

Connectons-nous au futur, ensemble

Le jeudi 17 septembre, Portima a dévoilé ses ambitions pour le futur. Vous avez tous été invités à suivre l'événement en ligne, pour respecter les mesures sanitaires. FEPRABEL était présente.

Que devons-nous retenir ?

La cérémonie virtuelle était animée par Sandrine Dans et Jan Peeters. Le reste de l'équipe de Portima suivait derrière leurs écrans.

Le but était d'annoncer les nouveautés. Cet événement était interactif.

Les choses étaient bien préparées, chaque participant avait reçu chez lui un petit colis contenant tout ce qu'il faut pour boire et grignoter.

Pour commencer, Jan est revenu sur l'histoire de Portima : « *Portima a vu le jour en 1986. À l'époque, l'entreprise s'appelait Assurnet : le*

réseau qui relie les courtiers et les compagnies. En 2003, une deuxième étape importante est franchie avec le lancement de Brio. Au fil des années, BRIOstartup, BRIOclassic, BRIOplus, MyBroker et la signature digitale Portisign ont fait leur apparition. Aujourd'hui, nous comptons quelque 12.000 utilisateurs pour AS/Web, et 10.000 utilisateurs pour Brio. »

FEPRABEL a toujours été un aiguillon dans cette saga. Déjà à la naissance d'ASSURNET, FEPRABEL est intervenu pour avoir UN outil commun et pas deux systèmes comme certains le voulaient. À l'époque on voulait éviter le match MisterCash/Bancontact. Il existait ASSURNET soutenu par AG, Assubel et Royale Belge contre Telecam soutenu par tous les autres.

Puis FEPRABEL a soutenu la reprise de certains logiciels et du Bureau Type de la Royale Belge, tout en intégrant les équipes supports des compagnies dans ASSURNET et enfin citons aussi le support de FEPRABEL quand en 2004 on est passé dans le Cloud. Sans oublier la pression forte et permanente

que FEPRABEL a mise pour avoir une des nouveautés annoncées ce jour : LA **MULTI-TARIFICATION**.

Ce parcours est impressionnant, mais regardons vers l'avenir.

Nouveauté 1 : Modification de la manière de travailler de Portima

Jan Peeters : « *Un avenir dans lequel les attentes des clients dans le secteur des assurances évoluent à toute vitesse, tout comme les possibilités technologiques. Ces possibilités, nous voulons les utiliser au mieux pour moderniser nos solutions et continuer à innover. Mais pour y arriver, nous devons continuer à modifier notre manière de travailler et de penser. De cette manière, nous continuons à construire ensemble quelque chose de nouveau... »*

Nouveauté 2 : Portima REVEAL - Nouveaux logos

Avec le nouveau style de Portima, on peut dire que la boucle est bouclée ! (sans jeu de mots)



Jan : « *Un nouveau style, et dès demain un nouveau site web ! Mais c'est naturellement beaucoup plus qu'un nouveau look. Il s'agit bien d'une conviction profonde. Notre raison* >>>



>>> d'être, nous la devons au courtier, qui peut compter sur nous sur le plan informatique. Et aujourd'hui, plus que jamais, le courtier a besoin d'un partenaire fiable dans ce domaine. »

« Le nouveau logo, deux cercles entremêlés signifient : nous sommes plus forts avec nos clients. Et ils sont plus forts avec nous. Ensemble, nous sommes plus connectés que jamais... d'un point de vue technologie, mais aussi d'un point de vue humain. »

PORTIMA

Mais le changement est aussi interne

Le lien se traduit chez Portima à de nombreux niveaux, et notamment dans des changements internes, de nouvelles méthodes de travail... pour mieux assister les courtiers et leur permettre, à leur tour, d'être présents pour leurs clients. C'est cette fameuse interconnectivité à laquelle nous attachons tant d'importance.

AS/Web s'appellera désormais Portima Connect. Une évolution logique, puisque cette connexion a lieu via Portima.

Ce changement s'accompagne d'un nouveau logo :

PORTIMA connect

Cécile Louvrier : « Portima travaille aussi au redéveloppement de Portima Connect. L'objectif est de proposer quelques nouveaux services, comme la demande d'attestation, le règlement d'une domiciliation ou encore la demande en temps réel d'une attestation fiscale sans que cela doive passer par un bloc retour.

Le changement visuel, le nouveau logo, sera d'application dès le 18/09. La prochaine mise à jour entraînera le relooking d'AS/Web en Portima Connect. Pour ce qui est des nouveaux développements, il faudra encore un peu de patience. Ils sont prévus pour 2021. »

Nouveauté 3 : BRIO

Jan : « Nous ne pouvons évidemment pas oublier Brio. Brio est une partie très importante de Portima. Et là aussi, beaucoup de choses ont changé. Nos courtiers ont pu découvrir plusieurs nouvelles fonctionnalités ces derniers mois. Comme la possibilité d'importer des fichiers plus volumineux, l'aide contextuelle de Brio, ou encore la possibilité de passer des appels vidéo. »

Processus de vente

Brio possède un nouveau look, mais aussi quelques nouveautés.

brio

Valérie Urbain : « En fait c'est très simple. Dans le processus de vente, on retrouve toutes les étapes à réaliser partant de la création du client jusqu'à la conclusion du contrat. Nous voulons faciliter la vie des courtiers en automatisant au maximum les différentes étapes et ainsi augmenter l'efficacité de chacun. Pour y arriver,



Valérie Urbain

nous avons revu complètement l'agencement des écrans. »

Peter Poelmans : « Nous pouvons déjà vous montrer la première étape c.-à-d., la création du preneur d'assurance. Nous avons commencé par supprimer toutes les données superflues et répartir les informations utiles en clusters plus logiques. Le badge vert, orange ou rouge indique si les informations sont complètes et exactes. Pour plus de facilité, les fonctions les plus courantes ont été placées en haut de l'écran, ce qui allège le menu de gauche : c'est beaucoup plus convivial ! Un courtier peut ainsi créer un nouveau preneur d'assurance de manière beaucoup plus rapide et plus aisée. »

Que pouvons-nous attendre de ces changements ?

Peter : « Des gains de temps ! Notre objectif est que Brio accompagne le courtier pendant tout le processus et lui fasse des suggestions. Aujourd'hui par exemple, un courtier se voit présenter un tableau avec 25 possibilités quand il veut créer une relation. Avec le processus de vente que nous sommes en train de développer, Brio va automatiquement suggérer une relation quand vous en créez une. Je vous montre ! »

« Pour ajouter une relation, nous cliquons sur le bouton Nouvelle relation. Nous pouvons immédiatement chercher si la relation existe déjà. Par exemple, nous ajoutons ici un enfant à un ménage. Un filtre affiche automatiquement les relations possibles pour une personne physique. Vous n'avez donc pas la liste complète. Je sélectionne donc Enfant et comme vous le voyez, le système va automatiquement suggérer un groupe pour la relation - « Ménage » dans ce cas. En fait, il suffit donc de cliquer sur « Ajouter une relation. »

Valérie : « Au niveau de la fiche client également, nous avons fortement



Peter Poelmans

simplifié le processus, on va pouvoir dorénavant la préparer en quelques clics. Tu sais nous montrer Peter ? »

Peter : « Via le bouton Fiche client, le courtier clique tout simplement ici, et il lui suffit ensuite de cocher les cases en fonction des réponses du client à ces trois questions, puis de confirmer. Et le système génère automatiquement le document et le dépose dans le panier avec les documents à signer. Il veut le faire signer immédiatement ? Il clique sur le bouton Signer et voilà : la procédure de signature qu'il connaît est déjà lancée. »

Valérie : « De telles procédures permettent de gagner un temps important. Nous voulons que nos courtiers puissent se concentrer sur les questions qui sont vraiment importantes pour eux. »

Quand les courtiers peuvent-ils attendre ces fonctions dans Brio ?

Valérie : « D'ici la fin de l'année pour cette première partie que vous venez de voir. Plusieurs courtiers sont déjà en train de les tester et les résultats sont très positifs. »

Nouveauté 4 : Groupe de travail stratégique

Jan : « L'interconnectivité fait partie de notre ADN. À nos yeux, c'est indispensable si l'on veut proposer un produit de qualité. C'est pour cela

que nous avons créé un groupe de travail stratégique d'une trentaine de courtiers. »

Renaud Demaret : « Notre groupe de travail existe depuis le mois de janvier. Nous nous réunissons une fois par mois pour étudier et discuter des nouvelles propositions de Portima. Portima prépare ensuite un prototype, et une fois que notre groupe l'a évalué et approuvé, Portima s'attaque au développement. »

Jan : « Tout cela éveille ma curiosité... Comment vivez-vous cette expérience en tant que courtier ? Que pensez-vous de ce groupe de travail stratégique ? »

Renaud : « Ce qui est vraiment bien avec le groupe de travail stratégique, c'est qu'il est très proactif. Portima écoute nos besoins et remarques avant de réellement commencer à développer. C'est également très constructif, car nous travaillons ensemble sur un seul produit. »

Jan : « Et quels en sont les premiers résultats ? »

Renaud : « Ils sont très bons ! On remarque par exemple que les développements facilitent et accélèrent vraiment notre travail. L'interface est également de plus en plus claire. Nous obtenons peu à peu un Brio qui semble réalisé sur mesure. »

Nouveauté 5 : Multi-tarifification

La multi-tarifification permet aux courtiers de demander des tarifs auprès de plusieurs compagnies en un seul clic.

Valérie : « Ce module est entièrement intégré dans Brio. Le gros avantage, c'est que vous exploitez les données présentes dans BRIO et n'avez donc pas de double encodage. La première étape consiste à sélectionner les couvertures à prendre en considération ainsi que les compagnies auprès desquelles il faut demander le tarif. Dans la seconde étape, vous pouvez ensuite introduire les données du preneur et des conducteurs éventuels. Ces données sont reprises automatiquement si vous faites la demande au départ du dossier client. Dans la troisième étape, vous sélectionnez les données du véhicule à assurer. Vous pouvez en créer un nouveau ou sélectionner un véhicule existant dans Brio. »

Y a-t-il d'autres produits disponibles en plus de l'auto ?

Peter : « Lorsque les assurances auto seront prêtes, nous allons ajouter les autres types de véhicule en ensuite, nous compléterons par d'autres produits d'assurance comme l'incendie par exemple. »

>>>



Renaud Demaret

>>> **Valérie :** « Chaque produit a en effet ses propres caractéristiques. Pour chaque couverture, vous pouvez adapter les paramètres comme le pourcentage de dérogation ou la commission pour proposer la meilleure offre au client. Vous recevez alors un tableau récapitulatif indiquant le montant de prime par couverture et par compagnie.

Pour terminer, nous préparons notre offre au client ainsi que le document « Devoir d'information ». Ces deux documents peuvent être envoyés facilement au client. Intéressant à noter, vous retrouvez l'ensemble des offres envoyées dans un écran récapitulatif qui vous permet de faire un meilleur suivi. »

Pour quelles compagnies peut-on faire cette demande de tarif ?

Peter : « Nous intégrons actuellement AXA, AG Insurance, Allianz, Baloise et Vivium. Viendront ensuite s'ajouter PNP, ARAG, Foyer, Euromex et Optimco. Des discussions sont encore en cours avec d'autres compagnies. »

Quand est-ce que cette fonctionnalité sera disponible ?

Valérie : « Ce sujet est en cours de validation avec le groupe stratégique. Notre objectif est de mettre en production début 2021. »

Nouveauté 6 : MyBroker

Julie Ghellynck : « MyBroker a subi plusieurs modifications essentielles. La plus importante est sans doute l'icône MyBroker. Dans les prochaines semaines, MyBroker sera illustré par le logo Votre courtier en assurance (Brocom). Ce logo symbolise le professionnalisme du courtier. De plus en plus de gens connaissent et reconnaissent ce logo. »



Julie Ghellynck

Julie : « Et ce n'est pas le seul changement. Pour permettre aux clients de se connecter plus facilement et plus rapidement à MyBroker, nous leur permettons dorénavant de se connecter via itsme. C'est plus rapide et beaucoup plus sûr qu'avec un e-mail et un mot de passe. »

« Selon des études, il semble que les applications comme MyBroker sont la plupart du temps utilisées sur PC. Nous sommes allés à la rencontre de nos utilisateurs finaux afin de connaître leur avis et l'expérience qu'ils ont de MyBroker. La nouvelle version tient compte de leurs remarques. L'interface a été revue en profondeur. La nouvelle mise en page est nettement plus moderne, et c'est également beaucoup plus facile d'y retrouver des informations pour l'utilisateur final. »



Jean-Marc Boccart

« Nous avons établi des catégories pour regrouper les contrats : Véhicules, Biens et habitation, voyage et loisir, épargne et pension, etc. Il est désormais beaucoup plus facile pour l'utilisateur de retrouver les infos qu'il cherche. L'avantage du dashboard est qu'il regroupe toutes les données pour une accessibilité maximale. »

Nouveauté 7 : Amélioration de la signature électronique

Jean-Marc Boccart : « Avez-vous également l'intention d'intervenir sur la signature électronique ? Pour moi, c'est vraiment un point à améliorer. »

Julie : « Certainement. C'est une question récurrente. Nous avons le plaisir de vous informer aujourd'hui que nous prévoyons d'améliorer cette fonctionnalité en permettant de signer via e-mail, SMS ou via itsme.

Cette solution sera disponible d'ici début 2021. Nous sommes déjà bien avancés dans le projet. »

Nouveauté 8 : App4Broker devient Brio Mobile

Pour offrir encore plus de clarté aux courtiers, App4Broker s'appelle désormais Brio Mobile.



Et ce n'est qu'un début, FEPRABEL sera toujours vigilante pour améliorer et intensifier les développements.

Patrick CAUWERT
CEO FEPRABEL
patrick.cauwert@feprabel.be