



## Implémentation 'on time, below budget' de Microsoft Dynamics CRM chez AG Insurance

Comment un département d'une compagnie d'assurances peut-il traiter efficacement 750 demandes de changement de contrat par jour sans perdre la vue d'ensemble sur chaque dossier ? Voilà la question que se posait la division Life Insurance Bankchannel (Save & Invest) de AG Insurance.

Après mûre réflexion, les responsables ont décidé d'implémenter Traviata CRM for Insurance Carriers, une solution basée sur Microsoft Dynamics CRM, pour gérer les tâches (« to do's ») et les workflows correspondants.

Accompagnement étroit du projet, analyse détaillée des besoins, souci permanent de la communication interne : ces facteurs ont permis de finaliser le projet à temps et en dessous du budget, malgré sa complexité. Realdolmen y a largement contribué en apportant sa précieuse expertise en Microsoft Dynamics CRM.

### 1 BELGE SUR 3 EST CLIENT

Dans son rôle d'assureur, AG Insurance propose une gamme complète de produits d'assurance : assurance vie, assurance non-vie (auto, incendie, accidents, hospitalisation, responsabilité civile...) ainsi que toutes les formules possibles de pension complémentaire. Fondée en 1824, l'entreprise compte plus de 3,5 millions de clients. Elle est aujourd'hui le leader du marché de l'Assurance en Belgique.

La division Life Insurance Bankchannel de l'assureur gère quelque 3 millions de contrats, qui font partie d'un portefeuille Assurances-Vie qui pèse € 53 milliards. Les produits sont surtout commercialisés par les agences de BNP Paribas Fortis et via BPost.

“Avec l'aide de Realdolmen, nous avons pu finaliser le projet Microsoft Dynamics CRM 'on time, below budget'. Alors que le cadre initial était dépassé!”

**CAROLE PITT, BUSINESS PROJECT  
MANAGER LIFE INSURANCE, AG  
INSURANCE**



**PAYS:** Belgique

**SECTEUR:** Assurances

### PROFIL

Avec 3,5 millions de clients, AG Insurance est le leader du marché belge de l'assurance.

### DEFI

Dans la branche Life Insurance, il s'agissait d'enregistrer et de suivre plus efficacement 1.000.000 de demandes de modifications contractuelles par an.

### SOLUTION

AG Insurance a choisi Microsoft Dynamics CRM pour la gestion des tâches et des workflows correspondants. À cet effet, l'entreprise a pu s'appuyer sur l'expertise interne de Travi@ta, devenue depuis une entité de Realdolmen.

### AVANTAGES

- Davantage de transparence et de visibilité sur les tâches entre les différents services
- Possibilité de suivre les indicateurs
- Moins de dépendance au département IT grâce à la facilité de modification
- Amélioration du service et de la communication avec les clients et les agences bancaires
- Meilleure répartition du travail et priorisation efficace
- Technologie Microsoft fiable avec des possibilités d'extension illimitées

### LOGICIEL

Microsoft Dynamics CRM

Traviata CRM for Insurance Carriers

### 1.000.000 DE DEMANDES À TRAITER CHAQUE ANNÉE

Si la police d'assurance est conclue par l'agence bancaire, le client doit s'adresser directement à AG Insurance pour faire modifier ou élargir son contrat. Une équipe de 200 personnes traite chaque année non moins de 1.000.000 de demandes de modifications contractuelles.

Chaque demande génère normalement une série de tâches (« to do's » dans le jargon AG Insurance). Ces tâches doivent être menées à bien avec un maximum d'efficacité, par la personne qui a ouvert le dossier ou quelqu'un d'autre.

### MANQUE DE VISIBILITÉ ET DE TRANSPARENCE

Auparavant, le traitement des dossiers de demande était entièrement manuel. Jane Walraevens, Head of Save & Invest Life Insurance chez AG Insurance, se souvient : « Des centaines de demandes venaient littéralement s'empiler chaque jour sur nos bureaux. À cause du manque de transparence, nous étions pratiquement dans l'impossibilité de savoir où en était le traitement de chaque demande. Et la communication laissait à désirer avec les clients comme avec les agences bancaires. »

Il y a quelques années, le management a décidé d'investir dans un logiciel capable de rationaliser la gestion des tâches et des workflows. L'analyse détaillée a commencé en 2010 ; en 2012, elle a débouché sur une solution qui, on s'en est aperçu rapidement, ne répondait pas aux attentes.

« La solution présentait de nombreux défauts, et nous doutions de sa capacité à affronter l'avenir. Aussi avons-nous tranché : il fallait trouver autre chose », ajoute Carole Pitt, Business Project Manager de AG Insurance.

### UNE TECHNOLOGIE ÉPROUVÉE ET DES POSSIBILITÉS D'EXTENSION ILLIMITÉES

Jason Selling, Project Leader chez AG Insurance : « Le nouveau système devait répondre à trois critères essentiels : d'abord la stabilité et les performances, ensuite l'efficacité des rapports, enfin la possibilité d'élargir les fonctionnalités pour supporter par exemple d'autres workflows. »

La démonstration de Microsoft Dynamics CRM a tout de suite séduit. Le produit répondait aussi aux trois conditions fixées par AG Insurance. Bref, la décision n'a pas tardé.

Carole Pitt voit dans les possibilités d'extension de Microsoft Dynamics CRM et de la plate-forme Microsoft en général les principales motivations de ce choix : « La technologie Microsoft a fait ses preuves. Elle nous ouvre de nombreuses portes dans une perspective d'avenir. Je pense par exemple à la possibilité d'étendre Microsoft Dynamics CRM à la gestion des workflows. »

La technologie de Microsoft Dynamics CRM, ajoute Jason Selling, se distingue des autres par la simplicité des modifications : « Souvent, l'utilisateur peut apporter lui-même les changements sans reprogrammation. L'utilisateur ordinaire dispose d'une panoplie d'instruments qui allège le travail du département IT. »

Cela dit, AG Insurance a délibérément opté pour une implémentation « out of the box » dans la mesure du possible : « La priorité aux fonctionnalités standard facilite les upgrades par la suite », déclare Jason Selling.



## AG Insurance et Realdolmen: une équipe unie

### L'EXPERTISE EXTERNE DE REALDOLMEN

Le département IT de AG Insurance possédait suffisamment d'expérience pour assumer la responsabilité de l'implémentation. Le complément d'expertise externe apporté par Microsoft Dynamics CRM est cependant apparu comme bienvenu.

Sachant que Realdolmen (ex-Travi@ta) connaissait bien le secteur financier, AG Insurance n'a pas hésité à faire appel à son assistance.

Aujourd'hui, chez AG Insurance, la collaboration avec Realdolmen ne suscite que des éloges. Jason Selling confirme : « Les consultants de Realdolmen connaissent Microsoft Dynamics CRM sur le bout des doigts . Nous avons aussi apprécié la lucidité de leur approche : ils nous disaient clairement ce qui était possible ou non. »

### VERS LES PROCESSUS SANS PAPIER

Comment la solution Microsoft Dynamics CRM est-elle à présent exploitée ? La transmission des demandes passe encore souvent par des documents standardisés.

À leur arrivée, cependant, ceux-ci sont immédiatement scannés, avec création d'un dossier dans Microsoft Dynamics CRM. Les tâches nécessaires sont générées automatiquement, en fonction du type de demande.

« La grande différence par rapport au passé ? La numérisation du document, son indexation et la création des to

do's s'enchaînent automatiquement. Cela permet de mieux évaluer la charge de travail de veiller au suivi, explique Jane Walraevens.

Autre conséquence de la nouvelle méthode de travail : nos collaborateurs fixent plus facilement leurs priorités et disposent d'une meilleure vue d'ensemble sur les tâches à accomplir. »

À l'avenir, AG Insurance souhaite faire un pas de plus vers les processus sans papier. Utilisation de code à barres sur les documents et recours à la signature électronique sont deux futurs projets qui devraient accélérer encore le traitement des dossiers.

### MEILLEURE GESTION DES INDICATEURS

Sur le plan technologique, la base de données SQL Server de Microsoft Dynamics CRM se montre extrêmement efficace dans la production de rapports prêts à l'emploi, estime Jason Selling.

Cela se traduit par d'importants avantages opérationnels : « Quelle est la durée moyenne du cycle ? Combien y a-t-il de tâches en cours par service ? Les processus en place sont-ils optimaux ou améliorables ?

Grâce à l'information de Microsoft Dynamics CRM, le management est mieux armé pour gérer nos indicateurs », explique Jane Walravens.

### ON TIME, BELOW BUDGET

Un projet de développement logiciel mené à bien dans le délai et dans le budget, voilà qui n'est pas courant. D'après Carole Pitt, AG Insurance doit la réussite de son projet CRM à un accompagnement étroit et à la large place faite à la communication interne.

« Avec l'aide de Realdolmen, nous avons pu finaliser le projet Microsoft Dynamics CRM 'on time, below budget'. Alors que le cadre initial était dépassé ! Les collaborateurs concernés ont montré un tel enthousiasme qu'il a fallu ajouter sans cesse de nouvelles fonctions », conclut Carole Pitt, sourire aux lèvres.

### TRAVIATA CRM FOR INSURANCE CARRIERS

Traviata CRM for Insurance Carriers est une solution basée sur Microsoft Dynamics qui s'intègre facilement avec les applications Office comme Outlook, qui est très conviviale et riche en fonctionnalités:

- Approche directe et indirecte (clients, agents, courtiers):
  - Single View 360° de vos clients
  - Single View 720° des intermédiaires
- Policy lifecycle management
- Claims management
- Business, Sales & Marketing Process Support
- Adoption rapide par les utilisateurs.



*“Quelle est la durée moyenne du cycle ? Combien y a-t-il de tâches en cours par service ? Grâce à l'information de Microsoft Dynamics CRM, le management est mieux armé pour gérer nos indicateurs.”*

Jane Walraevens,  
Head of Save & Invest Life Insurance, AG Insurance

### EN SAVOIR PLUS?

**AG INSURANCE**  
[www.aginsurance.be](http://www.aginsurance.be)

**TRAVIATA CRM FOR INSURANCE CARRIERS**  
[www.traviata.eu](http://www.traviata.eu)

**REALDOLMEN:**  
[www.realdolmen.com](http://www.realdolmen.com)  
[info@realdolmen.com](mailto:info@realdolmen.com) - T: +32 2 801 55 55

