



Customer case CI Assurances

inetum.
realdolmen
Positive digital flow

CI Assurances rationalise ses ventes grâce au CRM de cloud de Salesforce

Lorsque le département commercial de CI Assurances s'est heurté aux limites d'Excel, le bureau de courtage belge a décidé de passer à une solution CRM professionnelle. Son choix s'est porté sur Salesforce Financial Services Cloud for Insurance, une plateforme CRM de cloud adaptée au secteur des assurances. CI Assurances a pu compter sur l'accompagnement d'inetum-Realdolmen pour sa mise en œuvre.

Depuis 70 ans environ, CI Assurances est le spécialiste des **packages d'assurances pour le secteur non-marchand**. Le courtier en assurances est actif dans des secteurs tels que l'éducation, les soins de santé, les lieux de culte, les organisations à but non lucratif et les pouvoirs publics. D'abord département d'assurances du Centre interdiocésain, qui en est toujours un des actionnaires, CI Assurances appartient depuis 2011 à **Ecclesia Group**, le plus grand courtier en assurances d'Allemagne pour les entreprises et institutions sociales.

Un outil de gestion complexe et rigide

Le secteur des assurances n'échappe pas non plus au **besoin de numérisation**. Pendant la pandémie de coronavirus, ce défi est devenu une priorité pour les entreprises. « Au cours des deux dernières années, on a dû donner un coup d'accélérateur au processus de numérisation », déclare Liesa Delestinne, Business IT & Digital Innovation Officer chez CI Assurances. « Tout

le monde devait télétravailler. Il ne pouvait en être autrement vu les circonstances. »

Ce besoin soudain et inopiné a également été l'une des principales raisons qui ont poussé CI Assurances à chercher un **nouveau système de gestion d'entreprise centralisé**, accessible de l'extérieur, sans tous les tracas liés aux serveurs et aux installations. En d'autres termes, une **solution de cloud** qui permettrait également aux employés de travailler ensemble à distance, au sein et entre les différents départements

En termes de besoins, c'est celui d'une nouvelle solution de vente qui se faisait le plus urgemment sentir. Pour gérer les clients, les sinistres et les polices, CI Assurances travaillait en effet depuis de nombreuses années avec un programme élaboré par ses soins. « La production travaille avec un système ERP », explique Liesa Delestinne. « Il a été entièrement conçu sur mesure par notre propre service informatique. »



Une vue d'ensemble du client

Cette solution de gestion centrale ne comprenait toutefois pas d'outil CRM permettant aux commerciaux de gérer efficacement les clients existants, les prospects, les leads et les opportunités. « Une grosse partie du travail s'effectuait dans Excel », se souvient Liesa Delestinne. « Mais toutes ces feuilles de calcul réunies ne permettaient pas d'aboutir automatiquement à un bon aperçu des relations avec les clients et des activités de vente. Pour offrir une vue à 360 degrés à nos employés et à nos clients, nous avons besoin d'un outil CRM professionnel pour les ventes et le marketing. »

« Notre équipe de vente disposait d'une feuille Excel dans laquelle nous répertorions les opportunités qui commençaient à se concrétiser », confirme Wouter Goossens, Accountmanager chez CI Assurances. « Mais nous ne disposions pas d'une vue globale de notre propre pipeline. Il n'y avait également pas d'aperçu à partager avec d'autres départements. Chaque département conservait ses propres données dans sa propre feuille de calcul, qui n'était pas toujours synchronisée avec les données des autres départements. Ce n'était donc pas vraiment une manière efficace et pratique de travailler. »

Ce dernier constat vaut également pour les rapports. « Chaque équipe établissait les rapports selon son propre modèle, qui ne correspondait pas toujours à celui des autres équipes. Dans notre système centralisé, les possibilités étaient plutôt limitées pour ce qui est de l'établissement de rapports. Quand vous vouliez récupérer l'historique d'un client pour bénéficier d'un aperçu plus complet de ce dernier, vous deviez fouiller manuellement dans ce système. Il fallait alors combiner différentes sources et parfois même chercher des données dans des boîtes mails ou sur un disque partagé. »

Analyser et rationaliser les processus

Le bureau de courtage CI Assurances était à la recherche d'un partenaire TIC capable de le guider dans la sélection et la mise en œuvre d'une solution CRM de cloud. Son choix s'est porté sur **Inetum-Realdolmen**. « Leur proposition m'a semblé très complète, très structurée, mais aussi **très concrète et pragmatique** », explique Dominique Jacoby, Directeur Commercial chez CI Assurances. « Inetum-Realdolmen a non seulement fait preuve d'un grand professionnalisme, mais nous a également inspiré confiance dès le début, nous avons eu un bon sentiment quant au déroulement de la coopération. »

Cette coopération a débuté par un certain nombre d'ateliers en ligne. « Pendant ces ateliers, nous nous

sommes principalement penchés sur nos processus », explique Liesa Delestinne. « Nous avons consulté les utilisateurs clés des différents départements et avons également discuté des processus analysés avec nos autres départements. » Après avoir répertorié tous les processus CRM essentiels et les avoir rationalisés en profondeur, Inetum-Realdolmen a également établi une **feuille de route**. L'approche suggérée se voulait progressive, et non révolutionnaire à outrance.

Dans sa proposition initiale, Inetum-Realdolmen avait déjà présenté la plate-forme CRM de cloud de Salesforce comme étant la solution la plus appropriée pour CI Assurances. « Nous avons envisagé un certain nombre d'autres fournisseurs, mais **Salesforce Financial Services Cloud for Insurance** s'est finalement avéré être la solution qui correspondait le mieux à nos besoins d'assureur en termes de fonctionnalités standard », explique Wouter Goossens. « Cette solution nous offrait **d'emblée** de très nombreuses possibilités et ne requérait qu'assez peu de programmation de notre part. » Ce qui a également pesé dans la balance lors du choix de Salesforce, c'est le caractère évolutif de son offre. « Nous pourrions ainsi continuer à bénéficier des améliorations propres à Salesforce à l'avenir. »

Un seul et même système pour tous

Dans l'intervalle, Wouter Goossens et ses collègues du département commercial ont déjà tiré les premiers bénéfices de l'utilisation de Salesforce. « Nous n'effectuons plus notre travail d'Account Managers en vase clos, mais pouvons coopérer plus facilement, également avec d'autres départements. C'est un vrai soulagement de pouvoir travailler avec tous nos collègues sur un seul et même système. »

« Nous avons déjà atteint notre premier objectif », ajoute Dominique Jacoby. « Aujourd'hui, nos Account Managers bénéficient d'une meilleure vision de ce qu'ils font, d'une **vue à 360 degrés des clients** et **transmettent de meilleurs rapports à la direction** qui est alors également en mesure d'assurer un meilleur suivi et d'apporter un meilleur soutien. » Dans une phase ultérieure, CI Assurances souhaite également déployer **Case Management** dans Financial Services Cloud, de manière à permettre au bureau de courtage d'améliorer encore son suivi et son traitement des demandes des clients.

ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?

À propos de CI Assurances : www.icci.insure
À propos de Inetum-Realdolmen : www.realdolmen.com