

Les secrets d'initiés pour une migration réussie vers un nouveau système de gestion



Dans tout cabinet de courtage, il arrive un moment où la technologie doit être remplacée, que ce soit pour rationaliser les flux de travail, créer une meilleure expérience client ou rendre le cabinet de courtage plus rentable. Ce processus peut être ardu, en particulier pour le personnel chargé de le mener à bien. Et comme le dit l'adage, « les plans les mieux conçus des souris et des hommes souvent ne se réalisent pas ».

Nous avons demandé à Brian Bartosh, président de Top O'Michigan Insurance et utilisateur de longue date d'Applied TAM® qui est récemment passé à Applied Epic®, de nous livrer ses secrets d'initié sur ce qu'il faut faire (et ne pas faire) pendant et après le processus de migration.

Ne comparez pas votre nouveau système de gestion à Applied TAM

Vous devez considérer la mise à niveau de votre système de gestion comme une occasion à saisir. Posez-vous la question suivante : « Que pouvons-nous faire avec les nouvelles technologies pour améliorer les relations avec les clients? » Nous avons dressé une liste de tout ce que nous faisons aujourd'hui, de ce que nos clients recevaient et des rapports que nous produisions. Nous avons également examiné les besoins potentiels en matériel, les services infonuagiques, etc.

Heureusement, Applied avait des solutions pour répondre à nos questions, et nous avons insisté pour tout voir au lieu de nous limiter à l'argumentaire de vente. Nous devons nous assurer de continuer à exercer les mêmes fonctions au sein de notre cabinet de courtage, mais pas de la même manière. C'est une attente que je souhaite partager avec les courtiers. Applied Epic n'est pas une amélioration de TAM®. Il s'agit d'un tout nouveau système, et il faut le considérer de ce point de vue.

Lors de la révision des flux de travail existants, comprenez parfaitement ces tâches, car vous ne les ferez pas comme vous le faisiez dans TAM; vous chercherez un moyen plus efficace d'accomplir le travail. Le fait de s'accrocher à d'anciens flux de travail vous ralentira, et tout le monde doit avoir l'esprit ouvert. Ce que nous avons fait avec notre équipe, c'est veiller à ce qu'elle soit consciente des formidables occasions de gagner du temps. Au lieu de leur dire : « Est-ce que je peux ajouter dix tâches à votre journée? », nous leur avons demandé : « Quelles tâches peuvent être supprimées grâce à un nouveau système de gestion? » C'est également l'approche que nous avons adoptée dans le cadre du processus de formation avant même la mise en service : chercher des moyens d'éliminer les tâches à faible valeur ajoutée.



Enfin, n'oubliez pas que TAM et Applied Epic sont des programmes totalement différents, et qu'il n'y a donc pas d'alignement direct des données. La façon dont nous assurions le suivi de nos contacts dans TAM est légèrement différente des capacités étendues d'Applied Epic. Encore une fois, moins nous avions de bagages, plus il était facile de nous lancer.

Vous n'avez pas besoin d'autant de données historiques que vous le pensez

L'erreur que nous avons commise au début a été d'essayer de remonter trop loin dans le temps pour le transfert des données. Nous nous sommes rendu compte que nous voulions regarder à travers le pare-brise et non à travers le rétroviseur.

Dans un premier temps, nous avons décidé de transférer dix ans de données, puis cinq ans. En fin de compte, après une évaluation minutieuse, notre équipe a décidé de se contenter d'une ou deux années de données transférées. Les transactions qui sont transférées le sont pour une bonne raison; nous avons pu profiter davantage de l'automatisation et de l'expérience d'Applied Epic parce que nous n'avions pas tout ce bagage à emporter.

Il n'est pas nécessaire de transférer des tonnes de données, car vous aurez accès à d'anciens renseignements en mode lecture seulement auxquels vous pourrez toujours revenir si nécessaire. Nous avons coupé l'accès à TAM à nos utilisateurs presque immédiatement afin qu'ils puissent prendre l'habitude de faire les choses de la nouvelle manière. Toutefois, ils disposaient d'un accès limité aux anciennes données, ce qui leur permettait de faire des recoupements ou d'obtenir des informations qui n'avaient peut-être pas été transférées.

Imaginez que vous déménagez et que vous faites une vente-débaras. Vous savez que vous laisserez partir certaines choses et que vous irez de l'avant avec des données claires et nettes qui vous permettront d'utiliser certains des autres outils intégrés dans votre nouveau système de gestion pour les flux de travail automatisés, les événements, le marketing et tous les différents aspects auxquels vous aurez accès.



Impliquez le personnel à chaque étape

Juste avant la mise en service, nous avons suivi une formation intensive et nous nous sommes réunis plusieurs fois par semaine. Ensuite, lorsque nous avons décidé de mettre le système en service, nous nous sommes réunis au début de chaque journée pour partager ce qui avait été fait pendant la nuit. Ensuite, nous avons des réunions de synthèse à la fin de chaque journée, qui duraient de 15 à 30 minutes. Tout le monde était impliqué et faisait part de ses questions et commentaires. Et je pense que cela fait partie intégrante du processus.

Une leçon importante que nous avons apprise est qu'il faut prendre plus de temps que prévu et se soucier de la perte d'intérêt de l'équipe. Vous voulez qu'elle reste enthousiaste et motivée. Vous devez vous assurer que tout le monde est impliqué afin qu'ils s'approprient personnellement le projet de migration. En tant que responsable, vous devez veiller à communiquer avec tous les membres du personnel pour que leurs préoccupations, leurs commentaires et leurs opinions soient pris au sérieux, au lieu de bâcler le processus.

Tout le monde aura certaines sources d'irritation. Faites en sorte de les aborder de front et de ne pas ignorer les problèmes qui se présentent. Encouragez toujours votre personnel à poser des questions, par exemple sur les raisons pour lesquelles vous avez décidé de procéder à un tel changement. Favorisez un environnement ouvert et ayez ces conversations difficiles, car vous devez savoir immédiatement si les choses ne se passent pas comme prévu.

Commencez par vous familiariser avec vos tâches quotidiennes

Si c'était à refaire, nous approfondirions un peu plus les tâches quotidiennes. Nous avons passé en revue tous nos flux de travail et avons suivi une formation approfondie à leur sujet. Mais lorsque des clients nous appelaient pour nous demander comment émettre une carte rose, nous ne savions pas par où commencer. Nous devons isoler les tâches que nous effectuons régulièrement et nous assurer que nous étions à l'aise dans l'exécution de ces tâches. Nous avons procédé à des réajustements rapides et à des formations axées sur ces domaines et nous nous sommes rapidement retrouvés sur la bonne voie. Mais si nous avions pu faire les choses différemment, nous aurions dû nous concentrer sur les tâches quotidiennes qui sont source de frustration pour tout le monde, comme un changement de police ou une demande de renseignements concernant la facturation.



Qu'il s'agisse d'une réclamation, d'une modification ou de la délivrance d'une attestation, il existe un processus intégré que nous n'avions pas dans TAM. C'était un changement important pour nous, mais il a porté ses fruits, car Applied Epic automatise un grand nombre de suivis avec nos clients sans que nous ayons à intervenir, et nous tirons parti de cette technologie améliorée.

Mettez en œuvre toutes les nouvelles technologies ensemble

Si vous mettez en œuvre chacune de vos nouvelles solutions individuellement, vous devez revenir en arrière et modifier certaines de vos mises en œuvre antérieures pour les faire fonctionner ensemble. En intégrant tous les changements, nous avons pu voir ces produits d'un seul coup. Grâce à cela, nous savions à quel point notre gestionnaire de renouvellement s'adaptait à Indio® et à d'autres intégrations.

Nous n'avons plus à nous soucier d'autant de changements à l'avenir, ce qui est une bonne chose, car lorsque vous adoptez cette approche sur plusieurs années, vous revenez constamment en arrière et modifiez d'autres choses. Cela signifie que vous devez gérer de plus en plus de changements. Aujourd'hui, les membres du personnel savent que ce système est en place et ils ont l'impression qu'il a toujours existé, mais ce n'est pas le cas. Ils se sentent à l'aise dans ces environnements et avec la terminologie.

Réflexions finales

Vous êtes prêt pour l'avenir lorsque vous disposez de la bonne technologie et des bons produits. La mise à niveau des systèmes de gestion a été une excellente décision. Je ne reviendrais pas en arrière, et je pense qu'aucun membre de notre équipe ne le ferait non plus. Lorsque nous leur avons demandé s'ils souhaiteraient un jour revenir à l'ancien système, ils ont tous répondu que non, que c'était là qu'ils voulaient être, et qu'ils aimaient tous notre situation actuelle.

Applied est votre partenaire technologique.
Visitez appliedsystems.com/fr-ca pour en savoir plus et commencer à profiter.

