

CELENT

Le présent document est une reproduction autorisée dont le contenu provient en partie d'un récent rapport de Celent évaluant 10 fournisseurs de systèmes d'administration des affaires nouvelles et d'illustration en Amérique du Nord. Le rapport complet, qui fait plus de 160 pages, n'a d'aucune façon été commandité par Equisoft.

La présente reproduction autorisée a été préparée spécialement pour Equisoft, mais elle contient la même analyse que le rapport complet. Pour en savoir plus sur ce rapport, veuillez communiquer avec Celent à info@celent.com.

SYSTÈMES D'ILLUSTRATION D'ASSURANCE VIE : ÉDITION NORD- AMÉRICAINNE

XCelent Awards 2020, par VendorMatch

Karen Monks et Keith Raymond

30 novembre 2020

* Equisoft a traduit ce rapport à partir de la version originale du rapport en anglais.

TABLE DES MATIÈRES

Sommaire	3
Introduction	4
Survol du marché	6
Méthodologie.....	11
Classement ABCD Vendor View de Celent	13
Equisoft : Equisoft/illustrate	Error! Bookmark not defined.
La voie à suivre	Error! Bookmark not defined.
Tirer parti de l'expertise de Celent	Error! Bookmark not defined.
Autres études de Celent	Error! Bookmark not defined.
Avis de droits d'auteur	Error! Bookmark not defined.

SOMMAIRE

Pour les compagnies d'assurance vie, l'année 2020 a été tout sauf ordinaire. La pandémie donne une bonne raison de plus aux assureurs de vouloir se doter de meilleurs outils de vente, d'effectifs à distance et d'un bassin de clients en ligne. Celent prévoit que le besoin immédiat d'accélération numérique placera bien des investissements dans les ventes en ligne au sommet des priorités des compagnies d'assurance vie. Étant donné qu'à ce nouveau monde hautement numérique s'ajoute la tendance sans cesse à la baisse des primes directes souscrites, tout investissement dans une nouvelle technologie de vente d'assurance vie (comme l'illustration) doit être fait judicieusement, puisqu'il faut en optimiser l'efficacité et en maximiser la valeur.

C'est en 2016 que Celent a mené son dernier examen de fournisseurs de systèmes d'illustration en assurance vie. Dans l'examen de 2020, Celent note les tendances suivantes en ce qui a trait aux systèmes d'illustration nord-américains :

- Interfaces utilisateurs améliorées, avec conception adaptative pour les appareils mobiles, préremplissage des données, nombre de formulaires réduit et champs de saisie faciles à remplir.
- Compatibilité avec tous les types d'appareils (téléphone, tablette, ordinateur portable et ordinateur de bureau); un agent peut commencer une soumission ou une illustration sur un appareil et la terminer sur un autre.
- Sécurité accrue grâce au contrôle de l'accès selon le rôle et à la fonction d'authentification unique.
- Amélioration des interfaces de programmation d'applications (API) pour les systèmes externes, comme les portails, les propositions électroniques et les systèmes d'administration des polices.
- Perfectionnement des résultats visuels et des graphiques, en plus des tables de données.

Le présent rapport dresse le profil de 10 systèmes d'illustration utilisés ou conçus pour des produits d'assurance vie, de santé et de rentes en Amérique du Nord. Huit fournisseurs se sont hissés au classement ABCD de Celent, et deux sont présentés même s'ils ne figurent pas dans le classement ABCD. Ceux qui se sont classés se trouvent dans les graphiques *ABCD Vendor View*.

INTRODUCTION

Dans le monde de l'assurance vie, le système d'illustration est au centre du processus de vente. L'illustration montre comment une police d'assurance se comporte dans un ensemble de circonstances données. Elle tient compte de facteurs clés comme l'âge, le genre et la catégorie de souscription de l'assuré ou du candidat à l'assurance (le niveau de risque servant à établir les sommes des primes). L'illustration peut présenter différents aspects, selon la complexité de la police, mais les rapports d'illustration se ressemblent pour la plupart. Les illustrations d'assurance vie présentent toutes les prestations prévues par la police, les primes à payer pour demeurer admissible à ces prestations, les dépenses liées à la production et à la mise à jour de la police ainsi que les périodes d'application des prestations et des primes.

Caractéristiques et fonctions d'illustration évaluées dans chaque système :

Secteurs d'activité pris en charge

Possibilités de configuration

Moteur de calcul

Options d'illustration (calculs, stratégies de vente avancées)

Présentation des illustrations

Production de rapports

Intégration aux propositions électroniques

Autres fonctions (interfaces utilisateurs, accessibilité par différents canaux, intégration, outils de maintenance)

Le marché nord-américain de l'assurance vie compte des centaines d'assureurs proposant des milliers de protections et de rentes différentes. Presque tous ces produits doivent faire l'objet d'une illustration au moment de la vente. Les assureurs dépendent donc de logiciels spécialisés dans la conversion de données en illustrations.

La plupart des solutions examinées en 2016, sinon toutes, sont à nouveau présentées ici. Des changements se sont produits depuis : par exemple, la solution d'illustration de StoneRiver fait désormais partie de la famille de produits de Sapiens.

Le présent rapport compare les systèmes actuels à leurs versions d'il y a quatre ans. Comme pour tout en technologie, le temps fait son œuvre : les outils d'illustration continuent d'évoluer au fil des avancées technologiques. Depuis le dernier rapport, on remarque dans plusieurs solutions d'énormes progrès pour ce qui est de l'expérience utilisateur et de l'expérience numérique. L'accent a été mis sur le perfectionnement des fonctions d'interface utilisateur (IU) et d'expérience client et sur l'enrichissement des capacités numériques. D'autres fonctions ajoutées ou bonifiées vont quant à elles bien plus loin que l'interface. L'intégration améliorée avec d'autres outils de vente (analyse des besoins, soutien accru aux ventes, propositions électroniques et, dans certains cas, systèmes de souscription) est désormais la norme.

Les assureurs peuvent aussi choisir dans quelle mesure ils souhaitent s'investir dans le développement et la maintenance du système. Les plateformes présentées couvrent tout l'éventail des possibles, de la maintenance assurée entièrement par le fournisseur aux outils offerts à l'utilisateur, lesquels permettent à ce dernier de configurer son propre système.

Bien qu'il y ait encore des systèmes d'illustration internes en développement et en utilisation, nous sommes d'avis que les assureurs souhaitant investir dans un nouveau logiciel gagneraient à choisir des solutions de fournisseurs externes. Ils auraient ainsi accès aux fonctions de base, en plus d'outils pouvant servir à créer des systèmes d'illustration rapidement et à moindre coût.

Le présent rapport commence par un survol des moteurs de croissance et du marché des systèmes d'illustration. La section suivante présente 10 fournisseurs de systèmes d'illustration nord-américains. Un rapport complémentaire en présente neuf, qui sont actifs en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique, en Amérique latine et en Asie-Pacifique. Certains fournisseurs présentés ici se trouvent également dans le rapport complémentaire. Les profils détaillés contiennent des renseignements sur l'entreprise, de l'information sur le produit et ses caractéristiques, les principales spécifications techniques (dont les langages de programmation et les plateformes compatibles) et l'avis de clients de référence.

La dernière section compare les technologies des systèmes et l'activité des fournisseurs dans les marchés. Elle contient également une liste de questions auxquelles les assureurs doivent répondre avant de commencer à étudier les offres des différents fournisseurs.

SURVOL DU MARCHÉ

La croissance du nombre de polices d'assurance vie enregistrée en 2020 était inenvisageable avant la pandémie. Les propositions et les achats de polices sont plus nombreux qu'en 2019, et le total des primes annuelles restera sensiblement le même. Ces indicateurs sont encourageants pour un secteur où la croissance est lente depuis des décennies. La pandémie a forcé jeunes et moins jeunes à envisager l'éventualité de leur décès et les besoins financiers qu'il y aurait alors à combler. La situation a aussi poussé beaucoup d'assureurs à faire passer leurs processus de vente au numérique. En ces temps de distanciation physique, les clients demandent des interactions virtuelles plutôt qu'en personne.

Cette croissance forcera les assureurs à repenser bon nombre de leurs systèmes de première ligne, dont ceux d'illustration. Tant que le système d'illustration ne s'intègre pas aisément aux autres outils de première ligne et de vente, le processus de vente ne peut pas passer au numérique. Plusieurs des systèmes d'illustration examinés proposent des API améliorées et s'intègrent mieux qu'avant aux systèmes de première ligne et aux systèmes d'arrière-guichet, et leur utilisation a été optimisée pour les appareils mobiles. Les producteurs ont ainsi plus d'options au-delà des rencontres en personne et du processus papier du passé.

Outre les besoins d'intégration, les producteurs s'attendent à ce que les illustrations de polices d'assurance vie soient présentées dans un système facile à utiliser pour eux et leurs clients, avec des visuels parlants et des renseignements exacts et à jour sur les produits. En ce moment, les clients s'inquiètent de la santé financière de leur famille; les illustrations de polices peuvent leur montrer les prestations associées à une police selon les événements de la vie – études postsecondaires, départ à la retraite, achat d'une maison – et ainsi les convaincre de l'utilité de l'assurance dans la planification en vue de ces éventualités. Pour l'instant, les systèmes d'illustration s'adressent encore aux producteurs qui vendent le produit. Si les illustrations destinées directement au consommateur ne sont pas la norme, Celent prévoit toutefois que cette fonction sera un jour offerte aux assureurs.

Réglementation des illustrations

Les illustrations d'assurance permettent aux assureurs vie d'aider leurs clients à comprendre les polices. Ces représentations entièrement conjecturales reflètent les hypothèses fondamentales que la compagnie d'assurance utilise pour calculer les résultats d'une police. Les illustrations se composent souvent d'une vingtaine de

pages bourrées de chiffres et d'avis de non-responsabilité. Celles d'assurance vie sont assujetties au règlement modèle sur les illustrations d'assurance vie (*Life Insurance Illustration Model Regulation*) de la National Association of Insurance Commissioners (NAIC), dont le but est de « fournir des règles encadrant les illustrations de polices d'assurance vie afin de protéger le consommateur et de l'informer convenablement ». Le règlement fournit des modèles d'illustration, prévoit des normes pour leur utilisation et indique quelles déclarations doivent être faites en fonction de l'illustration. L'objectif de ce règlement est double : 1) veiller à ce que les illustrations d'assurance vie ne trompent pas l'acheteur; 2) faciliter leur compréhension. Le règlement s'applique à toutes les polices et à tous les certificats d'assurance vie collective ou individuelle dont les prestations de décès illustrées s'élèvent à plus de 10 000 \$. Sont exemptés les contrats d'assurance sur la vie à capital variable, les contrats d'assurance solde restant dû et les rentes.

Le modèle définit trois types d'illustrations : l'illustration de base, l'illustration supplémentaire et l'illustration d'une police en vigueur.

Tableau 1 : Types d'illustrations

Type d'illustration	Éléments présentés
Illustration de base	<p><i>Éléments garantis :</i></p> <p>Prestations, primes, valeurs, crédits et frais déterminés au moment d'établir la police.</p> <p><i>Éléments non garantis :</i> Chacun des éléments ci-dessus peut avoir un équivalent non garanti, et certains éléments peuvent ne pas être garantis au moment d'établir la police. Par exemple, pour une police d'assurance vie universelle, les prestations de décès actuelles, les fonds accumulés à ce jour ainsi que la valeur monétaire et les primes associées aux prestations actuelles sont tous soumis à des valeurs minimales établies par les garanties de la police.</p>
Illustration supplémentaire	<p>Éléments non garantis permis dans l'illustration de base.</p> <p>Le format peut différer de celui de l'illustration de base.</p> <p>Doit renvoyer le propriétaire de la police à l'illustration de base pour ce qui est des éléments garantis et d'autres renseignements importants.</p>
Illustration de police en vigueur	<p>Mêmes éléments que dans l'illustration de base, mais pour les polices en vigueur, à tout moment après la première année de contrat.</p> <p>Présente des mises à jour périodiques des résultats de la police.</p> <p>Tous les aspects de l'illustration d'une police en vigueur sont les mêmes que dans l'illustration de base. Par exemple, l'âge de l'assuré correspond à la somme de son âge au moment d'établir la police et du nombre d'années écoulées depuis.</p>

Source : NAIC, Celent

Selon le règlement, lorsqu'une police est vendue, la proposition d'assurance doit comprendre une illustration, et la police doit être appliquée conformément à

l'illustration fournie. L'agent et le titulaire de la police signent tous deux l'illustration, et l'agent doit la soumettre à l'assureur au moment de faire la proposition. Il est possible de modifier une illustration si elle est présentée avant la proposition et que la modification est apportée avant l'établissement de la police. Dans tous les cas où une illustration est requise, l'illustration associée à la proposition ou à la police établie doit représenter fidèlement le contrat et être signée par le candidat à l'assurance ou le propriétaire de la police ainsi que par le représentant autorisé de la compagnie. L'illustration doit être fournie avant la police ou au même moment.

La mise à jour des règles sert à uniformiser les illustrations pour que les clients puissent plus facilement comparer les polices de différents assureurs.

Fonctionnalités des systèmes d'illustration

La complexité et la portée des systèmes d'illustration peuvent varier considérablement. Dans leur expression la plus élémentaire, ces systèmes donnent un simple aperçu des valeurs prévues de la police ou du compte pour des produits simples. Dans leurs versions les plus élaborées, ils fournissent des solutions complexes pour des produits complexes et procurent aux producteurs tout un éventail de fonctions de vente et de présentation. La capacité de comparer des produits et de mettre côte à côte des scénarios de valeurs au fil du temps se normalise. De plus en plus, les systèmes d'illustration s'intègrent entièrement à d'autres outils de vente, comme les systèmes d'analyse des besoins, de gestion des relations d'affaires, de propositions électroniques et d'administration des affaires nouvelles. Enfin, ils offrent souvent la possibilité d'importer les données d'un système d'administration des polices et de recalculer les valeurs prévues en fonction de nouvelles hypothèses.

Aujourd'hui, les systèmes d'illustration améliorent les ventes, recueillent la rétroaction des utilisateurs, s'accompagnent d'outils de maintenance, sont compatibles avec les appareils mobiles et les tablettes et assurent un lien interne avec les propositions électroniques, la souscription et les systèmes d'administration des polices pour un traitement direct. De plus, ils sont souvent compatibles avec un grand éventail de produits, servent de point d'accès unique et permettent d'échanger des données au moyen d'API ou de langage XML.

Au moment d'envisager l'achat d'un nouveau système d'illustration, les assureurs vie cherchent à augmenter leurs débouchés dans un marché qui tend vers des produits plus personnalisables. Ils cherchent aussi une interface utilisateur de qualité, une conception adaptative, une solution hautement configurable et une grande capacité d'intégration, ainsi que des façons originales d'illustrer les prestations associées aux polices pour le client. Mentionnons aussi qu'une nouvelle génération d'agents et de conseillers à l'aise avec la technologie fait son entrée sur le marché, ce qui rehausse encore davantage les attentes technologiques liées à l'illustration en assurance vie, un point critique du processus de vente et un outil très puissant pour l'agent.

Quelles tendances observe-t-on quant aux fonctions des systèmes d'illustration d'assurance vie?

Calculs complexes, stratégies de vente évoluées, facilité de l'intégration d'API et conception numérique sont des points clés de l'évolution des produits.

Le tableau 2 présente quelques-unes des tendances majeures observées dans les fonctions des systèmes d'illustration actuels.

Tableau 1 : Tendances dans les fonctions des systèmes d'illustration en 2020

Tendance	Description
Modifications réglementaires	Le règlement modèle de la NAIC est encore à l'origine de changements dans les produits. Les fournisseurs assument une partie de la responsabilité des assureurs en ce qui a trait au respect des normes de la NAIC dans les systèmes d'illustration.
Amélioration de l'expérience utilisateur	Les interfaces utilisateurs fades et désuètes sont mises à jour : elles fournissent maintenant des pages de renvoi différentes selon le rôle, des formulaires adaptés à l'utilisateur et une meilleure visualisation des données et des résultats.
Conception adaptative pour les applications mobiles	La conception adaptative, fonction clé des interfaces utilisateurs, a été intégrée aux systèmes. C'est une étape déterminante pour passer à un processus de vente numérique et à distance.
Sécurité accrue et contrôle de l'accès selon le rôle	Tous les fournisseurs offrent maintenant l'authentification unique avec un contrôle de l'accès selon le rôle de l'utilisateur.
Stratégies de vente évoluées	La plupart des fournisseurs offrent une gamme de stratégies de vente évoluées. On remarque une hausse du nombre de fournisseurs qui les proposent ainsi que du nombre de stratégies offertes.
Harmonisation des interfaces de tiers	L'utilisation des services Web, des API, du langage XML et des normes XML d'ACORD est maintenant chose courante et contribue souvent à la connectivité immédiate.

Tendance	Description
Disponibilité des modèles de logiciels-services (SaaS)	Plus de fournisseurs vendent leurs systèmes sous forme de logiciels-services, qui sont tout désignés pour les assureurs cherchant à réduire leurs dépenses.
Utilisation des moteurs de calcul du fournisseur ou de tiers	Les fournisseurs proposent des moteurs de calcul de base pour l'établissement des prix et l'élaboration des produits, mais il est aussi possible d'intégrer des moteurs de calcul existants au moyen d'interfaces standards.
Outils de configuration	Il existe des outils de configuration permettant d'ajouter des tarifs et des formulaires, mais c'est encore généralement le fournisseur qui configure les systèmes. La configuration a remplacé la programmation, mais elle demande généralement l'expertise de TI du fournisseur ou l'intervention des TI de l'assureur.

Source : Celent

MÉTHODE

Le présent rapport se fonde sur l'*ABCD Vendor View* de Celent, une représentation standard d'un marché de fournisseurs, conçue pour montrer en un coup d'œil la position relative de chaque fournisseur dans quatre catégories : avancement technologique, étendue des fonctionnalités, clientèle et niveau de service à la clientèle. Celent remet des prix, les *XCelent Awards*, aux fournisseurs ayant obtenu les meilleurs résultats dans chacune des catégories de l'analyse. Cela dit, chaque assureur doit faire son choix en tenant compte des facteurs les plus importants pour lui – entre l'étendue des fonctionnalités, la technologie, l'expérience client et le niveau de service –, et consulter les présentations détaillées du rapport pour déterminer ce qui lui convient.

Critères d'inclusion

L'objectif de Celent est d'inclure dans le présent rapport le plus grand nombre possible de systèmes d'illustration d'assurance vie, de rentes, de retraite et d'assurance santé parmi les principaux utilisés en Amérique du Nord ou actuellement vendus aux assureurs dans cette région. Celent examine activement les systèmes de fournisseurs du marché des logiciels d'assurance et invite lesdits fournisseurs à participer aux rapports de ce type. Un rapport complémentaire sera publié sur les systèmes offerts aux assureurs à l'extérieur de l'Amérique du Nord.

L'analyse ABCD sert à mettre en lumière les fournisseurs qui ont réussi à vendre leur solution dans un marché donné, en l'occurrence l'Amérique du Nord. Les fournisseurs ne figurent pas tous dans les analyses *ABCD Vendor View* des pages 15 et 16, mais Celent présente ailleurs tous les fournisseurs nouveaux ou émergents du marché, de même que ceux qui ont restructuré leurs produits.

Voici les trois grands critères d'inclusion dans l'analyse ABCD de Celent :

- Au moins trois clients en phase de production pour la version actuelle du système.
- Au moins une nouvelle vente à un nouveau client au cours des 24 derniers mois.
- Participation d'au moins trois clients de référence.

Le rapport contient 10 profils présentant chacun un fournisseur et sa solution, les services professionnels et le soutien fournis dans la région, la clientèle, les fonctionnalités offertes, les secteurs d'activité visés, la technologie, les partenariats, l'implantation et le coût. Les profils des fournisseurs figurant dans l'analyse ABCD comptent deux sections de plus : l'avis des clients de référence et les commentaires généraux des analystes de Celent.

Processus d'évaluation

Plus de 70 fournisseurs du monde entier ont été invités à prendre part à l'étude, et 16 d'entre eux ont accepté. Chaque fournisseur participant a répondu à une demande d'information sur la plateforme *VendorMatch RFX* de Celent. Une fois les réponses reçues, chaque fournisseur a été évalué selon les critères d'inclusion dans l'analyse ABCD. Les fournisseurs dont au moins trois clients sont en phase de production et utilisent leur plateforme comme système unique peuvent figurer dans l'*ABCD Vendor View*.

Chaque fournisseur a eu l'occasion de présenter son système et de faire une démonstration à Celent. La démonstration était centrée sur la convivialité et la fonctionnalité du point de vue des agents; les capacités associées aux illustrations de base et le soutien aux ventes avancé; la configuration du produit et des règles de calcul; les rapports, les tableaux de bord et les analyses; et d'autres fonctions choisies par Celent. Celent a d'ailleurs fourni un programme à suivre, pour que toutes les démonstrations portent sur les mêmes aspects.

Celent a aussi demandé à trois références citées par les fournisseurs de remplir un sondage en ligne et de donner leur avis sur la valeur commerciale et technologique des systèmes. Tous les fournisseurs admissibles à l'analyse ABCD ont dû fournir des références, mais d'autres ont aussi décidé d'en fournir même s'ils ne figuraient pas au classement ABCD. Les demandes d'information, les démonstrations et présentations ainsi que les sondages auprès des références ont produit des données quantitatives et qualitatives qui ont servi à l'analyse ABCD des fournisseurs admissibles. Ce processus est décrit dans la section sur le classement *ABCD Vendor View* de Celent.

Enfin, Celent a créé les profils à partir des données provenant des demandes d'information en ligne. Chaque fournisseur a eu l'occasion de passer en revue son profil pour vérifier l'exactitude des faits, mais aucun ne pouvait influencer l'évaluation globale de son système ni sa position dans les graphiques de l'*ABCD Vendor View*. Les profils sont présentés plus loin dans le rapport.

Celent s'est réservé le pouvoir de décision final quant au contenu des profils publiés. Certains fournisseurs présentés ici font partie de ses clients, d'autres non. Aucune préférence n'a été donnée aux clients de Celent, que ce soit pour l'inclusion dans un rapport ou pour l'évaluation subséquente.

Les données provenant des demandes d'information détaillées, des présentations et démonstrations des fournisseurs ou des sondages et entretiens avec les références ne sont pas toutes présentées dans les profils. Celent a tenté de mettre en lumière avec justesse les principaux points et valeurs concernant chaque fournisseur. Les données non publiées se trouvent dans la base de connaissances de Celent et sont accessibles à ses clients (abonnements et consultations). Celent invite ses clients du domaine de l'assurance à prendre un rendez-vous téléphonique avec les auteurs s'ils sont à la recherche d'un nouveau système. Ces appels sont compris dans leur abonnement.

CLASSEMENT ABCD VENDOR VIEW DE CELENT

Le cadre utilisé par Celent pour l'évaluation des fournisseurs, l'*ABCD Vendor View*, est une représentation standard d'un marché de fournisseurs, conçue pour montrer en un coup d'œil la position relative de chaque fournisseur dans quatre catégories : avancement technologique (*Advanced technology*), étendue des fonctionnalités (*Breadth of functionality*), clientèle (*Customer base*) et niveau de service à la clientèle (*Depth of client services*). L'*ABCD Vendor View* de Celent montre comment les solutions évaluées se comparent les unes aux autres.

Celent utilise cet outil standard dans ses rapports sur les fournisseurs de nombreux domaines, mais la définition des catégories change légèrement d'un rapport à l'autre. Le tableau 3 présente quelques-uns des facteurs ayant servi à évaluer les fournisseurs dans le cadre du présent rapport.

Tableau 2 : Exemples de facteurs utilisés par Celent dans son analyse ABCD des systèmes d'illustration

Catégorie	Facteurs possibles
Avancement technologique	Commentaires des clients sur la technologie, l'intégration et les API
	Configurabilité et mises à jour
	Code, bases de données, détail des systèmes d'exploitation
	Intégration
	Méthodes, services et API
	Options de déploiement
	Modernité de l'interface utilisateur
	Fonctions mobiles
	Internationalisation et localisation
	Outils de modification
	Automatisation des mises à jour
	Sécurité de l'application

Catégorie	Facteurs possibles
Étendue des fonctionnalités	<p>Commentaires des clients sur les caractéristiques et les fonctions</p> <p>Caractéristiques offertes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portails et mode d'utilisation • Processus de collecte de données • Types d'illustrations • Capacités en matière de soumissions et d'illustrations • Accessibilité des stratégies de vente évoluées et des fonctions de calcul que cela implique • Gestion des calculs et des règles de produit • Options de présentation des résultats • Rapports et analyses <p>Produits compatibles ou en phase de production :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produits d'assurance • Rentes • Santé, invalidité et soins de longue durée • Épargne, retraite et placements
Clientèle	<p>Nombre d'assureurs utilisant l'une des versions du système</p> <p>Nouveaux clients du domaine de l'assurance au cours des deux dernières années</p>
Niveau de service à la clientèle	<p>Commentaires des clients sur les services au moment de l'implantation et par la suite</p> <p>Types de formations</p> <p>Conférences pour les utilisateurs</p> <p>Portée de l'entente sur les niveaux de service (ENS)</p> <p>Mécanisme d'envoi et de suivi pour les billets de service</p> <p>Fonctions liées à l'ENS</p>

Source : Celent

XCelent Awards

Représentant l'excellence selon le cadre de Celent, les fournisseurs ayant obtenu les meilleurs résultats dans chacune des dimensions de l'analyse ABCD se voient remettre le prix *XCelent Award* associé à la catégorie en question :

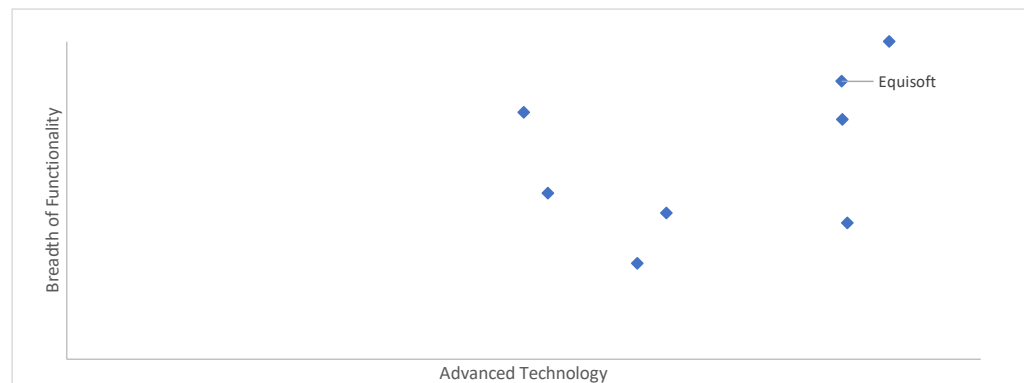
- *XCelent Technology* pour le meilleur résultat en avancement technologique
- *XCelent Functionality* pour le meilleur résultat en étendue des fonctionnalités
- *XCelent Customer Base* pour le meilleur résultat en clientèle
- *XCelent Service* pour le meilleur résultat en niveau de service à la clientèle

L'ABCD Vendor View brosse un portrait accessible d'un marché complexe. Contrairement à ce que l'on verrait dans un simple graphique à quatre quadrants, aucune solution n'est présentée comme la meilleure pour tous les cas de figure. Les assureurs doivent se demander quels facteurs, entre l'étendue des fonctionnalités, la technologie, l'expérience client et le service à la clientèle, ont le plus d'importance pour eux. Le présent rapport peut alors les aider à choisir les meilleurs candidats.

Résultats : *XCelent Technology* et *XCelent Functionality*

La figure 1 montre la position de chaque fournisseur selon deux variables : l'axe horizontal représente le degré d'avancement de la technologie, et l'axe vertical, l'étendue relative des fonctionnalités.

Figure 1 : Avancement technologique et étendue des fonctionnalités



Source : Celent

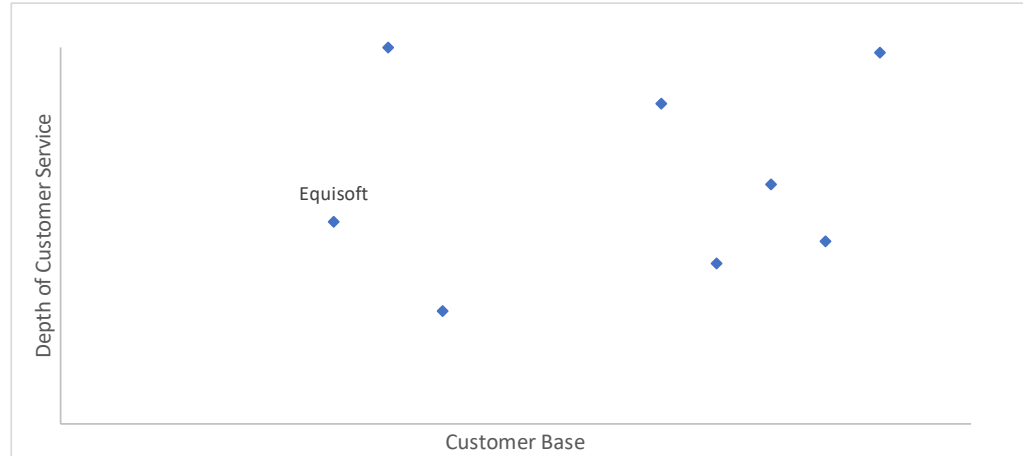
Comme le montre la figure des résultats 2020 en matière de technologie avancée et d'étendue des fonctionnalités, les systèmes d'illustration de la plupart des fournisseurs proposent de bonnes fonctionnalités. Les systèmes sur mesure conçus spécialement pour un seul assureur accusent un certain retard à ce chapitre, car les fonctions ne sont pas accessibles dès le départ; il faut les recréer pour chaque client. Les fournisseurs qui proposent ces systèmes ont d'excellentes connaissances actuarielles et beaucoup d'expérience dans le domaine.

Parmi les systèmes figurant dans l'analyse ABCD, tous utilisent un code de base en .NET, à une exception près. Les interfaces Web pour les utilisateurs finaux et l'intégration de services Web ou d'API sont chose courante, ce qui montre la grande place faite à l'avancement technologique. Le produit et les règles sont normalement configurés par le fournisseur dans l'ensemble des systèmes, mais dans quelques cas, l'assureur a accès à d'autres options de configuration. La plupart des systèmes sont maintenant offerts en mode infonuagique ou en tant que logiciels-services. Si la solution de Sapiens se classe première, il est à noter que par leurs investissements, Equisoft, Calcfocus et Insurance Technologies font rapidement évoluer leurs systèmes; ils talonnent donc Sapiens tant pour la technologie que pour les fonctionnalités.

Résultats : *XCelent Customer Base* et *XCelent Service*

La figure 2 montre la position de chaque fournisseur selon deux variables : l'axe vertical représente le niveau relatif de service à la clientèle, et l'axe horizontal, la taille relative du bassin de clients. Ce sont d'autres entreprises qui ont décroché les prix *XCelent Customer Base* et *XCelent Service*.

Figure 2 : Clientèle et niveau de service à la clientèle



Source : Celent

Comme le montre la figure des résultats 2020 en matière de clientèle et de niveau de service, la taille du bassin de clients varie énormément d'une solution d'illustration à l'autre, signe entre autres du temps écoulé depuis la mise en marché. L'évaluation du niveau de service indique par sa part que les solutions hautement personnalisées, comme celle de WELIS, obtiennent les meilleures cotes de satisfaction de la clientèle en raison de leur conception sur mesure.

Chaque solution a pour clients des assureurs de différentes catégories. Quelques-unes ont attiré beaucoup de nouveaux clients dans les deux dernières années. Si tous les fournisseurs avaient d'excellentes références de clients, on voit toutefois qu'il reste des points à améliorer pour faire grimper les cotes de satisfaction encore plus haut. Tous les fournisseurs ont recours à un processus de consultation par lequel ils obtiennent de la rétroaction, et ce processus remplace parfois la conférence annuelle des utilisateurs. Enfin, tous fournissent de la formation et du personnel d'expérience, mais seuls certains ont des connaissances poussées en actuariat.

Recommandation de Celent

Il s'agit pour Celent de la première analyse ABCD portant sur des fournisseurs de systèmes d'illustration. Les résultats ne se basent pas sur les besoins d'un assureur en particulier, mais plutôt sur une échelle appliquée à tous les types de systèmes. Celent recommande aux assureurs de tenir compte de leurs propres besoins et de ne pas se fier aux résultats ci-dessus pour sélectionner des fournisseurs. Une liste de questions d'orientation figure à la dernière section, « La voie à suivre ».

EQUISOFT : EQUISOFT/ILLUSTRATE

Entreprise

Fondée en 1994, Equisoft est un fournisseur mondial de solutions numériques pour l'assurance et la gestion de patrimoine. Equisoft fait affaire avec plus de 50 institutions financières établies dans 15 pays. La société propose des applications de première ligne, des services d'arrière-guichet ainsi qu'une expertise en migration de données. Elle compte parmi ses produits un logiciel CRM et des solutions d'analyse des besoins financiers, de répartition de l'actif, de soumission et d'illustration, de propositions électroniques, de systèmes de gestion d'agence et de portails clients, agents et courtiers. Equisoft emploie plus de 400 professionnels au Canada, aux États-Unis, en Amérique latine, en Afrique du Sud et en Inde.

Equisoft/illustrate, sa solution de soumission et d'illustration, convient à tous les types de produits d'assurance vie, rente ou santé, chacun ayant son propre flux de travail sur mesure du module d'illustration à l'application numérique. Combinées aux autres produits d'Equisoft, elle propose une expérience de vente numérique complète : analyse des besoins, stratégie de vente, application numérique, souscription et services une fois la police en vigueur.

Les dépenses du fournisseur des deux dernières années en recherche et développement représentent 10 % des revenus totaux associés à cette solution.

Tableau 3 : Aperçu de l'entreprise

Année de fondation	1994
Nombre d'employés	450
Chiffre d'affaires (USD)	Non divulgué
Structure financière	Société privée
Emplacement du siège social	Montréal, Québec
Appendix A.	Source : Equisoft

Tableau 4 : Aperçu du produit

Nom	Equisoft/illustrate
Année de lancement	2010
Version actuelle et date de lancement	v2.9 / 2020

Mises à niveau	<p>Le client peut sauter plusieurs versions, par exemple en passant directement de la version 4.0 à la version 7.0.</p> <p>Les versions actuelles et les deux précédentes sont prises en charge.</p>
Marché cible	Les compagnies d'assurance cherchant à distribuer et à proposer des systèmes d'illustration conformes et modernes à leur personnel de distribution et à leurs partenaires.
Nombre d'installations	6 en Amérique du Nord (6 au total)
Clients notables	Sun Life, Desjardins, Union-Vie, Hellenic Life
Revenus tirés du produit/service	Non divulgué
Nombre d'ETP fournissant des services professionnels pour le produit	50 sur 450
Conférences des utilisateurs/groupes de travail sur le produit	Le fournisseur organise chaque année une conférence des utilisateurs ou un événement pour les clients.
Plan pour l'avenir	<p>Court terme : Marques libre-service, soutien accru en matière d'accessibilité et intégration avancée de la version 3.</p> <p>Moyen terme : Ajouter des fonctionnalités mobiles comme un soutien réactif amélioré, la sauvegarde automatisée sur téléphone et un aperçu de toutes les illustrations créées par le passé.</p> <p>De plus, la société songe à créer un portail qui permettrait aux clients d'accéder aux soumissions directement de leur téléphone.</p>

Appendix B. Source : Equisoft

Avis de Celent

Depuis la dernière évaluation de Celent en 2016, Equisoft/illustrate a été renommée et restructurée comme une solution de logiciel-service. Les changements apportés ont été particulièrement bénéfiques pour l'expérience utilisateur. De tous les systèmes d'illustration évalués par Celent cette année, Equisoft/illustrate est celui qui offre la meilleure expérience. L'IU offre la possibilité unique d'actualiser les calculs en temps réel sur la page de saisie des illustrations. Les conseillers et les titulaires de police potentiels peuvent donc voir immédiatement le résultat des

saisies sur les primes et la valeur de rachat, puisqu'un sommaire des illustrations s'affiche dans le menu latéral de la page de saisie. Le système permet aussi aux conseillers de créer des propositions combinées avec différents produits optionnels et des questions à logique réflexive, de comparer les options des produits, de comparer les types de produits et de créer des stratégies de vente pour les produits qui ont une valeur de rachat. Pour aider à la conception de stratégies de ventes initiales pour certains produits, Equisoft a conçu une série de scénarios modèles pratiques à l'intention des conseillers; ils permettent de montrer rapidement les différents résultats possibles.

Toujours depuis la dernière évaluation, de nouvelles stratégies et de nouveaux produits plus poussés et complexes ont été intégrés à la fonction d'illustration. De plus, des alertes se sont ajoutées dans le menu latéral; elles avertissent les conseillers quand les options sélectionnées ne respectent pas les règles associées à un produit ou résultent dans une illustration non conforme. Equisoft a aussi doté la page de saisie de boutons d'information pour aider les conseillers quand ils en ont besoin; les assureurs peuvent personnaliser le texte comme bon leur semble. Le système peut également adapter le questionnaire de certains produits pour qu'il rappelle le format d'une entrevue (comme dans TaxAct), une fonction encore jamais vue dans les autres systèmes d'illustration. L'illustration des polices en vigueur, une option qui était déjà prévue en 2016, est maintenant disponible.

Autre ajout : les résultats ne génèrent pas seulement une illustration conforme pour un produit; ils peuvent aussi montrer une comparaison entre deux scénarios dans une optique de stratégie de vente. Les diagrammes illustrent alors les résultats avec et sans l'utilisation de la stratégie.

Le système fonctionne avec Oracle Insurance Calculation Engine (OICE). Il peut aussi s'intégrer au moteur de calcul de prédilection de l'assureur. Le module OICE ne nécessite aucune licence supplémentaire, puisqu'il est compris grâce à une entente avec le FEO.

L'outil de rapport clés en main du système d'illustration propose une variété intéressante de rapports, de graphiques et de diagrammes.

Les services XML sont utilisés pour de nombreux aspects du système : configuration de produit, règles de produit, barèmes de taux, portails, options, résultats et contenu. Selon l'évaluation de Celent, il est essentiel d'avoir des connaissances en TI. La configuration du système se fait au moyen de transactions XML, et il n'y a pas d'assistant intelligent ou d'interface pour guider les utilisateurs dans le processus. Habituellement, Equisoft s'occupe de la configuration et de la maintenance du système pour ses clients, mais certains préfèrent s'en charger. Les changements de taux peuvent être faits au moyen de fichiers Excel, technique qui représente la norme chez la majorité des fournisseurs.

Selon les commentaires de clients et l'évaluation de Celent, Equisoft/illustrate devrait figurer sur la courte liste d'un assureur lorsque celui-ci envisage un nouveau système d'illustration.

Composantes de la suite

Tableau 5 : Fonctionnalités de la composante pour les points de vente

1. Composante	2. Disponibilité
Analyse des besoins	Disponible. Intégrée dans le module, non disponible individuellement.
Outils de modélisation des produits	Non disponible.
Application électronique	Disponible. Dans un module séparé; peut être vendue seule.
Données analytiques et d'affaires	Disponible. Nécessite un partenariat officiel avec un autre fournisseur.
Logiciel CRM	Disponible. Dans un module séparé; peut être vendu seul.
Gestionnaire de contenu	Disponible. Nécessite un partenariat officiel avec un autre fournisseur.
Portail pour les clients potentiels (soumission rapide, illustration, engagement et délivrance)	Disponible. Dans un module séparé; peut être vendu seul.
Portail pour les titulaires de police (demandes et transactions pour les polices en vigueur)	Disponible. Dans un module séparé; peut être vendu seul.
Portail pour les producteurs (soumission rapide, illustration, engagement et délivrance)	Disponible. Intégré dans le module, non disponible individuellement.

Annexe C

Source : Equisoft

Fonctionnalités

Le tableau qui suit décrit les fonctionnalités relatives aux principales caractéristiques des systèmes d'illustration d'Equisoft ainsi que leur état de production.

Tableau 3 : Principales fonctionnalités

3. Caractéristique	4. En production	5. Prise en charge, mais pas en production	6. Non prise en charge
Mode			
Mode hybride : disponible en ligne ou hors ligne selon le statut de l'utilisateur	●		
Synchronisation automatique des mises à jour	●		
Compatibilité avec les appareils mobiles (téléphones intelligents, tablettes)	●		
Type d'illustration			
Illustration avant la vente	●		
Illustration de police en vigueur (reprojection)		●	
Illustration de police en vigueur à partir de données importées de systèmes d'administration des polices		●	
Soumission/illustration			
Calculs de base pour les illustrations (valeur de la police, somme de la prime)	●		
Calculs complexes pour les illustrations (résolution d'équations pour différentes variables)	●		
Options de calcul de base	●		
Options de calcul complexe	●		
Calcul et affichage côte à côte de multiples soumissions	●		
Configuration			
Création d'options personnalisées	●		
Modèles de base pour produits courants	●		
Règles de produits avec validation des champs (ex. : « pour le produit A, la somme assurée maximale est de X \$ »)	●		
Gestion de la table des taux par assureur	●		
Options pour les sommes assurées et pour les primes	●		
Collecte de données			
Possibilité de téléverser et d'importer des transactions ACORD pour éviter d'avoir à entrer des données		●	
Interface de saisie de données de style formulaire	●		
Interface de saisie de données de style entrevue		●	

3. Caractéristique	4. En production	5. Prise en charge, mais pas en production	6. Non prise en charge
Signature électronique		●	
Intégration de données provenant de services externes et préremplissage	●		
Calculs			
Moteur de calcul actuariel	●		
Externalisation des règles et des formules de tarification pour qu'elles soient indépendantes du code	●		
Outils de conception et de gestion des mises à jour	●		
Possibilité d'importer les données des systèmes d'administration des polices aux fins des calculs d'illustration pour les polices en vigueur		●	
Possibilité d'accéder à des moteurs de règles externes pour le calcul des primes	●		
Options de calcul/arguments de vente avancés			
Dépôt annuel minimal pour éviter une déchéance	●		
Dépôt annuel minimal pour atteindre les cibles de valeur de rachat	●		
Prime exigée pour obtenir les résultats financiers souhaités	●		
Partage – dollar		●	
Achat/vente		●	
Assurance sur plusieurs têtes/assurance payable au second décès	●		
Résultat			
Excel	●		
ACORD XML	●		
XML standard	●		
Illustrations graphiques	●		
Lien vers le courriel du système d'illustration	●		
Remplissage automatique des formulaires (demandes, polices, etc.)	●		

- = Disponible, clés en main
- = Configurable au moyen d'un langage de script ou de programmation
- = En développement/prévu
- = Configurable par l'utilisateur au moyen d'outils faciles à utiliser
- = Disponible avec l'intégration à une solution tierce
- = Pourrait être développé; serait considéré comme de la personnalisation
- = Configurable par l'utilisateur ayant des connaissances en TI au moyen d'outils faciles à utiliser
- = Disponible avec l'intégration à un module distinct offert par ce fournisseur
- = Non disponible/ne s'applique pas

Annexe C

Annexe C. Source : Equisoft

Fonctions de rapport

Equisoft fournit des rapports standards. Tirant parti des fonctions de graphique et des modules de création de documents, elle ouvre l'accès à des rapports axés sur les illustrations et à des données analytiques en format PDF. De plus, la société montre aux assureurs comment recueillir les données nécessaires aux illustrations pour ensuite les intégrer à une solution de production de rapports plus large utilisée à l'échelle de l'entreprise au moyen d'un entrepôt de données ou d'un outil d'informatique décisionnelle.

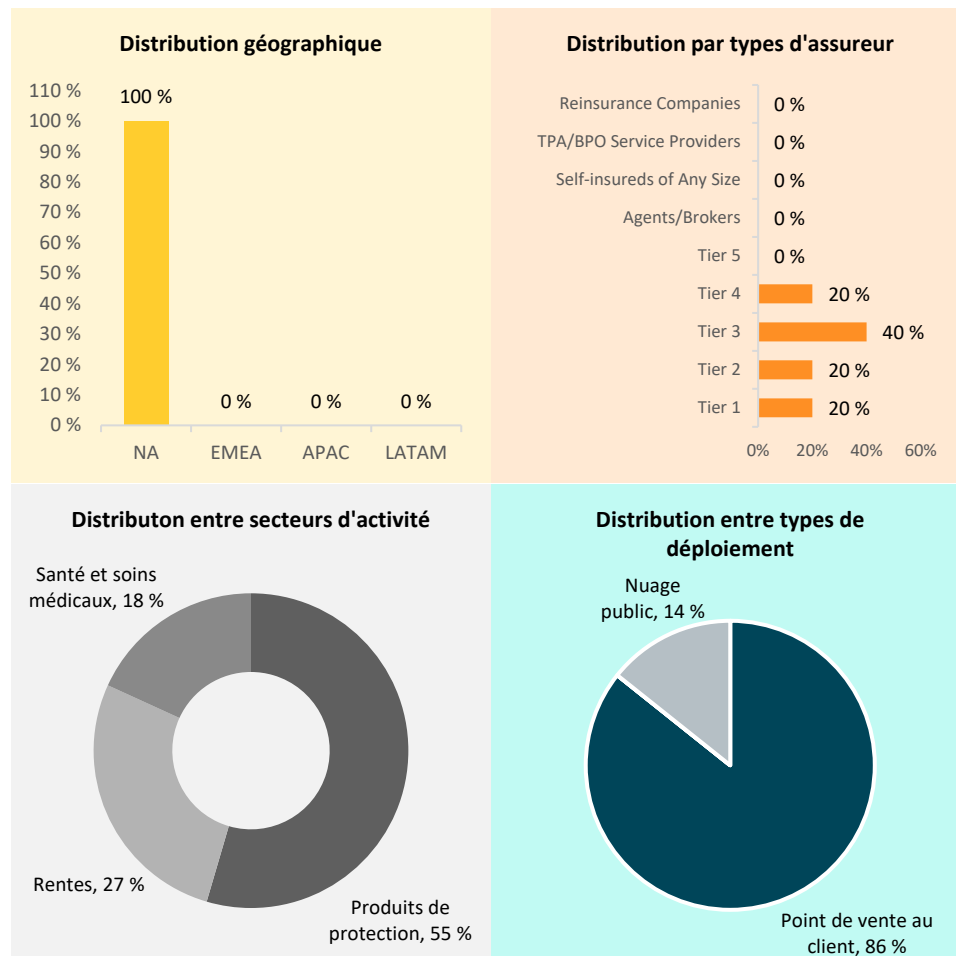
Internationalisation

Les produits Equisoft sont compatibles avec plusieurs devises (CAD et USD) et sont offerts en plusieurs langues (français et anglais en production).

Clientèle

Equisoft compte six clients au total. Ils sont tous situés en Amérique du Nord.

Tableau 4 : Clientèle d'Equisoft selon l'emplacement, le secteur d'activité, le type d'organisation et le mode de déploiement en Amérique du Nord



Annexe D. Source : Equisoft

Avis des clients

Trois clients, tous établis en Amérique du Nord, ont donné leur avis sur Equisoft. Parmi eux, deux utilisent un système installé localement, dans leurs bureaux, et le troisième utilise le nuage public. La durée d'utilisation de leur système respectif varie de moins d'un an à six ans.

Dans l'ensemble, les clients ont donné de bons résultats à Equisoft. Côté fonctionnalités, ils ont dit aimer les options de scénarios hypothétiques. La présentation des illustrations n'a quant à elle pas obtenu d'aussi bons résultats. Pour l'aspect technologie, c'est la facilité de maintenance du système qui a obtenu la meilleure note, tandis que la flexibilité du modèle de données se classait plus bas. Tous les aspects liés à l'intégration ont obtenu la même note.

Dans l'expérience d'implantation, c'est la réactivité (pour la résolution des problèmes) qui a reçu la meilleure note, tandis que le respect du budget

d'implantation a obtenu le pire score. Enfin, en ce qui a trait au soutien du système en continu, le respect des ententes sur les niveaux de service (ENS) se classe en tête, et l'exécution de la feuille de route émerge comme une faiblesse relative.

Perception du fournisseur et des forces du produit selon les clients

Forces

La facilité d'utilisation, la collaboration formidable avec le fournisseur ainsi que l'adaptabilité et la réactivité de ce dernier.

La solution d'illustration comporte un module que l'agent peut installer sur son ordinateur portable pour utiliser l'application même hors connexion. Le module se synchronise avec le serveur de l'application lorsque l'agent est de retour au bureau.

Le système d'illustration est hautement personnalisable, ce qui a permis à un assureur d'intégrer ses propres règles opérationnelles dans l'application. Les illustrations sont liées aux propositions électroniques, qui à leur tour alimentent le système d'administration. Il est très utile d'avoir un système entièrement intégré.

Le fournisseur est très flexible et toujours ouvert à la communication. Il offre aussi son plein soutien aux initiatives de tout genre proposées par l'assureur.

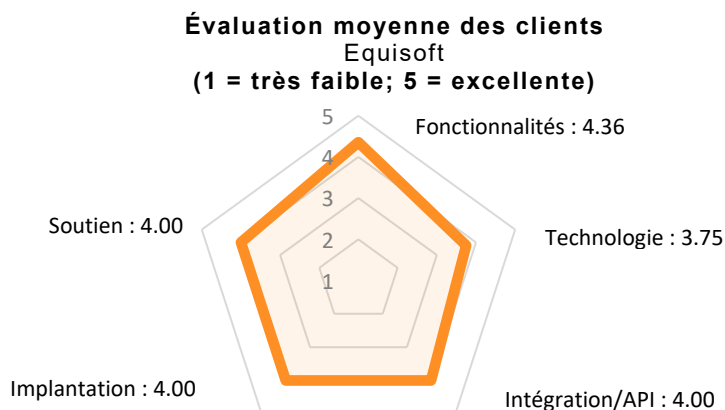
Occasions d'amélioration

Recommandations plus proactives du fournisseur sur les façons d'améliorer le système d'un client à l'autre.

Il serait bon de mieux présenter à l'assureur les fonctions de l'application ainsi que les possibilités de configuration et d'expansion du système d'illustration. Étant donné ses besoins, l'assureur a dû faire d'importantes modifications au modèle de données de l'application. Il aimerait aussi mieux comprendre l'architecture du moteur de calcul.

L'application a besoin d'une grande puissance informatique pour accomplir ses fonctions et fournir une expérience utilisateur acceptable. Selon le client, ce défaut serait entre autres attribuable à l'architecture logicielle trop vieille qui sert de base à l'application.

Figure 5 : Avis des clients



Source : Sondage auprès des clients de systèmes d'illustration mené par Celent, 2020

Secteurs d'activité pris en charge

Tableau 6 : Secteurs d'activité pris en charge

Produits d'assurance vie	Pris en charge en Amérique du Nord
Assurance vie temporaire	✓
Assurance vie entière	✓
Assurance vie à capital variable	✓
Assurance vie universelle	✓
Assurance vie universelle à capital variable	✓
Assurance vie universelle à capital indexé	✓
Assurance en unités de compte	⊖
Assurance pour aînés ou pour préarrangements/dépenses finales	✓
Rente fixe	✓
Rente variable	✓
Rentes indexées	✓
Rentes modifiées	⊖
Soins de courte durée	⊖
Décès ou mutilation accidentels	✓
Maladie grave	✓
Invalidité de longue durée (ILD)	✓
Invalidité de courte durée (ICD)	✓
Soins de longue durée	✓
Protection du revenu	⊖
Régime de retraite (individuel, collectif à cotisations déterminées, etc.)	✗
Régime de retraite collectif (à prestations déterminées)	✗

Produits d'assurance vie	Pris en charge en Amérique du Nord
Assurance vie avec gestion de compte/dépôt séparée	✗
Épargne (obligations, fonds communs de placement, etc.)	✗
Prélèvements	✗

Légende : ✓ = Pris en charge, en production; ⊖ = Pris en charge, pas en production; ✗ = Non pris en charge

Source : Equisoft

Technologie

L'architecture technique est une architecture en séparation commande-requête (CQS) où un médiateur gère la communication entre les différentes composantes. Toutes les composantes sont remplaçables ou extensibles par injection.

Le tableau ci-dessous fournit les détails technologiques d'Equisoft/illustrate.

Tableau 7 : Éléments technologiques

Élément technologique	Réponses
Code base	Technologies centrales – .NET : 80 %; JavaScript : 20 %
Systèmes d'exploitation	Le système est implanté en .NET Version de .NET : Actuellement en version .NET Framework 4.7, mise à jour (4.8) à venir; prochaine version majeure en .NET Standard Systèmes d'exploitation : Windows
Bases de données	Bases de données : SQL
Méthodes d'intégration	Méthodes d'intégration : Services Web, langage XML (pas avec services Web), HTML, HTTP, services REST de type HTTP, format JSON, MQSeries, JMS et autres technologies de file d'attente semblables, API sur mesure et fichiers plats Intégrations d'API publiques : API privées seulement (MIB, DocuSign) Formation sur les intégrations d'API offerte par le fournisseur

Élément technologique	Réponses
Appareils mobiles	<p>Le système utilise la conception adaptative et a été testé sur des appareils mobiles. Il prend en charge les applications mobiles en HTML5.</p> <p>Les interfaces utilisateurs et les processus ont été conçus pour être indépendants de l'appareil.</p>
Code source accessible au client	<p>Oui, l'adaptation du code se fait au moyen d'une couche personnalisable accessible à l'assureur. La personnalisation est généralement effectuée par l'équipe de services d'Equisoft. Certains clients veulent une autonomie complète; ils reçoivent une formation technique et peuvent alors se charger eux-mêmes de la personnalisation (deux clients sur huit).</p>
Modification du code source	<p>Les modifications du code source sont normales et fréquentes.</p> <p>13 % du coût total de développement et de modification du code source est lié à des implantations récentes.</p> <p>Les nouvelles modifications à apporter au code source dépendent de l'ampleur des problèmes à régler. La dernière implantation n'a demandé aucune modification du code source ou presque.</p>
Extensibilité	<p>Plus grand déploiement : 15 000 utilisateurs et 23 produits. Le nombre maximal d'illustrations est d'environ 1 500 par heure.</p> <p>Rendement du système : La nouvelle architecture a été conçue dans une optique d'équilibre et d'extensibilité pour être utilisée avec de multiples serveurs. Comme l'utilisateur est connecté à la base de données, les instances de serveurs Web sont sans état et indépendantes les unes des autres. Tous les tests de charge effectués ont montré que le logiciel optimise l'utilisation des ressources matérielles et ne comporte aucun goulot d'étranglement logiciel.</p>

Élément technologique	Réponses
Modèles de déploiement	<p>Déploiement local (dans les bureaux du client) ou dans le nuage (privé ou public).</p> <p>Deux niveaux de soutien infonuagique :</p> <p>Logiciel-service complet, où le fournisseur gère tout (implantation, configuration, tests, soutien technique et formation).</p> <p>Plateforme-service, où le fournisseur gère l'installation des services du système de base et le client configure lui-même tout ce qui est temporel et organisationnel.</p> <p>Services gérés : La solution Equisoft/illustrate prend en charge six environnements types (production, reprise sur sinistre, développement, test, performance et conversion). Sont fournis des services de soutien de deuxième niveau, de suivi et de rendement des applications, de sauvegarde et de conservation des données ainsi que d'enquête et d'analyse sur tout incident lié au cycle, notamment aux services d'intégration et de déploiement (première installation du logiciel, mise en place des règles dans les environnements et lors des mises à niveau). Un test de reprise sur sinistre a lieu chaque année.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Environnements de production (y compris de reprise sur sinistre) 2. Environnements de développement et de test 3. Réseau, sécurité, adresses IP, réseau privé virtuel 4. Développement et exploitation, administration de bases de données et soutien à l'infrastructure technique
Lieux d'hébergement	Amérique du Nord, Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA)
Précisions sur l'hébergement	<p>Nombre d'instances : 0</p> <p>Nombre maximal de clients utilisant une même instance : 1</p>
Options de nuage public	Nuages publics pris en charge : Microsoft Azure, Amazon Web Services (AWS) et Oracle Cloud
Source : Equisoft	

Données

Le modèle de données exclusif d'Equisoft est compatible avec celui d'ACORD. Les clients peuvent modifier le modèle en l'étendant au moyen du modèleur de définition de produit basé sur ACORD (ACORD 201). D'autres éléments peuvent y être ajoutés au moyen de code, selon les principes logiciels d'injection.

Le modèle de données peut se fonder soit sur la personnalisation du client, soit sur le système de base. L'analyste de système qui travaille étroitement avec l'assureur est chargé de recommander le choix adéquat à la phase d'implantation. Lorsqu'un changement au modèle de base s'impose, les développeurs commencent par faire les modifications du côté de l'assureur pour éviter une nouvelle implantation, puis apportent les modifications au code source dans la version suivante.

Intégrations

Le tableau ci-dessous montre les produits pré-intégrés à Equisoft/illustrate.

Tableau 8 : Pré-intégrations en assurance

	Systèmes pré-intégrés
Logiciels de portails pour les agents	Equisoft/apply, portail de service d'Equisoft
Systèmes de gestion des agents et des courtiers	Equisoft/centralize
Solutions d'analytique	Tableau, Microsoft Power BI
Systèmes de veille commerciale	Microsoft Power BI
Robots conversationnels	Glia
Logiciels de comparaison des tarifs	Lifeguide
Logiciels CRM	Equisoft/connect, Oracle Sales Cloud, Microsoft Dynamics, Salesforce
Entrepôts de données	Microsoft SQL Server, Oracle Database, Attunity, Hadoop
Systèmes de gestion de la distribution (ex. : commissions et licences)	Equisoft, VUE (CSSI ou Vertafore)
Systèmes de création de documents	Altsoft, Ecrion, Oracle Documaker, Xpertdoc
Systèmes de gestion des documents	Ecrion, Oracle Documaker, Microsoft SharePoint
Propositions électroniques	Equisoft/apply, Pega

Systèmes de signature électronique	DocuSign, OneSpan, signatures électroniques d'Equisoft
Moteurs de règles externes	Oracle OIPA
Illustrations	Versions antérieures d'Equisoft/illustrate
Plateformes d'analyse d'IdO	Dacadoo
Systèmes d'administration des polices	Oracle OIPA
Comparateurs de prix (sites Web ou agrégateurs)	Lifeguide
Configurateur de produits	Oracle OIPA
Systèmes de réassurance	TAI
Outils ou systèmes de souscription	Oracle OIPA
Systèmes de flux de travail ou de gestion des processus d'affaires	Oracle BPM
Bases de données financières et de crédit	Lutte contre le blanchiment d'argent – Actimize
Bases de données démographiques et de renseignements sur les consommateurs	LexisNexis, BriteVerify (courriel)

Source : Equisoft

Configuration

L'approche d'Equisoft, en ce qui a trait aux outils de modification, consiste à versionner séparément le code et la configuration du produit. Dans les deux cas, une convention de gestion sémantique de versions est utilisée. Les mises à niveau s'effectuent en général au moyen de scripts qui exécutent la majeure partie de la tâche, ou au moyen d'outils (ceux d'Equisoft ou de tiers) qui peuvent détecter les services et les API dépréciés ou obsolètes pour les mettre à niveau.

Tableau 9 : Méthode de modification du système

Modification du système	Disponibilité
Définition des règles opérationnelles	Configurable au moyen d'outils simples destinés à l'utilisateur
Définition des données	Configurable par le fournisseur
Maintenance des tableaux, listes de valeurs, etc.	Configurable au moyen d'un langage de script

Modification du système	Disponibilité
Définition de l'interface	Configurable au moyen d'un langage de script
Définition des produits (produits d'assurance ou bancaires)	Configurable au moyen d'outils simples destinés à l'utilisateur
Sécurité, contrôle de l'accès et autorisations selon le rôle	Configurable au moyen d'un langage de script
Définition de l'affichage	Configurable au moyen d'un langage de script
Définition du flux de travail	S.O.

Source : Equisoft

Sécurité

Equisoft détient la certification SSAE 18, SOC 2 pour tous ses services. Cette certification porte sur la sécurité des applications et des infrastructures, de même que sur la conformité interne des employés et des accès. Une copie intégrale du rapport de certification peut être obtenue sur demande. La gestion flexible des droits d'accès des utilisateurs, l'authentification à facteurs multiples et l'identité fédérée sont offertes comme méthodes d'authentification pour les utilisateurs internes et externes.

En matière de cybersécurité, Equisoft est responsable des tests statiques et dynamiques. Ce mandat s'arrime au processus d'implantation. Equisoft fait également faire des tests d'intrusion dans son système, de même que des vérifications de sécurité, par Hitachi, sous la supervision de la firme Fortica.

Partenariats

Tableau 10 : Partenariats

Type de partenariat	Fournisseur partenaire
Intégrateurs de systèmes	Aucun
Partenaires de technologies financières	Dacadoo

Source : Equisoft

Implantation et soutien

Tableau 11 : Implantation et soutien

Fonction	Méthode
Employés disponibles et niveau d'expérience moyen (années)	<p>Equisoft compte 450 employés ayant en moyenne 8 ans d'expérience en services professionnels ou en soutien à la clientèle avec cette solution.</p> <p>Le nombre moyen de clients par employé de services professionnels ou de soutien est de huit.</p>
Emplacement des employés	<p>Equisoft a 330 employés en Amérique du Nord, 15 en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique, 10 en Asie-Pacifique et 10 en Amérique latine.</p> <p>Si des employés doivent venir d'autres pays pour l'implantation, le fournisseur applique des tarifs en fonction de leur emplacement.</p>
Répartition des ressources (fournisseur, client, intégrateur de systèmes)	<p>Taille habituelle de l'équipe d'implantation : 6 à 10 personnes</p> <p>Fournisseur : 80 %; client : 20 %; intégrateur : 0 %</p>
Recours à des tiers	<p>Le fournisseur ne travaille jamais avec des intégrateurs de systèmes tiers.</p> <p>Options de conversion : Le fournisseur se charge lui-même de la conversion des données.</p>
Temps moyen avant l'implantation	<p>Première implantation : 4 à 6 mois</p> <p>Implantation pour d'autres secteurs d'activité : 1 à 3 mois</p> <p>Implantation dans d'autres pays ou territoires : 1 à 3 mois</p>
Méthode d'implantation privilégiée	<p>Equisoft a créé spécialement pour ses implantations un hybride des méthodes en cascade et agiles, dérivé de la méthode agile par sprints. Elle comporte une phase de découverte approfondie dans laquelle les fonctions et les besoins sont explorés à fond. En règle générale, les projets sont organisés en sprints de trois semaines qui permettent aux clients de voir les progrès tôt dans le processus et d'obtenir des livrables plus vite. Grâce à cette méthode, les intervenants peuvent détecter les problèmes à un moment où il est encore facile de les régler et rajuster les priorités plus souvent, à chaque itération, en vue de maximiser le succès. Au besoin, Equisoft adapte</p>

Fonction	Méthode
	aussi sa méthode pour y intégrer les changements de processus proposés par les clients.

Source : Equisoft

Formation

Equisoft possède plusieurs outils de communication et de formation. Elle consigne les marches à suivre dans son wiki interne (*Confluence*) et propose de multiples enregistrements vidéo pour son personnel et ses clients. Ses formateurs spécialisés donnent des formations chaque mois, et de nouveaux modules sont ajoutés périodiquement, en plus des vidéos en ligne.

Pour les utilisateurs de ses logiciels, Equisoft engage aussi des formateurs de compagnies d'assurance qui forment le personnel interne sur l'aspect opérationnel des processus. De plus, elle fait appel à LOMA (l'association d'assurance vie) lorsque des formations générales en assurance sont requises.

Tarification

Tableau 12 : Modèles de tarification

Modèles de tarification	Licence par abonnement, licence perpétuelle, licence d'entreprise et autres modèles non énumérés.
Facteurs servant à établir la tarification	Utilisation : Nombre d'utilisateurs simultanés, par élément ou module fonctionnel, volume de polices ou de comptes et volume ou revenus annuels des primes. Facteurs progressifs : Facteurs de tarification progressive non énumérés, et composants ou modules fonctionnels. Autre : Tarification fixe

Source : Equisoft

Tableau 13 : Estimation des tarifs sur cinq ans

Scénario de l'assureur	Licences	Implantation	Autres
Coûts moyens – Année 1	100 001 \$ US à 250 000 \$ US	250 001 \$ US à 500 000 \$ US	250 001 \$ US à 500 000 \$ US
Coûts restants moyens – Année 2 et suivantes	100 001 \$ US à 250 000 \$ US	Moins de 100 000 \$ US	100 001 \$ US à 250 000 \$ US

Source : Equisoft

LA VOIE À SUIVRE

Sur la base de la solidité de leur fonctionnalité globale et des améliorations récentes que nous avons observés, Celent encourage les assureurs à investir dans les systèmes d'illustration proposés par les fournisseurs plutôt que de concevoir des solutions sur mesure à l'interne. Ces fournisseurs offrent de l'expérience en matière de conception de moteurs de calcul et peuvent maintenant mieux se connecter aux systèmes d'administration des polices d'arrière-guichet, aux portails de première ligne et aux autres systèmes nécessaires pour conclure une vente. Nous croyons toujours que le logiciel présenté dans ce rapport peut augmenter l'efficacité des producteurs aux points de vente. En ce qui a trait à l'investissement, il permettrait de générer d'importantes économies à long terme pour l'assureur.

Celent recommande aux assureurs d'évaluer en profondeur leurs propres besoins avant de commencer à examiner les fournisseurs de systèmes d'illustration. Nous sommes d'avis qu'il y a des questions importantes auxquelles les assureurs devraient pouvoir répondre :

- Quels problèmes opérationnels en particulier cherchez-vous à régler? Avez-vous un objectif précis, comme de produire des illustrations autonomes pour les nouvelles polices, ou cherchez-vous à mettre en œuvre une vision plus large et plus intégrée comprenant les illustrations des polices en vigueur, la conformité, l'analyse des besoins et les propositions électroniques?
- Dans quelle mesure désirez-vous prendre part à l'élaboration et à la maintenance continue de vos systèmes d'illustration? Avez-vous les ressources nécessaires pour concevoir et maintenir des systèmes en constante évolution, ou êtes-vous plutôt à la recherche d'un fournisseur de services complets?
- Quelle est votre vision à court terme pour les nouvelles affaires? À long terme? Pouvez-vous vous permettre de continuer avec les systèmes existants, ou devriez-vous plutôt faire les investissements nécessaires pour jouir de la dernière technologie en matière d'illustrations?
- Qu'est-ce que vos partenaires de distribution attendent de vous? Y a-t-il des moyens pour vous de rendre vos produits et services distinctifs en utilisant activement une technologie supérieure?

Armés des réponses à ces questions, on peut amorcer un processus d'évaluation réfléchi – un processus qui place le service et la qualité de la relation avec le fournisseur sur un pied d'égalité avec la technologie et la fonctionnalité.

TIRER PARTI DE L'EXPERTISE DE CELENT

Si vous avez trouvé le présent rapport utile, pensez à faire appel à Celent pour une analyse et une étude personnalisées. Notre expérience collective et le savoir que nous avons acquis en l'élaborant peuvent vous aider à rationaliser la création, la définition ou l'exécution de vos stratégies.

Soutien aux institutions financières

Exemples types de nos projets relatifs aux systèmes d'illustration :

Présélection et sélection des fournisseurs. Nous analysons votre entreprise afin de mieux comprendre vos besoins spécifiques. Nous créons et gérons ensuite un appel d'intérêt personnalisé à l'intention des fournisseurs sélectionnés afin de vous aider à faire rapidement un choix judicieux.

Évaluations des pratiques des entreprises. Nous prenons le temps d'analyser vos processus, particulièrement en ce qui a trait à l'administration des polices, à la tarification et aux réclamations. Nous partons de notre connaissance du marché pour mettre au jour les contraintes potentielles en matière de processus ou de technologie, et nous vous fournissons des informations claires qui vous aideront à appliquer les meilleures pratiques du secteur.

Création de stratégies informatiques et commerciales. Nous recueillons les points de vue de votre équipe de direction, de votre personnel commercial et informatique de première ligne et de vos clients. Nous analysons ensuite votre situation, vos capacités et votre technologie à la lumière de vos objectifs. Si nécessaire, nous vous aidons à reformuler vos plans technologiques et commerciaux pour répondre aux besoins à court et à long terme.

Soutien aux fournisseurs

Nous fournissons des services qui vous aident à affiner votre offre de produits et de services, par exemple les suivants :

Évaluation de la stratégie des produits et services. Nous vous aidons à évaluer votre positionnement sur le marché en matière de fonctionnalités, de technologies et de services. Nos ateliers de planification stratégique vous aideront à cibler les bons clients et à adapter votre offre à leurs besoins.

Évaluation de la communication et du matériel promotionnel. Sur la base de notre vaste expérience auprès de vos clients potentiels, nous évaluons votre matériel de marketing et de vente, y compris votre site Web et matériel promotionnel.

AUTRES ÉTUDES DE CELENT

Integrated Insurance Ecosystem: The Next Generation Insurer

Août 2020

Reinventing Distribution: Shifting Channels

Juillet 2017

Views of the Past and Future: Trends and Predictions for North American Illustration Systems

Septembre 2016

Predicting the Future: 2016 EMEA, APAC, and LATAM Illustration Solution Spectrum

Août 2016

AVIS DE DROITS D'AUTEUR

Copyright © 2021 Celent, une division de Oliver Wyman, Inc. qui est une filiale à part entière de Marsh & McLennan Companies [NYSE: MMC]. Tous droits réservés. Le présent rapport ne peut être reproduit, copié ou redistribué, en tout ou en partie, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, sans l'autorisation écrite de Celent, une division de Oliver Wyman (« Celent »), et Celent n'accepte aucune responsabilité pour les actions de tiers à cet égard. Celent et tout fournisseur de contenu tiers dont le contenu est inclus dans le rapport sont les seuls détenteurs des droits d'auteur sur le contenu du rapport. Tout contenu tiers présent dans ce rapport a été inclus par Celent avec l'autorisation du propriétaire du contenu concerné. Toute utilisation du rapport par un tiers est strictement interdite sans une licence expressément accordée par Celent. Toute utilisation du contenu de tiers inclus dans le rapport est strictement interdite sans l'autorisation expresse du propriétaire du contenu concerné. Ce rapport n'est pas destiné à une diffusion générale et ne doit pas être utilisé, reproduit, copié, cité ou distribué par des tiers à des fins autres que celles qui peuvent être énoncées dans le présent document sans l'autorisation écrite préalable de Celent. Ni la totalité ou une partie du contenu du rapport, ni les opinions qui y sont exprimées, ne doivent être diffusées au public par le biais de moyens publicitaires, de relations publiques, de la presse, d'un média de vente, de courrier, de transmission directe ou de tout autre moyen de communication publique, sans le consentement écrit préalable de Celent. Toute violation des droits de Celent relatifs au présent rapport fera l'objet de poursuites dans toute la mesure permise par la loi, y compris la réclamation de dommages pécuniaires et de mesures injonctives en cas de violation des restrictions susmentionnées.

Le présent rapport ne remplace pas un avis professionnel personnalisé sur la manière dont une institution financière particulière devrait mettre en œuvre sa stratégie. Il ne constitue pas non plus un conseil d'investissement et ne doit pas être utilisé comme tel ni se substituer à la consultation de comptables ou de conseillers fiscaux, juridiques ou financiers professionnels. Celent s'est efforcé d'utiliser des informations et des analyses fiables, actualisées et complètes, mais toutes les informations sont fournies sans garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite. Les informations fournies par des tiers, sur lesquelles tout ou partie du rapport est basé, sont considérées comme fiables, mais n'ont pas été vérifiées. Aucune garantie n'est donnée quant à l'exactitude de ces informations. Les informations publiques et les données industrielles et statistiques proviennent de sources que nous considérons comme fiables; cependant, nous ne faisons aucune déclaration quant à l'exactitude ou l'exhaustivité de ces informations et nous les avons acceptées sans autre vérification.

Celent décline toute responsabilité quant à la mise à jour des informations ou des conclusions du présent rapport. Celent n'accepte aucune responsabilité pour quelque perte qui soit résultant d'une action prise ou non prise sur la base d'informations contenues dans ce rapport ou dans tout autre rapport ou source d'information auxquels il est fait référence, ni pour un quelconque dommage consécutif, spécial ou similaire, même si elle a été informée de la possibilité de tels dommages.

Il n'y a pas de tiers bénéficiaire en ce qui concerne le présent rapport, et nous n'acceptons aucune responsabilité envers un tiers. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont valables que pour l'objectif qui y est énoncé et à la date du rapport.

Celent n'assume aucune responsabilité en cas de changement des conditions du marché ou des lois ou réglementations, et elle n'a aucune obligation de réviser le rapport pour refléter les changements, événements ou conditions qui se produisent après la date de sa publication.

Pour en savoir plus, veuillez écrire à l'adresse info@celent.com ou à :

Karen Monks
Keith Raymond

kmonks@celent.com
kraymond@celent.com

Amérique

États-Unis

99 High Street, 32nd Floor
Boston, MA 02110-2320

[+1.617.262.3120](tel:+1.617.262.3120)

États-Unis

1166 Avenue of the Americas
New York, NY 10036

[+1.212.345.3960](tel:+1.212.345.3960)

États-Unis

4 Embarcadero Center
Suite 1100
San Francisco, CA 94111

[+1.415.743.7960](tel:+1.415.743.7960)

Brésil

Av. Dr. Chucri Zaidan, 920
Market Place Tower I – 4^o Andar
São Paulo, SP 04583-905

[+55 11 5501 1100](tel:+55.11.5501.1100)

Europe

Suisse

Tessinerplatz 5
Zurich 8027

[+41.44.5533.333](tel:+41.44.5533.333)

France

1, rue Euler
Paris 75008

[+33 1 45 02 30 00](tel:+33.1.45.02.30.00)

Italie

Galleria San Babila 4B
Milan 20122

[+39.02.305.771](tel:+39.02.305.771)

Royaume-Uni

55 Baker Street
London W1U 8EW

[+44.20.7333.8333](tel:+44.20.7333.8333)

Asie-Pacifique

Japon

The Imperial Hotel Tower, 13th Floor
1-1-1 Uchisaiwai-cho
Chiyoda-ku, Tokyo 100-0011

[+81.3.3500.3023](tel:+81.3.3500.3023)

Hong Kong

Unit 04, 9th Floor
Central Plaza
18 Harbour Road
Wanchai

[+852 2301 7500](tel:+852.2301.7500)