



L'IA

dans le secteur
de l'assurance



**TELEDESK GROUP VOUS AIDE
LORSQUE LA NATURE FAIT DES RAVAGES**

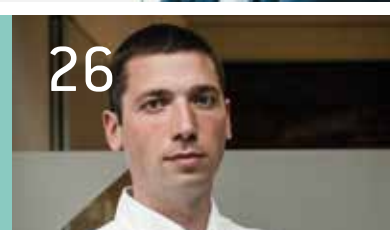
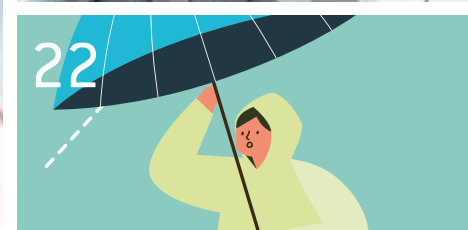
LES AMBITIONS DE GROUP CLAEYS

**DELA ET TELEDESK GROUP:
DES PARTENAIRES DE LONGUE DATE**



contenu

- 4 L'IA DANS LE SECTEUR DE L'ASSURANCE
- 10 LES AMBITIONS DE GROUP CLAEYS
- 15 LES VALEURS DE TELEDESK GROUP
- 16 SOUTIEN AUX FLOTTES ET GESTION DES RÉPARATIONS POUR LES COURTIERS ET GESTIONNAIRES DE FLOTTES



L'image de couverture et les images de l'article à partir de la page 4 ont été générées par l'IA.

- 18 DELA ET TELEDESK GROUP
Des partenaires de longue date
- 22 COMMENT TELEDESK GROUP VOUS AIDE LORSQUE LA NATURE FAIT DES RAVAGES
- 24 ELKE WYCKAERT
De conseillère commerciale à chef d'entreprise de « De verzekeringscoach »
- 26 FAISONS PLUS AMPLE CONNAISSANCE
Jeroen De Schrijver,
Backoffice Manager chez Teledesk Group

Telescope est une édition de Teledesk Group et paraît 2 fois par an.

Éditeur responsable
Geert Verhaeghe

Réalisation
Mindsetting.be

Feed-back
Si vous voulez réagir à l'un des articles, envoyez un courriel à telescope@teledeskgroup.be.

édito



Geert Verhaeghe



Ward Alleman

L'intelligence artificielle connaît une ascension sans précédent. Dans le secteur de l'assurance, l'IA gagne également en importance, et les assureurs explorent constamment les opportunités et les limitations de l'intelligence artificielle. Dans notre éditorial, nous donnons la parole à deux représentants d'assureurs pour connaître leur vision de l'IA. Nous avons également recueilli l'avis d'un spécialiste. Un des points les plus importants sur lesquels tout le monde est d'accord est le suivant : peu importe le type de tâches que vous confiez à l'IA, une vérification humaine ultérieure est absolument nécessaire.

Aujourd'hui, l'IA ne peut pas être simplement intégrée dans les processus commerciaux sans un contrôle humain. L'humain doit non seulement veiller à ce que l'IA exécute précisément la tâche qui lui est assignée, mais aussi à ce que le résultat final soit conforme aux bonnes interprétations d'autres sources d'information, aux sensibilités des clients ou d'autres partenaires ... et que l'environnement IA soit sécurisé à 100%. En bref, l'IA et les employés des entreprises forment un tandem, où les deux partenaires se complètent et se renforcent. Mais il est clair que les assureurs font preuve de la prudence nécessaire dans l'utilisation de l'IA. À juste titre !

Que les gens en tant que tels sont importants est également démontré par de nombreuses autres tendances. Pensez par exemple au fait que les clients considèrent toujours comme important que leurs fournisseurs soient facilement joignables. Rappelez-vous les commentaires de l'Ombudsman des Assurances sur l'accessibilité insatisfaisante de nombreuses compagnies. Les clients ne veulent pas seulement être entendus au sens littéral,

ils veulent aussi que quelqu'un les écoute vraiment et prenne le temps de le faire. En raison de la quête constante d'efficacité maximale, cela passe malheureusement parfois au second plan.

Mais pensons aussi à l'attention croissante portée au bien-être des employés. Non seulement en veillant à un équilibre travail-vie correct, mais aussi en plaçant la bonne personne au bon endroit. Cela demande de l'empathie et de la flexibilité de la part des responsables, mais cela se révèle largement rentable sous la forme d'employés motivés, productifs et heureux. Encore une fois : l'humain fait la différence.

Tout cela signifie que les dirigeants de PME ou les gestionnaires de grandes entreprises doivent faire des choix. Quels services ou produits proposez-vous pour quel public cible ? Que laissez-vous de côté ? Mais aussi : quelles activités effectuez-vous en interne, avec vos propres personnes ? Et quelles tâches confiez-vous plutôt à des partenaires externes, plus spécialisés, qui peuvent vous aider à organiser les choses de manière plus efficace. C'est précisément dans ce domaine que nous, chez Teledesk Group, sommes heureux d'être votre partenaire préférentiel. Nous soulageons votre organisation avec des services adaptés à votre entreprise. De plus, nous communiquons toujours au nom de votre entreprise. De cette manière, Teledesk Group et vous-même forment également un tandem idéal et efficace.

Geert Verhaeghe,
Founder Teledesk Group

Ward Alleman,
CEO Teledesk Group



L'IA

dans le secteur de l'assurance

L'intelligence artificielle est désormais incontournable dans le monde des affaires au quotidien. Mais quel rôle joue déjà l'IA dans le secteur de l'assurance aujourd'hui ? Comment les assureurs perçoivent-ils cela et quelles opportunités et risques identifient-ils ? Nous avons posé ces questions à Ellen Tobback (AXA Belgique), Matthias Meul (AG Insurance) et au spécialiste Gabriel Mattys (GMCOLAB).

Lorsque nous posons la question du rôle de l'IA chez AG Insurance à Matthias Meul, Chef Customer Insights & Analytics, il répond de manière quelque peu surprenante : "Si nous définissons l'IA comme la création de machines intelligentes prenant des décisions autonomes, alors nous sommes très prudents à ce sujet aujourd'hui. Nous menons de nombreuses recherches sur les possibilités d'optimiser nos processus via l'intelligence artificielle, et bien que nous comprenions que les outils d'IA pourraient grandement faciliter notre vie, nous évaluons toujours soigneusement la valeur ajoutée des outils par rapport aux risques qui y sont associés. Aujourd'hui, nous voyons les principaux cas d'utilisation surtout en coulisses, et non

dans le contact direct avec les clients et les courtiers. Actuellement, nous utilisons déjà plusieurs techniques plus classiques de science des données dans nos différents services et processus.

Ellen Tobback, Chef AI Analytics Innovation chez AXA Belgium, insiste également sur l'importance de la vérification humaine. "Lorsque nous parlons d'IA générative, qui crée elle-même des textes ou du code, un tel contrôle humain est absolument nécessaire. Nous sommes conscients des risques que cela comporte. Cependant, nous utilisons déjà plusieurs outils d'IA non générative dans notre entreprise, tant pour les processus internes que pour les applications impliquant des interactions avec les clients."



« Ne pas vérifier le travail effectué par les outils d'IA est probablement la plus grande erreur que l'on puisse commettre. »

Gabriel Mattys

FAIRE CONFIANCE, MAIS VÉRIFIER

Pouvez-vous donner quelques exemples de domaines où vous utilisez des outils d'IA ?

Ellen Tobback: Par exemple, pour faciliter les processus internes. Pensez à la traçabilité automatique et à la redirection des e-mails vers la bonne personne chez AXA Belgique et avec la bonne priorité. Ou pour traiter automatiquement le contenu de certains documents et automatiser ainsi les processus.

Mais même dans certains processus impliquant directement les clients, nous utilisons des applications d'IA. Par exemple, les clients peuvent soumettre en ligne un dossier de sinistre auto. Ils nous fournissent les informations nécessaires, y compris le constat amiable, et ensuite un nouveau dossier de sinistre est automatiquement ouvert dans nos plates-formes. Notre modèle d'IA identifie les circonstances de l'accident et la personne responsable. Le client a alors la possibilité de choisir un réparateur agréé et de prendre un rendez-vous quelques minutes plus tard. Cela fonctionne évidemment pour tous les dossiers, mais surtout pour des accidents standard fréquents. Pour les dossiers plus complexes, cela est transmis à un gestionnaire de sinistres. Le client reçoit un numéro de sinistre de notre part et peut suivre l'évolution du dossier de cette manière. Bien entendu, nous tenons le courtier informé dans tous les cas en continu.

Matthias Meul: La programmation est également parfaitement adaptée aux applications d'IA. Pensez par exemple aux compléments automatiques de codes que nous écrivons.

Gabriel Mattys: La programmation de code est en effet l'un des domaines où l'IA est déjà massivement utilisée aujourd'hui. Que ce soit pour créer du code, l'optimiser ou détecter des erreurs. Mais un contrôle humain ultérieur est essentiel.

Matthias Meul: Nous croyons fortement dans le potentiel de la science des données et donc de l'IA pour nous aider à analyser nos énormes quantités de données. Par exemple, pour déterminer les facteurs potentiels qui influent sur la satisfaction des clients ou pour mieux comprendre les besoins des clients. Cela nécessite le traitement, l'interprétation et la liaison d'une masse de données, et l'IA peut certainement aider dans ce domaine. Nous classons également automatiquement les e-mails entrants de manière automatique.

Mais comprenons-nous que l'humain a toujours le dernier mot ?

Matthias Meul: Absolument. Faire confiance, mais vérifier est un principe essentiel. Nous examinons comment nous pouvons être assistés par des outils d'IA, mais la prudence est de mise. Nous utilisons les outils, par exemple pour accélérer les processus et augmenter notre productivité, mais pas aveuglément.

Ellen Tobback: Je le vois comme une équipe. Regardez par exemple la détection de fraude. L'IA repère dans les dossiers de sinistres des choses que les gestionnaires ne voient pas, et vice versa. Les deux se renforcent mutuellement.

Gabriel Mattys: Les outils d'IA peuvent prendre en charge jusqu'à 85 ou 90% du travail dans certains processus, si l'IA a été formée avec des informations spécifiques à l'entreprise. Une vérification finale est toujours nécessaire. Ne pas vérifier le travail que font les outils d'IA est probablement la plus grande erreur que l'on puisse commettre.

Un chatbot sur votre site auquel les clients peuvent demander s'ils sont couverts pour certains risques...

Matthias Meul: ... nous ne le lancerons pas actuellement chez AG Insurance. Nous ne pensons pas que les outils d'IA sont suffisamment fiables aujourd'hui pour donner toujours et partout une réponse correcte. Et nous ne voulons pas prendre le risque qu'un client ou un courtier reçoive des informations incorrectes. Nos partenaires de distribution sont idéalement placés pour aider nos clients à cet égard. Nous pourrions envisager l'IA comme une précieuse assistante à l'avenir, à condition qu'elle soit utilisée par les bonnes personnes et soutenue par des processus corrects. Nous ne considérons pas l'IA comme un décideur.

Ellen Tobback: Je pense qu'un tel chatbot pour les clients pourrait être possible un

jour, mais actuellement je le trouve aussi trop risqué. Vous demandez à l'IA d'interpréter la question du client, de rechercher la police appropriée, de lire les conditions, de juger s'il y a une couverture et finalement de formuler une réponse correcte au client. Ce risque est actuellement trop élevé.

Gabriel Mattys: En ce qui concerne la réponse aux questions des clients, je fais une distinction entre les questions générales et les questions spécifiques au dossier. Les questions générales peuvent facilement être incluses dans une FAQ sur votre site web ou répondues par un chatbot, car la réponse est toujours la même. Les questions spécifiques au dossier sont beaucoup plus complexes et nécessitent un accès aux données des clients. Il va de soi que vous devez être beaucoup plus prudent dans ce cas. Non seulement parce que vous voulez vous assurer que les informations fournies sont correctes, mais aussi pour des raisons de sécurité. Vous voulez absolument éviter une fuite de données !

Matthias Meul: En comparaison, un chatbot qui répond à nos propres employés et les aide, par exemple en signalant des incidents techniques, nous semble tout à fait envisageable. Cela augmente en effet l'efficacité, tout en réduisant considérablement le risque par rapport à une communication directe avec les clients.

Nous testons constamment des choses. Par exemple, nous essayons de voir si nous pouvons faire reconnaître automatiquement par l'IA les dommages aux voitures à

partir de photos. Mais nous constatons que même à un niveau assez basique, des ajustements supplémentaires sont nécessaires pour assurer l'intégration avec nos systèmes. Bien que l'IA soit prometteuse, nous n'en sommes pas encore au point où nous pouvons simplement laisser des outils agir sans contrôle sur nos processus commerciaux.

Ellen Tobback: Nous préférons également les cas d'utilisation internes, tels qu'un chatbot pour les administrateurs internes. Nous voyons de nombreuses possibilités d'utiliser des chatbots internes pour des questions RH, des tickets IT, pour accélérer l'intégration des nouveaux employés, ... La technologie est encore nouvelle : nous testons

« Bien que l'IA soit prometteuse, nous n'en sommes pas encore au point où nous pouvons simplement laisser des outils agir sur nos processus commerciaux sans contrôle. »

Matthias Meul



activement et explorons les possibilités et les limites.

HALLUCINATIONS

Voyez-vous d'autres risques que des informations incorrectes ?

Matthias Meul: L'IA ne peut être utile que si les données entrées dans l'outil sont de qualité. Sinon, on se retrouve avec le phénomène du 'garbage in, garbage out'. Cela doit donc être pris en compte !

De plus, il existe le risque que les outils d'IA "hallucinent", pour ainsi dire, et créent plus de chaos qu'ils n'apportent d'efficacité. Ils peuvent penser détecter des motifs ou des objets qui n'existent pas, ce qui entraîne des résultats totalement inexacts. Nous voulons donc apprendre à connaître ces outils et comprendre les ajustements nécessaires pour les adapter à nos besoins.

Ellen Tobback: Les hallucinations des outils d'IA sont en effet possibles. Vous ne voulez pas qu'un outil d'IA dise n'importe quoi ou réagisse même de manière offensante envers les clients.

Matthias Meul: La sécurité est également un facteur crucial en matière d'IA. Par exemple, il y a l'exemple d'une entreprise qui a interdit l'utilisation de ChatGPT après que des employés aient révélé accidentellement des informations sensibles au chatbot. Ces types de risques doivent être évités à tout prix, cela va de soi.

Ellen Tobback: Pour le développement de l'IA, nous travaillons en étroite collaboration avec la sécurité informatique. Les outils que nous ouvrons au monde

extérieur sont donc très fortement sécurisés.

INTERNE VS EXTERNE

Essayez-vous de développer largement des outils d'IA en interne, ou collaborez-vous avec des partenaires externes à cet effet ?

Matthias Meul: Nous adoptons une approche pragmatique et évitons de consacrer beaucoup d'efforts à un développement qui pourrait être disponible "off the shelf". Mais si nous utilisons des outils existants, nous voulons être sûrs à 100% que nos données stratégiques et clients sont maximalelement protégées. La sécurité des données est vraiment cruciale. Notre infrastructure est donc fortement protégée. Nous recherchons donc toujours des moyens très sécurisés d'expérimenter avec des outils d'IA.

N'oubliez pas que le niveau de compétence requis pour que les employés travaillent avec des modèles IA ouverts est très élevé. Vous devez avoir des connaissances en science des données, gestion d'API, règles de confidentialité, gouvernance des données et ingénierie des données... Il s'agit toujours du lien entre l'IA d'une part et les bons processus et personnes d'autre part.

Ellen Tobback: Chez AXA Belgique également, nous optons pour une approche pragmatique et mettons l'accent sur la sécurité. Nous travaillons par exemple avec Secured GPT, un environnement



« Pour le développement de l'IA, nous travaillons en étroite collaboration avec la sécurité informatique. Les outils que nous ouvrons au monde extérieur sont donc fortement sécurisés. »

Ellen Tobback

extra sécurisé dans lequel nos employés peuvent faire appel à ChatGPT.

UN GRAND POTENTIEL

Comment voyez-vous l'avenir proche de l'IA ?

Ellen Tobback: À l'avenir, les applications d'IA seront intégrées dans les outils et applications quotidiens de chaque employé. De plus, le tandem homme-IA deviendra encore plus fort : il y aura plus de processus où nous pourrions utiliser l'IA pour reconnaître des motifs et faire

des propositions ciblées à nos employés internes, par exemple dans la souscription, la gestion des sinistres, les ventes et le marketing. De cette manière, cela renforcera encore la qualité de notre service.

Matthias Meul: Le potentiel est sans aucun doute énorme, et l'IA peut certainement être un élément déterminant, mais pour les bonnes applications. Il s'agit principalement de l'efficacité des processus. Je donne un exemple. Pour déclarer un sinistre, les clients doivent souvent remplir un document

spécifique aujourd'hui. Avec l'évolution des systèmes d'IA, les informations nécessaires au règlement pourraient éventuellement être extraites de manière plus automatique à partir d'un e-mail ou d'une lettre. Cela accélérerait non seulement notre fonctionnement, mais améliorerait également l'expérience client. C'est là que je vois certainement des possibilités. Car si nous pouvons optimiser nos processus, nos spécialistes et partenaires de distribution auront plus de temps pour s'occuper du client. Et tout le monde en profitera.

Ellen Tobback: Lorsque je donne des présentations sur l'IA et que les gens apprennent que je travaille dans le secteur de l'assurance, j'obtiens souvent la réaction qu'ils ne peuvent pas imaginer que l'IA puisse jouer un rôle important dans les assurances. Alors que ce que fait l'IA correspond parfaitement à l'activité principale des assurances : protéger les personnes, en analysant des données, en prévoyant des scénarios futurs et en construisant des modèles intelligents. C'est précisément pour cette raison que l'IA a certainement sa place dans notre secteur, et nous sommes même assez avancés en matière de données et de maturité en matière d'IA.

À quel point l'IA sera-t-elle omniprésente à l'avenir ?

Gabriel Mattys: De nombreuses applications d'IA sont actuellement en cours de développement. Toutes les grandes entreprises technologiques telles que Google, Microsoft et Meta intègrent l'IA générative dans leurs applications. Vous trouverez des applications d'IA

dans des programmes que vous utilisez quotidiennement. Il sera facile de développer une présentation PowerPoint à partir d'un texte dans Word, par exemple. L'évolution se fait même si rapidement que cela peut parfois être effrayant. Nous pouvons certainement nous attendre à une forte augmentation de notre productivité grâce à l'IA. Certains emplois seront inévitablement perdus. Mais en général, les employés ne seront pas remplacés par l'IA, mais par d'autres employés qui utilisent des outils d'IA.

Ce qui me préoccupe, c'est la facilité avec laquelle l'IA peut être utilisée à des fins de fraude. Il est facile de copier la voix de quelqu'un et de lui faire dire des choses qu'il n'a jamais dites. Cela crée un terrain propice aux personnes mal intentionnées. Je m'attends donc à une explosion du nombre de tentatives de phishing. Nous devons trouver des moyens de faire face à cela.

Qu'en est-il de la réglementation ?

Gabriel Mattys: Cela fait l'objet de travaux acharnés en ce moment. L'Union européenne attend des entreprises développant des outils d'IA qu'elles offrent une transparence maximale sur la manière dont leurs modèles sont formés. Il faudra probablement attendre 2026 avant que la réglementation européenne entre en vigueur. Les entreprises d'IA feraient donc bien de travailler dès aujourd'hui sur ce haut degré de transparence.

De plus, il est nécessaire de clarifier des aspects tels que les droits d'auteur sur les textes et images générés par l'IA. Il reste donc beaucoup de travail pour les législateurs. ●

Conseils pour démarrer vous-même avec l'IA

Comment mettre en place les premières étapes de l'intelligence artificielle dans votre bureau ? Gabriel Mattys vous donne des conseils concrets.

- Ne vous lancez pas dans des projets informatiques de grande envergure si vous voulez commencer avec l'IA. Une approche pragmatique est la meilleure. Réfléchissez d'abord à votre **activité quotidienne**. Où consacrez-vous beaucoup d'heures de travail et où aimeriez-vous organiser les choses de manière plus efficace ? Recherchez dans ces domaines des outils d'IA qui peuvent vous aider.
- Il est important de savoir ce que des programmes tels que ChatGPT peuvent faire et ne peuvent pas faire. Désignez **un employé** qui approfondira ses connaissances sur les possibilités de l'IA et les partagera avec ses collègues.
- Considérez les outils d'IA comme un assistant ou un stagiaire, qui allège votre travail ou le rend plus productif. Mais vous devez toujours **vérifier la qualité** du résultat des outils d'IA. Gardez à l'esprit que les solutions d'IA peuvent parfois donner des réponses incorrectes, tout comme les humains. De plus, si vous posez la même question cinq fois à un outil d'IA, il y a de fortes chances que vous n'obteniez pas cinq fois la même réponse.
- Comment travailler au mieux avec ChatGPT ou d'autres outils d'IA ? Donnez des instructions à ces programmes et affinez-les ensuite avec **des questions de suivi**. La manière dont vous posez les questions est cruciale aujourd'hui. À mesure que ces outils se développeront et deviendront encore plus intelligents, la forme des questions deviendra probablement moins importante.
- L'IA est **une mentalité**. Tout comme nous utilisons Google au quotidien aujourd'hui, vous pouvez parfaitement utiliser des outils tels que ChatGPT tous les jours.
- Si vous travaillez avec ChatGPT, optez pour la **version payante**. Elle est beaucoup plus performante et offre bien plus de possibilités que la version gratuite.



Yves Claeys



Joris Smeulders

Group Claeys :

« Nous construisons progressivement
un groupe de courtiers

familial

avec un respect pour
l'ancrage local »

Group Claeys Insurance, issu de la fusion des cabinets de courtage d'Yves Claeys (Bruges et Knokke), Frederik Vandendriessche (Furnes) et Michel De Clerck (Courtrai), est un courtier de premier plan. Le cabinet fusionné compte plus de 50 ans d'expérience dans les solutions d'assurance pour les entrepreneurs et les particuliers, la planification financière et l'assurance de biens de luxe. L'équipe compte désormais plus de 50 employés répartis dans sept succursales et la barre des 10 millions d'euros se rapproche. Les partenaires gérants Yves Claeys (fondateur) et Joris Smeulders (PDG) en disent plus sur les ambitions audacieuses du groupe.

Bien que les sept succursales soient toutes situées en Flandre occidentale, les ambitions du groupe vont bien au-delà. Yves Claeys : « Nous sommes déterminés à continuer de croître dans les années à venir, non seulement en élargissant notre empreinte en Flandre occidentale, mais nous avons également l'intention de faire des pas en direction de la Flandre orientale. Il y a de fortes chances que nous ayons des bureaux dans cette province à relativement court terme. Les provinces de Flandre occidentale et orientale sont notre zone centrale de croissance future. Nous examinons différentes zones blanches dans les deux provinces que nous souhaitons combler à terme. De plus, nous cherchons également des partenariats dans d'autres régions pour renforcer notre position. »

Quelle est l'importance de l'ancrage local pour vous ?

Yves Claeys: Dans notre façon de travailler et d'aborder le marché, un ancrage local fort est crucial. Dans chaque succursale, l'un des associés ou un responsable clientèle gère les relations avec notre clientèle. Nous voulons être un courtier personnel avec une atmosphère familiale, axé sur la connexion avec le client, mais avec les possibilités d'un grand courtier.

Organisationnellement, nos équipes travaillent à travers les différentes succursales. Ainsi, nous avons des équipes pour l'assurance des entreprises, l'assurance auto, l'assurance privée, l'assurance patrimoniale et la gestion de patrimoine. Chacune de ces équipes est sous la responsabilité d'un chef d'équipe et sert les clients dans toutes nos succursales. Nos succursales locales ne doivent pas être des îlots, d'où l'intégration de toutes les équipes. Cependant, chaque client a un interlocuteur attiré : un membre de notre équipe qui connaît parfaitement le dossier du client. De cette manière, nous associons une approche client personnalisée à un niveau élevé de spécialisation. En outre, sur le plan de l'efficacité, il est essentiel de partager des services de soutien tels que les ressources humaines et le marketing.



Votre slogan est « more than insurance brokers ». Comment donnez-vous du sens à cela ?

Joris Smeulders: Nous sommes convaincus que les courtiers locaux qui travaillent seuls ou qui n'ont qu'un ou deux employés font tout leur possible pour offrir un bon service à leurs clients. Mais nous voulons faire plus pour nos clients. Grâce à notre envergure, nous disposons de spécialistes dans de nombreuses matières que nous pouvons déployer dans différentes succursales. Nous avons également plus de possibilités

en matière de numérisation qu'un courtier indépendant. Mais nous restons un courtier familial pour des entreprises familiales. Le contact personnel et la proximité locale sont au cœur de notre modèle d'entreprise. Les associés indépendants ont une grande autonomie chez nous. Lorsque nous reprenons ou intégrons des bureaux, nous examinons toujours comment impliquer le gérant dans notre histoire.

CROISSANCE INTERNE ET EXTERNE

Au cours des dernières années, vous avez déjà repris plusieurs bureaux. Vous êtes vous-mêmes un cabinet issu d'une fusion depuis 2017.

Yves Claeys: Les courtiers Germain Claeys, Vandendriessche et De Clerck étaient tous des courtiers familiaux qui collaboraient déjà ensemble depuis le début des années 2000. En 2017, ils ont fusionné pour former le groupe Claeys car de nombreux défis se profilaient pour les courtiers et ils voulaient offrir plus de garanties aux clients, aux employés et aux partenaires. Les clients sont assurés de plus de continuité, les employés ont plus d'opportunités de croissance et nos fournisseurs ont la possibilité de devenir de véritables partenaires à long terme.

Et quelle est la prochaine étape ?

Joris Smeulders: Nous voulons absolument continuer à croître et à professionnaliser notre fonctionnement. Nous optons pour une croissance régulière et durable. Nous n'achetons pas simplement des bureaux pour acheter, mais nous privilégions des acquisitions ciblées qui s'inscrivent dans notre récit.

La croissance dans le segment des entreprises est essentielle, ainsi que le renforcement de notre leadership dans le domaine de la gestion de patrimoine. Les assurances-vie et l'optimisation financière sont des leviers importants à travers les différents segments de clients. Nous visons à la fois la croissance interne et externe, car une plus grande envergure offre des garanties pour l'avenir.

La vague de consolidation persistante dans le courtage nous offre de nombreuses opportunités de relever ensemble les défis de la professionnalisation. Nous recherchons toujours des personnes partageant les mêmes idées.

« Nous voulons être un courtier personnel avec une atmosphère familiale, mais avec les possibilités d'un grand courtier. »

Yves Claeys

Quel type de cabinet de courtage vous intéresse ?

Yves Claeys: Nous ne nous limitons pas à un profil particulier. Tout comme en marketing, il s'agit pour nous d'une bonne combinaison, à savoir la composition du portefeuille, la plateforme de gestion et surtout la personnalité du gérant, ses ambitions et sa relation avec le client local.

Récemment, par exemple, le bureau Zakenkantoor Bryon de Bruges a rejoint notre groupe. La gérante, Maaïke Bryon, n'a que 35 ans, mais elle a réalisé que rester seule était beaucoup plus difficile que de joindre ses forces. Nous voulons créer quelque chose de durable avec elle.

Cela s'applique également à notre relation avec les clients. Notre tâche principale est de protéger la fortune privée et professionnelle de nos clients. Pour cela, nous proposons des solutions et, grâce à notre approche spécifique, nous voulons être plus qu'un courtier moyen. Nous ne vendons pas de polices, mais un plan et un ensemble à nos clients. Ce plan évolue avec le temps et est suivi de près. Nous réfléchissons avec le client et sommes un partenaire fixe et fiable pour lui.



EMPLOYEUR ATTRAYANT

Celui qui veut grandir se retrouve rapidement confronté aux défis d'un marché du travail tendu...

Joris Smeulders: C'est vrai, bien que j'aie le sentiment que de nombreux candidats considèrent notre entreprise comme un employeur attrayant. Notre équipe compte de nombreux jeunes employés enthousiastes, qui ont chez nous l'opportunité de se développer davantage. Nous misons sur une culture d'entreprise participative où nous accordons beaucoup d'attention au bien-être de nos collaborateurs. Enfin, le problème de la "distance par rapport au bureau" est beaucoup moins important car nous travaillons avec plusieurs succursales.

Yves Claeys: Nous recevons beaucoup de réponses à nos offres d'emploi, bien que nous soyons toujours à la recherche de profils supplémentaires avec une solide expérience technique et commerciale. À l'avenir, le besoin en collaborateurs bien formés ne fera qu'augmenter. Nous avons besoin de personnes qui réfléchissent de manière innovante et créative avec le client et notre entreprise.



« Nous visons à la fois la croissance interne et externe, car une plus grande envergure offre des garanties pour l'avenir. »

Joris Smeulders

CONSOLIDATION DES ASSUREURS

Il y a également eu ces dernières années de nombreuses fusions et acquisitions parmi les assureurs. Comment percevez-vous cela ?

Yves Claeys: C'est certainement l'une des principales raisons pour lesquelles il est si important pour les courtiers de croître. Une plus grande envergure vous donne un pouvoir d'achat supplémentaire et vous permet, par exemple, de négocier vos propres conditions avec les assureurs.

Certes, en tant que courtier, vous trouvez généralement encore suffisamment d'assureurs belges pour offrir la capacité nécessaire aujourd'hui. Bien que cela soit parfois délicat dans l'industrie de l'assurance incendie. Pour les biens de luxe également, l'offre est limitée. C'est pourquoi nous sommes devenus co-proprétaires d'une société de courtage aux Pays-Bas : Private Insurance Assuradeuren. Cela nous offre des solutions alternatives auxquelles de nombreux confrères n'ont pas accès. Ainsi, nous créons, par exemple, nos propres produits dans le segment de la gestion de patrimoine. De plus, nous faisons parfois appel à des assureurs étrangers disposant d'une grande capacité.

Et qu'en est-il des obligations de plus en plus contraignantes imposées par la réglementation ?

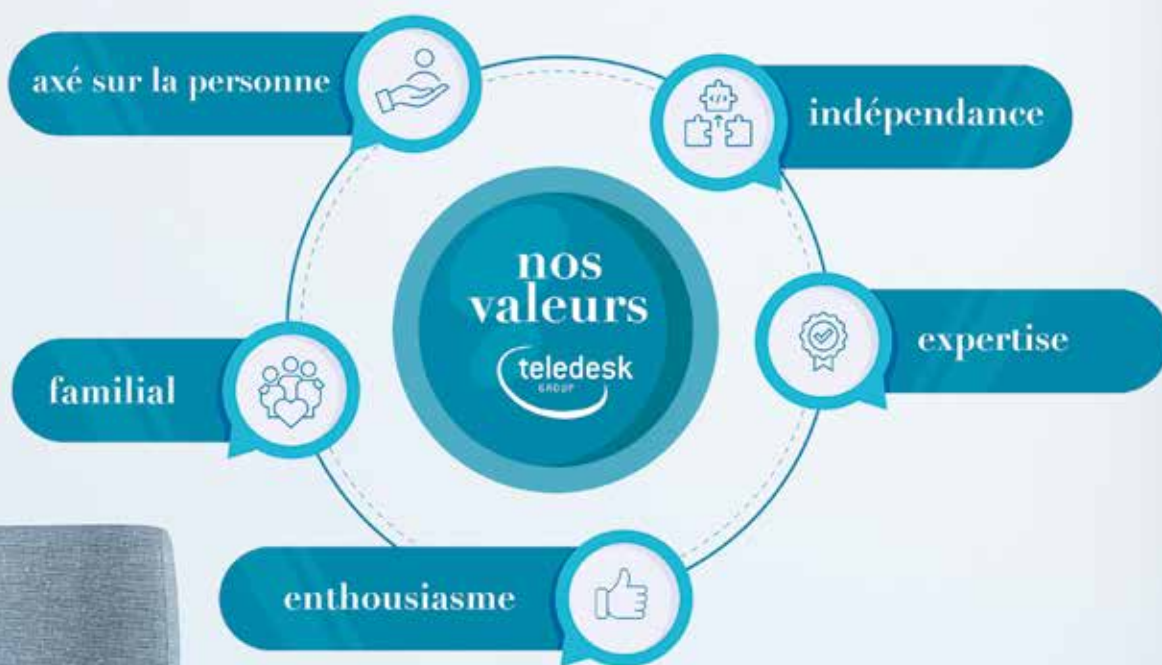
Joris Smeulders: Regardez, personne n'est fan d'une charge administrative supplémentaire. Mais nous voulons néanmoins embrasser ces règles et obligations supplémentaires dans une certaine mesure. C'est en effet une opportunité de nous démarquer professionnellement des autres courtiers grâce à notre histoire de croissance. Si vous restez trop petit, une telle chose peut constituer une menace.

Il en va de même pour la numérisation. C'est aussi une opportunité. Les outils numériques et les données nous aident, par exemple, à rationaliser nos processus de souscription. Depuis plus de quatorze ans, nous n'avons plus de papier dans nos bureaux. Nous nous efforçons de tirer parti de toutes les possibilités offertes par notre logiciel de gestion, mais nous développons également nos propres modules et outils pour renforcer davantage notre position. Et bien sûr, nous travaillons en collaboration avec des partenaires solides, comme Teledesk Group. On n'a pas besoin d'être le meilleur dans tout. Regarder par-dessus le mur est toujours utile. Et des partenaires comme Teledesk Group nous aident à accroître encore notre efficacité. ●



Les valeurs du Teledesk Group

Au sein de Teledesk Group, un certain nombre de valeurs sont au cœur de notre service aux courtiers et aux assureurs. courtiers et aux assureurs.



Soutien aux flottes

et gestion des réparations pour
les courtiers et gestionnaires de flottes

Teledesk Group offre à ses courtiers partenaires une valeur ajoutée unique pour les clients PME et les propriétaires de flottes, permettant ainsi au courtier de vraiment faire la différence pour ces clients. Le résultat : une satisfaction et une fidélisation clients accrues ! Découvrez-en plus ici !





De nombreuses PME éprouvent des difficultés avec la multitude de services liés à la gestion de flottes. Souvent, elles délèguent cette tâche au service financier ou au responsable des ressources humaines, qui ont bien sûr beaucoup d'autres chats à fouetter. Teledesk Group peut aider les gestionnaires de flottes à élaborer une politique automobile sur mesure, ainsi qu'en matière de soutien aux flottes et de gestion des réparations.

SOUTIEN AUX FLOTTES

En collaboration avec le courtier, nous complétons le plan d'action, qui inclut toutes les questions fréquemment posées. Sur cette base, nous rédigeons une fiche qui aide notre équipe Customer Support à fournir une assistance de première ligne aux employés du propriétaire de la flotte.

Le courtier se voit attribuer un numéro de téléphone unique vers lequel le propriétaire de la flotte et le conducteur peuvent appeler. Teledesk Group répond au téléphone au nom du courtier.

Nos gestionnaires travaillent sur notre plateforme unique et ouvrent un ticket si le conducteur a des questions sur la fin des contrats, l'organisation de voitures de remplacement, la perte de cartes carburant, des informations sur la recharge électrique, l'entretien et les réparations, les dépannages, la politique automobile, etc. Nous assurons le suivi de ce ticket, permettant ainsi au service RH et financier de la PME de se concentrer sur leur cœur de métier sans être dérangé. Pour être clair : nous n'intervenons pas dans le processus d'achat des véhicules.

GESTION DES RÉPARATIONS

Pour soulager vos gestionnaires de sinistres et les propriétaires de flottes de votre portefeuille d'assurance, notre équipe de spécialistes vous aide avec toutes vos réparations de dommages automobiles. Avec notre réseau de carrosseries de 130 réparateurs en Belgique et nos réseaux partenaires à l'étranger, nous pouvons soutenir des flottes de toutes tailles dans le processus de réparation des dommages. Nous offrons également des avantages uniques pour les conducteurs, afin que chacun puisse se concentrer sur son cœur de métier sans perdre de temps en déplacements inutiles et en un suivi prolongé du dossier.

Que peuvent attendre les entreprises et les conducteurs en termes de services supplémentaires

- Traitement des sinistres en ligne
- Assistance téléphonique 24/7
- Une réparation qualitative, y compris un contrôle de la qualité et des coûts
- Un processus de réparation efficace
- Avantages supplémentaires :
 - ▶ Service de prise en charge et de livraison
 - ▶ Voiture de remplacement gratuite
 - ▶ Contrôle technique
 - ▶ Garantie à vie sur la réparation

Vous souhaitez savoir plus de notre réseau de réparation ?

Envoyez un e-mail à sales@teledeskgroup.be.



DELA

« Nous voulons être là dans les moments difficiles pour nos clients. Grâce à Teledesk Group, nous le faisons »

24/7

Teledesk Group est depuis de nombreuses années un partenaire incontournable du spécialiste des services funéraires, DELA. Découvrez dans cette interview avec le Directeur Commercial des Assurances, Stephan Pittoors, et la Responsable de la Gestion Client, Romy Quick, ce que Teledesk Group fait exactement pour DELA et la valeur ajoutée que cela apporte.

En tant que spécialiste des funérailles, DELA souhaite soulager au maximum les personnes confrontées à un décès avant, pendant et après les funérailles. Grâce à son assurance obsèques, DELA garantit une sécurité financière. Dans les centres funéraires, DELA assure un service qualitatif et personnel, et après les funérailles, DELA aide à régler de nombreuses questions pratiques et administratives.

"Au sein du département Gestion Client, nous distinguons actuellement trois départements", explique Romy Quick. "Notre Service Client, ou front office, où toutes les demandes d'information de première ligne arrivent par téléphone, par e-mail et, depuis peu, également via le chat en direct. Lorsque nos propres agents du Service Client ne sont pas suffisamment disponibles pendant les heures de bureau, les appels entrants sont redirigés vers Teledesk Group, assurant ainsi une continuité de notre service."

« Notre partenariat avec Teledesk Group nous permet de prendre soin de nos clients et partenaires 24/7. »

Stephan Pittoors

En outre, il y a des agents du Service Client qui gèrent l'administration complète des polices et le département des sinistres. Ce dernier traite le dossier de sinistre depuis la notification du décès jusqu'au paiement et à la déclaration fiscale. Teledesk Group est chargé du suivi de notre 'ligne d'alarme', où les décès peuvent également être signalés en dehors des heures de bureau. Outre les activités opérationnelles, le département Gestion Client est également chargé d'optimiser tous les points de contact tout au long du parcours client.

Nous voulons entretenir des contacts chaleureux avec nos clients à tout moment. Nous misons toujours sur une communication personnelle, chaleureuse et connectée : nous nous adressons au client dans un langage accessible - ce qui est très important lorsqu'il est déconcerté - et offrons une oreille attentive."

DELA et Teledesk Group collaborent depuis de nombreuses années. Les notifications de décès sont pratiquement le fil conducteur de cette période, bien que Teledesk Group ait également fourni divers autres services par le passé, tels que les appels aux débiteurs, les appels de bienvenue après l'intégration de nouveaux clients et de nombreuses actions commerciales.



NOTIFICATIONS DE DÉCÈS

En quoi consiste le travail de Teledesk Group dans le cadre des notifications de décès pour DELA ? Romy Quick : "Dès qu'un appel est reçu sur la 'ligne d'alarme', l'agent de Teledesk Group exprime d'abord ses condoléances. Ensuite, quelques données du défunt sont demandées, et la couverture d'assurance est vérifiée. Ensuite, l'agent de Teledesk Group vérifie si une disposition de volonté est enregistrée chez DELA et vérifie si un entrepreneur de pompes funèbres a déjà été désigné. En général, c'est le cas, mais sinon, Teledesk Group aidera le client à trouver une entreprise de pompes funèbres appropriée à proximité. Le choix de l'entrepreneur est libre. Lorsqu'une entreprise de pompes funèbres DELA se

trouve à proximité et est choisie, Teledesk Group informera également les proches du soutien financier sur la facture des funérailles. Enfin, une fiche d'information est rédigée et transmise à DELA, afin que les collègues du service des sinistres puissent prendre en charge et finaliser le dossier. Teledesk Group traite 21% du total des notifications de décès."

« Nous surveillons également de près notre score NPS. Aujourd'hui, il est supérieur à 60, ce qui est assez unique dans le secteur des assurances. »

Romy Quick

DÉBORDEMENT TÉLÉPHONIQUE

Outre les notifications de décès via la 'ligne d'alarme', Teledesk Group gère également le débordement téléphonique des clients et des intermédiaires. Teledesk Group a accès aux systèmes back office de DELA, ce qui permet de répondre immédiatement aux questions des clients. Les agents effectuent également des modifications administratives limitées et enregistrent les appels dans l'application CRM de DELA. L'envoi de formulaires, par exemple pour une modification de police, fait également partie des tâches des agents de Teledesk Group.

MARCHÉ EN CROISSANCE EN BELGIQUE

En tant que joueur de niche, DELA dispose d'un potentiel de croissance considérable. Stephan Pittoors : "Les assurances obsèques sont un marché en croissance dans le marché des assurances belge, saturé par ailleurs. La plupart de nos nouveaux contrats sont conseillés par des courtiers, logique car le souci de prendre soin des autres est ancré dans notre ADN. De plus, quelques

autres assureurs, qui travaillent avec leur propre réseau de distribution comme Ethias et P&V Assurances, ont également décidé de proposer notre solution à leurs clients. Nous soutenons nos partenaires de distribution de différentes manières, généralement par le biais de campagnes visant à promouvoir des actions de vente croisée au sein de leur portefeuille. Mais aussi via des outils performants tels que DELAconnect. L'intégration de notre outil de souscription en ligne dans les canaux numériques de nos partenaires est également envisageable. Ces outils permettent aux courtiers de souscrire une police de A à Z à distance, y compris l'acceptation médicale.

Si les courtiers souhaitent en savoir plus sur notre programme de partenariat DELActive et sur les outils marketing à utiliser pour prendre soin de leurs clients, n'hésitez pas à nous contacter via salesupport@dela.be ou 02/800.87.88.

Notre partenariat avec Teledesk Group nous permet de prendre soin de nos clients et partenaires 24/7. En effet, nous voulons toujours être présents

dans les moments difficiles pour nos clients. Ces derniers mois, nous avons souvent entendu dire que les assureurs sont parfois difficiles à joindre pour les clients et les courtiers. C'est quelque chose que nous voulons vraiment éviter chez DELA, et c'est là que Teledesk Group nous aide."

NPS ÉLEVÉ

DELA défend le principe du 'First time right', ce qui signifie que la question des clients est immédiatement et complètement traitée dès leur premier appel, sans l'intervention supplémentaire d'un gestionnaire de dossier ou d'un autre employé du back office. À cette fin, les agents du Service Client disposent d'une large gamme de connaissances sur les produits et les processus. Romy Quick : "Nous surveillons également de près notre score NPS, qui mesure notre satisfaction client. Aujourd'hui, il est supérieur à 60, ce qui est assez unique dans le secteur des assurances. Cela inclut également les appels traités par Teledesk Group. Ainsi, nous restons vigilants sur la qualité plutôt que sur la quantité.

Nous disposons d'un calendrier tout au long de l'année avec les pics d'activité où nous demandons à Teledesk Group une occupation plus importante. Par exemple, lors de l'envoi des informations annuelles. Cela permet à Teledesk Group de s'organiser et de s'adapter de manière flexible pour optimiser cela au mieux. À des moments précis, nous organisons des réunions opérationnelles pour ajuster si nécessaire. Outre les moments de réunion et de formation, nous avons également mis en place un canal de chat via Teams entre nos organisations. De cette manière, nous nous assurons que tout fonctionne comme nous le souhaitons et cela nous permet de réagir rapidement et d'échanger des informations de manière efficace." •

Comment Teledesk Group

vous

aide

lorsque la nature
fait des ravages



Notre climat devient de plus en plus imprévisible. Quand une forte averse de grêle, une tempête violente ou une inondation frappe une région, cela entraîne généralement une explosion du nombre de dossiers de sinistre Auto ou Brand. Le téléphone dans votre bureau ne cesse de sonner, mais vous avez seulement deux mains... C'est pourquoi, chez Teledesk Group, nous avons élaboré un plan pour augmenter considérablement notre capacité dans de tels cas et pour traiter rapidement et efficacement les dossiers de sinistre pour les courtiers et les assureurs.



Teledesk Group propose de nombreuses activités pour les courtiers et les compagnies d'assurance : assistance téléphonique, télémarketing, gestion des sinistres et gestion des réparations, soutien à la production et support de flotte, ... Pour chacun de ces services, nous disposons d'équipes prêtes à aider (les clients des) intermédiaires et assureurs chaque jour.

Lorsqu'un plan CatNat est déclenché, chaque employé de notre entreprise est formé pour être intégré à l'une des autres équipes. De cette manière, en cas de catastrophe naturelle, nous pouvons considérablement augmenter notre capacité et éviter les goulots d'étranglement chez les courtiers ou les assureurs.



ASSISTANCE

Nous mobilisons des employés supplémentaires d'autres équipes pour répondre à tous les appels liés à un scénario CatNat, qu'il s'agisse de dommages causés par la grêle, la tempête, une inondation ou toute autre catastrophe naturelle. En première ligne, nous recueillons toutes les informations nécessaires auprès des clients et les informons des initiatives qu'ils peuvent prendre eux-mêmes pour soulager nos courtiers partenaires et compagnies, et accélérer le règlement des sinistres. Cette expansion se fait 24/7, y compris la nuit et le week-end.

GESTION DES SINISTRES

Grâce à notre assistance, nous recevons la déclaration de sinistre avant même que notre client n'ait signalé ses dommages. Ainsi, nous pouvons informer immédiatement le client des informations dont nous avons besoin pour effectuer une déclaration complète. Cela est nécessaire pour transmettre le dossier le plus rapidement possible à l'assureur ou pour le régler directement. Une communication claire est essentielle!

GESTION DES RÉPARATIONS

En cas de dommages causés par la grêle ou la tempête dans des régions spécifiques, il peut y avoir un besoin urgent d'expertises et/ou de réparations de véhicules. Pour nos clients flotte, courtiers partenaires et compagnies partenaires pour lesquels Teledesk Group constitue le réseau agréé, nous évaluons, en cas de CatNat, l'urgence de la réparation et de l'expertise en fonction de la déclaration de sinistre. Ainsi, en fonction de la capacité de nos réparateurs et des dispositions logistiques internes, nous veillons à ce que la réparation d'un véhicule soit effectuée le plus rapidement possible. Les dossiers nécessitant d'abord une expertise ou une réparation spécifique en cas de dommages par la grêle seront centralisés, permettant à l'expert et au spécialiste de la réparation des dommages par la grêle de traiter les véhicules à un rythme élevé, conformément aux normes de qualité requises. •





Elke Wyckaert :

**de conseillère commerciale
à chef d'entreprise de**

De Verzekeringscoach

Elke Wyckaert a travaillé neuf ans en tant que conseillère commerciale e le bras droit du chef d'entreprise André Kockaerts chez Advieskantoor Kockaerts à Wilsele (Louvain). En mai 2022, elle a pris sa relève et a donné au cabinet d'assurance le nouveau nom de « De Verzekeringscoach ». Pour faire face aux défis en matière de personnel, elle a récemment externalisé la gestion des sinistres à Teledesk Group.

DÉBUT DANS LE MONDE DE L'ASSURANCE

Lorsqu'Elke Wyckaert devait faire un choix d'études, elle ne savait pas encore quel métier elle voulait exercer plus tard. C'est pourquoi elle a étudié les Sciences économiques appliquées, une orientation qui lui offrait de nombreuses possibilités. Après son premier emploi, elle est tombée par hasard sur une offre d'emploi chez Advieskantoor Kockaerts. "La description de poste indiquait que le cabinet d'assurance recherchait une conseillère commerciale qui deviendrait la bras droit du chef d'entreprise avec l'option de reprendre complètement le cabinet dans quelques années. J'étais ambitieuse et à la recherche d'un défi. Je ne savais pas du tout comment travaillait un courtier et si c'était quelque chose pour moi, mais j'ai tenté ma chance", raconte Elke Wyckaert. "Après un entretien d'embauche, j'ai été engagée et j'ai été plongée dans le monde de l'assurance lors d'une formation intensive, car ma connaissance des assurances était assez limitée. Ce que j'ai appris dans la formation, j'ai rapidement pu le mettre en pratique, ce qui m'a permis d'apprendre les ficelles du métier en peu de temps. Au fil du temps, mon ensemble de tâches a également été élargi pour inclure la gestion du personnel et des finances, ce qui m'a permis de me développer vraiment dans différents domaines. J'étais satisfaite de mon travail et j'ai rapidement su que c'était vraiment un défi exceptionnel à long terme."

CHEF D'ENTREPRISE À LA RECHERCHE D'UN SUCCESSEUR

Lors du lancement de l'offre d'emploi, le chef d'entreprise était un sexagénaire qui commençait lentement à penser à sa retraite et à la recherche d'un repreneur pour son cabinet. "Le cabinet a une belle clientèle et André voulait assurer la continuité. Comme il n'y avait pas de successeur dans la famille, il devait élargir ses recherches. En mai 2022, j'ai repris les rênes et rebaptisé Advieskantoor Kockaerts en De Verzekeringscoach. André a aujourd'hui 69 ans et travaille toujours. Nous travaillons même toujours ensemble, car il agit en tant que sous-agent pour mon cabinet. Les clients ne remarquent que peu de différence, car nous sommes tous les deux actifs au sein de l'entreprise. C'était donc une situation gagnant-gagnant pour toutes les parties : André peut continuer à faire ce qu'il aime, la continuité de l'entreprise est assurée et j'ai l'opportunité de développer et de faire croître une entreprise solide."

FAIRE FACE AUX DÉFIS EN MATIÈRE DE PERSONNEL

"J'aime vraiment le travail de courtier et de conseiller en assurance. J'écoute ce que les clients veulent et ont besoin et je conseille quelles assurances conviennent. Je crois en tout ce que je propose. La transition vers le poste de chef d'entreprise a été assez lourde. Il y a beaucoup de choses à considérer lors d'une reprise et on n'y pense pas toujours à l'avance. Beaucoup de tâches administratives, telles que la comptabilité, le suivi des paiements, le respect correct de la réglementation, ont été transférées vers moi. Cela prend quand même du temps. Heureusement, j'ai l'avantage que le cabinet existe depuis longtemps et que nous travaillons depuis un certain temps sur la mise en œuvre de la réglementation dans notre fonctionnement. Je peux donc construire là-dessus maintenant. De plus, une belle clientèle a déjà été constituée, ce qui signifie que je n'ai pas eu à partir de zéro. Un défi supplémentaire auquel nous sommes confrontés est

de trouver suffisamment de personnel. Nous cherchons de nouveaux collègues depuis un certain temps déjà, mais pour l'instant sans succès. Afin de continuer à servir au mieux nos clients, nous avons récemment fait appel à Teledesk Group pour la gestion des sinistres. Et ma propre maman travaille maintenant aussi chez De Verzekeringscoach en tant que personne de confiance."

UN BUREAU DE TAILLE MOYENNE CHARISMATIQUE

De Verzekeringscoach est un cabinet de taille moyenne. "Nous sommes au total cinq et cela a certainement son charme. Je crois aussi qu'un courtier plus petit reste important. Il y a encore une forte demande pour un courtier local, facilement accessible et où les clients peuvent se rendre facilement. Et c'est sur cela que nous voulons continuer à miser. Il est vraiment important pour moi d'être proche du client. Je ne crois pas en un fonctionnement entièrement numérique, mais en une cohérence entre le numérique et le physique. De temps en temps, nous essayons par exemple de planifier un rendez-vous avec nos clients totaux pour un bilan de leur portefeuille d'assurances. Sont-ils doublement assurés quelque part ? Y a-t-il des polices qui correspondent mieux à leurs besoins ? À court terme, cela ne rapporte rien à notre entreprise, au contraire même. Mais cela paie à long terme, car les clients sentent que nous sommes vraiment impliqués avec eux et cela crée de la confiance."

Pour l'avenir, Elke veut surtout continuer à faire ce qu'elle fait maintenant. Mais elle veut aussi, dans un délai de dix à quinze ans, grandir avec plus de spécialisation, car actuellement De Verzekeringscoach est principalement un courtier généraliste. "Mais pour le moment, nous devons d'abord nous concentrer sur le recrutement du personnel adéquat, afin de pouvoir constituer une équipe solide et flexible." ●

Faisons plus ample connaissance avec

Jeroen

De Schrijver

Backoffice Manager chez Teledesk Group

Jeroen De Schrijver est une figure bien établie chez Teledesk Group depuis près de sept ans. Après ses études en Finance et Risk Management, il a rejoint une entreprise de traitement des déchets à Gand en tant que responsable du Riskmanagement. "Je m'assurais que tous les risques possibles étaient assurés, que ce soit pour les voitures, les camions, les machines et les différents sites. C'était en fait la préparation parfaite pour un emploi chez Teledesk Group."

UNE FIGURE CONSTANTE CHEZ TELEDESK GROUP DEPUIS 2017

"Quand ma femme et moi avons acheté une maison dans notre ville natale, Ypres, j'ai cherché un emploi plus proche de chez moi. Via une offre d'emploi pour Gestionnaire des sinistres, j'ai franchi les portes de Teledesk Group pour la première fois en janvier 2017. J'ai occupé ce poste pendant environ trois ans, jusqu'à ce que, en 2020, lors de la reprise de Geert Verhaeghe, j'aie l'opportunité de commencer dans la gestion. Depuis lors, je suis Responsable du Backoffice."

FONCTIONS D'UN BACKOFFICE MANAGER

Le backoffice de Teledesk Group assure le support administratif des courtiers et assureurs. Les tâches de ce service sont toutefois assez étendues. "Nous nous occupons de la gestion des sinistres, de la gestion des polices, des assurances-vie, de la gestion des accidents et des installations. En tant que Responsable du Backoffice, je veille à une gestion cohérente et qualitative, de sorte que les clients puissent compter sur nous toute l'année. Lorsqu'un membre de l'équipe est absent en raison de maladie ou de congé, nous résolvons les défis pour que le client ne s'en rende pas compte. Ce n'est pas toujours facile, car nous

sommes bien sûr confrontés aux mêmes problèmes que nos clients. Mais après un certain temps, vous acquérez les compétences nécessaires pour résoudre efficacement les imprévus dans la planification. J'assiste également mes collègues en matière de formation. Dans notre secteur, il est en effet important que tout le monde soit toujours au fait de la législation et connaisse toutes les procédures. De cette manière, nous pouvons garantir un service de qualité en permanence."

DE NOUVEAUX COLLÈGUES POUR DE NOUVEAUX PROJETS

Dans une entreprise en croissance comme Teledesk Group, de nombreux nouveaux

projets sont lancés chaque année. "Nous les mettons en œuvre avec de nouveaux collègues, que nous formons et suivons. Et c'est là que réside immédiatement le plus grand défi. D'une part, vous devez vous assurer que les nouveaux collègues se sentent bien et évoluent dans un environnement de travail agréable. D'autre part, nous devons prouver notre valeur à chaque nouveau projet et montrer ce dont nous sommes capables. La qualité doit donc être bonne dès le départ. Le meilleur aspect de mon travail est lorsque je sens que toutes les pièces du puzzle s'emboîtent parfaitement. Des collègues satisfaits de leur travail et un client satisfait. C'est là que je sais que le projet est vraiment lancé."



ÉTABLIR UN LIEN DE CONFIANCE MUTUELLE

"La confiance mutuelle est la base de toute collaboration. En tant qu'équipe, il est donc important de construire une bonne relation avec les clients. Chaque projet connaît ses hauts et ses bas. Tant que les lignes de communication sont bonnes et les accords appropriés, il y a une solution à chaque problème. Les résultats finaux dépendent de l'ambition et du sens des responsabilités des employés. J'essaie de faciliter au mieux les choses, mais le succès d'un projet et la satisfaction du client sont à 100% mérités par les collègues."

IMPACT DES CHANGEMENTS DANS LE SECTEUR

Ces dernières années, d'importants changements ont eu lieu dans le secteur de l'assurance. "La réglementation sur la sécurité informatique et le RGPD devient de plus en plus stricte. C'est certainement une bonne chose, mais cela demande également la flexibilité et les efforts nécessaires. Le marché du travail n'est plus comparable à celui d'il y a dix ans. Il existe de nombreuses fonctions professionnelles plus diverses, et les filières d'études s'adaptent en proposant des filières plus spécifiques. Cela rend l'entrée dans un secteur spécialisé comme le nôtre beaucoup plus difficile. Notre bassin de recrutement devient plus restreint, nous devons

donc élargir notre horizon. Nous misons de plus en plus sur la formation en cours d'emploi. Le télétravail, à mon avis, est une très bonne évolution. Il permet à nos employés de trouver un meilleur équilibre entre travail et vie privée. En tant qu'employeur, cela représente toutefois un défi supplémentaire pour maintenir la qualité de travail et l'atmosphère de travail de manière optimale."

RÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE EN VUE

La révolution technologique avec la montée en puissance de l'IA et de la robotisation est également un changement majeur pour Teledesk Group. "L'époque des classeurs est vraiment révolue. Tout se fait numériquement et doit être le plus rapide possible. Les

prochaines années verront une percée de l'IA et de la robotisation également dans le secteur de l'assurance, j'en suis certain. Cela aura sans aucun doute aussi un impact. Il nous appartient de suivre l'évolution de près et d'ajuster notre service si nécessaire. Nous devons évoluer dans la direction que prend le monde. Ce n'est pas évident, mais avec les connaissances nécessaires, nous y parviendrons certainement. Je crois aussi que l'aspect humain de nos services est notre plus grand atout. Lorsqu'il s'agit d'argent, les clients veulent vraiment des conseils personnalisés. C'est là que résident nos opportunités, et c'est là que nous devons continuer à investir." •

057 228 111

info@teledeskgroup.be

Plumerlaan 113

8900 Ypres

