

# MyBroker : votre meilleur atout pour offrir un service 'phygital'

En ces temps de pandémie où les distanciations sociales restent de rigueur, MyBroker, l'espace en ligne de vos clients, est plus que jamais l'outil qui vous permet de continuer à offrir un service complet à vos clients : le service humain avec le conseil personnalisé et le service digital.

## MyBroker, l'application qui offre les mêmes possibilités de service 'instantané' qu'un assureur direct

Grâce à MyBroker, vos clients disposent d'une vue globale directe de leurs assurances. Ils savent facilement consulter leurs contrats, vous communiquer d'éventuels changements dans leurs données personnelles ou encore introduire un sinistre. Des fonctionnalités qui ne laissent pas vos clients indifférents, comme le souligne Olivier Nicaise du bureau éponyme, situé à Nalinnes : « Une

fonctionnalité de MyBroker très prisée par nos clients est la consultation des contrats, et notamment les contrats vie dont les clients peuvent consulter le solde. Ils en sont vraiment contents. Par ailleurs, il n'y a pas une semaine qui passe sans que nous recevions une demande de carte verte via MyBroker. Quant aux sinistres qui sont déclarés par ce biais, je suis vraiment surpris de la qualité des informations soumises.

Avec les photos, c'est vraiment appréciable. »

Depuis 2020, une fonctionnalité de 'conversation' y a également été ajoutée, vous permettant d'échanger rapidement des informations avec vos clients : « Nous avons, tous les jours, quatre à cinq conversations par chat via MyBroker », confirme Olivier Nicaise. « Ce n'est pas négligeable ».



Olivier Nicaise

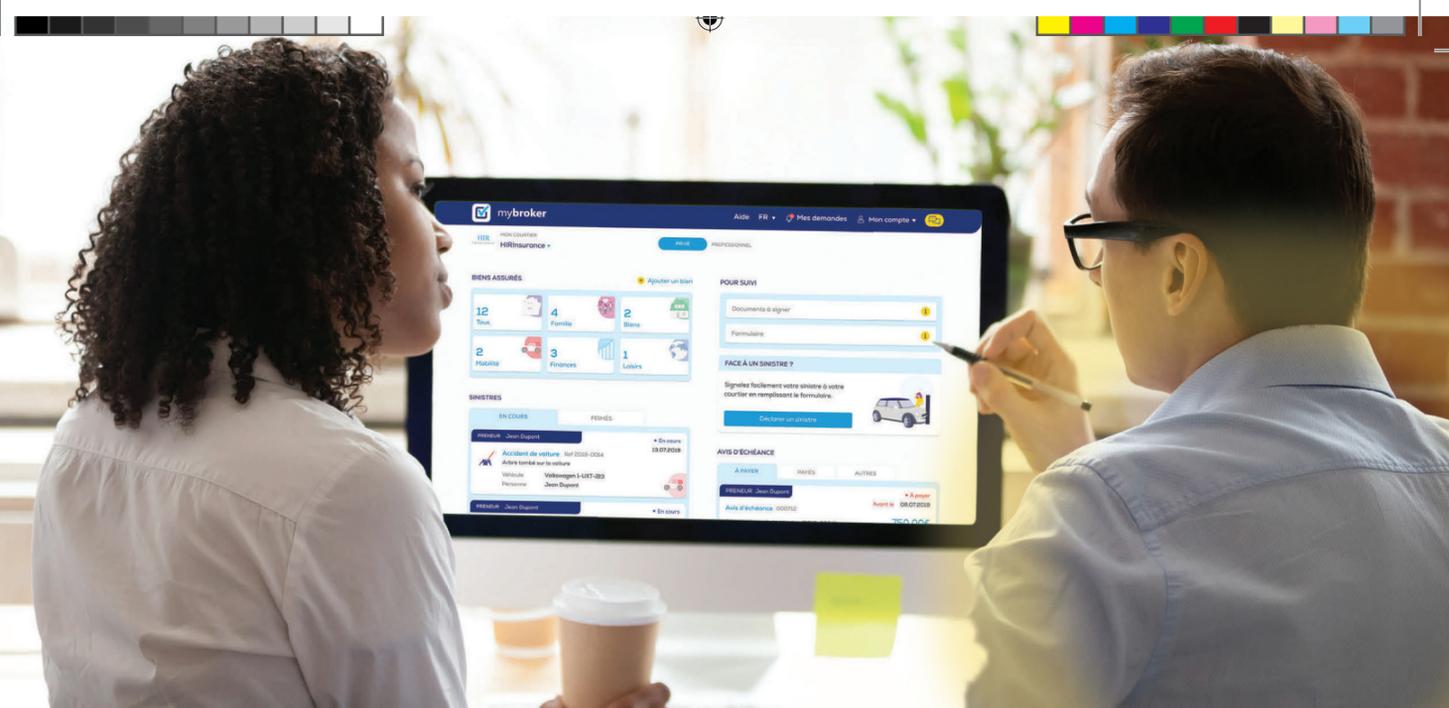
**« Grâce à MyBroker, mon bureau grandit, Moi, j'y crois vraiment. »**

## Un service digital qui commence souvent par un contact humain...

Que vous soyez à l'origine de l'adhésion à MyBroker de votre client ou que ce soit ce dernier qui vous en fasse la demande, l'activation de MyBroker est

souvent l'occasion d'avoir un contact avec vos clients. « Pour notre part, nous avons un petit rituel avec nos clients. Dès que nous les rencontrons,

nous commençons par mettre à jour leurs coordonnées et la fiche client. Ensuite, nous les dirigeons automatiquement vers MyBroker.



Nous prenons le temps de les accompagner. Ils comprennent ainsi que nous leur offrons un service complémentaire. Bien entendu, avec le Coronavirus, le face à face est moins évident, mais nous faisons alors toute la procédure par téléphone. On enregistre maintenant 25 à 30 nouvelles affiliations MyBroker par semaine."

## ... et qui permet de le garder

« L'épidémie de Coronavirus a donné un véritable coup d'accélérateur à nos affiliations : au lieu de mettre le personnel au chômage temporaire, nous en avons profité pour proposer MyBroker à nos clients, en leur expliquant que grâce à cette application, nous pouvions rester en contact avec eux. Aujourd'hui, plus de 50% de nos clients, soit plus de 2800 personnes, disposent de MyBroker. Nos clients réagissent donc bien ! J'avoue que nous avons quelques craintes au départ, notamment pour les personnes âgées, mais finalement, nous avons été surpris. Même des personnes de plus de 80 ans, parfois. Elles sont, elles aussi, intéressées par ne plus avoir de papier. Sur mes 2800 clients MyBroker, s'il y en a 20 qui ne sont pas contents, c'est un maximum. Nos clients sont vraiment satisfaits », conclut Olivier Nicaise.

Et s'il doit résumer MyBroker, les propos d'Olivier Nicaise sont sans équivoques : « Grâce à MyBroker, mon bureau grandit. Moi, j'y crois vraiment ! »

Si vous aussi, vous souhaitez promouvoir MyBroker auprès de vos clients, nous avons développé du matériel promotionnel spécialement pour vous. Vous le trouverez sur : [www.portima.com/fr/promo-mybroker](http://www.portima.com/fr/promo-mybroker)

## MyBroker, une application en constante évolution.

Ces derniers mois, notre application a connu quelques évolutions : outre son layout plus moderne et sa navigation conviviale, la procédure de connexion a été simplifiée. En outre, vos clients peuvent désormais utiliser itisme pour se connecter, ce qui leur permet de ne plus avoir de login et de mot de passe spécifiques à retenir pour MyBroker.

Et parce que nous sommes convaincus que MyBroker est un atout important pour vous, nous avons voulu faciliter la demande d'accès en automatisant celle-ci lorsque vous créez un preneur ou un prospect. Mais bien entendu, le choix final vous revient.

Aujourd'hui, nous travaillons à de nouvelles améliorations, entre autres pour les indépendants et PME.

