

Amélioration des processus d'affaires

Leo Burns

Consulting Manager

Amélioration des processus d'affaires, BMO Groupe financier

BMO Assurance investit dans la « réingénierie » de ses processus d'affaires

L'une des priorités absolues pour l'ensemble des sociétés de BMO Groupe financier demeure la définition et la fourniture d'une « expérience client exceptionnelle ». En 2010, BMO Assurance a lancé un projet d'amélioration des processus d'affaires, lequel mise sur les compétences des conseillers en processus internes de BMO Assurance. Cette initiative est axée sur la poursuite de l'excellence en matière de processus et pour BMO Assurance, cela signifie faire en sorte que nos processus répondent aux exigences des conseillers, des AGP et des titulaires de polices, autant la première fois que toutes les fois suivantes et ce, à un coût optimal.

L'approche préconisée pour identifier et définir les opportunités d'amélioration des processus était basée sur un examen approfondi des mécanismes internes inhérents aux principaux processus d'affaires de BMO Assurance, tels que les Nouvelles affaires et le service à la clientèle. La phase d'analyse comprenait la « cartographie » des processus pour mieux comprendre les relations essentielles, les transferts d'une personne à l'autre et les goulots d'étranglement potentiels, ainsi que l'analyse approfondie des données relatives à l'efficacité des processus. Cette dernière étape est une source de renseignements importante pour mettre en lumière et valider les facteurs cachés déterminant les délais d'exécution à travers les nombreux composants qui constituent les processus de bout en bout.

Le dialogue interactif entretenu l'automne dernier avec cinq (5) bureaux d'AGP et plus de 30 conseillers s'est avéré être une autre source de renseignements des plus importantes. En recueillant les commentaires des personnes sur le terrain, l'équipe a été en mesure de connaître la réalité que vit l'utilisateur final lorsqu'il transige avec BMO Assurance. Les discussions portaient principalement sur l'identification des « points douloureux », les choses qui doivent être améliorées, les choses que nous faisons bien et ne devrions pas changer, ainsi que les idées et les améliorations suggérées. Leurs commentaires, explications et suggestions se sont avérés être une source de renseignements inestimable et nous ont permis d'établir les priorités relativement aux améliorations à apporter à nos processus du point de vue de l'utilisateur final.

La mise en œuvre est en cours et au cours des prochains mois, nous apporterons un certain nombre d'améliorations pour simplifier les processus au sein des Nouvelles affaires et du service à la clientèle, pour ainsi réduire les délais d'exécution et améliorer la réceptivité dans son ensemble. En bout de ligne, BMO Assurance vise à permettre aux AGP et aux conseillers de faire affaire avec nous le plus facilement possible et nous prévoyons apporter des améliorations importantes et durables au cours des prochains mois.