

DATE :	Le 22 juin 2018	N° 2018-13
CATÉGORIE :	PLACEMENTS	
À :	Agents généraux administrateurs, agents associés généraux, conseillers, agents généraux et comptes nationaux	
OBJET :	Lancement de la co-navigation intégrée et gratuite pour le processus de placement Rapide & Complet	

Nous venons tout juste d'améliorer le processus de placement Rapide & Complet avec le lancement de la co-navigation intégrée et gratuite. Après le succès du lancement de la co-navigation intégrée et gratuite pour le processus de soumission de propositions d'assurance vie Rapide & Complet, nous améliorons l'expérience utilisateur du processus de placement Rapide & Complet de la même façon. Les conseillers utilisant le processus de placement Rapide & Complet dans le cadre de leurs ventes à distance doivent partager l'écran de leur navigateur Web en temps réel. Ils peuvent désormais avoir recours à notre nouvelle fonction intégrée de co-navigation avec leurs clients afin de partager facilement leur écran pendant le processus de proposition.

Caractéristiques

Avantages de la co-navigation :

- Les clients peuvent remplir la proposition avec le conseiller et en suivre la progression.
- Le risque d'erreurs dans la proposition est réduit, puisque vous guidez le client à travers chaque étape. Le conseiller peut céder le contrôle au client en temps réel.
- Option en ligne intégrée directement dans Rapide & Complet : aucune installation de logiciel supplémentaire n'est nécessaire.
- Le conseiller peut lancer un vidéoclavardage pour offrir une rencontre à distance plus personnalisée.
- La caractéristique de partage d'écran est pour le processus Rapide & Complet seulement.

Changements de Rapide & Complet

Comment démarrer une séance de co-navigation

Les conseillers ont désormais la possibilité démarrer une séance de co-navigation pour réaliser une vente à distance lors de l'étape 1 : « Information sur le titulaire ».

1. Le conseiller doit sélectionner « À distance » à partir de la section « Mon client et moi nous rencontrons ».
2. Le conseiller doit confirmer qu'il utilise un logiciel de co-navigation.
 - Le conseiller peut encore choisir d'utiliser d'autres outils de partage d'écran comme Join.me ou WebEx.
3. Une fenêtre de confirmation apparaîtra. Le conseiller pourra alors cliquer sur « Commencer co-navigation ».
4. Le message « Vous avez désormais le contrôle » apparaîtra en vert dans le haut de la page.
5. Pour inviter des clients à participer à la séance de co-navigation unique, le conseiller peut soit (1) copier le lien dans le presse-papier, soit (2) envoyer l'invitation par courriel.
 - Le code de session unique peut être utilisé en vue d'inviter plus d'une (1) personne.
6. Le client clique sur le lien de la session qu'il a reçu par courriel ou colle l'URL unique dans une nouvelle fenêtre de son navigateur.
7. Le client et le conseiller sont tous deux avisés lorsqu'un nouveau participant (un « suiveur ») rejoint la séance.
8. Tout au long du processus de soumission de la proposition, le conseiller partage son écran en temps réel avec le client. Le conseiller peut céder le contrôle de son écran au client afin qu'il remplisse certaines parties de la proposition (p. ex., renseignements bancaires), et peut dessiner sur l'écran à l'aide du surligneur afin d'attirer l'attention du client sur des points en particulier.
9. Une fois la proposition complétée, la séance de co-navigation se termine automatiquement.

Fonctionnement de la co-navigation

Comment céder le contrôle au client

1. Le conseiller doit cliquer sur le symbole de « main » pour transférer le contrôle au client.
2. Une fenêtre « Échanger le contrôle » apparaît. Le conseiller pourra alors sélectionner l'utilisateur de la séance qui prendra le contrôle. Les clients sont identifiés dans la séance en tant que Suiveur 1, Suiveur 2, Suiveur 3, etc.
3. Le message « [Suiveur 1] a maintenant le contrôle » apparaîtra en vert dans le haut de la page. Le client et le conseiller sont tous deux avisés lorsqu'un nouveau « suiveur » prend le contrôle de l'écran.

Comment lancer un vidéoclavardage entre le conseiller et le client

1. Le conseiller et le client doivent cliquer sur l'icône « Activer le chat vidéo » dans le coin inférieur droit de la fenêtre de contrôle.
2. Ils devront ensuite cliquer sur « Rejoindre » afin d'activer l'utilisation du microphone et de la caméra.
3. Le vidéoclavardage commencera et la fenêtre de la séance apparaîtra au-dessus du panneau de contrôle.

Comment téléverser le document d'un client

Le conseiller demande au client de sélectionner l'icône « Partager un document » dans le coin inférieur droit de la fenêtre de contrôle.

1. Le client doit repérer et sélectionner le fichier électronique, puis cliquer sur « Ouvrir ».
2. Une boîte verte apparaîtra dans le haut de l'écran qui indiquera « Fichier mis en ligne ». Le document apparaîtra ensuite à l'écran du client et du conseiller.
3. Le conseiller et le client peuvent alors choisir de revoir le document ensemble. Le conseiller a la possibilité de cliquer sur l'icône de téléchargement et d'enregistrer le document. Veuillez noter que seuls les conseillers peuvent téléverser des pièces jointes à la proposition.
4. Pour retourner au processus de la proposition, le conseiller peut cliquer sur le premier onglet dans la session de co-navigation. Le conseiller peut alors choisir de cliquer sur le x pour fermer la pièce jointe dans le deuxième onglet.

Comment redémarrer une session de co-navigation

Si la proposition n'est pas complétée au cours d'une session de co-navigation, le conseiller doit aller à la page « Mon tableau de bord » dans Rapide & Complet, repérer le nom du client, puis cliquer sur « Reprendre ». Ainsi, le conseiller sera redirigé vers la page où le conseiller et le client ont arrêté de remplir la proposition. Le conseiller doit cliquer sur le bouton « Commencer co-navigation » dans le coin supérieur droit de la page et répéter les étapes pour démarrer une session de co-navigation.

Autres détails

La co-navigation fonctionne sur tous les navigateurs modernes : Chrome, Firefox, Safari, Internet Explorer 10+, etc., ainsi que sur les appareils mobiles Android qui utilisent le navigateur Chrome et Safari sur les appareils Apple iOS.

Date de lancement

La co-navigation sera offerte pour les ventes à distance de propositions de placement remplies à l'aide de Rapide & Complet à compter du **22 juin 2018**.

Personne-ressource

Jan Hayes, gestionnaire de programmes