



Statut du service offert par le réseau CSIONet

COMMUNIQUÉ

JUIN 2007

Statut du service offert par le réseau CSIONet

Chaque jour, le réseau CSIONet dessert environ 1 800 cabinets de courtage, compagnies d'assurance et fournisseurs inscrits à travers le Canada relativement à la transmission des données sur les polices d'assurance en format AL3. Ce service d'échange de transactions EDI continue à être la principale méthode employée par les assureurs pour télécharger ces données à des systèmes de gestion de courtage.

Le service d'assistance technique CSIONet a entrepris au cours des derniers mois des changements à ses méthodes et politiques en matière de prestation de service. Ces changements ont amélioré de façon marquée l'efficacité du service que le Centre offre à sa clientèle. Actuellement, le service d'assistance technique comprend deux employés qui répondent à environ 680 appels par mois, dont 78 % en moyenne (soit une hausse de 31 % par rapport à la même période l'an dernier) sont résolus au cours de la même semaine, alors que seulement 9 appels en moyenne sont résolus la semaine suivante. Grâce à ces importantes améliorations, le CEPA peut maintenant mettre à profit les compétences de son personnel dans le cadre de ses autres projets en vue de rehausser davantage la valeur et la prestation des services qu'il offre.

Le réseau CSIONet s'est aussi engagé à mettre à jour l'information sur ses contacts et à assurer en permanence la qualité de ce service. Au cours des derniers mois, outre le service régulier qu'assure le personnel du service d'assistance technique, 892 personnes-ressources ont été contactées en vue de vérifier et de mettre à jour leurs coordonnées. Non seulement ce projet servira-t-il à améliorer les activités du réseau CSIONet, mais il influencera aussi de façon positive les autres activités entreprises au sein du CEPA. Malheureusement, il n'en va pas de même pour toutes les activités du réseau CSIONet. Le service d'assistance technique s'est efforcé de mettre à niveau notre service d'accès par ligne commutée actuel pour le transformer en RPV (réseau privé virtuel) plus moderne de connexion au réseau CSIONet. Environ 490 utilisateurs se servent encore chaque jour de la technologie par ligne commutée pour télécharger leurs données. Notre service d'assistance technique n'a atteint un taux de mise à niveau que de 7,5 % en moyenne seulement parmi les personnes-ressources que nous avons contactées dans le but de moderniser notre système commuté. Le CEPA invite ceux qui utilisent encore ce système à se mettre à niveau au moyen d'une connexion RPV. Pour obtenir plus de détails sur la mise à niveau du système et sur les avantages offerts par le service RPV, veuillez communiquer avec le service d'assistance technique du réseau CSIONet à l'adresse helpdesk@csio.com.

Le réseau CSIONet va aussi de l'avant dans l'amélioration de l'architecture du réseau ainsi que des services qu'il procure. Vers la fin de l'année 2006, avec l'aide de nos membres et selon leurs exigences, un accord a

été signé nous permettant d'adopter un réseau plus moderne et plus robuste. Cette transition vers notre nouveau réseau, que nous avons amorcée cette année, doit être transparente et se terminer d'ici la fin de l'année 2007. Cela étant dit, la situation de Bell a changé depuis et le processus a donc été retardé. Le CEPA et Bell s'efforcent d'assurer des services de qualité supérieure. Bell tient compte de nos attentes durant leur transition à l'interne afin de satisfaire et même de surpasser tous nos besoins. Pour obtenir plus d'information, veuillez communiquer avec le CEPA.