

RENFORCER L'INTERACTION HUMAINE, ET NON LA REMPLACER



Sylvaine Paolucci-Simms

Head of Bank Transformation Processes & Project Management

Qui aurait pu prédire l'ampleur des changements dans nos vies au cours des dix dernières années ? Les avancées technologiques ont alimenté le progrès dans les domaines de l'intelligence artificielle, des soins de santé, de la transition vers une économie verte et de la manière dont nous vivons au quotidien.

Bien que nous ne puissions prédire avec précision l'avenir, il convient de dire que l'accélération et le rythme de déploiement à grande échelle, l'innovation et la différenciation sont essentiels pour rester compétitif. Les entreprises qui sauront exploiter le potentiel d'innovation rapide augmenteront leur efficacité, leur productivité et leur avantage concurrentiel pour développer leur entreprise au sein d'un environnement dynamique.

UNE RENTABILITÉ ACCRUE ET UN ENGAGEMENT PLUS FORT AUPRÈS DES CLIENTS

Le domaine de la gestion de patrimoine n'est pas exempt de ces préoccupations. Sa clientèle évolue rapidement avec l'arrivée de nouveaux clients plus familiers avec les outils digitaux et interagissant davantage avec eux, tels que les robo-conseillers et les profileurs de risques. Cette utilisation accrue de la technologie a engendré des attentes différentes de la part des clients concernant leurs investissements.

Par conséquent, l'interaction avec les clients doit désormais être équilibrée entre les facilitateurs technologiques libérant des ressources des tâches répétitives, obligatoires mais sans valeur ajoutée, l'accès accru aux outils et aux informations du marché, et les relations humaines et le savoir-faire différenciant les gestionnaires de patrimoine.

En supposant un engagement fort envers l'infrastructure digitale et les plateformes omnicanal et compte tenu de la trajectoire actuelle de la demande, ce sont les offres aux clients, y compris l'expertise et les relations humaines, qui représentent les facteurs clés de fidélisation.

QUELLES ACTIVITÉS PEUVENT BÉNÉFICIER DE LA DIGITALISATION ?

Les domaines historiquement basés sur des processus humains répétitifs peuvent désormais s'appuyer sur des plateformes basées sur des règles afin de traiter certains aspects du cycle de vie du client, les évaluations réglementaires et de conformité ainsi que les propositions d'investissement automatisées. L'adoption de chatbots alimentés par l'intelligence artificielle et de solutions blockchain promet d'améliorer l'efficacité opérationnelle et de réduire les coûts.

« La gestion de patrimoine reste une activité centrée sur les personnes. »

Ces éléments libèrent des ressources pour permettre aux conseillers de se concentrer sur la valeur ajoutée pour les clients et la gestion de situations complexes.

Ainsi, les institutions de gestion de patrimoine bénéficieront de la mise en place de nouvelles infrastructures technologiques, permettant aux fonctions de support de s'appuyer sur des plateformes dotées de moteurs basés sur des règles tout en introduisant constamment de nouvelles exigences, telles que les critères ESG, par exemple.

QUELLES SONT LES CONTRAINTES À PRENDRE EN COMPTE ?

Les outils de gestion de données et de cybersécurité sont des moteurs essentiels de la transformation digitale.

Des procédures strictes de cybersécurité dans le but de protéger les informations sensibles des clients et de limiter les cybermenaces, une sécurité robuste et des mesures appropriées sont primordiales pour permettre une utilisation sûre des systèmes. À mesure que

la digitalisation s'accélère, la cybersécurité devient une préoccupation centrale pour les services de gestion de patrimoine.

Pour cette raison, de nouvelles compétences et de nouveaux modèles opérationnels devront être développés, tout en jonglant avec les défis techniques et juridiques.

SUR LA VOIE DE LA TRANSFORMATION DIGITALE

Les défis liés à la transformation digitale ne sont pas propres à une industrie spécifique. Nous pouvons observer que la transformation numérique engage les entreprises de tous secteurs sur cinq aspects. Premièrement, les besoins des clients sont mieux pris en compte en simplifiant la complexité grâce à l'utilisation de facilitateurs technologiques. Deuxièmement, la transformation organisationnelle soulève la question de l'amélioration de l'impact et de l'efficacité. Troisièmement, la manière dont les données sont créées, traitées, sécurisées et échangées à des coûts réduits et avec une sécurité maximale est d'une importance capitale. Quatrièmement, les processus dits "end to end" doivent être conçus de manière à utiliser les technologies digitales pour améliorer la qualité et l'efficacité. Enfin, les changements culturels et de mentalité ont besoin d'être intégrés aux objectifs stratégiques des ressources humaines afin de stimuler la confiance envers la technologie.

La gestion de patrimoine reste une activité centrée sur les personnes. La digitalisation est un facilitateur et ne remplacera pas l'interaction humaine qui différencie un établissement d'un autre. Elle reste néanmoins un facteur essentiel et inévitable dans le développement futur des activités de gestion.



REYL
INTESA SANPAOLO

INFORMATION IMPORTANTE - Le présent contenu est mis à disposition par REYL & Cie SA et/ou ses sociétés affiliées (ci-après dénommées « REYL ») uniquement à des fins d'information et sans intention de constituer une demande ou une offre, une recommandation ou un conseil d'acquiescer ou de vendre des droits dans tous instruments financiers qui y sont mentionnés, ni d'effectuer toute transaction ou de devenir partie à toute transaction de tout type que ce soit, notamment avec tout destinataire qui n'est pas un investisseur qualifié, autorisé, professionnel et/ou institutionnel. Le présent contenu est destiné à la seule utilisation du destinataire et ne peut être ni communiqué, ni imprimé, téléchargé, utilisé, ni reproduit à d'autres fins. Il n'est pas destiné à être distribué/proposé à ou utilisé par des personnes physiques ou morales qui sont ressortissantes d'un pays ou soumises à une juridiction dont les lois ou réglementations interdiraient une telle offre/distribution ou utilisation. Bien que REYL mette tout en œuvre pour obtenir des informations issues de sources qu'elle estime être fiables, ni REYL, ni ses administrateurs, représentants, employés, agents ou actionnaires n'assument aucune responsabilité relative au présent contenu, et ne donnent aucune garantie que les données mentionnées soient exactes, exhaustives ou dignes de confiance. Ainsi, REYL n'assume aucune responsabilité eu égard à toute perte résultant de l'utilisation du présent contenu. Les informations, avis et évaluations contenus dans le présent document s'appliqueront au moment de sa publication, et pourront être révoqués ou modifiés sans préavis. Le présent contenu est uniquement destiné aux destinataires qui comprennent les risques encourus et sont capables de les assumer. Avant d'effectuer toute transaction, les destinataires doivent déterminer si l'instrument financier mentionné dans le contenu correspond à leur situation particulière et doivent s'assurer d'évaluer de manière indépendante (avec leurs conseillers professionnels) les risques spécifiques ainsi que les conséquences juridiques, fiscales et comptables et les conditions d'éligibilité de tout achat, toute détention ou vente des instruments financiers mentionnés dans le contenu. REYL, ses administrateurs, représentants, employés, agents ou actionnaires peuvent avoir des intérêts dans des instruments financiers décrits dans les présentes et/ou être liés par des engagements de souscription auxdits instruments. REYL ne donne aucune garantie concernant l'adéquation des informations, des avis ou des instruments financiers mentionnés. Les données historiques relatives à la performance des instruments financiers ou des actifs sous-jacents ne sont pas une indication de la performance future. Le présent contenu a été compilé par un service de REYL qui ne constitue pas une unité organisationnelle responsable de la recherche financière. REYL est soumise à des obligations réglementaires distinctes, et certains services et/ou instruments financiers peuvent ne pas être disponibles dans toutes les juridictions ou à tous les types de destinataires. Les destinataires devront dès lors se conformer à toutes les lois et réglementations applicables. Le présent document ne vise pas à offrir des services, et/ou des instruments financiers dans des pays ou juridictions dans lesquels ladite offre serait illégale en vertu des lois et réglementations locales applicables.



SUCCESS. TOGETHER.