



# La transformation digitale pour mieux réussir avec la data :

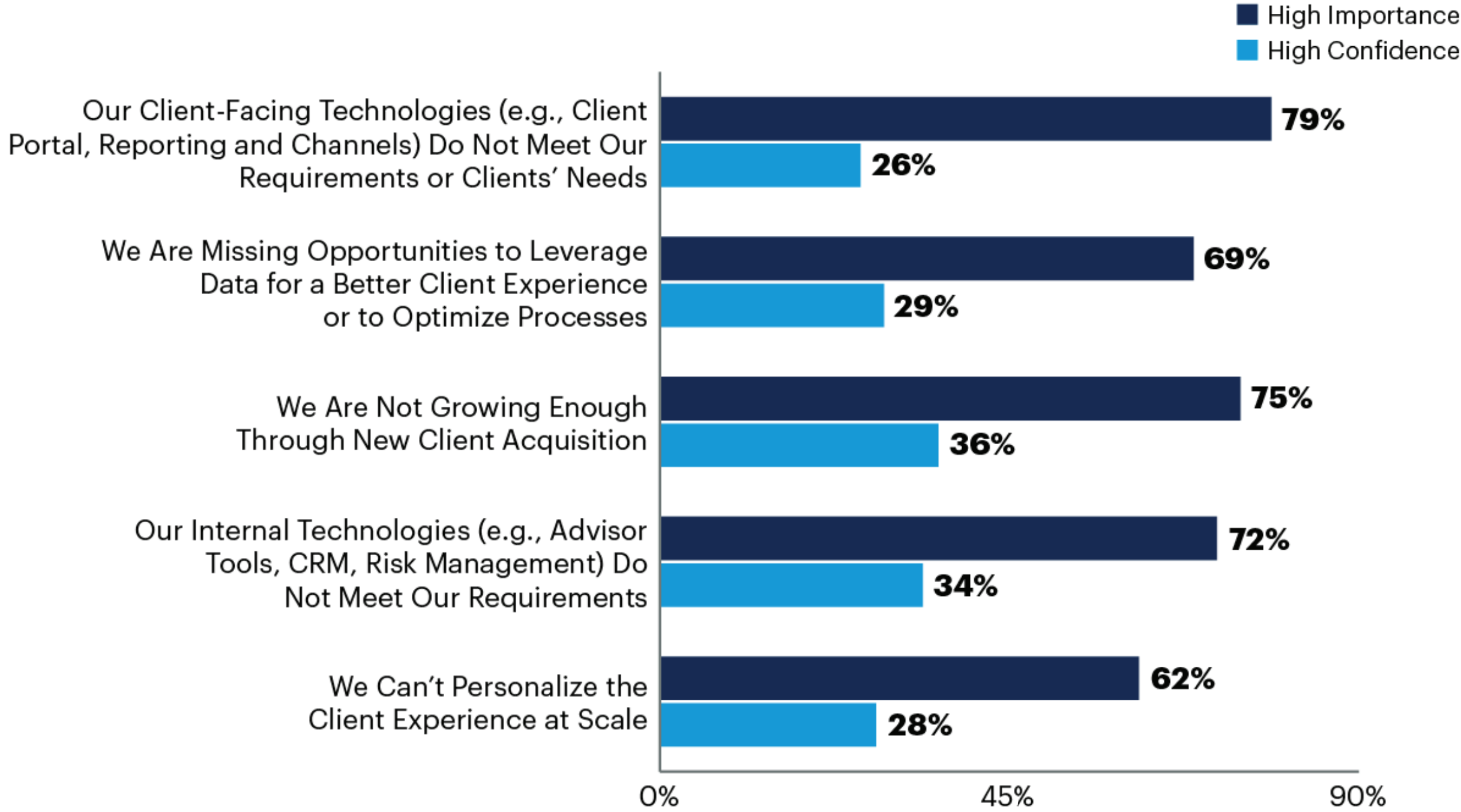
3 tableaux de bord efficaces pour la gestion de patrimoine et d'actifs

S'il y a une chose à retenir sur les 10 dernières années, c'est que le changement est inévitable, en particulier en matière de gestion de patrimoine et d'actifs. Des épreuves telles qu'une pandémie, une crise économique ou une crise de la dette, comme celle que nous avons connue en 2008 et qui a entraîné la pire récession depuis la Seconde Guerre mondiale. Les défis à relever peuvent entraîner des changements positifs, mais ils peuvent également paralyser les institutions financières. Comme l'explique **McKinsey & Company** dans un rapport, il a généralement fallu 8 ans pour sortir des différentes crises de la dette, et celle qu'a récemment connue le secteur de la finance et de la gestion de patrimoine ne déroge pas à cette tendance. Ces événements entraînent notamment des pertes de revenus, une perte de confiance des clients, un renforcement des réglementations, ou encore des pertes de patrimoine, des pertes boursières et des pertes de capital retraite se chiffrant à plusieurs milliers de milliards de dollars.

Pourtant, même le changement et l'incertitude permettent aux sociétés de gestion d'actifs et de patrimoine de tirer des enseignements pour gagner en agilité et en résilience. Conscientes de devoir s'adapter, elles ont dû également repenser entièrement la manière de fonctionner et d'interagir avec leurs clients. Les cabinets leaders du secteur, comme Charles Schwab, JPMorgan Chase, Broadridge Financial Solutions ou Vanguard, accélèrent leur transformation digitale et développent les initiatives data-driven pour améliorer l'expérience client, la productivité des conseillers et la gestion des risques. Ils deviennent un exemple pour d'autres cabinets plus réticents à adopter les outils numériques, à exploiter leurs données et à tirer parti de l'analytique avancée en cette période d'incertitude. Ils sont également mieux préparés pour affronter l'avenir et conduire le changement.

### High Importance Versus High Confidence for Wealth Management Priorities

Percentage of Respondents in Wealth Management, 2018



Chaque année, **Gartner** mène une étude auprès de leaders en gestion de patrimoine pour mesurer l'écart entre l'importance de mener à bien différentes initiatives et la confiance dans la réussite de ces initiatives. Comme le révèle une étude récente, c'est en matière d'expériences client et d'initiatives technologiques pour les conseillers que l'on observe les écarts les plus importants (voir figure à gauche). En particulier, **69 % des sondés soulignent l'importance d'utiliser les données, malgré des opportunités manquées, tandis que seuls 29 % assurent avoir confiance dans leur capacité à réussir grâce aux données**, pour mieux servir leurs clients et optimiser leurs processus. Il y a une marge de progression.

n = 55-80  
Source: 2019 Gartner Wealth Management Agenda Poll  
708154

—Gartner, **Improve Three Areas to Support Digital Business Transformation in Wealth Management**, 18 avril 2019.



L'impératif digital :  
adopter l'analytique des données  
pour gérer le changement







**Les sociétés de gestion de patrimoine ne peuvent développer leurs activités à grande échelle avec leur modèle actuel. En l'état, leurs capacités restent limitées. Et pour limiter l'augmentation des coûts, elles ne vont pas augmenter leurs effectifs. Par conséquent, elles vont devoir adopter des solutions digitales pour leurs conseillers si elles veulent assurer leur croissance.**

—Evan Siegal, Director,  
Digital Advisory Group, **PwC**

Dans son rapport « **10 Disruptive Trends in Wealth Management** », Deloitte souligne à quel point le secteur connaît un changement important, avec l'arrivée d'une nouvelle génération d'investisseurs, dont les attentes et les préférences ont été façonnées par les nouvelles technologies et par la manière dont ils ont vécu la dernière crise financière. Comme l'explique ce rapport, 9 nouvelles mentalités émergent avec ce nouveau type d'investisseur : il a des besoins individuels, il souhaite garder le contrôle, il agit lui-même, il souhaite un accès à tout moment, où qu'il soit, il se fie aux conseils de ses pairs, il remet en question l'autorité, il traite le risque comme un inconvénient et non comme un élément volatil, et surtout, il ne veut pas être traité comme un client de seconde zone.

Alors que le marché continue de connaître des changements, le rapport explique les principales sources de disruption aujourd'hui et pour les 10 prochaines années, dont cette nouvelle génération d'investisseurs fait partie, et fait le lien avec d'autres phénomènes disruptifs. Parmi ces phénomènes, citons notamment l'influence des données, l'évolution vers un modèle économique davantage axé sur le digital, l'essor des robots-conseillers, mais aussi un transfert de richesses, qui vient bouleverser les relations entre conseillers et clients.

Alors que les piliers du secteur se retrouvent sous pression avec l'arrivée de nouveaux concurrents, ce qui s'ajoute au renforcement des réglementations, à l'augmentation du coût des risques ou à l'essor des actifs sous gestion qui implique de gérer davantage de données, ils se doivent aujourd'hui de repenser leur modèle. Si ce modèle ne garantit pas une réussite à long terme, ils doivent déterminer comment y intégrer les technologies digitales pour renforcer la collaboration entre conseillers et clients. Une chose est sûre, l'analytique est un moyen efficace de gérer ces bouleversements, de mieux interagir avec les clients, d'approfondir les relations et de gérer les risques. Même les sociétés qui n'ont pas terminé leur transition pour décupler les possibilités des métiers et des conseillers devraient faire des progrès rapides en ce sens dans les prochaines années, comment le soulignent Deloitte et d'autres cabinets de conseil.

Les spécialistes en gestion d'actifs et de patrimoine qui intègrent pleinement la data dans leurs processus pourront développer leur maturité analytique. Ils mettront en place une culture des données robuste : les conseillers, les analystes des risques, les cadres dirigeants et l'ensemble du personnel pourront s'appuyer sur les données pour prendre des décisions importantes, qui profiteront aussi bien aux métiers qu'aux clients, en particulier en période de crise. Et aujourd'hui, comme ils doivent gérer d'importants volumes de données diverses générées par les clients, par leurs propres activités, par un marché dynamique et par les actifs sous gestion, il est essentiel de pouvoir faire confiance à un leader dans le domaine de l'analytique. L'analytique en libre-service de Tableau aide les sociétés de gestion d'actifs et de patrimoine à découvrir des insights essentiels pour prendre des décisions immédiates, afin d'optimiser leurs opérations, éclairer leurs stratégies à court et long terme pour leurs clients, booster l'expérience client et gérer les risques.



Bien souvent, la gestion des risques est une notion que les conseillers prennent en compte uniquement au début de leur relation avec les clients, mais sur laquelle ils reviennent rarement, si ce n'est jamais. En réalité, les conditions du marché, les priorités et les objectifs changent et le risque est une notion très fluide. Par conséquent, cela nécessite une surveillance proactive et pendant tout le cycle de vie client.

—Andrew Aziz, Financial Advisor Magazine, **HNW Wealth Managers Must Shift Gears On Risk Management**

**Dans une enquête menée par PwC sur la gestion de patrimoine, 33 % des personnes interrogées se déclarent très confiantes quant à la manière dont leur conseiller utilise leurs informations et les données pour fournir des conseils personnalisés.**

— PwC, **Digital wealth management: Driving engagement through data-driven insights**



# 3 tableaux de bord pour optimiser la gestion des risques, la productivité des conseillers et l'expérience client

Avec les besoins des investisseurs qui évoluent au fil des fluctuations du marché, les risques augmentent, mais les opportunités d'optimiser le patrimoine aussi. Grâce à ces trois tableaux de bord Tableau, vous pourrez mieux gérer les risques, booster la productivité des conseillers et découvrir des insights qui vont renforcer vos relations avec les clients. Téléchargez-les et testez-les pour mieux affronter la crise et transformer vos activités de gestion de patrimoine et d'actifs.



GESTION DES RISQUES



PRODUCTIVITÉ DES CONSEILLERS



EXPÉRIENCE CLIENT





## Tableau de bord de gestion des risques de marché

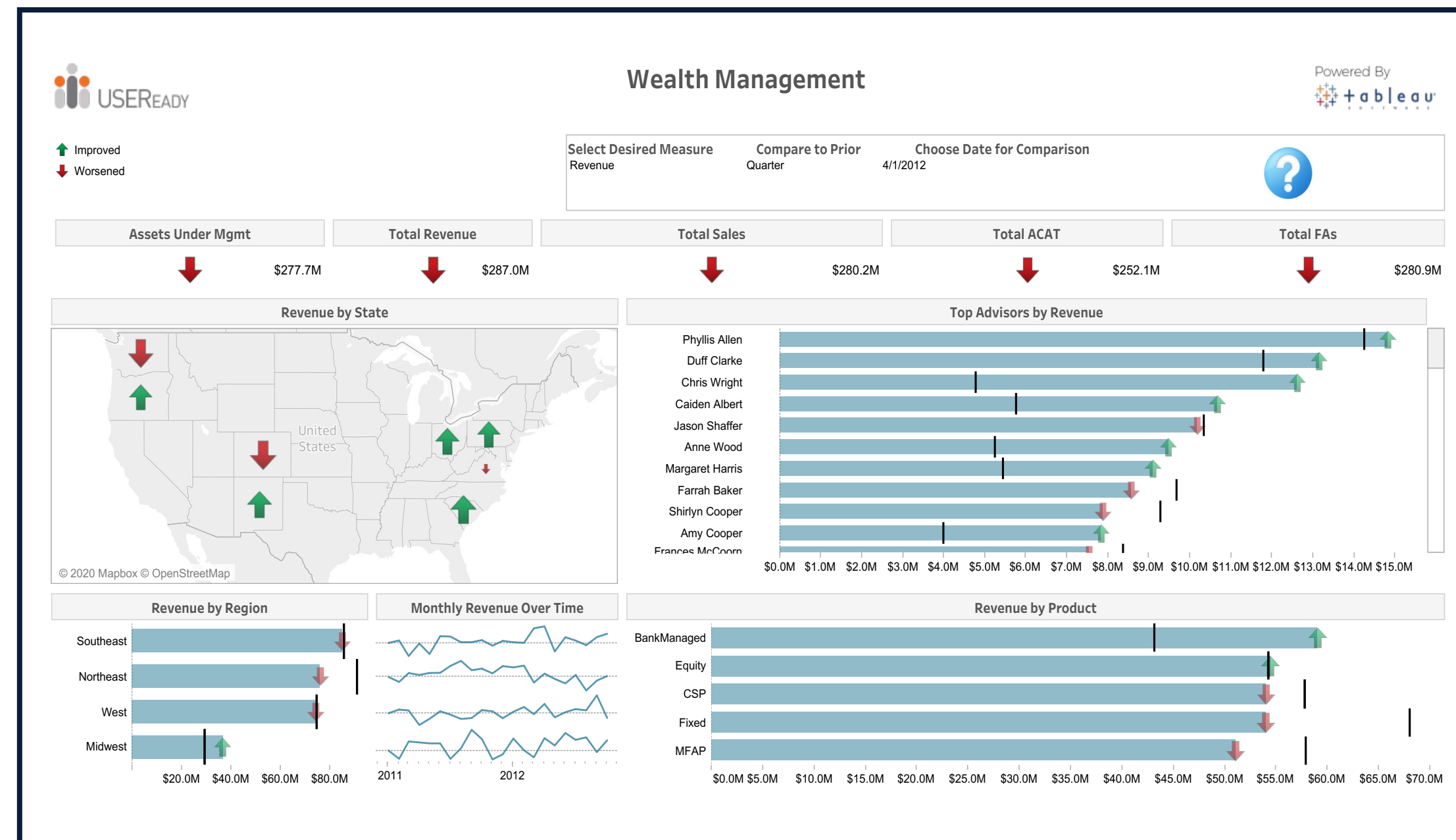


Ce **tableau de bord de gestion des risques de marché** de **USEReady** permet aux conseillers, aux spécialistes de la gestion des risques et aux gestionnaires de portefeuille de suivre les risques systémiques sur le marché. Il permet de comprendre les tendances historiques et la volatilité, qui sont directement liées aux marchés financiers. Les variations sont notamment dues aux récessions, aux crises économiques, ou encore aux événements politiques. Avec une telle analyse, les cadres et les conseillers peuvent déterminer s'il vaut mieux stopper les investissements ou gérer les risques en ciblant des titres moins exposés ou des fonds moins volatils. Au final, en réagissant rapidement et efficacement, ils pourront renforcer la confiance des clients et booster les performances, tout en garantissant la rentabilité de leurs opérations.





## Tableau de bord exécutif sur le suivi des performances



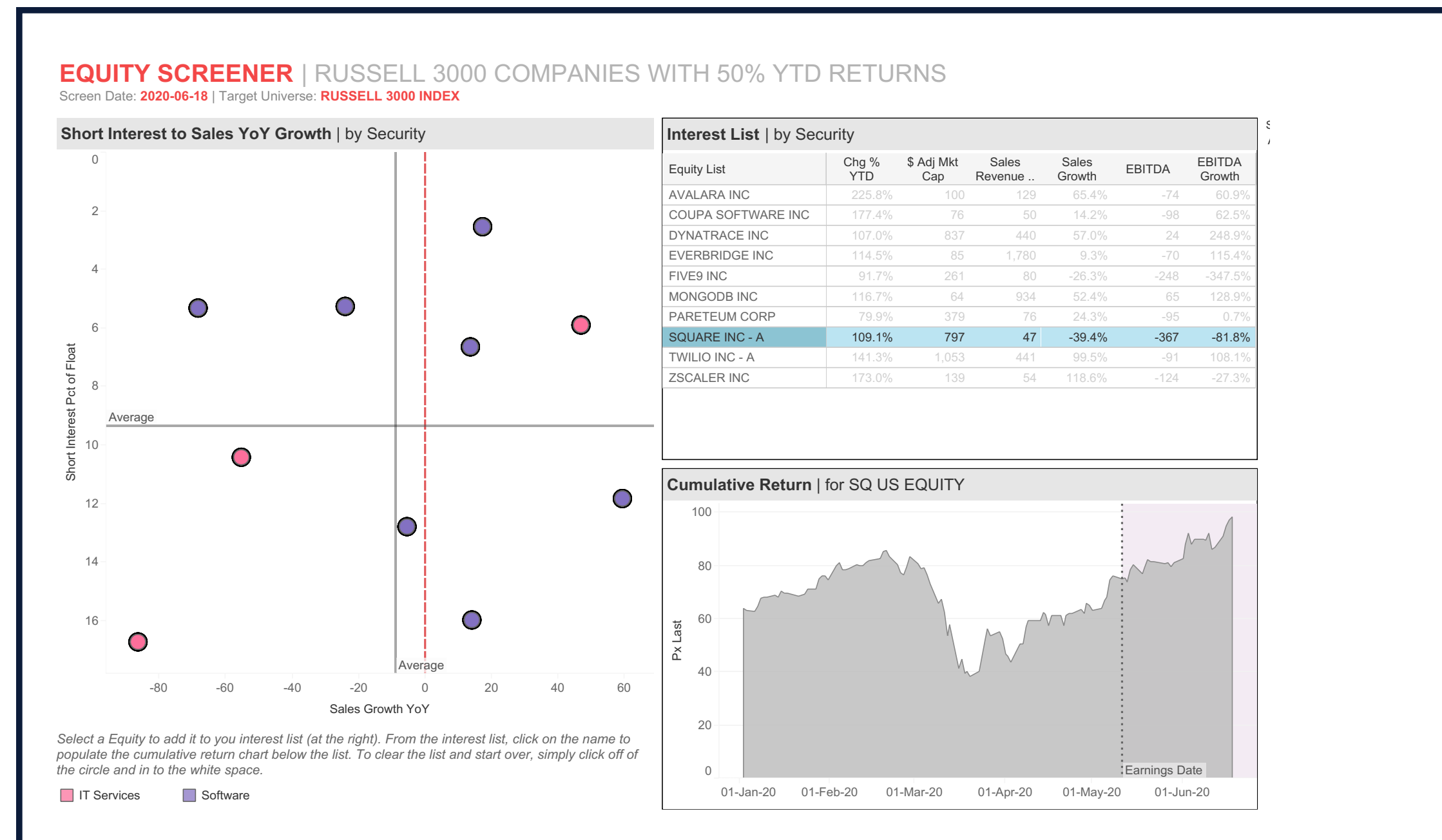
◀ Avec un marché très volatil comme aujourd'hui, ou même lorsqu'il n'y a aucune fluctuation majeure, les spécialistes de la gestion d'actifs et de patrimoine cherchent à déterminer la santé de leurs opérations et leur rentabilité ou celle des clients. Le **tableau de bord exécutif sur le suivi des performances** de **USEReady**, partenaire Tableau et pionnier en matière de solutions, de meilleures pratiques, de processus BI, d'analytique, de Big Data, de cloud et de pratiques Salesforce, permet de suivre vos KPI et de filtrer par métriques (CA, ventes, entrées nettes, gestion des actifs).

Dans une même vue, vous pouvez comparer les performances d'une année sur l'autre, d'un trimestre sur l'autre ou d'un mois sur l'autre, mais aussi filtrer par conseiller, produit, État ou région.





## Tableau de bord d'analyse des marchés de capitaux



Pour les conseillers souhaitant se constituer un portefeuille de clients existants ou nouveaux, ou qui souhaitent constituer un nouveau fonds, le **tableau de bord d'analyse des marchés de capitaux** propose une liste utile d'investissements à comparer. Vous pouvez analyser en détail des éléments comme la croissance d'une année sur l'autre pour découvrir les investissements à fort rendement ou à rendement cumulatif qui auront le plus d'effets sur un portefeuille, ou à envisager pour un nouveau produit. Vous pouvez également filtrer les données par secteur pour prendre des décisions éclairées en matière de diversification des investissements.

Quelles que soient la génération ou la fortune de vos clients, ils cherchent à posséder et développer un portefeuille générant des revenus significatifs maintenant et sur le long terme. Ce tableau de bord vous permet de repérer les investissements qu'il serait intéressant et pertinent d'ajouter à leurs portefeuilles.



# Comment les sociétés de gestion d'actifs et de patrimoine utilisent Tableau pour accroître la résilience

En tant que plate-forme BI de choix pour 90 % des spécialistes des services financiers du Fortune 500, Tableau aide les sociétés de gestion d'actifs et de patrimoine à déployer et faire évoluer leur analytique pour gérer le changement. Découvrez leurs témoignages, et ce qu'apporte la data aux métiers et aux clients.

## Charles Schwab

**Charles Schwab** utilise Tableau pour répondre à des questions importantes et développer une culture d'entreprise basée sur les données. Cette culture s'étend notamment à l'équipe de data science, au marketing produit, aux équipes marketing d'entreprise, ainsi qu'aux équipes dirigeantes. Le cabinet a mis en place Tableau dans 13 centres d'appel et 345 succursales à travers le pays pour suivre l'activité et la satisfaction des clients, et ainsi améliorer leur expérience, la qualité des services et les résultats. Les services d'investissement regroupaient environ la moitié de la clientèle de Charles Schwab en décembre 2018, et il est essentiel de comprendre la popularité des produits, la concurrence et le niveau des ventes pour optimiser et garantir les résultats pour les clients. Grâce à son tableau de bord consolidé MySales Branch Analytics Reporting, le cabinet met les données entre les mains de 1 200 conseillers financiers, responsables de succursales et régionaux, ou cadres dirigeants des services d'investissement.

## JPMorgan Chase & Co.

Pour **JPMorgan Chase & Co**, qui s'est développé au fil des fusions et acquisitions, les données ont pris une importance vitale dans les opérations et la stratégie, notamment pour réduire les risques, améliorer l'expérience client et fournir les informations qui ont défini les stratégies fondamentales. Pour mieux suivre les évolutions du secteur et optimiser ses activités, JPMC est passé d'une approche analytique dépendante de l'IT à une approche libre-service où les utilisateurs métier jouent un rôle central. Grâce à la mise en place d'un centre d'excellence et à l'autonomie donnée par l'IT, JPMC a adopté Tableau et est passé de 400 utilisateurs en 2011 à plus de 30 000 aujourd'hui, ce qui optimise la précision et la gestion des risques dans l'ensemble de l'entreprise.





## Broadridge Financial Solutions

Pour **Broadridge Financial Solutions**, acteur majeur de la fintech, disposer de données exploitables est une priorité absolue. L'agrégation et la normalisation des données constituent des défis majeurs pour Broadridge et pour le secteur dans son ensemble, et sont au cœur des attentes des clients. En utilisant Tableau avec le logiciel de gestion des actifs et du patrimoine de Broadridge, les clients profitent d'un accès en libre-service à des analyses et des rapports personnalisés, ainsi qu'à des tableaux de bord interactifs. Ils peuvent ainsi explorer les données de courtage, sur leur portefeuille et sur les opérations rapidement, au gré de leurs besoins. Parmi ces clients qui tirent parti de Tableau, on trouve des fonds spéculatifs acheteurs et vendeurs, des administrateurs de fonds, des gestionnaires d'actifs, des établissements bancaires, ou encore des courtiers.





## Conclusion

Il est évident que le secteur doit relever de nouveaux défis, certains inédits, et d'autres très bien identifiés. Quelle que soit la situation, et surtout avec le climat tendu actuel, Tableau reste une solution éprouvée qui continue d'aider les grands acteurs de la gestion d'actifs et de patrimoine à déployer l'analytique à grande échelle, à gérer les risques et à développer leurs activités. Notre solution est capable de répondre aux besoins data les plus simples et les plus complexes, grâce à une analytique en libre-service qui accélère la découverte d'insights, permet de garder une longueur d'avance sur la concurrence, renforce la résilience et améliore l'expérience client.

En développant une culture des données, les professionnels du secteur pourront adopter une attitude qui les aidera à gérer sereinement la situation actuelle et les situations à venir. **Découvrez comment une culture des données** permet d'initier des changements importants en entreprise, d'aider les employés à devenir data-driven. Découvrez comment Tableau vous aide à mettre en place une culture des données pour tirer parti des opportunités et vous préparer à faire face à l'inattendu.

Comme l'indiquent ces trois tableaux de bord et les exemples concrets présentés, les insights data-driven sont indispensables dans de nombreux domaines et montrent à quel point il est essentiel d'intégrer l'analytique au cœur de vos activités. Ces tableaux de bord vous aideront à mieux gérer les risques, à booster la productivité de vos conseillers et à améliorer l'expérience client.



## Ressources

- Découvrez nos **solutions pour le secteur bancaire et la gestion des actifs** pour comprendre comment Tableau vous aide à garantir votre réussite en tirant pleinement parti de vos données.
- Essayez la version d'évaluation gratuite de **Tableau Desktop** pour expérimenter la fiabilité et la scalabilité Tableau.
- Consultez le site de notre partenaire **USEReady** pour découvrir comment il combine la puissance de ses services stratégiques à notre solution d'analytique visuelle pour aider les clients à repenser leur façon d'aborder les données et d'interagir avec elles.

## À propos de Tableau

Tableau aide les utilisateurs à transformer leurs données en informations exploitables qui marquent les esprits. Connectez-vous facilement à vos données, peu importe leur format ou leur emplacement de stockage. Réalisez rapidement des analyses ad hoc pour identifier des opportunités à explorer. Créez des tableaux de bord interactifs par glisser-déposer avec l'analytique visuelle avancée, puis partagez-les dans toute l'entreprise pour permettre à vos collègues d'explorer les données comme ils l'entendent. Des grandes multinationales aux startups naissantes en passant par les TPE, tout le monde utilise la plate-forme analytique de Tableau pour voir et comprendre les données.