L'impact de la Blockchain dans la gestion d'actifs

Dans la gestion d'actifs, deux tendances se dessinent quant à l'utilisation de la *Blockchain*. La première, dans la distribution des fonds. La *Blockchain* est utilisée dans quelques projets actuellement en France mais aussi à l'international qui visent à simplifier la distribution de plusieurs aspects : d'une part, faciliter la connaissance de l'investisseur et la transparence de toute la chaîne de distribution et, d'autre part, offrir une nouvelle infrastructure de marché pour la distribution des fonds à l'international. La deuxième tendance concerne les actifs eux-mêmes. Les nouveaux actifs trouvent un environnement qui va devenir régulé : on le voit avec la loi Pacte en cours de discussion et l'article 26 qui encadre l'émission de jetons et dans la partie actifs. On voit aussi l'émergence d'infrastructures de marchés qui visent à rendre plus liquides des actifs, en particulier les parts de société cotées, mais qui sont des PME, et les parts de sociétés non cotées petites ou grandes. Et des projets comme LiquidShare, qui porte bien son nom, visent à déployer une infrastructure de marché pour faciliter les échanges de ces actions.



JOHANN PALYCHATA

Retrouvez LA VIDÉO sur **AGEFI TV** **www.agefi.fr**

Johann Palychata, *responsable du Lab Blockchain, BNP Paribas Securities Services (vidéo enregistrée le 12/10/2018)*

Comment les « tech » transforment le parcours client BtoB

Le parcours client est l'étape clé pour capter et fidéliser ses clients : il s'agit de répondre de façon fluide, adaptée et performante à tous les besoins – qu'ils soient exprimés ou sous-jacents.



ISABELLE MACQUART

Le parcours client est optimal lorsqu'il répond parfaitement aux indicateurs du modèle économique d'expérience client :

- valeur d'usage : réponse aux besoins du client de façon rapide, fiable et sécurisée,
- émotion (attractivité) : utilisation simple et agréable des services,
- éthique : transparence tarifaire, respect des exigences réglementaires, valeurs sociétales...
- excellence opérationnelle : optimisation du triptyque coûts-qualité-délais,
- rentabilité : contribution aux résultats économiques.

Avec le numérique, les *tech* (*fintech, assurtech, legaltech, regtech*) viennent simplifier et enrichir le parcours client BtoB, en apportant fiabilité et économie de moyens.

Ainsi, les néobanques vont au-delà du seul service bancaire en proposant des parcours clients performants (grâce notamment au *machine learning* et à l'intelligence artificielle) et augmentés : Qonto propose l'accompagnement à la création d'entreprise avec Legalstart, la gestion simplifiée et le suivi des frais ; Anytime assure la comptabilité simplifiée, la gestion de la paie et l'affacturage ; Olky intègre la gestion des impayés.

De façon générale, les néobanques disposent d'un avantage majeur par rapport aux acteurs traditionnels : elles partent du besoin d'un public cible et y apportent la réponse la plus adaptée en puisant dans le meilleur de la technologie. Elles intègrent parfaitement les aspects liés à la valeur d'usage, à l'émotion, à l'éthique et à l'excellence opérationnelle… mais sont pratiquement toutes non rentables !

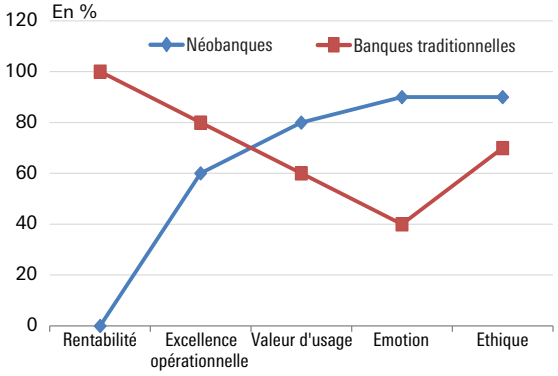


CHRISTOPHE CHAPTAL DE CHANTELOUP

Le défi pour les acteurs traditionnels est d'être aussi bons que les *tech* sur l'amélioration de l'expérience par le parcours client (augmentation de la valeur d'usage, de l'émotion et de la transparence tarifaire), tout en sauvegardant – voire en optimisant – l'excellence opérationnelle et la rentabilité.

ENTRE VALEUR D'USAGE ET EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

Indicateurs du modèle économique d'expérience client BtoB



SOURCE : SOCIETE

Isabelle Macquart et Christophe Chaptal de Chanteloup, *directeurs associés du cabinet en stratégie et transformation Experience Makers*

PAGES COORDONNÉES PAR **SYLVIE GUYONY**