

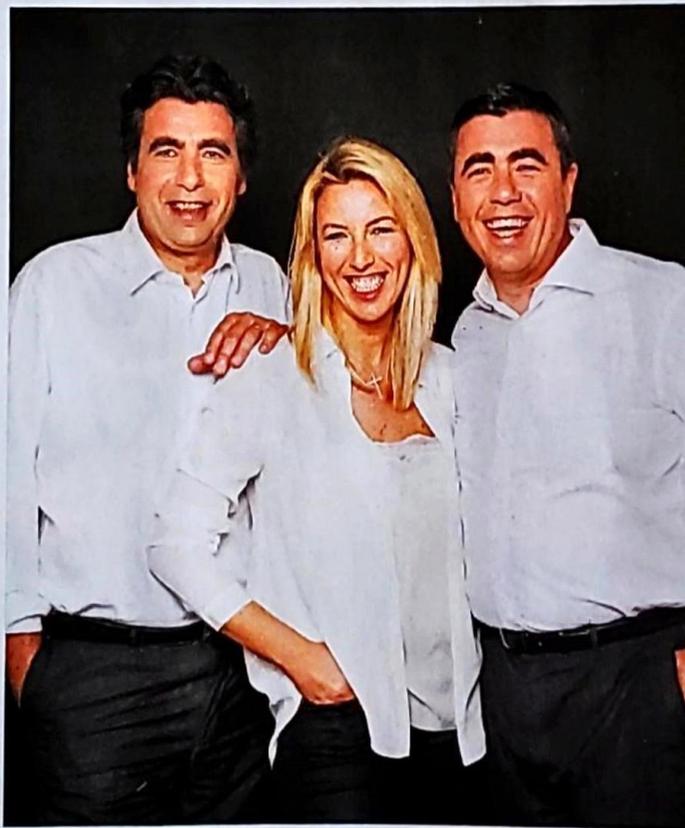
“ Pour les risques plus complexes, l'intelligence artificielle restera un outil au service de l'humain ”



NICOLAS, MARIE-EVA ET BERTRAND SWATON
ASSOCIÉS DU GROUPE EUROSUD SWATON

Le groupe Swaton dirige et détient des participations dans plusieurs domaines d'activités au travers de l'assurance, du tourisme et de la finance (haut et bas de bilan). Nous puisons la richesse de nos expériences et relation client dans les différents métiers que nous exerçons. Les clients ont aujourd'hui plus de pouvoir que jamais. Ils ont pléthore de choix, leur fidélité s'effiloche et ils recherchent avant tout une expérience client. Nous le ressentons de façon évidente au travers de Colorbûs, l'activité touristique de bus à impériale que nous avons reprise avec Julien Guedj à Marseille il y a quatre ans.

Pour l'assurance qui est une industrie complexe, les choses ne sont pas si différentes, en revanche, l'expérience client est plus difficile à mettre en œuvre. Il existe une réglementation surabondante, un grand nombre de produits, une multitude de canaux de distribution, des modèles compliqués de tarification et de souscription. Nos clients attendent plus de réactivité, plus de pédagogie et d'information et bien sûr une simplification en amont et en aval d'un sinistre. Leur exigence



CELINE CHIEA

envers l'assurance évolue et ils s'intéressent désormais autant à leur expérience client qu'au produit et au prix.

Être sur tous les canaux

Le nombre de canaux de communication se multiplie, de l'e-mail aux réseaux sociaux, en passant par le Web, l'intranet et la messagerie instantanée. Le recours à l'omnicanal devient indispensable pour la relation client. Nous investissons et travaillons donc activement sur de nou-

veaux types d'échanges, mais aussi sur l'automatisation de nos processus. Pour les risques les plus simples, la relation client de demain reposera en grande partie sur l'exploitation de l'intelligence artificielle. On se passera peut-être un jour de conseillers.

Pour les risques plus complexes, ceux que nous suivons principalement, l'intelligence artificielle ne restera qu'un outil au service de l'humain. C'est la raison pour laquelle nous sommes posi-

tionnés sur ces risques à fort niveau d'expertise que sont l'assurance entreprise, l'assurance-crédit et l'affacturage, l'assurance construction, les assurances de personnes, des domaines où l'humain continuera à tenir une place centrale.

Se diversifier

Notre ambition est d'aller au-delà de notre rôle d'intermédiaire en fournissant toujours plus de conseils et de services spécialisés. C'est ce que nous avons fait, en créant Windcliff Partners, une activité de banque d'affaires. Cette activité, en parfaite synergie avec notre métier, permet de faire bénéficier à nos clients de l'expertise de nos associés, précédemment directeurs opérationnels d'un fonds d'investissement national. L'objet est d'offrir les réponses les plus adaptées aux problématiques des dirigeants en matière d'évaluation d'entreprise, conseil stratégique et gouvernance, conseil en fusion et acquisition, transmission, levée de fonds et montage financier. Cette large palette de services associés est aussi notre façon d'innover et de nous différencier sur le marché... ●