

## Relations Investisseurs : offrir un service client d'exception

Un service sur mesure reste le fondement des relations qui lient Ardian à ses investisseurs. À mesure que nous développons notre base de clients, nous investissons massivement dans les ressources humaines et technologiques nécessaires à un service d'exception.



**BENOÎT VERBRUGGHE**  
Membre du Comité Exécutif

En 2019, la base d'investisseurs d'Ardian s'est rapidement élargie. L'expansion mondiale de notre réseau de bureaux nous a ainsi permis de nouer de nombreuses nouvelles relations. Nous avons levé des fonds records pour nos activités Infrastructure, Private Debt et Co-Investissement, toutes ayant au moins doublé de taille par rapport à la génération précédente, et nous comptons à présent plus de 1 000 investisseurs.

Face à cette croissance rapide, nous renforçons notre infrastructure de service aux clients afin de leur garantir l'expérience unique qu'ils attendent. Notre équipe Relations Investisseurs, constituée des pôles Marketing, Vente et Service client, compte désormais 60 collaborateurs, 10 nouveaux membres nous ayant rejoints en 2019.

**« Notre infrastructure de service aux clients doit être aussi robuste que notre capacité à lever des fonds. Nous visons un service d'exception. »**

Dans notre secteur, les relations personnelles directes restent au cœur de l'expérience des relations investisseurs. Nous nous engageons à rencontrer régulièrement nos investisseurs – individuellement et lors d'événements privés – et à leur fournir des services à visage humain. Mais dans notre monde actuel, le numérique est aussi central et son rôle ne fera que prendre de l'importance. Pour conserver cette approche tout en restant réactifs et efficaces, nous devons de plus en plus associer service personnalisé et technologie.

Pour renforcer notre offre Relations Investisseurs, nous investissons dans des technologies de reporting et d'assistance au client. Le portail investisseurs en ligne que nous développons proposera un tableau de bord personnel à chaque investisseur. Il lui présentera des informations détaillées sur ses investissements dans nos fonds. Nous investissons également pour automatiser les procédures administratives essentielles encore largement manuelles, la préparation des documents de souscription et les procédures réglementaires standard. Ces initiatives offriront une expérience investisseurs enrichie et une meilleure efficacité.

Outre l'élargissement de notre réseau institutionnel, nous attirons aussi un grand nombre de clients privés. Cette catégorie d'investisseurs manifeste un appétit croissant pour les opportunités du marché privé. Elle reste cependant confrontée à certains obstacles, dus principalement au niveau élevé des minimums d'investissement par fonds et aux contraintes réglementaires locales. Ces dernières années, quelques banques privées ont créé des fonds *feeder* et d'autres structures pour répondre à cette demande croissante des clients privés. Il est primordial pour nous de continuer à développer des relations solides avec ces banques, tout en suivant de près l'émergence de nouveaux canaux de distribution qui recourent aux plateformes digitales.



# 173

nouveaux clients ont réalisé leur premier investissement avec Ardian en 2019

# 1 060

investisseurs, dont 490 clients privés

# 3,2

produits par client, en moyenne