

L'Intelligence Artificielle au service de l'Excellence Bancaire et de la Conformité

Intégration sur mesure de la plateforme Recall AI et Innovaphone pour Bordier & Cie.

Bordier & Cie



Innovaphone

Protéger et faire fructifier le patrimoine depuis cinq générations

Depuis 1844, votre actif le plus précieux n'est pas financier : c'est la confiance absolue de vos clients.



Family

Une structure de partenariat à responsabilité illimitée axée sur un héritage multigénérationnel.



Innovation

S'adapter rapidement pour rester en avance.



Bespoke

Une gestion de patrimoine qui reflète la vie unique de chaque client.



Reliable

Construire la richesse de manière durable et performante.



Evolving

Répondre avec agilité aux nouveaux environnements.

Le double défi de la banque privée contemporaine

L'Exigence Réglementaire

- Directives européennes et protection des données (MIFID II, RGPD, CNIL).
- Nécessité d'une traçabilité absolue des échanges.



L'Expérience Client Sur Mesure

- Confidentialité absolue et secret bancaire.
- Fluidité des échanges sans friction administrative visible.

Comment enregistrer les transactions pour répondre à la loi, tout en préservant le secret absolu exigé par la gestion de fortune ?

Recall AI et Innovaphone forment votre nouveau bouclier stratégique

Plus qu'un simple outil d'enregistrement, Recall est une plateforme d'intelligence conversationnelle. Nativement compatible avec votre infrastructure Innovaphone, elle capture, sécurise et analyse chaque interaction pour transformer une obligation légale en un avantage concurrentiel exclusif.



Une réponse infaillible aux directives MiFID II et au RGPD

Conformité MiFID II & Code Monétaire

-  Enregistrement automatique des transactions et conseils en investissement.
-  Conservation sécurisée garantie pour la durée légale (5 à 7 ans).
-  Traçabilité totale pour les audits de l'AMF/ACPR.

Conformité RGPD & CNIL

-  Preuve irréfutable de la formation du contrat.
-  Limitation stricte des accès aux seules personnes habilitées (gestion des litiges).
-  Journaux d'audit : traçabilité complète de qui écoute quel enregistrement et à quelle date.

Le secret bancaire préservé au cœur de l'enregistrement

La gestion de patrimoine exige une confidentialité totale. Conformément aux recommandations strictes de la CNIL, Recall protège les données critiques de vos clients lors des échanges téléphoniques.

La Fonction Mute

Interruption instantanée de l'enregistrement lorsque le client communique ses coordonnées bancaires ou son numéro de carte de crédit. Aucune donnée financière sensible n'est stockée inutilement.



Sécurité renforcée : Tatouage numérique et cryptage garantissant l'intégrité absolue et l'inaltérabilité des fichiers audio.

Au-delà de l'obligation légale : l'ère de l'Intelligence Artificielle

Une fois la conformité assurée, comment utiliser ces données pour sublimer la relation client ? Recall intègre une IA avancée pour transformer la voix stockée en informations stratégiques exploitables par vos conseillers privés.

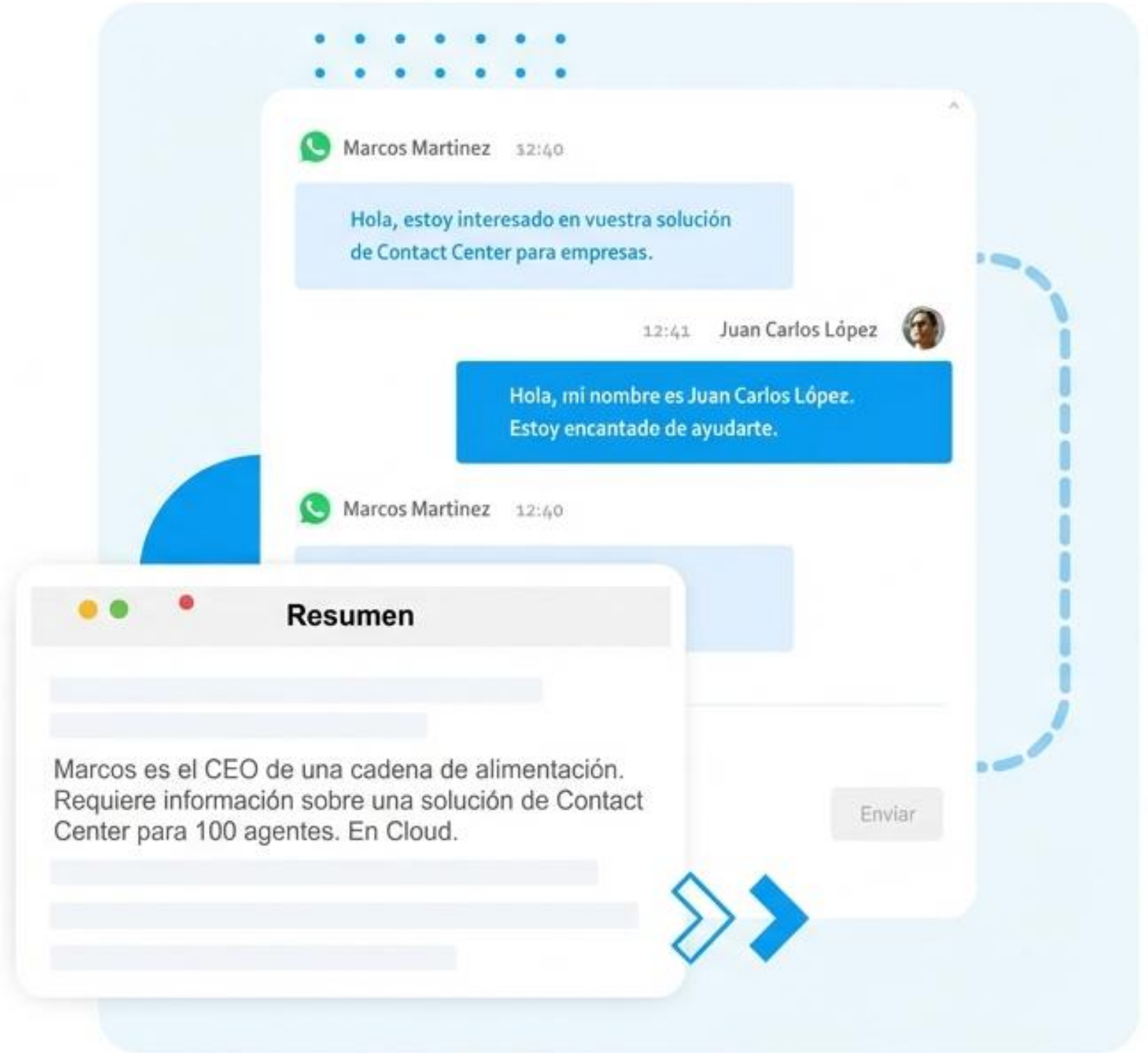


Synthèse et transcription instantanées des accords

Libérez vos conseillers des prises de notes chronophages.

- ✓ - L'IA convertit automatiquement chaque appel téléphonique en texte interrogeable.
- ✓ - Génération immédiate d'un résumé structuré : identification des accords conclus, des thèmes majeurs abordés et des prochaines actions à mener.

Impact : Une recherche d'information accélérée et un historique écrit précis des interactions complexes, indispensable pour le suivi patrimonial à long terme.



Mesurer l'humeur pour garantir l'excellence du service

Dans la banque privée, la nuance est essentielle. Recall identifie les moments de friction ou de satisfaction au cours de la conversation.

- Analyse dynamique de la tonalité de l'échange.
- Détection précoce des problèmes potentiels pour éviter les litiges futurs.
- Un retour d'information direct pour s'assurer que chaque interaction reflète l'exigence d'excellence de Bordier.

Sentimiento general



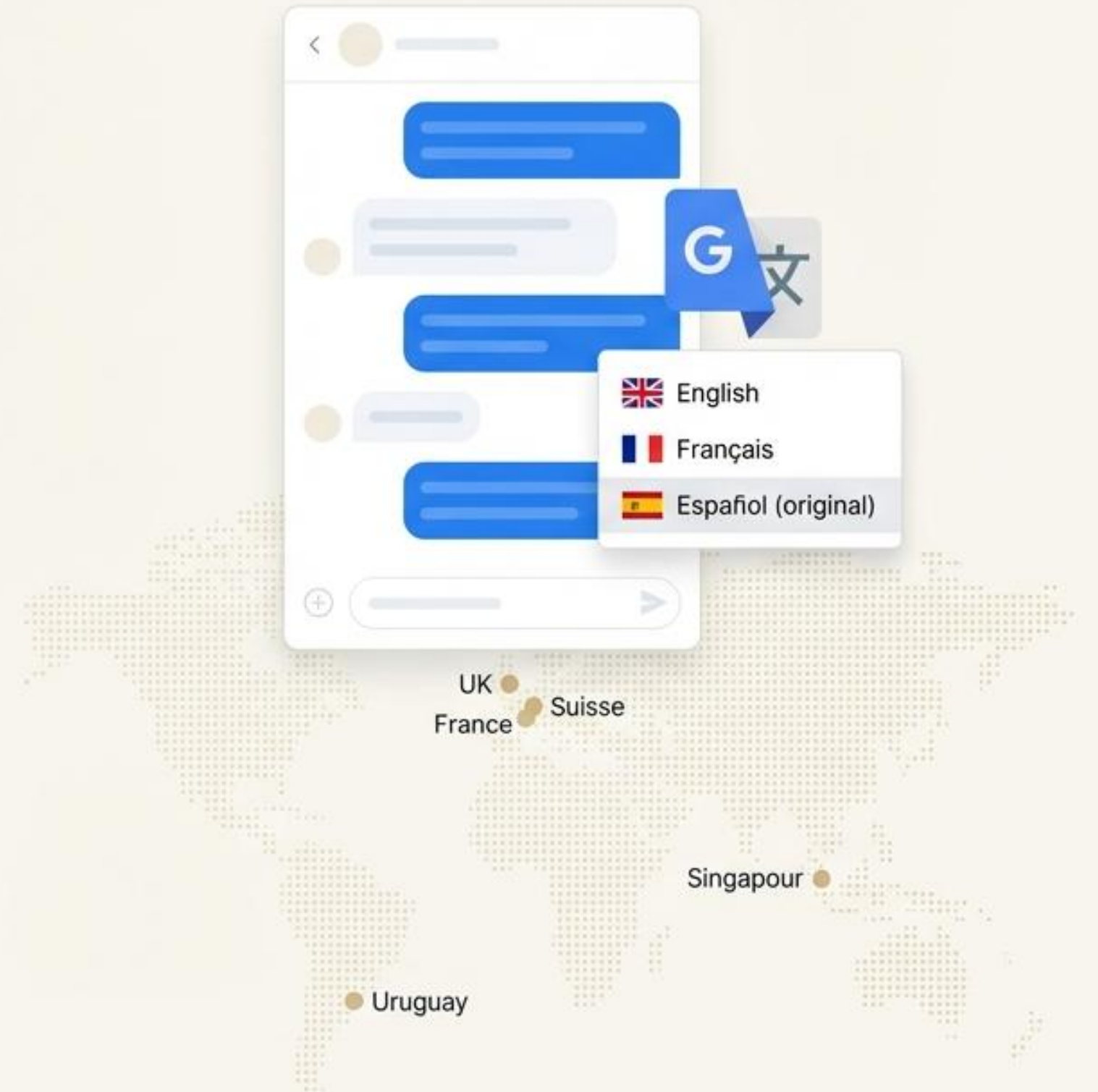
😊 70% Positivo
😐 20% Neutral
😞 10% Negativo

Une portée globale sans barrière linguistique

Une clientèle internationale exige une compréhension parfaite.

La plateforme traduit les interactions en temps réel dans plus de 130 langues.

Impact : Un atout stratégique majeur pour vos succursales à travers le monde, garantissant que les instructions d'investissement sont comprises avec une précision chirurgicale, quelle que soit la langue maternelle du client.



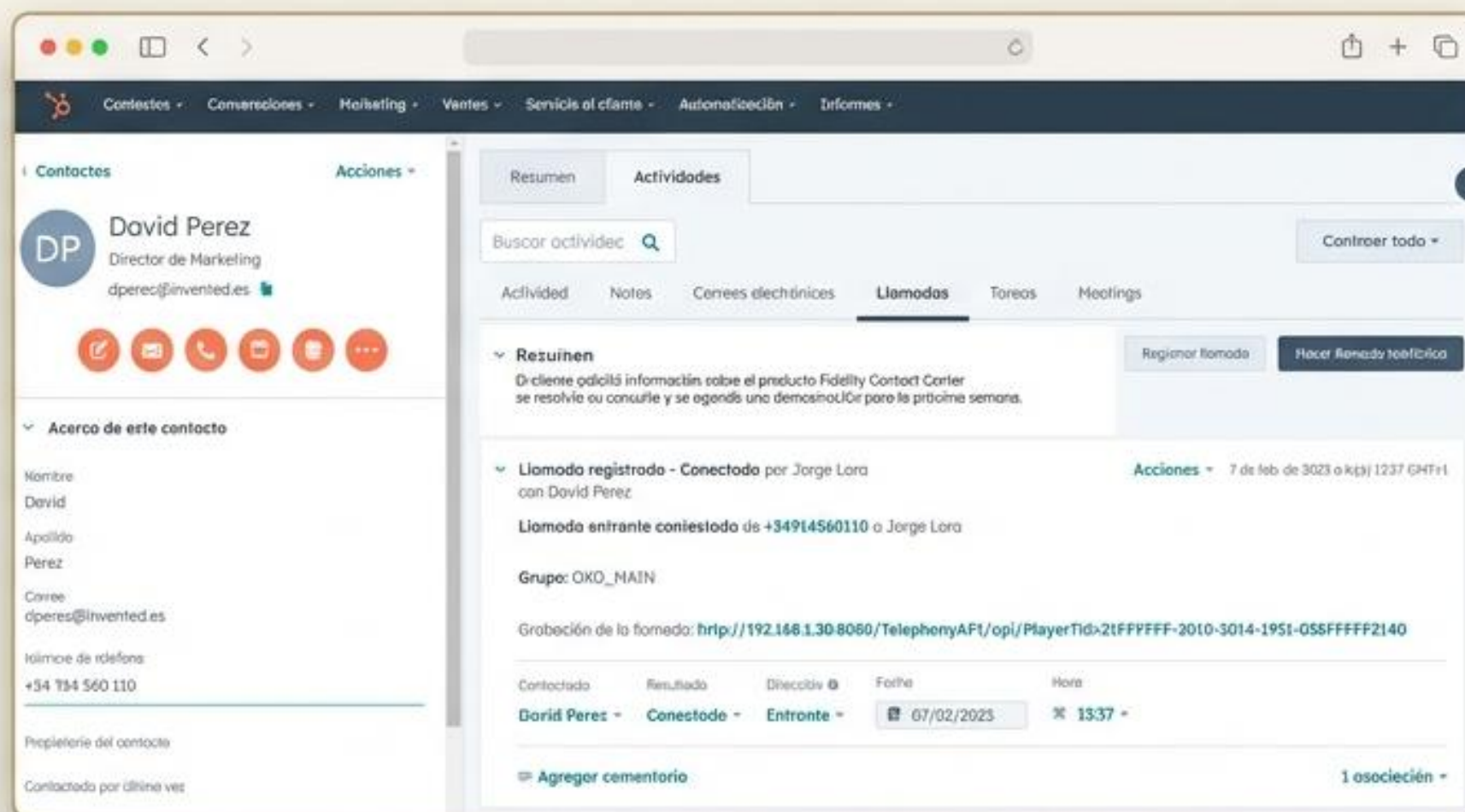
Catégorisation intelligente et intégration CRM fluide

L'information doit venir au conseiller, et non l'inverse.

- L'IA analyse l'interaction pour déterminer son état (Nouveau, En process, En attente).
- Intégration native avec vos outils métiers.

HubSpot

- Les appels, transcriptions et résumés remontent automatiquement dans le dossier centralisé du client, offrant une vue unifiée à 360°.



Évaluation continue de la Bordier Touch

Assurez-vous que chaque collaborateur incarne parfaitement les standards de l'institution.

- Évaluation automatique des conseillers sur des critères objectifs (Ton, Clarté, Respect des procédures internes).
- Module de création de formulaires de qualité personnalisés.
- Enregistrement optionnel des écrans pour une vision complète de l'activité lors du traitement des opérations complexes.

Q Evaluación del agente

Empatia  75%

Claridad  45%

Resolución  95%

¿El agente se puso en el lugar del cliente?



Si

¿El agente explicó bien los beneficios?



No

¿El cliente resolvió su consulta satisfactoriamente?



Si

Une architecture illimitée, flexible et souveraine

Conçu pour s'adapter à n'importe quel environnement technologique.



Compatibilité technologique totale

SIP, IP, actif/passif, appels internes/externes.



Stockage flexible et illimité

Choix de la qualité audio et du taux de compression (Wav ou MP3).



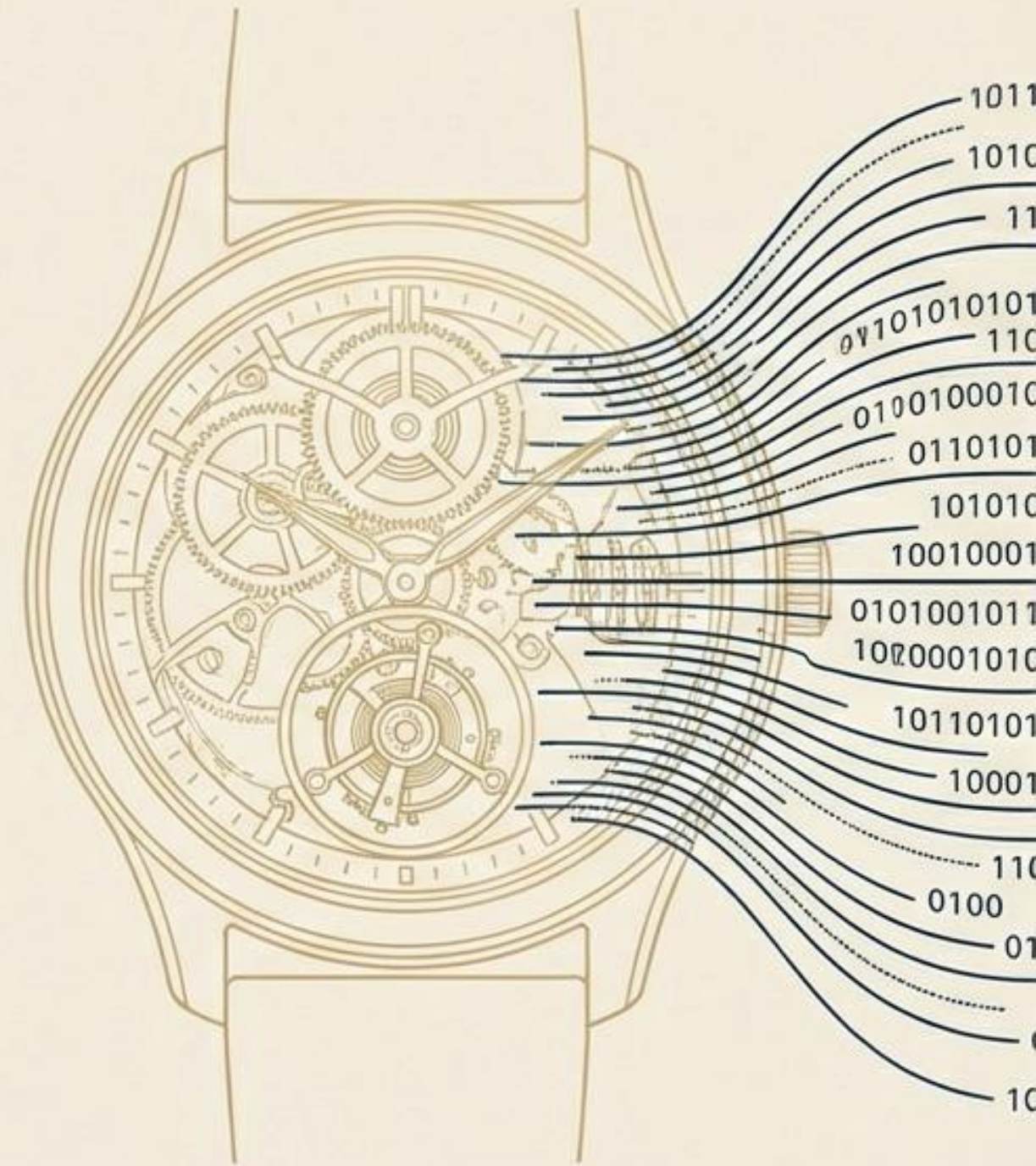
Remontée d'alarmes proactive

Surveillance permanente de l'espace de stockage et de l'activité pour prévenir tout incident avant qu'il n'impacte le service.

Un partenariat technologique Sur Mesure

Tout comme vous créez des programmes personnalisés pour des familles uniques, nous adaptons notre technologie à vos exigences.

Si vos flux de travail nécessitent des fonctionnalités spécifiques, nos équipes de développement et d'avant-vente sont à votre disposition pour concevoir et intégrer des modules exclusifs à Bordier. La technologie s'adapte à vous, jamais l'inverse.



Securing tomorrow today.

Sécurisons vos transactions face aux régulateurs. Sublimons chaque interaction avec vos clients grâce à l'Intelligence Artificielle.

Déployons ensemble l'excellence opérationnelle.
Planifier l'analyse d'intégration de l'écosystème Innovaphone & Recall.