

Pépite-Café

Animé par *LCL & 2Be-FFICIENT*

Comment LCL **optimise** ses **parcours digitaux** pour offrir une **expérience client** fluide et sans faille ?





LCL en bref

Une filiale du Crédit agricole depuis 2003

6,1 millions de clients multi-marché

1 400 agences

16 400 collaborateurs



70% de **taux de digitalisation**
avec l'utilisation du site
et de l'application mobile

Enjeux & défis de LCL

Hausse de la digitalisation

Nécessité de surveiller la disponibilité du site & de l'application mobile.



Inefficacité des remontées

Chaîne d'information lente & laborieuse, incidents signalés par mail, absence de structures, un cas isolé peut se transformer en incident général.

Bref,
Sentiment de subir
les **remontées clients**





La solution 2Be-FFICIENT

→ passer d'une approche réactive
à une démarche pro active.

25

ans d'accompagnement
dans la **surveillance de la qualité**
des parcours digitaux.

Développement d'**automates**
reproduisant toutes **interactions**
sur les **parcours client** digitaux.



10

minutes : fréquence de **passage** des
automates sur le parcours, **24h/24**.

Les automates de 2Be-FFICIENT :
des clients mystères qui notifient au moindre souci !

l'expérience LCL concrètement



Mise en place d'un *tableau de bord* permettant chaque matin de disposer :

- **visibilité** sur tous les scénarios,
- **surveillance** continue des robots pour vérifier la disponibilité du site & de l'appli
- **analyse** en temps réel
- **alertes** destinées à une chaîne de managers en cas de besoin, avec notifs 24h/24



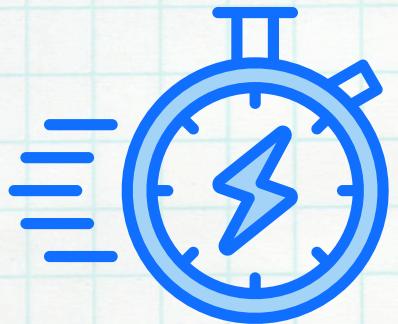
Bénéfices et résultats

Reprise en main



“Nous ne dépendons plus des remontées clients pour identifier les bugs techniques. Nous sommes désormais en capacité de surveiller, analyser & tenir nos engagements sur la disponibilité de nos interfaces.

Réactivité rassurante



“Nous avons un taux de réactivité très important. En 15 min max: identifier un dysfonctionnement, le prendre en charge, alerter les collaborateurs concernés, lancer une éventuelle cellule de crise, voire prévenir les consommateurs.”

Merci à Sophie Bazile
& Stéphan Lidvan

pour l'animation
de ce Pépite-Café !



Toutes les dates de nos Pépite Cafés
sur notre site www.amarc.asso.fr

amarc