

*Amarc*

# Pépité-Café

*Animé par LCL & 2Be-EFFICIENT*

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







# LCL en bref

Une filiale du Credit 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

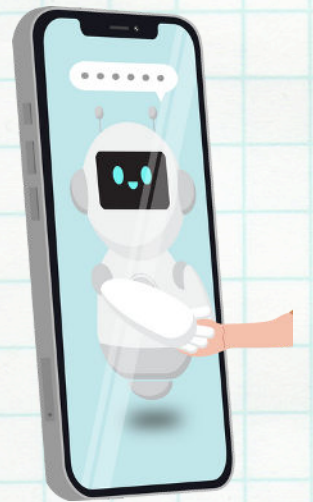


# Enjeux & défis

## 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 proactive.

## 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 !**

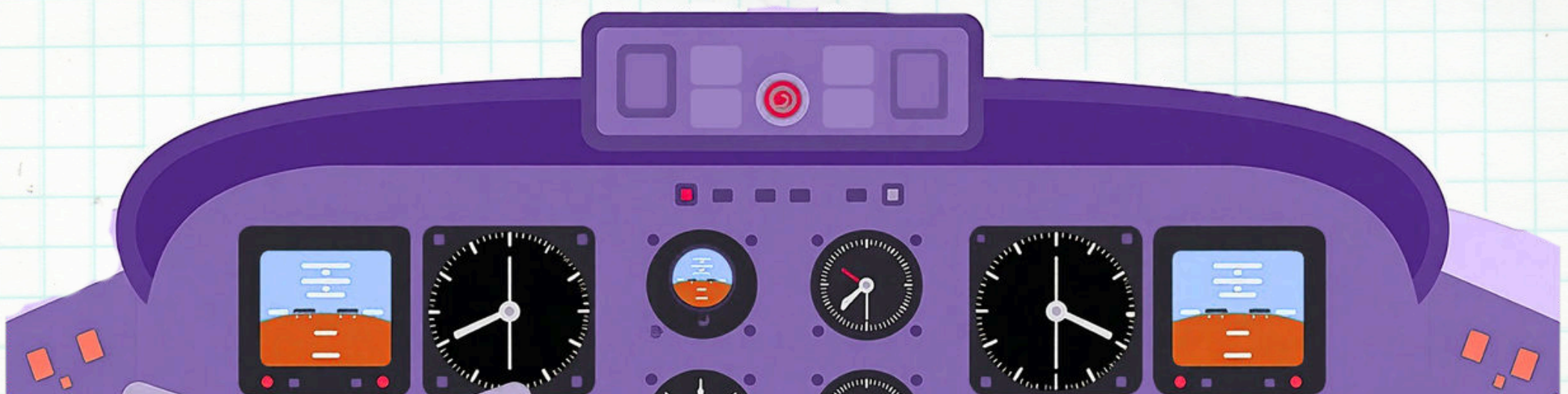


# L'expérience LCL concrètement



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

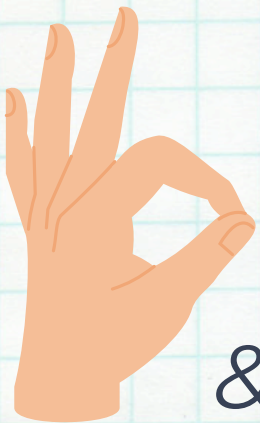
- **visibilité** sur tous les scénarios,
- **surveillance** continue des robots pour vérifier la disponibilité du site & de l'appli
- **analyse** en temps réel
- **alertes** destinées à une chaîne de managers en cas de besoin, avec notifs 24h/24





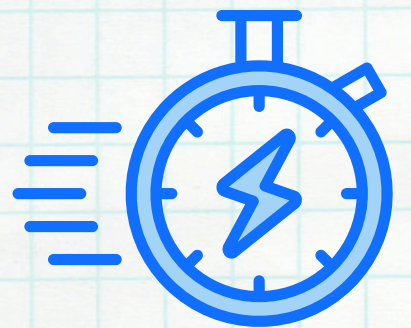
# Bénéfices et résultats

## 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 Pépité-Café !



Toutes les dates de nos Pépité Cafés  
sur notre site [www.amarc.asso.fr](http://www.amarc.asso.fr)

*amarc*