

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.



Besoin de renforcer l'efficacité 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.

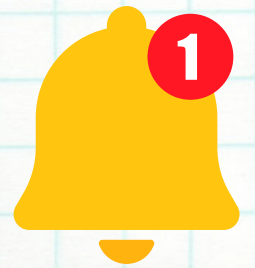


10

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



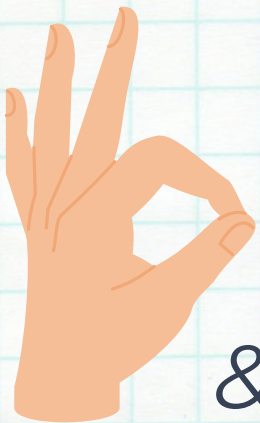
Mise en place d'un *tableau de bord* permettant chaque matin de disposer :

- **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



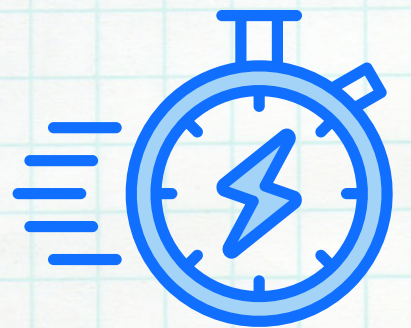
Bénéfices et résultats

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

amarc