

Défi LCL - Comment révolutionner la relation client et banque urbaine, grâce à l'humain et au digital

7 décembre 2018

Après avoir étudié méticuleusement l'application bancaire LCL, élue meilleure application bancaire la troisième fois de suite par le comparateur meilleurbanque.com, nous avons effectué une liste de fonctionnalités que nous jugeons nécessaire pour apporter une nouvelle expérience aux clients LCL. Ainsi avons réfléchi, en fonction des deux types de clients LCL.

- Personnes individuelles (?particuliers)
- Structures : Entreprises, Professionnels ou Associations

Clients particuliers

Ils représentent 6 millions de personnes. L'application disponible présente de nombreux avantages. Elle pourrait cependant être complétée par un service de tchat bot, permettant de répondre au client de manière instantanée sur les questions qui le préoccupent. Par exemple, il permettrait de savoir s'il le client peut effectuer une action dans n'importe quelle agence ou s'il doit passer par l'agence à laquelle il est affilié. Permettre au client, de connaître le temps d'attente aux guichets, particulièrement aux heures de pointe. Proposer, au client de venir à certains horaires en fonction des informations renseignées sur son application d'agenda, ou bien d'afficher les services disponibles après la fermeture administrative des bureaux.

Clients Entreprises et Institutionnels

Ils représentent 29000 entités. Souvent ce sont des TPE PME qui proposent des services de proximité. Restaurateur, commerçant, ils ont besoin de s'approvisionner en monnaie auprès des distributeurs en agence. Parfois, les distributeurs, suite à une forte demande arrivent en rupture de rouleau très vite ainsi beaucoup de commerçant se déplacent pour rien. On souhaite leur

proposer de savoir en temps réel, ou ils peuvent en obtenir. Toutefois, sans indiquer la quantité d'argent disponible ni le moment des approvisionnement pour des raisons de sécurité. De plus les clients professionnels, ont des besoins spécifiques, il est donc nécessaire de réussir à satisfaire ces demandes. Par exemple différents acteurs peuvent avoir besoin de communiquer avec le conseiller sans pour autant être gérant du compte ni même y avoir accès. En outre, nous souhaitons permettre au comptable de pouvoir communiquer avec le conseiller et mettre à disposition du client professionnel l'ensemble de l'interaction.

Nous comprenons la volonté d'LCL de favoriser les rencontres. Dans ce sens, nous souhaitons proposer une API qui a pour objectif d'aider les équipes en agence à créer des événements internes, notamment au sein des agences en dehors des horaires d'ouvertures. Ces événements auront pour but d'instaurer un esprit de convivialité dans les quartiers autour des coins de rues. L'espace bancaire devient un lieu de vie aussi bien pour les adhérents que les futurs clients.