

# HackFromTheGarage2

10, rue de Vanves  
Issy-les-Moulineaux  
92130

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

Lien communication:

<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6476598608438267904/>

**7 décembre 2018**

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

- Les personnes individuelles (particuliers)
- Les structures : entreprises, professionnels et associations

### Les clients particuliers

Ils représentent 6 millions de personnes. L'application aujourd'hui 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 si 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 aussi 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.

### Les entreprises et les structures institutionnelles

Ils représentent 29000 entités. Souvent ce sont des TPE/PME qui proposent des services de proximité. Restaurateurs, commerçants, 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 la collaboration.

Nous comprenons la volonté qui anime LCL afin 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 et 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 client.