



Ma vie. Ma ville. Ma banque.



## Les sujets



L'HUMAIN A DE L'AVENIR ET VOUS EN AVEZ CHEZ LCL





Ma vie. Ma ville. Ma banque.

## Sujet 1 - Prédiction de comportements



### Libellé du sujet

- Prédiction des comportements financiers des clients: à partir de l'analyse des informations de sources internes (la banque) ou externes (cookie, open data) de votre choix, déterminer à chaud des propositions personnalisées de type produit ou services que LCL pourrait apporter.

### Les utilisateurs ciblés

- Conseillers clientèle: aide à la recommandation de produits et services en entretien client
- Client: réception de propositions commerciales sous forme de messages personnalisés

### Livrable attendu

- Pour les conseillers: une restitution claire de la recommandation et des éléments comportementaux permettant de comprendre ce qui amène la préconisation et de l'argumenter
- Pour les clients: une interface de votre choix mettant en valeur la proposition et l'apport que le client pourra en retirer (argumentaire)
- Chaque cas présenté devra pouvoir être vu selon les 2 points de vue (conseiller / client)

### Cas obligatoire / cas facultatifs

- Cas obligatoire: identifier un client qui va entrer en études supérieures et les besoins qu'il aura en fonction de sa situation
- Cas facultatifs: identifier d'autres propositions possibles de produit ou de service classées par ordre de probabilité / pertinence (clients pouvant épargner plus, client avec projet nécessitant un concours de la banque, ou tout autre situation que vous souhaitez mettre en œuvre)



L'HUMAIN A DE L'AVENIR ET VOUS EN AVEZ CHEZ LCL



Ma vie. Ma ville. Ma banque.

## Sujet 2 – chatbot conversationnel



### Libellé du sujet

- Créer un chatbot conversationnel permettant de répondre à toutes questions portant sur les cartes bancaires commercialisées par LCL: caractéristiques de la carte, tarifs et conditions associées, assurances comprises dans la carte, gestion des événements (échéance, vol, perte...). Le chatbot devra s'appuyer sur les sources de données qui vous paraissent les plus pertinentes.

### Utilisateurs cibles

- A minima clients de LCL en tenant compte de leur situation individuelle
- Et éventuellement non clients de LCL selon les modalités d'accès qui seront retenues

### Livrable attendu:

- Une interface de votre choix permettant de poser des questions sur la thématique identifiée et restituer les réponses élaborées par l'application selon les modalités de votre choix.

### Périmètre obligatoire / périmètre facultatif

- Périmètre obligatoire: Le chatbot doit pouvoir répondre aux questions sur les produits cartes LCL
- Périmètre facultatif: le chatbot doit pouvoir mettre en avant les avantages de LCL par rapport à ses concurrents concernant les cartes



L'HUMAIN A DE L'AVENIR ET VOUS EN AVEZ CHEZ LCL



Ma vie. Ma ville. Ma banque.



## Les données



L'HUMAIN A DE L'AVENIR ET VOUS EN AVEZ CHEZ LCL





Ma vie. Ma ville. Ma banque.

## Les sources génériques



Le site LCL.fr  
pour les produits  
LCL

Les sites de la  
concurrence

Les sites  
réglementaires  
officiels

Tout autre  
source qui vous  
semble  
pertinente



L'HUMAIN A DE L'AVENIR ET VOUS EN AVEZ CHEZ LCL



## Jeux de tests données clients de LCL



Catégorie données	Donnée	complément de description
client	ID Personne	données d'identification
client	âge	
client	situation familiale	
client	CSP	catégorie socio professionnelle
client	date entrée en relation LCL	
client	capacité juridique	
client	régime matrimonial	
client	nb enfants	
client	âge des enfants	
synthèse compte	nombre opérations de retrait	nombre d'opération de retrait par carte du mois
synthèse compte	nombre d'opération hors carte	nombre d'opérations
synthèse compte	nombre opérations de paiement	nombre d'opération de paiements par carte du mois
synthèse compte	total mouvement d'affaires	Indicateur des mouvements du mois
synthèse compte	encours crédit immo	encours cumulés des crédits immobilier
synthèse compte	encours crédit conso amortissable	encours cumulés des crédits consommation amortissable
synthèse compte	encours crédit conso renouvelable	encours cumulés des crédits renouvelable
synthèse compte	montant encours épargne	cumul de l'épargne détenue par le client
synthèse compte	montant encours épargne à terme	cumul de l'épargne sous forme de compte à terme
synthèse compte	montant encours AV	cumul de l'épargne en assurance vie
synthèse contrat	liste des contrats détenus par le client	
Top personne	top prospect	futur client
Top personne	top client actif	client en relation effective avec LCL
Top personne	top compte particulier	
Top personne	top compte pro	client qui est aussi client à titre professionnel
Top personne	top client litigieux	
Top personne	top contentieux	client pour lequel un litige est en cours de traitement
Top personne	top en recouvrement amiable	client qui a un plan de recouvrement en cours
Top personne	top client en surendettement	client en situation de surdettement
Top personne	top droit au compte	client bénéficiant du droit au compte
Top personne	Top interdit BDF	client en situation d'interdit bancaire auprès de la Banque de France
Top personne	top client incapable juridique	client en situation d'incapacité juridique
Top personne	top déshérence	client sans activité
Top personne	top fragilité	client fragile financièrement
Mouvements	date	mouvements sur 6 mois
Mouvements	montant	
Mouvements	typologie	

*2 photos à disposition:  
situation à mars et  
situation à août*

*Les jeux de tests  
sont fictifs. De  
petites  
anomalies /  
iccohérences  
peuvent s'y  
cacher.*



## Jeux de tests navigation



Ma vie. Ma ville. Ma banque.

Champs	complément
ID client	
event_name	type d'action
supports	type de matériel
sites	
visites_id	
visiteurs_uniques_id	
versions_applications	
clics	Indications de consultation
niveaux_2	
pages	
chapitres_1er_niveau	
chapitres_2eme_niveau	
chapitres_3eme_niveau	
clics_ergonomie	
periode	date de consultation

*Des données illustratives  
sur une période de 6 mois*

*Les jeux de tests  
sont fictifs. De  
petites  
anomalies  
peuvent s'y  
cacher.*



L'HUMAIN A DE L'AVENIR ET VOUS EN AVEZ CHEZ LCL