

# Lloyds Banking Group

## Contexte

Lloyds Banking Group (LBG), le plus grand groupe bancaire du Royaume-Uni compte des marques réputées comme Lloyds Bank, Halifax et Bank of Scotland. Le groupe exploite 1700 agences, soit le plus grand réseau d'agences bancaires au Royaume-Uni.

« Je considère qu'une prestation multicanal appropriée constitue la formule gagnante », déclare Russell Galley, Managing Director de Halifax. « De plus, disposer d'un réseau d'agences est important pour servir les clients et leur apporter satisfaction. Dans les agences, l'optimisation des ressources est l'un des défis les plus importants que nous ayons à relever. Organiser le déploiement des ressources pour un mois, une semaine ou une journée pour proposer la meilleure expérience client est un défi de taille. Nous portons également une attention toute particulière à l'efficacité. Bien sûr, les collaborateurs représentent l'une des principales sources de coûts. Il est donc essentiel pour nous de comprendre la manière de les utiliser au mieux. Nous sommes tenus de publier l'indicateur "Rank on service" qui nous donne une visibilité du niveau de service de chaque agence. L'optimisation des ressources est donc essentielle pour améliorer l'efficacité opérationnelle et aligner notre capacité de service/vente aux opportunités du marché. »

Depuis 2014, LBG travaille en partenariat avec Verint\*\* pour optimiser les ressources de ses agences à l'aide d'un processus durable axé sur les données.

\*LBG travaillait initialement avec la société Kiran Analytics, avant son acquisition par Verint.

## Solution

« La solution de planification et le processus interne existants pour gérer les niveaux de service ne répondaient plus à nos besoins », note Paul Speight, Director of Service & Resourcing de LBG. « Nous nous sommes rapprochés de Verint car non seulement ils ont su appréhender nos défis commerciaux et techniques, mais également parce qu'ils disposent de l'expertise et de la passion nécessaires pour nous accompagner dans notre réussite. La direction tout comme les utilisateurs finaux ont participé au processus d'évaluation. »

Une étude de terrain a été menée dans les agences pour observer et analyser ce qui s'y passait réellement. Les résultats de cette étude ont été ensuite utilisés pour établir les axes de sensibilisation et pour mettre en place les clés de la réussite du projet. LBG a créé une équipe d'Optimisation des Ressources pour doter ses réseaux d'agences des connaissances et des capacités nécessaires pour leur permettre de répondre efficacement aux besoins des clients.

Puis, LBG a déployé les solutions CloudCords™ Forecaster et Scheduler sous l'appellation commune interne "Colleague Resource Tool" (CRT) afin d'assurer, dans un premier temps, la communication auprès des collaborateurs, la formation et le support. Des "ambassadeurs" ont apporté une assistance supplémentaire aux directeurs d'agences et à leurs collaborateurs afin de favoriser l'adoption massive de l'outil par les utilisateurs.

## Customer Success Story



### Solutions

CloudCords™ Forecaster  
CloudCords Scheduler  
Branch Field Study



### Secteur

Services Financiers



### Pays

Royaume-Uni

## Résultats

- Augmentation de 7% du NPS.
- Augmentation du ratio coût/revenu, atteignant aujourd'hui 46%, soit le meilleur de sa catégorie parmi les banques britanniques.
- Augmentation de 15% du rapport entre l'offre de ressources et la demande des clients.

# « Notre solution “Colleague Resourcing Tool” basée sur CloudCords de Verint, nous a aidés à prendre de meilleures décisions en matière d’allocation de ressources et de recrutement. Cela nous a permis de rendre nos équipes plus agiles et plus engagées. »

- Paul Speight, Director of Service & Resourcing, Lloyds Banking Group.

## Results

L’association des solutions Verint Branch Data/Analytics et Workforce Management a permis à LBG de mettre en œuvre des initiatives tactiques et stratégiques en matière d’efficacité des services et des ressources.

Après une utilisation soutenue du CRT à plus de 98 %, l’attention s’est portée sur les décisions tactiques. L’analyse des tableaux de bord des ressources a permis de comprendre où se situaient les points de blocage et a facilité les discussions sur les modes de travail. En conséquence, la banque a été en mesure de :

1. Prendre de meilleures décisions en matière de ressources et de recrutement, pour une plus grande agilité des équipes
2. Réorienter la disponibilité des conseillers vers des activités plus axées sur la satisfaction des besoins, plutôt qu’à des activités de service et de transaction.
3. Allouer davantage de plages de temps structurées et planifiées au développement des collaborateurs.

Paul Speight explique : « Nous avons ensuite exploité cette mine d’informations approfondies en triangulant les données issues de plusieurs sources : NPS, HR Online et autres, avec les données sur les ressources au cœur de l’ensemble. Nous avons été ainsi en mesure d’établir la véritable corrélation entre l’efficacité des ressources et l’expérience client. Cela nous a permis d’orienter et de rendre cohérentes les conversations au sein des trois marques, sur l’efficacité plutôt que sur l’écart entre les ETP. En fin de compte, cela a aidé LBG à améliorer le ratio coûts/revenus ».

LBG poursuit la transformation de ses agences, mais l’amélioration de la performance globale de la banque est déjà impressionnante :

- Augmentation de 7% du Score Net de Recommandation (NPS - Net Promoter Score)
- Augmentation du ratio coût/revenu, qui atteint aujourd’hui 46%, soit le meilleur de sa catégorie.
- Augmentation de 15% du rapport entre l’offre de ressources et la demande des clients.
- Réduction de 20% du temps d’attente des clients supérieur à 4 minutes.
- Augmentation de l’engagement et de la rétention des collaborateurs.



En savoir plus sur  
**les Solutions Customer Engagement  
de Verint** sur [www.verint.com](http://www.verint.com)

## The Customer Engagement Company™

### Europe, Middle East & Africa

[info.emea@verint.com](mailto:info.emea@verint.com)

+44(0) 1932 839500

### Americas

[info@verint.com](mailto:info@verint.com)

1-800-4VERINT

### Asia Pacific

[info.apac@verint.com](mailto:info.apac@verint.com)

+ (852) 2797 5678



[verint.com](http://verint.com)



[twitter.com/verint](https://twitter.com/verint)



[facebook.com/verint](https://facebook.com/verint)



[blog.verint.com](http://blog.verint.com)