

BCR lanseaza chatbot-ul ADA, primul asistent virtual care poate oferi suport rapid și informații personalizate atât pentru persoane fizice, cât și soluții de finanțare pentru companii

Banca Comerciala Româna (BCR) lanseaza chatbot-ul ADA, asistentul virtual care ofera informații corecte și rapide, atât pe zona de activitate de retail, cât și pe cea corporate. ADA reprezinta o schimbare pentru asistența virtuala bancara, fiind primul chatbot din România care asigura și suport pe programe de finanțare și raspuns instant antreprenorilor în legatura cu fondurile europene și naționale relevante pentru afacerea lor. În plus, chatbot-ul BCR ofera asistența generala, dar și informații personalizate despre produsele sau serviciile deținute de clienții persoane fizice.

„ADA se alatura echipei BCR, ca parte integranta din ecosistemul digital George. Colegii noștri au construit un chatbot cu adevarat inteligent din dorința de a raspunde clienților mai bine, mai rapid, cu un grad mare de acuratețe. ADA este rezultatul modului de lucru agil din BCR, dar și a felului în care putem utiliza transformarea digitala, ca sa fim mai eficienti și mai receptivi la nevoile clienților. Punem clientul în centrul tuturor proiectelor pe care le dezvoltam și țintim sa oferim interacțiuni care sa-i asigure cea mai buna experiența bancara și soluții pentru alegeri financiare inteligente”, a declarat **Cristian Mustața**, *Director Executiv Adjunct, Distribuție Retail BCR*.

ADA poate prelua un numar mare din solicitarile venite catre platformele BCR de interacțiune cu clienții. Este un sistem evolutiv, care învața și se perfecționeaza cu ajutorul fiecărei conversații, dupa ce în perioada de implementare și testare a fost expus la peste 25.000 de posibile întrebări. Pentru antreprenori ofera, în mai puțin de 10 minute, informații cu privire la opțiunile de dezvoltare a unei afaceri sau de accesare a unor finanțări din fonduri europene și naționale.

„ADA reprezinta o premiera pentru industria bancara din România, fiind primul chatbot care ofera informații despre programele de finanțare disponibile, atât europene, cât și naționale. Prezinta variantele potrivite, în funcție de profilul și sectorul de activitate al firmei, și ne ajuta în activitatea de consiliere a clienților. Toate aceste informații, disponibile în orice moment al zilei, și raspunsurile simple la preocuparile companiilor sunt un alt pas important pe care îl facem pentru dezvoltarea mediului antreprenorial și susținerea absorbției de fonduri nerambursabile”, a declarat **Oana Bâra**, *Coordonator Programe de Finanțare BCR*.

ADA are la baza platforma conversaționala Druid, care ofera instrumente bazate pe inteligența artificiala, ceea ce permite oferirea de noi experiențe digitale. În urmatoarea perioada, ADA va învața sa ajute clienții cu operațiuni de tip self service și, bineînțeles, cu raspunsul pentru orice întrebare pe care o vor adresa.

Pentru persoane fizice, ADA este disponibila pe site-ul BCR www.bcr.ro și raspunde la întrebările cu raspunsuri predefinite, precum și la opțiunile de tip self-service prin care ofera detalii despre soldul conturilor, despre produsele de economisire, credite și carduri de credit, precum și despre operațiunile de management card, precum blocari de card sau regenerari.

Pentru un dialog eficient cu ADA pe zona de programe de finanțare, antreprenorii trebuie sa ofere informații legate de:

- Firma pentru care doresc sa obțină finanțarea – daca este una care funcționeaza deja sau are în vedere sa deschida un nou business?
- Dimensiunea întreprinderii – microîntreprindere, IMM sau întreprindere mare. Daca nu cunosc categoria întreprinderii, ADA îi va ajuta pe antreprenori sa afle în ce categorie se încadreaza întreprinderea utilizând mai mulți indicatori financiari

- Localizarea sediului firmei și a investiției pentru care doresc finanțare nerambursabilă
- Domeniul de activitate în care activează firma și cel pentru care caută finanțare
- Descrierea sumară a proiectului pentru care doresc să obțină finanțarea
- Informații cu privire la alte finanțări europene sau naționale obținute în trecut de către afacerea antreprenorului