

BCR Leasing lanseaza asistentul virtual LEA, chatbot inteligent care ofera informatii despre finantari și învața din interacțiunile cu clienții

BCR Leasing lanseaza chatbot-ul Lea, asistentul virtual care interacționeaza oricând și oriunde cu clienții companiei.

În prima etapa a proiectului, LEA, asistentul virtual conversațional dezvoltat pe platforma DRUID, va fi implementat pe site-ul BCR Leasing și va servi drept punct de intrare digital atât pentru clienții existenți, cât și pentru cei potențiali.

LEA va oferi asistența generală, dar și informații detaliate despre soluțiile de finanțare BCR Leasing. Chatbot-ul conversațional servește, în același timp, la atragerea de potențiali clienți și ghidează toți utilizatorii interesați de finanțare în leasing să își lase informațiile de contact, pentru a avansa în procesul de ofertare. LEA este într-un proces constant de învățare și se perfecționează cu fiecare interacțiune cu clienții companiei din mediul online.

BCR Leasing își propune să accelereze transformarea digitală a experienței clienților săi, chatbot-ul LEA reprezentând încă un pas în această direcție. Un proiect similar bazat pe inteligența artificială va fi implementat și în platforma Self Service BCR Leasing, pentru a simplifica experiența de utilizare a clienților.

„LEA este parte din strategia BCR Leasing de a utiliza inteligența artificială în procesul de consiliere și finanțare a clienților noștri. Tot ceea ce facem vine din dorința de a-i deservi mai rapid și de a fi cât mai receptivi la nevoile acestora. Vedem în jurul nostru așteptări tot mai mari atunci când vine vorba de ușurința, simplitatea și viteza prin care oamenii pot accesa servicii și soluții de finanțare. De aceea, cu fiecare proiect nou implementat în BCR Leasing, accelerăm eforturile de digitalizare a experienței clienților noștri. LEA ne permite să construim un nou canal de interacțiune cu aceștia, accesibil oricând și oriunde, pentru un dialog financiar cât mai personal, în mediul online”, a declarat **Vlad Vitcu**, *CEO BCR Leasing*.

„Într-o lume în care, tot mai des, timpul înseamnă bani, consumatorii devin nerabdători și așteaptă răspunsuri și reacții imediate în tot ceea ce fac, inclusiv în interacțiunile lor cu instituțiile financiare. Soluțiile de AI conversațional pot ajuta la gestionarea acestor așteptări. Proiectul dezvoltat în parteneriat cu BCR Leasing va permite companiei să ofere clienților un serviciu de suport scalabil, mai rapid, eficient și convenabil. Automatizarea conversațională este un element vital în orice proces digital ce își propune să îmbunătățească satisfacția clienților”, a adăugat **Liviu Dragan**, *CEO DRUID*.

BCR LEASING IFN este prezentă pe piața românească a leasingului din 2001, ca subsidiară a Bancii Comerciale Române, parte a grupului financiar central-european ERSTE Group. Compania oferă o gamă completă de servicii de leasing financiar și credit pentru achiziționarea de bunuri de folosință îndelungată: vehicule (autoturisme, vehicule comerciale, flote de autoturisme) și echipamente (mașini agricole, echipamente medicale, software și echipamente IT, etc.).