**Inteligentny robot Credit Agricole zwycięzcą konkursu Best in RPA 2023**

**Stworzony i wykorzystywany przez Credit Agricole robot z elementami sztucznej inteligencji, otrzymał tytuł najlepszego wdrożenia w konkursie Best in RPA 2023. Robot wspiera proces obsługi reklamacji i wniosków oraz inne procesy posprzedażowe w banku.**

Robot zajął pierwsze miejsce w konkursie Best in RPA 2023 w kategorii „Najlepsze wdrożenie RPA lub RPA&AI w ostatnich 18 miesiącach”. Robot to innowacyjne rozwiązanie, które wykorzystuje sztuczną inteligencję AI (algorytmy przetwarzania i generowania języka naturalnego oraz uczenia maszynowego).

Robot wspiera pracowników banku przy analizowaniu pism, ich strukturyzowaniu oraz identyfikowaniu kluczowych danych. Dodatkowo klasyfikuje sprawy według tematyki i przyśpiesza w ten sposób kierowanie spraw do właściwych zespołów, które je analizują. Robot przygotowuje również propozycje treści odpowiedzi dla klientów - bazuje na materiałach historycznych, wybiera najbardziej trafne fragmenty i dostarcza je pracownikowi, który decyduje o ostatecznym kształcie odpowiedzi.

- Jesteśmy nowoczesnym bankiem skupionym na ludziach. Dlatego każdemu rozwiązaniu, które wdrażamy przyświeca jeden nadrzędny cel – odpowiadanie na potrzeby naszych klientów. Robot wspiera proces obsługi reklamacji i wniosków oraz inne procesy posprzedażowe. Dzięki częściowej robotyzacji tego procesu czas obsługi znacznie się skrócił i klienci dostają od nas odpowiedz szybciej – wyjaśnia Dariusz Błaszczyk, lider w Biurze Rzecznika Klienta w Credit Agricole.

Jury przy ocenie wdrożenia brało pod uwagę jego wpływ na rozwiązanie istotnych problemów przedsiębiorstwa, funkcje organizacji oraz wymierny efekt ekonomiczny. Best in RPA to konkurs, który promuje najefektywniejsze sposoby implementacji RPA i AI, a także rozwiązania i dostawców rozwiązań robotic process automation i artificial intelligence.