**Credit Agricole nagrodzony złotem za TeleBota w konkursie INNOVATION 2018**

**Bank Credit Agricole i agencja Performics zostali nagrodzeni złotą statuetką w prestiżowym konkursie INNOVATION organizowanym przez Stowarzyszenie Komunikacji Marketingowej SAR. Nagroda przyznana została za wdrożenie TeleBota – innowacyjnego narzędzia wykorzystującego sztuczną inteligencję, optymalizującego kampanie sprzedażowe kredytu gotówkowego w Internecie.**

INNOVATION to prestiżowy interdyscyplinarny konkurs, w którym nagradzane są innowacyjne wdrożenia w dziedzinie marketingu. To katalizator innowacji, doceniający nowoczesne rozwiązania, odważne projekty i świeże idee, które nie są tylko teoretycznymi wizjami, ale generują sprzedaż i mają realny wpływ na działalność firmy na rynku. Nagradzane są tu zarówno projekty typu Future Thinking, usługi czy rozwiązania zmieniające świat globalnie, jak i małe, ale efektywne i nowatorskie idee startupowe.

W konkursie INNOVATION 2018 przyznano nagrody w 16 kategoriach. TeleBot banku Credit Agricole, realizowany we współpracy z agencją Performics działającą w ramach Publicis Media, zgłoszony był w kategorii “Innowacyjne Media - Algorytmy i narzędzia optymalizacyjne” wraz z dwoma innymi projektami: Orange Finanse oraz Image Recognition by McDonalds. Konkurencja w tej kategorii była bardzo mocna, jury postanowiło jednak nagrodzić projekt Credit Agricole, uznając go za najbardziej innowacyjny i perspektywiczny.

*- To dla nas nagroda za odwagę we wdrażaniu rozwiązań, na które w Polsce wciąż decyduje się niewiele instytucji. Jestem przekonany, że automatyzacja procesów z wykorzystaniem sztucznej inteligencji to przyszłość bankowości* – mówi Jędrzej Marciniak, wiceprezes zarządu Credit Agricole. *– Jako bank kierujący się filozofią „100% digital, 100% human” nie boimy się podejmować pionierskich wyzwań technologicznych, żeby coraz lepiej służyć naszym klientom.*

Wręczenie nagród odbyło się podczas uroczystej gali w poniedziałek 23 kwietnia w Warszawie. W imieniu zespołu pracującego nad wdrożeniem TeleBota statuetkę odebrali: Anna Płachta, dyrektor Departamentu Zintegrowanej Komunikacji Marketingowej i Digital oraz Arkadiusz Łatko, manager komunikacji internetowej.

*- TeleBot to narzędzie służące do automatycznej weryfikacji potencjału sprzedażowego leadów z kampanii internetowych. Bot sam oddzwania do klientów, którzy podali swoje numery telefoniczne poprzez wypełnienie formularza na stronie internetowej* – tłumaczy Anna Płachta. *- W trakcie krótkiej wstępnej rozmowy, przy użyciu algorytmów sztucznej inteligencji oraz prawdziwej ludzkiej mowy, bot zadaje kilka pytań i potwierdza zainteresowanie klienta produktem bankowym. TeleBot przeprowadza wstępną weryfikację, a następnie przekazuje rozmowę do doradcy, który proponuje klientowi odpowiednie rozwiązanie.*

Rozwiązanie zapewnia klientom szybszą obsługę i pozwala usprawnić etap weryfikacji: odsetek kontaktów niedodzwonionych zmniejszył się prawie dziesięciokrotnie, a kontaktów niezainteresowanych – niemal trzykrotnie. Łącznie system poprawnie zweryfikował i zablokował 88 proc. kontaktów, nie przekazując ich do dalszej obsługi do doradców.

TeleBot jest kolejnym innowacyjnym rozwiązaniem wdrażanym w Credit Agricole do optymalizacji procesu sprzedaży. W 2017 r. bank uruchomił CzatBota „KrEdytka”, który wspomaga sprzedaż kredytów gotówkowych na Facebooku z wykorzystaniem komunikacji przez Messengera. Było to pierwsze tego typu rozwiązanie zastosowane przez instytucję finansową w Polsce.