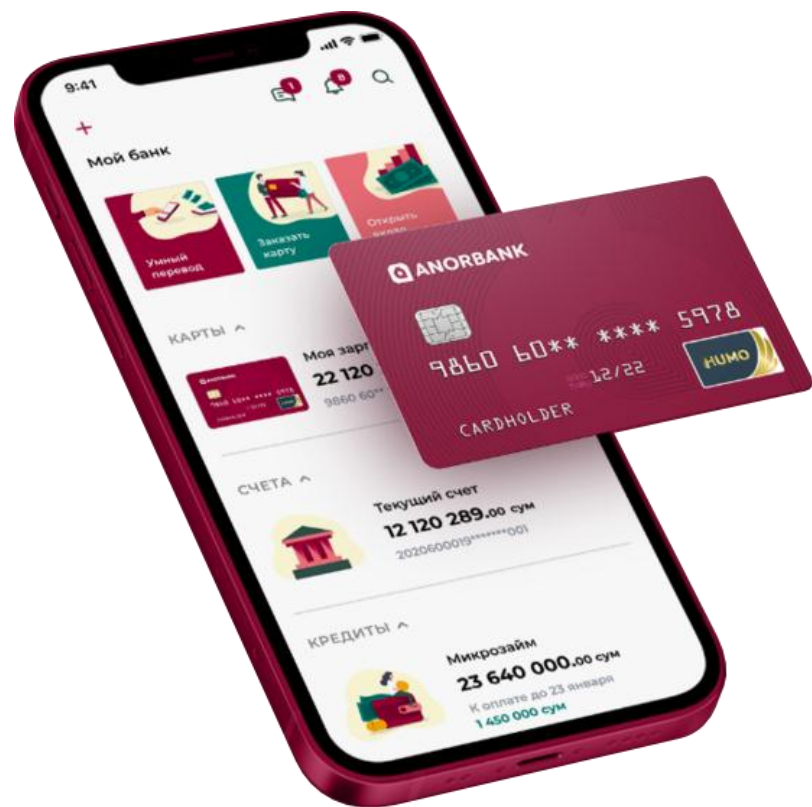


Внедрение речевых технологий в Анорбанке

Икром Шукуров
заместитель председателя правления
Анорбанк





Что отличает Anorbank от традиционных банков:

Не надо ходить в банк

Все операции можно выполнить онлайн

Минимизируется человеческий фактор

Практически все операции автоматизированы

Круглосуточный контакт-центр

Сотрудники КЦ могут проконсультировать по любому вопросу

Контроль внутренних процессов банка

Все банковские процессы выполняются и отслеживаются специальным ПО

Отсутствие отделений

Если необходимо ваше присутствие или подпись, к вам придет сотрудник банка



НАМ 2 ГОДА

По состоянию на 31 июля 2022 года



ФОРМА СОБСТВЕННОСТИ -
Акционерное общество
Дата создания – 22.02.2020 года. Дата
регистрации - Лицензия №87 от
22.08.2020 г. ЦБ УЗБ.



ОБЩИЙ КАПИТАЛ
218 183 901 тыс. сум
(20 002 тыс. долларов США)



СОБСТВЕННЫЙ КАПИТАЛ
244 400 000 тыс. сумов
(22 410 тыс. долларов США)



АКТИВЫ
2 709 288 408 тыс. сум
(248 374 тыс. долларов США)



КРЕДИТНЫЙ ПОРТФЕЛЬ
1 294 240 606 тыс. сум
(118 649 тыс. долларов США)



ОБЯЗАТЕЛЬСТВА
2 491 104 507 тыс. сум
(228 372 тыс. долларов США)



"Лучший партнер по выпуску
кобейджинговых карт"
платежной системы HUMO.



Карты: 770 000+
Загрузки приложений: 2 300 000+



Независимая аудиторская
компания
ООО "Эрнст энд Янг



КЛИЕНТЫ:
Юридические лица: 4 504
Физические лица: 604 666
Партнеры: 3 500+



ТОЧКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ:
Центры банковских услуг -14
Точки продаж - 44



КОЛИЧЕСТВО СОТРУДНИКОВ:
1000+

A**Адаптивность**

Время проносится стремительно. Меняются технологии, появляются новые возможности. Меняются нужды и требования наших клиентов. Мы не остаемся в стороне и следим за изменениями, чтобы качество наших услуг всегда отвечало требованиям времени..

N**Новизна**

Мы усердно работаем над совершенствованием и разработкой конкретных решений и важных инноваций. Мы постоянно находимся в поиске новых идей. Наше постоянное стремление расширять свои знания - это путь к новым возможностям для создания новых продуктов и услуг. Наша цель - быть первыми и всегда на шаг впереди!

O**Открытость**

Мы всегда честно, искренне объясняем свои действия и решения как клиентам, так и сотрудникам. Мы ценим мнение каждого и учитываем его при разработке новых продуктов. Мы всегда готовы открыто, полно, своевременно и понятно предоставить необходимую информацию всем заинтересованным сторонам для принятия согласованных решений. У нас нет бюрократических и любых других искусственных барьеров.

R**Решительность**

Мы способны и умеем самостоятельно и своевременно принимать судьбоносные решения и настойчиво претворять их в жизнь. Мы признаем ответственность за принятые решения.

Интеллектуальный голосовой помощник



- Поддерживает русский язык
- Работает 24/7
- Отвечает без задержек
- Всегда добр, бодр и тактичен
- Работает на входящей линии (консультирует по картам и кредитам, переводит на нужного оператора)
- Работает на исходящей линии (softcollection)



Что удалось добиться с помощью голосового помощника



Текущие результаты



Снижение нагрузки

на контакт центр



Оптимизация затрат

банка



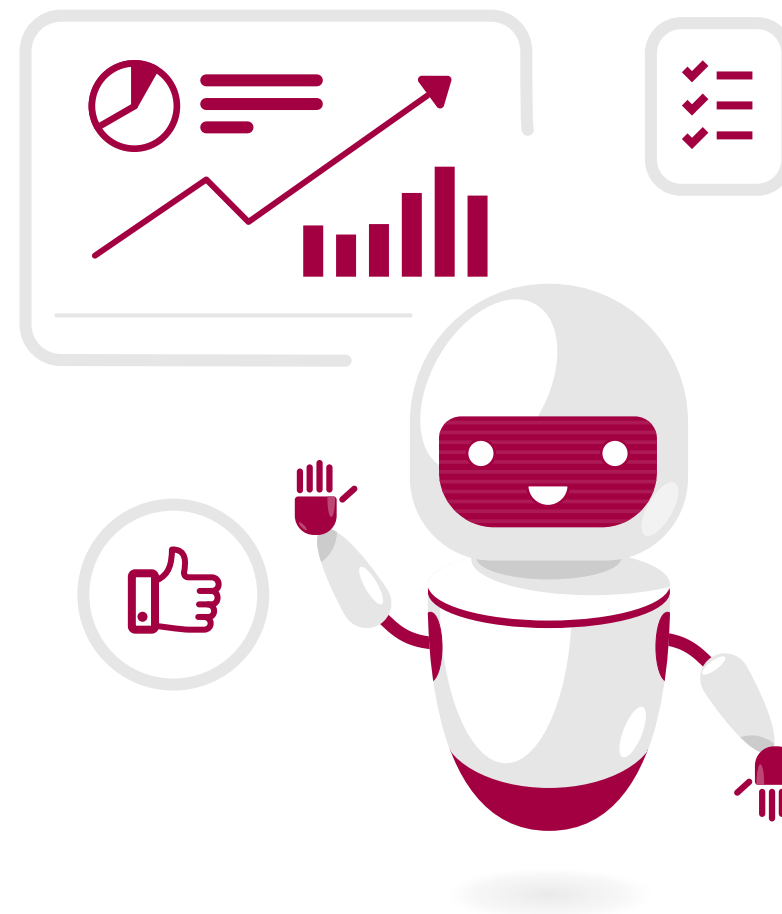
Повышение лояльности клиентов

за счёт доступности Банка для клиентов



Повышение имиджа банка

за счёт применения передовых технологий



Дальнейшие планы по внедрению



Начало роботизированного обслуживания на узбекском языке*



Увеличение тематик обслуживания в автоматическом режиме



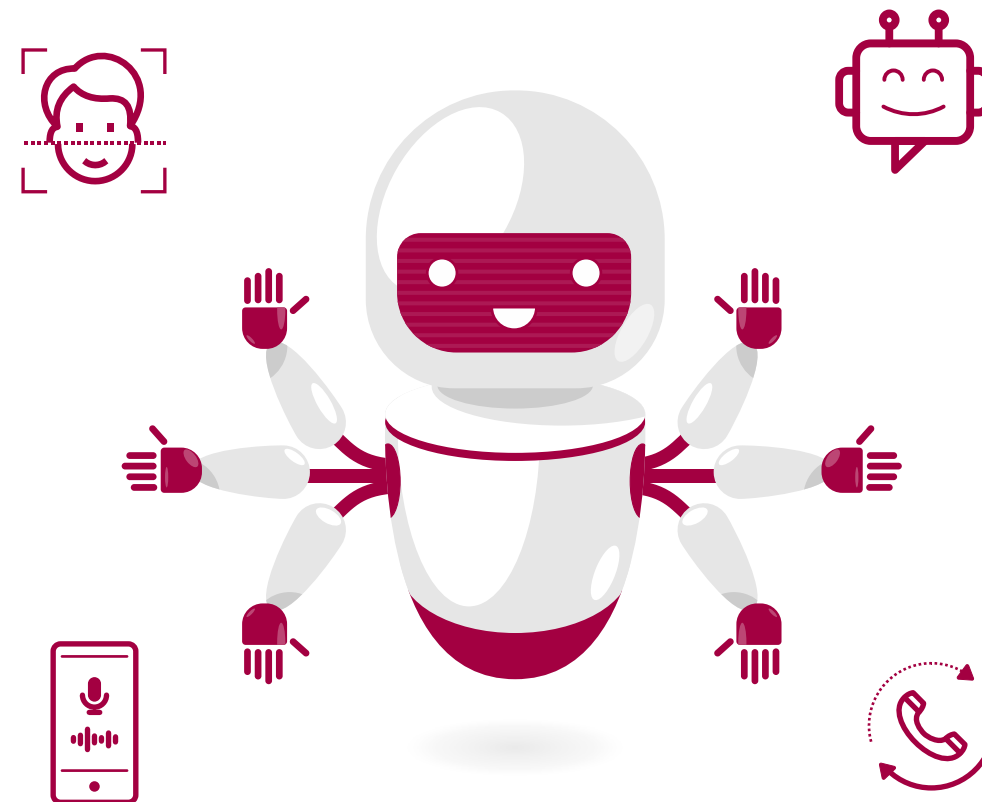
Интеграция с чат-платформой банка для общения в мессенджерах и моб. приложении



Внедрение голосового управления в мобильном приложении



Внедрение голосовой биометрии



*В н.в. ведется обучение и тестирование робота. При обучении робота используется корпус узбекской речи от ISSAI и ТУИТ (TATU)

Спасибо!

