

QUALITY SERVICE PERIOD REQUIREMENT:" UZBEKTELEKOM " AK ANALYSIS OF PROGRAMS CARRIED OUT IN IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES

Nazarov Jahongir

"Uzbektelecom" AK

Uzmobile Branch officer

ANNOTATION

From the experience of advanced economically developed countries of the world, it can be seen that the progress of any country directly depends on the quality of the products (works and services) being created in its enterprises and organizations. The reason is that the quality of the developed product (work, Service) is high, the price is relatively low, and the competitiveness of this product or service is relatively high if the consumer value is cheap.

Ҳозирда компаниялар рақамли тенологияларни қўллаган ҳолда миқдорнинг дидидаги ўзгаришларга ташкилий, услубий ва техник жиҳатдан мослашиш стратегиясини ишлаб чиқиш рақобатли бозор шароитида фаолият юритаётган ҳар бир ташкилот ва корхона учун ҳаётий жиҳатдан муҳимдир.

Бундай шароитда компания томонидан сифатни бошқаришнинг барча тамойилларига тизимли ёндашиши, яъни уларни ўзаро уйғунликда, алоқадорликда тасаввур қилиши лозим. Бу эса сифатни бошқариш ишларининг муваффақиятли яқунланишига хизмат қиладиган омилларни аниқлаш ва уларнинг юзага келиши учун зарур шароитларни яратишга асос бўлади.

Компания охириги йиллар давомида мунтазам равишда телекоммуникация ускуналари ва алоқа магистрал линиялари асосий қисмини модернизациялаштириб, ўз тармоғида рақамли тенологиялар имкониятларини жиддий мустаҳкамлаб, овозли ва пакетли коммутация халқаро боғламаларини модернизациялаштириш ва имкониятларини кенгайтириш ишларини амалга ошириб келмоқда. Буларнинг барчаси, сўзсиз Компаниянинг республикада кучли инфратузилмали алоқа оператори мавқеини сақлаб қолиш ва мустаҳкамлашга имкон бермоқда.

Компаниянинг мазкур 2023 йил хизматлар сифатини ошириш режасида қўзланган мақсад ва вазифалари қуйидагилардан иборат:

1) телекоммуникация хизматлари бозорининг барча сегментларида етакчи ўринларга чиқиш ва мобил алоқа хизматлари бозорида ўз ўрнини мустаҳкамлаш, миқдорлар (юридик ва жисмоний шахслар, давлат бошқарув органлари ва бошқалар)нинг телекоммуникация хизматларига бўлган талабларини тўлиқ қондириш ва Компания рақобатбардошлигини ошириш;

2) кўрсатилаётган хизматлар сифатини янада ошириш ва барқарорлигини таъминлаш, янги хизмат кўрсатиш форматини жорий этиш;

3) даромадларнинг барқарор ўсишини таъминлаш ва соф фойда миқдорини янада ошириш;

4) аҳолининг Интернет ва мобил хизматларга бўлган талабини қондириш, Интернет хизматлари тезлигини ва сифатини ошириш, нархини камайтириш, халқаро интернет трафигини маҳаллийлаштириш (локализация) чораларини кўриш;

5) Республикада ахборот-коммуникация тенологияларни янада ривожлантириш мақсадида маҳаллий операторлар билан самарали ҳамкорликда ишларни ташкил этиш;

6) Компания телекоммуникация тармоғини барқарор ривожлантириш ва янги тенологияларни жорий этиш мақсадида бир қатор дастурларни амалга ошириш компаниянинг асосий мақсади сифатида белгиланган.



Бугунги кунда Компания етакчи миллий оператор эканлигини ҳисобга олиб, бутун республика бўйлаб кенг қамровли ва замонавий телекоммуникация хизматларини тақдим этади. Компаниянинг асосий мақсади аҳоли, давлат идоралари ва ташкилотларини бутун Ўзбекистон бўйлаб энг замонавий ҳамда сифатли алоқа хизматлари билан таъминлашдир.

Компания аҳоли, бизнес, давлат идоралари, шунингдек Ўзбекистондаги оператор ва провайдерлар учун етакчи рақамли оператор бўлишга интиломда.

Хусусан, “Ўзбектелеком” АК тақдим этилаётган хизматлар сифатини янада яхшилаш, абонентлар сонини ошириш ва улар учун сифатли юқори тезликдаги интернет хизматини тақдим этишга қаратилган дастурларни амалга ошириб келмоқда. Телекоммуникация тармоқларини модернизация қилишда мис алоқа линияларидан оптик толали алоқа линияларига ўтказилмоқда. Шу жумладан, бутун Ўзбекистон бўйлаб, шу жумладан, чекка ҳудудларда ҳам оптик толали алоқа линияларини қуриш ишлари жадаллик билан амалга оширилмоқда. Яратилаётган инфратузилма симсиз технологияларни, хусусан, юқори тезликдаги мобил хизматлар жадал суръатлар билан ривожлантириш учун асос бўлиб хизмат қилмоқда.

Компания учун анъанавий йўналишларда рақобатнинг кучайиши ҳамда республикада ҳозирги даврда кучли алоқа оператори мавқесини сақлаб қолиш ва мустақамлаш шароитларида Компания янги бозорларни очиш ва инновация сервисларни ривожлантириб бормоқда.

Бугунги кунда Компаниянинг маҳаллий телекоммуникация тармоғи 100 фоизи рақамли ҳисобланади. Компания телекоммуникация тармоғини рақамлаштириш кўрсатилаётган телекоммуникация хизматлари сифатини юқори босқичларга кўтаришга имкон берди, мижозларга янги хизмат турларини тақдим этишни таъминлади ҳамда фойдаланувчилар кенг доирасига Интернет тармоғига юқори тезликда уланишни ташкил этишга имкон берди.

“Ўзбектелеком” АК алоқа операторлари тармоқларига тўғридан-тўғри халқаро чиқишларга эга бўлиб, чет эл операторларига трафик транзити бўйича халқаро операторлар ва компаниялар билан ўзаро ҳамкорлик қилади, деярли исталган сиғимда халқаро рақамли каналларни ижарага беради.

Электр алоқаси соҳасида Минтақавий ҳамжамият операторлари кенгаши таркибига киради, бошқа қатор халқаро ташкилотларда иштирок этади. Компания халқаро алоқа операторлари билан ўзаро фаолият юритади, халқаро телекоммуникация дастурларида иштирок этади, хорижий операторлар ва телекоммуникация ускуналарини ишлаб чиқарувчи компаниялар билан ҳамкорлик қилади.

Компаниянинг халқаро чегара олди ўтиш нуқталарини ташкиллаштириш бўйича олиб борган ишлари натижасида Компаниянинг телекоммуникация тармоғи қуйидаги чегара олди давлатлари: Қозоғистон Республикаси, Туркменистон Республикаси, Тожикистон Республикаси, Қирғизистон Республикаси ва Афғонистон телекоммуникация тармоқлари билан уланиш нуқталарига эга бўлди. Мавжуд халқаро алоқа линияларини кенгайтириш ва янгиларини қуриш бўйича ишлар олиб борилмоқда.

Компаниянинг Германия Федератив Республикаси, Гонконг махсус маъмурий ҳудуди ҳамда Россия Федерацияси ҳудудларида ташкил этилган ўтиш нуқталари орқали телекоммуникация операторлари билан алоқа каналларини ташкил қилиш ишлари амалга оширилмоқда.

Компания 15 та давлатнинг 30 дан ортиқ операторлари билан халқаро телефон каналларини ташкиллаштирган, халқаро операторлар билан телефон трафик алмашуви 4 та Халқаро коммутация маркази (ХКМ), Ўзбекистон Республикасида фаолият кўрсатаётган



интернет провайдерларга халқаро интернет тармоғига уланиш хизматлари Халқаро пакетли коммутация маркази (ХПКМ) орқали амалга оширилмоқда.

Сўнгги йилларда Компания томонидан амалга оширилаётган реклама тадбирлари Компаниянинг брендлари имиджини ошириш, янги хизмат турлари ва тариф режаларни кенг оммага етказишга йўналтирилган эди.

Шунингдек, айти вақтда бозорда Компаниянинг телекоммуникация хизматларини кўрсатувчи оператор сифатида абонентларга хизмат кўрсатиш даражасини ошириш мақсадида қуйидаги чораларни амалга ошириш зарур, хусусан:

1. Абонентларнинг хизмат кўрсатиш сифатидан қониққанлигини аниқлаш мақсадида бозор тадқиқотларини ўтказиш, Компаниянинг заиф томонларини аниқлаш.

2. Тадқиқотлар натижасида олинган маълумотларни таҳлил қилиш, хизмат сифатини яхшилаш чора-тадбирларини ишлаб чиқиш, Компаниянинг заиф томонларини оптималлаштириш ва кучли томонларини қадрият сифатида шакллантириш.

3. Тасдиқланган режага мувофиқ ишларни амалга ошириш ва пост-таҳлил ўтказиш.

Тижорат учун кенг қўламли мақсадларни ҳисобга олган ҳолда, бюджет кўрсаткичларининг жорий ҳисоботини ва мониторингини қайта кўриб чиқиш керак бўлади, шу ўринда ҳисобот даврида бошқаришнинг мослашувчан қобилияти маълум бир кўрсаткичга йўналтирилган режаларни сифатли бажаришга қаратилган рағбатлантириш тизимини яратиш талаб этилади.

Тижорат учун кенг қўламли мақсадларни ҳисобга олган ҳолда, бюджет кўрсаткичларининг жорий ҳисоботини ва мониторингини қайта кўриб чиқиш керак бўлади, шу ўринда:

Абонент базасини ошириш режасининг бажарилиши бўйича ҳафталик мониторинг тизимини жорий қилиш;

Башорат қилиш ва тузатишга асосланган режа бажарилишини назорат қилиш механизминини шакллантириш;

Ҳисобот даврида бошқаришнинг мослашувчан қобилияти маълум бир кўрсаткичга йўналтирилган режаларни сифатли бажаришга қаратилган рағбатлантириш тизимини яратиш мақсадга мувофиқ ҳисобланади.

Фойдаланилган адабиётлар

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 28 январдаги Фармони. 2022-2026 йилларга мўлжалланган Янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегияси тўғрисида//www.lex.uz.

2. www.uztelecom.uz “ЎЗБЕКТЕЛЕКОМ” АК интернет манзили маълумотлари.

3. www.stat.uz – Статистика агентлиги интернет манзили маълумотлари.