



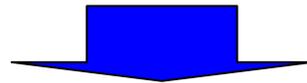
ҚАЗАҚТЕЛЕКОМ



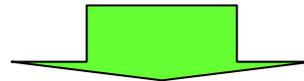
**Стандартизация как инструмент
повышения качества
обслуживания клиентов
АО «Казакхтелеком»**



Повышение эффективности и качества обслуживания клиентов



- Максимальное использование квалификации персонала для сокращения среднего времени наработки на отказ (MTTR)
- Предоставление клиентам качественных услуг
- Эффективное использование ресурсов



Комплектование штатов ???

Один из путей развития бизнеса операторов связи – оптимизация их деятельности в соответствии с международными стандартами Telemanagement Forum (TMF) – карта бизнес-процессов eТОМ (Enhanced Telecom Operation Map v.7.0)

От автоматизации процессов к автоматизированному управлению сквозными процессами



Оценка качества работы сетей ТК филиалов

Управление качеством работы телефонной сети

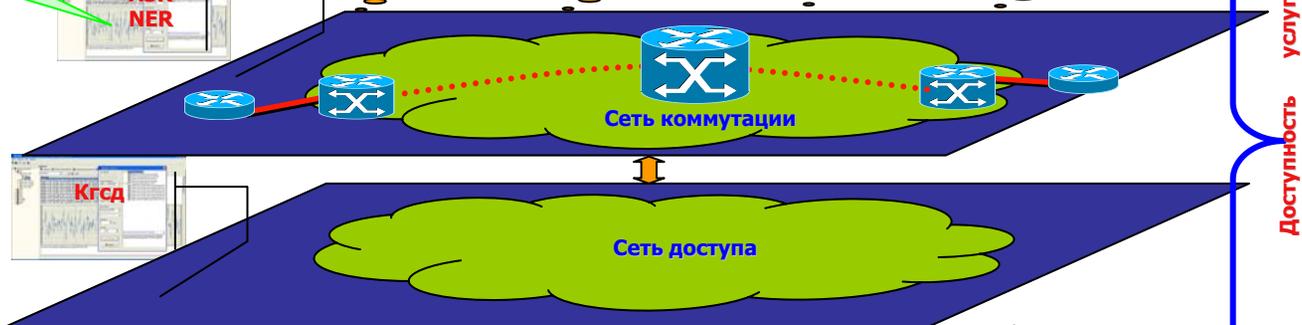


ProCeSS7
Stelius

Интегральные показатели оценки качества работы телефонной сети



МН связь МГ связь Зона Internet Сотовая связь



- Коэффициент готовности сети доступа Кгсд – 99,746% (уровень ЕС 99,995%);
- Процент установленных соединений ASR (среднесуточный, ЧНН) – 45%;
- Среднее время восстановления работоспособности MTTR – 24 часа;
- Коэффициент результативности сети коммутации NER – 92%.



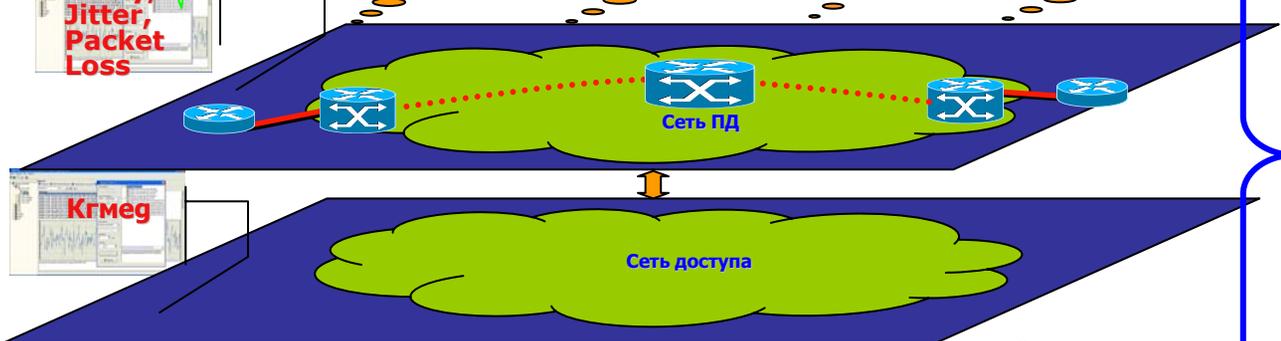
Доступность услуги

Netcool
Provisio

Управление качеством работы сети ПД



Megaline VoIP Internet IP VPN



Интегральные показатели оценки качества работы сети ПД

- Коэффициент готовности услуги Megaline – 99,995%;
- Network Delay (задержка пакета) – 150-400 мсек;
- Network Packet Loss (потеря пакета) – не более 1-2%;
- Network Jitter (дрожание фазы) – 2-30 мсек.



Доступность услуги

Разрыв в области стандартизации ИКТ и развития в странах СНГ, ЦВЕ и Балтии

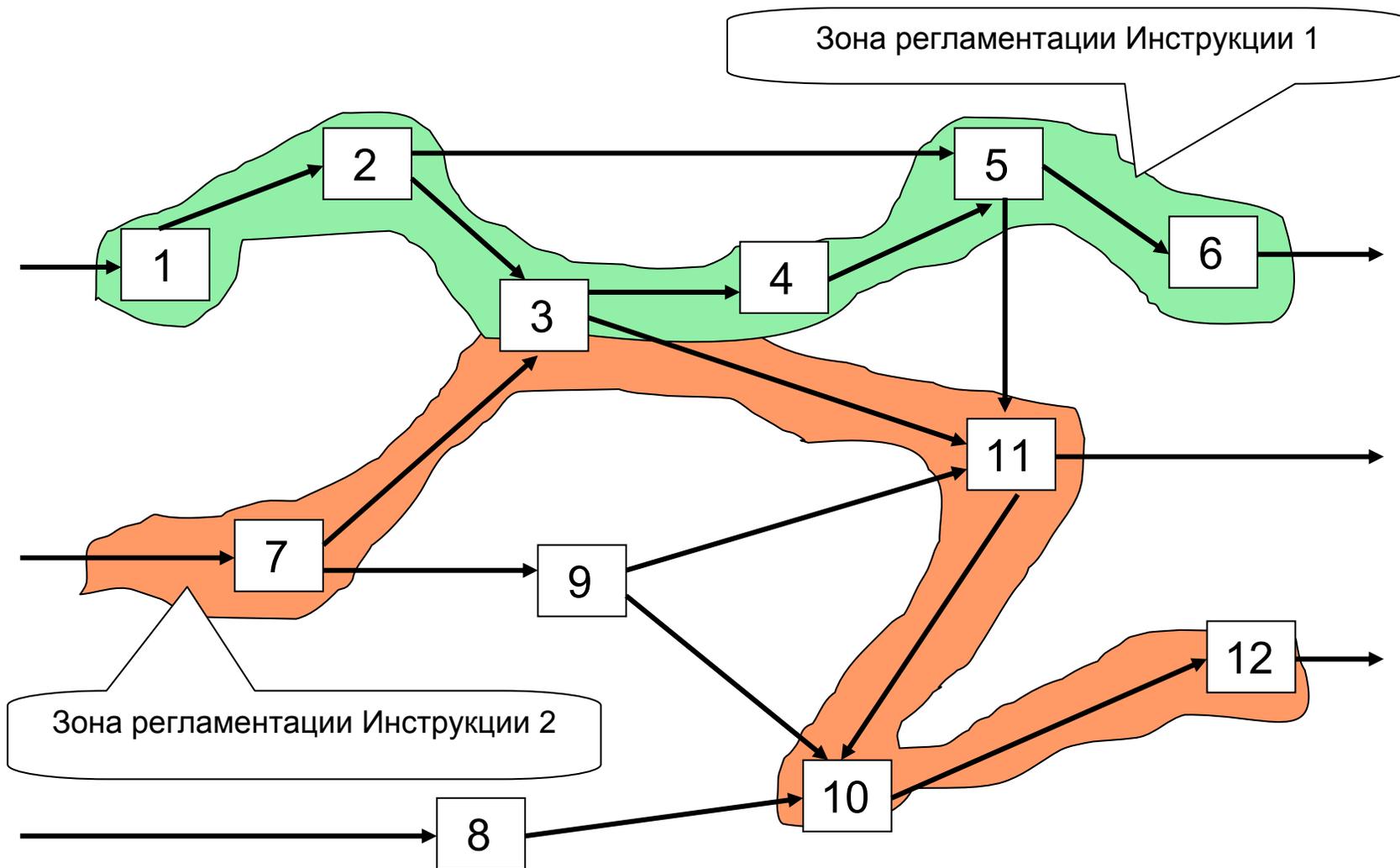


Развитие и широкое применение информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) является глобальной тенденцией мирового развития и основой информационной революции последних десятилетий.

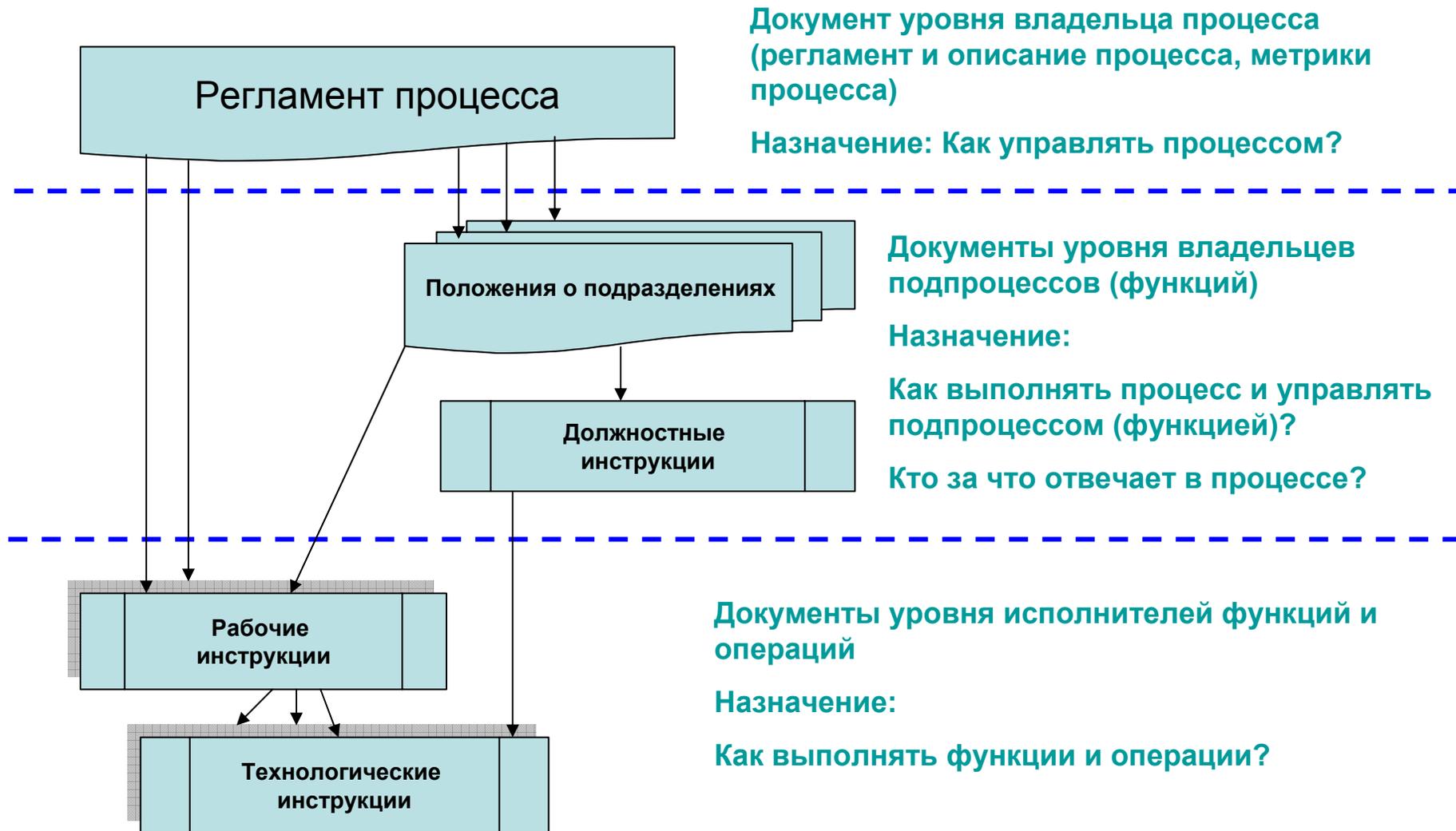
Для более эффективного развития ИКТ в АО «Казахтелеком» проводится работа по преодолению ряда факторов, создающих препятствия:

- Несовершенная нормативно – регламентирующая база;
- Отсутствие полной автоматизации сквозных бизнес-процессов;
- Отсутствие целостной информационно-технической поддержки рынков продуктов и услуг;
- Недостаточный уровень подготовки кадров в области создания и использования ИКТ;
- Недостаточный уровень пользователей ИКТ.

Зоны действия технологических инструкций в сквозных процессах



Совершенствование нормативно-регламентирующей документации, поддерживающей операционные процессы



Развитие системы подготовки специалистов по ИКТ и квалифицированных пользователей



Стремительно развивающийся век инфо - коммуникационных технологий требует постоянного обновления знаний и навыков, повышения уровня квалификации и компетенции персонала и пользователей.

Мероприятия этого направления нацелены на формирование необходимой кадровой, методической и материально-технической базы в образовательных учреждениях.

Предусматривается развитие дистанционного обучения, создание эффективной системы переподготовки кадров с использованием ИКТ. Формируются порталы с научно-технической информацией.

В истекшем году процесс внедрения передовых HR-технологий нашел самое широкое распространение.

Стандартизация – как инструмент повышения качества обслуживания клиентов



Реализация в Обществе проектов по предоставлению клиентам услуг посредством ИКТ и совершенствование стандартов организации позволит обеспечить:

- Открытые взаимоотношения между клиентами и Обществом;
- Единое информационное пространство на всей территории РК;
- Принципиально новые возможности для мониторинга процессов и принятие своевременных решений по их регулированию;
- Эффективное использование интеллектуального и кадрового потенциала Общества;
- Сокращение издержек на управление, в т.ч. за счет высвобождения части технического персонала;
- Повышение конкурентоспособности;
- Ускорение темпов развития ИКТ;
- Быстрый рост числа пользователей услугами;
- Повышение качества жизни;
- Сокращение затрат времени клиентами;
- Повышение общего уровня грамотности в области современных методов работы с информацией.



ҚАЗАҚТЕЛЕКОМ

Спасибо за внимание