



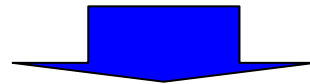
**ҚАЗАҚТЕЛЕКОМ**



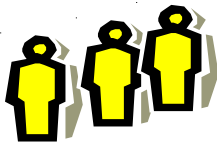
**Стандартизация как инструмент  
повышения качества  
обслуживания клиентов  
АО «Казакхтелеком»**



## 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 eTOM (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

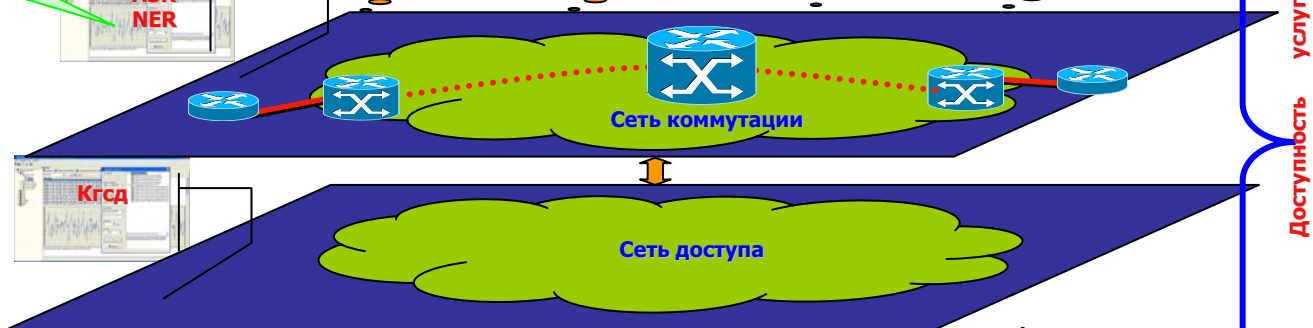


ProCeSS7  
Stelius

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%.

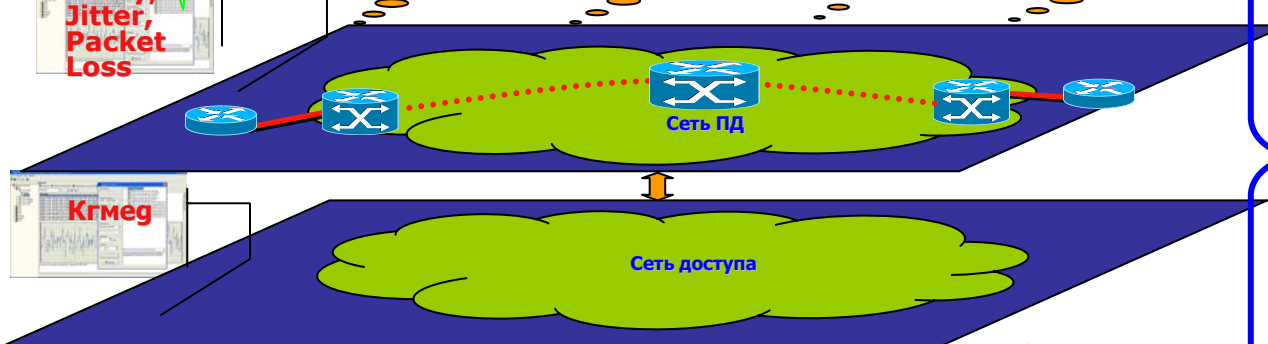


Netcool  
Proviso

# Управление качеством работы сети ПД

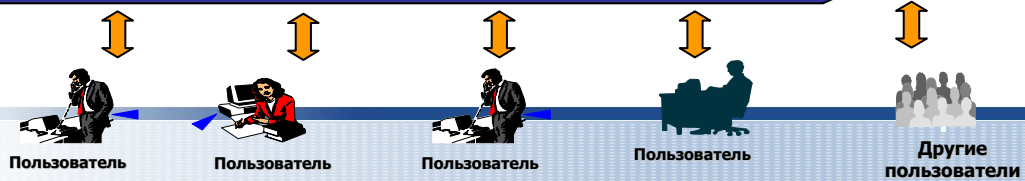


Megaline    VoIP    Internet    IP VPN



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.



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

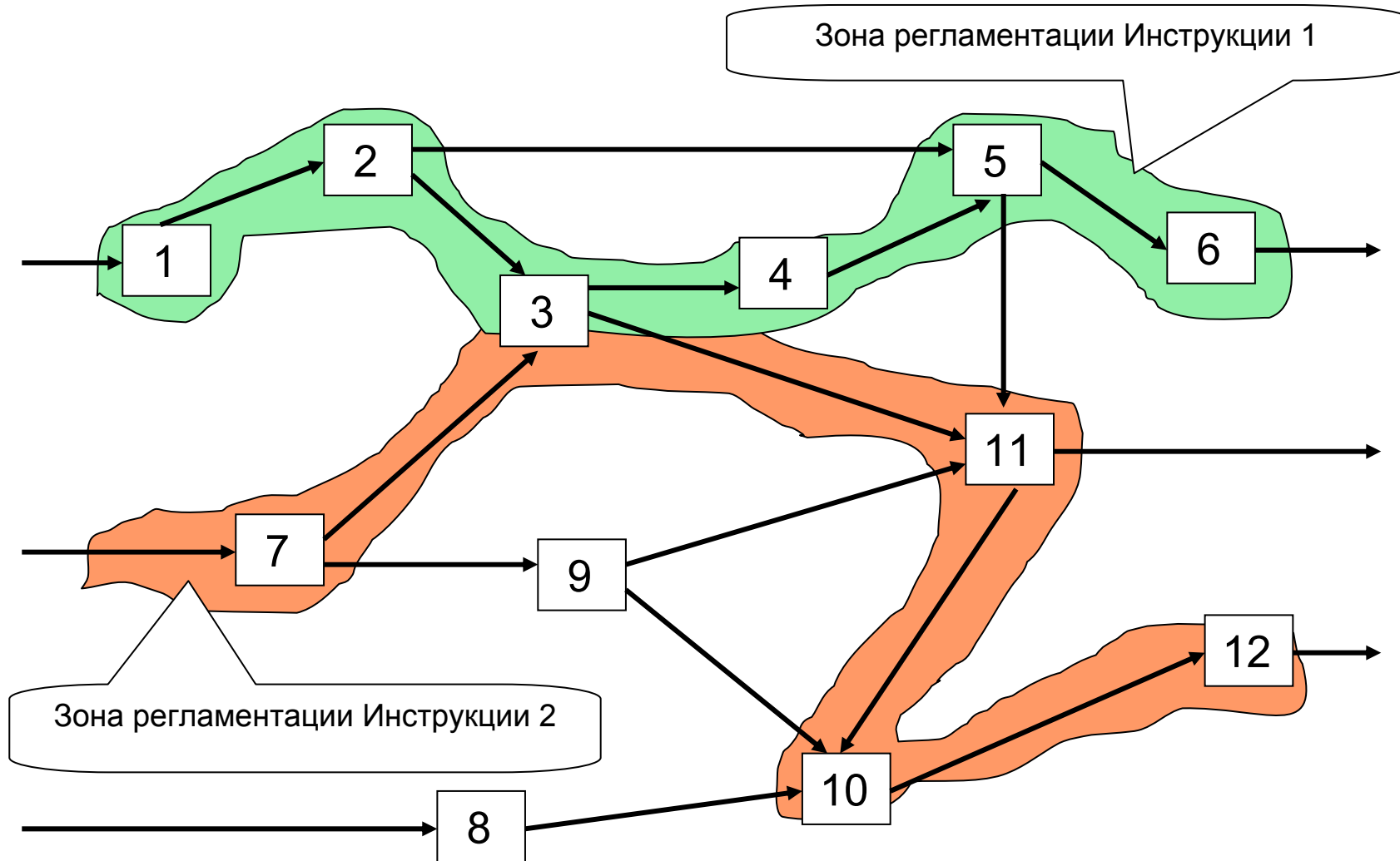


Развитие и широкое применение информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) является глобальной тенденцией мирового развития и основой информационной революции последних десятилетий.

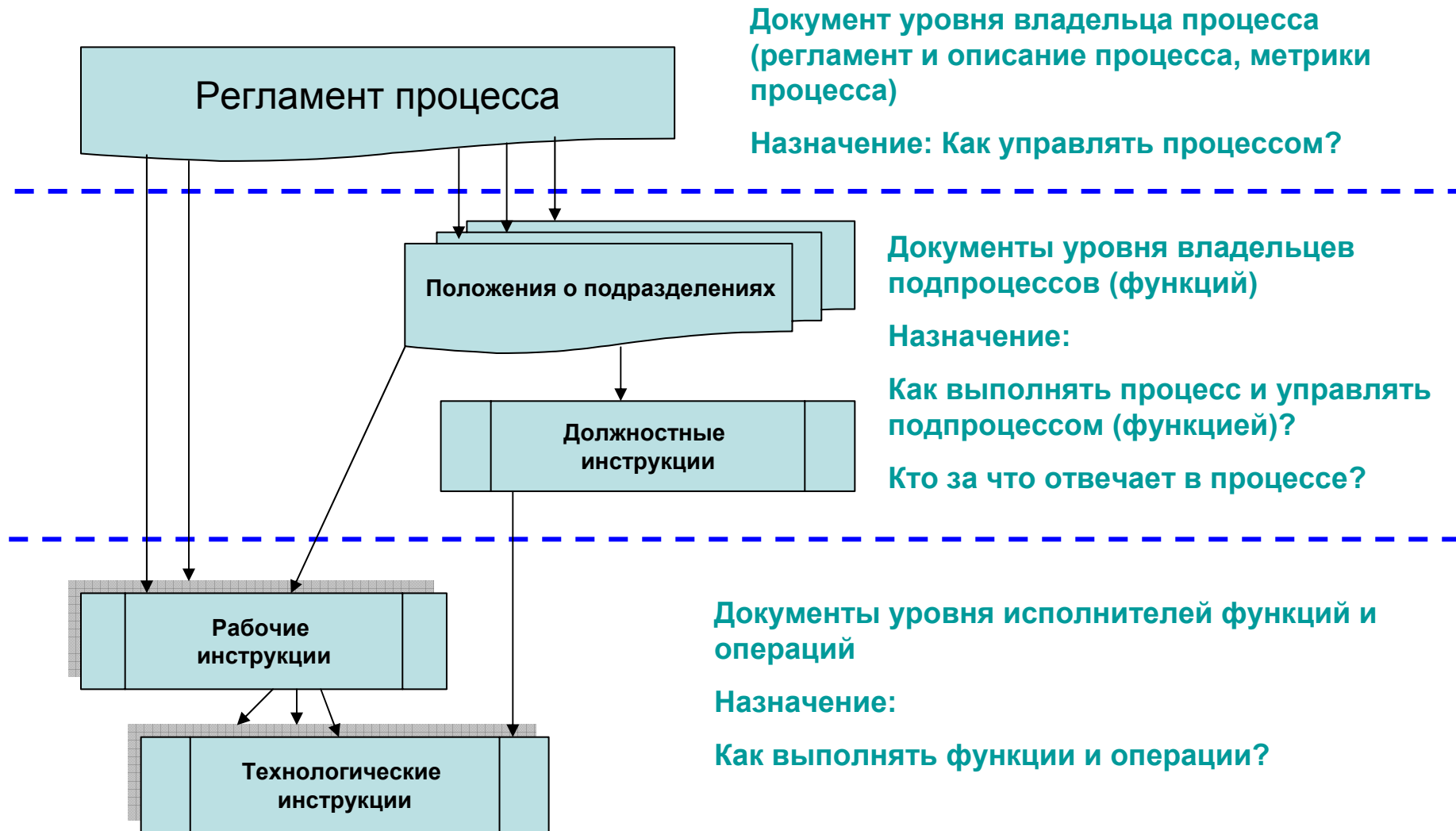
Для более эффективного развития ИКТ в АО «Казахтелеком» проводится работа по преодолению ряда факторов, создающих препятствия:

- 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**