



**UZTELECOM**

---

**Улучшение качества  
предоставляемых услуг  
компанией АК «Узбектелеком»**

**Арифджанов Акмал Закирджанович  
Директор департамента развития  
сетей телекоммуникаций и инвестиций  
АК «Узбектелеком»**

---



## СТРУКТУРА АК «УЗБЕКТЕЛЕКОМ»

### UZTELECOM

---

В структуру компании входят 14 региональных филиалов которые оказывают

- Услуги Местной, междугородной и международной телефонной связи и услуги телеграфной связи.

6 специализированных филиалов которые обеспечивают:

- Техническую эксплуатацию и обслуживание телекоммуникационной транспортной сети;

- Услуги мобильной связи стандарта CDMA-450;

- Услуги передачи данных, доступа в сеть Интернет, проектирование и строительство локальных вычислительных сетей (ЛВС) и др.;

- Услуги международной, междугородней автоматической телефонной связи, обеспечение международного, междугороднего полупостоянного транзита цифровых каналов, услуги телеграфа;

- Автоматизацию бизнес-процессов филиалов АК «Узбектелеком» путем поэтапного внедрения единого конвергентного Биллинга;

- Подготовку и повышение квалификации специалистов сферы связи, информатизации и телекоммуникационных технологий.

---



**UZTELECOM**

---

**Виды деятельности в сфере телекоммуникаций:**

- проектирование
- строительство
- эксплуатация
- оказание услуг телекоммуникаций

**Направления деятельности:**

- сети подвижной радиотелефонной (сотовой) связи;
  - сети междугородных телефонных линий связи;
  - сети персонального радиовызова;
  - сети международных сетей телекоммуникаций (в том числе IP - телефонии);
  - местные сети телекоммуникаций;
  - сети распространения телерадиопередач;
  - сети передачи данных.
-



## СОСТОЯНИЕ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ

# UZTELECOM

---

- Охват цифровыми сетями телекоммуникаций областных, районных центров и городов составил 100%
- Цифровизированы все междугородные и международные телефонные станции
- Цифровизированы местные телефонные станции с общей ёмкостью 2 млн. номеров
- Количество абонентов ШПД – 200 тысяч
- Количество абонентов CDMA-450 – 250 тысяч
- Протяженность магистральных волоконно-оптических линий связи DWDM/CWDM и цифровых РРЛ протяженностью более 15 тыс. км.
- Действует сеть передачи данных IP/MPLS.
  - до областных центров - 10 Гбит/с,
  - до районных центров - 1 Гбит/с,
  - до узлов доступа - 100 Мбит/с.



## РЕБРЕНДИНГ

# UZTELECOM

---

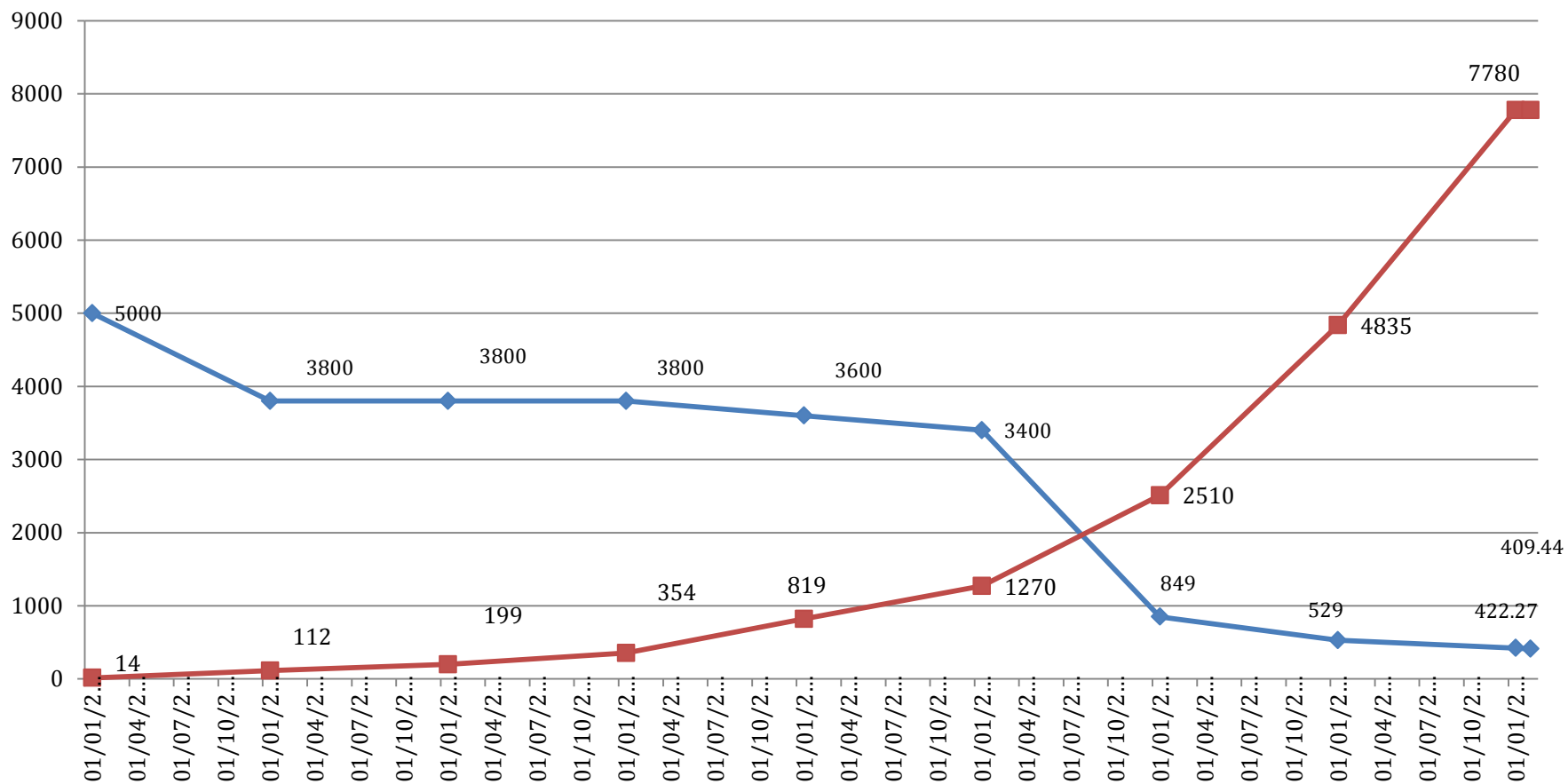
- ❑ В 2011 году АК «Узбектелеком» объявила о полномасштабном ребрендинге - продвижении нового бренда и суббрендов, которые нацелены на создание единой комплексной визуальной стратегии продвижения услуг компании и его структурных подразделений.
- ❑ Генеральным брендом АК «Узбектелеком» с 2011 года является торговая марка **UZTELECOM™**, а многочисленные услуги компании на рынке теперь оказываются под торговыми марками — **UZTELECOM™**, **UZMOBILE™**, **UZONLINE™** и **TELECOM TV™**.





## РАЗВИТИЕ УСЛУГ ИНТЕРНЕТ

# UZTELECOM



На сегодняшний день стоимость 1Мбит/с. составляет 383,79 долл.США



# ВЫХОД НА МЕЖДУНАРОДНЫЕ СЕТИ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ

## UZTELECOM

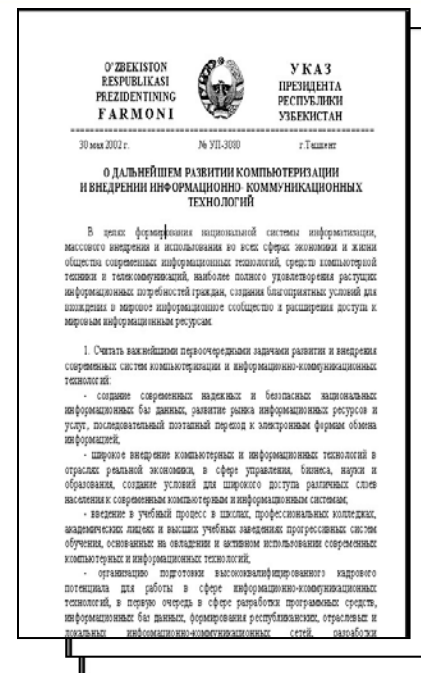




# Законодательная база

## UZTELECOM

- ПКМ РУз от 01.08.1995 г. №307 «О национальной программе реконструкции и развития телекоммуникационной сети Республики Узбекистан»
- ПКМ РУз от 22.11.2000г. №458 «О мерах по совершенствованию системы управления в сфере телекоммуникаций и почтовой связи»
- Указ Президента РУз от 30.05.2002 г. №УП-3080 «О дальнейшем развитии компьютеризации и внедрении информационно-коммуникационных технологий»
- ПКМ РУз от 06.06.2002г. №200 «О мерах по дальнейшему развитию компьютеризации и внедрению информационно-коммуникационных технологий»
- Постановление Президента РУз от 08.07.2005 г. №ПП-117 «О дополнительных мерах по дальнейшему развитию информационно-коммуникационных технологий»







## Подзаконные акты и нормативные документы

**UZTELECOM**

---

---

- **«О совершенствовании системы показателей и нормативов качества продукции почты и телекоммуникаций»** (Приказ УзАСИ от 22.01.2001 №29)
  - **Правила оказания услуг телефонной связи на сети телекоммуникаций общего пользования.** (Приказ УзАСИ от 19.12.2003 N 359, Рег. в МЮ от 15.03.2004 №1323)
  - **Правила оказания услуг сети передачи данных, в том числе Интернет** (Приказ УзАСИ от 25.08.2004 г. N 285, Рег. в МЮ 05.10.2004 г. N 1417)
  - **Правила оказания услуг телефонной связи на сети телекоммуникаций общего пользования** (Приказ УзАСИ от 19.12.2003 г. N 359, Рег. в МЮ 15.03.2004 г. N 1323)
  - **RH 45-039: 2008 Сети сотовой подвижной связи. Временные нормы на показатели качества услуг и методики проведения их оценочных испытаний** (Приказ УзАСИ от 28.07.2008 №221)
  - **RH 45-040:2007 Нормы потерь соединений на телефонных сетях общего пользования**
  - **RH 45-219:2009 Инструкция о порядке учёта заявлений и устранении повреждений на местных телефонных сетях**
- 
-



## ФАКТОРЫ ВЛИЯЮЩИЕ НА КАЧЕСТВО УСЛУГ

**UZTELECOM**

---

---

- Внедрение инновационных технологий для предоставления новых видов услуг
  - Разработка нормативных документов регулирующих качество предоставляемых услуг
  - Повышение уровня квалификации специалистов по обслуживанию сети телекоммуникации и персонала по работе с абонентами
  - Пересмотр существующих бизнес - процессов предприятия
  - Проведение структурных изменений для оптимального управления сетью и её мониторинга
  - Оперативное реагирование на обращения абонентов по вопросам технической поддержки услуг
  - Внедрение гибких тарифных планов
- 
-



## Перспективные планы до 2015 г.

**UZTELECOM**

---

---

- Количество портов FTTx/ETTx- 240 000;
- Количество портов ADSL - 500 000;
- Количество абонентов сети CDMA - 690 000;
- Количество абонентов IPTV - 200 000 абонентов;
- Минимальная скорость ШПД -10 Мбит/с (фиксиров.),  
- 3 Мбит/с (моб.);
- Пропускная способность IP магистрали на:
  - международном уровне - не менее 100 Гбит/с;
  - междугородном уровне - не менее 100 Гбит/с;
  - город/районном уровне – не менее 20 Гбит/с.



## РЕАЛИЗУЕМЫЕ ПРОЕКТЫ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ

# UZTELECOM

---

---

- **«Модернизация и развитие местной сети телекоммуникаций АК «Узбектелеком» по технологии сетей нового поколения (NGN)» (2012-2013)** -введено в эксплуатацию коммутационные станции на 305 348 портов телефонии, а также 91 936 портов ШПД.
  - **«Развитие мобильной сети CDMA-450 с внедрением технологии EVDO в регионах Республики Узбекистан» (2013-2014).** Проектом планируется установить дополнительно 201 базовую станцию и модернизировать 114 существующих по технологии EVDO и увеличить зону охвата в населенных пунктах республики до 85 %; общее количество базовых станций после внедрения проекта – 578, из них 522 базовые станции по технологии EVDO Rev. A.
  - **«Развитие оптических сетей широкополосного доступа по технологии FTTx» (2013-2014).** В рамках данного проекта компания продолжит развитие оптических сетей ШПД по технологии FTTx, предусматривающую увеличение абонентских портов дополнительно на 110 000 портов с применением технологии GPON;
- 
-



## РЕАЛИЗУЕМЫЕ ПРОЕКТЫ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ

**UZTELECOM**

---

### **Корпоративным клиентам:**

Введен в коммерческую эксплуатацию программный коммутатора (SoftSwitch). С целью предоставления всего спектра телекоммуникационных услуг таких как:

- видео телефония;
- видео конференцсвязь;
- набор по короткому номеру и др.

### **Пользователям широкополосного доступа:**

Введутся работы по внедрению интеллектуальной платформы IMS (IP Multimedia Subsystem) для предоставления современных мультимедийных услуг пользователям с применением оптических сетей доступа FTTx. (2013-2014)



## РЕАЛИЗУЕМЫЕ ПРОЕКТЫ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ

# UZTELECOM

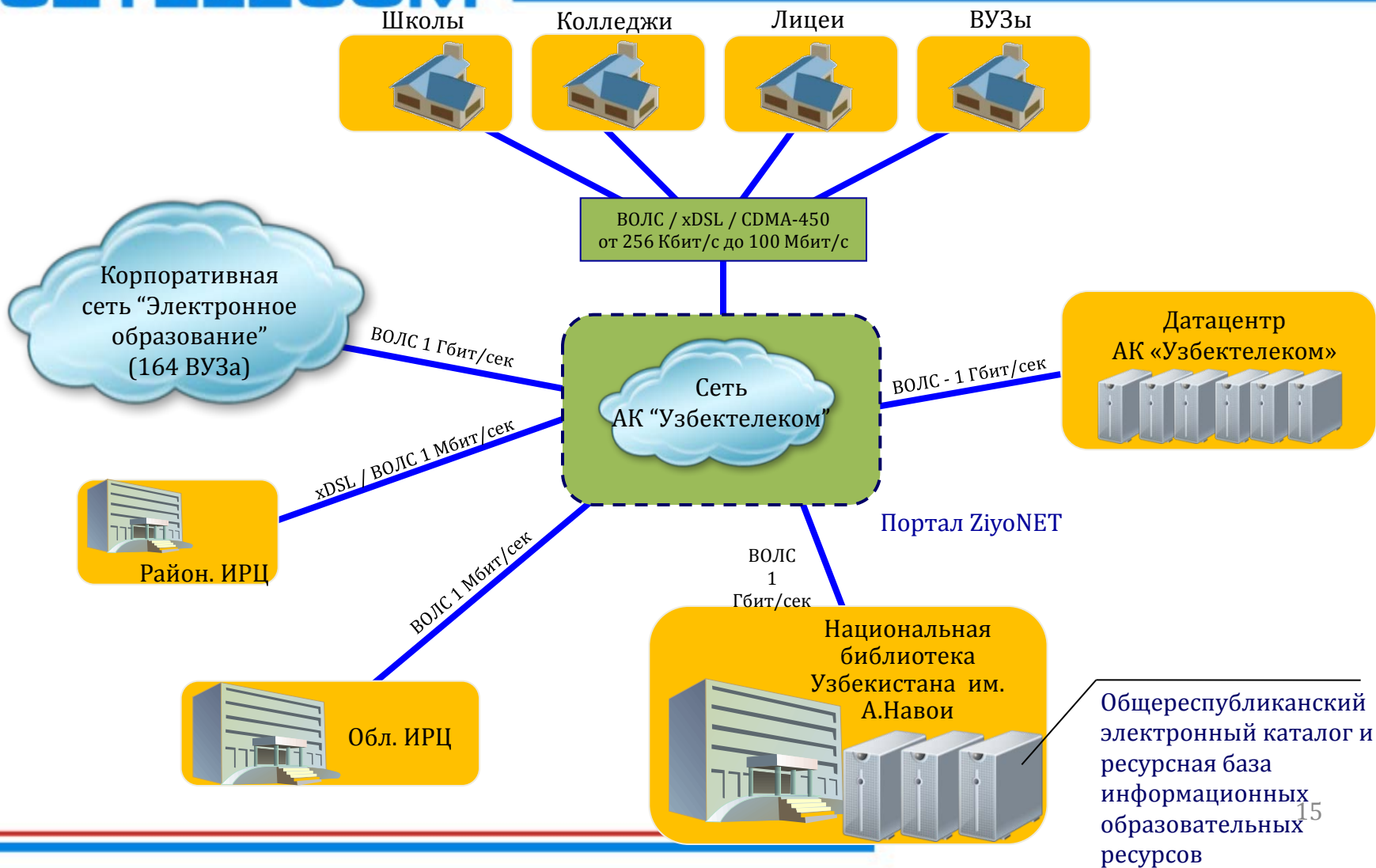
---

- **«Расширение и резервирование магистральных сетей до районных центров Республики Узбекистан» (2013-2014).** В целях повышения надежности и живучести телекоммуникационной сети и увеличения её пропускной способности до 100 Гбит/с, проектом намечается установить оборудование систем передачи на базе технологии DWDM/SDH/IP/MPLS, для обеспечения полного резервирования действующей транспортной сети АК «Узбектелеком»;
  - **«Подключение колледжей к сети «Электронное образование» Республики Узбекистан» (2013-2014).** В рамках проекта предусматривается подключение 200 колледжей к национальной сети «Электронное образование» по волоконно-оптическому кабелю, а также создание системы видеоконференцсвязи и организации мультимедийных аудиторий для проведения видеоконференций, семинаров, дистанционного образования и учебных занятий.
-



# Концепция системы общенациональной образовательной электронной библиотеки

## UZTELECOM





## Мероприятия по улучшению качества услуг

**UZTELECOM**

---

---

- Применяется системный подход, основанный на требованиях международного стандарта ISO 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования», завершается этап расширения области действия сертификата в целом на все филиалы Компании.
- Ведутся работы по метрологическому обеспечению на филиалах и совместных предприятиях, входящих в состав АК «Узбектелеком», обеспечению единства и требуемой точности измерений.
- В региональных филиалах организованы телефоны доверия по обращению граждан по оказанному качеству услуг телекоммуникации.





## МЕРОПРИЯТИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛУГ

# UZTELECOM

---

142 пункта обслуживания клиентов по принципу «Единого окна», которые предоставляют абонентам всевозможные справки, получение таких видов услуг как: телефония, Интернет, услуги беспроводной телефонии и мобильный Интернет стандарта CDMA-450, видео-телефонию и IP TV в одном месте.

В этих пунктах обслуживания также функционируют сервисные центры по ремонту абонентского оборудования.





## МЕРОПРИЯТИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛУГ

# UZTELECOM

---

В целях повышения качества послепродажного обслуживания, действует Единая Служба Поддержки Клиентов (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, Call-centr на 90 рабочих мест) функциональность которого заключается в:

- приеме и обработке звонков от абонентов Компании (UZONLINE, UZMOBILE, TELECOM-TV);
- прием и обработка обращений абонентов по вопросам технической поддержки услуг;
- прием, обработка и контроль всех видов заявок через электронную систему учета и контроля заявок;
- контрольная обратная связь с абонентами для оценки степени их удовлетворенности.
- Ведется работа по расширению дополнительно на 130 рабочих мест в 2013г.





## Интерактивные услуги

**UZTELECOM**

---

---

АК «Узбектелеком» поэтапно проводит внедрение унифицированной биллинговой системы во всех филиалах. В составе биллинговой системы присутствуют следующие виды интерактивных услуг:

- Голосовая услуга «Узнай свой счет» работает с АОН абонентов (физ.лиц) и сообщает текущее состояние счета из базы данных биллинга на узбекском и русском языках.
- «Персональный кабинет абонента телефонии» доступный всем абонентам, посредством Интернет и включающий информация по тарифицируемым услугам абонента, включая ДВО, а так же возможность распечатки акта-сверки и просмотра справочных данных.



**UZTELECOM**

---

---

## Предоставление доступа к интерактивным услугам через единый портал

Для предоставления интерактивных услуг абонентам и потенциальным клиентам АК «Узбектелеком» внедряет:

- Прием электронных заявок физических и юридических лиц по услугам, отражение статуса выполнения заявок и сроков исполнения.
- Предоставление абоненту информации о состоянии его счета по услугам телефонии и ШПД Интернет, посредством голосового или SMS сообщения, E-mail, на корпоративном сайте, в Едином портале.



## Прием и обработка on-line заявок

**UZTELECOM**

---

---

Учитывая, что поступающие заявки содержат сведения регистрационного характера абонента, являющиеся конфиденциальной информацией, выполнено следующее:

- Для приема заявок и отправки на исполнение создан сайт [support.uzonline.uz](http://support.uzonline.uz), который находится на ресурсах Компании и обеспечивает сохранность конфиденциальной информации.
- Ссылка на сайт также размещена на корпоративных сайтах [www.uztelecom.uz](http://www.uztelecom.uz) и [www.uzonline.uz](http://www.uzonline.uz).



# Прием и обработка on-line заявок

## UZTELECOM



**UZTELECOM**  
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ОПЕРАТОР

UZ/RUS

### Физическое лицо

[Заявка на подключение услуги Интернет](#)

[Жалобы и предложения по услуге Интернет](#)

[Заявка на подключение услуг телефонии](#)

[Жалобы и предложения по услуге телефонии](#)

### Юридическое лицо

[Заявка на подключение услуги Интернет](#)

[Жалобы и предложения по услуге Интернет](#)

[Заявка на подключение услуг телефонии](#)


[Жалобы и предложения по услуге телефонии](#)





# On-line заявка на подключение услуги


## UZTELECOM

|   |  |
|---|--|
| Фамилия, Имя, Отчество*                           | <input type="text" value="Bobojonov Farruh Hojjonovich"/>  |
| Область*  | <input type="text" value="Хорезмская область"/>  |
| Е-май*  | <input type="text" value="einstein_2@mail.ru"/>  |
| № телефона для кроссировки линии услуги Интернет* | <input type="text" value="3869474"/>   |
| № контактного телефона*                           | <input type="text" value="2863234"/>   |
| Введите текст*                                    | <br>Смена изображения<br><input type="text" value="trilogic"/> |
| <input type="button" value="Отправка"/>           |  |



**UZTELECOM**

## Прием заявок/жалоб на качество работы услуги

|   |  |
|---|--|
| <b>Tashkilot nomi*</b>                  | <input type="text" value="TATU"/>  |
| <b>Viloyat*</b>                         | <input type="text" value="Toshkent"/>  |
| <b>E-mail*</b>                          | <input type="text" value="einstein_2@mail.ru"/>  |
| <b>Bog'lanish uchun telefon raqami*</b> | <input type="text" value="3869474"/>   |
| <b>Muammoning qisqacha mazmuni*</b>     | <div>Telefon tariflari haqida...</div>   |
| <b>Matni kiriting*</b>                  | <div><br/>Rasmini o'zgartirish<br/><input type="text" value="casaur"/></div> |
|   | <input type="button" value="Jo'natish"/>   |





## Прием и обработка on-line заявок

**UZTELECOM**

---

Прием on-line заявок доступен на территории Республики Узбекистан для абонентов физических или юридических лиц.

После заполнения заявки, на E-mail абонента отправляется сообщение, где предлагается «активировать заявку» нажатием ссылки «Активировать/Faollashtirish».

Если абонент не активировал заявку в течение установленного времени, то заявка автоматически переходит в статус «Ликвидированные».

При активации заявки, абоненту сообщается о регистрации заявки и активируется ссылка «Заявка/Murojatnoma» для просмотра текущего состояния заявки. При этом абоненту на его электронный адрес автоматически будет отправляться изменение статуса заявки.



## Прием и обработка on-line заявок

# UZTELECOM

Активированные заявки собираются в реестрах заявок и, по линии системы «Uzonline-CRM», программно отправляются соответствующим кейс-инспекторам в территориальный офис продаж АК «Узбектелеком» на исполнение.

Кейс-инспектора, по мере необходимости, обращаются к абонентам по контактными номерам.

| Murojatnoma                               |                |            |                    |                    |
|---|----------------|------------|--------------------|--------------------|
| Murojatnomaning ro' yhatga olingan raqami | Tashkilot nomi | Prioritet  | Bajaruvchi xodim   | Murojatnoma holati |
| 144902                                    | TATU           | 3. Обычный | Atadjanov Jasurbek | Открыто            |



## Мероприятия по улучшению качества услуг

# UZTELECOM

---

- В целях повышения квалификации специалистов АК «Узбектелеком» в 2003 г. Создан филиал «Инженерно-технический центр» (ныне «Центр развития телекоммуникаций и персонала»);
  - Центр оснащен современным оборудованием, системами и необходимыми условиями для обучающихся;
  - Центр укомплектован образцами всех оборудования действующих на сети Компании, что позволяет смоделировать различные нестандартные ситуации и неисправности, которые могут возникать в ходе его эксплуатации, которые функционируют в режиме реального времени с возможностью выхода на общую сеть Компании;
  - За период с 2004 – 2012 годы в центре проведены в общем объеме 416 учебных курсов с участием 26 388 специалистов, в том числе 1037 руководящего состава филиалов Компании.
-



**UZTELECOM**

---

---

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**