

SERPIN трансформациялау бағдарламасы

**Жаңғырту бағдарламасы бойынша басқарушы
директор Д. Ж. Керейбаевтың үндеуі**

Құрметті әріптестер!

«Қазақтелеком» АҚ цифрлық трансформациясы клиенттік жолдарды жетілдіруге бағытталған және берілген стратегиялық мақсаттар мен міндеттерге сәйкес іске асырылады. Клиенттің бағдарлану жағына қарай өзгеру процесі Қоғам қызметінің негізгі бағыттарының бірі болып табылады. Клиенттің қажеттіліктерін анықтау үшін клиенттердің көзімен көрсетілетін қызметке қарау керек — бұл клиент жолдарының дамуын түсіну және оңтайландыру үшін өте маңызды. Өткен жылы көрсетілетін қызметтерді жетілдіру аясында көп жұмыс атқардық.

Біріншіден, біз бүкіл Компанияны цифрлық түрлендірудің жалпы мақсаттарын анықтадық, клиенттік қызметке, желі сапасына және ішкі дамуға қатысты нақты мәселелерге назар аудардық. Бірыңғай пулға құрылымдалған елшенетін мақсаттардан тұратын фокус-карта бекітілді, ол бойынша біз жоспарлы түрде жұмыс істей бастадық. Орындалу мәртебесін бақылау апта сайын Scrum сессияларында жүргізіледі.

Екіншіден, өзгерістер мәдениетін қалыптастыру маңызды болып табылады. Біз бір-бірімізді естіп, тыңдай бастадық және кросс-функционалды бөлімдерді тарта бастадық. Біз Компанияның дамуына кедергі келтіретін мәселелер туралы ашық айта бастадық, бұрын өзекті болып саналмаған мәселелерді көтердік, үлкен Компания үшін өте маңызды болып табылатын бөлімшелер арасындағы командалық жұмысты жолға қойдық.

Үшіншіден, біз клиенттік жолдарды дамыту және қызмет көрсету деңгейін арттыру бойынша нәтижелерге қол жеткіздік. Бірқатар процестерді оңтайландыру мен цифрландырудан кейін біз қызметтерімізді қосуды жеделдеттік. Бұл ретте біз қол жеткізген жетістіктерімізбен тоқтап қалмаймыз және осы жұмысты жалғастырамыз. «Ауылдағы жоба» жобасы іске қосылды, қазіргі уақытта «Қазақтелеком» АҚ Түркістан облысында пилоттық жоба жүргізуде. Жоба ауыл тұрғындарына Интернет желісіне көбірек қолжетімділік береді және жаңа жұмыс орындарын құру арқылы өзін-өзі жұмыспен қамту деңгейін арттырады. Микросервистік архитектураға көшу процесі басталды, үлкен деректердің мүмкіндіктерін белсенді пайдаланамыз. Сондай-ақ, біз аяқтаған дивизиондық құрылымға көшу бизнес-процестерді басқаруды айтарлықтай жеңілдететінін, шешім қабылдау жылдамдығын арттыратынын атап өткім келеді.

Қорытындылай келе, мен Қоғамның әр қызметкеріне шын жүректен алғысымды білдіргім келеді, өйткені трансформация — бұл Компаниядағы жеке бағыт немесе қызмет емес, әр қызметкердің санасын өзгерту. Біз Компания клиенттерінің ниеттестігін арттыруға бағытталған міндеттерді шешу бойынша жұмысты жалғастыруды және клиенттік орталықтың қағидаттарын ұстануды жоспарлап отырмыз.

SERPIN қалыптасу тарихы

SERPIN (бұдан әрі — SERPIN) стратегиялық бастамаларын іске асырудың жол картасы — басым түрде клиенттік жолдарды, маркетингті, ішкі бизнес-процестерді цифрландыруға бағытталған «Қазақтелеком» АҚ трансформациясының үшінші кезеңі.

Трансформация мақсаттары:

- 1 **НАРЫҚ ТАЛАПТАРЫ МЕН ҮМІТТЕРІНЕ ЖАУАП БЕРУ**
- 2 **ӨЗГЕРІСТЕР МЕН СЫНАҚТАРҒА ДАЙЫН КОМПАНИЯНЫ ҚҰРУ**
- 3 **БӘСЕКЕГЕ ҚАБІЛЕТТІЛІКТІ ЖАҚСARTU ЖӘНЕ АРТТЫРУ**

Тұтастай алғанда, трансформациялау бағдарламасы үш стратегиялық бағыт бойынша іске асырылады: Алғашқы таңдау бренді, Цифрлық платформа және Тиімді ұйымдастыру. Әр бағыт **48 жобаны** құрайтын бірқатар мәселелерді шешеді.

Алғашқы таңдау бренді

1. Нарықты сегменттерге бөлу және тұтынушының белгілі бір санатының сұранысы бойынша нақты ұсыныс қалыптастыру. Бұл тәсіл «Қазақтелеком»АҚ холдингтік құрылымы шарттарында нарықтың барлық қатысушыларын қамтуға мүмкіндік береді.
2. Микротаргетинг. Тұтынушылық мінез-құлықты талдау құралдарына сүйене отырып, тұтынушыға оның сұраныстарына сәйкес нүктелік өнімді ұсынуға болады.
3. Түсімді сақтау. Қызметтердің ағымдағы тұтынушыларын ұстап қалу және бәсекелестердің клиенттерін жаулап алу мақсатында нарықтағы ұқсас ұсыныстармен бәсекелесетін қызметтер пакетін қалыптастыру саясаты әзірленеді. Сондай-ақ кетуді басқару үшін істен шығу алғышарттарын талдау және ықтимал ағып кетуге алдын-ала жауап беру құралдары жасалады. Бұл жағдайда клиентке ол үшін неғұрлым тиімді икемді пакет ұсынылуы мүмкін.
4. Пакеттік ұсыныстарды инновациялық шешімдермен толықтыру. Осы бағыттағы жобалар IPTV платформа-сын және озық пайдаланушы тәжірибесін дамытуға, бейне ағындарын енгізуге бағытталған. Бастама қазіргі заманғы телекоммуникациялық қызметтерді алуда клиенттердің үнемі өсіп келе жатқан қажеттілігіне сәйкес іске асырылады.
5. Сыртқы ұйымдармен бірлесіп жаңа қызметтерді енгізу және қолданыстағы бағыттарды дамыту. Аралас салалармен өзара іс-қимылдың жоғары әлеуетін ескере отырып, Ақылды қалаларда бейнебақылау және бақылау-кассалық аппараттарға арналған қосымша сервистер сияқты қызметтерді енгізу жоспарлануда.
6. Операторлық бизнесті жергілікті және халықаралық деңгейде дамыту. Бағыт операторлармен жұмысты, Еуропа, Азия және ТМД нарықтарына шығуды білдіреді.

Цифрлық платформа

Цифрландыру — трансформациялау бағдарламасын дамытудың негізгі тармағы.

Цифрлық шешімдердің көмегімен стратегия міндеттері жүзеге асырылады. Осы бағыт шеңберінде табысты бизнес үшін қажетті цифрлық инфрақұрылым құру, компанияның барлық процестерін цифрлық басқаруды енгізу көзделеді.

1. Клиенттік жолдарды цифрландыру. Барлық сервистер онлайн қолжетімді: клиенттер жеке бөлімшелерге бармай-ақ және байланыс орталықтарына қоңырау шалусыз өнімдерді сатып алу және сервистік қолдау бойынша қызметтердің толық спектрін ала алады.
2. Онлайн-өзіне-өзі қызмет көрсету сервистерін енгізу. Төлеу, тарифті ауыстыру, шоттың жай-күйі, қосу/ауыстырып қосу және басқа да сервистер сайттарда, «Қазақтелеком» АҚ қосымшасында жеке кабинеттер арқылы қолжетімді.
3. Әлеуетті клиенттермен өзара әрекеттесудің барлық түрлерін цифрландыру. Қызметтер мен қосылу шарттары туралы толық ақпарат, өзін-өзі қосу қызметі, маркетингтік жылжыту және басқалар.

Тиімді ұйымдастыру

Инфрақұрылымның тұрақты және барлық жерде дамуы Компанияның операциялық тиімділігін арттыруға мүмкіндік береді. Осылайша, үшінші стратегиялық бағыт мынадай міндеттерді шешеді:

1. Инфрақұрылым шығындарын оңтайландыру: АЕМ сымсыз қызметтерге көшу, абоненттік желіні көбейту.
2. Персоналдың тиімділігін арттыру: қызметкерлердің тиімділігін арттырудың негізгі тетіктері жұмысты орталықтандыру, автоматтандыру, роботтандыру және нормалау болады. Тиісті жобалар функцияларды қолдайтын техникалық бағытта жүзеге асырылады.
3. Ұйымдық құрылымды жетілдіру басқарудың дивизиондық моделіне және холдингтік құрылымға көшуді аяқтауды көздейді.
4. Indigo ішкі цифрлық фабрикасын құру.

Сонымен қатар, ұйымның тиімділігін арттыру бойынша жұмыс инвестициялық қызметті бюджеттеу мен постмониторингті автоматтандыруды көздейді, бұл Компанияның операциялық және инвестициялық портфельдерін тиімді басқаруға мүмкіндік береді.

Мұнда корпоративтік мәдениетті өзгерту, SERPIN трансформациялау бағдарламасы шеңберінде барлық бастамаларды табысты іске асыру үшін компанияда қолайлы микроклимат жасау бойынша жұмыстар жүргізілуде.

SERPIN 2021 жылғы нәтижелері

SERPIN трансформациялау бағдарламасы өткен жылы қаржылық тұрғыда Компания үшін шамамен 6 млрд теңге көлемінде бос ақша қаражатын қамтамасыз етті. Бұл көрсеткіш жоспарланған мәндерден үш есе көп. SERPIN жол картасы — бұл 2029 жылға дейін белгіленген Қоғамның корпоративтік стратегиясының жобалық орындалуын қамтамасыз ететін стратегиялық және бизнес-бастамалардың жиынтығы.

Өткен жылдың нәтижелері бойынша желтоқсан айының соңына жоспарланған барлық кезеңдердің орындалуы 100%-дық мәнде орындалды, бұл жоспардың айтарлықтай асыра орындалуын қамтамасыз етті.







2021 жылы цифрлық трансформацияның негізгі әсерлері

КОММЕРЦИЯЛЫҚ ДИВИЗИОНДАРДА

1. GPON технологиясы бойынша бөлшек сауда клиенттері үшін алғашқы толық цифрлық жол құрылды.
2. Бөлшек сауда клиенттерін қосудың орташа уақыты **16%-ға** қысқарды (50-ден 42 сағатқа дейін).
3. 6 ай ішінде «**Ауылдағы цифрлық серіктес**» жаңа өнімі жасалды.
4. Ірі қалаларда КЖҚ қызметтерін оптикалық технология бойынша қосу (серпін) ШОБ клиенттері **үшін 2 есеге 24 жұмыс сағатына дейін** қысқарды.

ҚОЛДАУ ДИВИЗИОНДАРЫНДА

1. Ақпараттық технологиялар дивизионы цифрландыруды дамыту базасы ретінде **АКТ-инфрақұрылымын** трансформациялауға кірісті.
2. Корпоративтік және бөлшек клиенттердің геометриялық өсіп келе жатқан қажеттіліктерін болжайтын қызметтердің сапасын жақсарту үшін Компанияның желілік архитектурасын дамытудың болжамдары мен жоспарлары келісілді.

БҮКІЛ КОМПАНИЯДА

Деректер талдамасын болашақ кірістерді құру және нарықтағы көшбасшылық позицияны сақтау құралы ретінде енгізу.

«Қазақтелеком» АҚ-ның 2022 жылға арналған даму фокустары

ЖАЛПЫ ШОҒЫРЛАНУЛАР

- абоненттердің қосылу уақытын **24 сағат** ішінде қысқарту;
- кросс-функционалды өзара әрекеттесу мәдениетін тереңдету және цифрлық платформаларды одан әрі дамыту және АТ-инфрақұрылымының өзегін «қайта жасау» процесінде үйлестіру;
- нақты цифрлық трансформацияға қызметкерлердің көбірек санын тарту;
- TELECOM.KZ мобильді қосымша — негізгі жүйелерді өнеркәсіптік деңгейге шығару, платформалар **ISMET.KZ** және мобильді қосымша **ISMET.KZ**;
- B2C және B2B үшін толық цифрлық қызметтер тізімін кеңейту;
- ішкі және сыртқы монетизация есебінен **Big Data**-дан ақша табуды бастау.

КОРПОРАТИВТІК БИЗНЕС ДИВИЗИОНЫ

- ЖК транзакцияларының **100%** онлайн.

«ЖЕЛІ» ДИВИЗИОНЫ

- желідегі бірлі-жарым зақымдануларды жою ұзақтығын қысқарту;
- FRR деңгейін арттыру (бір өтініш бергеннен клиенттің міндетін шешу).

БӨЛШЕК БИЗНЕС ДИВИЗИОНЫ:

- GPON-да МТЖ-да **24 сағат** ішінде онбординг;
- 60%** деңгейдегі цифрлық арналар арқылы өз өзіне қызмет көрсету;
- Цифрлық арналар арқылы барлық сатылымдардың **30%-ы**.



АҚПАРАТТЫҚ ТЕХНОЛОГИЯЛАР БӨЛІМІ

- әлемдік стандарттардың инфрақұрылымын құру;
- Big Data дамыту;
- ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету үшін Zero Trust тұжырымдамасын енгізу.

ҚАРЖЫ-ЭКОНОМИКАЛЫҚ БАҒЫТ

- үлкен деректерді монетизациялау;
- инвестициялардың қайтарылуын бақылауды қамтамасыз ету.

СЕРВИСТІК ФАБРИКА

- ЖҚО процестерін автоматтандыру;
- SMART жабдықтауды енгізу.

EMPLOYEE EXPERIENCE

- оқыту және дамыту функциясын трансформациялау;
- қызметкерлер үшін бірыңғай экожүйе платформасын құру;
- Корпоративтік университет құру.