

## **МАМЛАКАТИМИЗ АЛОҚА КОРХОНАЛАРИДА ХИЗМАТ СИФАТИ ВА САМАРАДОРЛИГИНИ ОШИРИШДА ХОРИЖ ТАЖРИБАСИНИ ЎРГАНИШ**

**Тўраев Шавкат Шухратович**

Муҳаммад ал-Хоразмий номидаги Тошкент ахборот технологиялари  
университети и.ф.д (DSc) профессори

**Ибадуллаев Санжар Содикмуратович**

E-mail: [ibadullayevsanjar5555@gmail.com](mailto:ibadullayevsanjar5555@gmail.com)

**ORCID:** 0009-0007-5218-9668

Муҳаммад ал-Хоразмий номидаги Тошкент ахборот технологиялари  
университети мустақил тадқиқотчиси

### **АННОТАЦИЯ**

*Ушбу тадқиқот Ўзбекистонда алоқа хизматлари сифатини оширишда хорижий тажрибаларни қўллашнинг назарий жиҳатларини таҳлил этишига қаратилган. Хорижий давлатларнинг етакчи глобал телекоммуникация компанияларининг муваффақиятли стратегиялари ва инновацияларини таҳлил қилиш орқали тадқиқот такомиллаштириш учун асосий йўналишларни аниқлайди ва амалий тавсиялар беради. Замонавий инфратузилмага сармоя киритиш, миқдорларга йўналтирилган ёндашувни қўллаш, инновацион технологиялардан фойдаланиш ҳамда ҳамкорликни ривожлантириш муҳимлигини таъкидлайди. Бундан ташқари, тадқиқот рақамли саводхонликни ошириш, малакали мутахассисларни ривожлантириш ҳамда киберхавфсизлик чораларини кучайтириш зарурлигига урғу беради. Ушбу тушунчаларни бирлаштириш орқали Ўзбекистон телекоммуникация соҳаси хизмат кўрсатиш сифати бўйича сезиларли ютуқларга эришиши, алоқа корхоналарида иқтисодий ўсишни рағбатлантириши ва аҳолининг турмуш сифатини яхшилашга хизмат қилади.*

**Калит сўзлар:** *Алоқа, миллий алоқа, хорижий тажриба, “Uztelecom”, “Beeline”, “Ucell”, “Mobiuz”, рақобат, мобилалоқа.*

### **КИРИШ**

Мамлакатимиз бозор иқтисодиётига ўтиш шароитида миллий иқтисодиётнинг турли соҳаларида, хусусан, телекоммуникация технологиялари соҳасида, иқтисодиёт ва маркетинг соҳаси бўйича мутахассисларга муҳтож. Сўнгги ўн йилликда мамлакатимизда ҳам юқори технологияларнинг, жумладан, телекоммуникация ва интернет соҳасининг жадал ривожланиши билан ажралиб турди. Бугунги кунда ушбу йўналиш иқтисодий жиҳатдан ҳам самарали ва

истикболли соҳалардан бирига айланди. Мамлакатимизда ҳам телекоммуникация бозори ўсиб бормоқда.

2024 йил 1 январ ҳолатига (дастлабки маълумотлар) кўра, мобил алоқа билан таъминланган абонентлар сони 34 217,3 минг бирликни, шу жумладан, аҳолида 28 756,6 минг бирликни ташкил этди. Ҳар 100 киши ҳисобига аҳолининг мобил алоқа билан таъминланганлиги эса 79 бирликни ташкил этди<sup>1</sup>. Бугун мамлакатимизда Beeline, Ucell, Mobiuz (UMS), Uzmobil Perfectum Mobile алоқа компаниялари фаолият олиб бормоқда. Шу билан бирга, уяли алоқа станциялари тармоғини энг кўп қамраб олган бозор етакчилари «Beeline», «Ucell» ва «Uzmobil» абонентлар сони бўйича Ўзбекистон Республикасида фаолият юритаётган уяли алоқа операторлари учлигига киради. “Ўзбектелеком” АК Ўзбекистонда мобил интернет тезлиги бўйича етакчи ҳисобланиб, Ўзбекистонда кенг қўламли телекоммуникация хизматларини тақдим этувчи UZTELECOM оператори Ookla компанияси томонидан ўтказилган мустақил баҳолаш натижаларига кўра 2023-йилнинг 1 ва 2-чоракларида Ўзбекистондаги “Энг тезкор мобил тармоқ” деб топилди<sup>2</sup>.

Телекоммуникация бозорининг жозибадорлиги иқтисодиётнинг ушбу секторида қаттиқ рақобатни келтириб чиқаради. Шу билан бирга, янада ривожланиши учун компанияларнинг рақобатбардошлиги ва муваффақиятли ишлашининг зарур шарти нафақат янги ноёб технологиялар, балки истеъмолчига аниқ эътибор ва маркетинг стратегияларини ҳар томонлама қўллашдир. Шунинг учун тадқиқот мавзусининг долзарблиги, биринчи навбатда, телекоммуникация бозори ривожланишининг замонавий тенденцияларини ўрганиш зарурати билан боғлиқ бўлиб, улар ўз навбатида фан ва техника ютуқларини бошқа соҳаларга олиб келади, глобаллашув ривожланишига ёрдам беради. Жаҳон иқтисодий муносабатлари, шунингдек, телекоммуникация соҳасида маркетинг стратегияларини шакллантириш ва амалга ошириш бўйича бой хорижий тажрибани ўрганиш зарурати билан боғлиқ. Бундан ташқари, назарий жиҳатдан тушуниш ва хорижий тажрибага асосланиб, Ўзбекистон телекоммуникация компанияларининг самарали маркетинг стратегиялари учун зарур шарт-шароитларни яратишга юқори эҳтиёж бор. Тахминан 7 йил олдин Ўзбекистонда алоқа ва телекоммуникация соҳасида рақобат ва бозор нархларининг ўзига хос хусусиятларига эга бўлган бозор йўқ эди. Кейинчалик давлатнинг мослашувчан сиёсати туфайли саноат

<sup>1</sup> www.stat.uz

<sup>2</sup> https://uztelecom.uz/uz/yangiliklar/yangiliklar/uztelecom-zafarli-yutuqlar-va-yangi-marralar-yili

монополиядан чиқарилди ва биринчи нодавлат алоқа операторлари пайдо бўлди.

Айнан бозор конъюнктураси, унинг кўрсатмалари ва талабларининг ўзгариши муносабати билан бозорни таҳлил қилиш, телекоммуникация хизматларига бўлган талабни шакллантириш ва рағбатлантиришни ўрганиш, ишлаб чиқариш жараёнининг барча босқичларида бозор омилларини ҳисобга олиш, бозорни рационализация қилиш зарурати туғилади. Яқуний истеъмолчига тарқатиш каналлари орқали товарлар ва хизматларни таклиф қилиш, ишлаб чиқариш ва айланма, нарх, реклама ва халқаро фаолиятни молиявий қўллаб-қувватлаш, яъни мавжуд истеъмолчиларни сақлаб қолишга қаратилган маркетинг аралашмаси тизимини шакллантириш ва такомиллаштириш имконини беради.

**Тадқиқотнинг асосий мақсади:** Хорижий телекоммуникация компанияларининг маркетинг стратегиялари бўйича хорижий тажрибани умумлаштириш, уларнинг самарадорлигини амалий баҳолаган ҳолда, Ўзбекистондаги алоқа корхоналарининг хизмат самарадорлигини оширишни қўллаш мумкин бўлган тажрибаларни асослаш.

## **МАВЗУ ЮЗАСИДАН АДАБИЁТЛАР ТАҲЛИЛИ**

### **Хизматни сифат самарадорлигини яхшилаш аҳамияти**

Тадқиқотлар шуни кўрсатадики, бугун мамлакатимизда алоқа ва ахборотлаштириш хизматларига талаб юқори бўлган бир пайтда, хизмат кўрсатиш сифати самарадорлигини яхшилаш мақсадида мижозларга қулай тарифлар ва нархлар таклиф қилиш муҳимдир. Гап ўзани алоқа соҳасида хизмат кўрсатиш сифат самарадорлигини яхшилаш ҳақида кетар экан, айрим чекка қишлоқларда абонентлар алоқа сифатини яхшилаш ва интернет тезлигини ошириш, тариф нархларини арзонлаштириш, фойдаланилмаган лимитни кейинги ойларга ўтказиш, контент ва бошқа қўшимча хизматларга улаб қўймаслик, тижорат SMS юбормаслик, бошқа (ортиқча ва хато ўтказилган пулларни қайтариш, конструктор тариф режаларини жорий қилиш, ортиб қолган ойлик лимитни бошқа хизматга алмаштириш ва бошқа) камчиликларга йўл қўйган алоқа компания билан мижозлар ҳамкорлик қилишга рози эмас гарчи улар иқтисодий жиҳатдан қанчалик қулай бўлса ҳам. Мижозларни алоқа корхоналарига содиқлигини ҳамда ишончлигини яхшилаш учун инвестициялар жалб қилиш, илмий салохиятли ходимларни кўпайтириш, ходимларни доимий равишда молиявий рағбатлантириш, технологияни янгилаш керак бўлади.

Бу борада Хорижий телекоммуникация компаниялари маркетинги муаммоларини чуқур таҳлил қилиш маҳаллий олимларнинг ишларига мурожаат

қилиш зарур. Хусусан, муаллиф И. Герчикова, Э. Голубков, А. Гранберг, Э. Демин, М. Завелский, И. Кретов, Б. Крук асарларида келтирилган. Алоқа корхонари маркетинг стратегик фаолиятини назарий асослаш ёндашувларидан фойдаланган: Пашкова, Н. Попов, Н. Резникова, С. Ситникова, Б. Соловёв, Э. Уткин, А. Шир ва бошқаларни мисол келтириш мумкин[2].

Юқоридаги адабиётларни ўрганиш натижалари шуни кўрсатдики: Хорижий мамлакатларда телекоммуникация соҳасини ривожлантириш икки асосий йўналишда амалга оширилаётганлиги аниқланди. Биринчи ёндашув давлат томонидан тартибга солинадиган ягона миллий алоқа операторини яратишни ўз ичига олади. Алоқа бозорида монополиянинг йўқолиши натижасида телекоммуникация соҳасини ривожланади. Иккинчи, янада прогрессив ёндашув бу эса телекоммуникация бозорида рақобатнинг ривожланишига ва компаниялар томонидан маркетинг стратегияларини ишлаб чиқишга олиб келди. Ривожланишнинг ушбу босқичида хорижий телекоммуникация компанияларининг асосий маркетинг мақсадлари аниқланди: истеъмолчилар талабларини максимал даражада қондириш ва янги мижозлар оқимини таъминлаш, мавжуд тармоқ сифатини яхшилаш, янги маҳсулотларни, шу жумладан мослаштирилган маҳсулотларни ишлаб чиқиш, хизматларни тақдим этишда мослашувчанлик керак бўлади. Хизматлар, мақсадли реклама, юқори сифатли ускуналарга инвестициялар, телекоммуникация маҳсулотларини муайян истеъмолчиларга мослаштириш ва энг истиқболли ва даромадли маҳсулотларни яратишни ўз ичига олган «Истеъмолчиларнинг умумий қониқиши» мижозлар билан муносабатларни бошқариш тизимини жорий этиш шулар жумласидандир.

Энг йирик телекоммуникация миллий алоқа операторлари мустақил равишда ҳам, бошқа операторлар билан қўшма корхоналар ташкил этиш ва компанияларнинг йирик улушларини сотиб олиш йўли билан ўз давлатлари чегарасидан ташқарида янги бозорларга чиқиб бораётгани аниқланди, бу эса маркетинг стратегиясини ўзгартиришга таъсир қилади ва телекоммуникация компаниялари бизнесининг глобаллашуви йирик стратегик альянсларни яратишга олиб келиши қайд этилган.

Шу муносабат билан юқоридаги ўрганишлардан келиб чиқиб Ўзбекистон телекоммуникация бозорини ривожлантиришнинг мумкин бўлган йўллари, мамлакатимиз телекоммуникация компанияларининг маркетинг стратегиялари, уларнинг рақобатдош устунликларини ривожлантиришда хорижий тажрибадан фойдаланиш йўналишлари бўйича хулосалар ишлаб чиқилди, хусусан, янги хизматларни кенгайтириш, алмаштириш учун маблағларни жалб қилиш бўйича

тавсиялар берилди. Рақамли курилмалар билан аналогли ускуналар ва саноатнинг инвестицион жозибадорлигини ошириш, телекоммуникация хизматлари тарифларини либераллаштириш ва муқобил операторлар фаолияти учун шарт-шароитлар яратиш, мамлакатимиз телекоммуникация компанияларининг корпоратив ва чакана мижозлар тармоғини кенгайтириш, корхоналарни бирлаштириш, очиқлик ва шаффофликни ошириш мумкин [5].

Хорижий телекоммуникация компанияларининг назариясини, амалиётини ва маркетинг стратегияларини ўрганиш мамлакатимиз компаниялари учун катта амалий аҳамиятга эга. Келинг турли мамлакатлар ва компаниялар телекоммуникация соҳасида хизмат кўрсатиш сифатини қандай самарали оширганлиги ҳақида батафсилроқ ўрганамиз

### **МЕТОДОЛОГИЯ**

Тадқиқот жараёнида дунё миқёсда телекоммуникация соҳасини ривожлантириш билан боғлиқ илмий мақолалар, саноат ҳисоботлари ва амалий тадқиқотларни ҳар томонлама кўриб чиқилди, шунингдек онлайн манбалар, расмий ҳисоботлар ва соҳа нашрлари орқали хорижий телекоммуникация компанияларининг стратегиялари, инновациялари ва илғор тажрибалари ҳақида маълумотлар тўпланган. Умумий тенденциялар, муваффақиятли ёндашувлар ва алоқа хизматлари сифатини оширишга ёрдам берадиган асосий омилларни аниқлаш учун тўпланган маълумотларни таҳлил қилинди. Натижаларни Ўзбекистон телекоммуникация соҳасининг ҳозирги ҳолати билан солиштириб, такомиллаштириш ва мослаштиришни талаб қилувчи соҳаларни аниқлади. Ўзбекистон телекоммуникация бозорининг ўзига хос эҳтиёжлари ва муаммоларини ҳисобга олган ҳолда таҳлил ва таққослаш асосида амалий тавсиялар ишлаб чиқилди.

### **НАТИЖА МУҲОКАМА**

#### **Telia ва Telenor:**

Telia - телекоммуникация компанияси, Шветсия ва Финляндия мобил бозори етакчиси.

Telenor - Норвегия давлатининг энг йирик телекоммуникация компанияси уяли алоқа соҳасидаги етакчи халқаро инвесторлардан бири ҳисобланади.

- Мижоз фикр-мулоҳазаларини интеграциялаш: Ҳар иккала компания мижозларнинг фикр-мулоҳазаларини фаол равишда йиғади ва таҳлил қилади, хизматларни яхшилаш ва муаммоларни ҳал қилиш учун:.

- Фойдаланувчига қулай интерфейслар: Фойдаланувчи тажрибасини яхшилаш учун интуитив ва осон фойдаланиладиган мобил иловалар ва веб-сайтларга инвестиция қилиш.

•Тезкор мижозларга хизмат кўрсатиш: Кутиш вақтини камайтириш ва дарҳол мижозларга ёрдам кўрсатиш учун чат-ботлар ва сунъий интеллектга асосланган ёрдам тизимларидан фойдаланиш.

Мисол: Теленорнинг «WOW» дастури ходимларни мижоз эҳтиёжларини биринчи ўринга қўйишга ва хизмат кўрсатиш маданиятини ривожлантиришга ўргатишга қаратилган.

### **Жанубий Корея**

Технологик инновация

#### **SK Telecom ва KT Corporation:**

KT Corporation - Корея компанияси ва Жанубий Кореяда симли ва симсиз телекоммуникация хизматларини тақдим этувчи энг йирик провайдер. Тўлиқ номи: KT Corporation.

SK Telecom — Жанубий Кореянинг уяли алоқа оператори.

•5G тармоқлари: Юқори тезликда, кам кечикишли уланишларни таъминлаш орқали фойдаланувчи тажрибасини яхшилаш учун 5G технологиясини жорий этишда дунёда етакчилик қилмоқда.

•Сунъий интеллектни интеграциялаш: Сунъий интеллектни мижозларга хизмат кўрсатишда прогнозли техник хизмат ва шахсий мижозлар билан мулоқот орқали яхшилаш учун фойдаланиш.

•IoT ечимлари: Мижозларга қўшимча қулайлик берадиган интернет нарсалари (IoT) хизматларини, масалан, компьютер тармоғига улаш ва уларга дастурий таъминот, иловалар ёки техник қурилмалар орқали маълумотларни йиғиш, таҳлил қилиш, қайта ишлаш ва бошқа объектларга узатиш имконини беради.

Мисол: SK Telecomнинг сунъий интеллектга асосланган «НУГУ» чат-боти мижозлар сўровларига самарали жавоб беради[6].

### **Япония**

Тармоқ инфратузилмасига инвестиция

#### **NTT docomo ва KDDI Corporation:**

NTT docomo - 2010 йил апрел ҳолатига кўра Япониянинг энг йирик уяли алоқа оператори бўлиб, абонентлар сони 56 миллион кишидан ошади.

KDDI Corporation - Япониянинг телекоммуникация компанияси ва аи бренди остидаги уяли алоқа операторидир.

•Доимий тармоқ янгиланиши: Юқори тезликдаги уланиш ва минимал узилишларни таъминлаш учун тармоқ инфратузилмасини мунтазам равишда янгилаб туриш.

•5G жорий этиш: Мижозларга тезроқ ва ишончли интернет хизматларини тақдим этиш учун 5G технологиясига катта инвестиция ажратади.

•Табиий офатларга чидамлик: Табиий офатларга дош бера оладиган мустаҳкам тармоқлар қуриш, доимий хизмат кўрсатишни таъминлашга ҳаракат қилади.

Мисол: NTT docomo 5G қамровини фаол кенгайтириш, миллий миқёсда мавжудлигини таъминлаш ва хизмат сифатини оширишга қаратилган.

### **Европа Иттифоқи давлатлари**

Регулятор муҳити ва рақобат

#### **Vodafone ва Deutsche Telekom:**

Vodafone - Британия компанияси, дунёдаги энг йирик уяли алоқа операторларидан бири.

Deutsche Telekom - Германия телекоммуникация компанияси, даромади бўйича Европада энг йирик ва дунёда тўртинчи ўринда туради

•Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш қонунлари: Европа Иттифоқининг каттиқ қоидаларига риоя қилиш, бу эса юқори хизмат стандартларини ва истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилади.

•Рақобатбардош бозор: Кучли рақобат компанияларни янгилик ва сифатни яхшилашга ундайди, чунки улар ўзларини ажратишга интилади.

•Шаффофлик: Мижозлар билан ишончли мустаҳкамлаш учун шаффоф нарх ва хизмат шартларини таъминлайди.

Мисол: Vodafone юқори сифатли хизмат ташаббуслари ва мижозлар қониқшини ошириш дастурлари билан рақобатбардошликни сақлаб қолиш учун ҳаракат қилмоқда.

### **Америка Қўшма Штатлари**

Ходимларни тайёрлаш ва жалб қилиш борасида

#### **AT&T ва Verizon Communications:**

AT&T. (American Telephone and Telegraph) - Дунёдаги энг йирик телекоммуникация компанияларидан бири бўлиб, бу Қўшма Штатлардаги маҳаллий ва шаҳарлараро телефон алоқаларининг энг йирик провайдери, шунингдек, Қўшма Штатлардаги учинчи йирик уяли алоқа операторидир. DirecTV орқали Қўшма Штатлардаги тўғридан-тўғри сунъий йўлдошли эшиттиришининг энг йирик провайдеридир.

Verizon Communications - Америка телекоммуникация компанияси.

•Комплекс ўқув дастурлари: Ходимларни энг сўнгги технологиялар ва мижозларга хизмат кўрсатишнинг энг яхши амалиётлари бўйича мунтазам ўқитиш.

•Ходимларни жалб қилиш: Ходимларни рағбатлантириш ва юқори сифатли хизмат кўрсатишга, содиқ бўлишлари учун ташаббуслар, мижоз мавқеяини ривожлантириш имкониятлари топади.

•Мижозларга хизмат кўрсатиш мукамаллиги: Мураккаб муаммоларни самарали ҳал қилиш учун махсус жамоалар мижозларга хизмат кўрсатади.

Мисол: АТ&Т ходимларни мижозларга ёрдам беришга тайёрлаш учун илғор ўқув иншоотлари ва дастурларига сармоя киритмоқда.

### **Австралия**

Мижозларга ўз-ўзига хизмат кўрсатиш ва рақамли каналлар

#### **Telstra ва Optus:**

Telstra - Австралиянинг энг йирик телекоммуникация компанияси, интернет хизматларини, шунингдек, телефония, мобил алоқа ва кабел телевидениеси хизматларини тақдим этади.

Optus - Мобил телефон, телефония ва кабел телевидениеси хизматларини кўрсатувчи Австралиянинг иккинчи йирик телекоммуникация компанияси.

•Рақамли платформалар: Мижозларга ўз ҳисобларини бошқариш, муаммоларни ҳал қилиш ва мустақил равишда ёрдам олиш имконини берувчи мустақам рақамли платформалар ривожлантирилиши.

•Ўз-ўзига хизмат кўрсатиш воситалари: Мижозларни кучайтириш учун кенг қамровли ўз-ўзига хизмат кўрсатиш воситалари ва ресурсларини тақдим этиш.

•Мижозларга қулайлик: Турли хизматларни тақлиф қиладиган мобил иловалар ва онлайн портал орқали фойдаланувчи тажрибасини яхшилаш.

Мисол: Telstrанинг MyTelstra иловаси, тўловларни амалга ошириш, хизмат сўровлари ва реал вақтда ёрдам каби функцияларни тақдим этади[7].

### **Ҳиндистон**

Мослаштирилган хизматлар

#### **Jio ва Airtel India:**

Airtel India - Телекоммуникация компанияси.

Jio - Ҳинд телекоммуникация компанияси бўлиб, Бу Ҳиндистондаги энг йирик уяли алоқа оператори ҳамда дунёдаги учинчи йирик уяли алоқа операторидир.



•Маълумотлар таҳлили: Катта маълумотлардан фойдаланиб, мижозларнинг хатти-ҳаракатлари ва афзалликларини таҳлил қилиш, индивидуаллаштрилган хизматларни таклиф қилиш имконини беради.

•Мослаштирилган тарифлар: Шахсий эҳтиёжлар ва фойдаланиш одатларига асосланган мослаштирилган тарифлар ва хизматларни таклиф қилиш.

•Мижозларни жалб қилиш: Мақсадли акциялар ва шахсий тавсиялар орқали мижозларни жалб қилиш.

Мисол: **Jo** ўз мижозларининг махсус эҳтиёжларини қондирадиган мослаштирилган тарифларни таклиф қилиш стратегиясини қўллайди, бу эса мижозлар қониқишини ва содиқлигини оширади.

Бу халқаро мисоллар телекоммуникация соҳасидаги муваффақиятли стратегияларни кўрсатади, улар технологик инновациялар ва регламентларга риоя қилишдан тортиб, мижозларга йўналтирилган ёндашувлар ва ходимларни жалб қилишгача. Ушбу амалиётларни қабул қилиш ва мослаштириш орқали компаниялар хизмат сифатини ва мижозлар қониқишини сезиларли даражада яхшилашлари мумкин. Ўзбекистондаги алоқа тизимида фойдаланиш мумкин бўлган баъзи ёндашувлар қуйидагилардан иборат:

**1-жадвал. Ўзбекистондаги алоқа тизимида фойдаланиш мумкин бўлган баъзи хорижий мамлакатлар тажриба ёндашувлари.**

|          |  |
|----------|--|
| <b>1</b> | <b>Мижозга йўналтирилган ёндашув (Telenor)</b>   |
|          | Мижоз фикр-мулоҳазаларини интеграциялаш: Мижозларнинг фикр-мулоҳазаларини йиғиш ва таҳлил қилиш орқали хизматларни яхшилаш ва мижозлар эҳтиёжларига жавоб бериш.                 |
|          | Фойдаланувчига қулай интерфейслар: Интуитив ва осон фойдаланиладиган мобил иловалар ва веб-сайтларни ривожлантириш.  |
|          | Тезкор мижозларга хизмат кўрсатиш: Чатботлар ва сунъий интеллектга асосланган ёрдам тизимларидан фойдаланиш орқали кутиш вақтини камайтириш ва мижозларга тезкор ёрдам кўрсатиш. |
| <b>2</b> | <b>Технологик инновация(Жанубий Корея тажрибасидан)</b>  |
|          | 5G тармоқлари: Юқори тезликда, кам кечикиши уланишларни таъминлаш учун 5G технологиясини жорий этиш.   |
|          | Сунъий интеллектни интеграциялаш: Сунъий интеллектдан фойдаланган ҳолда мижозларга хизмат кўрсатишни яхшилаш ва шахсий мижозлар билан мулоқот қилиш.                             |

|          |  |
|----------|--|
|          | <p>IoT ечимлари: Ақлли уй ечимлари ва уланган қурилмалар каби Интернет нарсалари (IoT) хизматларини таклиф қилиш.</p>  |
| <b>3</b> | <p><b>Тармоқ инфратузилмасига инвестиция(Япония тажрибасидан)</b></p>  |
|          | <p>Доимий тармоқ янгиланишлари: Тармоқ инфратузилмасини мунтазам равишда янгилаш ва юқори тезликдаги уланишни таъминлаш.</p>   |
|          | <p>5G жорий этиш: 5G технологиясига катта инвестиция киритиш ва бу орқали мижозларга тезроқ ва ишончли интернет хизматларини тақдим этиш.</p>  |
|          | <p>Табиий офатларга чидамлик: Мустаҳкам тармоқлар қуриш, табиий офатларга дош бера оладиган ва доимий хизмат кўрсатишни таъминлаш.</p>   |
| <b>4</b> | <p><b>Мижозларга ўз-ўзига хизмат кўрсатиш (Австралия тажрибаси)</b></p>  |
|          | <p>Рақамли платформалар: Мижозларга ўз ҳисобларини бошқариш, муаммоларни ҳал қилиш ва мустақил равишда ёрдам олиш имконини берувчи мустаҳкам рақамли платформаларни ривожлантириш.</p>           |
|          | <p>Ўз-ўзига хизмат кўрсатиш воситалари: Мижозларни кучайтириш учун кенг қамровли ўз-ўзига хизмат кўрсатиш воситалари ва ресурсларини тақдим этиш.</p>  |
|          | <p>Мижозларга қулайлик: Турли хизматларни таклиф қиладиган мобил иловалар ва онлайн портал орқали фойдаланувчи тажрибасини яхшилаш.</p>  |
| <b>5</b> | <p><b>Мослаштрилган хизматлар(Ҳиндистон тажрибасидан)</b></p>  |
|          | <p>Катта маълумотлар таҳлили: Катта маълумотлардан фойдаланиб, мижозларнинг хатти-ҳаракатлари ва афзалликларини таҳлил қилиш, индивидуаллаштрилган хизматларни таклиф қилиш имконини беради.</p> |
|          | <p>Мослаштирилган тарифлар: Шахсий эҳтиёжлар ва фойдаланиш одатларига асосланган мослаштирилган тарифлар ва хизматларни таклиф қилиш.</p>  |
|          | <p>Мижозларни жалб қилиш: Мақсадли акциялар ва шахсий тавсиялар орқали мижозларни жалб қилиш.</p>  |
| <b>6</b> | <p><b>Ходимларни тайёрлаш (Америка Қўшма Штатлари тажрибасидан)</b></p>  |
|          | <p>Комплекс ўқув дастурлари: Ходимларни энг сўнгги</p>   |

|  |   |
|--|---|
|  | технологиялар ва мижозларга хизмат кўрсатишнинг энг яхши амалиётлари бўйича мунтазам ўқитиш.  |
|  | Ходимларни жалб қилиш: Ходимларни рағбатлантириш ва юқори сифатли хизмат кўрсатишга содиқ бўлишлари учун ташаббуслар, масалан, эътироф этиш дастурлари ва мартаба ривожлантириш имкониятлари. |
|  | Мижозларга хизмат кўрсатиш мукамаллиги: Мураккаб муаммоларни самарали ҳал қилиш учун махсус мижозларга хизмат кўрсатиш жамоалари.   |
|  | Юқоридаги ёндашувлар Ўзбекистондаги алоқа компаниялари учун хизмат сифатини ошириш ва мижозларни қониқиш даражасини ошириш учун самарали бўлиши мумкин албатта.                               |

## ХУЛОСА

Алоқа хизматлари сифатини ошириш бўйича хорижий тажрибани ўрганиш Ўзбекистонда телекоммуникация соҳасини ривожлантириш бўйича қимматли фикрларни беради. Дунё бўйлаб етакчи телекоммуникация компанияларининг муваффақиятли стратегиялари ва инновацияларини ўрганиш орқали биз такомиллаштиришнинг асосий йўналишларини аниқлашимиз ва илғор тажрибаларни маҳаллий шароитга мослаштиришимиз мумкин.

### Асосий хулосалар ва тавсиялар:

Кучли телекоммуникация инфратузилмасига эга мамлакатлар юқори сифатли хизмат кўрсатишга эришдилар. Ўзбекистон тармоқ инфратузилмасини модернизация қилиш ва кенгайтиришга, жумладан, 5G технологияси ва оптик толали тармоқларни, айниқса, қишлоқ жойларда жорий этишга сармоя киритишга устувор аҳамият эга

1. Мижозларнинг қониқишига катта эътибор бериш жуда муҳимдир. Мижозларга хизмат кўрсатишни бошқаришнинг илғор тизимларини жорий этиш, қўллаб-қувватлаш ходимлари учун кенг қамровли тренинглар ўтказиш ва сунъий интеллектга асосланган қўллаб-қувватлаш воситаларидан фойдаланиш мижозлар тажрибасини яхшилаши ва шикоятларни камайтириши мумкин.

2. АИ ва катта маълумотлар таҳлили каби инновацион технологияларни қўллаш хизматлар кўрсатиш ва операцион самарадорликни ошириши мумкин. Ўзбекистон янги ва такомиллаштирилган хизматларни таклиф қилиш учун ушбу технологияларни ўрганиши керак.

3. Ҳукумат, назорат қилувчи органлар ва телекоммуникация компаниялари ўртасидаги ҳамкорлик муҳим аҳамиятга эга. Инновациялар ва

инвестицияларни рағбатлантирадиган қўллаб-қувватловчи тартибга солиш мухитини яратиш фойдали бўлади. Телекоммуникация тармоқлари ривожланган мамлакатлардаги меъёрий-ҳуқуқий базадан ўрганиш сиёсат ва қоидаларни соддалаштиришга ёрдам беради.

4. Аҳолининг рақамли саводхонлигини ошириш ва телекоммуникация соҳасида малакали мутахассисларни етиштиришга сармоя киритиш жуда муҳим. Таълим муассасалари ва халқаро ўқув дастурлари билан ҳамкорлик малакалардаги бўшлиқни бартараф этишга ёрдам беради.

5. Хизматларнинг арзонлиги ва аҳолининг барча қатламлари учун очиқ бўлишини таъминлаш муҳим аҳамиятга эга. Рақобатбардош нарх стратегияларини ишлаб чиқиш ва мослашувчан тўлов имкониятларини таклиф қилиш хизматларни янада қамраб олиши мумкин.

6. Киберхавфсизлик чораларини кучайтириш ва фойдаланувчи маълумотларининг махфийлигини таъминлаш муҳим аҳамиятга эга. Кучли киберхавфсизлик тизимига эга мамлакатларнинг энг яхши амалиётларини жорий қилиш тармоқ ва фойдаланувчи маълумотларини ҳимоя қилиши мумкин.

Ушбу топилмаларни бирлаштириш ва хорижий тажрибалардан фойдаланиш орқали Ўзбекистон телекоммуникация соҳасида хизмат кўрсатиш сифатини сезиларли даражада ошириши мумкин. Инфратузилмага инвестициялар, мижозларга эътибор қаратиш, технологик инновациялар, тартибга солувчи қўллаб-қувватлаш, ишчи кучини ривожлантириш, арзон нарх ва хавфсизликни бирлаштирган стратегик ёндашув янада мустаҳкам ва рақобатбардош телекоммуникация саноатига йўл очади. Бу, ўз навбатида, иқтисодий ўсишни таъминлайди, алоқаларни кучайтиради ва Ўзбекистон аҳолисининг умумий ҳаёт сифатини яхшилайдди.

### **ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ (REFERENCES):**

1. Абдуллаев А.М., Курпаяниди К.И. Социал-экономические аспекты функцияларини ишлаб чиқиш субъектлари маълумотларга эга бўлган предпринимательства в системе институциональных преобразований // Новий университет. — 2014. — №2. — С. 55-60.
2. Anwar, S.T. (2003), "CASES Vodafone and the wireless industry, a case in market expansion and global strategy", Journal of Business and Industrial Marketing, Vol. 18 No. 3, pp. 270-288.
3. Asimakopoulos G., Hernández, V. and Whalley, J. (2015), "Internationalization of European mobile telecommunication operators: institutional diversity and performance implications", 26th European Regional Conference of the International Telecommunications Society (ITS), Madrid, 24-27 June

4. Atiyas, L and Dogan, P. (2007), "When good intentions are not enough: sequential entry and competition in the Turkish mobile industry", *Telecommunications Policy*, Vol. 31 No. 8, pp. 502-523. Bijwaard, G.Ye., Janssen, M.C.W. and Maasland, Ye. (2008), "Yearly mover advantages: an empirical analysis of European mobile phone markets", *Telecommunications Policy*, Vol. 32 No. 3, pp. 246-261, Boddeyn, J.J. and
5. Brewer, T.L. (1994), "International business political behavior: new theoretical directions", *Academy of Management Review*, Vol. 19 No. 1, pp. 119-143. Cave, M. and Vogelsang, L. (2003), "How access pricing and entry interact", *Telecommunications Policy*, Vol. 27 No. 10, pp. 717-727.
6. Chanakira, M. (2012), "Factors affecting the choice of market entry modes in the African telephony industry", *International Journal of Applied Behavioral Economics*, Vol. 1 No. 2, pp. 1-15. Chan-Olmsted, S. and Jamison, M. (2001), "Rivalry through Alliances: competitive strategy in the global telecommunications market", *European Management Journal*, Vol. 19 No. 3, pp. 317-331. Clarke, M. and Oxman, A.D. (2001), *Cochrane Reviewers' Handbook (Yeds.) 4.1.4, The Cochrane Library. Update Software (Updated Quarterly), Oxford, Issue 4.*
7. Clegg. J. and Kamall, S. (1998), "The internationalization of telecommunications services firms in the European union. *Transnational Corporations*, Vol. 7 No. 2, pp. 39-96. Clegg. J., Kamall, S. and Leung, M. (1996), "European multinational activity in telecommunications services in the Peoples Republic of China: firm strategy and government policy", *Management International Review*, Vol. 1 No. 36, pp. 111-137.
8. Clifton, J., Comin, F. and Diaz-Fuentes, D. (2011), "From national monopoly to multinational corporation: how regulation shaped the road towards telecommunications internationalization", *Business history*, Vol. 53 No. 5, pp. 761-781
9. Curwen, P. and Whalley, J. (2006), "Measuring internationalization in the mobile telecommunications industry", *International Business Review*, Vol. 15 No. 6, pp. 660-681.
10. De Jong, G. and van Houten, J. (2014), "The impact of MNE cultural diversity on the internationalization-performance relationship", *International Business Review*, Vol. 23 No. 1, pp. 313-326.