

**“O‘zbektelekom” AK xizmatlar diversifikatsiyasilashda BANI modeli****Tursunova Mastura Taxiroyvna**

Katta o‘qituvchi, Muhammad al-Xorazmiy
nomidagi Toshkent axborot texnologiyalari universiteti

masturataxiroyvna1990@gmail.com

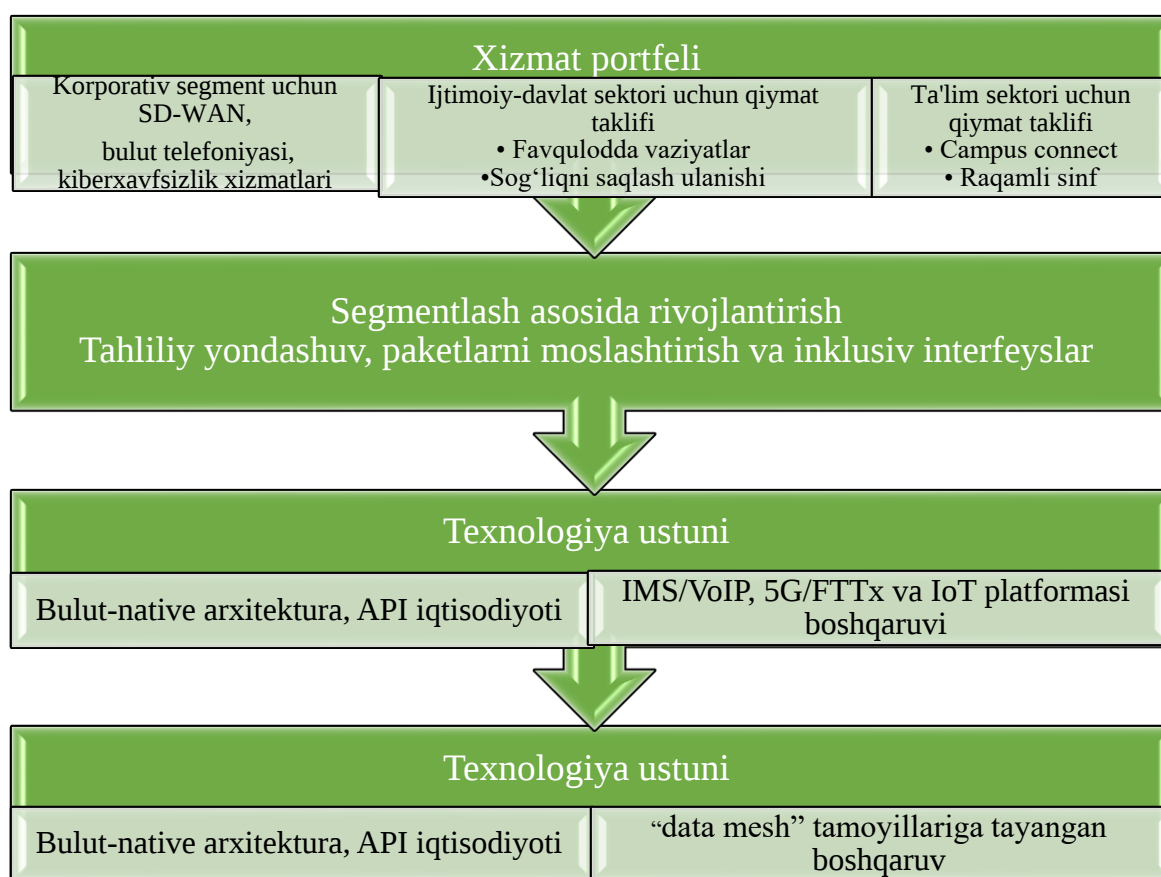
Annotatsiya: Maqolada “O‘zbektelekom” AK uchun BANI (Brittle, Anxious Nonlinear, Incomprehensible) muhitida xizmatlar diversifikatsiyasining integrallashgan strategik modeli taklif etiladi. Yondashuv segmentlash–dizayn–fikrlash–customer journey zanjirida qurilib, shahar, qishloq, kam ta‘minlangan hududlar, qo‘shma korxonalar va startaplar ehtiyojlariga mos tarif/paket konfiguratsiyalarini (trafik prioriteti, SLA, to‘lov shartlari, qo‘llab-quvvatlash) ta‘minlaydi. Regulyatorlar va bozor institutlari bilan “innovation sandbox” hamda “venture client” formatlarida hamkorlik, VoC platformalari orqali real vaqtda sifat monitoringi nazarda tutiladi.

Kalit so‘zlar: BANI modeli; xizmatlar diversifikatsiyasi; O‘zbektelekom; segmentlash; customer journey; KPI; OKR; ARPU; churn; NPS; SLA; TTM; VoC; 5S; bimodal boshqaruv; shift-left xavfsizlik; yashil ICT; PUE; innovation accounting; B2B2X; hyperscaler hamkorligi.

Rag‘batlantirish va qo‘llab-quvvatlash blokida ichki siyosatlar tashqi institutsiyalar bilan muvofiqlashtiriladi. Regulyatorlar, raqamli texnologiyalar vazirligi, raqobatni rivojlantirish organlari va iste‘molchilar huquqlarini himoya qiluvchi tuzilmalar bilan memorandum va qo‘shma ishchi guruhlar tashkil etiladi. Startaplar bilan korporativ hamkorlik uchun “innovation sandbox” va “venture client” formatlari yo‘lga qo‘yiladi. Mijoz ovozi platformalari (VoC) orqali xizmatlar sifatini real vaqtda kuzatish madaniyati shakllantiriladi. Bunday ochiq hamkorlik modeli Yevropa telekom bozorida xizmat yangiliklarining tezroq diffuziyasini ta‘minlagan.



KPI paketlari samaradorlikni boshqarishning asosi bo'lib, moliyaviy, mijoz, ichki jarayon va o'rganish-rivojlanish ko'rsatkichlarini muvozanatlashtiradi. ARPU, churn, NPS, SLA bajarilishi, tarmoq mavjudligi, TTM, cost-to-serve, EBITDA marjasi, bulut xizmatlari ulushi va xavfsizlik hodisalari kabi o'lchovlar yagona boshqaruv panelida tasvirlanadi. Har bir yangi xizmat uchun “North Star Metric” belgilanadi va kvartal OKRlar bilan bog'lanadi. KPilar HR tizimidagi malaka xaritasi va o'qitish yo'llari bilan sinxronlashtiriladi. Shu tarzda metrikalar faqat hisobot emas, balki kundalik qaror qabul qilish vositasiga aylanadi.



-rasm. “O‘zbektelekom” AK xizmatlar diversifikatsiyasi strategik modeli¹

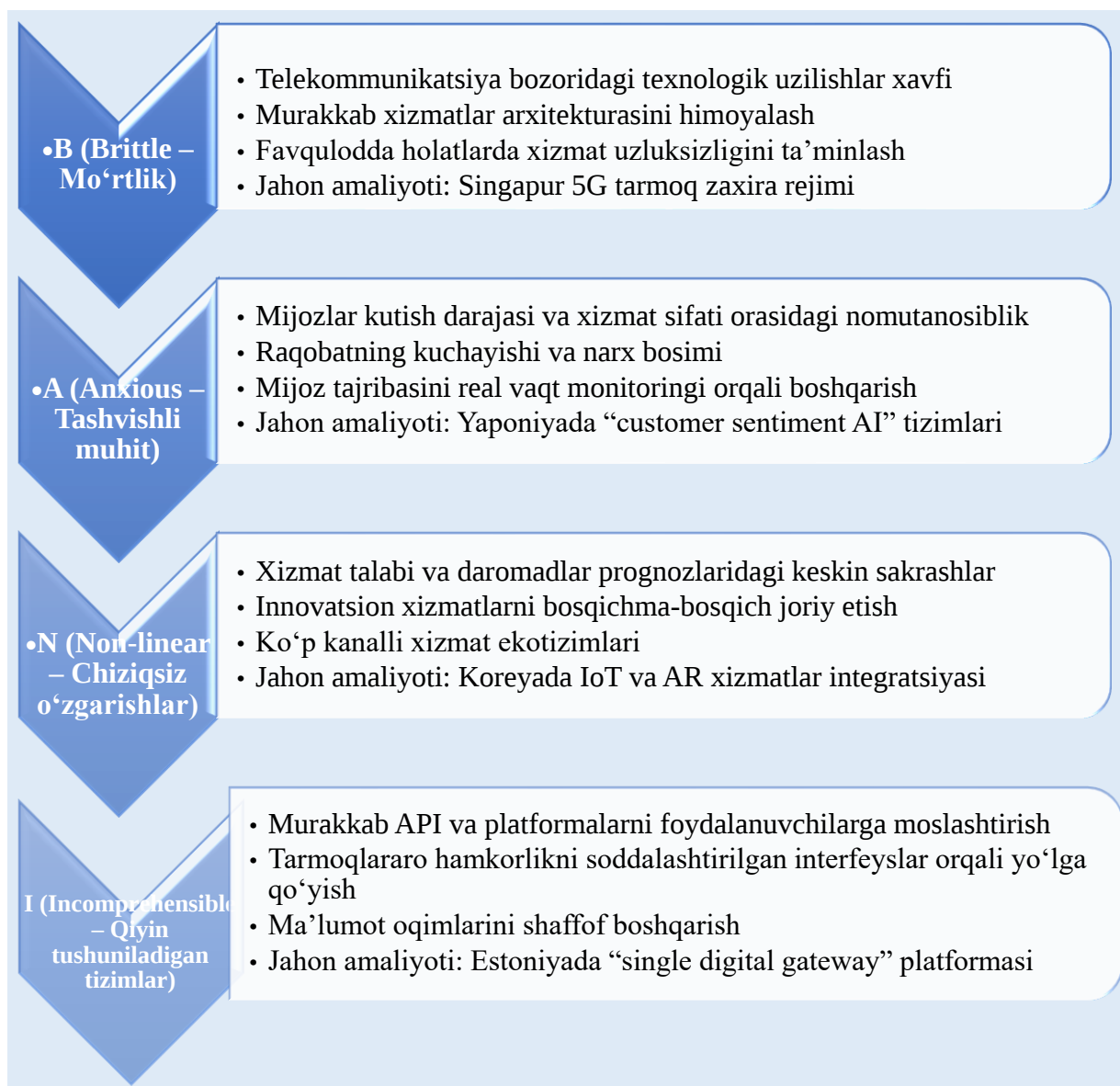
Operatsion mukammallik uchun 5S va “bimodal” boshqaruv birgalikda ishlatiladi: yadro infratuzilma barqaror, yangiliklar esa chaqqon jamoalarda sinovdan o'tkaziladi.

¹ Muallif ishlanmasi



Cross-functional skvadlar mahsulot egasi, arxitektor, tarmoq muhandisi, ma’lumot tahlilchisi va UX dizaynerdan tarkib topadi. “Cross-audit” orqali xizmat sikli bo‘ylab sifatsiz xarajatlar (waste) aniqlanib, jarayonlar soddalashtiriladi. Xavfsizlik “shift-left” tamoyili bilan dastlabki dizayn bosqichiga ko‘chiriladi. Bunday operatsion intizom xalqaro operatorlarda “yashirin xarajatlar”ning sezilarli qisqarishiga olib kelgan.

Yashil iqtisodiyot tamoyillari diversifikatsiya mexanizmining ajralmas qismidir: energetik samaradorlik, qayta tiklanuvchi manbalar bilan quvvatlash va e-chiqindilarni kamaytirish bo‘yicha aniq maqsadlar qo‘yiladi. Data-markazlarda PUE ni pasaytirish, “sleep mode” va dinamik sovitish kabi texnikalar joriy etiladi. Ta’minot zanjirida yashil SLAlar va yetkazib beruvchilar auditi yo‘lga qo‘yiladi. Foydalanuvchilarga “eko-tariflar” va karbon izini ko‘rsatuvchi hisoblagichlar taklif qilinadi. Nordik operatorlar amaliyoti shuni ko‘rsatadiki, yashil tashabbuslar brend kapitalini mustahkamlaydi va yangi mijoz segmentlarini ochadi.



4-rasm. BANI modeli asosida O‘zbektelekom AJ xizmatlar diversifikatsiyasi strategik tahlili va jahon amaliyoti bilan qiyosiy yondashuv²

Innovatsion muvozanat “inkremental yangiliklar” va “radikal sakrashlar” o‘rtasida sog‘lom nisbatni talab qiladi. BANI muhitidagi mo‘rtlik va notekisliklarga javoban xizmat dizayni modul va qayta yig‘iladigan bo‘lishi kerak. “Innovation accounting” orqali g‘oyadan daromadgacha bo‘lgan yo‘l aniq metrikalar bilan kuzatiladi. Ichki xakatonlar, patent spintlari va tashqi akseleratorlar bilan hamkorlik innovatsiya quvvatini barqaror

² Muallif ishlanmasi



ushlab turadi. Osiyo-Tinch okeani bozorida ayni shunday portfel yondashuvi telekomlarning yangi daromad ulushini tezlashtirgan.

Hamkorlik va xalqaro integratsiya diversifikatsiya samaradorligini ko'paytiradi: hyperscalerlar, kontent platformalari, to'lov tizimlari va qurilma ishlab chiqaruvchilar bilan “co-creation” loyihalari yo'lga qo'yiladi. Roaming, xalqaro transit, IXPlar va mintaqaviy CDN nuqtalari orqali transchegaraviy trafik sifatini yaxshilash mumkin. B2B2X modelida mahalliy fintech, medtech va edtech ekotizimlari bilan integratsiya yangi qiymat zanjirlarini yaratadi. Shartnomalarda daromad bo'lishish va sifat ko'rsatkichlari aniq belgilanadi. Bu yondashuv ko'plab global operatorlar uchun eksportga yo'naltirilgan raqamli xizmatlarning tayanchi bo'lgan.

Yakuniy natija sifatida mexanizm inson kapitalini rivojlantirish, hududiy inklyuziya va KOB segmentini raqamlashtirishga xizmat qiladi. Strategiya yo'l xaritasi uch ufqda quriladi: qisqa muddatda TTMni qisqartirish va NPSni oshirish; o'rta muddatda bulut va xavfsizlikdan barqaror daromad ulushini shakllantirish; uzoq muddatda eksportga yo'naltirilgan raqamli mahsulotlarni masshtablash. Tizim “o'lchash–o'rganish–moslashish” sikli orqali uzluksiz takomillashadi. Shu tariqa “O'zbektelekom” AK telekommunikatsiya xizmatlarini diversifikatsiya qilish orqali milliy raqamli iqtisodiyotning tayanch platformasiga aylanadi. Bu qarashlar nafaqat iqtisodiy samaradorlikni oshiradi, balki jamiyat uchun yanada adolatli, xavfsiz va qulay raqamli hayot muhitini yaratadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Douglas Miller. Technological Diversity Theory. 2006.
2. Gnangnon S.K. Service Export Diversification and Economic Growth 2021.
3. Harvard Business School. Cross-Referral ROI Model. 2011.
4. Mamatqulov B.B. Xizmatlar tizimini baholash modeli. 2018.
5. Nurmatova G.S. Servis eksporti rentabelligi koeffitsienti. 2019.
6. Sattorov Z.A. Foydalanuvchi-modulli indeks. 2021.



7. Xo'jayeva Sh.A. Kompozit diversifikatsiya koeffitsienti. 2020.
8. Tursunova M. T. PROSPECTS FOR THE DEVELOPMENT OF THE DIGITAL ECONOMY IN UZBEKISTAN //Academic research in educational sciences. – 2021. – T. 2. – №. 6. – С. 763-766.
9. Takhirovna T. M., Kanilevna K. D. Network Marketing and its Impact on Business Development //Conferencea. – 2022. – С. 39-45.
10. Турсунова М, & Мамадалиев, М. (2025). ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ В СОВРЕМЕННЫХ ИТ ПРЕДПРИЯТИЯХ УЗБЕКИСТАНА. Interpretation and Researches, (5(51). <https://inlibrary.uz/index.php/international-scientific/article/view/80712>