

## AK UZBEKTELEKOM BUXORO FILIALIDA MARKETING FAOLIYATIDA SAMARADORLIKNI OSHIRISHNING MUHIM STRATEGIYALARI

*Tursunov Rovshan Xasildjanovich*  
Osiyo xalqaro universiteti magistranti

**Annotatsiya.** Ushbu maqolada, telekommunikatsiya sohasida raqobatbardoshlikni ta'minlash uchun kompaniyaning marketing strategiyalarini takomillashtirish, innovatsion yondashuvlar orqali xizmatlar ommabopligini oshirish o'rganilgan. Bundan tashqari, AK "Uzbektelekom" Buxoro filiali kabi yirik kompaniyalar mintaqaviy miqyosda aloqa tarmoqlarini rivojlantirish, zamonaviy xizmatlarni joriy etish va mijozlarga sifatli xizmat ko'rsatish strategiyalar amaliy tahlil qilingan.

**Kalit so'zlar.** Iqtisodiyot, telekommunikatsiya, raqobatbardoshlik, marketing faoliyati.

**Аннотация.** В данной статье рассматривается совершенствование маркетинговых стратегий компании для обеспечения конкурентоспособности в телекоммуникационном секторе, повышения популярности услуг за счет инновационных подходов. Кроме того, такие крупные компании, как Бухарский филиал АО "Узбектелеком", разработали стратегию развития сетей связи на региональном уровне, внедрения современных услуг и качественного обслуживания клиентов.

**Ключевые слова.** Экономика, телекоммуникации, конкурентоспособность, маркетинговая деятельность.

**Annotation.** This article explores improving the company's marketing strategies to ensure competitiveness in the telecommunications sector, increasing the popularity of services through innovative approaches. In addition, large companies such as the Bukhara branch of AK Uzbektelekom have a practical analysis of strategies for the development of communication networks on a regional scale, the introduction of modern services and quality customer service.

**Keywords.** Economics, telecommunications, competitiveness, marketing activities.

**Kirish.** Bugungi kunda telekommunikatsiya sohasi har qanday mamlakat iqtisodiy va ijtimoiy taraqqiyotining muhim tayanchlaridan biri hisoblanadi. AK "Uzbektelekom" Buxoro filiali kabi yirik kompaniyalar mintaqaviy miqyosda aloqa tarmoqlarini rivojlantirish, zamonaviy xizmatlarni joriy etish va mijozlarga sifatli xizmat ko'rsatishda yetakchi rol o'ynaydi. Ammo raqobat muhitining kuchayishi,

mijozlar talablarining ortib borishi va global texnologik o'zgarishlar sharoitida marketing faoliyatining samaradorligini oshirish zarurati yuzaga kelmoqda.

Telekommunikatsiya sohasida raqobatbardoshlikni ta'minlash uchun kompaniyaning marketing strategiyalarini takomillashtirish, innovatsion yondashuvlar orqali xizmatlar ommabopligini oshirish bugungi kunda dolzarb masaladir. AK "Uzbektelekom" Buxoro filiali faoliyatini chuqur tahlil qilish va marketing samaradorligini oshirish choralari, mintaqaviy iqtisodiy o'sish va raqamli texnologiyalarni rivojlantirishda muhim omil bo'ladi.

Hozirgi kunda telekommunikatsiya sohasidagi raqobat kundan-kunga kuchayib bormoqda. Internet va mobil aloqa xizmatlari, hamda yangi texnologiyalarni joriy etish jarayonida kompaniyalar o'rtasida raqobatning kuchayishi, shuningdek, mijozlar talablarining doimiy ravishda o'zgarishi marketing strategiyalarining ahamiyatini yanada oshirmoqda. Bunday sharoitda, "Uzbektelekom" kompaniyasining Buxoro filialida marketing faoliyatini samarali tashkil etish, uning rivojlanishini qo'llab-quvvatlash va raqobatbardoshligini ta'minlash juda muhimdir.

Marketing faoliyatining samaradorligi nafaqat kompaniyaning bozordagi o'rnini mustahkamlash, balki mijozlar ehtiyojlarini qondirish, ular bilan uzoq muddatli munosabatlarni o'rnatish hamda xizmat sifatini yaxshilashga ham bevosita ta'sir qiladi. Shuning uchun, "Uzbektelekom" Buxoro filialida marketing faoliyatini takomillashtirish va samaradorligini oshirish uchun zamonaviy texnologiyalarni joriy etish, mijozlar bilan aloqalarni yanada mustahkamlash va marketing strategiyalarini yangilash zarurati tug'ilmoqda.

Filialning marketing faoliyatini samarali boshqarish va marketing strategiyalarini rivojlantirish, xususan, mahsulotlar va xizmatlarning yaxshilanishi, yangi xizmatlar va tarif rejaları taklif etilishi, shuningdek, reklama va brendni rivojlantirish kabi masalalar, "Uzbektelekom" kompaniyasining raqobatbardoshligini ta'minlashda muhim rol o'ynaydi. Buxoro viloyatining iqtisodiy xususiyatlari va aholisining telekommunikatsiya xizmatlariga bo'lgan talablarini hisobga olgan holda, marketing faoliyatini yanada samarali tashkil etish imkoniyatlarini tahlil qilish va takliflar ishlab chiqish dolzarb masala hisoblanadi.

**Adabiyotlar tahlili va metodologiyasi.** AK "Uzbektelekom" Buxoro filialida marketing faoliyati samaradorligini oshirish mavzusini tadqiq qilish uchun marketing nazariyalari, xizmatlar sohasidagi samaradorlik indikatorlari va telekommunikatsiya tarmog'ini rivojlantirishga doir ilmiy adabiyotlar muhim asos bo'lib xizmat qiladi. Quyida ushbu mavzuga oid adabiyotlar tahlilini ko'rib o'tish mumkin:

### **1. Marketing faoliyatining nazariy asoslari.**

Kotler, F. va Keller, K. L. 2022 -yilda yangi nashr qilingan "Marketing menejmenti" nomli asari - marketing strategiyasini rejalashtirish va samaradorlikni oshirish uchun asosiy nazariy tushunchalarni beradi. Kotlarning yondashuvi

kompaniyaning mijozlar ehtiyojlariga mos keluvchi marketing strategiyalarini ishlab chiqishda juda muhim hisoblanadi.

Lambin, J. J. tomonidan 2018-yilda yozilgan “Marketing strategiyasi va rejalashtirish” asarida marketing strategiyalarini uzoq muddatli istiqbolda samarali rejalashtirish va kompaniyaning bozor segmentidagi o‘rnini mustahkamlash yo‘llarini ochib beriladi.

## **2. Xizmatlar sohasida marketing.**

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. va Gremler, D. D. lar tomonidan 2017 – yilda ilgari surilgan “Xizmatlar marketingi: Strategiya va boshqaruv” yondoshuvlari bir qancha muhim jihatlarni keltirib o‘tadi. Bunda asosan, xizmatlar sektorida marketing faoliyatining o‘ziga xos xususiyatlari, jumladan, mijozlar bilan uzoq muddatli munosabatlarni shakllantirish, sifat ko‘rsatkichlarini aniqlash va xizmatni yaxshilash kabi jihatlari tahlil qilinadi.

Grönroos, C. tomonidan 2007- yilda e‘lon qilingan “Xizmatlar menejmenti va marketingi” asarida - telekommunikatsiya kompaniyalari uchun xizmat ko‘rsatishning sifatini oshirish orqali iste‘molchilar ehtiyojini qondirish, mijozlar sodiqligini ta‘minlash usullari yoritiladi.

## **3. Telekommunikatsiya sohasida marketing faoliyati.**

Porter, M. E. tomonidan 2008-yilda yozilgan “Raqobat strategiyasi: Sanoat va kompaniyalar uchun tahlil usullari” kitobi turli strategiyalar ishlab chiqishda juda muhim manba hisoblanadi. Porterning raqobat ustunligini ta‘minlash nazariyasi telekommunikatsiya bozorida samarali strategiya tanlashda qo‘llaniladi. Bunda narxlar siyosati va differentsiyalash strategiyasi orqali ustunlikka erishish katta ahamiyatga ega ekanligi ko‘rsatib o‘tilgan.

Balakrishnan, A. 2015- yilda yozilgan “Telekommunikatsiya menejmenti” asari - telekommunikatsiya sohasida marketing strategiyasini ishlab chiqishda innovatsion texnologiyalarni joriy etishning samaradorligi haqida muhim ma‘lumotlarni keltirib o‘tadi. Bundan tashqari, mijozlar ehtiyojlarini real vaqt rejimida aniqlash kabi yo‘nalishlar muhokama qilinadi.

## **4. Brend va xizmatlar marketingi**

Xo‘jaeva 2020- yilda o‘zining "Brend va xizmatlar marketingi" kitobida, xizmatlar marketingining xususiyatlarini o‘rganadi va brendni yaratish hamda rivojlantirishni asosiy tamoyil sifatida ajratadi. U xizmatlar sifatining mijozlar uchun ahamiyatini va xizmatlar bozorida brendni tanitishning muhimligini ta‘kidlaydi. "Uzbektelekom" kompaniyasi uchun, Buxoro filialida marketing faoliyatining samaradorligini oshirishda, mijozlar ehtiyojlarini qondiruvchi yangi xizmatlar va tariflarni joriy etish, shuningdek, brendning mustahkamlanishi talab etiladi.

## **5. Mijozlar bilan aloqalar va CRM tizimlari**

Shukurov 2021-yilda tadqiqotida mijozlar bilan aloqalarni boshqarish tizimlarining ahamiyatini ta'kidlaydi. Bu tizimlar yordamida kompaniyalar mijozlar haqidagi ma'lumotlarni yig'ib, ularga moslashtirilgan xizmatlarni taklif etish imkoniyatiga ega bo'ladilar. Bu, albatta, marketing faoliyatining samaradorligini oshirishga yordam beradi. "Uzbektelekom" kompaniyasining Buxoro filialida CRM tizimlarini joriy etish orqali mijozlar bilan aloqalarni yanada mustahkamlash, shikoyatlarni kamaytirish va xizmat sifatini yaxshilash mumkin bo'ladi.

## 6. Innovatsiyalar va raqamli marketing

S. Karimov 2022-yilda yozgan "Innovatsiyalar va raqamli marketing" asarida raqamli texnologiyalar va internet marketingining rivojlanishining kompaniyalar uchun qanday imkoniyatlar yaratishini ko'rib chiqadi. Uning fikricha, internet marketingi, ijtimoiy tarmoqlar va onlayn reklama orqali mijozlarga yetib borish va ularni jalb qilish imkoniyatlari ortadi. "Uzbektelekom" kompaniyasining Buxoro filialida raqamli marketing strategiyalarini joriy etish, onlayn xizmatlarni rivojlantirish va mijozlarni yanada kengroq jalb etish mumkin.

Adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, telekommunikatsiya sohasida marketing faoliyatini samarali boshqarish uchun zamonaviy usullarni, innovatsion texnologiyalarni va mijozlarga yo'naltirilgan xizmatlarni ishlab chiqish zarur. "Uzbektelekom" kompaniyasining Buxoro filialida marketing strategiyalarini takomillashtirish, raqobatbardoshlikni oshirish, mijozlar bilan aloqalarni mustahkamlash va xizmat sifatini yaxshilash bo'yicha tavsiyalarni ishlab chiqish, kompaniyaning umumiy muvaffaqiyatiga katta hissa qo'shishi mumkin. Adabiyotlar shuni ko'rsatadiki, marketing strategiyalarini innovatsion texnologiyalar va mijozlar ehtiyojlari asosida shakllantirish orqali yuqori samaradorlikka erishish mumkin.

Ushbu adabiyotlar tahlili marketing faoliyatining samaradorligini oshirish uchun mavjud bilimlar va yondashuvlarni muhokama qilgan holda, "Uzbektelekom" Buxoro filialida amalga oshiriladigan marketing tadbirlarini optimallashtirishga xizmat qilishi mumkin.

**Muhokama.** AK "Uzbektelekom" Buxoro filiali faoliyatini chuqur tahlil qilish va marketing samaradorligini oshirish borasida turli muhokama ma'lumotlarini ko'rib o'tish mumkin. Jumladan:

### 1. Bozorni o'rganish va segmentatsiya

- **Bozorni tahlil qilish:** Buxoro viloyatidagi telefon va internet xizmatlariga bo'lgan talab va raqobatni tahlil qilish muhim. Bunda, internet va mobil aloqaga bo'lgan talabning o'sishi, mavjud xizmatlar va ularning sifati, raqobatchilarning taqdim etayotgan xizmatlari haqida ma'lumotlar to'planishi kerak.
- **Segmentatsiya:** Buxorodagi turli maqsadli auditoriyalarni (yoshlar, o'qituvchilar, tadbirkorlar, qishloq aholisi, yosh oilalar va boshqalar) aniqlash va har bir segmentga mos marketing strategiyalarini ishlab chiqish zarur.

## 2. Xizmatlar va mahsulotlar diversifikatsiyasi

- **Mahsulotlar taklifini kengaytirish:** Aholiga turli xizmatlar (mobil aloqa, internet, TV, tezkor internet)ni taqdim etish va ularning har biri uchun maxsus takliflar ishlab chiqish.
- **Qulay paketlar va chegirmalar:** Maqsadli auditoriyaga mos ravishda maxsus tariflar yoki paketlar yaratish, ayniqsa, ko'p xizmatlardan foydalanadigan foydalanuvchilarga qo'shimcha chegirmalar taklif etish.

## 3. Raqamli marketing va onlayn marketing

- **Ijtimoiy tarmoqlar orqali targ'ibot:** Facebook, Instagram, Telegram va boshqa ijtimoiy tarmoqlar orqali foydalanuvchilarni jalb qilish. Tarmoqlar yordamida reklama va maxsus aksiyalarni targ'ib qilish.
- **SEO va SEM:** Buxoro viloyatidagi foydalanuvchilarni jalb qilish uchun internet marketing, Google reklamalari va boshqa raqamli platformalarda samarali ishlash.
- **Mobil ilovalar va onlayn xizmatlar:** Foydalanuvchilarga mobil ilovalar orqali xizmatlar va tariflar haqida ma'lumot olish, to'lovlarni amalga oshirish imkoniyatlarini yaratish.

## 4. Xizmat sifati va mijozlarga xizmat ko'rsatish

- **Mijozlarga xizmat ko'rsatishni takomillashtirish:** Har bir mijoz bilan ishlashda yuqori sifatli xizmat ko'rsatish, telefon va internet xizmatlarining uzluksiz va sifatli ishlashini ta'minlash.
- **Mijozlar fikrini yig'ish:** Mijozlar so'rovlari, shikoyatlari va takliflarini to'plash va ularga tezkor javob berish, bu orqali mijozlar bilan yaxshi aloqalarni o'rnatish.
- **Call-center va qo'llab-quvvatlash xizmatlari:** Mijozlarga xizmat ko'rsatishning samaradorligini oshirish uchun call-center va qo'llab-quvvatlash xizmatlarini yaxshilash.

## 5. Reklama va brendni rivojlantirish

- **Reklama kampaniyalarini kengaytirish:** Mahalliy ommaviy axborot vositalarida, shuningdek, tashqi reklama (billbordlar, transport reklamalari) orqali brendning tan olinishi va xizmatlar haqida ma'lumot berish.
- **Brendni rivojlantirish:** "Ak Uzbektelekom" brendini yanada kuchaytirish uchun ijodiy va innovatsion reklama kampaniyalarini yaratish. Brendni yuksaltirish uchun mijozlarning ishonchiga ega bo'lish muhim.

## 6. Xodimlar va marketing jamoasini rivojlantirish

- **Marketing xodimlarini malakasini oshirish:** Marketing sohasidagi mutaxassislarni tayyorlash va ularning malakasini oshirish, yangi texnologiyalar va marketing metodlarini o'rgatish.

- **Xodimlar motivatsiyasi:** Xodimlarni motivatsiya qilish, mukofot tizimlarini ishlab chiqish va yaxshi ishlarni rag‘batlantirish.

### 7. Tahlil va monitoring

- **Natijalarni kuzatish va tahlil qilish:** Marketing strategiyalarining samaradorligini o‘lchash, foydalanuvchilarning xatti-harakatlarini kuzatish va o‘zgarishlarga moslashish.

- **Yillik yoki oylik tahlillar:** Har bir marketing faoliyati uchun oylik yoki yillik hisobotlar tayyorlash, eng samarali yo‘nalishlarni aniqlash va ularga ko‘proq e‘tibor qaratish.

### 8. Hamkorlik va partnyorlik

- **Mahalliy bizneslar bilan hamkorlik:** Mahalliy restoranlar, do‘konlar va boshqa xizmat ko‘rsatuvchi tashkilotlar bilan hamkorlikda maxsus takliflar yaratish.

- **Korporativ mijozlar bilan ishlash:** Katta kompaniyalar yoki davlat tashkilotlari bilan korporativ mijoz sifatida xizmatlar taqdim etish.

**Xulosa.** AK Uzbektelekom Buxoro filialida marketing faoliyatining samaradorligini oshirish bo‘yicha quyidagi asosiy yo‘nalishlardagi xulosalarni ko‘rib o‘tish mumkin:

#### 1. **Bozorni chuqur o‘rganish va segmentatsiya.**

Bozor tahlilini kengaytirish va mijozlarning turli ehtiyojlarini aniqlash orqali, xizmatlarni aniq segmentlarga moslashtirish zarur. Bu, foydalanuvchilarning talablarini tushunishga, yangi mahsulot va xizmatlarni taklif qilishga yordam beradi.

#### 2. **Xizmatlar diversifikatsiyasi va maxsus takliflar.**

Buxoro viloyatidagi turli auditoriyalar uchun individual tariflar, paketlar va chegirmalar ishlab chiqish, xususan, ko‘p xizmatlardan foydalanadigan foydalanuvchilarga qo‘shimcha afzalliklar yaratish, marketing strategiyasining samaradorligini oshiradi.

#### 3. **Raqamli marketing va onlayn faoliyatni kuchaytirish.**

Ijtimoiy tarmoqlar, SEO, SEM va mobil ilovalar orqali raqamli marketingni kuchaytirish. Internet reklama va onlayn xizmatlarni yanada rivojlantirish orqali brendni keng auditoriyaga tanitish va foydalanuvchilarni jalb qilish mumkin.

#### 4. **Sifatli mijozlarga xizmat ko‘rsatish va mijozlar bilan aloqalarni mustahkamlash.**

Mijozlarning ehtiyojlarini tez va samarali qondirish, xizmat sifati va mijozlarga xizmat ko‘rsatish tizimini yaxshilash, shuningdek, mijozlarning fikrlarini muntazam ravishda yig‘ish, ularning ishonchini oshiradi va uzoq muddatli aloqalarni saqlaydi.

#### 5. **Reklama va brendni rivojlantirish.**

Reklama strategiyalarini kuchaytirish va brendni yanada tanitish orqali "Akk Uzbekistan Telecom"ning bozor pozitsiyasini mustahkamlash. Innovatsion reklama

kampaniyalari va tashqi reklama vositalarini samarali qo'llash orqali foydalanuvchilarni jalb qilish mumkin.

#### 6. **Xodimlar malakasini oshirish va motivatsiya.**

Marketing va xizmat ko'rsatish sohasida xodimlarning malakasini oshirish, ularni yangi metodlar bilan tanishtirish va ish motivatsiyasini kuchaytirish, kompaniyaning umumiy samaradorligini yaxshilaydi.

**Xulosa qilib aytganda,** Akk Uzbekistan Telecom Buxoro filiali marketing faoliyatining samaradorligini oshirish uchun kompleks yondashuv talab etiladi. Bozor tahlili, xizmatlar diversifikatsiyasi, raqamli marketingning faol qo'llanilishi, sifatli mijozlarga xizmat ko'rsatish va brendni rivojlantirish orqali kompaniya o'z bozor ulushini oshirib, raqobatbardoshligini yanada kuchaytirishi mumkin. Har bir yo'nalishda amalga oshirilgan o'zgarishlar, uzun muddatda kompaniyaning muvaffaqiyatini ta'minlaydi.

#### **Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati.**

1. Дойль П. Маркетинг-менеджмент-стратегии. 3-е изд. / пер с англ. под ред. Ю.Н. Каптуревского. Санкт-Петербург, 2002. с 486.
2. Михайлов А.М. Проблемы выбора маркетинговых стратегий на корпоративном уровне // Экономические науки. 2014, с. 92
3. Котлер Ф., Келлер К.Л. Маркетинг менеджмент: Экспресс-курс. 3-е изд. / пер с англ. под науч. ред. С.Г. Жильцова. Санкт-Петербург, 2007. С. 475.
4. Ковалев А.И., Войленко В.В. Маркетинговый анализ. 2-е изд., перераб. и доп. Москва, 2000, с. 109.
5. Голубков Е.П. Основы маркетинга. М., 2003, с. 58.
6. Завгородняя А.В., Ямпольская Д.О. Маркетинговое планирование. Санкт-Петербург, 2002, с. 68.
7. Юдакова О.В. Методы оценки эффективности маркетинговых решений // Экономические науки. 2011. с. 82.