

**AK UZBEKTELEKOM BUXORO FILIALIDA MARKETING FAOLIYATI  
SAMARADORLIGINI OSHIRISH**

*Tursunov Rovshan Xasildjanovich*

*Osiyo xalqaro universiteti magistranti*

**Annotatsiya.** Ushbu maqolada, AK Uzbektelekom Buxoro filialining marketing faoliyatini tahlil qilish va uning samaradorligini oshirish yo'llari o'rganilgan. O'zbekistonning yirik telekommunikatsiya operatorlaridan biri bo'lgan "Uzbektelekom" kompaniyasining Buxoro viloyatidagi filialida yuqori raqobat sharoitida bozor ulushini kengaytirish, mijozlarga sifatli xizmat ko'rsatish va brendni rivojlantirishda turli strategiyalar tahlil qilingan.

**Kalit so'zlar.** Telekommunikatsiya, mobil aloqa, raqamli xizmatlar, internet, marketing faoliyati.

**Аннотация.** В данной статье рассмотрены пути анализа маркетинговой деятельности Бухарского филиала АК Узбектелеком и повышения ее эффективности. В Бухарском филиале компании "Узбектелеком", одного из крупнейших телекоммуникационных операторов Узбекистана, были проанализированы различные стратегии по расширению доли рынка, качественному обслуживанию клиентов и развитию бренда в условиях высокой конкуренции.

**Ключевые слова.** Телекоммуникации, мобильная связь, цифровые услуги, интернет, маркетинговая деятельность.

**Annotation.** In this article, ways to analyze the marketing activities of the Bukhara branch of AK Uzbektelecom and improve its effectiveness are studied. In the Bukhara region branch of Uzbektelekom, one of the largest telecommunication operators of Uzbekistan, various strategies have been analyzed to expand market share, provide quality customer service and develop the brand in conditions of high competition.

**Keywords.** Telecommunications, mobile communications, digital services,

*internet, marketing activities.*

**Kirish.** Bugungi kunda telekommunikatsiya sektori dunyoning turli burchaklarida jadal rivojlanib bormoqda. Bu, ayniqsa, mobil aloqa, internet va boshqa raqamli xizmatlar bo'yicha kuchli raqobatni yuzaga keltirib chiqarmoqda. O'zbekistonning yirik telekommunikatsiya kompaniyalaridan biri bo'lgan "Uzbektelekom" aksiyadorlik jamiyati ham ushbu sohadagi rivojlanishning yetakchi ishtirokchilaridan biridir. Uzbektelekom, o'z faoliyatini butun respublikada kengaytirgan holda, har bir viloyatda filiallarga ega bo'lib, ular orqali xizmatlarini taqdim etadi. Buxoro viloyati ham bu tarmoqning muhim qismi bo'lib, uning marketing faoliyatini samarali tashkil etish kompaniyaning bozor o'rnini mustahkamlashda alohida ahamiyatga ega.

Marketing faoliyati samaradorligini oshirish, ayniqsa, telekommunikatsiya sohasida yangi xizmatlar va mahsulotlarni mijozlarga yetkazish, raqobatbardosh narxlar, sifatli xizmat ko'rsatish va mijozlar bilan o'zaro aloqalar o'rnatish kabi masalalar orqali amalga oshiriladi. Buxoro filialining marketing faoliyatini optimallashtirish, uning xizmatlarining tanilish darajasini oshirish va mijozlar ehtiyojlariga yanada moslashtirish orqali kompaniya bozoridagi o'rnini mustahkamlash imkoniyatlarini yaratadi.

Ushbu maqolaning asosiy maqsadi, AK Uzbektelekom Buxoro filiali marketing faoliyatining samaradorligini tahlil qilish va uni yanada yaxshilash bo'yicha tavsiyalar ishlab chiqishdir. Bu, o'z navbatida, kompaniyaning bozor o'rnini kengaytirish, raqobatbardoshligini oshirish va mijozlar bilan uzoq muddatli munosabatlarni shakllantirishga yordam beradi.

Tadqiqotda marketingning turli strategiyalari, xususan, mijozlarni jalb qilish, brendni rivojlantirish va xizmatlar sifatini oshirish borasidagi amaliy yondashuvlar tahlil qilinadi. Shuningdek, Buxoro filiali misolida marketing faoliyatining asosiy ko'rsatkichlari va ularni optimallashtirish usullari ko'rib chiqiladi.

Bundan tashqari, marketingning turli jihatlari, jumladan, bozorni tahlil qilish, mijoz ehtiyojlarini o'rganish, reklama va promouglash strategiyalari, xizmatlar

sifatini oshirish va mijozlar bilan aloqalarni mustahkamlash kabi masalalar ko'rib chiqiladi. Shuningdek, Buxoro filiali uchun marketingni optimallashtirish bo'yicha tavsiyalar ishlab chiqiladi. Ushbu maqolada, shuningdek, telekommunikatsiya sohasidagi o'zgarishlarga moslashish va raqobatbardoshligini oshirish uchun AK Uzbektelekom kompaniyasining marketing faoliyatini takomillashtirishga qaratilgan amaliy yondashuvlarni o'z ichiga oladi.

**Adabiyotlar tahlili va metodologiyasi.** Marketing faoliyatining samaradorligini oshirish mavzusida olib borilgan tadqiqotlar, asosan, marketing strategiyalari, bozor tahlili, mijoz ehtiyojlarini o'rganish va raqobatbardosh xizmatlar yaratish kabi sohalarga qaratilgan. AK Uzbektelekom Buxoro filialining marketing faoliyatini tahlil qilishda quyidagi ilmiy adabiyotlardan foydalanish muhim ahamiyatga ega bo'lib hisoblanadi.

P. Kotler va K. Keller tomonidan 2016-yilda yozilgan "Marketing Management" asarida marketing strategiyalarining turlari va ularni samarali ishlab chiqishning asosiy yo'nalishlari batafsil tushuntirilgan. Ularning fikriga ko'ra, raqobatbardoshlikni oshirish uchun kompaniyalar mijoz ehtiyojlarini chuqur tahlil qilish, xizmatlar va mahsulotlar sifatini yaxshilash, shuningdek, samarali brend yaratish zarurligini ta'kidlaydi. Uzbektelekomning Buxoro filialida ham ayni shu omillarni e'tiborga olib, marketing faoliyatining samaradorligini oshirish mumkin.

"Telegraphic Communication Journal" mualliflari telekommunikatsiya sohasidagi marketing faoliyatini tahlil qilgan. Ular, ayniqsa, mijozlarni jalb qilish va ular bilan uzoq muddatli aloqalarni o'rnatish, brendning shaxsiylashtirilgan marketingi va kommunikatsiya kanallarini diversifikatsiya qilishning ahamiyatini ko'rsatgan. Buxoro filiali uchun marketingni yanada samarali qilishda bu yondashuvlarni qo'llash imkoniyatlari mavjud.

Kristian Gronroos tomonidan 2007-yilda yozilgan "Service Management and Marketing" kitobida xizmatlar marketingining o'ziga xos xususiyatlari haqida so'z yuritilgan. U xizmatlar sohasidagi marketingda mijoz ehtiyojlarini aniqlash va ularga javob berishning ahamiyatini ta'kidlaydi. "Uzbektelekom" kompaniyasining Buxoro filiali uchun xizmatlarning sifatini oshirish va mijozlar ehtiyojlariga

moslashtirish orqali marketing faoliyatini samarali qilish mumkin.

S. Aaker tomonidan 1996-yilda "Building Strong Brands" kitobida brend yaratish va mijoz sodiqligini oshirish masalalariga alohida e'tibor qaratgan. Aakerning fikriga ko'ra, kuchli brendlar yaratish va ularni boshqarish orqali kompaniyalar mijozlar bilan uzoq muddatli munosabatlarni o'rnatish imkoniyatiga ega bo'lishadi. Buxoro filiali uchun marketing faoliyatini yaxshilashda brendni rivojlantirish strategiyasini ishlab chiqish zarur.

**Muhokama.** AK Uzbektelekom Buxoro filialining marketing faoliyatini samaradorligini oshirish, kompaniyaning raqobatbardoshligini kuchaytirish, xizmatlar sifatini yaxshilash va mijozlar ehtiyojlarini qondirishni ta'minlashga qaratilgan muhim masala hisoblanadi. Shu bois, marketing faoliyatining samarali tashkil etilishi kompaniya uchun uzoq muddatli muvaffaqiyatni ta'minlashda katta rol o'ynaydi. Buxoro filiali misolida marketingni optimallashtirish bo'yicha quyidagi muhokama jihatlarini ko'rib chiqish mumkin.

### **1. Mijoz ehtiyojlarini aniqlash va segmentatsiya**

Buxoro filiali uchun marketing faoliyatining samaradorligini oshirishda, mijoz ehtiyojlarini to'g'ri aniqlash va bozor segmentatsiyasini amalga oshirish zarur. Aksariyat telekommunikatsiya kompaniyalari mijozlarga xizmat ko'rsatishda umumiy yondashuvni qo'llashadi, lekin har bir mijozning ehtiyojlari farq qiladi. Mijozlarni turli segmentlarga bo'lish (masalan, korporativ va individual mijozlar) va har bir segment uchun moslashtirilgan marketing strategiyalarini ishlab chiqish kerak. Bu, o'z navbatida, xizmatlar va mahsulotlarning o'ziga xos xususiyatlarini hisobga olishni, shuningdek, mijozlar bilan yanada samarali aloqalarni o'rnatishni ta'minlaydi.

### **2. Xizmatlar sifatini oshirish va innovatsiyalar**

Telekommunikatsiya sohasida raqobat kuchli bo'lib, xizmatlar sifatini oshirish muhim ahamiyatga ega. Buxoro filiali uchun xizmatlar sifatini yaxshilash, mijozlarning talablariga moslashtirilgan yangi xizmatlarni taklif etish va mavjud xizmatlarni innovatsion texnologiyalar orqali takomillashtirish zarur. Masalan, internet tezligini oshirish, mobil ilovalarni takomillashtirish yoki mijozlarga

qo'llab-quvvatlash xizmatlarini 24/7 taqdim etish orqali mijozlar bilan yanada samarali aloqalarni o'rnatish mumkin. Bundan tashqari, telekommunikatsiya xizmatlarini onlayn platformalar orqali taqdim etish (masalan, o'z-o'zini xizmatga qo'shish yoki to'lovlarni amalga oshirish) mijozlarga qulaylik yaratadi va xizmatlar sifatini oshiradi.

### **3. Reklama va brendni rivojlantirish**

Buxoro filiali uchun brendni rivojlantirish va reklama strategiyalarini kuchaytirish, ayniqsa, bozorni kengaytirish maqsadida muhimdir. Reklama kampaniyalarini zamonaviy va kreativ yondashuvlar bilan ishlab chiqish, ijtimoiy tarmoqlar orqali mijozlar bilan aloqalarni mustahkamlash va brendni tanitishda innovatsion metodlardan foydalanish kerak. O'zbekistonning barcha hududlarida faoliyat yuritayotgan "Uzbektelekom" brendi, Buxoro viloyatida ham kuchli brendni yaratish uchun mijozlarga nisbatan ishonch va sodiqlikni oshirish zarur.

### **4. Raqobatbardoshlikni oshirish**

Raqobatbardoshlikni oshirish uchun, Buxoro filiali o'zining marketing faoliyatini doimiy ravishda tahlil qilishi va yangiliklarni joriy etishi lozim. Mijozlar ehtiyojlari va talablarini kuzatib borish, bozor o'zgarishlariga tezda moslashish va innovatsion yondashuvlarni qo'llash orqali raqobatchilardan ajralib turish mumkin. Masalan, raqobatchilar taqdim etmagan yangi xizmatlar yoki innovatsion texnologiyalarni joriy etish orqali mijozlarga jozibadorlik yaratish mumkin.

### **5. Mijozlarga xizmat ko'rsatishni takomillashtirish**

Mijozlarga xizmat ko'rsatish, marketing faoliyatining asosiy yo'nalishlaridan biridir. Buxoro filiali uchun mijozlarga xizmat ko'rsatishni takomillashtirish, mijozlarning ehtiyojlariga tezda javob berish, shikoyatlarni va takliflarni samarali tarzda ko'rib chiqish, shuningdek, mijozlarga 24/7 xizmat ko'rsatish tizimini yaratish zarur. Mijozlarga onlayn yordam va qo'llab-quvvatlash xizmatlarini taqdim etish, ular bilan yanada mustahkam munosabatlar o'rnatishga yordam beradi.

### **6. Marketingni raqamlashtirish va raqamli strategiyalar**

Raqamli texnologiyalar va internet marketingning jadal rivojlanishi Buxoro filialining marketing faoliyatini yanada samarali qilish imkoniyatlarini yaratadi.

Onlayn reklama, SEO (qidiruv tizimi optimallashtirish), SMM (ijtimoiy media marketing) va e-mail marketing kabi raqamli strategiyalarni qo'llash, mijozlarga tez va samarali yetib borishga yordam beradi. Buxoro filiali uchun raqamli kanallar orqali mijozlarga yetib borish va xizmatlarni targ'ib qilish marketing samaradorligini sezilarli darajada oshirishi mumkin.

Buxoro filialining marketing faoliyatini samarali tashkil etish uchun mijoz ehtiyojlariga moslashish, xizmatlar sifatini oshirish, brendni rivojlantirish va raqamli strategiyalarni qo'llash kabi yondashuvlar muhim ahamiyatga ega. Raqobatbardoshlikni oshirish va xizmatlarni diversifikatsiya qilish orqali Buxoro filiali "Uzbektelekom" kompaniyasining bozor o'rnini mustahkamlashi mumkin. Marketing strategiyalarini yangilash va samarali amalga oshirish orqali filial o'zining xizmatlari va mahsulotlarining tanilish darajasini oshirib, mijozlar bilan uzoq muddatli va foydali hamkorlikni yo'lga qo'yishi mumkin.

**Xulosa.** AK Uzbektelekom Buxoro filialining marketing faoliyatini samarali tashkil etish, kompaniyaning raqobatbardoshligini oshirish va mijozlar ehtiyojlariga yanada moslashgan xizmatlarni taqdim etish uchun katta ahamiyatga ega. Tadqiqot davomida Buxoro filiali marketing faoliyatining hozirgi holati va uni yanada samarali qilish uchun zaruriy chora-tadbirlar aniqlangan.

Birinchidan, mijoz ehtiyojlarini chuqur tahlil qilish va bozor segmentatsiyasini amalga oshirish orqali har bir mijoz guruhi uchun moslashtirilgan xizmatlar taklif etish zarur. Bu kompaniyaga mijozlar bilan samarali aloqalarni o'rnatish, ularning sodiqligini oshirish va raqobatchilardan ajralib turish imkonini beradi.

Ikkinchidan, xizmatlar sifatini oshirish va innovatsion texnologiyalarni joriy etish Buxoro filiali marketing faoliyatining samaradorligini oshirish uchun muhim omildir. Mobil ilovalar, internet tezligi, mijozlarga 24/7 xizmat ko'rsatish kabi yangiliklar mijozlar ehtiyojlarini to'liq qondirishga xizmat qiladi.

Uchinchidan, marketing strategiyalarini diversifikatsiya qilish, jumladan, ijtimoiy tarmoqlar, SEO, SMM va boshqa raqamli kanallar orqali mijozlarga yetib borish, brendni rivojlantirish va reklama strategiyalarini kuchaytirish Buxoro filiali

uchun zarurdir. Zamonaviy va kreativ marketing yondashuvlari, shuningdek, raqobatchilardan farqlanish, kompaniyaning bozordagi o'rnini mustahkamlashga yordam beradi.

Shuningdek, mijozlarga xizmat ko'rsatishni takomillashtirish, ularga tez va samarali javob berish, onlayn yordam va qo'llab-quvvatlash xizmatlarini joriy etish orqali kompaniya mijozlar bilan mustahkam va uzoq muddatli munosabatlar o'rnatishi mumkin.

Yuqoridagi chora-tadbirlarni amalga oshirish orqali AK Uzbektelekom Buxoro filiali o'zining marketing faoliyatini samarali qilish, raqobatbardoshligini oshirish, xizmatlar sifatini yaxshilash va mijozlar ehtiyojlariga yanada moslashgan xizmatlarni taqdim etish imkoniyatlariga ega bo'ladi. Ushbu yondashuvlar kompaniyaning bozor o'rnini mustahkamlash, mijozlar bilan uzoq muddatli hamkorlikni ta'minlash va Buxoro viloyatidagi marketing faoliyatining samaradorligini oshirishga xizmat qiladi.

### **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.

Голубков Е.П. Основы маркетинга. М., 2003, с. 58.

5. Завгородняя А.В., Ямпольская Д.О. Маркетинговое планирование. Санкт-Петербург, 2002, с. 68.

6. Юдакова О.В. Методы оценки эффективности маркетинговых решений // Экономические науки. 2011. с. 82.