



ҚАЗАҚТЕЛЕКОМ



Модель корпоративных ценностей АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ»



ҚАЗАҚТЕЛЕКОМ

ЦЕННОСТИ АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ»



ҚАЗАҚТЕЛЕКОМ



НАШЕ CREDO:

МИССИЯ

СТАТЬ НЕЗАМЕНИМОЙ И ПРИВЫЧНОЙ ЧАСТЬЮ ЖИЗНИ КАЖДОГО, МЕНЯЯСЬ, УДИВЛЯЯ И ПРЕВОСХОДЯ ОЖИДАНИЯ

ВИДЕНИЕ

ЛИДИРУЮЩИЙ КАЗАХСТАНСКИЙ ИНТЕГРИРОВАННЫЙ ОПЕРАТОР НА РЫНКЕ ИНФОКОММУНИКАЦИЙ. ЛИДЕР ВО ВНЕДРЕНИИ КУЛЬТУРЫ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Чтобы реализовать это видение мы сформулировали новые ценности.



CLIENT / КЛИЕНТ

Превосходить ожидания Клиента



RESPONSIBILITY / ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА РЕЗУЛЬТАТ

Самостоятельность в принятии решений



ENTREPRENEURSHIP / ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКИЙ ДУХ

Предпринимательская смелость лидера рынка



DIGITAL CULTURE / ЦИФРОВАЯ КУЛЬТУРА

Цифровые коммуникационные технологии в работе и в жизни



OUTSTANDING DECISIONS / ВЫДАЮЩИЕСЯ РЕШЕНИЯ

Качество решений для успеха бизнеса



КАЗАХТЕЛЕКОМ

ПРЕВОСХОДИТЬ ОЖИДАНИЯ КЛИЕНТА

КЛЮЧЕВЫЕ СМЫСЛЫ

C

CLIENT / Клиент

R

RESPONSIBILITY /
Ответственность за
результат

E

ENTREPRENEURSHIP /
Предпринимательский дух

D

DIGITAL CULTURE / Цифровая
культура

O

OUTSTANDING DECISIONS /
Выдающиеся решения

- Стремиться точно и полно удовлетворять потребности внешних и внутренних клиентов
- Постоянно совершенствовать клиентский сервис, опираясь на обратную связь клиента
- Быть на шаг впереди — превосходить ожидания клиента, приятно удивлять его

Телекоммуникации — бизнес, ориентированный на клиента. Ключевым критерием успешности нашей работы служит удовлетворенность клиентов АО «Казакхтелеком» нашими услугами и сервисом. В своей работе с клиентами — как внешними, так и внутренними — мы стремимся разрабатывать и запускать инновационные продукты, предоставлять безупречный сервис, оперативно реагировать на обратную связь. Для этого нам необходимо научиться видеть ситуацию глазами клиента — понимать, каковы его интересы и потребности, какую информацию и по каким каналам он получает, как наш продукт изменит его жизнь, как он получит доступ к продукту, как будет его использовать, какая техническая поддержка ему понадобится. Только при таком подходе мы вправе ожидать, что работа с нами станет для наших клиентов источником ярких положительных эмоций.



КАЗАКТЕЛЕКОМ

ВЗЯЛ НА СЕБЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВО — ОТВЕЧАЕШЬ ЗА РЕЗУЛЬТАТ

КЛЮЧЕВЫЕ СМЫСЛЫ

C

CLIENT / Клиент

R

RESPONSIBILITY /

Ответственность за
результат

E

ENTREPRENEURSHIP /
предпринимательский дух

D

DIGITAL CULTURE/ Цифровая
культура

O

OUTSTANDING DECISIONS /
Выдающиеся решения

- Нести личную ответственность за финальный результат
- Проявлять самостоятельность в принятии решений
- Ориентироваться на результат, а не на процессы

Ответственность — это осознанное стремление к результату. Ответственный сотрудник работает не для того, чтобы выполнить порученный набор действий, а для того, чтобы получить результат. Если он взял на себя обязательство, то есть принял решение или дал обещание, то лично отвечает за его выполнение. Сегодня в мире телекоммуникаций особенно ценны те, кто способен работать автономно, не ждет указаний от руководителя и не нуждается в контроле с его стороны. Такие сотрудники проактивны в решении задач, самостоятельно и своевременно принимают решения, не откладывают их и не пытаются переложить ответственность на других, а в случае неудачи не занимаются поисками оправданий и не ищут виноватых. Имитация бурной деятельности и бюрократия несовместимы с ответственностью за результат.



КАЗАХТЕЛЕКОМ

ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ СМЕЛОСТЬ ЛИДЕРА РЫНКА

КЛЮЧЕВЫЕ СМЫСЛЫ

C

CLIENT / Клиент

R

RESPONSIBILITY /
Ответственность за
результат

E

ENTREPRENEURSHIP /
Предпринимательский дух

D

DIGITAL CULTURE/ Цифровая
культура

O

OUTSTANDING DECISIONS /
Выдающиеся решения

- **Проявлять предпринимательскую инициативу: смело выдвигать новые идеи, быть готовыми рисковать и выигрывать**
- **Быть амбициозными, стремиться к свершениям**
- **Постоянно искать новые возможности для развития бизнеса**

Стратегическая цель АО «Казакхтелеком» — рост акционерной стоимости. Для сегодняшнего рынка характерны высокая конкуренция, быстрые изменения технологий, диджитализация всех сфер жизни. В новых реалиях каждому из нас необходимо быть предпринимателем: искать новые возможности для развития бизнеса, быть смелым и инициативным, искать и предлагать новые идеи. Мы должны мыслить и действовать нестандартно, создавать и внедрять инновационные продукты и услуги, ориентируясь на новые форматы работы с клиентами и новые цифровые рабочие процессы.



КАЗАХТЕЛЕКОМ

ЦИФРОВЫЕ КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В РАБОТЕ И В ЖИЗНИ

КЛЮЧЕВЫЕ СМЫСЛЫ

C

IENT / Клиент

R

ESPONSIBILITY /
Ответственность за
результат

E

TREPRENEURSHIP /
Предпринимательский дух

D

IGITAL CULTURE /
Цифровая культура

O

UTSTANDING DECISIONS /
Выдающиеся решения

- **Быть открытыми новому и стремиться к развитию**
- **Действовать новаторски: менять бизнес с помощью цифровых технологий**
- **Быть готовыми к изменениям**

Цифровизация мира требует от АО «Казакхтелеком» перехода к принципиально новой бизнес-модели. Диджитализация затрагивает все сферы нашей деятельности — создание новых продуктов и услуг, взаимодействие с клиентами, корпоративные процессы. Наша цель — стать самой инновационной компанией Казахстана и предлагать своим клиентам лучшие цифровые решения. Для этого мы должны измениться и сами: принять новый тип мышления и освоить новые форматы коммуникаций и совместной работы. Это потребует от нас гибкости, постоянного развития и готовности к изменениям.



КАЗАКХТЕЛЕКОМ

КАЧЕСТВО РЕШЕНИЙ ДЛЯ УСПЕХА БИЗНЕСА

КЛЮЧЕВЫЕ СМЫСЛЫ

C

CLIENT / Клиент

R

RESPONSIBILITY /
Ответственность за
результат

E

ENTREPRENEURSHIP /
Предпринимательский дух

D

DIGITAL CULTURE/ Цифровая
культура

O

**OUTSTANDING DECISIONS /
Выдающиеся решения**

- Принимая решения, учитывать интересы всех сторон и все разнообразие факторов
- Использовать нестандартные подходы к решению задач
- Поддерживать баланс IQ + EQ + DQ* — принимать решения, объединяя логику, знание новых технологий, социальные и психологические тренды нового мира

Важным навыком профессионала в цифровом мире становится способность соединить возможности цифровой среды с бизнес-целями компании, используя для этого различные источники информации, разные дисциплины, исследования и аналитику. Перед нами стоит задача научиться глубоко и всесторонне анализировать любую ситуацию, просчитывать риски и последствия каждого своего действия. При этом мы должны оставаться эффективными — максимально быстро и гибко реагировать на изменения среды. Мы не используем шаблонные решения, а подходим к решению каждой задачи индивидуально и творчески, просчитывая самые верные и короткие пути к цели.

* IQ + EQ + DQ – интеллект, эмоциональный интеллект,
цифровой интеллект