

Горланова С.Р., Коткова Е.А., Калмыкова А.И.

Филиал ФГАОУ ВПО К(П)ФУ, Россия, г. Набережные Челны

*Принципы и направления повышения показателей рентабельности*

*ОАО «Таттелеком»*

В экономической литературе дается несколько понятий рентабельности. Так, одно из его определений звучит следующим образом: рентабельность (от нем. *rentabel* – доходный, прибыльный) представляет собой показатель экономической эффективности производства на предприятиях, который комплексно отражает использование материальных, трудовых и денежных ресурсов.

Показатели рентабельности характеризуют финансовые результаты и эффективность деятельности предприятия. Они измеряют доходность предприятия с различных позиций и систематизируются в соответствии с интересами участников экономического процесса.

Анализ и оценка показателей рентабельности был проведен в ОАО «Таттелеком», предоставляющем услуги местной и зонавой телефонной связи, оказывающем полный спектр услуг сети передачи данных, доступа к сети Интернет, весь комплекс современных телекоммуникационных услуг, также являющееся единственным в РТ оператором интерактивного цифрового телевидения («Летай ТВ»).

На ОАО «Таттелеком» управление прибылью и рентабельностью предприятия обеспечивается в результате следования основным принципам:

а) ориентированность на основные цели развития предприятия. Какими бы прибыльными не казались те или иные проекты, они должны будут быть отклонены, если не соответствуют миссии предприятия или стратегическим целям;

б) использование каждый раз нового подхода в области формирования и использования прибыли на предприятия. Управляющие ОАО «Таттелеком» прекрасно понимают, что даже наиболее эффективные управленческие решения в области формирования и использования прибыли, разработанные и

реализованные на предприятии в предшествующем периоде, не всегда могут быть повторно использованы на последующих этапах его деятельности;

в) постоянный мониторинг за изменением факторов внешней среды, ресурсного потенциала, форм организации и управления производством, финансового состояния и других параметров функционирования предприятия, т.е. за теми сферами деятельности, которые влияют на прибыль и рентабельность предприятия;

г) подготовка каждого управленческого решения в сфере формирования, распределения и использования прибыли должна учитывать альтернативные возможности действий. При наличии других проектов управленческих решений их выбор для реализации должен быть основан на системе критериев, определяющих политику управления прибылью предприятия. Система таких критериев устанавливается самим предприятием.

В ходе исследования было обнаружено, что основными негативными факторами, сдерживающими повышение рентабельности являются:

- увеличение себестоимости продаж, что в связи с увеличением расходов по материалам и расходов, связанных с выполнением строительно-монтажных работ. Было осуществлено выполнение комплекса работ по строительству телефонной канализации и прокладке защитной полиэтиленовой трубки (ЗПТ); выполнение комплекса работ по расширению таксофонной сети универсальных; строительство линейно-кабельных сооружений, а именно, волоконной оптической линии связи состоящей из двух 96 волоконных оптических кабелей оптического магистрального кольца Универсиады – 2013 для соединения узлов связи в городе Казани и Республике Татарстан; выполнение комплекса работ по расширению сети терминалов ПКД универсальных услуг связи;

- замедление оборачиваемости запасов, это произошло за счет накопления дополнительных запасов в целях расширения производства, а также накопления излишних, неходовых, залежалых материалов, и о неэффективном управлении запасами;

- уменьшение объема реализованной продукции вследствие появления конкурентов по оказываемым работам,

- снижение доли менее рентабельной продукции – услуги пропуска трафика, по которому наблюдается падение спроса.

Следуя стратегии лидера ОАО «Таттелеком», в современных реалиях конкурентной среды и требованиях рынка, сосредоточилась на создании дополнительных стратегических конкурентных преимуществ.

В сложных экономических условиях телекоммуникационным компаниям важно сохранить существующих клиентов, а также увеличить свою долю рынка в нелегкой конкурентной борьбе. Проблема оттока клиентов, как правило, связана с недостаточным качеством сервисного обслуживания абонентов или активностью конкурентов с более выгодными тарифными предложениями.

В такой ситуации становится важной работа, как с текущими клиентами по предоставлению качественных услуг связи, так и с вновь привлеченными заказчиками. Работа с ними требует нового уровня эффективности и слаженности, скорости подразделений внутри компании оператора связи. Клиент вместе с качественной услугой (Телефония, Интернет, TV) хочет получать и качественное сопровождение с самого начала работы: инсталляция, обслуживание счетов, разрешение вопросов, проблем клиента и инцидентов на линиях связи.

В таких условиях одними из первоочередных задач для операторов связи становятся построение процессов по работе с клиентами, сокращение операционных затрат, планирование стратегических направлений развития сети и вывода на рынок востребованных услуг.

Для улучшения существующей системы электронной коммерции в компании ОАО «Таттелеком» предлагается внедрить Проект «Мобильный Кабинет». Данный проект предполагается реализовать в виде интерактивного мобильного клиент приложения с удобным интерфейсом и большим набором функциональных возможностей. Приложение ориентировано на современные устройства, такие как смартфоны, коммуникаторы и планшетные ПК

работающих на различных операционных системах.

Приложение будет реализовано в виде мобильного приложения, с главной страницы которого пользователи смогут переходить по гиперссылкам в интересующие их разделы: к примеру, «Новости», «Мобильная связь», «Оплата услуг», «On-line заказ» и др.

Приложение будет обладать широким функционалом: пользователь сможет пополнять баланс своего счета, совершать обещанный платеж, включать и выключать дополнительные услуги, а также менять тарифный план. В приложении будет представлена информация об используемых пакетах услуг, балансе лицевого счета, блокировках и последних платежах за месяц.

Выгоды для компании от реализации проекта мобильный кабинет:

а) повышение эффективности обработки заказов, за счёт автоматизации их поступления в информационную систему;

б) интеграция с информационными системами, где будет фиксироваться вся информация о выполняемых действиях клиента через мобильный кабинет, и последующий анализ данных полученных из информационных систем для анализа потребностей рынка;

в) появление нового канала взаимодействия с клиентами компании, что позволит удержать существующих клиентов и привлечении новых за счёт удобного приложения для управления своими услугами.

Практическое применение проекта «Мобильный кабинет» позволит компании обновлять базу данных, с помощью которой компания сможет получать и отслеживать важную информацию о своих клиентах: в частности, смена тарифного плана, оплата услуг, часто задаваемые вопросы, так же очень удобно будет информировать клиентов об акциях, скидках и т.п., Используя эти данные, компания получит возможность эффективнее продвигать свои услуги, управлять маркетинговыми акциями, индивидуально работать с клиентами, корректируя свою работу при помощи персонифицированной информации.