

2018

İLLİK
DAYANIQLI İNKİŞAF
HESABATI

BAKCELL QRUP

2018

İLLİK
DAYANIQLI İNKİŞAF
HESABATI

BAKCELL QRUP

Mündəricat

Cədvəllərin siyahısı	4
Şəkillərin siyahısı	5
Abbreviatura və akronimlər	6
Baş İcraçı Direktorun ön sözü	8
Bakcell Qrup ilk baxışda	10
1. Hesabatın əhatə dairəsi	14
1.1. Hesabatın məzmunu və metodologiyası	15
1.2. Əhəmiyyətlik təhlili	15
1.2.1. Maraqlı tərəflərin cəlb olunması	17
1.2.2. Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri ilə uyğunlaşma	19
2. Qrup haqqında	26
2.1. Qrup profili	27
2.2. Missiya, məram və dəyərlərimiz	28
3. Məqsədimiz	32
3.1. Qrupun strategiyası	23
3.1.1. Gələcəyə baxış	35
3.2. İnnovasiya və rəqəmsal inklüzivlik	35
3.3. Dəyər yaradılması və dəyərin yenidən müəyyən olunması	39
3.3.1. Biznes modeli və dəyər zənciri	39
3.3.2. Məhsul hazırlanması	40
3.3.3. Təchizat zənciri	41
3.4. Korporativ idarəetmə	43
3.4.1. Korporativ idarəetmə bəyanatı	43
3.4.2. İdarəetmə prinsipləri və təşkilati struktur	44
3.4.3. Biznes proseslər və hesabatlılıq üzrə daxili nəzarət	45
3.4.4. Ümumi Yığıncaq	46
3.4.5. Direktorlar Şurası	46
3.4.6. Müfakatlandırma	46
3.4.7. Komitələr	47
3.4.8. Etika, şəffafılıq və anti-korrupsiya	47
3.4.9. Risklərin və Biznes Davamlılığının İdarəedilməsi	49

4.	Tərəqqi	54
4.1.	Şəxsi məlumat və kiber təhlükəsizlik	55
4.2.	Məsuliyyətli marketinq	56
4.3.	İdarəetmə üzrə Müzakirə və Analiz	57
4.3.1.	Bazarın təhlili və biznes seqmenti	57
4.3.2.	Maliyyə göstəriciləri	58
4.4.	Ekoloji göstəricilər	62
4.4.1.	Enerji və iqlim dəyişikliyi	62
4.4.2.	Suyun və tullantıların idarəedilməsi	63
5.	Cəmiyyət	66
5.1.	Məsuliyyətli işəgötürən	68
5.1.1.	İnsan kapitalının idarəedilməsi və inkişafı	68
5.1.2.	Müxtəliflik və inklüzivlik	71
5.1.3.	Qadınlar üçün imkanlar	72
5.1.4.	Sağlamlıq və təhlükəsizlik	73
5.2.	Cəmiyyətə təsirlər	74
5.2.1.	İqtisadi və sosial təsirlər	74
5.2.2.	İnsan haqlarının idarəedilməsi	74
6.	Qrup Müəssisələri	78
6.1.	Bakcell	80
6.1.1.	Son beş ilin xülasəsi	81
6.1.2.	Korporativ idarəetmə	81
6.1.3.	Bağlantı və rəqəmsal çıxış	81
6.1.4.	Şəbəkənin əhatə dairəsi və davamlılığı	82
6.1.5.	Xidmət keyfiyyəti və müştəri təcrübəsi	84
6.1.6.	Mükafatlar	89
6.1.7.	Assosiasiyalar və xarici təşəbbüslər	89
6.1.8.	Hədəflər	90
6.1.9.	İcmaların cəlb olunması	90
6.2.	AzerTelecom	95
6.3.	AzerConnect	97
7.	Son şərhlər	100
	Hüquqi imtina	102
	GRI Məzmun İndeksi	103

Cədvəllərin siyahısı

- Cədvəl 1. Yüksək əhəmiyyətli mövzular üzrə Əsas Effektivlik Göstəriciləri və əhatə dairəsi
- Cədvəl 2. Bakcell Qrupun maraqlı tərəflərinin cəlb edilməsi üzrə mexanizm
- Cədvəl 3. Bakcell Qrupun yüksək əhəmiyyətli mövzularının Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri ilə uyğunlaşdırılması
- Cədvəl 4. Bakcell Qrup tərəfindən prioritetləşdirilmiş Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri
- Cədvəl 5. Bakcell Qrupun altı kapitalı və onların açıqlanması
- Cədvəl 6. 2018-ci ildə Bakcell Qrupda təchizat üzrə təkmilləşdirmə göstəriciləri
- Cədvəl 7. Bakcell Qrupda illik kompensasiya nisbəti
- Cədvəl 8. Bakcell Qrupun mənfəətlilik göstəriciləri
- Cədvəl 9. Bakcell Qrupun likvidlik göstəriciləri
- Cədvəl 10. Bakcell Qrupun “Ağıllı Realizasiya” strategiyası
- Cədvəl 11. Mənbələr üzrə enerji istehlakı
- Cədvəl 12. Enerji intensivliyi əmsalları
- Cədvəl 13. Bakcell Qrupda İEYQ emissiyaları
- Cədvəl 14. Bakcell Qrupda su istehlakı
- Cədvəl 15. İşə götürülən və işdən azad olunan əməkdaşların statistikasını, cins üzrə
- Cədvəl 16. İşə götürülən və işdən azad olunan əməkdaşların statistikasını, yaş üzrə
- Cədvəl 17. İşçi dövriyyəsi əmsalı, %
- Cədvəl 18. Xüsusi qayğıya ehtiyacı olan qruplar üzrə əməkdaşların sayı
- Cədvəl 19. ƏST üzrə xərclər, min manatla
- Cədvəl 20. Bakcell Qrupun insan haqları üzrə öhdəlikləri
- Cədvəl 21. Bakcell-in şəbəkə infrastrukturunu
- Cədvəl 22. Bakcell-in bağlantı üzrə əsas göstəriciləri
- Cədvəl 23. Bakcell-in şəbəkə təkmilləşdirilməsi üzrə göstəriciləri
- Cədvəl 24. Bakcell-in müştəri demoqrafiyasını
- Cədvəl 25. Bakcell-də müştəri münasibətləri göstəriciləri
- Cədvəl 26. Bakcell-in M2M layihələri
- Cədvəl 27. Bakcell-in son üç il ərzində sosial sərmayələri
- Cədvəl 28. Hesabat dövrü ərzində Bakcell-in “Bakcell Stars” KSM layihələri

Şəkillərin siyahısı

- Şəkil 1. Bakcell Qrupun əhəmiyyətli mövzuları
- Şəkil 2. Bakcell Qrupun strateji prioritetləri
- Şəkil 3. “AppLab” layihəsi vasitəsilə həyata keçirilmiş ən uğurlu mobil əlavələr
- Şəkil 4. Bakcell Qrupun dəyər zənciri modeli
- Şəkil 5. Bakcell Qrupun təchizat prosesinin təkmilləşdirilməsi üzrə yol xəritəsi
- Şəkil 6. Bakcell Qrupda standart başlanğıc maaşın yerli minimum maaşa olan nisbəti
- Şəkil 7. “Saxtakarlıq və Korrupsiyaya Qarşı Sifir Tolerantlıq” layihəsinin iş cədvəli
- Şəkil 8. Bakcell Qrupun əsas risk qrupları və müvafiq cavab planları
- Şəkil 9. Bakcell Qrupda dəyər marketinqi
- Şəkil 10. Qlobal mobil data trafiki artımı
- Şəkil 11. Azərbaycanda İKT sənayesində səs və data xidmətlərinin payı
- Şəkil 12. Azərbaycanda İKT sənayesinin ÜDM üzrə töhfəsi, min manatla
- Şəkil 13. Əməkdaşların sayı, cins üzrə
- Şəkil 14. Əməkdaşların sayı, yaş üzrə
- Şəkil 15. Bakcell Qrupun işçi kateqoriyaları, cins üzrə
- Şəkil 16. Hesabat dövründə qadın və kişi əməkdaşların payı, %
- Şəkil 17. Ookla tərəfindən verilmiş “Azərbaycanın Ən Sürətli Mobil Şəbəkəsi” mükafatı
- Şəkil 18. ‘Ulduzum’ loyallıq proqramının əsas göstəriciləri
- Şəkil 19. Bakcell-in ‘Ulduzum’ mobil əlavəsindəki xidmətlər
- Şəkil 20. Bakcell-in müştəri xidmətlərinin rəqəmsallaşması üzrə gələcək layihələr
- Şəkil 21. Bakcell-in rouminq şəbəkəsinin əhatə dairəsi

Abbreviatura və akronimlər

APN	Çıxış Nöqtəsinin Adı
AR	Artırılmış Reallıq
ATM	Avtomatlaşdırılmış Bank Cihazı
AZN	Azərbaycan Manatı
B2B	Biznesdən Biznesə
B2C	Biznesdən İstehlakçıya
BMHS	Beynəlxalq Maliyyə Hesabatları Standartları
BMT	Birləşmiş Millətlər Təşkilatı
BTS	Baza Transiver Stansiyası
CEM	Müştəri Təcrübəsinin İdarəolunması
CVM	Müştəri Dəyərini İdarəolunması
CX	Müştəri Təcrübəsi
DDOS	Xidmətin Paylanılmış Təzkibi
DİM	Dayanıqlı İnkişaf Məqsədi
E2E	Başlanğıcdan sonadək
ƏEG	Əsas Effektivlik Göstəricisi
EMS	Ətraf Mühitin İdarəedilməsi Sistemi
ƏTS	Əməyin Təhlükəsizliyi və Sağlamlıq
FQA	Fərdi Qorunma Avadanlığı
FTTH	Evə Qədər Optik Lif
FTTX	İksə Qədər Optik Lif
GSMA	GSM Assosiasiyası
HRMIS	İnsan Resurslarının İdarəedilməsi üzrə Məlumat Sistemi
İEYQ	İstixana Effekti Yaradan Qazlar
İKT	İnformasiya və Kommunikasiya Texnologiyaları
IOT	Əşyaların İnterneti
IR	İnteqrə Olunmuş Hesabatlılıq
IT	İnformasiya Texnologiyaları
IVR	İnteraktiv Səs Cavabı
KOS	Kiçik və Orta Sahibkarlıq
KSM	Korporativ Sosial Məsuliyyət
LTE	Uzunmüddətli Təkamül
M2M	Cihazdan Cihaza
MDB	Müstəqil Dövlətlər Birliyi
MMC	Məhdud Məsuliyyətli Cəmiyyət
MNO	Mobil Şəbəkə Operatoru
MNP	Mobil Nömrə Daşınması
MTTD	Ortalama Təyin Etmə Müddəti
MTTR	Ortalama Həll Etmə Müddəti
NOC	Şəbəkə Əməliyyatları Mərkəzi
OTT	Hədləri aşan

QHT	Qeyri-hökumət Təşkilatı
QMS	Növbənin İdarəedilməsi Sistemi
RFP	Təklifin Tələb Edilməsi
ROI	Sərmayə Gəliri
SƏTƏM	Sağlamlıq, Əməyin Təhlükəsizliyi və Ətraf Mühit
Si	Süni İntellekt
SIP	Sessiyanın Başladılması Protokolu
SMS	Qısa Mesaj Xidməti
SPTM	Sosial və Psixoloji Tədqiqat Mərkəzi
SROI	Sosial Sərmayə Gəliri
ŞT	Şərtlər və Tələblər
TTM	Bazara Çıxış Zamanı
ÜDM	Ümumi Daxili Məhsul
VOD	Sifarişli video
VPN	Virtual Şəxsi Şəbəkə
WFM	İşçi Qüvvəsinin İdarəedilməsi

Baş İcraçı Direktorun ön sözü

Dəyərli oxucular,

Mühüm global məsələləri həll etmək üçün bəşəriyyət bir araya gəldikcə, dünya misli görülməmiş dəyişikliklərdən keçir. Bu səbəbdən, global bağlantı təchizatçısı olaraq telekommunikasiya sənayesi getdikcə daha da ciddiləşən və dayanıqlılıq prinsiplərinə əsaslanan qanunlar və standartlarla uyğunluq üzrə maraqlı tərəflərin gözləntilərini qarşılmalıdır. Bu öhdəliyimizin və cavabdehliyimizin təzahürü kimi maraqlı tərəflərimizə **Bakcell Qrupun ilk illik Dayanıqlı İnkişaf üzrə Hesabatını** təqdim etməkdən fərəh hissi duyuram. Bu hesabat dayanıqlılıq prinsiplərinin fəaliyyətimizə və dəyər zəncirimizə inteqrasiya olunmasına doğru böyük addımdır. Biz rəqəmsal bərabərsizliyi azaltmaqla və hər kəsin səsinin eşidilməsini təmin etməklə regionda müsbət dəyişikliyə nail olmaq arzusundayıq.



İlk növbədə fəaliyyətimizin əsas bünövrəsi olan müştərilərimizə dərin təşəkkürümü bildirmək istəyirəm.

Son illər yalnız Azərbaycanda deyil, bütün dünyada rəqəmsal inqilab ilə səciyyələndirilir. Ölkədə rəqəmsallaşmanı və texnoloji transformasiyanı stimullaşdırmaq üçün həm dövlət, həm də özəl sektorda bir sıra təşəbbüslər və islahatlar həyata keçirilmişdir. Milli strateji hədəflərə nail olmaqda biz öz rolumuzu anlayır və bu səbəbdən milli inkişaf istiqaməti üzrə öhdəliklərimizi Korporativ Strategiyamıza inteqrasiya etmişik.

Ən əsas nailiyyətlərimizdən biri 2019-cu ilin əvvəlində Qrupun Azərbaycanı global şəbəkəyə bağlayan internet təchizatçısı AzerTelecom International* tərəfindən həyata keçirilən “Azerbaijan Digital Hub” proqramı olmuşdur. Proqramın əsas məqsədi Azərbaycanı regional rəqəmsal mərkəzə çevirməkdir. “Azerbaijan Digital Hub” proqramı Azərbaycanın telekommunikasiya ekosisteminin ən qabaqcıl dünya standartları səviyyəsinə qalxmasını, ölkənin internetin alışımda xarici ölkələrdən asılılığının minimuma endirilməsini, Azərbaycanın rəqəmsal xidmətlər idxal edən tərəfdən “Made in Azerbaijan” brendi altında bu xidmətləri istehsal və qonşu ölkələrə ixrac edən ölkəyə transformasiya olunmasını hədəf götürmüşdür.

“Azerbaijan Digital Hub” proqramı ölkəmiz üçün mühüm üstünlüklərə malikdir. Yuxarıda qeyd olunanlarla yanaşı bu üstünlüklər həmçinin ondan ibarətdir ki, dövlət sərmayəsi cəlb olunmadan ölkə iqtisadiyyatının inkişafı üçün yeni imkanlar yaranacaq, regionda rəqəmsal logistik mərkəz qurulacaq, qeyri-neft sektoruna sərmayələrin cəlb edilməsinə və onun inkişafına güclü təkan verilməklə rəqəmsal iqtisadiyyata töhfə veriləcəkdir.

Bakcell Qrupun Azərbaycanda ilk telekommunikasiya təchizatçılarından olması bizim qürur mənbəyimizdir. Bazara daxil olduğumuz andan yerli icmalar arasında bağlantı və ünsiyyətin daha rahat və daha tez həyata keçməsinə təkan verməyi məqsəd bilmişik. Yarandığı gündən bəri, Qrup texnoloji innovasiyaları ön plana çəkmiş, müştərilərinə ən son və ən müasir həll yollarını təqdim etməyi hədəf tutmuşdur.

2015 və 2016-cı illərin çətin olmasına baxmayaraq, biz yenə də uğurla biznes hədəflərimizə çatmağa nail olduq. İqtisadi durğunluq dövründə mənfəətlilik göstəricimiz bir qədər azalsa da, xidmətlərimizin müxtəlifliyi və sadıq müştəri bazamız sayəsində növbəti illərdə bərpa olundu.

Fəaliyyət göstərdiyimiz ekosistem mürəkkəbdir və heç bir zaman müşahidə olunmayan bir sürətlə inkişaf edir. Bu dəyişkənlik dövründə, biz müştərilərimizin bizə öyrətdiklərinə tez bir zamanda uyğunlaşırıq – məhz müştərilərimiz bu ekosistemlərdən necə istifadə etmək istədiklərinə qərar verir, biz isə onların gözləntilərinə cavab vermək üçün müvafiq xidmətləri təqdim edirik.

Digər tərəfdən, anlayırıq ki, rəqəmsallaşma və texnoloji inkişaf çətinliklərə də səbəb ola bilər. Rəqabət gücünü qorumaq üçün İT və bağlantı infrastrukturuna davamlı şəkildə vəsait xərclənməlidir, bu da öz növbəsində maliyyə dayanıqsızlığına gətirib çıxara bilər. 2017-ci ildə biz təşkilati strukturu dəyişməklə irimiqyaslı restrukturizasiya həyata keçirdik. Bu bizim üçün diqqəti əsas fəaliyyətimizdə cəmləndirərək təkmilləşmə və innovasiyalara sərmayə yatırmağa şərait yaratdı.

Düşünürəm ki, son illər Bakcell Qrup üçün məhsuldar və uğurlu olmuşdur. Genişzolaqlı şəbəkənin keyfiyyət və sürətinə yatırdığımız sərmayələr davamlı bir artım ilə nəticələnmişdir. 2018-ci ildə 800 ədəd yeni LTE stansiyaları quraşdırılmışdır ki, bunlardan 300 ədədi Azərbaycanın regionlarında yerləşdirilmişdir. Bakcell hal-hazırda 1700 LTE stansiyasından ibarət ölkənin ən böyük LTE şəbəkəsi vasitəsilə ən yüksək keyfiyyətli 4G xidmətləri təklif edir. Bu rəqəmlər Azərbaycanın bütün regionlarında bağlantı yaratmaq üzrə strategiyamıza uyğundur. Məmnuniyyət hissi ilə bu strategiyanın nəticəsini artıq müşahidə edirik, belə ki, 2018-ci ildə sürət sınağını müvəffəqiyyətlə keçərək Ookla tərəfindən Azərbaycanın Ən Sürətli Mobil İnternet Provayderi sertifikatı ilə təltif olunmuşuq.

Bakcell Qrupda bizim peşəkar komandamız hər zaman müştərilərə ən yaxşı həll yollarını təqdim etmək üçün səylə çalışır və bunun nəticəsində məhsullarımız müştərilər tərəfindən tez bir zamanda bəyənilir. 2018-ci il bizim üçün əlamətdar bir il oldu, çünki biz bu il bazarda ilk özünəxidmət mobil əlavəsi olan “Mənim Bakcellim” tətbiqini təqdim etdik, bu da öz növbəsində Bakcell-in innovasiya üzrə bir lider olduğunu bir daha təsdiqlədi.

Bakcell Qrupda bizim əsas öhdəliyimiz cəmiyyət və öz biznesimiz üçün uzunmüddətli dəyərin yaradılması və qorunub saxlanmasıdır. Bundan əlavə, məsuliyyətli korporativ vətəndaş olaraq əsas məqsədlərimizdən biri müsbət dəyişikliklərə təkan verməkdir. Əməliyyat və qərarlarımızda biz, Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri (DİM) üzrə Qlobal Gündəliyə əsaslanırıq və DİM-lər üzrə gələcəkdə daha da böyük töhfələr verməyi planlaşdırırıq. İnanıram ki, ölkədə bağlantı imkanlarını genişləndirərək, bütün sosial qruplar, xüsusən də qadınlar və xüsusi qayğıya ehtiyacı olan insanlar üçün imkanlar yaradıırıq.

Qabaqcıl telekommunikasiya xidmətləri təchizatçısı olaraq, biznesimizin bütün sahələrinin inkişafı üzərində davamlı olaraq çalışırıq. Bu səbəbdən, müştəri seqmentləri üzrə dəqiq tələb və arzuları öyrənmək üçün bazar tədqiqatı aparmağa davam edəcəyik. Bakcell Qrup həm pərakəndə, həm də korporativ sektorlarda müasir kommunikasiya istifadəçiləri üçün yenilənmiş, rahat və maraqlı həll yolları, tariflər, məhsullar və xidmətlər təqdim etməyə davam edəcəkdir. Bizim iddiamız xidmətlərimizi daha da rahat və faydalı edərək istehlakçı tələblərini qarşılamaqdır.

Son olaraq, böyük Bakcell Qrup ailəsinin hər bir üzvünə dərin təşəkkürümü bildirmək istəyirəm. Bu insanlar olmasa, qeyd etdiyim heç bir nailiyyət mümkün olmazdı. Uğurun sədaqətli və həvəskar insanlarla birlikdə qazanılması daha da zövq vericidir. Biz enerjili və müştəri yönümlü olmağa davam edəcəyik.

Rainer Rathgeber



Bakcell Qrupun Baş İcraçı Direktoru

Bakcell Qrup ilk baxışda

BİZ KİMİK

Biz Azərbaycanın qabaqcıl telekommunikasiya xidmətləri təchizatçısıyıq. Biz Azərbaycanda yaşayan əhalinin 99%-nə ünsiyyət yaratmaq, iş qurmaq və əylənmək üçün xidmətlər təqdim edirik.

DƏYƏRLƏRİMİZ

Innovasiya
Əlçatanlıq

Müştəriyə bağlılıq
Milli mənsubiyyət

41%-nin qadınlardan
ibarət olduğu



1338

nəfərlik işçi heyəti

Əhalinin




99%-nin

əhatə olunması


BİZ NƏ EDİRİK

Bu xidmətləri göstəririk

 Mobil səs və data



İT həll yolları

 Fiks səs və data



Backbone internet

Əhatə dairəmiz

Əhalinin 99%-i

Ərazinin 99.7%-i (işğal olunmuş ərazilər istisna olmaqla)

4G istifadəçilərinin sayında



160%

artım



"Azerbaijan Digital Hub"

proqramına start verilməsi

1ci

Yerli bazarda ilk rəqəmsal özünəxidmət

Ölkədə ilk blokçeyn inteqrasiyası üzrə hakaton yarışması

Dünyada ilk mobil rezidentlik

Bakı metropolitenində ilk 4G xidməti

İlk dəfə 4.5G Pro ilə 1Gbps-dək rekord-qıran sürət

Ölkədə ilk HD Səs Texnologiyası

Bakcell abunəçiləri arasında ilk müştərək internet paketdən istifadə

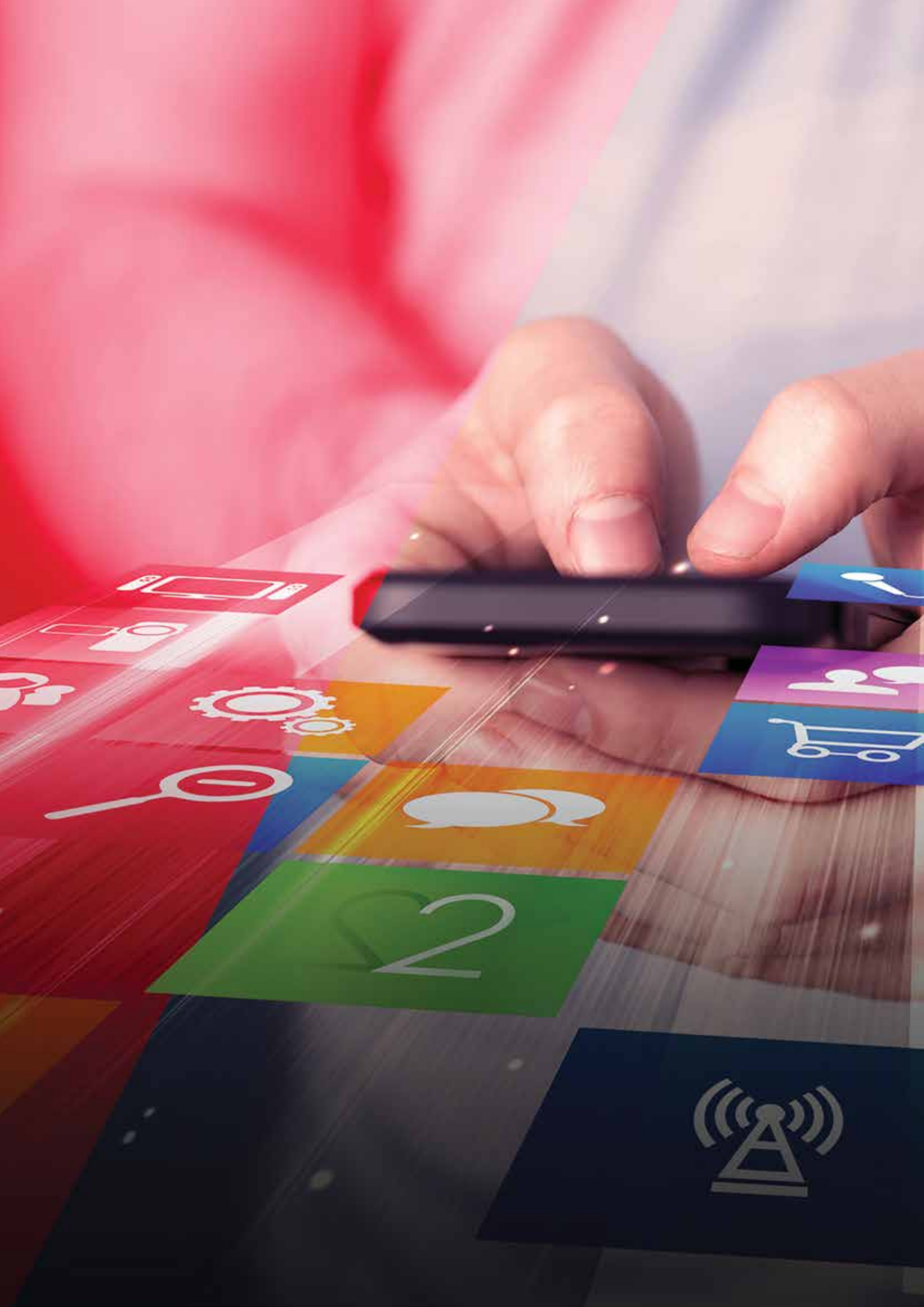


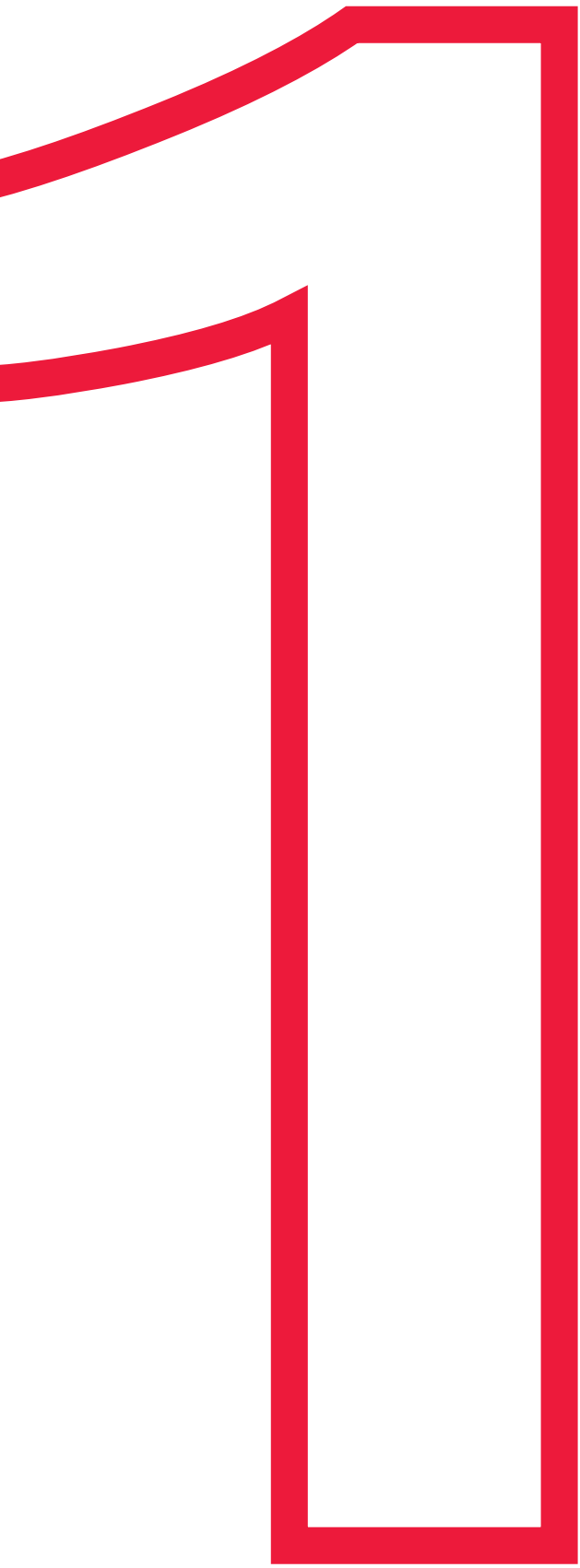
Yeni üföqlärdä innovasiya ilə daha yaxşı gələcəyə...

Azərbaycanı regional rəqəmsal mərkəzə çevirəcək “Azerbaijan Digital Hub” proqramına start verilməsi

“Azerbaijan Digital Hub” proqramının əsas hədəfi Azərbaycanın telekommunikasiya ekosisteminin ən qabaqcıl dünya standartları səviyyəsinə qalxması, ölkənin internetin alışında xarici ölkələrdən asılılığının minimuma endirilməsi, perspektivdə isə Azərbaycanın regionda internetin satışında mərkəzi ölkəyə çevrilərək, rəqəmsal xidmətlər idxal edən tərəfdən “Made in Azerbaijan” brendi altında bu xidmətləri istehsal və qonşu regionlara ixrac edən ölkəyə transformasiya olunmasıdır.

“Azerbaijan Digital Hub” proqramının reallaşması nəticəsində Şimal-Cənub və Şərq-Qərb istiqamətlərində olan böyük magistral fiber-optik şəbəkələr Azərbaycanda birləşəcək. Dünyanın qlobal tranzit magistral şəbəkələrinin Azərbaycanda kəsişməsi ilə yanaşı Azərbaycanda bu regionun ən böyük Data Mərkəzi də qurulacaq. AzerTelecom artıq “Azərbaycan Dəmir Yolları” QSC ilə birgə ölkə daxilində dəmiryol xətlərinin mühafizə zolağı boyunca yeni dayanıqlı magistral fiber-optik kabel infrastrukturunun tikintisinə başlayıb və müvafiq investisiya qoyuluşları həyata keçirilib. Bu imkan yaradır ki, Şərq-Qərb və Şimal-Cənub istiqamətlərində olan magistral xətlərin Azərbaycanda kəsişməsi həyata keçsin.





HESABATIN ƏHATƏ DAİRƏSİ

1. Hesabatın əhatə dairəsi



Hədəflərimizin şəffaflığı və prioritetlərimizin gündəlik işimizə inteqrasiyası, idarəedilməsi və ölçülməsinin təsviri hesabatlılıq prosesimizin ayrılmaz hissəsidir.

1.1. Hesabatın məzmunu və metodologiyası

Cəmiyyətin dayanıqlı inkişafa olan marağı artmağa davam etdikcə, maraqlı tərəflərin də **Bakcell Qrupun** (bundan sonra “Qrup”) necə dəyər yaratdığını öyrənməyə olan marağı artır. Məqsədimiz bütün maraqlı tərəflərimizi düzgün, vaxtlı, etibarlı, müqayisə oluna bilən və balanslı məlumat ilə təmin etməkdir ki, bu səbəbdən ilk illik Dayanıqlı İnkişaf üzrə Hesabatı (bundan sonra “Hesabat”) dərc etməyi öhdəliyimizə götürmüşük.

Bu Hesabat 2016, 2017 və 2018-ci təqvim illərini əhatə edir və bu dövr ərzində **Bakcell Qrupun** iqtisadi, sosial və ekoloji fəaliyyətini təsvir edir. Bu Hesabatda, Azərbaycanda ilk mobil operator və ən sürətli mobil internet təchizatçısı olan **Bakcell**, Azərbaycanı global internet şəbəkəsinə bağlayan internet təchizatçısı **AzerTelecom** və Azərbaycanda telekommunikasiya və İT sahələrində müxtəlif növ dəstək xidmətləri və həll yolları təqdim edən **AzerConnect** nəzərdə tutulur. Bakcell, Qrupun ən böyük müəssisəsi olduğu üçün Hesabatda açıqlanmış məlumatların əksəriyyəti məhz Bakcell-in fəaliyyət və təsir sahələrini əhatə edir və törəmə müəssisələrə nisbətən daha təfərrüatlı şəkildə təsvir olunmuşdur. Sırf Qrupa aid olan məlumat və açıqlamalar Hesabatın ilk hissəsində təqdim olunmuşdur və əhəmiyyətlik təhlilini, DİM-lər üzrə proqresi, Qrupun strukturunu və idarəolunmasını, missiya və məramını, ekoloji, iqtisadi və sosial fəaliyyətini əhatə edir. Bakcell, AzerTelecom və AzerConnect üzrə açıqlamalar isə 6-cı bölmədə təqdim olunmuşdur. Bu bizim ilk hesabatımız olduğundan, bu dövrdən öncə baş vermiş bir neçə mühüm korporativ hadisələri və nailiyyətləri də qeyd etmişik. Hesabatın hazırlanması zamanı Qlobal Hesabatlılıq Təşəbbüsünün (GRI) “Əsas” versiyası, London Fond Birjasının Ekoloji, Sosial və İdarəetmə üzrə təlimatları, Dou Cons Dayanıqlılıq İndeksi, həmçinin GSMA və Beynəlxalq Telekommunikasiya Birliyi (ITU) üzrə sənaye təlimatları nəzərə alınmışdır. Biz həmçinin dayanıqlılıq üzrə ehtiyatlılıq prinsipini

tətbiq edirik və ekoloji fəsadlara dair elmi dəlillər olmadığı təqdirdə belə, bunu həmin fəsadları törətmək üçün bir bəhanə olaraq istifadə etmirik.

1.2. Əhəmiyyətlik təhlili

Biz daima dəyişən və inkişaf edən bir mühitdə fəaliyyət göstəririk. Əhəmiyyətlik təhlili bizə imkan yaradır ki, maraqlı tərəflərimiz üçün ən mühüm mövzuları müəyyən edək və prioritetləşdirək. Hər hansı bir mövzu Bakcell Qrup üçün iki halda əhəmiyyətli sayılır. İlk növbədə, bu bizim inkişafımıza, risklərə və ya nüfuzumuza təsir göstərə bilər. İkinci növbədə isə bu mövzu bizim maraqlı tərəflərimiz üçün – yəni müştərilər, əməkdaşlar, investorlar, QHT-lər, təchizatçılar və ya dövlət üçün vacibdir. Bir mövzunun əhəmiyyətliliyini müəyyən etmək üçün biz həmçinin bu mövzunun bizim dəyərlərimiz, məramımız və missiyamız ilə nə dərəcədə səsləşdiyini təhlil edir, dəyər zəncirimizə olan potensial təsirini gözdən keçiririk.

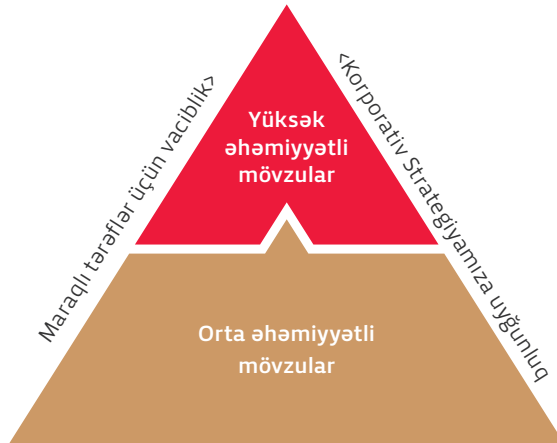
Hal-hazırda rəsmi olaraq maraqlı tərəflərlə məsləhətləşmə prosesinin hələ mövcud olmamasına baxmayaraq, Qrupumuz üçün əhəmiyyətli mövzuların əsaslı təhlili aparılmış, bu təhlil əsasında global və yerli telekommunikasiya sənayesi, oxşar şirkətlərin əhəmiyyətli mövzuları və genişmiqyaslı media analizi həyata keçirilmişdir. Anlayırıq ki, maraqlı tərəflər ilə rəsmi məsləhətləşmə prosesi əhəmiyyətlik matrisinin tamlığı və qərəzsizliyi üçün olduqca mühüm bir elementdir və bu səbəbdən gələcək hesabat dövrlərində əhəmiyyətli mövzuların müəyyən edilməsi üçün maraqlı tərəfləri cəlb etməyi planlaşdırırıq.

Aşağıdakı şəkil əhəmiyyətlik təhlili əsasında müəyyən etdiyimiz əhəmiyyətli mövzuları təsvir edir.

Şəkil 1. Bakcell Qrupun əhəmiyyətli mövzuları

Yüksək əhəmiyyətli mövzular

- Etik idarəolunma
- Şəffaflıq və hesabatlılıq
- Risk və imkanların idarəedilməsi
- İnnovasiya və inkişaf
- Məlumat təhlükəsizliyi
- Şəxsi məlumatların qorunması
- Kiber təhlükəsizlik
- Şəbəkə keyfiyyəti və əhatəsi
- Müştəri münasibətləri
- Gender bərabərliyi
- İnsan kapitalının inkişaf etdirilməsi
- Enerji və iqlim dəyişikliyi
- Elektron tullantılar



Orta əhəmiyyətli mövzular

- Karbon emissiyası aşağı olan avadanlıq
- İqtisadi təsirlərin qiymətləndirilməsi
- Sosial innovasiyalar
- Elektomaqnetik sahələr
- Mobil telefonlar və sağlamlıq
- Rəqəmsal inklüzivlik
- Məsuliyyətli marketinq
- Direktorların kompensasiyası və müstəqilliyi
- Bərabər imkanlar
- İKT və uşaq təhlükəsizliyi
- Təchizat zəncirinin dayanıqlılığı
- Sudan istifadənin idarəedilməsi
- İnsan haqlarının idarəedilməsi

Təyin olunmuş hər bir əhəmiyyətli mövzu üzrə biz müvafiq Əsas Effektivlik Göstəricilərini (ƏEG), həmçinin həm Qrup daxilində, həm də xaricində əhatə dairəsini təsvir etmişik.

Cədvəl 1. Yüksək əhəmiyyətli mövzular üzrə Əsas Effektivlik Göstəriciləri və əhatə dairəsi

Əhəmiyyətli mövzu	ƏEG	Əhatə dairəsi
Etik idarəolunma	Davranış Kodeksinin pozulması ilə əlaqədar tədqiqat və intizam tədbirlərinin sayı	Daxili: Qrupun bütün müəssisələri Xarici: Dövlət, əməkdaşlar, yerli icmalar, təchizatçılar, müştərilər
Şəffaflıq və hesabatlılıq	Dələduzluq və korrupsiya hallarının sayı	Daxili: Qrupun bütün müəssisələri Xarici: Dövlət, yerli icmalar, təchizatçılar, müştərilər
İnnovasiya və inkişaf	Bazara təqdim olunmuş yeni məhsullar üzrə sərmayə gəliri (ROI)	Daxili: Qrupun bütün müəssisələri Xarici: Müştərilər, təchizatçılar, yerli icmalar
Məlumat təhlükəsizliyi	Ortalama təyin etmə müddəti (MTTD) Ortalama həll etmə müddəti (MTTR)	Daxili: Qrupun bütün müəssisələri Xarici: Müştərilər, təchizatçılar, əməkdaşlar
Şəxsi məlumatların qorunması	Şəxsi məlumat pozuntusu üzrə qeydə alınmış şikayətlərin sayı	Daxili: Qrupun bütün müəssisələri Xarici: Müştərilər, təchizatçılar, əməkdaşlar
Kiber təhlükəsizlik	Təhlükəsizlik təşəbbüsləri üzrə layihə və proqramların sayı	Daxili: Qrupun bütün müəssisələri Xarici: Müştərilər, təchizatçılar, əməkdaşlar

Əhəmiyyətli mövzu	ƏEG	Əhatə dairəsi
Şəbəkə keyfiyyəti və əhatəsi	Şəbəkə keyfiyyəti göstəriciləri və əhali üzrə əhatə dairəsi	Daxili: Qrupun bütün müəssisələri Xarici: Müştərilər, dövlət, nizamlayıcı orqanlar, yerli icmalar
Müştəri münasibətləri	Müştəri loyallığı indeksi (Net Promoter Score)	Daxili: Qrupun bütün müəssisələri Xarici: Müştərilər
Bərabər imkanlar	İşçi qüvvəsində xüsusi qayğıya ehtiyacı olan əməkdaşların payı	Daxili: Qrupun bütün müəssisələri Xarici: İşə götürdüyümüz yerli icmalar
İnsan kapitalının inkişaf etdirilməsi	Hər bir işçi kateqoriyası üzrə cinsə görə keçirilmiş təlim saatlarının sayı	Daxili: Qrupun bütün müəssisələri Xarici: İşə götürdüyümüz yerli icmalar
Enerji və iqlim dəyişikliyi	Şəbəkə, ofislər, binalar və nəqliyyat vasitələri üzrə enerji istehlakı	Daxili: Qrupun bütün müəssisələri Xarici: İqlim dəyişikliyi təsirlərindən dolayı daha geniş cəmiyyət
Elektron tullantılar	Toplanmış və təkrar emala təhvil verilmiş cihazların sayı	Daxili: Qrupun bütün müəssisələri Xarici: İqlim dəyişikliyi təsirlərindən dolayı daha geniş cəmiyyət
Gender bərabərliyi	Rəhbərlik vəzifələrində qadın əməkdaşların payı	Daxili: Qrupun bütün müəssisələri Xarici: İşə götürdüyümüz yerli icmalar
Risk və imkanların idarəedilməsi	Nəzarət çatışmazlığının aşkar edilməsindən risk haqqında qərar qəbul edilməsində olan müddəti əhatə edən dövr	Daxili: Qrupun bütün müəssisələri Xarici: Dövlət, əməkdaşlar, yerli icmalar, təchizatçılar, müştərilər

1.2.1. Maraqlı tərəflərin cəlb olunması




Etibarlı və şəffaf korporativ vətəndaş olmaq missiyasını yerinə yetirmək üçün biz müxtəlif maraqlı tərəfləri cəlb etməyə, onların fikir və təkliflərini öyrənməyə, həmçinin təcrübə və biliklər ilə bölüşməyə cəhd göstəririk. Anlayırıq ki, Qrupumuzu uğurlu və dayanıqlı bir şəkildə idarə etmək üçün, maraqlı tərəflərimiz ilə konstruktiv dialoq qurmaliyiq.

Maraqlı tərəflərimizlə müxtəlif növ kanallarla əlaqə yaradaraq, bizə uyğun olan dayanıqlılıq mövzularını gözdən keçirir, düzgün hədəfləri təyin edir və gələcək inkişaf üçün imkanları təhlil edirik. Bu dialoq vasitəsilə biz həmçinin dayanıqlılıq üzrə təşəbbüslərimizi maraqlı tərəflərin tələb və gözləntiləri ilə uyğunlaşdırır və cəmiyyət üçün dəyər yaratmağa davam edirik.

Aşağıdakı cədvəldə müəyyən etdiyimiz əsas maraqlı tərəf qrupları, onların qısa təsviri, bizim üçün niyə vacib olduqları və onları cəlb etmə mexanizmləri qeyd olunmuşdur.

Cədvəl 2. Bakcell Qrupun maraqlı tərəflərinin cəlb edilməsi üzrə mexanizm

Maraqlı tərəf	Bizim üçün niyə vacibdir	Onları necə cəlb edirik	Cəlb olunma tezliyi
 <p>Dövlət və nəzarət orqanları</p>	<p>Əməliyyatlarımızın miqyasını və fəaliyyət göstərdiyimiz sənayedə əhəmiyyətliyimizi nəzərə alaraq, biz bazara təsir göstərir və yerli iqtisadiyyatda mühüm rol oynayırıq. Biz həmçinin Azərbaycan Respublikası Rabitə və Yüksək Texnologiyalar Nazirliyinin birbaşa tabeliyindəyik.</p>	<p>Mətbuat konfransları Seminarlar Nazirlik hesabatları Üzvlük görüşləri və tədbirlər</p>	<p>Lazım olduğu təqdirdə</p>
 <p>Müştərilər</p>	<p>Müştərilərimiz biznes olaraq addığımız hər bir addımın mərkəzindədir. Məhz müştərilərimiz vasitəsilə biz iqtisadiyyat və cəmiyyət üçün dəyər yaradırıq.</p>	<p>Müştəri portalı Müştəri xidmətləri mərkəzləri Əlaqə mərkəzləri Müştəri sorğuları Diler mağazaları SMS vasitəsilə əlaqə</p>	<p>Cəlb olunma kanalından asılı olaraq, gündəlik, həftəlik, aylıq, rüblük və illik əsaslarda</p>
 <p>Əməkdaşlar</p>	<p>Əməkdaşlarımız bizim üçün olduqca əhəmiyyətlidir. Təhsil və inkişaf üzrə imkanlar təqdim etmək və fəaliyyətləri üzrə düzgün və ədalətli məlumat verməklə onların potensialının realizasiyası bizim üçün prioritet məsələlərdəndir.</p>	<p>Təlim proqramları Şikayət proqramları İntranet portal Təkbətək görüşlər İclaslar İşçi sorğuları</p>	<p>Cəlb olunma kanalından asılı olaraq, lazım olduğu təqdirdə və ya rüblük və illik əsaslarda</p>
 <p>Təchizatçılar</p>	<p>Əməliyyatlarımızın davamlılığı üçün biz təchizatçılarımızın dəstəyinə etibar edirik. Bu səbəbdən onlarla olan münasibətlərin qarşılıqlı faydalı olması bizim üçün vacibdir.</p>	<p>Təchizatçıların qiymətləndirilməsi Təkbətək görüşlər Yazılı və şifahi əlaqə</p>	<p>Cəlb olunma kanalından asılı olaraq, lazım olduğu təqdirdə və ya aylıq, rüblük və illik əsaslarda</p>

Maraqlı tərəf	Bizim üçün niyə vacibdir	Onları necə cəlb edirik	Cəlb olunma tezliyi
 <p>Səhmdarlar və investorlar</p>	<p>Səhmdarlarla olan münasibətlərimiz effektiv və şəffaf ünsiyyət üzərində qurulmuşdur. Məqsədimiz güclü liderlik nümayiş etdirən və uğurlara imza atan sağlam və dayanıqlı biznes olaraq səhmdarlarımız üçün dəyər yaratmaqdır.</p>	<p>İllik Ümumi Yığıncaq Görüşlər Hesabatlar</p>	<p>Cəlb olunma kanalından asılı olaraq, həftəlik, aylıq, rüblük və illik əsaslarda</p>
 <p>Yerli icmalar və QHT-lər</p>	<p>Məsuliyyətli korporativ vətəndaş olaraq ən böyük öhdəliklərimizdən biri yerli icmaların qayğısına qalmaq və inkişafına təkan verməkdir. Bu səbəbdən biznesimizin cəmiyyətə olan müsbət təsirlərini artırmaq üçün davamlı olaraq çalışırıq.</p>	<p>KSM proqramları QHT-lər ilə əməkdaşlıqlar Təkbətək görüşlər Konfranslar, seminarlar, vebinarlar</p>	<p>Lazım olduğu təqdirdə</p>
 <p>Media</p>	<p>Media məlumatın cəmiyyətə ötürülməsində və ictimai fikrin formalaşmasında mühüm rol oynayır. Bu səbəbdən media nümayəndələrini ictimaiyyətə maraqlı ola biləcək fəaliyyət və tədbirlərimiz haqqında düzgün və şəffaf məlumatla təmin etmək bizim üçün olduqca vacibdir.</p>	<p>Mətbuat konfransları Press-relizlər Seminarlar Yazılı və şifahi əlaqə</p>	<p>Lazım olduğu təqdirdə</p>

1.2.2. Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri ilə uyğunlaşma

Birləşmiş Millətlər Təşkilatının üzv dövlətləri tərəfindən qəbul edilmiş Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri (DİM) yoxsulluğa son vermək, bərabərsizlik və ədalətsizliyə qarşı mübarizə aparmaq və iqlim dəyişikliyi üzrə həll yolları axtarmaq üçün təyin edilmiş qlobal hədəfləri ehtiva edir. İnanırıq ki, 2030 Qlobal Gündəliyi kimi etibarlı və beynəlxalq dayanıqlılıq çərçivəsinə əsaslanmaq məsuliyyətli korporativ vətəndaş olmağın mühüm elementlərindən biridir.

Telekommunikasiya sənayesi bütün DİM-lər üzrə təsir potensialına malikdir, belə ki, innovasiya və bazarların inkişaf etdirilməsi üzrə imkanlar, həmçinin texnologiya DİM-lər üzrə əsas çətinlikləri aradan qaldırmaq üçün ən səmərəli vasitələrdəndir. Əsas texnoloji xidmətlərə olan çıxışı genişləndirmək sənaye üçün ən böyük imkanlardan biridir, çünki bu öz növbəsində daha geniş bağlantıya, hər kəsin səsinin eşidilməsi üçün platformaların yaradılmasına, ekoloji və sosial problemlər üzrə maarifləndirmə və məlumatlılığın

artırılmasına və digər məsələlərin həllinə öz töhfəsini verəcəkdir.

Təsir sahəmizi müəyyən etmək üçün biz öz yüksək əhəmiyyətli mövzularımızı (zəhmət olmasa, “Əhəmiyyətlik təhlili” bölməsinə baxın) DİM-lər ilə uyğunlaşdırdıq. Bu öz növbəsində bizə hansı fəaliyyət növlərimizin, bilavasitə və ya dolayı bir şəkildə, DİM-lər üzrə hədəflərə çatmaqda rol oynadığını anlamaqda yardımçı oldu.

Cədvəl 3. Bakcell Qrupun yüksək əhəmiyyətli mövzularının BMT-nin Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri ilə uyğunlaşdırılması

SDG	SDG 1	SDG 2	SDG 3	SDG 4	SDG 5	SDG 6	SDG 7	SDG 8	SDG 9	SDG 10	SDG 11	SDG 12	SDG 13	SDG 14	SDG 15	SDG 16	SDG 17
İqtisadi																	
Etik idarəolunma								●								●	●
Şəffaflıq və hesabatlılıq								●								●	●
Risk və imkanların idarəedilməsi																●	●
İnnovasiya və inkişaf	●				●				●	●	●						●
Şəbəkə keyfiyyəti və əhatəsi	●			●					●		●						●
Sosial																	
Məlumat təhlükəsizliyi									●			●					●
Şəxsi məlumatların qorunması								●	●			●					●
Kiber təhlükəsizlik			●						●			●					●
Müştəri münasibətləri								●									●
Gender bərabərliyi	●				●			●		●							●
Bərabər imkanlar	●	●			●			●		●							●
İnsan kapitalının inkişaf etdirilməsi	●	●		●				●		●							●
Ekoloji																	
Enerji və iqlim dəyişikliyi							●					●	●				●
Elektron tullantılar						●			●		●	●					

Bütün 17 DİM-lər üzrə müəyyən təsirə malik olduğumuzu dərk etdiyimizə baxmayaraq, hesab edirik ki, ən əhəmiyyətli təsir göstərdiyimiz aşağıda nümayiş olunan və müvafiq olaraq prioritetləşdirilən dörd DİM-dir.

Cədvəl 4. Qrup tərəfindən prioritetləşdirilmiş Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri

DİM	Dövlət tərəfindən prioritetləşdirilmiş hədəflər	Fəaliyyət nümunələri	Müzakirə olunduğu bölmə
 <p>4. KEYFİYYƏTLİ TƏHSİL</p>	<p>4.3. 2030-cu ilədək bütün qadınlar və kişilər üçün maliyyə baxımından münasib və keyfiyyətli texniki, peşə və ali təhsilə, o cümlədən universitet təhsilinə bərabər çıxış imkanını təmin etmək.</p> <p>4.4. 2030-cu ilədək məşğulluq, layiqli iş imkanları və sahibkarlıq fəaliyyəti üçün müvafiq bacarıqlara, o cümlədən texniki və peşə vərdişlərinə malik olan gənclərin və yetkin insanların sayını əhəmiyyətli dərəcədə artırmaq.</p>	<p>“Smart Start” təcrübə proqramı; “İncəsənət vasitəsilə ünsiyyət” layihəsi; “Edu-bus 2018” layihəsi Əməkdaşlarımız üçün təlim proqramları; Azərbaycan Respublikası Təhsil Nazirliyi ilə Memorandum imzalanması; Qərbi Kaspi Universiteti ilə Memorandum imzalanması; “TOPs – məktəb yaşlı uşaqların fiziki və əqli sağlamlığının yaxşılaşdırılması”.</p>	<p>“Cəmiyyət”</p>
 <p>5. BƏRABƏRLİK</p>	<p>5.1. Dünyanın hər yerində bütün qadınlara və qızlara qarşı ayrı-seçkiliyin bütün formalarına son qoymaq.</p> <p>5.5. Siyasi, iqtisadi və ictimai həyatda qərarların qəbulu prosesinin bütün səviyyələrində qadınların tam və səmərəli iştirakını və bərabər rəhbərlik imkanlarını təmin etmək.</p>	<p>Sabirabad və Salyanda qadınların sosial inkişafına dəstək layihəsi; Qadın əməkdaşlarımızın səlahiyyətlərinin və imkanlarının genişləndirilməsi.</p>	<p>“Cəmiyyət”</p>
 <p>8. LAYİHƏ BƏRK VƏ İQTİSADI ARTIM</p>	<p>8.2. Şaxələndirmə, texnoloji inkişaf və innovasiyalar vasitəsilə, o cümlədən başqa vasitələrlə yanaşı, yüksək əlavə dəyər yaradan və böyük işçi qüvvəsindən istifadə edən sahələrə xüsusi diqqət yetirməklə iqtisadi məhsuldarlığın daha yüksək səviyyəyə qalxmasına nail olmaq.</p> <p>8.5. 2030-cu ilədək bütün qadınlar və kişilər üçün, o cümlədən gənclər və əlilliyi olan insanlar üçün tam və səmərəli məşğulluq imkanlarının yaradılmasına və bərabər dəyərli əməyə görə bərabər ölçüdə ödənişə nail olmaq.</p>	<p>“Azerbaijan Digital Hub” proqramı; “Öz biznesinə başla və böyüt” layihəsi; “İş dünyasında əlilliyi olan insanlar” adlı konfrans; “Gənclər üçün inkişaf və karyera mərkəzi” layihəsi</p>	<p>“Cəmiyyət” “İnnovasiya və rəqəmsal inklüzivlik”</p>
 <p>9. SƏNAYE, İNNOVASIYA VƏ İNFRASTRUKTUR</p>	<p>9.C. İnformasiya və kommunikasiya texnologiyalarına çıxışı əhəmiyyətli dərəcədə artırmaq və ən az inkişaf etmiş ölkələrdə hamı üçün maliyyə baxımından münasib şəkildə internetə çıxışı təmin etmək.</p> <p>9.5. Bütün ölkələrdə, xüsusən də inkişaf etməkdə olan ölkələrdə elmi tədqiqatları genişləndirmək, sənaye sektorlarında texniki imkanları artırmaq, o cümlədən 2030-cu ilədək innovasiyaları stimullaşdırılmaq və hər 1 milyon insana nisbətdə tədqiqat və inkişaf məşğul olanların sayını, dövlət və özəl tədqiqat və inkişaf xərclərini əhəmiyyətli şəkildə artırmaq.</p>	<p>“Azerbaijan Digital Hub” proqramı; Reabilitasiya Akademiyası; “Qlobal Məqsədlər” radio proqramı; Beynəlxalq Sahil Təmizlənməsi Təşəbbüsü; “AppLab” layihəsi</p>	<p>“Tərəqqi” “Cəmiyyət” “İnnovasiya və rəqəmsal inklüzivlik”</p>

Həyata keçirdiyimiz ən irimiqyaslı təşəbbüslərdən biri “Azerbaijan Digital Hub” layihəsinin başladılması idi, belə ki, bu layihənin əsas məqsədi Azərbaycanı regional rəqəmsal mərkəzə çevirməkdir. Biz inanırıq ki, bu layihənin çərçivəsində rəqəmsal sahədə yeni iş yerləri açılacaq, ölkədən intellektual kapital axınının qarşısının alınması üçün yeni imkanlar yaradılacaq və Azərbaycanda startapların qurulması və inkişafı üçün müvafiq ekosistem formalaşacaqdır. Bu layihə **DİM9** (Sənayə, innovasiya və infrastruktur) və **DİM8** (Layihəli əmək və iqtisadi artım) üzrə hədəflərə çatmağı sürətləndirməklə yanaşı, həmçinin digər DİM-lər üzrə də müsbət təsirlər potensialına malikdir. Rəqəmsal texnologiya yenilənən enerji mənbələrinin tətbiqinə və istehsalat proseslərinin avtomatlaşdırılmasına təkan verərək resurslardan səmərəli istifadəni təşviq edəcək, beləliklə də **DİM7** (Əlçatan və təmiz enerji) üzrə hədəflərə çatmağı mümkün edəcəkdir. Bundan əlavə, rəqəmsal bağlantı, data və istehlakçı məlumatlılığı ictimai xidmətlərin əhalinin ehtiyaclarına daha dolğun şəkildə uyğunlaşmasını təşviq edir və bu öz növbəsində **DİM11** (Dayanıqlı şəhərlər və icmalar) üzrə hədəflərin həyata keçməsinə təkan verir. Milli iqtisadiyyatın rəqəmsallaşması əhalinin rifahı və inkişafını sürətləndirəcək, həmçinin ətraf mühit və ekosistemlərə olan mənfi təsirlərin azaldılmasına öz töhfəsini verəcəkdir.

2018-ci ildən başlayaraq Bakcell Qrupu həmçinin ASAN Radio və Birləşmiş Millətlər Təşkilatının Azərbaycandakı nümayəndəliyi tərəfindən dəstəklənən həftəlik “Qlobal Məqsədlər” proqramının rəsmi dəstəkçisidir. Bu radio-proqramın əsas məqsədi DİM-lər üzrə maarifləndirmə və məlumatlılığın artırılması, 2030 Gündəliyi üzrə həyata keçirilən layihələr, həmçinin müxtəlif müəssisələr və vətəndaşların öhdəlik və məsuliyyətləri üzrə məlumatların təmin olunmasıdır.

Yerli kommunikasiya sənayesinin aparıcı şirkətlərindən biri olaraq, həm milli, həm də global Dayanıqlı İnkişaf Gündəliyi üzrə öhdəliklərimizi vurğulamaq bizim üçün olduqca vacibdir. Bu səbəbdən, artıq prioritetləşdirdiyimiz DİM-lərdən əlavə, təsir sahəmizi genişləndirərək Qlobal Gündəlik üzrə hədəflərə çatmaq üçün yeni təşəbbüslər həyata keçirməyə davam etməyi planlaşdırırıq.

DİM-lər üzrə gələcək planlarımız bütün Məqsədləri yüksək əhəmiyyətli mövzularımız ilə daha yaxın bir şəkildə əlaqələndirmək, həmçinin ekoloji (DİM 13, 14, 15) və məsuliyyətli istehlak (DİM 6, 7, 12) mövzularını əhatə edən Məqsədlər üzrə daha təfərrüatlı yanaşma tətbiq etməkdir.

 bakcell



Mənim
Bakcellim



Rəqəmsallaşmada innovasiya ilə daha yaxşı gələcəyə...

Bakcell dünyada ilk dəfə olaraq mobil rezidentlik təqdim edib

2018-ci ildə, Bakcell Rəqəmsal Ticarət Qovşağının beynəlxalq konfransında dünyada ilk dəfə olaraq mobil rezidentlik təqdim edib.

M-rezidentlik ölkədə investisiya mühitinin yaxşılaşdırılması, biznesin maksimum sadələşdirilmiş idarə edilməsi, Azərbaycanda biznes qurmaq arzusunda olan investor və xarici vətəndaşların investisiya qoyuluşuna cəlb edilməsi üçün vacib innovasiya aləti hesab edilir. M-Rezidentlik vasitəsilə ölkəyə gəlmədən şirkətləri onlayn qeydiyyatdan keçirmək, onlayn rejimdə vergi və gömrük tranzaksiyalarını yerinə yetirmək, elektron və mobil bankçılıq xidmətlərindən yararlanmaq, onlayn olaraq müqavilələri imzalamaq və s. mümkündür.

Ölkənin bütün diplomatik nümayəndəlikləri və səfirliklərinə dünya üzrə xarici vətəndaşlara m-rezidentlik- "Asan İmza" mobil elektron sertifikatlarının təqdim edilməsi səlahiyyətləri verilmişdir.





QRUP HAQQINDA

2. Qrup haqqında



Artıq 20 ildən çox bir müddətdə ən sadə anlardan bayram sevinclərindək sizin gündəlik həyatınızın ayrılmaz bir hissəsi olmaqdan, ailələri və sevənləri qovuşdurmaqdan qürur duyuruq.

2.1. Qrup profili

Bakcell Qrup, telekommunikasiya sənayesində fəaliyyət göstərən və həm B2C, həm də B2B müştərilərinə müxtəlif telekommunikasiya xidmətləri təqdim edən altı müəssisədən ibarətdir. Bakcell Qrup müxtəlif ölkə və sektorlarda fəaliyyət göstərən diversifikasiya edilmiş şirkətlər qrupu olan NEQSOL Holdingin bir hissəsidir.

Bu Hesabat çərçivəsində Bakcell, AzerTelecom və şirkətin ən böyük orta q xidmət təminatçısı olan AzerConnect nəzərdə tutulur. Digər müəssisələr, fəaliyyət sahələri daha kiçik olduğundan Hesabata daxil edilməmişdir.

Bakcell Azərbaycanda mobil kommunikasiya üzrə xidmət təqdim edən ilk şirkətdir. İnnovasiya üzrə lider və Azərbaycanın qeyri-neft sektoruna ən iri investorlardan biri olan Bakcell, üç milyondan çox müştəriyə yüksək keyfiyyətli müasir telekommunikasiya (səs və mobil internet) xidmətləri təqdim edir.

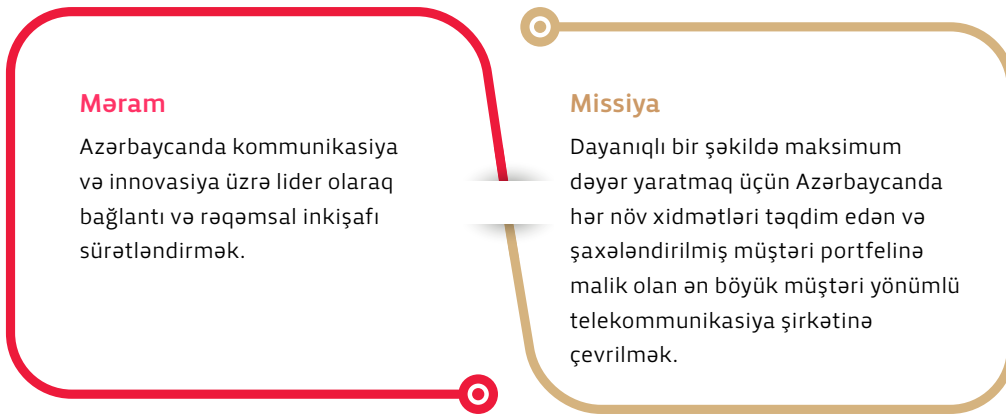
AzerTelecom Azərbaycanı global internet şəbəkəsinə bağlayan internet təchizatçısıdır. 2008-ci ildə əsası qoyulmuş şirkət, ölkəni yüksək keyfiyyətli internet və digər telekommunikasiya xidmətləri ilə təmin edir.

AzerConnect Azərbaycanda İT və telekommunikasiya sahələrində müxtəlif xidmət və həll yollarını təqdim edir. 1000-dən çox yüksək ixtisaslı mütəxəssisdən ibarət peşəkar komandası ilə AzerConnect yüksək keyfiyyətli və etibarlı xidmətlər təqdim etməyə davam edir.

Bakcell Qrupun əsas məqsədi bu rəqəmsal dünyada istehlakçıların təcrübəsini təkmilləşdirmək və bizneslərə uğur qazanmaqda yardımçı olmaqdır.

2.2. Missiya, məram və dəyərlərimiz

Telekommunikasiya sənayesi inkişafa təkan verir, insanların müxtəlif xidmətlərə çıxışını asanlaşdırır və beləliklə bərabərliyin bərpa edilməsinə öz töhfəsini verir. Telekommunikasiya son nəticə deyil, insanlar tərəfindən iqtisadi və sosial ehtiyaclarını qarşılamaq üçün istifadə olunan bir vasitədir. Biz daima rəqabətə dayanıqlı məhsul və xidmətlər hazırlayır və nəticədə müştərilərimiz ilə uzunmüddətli münasibətlər qururuq. Ən sərfəli təklifləri və keyfiyyətli xidmətləri təklif etməklə bizim son məqsədimiz müştərilərin daimi seçiminə çevrilməkdir. Bu məqsədlər aşağıda qeyd olunan məram və missiyamızda da müvafiq olaraq vurğulanmışdır.



Korporativ mədəniyyətimiz bizim dəyərlərimiz ilə müəyyən olunur. Aşağıda qeyd olunan bu dəyərlər bizim gündəlik davranışımızı formalaşdırır və bütün səviyyələrdə verilən qərarları bəirləyir.



Məqsədimiz

- Mövcud xidmətlərimizi davamlı təkmilləşdirərək və tədqiqat və inkişafa sərmayələr edərək müştəri gözləntilərinin hər zaman qarşılandığını təmin etmək
- Brendimizin güvənli və nüfuzlu mobil operatoru kimi tanınmasına davam etmək
- Fəaliyyət göstəricilərimizdə müsbət tendensiya nümayiş etdirərək səhmdarlar üçün maksimum dəyər yaratmaq
- Bakcell Qrupu ən arzu olunan iş yerinə çevirmək
- Cəmiyyətin sağlamlıq və təhlükəsizliyinə mənfi təsirləri minimuma endirmək
- Rəqəmsal bərabərsizliyi azaldaraq cəmiyyətin inkişafına təkan vermək

Əlavə xidmətlər və yeni texnologiyaların tətbiq olunması ilə yanaşı bağlantı və internet xidmətlərimizi təkmilləşdirmək daima bizim diqqət mərkəzimizdədir.



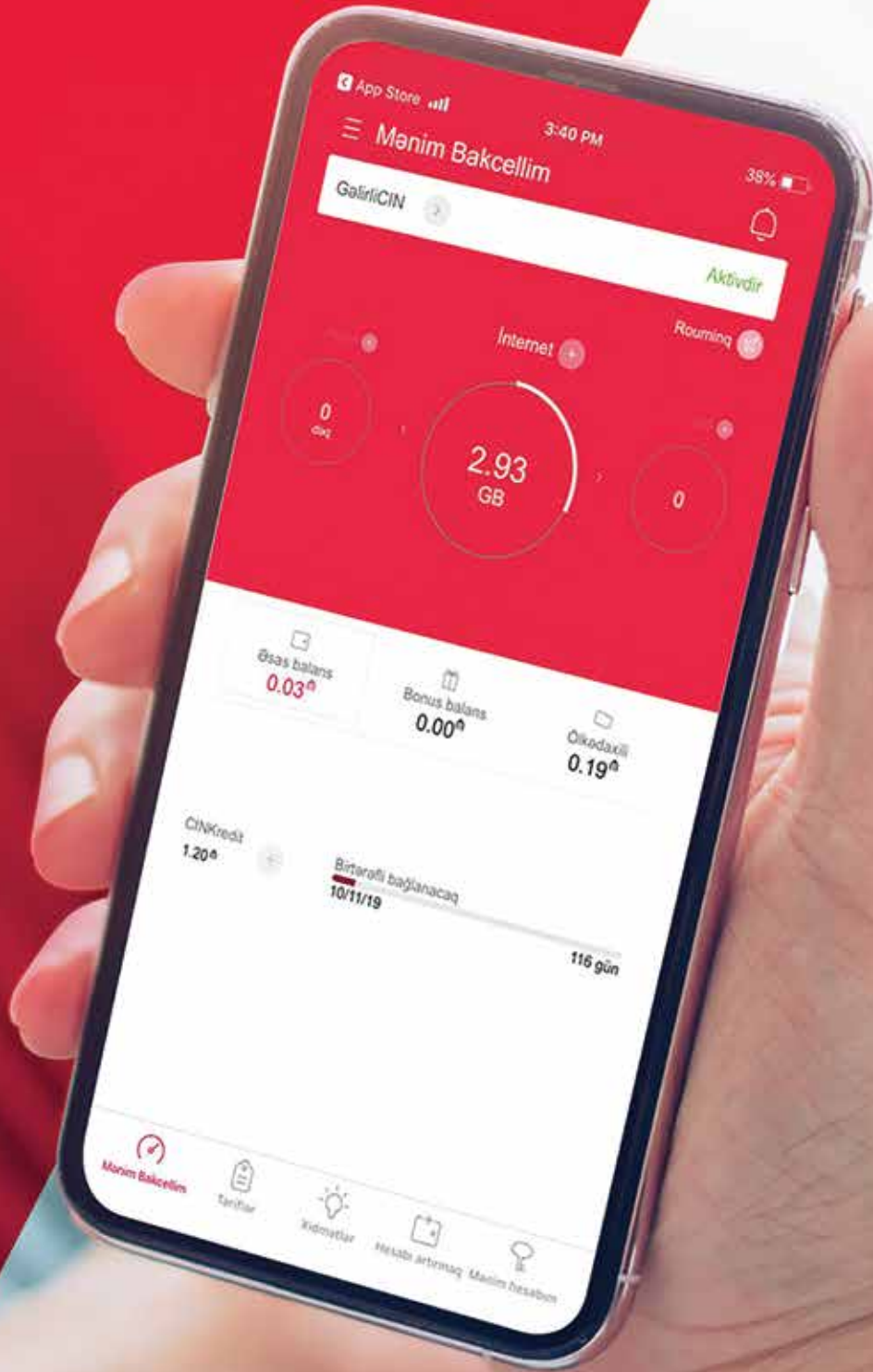
Müştəri xidmətlərində innovasiya ilə daha yaxşı gələcəyə...

Bazarda ilk rəqəmsal özünəxidmət

Bakcell şirkəti ölkənin telekommunikasiya bazarında ilk dəfə olaraq ən innovativ və unikal müştəri xidməti alətini – “Mənim Bakcellim” applikasiyasını təqdim edib.

Abunəçilərini rahat, şəffaf və əlverişli müştəri təcrübəsi ilə təmin etmək üçün Bakcell virtual müştəri xidməti tətbiqetməsini onların ixtiyarına verir. “Mənim Bakcellim”dən istifadə edən abunəçilər öz nömrələrinin hesabı ilə bütün lazımı əməliyyatları həyata keçirməklə yanaşı balans, aktiv bonuslar, istifadə etdikləri xidmət və ya məhsulun qüvvədən düşmə tarixi, balansda qalan meqabaytlar və nömrə barədə digər məlumatları müştəri xidməti mərkəzinə getmədən, növbədə gözləmədən və hətta məlumat mərkəzinə zəng vurmada əldə edirlər.

Bundan əlavə, “Mənim Bakcellim” istifadəçiləri nömrələrinin balansı ilə bağlı maksimum şəffaf informasiyaya malik olacaqlar. Belə ki, abunəçilər zəng olunmuş nömrələrin siyahısı, zənglərin vaxtı və müddəti, sərf olunmuş məbləğlər və əlavə xidmətlərdən istifadə daxil olmaqla nömrənin istifadə tarixçəsinə aid bütün məlumatlara tam nəzarət edə biləcəklər.





Məqsədimiz

3. Məqsədimiz



Bizim üçün dayanıqlılıq çatmaq istədiyimiz məqsəd deyil, düşünmək və fəaliyyət göstərmək üçün bir yol, rəhbər tutmaq üçün bir prinsipdir.

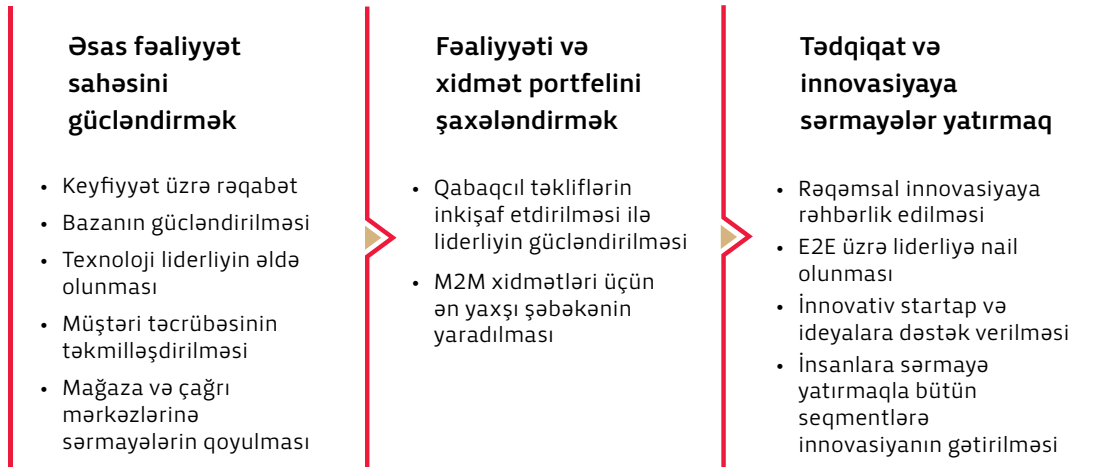
3.1. Qrupun strategiyası

Telekommunikasiya sənayesi ən əhəmiyyətli innovasiya komponentlərindən biridir və dövlətlərin, bizneslərin və insanların bir-biri ilə qarşılıqlı ünsiyyət saxlamasında və əməkdaşlıq etməsində mühüm transformasiyalara təkan verir. Bakcell Qrup rəqəmsal transformasiyanı təşviq edərək cəmiyyət üçün müsbət dəyişikliklər yaratmağı məqsəd edinmişdir. Biz inanırıq ki, rəqəmsal biznes modellər və ümumiyyətlə bütün sənayelər üçün bağlantının vacibliyini nəzərə alaraq, rəqəmsal transformasiya Qrupumuz üçün ümumi dəyər yaratmağa müstəsna imkanlar yaradır. Biz həmçinin dərk edirik ki, bu dəyəri həyata keçirmək üçün sənayemizə xas olan müəyyən çətinliklərin öhdəsindən gəlməliyik. Ən mühüm məsələlər sırasına taktiki sərmayə planlarının strateji sərmayə planları ilə əvəz

olunması, arxaik idarəolunma strukturlarının yenilənməsi, köhnəlmiş uyğunluq tələblərinin gözdən keçirilməsi və rəqəmsal sahədə kadr çatışmazlığının aradan qaldırılması daxildir.

2018-2020-ci illər üzrə Korporativ Strategiyamız bütün biznes bölmələri üzrə inkişaf istiqamətlərini təyin edir və bazarda mövcud olan sərhədləri aşmaq üçün düzgün fəlsəfə və prinsipləri aşılayır. Strategiyamızın əsas məqsədi Qrupumuzun və cəmiyyətimizin dayanıqlı inkişafına töhfə vermək, əsas fəaliyyət sahəmizi təkmilləşdirərək yeni biznes imkanlarını da araşdırmaqdır. 2018-2020-ci illər üzrə Korporativ Strategiyamız Bakcell Qrupun strateji qərarları üçün bünövrə rolunu oynayan üç pillə üzərində qurulmuşdur.

Şəkil 2. Bakcell Qrupun strateji prioritetləri



Əsas fəaliyyət sahəsini gücləndirmək

Bakcell Qrup olaraq biz inanırıq ki, bizim bazarda uzunmüddətli uğurumuz birbaşa genişzolaqlı şəbəkə xidmətinin keyfiyyətindən asılıdır. Biz müştərilər üçün yüksək sürətli bağlantının olduqca vacib olduğu rəqəmsal dövrdə yaşayırıq və bu səbəbdən, təklif etdiyimiz xidmətlərin keyfiyyətini artırmaq üçün daima sərmayələr yatırırıq.

Bu səbəbdən, Strategiyamız müştəri təcrübəsinin təkmilləşdirilməsinə yönəlmişdir. Biz müştəri seqmentasiyasını tətbiq edir və istehlakçıların ehtiyac və gözləntilərini daha dərinəndən anlamaq məqsədilə müxtəlif bazar tədqiqatları aparırıq. İnanırıq ki, kampaniyaların idarəolunması üzrə sistemi təkmilləşdirərək yeni məhsullarımızı hər bir müştəri seqmenti üzrə fərdi zövqə və ehtiyaca uyğun təqdim edə bilirik.

Fəaliyyəti və xidmət portfelini şaxələndirmək

Fəaliyyətimizin davamlı genişlənməsi və müştərilər üçün uzunmüddətli dəyərin yaradılması məqsədilə biz hər zaman yeni təkliflər axtarırdıyıq. Xüsusi müştəri qruplarının ehtiyaclarını qarşılamaq üçün biz müxtəlif partnyorlarla əməkdaşlıqları da genişləndirməyi planlaşdırırıq. İnanırıq ki, strateji təşəbbüslərimiz bizim bazarda mövcud olan rəqabətə davamlılığımızı daha da möhkəmləndirəcək. Bundan əlavə, ölkə səviyyəsində texnoloji transformasiyaya təkan vermək üçün yeni əməkdaşlıqlar həyata keçirəcək və “cihazdan-cihaza” (M2M) layihələri üzrə təkliflərin sayını artıracağıq. Həmçinin inanırıq ki, “Azerbaijan Digital Hub” proqramının uğurlu tətbiqi bizim üçün biznes fəaliyyətimizi genişləndirmək və yeni bazarlara girmək imkanları yaradacaqdır.

Tədqiqat və innovasiyaya sərmayələr yatırmaq

Bakcell Qrup mövcud texnoloji inkişafı dərinlən anlayan müasir və fikir formalaşdırıcı bir xidmət təchizatçısı kimi tanınmağa cəhd göstərir. İnnovativ həll yollarını davamlı olaraq araşdıraraq biz müştəri münasibətlərində rəqəmsal təcrübəni təqdim etməyə çalışırıq.

Biz həmçinin fəaliyyətimizi “başlanğıcdan sonadək” (E2E) prinsipinə əsasən təkmilləşdirmək və nəticədə aşağıdakı elementləri əməliyyatlarımız və qərarvermə proseslərimizə inteqrasiya edərək həqiqi xidmət mədəniyyəti qurmaq niyyətindəyik:

- Müştəri yönümlülüüyü və xidmət mədəniyyəti
- Səmərəlilik
- İdeyadan tətbiqə qədər
- İnsanlara sərmayə

Rəqəmsal dünyada baş verən davamlı dəyişikliklər bizi idarə olunmanı, həmçinin əməkdaşların bilik və bacarıqlarını yeniləməyə təşviq edir. Digər tərəfdən, əməkdaşların iş yerlərinə olan gözlənti və ehtiyacları da daima dəyişməkdədir. Bu səbəbdən, bazar və işçi tələbləri arasında düzgün balans saxlamaqla məsuliyyətli sahibkar olaraq qalmaq bizim üçün prioritet məsələlərdən biridir. Aşağıda sadalananlara nail olmaq üçün bir sıra tədbirlər həyata keçirməyi düşünürük:

- Müştərilərimizin ehtiyac duyduğu xidmətləri ən yüksək keyfiyyətlə təqdim etmək üçün işçilərimizin düzgün bacarıq və biliklərə malik olduğunu təmin etmək
- Təkrar işləri aradan qaldıraraq, vəzifə təlimatlarını və məsuliyyətləri müəyyən edərək iş məhsuldarlığını artırmaq
- Yeni imkanların təqdim olunması, həmçinin fəaliyyətin düzgün qiymətləndirilməsi vasitəsilə əməkdaşlarımız arasında loyallığın təşviq olunması
- Kollektiv qərar qəbul etmə bacarığını, innovasiya və daha məhsuldar yanaşmaları təşviq etmək üçün komanda ruhunu inkişaf etdirmək

3.1.1. Gələcəyə baxış

2018-2020-ci illər üzrə Korporativ Strategiyamız gələcək məqsədlərimizi, məramımızı, hədəflərimizi və əsas fəaliyyət göstəricilərimizi müəyyən edir. Əməliyyat və fəaliyyətimiz ilə bağlı hədəflərdən əlavə, Strategiyamız dayanıqlı inkişaf üzrə gələcək məqsəd və hədəfləri də müəyyən etmək üçün bir bünövrədir. Hal-hazırda Strategiyamızın dayanıqlı inkişaf üzrə hədəfləri ehtiva etmədiyinə baxmayaraq, mövcud hədəflərin yerinə yetirilməsinin öz növbəsində ölkəmiz və cəmiyyətimiz üçün müsbət təsirlərlə nəticələnəcəyinə inanırıq. Bağlantını gücləndirməklə və regionlarda data xidmətlərinin əhatə dairəsini genişləndirməklə rəqəmsal bərabərsizliyi azaldacağımıza, qadınlar, xüsusi qayğıya ehtiyacı olan qruplar və ucqar regionlarda yaşayan insanlar üçün yeni imkanlar yaradacağımıza ümid edirik. Həmçinin inanırıq ki, məsuliyyətli marketing üzrə fəaliyyətimiz digər bazar oyunçularını da təşviq edəcək və irimiqyaslı transformasiyalara səbəb olacaqdır.

Həmçinin gələcək strategiyamızda aşağıdakı mövzular üzrə xüsusi hədəflər təyin etməyi planlaşdırırıq:

- Təchizat zəncirində dayanıqlılıq
- İqlim dəyişikliyi və enerjiyə qənaət
- Dairəvi iqtisadiyyat və elektron tullantıların idarədilməsi
- Genişləndirilmiş İstehsalçı Məsuliyyəti

Son olaraq, davamlı innovasiya və rəqəmsal transformasiya üçün strateji əməkdaşlıqların əhəmiyyətini anlayır və gələcəkdə müxtəlif maraqlı tərəflər və partnyorlarla birgə layihələrə imza atmağı planlaşdırırıq.

3.2. İnnovasiya və rəqəmsal inklüzivlik

Bakcell Qrup olaraq rəqəmsal transformasiyanı təhlükə kimi deyil, bir fürsət kimi görməyə üstünlük veririk. Son illərdə fəlsəfəmiz rəqəmsal innovasiyadan yeni mədəniyyət və sağlam biznes proseslərə təkan vermək üçün texnoloji və strateji vasitə kimi istifadə etməkdir. Strategiyamızı innovasiya ətrafında qurmağın aşağıdakı faydalarını müəyyən etmişik və inanırıq ki, bu yanaşma yalnız əməliyyatlarımızın transformasiyasına deyil, uzunmüddətli dayanıqlılığımıza da öz töhfəsini verəcəkdir.



2019-cu ilin yanvar ayında, Azərbaycanı beynəlxalq internet şəbəkəsinə bağlayan AzerTelecom, “Azerbaijan Digital Hub” (ADH) layihəsinə start verdi. Layihənin əsas hədəfi Azərbaycanın telekommunikasiya ekosisteminin ən qabaqcıl dünya standartları səviyyəsinə qalxması, ölkənin internetin alışımda xarici ölkələrdən asılılığının minimuma endirilməsi, Azərbaycanın regionda internetin satışı üzrə mərkəzi ölkəyə çevrilərək rəqəmsal xidmətlər idxal edən tərəfdən “Made in Azerbaijan” brendi altında bu xidmətləri istehsal və qonşu regionlara ixrac edən ölkəyə transformasiya olunması, Bakı şəhərinin dünyanın internet xəritəsinə əlavə olunması, Azərbaycanda ən böyük Data Mərkəzinin qurulması və beynəlxalq rəqəmsal xidmət təchizatçıların (məsələn, Apple, Amazon, Alibaba, Google, Facebook, Netflix və s.) Azərbaycana gətirilməsidir.

Layihə, Azərbaycanı Qafqazda, Orta Şərqdə, Mərkəzi və Cənubi Asiyada, həmçinin birləşik regionlarda mühüm Rəqəmsal Mərkəzə çevirməyi hədəf tutmuşdur. “Azerbaijan Digital Hub” proqramı çərçivəsində AzerTelecom, Azərbaycan Dəmiryolları QSC ilə Azərbaycan ərazisində magistral fiber-optik kabel xətlərinin çəkilməsi üzrə əməkdaşlıq edir. Bu əməkdaşlıq nəticəsində Azərbaycan – Qazaxıstan və Azərbaycan – Türkmənistan istiqamətində Xəzər dənizinin dibi ilə fiber-optik rabitə xətlərinin tikintisini ehtiva edən və Azərbaycanı Avropa və Asiya arasında rəqəmsal ipək yoluna çevirəcək Transxəzər magistralının tikintisi də həyata keçirilməkdədir.

2014-cü ildə yeni-nəsil mobil texnologiyaları üzrə dünya lideri olan Qualcomm ilə birlikdə innovativ mobil əlavələrin inkişaf proqramı olan “AppLab” layihəsinə başladıq. Proqram sahibkarlara və mobil əlavə developerlərinə ideyalarını sürətləndirmək və yerli və beynəlxalq bazarlara hazır məhsul kimi təqdim etmək üçün effektiv alətlər təqdim edir.

“AppLab” seçilmiş developerləri ideya mərhələsindən mobil əlavənin tam hazırlanmasına qədər olan müddətdə dəstəkləmək üçün sürətləndirmə çərçivəsidir. Proqramda iştirak edən komandalar “AppLab” mərkəzinə giriş haqqı, ödənişsiz internet, iş masası, müvafiq təlimlər, həmçinin məhsulları hazırlamaq və sınaqdan keçirmək üçün ən müasir cihazlarla təmin olunurlar.

2018-ci ildə biz, “AppLab” üzvləri üçün aşağıda sadalanan mövzular üzrə təlimlər keçirmişik. “AppLab” İnkubasiya Mərkəzində keçirilən bu təlimlərdə yeddi layihə üzrə komanda üzvləri iştirak etmişdir.

- Pitçinq üzrə master-klass
- Trend Konsepti üzrə intensiv təlim
- Blokçeyn üzrə intensiv təqdimat təlimi
- İncubatorlarla əlaqələrin qurulması üzrə intensiv təlim
- Məhsuldar komandanın saxlanması üzrə təlim
- Strategiyanın inkişafı üzrə intensiv təlim

2014-cü ildə proqramın başlanması ilə yerli developerlər öz ideyalarını təqdim etmək və Bakcell Qrup tərəfindən dəstək almaq imkanını əldə etdilər. “AppLab” proqramının dəstəyi ilə bir çox innovativ ideyalar hazır məhsul şəklində bazara təqdim olunmuş və hal-hazırda Android və iOS platformalarında mövcuddur. Ən uğurlu layihələri aşağıda təqdim edirik.

Şəkil 3. "AppLab" layihəsi vasitəsilə həyata keçirilmiş ən uğurlu mobil əlavələr



Run2Help

Run2Help sağlam həyat tərzi və sosial məsuliyyətə olan marağı artırmaq üçün yaradılmış və bu iki sahəni birləşdirən mobil əlavədir. Run2Help piyada qət olunmuş məsafəni hesablayır və pul vahidinə çevirərək istifadəçinin seçimi üzrə hər hansı xeyriyyə təşkilatına bağışlamaq imkanı yaradır.



Hara Gedek

Hara Gedek Bakı şəhərinin görkəmli yerləri üzrə cib assistentidir. Mobil əlavədə şəhərin ticarət mərkəzləri, restoranları, kafeləri və digər əyləncə mərkəzləri haqda məlumat toplanmışdır. İstifadəçilər müəssisələrin şəkillərinə baxa bilər, əlaqə nömrəsi və xəritədə yerləşmə ünvanını rahatlıqla tapa bilərlər.



BethClip

BethClip mübadilə panelini açıq saxlamadan idarə etməyə və sinxronlaşdırmağa imkan yaradan mobil əlavədir. BethClip arxa planda işləyir və mübadilə panelini digər əlavələrə təsir göstərmədən nəzarət altında saxlayır. İstifadəçi istənilən əlavədən mətn və ya şəkil köçürdükdə mobil əlavə köçürülən məlumatı avtomatik olaraq sinxronlaşdırır və hətta digər cihazlara ötürməyə imkan yaradır.



Kvotter

Kvotter daima oxuduqları mətndən hissələri qeyd edən, saxlayan və bölüşən insanlar üçün mobil əlavədir. Mobil əlavə imkan yaradır ki, istifadəçilər oxuyub bəyəndikləri hissələri "kəsib" sitat və ya abzas şəklində saxlasın, kitab adları üzrə sinifləndirsin və sosial şəbəkələrdə bölüşə bilsin.



ARZoom

ARZoom istifadəçinin sevimli şirkət və brendləri haqda məlumat üzərində qurulmuş və istifadəçiyə ona uyğun məzmun tapmağa imkan yaradan mobil əlavədir. Bu əlavə vasitəsilə istifadəçilər rəqəmsal artırılmış reallıq (AR) dünyasına qoşula bilər, mini-oyunlar oynaya, gündəlik mükafatlar və xüsusi sikkələr qazana bilərlər.

2018-ci ilin dekabr ayında Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Dövlət Xidməti və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinin INNOLAND İnkubasiya və Akselerasiya Mərkəzi ilə əməkdaşlıq müqaviləsi imzalanmışdır. INNOLAND özəl sektoru inkişaf etdirmək, yenilikləri təşviq etmək və Azərbaycanda və onun hüdudlarından kənar startapların inkişafına təkan vermək üçün yaradılmış bir mərkəzdir. INNOLAND nəzdində əməkdaşlıq, inkubasiya, akselerasiya və İT təlim və təhsil mərkəzləri fəaliyyət göstərməkdədir. Bu əməkdaşlıq çərçivəsində “AppLab” proqramı startap layihələrini daha geniş formatda dəstəkləməyə davam etmək üçün Akselerasiya Mərkəzi kimi fəaliyyət göstərəcəkdir.

Rəqəmsal inklüzivliyin artırılması çərçivəsində gördüyümüz ən maraqlı layihələrdən biri olan “Bilik.al” - istifadəçilərə lazım olan sahədə düzgün təlim və kursları tapmağa kömək edən internet sahifəsidir. İnternet sahifəsi Bakcell Qrupun dəstəyi ilə “Gələcəyin yolu” startap komandası tərəfindən yaradılmış və istifadəçilərə İT-dən kulinariyaya qədər müxtəlif kateqoriyalar üzrə sürətli axtarış imkanı təqdim edir. “Bilik.al” həmçinin mobil cihazlar üçün də uyğundur, yəni istifadəçilər smartfonlar və planşetlər vasitəsilə portaldan rahat istifadə edə bilirlər. Layihənin təqdim olunmasından sadəcə beş ay sonra, 40-dan çox kursu təmin edən şirkətlərlə əməkdaşlıq yarada bildik və 5000-dən çox aktiv istifadəçi cəlb etməyə nail olduq.

2018-ci ildə 2014-cü ildən bəri Fransa-Azərbaycan Universitetinin təşkil və ev sahibliyi etdiyi “ActInSpace 2018 Azerbaijan” beynəlxalq innovasiya müsabiqəsinin ilk dəfə Bakıda keçirilmiş layihəsini dəstəklədik. İştirak edən komandalar (Bakının müxtəlif universitetlərindən olan 100-dən çox tələbə) CNES, ESA, Airbus və s. kimi sənaye müəssisələri tərəfindən hazırlanmış real-həyat əsaslı tapşırıqlar üzərində çalışmaq üçün bir araya gəldilər. Hər bir komandaya kosmik texnologiyalar və ya məlumat bazası üzrə gündəlik istifadəyə yararlı innovativ xidmətlər və məhsullar yaratmaq üçün 24 saat verildi.

2018-ci ildə ölkədə ilk Evə Qədər Optik Lif (FTTH) təminatçısı ENGİNET ilə birlikdə və Azərbaycanın Təhsil Nazirliyinin dəstəyi ilə, biz Bakıda və Sumqayıtda yerləşən müxtəlif məktəblərdə internetdən təhlükəsiz istifadə üzrə təlimlər keçirdik. Təlimlərdə şagirdlərə internetin təhsildə rolu, potensial zərərli məzmun və internetdən təhlükəsiz istifadə qaydaları barədə məlumatlar verilmişdir. Əlavə olaraq valideynlər və müəllimlərə Bakcell Qrup və ENGİNET-in birgə hazırladığı “Təhlükəsiz İnternet” paketi haqqında ətraflı məlumat verildi.

2018-ci ildə ikinci dəfə Bakcell Qrupun sponsorluğu ilə baş tutmuş, İqtisadi İslahatlar və Kommunikasiyalar üzrə Təhlil Mərkəzi və ISESCO tərəfindən təşkil olunan Rəqəmsal Ticarət Qovşağı Konfransı, dövlət rəsmilərinin, həmçinin Azərbaycanın ictimai təşkilatlarının təmsilçiləri və global ticarət platformaları da daxil olmaqla 20 ölkədən 200 təmsilçini bir araya gətirmişdir. Konfrans zamanı Bakcell Qrup dünyada ilk mobil rezidentliyi təqdim etmişdir. İlk mobil rezidentlik ölkə adından ISESCO-nun Direktoru cənab Əbdüləziz Osman əl-Tüveycriyə təqdim olunmuşdur.

Eyni ildə jurnalistlər üçün nəzərdə tutulan “Mobil telekommunikasiya xidmətlərinə giriş” adlı digər bir seminar da keçirdik. Seminar artıq beş ildir ki, keçirilir və ölkənin müxtəlif aparıcı media təşkilatlarından olan təxminən 30 jurnalisti mobil telekommunikasiya, müasir texnologiyalar, innovasiya və ən son trendlər barədə məlumatlandırır. 2018-ci ildə seminar Azərbaycanın ən səfəli şəhərlərdən biri olan Şəkiddə keçirilmiş və aşağıdakı mövzuları əhatə etmişdir:

- Mobil internetin son vəziyyəti - əlavələr və cihazlar
- Video istehlakı - müasir məzmun siyasətinin aparıcı qüvvəsi
- Mobil maliyyə xidmətləri
- Müştəri xidmətinin rəqəmsallaşdırılması
- 4G şəbəkəsinin üstünlükləri və əhatə dairəsi
- Rəqəmsal nəsil

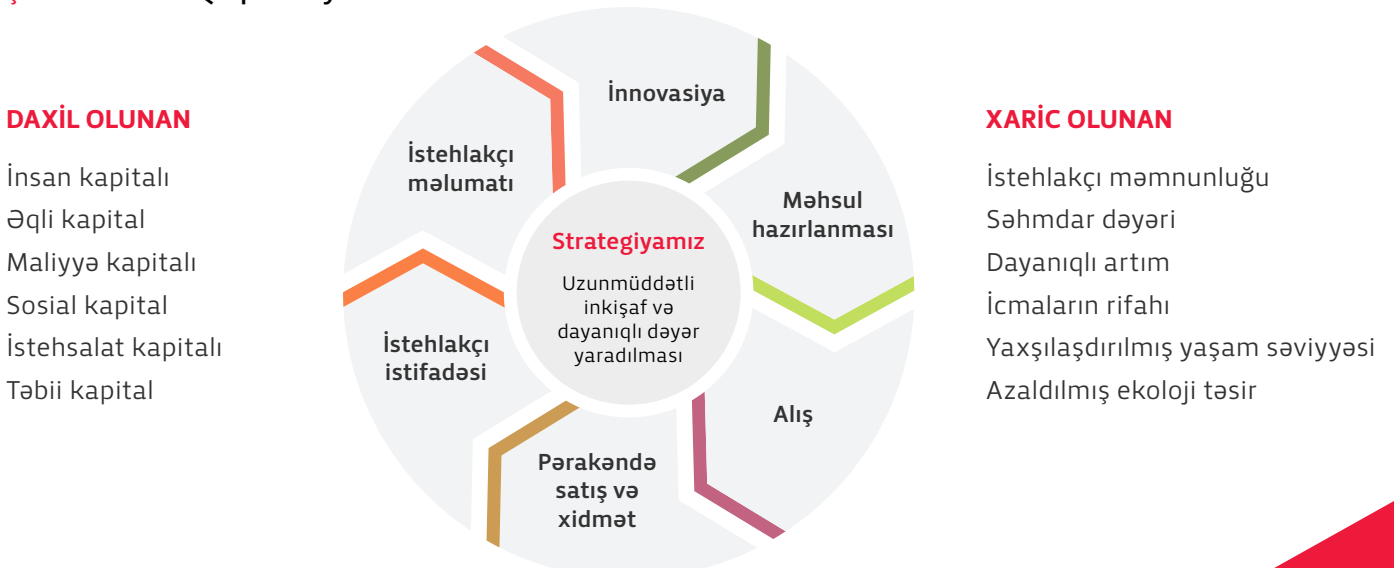
Cəmiyyətin rəqəmsal cəhətdən inklüzivliyinin artırılmasını nəzərdə tutan rəqəmsal texnologiyaların əlçatanlığı, bizim sosial məsuliyyətli bir təşkilat olaraq daşdığımız öhdəliklərimizin ən vacib elementlərindən biridir. Rəqəmsal inklüzivlik mövhumu rəqəmsal bərabərliyin aradan qaldırılmasını, bərabərliyin və müxtəlifliyin qorunmasını, bağlantının təbliğ olunmasını, mobil maliyyə xidmətlərinə çıxış imkanları və digər əlavə dəyər tətbiqlərinin təmin olunmasını ehtiva edir. Biz innovasiyanı təbliğ etməyə, həmçinin Azərbaycanda sahibkarlığın və startap ekosisteminin inkişaf etdirilməsini dəstəkləməyə davam edirik. Anlayırıq ki, məhsul və xidmətlərimiz üç milyona yaxın müştərimizin həyatını asanlaşdırmaq və imkanlarını genişləndirmək üçün əvəzolunmaz rol oynayır, həmçinin bu rəqəmlə bizim üzərimizə düşən böyük məsuliyyəti də hiss edirik. Biz həm də xidmətlərimiz və innovasiyalar vasitəsilə cəmiyyət üçün müsbət təsirlər yaratmaq potensialımızdan da xəbərdarıq.

3.3. Dəyər yaradılması və dəyərin yenidən müəyyən olunması

3.3.1. Biznes modeli və dəyər zənciri

Bakcell Qrup olaraq biz dəyərlərimiz, düzgünlüyümüz, peşəkarlığımız və yenilikçi ruhumuz ilə xarakterizə olunmağa çalışırıq. Səmərəlilik, keyfiyyət və məhsuldarlığın təkmilləşdirilməsi vasitəsilə dəyər zəncirinin hər bir hissəsində dəyər yaratmaqla uzunmüddətli mükəmməlliyə can atırıq. Əsas məqsədimiz global tendensiyalara çevik şəkildə cavab vermək və müştərilərin həm bugünkü, həm də sabahki ehtiyaclarını qarşılamaqdır. Müştəri yönümlülüüyü dəyər zəncirimizin bünövrəsindədir. Yolun hər bir addımında bizə olan inamı doğrultmaq üçün məsuliyyətli davranış nümayiş etdirir, məhsul və xidmətlərimizin cəmiyyətin rifahına töhfə verməsinə çalışırıq. Aşağıdakı dəyər zənciri modelində resurslardan düzgün istifadə edərək öz biznesimiz, maraqlı tərəflərimiz və ümumilikdə cəmiyyət üçün necə dəyər yaratdığımız nümayiş etdirilir.

Şəkil 4. Bakcell Qrupun dəyər zənciri modeli



Dəyər zənciri modelimiz <IR> İntegrə Olunmuş Hesabatlılıq Çərçivəsinin (Integrated Reporting <IR> Framework) altı kapitalı üzərində qurulmuşdur və biz bu kapitalları aşağıda təqdim olunduğu kimi açıqlamışıq.

Cədvəl 5. Bakcell Qrupun altı kapitalı və onların açıqlanması

Altı kapital	Bakcell-in açıqlaması	Müzakirə olunduğu bölmə
İnsan kapitalı	Əməkdaşların fiziki və psixoloji bacarıqlarını, məsələn motivasiya, təhlükəsizlik, rifah və s. əhatə edir.	“Cəmiyyət”
Əqli kapital	Qeyri-maddi və bilik əsaslı aktivləri, yəni brend, patentlər, müəllif hüquqları, əməkdaşların bilikləri və s. əhatə edir.	“İnnovasiya və rəqəmsal inklüzivlik”
Maliyyə kapitalı	Bakcell Qrupun əməliyyatlarını uğurla həyata keçirmək üçün müxtəlif funksiyaların müqabilində istifadə olunan nağd pul və pul ekvivalentlərini əhatə edir.	“Maliyyə göstəriciləri”
Sosial kapital	Bakcell Qrupun yerli icmalarla, maraqlı tərəflərlə, təşkilat və şəbəkələr ilə münasibətləri və nüfuzunu əhatə edir.	“Korporativ idarəetmə”, “Maraqlı tərəflərin cəlb olunması”
İstehsalat kapitalı	Bakcell Qrupun əməliyyatlarını və biznes fəaliyyətini həyata keçirməyə imkan yaradan avadanlıq və maddi aktivləri əhatə edir.	“Əməliyyat göstəriciləri”
Təbii kapital	Bakcell Qrupun fəaliyyəti üçün zəruri olan yenilənən və yenilənməyən təbii resursları, məsələn su, enerji, torpaq və s. əhatə edir.	“Ekoloji göstəricilər”

Bakcell Qrup olaraq əsas məqsədimiz dəyər zənciri boyunca mənfi təsirlərimizi minimuma endirməkdir və bu yanaşmanı rəhbər tutaraq biz rəqabətə yararlılıq və dayanıqlılığa təkan veririk.

3.3.2. Məhsul hazırlanması

Rəqəmsal transformasiyanın sürətlənməsi, sənaye trendləri və istehlakçıların əlçatanlıq, asanlıq və bağlantıya olan tələblərini nəzərə alaraq bizneslər əməkdaşlığa açıq və yenilikçi olmalıdırlar. Son illər ərzində biz bu istiqamətdə özümüzü inkişaf etdirmək üçün innovasiyaya və məhsul hazırlanmasına qarşı yanaşmamızda müəyyən dəyişikliklər etmişik. Dəyər zənciri boyunca müştəri yönümlülüüyü bizim üçün əsasdır, bu isə öz növbəsində yeni və effektiv həll yollarının istehlakçılara təqdim olunması deməkdir.

2018-ci ildə biz məhsulun hazırlanmasını, bazara gətirilmə vaxtını (time-to-market) və inkişaf dövrünü əhatə edən Məhsul İdarəetmə Siyasətini hazırladıq. Siyasətin məqsədi bazarla ayaqlaşmaq, innovativ məhsulların inkişafını təmin etmək üçün prosesləri sərtləşdirmək və lazımsız addımları ixtisar edərək Qrupumuzun güclü tərəflərini optimallaşdırmaqdır.

Biz ən yaxşı həll yollarını tapmaq, gələcək imkanları əldə etmək və bazar dəyişikliklərinə hazırlıqlı olmaq üçün mövcud tendensiyaları və seqmentləri təhlil edirik. Nəticədə, son illər ərzində biz yanaşmamızı desentralizasiya edərək mobil rabitə bazarlarından aşağıda təqdim olunan müxtəlif və yeni müştəri seqmentlərinə yönəlmişik:

- Şəxsi mobil rabitə bazarı
- Məişət bazarı
- Korporativ və KOS bazarı

Marketing bölməmizdə telekommunikasiya ekosisteminin və ona bitişik bazarların nəzərə alınması ilə bazarın kompleks təhlili üzrə cavabdeh olan Tədqiqat, Analitika və Hesabat şöbəsi mövcuddur.

Bizim tədqiqat fəaliyyətimiz məhsulların hazırlanması prosesini sürətlə inkişaf edən bazar tendensiyaları ilə əlaqələndirməyə, məhsul strategiyamızı və mövqeyimizi qiymətləndirməyə və bazar uğursuzluqlarını effektiv şəkildə həll etməyə imkan yaradır.

Yeni məhsul və xidmətlər üçün ideyaların yaranması məqsədi ilə biz yeni texnologiyalar və metodologiyaları tədqiq etməyə davam edirik, həmçinin öz strategiyamızı xarici faktorlara uyğunlaşdırmaq üçün bazar və istehlakçı trendlərini araşdırırıq.

3.3.3. Təchizat zənciri

Bakcell Qrup olaraq məqsədiniz şəffaf və məsuliyyətli satınalma proseduru yaratmaq, özümüzə, təchizatçılarımıza və tərəfdaşlarımıza yüksək tələblər qoymaqdır. Anlayırıq ki, məhsul və xidmətlərin təchiz olunması vasitəsilə təchizatçılarımızın cəmiyyət və ətraf mühitə olan mənfi və müsbət təsirlərinə biz də öz töhfəmizi vermiş oluruq. Təchizatçı bazamızı optimallaşdırmaq və alınan məhsulların, komponentlərin və xidmətlərin keyfiyyət və dayanıqlılığını qurban vermədən ən yaxşı kommersiya təkliflərini əldə edə bilmək üçün davamlı olaraq çalışırıq. Ölkənin ən irimiqyaslı alıcılarından biri olaraq, yalnız aldığımız məhsul və xidmətlərin davamlı təchizatını təmin etməli deyil, həmçinin ətraf mühitə olan mənfi təsirlərimizi azaltmalı, insan haqlarını qorumaq və təchizat zəncirimiz boyunca uyğunsuzluq və nüfuz risklərini minimuma endirməliyik.

Təchizat prosesimiz 2013-cü ildə qəbul olunmuş və hal-hazırda yenidən baxışdan keçirilən İllik Təchizat Planı Siyasəti ilə idarə olunur. Siyasətin məqsədi Qrupun satınalma prosesini ən qabaqcıl təcrübələrə əsasən həyata keçirmək, həmçinin şəffaflyq və məsuliyyətlik prinsiplərinə sadıq qalaraq ən əlverişli təchizat zəncirini qurmaqdır.

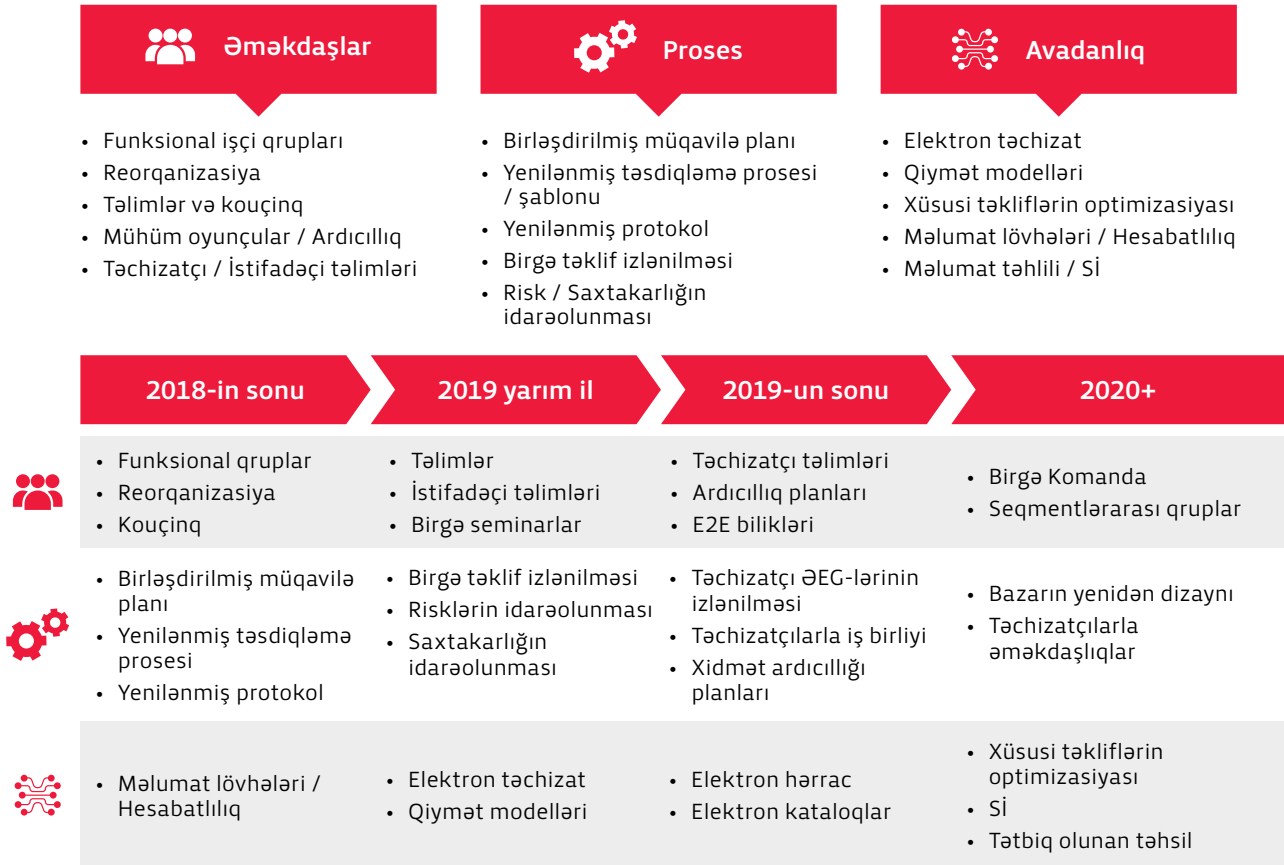
2018-ci ildən başlayaraq təchizat funksiyamız mühüm optimallaşdırma proseslərindən keçmiş, nəticədə Sifariş Tapşırığının yaradılması və təsdiqlənməsi müddətində, həmçinin ortalama satınalma günlərinin sayında mühüm azalmaya nail olunmuşdur. Düşünülən hədəflər və hər zaman inkişaf etmək üçün davamlı cəhdlərimiz nəticəsində 2018-ci ildə aşağıda təqdim olunmuş təkmilləşdirmə işləri həyata keçirilmişdir.

Cədvəl 6. 2018-ci ildə Bakcell Qrupda təchizat üzrə təkmilləşdirmə göstəriciləri

Əməkdaşlar	Proses	Avadanlıq
Əvvəllər Hüquq bölməsinin tabeliyində olan Müqavilələr funksiyası Təchizat bölməsinə keçirilmişdir.	Təchizat prosesinin keyfiyyəti artırılmış, Sifariş Tapşırığının hazırlanma və təsdiqlənmə müddəti azaldılmışdır.	Məlumat Paneli quraşdırılmış və nəticədə məhsuldarlıq göstəriciləri artmışdır.
Taktiki alışlar strateji alışlardan ayrılmışdır.	Müqavilələr üzrə daha uzunmüddətli planlaşdırma qəbul olunmuş və bu daha sərfəli ticarət şərtlərinə gətirib çıxarmışdır.	Yeni müqavilə planlaşdırması və resurs planlaşdırması üzrə alətlər tətbiq edilməyə başlamışdır.
Personal bacarıqları yenidən qiymətləndirilmiş və təkmilləşdirilmişdir.	Bir mənbədən alış və texniki qiymətləndirmə gözdən keçirilmiş və yenilənmişdir.	Təklifin Tələb Edilməsi (RFP) ərizəsi təkmilləşdirilmiş, əvvəlcədən ödəniş və şərtlərə dəyişiklik etmə seçimləri ləğv olunmuşdur.
Funksiyalar arası və şöbələr arası təlimlər keçirilmişdir.	Daxili təsdiqlənmə proseduru təkmilləşdirilmiş, təsdiqlənmə müddəti azaldılmışdır.	Vendor məlumat bazası və müqavilə şablonlarının optimallaşdırılması üzrə layihələrə başlanılmışdır.

Həmçinin gələcək inkişaf üzrə üç müvafiq kateqoriyalara bölünmüş yeni bir yol xəritəsi hazırladıq. Yol xəritəsi aşağıda təqdim olunmuşdur.

Şəkil 5. Bakcell Qrupun təchizat prosesinin təkmilləşdirilməsi üzrə yol xəritəsi



Təchizat komandasının həvəsləndirilməsi üçün Məlumat Lövhəsinin tətbiqinə başlanılmışdır. Bu lövhədə komandanın hər bir üzvü bir interfeysdə özünün və digər komanda üzvlərinin nəticə göstəricilərini görə bilər. Məlumat Lövhəsində müqavilələr, sifariş və ödəniş məlumatları nümayiş olunur, bu isə öz növbəsində komandada şəffaflyq və sağlam rəqabətə təkan verir.

Müştərilərimizə düzgün xidmətləri təqdim etmək üçün 327 yerli və xarici təchizatçı ilə əməkdaşlıq edirik. Əsas təchizatçı kateqoriyalarımız IT və texnologiya, peşəkar xidmətlər, turizm və tədbirlərin planlanması, ofis ləvazimatları və digərləridir. Strukturlaşdırılmış satınalma prosesləri vasitəsilə Qrupumuz üçün ən münasib təchizatçıları seçirik və bütün tələblərimizə cavab verdikləri təqdirdə yerli təchizatçılarla əməkdaşlıq etməyə üstünlük veririk. İllik büdcəmizin yarısından çoxu məhz yerli təchizatçılara xərclənir ki, bu da bizim fəaliyyət göstərdiyimiz cəmiyyətə olan töhfələrimizdən biridir.



Hal-hazırda təchizat zəncirimizdə olan mənfi ekoloji və sosial təsirlərin qiymətləndirilməsi üzrə hər hansı rəsmi mexanizmin mövcud olmamasına baxmayaraq, bütün təchizatçılarımız müqavilə imzalanmasından əvvəl ətraflı şəkildə araşdırılırlar. Hal-hazırda biz bu yoxlanış prosedurumuzu gözdən keçiririk və gələcəkdə yeni təchizatçılarla əməkdaşlığa başlamamışdan əvvəl onların mənfi ekoloji və sosial təsirlərinin qiymətləndirilməsi üzrə yoxlanma proseslərinin hazırlanmasını planlaşdırırıq. Bundan əlavə, biz mövcud təchizatçılarla münasibətlərin tənzimlənməsi və təchizat zəncirimizdə mənfi ekoloji və sosial təsirləri minimuma endirmək məqsədi ilə Təchizatçılar üçün Davranış Kodeksinin də yazılmasını planlaşdırırıq.

3.4. Korporativ idarəetmə

3.4.1. Korporativ idarəetmə bəyanatı

Bakcell Qrupun korporativ idarəetmə strukturunun əsasları davamlı təkmilləşdirmə üçün daima yenilənən aşağıdakı korporativ idarəetmə sənədlərindən ibarətdir:

Sənədin adı	Məqsədi	Ən son qəbul olunma tarixi
Davranış kodeksi	Qrupun daxilində, həmçinin təchizatçılar, müştərilər və digər əməkdaşlar arasında düzgün davranış standartını təşviq etmək və aşılamaq.	06/04/2018
Etika kodeksi	Bütün vəzifələr üzrə etik standartlara uyğun davranış təlimatlarını təmin etmək üçün. Kodeks həmçinin Direktorlar Şurasının digər əməkdaşlar və maraqlı tərəflərlə olan münasibətlərini tənzimləyir.	2019-cu ilin sonunadək yenilənməli və qəbul edilməli
Komitələrin nizamnamələri	Hər bir komitə üzrə həmin komitənin məqsədi, səlahiyyətləri, tərkibi, görüşmə tezliyi, protokollar üzrə təlimatları və Direktorlar Şurasına hesabatlılığını təsvir edən nizamnamə.	Dəyişir
Fəaliyyət üzrə bonus siyasəti	Əməkdaşlara illik fəaliyyət bonuslarının hesablanması və ödənilməsi üzrə qayda və təlimatları müəyyən etmək.	12/11/2018
İşçi imtiyazları üzrə siyasət	Əməkdaşları mövcud və vəzifələrinə uyğun imtiyazlar üzrə məlumatlandırmaq və imtiyazların düzgün tətbiq olunma prinsiplərini müəyyən etmək.	08/01/2018
Mühasibatlıq siyasəti	Maliyyə hesabatlılığı üzrə düzgün daxili nəzarət sistemini təmin edən və mühasibatlıq praktikasını idarə edən maliyyə prinsipləri və siyasətlərini sənədləşdirmək.	2019-cu ilin sonunadək yenilənməli və qəbul edilməli
Vergi ödənişi siyasəti	Mövcud və tətbiqolunan vergi qanunları və təlimatları ilə uyğunluğu təmin etmək, vergi risklərini azaltmaq və biznes qərarları verərkən səmərəsizliyə yol verməmək üzrə uzunmüddətli strategiyani təmin etmək	30/07/2012

Nizamnaməyə əsasən, Bakcell Qrupun korporativ idarəolunması aşağıdakı idarəetmə orqanları tərəfindən həyata keçirilir:

- İştirakçıların Ümumi Yığıncağı (“Ümumi Yığıncaq” bölməsinə baxın)
- Direktorlar Şurası (“Direktorlar Şurası” bölməsinə baxın)

Bakcell Qrup, səmərəli və davamlı idarəolunmanı təmin etmək üçün hər zaman peşəkar və təcrübəli mütəxəssisləri cəlb etməyə çalışır. İdarəetmə orqanlarının üzvlərinin peşəkarlığı bizə müştərilərimizin və cəmiyyətin inamını qazanmağa yol açır.

2018-ci ildə bizim əsas istiqamətlərimizdən biri korporativ idarəetmə mexanizmlərinin harmonizasiyası olmuşdur ki, bu da öz növbəsində həyata keçirdiyimiz hər bir işin əsasında güclü və etibarlı korporativ idarəetmə prinsiplərinin durduğunu təmin edir. Uzunmüddətli dəyərin yaradılmasına dəstək məqsədi ilə effektiv nəzarət mexanizmlərinin mövcudluğunu təmin etmək üçün biz idarəetmə sistemimizi mütəmadi olaraq yenidən baxışdan keçiririk.

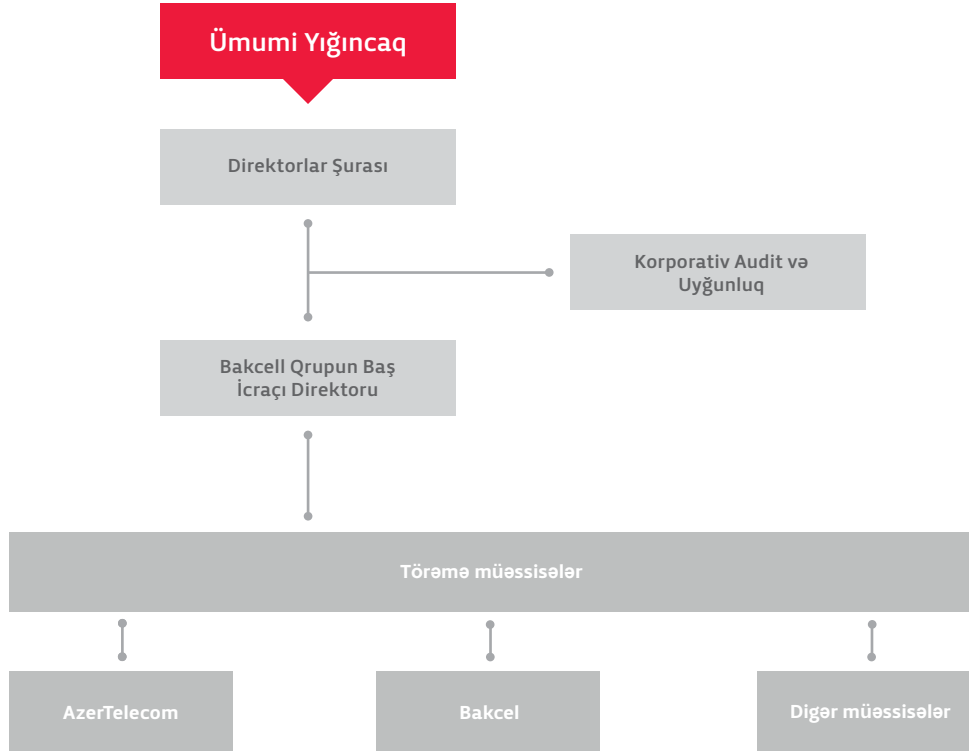
3.4.2. İdarəetmə prinsipləri və təşkilati struktur

Bakcell Qrup öz mədəniyyətinin əsas elementi kimi məsuliyyətli və effektiv korporativ idarəetməni dəstəkləyir və biz gördüyümüz bütün işlərin düzgünlüyünü təmin etmək üçün idarəetmə strukturumuzu davamlı olaraq möhkəmləndirməkdə israrlıyıq. Son illərdə biz fəaliyyətimizi daha çevik və şəffaf etmək üçün daxili inzibati sistemlərimizi və əsas biznes proseslərimizi yenidən təşkil etmək üçün əhəmiyyətli tədbirlər görmüşük.

2017-ci ildə Bakcell Qrup əsaslı şəkildə restrukturizasiya olunmuşdur. Restrukturizasiya qərarı Qrupun təşkilati strukturunda dəyişikliklərə və resursların daha da optimallaşdırılmasına gətirib çıxarmışdır. Bu restrukturizasiya sayəsində biz inzibati funksiyalarla bağlı xərcləri azaltmağa, kadrlardan daha səmərəli istifadə etməyə, diqqətimizi əsas məhsullara və müştərilərə yönəltməyə nail olmuşuq.

Bakcell Qrup olaraq korporativ idarəolunma üzrə beynəlxalq standartlara uyğun fəaliyyət göstərməyi qarşımıza məqsəd qoymuşuq. Hədəfimiz, səhmdarlar üçün dəyər yaradılması və qorunması məqsədilə resurslardan səmərəli istifadə və strategiyanın qurulması üçün dəqiq mexanizmlərin tətbiqidir.

Aşağıdakı təşkilati struktur korporativ idarəolunma və Qrupun müəssisələri arasında qarşılıqlı münasibətlərin vizual təmsilidir.



3.4.3. Biznes proseslər və hesabatlılıq üzrə daxili nəzarət

Bu bölmənin məqsədi maraqlı tərəflərimizi Bakcell Qrupda biznes proseslər və hesabatlılıq üzrə daxili nəzarətin necə təşkil olunduğu haqda məlumat ilə təmin etməkdir. Maliyyə və qeyri-maliyyə hesabatları ilə bağlı əsas proseslərə nəzarət tədbirlərinin həyata keçirilməsi üçün effektiv şəraitin yaradılması, eləcə də təlimat və siyasətlərə əməl olunmasına nəzarət üçün ayrıca Korporativ Siyasətlər və Proseslər funksiyası mövcuddur. Bundan əlavə, fəaliyyətimizi müstəqil şəkildə qiymətləndirən, sistemləşdirilmiş və qəfil yoxlanışlar aparan və nəticələri müvafiq məsləhətlər ilə birlikdə səhmdarlarımıza təqdim edən müstəqil daxili audit funksiyası -

yəni Korporativ Audit və Uyğunluq bölməsi də mövcuddur. Korporativ Audit nəzarət və idarəetmə proseslərinin səmərəliliyinin qiymətləndirilməsi və təkmilləşdirilməsinə qarşı sistemli və intizamlı yanaşmanı tətbiq etməklə Qrupa öz məqsədlərinə nail olmağa kömək edir.

Bakcell Qrupun idarəetmə mühitinin əsasında təşkilati mədəniyyət durur. Bizim rəhbərliyimiz əməkdaşlarımıza və tərəfdaşlarımıza şəffaflyq, etika və dürüstlük dəyərlərini çatdırmaq üçün fəal şəkildə çalışır. Hal-hazırda biz rüşvətxorluq, işçi hüquqları və işçilər arasında münasibətlər, korrupsiya və ayrılı-

seçkiliyə qarşı mövqeyimizi əhatə edən illik icbari təlimlərin tətbiq edilməsini planlaşdırırıq.

Fəaliyyətimizin şəffaflığını və səmərəliliyini təmin etmək və bütün formalarda saxtakarlığın qarşısını almaq üçün bir neçə nəzarət tədbirlərimiz mövcuddur. Daxili idarəetmə proseslərimizi əsas iki istiqamətdə inkişaf etdirir və qururuq:

- Hesabatlılıq üzrə proqram təminatı təsdiq olunduqdan sonra məlumatları bloklayır və səlahiyyətsiz şəxslərin məlumata çıxışını və dəyişmə imkanlarını məhdudlaşdırır
- İlkin məlumatların təmin olunması, həmin məlumatların hesablara və sistemə daxil olunması, məlumatın keyfiyyət və məzmunun yoxlanması üzrə vəzifə bölgüsü

Bundan əlavə, yoxlama tədbirlərinə çatışmazlıqların aradan qaldırılması və rəhbərliyə müvafiq hesabatların təqdim olunması, prioritet sahələrin planlaşdırılması və müəyyən edilməsi, layihələrin qiymətləndirilməsi, məlumatların nəzərdən keçirilməsi və monitorinqi daxildir.

3.4.4. Ümumi Yığıncaq

Ümumi Yığıncaq Bakcell Qrupun ali idarəetmə orqanıdır. Nizamnaməyə əsasən, Ümumi Yığıncaq Qrupun fəaliyyətinə aid olan məsələlər üzrə iclas keçirmək və qərarlar qəbul etmək hüququna malikdir. Ümumi Yığıncağın Mülki Məcəlləyə və Nizamnaməyə uyğun olaraq bir sıra müstəsna səlahiyyətləri vardır. Ümumi Yığıncaq maliyyə ili başa çatdıqdan sonra altı ay müddətində ildə bir dəfədən az olmamaq şərti ilə çağırılır.

Səhmdarlar, Ümumi Yığıncaqlarda iştirak etmək hüququ ilə əlaqədar tətbiq olunan qanunlardan əlavə olaraq səsvermə hüquqlarını aşağıdakı mövzular üzrə həyata keçirə bilərlər:

- Nizamnamə kapitalının dəyişdirilməsi
- Müəssisələrin Baş İcraçı Direktorlarının təyin edilməsi və ya vəzifədən azad edilməsi
- İllik hesabatların təsdiqlənməsi
- Direktorlar Şurasının yaradılması, sədr və üzvlərinin təyin edilməsi və ya vəzifədən azad edilməsi

3.4.5. Direktorlar Şurası

Direktorlar Şurası, Qrupun rəhbərliyi üzrə məsuliyyət daşıyır və idarə mexanizminin bir hissəsi kimi riskləri və imkanları mütəmadi olaraq nəzərdən keçirir. Direktorlar Şurası həmçinin strategiya, məram, missiya və şirkətin əsas dəyərlərini yüksək səviyyədə müəyyənləşdirmək üçün məsuliyyət daşıyır. Şura üzvləri, müvafiq təhsil və təcrübələri nəzərdən keçirildikdən sonra Ümumi Yığıncaq tərəfindən təyin edilir. Hal-hazırda Direktorlar Şurası dörd üzvdən ibarətdir və onların hər biri qeyri-icraçı direktordur.

Direktorlar Şurası, Ümumi Yığıncaqlar arasında Baş İcraçı Direktorların fəaliyyətinə nəzarət edir. Maraqların toqquşmasının qarşısını almaq üçün Direktorlar Şurasının üzvləri Bakcell Qrupda eyni vaxtda digər vəzifələri icra edə bilməzlər, o cümlədən buna Baş İcraçı Direktorun vəzifəsi də aiddir.

3.4.6. Müfakatlandırma

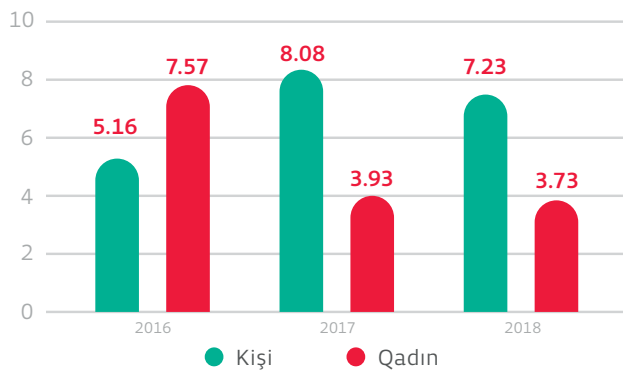
Ədalətli və düzgün mükafatlandırma kadrların cəlb olunması, motivasiyası və saxlanması əhəmiyyətli rol oynayır. Ədalətli və şəffaf bir sahibkar olmaq Bakcell Qrupun kadrların idarəedilməsi strategiyasının mərkəzindədir, buna görə də biz həm icraçı, həm də qeyri-icraçı əməkdaşlara bonus və fəaliyyətlə bağlı ödənişlərin tənzimlənməsi üçün Fəaliyyət üzrə Bonus Siyasətini qəbul etdik.

Baş İcraçı Direktorun həm sabit əmək haqqı, həm də bonusları Direktorlar Şurası tərəfindən müəyyən edilir. Baş İcraçı Direktorun mükafatlandırılması korporativ fəaliyyət göstəricilərindən asılıdır.

Aşağıdakı şəkillərdə Bakcell Qrupda ümumi illik kompensasiya nisbəti və standart başlanğıc əmək haqqının yerli minimum əmək haqqına nisbəti təqdim edilmişdir. Kişilər və qadınlar arasında başlanğıc əmək haqqı fərqlidir, çünki müəyyən mədəni təsəvvürlərə görə bəzi vəzifələr, məsələn sürücü vəzifəsi, yalnız kişi namizədləri, bəzi vəzifələr isə, məsələn xadimə vəzifəsi, yalnız qadın namizədləri cəlb edir. Bütün digər qeyri-başlanğıc vəzifələr yalnız fəaliyyət əsasında mükafatlandırılır və qeyri-fəaliyyət göstəriciləri, məsələn cinsiyyət və yaş, nəzərə alınmır. 2017-ci ildə illik kompensasiya nisbəti Baş İcraçı Direktor vəzifəsi üçün maaşın yüksəlməsi nəticəsində qalxmışdır.

Cədvəl 7. Bakcell Qrupda illik kompensasiya nisbəti

	2016	2017	2018
Qrupun ən yüksək maaş alan əməkdaşının digər əməkdaşların cəmi ortalama maaşına olan nisbəti	30.02	76.35	79.48

Şəkil 6. Bakcell Qrupda standart başlanğıc maaşının yerli minimum maaşa olan nisbəti**3.4.7. Komitələr**

Aşağıdakı komitələr müvafiq sahələr üzrə strateji təlimatları bəirləyir və korporativ idarəetmənin şəffaflığını təmin edir.

- **İntizam Komitəsi** – 2018-ci ilin aprel ayından fəaliyyət göstərən komitə Davranış və Etika Kodeksinin ehtimal olunan pozuntularının nəzərdən keçirilməsi və araşdırılması, həmçinin Əmək Məcəlləsinə uyğun olaraq müvafiq tədbirlərin görülməsi üzrə məsuliyyət daşıyır.
- **Audit Komitəsi** – 2017-ci ildən fəaliyyət göstərən komitə maliyyə hesabatlılığına, daxili nəzarət sisteminə görə və ilk növbədə daxili və xarici audit funksiyalarının həyata keçirilməsində idarə heyətinə dəstək göstərməsinə görə məsuliyyət daşıyır.
- **Texnologiya Komitəsi** – 2017-ci ildən fəaliyyət göstərən komitə texniki əməliyyatların və əhəmiyyətli texnoloji sərmayələrin həyata keçirilməsi, o cümlədən, Biznes Strategiyasının həyata keçirilməsində texnologiya və innovasiyanın roluna nəzarət üzrə məsuliyyət daşıyır.
- **Sərmayə Komitəsi** – 2019-cu ilin may ayından fəaliyyət göstərən komitə sərmayə portfelinin idarəedilməsi və nəzarəti, portfelin effektivliyinin monitorinqi və sərmayə strategiyasının müəyyən edilməsi üzrə məsuliyyət daşıyır.

3.4.8. Etika, şəffaflyq və anti-korrupsiya

Maraqlı tərəflərimizin inamını doğrultmaq, həmçinin strategiyamızı həyata keçirmək üçün idarəetmə strukturumuzun ən mühüm elementlərindən biri dürüstlükdür. Korporativ mədəniyyətimiz son dərəcə aydın bir şəkildə təsvir olunmuş dəyərlər, düzgün daxili nəzarət və uyğunluq çərçivəsi əsasında qurulmuşdur. Korrupsiya və rüşvətخورluğa istənilən şəkildə “sıfır tolerantlıq” yanaşmasını tətbiq edir və hətta ehtimal olunan korrupsiya riski varsa belə biznes imkanlarından imtina etməyə üstünlük veririk.

Davranış Kodeksimiz dəyərlərimizi ifadə edir və Bakcell Qrupda hər kəsin peşəkar davranışını təşviq edir. Bizim Davranış Kodeksinin məqsədi Bakcell Qrup adından fəaliyyət göstərən və ya Bakcell Qrupu təmsil edən hər bir kəsin düzgün qərar qəbul etməsini təmin etməkdir. Davranış kodeksində aydın şəkildə qeyd olunmuşdur ki, əməkdaşlar və ya bizim adımdan fəaliyyət göstərən digər şəxslər heç zaman hər hansı bir formada rüşvət qəbul etməməli və ya təklif etməməlidirlər. Sənəd həmçinin hər hansı həddindən artıq zəngin və qeyri-zəruri hədiyyələrin verilməsi və ya alınmasını qadağan edən göstərişləri də ehtiva edir.

Davranış Kodeksimizə uyğunluq məcburi təlimlər, risklərin qiymətləndirilməsi, mütəmadi yoxlamalar, fəaliyyətin monitorinqi və qiymətləndirilməsi, həmçinin “whistleblowing” prosedurları vasitəsilə təmin olunur. Davranış Kodeksinə uyğun olmayan istənilən pozuntu halları İntizam Komitəsi tərəfindən araşdırılır. Aparılan araşdırmalar intizam tədbirləri ilə nəticələnə bilər ki, bunlara işdən azad olunma və hətta bəzən cinayət işi də aiddir. Belə hadisələr gələcəkdə qarşısının alınması və biznes funksiyalarımızın davamlı olaraq təkmilləşdirilməsini təmin etmək üçün təhlil edilir.

İnanırıq ki, dürüstlük mədəniyyətinin möhkəmləndirilməsi ilə yanaşı, dürüstlük ilə

bağlı hadisələrdən şikayət olunması və bunların araşdırılması üçün rəsmi mexanizm yaradılmalıdır. Hazırda İntizam Komitəsi istintaq orqanı funksiyalarını yerinə yetirir və bütün şikayətlər Komitə tərəfindən müəyyən edilmiş qaydada qəbul edilir və nəzərdən keçirilir. Biz davamlı olaraq əməkdaşlarımızı nəticələrindən çəkinmədən hər hansı bir problem barədə bizi məlumatlandırmağa çağırırıq.

metodologiya üzərində qurulmuş “Saxtakarlıq və Korrupsiyaya Qarşı Sıfır Tolerantlıq” layihəsinə başlamışıq. Layihə çərçivəsində biz Etika Kodeksini tamamlayacaq, maraqların toqquşması, hədiyyələrin verilməsi və qəbul edilməsi barədə bir sıra siyasətlər hazırlayacağıq. Aşağıdakı şəkildə 2020-ci ilin üçüncü rübünün sonunadək tam başa çatdırılacaq layihənin iş cədvəli və mərhələləri təqdim olunmuşdur.

2018-ci ilin noyabr ayında biz etika və antikorrupsiya prinsiplərinin inteqrasiyası və daxili proseslərimizin təkmilləşdirilməsi üçün hərtərəfli və təfərrüatlı

Şəkil 7. “Saxtakarlıq və Korrupsiyaya Qarşı Sıfır Tolerantlıq” layihəsinin iş cədvəli

	2018	2019			2020		
	IV Rüb	I Rüb	II Rüb	IV Rüb	I Rüb	II Rüb	III Rüb
Etika Kodeksinin hazırlanması	➔						
Etika Kodeksinin təsdiqlənməsi və əməkdaşlara çatdırılması					➔ Sentyabr 2019 sonu		
Etik Uyğunluğun İdarəolunması üzrə tədqiqat və iş zamanı öyrənmə		➔	➔ Fevral 2019 sonu				
Whistleblowing siyasətinin hazırlanması		➔	➔ Mart 2019 sonu				
Whistleblowing siyasətinin təsdiqlənməsi və əməkdaşlara çatdırılması					➔ Oktyabr 2019 sonu		
Maraqların Toqquşması siyasətinin hazırlanması				➔	➔ Sentyabr 2019 sonu		
Maraqların Toqquşması siyasətinin təsdiqlənməsi və əməkdaşlara çatdırılması					➔	➔ Dekabr 2019 sonu	
Etika və Uyğunluğun İdarəolunması siyasətinin hazırlanması					➔	➔ Oktyabr 2019 sonu	
Etika və Uyğunluğun İdarəolunması siyasətinin təsdiqlənməsi və əməkdaşlara çatdırılması					➔	➔ Dekabr 2019 sonu	
Hədiyyə Verilməsi və Alınması siyasətinin hazırlanması					➔	➔ Noyabr 2019 sonu	
Hədiyyə Verilməsi və Alınması siyasətinin təsdiqlənməsi və əməkdaşlara çatdırılması					➔	➔ Dekabr 2019 sonu	
Nəticələrin və əlavə siyasətlərə ehtiyacın təhlil olunması					➔	➔ Dekabr 2019 sonu	
Etik Uyğunluq İdarəolunmasının araşdırılması üçün vasitələr					➔	➔ Dekabr 2019 sonu	
Etik Uyğunluq İdarəolunması vasitələrinin tətbiq olunması					➔		



3.4.9. Risklərin və Biznes Davamlılığının İdarəedilməsi

Telekommunikasiya sənayesində fəaliyyət göstərən müəssisələr meqa-trendlərə, risklərə və sənaye ilə bağlı spesifik mövzuları əhatə edən global amillərə qarşı həssasdırlar. Bakcell Qrup, risklərin müəyyən olunması və qiymətləndirilməsi üçün biznesin davamlılığının idarə edilməsi mövhumu çərçivəsində bir yanaşma tətbiq edir. Biznesin davamlılığının təmin edilməsinin məqsədi, normal iş fəaliyyətində planlaşdırılmamış və ya proqnozlaşdırıla bilən fasilələrə baxmayaraq, biznes davamlılığının effektiv idarəedilməsi vasitəsilə vacib biznes funksiyalarının qorunmasını təmin etməkdir. Risklərin idarəedilməsi ali idarəedici orqan tərəfindən dəstəklənir və potensial zərərlərin təsirlərinin təyin edilməsi, bərpa olunma üzrə strategiya və planların qurulması, məhsul və xidmətlərin davamlılığının təlimlər, texniki xidmət və nəzarət vasitəsilə həyata keçirilməsini ehtiva edir.

Hər hansı bir hadisənin biznes proseslərə, xidmət və ya məhsullara təsirini qiymətləndirmək üçün aşağıdakı meyarlar diqqətlə nəzərdən keçirilir.

- **Maliyyə təsirləri.** Əgər hadisə nəticəsində xidmətlərin əlçatmaz olması səbəbindən əlavə xərclər yaranırsa.
- **Müştəri məmnuniyyəti/Nüfuza təsirlər.** Əgər hadisə nəticəsində müştəri məmnuniyyətinə, nüfuza, ictimai rəyə, səhmdarların, təchizatçıların və ya dilerlərin loyallığına zərər dəyirsə.
- **Təhlükəsizlik təsirləri.** Əgər hadisə nəticəsində xidmətlərin əlçatmaz olduğuna görə insanların sağlamlığı və rifahı üçün təhlükə yaranırsa.
- **Hüquqi və ya tənzimləyici təsirlər.** Əgər hadisə qanuni, tənzimləyici və müqavilə öhdəliklərinin pozulmasına səbəb olursa.

Bu meyarlara əsaslanaraq biz risklərin beş əsas kateqoriyasını müəyyən etdik ki, bu riskləri daha sonra təhlil edir və hər biri üzrə müvafiq cavab planları hazırlayırıq. Hər bir risk yüksək, orta və ya aşağı səviyyədə təsnif olunmuşdur və **Şəkil 8**-də göstəriləni kimi, müvafiq cavab planları tərtib edilmişdir.

Şəkil 8. Bakcell Qrupun əsas risk qrupları və müvafiq cavab planları

	Risk	Cavab planı
Maliyyə	Şəbəkə aktivlərindən dəyər əldə etmək imkanının olmaması	<ul style="list-style-type: none"> • Şəbəkə infrastrukturunun əhatə dairəsini və fəaliyyətini gücləndirmək • Şəbəkə paylaşımını və digər tərəflərə ötürülməsi üzrə faydaları artırmaq
	Şəxsi məlumatların təhlükəsizliyi və qorunması üzrə yeni trendləri ciddiyyə almamaq	<ul style="list-style-type: none"> • Kiber təhlükələri vaxtılı-vaxtında təyin etmək • Dəyər yaradılması üçün rəqəmsal güvən üzərində fokuslanmaq • Məlumat qorunması üzrə uyğunluq trendlərini izləmək və düzgün idarə etmək
Uyğunluq	Yeni bazarlarda tənzimləyici mexanizmlərin yetərsizliyi	<ul style="list-style-type: none"> • Rəqəmsal cəmiyyəti formalaşdırmaq üçün tənzimləyici orqanlarla münasibət qurmaq • Tənzimləmə mexanizmlərinə qarşı qabaqcıl və çevik yanaşma tətbiq etmək
	Dəyişən sənaye ekosistemlərində yeni rolların anlaşılınmaması	<ul style="list-style-type: none"> • İnternet üzərindən əlavə (over-the-top) xidmətlər üzrə tələbatı artırmaq üçün yeni yolların araşdırılması • Yeni inkişaf edən ekosistemlərdə qabaqcıl yer almaq
Əməliyyat	İcra olunmanı yerinə yetirmək üçün yetərsiz fəaliyyət ölçülməsi	<ul style="list-style-type: none"> • Düzgün müştəri göstəricilərini təhlil etmək • Əsas fəaliyyət göstəricilərini genişləndirmək • Fəaliyyətin idarə olunması üzrə yeni yanaşma tətbiq etmək
	Təşkilati çevikliyi təkmilləşdirə bilməmək	<ul style="list-style-type: none"> • Daxili əməkdaşlığı və birliyi təkmilləşdirmək • Müştəri tərəfindən təyin olunmuş şəbəkə və İT sistemlərinə keçmək
Strategiya	Müştəri dəyərlərini anlamamaq	<ul style="list-style-type: none"> • Xidmət portfelinin sadələşdirilməsi • Müştəriyə dəstək xidmətlərinin optimallaşdırılması • "Z" nəslinin tələblərinə cavab yollarının axtarılması
	İnnovasiya üzrə yeni istiqamətləri tətbiq edə bilməmək	<ul style="list-style-type: none"> • Daha müxtəlif istedad hovuzunun dəstəklənməsi • İnkubator təşəbbüslərindən istifadə olunması • Mədəni düşüncə tərzinin yenilənməsi
Dayanıqlılıq	Data istifadəsinin artması ilə əlaqədar ekoloji və sosial təsirlərin artması	<ul style="list-style-type: none"> • Ekoloji və sosial göstəricilər üzrə məlumat yığılması və hesabatlılıq üzrə proseslərin təkmilləşdirilməsi • İstehlak və xərclərin azaldılması üçün enerji səmərəliliyi üzrə təşəbbüslərin artırılması
	Dayanıqlılıq prinsiplərinin əməliyyatlara və təşkilati mədəniyyətə inteqrasiya edilə bilməməsi	<ul style="list-style-type: none"> • Həm Qrup daxilində, həm də xaricində dayanıqlılıq üzrə məlumatlılığın artırılması • Daxili və xarici maraqlı tərəflərin cəlb olunması üzrə rəsmi mexanizmin qurulması

▶ Yüksək
 ▶ Orta
 ▶ Aşağı

Biz, xidmət və məhsullarımızın müştərilərlə olan müqavilələrə, sənaye təlimatlarına, və ümumi olaraq, beynəlxalq metodologiya və standartlara uyğun olaraq təmin olunması, həmçinin Qrupun dəyər və nüfuzunun qorunması üçün risklərin idarə olunmasını ən mühüm elementlərdən biri hesab edirik.



Texnologiyada innovasiya ilə daha yaxşı gələcəyə...

Ölkədə ilk “HD Səs” texnologiyası

Bakcell şirkəti Azərbaycanda ilk dəfə olaraq “HD Səs” texnologiyasını istifadəyə verib. UMTS (3G) şəbəkəsində müasir innovativ AMR-WB (Adaptive Multi-Rate Wideband/Çoxsəviyyəli Tənzimlənən Geniş Zolaqlı Şifrələmə) texnologiyasının tətbiqi vasitəsilə Bakcell öz abunəçilərini çox yüksək keyfiyyətli danışıq təcrübəsi ilə təmin edəcək.

Adi zəngdən fərqli olaraq, “HD Voice” (high definition voice) - səsin ötürmə kanallarının tutumunun optimallaşdırılması texnologiyası sayəsində abunəçilər bir-biri ilə danışarkən nitqi çox yüksək dəqiqliklə eşidə bilirlər. Bununla yanaşı, yeni istifadəyə verilmiş texnoloji özəllik danışıq zamanı abunəçinin ətrafında olan əlavə səs-küyü minimal həddə gətirir və digər abunəçinin qarşı tərəfin nitqini daha aydın və şəffaf şəkildə eşitməsini təmin edir. Nəticə etibarilə hər iki abunəçi bir-birini eyni otaqda olduğu kimi eşidirlər.







TƏRƏQQI

4. Tərəqqi



Bakcell Qrup üçün dayanıqlı əməliyyatlar etibarlı və funksional şəkildə fəaliyyət göstərmək, eyni zamanda müştərilər, əməkdaşlar, cəmiyyət və ətraf mühit ilə qarşılıqlı təsirləri vurğulamaq deməkdir.

4.1. Şəxsi məlumat və kiber təhlükəsizlik

Qlobal datanın təxminən 90%-i son iki il ərzində yaranmışdır və hal-hazırda qlobal data axınının qlobal ÜDM üzrə töhfəsi dünyada malların alışverişindən olan töhfə ilə demək olar ki, eynidir. İnternetə bağlı və tamamilə yeni bir miqyasda məlumat mübadiləsi aparən milyonlarla cihaz məhsuldarlığın artırılması və xərclərin azaldılması üzrə yeni imkanlar yaradır. Bundan əlavə, süni intellekt və böyük data kimi qabaqcıl texnologiyalar da hər il daha da çox şəxsi və peşəkar həyatlarımıza daxil olur. Bu yeniliklər həyatımızı və iqtisadiyyatları inkişaf etdirsə də, onların gətirdiyi təhlükəsizlik riskləri olduqca əhəmiyyətlidir. Şəxsi məlumatlar dünyanın ən dəyərli aktivlərindən birinə çevrilmişdir və nəticədə kiber-hücumlar bütün dünyada şirkətlərə kifayət dərəcədə zərər vurur.

Bakcell Qrup olaraq biz inanırıq ki, rəqəmsal cəmiyyət üçün kiber təhlükəsizlik ən fundamental tələblərdən birinə çevrilmişdir. Bu səbəbdən, müştərilərimizin cihazlarının təhlükəsizliyini və məlumatlarının qorunmasını təmin etmək üçün ən ciddi tədbirləri həyata keçiririk. Əməliyyatlarımızın davamlılığını qorumaq və məlumat sızıntılarının qarşısını almaq üçün daima infrastrukturumuzu və təhlükəsizlik tədbirlərini təkmilləşdirir, yeniləyir və nəzarət altında saxlayırıq. 2018-ci ildən başlayaraq sistemlərimizdə potensial təhlükələri təyin etmək və müvafiq tədbirlərin həyata keçirildiyini təmin etmək üçün “daxil olma” sınaqlarını (“penetration testing”) tətbiq edirik. Həmçinin serverlərimizin bulud platformalarına keçidini başlatmışıq və 2020-ci ilin sonunadək serverlərimizin əksəriyyətinin bulud üzərindən fəaliyyət göstərməsini planlaşdırırıq.

Məlumat Təhlükəsizliyi üzrə Təlimat Kitabçalarımız IT təhlükəsizliyi standartlarının əməliyyat prosedurları üzrə əməkdaşlarımızı təlimatlandırır. Bütün Bakcell Qrup əməkdaşları həmçinin məlumat təhlükəsizliyi və datanın qorunması üzrə məcburi təlimlərdə iştirak etməlidirlər.

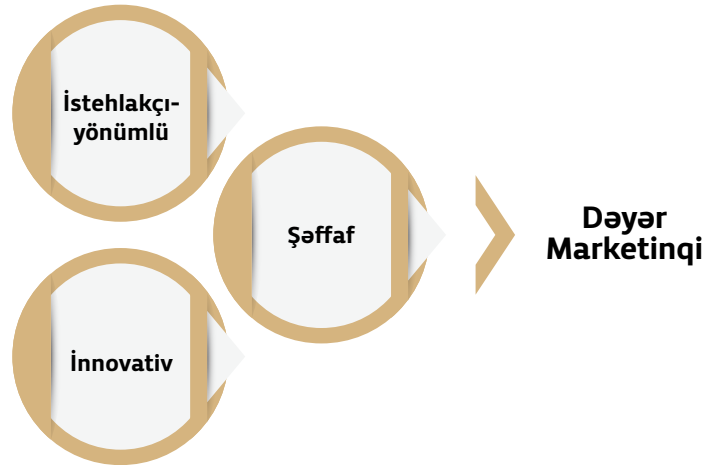
2019-cu ilin sonunadək biz məlumat təhlükəsizliyi üzrə qlobal standart olan ISO 27001 sertifikatını əldə etməyi planlaşdırırıq. İnanırıq ki, ciddi tədbirlərimiz və intizamlı yanaşmamız məlumat təhlükəsizliyimizi daha da gücləndirəcək, xarici kiber-hücumlara qarşı keçilməz bir sərhəd yaradacaqdır.

Müştərilərimizin rəqəmsal cihazlara etibar etməsi, və onların məlumatlarının təhlükəsiz bir şəkildə qorunması üçün biz ən qabaqcıl və ciddi tədbirləri həyata keçiririk.

4.2. Məsuliyyətli marketing

Bizim marketing fəlsəfəmiz mövcud resursların yalnız dəyər yaradan marketing sərmayələrinə yatırılmasını ehtiva edir. Dəyər marketingini tətbiq etməklə, biz istehlakçı üçün mühüm dəyər yaradaraq uzunmüddətli müştəri loyallığı yaratmağa çalışırıq. Marketing fəaliyyətimiz aşağıda qeyd olunmuş üç dəyər ilə idarə olunur.

Şəkil 9. Bakcell Qrupda dəyər marketingi



İnanırıq ki, aşağıdakı prinsipləri tətbiq etməklə, biz məsuliyyətli marketing üzrə birinci olmaq iddiamızı həyata keçirməyə nail olmuşuq.

- **Təhlükəsizlik.** İnanırıq ki, ətraf mühit və ya cəmiyyətin sağlamlığı üçün zərərli ola biləcək məhsul və ya xidmətlər üzrə müvafiq şəkildə xəbərdarlıq təqdim olunmalıdır.
- **Düzgünlük.** Hər zaman çalışırıq ki, məhsul və xidmətlərimiz verilən vədləri yerinə yetirsin və reklam etdikləri həyat tərzini təmin etsin.
- **Etik qiymət siyasəti.** Hesab edirik ki, süni qıtlıq yaradaraq qiymətləri şişirtmək və rəqiblərin fəaliyyəti üçün maneələr yaratmaq etik olmayan marketing davranışdır.
- **Müştəri məxfiliyinin qorunması.** Müştərilərimizin məxfi məlumatlarının qorunmasını və təhlükəsizliyini hər zaman diqqət mərkəzində saxlayırıq.

Bizim üçün qürur mənbəyidir ki, hesabat dövrü ərzində marketing və etiketləmə fəaliyyəti ilə bağlı heç bir uyğunsuzluq halı baş verməmişdir.

2019-cu ilin üçüncü rübünün sonunadək biz Müştəri Dəyərinin İdarə olunması (CVM) platformasının tətbiqinə başlamağı planlaşdırırıq. Bununla biz məhsulların bazara çıxış müddətini azaldacaq, məhsuldarlıq və effektivliyi artıracaq və kampaniyanın başlamasından sonunadək müştəri dəyərinin idarə olunması prosesini təkmilləşdirəcəyimizə inanırıq. Bu o deməkdir ki, bütün proses avtomatlaşdırılacaq və biznes istifadəçiləri digər komandalardan asılı olmayaraq müvafiq kampaniyaları müstəqil şəkildə idarə edə biləcəklər. Əsas hədəfimiz aktiv abunəçi bazasının segmentasiyasını həyata keçirərək, istifadəçilərə xüsusi təkliflər təqdim edərək, universal-kanallı və bir neçə mərhələli kampaniyalar başlادaraq və abunəçilərin real-vaxt əsaslı 360-dərəcə izlənilməsini həyata keçirərək gəlirlərimizin artırılmasıdır. CVM aşağıdakı funksiyaları ehtiva edir:

- Kampaniyaların idarə olunması
- Müəssisədaxili ismarıqlaşma
- Məsləhət mexanizmi
- Müştərilərin itirilməsi üzrə proqnozlar
- Real-zaman əsaslı təkliflərin satışı
- Müştəri loyallığının idarə olunması proqramı

Funksional olaraq CVM funksiyaları üç fəaliyyət sahəsi – müştərilərlə əlaqələr, müştəri təhlili və

marketing fəaliyyətinin izlənməsi üzrə şəxələndir. Bu üç sahə həm daxili, həm də xarici kampaniyalar üçün marketing proseslərinin yaradılmasını dəstəkləyir.

Bakcell Qrup olaraq, müştərilərimizin zaman və məlumat ehtiyaclarına hörmətlə yanaşır və dəyər veririk. Bilirik ki, bu günün istehlakçıları hansı formada və hansı növ marketing ismarıcları

aldıqları barədə kifayət qədər selektivdirlər. Bizim məqsədimiz məhsul və xidmətlərimizi düzgün şəkildə təmsil etmək, müştəriləri orqanik olaraq cəlb etmək və əlavə xidmətlərimiz üzrə detoksifikasiya prosesini həyata keçirməkdir.

4.3. İdarəetmə üzrə Müzakirə və Analiz

İqtisadi fəaliyyətin idarə olunması üçün əsas götürülən və davamlı təkmilləşdirmə üçün daima yenilənən sənədlər aşağıda qeyd olunmuşdur.

Sənədin adı	Məqsədi	Ən son qəbul olunma tarixi
Mühasibatlıq siyasəti	Maliyyə hesabatlılığı üzrə düzgün daxili nəzarət sistemini təmin edən və mühasibatlıq praktikasını idarə edən maliyyə prinsipləri və siyasətlərini sənədləşdirmək.	2019-cu ilin sonunadək yenilənməli və qəbul edilməli
Vergi ödənişi siyasəti	Mövcud və tətbiqolunan vergi qanunları və təlimatları ilə uyğunluğu təmin etmək, vergi risklərini azaltmaq və biznes qərarları verərkən səmərəsizliyə yol verməmək üzrə uzunmüddətli strategiyani təmin etmək.	30/07/2012

4.3.1. Bazarın təhlili və biznes seqmenti

Smartfonların istifadəsində artım, fiks və mobil xidmətlərin birləşməsi, ultra-sürətli internetə çıxış və müasir yeni texnologiyalar cəmiyyətin yaşam və iş tərzini dəyişir, həmçinin kommersiya, qanunvericilik və sosial sahələrdə yeni çətinliklər yaradır.

İndiyədək mobil şəbəkə operatorları mobil datanın istifadəsini təşviq edərək data üzrə gəlirlərin 80%-ni təşkil edən xidmətləri diqqət mərkəzində saxlayırdılar. Lakin, telekommunikasiya sənayesi aşağıdakı meqatrendlər üzrə dəyişərək transformasiyaya uğramaqda davam edir:

- **Dəyişən sənaye ekosistemləri və rəqabət üçün yeni yollar.** Avadanlıq, cihazlar, media, məzmun, mobil əlavələr, distribusiyaya, reklam, ödəniş və digər sahədə oyunçuların daxil olması ilə ekosistem çoxşaxəli olmağa başlayır.
- **Mobil internetin davamlı artımı.** Smartfon və planşetlərin istifadəsində artım ilə birgə mobil

cihazlar internetə çıxış üçün ən sürətlə inkişaf edən vasitəyə çevrilmişdir.

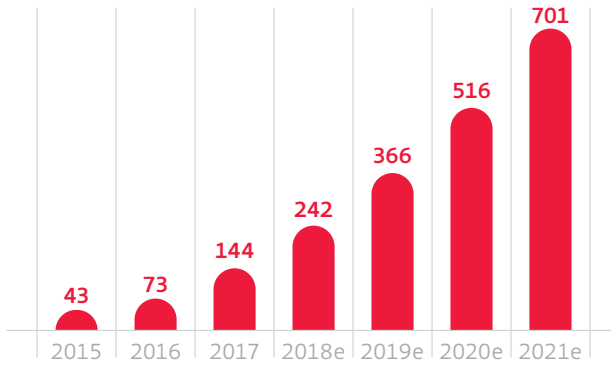
- **Dəyişkən istehlakçı davranışı.** Rəqəmsal istehlakçılar davranışlarını tez-tez dəyişdikləri üçün gələcək qərarlarını proqnozlaşdırmaq zamanla daha da çətinləşir. Bu günün bazar təhlilləri sabah üçün artıq münasib olmaya bilər. Rəqəmsal istehlakçıların seçimləri alışverişdən sosial şəbəkələrdə tədqiqat və əyləncəyə qədər davamlı olaraq dəyişir.
- **Data trafiki.** Genişzolaqlı şəbəkələrin həm inkişaf etmiş, həm də inkişaf etməkdə olan bazarlarda tətbiqi ilə simsiz texnologiyalar sürətlə inkişaf etməyə davam edir.

Mobil dataya olan tələbat smartfonlardan istifadənin artımı, müştərilərin daha çox 4G şəbəkəsindən istifadəsi və sosial şəbəkələrin artımı ilə əlaqədar olaraq yüksəlməyə davam edir. Nəticədə 2012-ci ildən 2017-ci ilədək ümumi mobil data üzrə trafik

ortalama illik 76% artmış və növbəti dörd il ərzində 48% daha artacağı gözlənilir (Analysys Mason, 2018).

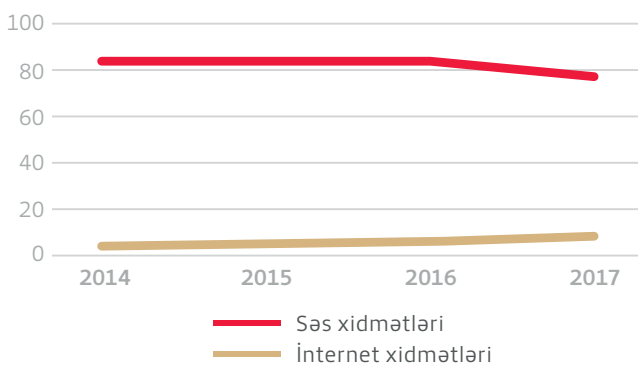
Şəkil 10. Qlobal mobil data trafikində artım

*000 petabayt (1petabayt = 1m qıqabayt)



Azərbaycanda kommunikasiya sənayesi eyni tendensiyanı nümayiş etdirir, belə ki, 2017-ci ildə 2015-ci ilə nisbətən səs xidmətlərinin payında 6% azalma, data xidmətlərinin payında isə 83% artım müşahidə olunmuşdur. Hal-hazırda hələ də səs xidmətlərinin sənayedə ən böyük paya malik olmasına baxmayaraq (Azərbaycan Respublikası Dövlət Statistika Komitəsi, 2017), bu tendensiya, data xidmətlərindən fərqli olaraq, azalmağa doğru gedir.

Şəkil 11. Azərbaycanda İKT sənayesində səs və data xidmətlərinin payı, %



Bütün dünyada mobil operatorların qarşısında duran məsələ data xidmətlərinə olan bu tələbatın utilizasiya olunmasıdır. Bu günün istehlakçıları mobil, internet və televizor xidmətlərindən birlikdə istifadə etməyə üstünlük verirlər. Onların məzmun və məlumata olan çıxışı bir neçə il bundan əvvəl mümkün belə deyildi. Bu isə öz növbəsində insanların məlumat mübadiləsi, təhsil, sağlamlıq, maliyyə xidmətləri

və digər xidmətlərə olan yanaşmalarında inqilaba səbəb olur.

Bakcell Qrup olaraq, bu inqilabı təhlükə kimi görmək əvəzinə, biz ona uyğunlaşmağa və əməliyyatlarımıza tətbiq etməyə çalışırıq. Məqsədimiz bu rəqəmsal transformasiyanı Qrupumuzun tərkib hissəsinə çevirməkdir. İnanırıq ki, smartfonlar, süni intellekt, bulud əsaslı həll yolları və proseslərin avtomatlaşdırılması kimi yeni texnologiyalar bizə istehlakçılarla münasibətlər qurmağa, həmçinin məhsuldarlığımızı artırmağa imkan yaradacaq. Hazırkı bazar vəziyyətimizdən və təcrübəmizdən əminik və anlarıq ki, bu yeni texnologiyaların ən düzgün tətbiqinə nail olmaq üçün digər operatorlar, internet təchizatçıları, İT təşkilatları və startaplarla əməkdaşlıq etməliyik. Bu səbəbdən, biz davamlı olaraq Huawei, Nokia və Ericson kimi sənaye nəhəngləri ilə əməkdaşlıq edir, məlumat və bilik mübadiləsindən faydalanırıq.

4.3.2. Maliyyə göstəriciləri

Son illər ərzində Azərbaycanda rəqəmsal kommunikasiya üzrə liderə çevrilmək məqsədinə nail olmaq istiqamətində əhəmiyyətli dərəcədə irəliləmişik. Ən mühüm dəyişikliklərdən biri 2017-ci ildə struktur xərcləri azaltmaq və məhsuldarlığı artırmaq məqsədilə Qrupda irimiqyaslı restrukturizasiyanın həyata keçirilməsi olmuşdur ki, nəticədə Qrup olaraq əsas hədəfimiz orqanik inkişaf, innovasiya və davamlı təkmilləşdirmə nəticəsində mənfəət artımına fokuslanmışdır. Bu restrukturizasiyanın nəticəsi olaraq 2017-ci ildən etibarən bütün fəaliyyət göstəricilərimizdə müsbət artım müşahidə olunmuşdur.

2017-ci ildə gəlir göstəricimiz təxminən 10%, əməliyyat mənfəətimiz isə təxminən 78% artım göstərmişdir, bu isə öz növbəsində öncəki ilin kifayət qədər çətin olduğunu nəzərə alaraq əlamətdar bir nailiyyətdir. Biz bu müsbət artımın uğurla həyata keçirdiyimiz restrukturizasiya səbəbi ilə baş verdiyinə inanırıq, çünki nəticədə satış və məhsuldarlıq göstəricilərimizi artırmağa və əməliyyatlarımıza dəyər qatmayan funksiyaları ixtisar etməyə nail olduq.

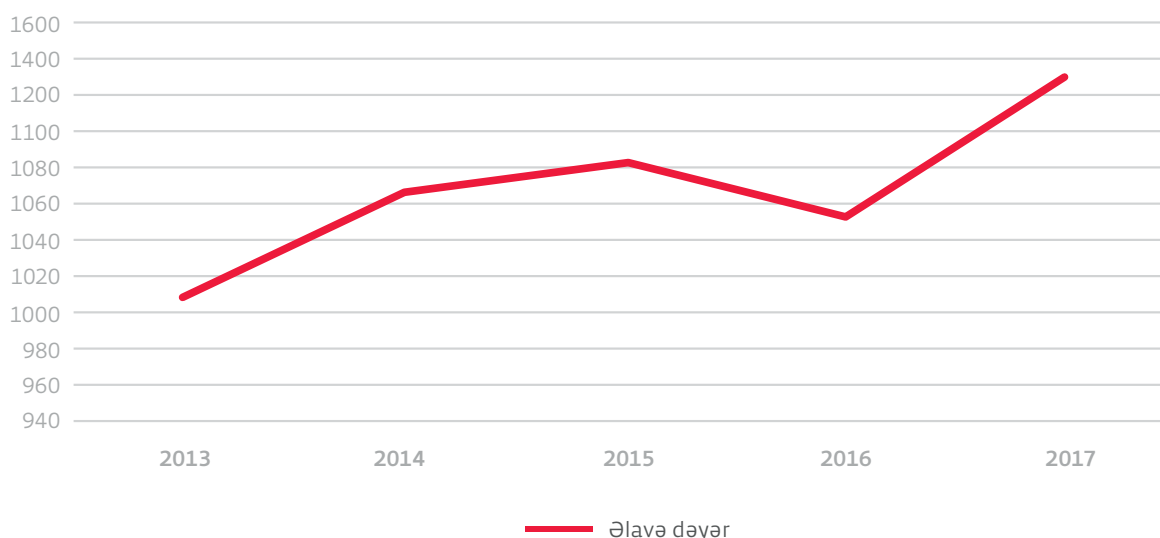
Diqqətimizi kommersion fəaliyyətimizdə cəmləməklə müştərilərimizə müstəsna xidmət göstərə bilirik və bünün nəticəsində həm gəlirimizi

artırır, həm də cəmiyyətə fayda gətiririk. Biznes modelimizin bütün aspektlərini təkmilləşdirmək imkanı ilə yanaşı bu, həmçinin bizə pul vəsaitlərinin axını artırmağa, yenidən sərmayələr etməyə və səhmdarlar üçün gəlirlilik göstəricilərini yüksəltməyə şərait yaradır.

Cədvəl 8. Bakcell Qrupun mənfəetlilik göstəriciləri

	2014	2015	2016	2017	2018
Əməliyyat mənfəəti marjası	23%	21%	9%	14%	18%
Qoyulmuş kapital üzrə gəlir (ROE)	44%	21%	15%	20%	19%

2016-cı ildə iqtisadi yavaşlama tək Bakcell Qrupda deyil, bütün Azərbaycanda hiss olundu. 2016 ölkəmiz üçün çətin il idi, belə ki, ÜDM 3.4% azalmış (qeyri-neft ÜDM 5.6% azalmış), inflyasiya isə 12.4% olmuşdur (Azərbaycan Respublikası Dövlət Statistika Komitəsi, 2016). Aşağıdakı şəkildə Azərbaycanda İKT sənayesinin ÜDM üzrə töhfəsi göstərilmişdir. Qrafikdən göründüyü kimi 2016-cı il yalnız bizim Qrupumuz deyil, bütün sənaye üçün böhran ili olmuşdur.

Şəkil 12. Azərbaycanda İKT sənayesinin ÜDM üzrə töhfəsi, min manatla

Son iki il ərzində likvidlik vəziyyətimiz də müsbət tərəfə dəyişilmiş, 2016-cı ilə nisbətən 2017-ci ildə 209% artmışdır.

Cədvəl 9. Bakcell-in likvidlik göstəriciləri

	2014	2015	2016	2017	2018
Cari əmsal	0.71	0.84	0.65	1.36	1.18
Likvidlik əmsalı	0.47	0.57	0.36	0.91	0.84

Biz əhatə dairəmizi genişləndirmək, etibarlılığımızı artırmaq və data sürətini gücləndirmək üçün davamlı olaraq şəbəkə infrastrukturumuza sərmayələr edirik. Azərbaycanın ən sürətli mobil interneti kimi tanınmaq zəhmətimizin və Qrupumuzu təkmilləşdirmək yolunda atdığımız addımların nəticəsidir. Tutduğumuz bu mövqə sayəsində müştərilərimizə müstəsna xidmətlər təqdim edə bilirik, belə ki, 2018-ci ildə zənglərin kəsilməsi göstəricisi 0.19%, səs xidmətlərinə çıxış isə 99% olmuşdur.

Anlayırıq ki, gələcək fəaliyyətimizə data və səs üzrə yeni xidmətlərin təqdim olunması kimi bir çox amil təsir göstərə bilər. Gələcək gəlir və mənfəətliliyimizə təsir göstərəcək amillər sırasına isə Azərbaycanda telekommunikasiya bazarının inkişaf potensialı, qanunvericilik dəyişiklikləri, yeni məhsul və xidmətlərin startap xərcləri, yüksək dəyərə malik olan müştərilərimizi saxlamaq qabiliyyəti və yeni texnologiyalardan istifadə edərək xidmətlərimizdən istifadəni artırmaq qabiliyyəti aid edilə bilər.

Azərbaycanın ən qabaqcıl kommunikasiya xidmətləri təchizatçılarından biri olaraq, biz öz mövqeyimizi sadəcə bağlantı vasitəçisi olmaqda görmürük. İddialarımızdan bəziləri innovasiyanı Azərbaycan bazarına gətirmək və mövcud texnoloji infrastrukturun transformasiyasını innovasiya tətbiq etmək məqsədilə daha da sürətləndirməkdir. Biz ən müasir texnologiyalar üzrə tədqiqatlar aparır, əşyaların interneti (IoT), süni intellekt, həmçinin virtual və bölünmüş realıq texnologiyaları üzrə qiymətləndirmələr aparırıq. Mövzu üzrə ekspertlərimiz yeni məhsulların hazırlanması üçün potensial sahələri təyin etmək və mövcud sistemləri təkmilləşdirmək üçün davamlı olaraq bazar trendlərini araşdırır və nəzarət altında saxlayırlar. Biz həmçinin böyük kommunikasiya təchizatçıları ilə əməkdaşlıq edir, ən son rəqəmsal texnologiyaların tətbiqi üzrə bütün qlobal təcrübələri tədqiq edirik. Texnoloji transformasiya strategiyamız ən son sənaye trendləri ilə səsleşir və meydana çıxan biznes tələbləri ilə uyğunlaşdırılır.

Bununla bərabər qeyd etmək istərdik ki, gələcəyin sadəcə innovativ mövhumlardan ibarət olduğunu düşünmürük. İnanırıq ki, gələcək – xidmətlərin təqdim olunmasına qarşı daha dolğun yanaşma və mürəkkəb multimedia ekosistemlərinin inteqrasiyasını tələb edəcək. Bu səbəbdən biz hal-hazırda telekommunikasiya aktivlərindən istifadə edərək innovasiyanı təşviq edən, sənayə ekosistemlərini birləşdirən və istehlakçı davranışında dəyişiklikləri sürətləndirən “Ağıllı Realizasiya” strategiyasını tətbiq etməyə çalışırıq.

Cədvəl 10. Bakcell Qrupun “Ağıllı Realizasiya” strategiyası

Ekosistemin inteqrasiyası

- Açıq ekosistemlər və sənaye standartlarının yaradılması üçün partnyorlarla əməkdaşlıq etmək
- Müştərilər və icmalar arasında məlumatlılığın artırılması üçün ittifaqların qurulması və inkişaf etdirilməsi

Müştəri analitikası

- İstehlakçı davranışı üzrə analitika və modelləşdirmənin inkişaf etdirilməsi
- Müştərilərə xüsusi təkliflərin və məsləhət xidmətlərinin verilməsi

Platformaların yaradılması

- Müxtəlif maraqlı tərəflərin iştirak edə biləcəyi platformaların yaradılması və yeni xidmətlərin təşviq olunması

Korporativ strategiyamızın əsas hədəfi texnoloji innovasiya və əməliyyatların təkmilləşdirilməsi vasitəsilə Qrupumuzun dayanıqlı inkişafı olaraq qalır. Əsas iddiamız isə maraqlı tərəflər ilə məsuliyyətli və dayanıqlı davranış üzərində qurulmuş qarşılıqlı münasibətlər yaradaraq və ən çox ehtiyac duyulan xidmətlərimizə çıxışı təkmilləşdirərək Azərbaycanda bağlantı və internet xidmətləri üzrə ən qabaqcıl təchizatçıya çevrilməkdir.



 bakcell

4G
OLAN HƏR YERDƏ
INTERNET

1005
SUPER M
BUR

4.4. Ekoloji göstəricilər

4.4.1. Enerji və iqlim dəyişikliyi

İnsan tərəfindən yaradılan istixana effekti yaradan qazların (İEQ) iqlim dəyişikliyinə təsir göstərdiyi və nəticədə qlobal hava temperaturunun artması artıq sübut olunmuşdur. İnformasiya və kommunikasiya texnologiyaları (İKT) sənayesinin ümumi karbon qazı emissiyalarında payı kifayət qədər böyükdür, çünki transiver stansiyaları və soyuducu sistemlər üçün böyük miqdarda elektrik enerjisi istifadə olunur. Həmçinin abunəçilərin sayı artdıqca da enerji istehlakı artmaqda davam edir. Qlobal Elektron Dayanıqlılıq Təşəbbüsü ehtimal edir ki, 2020-ci ilədək mobil rabitə sənayesi qlobal İKT emissiyalarının 51%-ni təşkil edəcək (GSMA, 2018). Bu o deməkdir ki, kommunikasiyalar sənayesində fəaliyyət göstərən təşkilatlar və şirkətlər yenilikləri dəstəkləməklə və resurs təchizatını təmin etməklə iqlim dəyişikliyinə olan təsirlərini azaltmaq üçün düzgün strategiyalar qurmalıdırlar.

Bakcell Qrup olaraq biz inanırıq ki, rəqəmsal inqilab və ətraf mühitin mühafizəsi bir-birinə zidd deyil. İnformasiya və kommunikasiya texnologiyaları yaşıl enerji mənbələrindən, daha dayanıqlı isitmə və soyutma sistemlərindən istifadə olunmasına, həmçinin onlayn konfranslar, onlayn təhsil və digər rəqəmsal vasitələrin təqdim olunmasına təkan verərək ətraf mühitə olan mənfi təsirləri azaltmaqda mühüm rol oynayır.

Anlayırıq ki, inkişafımızın nəticəsi olaraq ətraf mühitə dəyə biləcək mənfi təsirlərin qarşısını almaq bizim əsas məsuliyyətlərimizdən biridir. İEQ emissiyalarının böyük hissəsi şəbəkəmizdə istifadə olunan enerji istehlakından əmələ gəlir. Bu səbəbdən şəbəkəmizdə irimiqyaslı enerjiyə qənaət tədbirlərinin təqdim olunması əsas hədəflərimizdən biridir. Biz həmçinin inanırıq ki, enerjiyə qənaət tədbirləri sadəcə karbon emissiyalarını deyil, həmçinin bizim xərclərimizi azaldacaq, risklərimizi daha düzgün idarə etməyə və nüfuzumuzu gücləndirməyə təkan verəcəkdir.

**Hər bir rabitə istifadəçisi üzrə
ortalama karbon qazı emissiyası
təxminən 25 kiloqramdır və bu
öz növbəsində avtomagistralda
yüksək sürətlə təxminən bir saat
ərzində maşın sürməkdən əmələ
gələn karbon qazı emissiyalarına
bərabərdir.**

Mənbə: GSMA, 2018

Cədvəl 11. Mənbələr üzrə enerji istehlakı

	2016	2017	2018
Elektrik enerjisi, kVts	n/a	44,690,016	46,370,184
Dizel və benzin, litr	713,770.40	623,457.80	503,342.70

Cədvəl 12. Enerji intensivliyi əmsalları

	2016	2017	2018
İstifadəçi üzrə enerji intensivliyi	n/a	15.37	16.03
Əməkdaşlar üzrə enerji intensivliyi	n/a	312,517.59	353,970.87

Hal-hazırda Sahə 1 və Sahə 2 karbon emissiyalarımızın ölçülməsini təkmilləşdirmək üzrə tədbirlər görsək də, Sahə 3 emissiyalarımızı hələ ölçmürük. Bu, qarşımızda duran çətinliklərdən biridir, çünki şəbəkə aktivlərimizin inşası, idarəedilməsi və texniki xidməti üçüncü tərəf şirkət tərəfindən həyata keçirilir. Enerji istehlakımızın böyük hissəsinin baza stansiyaların payına düşdüyü üçün ehtimallarımızı işlədilən avadanlığın texniki imkanları və istehlak haqda məlumatlarımız ilə əsaslandırdıq. Beynəlxalq Enerji Agentliyinin 2018-ci il çevirmə əmsallarına istinad edərək aşağıda təqdim olunmuş ilkin nəticələri əldə etdik.

Cədvəl 13. Bakcell Qrupda İEYQ emissiyaları

	2016	2017	2018
Sahə 1 İEYQ emissiyaları (CO ₂ ekv ton)	n/a	27,707.81	28,749.51
Sahə 2 İEYQ emissiyaları (CO ₂ ekv ton)	1,795.85	1,568.62	1,266.41
Sahə 2 İEYQ emissiyaları əmsalı, istifadəçi üzrə	0.00061	0.00054	0.00044

Gələcək tədbirlərimiz ətraf mühitə olan təsirlərimizi düzgün bir şəkildə müəyyən etmək üçün ekoloji fəaliyyətimizə olan yanaşmamızı təkmilləşdirmək və inkişaf etdirmək ətrafında qurulacaqdır. Enerjidən qənaətlə istifadə və emissiyalarımızın azaldılması bizim üçün prioritet məsələ olaraq qalır. Biz həmçinin alternativ enerji mənbələrindən istifadəni də araşdırmağa davam edirik.

4.4.2. Suyun və tullantıların idarəedilməsi

Əməliyyatlarımızın və təchizat zəncirimizin ətraf mühitə və sağlamlığa olan mənfi təsirlərini azaltmaq üçün təbii resurslardan daha məsuliyyətli istifadə etməyə və tullantılarımızı davamlı olaraq azaltmağa çalışırıq. Bu fəaliyyətimizi ekologiya üzrə qanunvericiliyi rəhbər tutaraq həyata keçiririk və hesabat dövrü ərzində ekoloji qanunlarla uyğunsuzluq halları baş verməmişdir.

Hesabat dövründə içməli su istehlakı üzrə göstəricilər aşağıdakı cədvəldə təqdim olunmuşdur.

Cədvəl 14. Bakcell Qrupda su istehlakı

	2016	2017	2018
İçməli su istehlakı, litr	34,370	10,415	2,096

Anlayırıq ki, dayanıqlı inkişafın əməliyyatlarımıza daha dolğun inteqrasiyası üçün resurslardan istifadə və tullantıların idarəedilməsi proseslərimizi beynəlxalq standartların tələbləri ilə uyğunlaşdırmalıyıq. Bu səbəbdən biz hal hazırda ISO 14001 Ətraf Mühitin İdarəedilməsi (EMS) sertifikatını almaq prosesindəyik və prosesin 2019-cu ilin sonunadək bitəcəyini gözləyirik. Gələcək hesabatlarımız su və tullantıların idarəedilməsi üzrə daha çox məlumat təqdim edəcəkdir.

Bağlantıda innovasiya ilə daha yaxşı gələcəyə...

Azərbaycanın ən sürətli mobil şəbəkəsi

2018-ci ildə Bakcell “Azərbaycanın ən sürətli mobil şəbəkəsi” adına layiq görülüb.

Biz 2018-ci ilin I və II rübü üzrə nüfuzlu “Ən sürətli mobil şəbəkə üzrə Speedtest mükafatı”nın qalibi olduq. Bu mükafat bütün dünyada tanınmış “Ookla” şirkəti tərəfindən Bakcell-ə Azərbaycan Respublikası ərazisində ən sürətli mobil internet xidmətlərinin göstərilməsinə görə təqdim edilib.

Sınaq müddəti ərzində “Ookla” şirkəti ölkədə ən sürətli mobil şəbəkəni müəyyən etmək məqsədilə Azərbaycanın bütün mobil operatorlarının abunəçiləri tərəfindən iOS və Android platformalarında çalışan cihazlardan “Speedtest” mobil əlavəsi vasitəsilə həyata keçirilmiş sınaqları müqayisə edib. Nəticələrə əsasən, Bakcell şəbəkəsi bütün ölçülən kateqoriyalar üzrə ən yüksək “Speedtest” ballarını toplayıb. Bununla da təsdiq edilib ki, Bakcell şəbəkəsi ölkədə ən yüksək orta yükləmə sürəti və ən aşağı gecikmə müddətinə (latency time) malikdir. Mobil şəbəkələrin sınaq və təhlili sahəsində dünyanın ən nüfuzlu qurumu tərəfindən toplanmış bu məlumat Azərbaycandakı istifadəçilərin 18,000 ayrı-ayrı unikal cihaz vasitəsilə həyata keçirilmiş 80,000 sınaq (Speedtest platforması üzərindən) əsasında formalaşmışdır.





CƏMIYYƏT

5. Cəmiyyət

İnsan resurslarının idarə olunması üçün əsas götürülən və davamlı təkmilləşdirmə üçün daima yenilənən sənədlər aşağıda qeyd olunmuşdur.

Sənədin adı	Məqsədi	Ən son qəbul olunma tarixi
Davranış kodeksi	Qrupun daxilində, həmçinin təchizatçılar, müştərilər və digər əməkdaşlar arasında düzgün davranış standartını təşviq etmək və aşılamaq.	06/04/2018
Etika kodeksi	Bütün vəzifələr üzrə etik standartlara uyğun davranış təlimatlarını təmin etmək üçün. Kodeks həmçinin Direktorlar Şurasının digər əməkdaşlar və maraqlı tərəflərlə olan münasibətlərini tənzimləyir.	2019-cu ilin sonunadək yenilənməli və qəbul edilməli
Fəaliyyət üzrə bonus siyasəti	Əməkdaşlara illik fəaliyyət bonuslarının hesablanması və ödənilməsi üzrə qayda və təlimatları müəyyən etmək.	12/11/2018
İşçi imtiyazları üzrə siyasət	Əməkdaşları mövcud və vəzifələrinə uyğun imtiyazlar üzrə məlumatlandırmaq və imtiyazların düzgün tətbiq olunma prinsiplərini müəyyən etmək.	08/01/2018
İşdən azadolunma üzrə siyasət	Əməkdaşların işdən azadolunma və işin təhvil verilməsi prosesini tənzimləmək.	2020-ci ilin sonunadək yenilənməli və qəbul edilməli
Təhsil və inkişaf üzrə siyasət	Əməkdaşların inkişaf və təlimlər üzrə ehtiyaclarının təyin olunması və həyata keçirilməsi üzrə qaydaların sənədləşdirilməsi.	30/07/2018
Fəaliyyətin idarəedilməsi və inkişafı üzrə siyasət	İl ərzində əməkdaşların fəaliyyətinin düzgün planlaşdırılması və ölçülməsi və idarəedilməsi üzrə təlimatların sənədləşdirilməsi.	21/11/2018
Məzuniyyət siyasəti	Müxtəlif növ məzuniyyətlərin götürülməsi, icazəsi, peşə xəstəlikləri və Azərbaycan Respublikasının Əmək Məcəlləsinə uyğun həyata keçirilməsini təmin etmək.	2020-ci ilin sonunadək yenilənməli və qəbul edilməli
Yeni işə qəbul olunanların qeydiyyatı proseduru	Yeni işə qəbul olunan işçilərin Azərbaycan Respublikasının Əmək Məcəlləsinə uyğun qeydiyyatdan keçməsinə təmin etmək.	26/07/2019
Şikayət üzrə siyasət	Əməkdaşların şikayətlərini təqdim edə biləcəkləri və şikayətlərin düzgün şəkildə həll olunacağı mexanizmin qurulması üzrə təlimatları sənədləşdirmək.	2020-ci ilin sonunadək yenilənməli və qəbul edilməli
İşgötürülmə siyasəti	Bütün işgötürmə prosesləri üzrə strukturlaşdırılmış və davamlı proseslərin tətbiq olunduğunu təmin etmək.	2020-ci ilin sonunadək yenilənməli və qəbul edilməli

Sənədin adı	Məqsədi	Ən son qəbul olunma tarixi
Narkotik və spirtli içkilər üzrə siyasət	Narkotik və spirtli içkilərin istifadəsinə dair standartları təmin etmək, Qrupun və əməkdaşların məsuliyyətlərini və standartların pozulması hallarında töhmət prosedurlarını təyin etmək.	2019-cu ilin sonunadək yenilənməli və qəbul edilməli
Tibbi müayinə siyasəti	Əməkdaşların tibbi müayinədən keçmələri üzrə təlimatları sənədləşdirmək.	2019-cu ilin sonunadək yenilənməli və qəbul edilməli
Overtaym üzrə siyasət	Overtaym saatların sənədləşdirilməsi və tənzimlənməsi.	2019-cu ilin sonunadək yenilənməli və qəbul edilməli
Ardıcılıq planlaşdırılması üzrə siyasət	Namizədləri Şirkətin mühüm vəzifələrinə hazırlamaq və təyin etmək üçün Ardıcılıq planlaşdırılması üzrə prosedurların və təlimatların müəyyən edilməsi.	2019-cu ilin sonunadək yenilənməli və qəbul edilməli
Korporativ dress-kod	Peşəkar biznes mühiti yaratmaq üçün əməkdaşları korporativ dress-kod üzrə təlimatlandırmaq.	2019-cu ilin sonunadək yenilənməli və qəbul edilməli
Yolasalma siyasəti	Şirkətin xərclərini qarşıladığı təqdirdə işdən çıxan əməkdaşların yolasalma tədbirlərinin təşkilatı üzrə qaydaları sənədləşdirmək.	2019-cu ilin sonunadək yenilənməli və qəbul edilməli

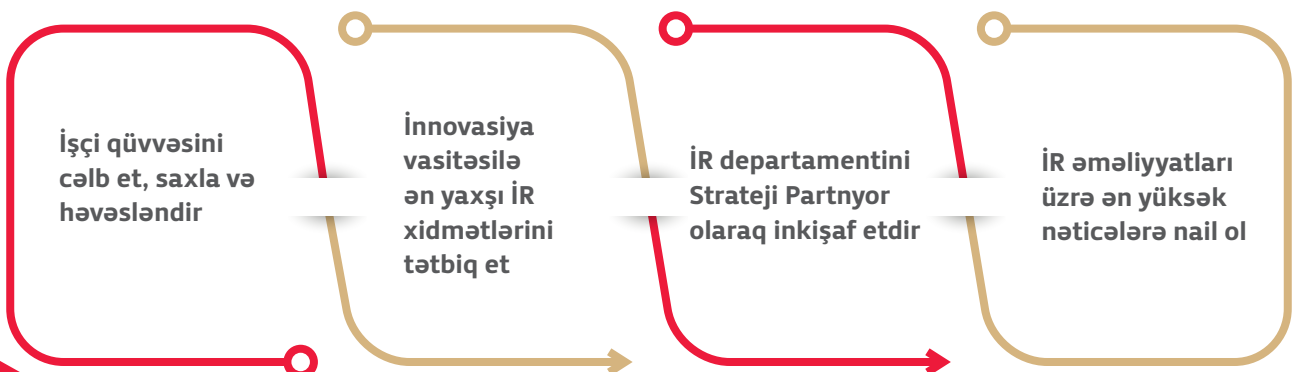
5.1. Məsuliyyətli işəgötürən

5.1.1. İnsan kapitalının idarəedilməsi və inkişafı

Bakcell Qrup olaraq ən çox qiymətləndirdiyimiz element əməkdaşlarımızın Qrupumuza olan bağlılığı və məsuliyyətidir ki, məhz bu keyfiyyətlər əsasında biz bu gün nümayiş etdirdiyimiz inkişaf səviyyəsinə nail olmuşuq. Əməkdaşlarımızdan gözləntimiz hər zaman və istənilən şərtlər altında – öz davranışlarında, digərləri ilə münasibətlərdə, müştəri və təchizatçılarla iş əsnasında – bizim

əməkdaşımızın atdığı addım – vəzifəsindən və ya titulundan asılı olmayaraq – bizim nüfuzumuza təsir göstərə bilər və bu səbəbdən peşəkar davranışın hər zaman zəruri olduğunu vurğulayırıq.

Yeni tərtib etdiyimiz və gələcək istiqamətimizi bənlirleyen insan resurslarının idarəedilməsi üzrə strateji çərçivəmiz aşağıda təqdim olunmuşdur.

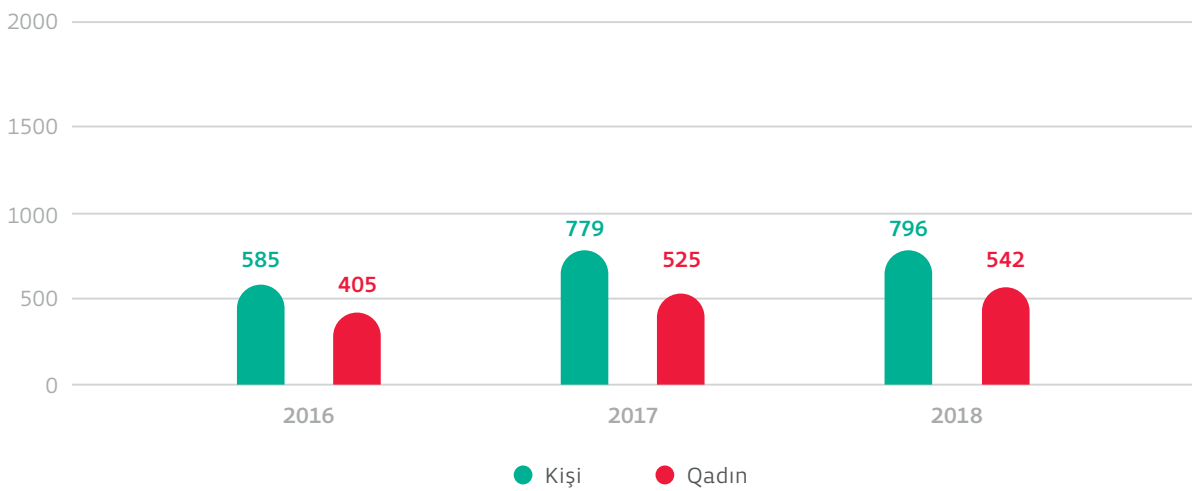


Strateji çərçivəmiz fəaliyyətimizə təsir göstərən müxtəlif daxili və xarici amillər, ümumi strategiyamız, missiya və məramımız, dəyərlərimiz, kadrların idarəedilməsi üzrə strategiyamız və işçi qüvvəsinin təhlili əsasında qurulmuşdur. Məqsədimiz əməkdaşlarımız ilə daha dayanıqlı münasibətlərin qurulması, kadr axınının qarşısının alınması və işçilərimiz üçün tam şəffaf dəyər yaradılmasıdır.

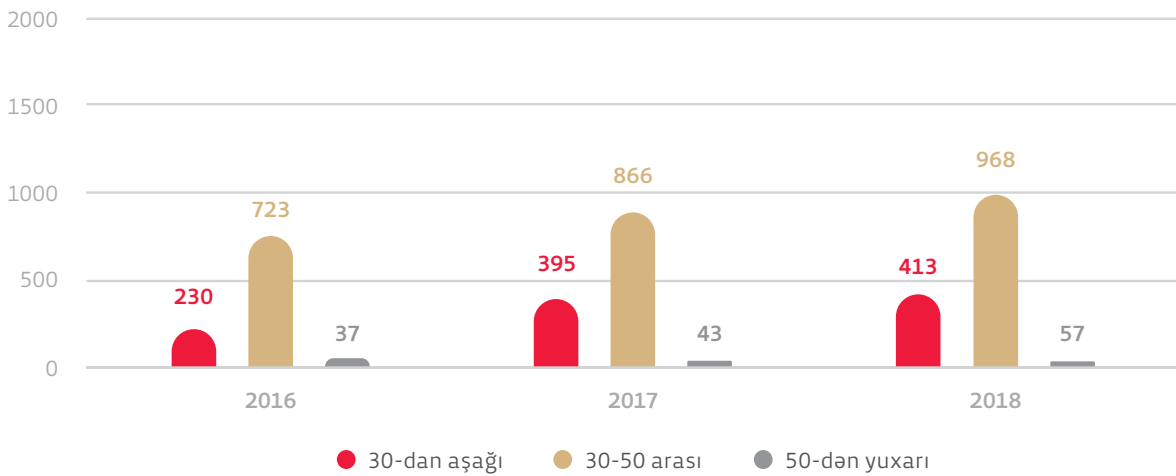
Hal-hazırda ən yaxşı insan resurslarının idarəedilməsi üzrə məlumat sistemi olan HRMIS¹ tətbiq edir və gələcəkdə Oracle tərəfindən təqdim olunan bulud əsaslı yeni versiya olan Fusion sisteminə keçid etməyi planlaşdırırıq.

Aşağıdakı cədvəllər cins və yaş üzrə işçi demoqrafiyamızı təqdim edir.

Şəkil 13. Əməkdaşların sayı, cins üzrə



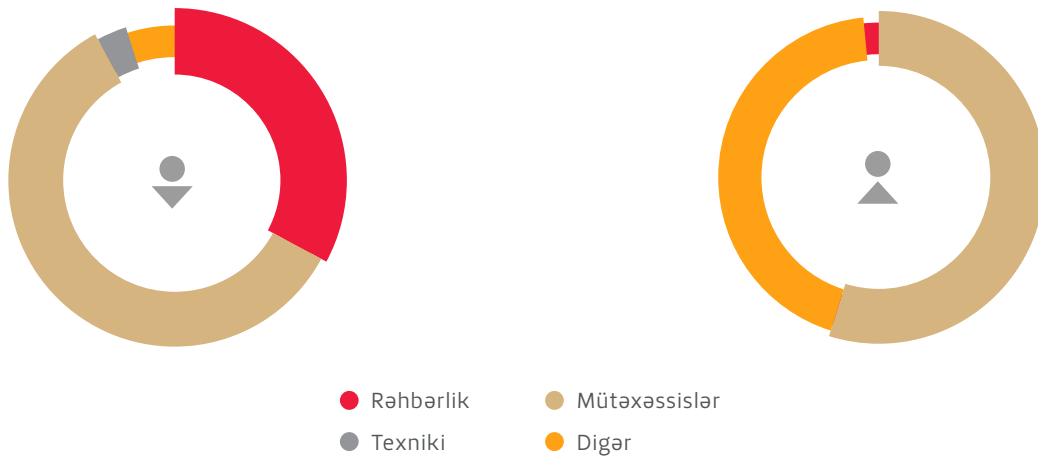
Şəkil 14. Əməkdaşların sayı, yaş üzrə



¹ İnsan Resurslarının İdarəedilməsi üzrə İnformasiya Sistemi

Aşağıdakı şəkildə cins üzrə işçi kateqoriyalarımız təqdim olunmuşdur.

Şəkil 15. Bakcell Qrupun işçi kateqoriyaları, cins üzrə



Yuxarıdakı qrafikdən də görüldüyü kimi, hal-hazırda Qrupumuzda rəhbər səviyyədə qadın əməkdaşların sayı azlıq təşkil edir. Bu bizim qarşımızda duran məsələlərdən biridir və gələcəkdə rəhbər səviyyədə qadın əməkdaşların sayını artırmaq üçün bir neçə təşəbbüsə imza atmağı düşünürük.

Həmçinin ölkəmizdə gənclərin təhsil və peşəkar inkişafını daima diqqət mərkəzində saxlayır, gənc mütəxəssislər arasında işsizlik faizinin azalmasına hər zaman töhfə verməyə çalışırıq. “Smart Start” təcrübə proqramımız vasitəsilə 18 yaşdan 25 yaşadək tələbə və məzunları cəlb edir, onlar arasında iddialı və istedadlı gənclər üçün Qrupumuzda praktiki təlimlər keçmək, biznes etikasını və karyera inkişafı üzrə təlimlərdə iştirak etmək, Bakcell Qrupda peşəkar həyat ilə yaxından tanış olmaq imkanı təqdim edirik. Ən yaxşı nəticə göstərən iştirakçılara proqramı bitirdikdən sonra iş təklif olunur.

Aşağıdakı cədvəldə hesabat dövründə işə götürülən və işdən azad olunan əməkdaşların statistikasını təqdim olunmuşdur.

Cədvəl 15. İşə götürülən və işdən azad olunan əməkdaşlara dair statistik məlumatlar, cins üzrə

	2016		2017		2018	
	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın	Kişi	Qadın
İşə götürülən	15	11	26	17	189	35
İşdən azad olunan	76	23	291	306	138	60

Cədvəl 16. İşə götürülən və işdən azad olunan əməkdaşlara dair statistik məlumatlar, yaş üzrə

	2016			2017			2018		
	< 30	30 – 50	50 <	< 30	30 – 50	50 <	< 30	30 – 50	50 <
İşə götürülən	14	10	2	22	21	0	48	174	2
İşdən azad olunan	38	54	7	131	446	20	3	163	1

Cədvəl 17. İşçi dövriyyəsi əmsalı, %

	2016	2017	2018
İşçi dövriyyəsi əmsalı	14.2%	9.6%	16.2%

İnsan resurslarının idarəedilməsi üzrə diqqət mərkəzində saxladığımız əsas məsələlərdən biri də fəaliyyətin qiymətləndirilməsinə və personalın inkişaf etdirilməsinə yanaşmadır. Fəaliyyət üzrə mütəmadi rəy verməklə, tez-tez karyera inkişafı üzrə müzakirələr aparmaqla, fəaliyyəti düzgün qiymətləndirməklə və hədəflər təyin etməklə biz əməkdaşlarımıza uzunmüddətli uğurlara nail olmaq üçün daima kömək edirik. Korporativ strategiya və illik hədəflərimiz əsas götürülərək əsas fəaliyyət göstəriciləri hər bir işçi üçün vəzifə təlimatlarından asılı olaraq müəyyən edilir. Aşağıda qeyd olunmuş dörd meyar üzrə işçilər birbaşa rəhbərləri tərəfindən illik fəaliyyət qiymətləndirməsi ilə təmin olunurlar:



Məsuliyyət – ən mühüm məsələlərə diqqət yetirmək və nəticələrə nail olmaq üçün düzgün davranış strategiyası qurmaq bacarığının təyin olunması



Enerji – işçilərin fasiləsiz və maneəsiz məhsuldar işləmək, eyni anda bir neçə tapşırığı yerinə yetirmək və enerji səviyyələrini qısa müddətdə bərpa etmək bacarığının təyin olunması



Motivasiya – iş üzrə öhdəliklərin və yeni tapşırıqların əminliklə yerinə yetirilməsi bacarığının təyin olunması



Bilik – qoyulan hədəflərin yerinə yetirilməsi üçün düzgünlük, dəqiqlik, keyfiyyət, sürət və təcrübənin təyin olunması

Bakcell Qrup olaraq biz inanırıq ki, əməkdaşlarımızın inkişaf məqsədlərinə çatmasına təkan vermək və təşkilati ehtiyacların ödənməsi üçün onların liderlik keyfiyyətlərini inkişaf etdirmək zəruridir. İşçilərimizi prioritet olaraq gördüyümüz üçün onlara sərmayə yatırmağa və yeni rəqəmsal həyatın çətinliklərini birlikdə aşmaq üçün onlara yeni bacarıqlara yiyələnmək üçün müxtəlif vasitələr təqdim etməyə davam edəcəyik.

5.1.2. Müxtəliflik və inklüzivlik

Bakcell Qrup olaraq biz inanırıq ki, biznesimizin uğuru və dayanıqlılığı üçün müxtəliflik və inklüzivliyi anlamaq və tətbiq etmək zəruridir. İş yerində bərabərlik və müxtəliflik prinsiplərinə sadıq qalaraq cinsindən, dərisinin rəngindən, ailə vəziyyətindən, irqindən, milliyətindən və etnik mənşəyindən, dinindən, əlilliyindən, yaşından və ya işinə aid olmayan məhkumluq statusundan asılı olmayaraq hər kəsə bərabər imkanlar təqdim edirik. Hər zaman əmin olmağa çalışırıq ki, məşğulluq dövrü ərzində də bu səbəblər üzrə istənilən bir şəxsə narahatlıq yaradacaq şərtlər və ya tələblər qoyulmasın.

2017-ci ildə Azərbaycanda Britaniya Səfirliyi ilə birgə British Council tərəfindən təşkil olunan və Azərbaycanda əlilliyi olan insanlar üçün iş imkanlarının yaradılması üzrə konfransı dəstəklədik. Bu layihə Bakı şəhərində yaşayan və əlilliyi olan insanların iş tapmaq imkanlarının artırılmasına yönəlmişdir və iştirakçılar ingilis dili, kompüter bilikləri və ünsiyyət bacarıqlarının inkişafı üzrə müxtəlif kurslar keçmişdirlər.

Biz tək Qrupumuzda deyil, bütün cəmiyyətdə müxtəliflik və inklüzivliyi dəstəkləyirik. Bu səbəbdən eyni ilin əvvəlində Sosial və Psixoloji Tədris Mərkəzi (SPTM) ilə birlikdə əhalinin həssas qruplarının sosial sahibkarlıq bacarıqlarının artırılması üçün internet-portalın yaradılmasına yönəlmiş yeni sosial layihənin başlanmasını elan etdik. Layihənin əsas məqsədi aztəminatlı şəxslərə sahibkarlıq və praktiki bacarıqlarını inkişaf etdirməklə yeni imkanların yaradılmasıdır.

Aşağıdakı cədvəldə Bakcell Qrupda həssas qrup nümayəndələrinin sayı göstərilmişdir.

Cədvəl 18. Xüsusi qayğıya ehtiyacı olan qruplar üzrə əməkdaşların sayı²

	2016	2017	2018
Əlilliyi olan	6	2	32
Məcburi köçkün	12	1	42
Müharibə veteranı	3	0	3

²2018-ci ildə müşahidə olunan kəskin artımın səbəbi öncəki illər AzerTelecom və digər müəssisələr üzrə məlumatın toplanmamasıdır.

Qürur hissi ilə vurğulaya bilərik ki, hesabat dövründə Bakcell Qrupda heç bir ayrı-seçkilik insidenti baş verməmişdir.

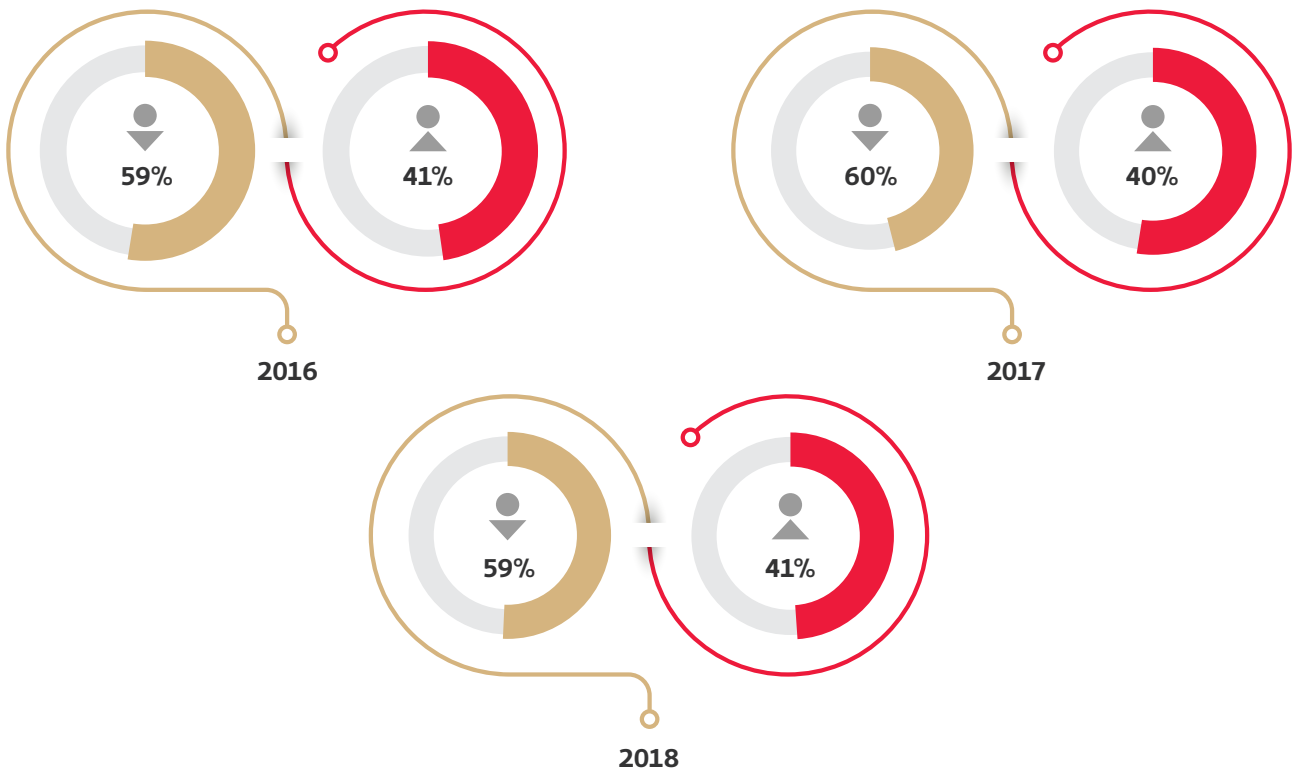
Daha inklüziv cəmiyyətin formalaşması üçün müxtəliflik və inklüzivlik mövhumlarını tətbiq etməyə davam edəcək və gələcək hesabatlarımızda nailiyyətlərimiz haqda maraqlı tərəflərimiz ilə bir daha bölüşəcəyik.

5.1.3 Qadınlar üçün imkanlar

Gender bərabərliyi həm dünya səviyyəsində, həm də bizim cəmiyyətimizdə mövcud olan mühüm məsələlərdən biridir. Bu məsələ sadəcə ayrıca şəxslərin həyatına təsir etmir, həmçinin ümumi iqtisadi inkişafı yavaşladır və cəmiyyətin rifahına mənfi təsir göstərir. Bakcell Qrup olaraq biz inanırıq ki, yoxsulluğun qarşısının alınmasının və inkişafa təkan verilməsinin ən düzgün yolu qadınlar üçün müstəqil şəkildə fəaliyyət göstərmək imkanları yaradan təşəbbüslər həyata keçirməkdir. Bu təşəbbüslər təhsil və məşğulluq ətrafında tərtib olunur və həyata keçirilir.

Aşağıdakı rəqəmlər Bakcell Qrupda son üç il ərzində qadın əməkdaşlarının payını təqdim edir. Qadınları işə götürmək, onlara inkişaf üçün imkanlar təqdim etmək və ümumiyyətlə ayrı-seçkiliyə qarşı möhkəm mövqeyi olan bir təşkilat kimi tanınmaqdan qürur duyuruq.

Şəkil 16. Hesabat dövründə qadın və kişi əməkdaşların payı, %



Həmçinin hesabat dövründə Qrup xaricində qadınların müstəqilliyinin inkişaf etdirilməsi yönündə bir neçə təşəbbüsə başlamışıq. Belə təşəbbüslərdən biri BMT-nin İnkişaf Proqramı ilə əməkdaşlıq çərçivəsində Sabirabad və Salyan rayonlarında qadınların sosial inkişafını təşviq etmək və təkan vermək məqsədi ilə həyata keçirilmişdir. Təşəbbüsün əsas fəaliyyət istiqamətləri qadınlar arasında ünsiyyət şəbəkəsini artırmaq üçün onlayn platformanın yaradılması, qadınların iş axtarmaq bacarıqlarının artırılması və öz kiçik bizneslərini qurmaq üçün müxtəlif təlimlərin keçilməsidir. İştirakçılar biznes planların yazılması, onlayn biznesin qurulması, fundamental mühasibatlıq və İT bilikləri və s. üzrə onlayn kursların və vebinarların keçirildiyi onlayn platformaya çıxış ilə təmin olunurlar.

Biz davamlı olaraq həm Qrup daxilində, həm də xaricində gender bərabərliyinə nəzarət edir, istənilən formada ayrı-seçkiliyə sıfır tolerantlıqla yanaşırıq. Gələcək inkişafımızda da bərabər imkanların yaradılması bizim əsas prinsiplərimizdən biri olaraq qalacaqdır.

5.1.4 Sağlamlıq və təhlükəsizlik

Bakcell Qrup əməkdaşlarının böyük hissəsinin ofislərdə fəaliyyət göstərməsinə və peşə ilə bağlı sağlamlıq və təhlükəsizlik risklərinin nisbətən aşağı olmasına baxmayaraq, biz yenə də əməkdaşlarımızın təhlükəsizliyini prioritet məsələ hesab edirik və müvafiq şəkildə ünvanlayırıq. Əməyin təhlükəsizliyi və sağlamlıq tədbirləri milli qanunvericilik və qaydalara, həmçinin bizim Sağlamlıq, Əməyin Təhlükəsizliyi və Ətraf Mühit üzrə Siyasətimizə uyğun olaraq idarə

edilir. Həmçinin qəza hadisələrinin araşdırılması və həll olunması üzrə iki rəsmi prosedur sənədlərimiz də mövcuddur.

Əməyin təhlükəsizliyi və sağlamlıq üzrə prosedurlarımızı təkmilləşdirmək üçün davamlı olaraq sərmayələr yatırırıq. Aşağıdakı cədvəldə hesabat dövründə ƏTS üzrə xərclənmiş vəsaitlər təqdim olunmuşdur.

2018-ci ildə müşahidə olunan kəskin artım insan müdaxiləsi olmadan avtomatik yanğın söndürmə sisteminin alınması ilə əlaqədardır. Sistem biznesin davamlılığını qorumaq üçün strateji əhəmiyyətli ərazilərimizdə quraşdırılacaq və yanğın hadisələri səbəbindən əməliyyatların dayandırılmasının qarşısını alacaqdır.

Cədvəl 19. ƏTS üzrə xərclər, min manatla

	2016	2017	2018
İş şəraitinin yaxşılaşdırılması üzrə təşəbbüslər	80,000	80,000	1,200,000
Fərdi Qorunma Avadanlığı (FQA)	30,000	30,000	30,000

Həmçinin qeyd etmək istərdik ki, 2018-ci ildə Mingəçevir elektrik stansiyasında baş vermiş qəza nəticəsində ölkədə kütləvi elektrik kəsilməsi zamanı biz ən müasir texnologiyalar ilə təchiz olunmuş şəbəkəmizin texniki imkanları sayəsində əməliyyatlarımızın davamlılığını qoruyub saxlaya, internet və səs xidmətlərimizin sabitliyi və etibarlılığını təmin edə bilmişik. Qəza baş verən həftə ərzində şəbəkəmiz gücləndirilmiş rejimdə fəaliyyət göstərmişdir. Mobil xidmətlərimizi davamlı və fasiləsiz həyata keçirmək üçün profilaktik tədbirlər çərçivəsində biz əlavə enerji mənbələrindən və mobil baza stansiyalarında elektrik kəsilməsinin qarşısını almaq üçün yüzlərlə stasionar və portativ generatorlardan istifadə etdik.

Hal-hazırda biz Şəbəkə Əməliyyatları Mərkəzimiz (NOC) vasitəsilə texniki ərazilərimizin və data mərkəzlərimizin 24 saat nəzarət altında saxlanmasını təmin edə bilirik. Biz həmçinin əməkdaşlarımız arasında yetkin bir SƏTƏM mədəniyyətini aşılamaq üçün mütəmadi olaraq təlimlər keçiririk.

Hal-hazırda ISO 9001 Keyfiyyətin İdarəedilməsi və ISO 45001 Əməyin Təhlükəsizliyi və Sağlamlıq üzrə sertifikatların alınması prosesi davam etməkdədir və 2020-ci ilədək bu prosesin başa çatacağını planlaşdırırıq.

Bakcell-in fəaliyyət göstərdiyi iyirmi ildən çox bir müddət ərzində heç bir ölüm və ya itirilmiş iş günləri ilə nəticələnən qəza hadisələrinin olmaması bizim qürur mənbəyimizdir.

5.2. Cəmiyyətə təsirlər

5.2.1. İqtisadi və sosial təsirlər

Son illər ərzində təşkilatlar artıq anlamağa başlayıblar ki, cəmiyyətlə olan münasibətləri yalnız vergi ödənişləri və səhmdarlar üçün dəyər yaradılmasından ibarət deyil.

Bizim iqtisadi fəaliyyətimiz yalnız uzunmüddətli və sağlam biznesin qurulmasını deyil, yaradılmış dəyərin düzgün şəkildə paylanılmasını da ehtiva edir – məsələn, əməkdaşlara maaş, dövlətə vergi, xeyriyyə ödənişləri, səhmdarlar üçün mənfəət və dividendlər.

Azərbaycanın iqtisadi sahəsində ən böyük investordan biri olaraq Qrupumuz ən müasir telekommunikasiya texnologiyalarına və müştərilərimizə xidmət göstərən personalımıza sərmayələr yatırmaqla ölkənin rifahına və dayanıqlılığına öz töhfəsini verir.

İqtisadi və sosial təsirlərimizi üç əsas kateqoriya üzrə təsnifləyirik. Birbaşa təsirlər əməliyyatlarımız nəticəsində əmələ gələn təsirlərdir – məsələn məşğulluğun yaradılması, təlimlər və ya səhmdarlarımız üçün mənfəət qazanılması. Dolayı təsirlər təchizat zənciri vasitəsilə yaradılan təsirlərdir – məsələn dolayı iş yerlərinin yaradılması və yerli sahibkarlığın inkişaf etdirilməsi. Təyin etdiyimiz üçüncü növ təsir sahəsi isə “ləpələnmə effekti” adlandırdığımız və xidmətlərimizin multiplikasiya effekti nəticəsində əmələ gələn təsirləri əhatə edir. Gələcək dövrlərdə bütün maraqlı tərəflərimiz üçün dayanıqlı və uğurlu dəyər yaratmaq məqsədi ilə təsirlərimizi daha dərinləndirən təhlil etməyi və düzgün şəkildə qiymətləndirməyi planlaşdırırıq.

5.2.2. İnsan haqlarının idarəedilməsi

Bakcell Qrupun insan haqlarının qorunması üzrə öhdəliyi yalnız öz fəaliyyətimizə və əməkdaşlarımıza deyil, həmçinin icmalar, təchizatçılar və məhsul və xidmətlərimizdən faydalanan bir sıra digər maraqlı tərəflər ilə münasibətlərə də təsir göstərir. Fəaliyyət və əməliyyatlarımız nəticəsində təsirə məruz qalan hər bir kəsin hüquqlarını qorumaq və hörmətlə yanaşmaq korporativ mədəniyyətimizin mühüm bir elementidir. Biz bu sahədə bir nümunə olaraq fəaliyyət göstərmək və nəticədə digərlərini də eyni davranışa təşviq edərək əməkdaşlarımız, təchizatçılarımız və cəmiyyətimiz üçün dəyər yaratmaq arzusundayıq.

Bünövrəsində insan haqlarının qorunması prinsiplərinin dayandığı bir iş şəraiti yaratmaq bizim əsas məqsədimizdir. Aşağıda təyin etdiyimiz prinsiplər əsasında korporativ mədəniyyətimizi qurmaq, bununla da əməkdaşlarımızın bu prinsipləri tətbiq etdiyini və bizim gözlədiyimiz standartlara uyğun olaraq fəaliyyət göstərdiyini təmin etmək qarşımıza qoyduğumuz əsas hədəflərdəndir.

Cədvəl 20. Bakcell Qrupun insan haqları üzrə öhdəlikləri

Öhdəliyimizə götürürük ki, fəaliyyətimizi hər bir kəsin hüquqlarına hörmət edəcək bir şəkildə həyata keçirəcəyik.

Öhdəliyimizə götürürük ki, Birləşmiş Millətlər Təşkilatının Biznes və İnsan Haqları üzrə prinsiplərinə sadiq qalacağıq.

Öhdəliyimizə götürürük ki, bütün bizə aid olan qanunlara əməl edəcək və beynəlxalq standartlarla uyğunluğa nail olmağa çalışacağıq.

Öhdəliyimizə götürürük ki, heç bir zaman məqsədli şəkildə insan haqlarının pozulmasında iştirak etməyəcəyik.

Öhdəliyimizə götürürük ki, hər bir kəsə ədalətli və ayrı-seçkilik etmədən davranacağıq.

Hal-hazırda əməliyyatlarımızın və təchizat zəncirimizin insan haqları ilə bağlı risklər üzrə qiymətləndirilməsinin rəsmi bir mexanizmi mövcud olmasa da biz anlayırıq ki, uzunmüddətli fəaliyyət insan haqlarını qoruyan və etik davranış üzrə ən yüksək standartlara cavab verən dayanıqlı əməliyyatlar nəticəsində təkmilləşdirilə bilər. Bu səbəbdən gələcək planlarımıza biznes proseslərimizin insan haqları riskləri üzrə qiymətləndirilməsi üçün rəsmi mexanizmin tətbiq olunması və həm öz əməkdaşlarımız, həm də partnyorlarımız üçün rəsmi insan haqları üzrə təlimlərin keçirilməsi daxildir. Realist yanaşmaya sadıq qalaraq dərk edirik ki, təchizat zəncirində insan haqları prinsiplərinin yeridilməsi uzunmüddətli və zəhmət tələb edən bir prosedurdur, lakin buna baxmayaraq gələcək hesabat dövrlərində bu istiqamətdə inkişaf etməyə cəhd göstərəcəyik.



İnternet xidmətlərində innovasiya ilə daha yaxşı gələcəyə...

Azərbaycanda ilk dəfə olaraq abunəçilərə internet paketlərini paylaşmaq imkanı

Bakcell mobil interneti abunəçilərimiz üçün daha əlçatan edir. Azərbaycanda ilk dəfə olaraq öz abunəçilərinə internet paketlərini paylaşmaq imkanı verir.

Bakcell abunəçiləri özlərinə məxsus nömrənin internet paketini istədikləri 4 nəfər ilə bölüşə bilirlər. Beləliklə, bir neçə abunəçi eyni anda yalnız bir mobil internet paketindən istifadə edə biləcək. "Paylaşılan" pakətdən mobil telefon, planşet, data kart və s. istifadəçiləri yararlana bilirlər.





QRUP MÜƏSİSƏLƏRİ

6. Qrup Müəssisələri



Bakcell, Azərbaycanda ilk mobil operator və ən sürətli mobil internet təchizatçısıdır.



6.1. Bakcell

6.1.1. Son beş ilin xülasəsi



- Bakcell-in Beynəlxalq Sahil Təmizlənməsi Təşəbbüsünə qoşulması
- “Smart Start” təcrübə proqramının başlandırılması
- “İlin Mobil İnternet Proвайderi” Mükafatının alınması
- Müştəri Təcrübəsinin İdarəedilməsi (CEM) sisteminin qurulması
- Mobil Nömrələrin Daşınması (MNP) xidmətinin təqdim olunması
- Qualcomm ilə birlikdə “AppLab” Mərkəzinin əsasının qoyulması



- Bakcell-in Azərbaycanda “Ən Yaxşı Mobil Şəbəkə” kimi tanınması
- Amerika Ticarət Palatasının (AmCham) “Üstünlük” mükafatının alınması
- Wayra UK şirkəti ilə Azərbaycanda startapların inkişafına dəstək üçün əməkdaşlığın imzalanması
- Çağrı Mərkəzinə daxil olan şikayətlərin 61% azaldılması
- Azərbaycanlı abunəçilərə və ziyarətçilərə 4G rouminq xidməti göstərən Azərbaycanda ilk və yeganə mobil operatoru



- Planşetlər üçün Real Limitsiz İnternet paketlərinin və USB modemlərin təqdim olunması
- Əvvəlcədən ödənilmiş tarif paketlərinin sonradan ödənilmiş tarif paketlərinə miqrasiyasının təqdim olunması
- Bakcell Korporativ Portfelinin rebrendinq olunması
- “AppLab” layihələrinin britaniyalı investorları cəlb etməsi
- Abunəçilərə telefon üzərindən balanslarına nəzarət və digər xidmətlərdən istifadəyə imkan yaradan “MyBakcell Toolbar”ın təqdim olunması



- Azərbaycanda ilk dəfə 5G hazırlıq və 4.5G Pro xidmətlərinin nümayiş etdirilməsi
- 4G LTE xidmətinin Gəncə şəhərində təqdim olunması
- HD Səs Texnologiyasının Azərbaycanda ilk dəfə təqdim olunması
- P3 Kommunikasiya tərəfindən “Azərbaycanda Sınaq üzrə Ən Yaxşı Mobil Şəbəkə” Mükafatının alınması



- Bakıda ilk mono-brend Bakcell mağazasının açılması
- Azərbaycanda ən sürətli mobil internet, Ookla tərəfindən təsdiqlənməsi
- Bakutel-2018 sərgisində “Ən Yaxşı Fəaliyyət” Mükafatının əldə olunması
- “Mənim Bakcellim” mobil əlavəsinin istifadəyə verilməsi, ilin sonunadək 200,000 müştəri tərəfindən yüklənməsi
- “Mənim Bakcellim” mobil əlavəsində onlayn-çat funksiyasının əlavə olunması
- Rəqəmsal Ticarət Qovşağı Konfransında dünyada ilk mobil rezidentliyin buraxılması
- Bakı Metropolitenində Azərbaycanda ilk dəfə 4G xidmətlərinin təqdim olunması
- Azərbaycanın regionlarında 4G əhatə dairəsinin genişləndirilməsi
- “Milli Korporativ Sosial Məsuliyyət 2018” Mükafatının alınması

6.1.2. Korporativ idarəetmə

Bakcell Qrupun ana şirkəti olan Bakcell, 1996-cı ildə Azərbaycan Respublikası Ədliyyə Nazirliyi tərəfindən 9 nömrəli dövlət qeydiyyatı ilə Məhdud Məsuliyyətli Cəmiyyət kimi təsis edilmişdir.

Baş İcraçı Direktorun sədrliyi ilə Şirkətin rəhbərliyi Şirkətin gündəlik işlərinin idarə olunmasını, rəqabət strategiyasının həyata keçirilməsini, hesabat strukturunun hazırlanmasını, maliyyə göstəricilərinin idarə olunmasını, sağlam varislik və kadr ehtiyatlarının etibarlı planlaşdırılmasını təmin edir. Baş İcraçı Direktor Bakcell-in yeganə icra orqanıdır və Nizamnaməyə uyğun olaraq Şirkətin gündəlik idarə olunmasını həyata keçirir.

6.1.3. Bağlantı və rəqəmsal çıxış

7000-dən çox baza stansiyasına malik şəbəkəsi ilə Bakcell hal-hazırda ölkə əhalisinin 99%-ni və işğal olunmuş torpaqlar istisna olmaqla ərazinin 99.7%-ni əhatə edir³. Şəbəkəyə yatırılmış strateji sərmayələr nəticəsində 2018-ci ildə 800-dən çox yeni LTE stansiyası quraşdırılmış, bunlardan 300-ü Azərbaycanın regionlarında yerləşdirilmişdir. Bakcell hal-hazırda 1700 LTE stansiyasından ibarət ən iri LTE şəbəkəsi vasitəsilə ölkənin ən yüksək keyfiyyətli 4G xidmətlərini abunəçilərə təqdim edir.

2015-ci ildə Bakcell Azərbaycanda ilk dəfə 4G LTE texnologiyasını təqdim etdi. Azərbaycanda ən keyfiyyətli və ən sürətli 4G şəbəkəsi və ən son texnologiyalara sərmayələr yatırmağı ehtiva edən uzunmüddətli və uğurlu strategiyası nəticəsində, hal-hazırda Bakcell ölkənin (Naxçıvan istisna olmaqla) bütün regionlarında 4G xidmətlərinin ən yüksək keyfiyyətinə zəmanət verir.

Bakcell müasir mobil kommunikasiya xidmətləri istifadəçilərinə bir sıra yüksək keyfiyyətli məhsul və xidmətləri təqdim edir. Şirkətimiz həmçinin müştərilərə ən güclü 4G mobil interneti təqdim edir. Bakcell Vodafone şirkəti ilə məhsuldar əməkdaşlıq nəticəsində Azərbaycanda ən sərfəli rouminq data paketini başlatmışdır və Bakı Metropolitenində 4G

interneti təqdim edən ilk mobil operatoru olmuşdur. 2018-ci ildə Bakcell internet yoxlaması və analitikası üzrə global lider olan Ookla tərəfindən “Ən Sürətli Mobil Şəbəkəsi Sürət Sınağı Mükafatı” ilə təltif olunmuş və mobil beşmarkinq üzrə ən nüfuzlu müstəqil orqanlardan biri olan P3 Communications tərəfindən Azərbaycanda “Sınaqda Ən Güclü” şəbəkə olaraq tanınmışdır.

2018-ci ilin dekabr ayında Bakcell Bakı şəhərində ilk mono-brend konseptual mağazasını açmışdır. Mağazada həm mobil cihazların, aksesuar və SIM kartların satışı, həm də müştəri xidmətləri həyata keçirilir.

Bakcell hal-hazırda Azərbaycanın ən sürətli mobil internet təchizatçısıdır və müştərilərinə ən yüksək keyfiyyətli mobil internetlə yanaşı bir sıra müasir məhsul və xidmətləri təqdim edir. Biz Azərbaycanda sürət artımı və innovativ həll yollarına təkan vermək üçün yenilənmiş şəbəkə quraşdırılmasını təşviq edirik. Biz dayanıqlılıq prinsiplərini sadəcə biznesimizin uğurlu irəliləməsi üçün deyil, həmçinin fəaliyyət göstərdiyimiz icmaların rifahı və inkişafı üçün də zəruri hesab edirik. Müştərilərimizin şəxsi məlumatlarını qoruyaraq, şəffaflığımızı təkmilləşdirərək, insan haqlarına hörmətlə yanaşaraq, təchizatçılarımızı və icmalarımızı cəlb edərək biz məsuliyyətli və etik davranış ilə maraqlı tərəflərimizin inamını qazanmaq və onların maraqlarına xidmət etmək niyyətindəyik.

Azərbaycanın ən qabaqcıl telekommunikasiya təchizatçılarından biri olaraq ən böyük məqsədimiz fəaliyyətimizi yalnız telekommunikasiya xidmətlərindən rəqəmsal telekommunikasiya xidmətlərinə yönəltməkdir. Cihazdan-cihaza (M2M), bulud texnologiyaları, təhlükəsizlik, video və rəqəmsal evlər, mobil əlavələr və digər oxşar sənayelərdə davamlı olaraq yeni imkanlar axtarışındayıq. Mövcud xidmətlərin inkişafını dəstəkləmək və gələcək nəsillər rəqəmsal xidmətləri təqdim edə bilmək üçün bizim sənaye standartlarına cavab verən çevik və müasir platformalara ehtiyacımız var. Bu strategiya üzrə son illərdə artıq kifayət qədər tərəqqiyə nail olmuşuq, belə ki, əsas infrastrukturumuzu rəqəmsallaşdırmaq üçün tədbirlər görmüş, şəbəkələrimiz və sistemlərimizi yeni xidmətlər təqdim etmək və müştərilərimiz ilə əlaqələrimizi genişləndirmək üçün transformasiya etmişik.

³Telekommunikasiyada radio stansiyasının əhatə dairəsi həmin stansiyanın ünsiyyət yarada biləcəyi coğrafi ərazini əhatə edir.

Cədvəl 21. Bakcell-in şəbəkə infrastrukturunu

	2016	2017	2018
Baza transiver stansiyalarının (BTS) sayı	5919	6670	7548
Serverlərin sayı	39	44	44
Texnologiya mərkəzlərinin sayı	5	6	6

Hal-hazırda biz yeni rəqəmsal kommunikasiya xüsusiyyətlərini tətbiq etmək üçün imkan yaradan bulud əsaslı platformalara əsaslanan rəqəmsal texnologiyalara sərmayələr yatırırıq. Məqsədimiz uğurlu bir şəkildə sənaye və bazar trendlərinə uyğunlaşmaq, həmçinin rəqəmsal transformasiyanı həm korporativ mədəniyyətimizə, həm də biznes əməliyyatlarımıza yeritməkdir. Biz həmçinin anlayırıq ki, multimedia, tam hərəkətli video və simsiz telekonfranslar kimi gələcək nəsillər əlavələr üzrə ehtiyacları ödəmək üçün 3G şəbəkəsi artıq kifayət etməyə bilər.

Bunu nəzərə alaraq, biz bazarda ən yüksək keyfiyyətli xidmətlərin təqdim olunmasını

sürətləndiririk, belə ki, ən son 2015-ci ildə Bakıda və Abşeron yarımadasında yüksək sürətli 4G LTE texnologiyasının tətbiqinə başladırıq. LTE üzrə əhatə dairəsi tezliklə regionlardakı şəhər mərkəzlərinə də çatdı və nəticədə hal-hazırda əhalinin 57.5%-ni, coğrafi ərazinin isə 28.6%-ni əhatə edir. 2020-ci ilin ikinci rübünün sonunadək biz bütün Azərbaycan ərazisini əhatə etməyi planlaşdırırıq. Hal-hazırda LTE trafikinin payı artıq 50%-dir.

Hesabat dövründə bağlantı üzrə əsas fəaliyyət göstəricilərimiz aşağıdakı cədvəldə təqdim olunmuşdur.

Cədvəl 22. Bakcell-in bağlantı üzrə əsas fəaliyyət göstəriciləri

	2016	2017	2018
Ortalama 3G şəbəkə yüklənməsi sürəti, kilobayt saniyə	2335	2209	2400
Ortalama 4G şəbəkə yüklənməsi sürəti, kilobayt saniyə	12498	14963	14612
Data trafiki, petabayt	7.83	21.57	33.68

Əlavə olaraq, biz həmçinin 5G şəbəkə infrastrukturunu, tələblərini və strategiyasını da araşdırırıq. Araşdırmalarımız göstərir ki, 5G tətbiqinə başlamaq üçün yüksək infrastruktur xərcləri tələb olunur. 3G və 4G tezliklərindən əlavə yeni radio tezlik tələb olunur və bu yüksək-tezlikli zolaqlar 5G üçün zəruri olan spektri təqdim edəcəkdir. Həmçinin, daha çox data istifadəsini mümkün etmək üçün daxili əsas şəbəkələrin də infrastrukturunu yenilənməlidir. Bu isə öz növbəsində operatorlar üçün tamamilə fiber optik kabellərə keçid deməkdir. Mövcud bazarın buna hazırlıqsız olduğunu və 5G şəbəkəsini tətbiq etmək üçün yüksək xərclərin tələb olunduğunu nəzərə alaraq, hal-hazırda 5G şəbəkəsini təqdim etməyi planlaşdırmırıq və şəbəkənin tətbiqinə hazırlıq üçün araşdırmalarımıza davam edirik.

6.1.4. Şəbəkənin əhatə dairəsi və davamlılığı

Bakcell hal-hazırda Azərbaycanda bağlantı və internet xidmətləri üzrə qabaqcıl təchizatçılardan biridir. Mobil şəbəkəmizin əhatə dairəsi və etibarlılığı müsbət müştəri təcrübəsi üçün əvəzolunmazdır. Yeni texnologiyalara yatırdığımız sərmayələr müştərilərimiz üçün mobil data sürətlərinin əhəmiyyətli dərəcədə artması ilə nəticələnmişdir. 2018-ci ildə internet xidmətlərinin yoxlanması və analizi üzrə global lider olan Ookla tərəfindən **Azərbaycanda ən sürətli mobil şəbəkə** kimi tanınmağımızdan xüsusilə qürur duyuruq.

Şəkil 17. Ookla tərəfindən verilmiş “Azərbaycanın Ən Sürətli Mobil Şəbəkəsi” mükafatı



Bakcell-in əsas funksional göstəriciləri aşağıda təqdim olunmuşdur:

- **Əlçatanlıq** istifadəçinin istədiyi xidməti şəbəkədən ala bilmə qabiliyyətidir. Hər hansı bir istifadəçi zəng başlatmaq və ya internetə qoşulmaq istəyirsə və müvafiq kanal şəbəkəsindən uğurlu bir şəkildə xidmətə qoşulursa, o zaman əlçatanlıq səviyyəsi 100% hesab olunur.
- **Saxlanma** bir xidmətin başladıldıqdan sonra saxlanması və tələb olunan müddət ərzində mövcud şərtlər əsasında davam etmə qabiliyyətidir. İstifadəçinin arzusu olmadan kəsilən zənglər artıq Zənglərin Kəsilməsi Əmsalı kimi hesab olunur.
- **Mövcudluq** mobil şəbəkənin və müvafiq xidmətlərin gün ərzində mövcud olması nisbətidir. İstənilən bağlantı kəsilməsi və ya blokladılması xidmətlərin dayandırılmasına gətirib çıxara bilər.
- **Zəngin başladılması** cihazın zəng vurmaq üçün qaldırılmasından zəngin başladılmasınadək olan müddəti əhatə edir.
- **Şəbəkə ötürməsi** kommunikasiya kanalları üzərindən ismarıqların uğurlu şəkildə ötürülməsidir. Bu ismarıqların datası fiziki və ya məntiqi keçid üzərindən çatdırıla və ya müəyyən şəbəkə qovşağından keçə bilər. Ötürmə adətən *sanıyədə bit* (bit/saniyə və ya bps) sürət vahidi ilə ölçülür. İstifadəçilər sürətə Ookla mobil əlavəsindən nəzarət edə bilər.
- **Mobil şəbəkə** ayrı-ayrı baza stansiyalarından ibarət radio şəbəkədir. Hər bir baza stansiyası öncədən müəyyən olunmuş kiçik coğrafi ərazini əhatə edir. Yerləşmənin dəyişməsi proseduru imkan yaradır ki, istənilən mobil cihaz bir ərazidən digərinə keçdikdə mobil şəbəkəyə bu barədə məlumat ötürülsün və cihaz üzrə xidmət kəsilməsin.

Son üç il ərzində əsas fəaliyyət göstəricilərimiz üzrə dinamika aşağıdakı cədvəldə təqdim olunmuşdur.

Cədvəl 23. Bakcell-in şəbəkə təkmilləşdirilməsi üzrə göstəriciləri

	2016	2017	2018
2G səs xidmətinə çıxış	98.83	98.82	98.98
3G səs xidmətinə çıxış	99.49	99.31	99.61
2G zəng kəsilməsi	0.48	0.40	0.33
3G zəng kəsilməsi	0.26	0.27	0.19
Dataya çıxış	98.39	98.19	98.93

Şəbəkə utilizasiyasına təsir edən əsas amillər trafik və istifadəçi sayında artımdır. Utilizasiyaya nəzarət şəbəkə elementləri, şəbəkə elementləri arasında interfeys, səs və data xidmətləri üzrə şəbəkə elementlərinə çıxış kimi müxtəlif mərhələlərdə həyata keçirilir. Beynəlxalq data utilizasiyası qlobal miqyasda trafik bölünməsinin qarşısını almaq üçün ayrıca nəzarət altında saxlanılır.

6.1.5. Xidmət keyfiyyəti və müştəri təcrübəsi

Texnologiya istehlakçıların ünsiyyət, səyahət, alış-veriş və əyləncə vasitələrini tamamilə dəyişməyə davam edir. Hal-hazırda diqqət mərkəzində saxladığımız məsələ müştəri məmnuniyyətini artıraraq və xərc strukturumuzu optimallaşdıraraq müştərilərin bizimlə müxtəlif onlayn kanallar vasitəsilə əlaqə yarada bilməsi üçün əsas telekommunikasiya biznesimizin rəqəmsallaşdırılmasıdır. Bu səbəbdən köhnəlmiş sistemlərimizi və proseslərimizi müştərilər üçün yeni xidmətlərin təqdim olunması məqsədilə gözdən keçiririk.

Müştəri məmnuniyyəti uğurumuzun ən mühüm ölçü vahididir. Müstəsna xidmət göstərərək müştərilərimiz üçün dəyər yaratmaq və müştəri təcrübəsini təkmilləşdirmək üçün yorulmadan və sistematik bir şəkildə çalışırıq. Bizim üçün çox vacibdir ki, müştərilərimiz xidmətlərimizin dəyərini anlayır və onları bizə təkrar geri döndərəcək müsbət təəssüratlarla xidmətlərimizdən yararlanırlar. Bu səbəbdən müştəri əlaqələrinin idarə olunmasını əsas müştərilərin idarəedilməsi strukturu və xüsusi satış komandası vasitəsilə yanaşmamıza davamlı olaraq inteqrasiya edirik və bununla da şəffaflığı təmin edir və keyfiyyəti təkmilləşdiririk.

Aşağıda hesabat dövründə müştərilərimiz üzrə əsas demoqrafik göstəricilər təqdim olunmuşdur.

Cədvəl 24. Bakcell-in müştəri demoqrafiyası

Müştəri demoqrafiyası	2016	2017	2018
Müştəri sayı, min	2,929	2,908	2,892
3G/2G müştərilərinin sayı, min	1,117	1,220	1,239
4G müştərilərinin sayı, min	34	147	384
B2B müştərilərinin sayı, min	231	308	374
B2C müştərilərinin sayı, min	2699	2600	2518
Qadın müştərilərin payı, %	47%	49%	50%

Aşağıdakı cədvəldə Bakcell tərəfindən qəbul olunmuş və qeydiyyatı alınmış zənglər, həmçinin qeydiyyatı alınmış və həll olunmuş əsaslı şikayətlər üzrə statistik göstəricilər təqdim olunmuşdur.

Cədvəl 25. Bakcell-də müştəri münasibətlərinə dair göstəricilər

	2016	2017	2018
Müştəri xidməti mərkəzlərinə gələn zənglərin sayı	5,202,271	5,047,283	5,441,169
Qeydə alınmış şikayətlərin sayı	109,354	98,190	97,702
Həll olunmuş şikayətlərin sayı	109,354	98,190	97,702
Müştəri məmnuniyyəti indeksi, %	N/A	85%	84%

Son iki il ərzində Bakcell rəqəmsal müştəri xidməti kanallarının inkişafı və rəqəmsal müştəri təcrübəsinin təkmilləşdirilməsi üzrə bir neçə istiqamətdə fəaliyyət göstərmişdir. 2018-ci ilin fevral ayında Bakcell Android və IOS platformaları üçün **“Mənim Bakcellim”** adlanan ilk mobil əlavəsini və özünəxidmət internet portalını təqdim etmişdir. Bir ildən çox müddətdə əlavəni yükləmiş müştərilərin sayı 320,000-ni keçmiş, 2019-cu ilin sonunadək isə 400,000-ə çatacağı gözlənilir. Bu kanal vasitəsilə aparılmış uğurlu əməliyyatların aylıq sayı 2018-ci ildə 30,000-dən çox olmuşdur. Əlavə “Play Store”-da ən yaxşı məhsuldarlıq əlavələri sırasına, “AppStore”-da isə həyat təzi mobil əlavələri sırasına daxil olmuş və uzun müddət siyahının başında qalmışdır. Çoxfunksional əlavənin istifadəçi üçün rahat olan dizaynı və müxtəlif həvəsləndirmə kampaniyaları gündəlik olaraq istifadəçi sayının artmasına təkan verir. Mobil əlavə “Google Play”-də 4.2, “AppStore”-da isə 4.3 qiyməti ilə müştərilərimizdən müsbət rəylər almağa davam edir.

Platformadaxili funksiyalar müştərilər üçün şərait yaradır ki, nömrələri üzrə əməliyyatları ənənəvi kanallar və ya xidmət mərkəzlərinə gəlmədən birbaşa idarə edə bilsinlər. Əlavənin istifadəsinin ödənişsiz olması müştərilər üçün əlavə rahatlıq yaradır. Əlavənin əsas funksiyaları aşağıda təqdim olunmuşdur:

- Bütün mövcud müştəri və abunə məlumatına çıxış
- Bakcell-in bütün mövcud xidmətlərinə abunə olmaq
- Balansa nəzarət etmək və yeniləmək
- Əməliyyatları və istifadə tarixini izləmək

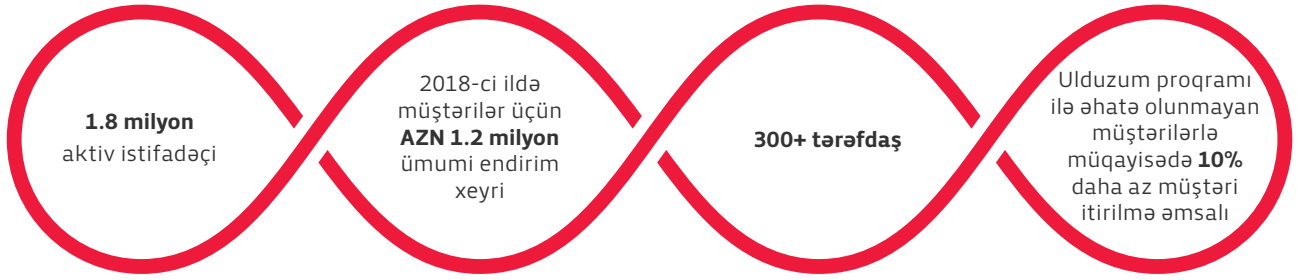
2018-ci ilin noyabr ayında Bakcell ilk Canlı Çat funksiyasını təqdim etdi. Bu kanal vasitəsilə hər ay 7,000-dən çox müştəri 24/7 xidmət alır və orta ilk cavablama müddəti 20 saniyədir. Çat funksiyasının təqdim olunmasından bir il sonra bir portal daxilində müştəri təcrübəsinin təkmilləşdirilməsi üzərində çalışdıq və loyallıq proqramının inteqrasiyası kimi bir sıra yeni funksiyalar əlavə etdik. Beləliklə, müştərilər artıq mobil əlavənin daxilində Bakcell-in loyallıq proqramı üzrə imtiyaz və mükafatları ala bilərlər. Yaxın gələcəkdə müştərilərimizə həmçinin aşağıda qeyd olunan xidmətlər də təqdim olunacaq:

- Birdən daha çox mobil nömrələrin idarə olunması
- Səsin tanınması
- Əlaqə mərkəzlərinə gəlmədən itirilmiş, zədələnmiş və ya vaxtı keçmiş mobil nömrələrin bərpa olunması
- Yeni mobil nömrənin alınması
- Mobil nömrə üzrə avtomatik ödənişin tənzimlənməsi

“Mənim Bakcellim” əlavəsinin təqdim olunmasından bir il sonra, 2019-cu ilin fevral ayında biz B2B müştərilər üçün Android və iOS platformalarında özünəxidmət mobil əlavəsi və internet portalı olan **“Mənim Bakcellim Business”** platformasını təqdim etdik. Bu platforma vasitəsilə korporativ müştərilərimiz öz hesablarını və bütün mobil nömrələri idarə edə bilərlər. Həmçinin bu platformadan istifadə edərək bütün B2B müştəri təmsilçiləri ənənəvi kanallarla əlaqə saxlamadan əməliyyatları müstəqil şəkildə həyata keçirə bilərlər. 3,000-dən artıq B2B müştəri 2019-cu ilin sonunadək bu platformadan faydalana biləcək.

“Ulduzum” loyallıq proqramı bizim ən uğurlu məhsullarımızdan biridir. Bakcell-in bütün müştəriləri geniş tərəfdaşlıq şəbəkəsi sayəsində bir sıra üstünlüklər və xidmətlər təklif edən və daima təkmilləşdirilən bu proqramdan istifadə edə bilərlər. Proqrama qoşulan abunəçilərə demək olar ki, istənilən sahədə – bank və sığorta xidmətləri, təhsil və kitab mağazaları, elektron və məişət əşyaları, turizm və əyləncə, kafe və restoranlar, gözəllik və sağlamlıq, moda, avtomobil xidmətləri və s. üzrə endirimlər təklif olunur. Müştərilər həmçinin digər yerli və beynəlxalq loyallıq proqramlarından əlavə xallar qazana bilərlər. Proqramın əsas nəticə göstəricilərindən bəziləri aşağıdakı şəkildə təqdim olunub.

Şəkil 18. 'Ulduzum' loyallıq proqramının əsas fəaliyyət göstəriciləri



Şəkil 19. Bakcell-in 'Ulduzum' mobil əlavəsindəki xidmətlər



Biz həmçinin müştərilərimizə effektiv və xüsusi sifarişlə hazırlana bilən "cihazdan-cihaza" (M2M) həll yollarını da təqdim edirik. Aşağıdakı cədvəldə bizim APN vasitəsilə təhlükəsiz bağlantı ilə təmin olunan ən böyük M2M layihələrimiz təqdim olunmuşdur.

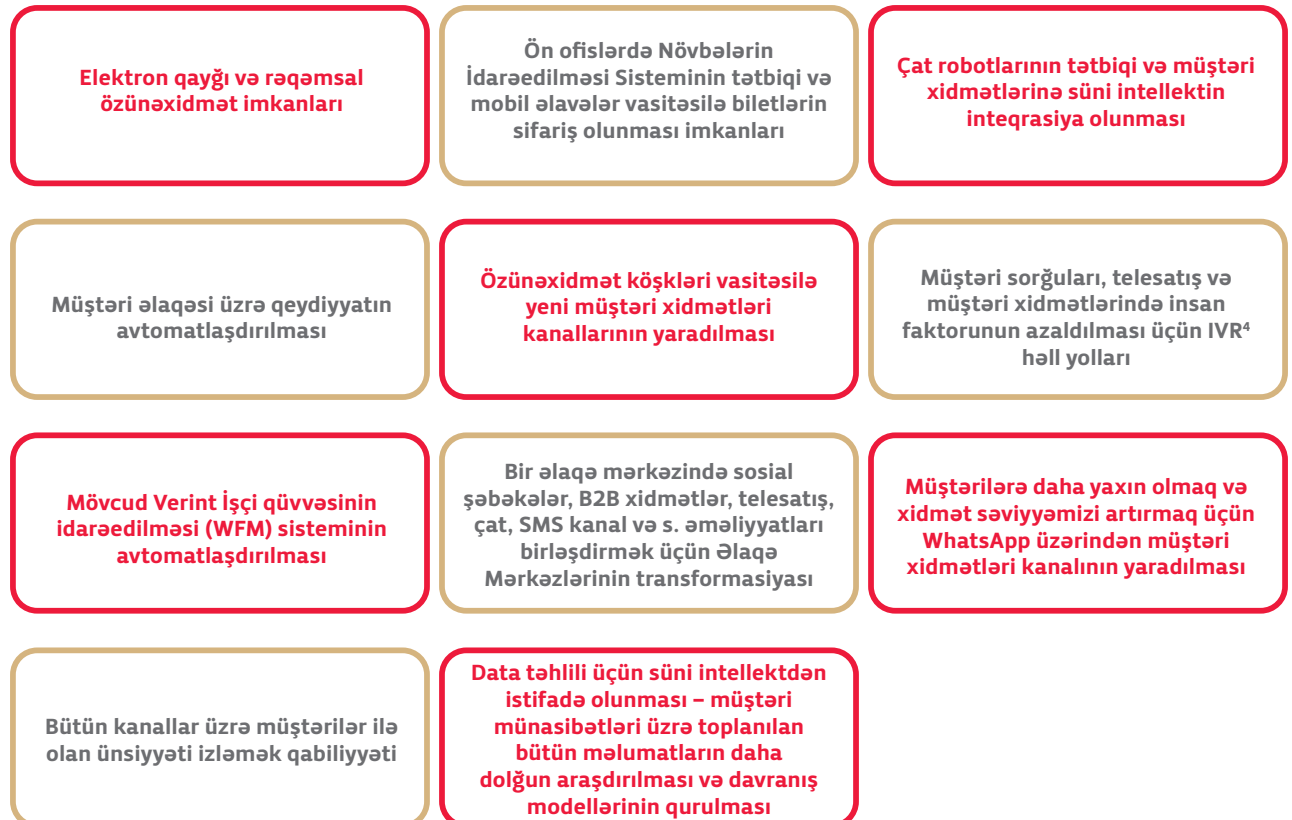
Cədvəl 26. Bakcell-in M2M layihələri

Müəssisə	Layihə
Azərbaycan Respublikasının Ədliyyə Nazirliyi	Ev dustaqları üçün qolbaqlar üzrə bağlantı yaradılması. Gözlənilən M2M Sim kartlarının sayı 21,000-dir.
Azərbaycan Respublikasının Vergi Nazirliyi	Onlayn nağd aparatları üçün bağlantı yaradılması. 3,000 SIM kart artıq buraxılıb, gözlənilən SIM kart sayı isə 150,000-dir.
Dövlət Gömrük Komitəsi	Yük maşınları və elektron möhürlər üçün naviqasiya. Gözlənilən SIM kart sayı 5,000-dir.
Özəl sektor	Avto kirayəsi şirkətləri üçün GPS naviqasiya.
Özəl sektor	Yerli banklar üçün bankomat və ödəniş sistemləri arasında bağlantı yaradılması.

2019-cu ilin ilk rübünün sonunda biz MDB məkanında ən böyük OTT və VOD xidmətləri təminatçısı olan MEGOGO ilə əməkdaşlıq üzrə təşkilati mərhələni başa çatdırdıq. Bu eksklüziv əməkdaşlıq abunəçilərə 12 ay müddətində minlərlə lisenziyalı və yüksək keyfiyyətli filmlərə, cizgi filmlərinə, şou proqramlarına və digər video məzmununa ödənişsiz baxmaq imkanı təqdim edir. Biz məhsul və xidmətlər üzrə yeni ideyalar yaratmaq üçün yeni texnologiya və metodologiyaları davamlı olaraq araşdırır, həmçinin strategiyamızı xarici amillərlə uyğunlaşdırmaq üçün bazar və istehlak tendensiyalarını tədqiq edirik.

Biz həmçinin müştəri xidmətlərinin rəqəmsallaşdırılması üzrə aşağıda qeyd olunmuş istiqamətlərdə inkişaf etməyi planlaşdırırıq.

Şəkil 20. Bakcell-in müştəri xidmətlərinin rəqəmsallaşması üzrə gələcək layihələri



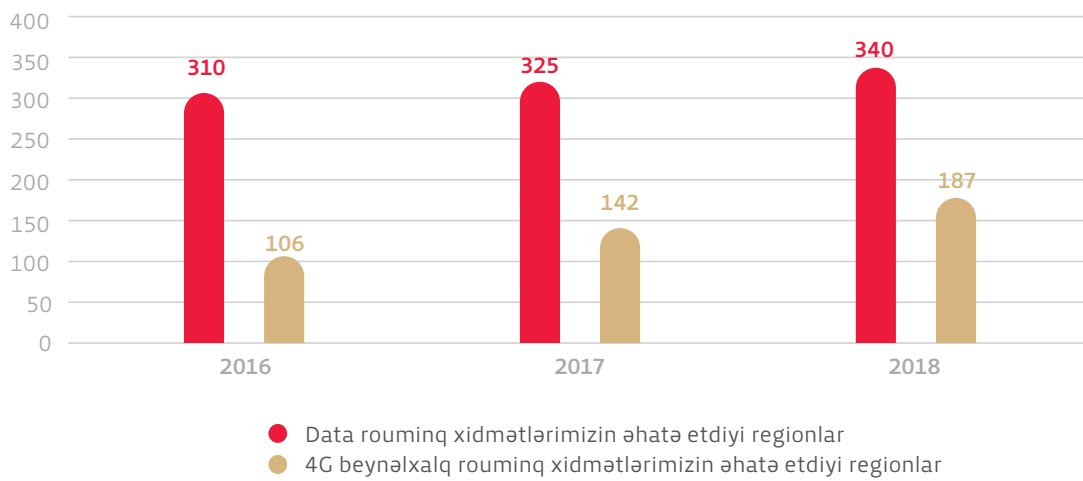
⁴İnteraktiv Səs Cavabı (Interactive Voice Response)

BAKCELL QRUP

2018-ci ildə biz rouminq xidmətlərini daha da əlçatan etmək üçün yeni rouminq paketini təqdim etdik. Səyahət zamanı internetdən istifadə etməyə üstünlük verən müştərilər bu yeni "Rouminq İnternet" paketlərindən faydalana bilirlər. 40-dan çox ölkəni əhatə edən bu paketlər vasitəsilə artıq səyahət edərkən Wi-Fi axtarmağa və ya yerli operatorların SIM kartını almağa ehtiyac qalmır. Bundan əlavə, "Rouminq İnternet" istifadəçiləri WhatsApp əlavəsindən ödənişsiz istifadə edə bilirlər.

Biz həmçinin müştərilərimizə uçuş daxili rouminq xidmətləri təqdim edirik. Bu xidmətlər vasitəsilə seçilmiş uçuşlarda abunəçilər həm zəng vura, həm də zəng qəbul edə bilər, SMS ismarıclarını göndərə və qəbul edə bilər, həmçinin internetdən istifadə edə bilirlər. Bu xidmət hal-hazırda 20 uçuş üzrə mövcuddur və qarşıdan gələn illərdə bu rəqəmi artırmağı planlaşdırırıq.

Şəkil 21. Bakcell-in rouminq şəbəkəsinin əhatə dairəsi



Sosial şəbəkə bizim üçün ən mühüm kommunikasiya kanallarından biridir və biz davamlı olaraq rəsmi sahifələrimizə yazılan şərhləri və ismarıcları nəzərdən keçiririk. Bütün dünyada böyük şirkətlərin sosial şəbəkələrdə fəaliyyətini monitorinq edən məşhur bir şirkət olan Socialbakers 2018-ci ildə təsdiqlədi ki, Bakcell sosial şəbəkələrdə ismarıcların və sorğuların 100%-ni cavablandırmışdır.

6.1.6 Mükafatlar

Fəlsəfəmiz mükafatlar və maddi dəyərlərə əsaslanmasa da, istənilən halda biz nailiyyətlərimizin tanınmasından qürur duyuruq. Aşağıdakı siyahıda Bakcell-in fəaliyyət göstərdiyi illər ərzində əldə etdiyi mühüm mükafatlar vurğulanmışdır. Regionda əldə etdiyimiz nailiyyət və nəticələrimizlə tanınmağımıza baxmayaraq, biz daima təkmilləşmək üçün maraqlı tərəflərimizin şərh və təkliflərinə hər zaman açıq.

- 🌟 2018 – Ookla tərəfindən “Ən Sürətli Mobil Şəbəkəsi Sürət Sınağı” Mükafatı
- 🌟 2018 – Azərbaycan Respublikasının Milli Sahibkarlar Konfederasiyası tərəfindən “Milli KSM” Mükafatı
- 🌟 2017 – P3 Communication tərəfindən “Azərbaycanın Sınaqda Ən Güclü Mobil Şəbəkəsi” Mükafatı
- 🌟 2016 – Ookla tərəfindən “Ən Sürətli Mobil Şəbəkəsi Sürət Sınağı” Mükafatı
- 🌟 2015 – Business Time jurnalı tərəfindən “Ən Yaxşı Mobil Şəbəkəsi” Mükafatı
- 🌟 2015 – AmCham tərəfindən 3 nominasiyada “KSM üzrə Birinci” Mükafatı
- 🌟 2012 – Global Telecoms Business tərəfindən “Mobil Xidmətləri İnnovasiyası” Mükafatı
- 🌟 2012 – “Asiyanın Ən Uğurlu İşəgötürən Brendi” nominasiyasında “Asiyanın Ən Uğurlu İşəgötürən Şirkəti”
- 🌟 2010 – Uğur Mükafatı “Ən Tez İnkişaf Edən Şirkət”
- 🌟 2010 – Azeri Business Mükafatı “Texnologiya Üzrə İlin Lideri”
- 🌟 2009 – Caspian Energy Mükafatı “İlin Telekommunikasiya Şirkəti”

6.1.7 Assosiasiyalar və xarici təşəbbüslər

Dünyanın ən qabaqcıl təcrübələri ilə ayaqlaşmaq üçün biz hər zaman müxtəlif maraqlı tərəfləri cəlb edən təşəbbüslərə və assosiasiyalara qoşulmağa çalışırıq. Rəqəmsal innovasiya, dayanıqlı inkişaf, rəqəmsal inklüzivlik kimi sahələri əhatə edən sənaye standartlarını və prinsiplərini əməliyyatlarımızda və verdiyimiz qərarlarda hər zaman əks etdirməyə çalışırıq.

Biz 1997-ci ildən GSM Assosiasiyasının (GSMA) üzvüyük və davamlı olaraq müxtəlif forumlarda və əməkdaşlıqlarda iştirak edirik. GSMA bütün dünyada mobil operatorların maraqlarını təmsil edir, 750 operator və geniş mobil ekosisteminə və hətta birləşik sənayelərdə fəaliyyət göstərən 400 şirkəti özündə birləşdirir.

Biz həmçinin Amerika Azərbaycan, Alman Azərbaycan və Azərbaycan Fransa ticarət palatalarının üzvüyük.

6.1.8. Hədəflər

Aşağıdakı cədvəl Bakcell-in 2019-cu ilin sonunadək qarşısına qoyduğu qısamüddətli hədəfləri ehtiva edir.

2018-2020 Strateji məqsəd	Göstərici	Mövcud vəziyyət	2019-cu ilin sonunadək
Müştəri təcrübəsi	NPS indeksi	28%	29%
Bağlantının təkmilləşdirilməsi	4G əhatə dairəsi	40.61%	70.90%
Texnoloji liderlik	LTE istifadəçilərinin sayı	0.59 milyon	0.93 milyon
Rəqəmsal innovasiya üzrə liderlik	Elektron xidmət istifadəçilərinin sayı	350 min	370 min

Növbəti hesabat dövrlərində biz hədəflərimizin əhatə dairəsini genişləndirərək yalnız əməliyyat göstəricilərini deyil, həmçinin sosial və ekoloji göstəriciləri də nəzərə almağı planlaşdırırıq. Həmçinin hədəflərin qoyulması üzrə daha uzunmüddətli baxış açısı tətbiq etməyi planlaşdırırıq, belə ki, növbəti hesabatlarda ortamüddətli və uzunmüddətli hədəflərimiz də qeyd olunacaqdır.

6.1.9. İcmaların cəlb olunması

Bakcell üzrə ən böyük iddialarımızdan biri fəaliyyət göstərdiyimiz hər bir cəmiyyətin inkişafına təkan verməkdir. Dəyər zəncirimiz boyunca Şirkətimizin cəmiyyətə olan mənfi və müsbət təsirlərini anlamaq niyyətindəyik. Buna yanaşmamız fəaliyyətimiz nəticəsində əmələ gələn təsirlərin düzgün təhlil olunması və ölçülməsidir ki, gələcək hesabat dövrlərində biz bu məqsədlə Sosial Sərmayə Gəlirini (SROI) hesablamağı planlaşdırırıq. İnanırıq ki, zaman keçdikcə bu yanaşma müsbət təsir dairəsinə təkan verəcək və bizə cəmiyyət üçün daha çox dəyər yaratmağa imkan yaradacaq.

Korporativ Sosial Məsuliyyətlik funksiyamız İctimaiyyətlə Əlaqələr və Korporativ Kommunikasiyalar bölməsinin tərkib hissəsidir və 2018-ci ildə qəbul olunmuş İctimaiyyətlə Əlaqələr və Kommunikasiya Strategiyasının əsasında idarə olunur.

Cədvəl 27. Bakcell-in son üç il ərzində sosial sərmayələri

Sosial sərmayələr	2016	2017	2018
Cəmi sosial sərmayələr, manatla	50,000	50,000	120,000
Məhsul və ya xidmət ianələri, manatla	30,000	30,000	40,000

Demək olar ki, bütün sosial layihələrimiz 2009-cu ildə əsası qoyulmuş “Bakcell Stars” KSM proqramı çərçivəsində həyata keçirilir.

Cədvəl 4-də (Bakcell tərəfindən prioritetləşdirilən Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri) qeyd olunduğu kimi, Bakcell KSM fəaliyyətini 2030 Qlobal Gündəliyin Dayanıqlı İnkişaf Məqsədləri (DİM4 Keyfiyyətli Təhsil, DİM5 Gender Bərabərliyi, DİM8 Layiqli Əmək və İqtisadi Artım, DİM9 Sənaye, İnnovasiya və İnfrastruktur) ilə uyğun olaraq həyata keçirir.

Əsas məqsədimiz Bakcell-in yalnız öz fəaliyyətini deyil, həm də cəmiyyətin gələcəyini düşünən sosial məsuliyyətli korporativ vətəndaş olaraq nüfuzunu möhkəmləndirməkdir.

Əsas fəaliyyət sahələrimiz aşağıdakılardır:

- Xüsusi qayğıya ehtiyacı olan uşaq və gəncləri dəstəkləməklə onlar üçün bərabər imkanların yaradılmasını və cəmiyyətə inteqrasiyasını təmin etmək
- Həssas qruplar üçün, məsələn əlilliyi olan insanlar, qadınlar, ucqar və təcrid olunmuş ərazilərdə yaşayan insanlar üçün imkanlar yaratmaq məqsədi ilə onları telekommunikasiya xidmətlərinə çıxış ilə təmin etmək
- Gəncləri telekommunikasiya və innovasiya sektoruna cəlb etməklə onlar üçün iş imkanları yaratmaq
- Ölkədə startup ekosisteminin inkişafı üçün innovasiya startaplarına sərmayələr yatırmaq, inkubasiya, sürətləndirmə və mentorluq təklifləri ilə təmin etmək

Yerli telekommunikasiya sənayesinin ən böyük oyunçularından biri olaraq inanırıq ki, uşaqlarda cəmiyyətimizin bərabər üzvləri olduğuna inam yaratmaqda mühüm rol oynayırıq. Aşağıdakı cədvəldə bir sıra uğurlu layihələrimiz təsvir olunmuşdur.



Cədvəl 28. Hesabat dövrü ərzində Bakcell-in “Bakcell Stars” KSM layihələri

Layihə	Partnyor	Məqsəd	Müddət	Təsviri
“İncəsənət vasitəsilə ünsiyyət”	United Aid for Azerbaijan (UAFA)	İnklüziv cəmiyyətin yaradılmasına təkan vermək, cəmiyyətdə əlillik haqda məlumatlılığı artırmaq	2010-cu ildən indiyədək	Fokus qrupları xüsusi qayğıya ehtiyacı olan uşaqlara qarşı ictimai yanaşmada müsbət dəyişikliklərə nail olmaq və bu uşaqların cəmiyyətə uğurlu inteqrasiyası üzərində çalışır.
“Öz biznesini başla və böyüt”	SOS Uşaq Kəndi	Gənclərin təhsil və peşə bacarıqlarının təkmilləşdirilməsi	2009-cu ildən indiyədək	İştirakçılar karyera planlamaq, iş axtarmaq, işəgötürənlə əlaqələrin qurulması və ilkin İT bilikləri üzrə təlimlər keçirlər.
Reabilitasiya akademiyası	Independent Lifestyle PU	Əlilliyi olan insanların reabilitasiyasına yönəldilmiş innovativ layihələrin dəstəklənməsi	2018-ci ilin iyul ayından dekabr ayınadək	Əlilliyi olan insanlar üçün innovativ 3D protezlərin istehsalı və onların gələcəkdə genişmiqyaslı istifadəsi üçün tədbirlərin görülməsi.

Layihə	Partnyor	Məqsəd	Müddət	Təsviri
Sabirabad və Salyan bölgələrində qadınların sosial inkişafına dəstək	UNDP Ailə, Qadın və Uşaq Problemləri üzrə Dövlət Komitəsi	Regionlarda yaşayan qadınların iqtisadi inkişafına təkan verilməsi	2018-ci ilin noyabr ayından indiyədək	Qadınların uğur hekayələri və şəxsi inkişaf üzrə məlumatlarını əks etdirən xüsusi internet portalı (www.azqrm.net) yaradılmışdır. Portalda həmçinin bacarıqların təkmilləşdirilməsi üçün vebinarlar yerləşdirilmişdir. Bu portal vasitəsilə, qadınlar məşğulluq və biznes fəaliyyəti haqda məlumat mübadiləsi həyata keçirə biləcəklər.
Beynəlxalq Sahil Təmizlənməsi Günü	Coca-Cola, PAŞA Bank, Green ASAN, ASAN Radio	Ətraf mühitin qorunması üzrə öhdəliyin nümayiş etdirilməsi	2018-ci ilin sentyabr ayı	Kampaniya Bilgəh çimərliyində keçirilmişdir. 600-dən çox iştirakçı sahilin təxminən 5 tondan çox tullantıdan təmizlənməsinə kömək etmişdir.
“Edubus”	Azərbaycan Respublikasının Təhsil Nazirliyi	Regionlarda yaşayan uşaqların təhsil və inkişafının təşviq etdirilməsi və stimullaşdırılması	2017-ci ildən indiyədək	“Təhsil Avtobusu – 2018” Azərbaycanın müxtəlif şəhər və kəndlərini əhatə edən yay məktəbi təhsil marafonu idi.

2018-ci ildə Bakcell, Azərbaycan Respublikasının Təhsil Nazirliyi ilə regionlarda yerləşən təxminən 700 məktəbin ölkənin ümumi təhsil şəbəkəsinə çıxış ilə təmin olunması barədə Anlayış Memorandumu imzalamışdır. Bundan əlavə, Bakcell daima təhsillə bağlı müxtəlif layihələri dəstəkləyir.

“Bakcell Stars” proqramından əlavə, biz həmçinin yerli icmaların mədəni inkişafına təkan vermək məqsədi ilə qabaqcıl yerli təşkilatlar ilə bir sıra müxtəlif layihələrə də imza atmışıq. Ən uğurlu layihələrimizdən biri bizim Yarat! Müasir İncəsənət Məkanı ilə 2017-ci ildə başladığımız əməkdaşlıqdır. Bu əməkdaşlıq çərçivəsində Bakcell musiqi, incəsənət və tamaşa üzrə MAP Beynəlxalq Teatr festivalının sponsorluğunu həyata keçirmişdir. Festival davamlı olaraq coğrafi əhatə dairəsini genişləndirir və bu il Danimarka, Estoniya, Almaniya, İran, İtaliya, Yaponiya, İsveçrə, Rusiya və Birləşmiş Krallıqdakı teatr şirkətlərindən 16 tamaşanı təqdim etmişdir.

2018-ci ildə Bakcell həmçinin İçərişəhər Dövlət Tarix-Memarlıq Qoruğuna Novruz bayramının qeyd olunması üçün təşkil olunan Yaz Festivalını dəstəkləmişdir. Bu layihəni dəstəkləməklə biz milli mədəni irsimizə və dəyərlərimizə olan dəstək və bağlılığımızı bir daha nümayiş etdirmiş olduq.

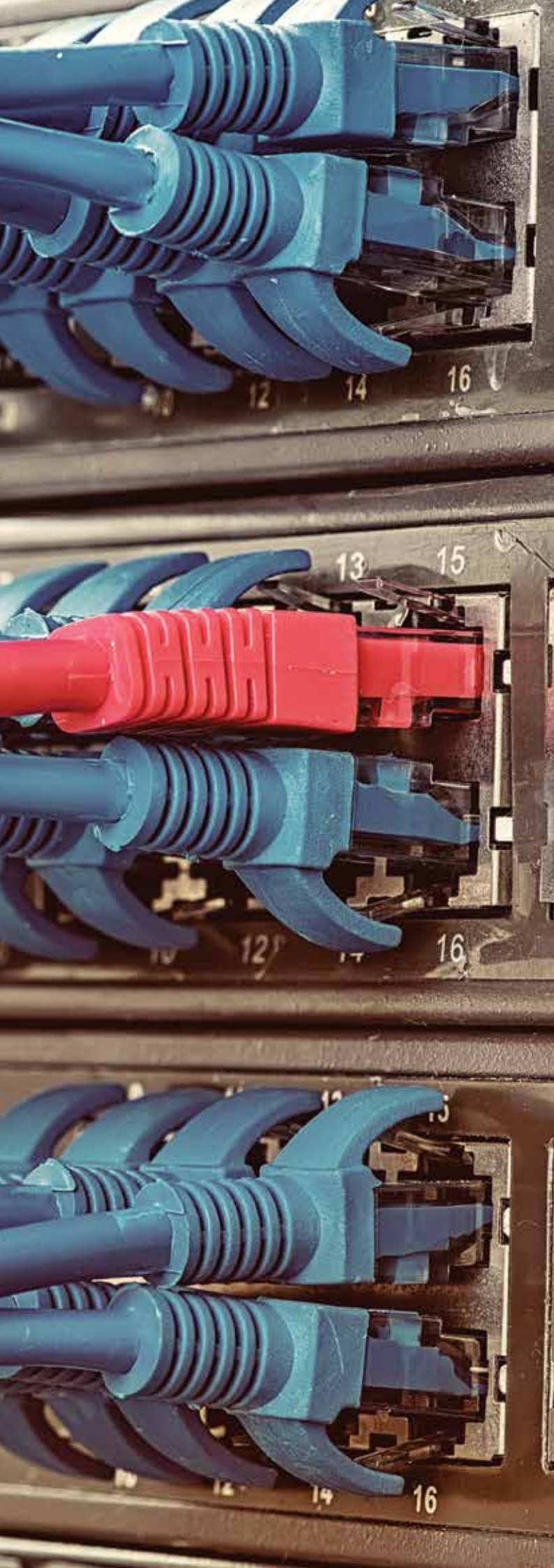
2018-ci ilin sentyabr ayında Bakcell Bakı Media Mərkəzi tərəfindən təşkil olunan Azərbaycan Kinematoqrafiyasının 120 illiyi üzrə tədbirin sponsoru olmuşdur. Tədbirdə yüksək vəzifəli dövlət rəsmiləri, kinematoqrafçılar, musiqçilər və digər ifaçılar iştirak etmişdir.

Həyata keçirdiyimiz layihələr yalnız mədəni inkişafa deyil, həmçinin Azərbaycanda idman sahəsinin də inkişaf etdirilməsinə yönəldilmişdir. 2012-ci ildə Bakcell Premyer Liqanın ən məşhur futbol klublarından olan Mançester Yunayted ilə ilk uzunmüddətli eksklüziv əməkdaşlıq müqaviləsi imzalamış, bununla da MDB məkanında Klubun ilk telekommunikasiya və yayım sahəsində partnyoru, Azərbaycanda isə ümumiyyətlə yeganə partnyoru olmuşdur. Bu əməkdaşlıq vasitəsilə Bakcell futbol fanatlarına bir sıra eksklüziv və unikal xidmətlər təqdim etmiş, abunəçilərə klub haqqında xəbərlər, oyunlardan videolar, divar kağızları, oyunçularla müsahibələr, pərdəarxası çəkilişlər, klubun tarixi haqda məlumat və s. ehtiva edən mobil paketləri təqdim etmişdir. Əməkdaşlıq çərçivəsində 2014-cü ildə Azərbaycan Futbol Federasiyası Assosiasiyasının (AFFA) iştirakı ilə Mançester Yunayted Yay Futbol Məktəbi yaradılmışdır. İlk mərhələdə, hər il Məktəbin istedad qruplarında 16 nəfərlik iki qrupa bölünərək 32 uşaq təlim keçmişdir. Təlimlər Mançester Yunayted Yay Məktəbindən göndərilmiş təlimçilər və iki yerli təlimçi tərəfindən həyata keçirilir. Təlim sessiyalarından qabaq uşaqlara həmçinin həftədə iki dəfə ingilis dili dərsləri keçilir. Xüsusi bacarıqları ilə seçilən uşaqlar Mançester şəhərinin Denstoun kollecində Mançester Yunayted Futbol Məktəbində iştirak etmək imkanı qazanırlar.

Bakcell-in digər uğurlu idman təşəbbüslərindən biri də 2010-cu ildə tikintisinə başlanmış 22,500 kvadrat metrlik stadionun inşasıdır. 2013-cü ildə Bakcell və AFFA arasında imzalanmış müqaviləyə əsasən stadion təkmilləşdirilmiş və adı dəyişərək "Bakcell Arena" olmuşdur. 11-minlik yerdən ibarət olan və Azərbaycanın ən yaxşı stadionlarından olan Bakcell Arenada ümumi, media və mühüm qonaqlar üçün ayrıca girişlər və cəmi beş sektor vardır.

Bakcell həmçinin 2016-cı ilin may ayında Bakıda keçirilən UEFA U-17 Avropa Kuboku üzrə rəsmi sponsor və mobil kommunikasiyalar partnyoru olmuşdur. Biz Azərbaycan gənclərini fəal şəkildə dəstəkləyir və ölkəmizdə idman sahəsinin inkişafı üçün AFFA ilə əməkdaşlığımızı davam etdirməyi planlaşdırırıq.

Bakcell-in əsas məqsədi innovativ startapların inkişafını təşviq etmək üçün, həmçinin gənclərin həm özləri, həm də cəmiyyət üçün daha yaxşı gələcək qura bilmələri üçün yerli sahibkarlıq ekosisteminə dəstək və təkan verməkdir.



AzerTelecom, Azərbaycanı global internet şəbəkəsinə bağlayan internet təchizatçısıdır.

6.2. AzerTelecom

AzerTelecom davamlı və geniş yerli və beynəlxalq şəbəkəyə malikdir. AzerTelecom MMC-nin fiber-optik kabel şəbəkəsi Naxçıvan Muxtar Respublikası da daxil olmaqla Azərbaycanın bütün əsas bölgələrini və şəhərlərini əhatə edir. Şirkətin beynəlxalq şəbəkəsi isə etibarlı və nüfuzlu beynəlxalq tərəfdaşlarla əməkdaşlıq etməklə dünya üzrə bütün əsas telekommunikasiya hablarına birləşir.

AzerTelecom Azərbaycanın telekommunikasiya sektorunda və ölkənin internet magistral bazarında əhəmiyyətli paya malikdir. Şirkət korporativ və hökumət sektorundakı müştərilərinə yüksək keyfiyyətli telekommunikasiya xidmətləri təqdim edir və müvafiq lisenziyalara malikdir. Təqdim olunan xidmətlər aşağıda verilmişdir:

- **İnternetin Topdansatışı:** AzerTelecom beynəlxalq internet trafikini Azərbaycana gətirib onu yerli internet provayder bazarlarında satmaq üzrə lisenziyaya malikdir.
- **Mobil Şəbəkələrdə Nəqliyət:** Şirkətin mobil şəbəkələrdə nəqliyət xidməti geniş MPLS/DWDM/SDH şəbəkələr vasitəsilə təmin edilir.
- **Ayrılmış Kanal Xidməti:** Ayrılmış Kanal Xidmətləri ölkə daxilində və beynəlxalq səviyyədə təqdim olunur.
- **FTTx:** Şirkət ölkə daxilində geniş infrastruktur şəbəkəsinə sahib olaraq, Azərbaycanın müxtəlif nöqtələrinə fiber-optik kabel xəttinin çəkilməsini həyata keçirir.
- **DDOS Müdafiə Xidmətləri:** Şirkət tərəfindən təklif olunan DDOS (xidmətdən imtinaya gətirən hücumlar) müdafiə xidməti kiber hücumlar zamanı xidmətin etibarlı qorunmasını təmin edir.
- **Beynəlxalq Tranzit:** Bu şəbəkə Rusiya, Gürcüstan və İran operatorları ilə əlaqələrə malikdir və bundan sonra hər hansı beynəlxalq daşıyıcılarla birləşə bilər. Bu da şirkətin müştərilərinə Azərbaycan ərazisindən tranzit vasitə kimi istifadə etmək imkanını yaradır.
- **SIP Telefoniya:** AzerTelecom müştərilərə SIP telefoniya xidmətini təqdim edir. Ənənəvi sabit xətt nömrələrindən fərqli olaraq, SIP nömrələrin sahibləri bu nömrələri heç bir əlavə xərc olmadan istədikləri ünvana daşıya bilərlər.
- **Data Mərkəzi Xidmətləri:** Şirkət tərəfindən kiçik və orta sahibkarlığa təklif olunan kolokasiya, təhlükəsiz infrastruktur və hosting xidmətləri müştərilərə öz bizneslərini möhkəmləndirməyə və öz təhlükəsizliyini təmin etməyə imkan verir.
- **VPN (Virtual Şəxsi Şəbəkə):** VPN vasitəsilə müştərilər öz virtual şəxsi şəbəkələrini yarada bilərlər.

AzerTelecom müxtəlif yerli və beynəlxalq sərgilərdə, müşavirələrdə və seminarlarda iştirak edir. Şirkət fəaliyyətində Korporativ Sosial Məsuliyyət strategiyasının həyata keçirilməsinə xüsusi diqqət yetirir, İKT və digər sektorlarda həyata keçirilən müxtəlif layihələrə dəstək verir.

Şirkət Xəzər Avropa Klubunun (CEC), Azərbaycanda Amerika Ticarət Palatası (AmCham) və Alman-Azərbaycan Ticarət Palatası (AHK Azerbaijan) kimi nüfuzlu təşkilatların üzvüdür.



azerconnect

AzerConnect,
telekommunikasiya, İT və
yüksək texnologiya üzrə
beynəlxalq standartlara
cavab verən çoxşaxəli
xidmətlər təqdim edir.

6.3. AzerConnect

AzerConnect, beynəlxalq standartlara tam cavab verən telekommunikasiya, İKT və yüksək texnoloji həllər sahəsində geniş xidmətlər təqdim edir. 1400-ə yaxın yerli və xarici mütəxəssisin fəaliyyət göstərdiyi Şirkətin işgüzar fəallığının əsas prioritetlərindən biri də İT sahəsində ən uğurlu dünya təcrübəsinin və optimal həllərin Azərbaycana çatdırılmasıdır.

AzerConnect-in əsas üstünlüklərindən biri etibarlı və effektiv məşğulluq imkanlarının təmin edilməsi, eləcə də yüksək səviyyəli xidmət və müştəri təcrübəsidir. Şirkət çevikdir və müasir biznes proseslərinə vaxtında cavab verə bilər. Hazırda biz texnologiya və telekommunikasiya sahəsində fəaliyyət göstərən şirkətlərə müxtəlif xidmətlər göstəririk.

AzerConnect-in müştəriləri mobil və sabit rabitə operatorları, internet-telekommunikasiya xidmətləri provayderləri, eləcə də İKT və digər biznes sahələrini təmsil edən digər şirkətlərdir.

AzerConnect müştərilərin ehtiyaclarını öyrənmək üçün bütün bacarıq, bilik və enerjisindən istifadə edib, müştərilərə məhsul və xidmətləri vaxtılı-vaxtında və müvafiq şəkildə təqdim edir. Şirkət ən yaxşı məhsulları, xidmətləri, sistemləri və insanları inkişaf etdirir.

AzerConnect, Azərbaycanın İKT sənayesində müxtəlif müştəri ehtiyaclarına uyğun geniş xidmətlər çeşidini təqdim edən ilk B2B şirkətidir. AzerConnect mədəniyyətini birləşdirən beş əsas dəyər var:

- **Müştəri Yönümlü.** Müştərinin diqqətində olmaq bizim üçün əsas hədəfdir, bu da öz növbəsində yalnız müştərilərin ehtiyaclarını düzgün başa düşmək və tələb olunan məhsul və xidmətləri vaxtında və keyfiyyətli şəkildə təmin etməklə əldə edilə bilər.
- **Müasir.** AzerConnect texniki sahədə, həmçinin ideyalar və davranışında, işçilərinin inkişafı və aktivliyində müasirdir.
- **Etibarlı.** Şirkət öz şəbəkəsi, xidmətləri, çağrı mərkəzi və xidmət personalı ilə etibarlıdır.
- **Dürüst.** AzerConnect öz fəaliyyətinə, vədlərinə və əməllərinə əmindir, buna görə dürüstlük və şəffaflıq şirkətin əsas prinsipləridir.
- **Əməkdaşlığa açıq.** AzerConnect əməkdaşları işin təkmilləşdirilməsi üçün birgə fəaliyyət göstərirlər.

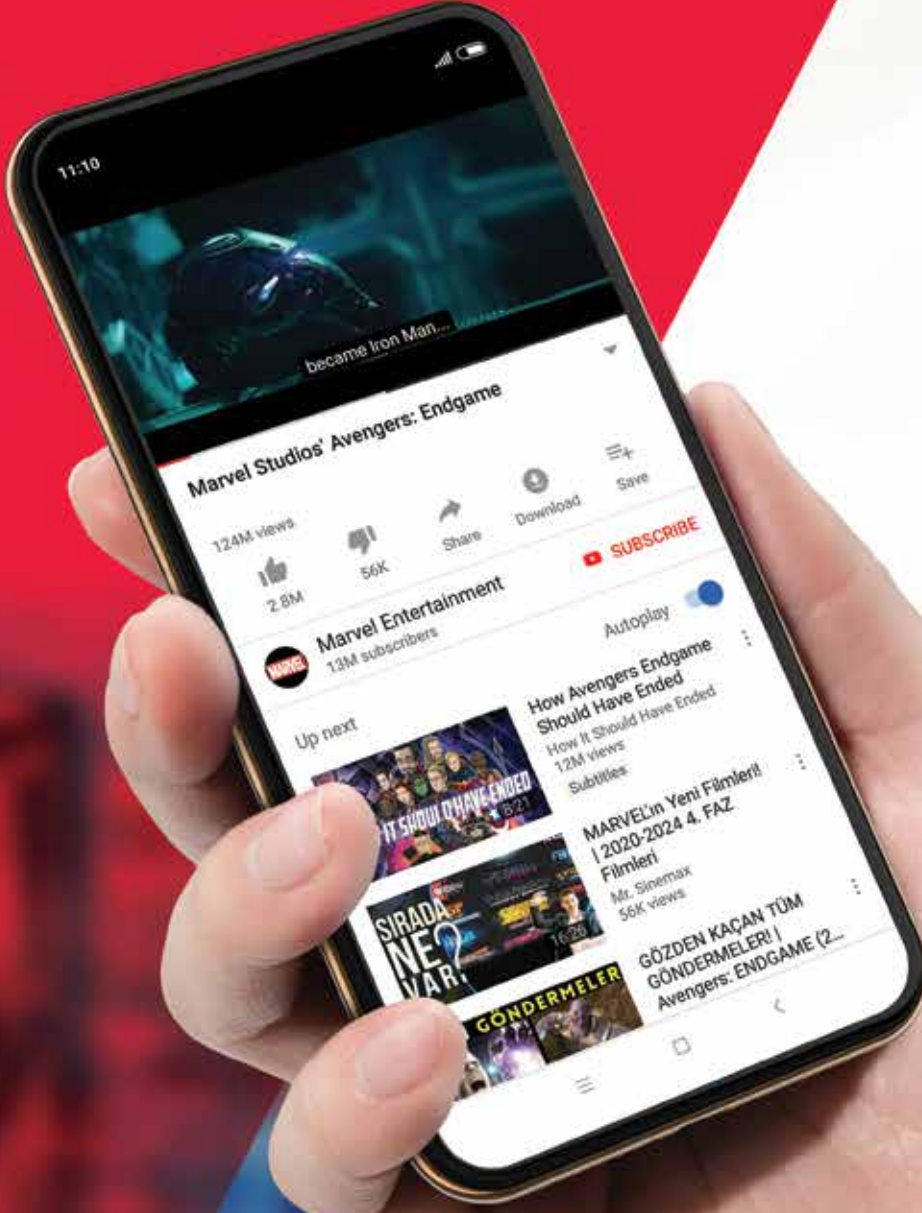
AzerConnect Azərbaycanın İKT sənayesində mühüm rol oynayır. Şirkət müxtəlif yerli və global seminarlarda, müşavirələrdə və əmək yarımalarında iştirak edir.

Şəbəkədə innovasiya ilə daha yaxşı gələcəyə...

Azərbaycanda ilk dəfə Bakı metropolitenində 4G xidmətləri Bakcell tərəfindən təqdim edilmişdir

Metrodan tez-tez istifadə edən Bakcell abunəçilərinə çox yüksək keyfiyyətli 4G LTE xidməti ilk dəfə 2018-ci ildə təqdim edilmişdir. Abunəçilərimiz artıq platformalarda qatarı gözləyəndə belə bizim ultra-sürətli mobil internet şəbəkəmizdən yararlanmaq imkanı qazanıblar.

4G xidməti sayəsində Bakcell abunəçiləri şirkətin ən müasir LTE şəbəkəsindən faydalanaraq, iri həcmli faylları, demək olar ki, bir göz qırpımında yükləyib göndərmək, musiqi axınlarını buferizasiyanı gözləmədən dinləmək, habelə şəbəkədə ləngimənin cüzi olduğundan onlayn oyunlar oynamaq imkanına malikdirlər. Bu sahədə gördüyümüz işlər daim mobil olmaq və bütün məkanlarda genişzolaqlı internetə yüksək sürətli çıxış imkanı əldə etmək istəyən istifadəçilər tərəfindən yüksək qiymətləndirilib.



11:10

became Iron Man...

Marvel Studios' Avengers: Endgame

124M views

2.8M

56K

Share

Download

Save

SUBSCRIBE



Marvel Entertainment
13M subscribers

Autoplay

Up next



How Avengers Endgame
Should Have Ended
How It Should Have Ended
12M views
Subtitles



MARVEL'in Yeni Filmleri
| 2020-2024 4. FAZ
Filmleri
Mr. Sinemax
56K views



GÖZDEN KAÇAN TÜM
GÖNDERMELERİ |
Avengers: ENDGAME (2-...

Son Şərhlər

7. Son şərtlər

İlk İllik Dayanıqlı İnkişaf Hesabatımızı yazmaq və dərc etməkdə hədəfimiz hesabatı maraqlı tərəflərimiz üçün son dərəcə faydalı və məlumatlandırıcı etmək idi. Ümid edirik ki, bu Hesabat məqsədinə çatacaq və **bizə daha dayanıqlı və məsuliyyətli korporativ vətəndaş olmaqda kömək edəcəkdir**. Bu Hesabat üçün məlumatların toplanması və açıqlanması müddətində əsas götürdüyümüz **iş prinsipləri düzgünlük, şəffaflıq və balans** idi. Son iyirmi il ərzində Bakcell Qrupun nail olduğu uğurları bölüşməkdən qürur duyur və gələcəkdə də eyni istiqamətdə irəliləməyi səbirsizliklə gözləyirik.

Anlayırıq ki, **dayanıqlı inkişaf üzrə səyahətimizin hələ tam başındaydıq**, lakin bu yola uzunmüddətli hədəflərlə çıxmışıq. Gələcək hesabat dövrlərində əsas məqsədimiz ekoloji fəaliyyət göstəriciləri üzrə məlumat toplanması və hesabatlılıq proseslərini təkmilləşdirmək və bu fəaliyyət üzrə məlumatlılığı artırmaqdır. Xüsusilə **məhsul və xidmətlərimizin ekoloji təsirlərinin qiymətləndirilməsi üzrə effektiv və sağlam metodların əsasını qoymaq əsas hədəfimiz olaraq qalır**, çünki mövcud dayanıqlı inkişafın idarəedilməsi modelimizin ən az inkişaf etmiş hissəsi hal-hazırda məhz ekoloji fəaliyyətin ölçülməsidir.

Azərbaycanda ilk kommunikasiya təchizatçılarından biri olaraq **gələcək nəsillərin öz ehtiyaclarını ödəyəcək resurslara çıxışı olduğunu zəmanət altına almaq üçün** həm fəaliyyətimizdə, həm də təsir göstərdiyimiz icmalarda öz töhfəmizi verməyə davam edəcəyik.

Hüquqi imtina

Bu illik dayanıqlı inkişaf üzrə hesabatda mövcud planlar, hədəflər, gözləntilər və hesablamalar haqqında gələcək yönümlü bəyanatlar daxildir. Bu bəyanatlar hesabatın hazırlanması və dərc olunması tarixinədək mövcud olan məlumatlar əsasında tərtib olunmuşdur. Bakcell Qrupun rəhbərliyi heç bir şəkildə bu gələcək yönümlü bəyanatların həyata keçirilməsinə zəmanət vermir. Bakcell Qrupun gələcək inkişafı və əldə olunan nəticələr, gələcək hadisələrin mövcud bəyanatlarda qeyd olunduğundan əhəmiyyətli dərəcədə fərqli bir şəkildə baş verməsinə gətirib çıxara biləcək bir sıra risk və qeyri-müəyyənliklərdən asılıdır. Bu amillərin bir çoxu Bakcell Qrupun nəzarətindən kənarıdır və bu səbəbdən mütləq dəqiqliklə proqnozlaşdırıla bilməz. Bu amillərin sırasına iqtisadi şərait və bazarda rəqabət, qanunvericilikdə dəyişikliklər, faiz dərəcəsi və xarici valyuta mübadiləsində dəyişikliklər, hüquqi münaqişə və istintaqlar və pul vəsaitlərinə çıxış kimi müxtəlif şərtlər daxildir.

Hesabat dövründən sonra baş vermiş müxtəlif hadisələr miqyas və əhəmiyyətliliyi nəzərə alınaraq hesabatda daxil edilmişdir.

Bakcell Qrup bu illik dayanıqlı inkişaf hesabatının dərc olunmasından sonra baş verəcək hadisələrə əsasən hesabatdakı mövcud gələcək yönümlü bəyanatları dəyişmək və ya yeniləmək üzrə heç bir öhdəliyi üzərinə götürmür.

GRI Məzmun İndeksi

GRI Standartı	Açıqlama	Açıqlama statusu və istinad	Şərhlər
GRI 102: Ümumi açıqlamalar – Təşkilatın profili	102-1. Təşkilatın adı	Açıqlanmışdır, s. 26	
	102-2. Əsas fəaliyyət, brendlər, məhsul və xidmətlər	Açıqlanmışdır, s. 27	
	102-3. Təşkilatın qərargahının yerləşdiyi ünvan	Açıqlanmışdır, s. 27	
	102-4. Əməliyyatların coğrafi ərazisi	Açıqlanmışdır, s. 27	
	102-5. Mülkiyyətin xüsusiyyəti və təşkilati-hüquqi forması	Açıqlanmışdır, s. 44	
	102-6. Xidmət göstərilən bazarlar	Açıqlanmışdır, s. 27	
	102-7. Təşkilatın miqyası	Açıqlanmışdır, s. 27	
	102-8. Əməkdaşlar və digər işçilər üzrə məlumat	Açıqlanmışdır, s. 68-72	
	102-9. Təşkilatın təchizat zənciri	Açıqlanmışdır, s. 41-43	
	102-10. Təşkilatda və təchizat zəncirində baş vermiş əhəmiyyətli dəyişikliklər	Tətbiq olunmur	Bu Bakcell Qrupun ilk hesabatıdır
	102-11. Təşkilatda “ehtiyatlı yanaşma” prinsipi	Açıqlanmışdır, s. 15	
	102-12. Təşkilat xarici təşəbbüslər	Açıqlanmışdır, s. 29	
	102-13. Təşkilatın assosiasiyalarda üzvlüyü	Açıqlanmışdır, s. 28	
GRI 102: Ümumi açıqlamalar – Strategiya	102-14. Yüksək vəzifəli qərar qəbul edən şəxsin bəyanatı	Açıqlanmışdır, s. 8	
	102-15. Əsas təsirlər, risklər və imkanların təsviri	Açıqlanmışdır, s. 48	
GRI 102: Ümumi açıqlamalar – Etika və düzgünlük	102-16. Təşkilatın dəyərləri, prinsipləri, standartları və etik davranış normaları	Açıqlanmışdır, s. 44-47	
	102-17. Etik məsələlər ilə əlaqədar məsləhət və müraciət mexanizmləri	Açıqlanmışdır, s. 47	
GRI 102: Ümumi açıqlamalar – İdarəetmə	102-18. İdarəetmə strukturu	Açıqlanmışdır, s. 44	
	102-19. Səlahiyyətlərin ötürülməsi	Açıqlanmışdır, s. 44-48	
	102-20. İqtisadi, ekoloji və sosial mövzular üzrə rəhbərlik səviyyəsində məsuliyyət	Açıqlanmışdır, s. 44-48	

GRI Standartı	Açıqlama	Açıqlama statusu və istinad	Şərhlər
GRI 102: Ümumi açıqlamalar – İdarəetmə	102-21. İqtisadi, ekoloji və sosial mövzulara dair maraqlı tərəflər ilə ali idarəetmə orqanı arasında mövcud olan konsultasiya	Açıqlanmışdır, s. 17	
	102-22. Ali idarəetmə orqanının və komitələrin tərkibi	Açıqlanmışdır, s. 46-47	
	102-23. Ali idarəetmə orqanının sədri	Açıqlanmışdır, s. 46	
	102-24. Ali idarəetmə orqanının namizədliyi və seçilməsi	Açıqlanmışdır, s. 44-46	
	102-25. Maraqların toqquşması	Açıqlanmışdır, s. 47	
	102-26. Məqsəd, dəyər və strategiyanın təyin olunmasında ali idarəetmə orqanının rolu	Açıqlanmışdır, s. 33-35	
	102-27. Ali idarəetmə orqanının kollektiv biliyi	Açıqlanmışdır, s. 44-46	
	102-28. Ali idarəetmə orqanının fəaliyyətinin qiymətləndirilməsi	Açıqlanmışdır, s. 44-46	
	102-29. İqtisadi, ekoloji və sosial təsirlərin müəyyənləşdirilməsi və idarə olunması	Açıqlanmışdır, s. 15	
	102-30. Risklərin idarə olunması prosesinin effektivliyi	Açıqlanmışdır, s. 48	
	102-31. İqtisadi, ekoloji və sosial mövzuların təkrar gözdən keçirilməsi	Açıqlanmışdır, s. 15	
	102-32. Ali idarəetmə orqanının dayanıqlı inkişaf hesabatında rolu	Açıqlanmışdır, s. 44-46	
	102-33. Vacib məsələlər haqqında ali idarəetmə orqanının məlumatlandırılması	Açıqlanmışdır, s. 15	
	102-34. Vacib məsələlərin təbiəti və ümumi sayı	Açıqlanmışdır, s. 15-16	
	102-35. Ali idarəetmə orqanının və rəhbər şəxslərin mükafatlandırma siyasəti	Açıqlanmışdır, s. 46	
	102-36. Mükafatlandırmanı müəyyən edən proses	Açıqlanmışdır, s. 46	
	102-37. Mükafatlandırmada maraqlı tərəflərin iştirakı	Açıqlanmışdır, s. 46	
	102-38. İllik kompensasiya nisbəti	Açıqlanmışdır, s. 46	
	102-39. İllik kompensasiya nisbətində faiz artımı	Açıqlanmışdır, s. 46	

GRI Standartı	Açıqlama	Açıqlama statusu və istinad	Şərhlər
GRI 102: Ümumi açıqlamalar – Maraqlı tərəflərlə münasibətlər	102-40. Maraqlı tərəf qruplarının siyahısı	Açıqlanmışdır, s. 17	
	102-41. Kollektiv əmək müqavilələri	Açıqlanmışdır	Bakcell Qrupda kollektiv əmək müqavilələri mövcud deyil
	102-42. Maraqlı tərəfləri müəyyən etmək və seçmək üçün əsas proseslər və üsullar	Açıqlanmışdır, s. 17	
	102-43. Maraqlı tərəflərin cəlb edilməsinə yanaşma	Açıqlanmışdır, s. 17	
	102-44. Maraqlı tərəflərin cəlb edilməsi nəticəsində qaldırılmış əsas mövzular və məsələlər	Açıqlanmışdır, s. 15	
GRI 102: Ümumi açıqlamalar – Hesabatlılıq təcrübəsi	102-45. Konsolidə edilmiş maliyyə hesabatlarına daxil olan müəssisələr	Açıqlanmışdır, s. 26	
	102-46. Hesabat məzmununun və mövzuların müəyyənləşdirilməsi	Açıqlanmışdır, s. 15	
	102-47. Əhəmiyyətli mövzuların siyahısı	Açıqlanmışdır, s. 15	
	102-48. Əvvəlki hesabatlarda əks olunmuş məlumatların dəyişdirilməsi	Tətbiq olunmur	Bu Bakcell Qrupun ilk hesabatıdır
	102-49. Hesabatlılıq üzrə baş vermiş dəyişikliklər	Tətbiq olunmur	Bu Bakcell Qrupun ilk hesabatıdır
	102-50. Hesabat dövrü	Açıqlanmışdır, s. 15	
	102-51. Ən son hesabatın tarixi	Tətbiq olunmur	Bu Bakcell Qrupun ilk hesabatıdır
	102-52. Hesabatın dərc olunma tezliyi	Açıqlanmışdır, s. 15	
	102-53. Hesabat və hesabatın məzmunu ilə bağlı yaranmış suallar üçün əlaqə vasitəsi	Açıqlanmışdır, s. 111	
	102-54. Hesabatın GRI standartlarına uyğun olaraq hazırlanması iddiası	Açıqlanmamışdır	Bu hesabat GRI standartlarına uyğun olaraq hazırlanmamışdır, lakin standartlar istinad olaraq götürülmüşdür

GRI Standartı	Açıqlama	Açıqlama statusu və istinad	Şərhlər
GRI 102: Ümumi açıqlamalar – Hesabatlılıq təcrübəsi	102-55. GRI məzmun indeksi	Açıqlanmışdır, s. 103	
	102-56. Müstəqil audit	Açıqlanmamışdır	Bu hesabat ilk olduğundan, audit olunmamışdır. Gələcək hesabatlar audit olunacaqdır
GRI 103: İdarəetməyə yanaşma	103-1. Əhəmiyyətli mövzular və onların həddlərinin izahı	Açıqlanmışdır, s. 15-17	
	103-2. İdarəetməyə yanaşma və onun komponentləri	Açıqlanmışdır, s. 28-32	
	103-3. İdarəetməyə yanaşmanın qiymətləndirilməsi	Açıqlanmışdır, s. 28-32	
GRI 201: İqtisadi fəaliyyət	201-1. Əldə edilmiş birbaşa iqtisadi dəyər və onun paylaşdırılması	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	201-2. İqlim dəyişikliyi ilə əlaqədar maliyyə nəticələri, risklər və imkanlar	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	201-3. Müəyyən edilmiş imtiyazlar planı üzrə öhdəliklər və digər pensiya planları	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	201-4. Dövlətdən alınan maliyyə yardımı	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
GRI 202: Bazarda mövcudluq	202-1. Yerli minimal əmək haqqı ilə müqayisədə cinslər üzrə standart əmək haqqı	Açıqlanmışdır, s. 46	
	202-2. Yerli əhalidən olan rəhbərliyin payı	Açıqlanmamışdır	
GRI 203: Dolay iqtisadi təsirlər	203-1. İnfrastruktur sərmayələri və dəstəklənən xidmətlər	Açıqlanmışdır, s. 90	
	203-2. Əhəmiyyətli dolay iqtisadi təsirlər	Açıqlanmışdır, s. 74	
GRI 204: Satınalma təcrübələri	204-1. Yerli təchizatçılara xərclənən vəsaitlərin ümumi büdcəyə nisbəti	Açıqlanmışdır, s. 41	

GRI Standartı	Açıqlama	Açıqlama statusu və istinad	Şərhlər
GRI 205: Anti-korrupsiya	205-1. Korrupsiya riski üzrə qiymətləndirilmiş əməliyyatlar	Açıqlanmışdır, s. 47	
	205-2. Anti-korrupsiya siyasət və prosedurları üzrə keçirilmiş təlim və kommunikasiya	Açıqlanmışdır, s. 47	
	205-3. Qeydə alınmış korrupsiya halları və bu halların qarşısını almaq üçün həyata keçirilmiş tədbirlər	Açıqlanmışdır, s. 47	
GRI 206: Anti-rəqabət davranışı	206-1. Sağlam olmayan rəqabət davranışları, etimadsızlıq və monopoliya təcrübələri üzrə hüquqi tədbirlər	Açıqlanmışdır	Hesabat dövründə belə hadisə baş verməmişdir
GRI 301: Materiallar	301-1. İstifadə olunan materiallar, həcm və ya çəki ilə	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	301-2. Təkrar istifadə olunan materiallar	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	301-3. Geri toplanılmış məhsullar və qablaşdırma materialları	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
GRI 302: Enerji	302-1. Təşkilat üzrə enerji sərfiyyatı	Açıqlanmışdır, s. 62	
	302-2. Təşkilat xaricində enerji istehlakı	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	302-3. Enerji intensivliyi əmsalı	Açıqlanmışdır, s. 62	
	302-4. Enerji sərfiyyatının azaldılması	Açıqlanmışdır, s. 62	
	302-5. Satılmış məhsulların və xidmətlərin enerjiyə tələbatında azalma	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
GRI 303: Su	303-1. Mənbələrə görə alınan suyun ümumi miqdarı	Açıqlanmışdır, s. 63	
	303-2. Su mənbələrinin suyun istifadəsindən ciddi təsirə məruz qalması	Açıqlanmışdır	Təsirə məruz qalmış su mənbələri aşkarlanmamışdır
	303-3. Yenidən emal olunmuş və təkrar-ardıcıl istifadə edilmiş su	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq

GRI Standartı	Açıqlama	Açıqlama statusu və istinad	Şərhlər
GRI 304: Biomüxtəliflik	304-1. Qorunan ərazilər və yüksək biomüxtəliflik dəyəri olan ərazilərdə və ya bitişik ərazilərdə mövcud olan əməliyyat sahələri	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	304-2. Əməliyyatların, məhsulların və xidmətlərin biomüxtəlifliyə ciddi təsirləri	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	304-3. Qorunan və ya bərpa olunan ərazilər	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	304-4. Əməliyyat sahələrində Beynəlxalq Təbiəti Qoruma İttifaqının Qırmızı Siyahısına düşmüş növlərin mövcudluğu	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
GRI 305: Emissiyalar	305-1. İstixana effekti yaradan qazların (İEYQ) birbaşa emissiyası (Sahə 1)	Açıqlanmışdır, s. 62-63	
	305-2. İstixana effekti yaradan qazların (İEYQ) dolayı emissiyası (Sahə 2)	Açıqlanmışdır, s. 62-63	
	305-3. Digər istixana effekti yaradan qazların (İEYQ) dolayı emissiyası (Sahə 3)	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	305-4. İEYQ emissiyalarının intensivlik əmsali	Açıqlanmışdır, s. 62-63	
	305-5. İEYQ emissiyalarında azalmalar	Açıqlanmışdır, s. 62-63	
	305-6. Ozon qatını məhv edən emissiyalar	Tətbiq olunmur	Bakcell Qrupun fəaliyyətinə uyğun deyil
	305-7. NOx, SOx və digər əhəmiyyətli emissiyalar	Tətbiq olunmur	Bakcell Qrupun fəaliyyətinə uyğun deyil
GRI 306: Atqılar və tullantılar	306-1. Keyfiyyət və təyinatına görə əmələ gələn çirkab suların həcmi	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	306-2. Növünə və ləğv olunma metoduna görə tullantılar	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	306-3. Əhəmiyyətli dağılmalar	Tətbiq olunmur	Bakcell Qrupun fəaliyyətinə uyğun deyil
	306-4. Təhlükəli tullantıların həcmi	Tətbiq olunmur	Bakcell Qrupun fəaliyyətinə uyğun deyil

GRI Standartı	Açıqlama	Açıqlama statusu və istinad	Şərhlər
GRI 306: Atqılar və tullantılar	306-5. Su axıdılması və ya dağıdılması nəticəsində təsirə məruz qalan su obyektləri	Tətbiq olunmur	Bakcell Qrupun fəaliyyətinə uyğun deyil
GRI 307: Ətraf mühit üzrə uyğunluq	307-1. Ekoloji qanun və təlimatlarla uyğunsuzluq	Açıqlanmışdır, s. 62	
GRI 308: Təchizatçıların ətraf mühit üzrə qiymətləndirilməsi	308-1. Ekoloji meyarlar üzrə qiymətləndirilmiş yeni təchizatçılar	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	308-2. Təchizat zəncirində mənfi ekoloji təsirlər və görülən tədbirlər	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
GRI 401: Məşğulluq	401-1. Yeni işə götürülən işçilər və işçi dövriyyəsi	Açıqlanmışdır, s. 68-72	
	401-2. Müvəqqəti və yarımştat işçilərə təklif olunmayan, lakin tamştat işçilərə təqdim olunan əlavə ödəmələr, güzəştlər və imtiyazlar	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	401-3. Valideynlik məzuniyyəti	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
GRI 402: İşçi və rəhbər əlaqələri	402-1. Əməliyyat dəyişiklikləri ilə bağlı minimal bildiriş müddətləri	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
GRI 403: Əməyin təhlükəsizliyi və sağlamlığı	403-1. Rəsmi işçi-rəhbər sağlamlıq və təhlükəsizlik komitələrində işçilərin təmsil olunması	Açıqlanmışdır	Hal-hazırda Bakcell Qrupda bu cür komitələr mövcud deyil
	403-2. Zədə hadisələri və əmsalları, itirilmiş iş günləri, peşə xəstəlikləri, iş yerində olmama əmsalı və iş yerində ölüm hadisələri	Açıqlanmışdır, s. 73	
	403-3. Peşə ilə əlaqədar qəza və ya xəstəliyə tutulma ehtimalı yüksək olan işçilər	Açıqlanmışdır, s. 73	
	403-4. Həmkarlar İttifaqı ilə formal razılaşmalarda əhatə olunan sağlamlıq və təhlükəsizlik mövzuları	Açıqlanmışdır	Hal-hazırda Həmkarlar İttifaqı ilə heç bir formal razılaşma mövcud deyil

GRI Standartı	Açıqlama	Açıqlama statusu və istinad	Şərhlər
GRI 404: Təlim və təhsil	404-1. Bir əməkdaşın payına düşən illik təlim saatları	Açıqlanmışdır, s. 68	
	404-2. İşçi bacarıqlarının artırılması və keçid üzrə təlimlər	Açıqlanmışdır, s. 68	
	404-3. Müntəzəm fəaliyyət və karyera inkişafı üzrə gözdən keçirilmiş işçilərin faizi	Açıqlanmışdır, s. 68-72	
GRI 405: Müxtəliflik və bərabər imkanlar	405-1. İdarəetmə orqanlarının və işçilərin müxtəlifliyi	Açıqlanmışdır, s. 71	
	405-2. Başlanğıc əmək haqqı və mükafatlandırma üzrə qadınların kişilərə olan nisbəti	Açıqlanmışdır, s. 46	
GRI 406: Ayrı seçkiliyin olmaması	406-1. Ayrı-seçkilik hadisələri və onların qarşısını almaq üçün görülmüş tədbirlər	Açıqlanmışdır, s. 71	
GRI 407: Assosiasiya azadlığı və kollektiv müqavilələr	407-1. Fəaliyyət çərçivəsində assosiasiya azadlığını və kollektiv müqavilələrin istifadəsi haqqını risk altına salan əməliyyatlar və təchizatçılar	Açıqlanmışdır	Bu cür əməliyyat və təchizatçılar aşkarlanmamışdır
GRI 408: Uşaq əməyi	408-1. Uşaq əməyinin istismarı üzrə yüksək riskli əməliyyatlar və təchizatçılar	Açıqlanmışdır	Bu cür əməliyyat və təchizatçılar aşkarlanmamışdır
GRI 409: Məcburi əmək	409-1. Məcburi əməyin istismarı üzrə yüksək riskli əməliyyatlar və təchizatçılar	Açıqlanmışdır	Bu cür əməliyyat və təchizatçılar aşkarlanmamışdır
GRI 410: Təhlükəsizlik təcrübələri	410-1. Təhlükəsizlik işçilərinin insan haqları üzrə siyasət və prosedurlar üzrə təlim keçməsi	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
GRI 411: Yerli xalqların hüquqları	411-1. Yerli xalqların haqlarının pozulması insidentləri	Açıqlanmışdır	Bu cür insidentlər baş verməmişdir
GRI 412: İnsan hüquqlarının qiymətləndirilməsi	412-1. İnsan haqlarının pozulması və təsirləri üzrə gözdən keçirilmiş və qiymətləndirilmiş əməliyyatlar	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	412-2. İnsan haqları siyasəti və prosedurları üzrə işçilərin təlimatlandırılması	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq

GRI Standartı	Açıqlama	Açıqlama statusu və istinad	Şərhlər
GRI 412: İnsan hüquqlarının qiymətləndirilməsi	412-3. İnsan haqqlarına dair müddəaları əhatə edən və ya insan haqqları üzrə baxışdan keçirilən əhəmiyyətli investisiya müqavilələri	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
GRI 413: Yerli icmalar	413-1. Yerli icmaların cəlb olunması, təsirlərin qiymətləndirilməsi və inkişaf proqramları	Açıqlanmışdır, s. 91	
	413-2. Yerli icmalara mövcud və potensial əhəmiyyətli mənfi təsirlərin qiymətləndirilməsi	Açıqlanmışdır	Bu cür əməliyyatlar aşkarlanmamışdır
GRI 414: Təchizatçıların sosial qiymətləndirilməsi	414-1. Sosial meyarlar üzrə qiymətləndirilmiş yeni təchizatçılar	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	414-2. Təchizat zəncirində mənfi sosial təsirlər və görülən tədbirlər	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
GRI 415: İctimai siyasət	415-1. Siyasi xarakterli ödənişlər və fəaliyyət	Açıqlanmışdır	Hesabat dövründə siyasi xarakterli ödənişlər olmamışdır
GRI 416: Müştəri sağlamlığı və təhlükəsizliyi	416-1. Məhsul və xidmət kateqoriyalarının sağlamlıq və təhlükəsizlik təsirləri üzrə qiymətləndirilməsi	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq
	416-2. Məhsul və xidmətlərin sağlamlıq və təhlükəsizlik tələblərinə cavab verməməsi halları	Açıqlanmışdır	Hesabat dövründə bu cür hallar baş verməmişdir
GRI 417: Marketing və etikətləmə	417-1. Məhsul və xidmətlər üzrə məlumatlandırma və etikətləmə tələbləri	Açıqlanmışdır, s. 55-57	
	417-2. Məhsul və xidmətlər üzrə məlumatlandırma və etikətləmə tələbləri ilə uyğunsuzluq halları	Açıqlanmışdır, s. 55-57	
	417-3. Marketing kommunikasiyalarında uyğunsuzluq halları	Açıqlanmışdır, s. 55-57	

GRI Standartı	Açıqlama	Açıqlama statusu və istinad	Şərhlər
GRI 418: Müştəri məxfiliyi	418-1. Müştəri konfidensiallığının pozulması və müştəri məlumatlarının itirilməsinə dair əsaslandırılmış şikayətlər	Açıqlanmışdır, s. 55	
GRI 414: Supplier Social Assessment	419-1. Sosial və iqtisadi sahədə qanun və qaydalar ilə uyğunsuzluq halları	Açıqlanmamışdır	Növbəti hesabatlarda təkrar baxılacaq

Əlaqə məlumatları

Hesabatın məzmun və dəyərini təkmilləşdirmək bizim üçün vacibdir, bu səbəbdən həm Hesabat üzrə, həm də ümumilikdə dayanıqlı inkişaf üzrə fəaliyyətimiz haqda şərhlərə hər zaman açığıq.

Bu Hesabatın elektron versiyasını www.bakcell.com və www.azertelecom.az internet səhifələrində tapa bilərsiniz.

İstənilən təklif və ya şərhəriniz üçün Hesabat üzrə məsul şəxs Süheyla Cəfərova ilə elektron ünvanı SuheylaJ@bakcell.com vasitəsilə əlaqə saxlaya bilərsiniz.