



# JRUN ТРАНСФОРМАЦИЯЛАУ БАҒДАРЛАМАСЫ

«Қазақтелеком» АҚ трансформациясы клиенттік жолдарын жақсартуға, клиенттермен өзара әрекеттесу сапасын арттыруға, процестерді оңтайландыруға бағытталған және Компанияның стратегиялық мақсаттарына сәйкес жүзеге асырылуда.

JRun Стратегиясының стратегиялық бастамаларының іске асырылуын тиімді басқару және бақылау үшін жыл сайын барлық бастамаларды, жобаларды және маңызды кезеңдерді қамтитын Стратегияның Жол картасы әзірленеді.

Компанияда өзгерістер мәдениетін дамыту жалғасуда, кросс-функционалдық командаларды қалыптастыру, тұрақты кездесулерді ұйымдастыру нәтижесінде коммуникациялар жеделдетіледі және жеңілдетіледі, онда фокустарға қол жеткізуді бәсеңдетуі мүмкін блокаторлар ашық талқыланады, сондай-ақ сын-қатерлерді шешу бойынша белсенді жұмыс жүргізілуде. Процестерді оңтайландыру мен цифрландырудың арқасында қызметтерді қосу және проблемалық жағдайларды шешу жылдамдығы едәуір жақсарды.

«Қазақтелеком» мобильді қосымшасында операторлардың қатысуынсыз өзіне-өзі қызмет көрсету құралдарының көмегімен клиенттердің 77% (14,7 миллионнан астам) өтініші қаралды.

Қосымшада 834 мыңға жуық пайдаланушы тіркелген.

Тіркелген пайдаланушылар саны өткен жылмен салыстырғанда 43%-ға артты.

## 2024 ЖЫЛЫ JRUN ЖОЛ КАРТАСЫН ІСКЕ АСЫРУ ҚОРЫТЫНДЫЛАРЫ

JRun Жол картасы — бұл Компанияның корпоративтік стратегиясының жобалық орындалуын қамтамасыз ететін стратегиялық бизнес-бастамалардың жиынтығы.

### ЖАҚҮН: «КЛИЕНТТІҢ ҚҰМАРЛЫҒЫ»

Көрсетілетін қызметтер сапасының артуы (оның ішінде желілерді орналастыруды жеделдету), цифрлық клиенттік жолдарды дамыту, омниканалдылық және дербестендіру

“FTTH желісін өрістету” бойынша үш жылдық кешенді жоба бекітілді. Жоба «Жаңа квадраттарды қамту», «ТОКЖ құрылысын жүргізу», «Қалалардағы КТҚ сегментіндегі бос порттарды пайдалану» және басқа да бастамаларды қамтиды.

«Жаңа квадраттарды қамту» аясында Қазақстан бойынша

>54 мыңнан астам оптикалық порт салынды

B2C сегменті үшін [shop.telecom.kz](#) платформасында «Kazakhtelecom Family» бағдарламасына жазылу арқылы VAS-жоба «Нұрсат+» ЖШС-мен бірлесіп іске қосылды.

TV+ платформасында

10 эксклюзивті телехикая қолжетімді

ID TV платформасынан TV+ қызметіне 58 мың нүкте ауыстырылды, 2025 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша 816 мың нүкте тіркелді.

Қытай–Нидерланды–Франция бағыты бойынша

2\*100 Гбит/с жылдамдықтағы транзиттік арналар ұйымдастырылды

Ақкөлдегі ДӨО-да

44 тіректерге арналған гермозона іске қосылды

Telecom.kz мобильді қосымшасында «Қайта рәсімдеу» және «Көшу» процестері цифрландырылды.

eGov Mobile арқылы интернетке қосылуға өтінім беру қызметі іске қосылды.

+251 мың 43%

telecom.kz пайдаланушылар санының өсуі

+34 мың 25%

ismet.kz пайдаланушылар санының өсуі

+202 мың 251%

Telecom.kz қосымшасының MAU өсуі

+637 млн теңге 65%

қосымшадағы цифрлық сатылым көлемі ұлғайды



BIRLIK: «МАҚСАТТАРҒА ЖЕТУДЕГІ БІРЛІК»

Клиентке бағытталған кроссфункционалды топтарда және EVP-де (жұмыс берушінің құндылық ұсынысы) жұмыс істеу, экожүйенің жаңа операциялық моделін енгізу

Big Data технологиялары арқылы штат санын нормалау және шығындарды талдау модельдері әзірленді.

Қызметкерлердің кәсіби құзыреттерін дамытуға бағытталған жасанды интеллект (ЖИ) тақырыбы бойынша оқыту іс-шаралары өткізілді.

349 IR-скрининг

жүргізіліп, SRS көрсеткіштерін жақсарту бойынша жоспарлар жасалды

Білім беру үдерістеріне цифрлық технологияларды енгізу аясында

11 онлайн-курс әзірленді

Материалдық емес ынталандыру шаралары өзектендіріліп, психологиялық қолдау кеңейтілді.

Цифрлық трансформация және технологиялар тақырыбына арналған цифрлық марафон ұйымдастырылып, оған 325 адам қатысты, ал «Ақпараттық қауіпсіздік» тақырыбы бойынша 3 109 қызметкер оқудан өтті.

ALAU: «ҮЗДІКСІЗ ЖАҢАРТУ»

Үздіксіз жаңарту, АТ жаңғырту, Сұранысқа ие жоғары жиілікті сервистерді дамыту, жаңа көлденең цифрлық платформаларды (AI, cloud және т.б.) іске қосу

Telecom.kz қосымшасын BTS Digital компаниясымен бірлесіп SuperApp форматына түрлендіру жүзеге асырылды.

Монолитті жүйелерді микросервистік архитектураға көшіру аясында

6 микросервис іске қосылды

TelcoCloud ортасында бұлтты шешімдерді тестілеу жүргізілді:

- invGUARD AS-SW бағдарламалық кешені (трафикті мониторингілеу);
- VOLTHA GPON (Қонаев қаласы);
- telecom.kz және ismet.kz қосымшалары георезервке көшірілді.



ORKEN: «ТҰРАҚТЫ ӨСУ»

Инфрақұрылым, GPON, процестерді цифрландыру

DWDM технологиясы бойынша негізгі бағыттарда

16\*100 Гбит/с арналар ұйымдастырылды

Пиринг және кэш-серверлердің өткізу қабілеті

820 Гбит/с-қа дейін кеңейтілді (VK, Microsoft және т.б.)

ECI/ERICSSON жабдықтары CALIX-пен ауыстырылып,

2 763 порт жаңартылды

Курчатов, Степногорск және Аксай қалаларында оптикалық байланысқа көшу жүзеге асырылды.

GPON технологиясы 5 қалада енгізіліп:

13,6 мың абонент қайта қосылды

56 мың абонент жаңа қосылды

«BPM ALGORITHM» және «KK басқару» жүйелері тираждалды.

Бұл қадамдар Компанияға бизнес-мақсаттарын неғұрлым тиімді іске асыруға және қарқынды өзгеріп жатқан цифрлық ортада бәсекелік артықшылықтарға қол жеткізуге мүмкіндік береді.





2024 ЖЫЛҒЫ ФОКУС-КАРТАНЫ ОРЫНДАУ

2024 жылы клиенттік сервисті және көрсетілетін қызметтердің сапасын жақсартуға бағытталған трансформацияның бес негізгі бағыты айқындалды.

1



2



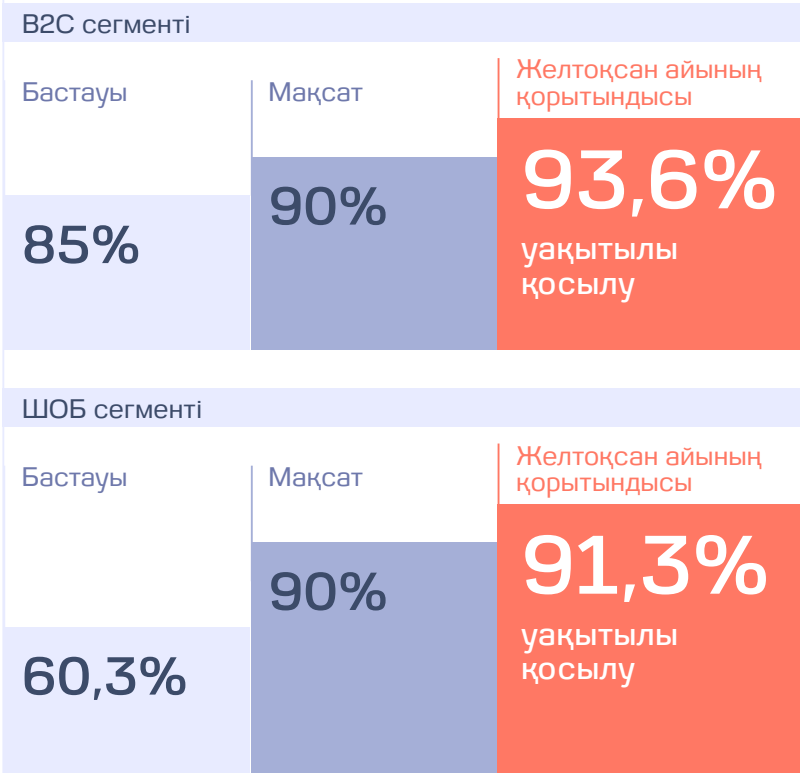
3



4

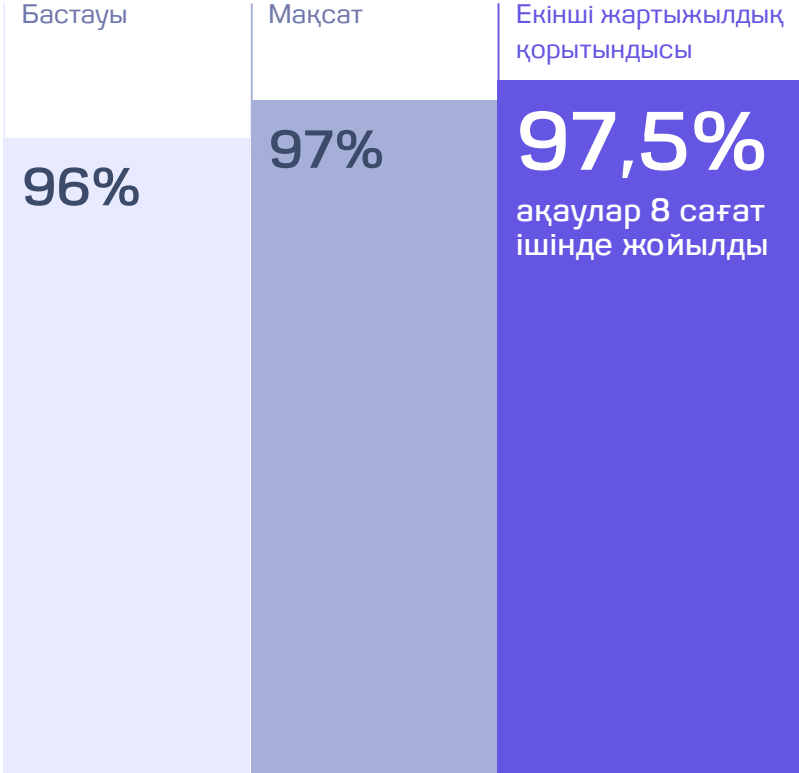
GPON технологиясы арқылы интернет қызметіне уақытылы қосу

Бұл фокус WFM (Workforce Management) – Инсталлятор жүйесін енгізу аясында қалыптастырылды. 2024 жылдың мамыр айынан бастап бөлшек сауда бизнесі сегментінде абонент инсталлятордың келу күнін өз бетінше таңдай алатын процесс іске қосылды. ШОБ сегментінде жүйе барлық облыс орталықтары мен республикалық маңызы бар қалаларда енгізілді.



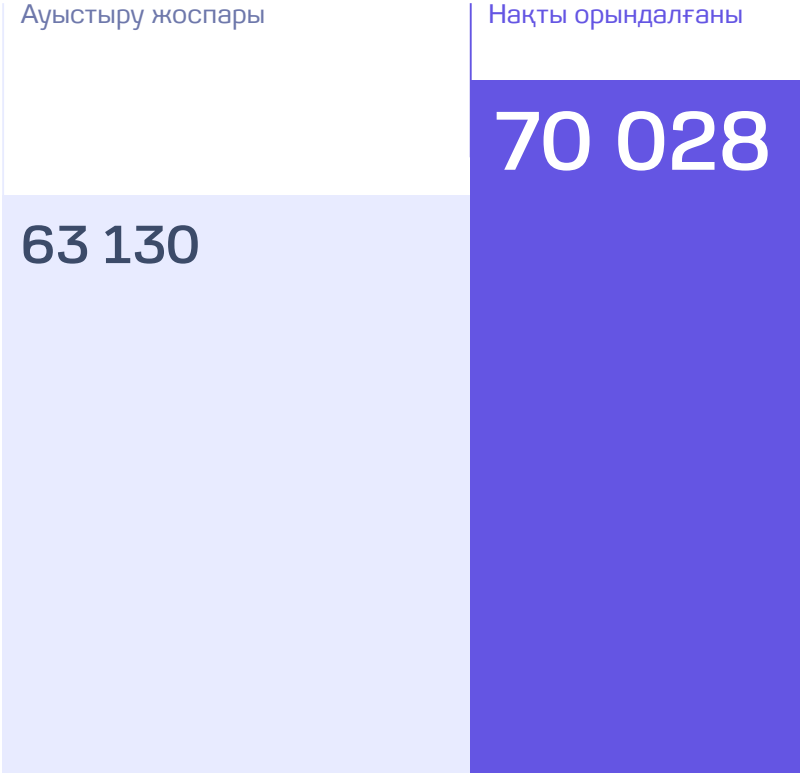
Жекелеген ақауларды 8 сағат ішінде жою

Бұл фокус клиенттер үшін қолайсыздықтарды азайтуға және көрсетілетін қызметтердің тұрақтылығын қамтамасыз етуге бағытталған.



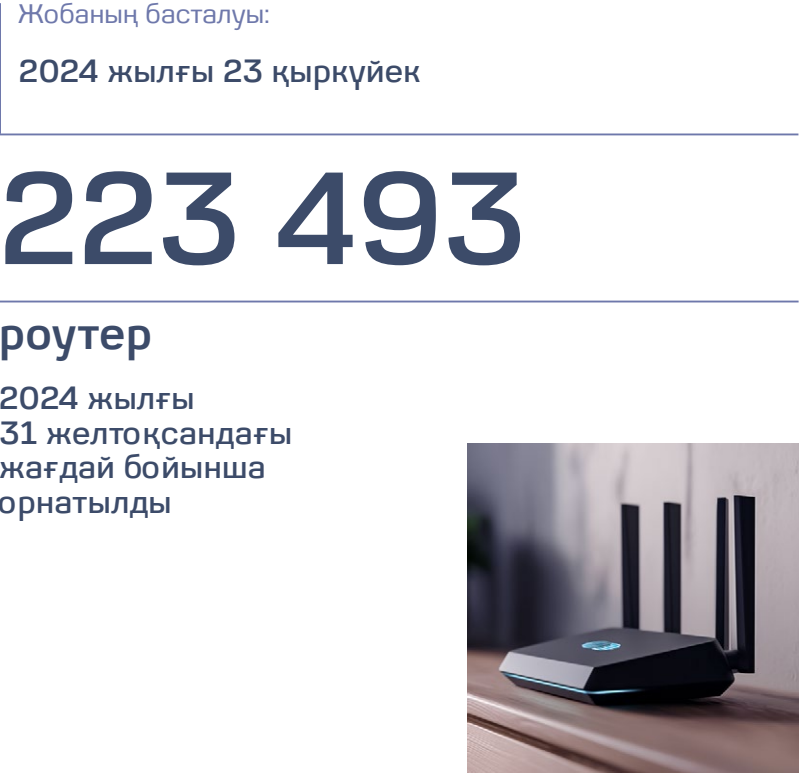
«Тазарту» жобасы

Жоба ескі мыс желілерін GPON технологиясына ауыстыруға бағытталған. Мақсаты – байланыс сапасын жақсарту, интернет жылдамдығын арттыру және клиенттерге тұрақты цифрлық сервистерді қамтамасыз ету.



«SAPA+» жобасы

Бұл бастама жоғары жылдамдықтағы интернетті (500 Мбит/с дейін) қолдайтын заманауи роутерлерді орнатуға бағытталған. Мақсаты – интернет қосылымының сапасын жақсарту, Wi-Fi жылдамдығы мен тұрақтылығын арттыру.





## SAPA+

2024 жылы «Қазақтелеком» АҚ интернет қызметтерінің сапасын арттыру және ескі клиенттік жабдықты жаңарту мақсатында SAPA+ жобасын іске қосты. Жобаның атауы — «SAPA» — қазақ тілінен аударғанда «сапа» дегенді білдіреді және Компанияның клиенттердің пайдаланушылық тәжірибесін жақсартуға ұмтылысын көрсетеді.

Есептік жылдың соңына қарай SAPA+ жобасы аясында Компания 200 000-нан астам ескі роутерді заманауи, деректерді 500 Мбит/с дейінгі жылдамдықпен жеткізе алатын құрылғыларға тегін ауыстырды. Жаңа роутерлер төрт ядролы процессормен жабдықталған және трафикті интеллектуалды түрде бақылауға әрі оңтайландыруға қабілетті, бұл кедергілер болған жағдайда да тұрақты байланыс орнатуға мүмкіндік береді.

Жоба Қазақстанның барлық өңірлерін қамтыды, оған ірі қалалармен қатар шалғай елді мекендер де кірді. Ерекше назар сапалы цифрлық қызметтерге қолжетімділігі шектеулі өңірлерге аударылды, бұл SAPA+ жобасын цифрлық теңсіздікті азайтуға бағытталған қадам ретінде көрсетті және көптеген пайдаланушылар үшін тең жағдайдағы қосылу мүмкіндігін қамтамасыз етті.

SAPA+ жобасын жүзеге асыру нәтижесінде келесі жетістіктерге қол жеткізілді:

1

**Интернет жылдамдығы мен тұрақтылығы артты:**

Клиенттер жоғары жылдамдықты интернетке қол жеткізді, бұл бірнеше құрылғы бір мезгілде қосылғанда да үздіксіз байланысқа мүмкіндік береді.

2

**Клиенттердің қанағаттануы артты:**

Жабдықты тегін ауыстыру және қызмет сапасының жақсаруы клиенттердің Компанияға деген сенімі мен адалдығын күшейтті.

3

**Нарықтағы позицияны нығайту:**

Жабдықты жаңарту «Қазақтелекомның» Қазақстандағы жоғары жылдамдықты интернет провайдері ретіндегі жетекші орнын нығайтуға ықпал етті.



SAPA+ жобасы «Қазақтелеком» АҚ-ның қызмет көрсету сапасын арттыру және клиенттердің қанағаттануын жақсарту стратегиясындағы маңызды қадамға айналды. Ауқымды техникалық жаңғырту Компани-яның инновацияларға деген ұстанымын және пайдаланушылардың қажеттіліктеріне бағдарланғанын айқын көрсетеді.

## 2026 ЖЫЛҒА АРНАЛҒАН ФОКУС-КАРТА

### КОМПАНИЯНЫҢ БИЗНЕС-ФОКУСТАРЫ

70%

B2B сегментінде сұраныстардың бірінші ретте шешу (FRR)

70%

B2C сегментінде сұраныстардың бірінші ретте шешу (FRR)

«Жаңа алаңдарды қамту» — Қазақтелеком желілерінің жаңа тұрғын үйлердегі үлесін арттыру.

«Тазарту» жобасы — клиенттерді мыс желіден GPON технологиясына көшіру.

10%

FTTx технологиясы бойынша кең жолақты интернет қызметін пайдаланатын тұтынушылар ағынын азайтады