



БӨЛШЕК САУДА БИЗНЕСІ

2024 жылы Компанияның бөлшек сауда сегментіндегі түсімі 149,91 млрд теңгені құрады. Жоспар 1,5 млрд теңгеге немесе +1,0%-ға артық орындалды. Абоненттің орташа кірістілігі (ARPU) +11,5%-ға өсті.

149,91

^ 1,0%

млрд теңге

2024 жылы Компанияның бөлшек сауда сегментіндегі түсімі

2024 жылдың соңында мерзімі өткен және күмәнді дебиторлық берешектің жиынтық деңгейі 3,07 млрд теңгені құрады, бұл жоспарланған көрсеткіштен төмен.

Цифрлық арналар арқылы сатылымнан түскен пайда 1 565 млн теңгені құрап, жалпы сатылым көлемінің 16%-ына жетті.

2024 жылы B2C сегменті бойынша CLV көрсеткіші 153,8 мың теңгені құрады.

+11,5%

Абоненттің орташа кірістілігі (ARPU)

3,07

млрд теңге

2024 жылдың соңында мерзімі өткен және күмәнді дебиторлық берешектің жиынтық деңгейі

1 565

млн теңге

цифрлық арналар арқылы сатылымнан түскен әсер

153,8

мың теңге

2024 жылғы CLV B2C көрсеткішінің орындалуы

3. БИЗНЕС ПЕН ҚАРЖЫҒА ШОЛУ		БІРІКТІРІЛГЕН ЖЫЛДЫҚ ЕСЕП / 2024 ҚАЗАҚТЕЛЕКОМ 39	
ӨНІМДЕРДІ ДАМУ		ТҰТЫНУШЫҒА ЖАҚЫНДАУ	
TV+ платформасына жаңа пайдаланушыларды тарту және оларды ұстап қалу үшін басты даму бағыты — түпнұсқалық контент жасау және оны ілгерілету болып қала береді. 2024 жылы Salem Social Media компаниясымен белсенді ынтымақтастық жалғасын тауып, оның аясында 10 жаңа сериал және 27 мұрағаттық жоба іске қосылды. Жылдың ең танымал сериалдары: «Эскорт — новый вызов» (100 мың бірегей қаралым), «С любовью, аферист» (95 мың), «60 кг» (92 мың), «Асау» (89 мың) және «Қашан туасын» (76 мың). Сонымен қатар, Kinogoom жеке кинотеатрының кітапханасы айтарлықтай кеңейтілді — 2024 жылы 170 жаңа тайтл қосылды, олардың 100-і қазақ тілінде. Жылдың ең жарқын премьераларының қатарына Айсултан Сеитовтың «КАШ» фильмі, танымал «Черный двор» сериалының авторларынан шыққан «Приговор» фильмі, «Алматы, я люблю тебя» киноальманахы және Канн фестивалінде		сыншылардың жоғары бағасына ие болған франко-қазақ сериалы «Миссия Бесконечность» кіреді. TV+ платформасында түрлі жанрдағы 170-тен астам телеарна мен 9 онлайн-кинотеатр қолжетімді: Kinogoom, Salem, Qazaqsha, START, Premier, Wink, Megogo, Ammediateka және Viju. Qazaqsha кинотеатрында қазақ тілінде 816 тайтл бар, оның 685-і толық қазақ тіліне дубляжбен аударылды. 2025 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша TV+ платформасының ақылы пайдаланушыларының жалпы саны 816 мыңға жетті, бұл 2023 жылмен салыстырғанда аудиторияның 60%-ға өскенін білдіреді. Өз контенттік стратегиясын дамыту, фильмдер мен сериалдар каталогын кеңейту, сондай-ақ технологиялық жетілдірулер TV+ платформасына Қазақстандағы теледидарлық платформалар арасында көшбасшылық орнын сақтауға және 2024 жылы қарқынды өсімді жалғастыруға мүмкіндік берді.	
ТАРИФТІК ЖОСПАРЛАРДЫҢ ЖАҢА ЖЕЛІЛЕРІ		816 000 ↑ 60% TV+ ақылы пайдаланушыларының жалпы саны 2024 жылдың төртінші тоқсаны бойынша B2C сегментіндегі тұтынушылардың адалдық индексі (NPS)	
2024 жылы Компания шексіз үйдегі интернетті, телехабарлар мен онлайн-кинотеатрлары бар TV+ сервисін және ұялы байланысты қамтитын топтамалық ұсыныстарға арналған ұзақ мерзімді келісімшарттар концепциясын сақтап қалды. Мұндай топтамаларды ұзақ мерзімді келісімшартпен қосқан жағдайда, абоненттер абоненттік төлемге жеңілдік алып, келісімшарт мерзімі ішінде бағаның өзгермейтініне кепілдік алады. Барлық топтамалық ұсыныстар желісі жаңартылды және алғаш рет құрамында 4 ұялы нөмірі бар пакет		клиенттерді оңай қосуға мүмкіндік беретін «Мегалайнер» бағдарламалық қамтамасыз ету жүйесі енгізілді. Есепті кезеңде өтінімдерді қабылдаудың көпарналы жүйесі ұйымдастырылды: telecom.kz мобильді қосымшасы, ресми сайт, 160 байланыс орталығы, техникалық қолдау, ресми WhatsApp және Telegram аккаунттары, Компания бөлімшелері, сондай-ақ «Мегалайнер» жүйесін қолданатын қызметкерлер арқылы. Ішкі үдерістер оңтайландырылды, құрылымдық бөлімшелер арасындағы өзара әрекет жақсартылды, клиенттермен жұмыс автоматтандырылды. Енгізілген техникалық шешімдер қызметкерлердің жұмыс тиімділігін арттыруға және абоненттермен өзара байланысты жеңілдетуге мүмкіндік берді. Жоба Компанияның интернет қызметтер сапасын дамытудағы маңызды қадамға айналып, нарықтағы позициясын нығайтты.	



КЛИЕНТТІК ТӘЖІРИБЕНІ ЖАҚСARTY

2024 жылы клиенттерден 6,3 миллион өтініш келіп түсті, бұл 2023 жылмен салыстырғанда 16%-ға аз. Барлық арналар бойынша өтініштер санының азаюы байқалды (абоненттік бөлім, «160» және «165» байланыс орталықтары), тек онлайн-арнада 21%-ға өсім тіркелді. Өтініштердің ең үлкен үлесі қызметтердің сапасына қатысты болды – 40%.

6,3

16%

миллион өтініш

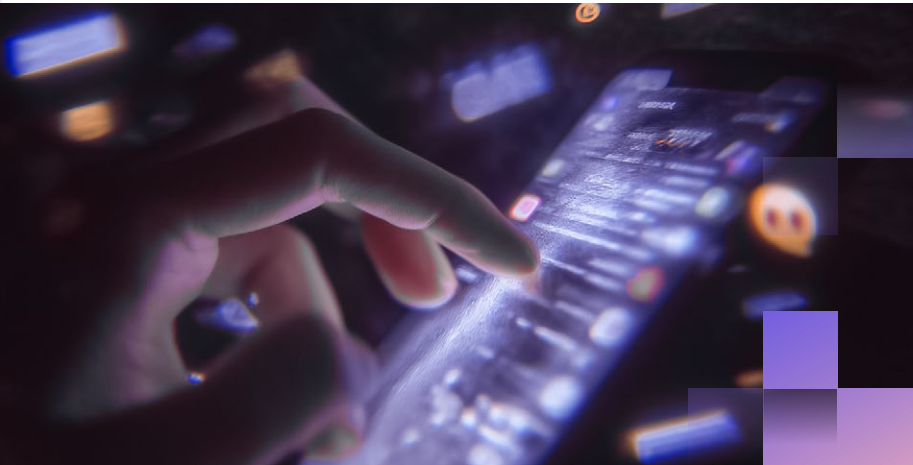
2024 жылы клиенттерден түскен өтініш саны

+21%

онлайн-арнадағы өтініштердің өсуі

40%

өтініштердің ең үлкен үлесі қызметтердің сапасына қатысты болды



WHATSAPP, TELEGRAM ОНЛАЙН АРНАЛАРЫНЫҢ ЖҰМЫСЫ

Мамандардың жауап беру уақыты 3,5 минуттан

3 минутқа

дейін қысқартылды

Клиентпен диалогтың орташа ұзақтығы 2 сағаттан

1,4 сағатқа

дейін қысқарды

Қызмет көрсету арналары бойынша сервис сапасының индексі (2023 жылы – 87%)

91% 4%



«160» ЖӘНЕ «165» БАЙЛАНЫС ОРТАЛЫҚТАРЫНЫҢ КӨРСЕТКІШТЕРІ

Клиенттердің

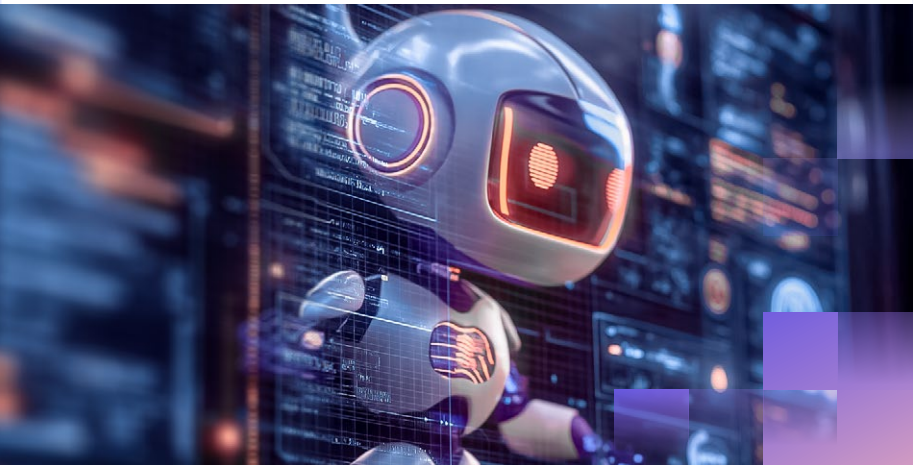
28%

сұранысы Omilia дауыс режиміндегі роботымен шешілді

Мәселені алғашқы қоңыраудан шешу бойынша клиенттердің бағасы

96% 2%

құрады



САПАЛЫҚ КӨРСЕТКІШТЕР ЖАҚСARTYЛДЫ

Agent Performance (AP)

97% 2%

First Request Resolution (FRR)

96% 5%

Transactional NPS (tNPS)

80% 9%

БИЗНЕС-ПРОЦЕСТЕРДІ АВТОМАТТАНДЫРУ АЯСЫНДА

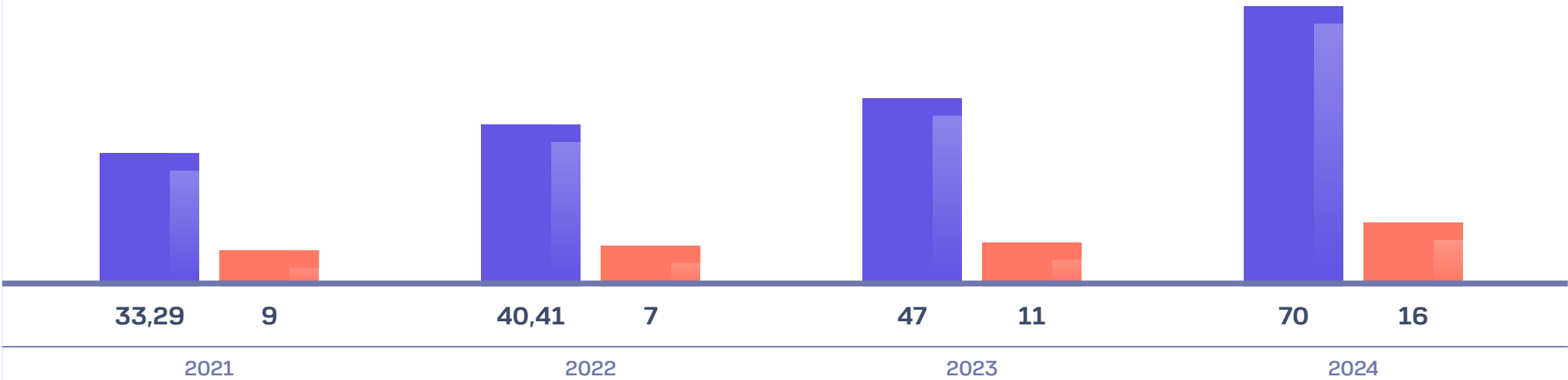
Абоненттердің кетуі мен ұстап қалуға байланысты автобланк SMS арқылы растау механизмімен CRM жүйесіне толық интеграцияланды;	Telecom.kz мобильді қосымшасында «Қайта рәсімдеу» және «Көшу» функциялары енгізілді (бірінші кезең);	Мобильді қосымшада сессияны қалпына келтіру функциясы қосылды;	Omilia интеллектуалды боты Қазақстан Республикасының барлық қалаларында іске қосылды;	Клиенттердің кетуіне арналған жылу картасы әзірленді;	«160» және «165» байланыс нөмірлері біріктіріліп, бірыңғай «160» нөмірі енгізілді;	Ұялы құрылғылардан «160» нөміріне тегін қоңырау шалу мүмкіндігі іске асырылды.
--	--	--	---	---	--	--

КЛИЕНТТЕРДІҢ АДАЛДЫҒЫН АРТТЫРУ МАҚСАТЫНДА

Апаттық жағдайларда FMS нөмірлеріне 5 ГБ сыйақы беру бойынша пилоттық жоба іске қосылды;	Алматы қаласында «Voice of Customer» зерттеуі жүргізілді;	Алматы және Астана қалаларында Telecom.kz мобильді қосымшасының қызметтерін танымал ету үшін Digital Point пилоттық жобасы іске қосылды;	«Kcell» АҚ-мен меморандумға қол қойылды, бұл клиенттерге «Кселл» АҚ кеңселерінде тікелей қызмет алуға мүмкіндік береді.
--	---	--	---

КЛИЕНТ ТӘЖІРИБЕСІН ЦИФРЛАНДЫРУ, %

- Онлайн-сервистер мен цифрлық сату арналары арқылы қызмет алатын клиенттердің жалпы клиенттер санындағы үлесі
- Цифрлық арналар, оның ішінде онлайн-сатылымдар, жарнамалық және басқа да цифрлық сервистер арқылы қалыптасқан түсім үлесі²



² 2021–2023 жылдар аралығындағы цифрлық арналар арқылы қалыптасқан түсім үлесіне қатысты көрсеткіштер қайта есептелді.

Есепті кезеңде сенсорлық электрондық кезек жүйесі (ЭК) орнатылды. 2024 жылы ЭК арқылы 416 751 абонентке қызмет көрсетілді. CRM 2.0 жүйесінде электронды кезекпен интеграция жүргізіліп, мобильді қосымша арқылы онлайн брондау функциясы енгізілді.



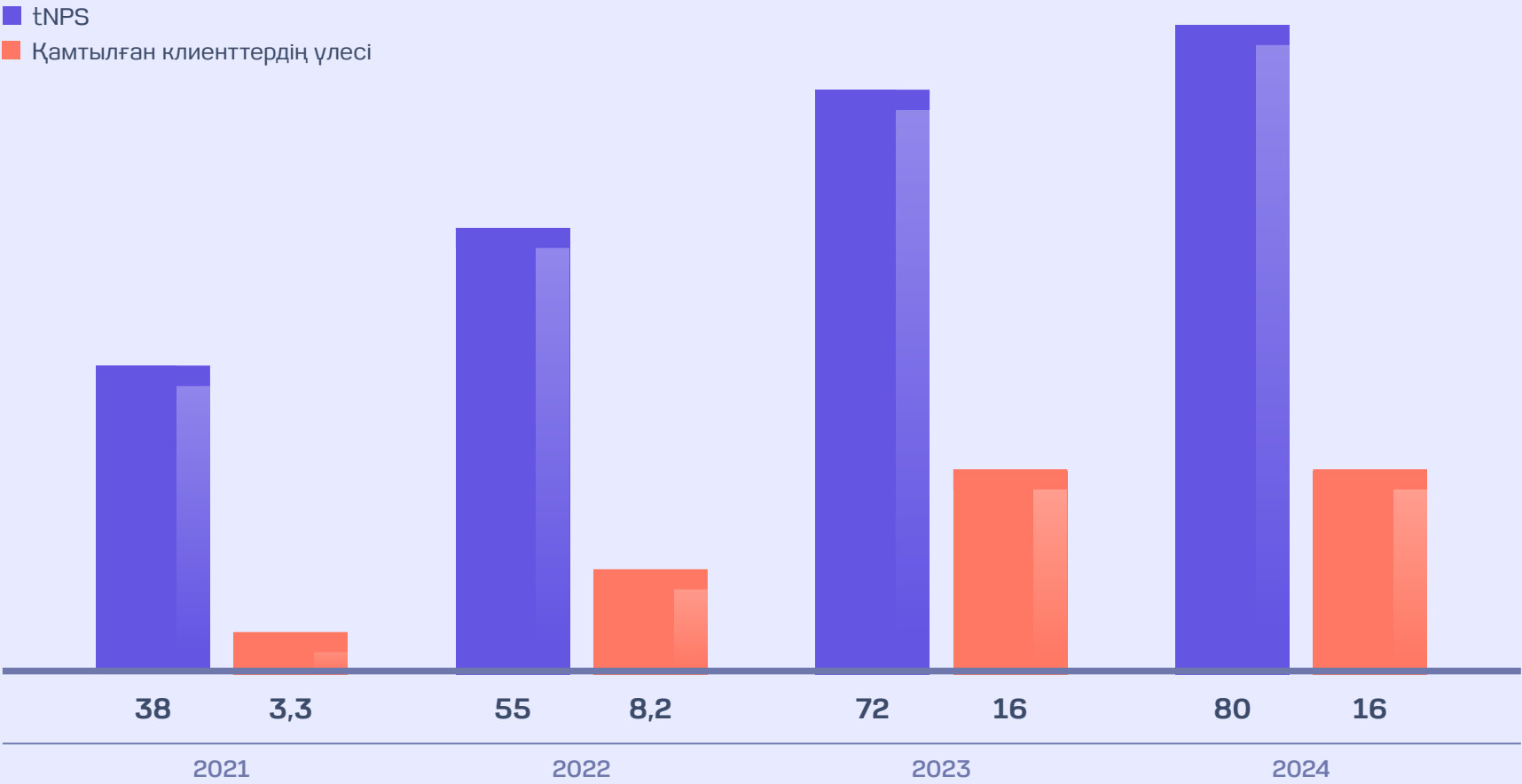
ҚЫЗМЕТТЕРДІ ОРНАТУ ПРОЦЕСІН ЖЕТІЛДІРУ

2024 жылы желіні дамыту және қолдау үдерістерінің тиімділігін арттыруға бағытталған іс-шаралар жүзеге асырылды.

2024 ЖЫЛҒЫ ЖҰМЫС НӘТИЖЕЛЕРІН СИПАТТАЙТЫН НЕГІЗГІ КӨРСЕТКІШТЕР

Көрсеткіш	2024 қаңтар	2024 желтоқсан
24 сағаттан аз уақыт ішінде қосылған абоненттердің үлесі	94%	93,60%
Тұтынушылардың адалдық индексі (tNPS)	82%	78%
Инсталляторларға қызмет көрсету сапасын бағалау (Agent Performance)	97%	97%
Абоненттің бірінші өтінішінен сұрау салуын шешу (FRR)	97%	96%

ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚАНАҒАТТАНУЫН БАҒАЛАУ, %



Негізгі назар автоматтандыруға, ресурстарды басқаруды жақсартуға және өтінімдерді орындау мерзімдерін қысқартуға аударылды. WFM жүйесін енгізу нарядтарды автоматты түрде бөлуге мүмкіндік беріп, абоненттерді қосу уақытын едәуір қысқартты. Сондай-ақ WFM-күнтізбе арқылы орнатушының келу күнін өз бетінше таңдау мүмкіндігі қосылып, бұл клиенттер үшін ыңғайлылықты арттырды.

Сызықтық деректерді автоматты түрде тағайындау үлесі 90%-дан 96%-ға дейін ұлғайды, ал GPON МЖС бойынша тапсырыстардың 96%-ы автоматтандырылған режимде өңделе бастады. Бұл көрсеткіш тапсырыстарды орындаудың орташа уақытын 0,5 сағаттан 0,3 сағатқа дейін қысқартуға мүмкіндік берді.

Жеткізу мерзімдерін жеделдету мақсатында материалдық құндылықтардың қозғалысын басқару жүйесі оңтайландырылып, жабдықтарды есепке алу және мониторингтеу жүйесі енгізілді. Бұл түгендеу дәлдігін және техникалық жай-күйді бақылауды жақсартты. Сондай-ақ GPON желісін кеңейту үдерісін жылдамдатуға бағытталған құрылымдық бөлімшелердің өзара әрекеттесу регламенті әзірленді.

2024 жылы автоматтандырылған үдерістерді дамыту жалғасын тапты: 14 қалада тапсырмаларды автоматты түрде бөлу іске қосылды, маманның келуі туралы SMS/Push-хабарламалар қызметі енгізілді, ауысымдар мен маршруттарды автоматты түрде қалыптастыру мүмкіндігі іске асырылды, ал WFM жүйесінің функционалы кеңейтіліп, ол бүгінде 170-тен астам аудан орталығын қамтиды. Қызметтерді қосу техникалық мүмкіндіктерінің дәлдігін арттыру үшін өнімдік ұсыныстар реттеліп, жекеменшік сектордағы ресурстарды есепке алу автоматтандырылды.

Жұмыс жоспарын іске асыру барысында жабдықтарды жеткізудегі кідірістер мен үдерістерге қойылатын талаптардың өзгеруіне байланысты қиындықтар анықталды. Бұл мәселелерді шешу үшін жеткізушілер тізімі кеңейтіліп, инженерлер үшін сынақ жабдықтарын сатып алу үдерісі басталды және жұмыс регламенттеріне өзгерістер енгізілді.

Іске асырылған шаралар Компанияның жұмыс тиімділігін арттырып, үдерістерді басқаруды жақсартып, жеткізілім мен орнатуға байланысты тәуекелдерді барынша азайтуға мүмкіндік берді. Жекелеген қиындықтарға қарамастан, қол жеткізілген нәтижелер қызмет көрсету сапасын жақсартуға және стратегиялық міндеттерді сәтті орындауға ықпал етті.



TELECOMKZ МОБИЛЬДІ ҚОСЫМШАСЫНДАҒЫ «КТ CLUB» АДАЛДЫҚ БАҒДАРЛАМАСЫ

2024 жылы Бөлшек сауда бизнесі дивизионы клиенттердің қанағаттануын арттыру және телекоммуникациялық қызметтерді сатуды тиімді басқару стратегиясын іске асыруды TelecomKz мобильді қосымшасындағы «КТ Club» адалдық бағдарламасын дамыту арқылы жалғастырды.

Жыл қорытындысы бойынша бағдарламаға қатысушылар саны 224 474 абонентті құрады, бұл мобильді қосымшаны пайдаланушылардың жалпы базасының 60%-ына тең. Бұл көрсеткіштер клиенттердің жоғары деңгейдегі белсенділігін және бағдарламаның сұранысқа ие екенін растайды.

Бағдарламаны дамыту аясында «Көршіңді шақыр» атты реферальдық акция іске қосылды. Ол қолданыстағы клиенттерге жаңа абонентті шақырғаны үшін 3 000 бонус, ал жаңа пайдаланушыларға телекоммуникациялық қызметтерге қосылған кезде 2 000 бонус алуға мүмкіндік береді. Жинақталған бонус қаражаттарын байланыс қызметтерін төлеуге пайдалануға болады, бұл акцияға қатысуды қазіргі де, жаңа клиенттер үшін де тиімді етеді. Мұндай механизм клиенттер базасының кеңеюіне және адалдық деңгейінің артуына ықпал етеді.

2024 жылы «КТ Club» бағдарламасына AirbaFresh, InvictusGO, Xiaomi, Wolt және Choco Рядом сынды брендтерді қоса алғанда, 27 серіктес компания қосылды. Серіктестік ұсыныстар TelecomKz

абоненттеріне арналған жеңілдіктер мен арнайы артықшылықтарды қамтиды, бұл бағдарламаның құндылық ұсынысын күшейтіп, «КТ Club» адалдық бағдарламасын одан әрі тартымды етеді.

2024 жылы B2C-сегменті абоненттеріне арналған адалдық бағдарламасы аясында мобильді қосымшада үш сұрақ-жауап байқауы өткізілді:

- Маусым — «Қазақтелеком» АҚ-ның 30 жылдығына арналған сұрақ-жауап байқау;
- Қыркүйек — «Back to School» сұрақ-жауап байқауы;
- Желтоқсан — «Happy New Year» сұрақ-жауап байқауы.

Сұрақ-жауап байқауларына 37 мыңнан астам абонент қатысты. Іс-шаралар механикасы қосымшадағы тапсырмаларды орындауға және құнды сыйлықтарды (iPhone, iPad, AirPods) әрі байланыс қызметтерін төлеуге арналған бонустық ұпайларды ұтып алуға мүмкіндік берді. Бұл пайдаланушылардың белсенділігін арттырып, Компанияның цифрлық сервистерін танымал етуге ықпал етті.

«КТ Club» адалдық бағдарламасы тұрақты оң динамиканы көрсетіп отыр. Бағдарлама бонустар жүйесі, акцияларға қатысу және эксклюзивті серіктестік ұсыныстарға қол жеткізу арқылы пайдаланушыларға нақты құндылық береді, бұл өз кезегінде клиенттердің адалдығын нығайтып, компанияның цифрлық шешімдерін ілгерілетуге ықпал етеді.

224 474

абоненттер

«КТ Club» бағдарламасына жыл қорытындысы бойынша қатысқан



ЖЕЛІЛЕРДІ ДАМУ

Компания 2024 жылдың қаңтар айынан желтоқсан айына дейін бүкіл Қазақстан бойынша 644 көппәтерлі тұрғын үй-лердегі 49 780 абонентке және қалалардың жеке секторындағы 2 341 абонентке жоғары жылдамдықты интернетке қосылуға мүмкіндік беретін «FTTx технологиясы бойынша КЖҚ желісін дамыту» жобасы бойынша оптикалық желілерді пайдалануға берді.

Сонымен қатар, 2024 жылы желілер құрылысының серіктестік моделі бойынша 48 687 үй шаруашылығының жоғары жылдамдықты интернетке қосылу мүмкіндігін беретін оптикалық желілер пайдалануға берілді.

2024 жылы цифрлық теңсіздікті азайту бағдарламасы аясында келесі жабдықтар сатып алынды:

- 245 радиомост Wi-Fi базалық станциясы (оның ішінде 15 ЗИП түріндегі базалық станция);
- 10 063 клиенттік терминал.

Жыл бойы 104 ауылдық елді мекенде (АЕМ) 110 базалық станция орнатылды, бұл шамамен 6 500 абонентті интернет желісімен қамтуға мүмкіндік берді.

2024 жылғы Капиталдық инвестициялар бюджетін іске асыру аясында 2025 жылға келесі жобалар жоспарланған:

- Қазақстан Республикасының барлық ірі қалаларында талшықты-оптикалық желілерді салу және кеңейту, бұл 81 145 үй шаруашылығын жоғары жылдамдықты интернетпен қамтамасыз етеді;

49 780 абонент

644 көппәтерлі тұрғын үйдегі жоғары жылдамдықты интернетке қосылды

- GPON желісінің бос қуаттылығын 22 610 бірлікке дейін тиімді пайдалану;
- 68 470 абонентті ADSL технологиясынан GPON технологиясына көшіру.

Қосымша түрде 2025 жылға келесі іс-шаралар көзделген:

- шамамен 100 ауылдық елді мекенде 120 базалық станцияны орнату және іске қосу;
- Компания қызметтерінің қамту аясын кеңейту үшін шамамен 5 000 қосымша клиенттік терминалды сатып алу.

2025 жылы GPON желісін жаңғырту Алматы және Алматы облысы, Қарағанды, Қостанай, Шымкент, Петропавл және Тараз қалаларында ескі станциялық жабдықты ауыстыру арқылы жоспарлануда.

2022–2024 жылдар аралығындағы жобаларды іске асыру мақсатында келесі GPON жабдығы сатып алынып, жеткізілді:

- 2022 жылы — Алматы қаласында 4 592 PON-портқа және Қарағанды қаласында 3 776 PON-портқа;
- 2023 жылы — барлығы 4 560 PON-портқа, оның ішінде 3 168 — Алматы, Қостанай, Қарағанды қалаларына және 1 392 — Шымкент пен Алматы облысына;
- 2024 жылы — Қостанай қаласына 624 PON-порт, Петропавл қаласына 1 520 және Тараз қаласына 1 296 PON-порт.

2 341 абонент

қалалардағы жеке тұрғын үй секторында жоғары жылдамдықты интернетке қосылған



ҰЙЫМДЫҚ ҚҰРЫЛЫМДАҒЫ ӨЗГЕРІСТЕР – КЛИЕНТКЕ БАҒДАРЛАНУДЫ КҮШЕЙТУДІҢ ЖӘНЕ ТИІМДІЛІКТІ АРТТЫРУДЫҢ КЕПІЛІ

Клиенттік сервисті күшейту, клиенттермен тиімді жұмыс істеу, ұзақ мерзімді қатынастарды құру және бизнес-мақсаттарға жету мақсатында «Қазақтелеком» АҚ филиалы – Бөлшек сауда бизнесі дивизионында Бас директордың тікелей бақылауымен Клиенттік сервис және маркетингтік коммуникациялар жөніндегі басқарушы директор лауазымы енгізілді.

Клиенттік сервис және маркетингтік коммуникациялар жөніндегі басқарушы директордың тікелей бақылауына келесі лауазымдар мен құрылымдық бөлімшелер, сондай-ақ олардың персоналы мен атқаратын функциялары жұмыс орны мен еңбек жағдайларын өзгертпей берілді: Customer Service директоры, «Digital-Office» департаменті және Маркетингтік коммуникациялар департаменті.

GR бағыты аясындағы барлық жобалармен әмбебап қызмет көрсету тетігін сүйемелдеу функцияларын біріктіру мақсатында GR бойынша уәкілетті өкілдерді БСБ-дан Орталық аппараттың Мемлекеттік органдармен өзара іс-қимыл департаментіне ауыстыру жоспарлануда.



ӘЛЕУМЕТТІК ЖАУАПКЕРШІЛІК

2024 жылы ерекше қажеттіліктері бар адамдар үшін «Әлеуметтік» жеңілдікті тарифтік жоспары қолжетімді болды. Бұл пакетте ADSL технологиясы бойынша 8 Мбит/сек немесе FTTH арқылы 100 Мбит/сек жылдамдықпен интернетке шексіз қолжетімділік, сондай-ақ Қазақстан Республикасы бойынша бекітілген нөмірлерге және Алтел/Теле2 операторларының нөмірлеріне шексіз қоңыраулар қарастырылған. Жеңілдікті тарифтерді енгізу Компанияның әлеуметтік жауапкершілік деңгейінің жоғары екенін және клиенттерге қамқорлық көрсетуге дайын екенін көрсетеді.

2024 жылы ұсынылатын қызметтердің сапасын арттыруға айтарлықтай күш жұмсалды. Мысалы, «SAPA+» жобасы аясында оптикалық желілер (FTTx) арқылы интернетке қосылған 200 000-нан астам абонентке қолжетімділік жылдамдығын барынша арттыру үшін қосымша жабдықтар тегін орнатылды.

>200 000

абонентке

жабдық тегін орнатылды

2025 ЖЫЛҒА АРНАЛҒАН СТРАТЕГИЯЛЫҚ МАҚСАТТАР

- › «Үйге бірінші» жобасын іске асыру және бар порттық сыйымдылықты утилизациялау арқылы FTTx сату көлемін 30%-ға арттыру;
- › FTTx клиенттерінің кету деңгейін төмендету;
- › TV+ платформасында 1 миллион абонентке жету;
- › FMS бойынша кірісті кемінде 11%-ға арттыру;
- › Серіктестік бағдарламалар аясында 50 мың пәтерге талшықты-оптикалық желі салу.