



ПРОГРАММА ТРАНСФОРМАЦИИ JRUN

Трансформация в АО «Казакhtелеком» направлена на совершенствование клиентских путей, улучшение качества взаимодействия с клиентами, оптимизацию процессов и реализуется в соответствии со стратегическими целями Компании.

Для эффективного управления и контроля реализации стратегических инициатив Стратегии JRun ежегодно разрабатывается Дорожная карта Стратегии, включающая в себя все инициативы, проекты и вехи.

В Компании продолжается развитие культуры изменений, ускоряются и упрощаются коммуникации в результате формирования кросс-функциональных команд, организации регулярных встреч, где открыто обсуждаются блокеры, которые могут замедлить достижения фокусов, а также ведется активная работа над решением вызовов. Благодаря оптимизации и цифровизации процессов существенно улучшена скорость подключения услуг и решения проблемных ситуаций.

77% обращений (более 14,7 млн случаев) были решены через мобильное приложение с использованием инструментов самообслуживания, без участия операторов.

В приложении зарегистрировано почти 834 тыс. пользователей.

Количество зарегистрированных пользователей увеличилось на 43% по сравнению с предыдущим годом.

ИТОГИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ДОРОЖНОЙ КАРТЫ JRUN В 2024 ГОДУ

Дорожная карта JRun – это совокупность стратегических бизнес-инициатив, которые обеспечивают проектное исполнение корпоративной стратегии Компании.

JAQYN: «ОДЕРЖИМОСТЬ КЛИЕНТОМ»

Рост качества предоставляемых услуг (в том числе ускорение развертывания сетей), развитие цифровых клиентских путей, омниканальность и персонализация

Утвержден трехлетний комплексный проект «Развертывание сети FTTH», включающий инициативы «Захват новых квадратов», «Строительство ВОЛС», «Утилизация свободных портов в сегменте МЖС городов» и др.

>54 оптических портов

построено по РК в рамках «Захвата новых квадратов»

Совместно с ТОО «Нурсат+» запущен VAS-проект по подписке на программу «Kazakhtelecom Family» для B2C на платформе shop.telecom.kz

10 эксклюзивных сериалов

запущено на платформе TV+

Переведено 58 тыс. точек с ID TV на TV+, зарегистрировано 816 тыс. точек по состоянию на 01.01.2025.

2*100 Гбит/с

организованы транзитные каналы по направлению Китай–Нидерланды–Франция

44 стойки

введена гермозона ЦОД Акколь

Цифровизация процессов «Переоформление» и «Переезд» в мобильном приложении Telecom.kz

Запуск услуги подачи заявки на подключение интернета через eGov Mobile

+251 тыс. 43%

рост числа пользователей telecom.kz

+34 тыс. 25%

рост числа пользователей ismet.kz

+202 тыс. 251%

рост MAU приложения telecom.kz

+637 млн тенге 65%

рост цифровых продаж в приложении



BIRLIK: «ЕДИНСТВО В ДОСТИЖЕНИИ ЦЕЛЕЙ»

Работа в клиентоцентричных кроссфункциональных командах и EVP (ценностное предложение работодателя), внедрение новой операционной модели экосистемы

Разработка моделей нормирования численности и анализа расходов через Big Data

349 IR-скринингов

проведено и разработаны планы по улучшению SRS

Актуализированы меры нематериального стимулирования и расширена психологическая поддержка.

Проведены обучающие мероприятия по искусственному интеллекту (ИИ), направленные на развитие профессиональных компетенций работников.

11 онлайн-курсов

разработаны в рамках внедрения цифровых технологий в образовательные процессы

Организован цифровой марафон, посвященный цифровой трансформации и технологиям: участие приняли 325 человек, обучение по теме «Информационная безопасность» прошли 3 109 сотрудников.

ALAU: «НЕПРЕРЫВНОЕ ОБНОВЛЕНИЕ»

Непрерывное обновление, Модернизация ИТ, Развитие востребованных высокочастотных сервисов, запуск новых горизонтальных цифровых платформ (AI, cloud, и пр.)

Преобразование приложения Telecom.kz в СуперАпп (совместно с BTS Digital)

6 микросервисов

запущены в рамках перевода монолитных систем на микросервисы

Тестирование облачных решений в среде TelcoCloud:

- › ПК invGUARD AS-SW (мониторинг трафика);
- › VOLTHA GPON (г. Конаев);
- › Перенос приложений telecom.kz и ismet.kz в георезерв.



ORKEN: «УСТОЙЧИВЫЙ РОСТ»

Инфраструктура, GPON, цифровизация процессов

16*100 Гбит/с

организованы на DWDM по ключевым маршрутам

на **820** IR-скринингов

расширен пиринг и кэш-серверы (VK, Microsoft и др.)

2 763 порта

замена ECI/ERICSSON на CALIX

Курчатов, Степногорск и Аксай переведены на оптику

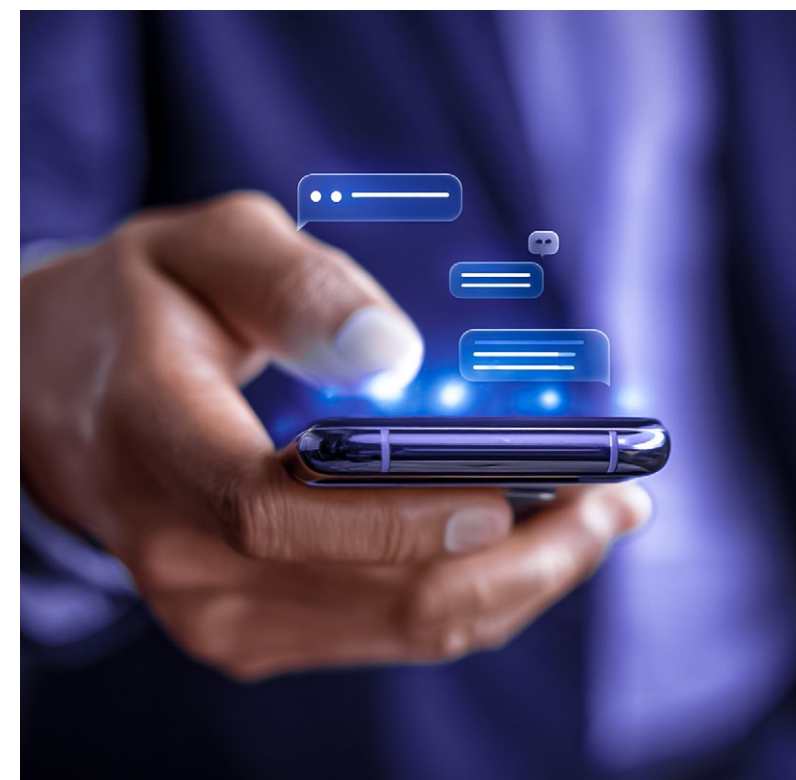
GPON в 5 городах:

13,6 тыс. абонентов переключено

56 тыс. абонентов подключено

Тиражированы системы «BPM ALGORITHM» и «Управление TC»

Такие шаги позволят Компании эффективнее реализовывать свои бизнес-цели и получать конкурентные преимущества в быстро меняющейся цифровой среде.





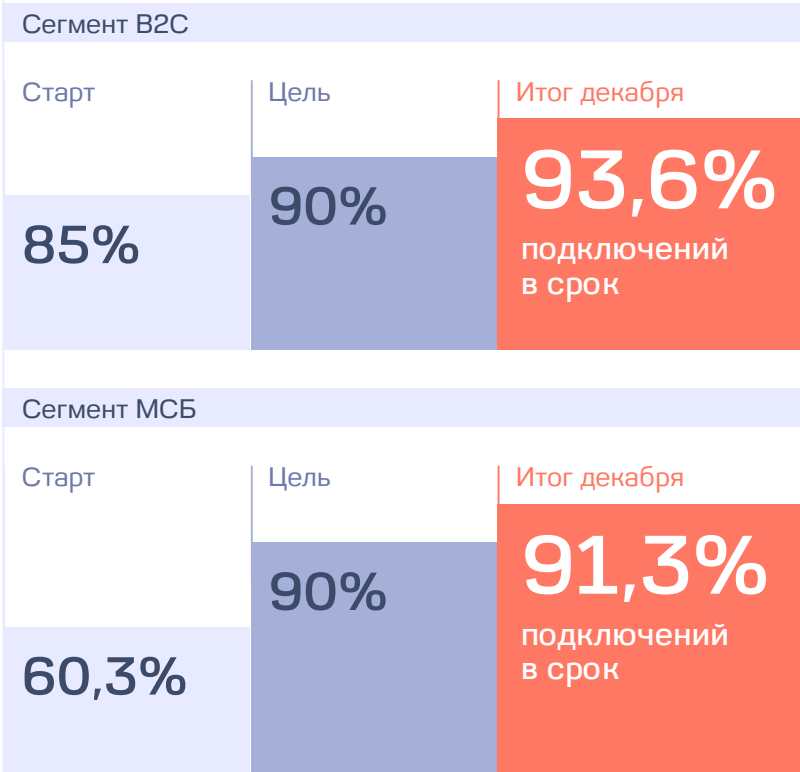
ИСПОЛНЕНИЕ ФОКУС-КАРТЫ ЗА 2024 ГОД

В 2024 году были определены пять ключевых фокусов трансформации, направленных на улучшение клиентского сервиса и качества предоставляемых услуг.



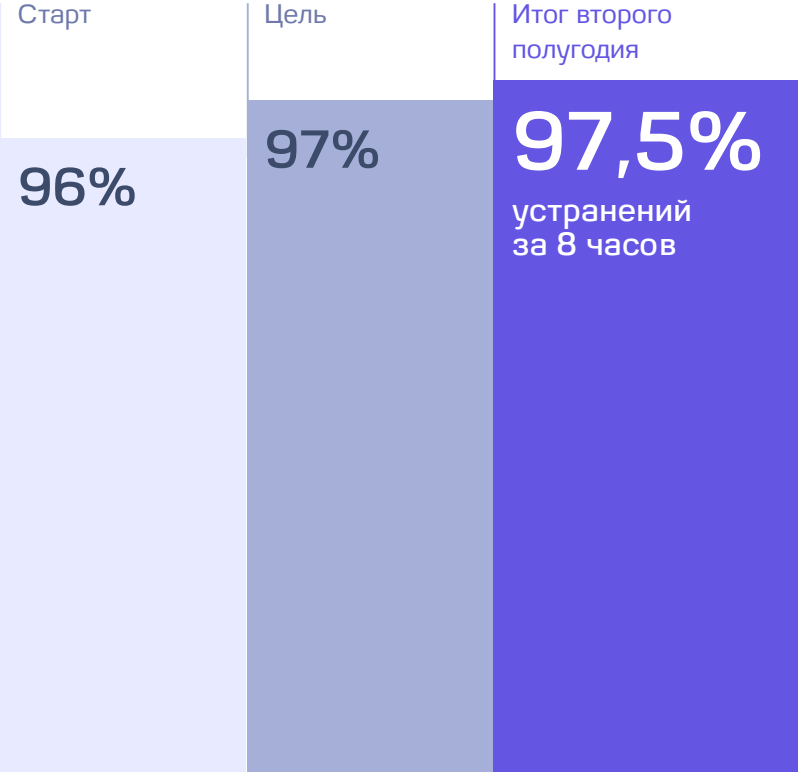
Подключение в срок к услуге Интернет по технологии GPON

Фокус сформирован в рамках запуска системы WFM (Workforce Management) – Инсталлятор. С мая 2024 года на сегменте розничного бизнеса реализован процесс выбора даты визита инсталлятора самим абонентом. На сегменте МСБ система внедрена во всех областных центрах и городах республиканского значения.



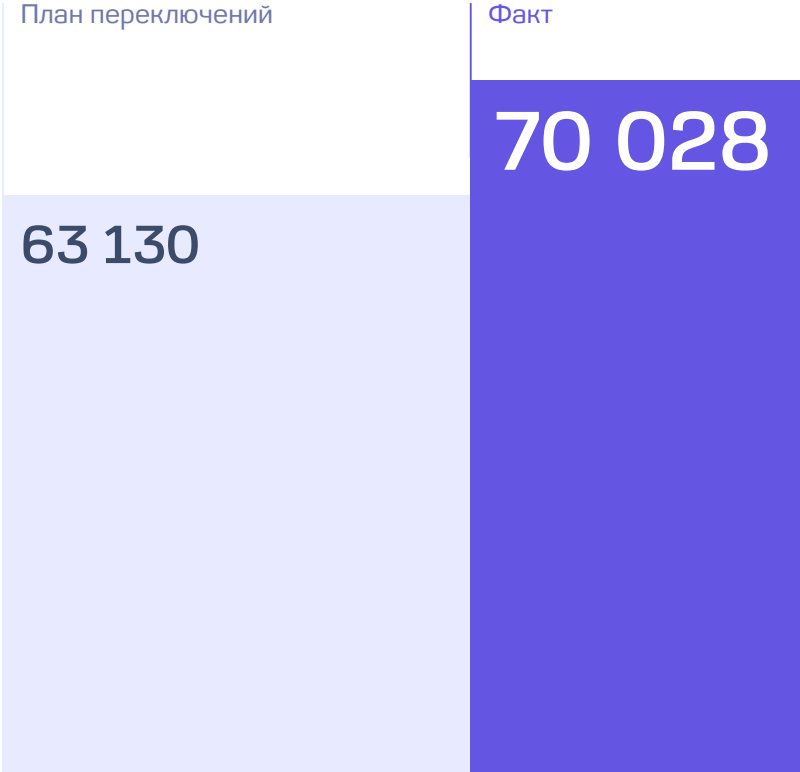
Устранение единичных повреждений за 8 часов

Фокус направлен на минимизацию неудобств для клиентов и обеспечение стабильности предоставляемых услуг.



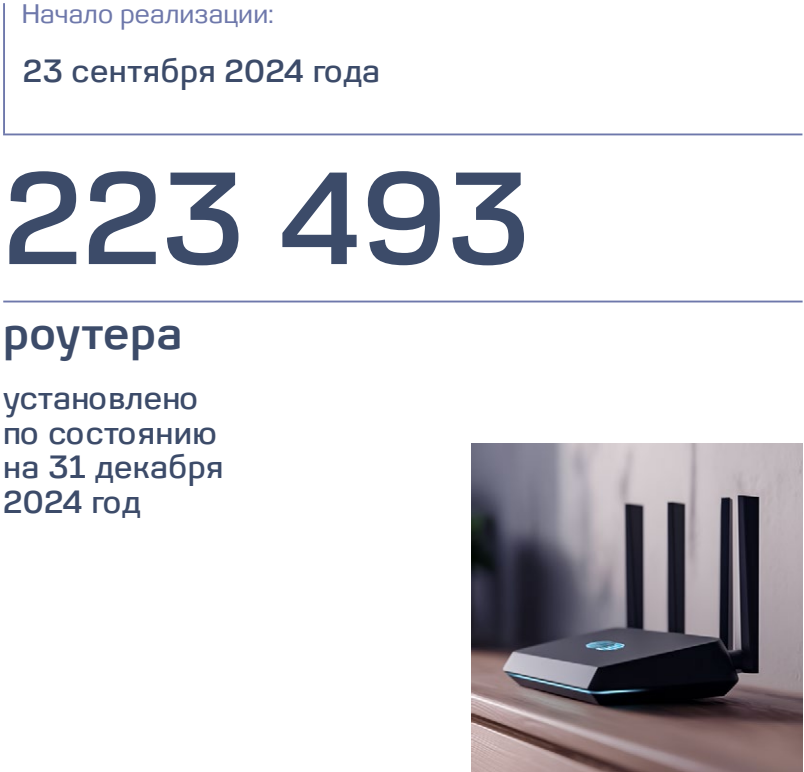
Проект «Тазарту»

Фокус направлен на замену устаревших медных сетей на технологию GPON. Цель проекта – улучшение качества связи, повышение скорости интернета и обеспечение клиентов стабильными цифровыми сервисами.



Проект «SAPA+»

Инициатива по установке современных роутеров с поддержкой высокоскоростного интернета (до 500 Мбит/с). Цель – улучшение качества интернет-соединения, повышение скорости и стабильности Wi-Fi для абонентов, подключенных к оптическим сетям.





SAPA+

В 2024 году АО «Казакхтелеком» инициировало проект SAPA+ с целью модернизации устаревшего клиентского оборудования и повышения качества предоставляемых интернет-услуг. Название проекта, «SAPA» в переводе с казахского означает «качество», что отражает стремление компании улучшить пользовательский опыт своих клиентов.

На конец отчетного года в рамках проекта SAPA+ Компания бесплатно заменила более 200 000 устаревших роутеров на современные устройства, поддерживающие скорость передачи данных до 500 Мбит/с. Новые роутеры оснащены четырехъядерными процессорами и способны интеллектуально мониторить и оптимизировать трафик, обеспечивая стабильное соединение даже при наличии помех.

Проект охватил все регионы Казахстана, включая как крупные города, так и отдаленные населенные пункты. Особое внимание было уделено территориям с ограниченным доступом к качественным цифровым сервисам, что сделало SAPA+ вкладом в сокращение цифрового неравенства и обеспечило более равные условия подключения для широкого круга пользователей.

Благодаря реализации проекта SAPA+ удалось достичь следующих результатов:

1

Увеличение скорости и стабильности интернета:

Клиенты получили возможность пользоваться высокоскоростным интернетом с минимальными перебоями, что особенно важно при одновременном подключении нескольких устройств.

2

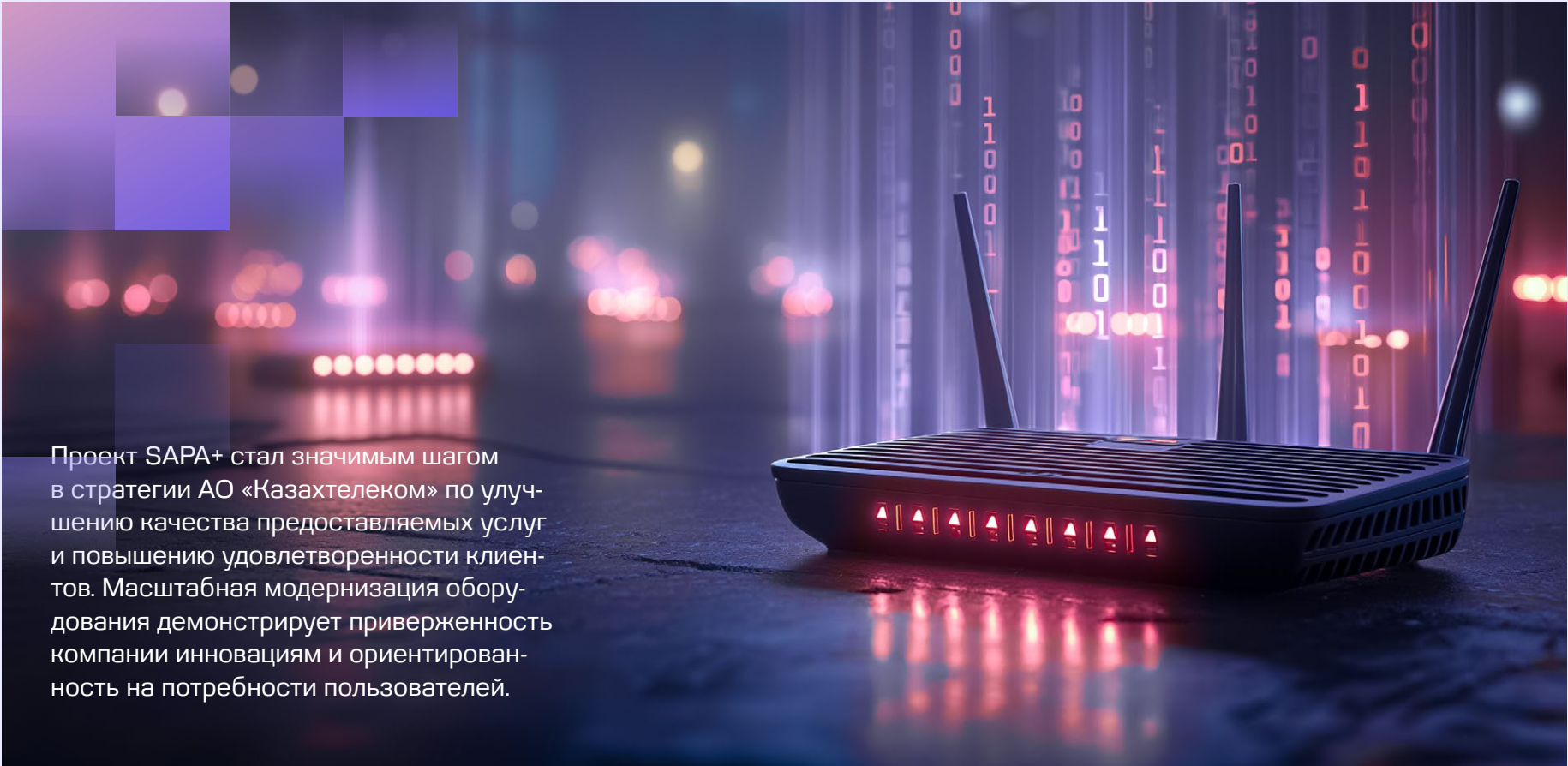
Повышение удовлетворенности клиентов:

Бесплатная замена оборудования и улучшение качества услуг способствовали росту доверия и лояльности клиентов к компании.

3

Укрепление позиций на рынке:

Модернизация оборудования позволила «Казакхтелекому» укрепить свои позиции как ведущего провайдера высокоскоростного интернета в Казахстане.



Проект SAPA+ стал значимым шагом в стратегии АО «Казакхтелеком» по улучшению качества предоставляемых услуг и повышению удовлетворенности клиентов. Масштабная модернизация оборудования демонстрирует приверженность компании инновациям и ориентированность на потребности пользователей.

ФОКУС-КАРТА НА 2026 ГОД

БИЗНЕС-ФОКУСЫ КОМПАНИИ

70%
решений запросов с первого раза (FRR) B2B

70%
решений запросов с первого раза (FRR) B2C

«Захват новых квадратов» — увеличение доли присутствия сетей КТ в новостройках.

Проект «Тазарту» — переключение клиентов с медной сети на технологию GPON.

10%
снижение оттока по услуге ШПД FTTx