



# РОЗНИЧНЫЙ БИЗНЕС

Выручка Компании на розничном сегменте по итогам за 2024 год составила 149,91 млрд тенге, план перевыполнен на 1,5 млрд тенге или +1,0%. Средняя доходность (ARPU) абонента выросла на +11,5%.

149,91

↑ 1,0%

млрд тенге

выручка Компании на розничном сегменте по итогам за 2024 год

На конец 2024 года суммарный уровень просроченной и сомнительной дебиторской задолженности составил 3,07 млрд тенге, что ниже запланированного.

Эффект от продаж посредством цифровых каналов за 2024 год составил 1 565 млн тенге и достиг уровня 16% от всех продаж.

Выполнение показателя CLV B2C за 2024 год составило 153,8 тыс. тенге.

+11,5%

рост средней доходности (ARPU) абонента

3,07

млрд тенге

суммарный уровень просроченной и сомнительной дебиторской задолженности на конец 2024 года

1 565

млн тенге

эффект от продаж посредством цифровых каналов за 2024 год

153,8

тыс. тенге

выполнение показателя CLV B2C за 2024 год





## РАЗВИТИЕ ПРОДУКТОВ

Для дальнейшего привлечения и удержания новых пользователей на платформе TV+ ключевым направлением развития остается создание и продвижение оригинального контента. В 2024 году продолжилось активное сотрудничество с компанией Salem Social Media, в рамках которого было запущено 10 премьерных сериалов и 27 архивных проектов.

Самыми популярными сериалами года стали «Эскорт – новый вызов» (100 тыс. уникальных просмотров), «С любовью, аферист» (95 тыс. уникальных просмотров), «60 кг» (92 тыс. уникальных просмотров), «Асау» (89 тыс. уникальных просмотров) и «Кашан туасын» (76 тыс. уникальных просмотров).

Кроме этого, библиотека собственного кинотеатра Kinogoom значительно расширилась – в 2024 году добавлено 170 новых тайтлов, из которых 100 на казахском языке. Среди громких премьер года выделяются фильм «КАШ» Айсултана Сеитова, фильм «Приговор» от создателей популярного сериала «Черный двор», киноальманах «Алматы, я люблю

тебя» и французско-казахстанский сериал «Миссия Бесконечность», который получил признание критиков на Каннском фестивале.

На платформе TV+ также доступны более 170 телеканалов различных жанров и направлений, а также 9 онлайн-кинотеатров, среди которых Kinogoom, Salem, Qazaqsha, START, Premier, Wink, Megogo, Ammediateka и Viju. Кинотеатр Qazaqsha включает 816 тайтлов на казахском языке, из которых 685 – с полной дубляжей.

По состоянию на 01.01.2025 года общее количество платящих пользователей TV+ достигло 816 тысяч, что свидетельствует о 60%-м росте аудитории по сравнению с 2023 годом.

Развитие собственной контентной стратегии, расширение каталога фильмов и сериалов, а также технологические улучшения позволили TV+ сохранить лидирующие позиции среди телевизионных платформ Казахстана и продолжить динамичный рост в 2024 году.

## НОВЫЕ ЛИНЕЙКИ ТАРИФНЫХ ПЛАНОВ

В 2024 году также сохранила концепцию долгосрочных контрактов на пакетные предложения, включающие безлимитный домашний интернет, сервис TV+ с телеканалами и онлайн кинотеатрами и сотовую связь. При подключении данных пакетов с долгосрочным контрактом абоненты могут получить скидку на абонентскую плату с гарантией неизменности цены на протяжении всего срока контракта.

Вся линейка пакетных предложений была обновлена и впервые на полке появился пакет с 4 мобильными номерами в составе. Также стоит отметить, что в новой линейке тарифов на всех мобильных номерах доступен безлимитный 4G/5G Интернет.

В 2024 году на TV+ был запущен тарифный план «Salem» за 990 тенге для любителей просмотра отечественных сериалов студии. На основных тарифных планах «TV+ Prime» и «TV+ Super» были выведены предложения с годовыми и полугодовыми подписками со скидкой до 50%.



## БЛИЖЕ К ПОТРЕБИТЕЛЮ

В октябре 2024 года с целью повышения качества Wi-Fi-соединения для клиентов, подключенных по оптическим линиям (FTTx), был запущен проект SAPA+. В рамках инициативы Компания АО «Казакхтелеком» бесплатно произвела замену оборудования или установила дополнительное оборудование, что позволило значительно повысить скорость и надежность сети.

По состоянию на 4 марта 2025 года 332 679 клиентов получили улучшенное интернет-соединение. Для реализации проекта было закуплено более 380 000 роутеров.

Индекс потребительской лояльности (NPS) в B2C-сегменте вырос до 17% в четвертом квартале 2024 года. Увеличение числа положительных отзывов способствовало привлечению новых абонентов за счет рекомендаций и роста доверия к Компании.

Для упрощения процесса подключения и обработки заявок было внедрено в эксплуатацию программное

обеспечение «Мегалайнер», позволяющее сотрудникам и работникам по договорам ГПХ легко подключать клиентов.

В отчетном периоде была организована мультимедийная система подачи заявок: через мобильное приложение telecom.kz, официальный сайт, call-центр 160, техническую поддержку, официальные аккаунты WhatsApp и Telegram, отделения Компании, а также через сотрудников с использованием системы «Мегалайнер».

Внутренние процессы были оптимизированы, улучшено взаимодействие между подразделениями, автоматизирована работа с клиентами. Внедренные технические решения позволили повысить эффективность работы сотрудников и упростить взаимодействие с абонентами.

Проект стал важным шагом в развитии качества интернет-услуг Компании и укрепил ее позиции на рынке.

816 000  60%

общее количество платящих пользователей TV+

17%

индекс потребительской лояльности (NPS) в B2C-сегменте в четвертом квартале 2024 года





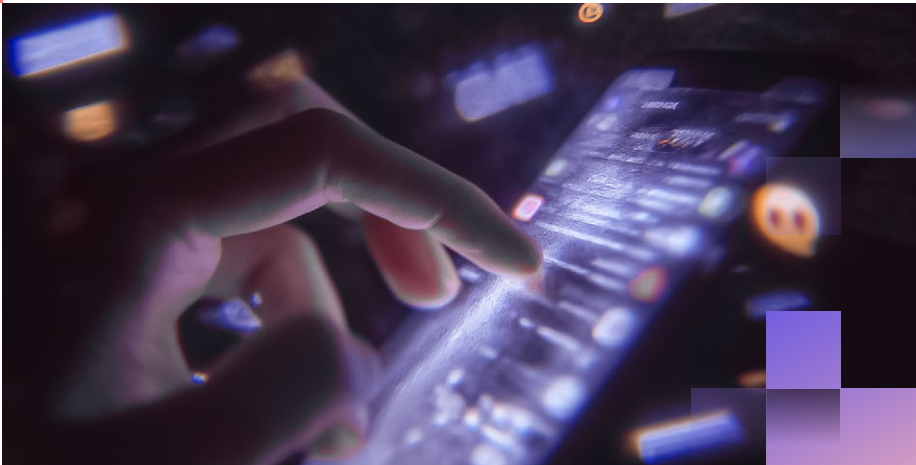
## УЛУЧШЕНИЕ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

В 2024 году поступило 6,3 млн обращений от клиентов, что на 16% меньше, чем в 2023 году. Снижение обращений наблюдается по всем каналам (абонентский отдел, контакт-центры «160» и «165»), за исключением онлайн-канала, где отмечен рост на 21%. Наибольшая доля обращений связана с качеством услуг – 40%.

6,3  16%  
млн обращений  
поступило от клиентов в 2024 году

+21%  
рост обращений в онлайн-канале

40%  
наибольшая доля обращений связана с качеством услуг



### РАБОТА ОНЛАЙН-КАНАЛА WHATSAPP, TELEGRAM

Улучшено время ожидания ответа специалиста от 3,5 минут до

3 минут

Снизилась длительность диалога с клиентом с 2 часов до

1,4 часов

Индекс качества сервиса в разрезе каналов обслуживания (2023 год – 87%)

91%  4%



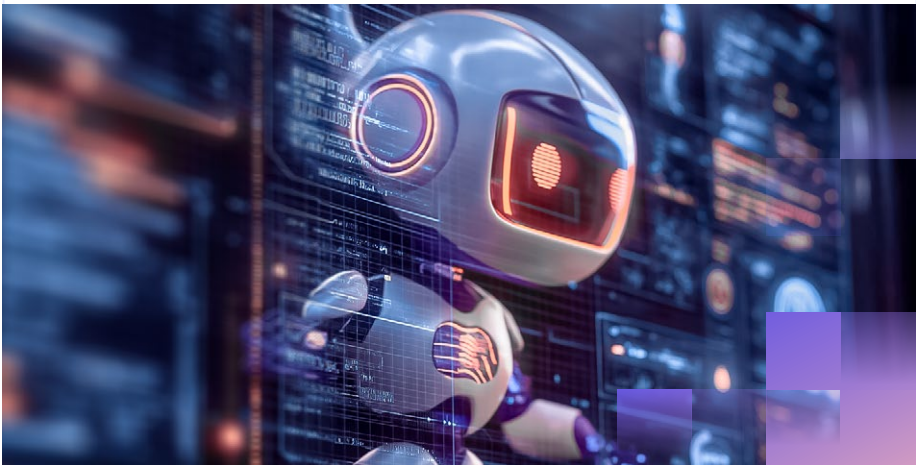
### ПОКАЗАТЕЛИ КОНТАКТ-ЦЕНТРА «160» И «165»

Доля запросов от клиентов, решенных на уровне робота Omilia в голосовом режиме

28%

Оценка клиента по решению вопроса с первого звонка составила

96%  2%



### УЛУЧШЕНЫ КАЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

Agent Performance (AP)

97%  2%

First Request Resolution (FRR)

96%  5%

Transactional NPS (tNPS)

80%  9%

В РАМКАХ АВТОМАТИЗАЦИИ БИЗНЕС ПРОЦЕССОВ:

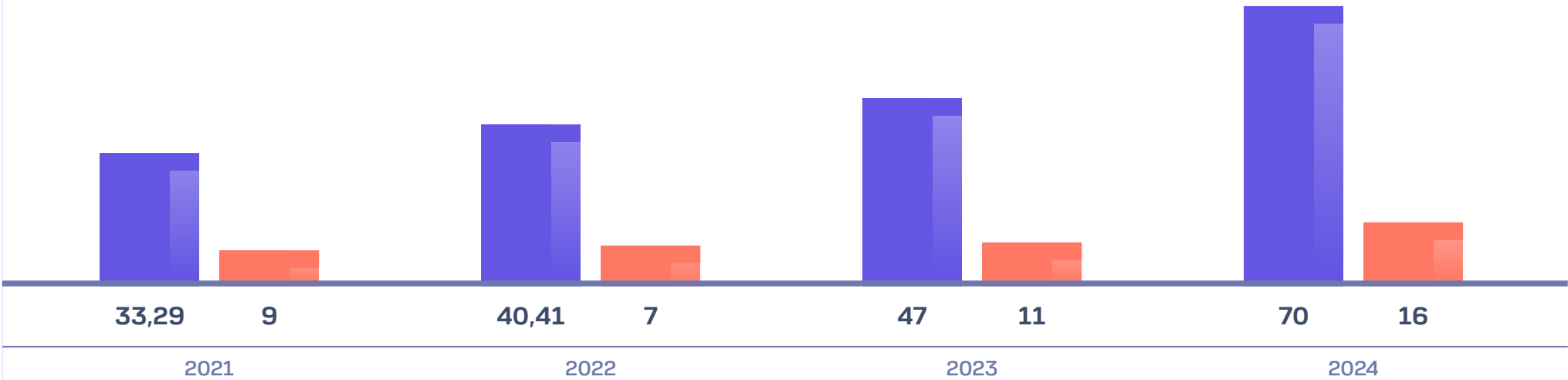
|                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                 |                                                                           |                                             |                                                                            |                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| реализован автобланк по оттоку и удержанию абонентов (через SMS-подтверждение) с полной интеграцией в CRM; | в мобильном приложении Telecom.kz реализованы функции «Переоформление» и «Переезд» абонента (первый этап); | добавлена возможность сброса сессии через мобильное приложение; | интеллектуальный бот Omilia запущен во всех городах Республики Казахстан; | разработана тепловая карта оттока клиентов; | произведено слияние номеров дозвона КЦ «160» и «165» в единый номер «160»; | реализован бесплатный звонок на единый номер дозвона «160» с мобильных устройств. |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|

В ЦЕЛЯХ ПОВЫШЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ:

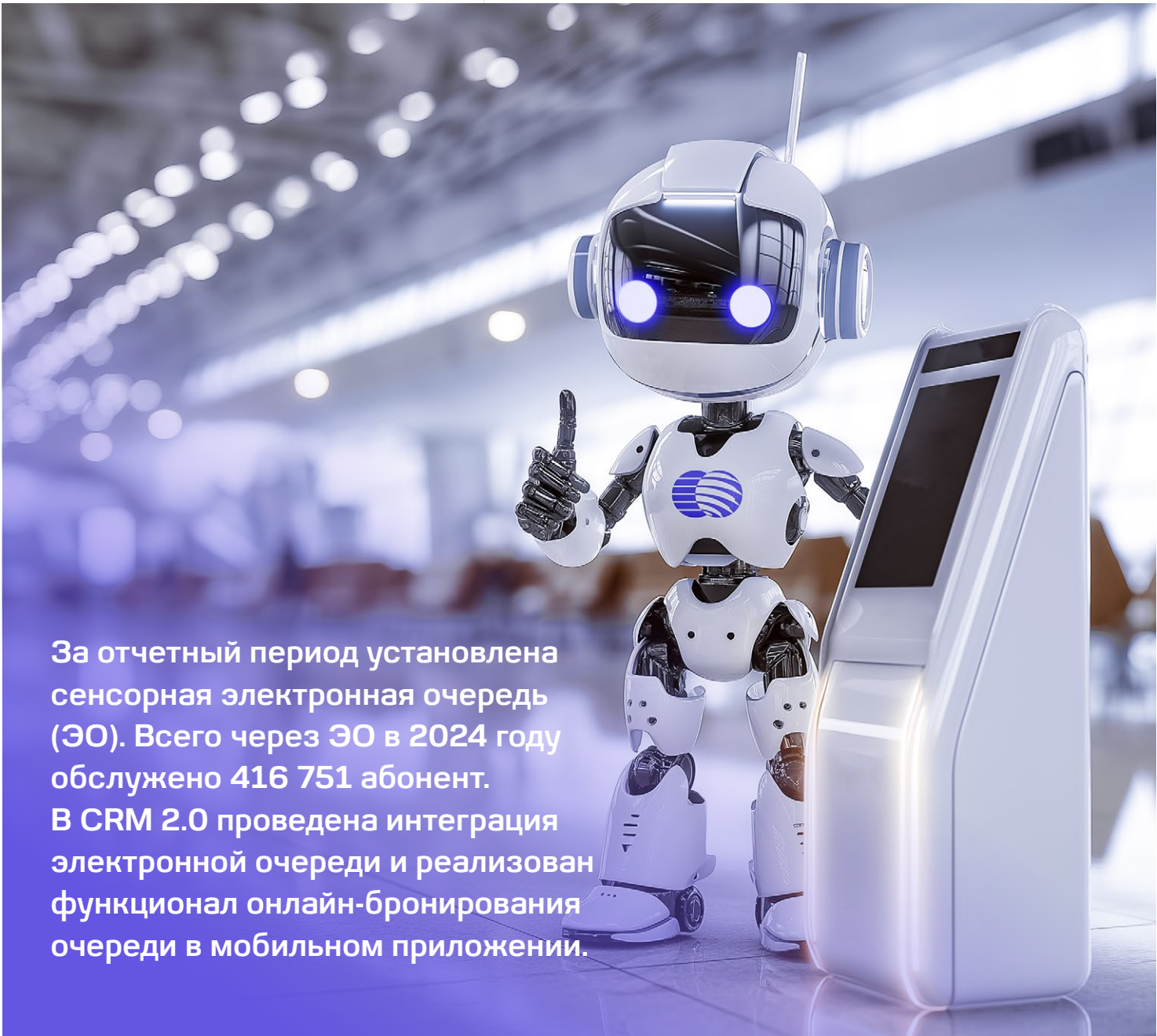
|                                                                                     |                                                         |                                                                                                                    |                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| запущен пилонный проект по начислению 5 ГБ на FMS номера при массовых повреждениях; | проведено исследование «Voice of Customer» в г. Алматы; | запущен пилотный проект Digital Point в городах Алматы и Астана, для популяризации сервисов мобильного приложения; | подписан меморандум с АО «Kcell», позволяющий клиентам обслуживаться у операторов АО «Кселл» непосредственно в офисах. |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

ЦИФРОВИЗАЦИЯ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА, %

- Доля клиентов, использующих онлайн-сервисы и цифровые каналы продаж, от общего числа клиентов
- Доля выручки, сформированной через цифровые каналы, включая онлайн-продажи, рекламные и иные цифровые сервисы<sup>2</sup>



<sup>2</sup> Показатели за 2021-2023 гг. по доле выручки, сформированной через цифровые каналы, были пересчитаны.



За отчетный период установлена сенсорная электронная очередь (ЭО). Всего через ЭО в 2024 году обслужено 416 751 абонент. В CRM 2.0 проведена интеграция электронной очереди и реализован функционал онлайн-бронирования очереди в мобильном приложении.





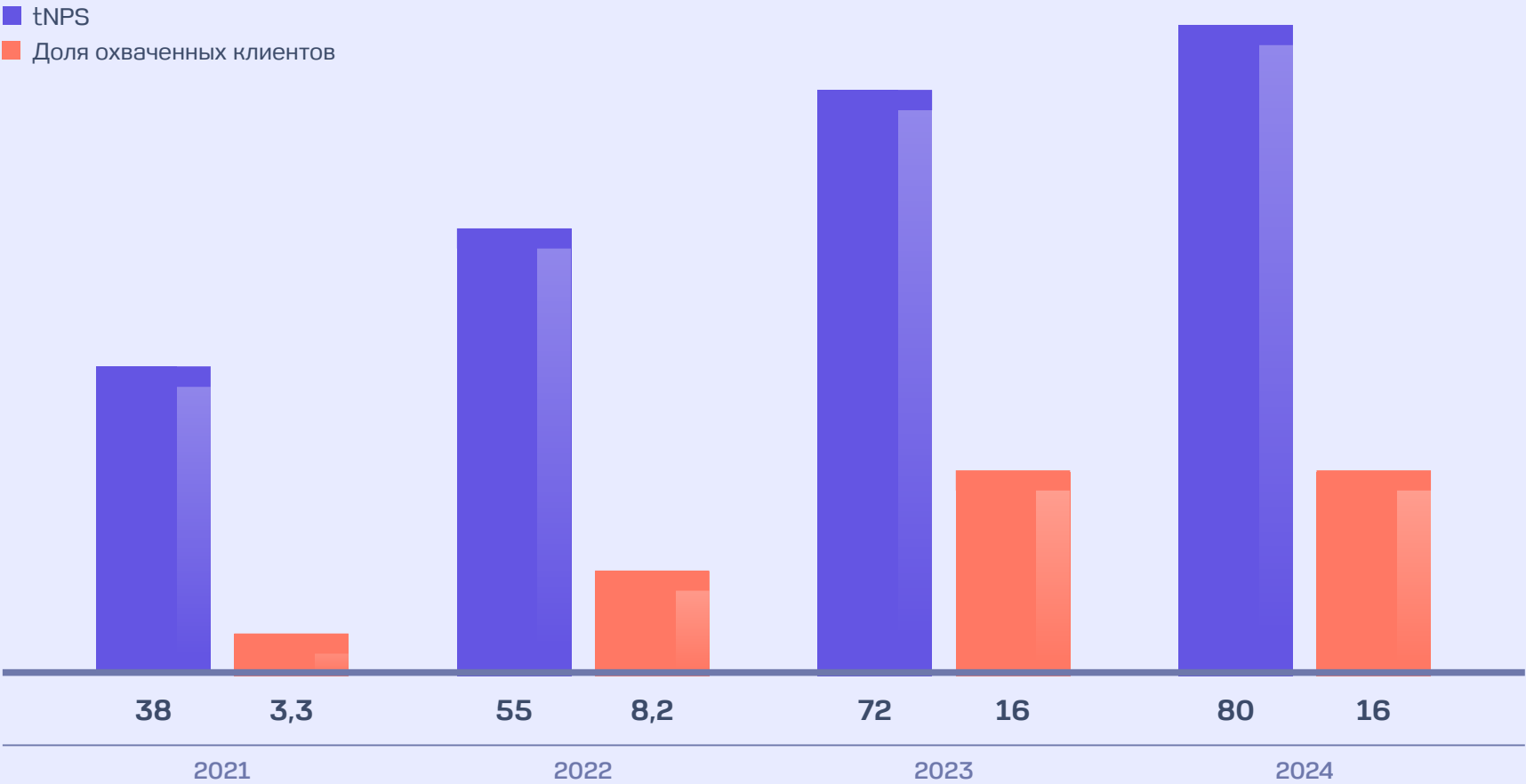
## СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА ИНСТАЛЛЯЦИИ УСЛУГ

В 2024 году были реализованы мероприятия, направленные на повышение эффективности процессов развития и поддержки сети.

### КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ В 2024 ГОДУ

| Показатель                                                     | Январь 2024 | Декабрь 2024 |
|----------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| Доля подключенных абонентов менее чем за 24 часа               | 94%         | 93,60%       |
| Индекс потребительской лояльности (tNPS)                       | 82%         | 78%          |
| Оценка качества обслуживания инсталляторов (Agent Performance) | 97%         | 97%          |
| Решение запроса абонента с первого обращения (FRR)             | 97%         | 96%          |

### ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ, %



Основной акцент сделан на автоматизацию, улучшение управления ресурсами и сокращение сроков выполнения заявок. Внедрение системы WFM позволило автоматизировать распределение нарядов и значительно сократило время подключения абонентов. Добавлена возможность самостоятельного выбора даты визита инсталлятора через WFM-календарь, что повысило удобство для клиентов.

**Доля автоматического присвоения линейных данных увеличена с 90% до 96%, а 96% заказов МЖС GPON теперь обрабатываются в автоматическом режиме, что позволило снизить среднее время выполнения с 0,5 до 0,3 часа.**

Для улучшения процессов снабжения и планирования оптимизировано управление движением товарно-материальных ценностей, что ускорило сроки поставок. Внедрена система учета и мониторинга оборудования, повысившая точность инвентаризации и контроль за техническим состоянием. Разработан регламент взаимодействия подразделений, направленный на ускорение расширения сети GPON.

Развитие автоматизированных процессов продолжилось в 2024 году: запущено автоматическое распределение поручений в 14 городах, внедрен сервис SMS/Push-уведомлений о визите специалиста, реализована автоматическая генерация смен и маршрутов, а также расширен функционал системы WFM, которая теперь охватывает более 170 районных центров. Для повышения точности определения технической возможности подключения услуг проведена настройка продуктовых предложений и автоматизирован учет ресурсов в частном секторе.

В ходе выполнения планов работ были выявлены задержки, связанные с поставками оборудования и изменением требований к процессам. В качестве мер по их устранению был расширен список поставщиков, запущен процесс закупки тестового оборудования для инженеров, а также внесены изменения в регламенты работы.

Реализованные мероприятия позволили повысить эффективность работы, улучшить управляемость процессами и минимизировать риски, связанные с поставками и инсталляцией. Несмотря на отдельные трудности, достигнутые результаты способствовали улучшению качества обслуживания и успешному выполнению стратегических задач.



## ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ «KT CLUB» В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ TELECOM KZ

В 2024 году Дивизион по розничному бизнесу продолжил реализацию стратегии повышения удовлетворенности клиентов и эффективного управления продажами телекоммуникационных услуг за счет развития программы лояльности «KT Club» в мобильном приложении TelecomKz.

По итогам года количество участников программы составило 224 474 абонента, что эквивалентно 60% от общей базы пользователей мобильного приложения. Эти показатели свидетельствуют о высоком уровне вовлеченности клиентов и подтверждают востребованность программы.

В рамках развития программы запущена реферальная акция «Пригласи соседа», которая позволяет существующим клиентам получать 3 000 бонусов за приглашение нового абонента, а новым пользователям — 2 000 бонусов при подключении телекоммуникационных услуг. Бонусные средства могут быть использованы для оплаты услуг связи, что делает участие в акции выгодным как для действующих, так и для новых клиентов. Такая механика способствует расширению клиентской базы и повышению лояльности.

В течение 2024 года к программе «KT Club» присоединились 27 партнерских компаний, включая такие бренды, как AirbaFresh, InvictusGO,

Xiaomi, Wolt и Choco Рядом. Партнерские предложения включают в себя скидки и специальные привилегии для абонентов TelecomKz, что усиливает ценностное предложение и делает использование программы лояльности «KT Club» более привлекательным.

За 2024 года в рамках Программы лояльности для абонентов B2C-сегмента проведены три викторины в мобильном приложении:

- › Июнь — Викторина к 30-летию АО «Казахтелеком»;
- › Сентябрь — Викторина «Back to School»;
- › Декабрь — Викторина «Happy New Year».

В викторинах приняли участие более 37 тысяч абонентов. Механика мероприятий была основана на выполнении заданий в приложении с возможностью выиграть ценные призы (iPhone, iPad, AirPods) и бонусные баллы для оплаты услуг связи, что способствовало повышению вовлеченности пользователей и популяризации цифровых сервисов Компании.

Программа лояльности «KT Club» демонстрирует устойчивую положительную динамику, предоставляя пользователям реальную ценность через систему бонусов, участие в акциях и доступ к эксклюзивным партнерским предложениям, что в целом способствует укреплению клиентской лояльности и продвижению цифровых решений Компании.

224 474

абонента

количество участников программы «KT Club»



## РАЗВИТИЕ СЕТЕЙ

С января по декабрь 2024 года по Республике Казахстан введены в эксплуатацию оптические сети в рамках проекта «Развитие сети ШПД по технологии FTTx». Это обеспечило возможность подключения к высокоскоростному интернету 49 780 абонентов в 644 многоквартирных жилых домах и 2 341 абоненту в частном секторе городов.

Кроме того, в 2024 году по партнерской модели строительства сетей введены в эксплуатацию оптические линии, которые обеспечили потенциал подключения для 48 687 домохозяйств.

В рамках программы по сокращению цифрового неравенства в 2024 году было закуплено:

- › 245 базовых станций радиомостов Wi-Fi (в том числе 15 базовых станций типа ЗИП);
- › 10 063 клиентских терминала.

В течение года было установлено 110 базовых станций в 104 сельских населенных пунктах (СНП), что позволило обеспечить доступ к сети около 6 500 абонентам.

В рамках проектов Бюджета капитальных вложений 2024 года на 2025 год запланированы:

- › строительство и расширение оптических сетей во всех крупных городах Республики Казахстан, что обеспечит доступ к высокоскоростному интернету для 81 145 домохозяйств;

49 780 абонентов

подключены к высокоскоростному интернету в 644 многоквартирных жилых домах

- › утилизация свободной емкости сети GPON на 22 610 единиц;
- › переключение 68 470 абонентов с технологии ADSL на технологию GPON.

Дополнительно на 2025 год предусмотрены следующие мероприятия:

- › установка и запуск 120 базовых станций примерно в 100 сельских населенных пунктах;
- › закупка около 5 000 дополнительных клиентских терминалов для расширения сети и увеличения охвата услугами Компании.

Также в 2025 году планируется модернизация сети GPON в городах Алматы и Алматинской области, Караганда, Костанай, Шымкент, Петропавловск и Тараз путем замены устаревшего станционного оборудования.

В целях реализации проектов 2022–2024 годов было закуплено и поставлено следующее оборудование GPON:

- › в 2022 году — на 4 592 PON-порта в г. Алматы и на 3 776 PON-портов в г. Караганда;
- › в 2023 году — на 4 560 PON-портов, из них 3 168 — для городов Алматы, Костанай, Караганда и 1 392 — для г. Шымкент и Алматинской области;
- › в 2024 году — на 624 PON-порта в г. Костанай, 1 520 — в г. Петропавловск и 1 296 — в г. Тараз.

2 341 абонент

подключены к высокоскоростному интернету в частном секторе городов



## ИЗМЕНЕНИЯ В ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЕ – КАК ЗАЛОГ УКРЕПЛЕНИЯ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ И ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ

С целью усиления направления по клиентскому сервису, для эффективной работы с клиентами, выстраивания долгосрочных отношений и достижения бизнес-целей в Дивизионе по розничному бизнесу – филиала АО «Казакхтелеком» под непосредственным курированием Генерального директора ДРБ введена должность Управляющего директора по клиентскому сервису и маркетинговым коммуникациям. Под непосредственное курирование Управляющего директора по клиентскому сервису и маркетинговых коммуникаций следующие должности и структурные подразделения с персоналом и выполняемыми функциями, без изменения условий труда и места дислокации: Директор Customer Service, Департамент «Digital-Office» и Департамент маркетинговых коммуникаций.

В целях консолидации функций по сопровождению механизма универсального обслуживания со всеми остальными проектами в рамках направления GR планируется перевод из ДРБ в Департамент по взаимодействию с государственными органами Центрального аппарата полномочных представителей по GR.



## СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

**В 2024 году для людей с особыми потребностями был доступен льготный тарифный план «Социальный». Пакет включает безлимитный доступ к интернету со скоростью 8 Мбит/сек (ADSL) или 100 Мбит/сек (FTTH), безлимитные звонки на фиксированные номера по Республике Казахстан и звонки на номера операторов Алтел/Теле2. Внедрение льготных тарифов подчеркивает высокий уровень социальной ответственности Компании и ее готовность проявлять заботу о клиентах.**

Значительные усилия в 2024 году были направлены на повышение качества предоставляемых услуг. Так, в рамках проекта «SAPA+» более чем для 200 000 абонентов, подключенных к интернет-услугам по оптическим линиям (FTTx), была обеспечена бесплатная установка дополнительного оборудования для достижения максимальных скоростей доступа.

# >200 000

абонентов

получили бесплатную установку оборудования

## СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ НА 2025 ГОД

- › Рост продаж FTTx на 30% за счет реализации проекта «Первыми в дом» и утилизации существующей портовой емкости;
- › Сокращение оттока клиентов FTTx;
- › Достижение 1 млн абонентов на платформе TV+;
- › Рост выручки по FMS не менее чем на 11%;
- › Строительство оптической сети в 50 тыс. квартир по партнерским программам.