

3.2. Бөлшек бизнес

Негізгі нәтижелер

+12

млрд теңге

2025 жылдың қорытындысы бойынша
Компанияның бөлшек сегментіндегі
табысының түсімі

+6,5%

абоненттің орташа кірістілігі
(ARPU)

+12%

интернетке оптикалық қолжетімділік
абоненттік базасының өсімі

+16,1%

ақылы теледидар абоненттік
базасының өсімі

+5,6%

конвертацияланған қызметтер
абоненттік базасының өсімі

3,4

млрд теңге

2025 жылдың соңында мерзімінде
төленбеген және күмәнді дебиторлық
берешектің жиынтық деңгейі, бұл
жоспарланғанға сәйкес келеді

3 760

млн теңге

2025 жылы цифрлық арналар
арқылы сатудың әсері (барлық
сатылымдардың 35% деңгейіне
жетті)

179,0

мың теңге

2025 жылғы B2C CLV көрсеткішінің
орындалуы

3.2.1. Өнімдерді дамыту

TV+ платформасында жаңа пайдаланушыларды одан әрі тарту мен ұстап тұру үшін негізгі даму бағыты түпнұсқа контентті құру мен ілгерілету болып қалуда. 2025 жылы Salem Entertainment компаниясымен белсенді ынтымақтастық жалғасты, оның шеңберінде 8 премьералық сериал іске қосылды.

Жылдың ең танымал сериалдары:

- «OFFSIDE» (255 мың бірегей көрсету);
- «Патруль 7» (160 мың бірегей көрсету);
- «105» (158 мың бірегей көрсету);
- «Бажа 2» (110 мың бірегей көрсету);
- «Няня 2» (48 мың бірегей көрсету);
- «Шыда 2» (37 мың бірегей көрсету).

TV+ платформасында сонымен қатар әртүрлі жанрлар мен бағыттардағы 170-тен астам телеарна, сондай-ақ Disney, Kinoroom, Salem, Qazaqsha, START, Premier, Wink, Megogo және Viju сияқты 9 онлайн-кинотеатр қолжетімді.

2025 жылғы 31.12 жағдайы бойынша TV+ төлемдерін жүзеге асыратын пайдаланушылардың жалпы саны 1 млн 109 мыңға жетті, бұл 2024 жылмен салыстырғанда аудиторияның 36%-ға өсуін куәландырады.

Меншікті контенттік стратегияны дамыту, фильмдер мен сериалдар каталогын кеңейту, сондай-ақ технологиялық жақсартулар TV+-ке Қазақстанның телевизиялық платформалары арасында жетекші позицияларды сақтауға және 2026 жылы серпінді өсуді жалғастыруға мүмкіндік берді.

1,109

млн

2025 жылғы 31.12 жағдайы бойынша TV+ төлемдерін жүзеге асыратын пайдаланушылардың жалпы саны

3.2.2. Жаңа тарифтік жоспарлар желілері

2025 жылы Компания шектеусіз үй интернетін, телеарналары мен онлайн-кинотеатрлары бар TV+ сервисін және ұялы байланысты қамтитын пакеттік ұсыныстарға ұзақ мерзімді келісімшарттар тұжырымдамасын да сақтады. Аталған пакеттерді ұзақ мерзімді келісімшартпен қосқан кезде абоненттер келісімшарт мерзімі ішінде баға өзгермейтініне кепілдікпен абоненттік төлемге жеңілдік ала алады.

Пакеттік ұсыныстардың бүкіл желісі 2025 жылғы мамырда жаңартылды.

Big-Data құралдарын пайдалану арқылы жобаларды іске асыру

2025 жыл қорытындысы бойынша Sandbox бастамалары шеңберінде 1,5 млрд генерацияланды. Нәтижеге негізгі стратегиялық бастамаларды табысты іске асыру мен ауқымдау есебінен қол жеткізілді, оның ішінде:

- Revenue Assurance (Алынбаған түсімді анықтау және тәуекел топтарын ML-кластерлеу);
- CVM FMS (FMS қызметтерінің Upsell-сатуын драйв ету үшін персонификацияланған сегменттеу жүйесін әзірлеу);
- CVM Annual Contract (Кетуді болжау және келісімшарт мерзімі аяқталғаннан кейін оңтайлы ұсынысты қалыптастыру үшін ML-модельдерді енгізу).

2026 жылы дамудың негізгі векторы — жасанды интеллект технологияларын белсенді интеграциялау. Қазіргі уақытта корпоративтік суперкомпьютер негізінде есептеуіш қуаттарды өрістету жүргізілуде. Бұл жаңа буын өнімдерін іске қосуға негіз жасайды:

- AI Personal Seller: нақты уақытта персонификацияланған ұсыныстар жасайтын сатудың зияткерлік жүйесі.
- AI Personal Assistant: клиенттік сервисті автоматтандыруға және қызмет көрсету сапасын арттыруға арналған виртуалды ассистент.

1,5

млрд

2025 жыл қорытындысы бойынша Sandbox бастамалары шеңберінде генерацияланды

3.2.3. Тұтынушыға жақын

2025 жылы TelecomKz мобильді қосымшасындағы «KT Club» адалдық бағдарламасы клиенттік тартылуды арттыру және компанияның сандық трансформациясын қолдаудың негізгі құралдарының бірі ретіндегі рөлін нығайта отырып, сенімді өсуді көрсетуді жалғастырды. Жылдың табыстары 2024 жылғы серпіннің заңды жалғасы болды және пайдаланушылар қамтуын одан әрі кеңейтуді, серіктестік ұсыныстарды және рефералдық бағдарламаны дамытуды қамтамасыз етті.

Жылдың негізгі жетістіктерінің бірі бағдарлама аудиториясының айтарлықтай өсуі болды: 2025 жылғы қарашаға қарай қатысушылар саны 339 мыңға дейін ұлғайды, бұл өткен жылмен салыстырғанда 115 мыңға көп. Аудиторияның мұндай өсуі клиенттердің бағдарламаға қызығушылығының артуын көрсетеді. 2025 ж. B2C-сегмент абоненттері үшін адалдық бағдарламасы шеңберінде мобильді қосымшада үш науқан іске асырылды:

- «Nauryz Challenge» наурыз-сәуір кезеңінде.
- «Цифрлық жаз» шілде-тамыз кезеңінде.
- «Happy New Year» желтоқсанда.

Науқандар механикасы TelecomKz мобильді қосымшасында тапсырмаларды орындауға және абоненттер арасында құнды сыйлықтардың (iPhone, iPad, AirPods) және байланыс қызметтерін төлеуге арналған бонустардың ұтыс ойынына қатысу мүмкіндігіне құрылған, бұл клиенттердің тартылуының өсуіне және сандық сервистерді белсенді пайдалануға ықпал етеді.

Науқандар барысында жылдың әртүрлі кезеңдерінде мобильді қосымша күнделікті де, айлық та белсенділіктің өсуін көрсетті: DAU өсімі 22 мыңға дейін, MAU — 25 мың пайдаланушыға дейін жетті. Бағдарлама нәтижелері геймификацияның тиімділігін және сандық өзара іс-қимылды ынталандыруға баса назар аударуды растады.

Адалдық бағдарламасының серіктестік экожүйесін дамыту жалғасты. Жыл бойы пайдаланушылармен 24 серіктес жұмыс істеді, олардың 16-сы 2025 жылдың аяғына дейін белсенді болып қалды. Серіктестік ұсыныстарға TelecomKz абоненттері үшін құндылық ұсынысын арттыруға бағытталған жеңілдіктер, промо-науқандар мен арнайы шарттар кірді. Бағдарлама WIN-to-WIN моделі есебінен тартымдылығын сақтайды: абоненттер артықшылықтар алады, ал серіктестер — адал аудиторияның қосымша ағынын.

2025 ж. цифрлық арналар арқылы жаңа сұранысты ынталандыруға бағытталған «Көршіні шақыр» механикасын дамытуға ерекше назар аударылды. Механика шеңберінде пайдаланушылар Full Digital тарифтерін ыңғайлы әрі толығымен онлайн процесс арқылы қоса алатын ықтимал абоненттерге промокодтар жіберді.

3.2.4. Клиенттік тәжірибені жақсарту

2025 жылы

6,4 млн клиенттік өтініш тіркелді

+1%

Өтініштер ағынының қайта бөлінуі белгіленді:

-23%

ҚО «165» арнасы бойынша төмендеу

+20%

«Онлайн арна» едәуір өсуді көрсетті, бұл абоненттермен өзара іс-қимыл бизнес-процестерін цифрландырумен байланысты

661 856 абонентке электрондық кезек арқылы қызмет көрсетілді

WhatsApp, Telegram онлайн-арнасының жұмысы

Клиентпен диалог ұзақтығы 1,4 сағаттан 52 минутқа дейін қысқарды

Мобильді қосымша арқылы келіп түсетін қызметтерді ажырату бойынша өтініштерді қабылдаудың орташа уақыты 36 сағаттан 9 сағатқа дейін қысқарды

«160» және «165» контакт-орталығының көрсеткіштері

Бірінші қоңыраудан мәселені шешу бойынша клиент бағасы 96%

Сапалық көрсеткіштер жақсартылды

AP 97%

FRR жыл соңында 97% +1%

tNPS жыл соңында 83% +3%

Есепті кезеңде QR-код бойынша алдын ала брондау функциясын енгізуді көздейтін электрондық кезек жүйесін жаңғырту жүргізілді. Бір мезгілде жүйені қосу географиясы кеңейтілді: бұрын электрондық кезек тек қалалық филиалдарда қолжетімді болса, қазіргі уақытта ол Қазақстан Республикасының барлық сату топтарында енгізілді.

Бизнес-процестерді автоматтандыру шеңберінде:

В2С МҚ-да клиенттің дербес деректерін өзгерту — клиенттерге МҚ-да өзінің дербес деректерін өздігінен өзгерту мүмкіндігі

МҚ-да мұрағаттық дербес шоттарды жасыру — клиентке ресімделген белсенді дербес шоттарды көрсету

Мобильді қосымшада ADSL-тарифтерді алып тастаудың абонентті ұстап тұрудың міндетті кезеңін қамтитын толығымен сандық (Full Digital) процесі іске асырылды

Клиенттермен өзара іс-қимыл бойынша жаңа онлайн-арнаны — Aitu мессенджерін енгізу

Сервистік бөлімшелерге көмек ретінде абоненттерді ұстап тұруға арналған тарифтік жоспарлардың модуль-конструкторы іске асырылды

Операциялық тиімділікті арттыру үшін ҚО-да жаңа омниарналық платформаны (Qbox) енгізу

Клиенттердің адалдығын арттыру мақсатында:

Астана қ. цифрлық форматтағы жаңа қызмет көрсету офистерін ашу

«Toolpar» ЖШС-мен тастаматтарды орнатуға меморандум жасасылды

«Led Indoor KZ» ЖШС-мен Астана мен Алматы қ. LED-дисплейлерді орнатуға келісім жасасылды

Астана қ. бейне-кеңесші бойынша пилоттық жоба іске қосылды

«Сорри бонус» адалдық бағдарламасы

Клиенттік тәжірибені цифрландыру, % *

2025	72,2
2024	70
2023	47

Клиенттердің жалпы санынан онлайн-сервистер мен сандық сату арналарын пайдаланатын клиенттер үлесі

Онлайн-сатуларды, жарнамалық пен өзге де сандық сервистерді қоса алғанда, сандық арналар арқылы қалыптасқан түсім үлесі³

* 8-кесте. Клиенттік тәжірибені цифрландыру (кестедегі ақпарат графикалық түрде берілген).

³ 2023 жылға арналған цифрлық арналар арқылы қалыптасқан кіріс үлесі бойынша көрсеткіштер қайта есептелді.

3.2.5. Байланыс қызметтерін қосу мерзімдері

2025 жылы желіні дамыту мен қолдау процестерінің тиімділігін арттыруға бағытталған іс-шаралар іске асырылды.

2025 жылы қосу мерзімдері бөлігіндегі жұмыс нәтижелерін сипаттайтын негізгі көрсеткіштер:

90%

B2C сегментінде GPON бойынша Интернет қызметіне мерзімінде қосу

84%

B2C бойынша тұтынушылық адалдық индексі (tNPS)

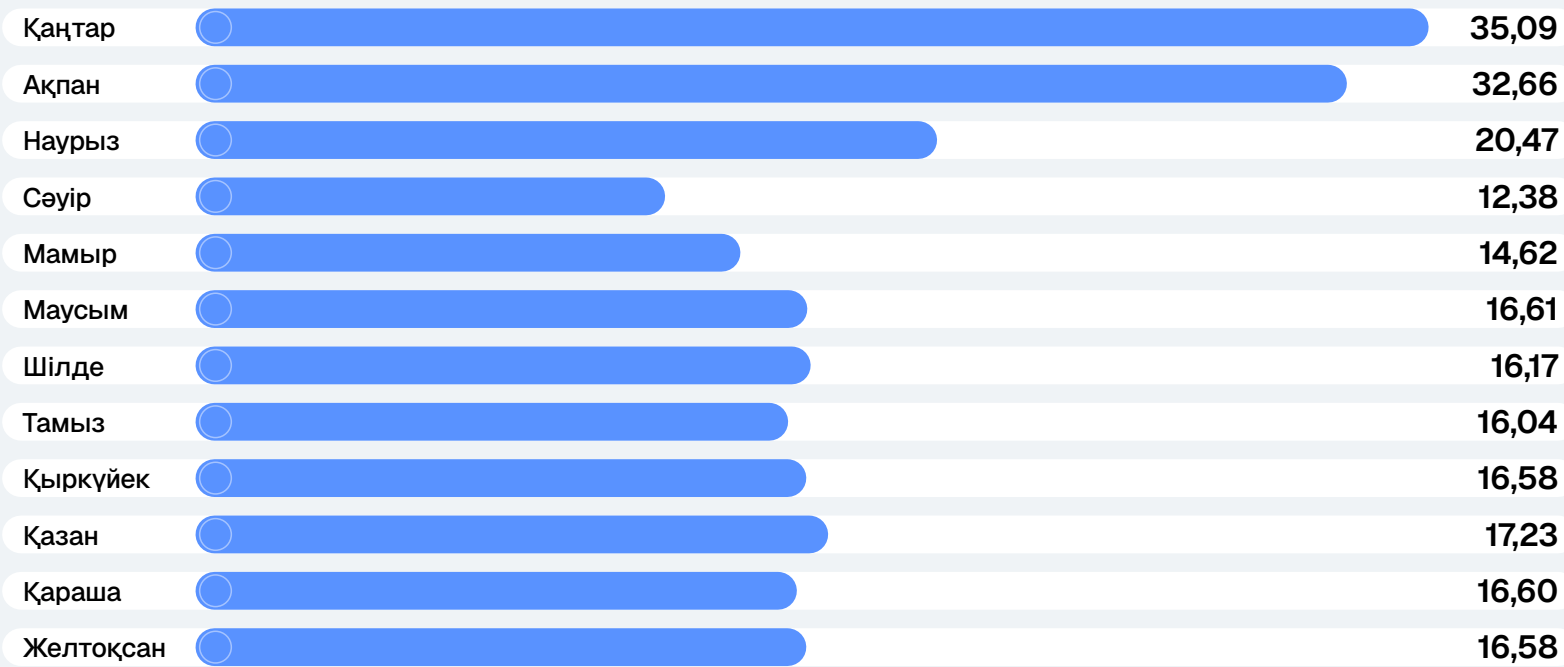
98%

инсталляторларға қызмет көрсету сапасын бағалау (Agent Performance)

96%

B2C бойынша абоненттің сұранысын бірінші өтінішпен шешу (FRR)

GPON қосудың орташа уақыты, минут



16,58

минут

2025 жылдың желтоқсанындағы GPON қосылуының орташа уақыты

Ресурстарды басқарудың сапалы жақсаруына және өтінімдерді орындау мерзімдерін қысқартуға процестерді автоматтандыру есебінен қол жеткізілді:

FM-күнтізбе арқылы инсталлятор келу күнін өздігінен таңдау мүмкіндігі қосылды, бұл клиенттер үшін ыңғайлылықты арттырды

WFM Installer/CRM 2.0-те инсталлятордың келу күнін автоматты тағайындау процесі іске асырылды, бұл клиенттің қосу мерзімдері бойынша күту уақытын қысқартты

желілік деректерді автоматты тағайындау үлесі 90%-дан

98%-ға
дейін ұлғайтылды

KTY GPON тапсырыстарының

90%-ы

автоматты режимде өңделеді

Республикалық маңызы бар

17 облыс пен 3 қала

«Track&Trace» таңбалау жүйесіне ауыстырылды, бұл таңбалау жүйесіне байланысты процесті реинжиниринг шеңберінде қайта баруларды қысқартты

3.2.6. Full Digital және клиенттік процестерді автоматтандыру

2025 жылы TelecomKZ негізгі қызметтерді қосудың толығымен цифрлық процестерін іске қосып, ауқымдады. Енді клиент қосудың бүкіл жолын толығымен онлайн өте алады — тарифті таңдайды, мекенжайды көрсетеді, жеке басын растайды, қажетті құжаттарға қол қояды және орнату күнін тікелей мобильді қосымшада тағайындайды, офиске бару қажеттілігінсіз. Бұл функционал адалдық бағдарламасымен интеграцияланған және Компанияның цифрландыру стратегиясын қолдайды.

Қызметтерді Full Digital форматында қосқан кезде абоненттер эксклюзивті артықшылықтар алады: үш ай ішінде абоненттік төлемге 50% жеңілдік және байланыс қызметтерін төлеуге пайдалануға болатын «KT Club» адалдық бағдарламасының 3 000 бонусы.

Сонымен қатар, 2024 жылғы қазанда оптикалық желілер (FTTx) арқылы қосылған клиенттер үшін Wi-Fi-қосылым сапасын жақсарту мақсатында SAPA+ жобасы іске қосылды. Бастама шеңберінде «Қазақтелеком» АҚ Компаниясы жабдықты тегін ауыстырып, қосымша жабдық орнатты, бұл желінің жылдамдығы мен сенімділігін айтарлықтай арттыруға мүмкіндік берді.

Нәтижесінде 2025 жылдың соңында 387 502 клиент жақсартылған интернет-қосылым алды. Жоба үшін

390 000-нан астам роутер сатып алынды. Қосуды және өтінімдерді өңдеу процесін жеңілдету үшін қызметкерлер мен ӨМШ жұмыскерлеріне клиенттерді оңай қосуға мүмкіндік беретін «Мегалайнер» бағдарламалық қамтамасыз ету өндіріске енгізілді.

Сонымен қатар, есепті кезеңде өтінімдерді берудің мультиарналық жүйесі ұйымдастырылды: telecom.kz мобильді қосымшасы, ресми сайт, «160» Call-орталығы, техникалық қолдау, WhatsApp пен Telegram ресми аккаунттары, компания бөлімшелері, сондай-ақ «Мегалайнер» арқылы қызметкерлердің өтінімдері арқылы.

Нәтижесінде жоба компанияның интернет-қызметтер сапасын дамытудағы маңызды қадамға айналды және оның нарықтағы позициясын нығайтты.

387 502

клиентке

2025 жылдың соңында жақсартылған интернет-қосылым ұсынылды

>390 000

роутер

жоба үшін сатып алынды

9-кесте. Автоматтандырылған форматқа көшірілген процестер

Іске асырылған функционал	Сипаттамасы
1 «Опtikаны ауыстыру» түріндегі тапсырыстар инсталлятор келмей-ақ	СУИСТ/WFM кезеңдері алынып тасталды, тапсырыс автоматты түрде өтеді
2 Дебиторлық берешек бойынша тапсырыстарды жасау, мониторингтеу мен жабу	Қызметкерлердің қатысуынсыз толығымен автоматтандырылған цикл
3 Болдырылмаған тапсырыстарды басқару	Автоматтандырылған бақылау, мәртебелерді ауыстыру, қолмен операцияларды алып тастау
4 Ашық тапсырыстардың орындалуын барлық кезеңдерде мониторингтеу	Автоматты тексерулермен бақылаудың сандық витринасы
5 Инсталлятордың келу күнін 4 сағатқа дейін өзгерту	Қоңыраудан кейін автоматтандырылған көшіру; қолмен байланыс қажет емес

TelecomKz мобильді қосымшасында мынадай функционал іске асырылды: «Менің құжаттарым», «Роумингті қосу», «Бустерлерді қосу», «Бірыңғай қосуды болдырмау», «Онлайн кезектер», «техникалық мүмкіндігін тексеру», «Мемлекеттік қызметтер».

10-кесте. 2026 жылы автоматтандыруға көзделген процестер

Жоспарланған функционал	Белгісі / Сипаттамасы
1 «Орнату» типті тапсырыстарды автоматты түрде жабу / Электрондық АБК	Белгісі: «Инсталлятор келуі — қажет»
2 «Алып тастау» типті клиенттік тапсырыстарды автоматты түрде жабу	Белгісі: «Инсталлятор келуі — қажет емес»
3 Электрондық АБК (орнату)	Белгісі: «Инсталлятор келуі — қажет»
4 «Ауыстыру/Өзгерту» типті тапсырыстарды автоматты түрде жабу	Белгісі: «Инсталлятор келуі — қажет емес»
5 Электрондық АБК «Ауыстыру/Өзгерту»	Белгісі: «Инсталлятор келуі — қажет»
6 «Тазарту» жобасы аясында тапсырыстарды өңдеу	Жоба қағидалары бойынша автоматтандыру
7 Есептік жүйелерде мекенжай ақпаратын түзету және өзгерту	Қолмен түзетулерді алып тастау
8 Инсталлятордың барған нәтижелері бойынша тапсырыстарды жабу	Сарапшының қатысуынсыз автоматты түрде аяқтау
9 Актілер бойынша SIM-карталарды тексеру мен есептен шығару	Рәсімді толық автоматтандыру

3.2.7. Оптикалық желілер

2025 жылы бүкіл Қазақстан бойынша мынадай бағыттар бойынша оптикалық желілер пайдалануға берілді:

1. Swap 2 fiber жобасы — қолданыстағы желілерді жаңғырту ТОВЖ салу және ескірген ADSL технологиясының қолданыстағы абоненттерін ауыстыру жолымен.
2. «Жаңа квадраттарды басып алу» жобасы өңірлерде КТ оптикалық желілерімен қамтуды кеңейту есебінен.

Көрсетілген бағыттарды іске асыру қолданыстағы желіні 178 510 портқа кеңейту мүмкіндігін қамтамасыз етті, оның ішінде:

- 167 784 порт қалалық елді мекендерде пайдалануға берілді, оның ішінде:
- 135 364 порт — көппәтерлі тұрғын кешендерде;
- 32 420 порт — жеке тұрғын секторында;
- 10 726 порт ауылдық елді мекендерде, толық көлемде — жеке тұрғын секторында пайдалануға берілді.

ҚР бойынша шаруашылық тәсілмен 17 492 порт оптикалық желілер салынды және пайдалануға берілді.

Құрылыстың негізгі көлемі Қазақстан Республикасының қалалық және ауылдық елді мекендерінде заманауи оптикалық инфрақұрылымды дамытуды көздейтін «FTTH желісін өрістету» стратегиялық кешенді жобасы шеңберінде іске асырылды.

Қосымша 2025 жыл ішінде 20 ауылдық елді мекенде 20 базалық станция орнатылып, пайдалануға берілді, бұл шамамен 1 400 абонентті байланыс қызметтеріне қосу мүмкіндігін қамтамасыз етті.

Желінің қамтуын одан әрі кеңейту және телекоммуникациялық қызметтердің қолжетімділігін арттыру мақсатында 2026 жылы 200 000-нан астам портты қосу мүмкіндігімен оптикалық инфрақұрылымды салу мен кеңейтуді көздейтін «FTTH желісін өрістету» стратегиялық кешенді жобасының кезекті кезеңін іске асыру жоспарланған.

Бұдан басқа, 2026 жылы Қазақстан Республикасының ауылдық елді мекендерінде 31 базалық станцияны пайдалануға беру жоспарланған, бұл халық үшін байланыс қызметтерінің қолжетімділігін одан әрі арттыруды қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

20

базалық станция

2025 жыл ішінде 20 ауылдық елді мекенде орнатылды

~1 400

абонент

ауылдық елді мекендерде желіге қосылды

3.2.8. Ұйымдастырушылық құрылымдағы өзгерістер — клиентке бағдарлануды нығайту мен тиімділікті арттырудың кепілі

Жұмыс тиімділігін арттыру және процестерді оңтайландыру үшін BI департаменті екі мамандандырылған бөлімшеге бөлінді: Есептілікті басқару департаменті және BI&CVM департаменті. Шешім жобалар санының және күрделілігінің, деректер көлемінің, есептіліктің және деректер сапасын басқару міндеттерінің өсуімен байланысты.

Сондай-ақ сатуларға және оларды сүйемелдеуге тартылған барлық құрылымдық бөлімшелердің жұмыс тиімділігін тұрақты мониторингтеу мен бағалау үшін Сатуды қолдау және сүйемелдеу орталығы құрылды.

Заманауи телекоммуникация нарығында әрбір өнім бойынша бөлінген Product Owner-лар бәсекеге қабілеттілікті қолдауға және сала өзгерістеріне жылдамырақ әрекет етуге көмектеседі. Жобаларды іске асыруға жауапты жеке Product Owner позициясын бөлу жобаларды басқаруды жақсартуға, жаңа функциялар мен жақсартуларды енгізу жылдамдығын арттыруға, сондай-ақ басқа департаменттермен және сыртқы серіктестермен өзара іс-қимылды оңтайландыруға мүмкіндік берді.

Желілерді салу міндеттерін шешу шеңберінде, бірінші телекоммуникация операторы ретінде жаңа квадраттарға басым кіруді қамтамасыз ету мақсатында, сондай-ақ инфрақұрылымды өрістетуді жеделдету және қамтуды кеңейту үшін серіктестік бағдарламаларды дамытуға бағытталған бизнес-процестерді қайта қарау мақсатында Құрылыс салушылармен және серіктестермен өзара іс-қимыл департаменті құрылды.

3.2.9. Әлеуметтік жауапкершілік

2025 жылы ерекше қажеттіліктері бар адамдар үшін **«Әлеуметтік» жеңілдікті тарифтік** жоспары қолжетімді болды. Пакет жылдамдығы 8 Мбит/сек (ADSL) немесе 100 Мбит/сек (FTTH) шектеусіз интернетке қол жеткізуді, Қазақстан Республикасы бойынша тіркелген нөмірлерге шектеусіз қоңырауларды және Алтел/Теле2 операторларының нөмірлеріне қоңырауларды қамтиды. Пакет құны ҚҚС ескерумен 3 499 теңгені құрайды. Жеңілдікті тарифтерді енгізу Компанияның әлеуметтік жауапкершілігінің жоғары деңгейін және өз клиенттеріне қамқорлық пен көмек көрсетуге дайындығын атап өтеді.

3.2.10. 2026 жылға арналған жоспарлар

- FTТх көрсеткіштерін талдау және сыртқы ұйым орындайтын сауалнамалар сапасын бақылау арқылы NPS мақсатты мәндеріне қол жеткізуді қамтамасыз ету;
- Компанияның Корпоративтік орталығында ЖИ-ді енгізу арқылы қайта өтініштер санын 15-20%-ға азайту;
- Digital Point және Бейне кеңесшісі арқылы абоненттерге қызмет көрсетуді енгізу арқылы кезектерде күтудің орташа уақытын қысқарту:
 - Астана қ. қызмет көрсету офистерінде — 35 минуттан 15 минутқа дейін;
 - Алматы қ. және «Батыс» СҚК-да — 19 минуттан 15 минутқа дейін.

