

2.2. Программа трансформации JRun

Трансформация в АО «Казахтелеком» 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.



85% обращений

были решены через мобильное приложение с использованием инструментов самообслуживания, без участия операторов

>1 млн. пользователей

зарегистрировано в приложении

+16,6%

рост количества зарегистрированных пользователей по сравнению с предыдущим годом

Исполнение КПД стратегии JRun

Таблица 1. Ключевые стратегические показатели (КПД) Группы

Перечень стратегических КПД	Ед. изм.	Периметр	2025 (План (стратегия JRun)	2025 (факт)
EBITDA	%	Группа	43,76	32,39
Общая доходность для акционеров (TSR)	%	Группа	15,11	60,72
Маржа чистой прибыли	%	Группа	16,45	4,7
Начисленный CAPEX/Выручка	%	Группа	18,96	34
Производительность труда	тыс. тенге/чел	Группа	35 488	30 402
ESG-рейтинг	Согласно методике рейтингового агентства	АО	38	51
Снижение нетто-углеродного следа	%	АО	2,2	0

Отклонения плановых и фактических значений КПД обусловлены изменением периметра Группы в связи с выбытием актива МТС.

EBITDA

По действующей Стратегии развития плановый уровень EBITDA по Группе на 2025 год составил 43,76%, при этом фактическое значение — 32,39%.

Отклонение обусловлено изменением периметра консолидации: при формировании планового показателя в состав Группы включались показатели дочерней компании МТС. В отчетном периоде в связи с выходом данного актива из состава Группы фактический показатель EBITDA сформирован без учета МТС, что оказало влияние на сопоставимость плановых и фактических значений.

Сарех/Выручка

Показатель «Начисленный CAPEX/Выручка» превышает уровень, предусмотренный Стратегией, что обусловлено началом реализации в 2025 году двух крупных инвестиционных проектов: стратегического комплексного проекта «Развертывание сети FTTH» и проекта «Обеспечение высокоскоростным доступом к сети Интернет Республики Казахстан». Основным объемом капитальных вложений по данным проектам пришелся на 2025 год (этап строительства), при этом генерация доходов по ним ожидается начиная с 2026 года, что временно увеличивает значение показателя CAPEX/Выручка.

Снижение нетто-углеродного следа

Сокращение не было достигнуто. Увеличение выбросов обусловлено ростом потребления теплоэнергии и электроэнергии, связанным с увеличением производственной и административной нагрузки.

ESG-рейтинг

По показателю ESG-рейтинга также наблюдается превышение фактических значений против плановых показателей. По итогам 2025 года ESG-рейтинг АО «Казахтелеком» по методологии CSA независимого рейтингового агентства S&P Global составил 51 из 100 баллов, что отражает последовательный рост показателя с 2023 года.

Маржа чистой прибыли

Аналогичная ситуация наблюдается по показателю маржи чистой прибыли, фактические значения ниже уровня, предусмотренного Стратегией, что связано с тем, что плановые расчеты выполнялись с учетом МТС, тогда как фактические показатели сформированы без учета данного актива.

Производительность труда

Производительность труда по итогам 2025 года составила 30 402 тыс. тенге/чел. при плановом значении 35 488 тыс. тенге/чел. Отклонение также обусловлено различиями в периметре расчета: плановые показатели формировались с учетом иного состава Группы, тогда как фактические значения рассчитаны по текущему периметру консолидации.

2.2.1. Итоги по реализации Дорожной карты JRun в 2025 году

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

Jaqup: «Одержимость клиентом»



J

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

Цифровым сервисом телемедицины оснащены поликлиники Астаны, Алматы и сельские медицинские объекты Акмолинской, Карагандинской и Жамбылской областей (11 точек) с интернет-доступом по инфраструктуре АО «Казакхтелеком».

1 109,5

тыс. точек

зарегистрировано на платформе TV+ по состоянию на 01.01.2026

>79

тыс. оптических портов

по РК построено в рамках проекта «Захват новых квадратов» с охватом 117,2 тыс. квартир

+40

+25%

тыс.

рост числа пользователей ismet.kz

>36

тыс. точек

переведено с ID TV на TV+

75 605

портов

введено в рамках развития партнерских программ ШПД

+85,8

+30%

тыс.

рост MAU приложения telecom.kz

8

эксклюзивных премьер

запущено на платформе TV+

3 400

новых абонентов

сегмента B2B подключено к сети FTTx

+2 368

+151%

млн тенге

рост цифровых продаж в приложении

Утвержден трехлетний комплексный проект «Развертывание сети FTTN».

Реализован функционал мобильной версии CRM 2.0 на Telecom.kz.

Запущен новый VAS-продукт «видеонаблюдение внутри квартиры» в коммерческую эксплуатацию (48 подключений).

Birlik: «Единство в достижении целей»



R

Работа в клиентоцентричных кроссфункциональных командах и EVP (ценностное предложение работодателя)

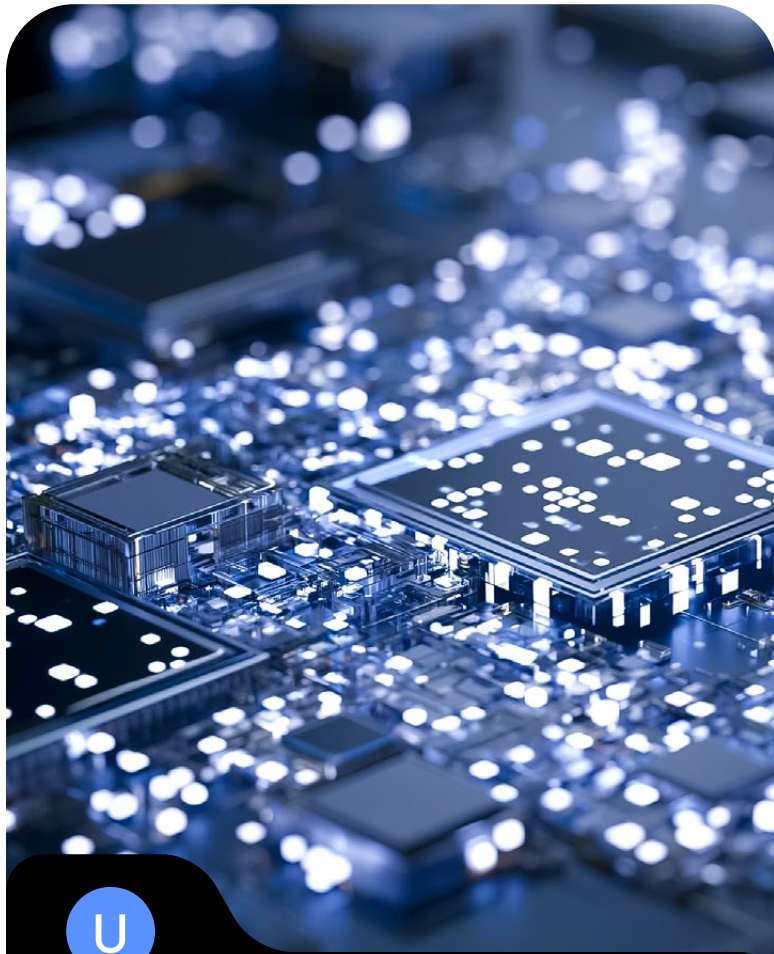
В рамках Программы Well-Being на 2025 год проведен опрос работников с целью выявления основных факторов риска для здоровья и благополучия, а также уровня удовлетворенности персонала. Разработана программа подготовки работников для оказания психологической помощи коллегам на рабочем месте.

Создан Беговой клуб для работников Компании в формате командного челленджа в приложении Health Balance.

Реализована основная часть функционала модуля «Инструктажи» комплексной информационной системы «Автоматизация процессов производственной безопасности». Система обеспечивает цифровизацию ключевых процессов (инструктажи, обучение, обеспечение СИЗ, охрана здоровья, наряды-допуск) и повышает контроль за соблюдением требований и эффективность работы службы охраны труда.

В рамках проекта «Автоматизация процессов HR ОЦО» внедрен функционал автоматического формирования кадровых документов с поддержкой ЭЦП и интеграцией в HR-систему, что позволило сократить сроки подготовки документов, снизить количество ошибок и обеспечить цифровизацию HR-процессов.

Alau: «Непрерывное обновление»



U

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

Расширен ЦОД (Диваева) для вычислительной платформы на базе искусственного интеллекта путем установки 50 серверов; AI-Farabium занимает 103 место в рейтинге «TOP-500» суперкомпьютеров мира.

Утверждена Стратегия по управлению данными в Компании и разработан регламент взаимодействия между подразделениями в рамках процесса работы с данными.

Программно-аппаратный комплекс для машинного обучения в рамках проекта «Внедрение платформы Big Data» введен в промышленную эксплуатацию.

Запущен портал сотрудника «KT Work» с единым окном доступа и бесшовной авторизацией к внутренним сервисам. В пилотном режиме обеспечено использование сервисов: CRM 2.0, ИС «Монтер», ИС «Инсталлятор», Track&Trace, «Инфра-менеджер», заявки на транспорт и командировки.

Внедрен функционал Multi-customer: в пакетах FMS клиент получил возможность назначать доверенное лицо для отдельных номеров; каждый номер может быть закреплен за другим пользователем.

Разработана концепция перехода Компании к виртуализированной сетевой инфраструктуре. По результатам пилотных проектов сформирован целевой подход к построению платформы SDN/NFV — программно-управляемой и виртуализированной сетевой архитектуры с централизованным управлением и реализацией ключевых функций в виде программных сервисов. Разработаны схемы целевой архитектуры сети, единые требования и новые подходы к модели сервисов Triple Play.

Orken: «Устойчивый рост»



N

Инфраструктура, GPON, цифровизация процессов

В рамках проекта «Smart-снабжение» реализован модуль «Мониторинг договоров» в ИС «Мониторинг закупок» (zakup.telecom.kz) для отслеживания статусов исполнения закупочных договоров.

1 672

PON-порта (128% от плана)

переключено в рамках проекта модернизации устаревшего оборудования оптических сетей доступа по технологии GPON в гг. Алматы, Шымкент и Караганда

Организованы DWDM-каналы 400G между гг. Астана, Караганда и Алматы.

В рамках отказа от проведения ППР на медной сети в СНП в зоне действия FTTH утверждена очередность снижения объемов обслуживания медных элементов сети; сокращено 383 ШЕ (156% от плана).

По проекту SWAP (Алматы, Астана, Шымкент) увеличена портовая емкость на 43 041 ONT (100%), завершены строительно-монтажные работы с охватом 51 501 порт.

Система управления транспортными средствами тиражирована на все филиалы Компании; установлены и подключены к системе GPS-мониторинга 2 729 трекеров.

Осуществлена автоматизация процессов Финансового ОЦО (расчет и обработка данных по персоналу, отчетность по валютным договорам, учет и загрузка данных в SAP).

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

Исполнение фокус-карты за 2025 год

В 2025 году были определены пять ключевых фокусов трансформации, направленных на улучшение клиентского сервиса и качества предоставляемых услуг.

Таблица 2. Пять ключевых фокусов трансформации

Наименование фокуса	Описание	Ед. изм.	Старт	2025 (цель)	2025 (факт)
Решение запросов с первого раза (FRR) B2B	Обеспечить клиенту быстрое и окончательное решение вопроса с первого обращения, снижая усилия клиента и повышая удовлетворенность сервисом.	%	12%	70%	71,71%
Решение запросов с первого раза (FRR) B2C	Обеспечить клиенту быстрое и окончательное решение вопроса с первого обращения, снижая усилия клиента и повышая удовлетворенность сервисом.	%	16,1%	70%	70,20%
Захват новых квадратов	Фокус направлен на увеличение доли присутствия сетей КТ в новостройках	кв.	0	59 000	117 191
«Тазарту» — переключение клиентов с медной сети на технологию GPON	Фокус направлен на замену устаревших медных сетей на технологию GPON. Цель проекта — улучшение качества связи, повышение скорости интернета и обеспечение клиентов стабильными цифровыми сервисами	ед.	0	70 412	77 598
Снижение оттока по услуге ШПД FTTx	Фокус направлен на сохранение лидирующих позиций и снижение оттока по услуге ШПД FTTx	%	0	10%	9,53%