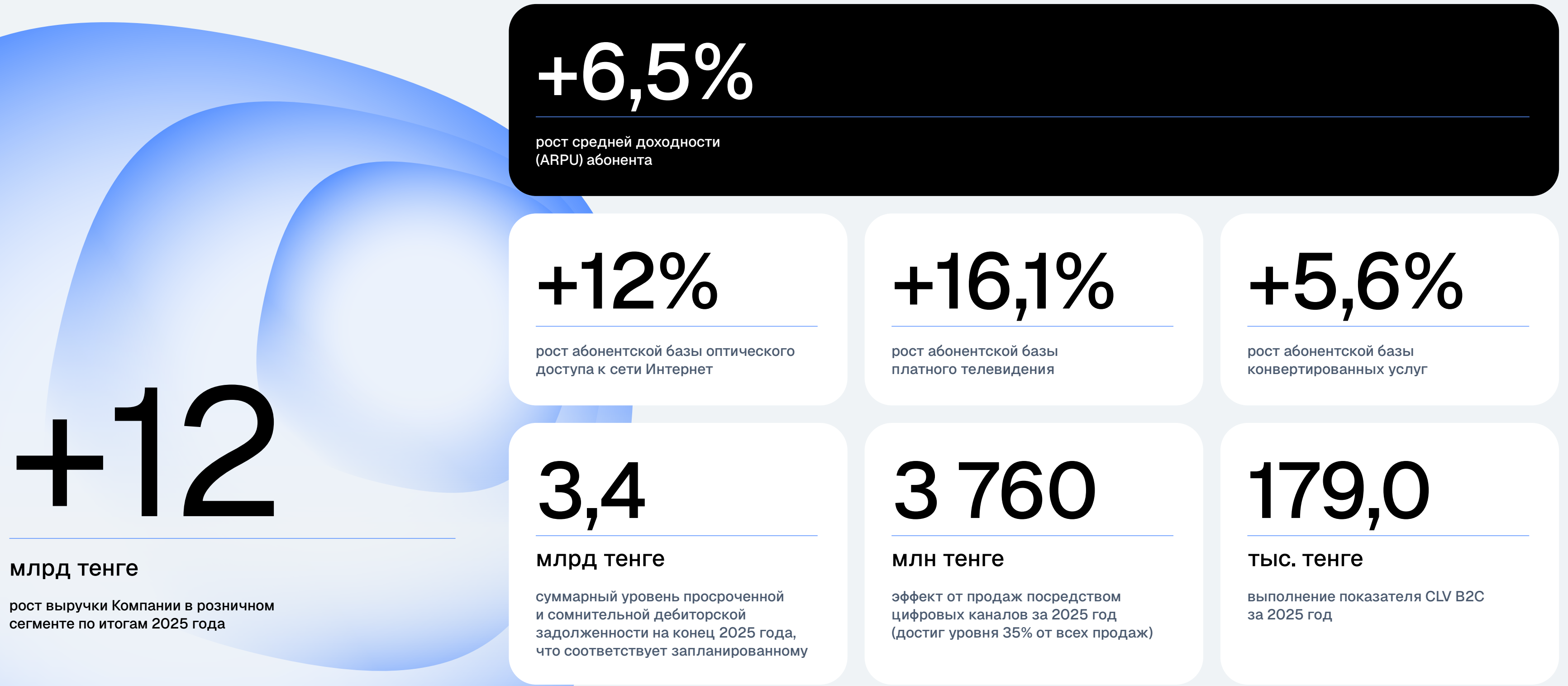


3.2. Розничный бизнес

Ключевые результаты



3.2.1. Развитие продуктов

Для дальнейшего привлечения и удержания новых пользователей на платформе TV+ ключевым направлением развития остается создание и продвижение оригинального контента. В 2025 году продолжалось активное сотрудничество с компанией Salem Entertainment, в рамках которого было запущено 8 премьерных сериалов.

Самыми популярными сериалами года стали:

- «OFFSIDE» (255 тыс. уникальных просмотров);
- «Патруль 7» (160 тыс. уникальных просмотров);
- «105» (158 тыс. уникальных просмотров);
- «Бажа 2» (110 тыс. уникальных просмотров);
- «Няня 2» (48 тыс. уникальных просмотров);
- «Шыда 2» (37 тыс. уникальных просмотров).

На платформе TV+ также доступны более 170 телеканалов различных жанров и направлений, а также 9 онлайн-кинотеатров, среди которых Disney, Kinoroom, Salem, Qazaqsha, START, Premier, Wink, Megogo и Viju.

По состоянию на 31.12.2025 общее количество платящих пользователей TV+ достигло 1 млн 109 тыс., что свидетельствует о 36%-м росте аудитории по сравнению с 2024 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 2026 году.

1,109

млн

общее количество платящих
пользователей TV+ на конец 2025 года

3.2.2. Новые линейки тарифных планов

В 2025 году Компания 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 в мае 2025 года.

Реализация проектов с использованием инструментов Big-Data

По итогам 2025 года в рамках инициатив Sandbox сгенерировано 1,5 млрд. Результат был достигнут благодаря успешной реализации и масштабированию ключевых стратегических инициатив, включая:

- Revenue Assurance (Выявление недополученной выручки и ML-кластеризация групп риска)
- CVM FMS (Разработка системы персонализированной сегментации для драйва Upsell-продаж услуг FMS)
- CVM Annual Contract (Внедрение ML-моделей для предсказания оттока и формирования оптимального предложения по истечении срока контракта).

В 2026 году ключевым вектором развития является активная интеграция технологий искусственного интеллекта. В настоящий момент ведется развертывание вычислительных мощностей на базе корпоративного суперкомпьютера. Это создаст фундамент для запуска продуктов нового поколения:

1. AI Personal Seller: Интеллектуальная система продаж, формирующая персонализированные предложения в реальном времени.
2. AI Personal Assistant: Виртуальный ассистент для автоматизации клиентского сервиса и повышения качества обслуживания.

1,5

млрд

сгенерировано в рамках инициатив Sandbox
по итогам 2025 года

3.2.3. Ближе к потребителю

В 2025 году программа лояльности «KT Club» в мобильном приложении TelecomKz продолжила демонстрировать уверенный рост, укрепляя свою роль как одного из ключевых инструментов повышения клиентской вовлеченности и поддержки цифровой трансформации компании. Успехи года стали логичным продолжением динамики 2024 года и обеспечили дальнейшее расширение охвата пользователей, развитие партнерских предложений и реферальной программы.

Одним из ключевых достижений года стал заметный рост аудитории программы: к ноябрю 2025 года число участников увеличилось до 339 тыс., что на 115 тыс. больше по сравнению с прошлым годом. Такой прирост аудитории указывает на рост интереса клиентов к программе. В 2025 г. в рамках программы лояльности для абонентов B2C-сегмента реализованы три акции в мобильном приложении:

1. «Nauryz Challenge» в период март-апрель.
2. «Цифровое лето» в период июль-август.
3. «Happy New Year» в декабре.

Механика акций построена на выполнении заданий в мобильном приложении TelecomKz и возможности участия в розыгрыше ценных призов (iPhone, iPad, AirPods) и бонусов для оплаты услуг связи среди абонентов, что способствует росту вовлеченности клиентов и активному использованию цифровых сервисов.

В ходе акций в разные периоды года мобильное приложение демонстрировало рост как дневной, так и месячной активности: прирост DAU достигал до 22 тыс., MAU — до 25 тыс. пользователей. Результаты Программы подтвердили эффективность геймификации и акцент на стимулирование цифрового взаимодействия.

Продолжилось развитие партнерской экосистемы программы лояльности. В течение года с пользователями работали 24 партнера, из которых 16 оставались активными до конца 2025 г. Партнерские предложения включали скидки, промоакции и спецусловия, направленные на повышение ценностного предложения для абонентов TelecomKz. Программа сохраняет привлекательность за счет модели WIN-to-WIN: абоненты получают привилегии, а партнеры — дополнительный поток лояльной аудитории.

Особое внимание в 2025 г. было уделено развитию механики «Пригласи соседа», направленной на стимулирование нового спроса через цифровые каналы. В рамках механики пользователи отправляли промокоды потенциальным абонентам, которые могли подключить тарифы Full Digital через удобный и полностью онлайн-процесс.

3.2.5. Сроки подключения услуг связи

В 2025 году были реализованы мероприятия, направленные на повышение эффективности процессов развития и поддержки сети.

Ключевые показатели, характеризующие результаты работы в 2025 году в части сроков подключения:

90%

подключений в срок к услуге Интернет по GPON на сегменте B2C

84%

индекс потребительской лояльности (tNPS) по B2C

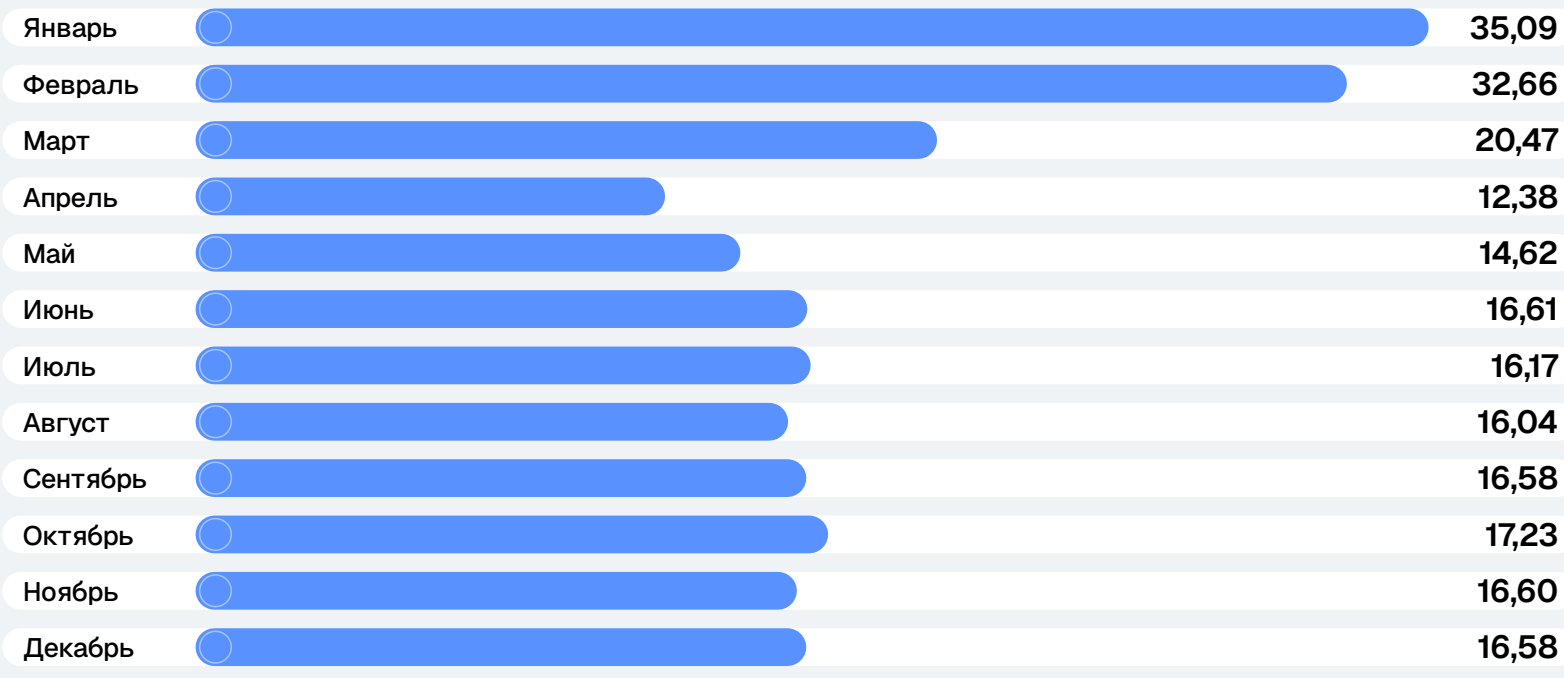
98%

оценка качества обслуживания инсталляторов (Agent Performance)

96%

решение запроса абонента с первого обращения (FRR) по B2C

Среднее время подключения GPON в 2025 году, минут



16,58

МИНУТЫ
среднее время подключения GPON на декабрь 2025 года

Качественное улучшение управления ресурсами и достижение сокращения сроков выполнения заявок достигнуто за счет автоматизации процессов:

добавлена возможность самостоятельного выбора даты визита инсталлятора через WFM-календарь, что повысило удобство для клиентов

90%
заказов МЖС GPON обрабатываются в автоматическом режиме

реализован процесс автоматического назначения даты явки инсталлятора в WFM Installer/CRM 2.0, что сократило время ожидания клиента по срокам подключения

переключено на систему маркировки «Track&Trace»

17 областей — 3 города республиканского значения
что сократило количество повторных визитов в рамках реинжиниринга процесса, связанного с системой маркировки

доля автоматического присвоения линейных данных увеличена с 90% до 98%

3.2.6. Full Digital и автоматизация клиентских процессов

В 2025 году TelecomKZ запустил и масштабировал полностью цифровые процессы подключения ключевых услуг. Теперь клиент может пройти весь путь подключения полностью онлайн — выбрать тариф, указать адрес, подтвердить личность, подписать необходимые документы и назначить дату инсталляции прямо в мобильном приложении, без необходимости посещать офис. Данный функционал интегрирован с программой лояльности и поддерживает стратегию цифровизации Компании.

При подключении услуг в формате Full Digital абоненты получают эксклюзивные преимущества: скидку 50% на абонентскую плату в течение трех месяцев и 3 000 бонусов программы лояльности «KT Club», которые можно использовать для оплаты услуг связи.

Кроме того, в октябре 2024 года с целью улучшения качества Wi-Fi-соединения для клиентов, подключенных по оптическим линиям (FTTx) запущен проект SAPA+. В рамках инициативы Компания АО «Казахтелеком» бесплатно заменило оборудование и установило дополнительное оборудование, что позволило значительно повысить скорость и надежность сети.

В результате на конец 2025 года 387 502 клиента получили улучшенное интернет-соединение. Для проекта

было приобретено более 390 000 роутеров. Для упрощения процесса подключения и обработки заявок внедрено в производство программное обеспечение «Мегалайнер», позволяющее сотрудникам и работникам ГПХ легко подключать клиентов.

Кроме того, за отчетный период организована мультиканальная система подачи заявок: через мобильное приложение telecom.kz, официальный сайт, Call-центр «160», техническую поддержку, официальные аккаунты WhatsApp и Telegram, отделения компании, а также заявки от сотрудников через «Мегалайнер».

В результате проект стал важным шагом в развитии качества интернет-услуг компании и укрепил ее позиции на рынке.

387 502

клиента

получили улучшенное интернет-соединение на конец 2025 года

>390 000

роутеров

было приобретено для проекта

Таблица 9. Процессы, переведенные на автоматизированный формат

	Реализованный функционал	Описание
1	Заказы по типу: «Замена оптики» без выезда инсталлятора	Исключены этапы СУИСТ/WFM, заказ проходит автоматически
2	Создание, мониторинг и закрытие заказов по дебиторской задолженности	Полностью автоматизированный цикл без участия сотрудников
3	Управление отмененными заказами	Автоматизированный контроль, переводы статусов, исключение ручных операций
4	Мониторинг исполнения открытых заказов на всех этапах	Цифровая витрина контроля с автоматическими проверками
5	Изменение даты явки инсталлятора до 4 часов	Автоматизированный перенос после прозвона; ручной контакт не требуется

В мобильном приложении TelecomKz реализован функционал: «Мои документы», «Подключение роуминга», «Подключение бустеров», «Отмена единичного подключения», «Онлайн очереди», «проверка технической возможности», «Госуслуги».

Таблица 10. Процессы, предусмотренные к автоматизации в 2026 году

	Реализованный функционал	Признак / Описание
1	Автоматическое закрытие заказов типа «Установка» / Электронная АВР	Признак: «Выезд инсталлятора — требуется»
2	Автоматическое закрытие заказов типа «Снятие» клиентское	Признак: «Выезд инсталлятора — не требуется»
3	Электронная АВР (установка)	Признак: «Выезд инсталлятора — требуется»
4	Автоматическое закрытие заказов типа «Замена/Изменение»	Признак: «Выезд инсталлятора — не требуется»
5	Электронная АВР для «Замена/Изменение»	Признак: «Выезд инсталлятора — требуется»
6	Обработка заказов в рамках проекта «Тазарту»	Автоматизация по правилам проекта
7	Корректировка и изменение адресной информации в учетных системах	Исключение ручных корректировок
8	Закрытие заказов по результатам выезда инсталлятора	Автоматическое завершение без участия эксперта
9	Проверка и списание SIM-карт по актам	Полная автоматизация процедуры

3.2.7. Оптические сети

В 2025 году по всему Казахстану были введены в эксплуатацию оптические сети по направлениям:

1. Проект Swar 2 fiber — модернизация существующих сетей путем строительства ВОЛС и переключение действующих абонентов устаревшей технологии ADSL.
2. Проект «Захват новых квадратов» за счет расширения покрытия оптическими сетями КТ в регионах.

Реализация указанных направлений обеспечила возможность расширения существующей сети на 178 510 портов, из которых:

- 167 784 порта введены в эксплуатацию в городских населенных пунктах, в том числе:
- 135 364 порта — в многоквартирных жилых комплексах;
- 32 420 портов — в индивидуальном жилищном секторе;
- 10 726 портов введены в эксплуатацию в сельских населенных пунктах, в полном объеме — в индивидуальном жилищном секторе.

Хозяйственным способом по РК построены и введены в эксплуатацию оптические сети на 17 492 порта.

Основной объем строительства реализован в рамках Стратегического комплексного проекта «Развертывание сети FTTN», предусматривающего развитие современной оптической инфраструктуры в городских и сельских населенных пунктах Республики Казахстан.

Дополнительно в течение 2025 года в 20 сельских населенных пунктах установлены и введены в эксплуатацию 20 базовых станций, что обеспечило возможность подключения порядка 1 400 абонентов к услугам связи.

В целях дальнейшего расширения покрытия сети и повышения доступности телекоммуникационных услуг в 2026 году планируется реализация очередного этапа Стратегического комплексного проекта «Развертывание сети FTTN», предусматривающего строительство и расширение оптической инфраструктуры с возможностью подключения свыше 200 000 портов.

Кроме того, в 2026 году запланирован ввод в эксплуатацию 31 базовой станции в сельских населенных пунктах Республики Казахстан, что позволит обеспечить дальнейшее повышение доступности услуг связи для населения.

20

базовых станций

было установлено в 20 сельских населенных пунктах в течение 2025 года

~1 400

абонентов

подключено к сети в сельских населенных пунктах

3.2.8. Изменения в организационной структуре — как залог укрепления клиентоцентричности и повышения эффективности

Для повышения эффективности работы и оптимизации процессов департамент ВІ разделен на два специализированных подразделения: Департамент управления отчетностью и Департамент ВІ&СVМ. Решение связано с ростом количества и сложности проектов, объема данных, отчетности и задач по управлению качеством данных.

На современном телекоммуникационном рынке выделенные Product Owner по каждому продукту помогают поддерживать конкурентоспособность и быстрее реагировать на изменения отрасли. Выделение отдельной позиции Product Owner, отвечающей за реализацию проектов, позволило улучшить управление проектами, повысить скорость внедрения новых функций и улучшений, а также оптимизировать взаимодействие с другими департаментами и внешними партнерами.

В рамках решения задач по строительству сетей, с целью обеспечения приоритетного захода в новые квадраты в качестве первого оператора телекоммуникаций, а также пересмотра бизнес-процессов, направленных на развитие партнерских программ для ускорения развертывания инфраструктуры и расширения покрытия был создан Департамент по взаимодействию с застройщиками и партнерами.

Также для регулярного мониторинга и оценки эффективности работы всех структурных подразделений, задействованных в продажах и их сопровождении, был создан Центр поддержки и сопровождения продаж.

3.2.9. Социальная ответственность

В 2025 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. Стоимость пакета составляет 3 499 тенге с учетом НДС. Внедрение льготных тарифов подчеркивает высокий уровень социальной ответственности Компании и ее готовность проявлять заботу и оказывать помощь своим клиентам.

3.2.10. Планы на 2026

- Обеспечить достижение целевых значений NPS через анализ показателей FTTx и контроль качества опросов, выполняемых сторонней организацией;
- Уменьшить количество повторных обращений на 15-20% путем внедрения ИИ в Корпоративном центре Компании;
- Сократить среднее время ожидания в очередях посредством внедрения обслуживания абонентов через Digital Point и Видео консультанта:
 - в офисах обслуживания г. Астаны — с 35 до 15 минут;
 - в г. Алматы и ПСС «Батыс» — с 19 до 15 минут.

