

Алғысөз

Сіздердің назарларыңызға «Қазақтелеком» АҚ (бұдан әрі — «Қазақтелеком/Компания» АҚ) өткен 2021 жылғы қызметі туралы кезекті біріктірілген есеп ұсынылады, оны біз қуана және мақтанышпен барлық мүдделі тұлғалармен бөлісеміз. Компанияның қаржылық көрсеткіштерін, стратегиялық бағдары мен бизнес-нәтижелерін қамтитын бұл құжат біздің барлық стейкхолдерлер, инвесторлар және жұртшылық алдында ашықтығымызды көрсетеді. Есеп компанияның өткен кезеңдегі нақты жағдайын жан-жақты көрсетеді, оның негізінде тұтастай алғанда Қазақстанның бүкіл телеком-саласын дамыту пайымы қалыптасады. Осындай түрдегі есептілік сараптамалық қоғамдастықтың кәсіби қызығушылығын қанағаттандырып қана қоймайды — бұл Компанияның өзі үшін өзінің барлық ішкі процестеріне тағы бір рет назар аудара отырып, data driven decision менеджментін қамтамасыз етудің нақты мүмкіндігі. Сондықтан «Қазақтелеком» АҚ, басқалар сияқты, оның барлық құрылымдары мен бөлімшелерінің Қаржы-шаруашылық қызметіне толық және объективті шолу жасауға мүдделі.

2020 жылы пандемиялық шектеулер аясында туындаған телекоммуникациялық нарықты дамыту үшін күшті серпіннен кейін өткен жыл Компания үшін, ең алдымен, шешім қабылдау жеделдігі мен бизнес-процестерді басқарудағы ұтқырлықты қамтамасыз етуге бағытталған ішкі қайта құрылумен атап өтілді. Іс жүзінде бұл біздің басқаруға деген көзқарасымыз бұрынғыға қарағанда мақсатты және клиентке бағдарланған болды дегенді білдіреді. Біз белгілі бір дәрежеде мәлімделген мақсаттарға қажетті қарқынмен қол жеткізуге мүмкіндік бермейтін және осы жерде және қазір нақты уақыт режимінде клиенттердің қажеттіліктерін шешуге мүмкіндік бермейтін біздің жүйеміздегі кедергілерді жоюға назар аудардық. Бұл қайта құру өте көп уақытты қажет ететін процесс, өйткені кейбір жағдайларда біз «тығыз түйіндерден» тұратын тиімсіз өзара байланысты процестердің үлкен тізбегін шешуге тура келеді. Сіздердің әрқайсысыңыз технологиялық компания — бұл көп сатылы және тармақталған жүйе екенін түсінеді, онда процестерді басымдылыққа және маңыздыға бөлу қиын, өйткені бұл процестер көбінесе бір-бірімен тығыз байланысты.

Алайда, өткен жылы біз тиімді кросс-функционалдылыққа қол жеткіздік және ең бастысы, клиенттеріміздің күш-жігерінің оң бағасын көрдік, өйткені біздің механизмдеріміз мүлдем басқа жылдамдықта жұмыс істеді. Біздің басқарушылық реформаларымыздың нәтижелерінің бірі клиенттерге өз қызметтерін кеңселерімізбен физикалық өзара іс-қимылсыз дербес басқаруға мүмкіндік беретін цифрлық өнімдер болды: егер 2020 жылы біз клиенттерге енгізілген онлайн-чаттар арқылы бізбен байланысқа шығуға мүмкіндік берсек, өткен жылы диджитал-арналар абоненттердің сұраныстарын консультациялық және заңдық сүйемелдеу бойынша толыққанды функцияны өз мойнына алды. Сонымен қатар, мемлекеттік реттеу нормаларын жетілдіру арқылы біз жеке тұлғаларға арналған мобильді қосымшада толық онлайн-сүйемелдеуді және шарттарға қол қоюды қамтамасыз еттік. Сондай-ақ, онлайн-ортаға клиенттермен өзара іс-қимыл процестері және жеке және заңды тұлғаларға арналған біздің порталдарымызда аударылды. 2021 жыл «Қазақтелеком» АҚ-да цифрлық белсенділік белгісімен өткені сөзсіз.

Сонымен бір мезгілде біз мемлекетпен бірлескен «АЕМ-дегі ТОВЖ» жобасының негізінде жаңа жергілікті желілерді дамыту есебінен елімізде абоненттік база мен телекоммуникациялық инфрақұрылымды ұлғайтуды жалғастырдық. Бұл жерде біз екі маңызды бастаманы іске асырдық: кәсіпкерлермен ынтымақтастықты көздейтін және түпкі тұтынушыны жақын арадағы байланыс желісінен Интернетке өз бетінше қосу құқығын беретін «АЕМ-дегі әріптес» пилоттық жобасын іске қостық. Сонымен қатар, біз eQoldau интернетіне ашық қолжетімділік пункттерін іске қостық, оның порталдары USB-қосқыштармен, пайдаланушыны сәйкестендіру үшін биометриялық деректерді оқу жүйесімен және т. б. жабдықталған. Мұндай терминалдар жеке басты куәландыратын құжаттарға тапсырыс беруге, флеш-картаға кез келген мемлекеттік анықтаманы алуға және жүктеуге, дәрігерге кезекке жазылуға, кез келген мемлекеттік анықтаманы сатып алуға мүмкіндік береді. тауарды жеткізу және курьерлік жеткізуге тапсырыс беру-яғни олар біздің қала тұрғындарына қол жетімді барлық сандық қызметтерді ауылға әкеледі. Осылайша, «Қазақтелеком» АҚ мемлекеттің қатысуынсыз ауыл және қала тұрғындары арасындағы цифрлық теңсіздікті түпкілікті жою бойынша жұмысты жалғастыруда.

Бұл ретте басты инфрақұрылымдық проблемалардың бірі оптикалық — талшықты Интернетке қосылу болып табылады — бұл байланыс бүгінгі күні шын мәнінде тұтынушыны Интернет желісіне сапалы кең жолақты қолжетімділікпен қамтамасыз етудегі негізгі технология болып табылады. Алайда бұл әр пәтерге немесе үй шаруашылығына сымды желілерді төсеу үшін үлкен еңбек шығындары бар технологиялық тұрғыдан өте қымбат өнім. Сондықтан Компания өткен жылы Орталық Азияда бірінші және әлемдегі санаулы компанияның бірі интернетке тіркелген сымсыз қол жеткізу үшін FWA желілерін іске қосу бойынша жұмысты бастады. Бұл технология 2300 МГц (band 40) жеке радиожілік диапазоны бар бөлінген желілерді пайдалануды көздейді және жеке сектордағы үй шаруашылықтары үшін кең жолақты қолжетімділікті ұсыну бойынша қызметтер көрсетуге мүмкіндік береді. Биылғы жылы біз еліміздің барлық аумағы бойынша FWA пилоттық желілерін құру жөніндегі тәжірибені кеңейтуге ниеттіміз, бұл ретте FWA желілері шағын жаңғырту жүргізілгеннен кейін болашақта 5G технологиясына көшуге дайын болатынын атап өткен жөн, бұл олардың сыйымдылығын арттыруға мүмкіндік береді.

Өткен жыл да біздің бизнесімізді әртараптандыру бойынша кезекті кезең болды — біз Телекоммен сабақтас салаларды қамтып, оларға жаңа өнімдер мен сервистер шығарамыз. Атап айтқанда, халықтың тыныс-тіршілігі біртіндеп цифрлық кеңістікке көшетінін түсіне отырып, Өткен жылы біз IMedicus онлайн — сервисін-цифрлық форматта медициналық қызмет көрсетуді дамытуды жалғастырдық. Бүгінгі күні осы қосымша арқылы қазақстандықтар түрлі бейіндегі 220-дан астам дәрігермен 120 мыңнан астам консультация өткізді. Сандық әртараптандырудың мысалы ретінде 2021 жылдың көктемінде іске қосылған және пайдаланушыларға шетелдік және отандық мазмұнның кең спектрін ұсынатын TV+ платформасын атауға болады. Егер іске қосу кезінде тек «Қазақтелеком» абоненттері ғана платформаны пайдаланушылар бола алатын болса, бүгінгі күні мұндай мүмкіндік барлық ниет білдірушілерге берілді — еліміздің 200 мыңнан астам тұрғыны платформаны пайдаланушылар болды.

Сөз жоқ, біз өзіміз және барлық стейкхолдерлер әлеуетті инвесторлармен бірге басшылыққа алатын компания қызметі тиімділігінің аса маңызды көрсеткіштері елдің ірі телеком-операторының қаржы-экономикалық қызметі туралы деректер болып табылады. Сіз олармен толығырақ біздің есепте таныса аласыз. Соңғы онжылдықта қалыптасқан компанияның кірісі мен таза кірісінің өсу тенденциясы жалғасқанын атап өтеміз. Бір мезгілде «Қазақтелеком» АҚ нарықтың жаңа сегменттерін белсенді игергеніне және жаңа жобалардың өрістеуіне қарамастан, активтің қаржылық тұрақтылығын қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін өзінің борыштық міндеттемелерін қалыпты деңгейде ұстайды: 2021 жылғы қазанда Standard&Poor 's Global Ratings халықаралық агенттігі өзінің кезекті есебінде компанияға бұрын берілген BB + деңгейін растады (болжам «Тұрақты»).. Желтоқсан айында Fitch Ratings тағы бір рейтингтік агенттігі біздің компанияның рейтингін BBB- деңгейінде растады (болжам «Тұрақты»).

Екі жағдайда да халықаралық рейтингтік құрылымдардың тұжырымдары компания кірістілігінің жоғары көрсеткіштеріне және операциялық қызметтен пайда болатын бос ақша ағымының едәуір мөлшерімен қарыздың қалыпты деңгейіне негізделді. Компания менеджменті үшін біз қабылдайтын барлық іс-қимылдардың табыстылығының тағы бір маңызды критерийі абоненттерден оң кері байланыс — біздің NPS, «Қазақтелеком» АҚ брендіне тұтынушылық ниеттестік индексі болып табылады. Төменде келтірілген есепте көрсетілгендей, біздің абоненттеріміздің Компанияның өнімдері мен қызметтерін қайта сатып алуға дайындығының бұл көрсеткіші жыл сайынғы өсімді көрсетеді, бұл біздің таңдаған даму жолымыздың дұрыстығын куәландырады. Біз алдағы уақытта да өз іс-әрекетімізде акционерлер мен жұртшылық тарапынан бізге жүктелген міндеттемелерді, телекоммуникация саласының қандай да бір сегментін дамытудағы нарықтың нақты қажеттіліктерін, сондай-ақ «Қазақтелеком» АҚ клиенттері тарапынан көрсетілетін қызметтер мен сервистің сапасы жөніндегі талаптарды басшылыққа алатын боламыз.