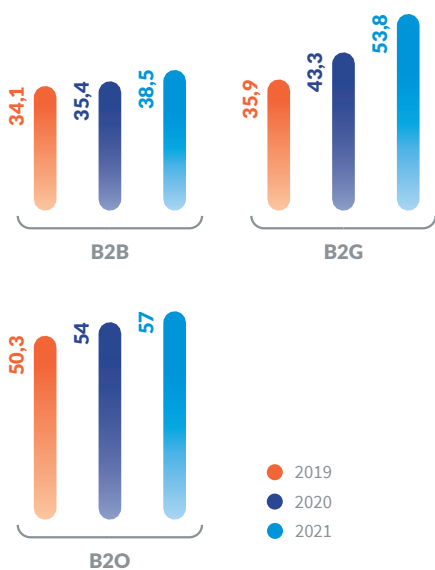


# Корпоративный бизнес

Выручка Компании в корпоративном сегменте за 2021 год составила 149 млрд 337 млн тенге без НДС в разрезе сегментов B2B, B2G, B2O.

Доходы Компании в корпоративном сегменте

млрд тенге



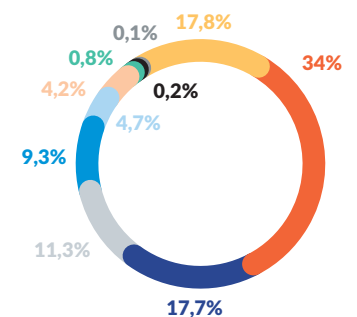
В 2021 году в корпоративном сегменте основной акцент сделан на такие направления как развитие продуктовой линейки, выявление наиболее эффективных цифровых каналов и их развитие, персонализация и цифровизация обслуживания, развитие проекта ОФД.

В рамках реализации стратегической задачи «АО «Казахтелеком» — бизнес-партнер цифровой экономики» в корпоративном сегменте в 2021 году прирост выручки от новых бизнесов по отношению к прошлому году составил 209%, а от новых услуг — 53%.

Несмотря на ограничения, связанные с карантинными мерами, отток услуг на корпоративном сегменте удалось снизить на 3,2 тыс. (или 4%).

В структуре доходов в корпоративном сегменте наибольшую долю в размере 33,95% составляют доходы от предоставления услуг сети передачи данных. Доля доходов от сдачи в аренду каналов транспортной сети составляет 17,66%, а доля доходов по соглашению с международными операторами составила 9,29%.

### Структура доходов Компании в корпоративном сегменте



- СПД
- Сдача в аренду каналов ТС
- Корп. инфокоммуникационные услуги
- Доходы ДМС
- Доходы ДСОС
- МТС
- ММТС
- Платное телевидение
- Услуги КЦ
- Прочие доходы

### Общие объемные показатели

#### порты

План 578 768

Факт 667 771

### Показатели в абсолютном значении

#### тыс. портов

**+10 165**

ШПД

**+80 874**

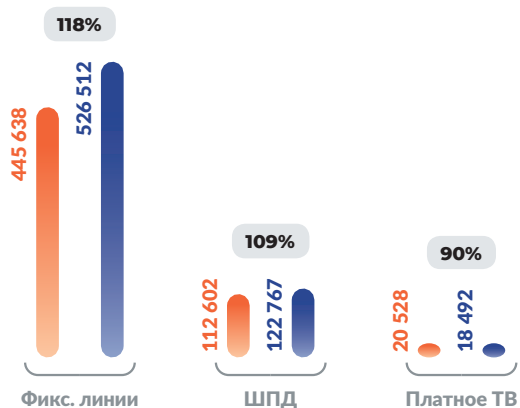
Телефония

**-2 036**

Платное ТВ

### Выполнение плана по объемам на корпоративном сегменте за 2021 год

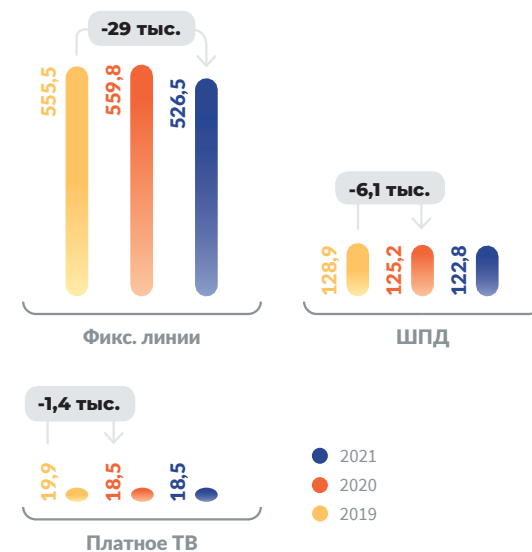
#### абонентов



- В2В + В2G (план)
- В2В + В2G (факт)

### Прирост объемов в сегментах В2В/В2G

#### тыс. портов



Исполнение плана объемов **115,4%**, в абсолютном выражении **89 тыс. портов**.

Портфель клиентов B2B на конец 2021 года составляет более

87

тыс. клиентов

Портфель клиентов B2G компании — более

16

тыс. государственных предприятий

По итогам 2021 года в корпоративном сегменте АО «Казакхтелеком» привлечено около

11 900

новых клиентов

**более 3 500**

юридических лиц

**7 400**

индивидуальных предпринимателей

**955**

государственных предприятий

## Расширение и дифференциация продуктовой линейки

Благодаря эффективному изучению потребностей корпоративных клиентов Компания разработала и вывела ряд новых продуктов, направленных на повышение результативности и эффективности их деятельности. Обязательным критерием при разработке новых продуктов является инновационность, возможность комбинирования с уже используемыми продуктами Компании.

В 2021 году запущен продукт информационной безопасности для защиты конфиденциальной информации абонентов AntiDDoS по подписке. Данный сервис защиты от DDoS-атак позволяет обнаруживать и блокировать атаки, направленные на кражу или подмену данных сайта. Также активно сканируются уязвимости сайта и блокируется трафик, направленный на их эксплуатацию.

Также в 2021 году в качестве решения для малого и среднего бизнеса Компания запустила продукт видеонаблюдения «Imou Kazakhtelecom». Это коробочное решение для быстрой организации видеонаблюдения без подключения дополнительного оборудования.

Помимо этого Компанией разработан продукт телевидения TV+B2B, который предназначен для юридических лиц, и позволяет подключить телевизоры Smart TV к телевидению от АО «Казакхтелеком» без дополнительного оборудования на базе платформы TV+.

## Цифровизация

В 2021 году АО «Казакхтелеком» ускоренными темпами продолжило внедрение практики онлайн-обслуживания клиентов. Работа была нацелена на рост и привлечение новых клиентов, на перевод клиентов в онлайн-обслуживание, а также на улучшение клиентского сервиса и повышение лояльности клиентов.

По итогу 2021 года по одному из самых востребованных онлайн-каналов WhatsApp было обработано более 34 тыс. обращений клиентов B2B, что составило 25% от всех онлайн-обращений клиентов, из которых 40% обработано с помощью чат-бота. Перевод клиентов на обслуживание в цифровые каналы сократил нагрузку на Контакт центр на 25%.

# 34 000

обращений клиентов B2B

обработано из самых востребованных онлайн-каналов WhatsApp

### НА БИЗНЕС-ПЛАТФОРМЕ ISMET.KZ ВОЗМОЖНО ПОЛУЧАТЬ РАЗЛИЧНЫЕ УСЛУГИ, НЕ ВЫХОДЯ ИЗ ОФИСА. ПОЛЬЗОВАТЕЛИ МОГУТ:

- воспользоваться удобным процессом заказа услуг АО «Казакхтелеком». Возможностью подключения ШПД (оптика) в цифровом формате (до момента инсталляции);
- воспользоваться личным кабинетом для подачи/мониторинга заявок/обращений и отслеживания статусов заказов услуг. Возможностью осуществления самодиагностики проблемы и решения без участия оператора. Получать информацию по лицевому счету, балансе, детализации, пополнению;
- получать и подписывать электронные документы (договоры, АВР, ЭСФ и др.);
- продвигать свой бизнес;
- размещать информацию о своем товаре или услуге;
- осуществлять поиск партнеров, клиентов, подрядчиков и т. п.

Появление цифрового клиентского пути увеличило количество зарегистрированных пользователей платформы ISMET.KZ в 2 раза, и позволило перейти порог в 63 тыс. пользователей, а объемы продаж за год через цифровые каналы выросли с 1,2% до 13,2%.

В рамках цифровой трансформации АО «Казакхтелеком» запустило пилотный проект в Туркестанской области «Цифровой партнер в селе». Идея проекта заключается в привлечении частных предпринимателей к обеспечению Интернетом сельского населения, при этом партнер имеет возможность зарабатывать вместе с оператором. Все взаимодействия с партнером проекта осуществляются через цифровой канал.

По итогам 2021 года «Уровень лояльности NPS B2B» снизился и составил 15%. Основными причинами снижения показателя является недовольство клиента качеством услуг. В период пандемии начался активный

рост онлайн-взаимодействий. Продажи переводились в онлайн-режиме, сотрудников переводили на дистанционный режим работы, а также перевод школьников и студентов на удаленный формат обучения создали беспрецедентную нагрузку на сеть.

Входящий и исходящий трафик на сегменте B2X вырос в 1,5-2 раза. Бизнес, которому в допандемийный период было достаточно сравнительно невысоких скоростей, сегодня нуждается в оптических технологиях и высоких скоростях. Поэтому в 2022 году перед корпоративным сегментом стоят глобальные задачи по переводу бизнеса на улучшенные технические характеристики. Кроме того, задачи на 2022 год направлены на сокращение расходов на бумагу, логистику, уменьшение трудозатрат персонала, продаж и обслуживания за счет транзакций в онлайн-формате, а также за счет цифровизации процессов подключения по оптоволоконной связи.

## Оператор фискальных данных

Для обеспечения передачи сведений по сетям телекоммуникаций общего пользования оператором фискальных данных согласно постановлению Правительства РК от 29 декабря 2014 года № 1393 был определен АО «Казактелеком».

Проект «Оператор фискальных данных» (ОФД) обеспечивает в оперативном режиме передачу сведений о денежных расчетах с использованием ККМ, совершаемых при торговых операциях и/или оказании услуг в органы государственных доходов.

Согласно Приказу Первого заместителя Премьер-Министра РК — Министра финансов РК от 19 апреля 2019 г. № 363 «О внесении изменения в приказ Министра финансов РК от 16 февраля 2018 года № 205 «Об определении юридического лица, обеспечивающего передачу сведений о денежных расчетах в оперативном режиме в органы государственных доходов по сетям телекоммуникаций общего пользования» были определены еще два оператора фискальных данных — АО «Транстелеком», ТОО «Кар-Тел» и АО KazTransCom.

АО «Казактелеком» с 2015 года предоставляет услуги приема, обработки, хранения и передачи в неизменном виде фискальных данных в налоговые органы посредством проводных и беспроводных VPN каналов (сим-карт АО «Алтел», АО «Кселл», ТОО «Кар-Тел»).

Несмотря на появление новых игроков на рынке операторов фискальных данных, таких как АО «Транстелеком», АО KazTransCom и ТОО «Кар-Тел», Компания сохраняет лидирующие позиции на рынке ОФД Казахстана за счет оптимизации и цифровизации бизнес-процессов и предоставления услуг конечным пользователям.

Количество активных подключений ККМ в 2021 году снизилось на 14 тыс. Причиной снижения послужило изменение конъюнктуры рынка ОФД и острая ценовая конкуренция.

В январе 2020 года завершена финальная стадия поэтапного введения ОКЭД согласно Приказу Министра Министра Финансов РК от 27 ноября 2018 года № 1029 «Об утверждении ОКЭД, при осуществлении которых на территории РК налогоплательщики применяют ККМ с функцией фиксации и (или) передачи данных при денежных расчетах». Это означает, что абсолютно все предприниматели, независимо от вида деятельности и режима налогообложения, стали обязаны перейти на онлайн-кассы нового поколения, передающие информацию о торговых операциях через ОФД в КГД МФ РК.

После января 2020 года рост активных подключений ККМ стал возможен только за счет роста новых зарегистрированных юридических лиц в РК и выхода предпринимателей из теневой экономики. За все время деятельности проекта максимальный охват клиентской базы зафиксирован в период реализации плана КГД Министра Финансов РК, соответственно в 2020 году.

В 2021 году в рамках развития проекта ОФД запущен новый сервис «Скоринг с банками». Это система оценки кредитоспособности (кредитных рисков) лица, основанная на численных статистических методах по данным ОФД. Проект реализован в рамках договора о совместном оказании услуг с партнерами, также оказывающими техническую поддержку. За 2021 год доход от проекта составил порядка 27 млн тенге. Компания нацелена на удержание и сохранение клиентской базы в условиях конкурентного рынка.

### В рамках проекта ОФД в 2022 году АО «Казактелеком» планирует:

- запуск системы подписок на 1, 3, 6, 12 месяцев с конкурентоспособными тарифами;
- разработку постпейдных годовых контрактных тарифов;
- разработку промо-кодов со скидкой на тариф до 100%;
- интеграцию с CRM 2.0 для пакетных решений с традиционными услугами;
- запуск бесплатной программы ККМ;
- разработку программного обеспечения для бизнеса — системы товароучета.

Доходы от ОФД, тыс. тенге и количество ККМ



## B2O

В 2021 году доходы АО «Казакхтелеком» по локальному операторскому сегменту составили 43 116 млн тенге при плане в 38 686 млн тенге. План выполнен на 111,45%, а прирост по сравнению с 2020 годом составил 5,43%.

Доходы по предоставлению Интернет-каналов операторам связи составили 5,1 млрд тенге, а общая пропускная способность каналов Интернет для операторов связи РК составила 871 789 Мбит/с, прирост с начала года составил 23,3%.

Увеличение пропускной способности Интернет-каналов обусловлено активной работой по привлечению сторонних операторов связи и продажей дополнительных объемов АО «Кселл» и ТОО «Мобайл Телеком-Сервис». Рост потребления услуг Интернет сотовыми операторами является следствием продолжения роста потребления мобильного Интернет-трафика со стороны конечных пользователей сотовых операторов.

Доходы от предоставления в аренду каналов связи, в том числе каналов передачи данных, составили 24,5 млрд тенге. Пропускная способность каналов, приобретаемых операторами связи РК по аренде каналов транспортной среды, составила 5 186 Мбит/с, по услугам IP VPN составили 1 364 520 Мбит/с, прирост с начала года составил 61,1%. Увеличение пропускной способности по аренде каналов объясняется заключением дополнительного соглашения с ТОО «Мобайл Телеком-Сервис» на увеличение объемов.

Доходы по пропуску голосового трафика составили 6,99 млрд тенге. Объем пропуска транзитного международного трафика на конец года составил 44 106 тыс. минут.

# 43 116

млн тенге

доходы АО «Казакхтелеком»  
по локальному операторскому сегменту

## B2G

В ноябре 2020 года был подписан Меморандум о взаимном сотрудничестве между Министерством внутренних дел РК и АО «Казакхтелеком» в части повышения уровня общественной безопасности путем внедрения и развития систем видеонаблюдения.

В целях обеспечения передачи видеотрафика с подъездных камер видеонаблюдения на платформы видеомониторинга в ЦОУ областных департаментов полиции МВД РК, Компанией в 2021 году успешно реализован проект «Транспорт для видеонаблюдения МВД РК», в рамках которого:

- ▶ проведены работы по установке коммутаторов 10G в департаментах полиции;
- ▶ произведено подключение 84-х высокоскоростных портов VPN в 17 городах РК: Тараз, Кокшетау, Щучинск, Нур-Султан, Алматы, Актобе, Актау, Атырау, Усть-Каменогорск, Павлодар, Петропавловск, Караганда, Кызыл-Орда, Уральск, Талдыкорган, Костанай, Шымкент;
- ▶ в городах Нур-Султан, Кокшетау, Щучинск, Тараз произведена интеграция с платформой департамента полиции;
- ▶ в других 13 городах выведен доступ к ОВН и установлен АРМ;
- ▶ всего подключено 34 тыс. камер в 17 городах.

Доходы по данному проекту в 2021 году составили 529 млн тенге.

# 529

млн тенге

доходы по проекту «Транспорт для  
видеонаблюдения МВД Республики Казахстан»

## Проекты по развитию

В 2021 году согласно проекту «Обеспечение широкополосным доступом Интернет сельских населенных пунктов РК по технологии ВОЛС» были осуществлены подключения базовых станций ОС в 164 населенных пунктах с общей емкостью 13 261 Мбит/с.

В международном операторском сегменте в 2021 году реализованы следующие проекты:

- проект IRU Интернет, при котором расширение внешних каналов Интернет увеличилось на 520 Гбит/с и составило на конец года 2 100 Гбит/с, стоимость 1 Мбит/с снизилась с 0,8 долларов США до 0,52 долларов США или на 35%;
- проект по модернизации сети для предоставления транзитных каналов Китай — Европа. В процессе реализации проекта «Транзит 20x100G» было организовано дополнительных 5x100G транзитных каналов в направлении Китай — Европа;
- по проекту «Строительство ВОЛС Уральск-Озинки» был организован новый международный приграничный стык с российским партнером «Ростелеком», что в свою очередь открывает дополнительные перспективы развития в части приобретения внешних каналов Интернет и организации транзитных пх100 каналов.

### Проект «Обеспечение сельских населенных пунктов широкополосным доступом РК по технологии волоконно-оптических линий связи»

В 2021 году в рамках проекта ГЧП ВОЛС СНП АО «Казахтелеком» установило 553 пункта общественного доступа eQoldau (ПОД) в селах страны. Теперь с помощью цифрового помощника жители населенных пунктов могут получать в электронном формате государственные услуги и сервисы, осуществлять финансовые операции, заказывать и покупать товары и услуги в маркетплейсах и многое другое.

#### Проект установки ПОД преследует следующие цели:

- снизить уровень цифрового неравенства между СНП и городом;
- реализовать возможность получения услуг без необходимости выезда в районный центр.

ПОД — это информационный терминал с интуитивно понятным интерфейсом и надежной связью с центральными серверами госорганов для получения различных справок, документов. Внешне похожие на мультикассу, полноценные компьютеры оснащены сенсорным дисплеем, экранной клавиатурой, принтером и звуковым прибором.

В 2021 году успешно завершён проект строительства ВОЛС в СНП, в рамках которого АО «Казахтелеком» подключил 837 СНП и построил 14 380 км ВОЛС для подключения к широкополосному Интернету школ и государственных учреждений в сельских населенных пунктах Казахстана.

# 164

населенных пункта

осуществлены подключения базовых станций ОС

# 14 380

км ВОЛС

построено для подключения к широкополосному Интернету школ и государственных учреждений в сельских населенных пунктах Казахстана

## Маркетинговая политика

В 2021 году был запланирован и осуществлен ряд маркетинговых мероприятий по цифровому и продуктовому направлениям, а также исследованиям и бренд-позиционированию.

По цифровому направлению согласно дорожной карте SERPIN 2021 с целью увеличения доли онлайн обслуживания клиентов проводилась систематическая работа по поддержке цифровых каналов обслуживания. Также для повышения уровня знаний клиентов были проведены digital-кампании в поддержку продуктов, новых бизнесов, акционных предложений, цифровой платформы для предпринимателей ISMET.KZ и бренда Kazakhtelecom Business на корпоративном сегменте.

По продуктовому направлению на протяжении 2021 года реализована системная маркетинговая политика в трех сегментах: B2O, B2G, B2B (ККК/МСБ).

### В сегментах B2B (ККК) и B2O:

- был сделан акцент на сохранении доли рынка, привлечения новых клиентов и экспертности за счет внедрения новых продуктов и кейсов;
- реализованы продукты и кейсы по кибербезопасности, транзита трафика, оптической инфраструктуры.
- проведены ряд мероприятий для представителей локального и международного крупного бизнеса, партнеров, в рамках которых были заключены меморандумы о сотрудничестве с международными компаниями и компаниями казахстанского инвестиционного холдинга.

## Исследования

Неотъемлемой частью маркетингового направления являются исследования и анализ внешней и внутренней среды, проводимые на постоянной основе. Формирование аналитических материалов базируется на систематическом сборе и детализации данных по корпоративному сегменту рынка телекоммуникаций.

На сегодняшний день в работе реализация построения дашбордов в информационной системе Qlik Sense на основе данных по рынку телекоммуникаций, аккумулируемых посредством API на специализированной платформе Big Data.

В сегменте B2G дальнейшее укрепление партнерства в реализации социально значимых государственных проектов по цифровой трансформации (Умные города), внедрению новейших технологий и развитию инноваций (IoT инфраструктура), системы видеонаблюдения с мониторингом и аналитикой, как внутри государства, так и за его пределами. Компания приняла участие в ряде мероприятий с представителями госструктур, в рамках которых обсуждались возможности взаимовыгодного сотрудничества и обмена опытом в данных направлениях.

В сегменте B2B (МСБ) продолжилась максимальная маркетинговая деятельность. В 2021 году, в год борьбы с последствиями коронавируса в Казахстане и мире, разработан план маркетинговых активностей, в рамках которого проведены различные маркетинговые акции в поддержку малого и среднего бизнеса. Были запущены акции с предоставлением специальной тарифной линейки для индивидуальных предпринимателей (акция «Деловое предложение»), подключением ОФД (акция «Подключайся к ОФД и выигрывай»). Дополнительным бонусом для клиентов была возможность выиграть приз на покупку техники, образовательных курсов для удовлетворения потребностей бизнеса.

В рамках программы обучения и акселерации Almaty Business 2021 и региональной программы развития предпринимательства Almaty Business 2025 проведено совместно с ассоциацией семейного бизнеса в Казахстане (АСБК) мероприятие, где Компания выступила с кейсом о помощи МСБ в развитии и укреплении бизнеса через цифровую платформу и сервисы.

Проводится активная работа по исследованию отношения субъектов рынка к бренду открытой цифровой платформы ISMET.KZ и бренду Kazakhtelecom Business в целом. Вместе с тем проводится анализ ключевых сегментов рынка телекоммуникаций, таких как: «молодые» предприятия (возрастом до 5 лет), малый и средний бизнес и конкурентная среда.

В целях понимания ситуации на региональном рынке телекоммуникаций на ежеквартальной основе формируется Паспорт региона, в котором отражается детализированная информация по позициям Компании в отдельно взятом регионе и локальным конкурентам.



## Бренд-позиционирование

Регулярно проводимые опросы и исследования показывают значимость бренда при выборе поставщика телекоммуникационных услуг. С целью дальнейшего укрепления бренд-позиции на корпоративном сегменте через продукты, специальные проекты,

цифровую платформу ISMET.KZ и повышения знаний о бренде KazakhTelecom Business в 2021 году проводилось маркетинговое продвижение в онлайн и офлайн, нацеленное на системную коммуникацию клиентов с брендом.

## Планы и задачи на 2022 год

В планы на 2022 год по корпоративному бизнесу входит сохранение тенденции роста потребления Интернет-трафика. Аналогично прошлому периоду основной прирост доходов планируется обеспечить за счет продажи транзитных каналов по направлению Китай — Европа, а также каналов на Центральную Азию:

- 1 продажи новых 2x100G транзитных каналов в направлении Китай — Европа;
- 2 продажи новых транзитных каналов в направлении Узбекистана и Кыргызстана при условии реализации проекта «7x100G Узбекистан, Кыргызстан»;
- 3 внедрение системы «Антифрод» и увеличение количества голосового трафика.

### ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ НА 2022 ГОД:

1. Активная работа по удержанию и увеличению существующих объемов Интернет-каналов и недопущение досрочного расторжения контрактов.
2. Увеличение доли присутствия на локальном B2O рынке и заключение новых выгодных контрактов с операторами связи второго уровня.
3. Удовлетворение потребности в объемах операторами сотовой связи.
4. Проведение мероприятий по сохранению объемов международного трафика с сетей сотовых операторов путем предоставления скидок на популярные международные направления.

По итогам 2021 года «Уровень лояльности NPS B2B» снизился и составил 15%. Основными причинами снижения показателя является недовольство клиента качеством услуг. В период пандемии начался активный рост онлайн взаимодействий. Продажи переводились в online режиме, сотрудников переводили на дистанционный режим работы, а также перевод школьников и студентов на удаленный формат обучения создали беспрецедентную нагрузку на сеть.

Входящий и исходящий трафик на сегменте B2X вырос в 1,5-2 раза. Бизнес, которому в допандемийный период было достаточно сравнительно невысоких скоростей, сегодня нуждается в оптических технологиях и высоких скоростях. Поэтому в 2022 году перед корпоративным сегментом стоят глобальные задачи по переводу бизнеса на улучшенные технические характеристики. Кроме того, задачи на 2022 год направлены на сокращение расходов на бумагу, логистику, уменьшение трудозатрат персонала продаж и обслуживания за счет перевода сервисных транзакций онлайн и за счет цифровизации процессов подключения по оптике.

### Плановые значения объемов

Тыс. портов

