

Предисловие

Вашему вниманию предлагается очередной интегрированный отчет о деятельности АО «Казакхтелеком» (далее — АО «Казакхтелеком»/Компания) за прошедший 2021 год, которым мы с радостью и гордостью делимся со всеми заинтересованными лицами. Данный документ, содержащий финансовые показатели, стратегические ориентиры и бизнес-результаты Компании, демонстрирует нашу открытость перед всеми стейкхолдерами, инвесторами и общественностью. Отчет всесторонне отражает реальное состояние Компании за прошедший период, на его основе складывается видение развития всей телеком-отрасли Казахстана в целом. Отчетность подобного рода способна не только удовлетворить профессиональный интерес экспертного сообщества — она является реальной возможностью для самой Компании лишиться раз сфокусированно взглянуть на все свои внутренние процессы, тем самым обеспечивая data driven decision менеджмент. Поэтому АО «Казакхтелеком», как никто другой, заинтересовано в появлении полного и объективного обзора финансово-хозяйственной деятельности всех его структур и подразделений.

Отметим, что после мощного импульса для развития телекоммуникационного рынка, который возник на фоне пандемийных ограничений в 2020 году, прошедший год для Компании ознаменовался, прежде всего, внутренним перестроением, направленным на обеспечение оперативности принятия решений и мобильности в управлении бизнес-процессами. На практике это означает, что наш подход к управлению стал целеполагательным и клиентоцентричным в гораздо большей степени, чем это было ранее. Мы сфокусировались на устранении тех преград внутри нашей системы, которые в той или иной степени не позволяли в нужном темпе достигать заявленных целей и не давали возможности решать запросы клиентов здесь и сейчас в режиме реального времени. Это перестроение является довольно трудоемким процессом, поскольку в некоторых случаях нам приходится распутывать огромную цепочку неэффективных взаимосвязанных процессов, состоящих из довольно «тугих узлов». Каждый из вас понимает, что технологичная компания — это многоступенчатая и разветвленная система, в которой сложно разделять процессы на приоритетные и менее важные, поскольку эти процессы зачастую тесно связаны между собой.

Тем не менее, в прошлом году нам удалось добиться эффективной кроссфункциональности и, что важнее всего, увидеть положительную оценку наших усилий со стороны клиентов, поскольку наши механизмы заработали совсем на других скоростях. Одним из результатов наших управленческих реформ стали цифровые продукты, позволяющие клиентам управлять своими услугами самостоятельно, без физического взаимодействия с нашими офисами: если в 2020 году мы предоставили возможность клиентам коммуницировать с нами посредством внедренных онлайн-чатов, то уже в прошлом году диджитал-каналы взяли на себя полноценную функцию по консультированию и юридическому сопровождению запросов абонентов. Более того, путем усовершенствования государственных регулятивных норм мы обеспечили полное онлайн-сопровождение и подписание договоров в мобильном приложении для физических лиц. В онлайн-среду также были переведены процессы взаимодействия с клиентами и на наших порталах для физических и юридических лиц. Бесспорно, 2021 год прошел в АО «Казакхтелеком» под знаком цифровой активности.

Одновременно мы продолжили наращивание абонентской базы и телекоммуникационной инфраструктуры в стране за счет развития на базе совместного с государством проекта «ВОЛС в СНГ» новых местных сетей. Здесь нами было реализовано две значимых инициативы: мы запустили пилотный проект «Партнер в СНГ», предусматривающий сотрудничество с предпринимателями и предоставляющий право самостоятельно подключать конечного потребителя к Интернету от ближайшей линии связи. Кроме того, мы запустили пункты открытого доступа в Интернет eQoldau, порталы в которых оснащены USB-разъемами, системой считывания биометрических данных для идентификации пользователя и т. д. Такие терминалы дают возможность заказать документы, удостоверяющие личность, получить и скачать на флеш-карту любую государственную справку, записаться на очередь к врачу, совершить покупку любого товара и заказать курьерскую доставку — то есть приводят в село абсолютно все цифровые услуги, доступные нашему городскому населению. Таким образом АО «Казакхтелеком» уже без участия государства продолжает работу по окончательному устранению цифрового неравенства между сельским и городским населением.

При этом одной из главных инфраструктурных проблем является подключение к оптоволоконному Интернету — эта связь на сегодняшний день действительно является ключевой технологией в обеспечении потребителя качественным широкополосным доступом к сети Интернет. Однако это достаточно дорогостоящий с технологической точки зрения продукт с большими трудозатратами по прокладке проводных сетей до каждой квартиры или домохозяйства. Поэтому Компания в прошлом году первая в Центральной Азии и одна из немногих в мире начала работу по запуску сетей FWA для фиксированного беспроводного доступа в Интернет. Эта технология предусматривает использование выделенных сетей с отдельным диапазоном радиочастот 2 300 МГц (band 40) и позволяет оказывать услуги по предоставлению широкополосного доступа для домохозяйств в частном секторе. В этом году мы намерены масштабировать опыт по построению пилотных сетей FWA по всей территории страны, при этом следует отметить, что сети FWA после проведения небольшой модернизации будут готовы в будущем к миграции на технологию 5G, что позволит увеличить их емкость.

Прошлый год также стал очередной вехой по диверсификации нашего бизнеса — мы охватываем смежные с телекомом отрасли, выпуская на них новые продукты и сервисы. В частности, понимая, что жизнедеятельность населения постепенно мигрирует в цифровое пространство, в прошлом году мы продолжили развитие онлайн-сервиса IMedicus — медицинского обслуживания в цифровом формате. На сегодняшний день через данное приложение казахстанцами проведено свыше 120 тыс. консультаций с более чем 220 врачами различного профиля. Примером цифровой диверсификации можно назвать и платформу TV+, которая была запущена нами весной 2021 года и предоставляет пользователям широкую линейку как зарубежного, так и отечественного контента. Если на момент запуска пользователями платформы могли стать только абоненты «Казахтелекома», то на сегодняшний день такая возможность предоставлена абсолютно всем желающим — уже более 200 тыс. жителей страны стали пользователями платформы.

Безусловно, важнейшими показателями эффективности деятельности Компании, на которые ориентируемся мы сами и все стейкхолдеры вместе с потенциальными инвесторами, являются данные о финансово-экономической деятельности крупнейшего телеком-оператора страны. Вы можете подробно ознакомиться с ними далее в нашем отчете. Отметим лишь, что тенденция роста выручки и чистой прибыли Компании, которая складывалась на протяжении последнего десятилетия, была продолжена. Одновременно АО «Казахтелеком», несмотря на активное освоение новых сегментов рынка и разворачивание новых проектов, держит свои долговые обязательства на умеренном уровне, позволяющем обеспечивать финансовую устойчивость актива: в октябре 2021 года международное агентство Standard&Poor's Global Ratings в своем очередном отчете подтвердило присвоенный ранее Компании уровень BB+ (прогноз «Стабильный»). В декабре другое рейтинговое агентство Fitch Ratings также подтвердило рейтинг нашей Компании на уровне BBB- (прогноз «Стабильный»).

В обоих случаях выводы международных рейтинговых структур основывались на высоких показателях рентабельности Компании и умеренном уровне долга при существенной величине генерируемого свободно денежного потока от операционной деятельности. Другим немаловажным критерием успешности всех предпринимаемых нами действий для менеджмента Компании является положительная обратная связь от абонентов — наш NPS, индекс потребительской лояльности бренда АО «Казахтелеком». Как следует из приведенного ниже отчета, этот показатель готовности наших абонентов к повторным покупкам продуктов и услуг Компании также демонстрирует ежегодный прирост, что свидетельствует о правильности выбранного нами пути развития. Мы и впредь в своих действиях будем руководствоваться возложенными на нас обязательствами со стороны акционеров и общественности, реальными потребностями рынка в развитии того или иного сегмента сферы телекоммуникаций, а также требованиями по качеству услуг и сервиса со стороны клиентов АО «Казахтелеком».