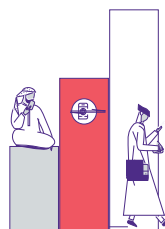


قطاع الأفراد



في عام 2024، حقق قسم خدمات الأفراد في **stc** نمواً استثنائياً مدفوعاً بمبادرات مبتكرة تركز على العملاء، وحلول رقمية متطورة، ساهمت هذه الجهود في تعزيز تفاعل العملاء وزيادة معدلات الاحتفاظ بهم، مما أدى إلى تحقيق أداء مالي متميز وترسيخ مكانة **stc** كشركة رائدة للابتكار في قطاع خدمات الأفراد.

نمو بدعم من المبادرات المبتكرة

حقق قسم خدمات الأفراد أداءً استثنائياً في عام 2024 من خلال إطلاق مبادرات تهدف إلى تعزيز رضا العملاء وتفاعلهم، مع التركيز على تلبية احتياجات الشرائح المختلفة، ومن أبرز هذه المبادرات، برنامج «Youth from **stc**» الذي استهدف طلاب الجامعات بين 18 و24 عاماً، حيث قدم باقات مخصصة مع خصومات وعروض حصرية.

تطوير حلول المنزل الذكي

عززت **stc** من حلولها للمنزل الذكي عبر إطلاق أنظمة أئمة وأمن متقدمة بالتعاون مع مزودين محليين، مما رفع مستوى الأداء وواكب أهداف الاستدامة، تلبية هذه الحلول الطلب المتزايد على المساحات الموفرة للطاقة والأمن، مما يدعم رؤية **stc** للمستقبل المستدام.

الابتكار في المدفوعات الرقمية

قامت **stc** بتبني وسائل دفع رقمية حديثة مثل Apple Pay و Samsung Pay، مما سّهل عمليات الدفع وعزز أمانها لتلبية تطلعات العملاء المهتمين بالتكنولوجيا.

توسع في مجتمع الألعاب الإلكترونية

قدمت **stc** منتجات وخدمات مخصصة لعشاق الألعاب الإلكترونية، معززة تجربتهم ومواكبة لاحتياجاتهم، كما طورت منصة إدارة الخدمات الرقمية (DSDP)، مما أدى إلى تحسين تجربة العملاء وتقليل شكاوى الأطراف الخارجية.

أحرزت **stc** تقدماً كبيراً في مجال التحول الرقمي عبر تقديم رحلة عملاء إلكترونية متكاملة، وتحسين وظائف موقعها الإلكتروني وتطبيقها المحمول، من خلال طرح ميزات مثل الشريحة الإلكترونية (eSIM) والقسائم الإلكترونية (eVouchers)، قدمت حلولاً مرنة وصديقة للبيئة، بما يتماشى مع أهداف الاستدامة، كما أدى إطلاق نظام دعم الأعمال (BBS) إلى تبسيط العمليات وتحسين تفاعل العملاء.

أبرز الإنجازات

تحسين تجربة العملاء: تم إدخال استبيانات رضا العملاء داخل التطبيق، مما رفع معدلات الاستجابة إلى 3.8% مقارنة بـ 2% كمتوسط للمجال.

تطوير تجربة التحول: توسيع نطاق التغطية الدولية وتحسين إدارة تبادل البيانات وضغط الاستخدام لضمان اتصال سلس للمسافرين.

التقدم الرقمي: زيادة الإيرادات الرقمية عبر تحسين تجربة المستخدمين.

التميز في الألعاب الإلكترونية وحلول المنزل الذكي: إطلاق منتجات تستهدف مجتمع الألعاب الإلكترونية، وتعزيز الحلول الذكية.

الجوائز والتكريم

حائزة مبيعات أجهزة Honor: تكريم **stc** الكويت كأحد أفضل المشغلين عالمياً في مبيعات أجهزة Honor.

حائزة Huawei OTF: تكريم لتوسع قاعدة العملاء والتحول الرقمي المتقدم.

نظرة إستراتيجية لعام 2025

سيواصل قسم خدمات الأفراد التركيز على التحول الرقمي وزيادة رضا العملاء، مع إعطاء الأولوية:

تحسين تجارب العملاء لجعل العمليات أكثر سهولة.

تعزيز سمعة العلامة التجارية في الثقة والابتكار.

لتعزيز الإيرادات الرقمية عبر تحسين المنصات.

تتوافق هذه المبادرات مع رؤية **stc** في تجاوز توقعات العملاء ومواكبة التطورات الرقمية السريعة.