



## 2. المشاريع والشراكات الرئيسية

في عام 2025، عززت stc حضورها في السوق من خلال شراكات استراتيجية وإطلاق برامج مبتكرة لتعزيز تفاعل العملاء:

- أسهم التعاون مع بنك بويان حساب YOU الخاص بالشباب في البنك التجاري الكويتي في فتح قنوات جديدة للتواصل مع العملاء، مما عزز جاذبية stc لدى الفئات الشابة.
- شكّل تعزيز تجربة برنامج الولاء "قطاف" محطة رئيسية خلال العام، حيث قدّم البرنامج تجربة رقمية مطوّرة بالكامل عبر جميع القنوات. وأصبحت عملية كسب النقاط واستبدالها أسرع وأسهل وأكثر قيمة بفضل التحسينات المستمرة على تطبيق mystc KW والموقع الإلكتروني. ويتمتع العملاء اليوم بتجربة استخدام أكثر سلاسة، واستبدال فوري للنقاط، ورؤية أوضح لمكافاتهم.
- وفي الوقت ذاته، وشعت stc منظومة "قطاف" عبر شبكة متنامية من الشركاء في مجالات التجزئة، ونمط الحياة، والمطاعم، والترفيه، والخدمات الرقمية، مما جعل "قطاف" أكثر برامج الولاء قيمة ومكافأة في الكويت. وقد عززت هذه التطويرات ولاء العملاء وسهولة الاستخدام ومستوى التفاعل اليومي.

## 3. الابتكار والرقمنة

- حافظت stc على ريادتها في مجال الابتكار الرقمي من خلال مواصلة الاستثمار في تقنيات الجيل القادم ومنصات تجربة العملاء.
- أسهم إطلاق تقنية الجيل الخامس المتقدم (5G Advanced) في تعزيز مكانة stc في صدارة طول الاتصال، مما مكّن العملاء من الاستفادة من خدمات أسرع وأكثر موثوقية عبر مختلف التطبيقات الرقمية.
- وبالتزامن مع ذلك، أطلقت stc العديد من التحديثات على التطبيق بهدف تحسين سهولة الاستخدام وإمكانية الوصول ورفع مستوى رضا المستخدمين، بما يضمن تجربة أكثر سلاسة وتخصيصاً عبر جميع نقاط التفاعل الرقمية.



# قطاع الأفراد



وتؤكد إنجازات قطاع الأفراد قدرة القطاع على التكيف سريعاً مع ديناميكيات السوق المتغيرة، مع الاستمرار في تقديم قيمة أكبر للعملاء وتعزيز الميزة التنافسية للشركة. وقد أسهمت المبادرات الاستراتيجية المدرجة أدناه في ترسيخ أساس قوي للتوسع والابتكار خلال المرحلة القادمة.

خلال عام 2025، قدّم قطاع الأفراد في stc أداءً قوياً رشح من خلاله ريادته في سوق الاتصالات شديدة التنافسية في الكويت. فقد حقق القطاع نتائج ملحوظة عبر مختلف المجالات، مما يعكس التزام stc المستمر بالابتكار، وترسيخ نهج يركز على العميل، وتعزيز التميز الرقمي. وتميّز هذا العام بهوامش أعلى في مبيعات الأجهزة، ونمو الإيرادات من الخدمات ذات القيمة المضافة، وارتفاع مستويات التفاعل مع العملاء عبر مختلف نقاط التواصل.

## 1. تعزيز التجربة الرقمية

كما حققت خدمات القيمة المضافة (VAS) نمواً مستمراً مدفوعاً بالأداء القوي لإيرادات القسائم الإلكترونية (e-voucher)، التي واصلت الارتفاع مع تسارع الطلب على القنوات الرقمية.

وتدعم خدمة Baity 5G توجه stc نحو التكامل بين خدمات الاتصالات الثابتة والمتحركة من خلال التوسع إلى ما هو أبعد من خدمات الهاتف المحمول ليشمل طول الاتصال المنزلي، بما يعزز ولاء العملاء، ويحدّ من معدلات فقدان العملاء، ويسهم في زيادة القيمة الدائمة للعميل ضمن قطاع الأفراد، وفي الوقت نفسه، تجاوز مشغل الشبكة الافتراضية المتنقلة (MVNO) التوقعات، مما يبرز توسع تأثير stc في السوق وقدرتها على الوصول إلى شرائح جديدة من العملاء من خلال عروض مرنة وتنافسية.



## نظرة عامة على الأداء

مقارنة بعام 2024، حقق قطاع الأفراد نمواً مالياً وتشغيلياً قوياً، متفوقاً على مؤشرات السوق، ومُحافظاً على مكانته الريادية عبر مؤشرات الأداء الرئيسية. وواصل القطاع تسجيل أدنى معدل فقدان عملاء في فئة خدمات الصوت بنظام الدفع الآجل، وهو ما يعكس مستوى عالياً من رضا العملاء وولائهم، إلى جانب الحفاظ على قاعدة مشتركين مستقرة، مدعومة بتطوير القنوات الرقمية، وتقديم عروض قيمة متميزة، واستمرار الاستثمار في جودة الشبكة وتجربة العملاء.

وشكّل النمو الملحوظ في هوامش الأجهزة، والمدعوم بالأداء القوي لـ zeed، الإنجاز الأبرز خلال عام 2025، حيث أسهم هذا التنوع في تعزيز الربحية وترسيخ الحضور القوي لشركة stc في قطاع التجزئة.

كما أبرزت مؤشرات الأداء الرئيسية الصادرة عن قطاع الاستراتيجية المؤسسية استمرار الزخم الإيجابي عبر مختلف مصادر الإيرادات، مؤكدةً المساهمة الجوهرية لقطاع الأفراد في نمو stc الإجمالي، ودوره المحوري في دعم قيادة الشركة في سوق المستهلكين.

## الجوائز والتكريمات



حصدت stc جائزة مرموقة واعترافاً مهماً بها كالشريك العالمي الأكثر قيمة لـ HONOR، ما يعكس تميزها وموثوقية أدواتها في قطاع البيع بالتجزئة.

حصلت stc على جائزة سماتيز الفضية في حفل توزيع جوائز أم أم إي سماتيز الشرق الأوسط وشمال أفريقيا MMA Smarties MENA، مما يبرز قوة الشركة في التسويق الرقمي وتعزيز تفاعل العملاء.

## تعزيز تجربة العملاء

نظراً لأن تجربة العملاء شكّلت أولوية رئيسية لقطاع الأفراد لدى stc خلال عام 2025، تم إطلاق فريق عمل متخصص لخدمات التجوال بهدف تحسين جودة خدمات التجوال الدولي وضمان اتصال سلس للمسافرين. وتتمتع stc اليوم بأكبر تغطية لخدمات التجوال في دولة الكويت، وبأوسع نطاق تجوال على مستوى دول مجلس التعاون الخليجي، حيث تمتد شبكة التجوال إلى 300 مشغّل في 171 دولة حول العالم. وفي الوقت نفسه، أصبحت خدمات التجوال عبر تقنية VoLTE متاحة بنسبة 100% في أكثر من 30 دولة زيارةً تتوفر فيها هذه الخدمة.

كما أسهمت إضافة Apple Pay كخيار دفع جديد عبر تطبيق mystc KW في تعزيز سهولة الاستخدام، وتشجيع مستويات أعلى من التفاعل الرقمي مع قنوات الشركة.

وخلال النصف الثاني من عام 2025، حققت stc تحسينات ملموسة عبر مؤشرات الأداء الرئيسية لتجربة العملاء (CEX)، والتي عكست تطوراً فعلياً في جودة الخدمة وأداء الشبكة، وذلك على النحو التالي:

- **جودة الخدمة:** خفض متوسط زمن الاستجابة من 175 ميلي ثانية إلى 94 ميلي ثانية، مما وفر تجربة استخدام أسرع وأكثر استجابة.
- **موثوقية الشبكة:** القضاء على معدل فشل الاتصال بالشبكة، حيث انخفض من 0.6% إلى 0%.
- **متوسط زمن الربط:** تقليص زمن التأخير من 13 دقيقة إلى 6 دقائق، ما ساهم في تسريع الوصول إلى الخدمة.
- **شكاوى العملاء:** انخفاض الشكاوى المتعلقة بالتجوال بنسبة 80%، بما يعكس تحسناً ملحوظاً في رضا العملاء.
- **معدل الربط:** تحقيق نسبة نجاح 100% في الاتصال بالشبكة، بما يضمن تجربة اتصال سلسة دون انقطاع.

## الرؤية نحو عام 2026 وما بعده

في عام 2026، ستواصل stc تعزيز استراتيجيتها الموجهة للمستهلكين الأفراد من خلال تطوير مستويات التخصيص وتوسيع منظومتها الرقمية. وتهدف هذه الجهود إلى رفع مستويات التفاعل والولاء وتعزيز قيمة العملاء على المدى الطويل.

- ركّز قطاع المستهلكين في stc على تعزيز تفاعل العملاء وتطوير خدماته بما يلبي احتياجات قاعدة عملاء متنوعة وسريعة النمو. وستتمثل الأولوية الاستراتيجية الرئيسية في تقديم عروض مُجزأة وموجهة، مدعومة بتحليلات بيانات متقدمة، لتوفير تجارب أكثر ملاءمة وتخصيصاً لكل فئة من العملاء.
- كما سيواصل القطاع التركيز على تطوير المنصات الرقمية لـ stc، والاستثمار في تقنيات وقدرات جديدة لتمكين رحلات ذاتية الخدمة أكثر سلاسة وكفاءة وسهولة في الاستخدام. وستظل تحسينات الوصول الرقمي وتسهيل العمليات عنصراً أساسياً للحفاظ على التفاعل عبر جميع نقاط الاتصال.
- وسيتمثل جانب رئيسي آخر من مجالات التركيز في تعزيز برنامج الولاء "قطاف"، من خلال عروض وشراكات جديدة، وتقديم مكافآت حصريّة وذات قيمة أكبر، لتحقيق رضى العملاء وتعزيز ثقتهم.
- كما تسعى stc إلى تعزيز تنوع الخدمات ضمن محفظة منتجاتها، بما يضمن تلبية احتياجات العملاء المتغيرة من خلال مجموعة أوسع من العروض المبتكرة والملائمة.

ومن خلال هذه الأولويات، ستواصل stc البناء على زخمها القوي في قطاع الأفراد، بما يعزّز ولاء العملاء ويرفع مستوى خلق القيمة طوال عام 2026