

وحدة العملاء

حققت وحدة العملاء في stc نمواً استثنائياً في عام 2023م مستفيدة من التوقعات الإيجابية للاقتصاد الكلي، واستمرار تدفق الوافدين، والتوسع في نشر الألياف الضوئية، بالإضافة إلى الفرص المتزايدة في مجال خدمات النمو. وتمكنت وحدة العملاء من الحفاظ على مكانة متميزة متفوقة على السوق خلال الاستفادة من خبراتها المتطورة، وجودة خدماتها ومهارات التحليل وذكاء الأعمال لخلق فرص جديدة مدعومة بالتحليلات.

وقد كان عام 2023م استثنائياً لوحدة العملاء، حيث تمكنت من تحقيق الاستفادة القصوى من ميزات محرك التحليلات الخاص بها مع توسيع عمق ونطاق قدراتها. كما قامت قيادة الوحدة بتصميم إطار إداري وتمكيني من صنع القرارات المبنية على التحليل المتقدم للبيانات، مما ساهم في تطوير قدرات الوحدة الرقمية وخلق تجربة عميل استثنائية، بالإضافة لتحسين إمكانياتها في تصميم الخدمات والاستهداف. وقد ساهم ذلك في تحقيق عدة إنجازات، والتي تتضمن تحقيق أقل معدل لتسرب العملاء، وأكبر قاعدة من العملاء النشطين على تطبيق mystc، وأكبر قاعدة من عملاء برنامج قطاف وأعلى درجات الرضا عن الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء باستخدام مؤشر صافي نقاط الترويج (NPS) وفي الوقت ذاته، حسنت من كفاءة الإنفاق لديها.

فيما يتعلق بخدمات الجوال، تمكنت الوحدة من الحفاظ على ريادتها في السوق من خلال الاستفادة من تحليل البيانات، والخبرة العريقة في تقديم خدمات الشبكة، والعروض الموجهة الخاصة لخلق قيمة مضافة، إضافة إلى تطبيق استراتيجية التسويق الموجه. وفي الواقع، كان لاستراتيجية التسويق الموجه والتي تم تمكينها من خلال التحليلات الذكية للحملات التسويقية والمبيعات وإدارة قاعدة العملاء وبرامج الولاء أثراً فعالاً في تحقيق النمو المستهدف.

فعلى سبيل المثال، استفادت الوحدة من استراتيجية التسويق الموجه والتي مكنت وحدة العملاء من الاستحواذ على حصة أكبر من أي وقت مضى من تدفق السياح والزوار من الحجاج والمعتمرين. ومن الجدير بالذكر، أن تحقيق هذا النمو تم على الرغم من تحديات السوق مثل المنافسة الشديدة من مشغلي شبكات الهاتف الافتراضية الجدد (MVNOs) في بعض قطاعاتها الرئيسية. وبشكل عام، كان عام 2023م عاماً ناجحاً لخدمات الجوال من حيث زيادة قاعدة العملاء وتطوير الخدمات المضافة للباقات، مما يمهّد الطريق لعام آخر من النمو.

وعلى مستوى خدمات الثابت، تمكنت الوحدة من المحافظة على زخمها الإيجابي هذا العام من خلال تحقيق النمو في باقات النطاق العريض عالية السرعة التي تغطي كلاً من الألياف الضوئية إلى المنزل (FTTH) وشبكة النفاذ اللاسلكي الثابت (FWA)، وتحفيز قاعدة العملاء ورفع متوسط العائد لكل مستخدم (ARPU)، واستهداف الخدمات ذات المردود الأعلى، والتحفيز للانتقال من القاعدة النحاسية القديمة إلى تقنيات النطاق العريض عالية السرعة.

كما قامت الوحدة أيضا بتوسعة وتحفيز نشر خدمات الألياف الضوئية بالاستفادة من خدمة فتح النطاق العريض (Open Access) وذلك لرفع وتيرة النمو لديها. وعليه، تمكنت الوحدة من تحقيق نمواً مذهلاً في كلا من الألياف الضوئية إلى المنزل (FTTH) وشبكة النفاذ اللاسلكي الثابت (FWA) على الرغم من المنافسة الشديدة والضغط التنظيمية، مما أدى لنموها بشكل أسرع من السوق والتي أدت لتعزيز حصتها السوقية وساهمت في زيادة قاعدة العملاء لديها وبالتالي إرساء الأساس لنمو وتطور مستمر في المستقبل.

أما على مستوى خدمات النمو في الوحدة، فقد حققت أداءً قوياً في عام 2023م، مع تحقيق آفاقاً جديدة في خدمة البث الترفيهي والألعاب والرياضات الإلكترونية وإنترنت الأشياء والمنزل الذكي وإلكترونيات المستهلك والخدمات اللوجستية، ففي مجال البث الترفيهي على وجه التحديد، حققت نمواً غير مسبوق في قاعدة عملاء stc tv النشطة، حيث نمت بـ 2.3 ضعفاً مقارنة بالعام الماضي وذلك من خلال منصة حديثة وتجربة مستخدم متميزة، ومحفظة ذات محتوى متنوع وجذاب، وتمركز قوي في السوق من خلال الباقات المتجددة. وفيما يتعلق بخدمات الألعاب الإلكترونية، فقد حققت نمواً كبيراً في قاعدة عملاء stc play مقارنة بالعام الماضي مع زيادة عدد العملاء المسجلين والنشطين على المنصة. علاوة على ذلك، فقد عملت الوحدة جاهدة على تطوير قدراتها في stc play للاستفادة من قاعدة عملائها والحصول على حصتها العادلة في سوق الألعاب والرياضات الإلكترونية المتنامي لترسيخ مكانتها في فضاء الألعاب الإلكترونية.

وبالإشارة لمجال مبيعات الأجهزة، فقد قامت الوحدة بتوزيع محفظة منتجاتها لتشتمل على مجموعة واسعة من إلكترونيات المستهلك مع نمو ملحوظ في أجهزة الألعاب وإنترنت الأشياء والمنزل الذكي. كما ركزت أيضاً على الارتقاء بخدمات ما بعد البيع لإلكترونيات المستهلك من خلال خدمات الإصلاح والتأمين والضمان وإعادة البيع والاستبدال وغيرها من خدمات القيمة المضافة (VAS). كما تمكنت من التخفيف من المخاطر المتعددة التي تواجه أعمالها في مجال إلكترونيات المستهلك، مثل تحديات سلاسل التوريد، من خلال علاقاتها الاستثنائية والقوية مع المصنعين والموردين.



أما فيما يخص الخدمات اللوجستية، فقد نمت قاعدة عملائها وقدراتها بشكل كبير مما ساهم في مضاعفة عدد عمليات تسليم الميل الأخير للعملاء الجدد. وأخيراً، فقد قامت الوحدة بتعزيز قدرات التوزيع المحلية والإقليمية لديها، واستفادت من إطلاق مشغلي الشبكات الافتراضية الجدد (MVNOs) في المملكة لتنمية أعمال التوزيع وتطويرها.

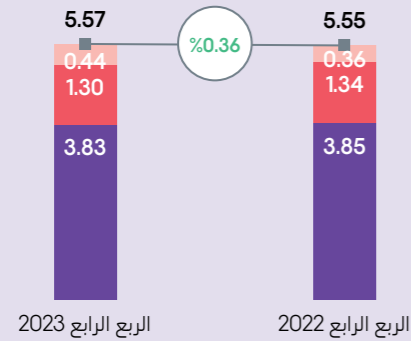
وحدة العملاء في 2024م

انطلاقاً من الأداء الاستثنائي المحقق في العام 2023م، تتطلع وحدة العملاء إلى تحقيق إنجازات كبيرة في عام 2024م. وتسير الوحدة على الطريق الصحيح لتصبح مزود أسلوب الحياة الرقمي للمستهلك، ولتحتل المكانة الريادة في سوق الاتصالات، والحفاظ على ريادتها من خلال خلق القيمة المضافة وتجربة العميل المميزة وتطبيق استراتيجية التسويق الموجه.

ومن جهة أخرى، ستعمل على إثراء محفظة خدمات النمو لبناء مستقبل مرّن ولتكون الاختيار الأمثل للمستهلك في مجال إلكترونيات المستهلك والبث الترفيهي والألعاب والرياضات الإلكترونية. ولن تكتفي بذلك، بل ستواصل تطوير قدراتها وتسويقها تجارياً في المملكة وخارجها بما تملكه من أساس متين، لتحقيق أهداف استراتيجية stc تجراً 2.0 والتي تتمحور حول التوسع في محاور النمو المختارة من الخدمات الرقمية والأساسية، وتسويق العملاء بتجربة سلسلة ذات طابع شخصي.

مشتركي الهاتف الثابت

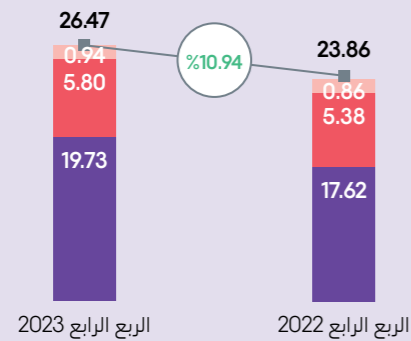
(بالملايين)



اشتراكات الوصول اللاسلكي الثابت
اشتراكات النطاق العريض السلكية الثابتة
خطوط الهاتف الثابت قيد التشغيل

مشتركي الهاتف المحمول

(بالملايين)



مسبق الدفع
المفوتر
M2M

الجوائز والتكريمات



الجهة المانحة

هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية