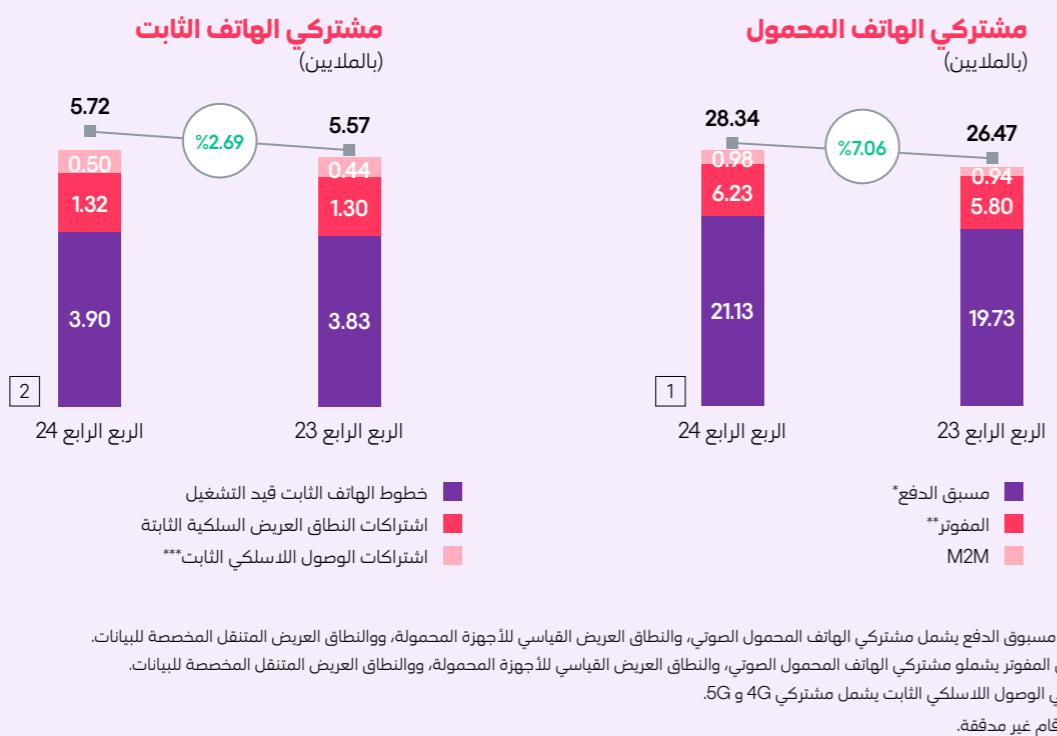


وحدة العملاء

لها، مستندة إلى تحليلات متقدمة ونحوه تسويقي دقيق وموجه، وبأي تفiedad استراتيجيتها الجديدة في مجال خدمات النمو كركيزه الأساسية لبناء مستقبل أكثر مرونة، مما يعزز من جاذبية stc ك الخيار الأول للعملاء في قطاع الأجهزة والخدمات الرقمية. وتعنى إلى بلوغ آفاق جديدة بالتواري مع تحقيق عوائد قوية لمساهميها مدفوعةً بمكانها القوية ومسيرتها الحافلة بالنجاح.

وحدة العملاء في عام 2025م
تطلع وحدة العملاء إلى تحقيق إنجازات كبيرة تتمحور حول دفع عجلة النمو في سوق الاتصالات وضمان الحصول على حصتها العادلة من هذا النمو. وتؤكد stc التزامها بتوفير خدمات الإنترنت المنزلي والمتنقل على السرعة بما يسهم في ترسیخ مكانها كمزود رائد لأساليب الحياة الرقمية. وتحرص stc على الحفاظ على رياحتها في السوق من خلال تقديم عروض قيمة مضافة وتجربة عملاء لا مثيل لها.

حققت وحدة العملاء نمواً قوياً وإنجازات بارزة في عام 2024م على خلفية التحسن الملحوظ في أداء الاقتصاد الكلي في المملكة والتزام stc بتوفير تجارب استثنائية وخدمات عالية الجودة تفوق تطلعات العملاء. وجاء هذا النمو مدعوماً بتوسيع الاقتصاد وزيادة أعداد المقيمين والسياح، إلى جانب تدفق حجاج بيت الله الحرام والمعتمرين. وتحصلت stc في تعزيز أدائها وترسيخ ثقة عملائها عبر بناء شراكات طويلة الأجل والاستفادة من قدرات التحليلات المتقدمة وتبني نموذج تشغيلي يركز على الابتكار الرقمي.



شهدت أساليب تسويق خدمات الثابت تطوراً ملحوظاً، مع انتقالها من قنوات البيع التقليدية إلى نموذج التسويق عبر المنصات الرقمية. وقد أسهمت هذه الاستراتيجية، إلى جانب تحسين تجربة العملاء الرقمية، في تحقيق نمو بنسبة 9% في المبيعات على أساس سنوي. ولعب محرك التحليلات المتقدمة دوراً محورياً في تحسين دقة استهداف العملاء، مما ساعد في استقطاب عملاء جدد وتعزيز قدرة stc على الاحتفاظ بعملائها الحاليين. كما انعكست هذه الجهود بشكل إيجابي على تقليل معدل تسرّب العملاء، مما يؤكد فعالية الاستراتيجيات المستندة إلى البيانات والابتكار المستمر في تحسين تجربة العملاء. ونتيجةً لهذه التحسينات، تمكنت stc من تسجيل نمو قياسي في قاعدة مشتركي الإنترنت المنزلي، مما عزز مكانها الريادية في السوق.

وفيما يخص خدمات النمو، أجرت stc مراجعة شاملة لاستراتيجيات خدماتها بهدف إعادة توجيه مساعدتها لدفع عجلة النمو المتتسارع، حيث نجحت في تعزيز مكانة منصتها stc tv لتكون المنصة الأفضل من نوعها والأكثر شمولية للمحتوى الإعلامي والترفيهي المتنوع، وذلك من خلال مواجهة متواهها مع نطلعات قاعدة عملائها. وأنجح هذا التحول الاستراتيجي توفر تجربة سلسة ومتکاملة للقاعدة التنموية من مستخدمي المنصة مع تعزيز فرص تطوير عروض خدمات الاتصالات الأساسية. ومؤمنة بذلك، واصلت stc تطوير خدمات أسلوب الحياة من خلال توسيع نطاق العروض والمزايا المقدمة في إطار برنامج الولاء والذي سينتقل نحو جيل جديد من العروض التي ستلي جمجمة احتياجات أسلالب الحياة الرقمية للعملاء.

وحققت stc أداءً قوياً هذا العام في **مبيعات الأجهزة** بفضل تنويع محفظة منتجاتها وتوسيع قنوات المبيعات وتبني نموذج التسويق الموجه والارتفاع بتجارب العملاء، وتمكن من تعزيز رياحتها في السوق عبر ابتكار وطرح مجموعة واسعة من المنتجات بما فيها الأجهزة الشخصية والألعاب الإلكترونية وإنترنت الأشياء وأجهزة المنزل الذكي. كما ركزت stc على توسيع محفظة الأجهزة المنزلية الذكية لتشمل أجهزة وخدمات متنوعة منها التراكيب وخدمات ما بعد البيع. إضافياً إلى ذلك، واصلت stc سعيها لتعزيز عروض القيمة التي تقدمها في مختلف فئات الأجهزة من خلال خدمات ما بعد البيع مثل الاستبدال والإصلاح والتأمين والضمان وغيرها من خدمات القيمة المضافة.

تحرص stc على ضمان مواءمة جهودها التوسعية في السوق مع المصالح طويلة الأجل لعملائها، وذلك من خلال تبني نهج يرتكز على تلبية احتياجات العملاء، وتحصلت stc هذا العام في ترسیخ قدرتها على تحقيق التوازن بين عمليات التوسيع والربحية المستدامة من خلال التركيز على زيادة الإيرادات وتحديث عملائها الداخلية التي ألمّرت عن نمو مستدام في طaci الأرباح.

وحافظت stc على رياحتها في **خدمات الجوال** من خلال توفير عروض قيمة مميزة نالت ثقة وإعجاب العملاء، إذ ركزت stc في هذا العام على التميز من خلال القيمة المضافة التي توفرها منتجاتها وخدماتها المبتكرة المصممة لتوسيع احتياجات الشرائح الرئيسية من العملاء.

ولعل أهم نجاحات stc في هذا العام تمثلت في استثمارها الفعال لفرض النمو الناجحة عن ارتفاع أعداد العملاء ضمن شرائح محددة، مثل المقيمين، والسياح، ومستخدمي خدمات التجوال الدولي. وقد جاء ذلك من خلال تعزيز عروض القيمة المضافة لخدماتها، وإطلاق مبادرات تسويقية موجهة بعنابة لتلبية احتياجات تلك الشرائح مع تحسين شامل للتجربة الرقمية للعملاء. علاوةً على ذلك، ساهم تركيز stc على تعزيز الإيرادات المستدامة عبر الاشتراكات طويلة الأجل في دفع عجلة النمو بخدمات الجوال، مما عزز مكانتها ك الخيار الأول للعملاء في السوق.

وتمكن stc من تسخير إمكاناتها وقدراتها المتطرفة لتجاوز التحديات الناجحة عن المنافسة المتزايدة مع المشغلين الرئيسيين ومشغلي الشبكات المتنقلة الافتراضية الجدد، والتي أضافت المزيد من التعقيدات إلى السوق، حيث اعتمدت stc على التحليلات المتقدمة وإدارة قاعدة العملاء القائمة على البيانات، واستراتيجيات استبقاء العملاء وتجربة العميل الاستثنائية وبرامج الولاء، وغيرها من القدرات التي ساهمت في ترسیخ المزايا التنافسية لـ stc في السوق الحيوية.

وعلى مستوى خدمات الثابت، واصلت stc تفوقها في تقنيات النطاق العريض عالية السرعة مسجلةً نمواً لافقاً من خلال استراتيجية مدرسوسة تهدف إلى التوسيع في المجالات ذات إمكانات النمو العالية، فمن خلال زيادة أرباح استثمارات البنية التحتية، تمكنت stc من الحفاظ على معدلات نمو قوية وضمان جاهزية عملائها للحصول على خدمات الجيل التالي في المستقبل. كما لعبت مبادرات الطرح الذكي للخدمات دوراً محورياً في تعزيز هذا الزخم مع توسيع نطاق الشبكة وتوفير الخدمات بكفاءة عالية.

الجوائز والتكريمات

