

وحدة العملاء

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 بتوسع الاقتصاد وزيادة أعداد المقيمين والسياح، إلى جانب تدفق حجاج بيت الله الحرام والمعمّرين. ونجحت stc في تعزيز أدائها وترسيخ ثقة عملائها عبر بناء شراكات طويلة الأجل والاستفادة من قدرات التحليلات المتقدمة وتبني نموذج تشغيلي يركز على الابتكار الرقمي.

تحرص stc على ضمان مواومة جهودها التوسعية في السوق مع المصالح طويلة الأجل لعملائها، وذلك من خلال تبني نهج يركز على تلبية احتياجات العميل. ونجحت stc هذا العام في ترسيخ قدرتها على تحقيق التوازن بين عمليات التوسع والربحية المستدامة من خلال التركيز على زيادة الإيرادات وتحديث عملياتها الداخلية التي أثمرت عن نمو مستدام في صافي الأرباح.

وحافظت stc على ريادتها 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 لتواكب احتياجات الشرائح الرئيسية من العملاء.

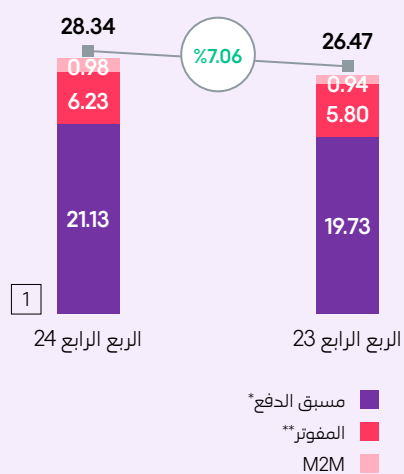
ولعلّ أهم نجاحات stc في هذا العام تمثّلت في استثمارها الفعّال لفرض النمو الناتجة عن ازدياد أعداد العملاء ضمن شرائح محددة، مثل المقيمين، والسياح، ومستخدمي خدمات التجوال الدولي. وقد جاء ذلك من خلال تعزيز عروض القيمة المضافة لخدماتها، وإطلاق مبادرات تسويقية موجهة بعناية لتلبية احتياجات تلك الشرائح، مع تحسين 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 كخيار أول للعملاء في السوق.

وتمكنّت stc من تسخير إمكاناتها وقدراتها المتطورة لتجاوز التحديات الناتجة 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 ترسيخ المزايا التنافسية لـ stc في السوق الحيوية.

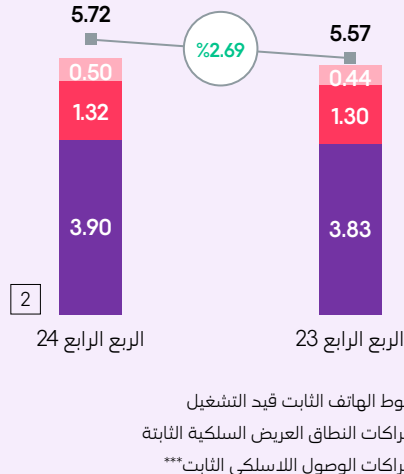
وعلى مستوى خدمات الثابت، واصلت stc تفوقها في تقنيات النطاق العريض عالية السرعة مسجلة نمواً لافتاً من خلال استراتيجية مدروسة تهدف إلى التوسع في المجالات ذات إمكانات النمو العالية، فمن خلال زيادة أرباح استثمارات البنية التحتية، تمكنّت stc من الحفاظ على معدلات نمو قوية وضمان جاهزية عملائها للحصول على خدمات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

وحدة العملاء في عام 2025م
تتطلع 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 عالي السرعة بما يساهم في ترسيخ مكانتها كمزود رائد لأساليب الحياة الرقمية. وتحرص stc على الحفاظ على ريادتها في السوق من خلال تقديم عروض قيمة مضافة وتجربة عملاء لا مثيل

مشتري الهاتف المحمول (بالملايين)



مشتري الهاتف الثابت (بالملايين)



* مشتري مسبق الدفع يشمل مشتري الهاتف المحمول الصوتي، والنطاق العريض القياسي للأجهزة المحمولة، ووالنطاق العريض المتنقل المخصصة للبيانات.
** مشتري المفوتر يشملو مشتري الهاتف المحمول الصوتي، والنطاق العريض القياسي للأجهزة المحمولة، ووالنطاق العريض المتنقل المخصصة للبيانات.
*** مشتري الوصول اللاسلكي الثابت يشمل مشتري 4G و 5G.

1-2 الأرقام غير مدققة.

الجوائز والتكريمات

