

## وحدة العملاء

كان عام 2025م محطةً محوريةً لوحدة العملاء في مجموعة stc، إذ شكّل مرحلة تسارع وتجديدٍ للطموح، ومع مواصلة مجموعة stc ريادتها لسوق الاتصالات في المملكة العربية السعودية، طوّرت وحدة العملاء نموذج أعمالها ليصبح أكثر مرونةً وتكيفاً مع التغيرات وأكثر ارتكازاً على العميل.

وانطلاقاً من التزامها المستمر بخلق القيمة لعملائها، عززت الوحدة قدراتها الرقمية بالاعتماد على حلول واستراتيجيات الذكاء الاصطناعي، بما يسهم في ترسيخ أسس النمو المستدام، مثل ذلك خطوةً فارقةً نحو رؤيتها في تشكيل ملامح الجيل القادم من الاتصال الذكي في المملكة.

**وعلى مستوى قطاع خدمات الجوال،** حافظت وحدة العملاء على ريادتها رغم حدة المنافسة من خلال استراتيجيةٍ تمحورت حول التميز القائم على القيمة المقدمة للعميل، ومستندةً إلى أصالة العلامة التجارية وزيادة شبكتها لتقديم تجارب استثنائية لمختلف فئات العملاء. كما نجحت الوحدة في جذب العملاء ذوي القيمة العالية والاحتفاظ بهم عبر استراتيجيات تفاعلٍ موجهة، وعروض مخصصة، وتجربة رقمية سلسة ومطورة. وخلال موسم حج 2025م، قدمت الوحدة تجربة اتصالٍ سلسة مدعومةً بجاهزية ميدانية عالية وعمليات تشغيلية مرنة. ومن جهة أخرى، أسهم التركيز المستمر على خلق القيمة في تعزيز مكانتنا الرائدة وتحقيق نمو في عدد المشتركين بنسبة 5% على أساس سنوي والحفاظ على الربحية على المدى الطويل رغم التغيرات المتسارعة في سوق الاتصالات.

واصلت العلامة التجارية الرقمية "جوّي" تجسيد هوية مجموعة stc الرقمية والشبابية من خلال تجربة متكاملة تقوم على البساطة والتمكين. وخلال عام 2025م، عززت العلامة أداءها واستقرارها عبر منصة رقمية جديدة، ما مهد الطريق لابتكارات قابلة للتطبيق وتكامل للخدمات، مؤكدةً مكانة جوي كأحد محركات النمو الرئيسية ونموذج يُحتذى به في مسيرة التحول الرقمي.

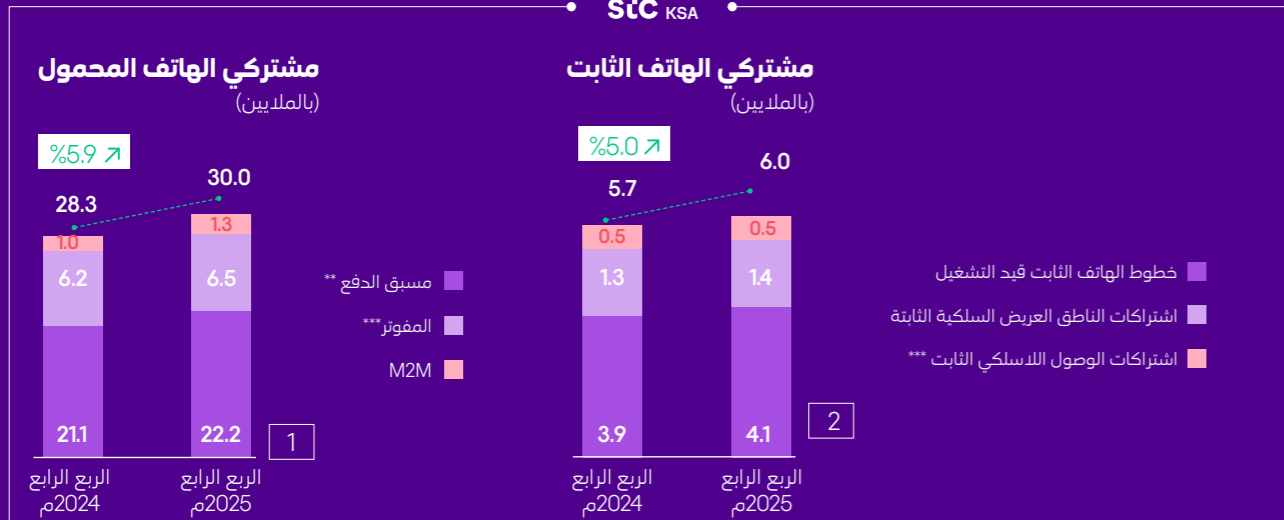
**وعلى مستوى خدمات الثابت،** حافظت وحدة العملاء على مكانتها في كل من خدمات الألياف البصرية (FTTH) والاتصال اللاسلكي الثابت (FWA)، مع تحقيق توازن بين النمو والجودة والربحية. واستمر نشر الألياف البصرية لتوسيع نطاق الوصول عالي السرعة إلى مزيد من الأحياء السكنية والمنازل في أنحاء المملكة، مع تكثيف الجهود لتسريع الانتقال من البنية التحتية التقليدية إلى الحديثة. وطلّ الامتياز في تقديم خدمات الألياف البصرية (FTTH) أولويةً استراتيجيةً لما يحققه من هوامش ربح متميزة وتجربة عميلٍ استثنائية، كما واصلت الوحدة صقل إمكاناتها في إدارة علاقات العملاء بهدف إثراء دورة حياة العميل وتعظيم القيمة المقدمة له.

**أما فيما يخص تطوير خدمات النمو،** فقد واصلت مجموعة stc دورها كمكن رئيسي لنمط الحياة الرقمي للعميل في المملكة، حيث نما إجمالي عدد المشتركين المسجّلين في خدمة الترفيه stc tv بفضل إثراء المحتوى الترفيهي المحلي، وتحسين تجربة المستخدم، وإطلاق مزايا تفاعلية جديدة، مما وثّق تمركزها في سوق المحتوى الترفيهي. ومن جهة أخرى، **فقد حققت مبيعات الأجهزة** أداءً قوياً خلال عام 2025م مؤكدةً دورها كمحركٍ أساسي للنمو، حيث وتنعت وحدة العملاء محفظتها لتشمل منتجاتٍ تلبي رغبات العملاء وتحقق أهداف الربحية المستدامة، وعززت استراتيجيتها التسويقية من خلال الباقات وقنوات البيع المباشرة مما أسفر عن زيادةٍ في مبيعات عقود الأجهزة بنسبة 14% ونمو ملحوظ في الإيرادات. ليس ذلك فحسب، بل وأعادت وحدة العملاء تعريف تجربة العميل عبر التميز في الخدمة من الشراء إلى التركيب وخدمات ما بعد البيع مما عزّز حضور مجموعة stc في حياة العملاء اليومية.

**أما على مستوى برامج الولاء،** فقد شهد عدد مشتركي برنامج الولاء "قطاف" ارتفاعاً ملحوظاً نتيجةً لإطلاق التطبيق المستقل وتوسيع شبكة الشركاء في مجالي نمط الحياة والتجزة، مما عزّز الولاء والقيمة المشتركة عبر منظومة خدماتها.

**وفيما يخص جهود وحدة العملاء المستمرة نحو التحول الرقمي،** فقد مكنت التحليلات المعززة بالذكاء الاصطناعي، والأتمتة، والتكامل عبر القنوات من تسريع معدل الاستجابة وتحسين مؤشرات رضا العملاء. ومن جهة أخرى، واصلت منصة mystc تطورها بإضافة مزايا التحفيز والتفاعل الرقمي عن طريق الحملات التفاعلية كحملة (مرسيدس كل أسبوع) والتي سجلت 40 مليون مشاركة، واستهدفت رفع الوعي بالخدمات الرقمية، وتمكين العملاء من تنفيذ عملياتهم من خلال التطبيق. ولقد أسهمت هذه المبادرات في ارتفاع نسبة العملاء الرقميين وزيادة التعاملات الرقمية مقارنةً بما قبل إطلاق الحملة، وتعكس هذه الإنجازات التزام وحدة العملاء الدائم بالتصديق المستمر والكفاءة التشغيلية.

### لمحة عن الاشتراكات\*



\* تم حساب نسب التغير بناءً على أرقام كاملة

\*\* مشتركي مسبق الدفع يشمل مشتركي الهاتف المحمول الصوتي، والنطاق العريض القياسي للأجهزة المحمولة، والنطاق العريض المتنقل المخصصة للبيانات.

\*\*\* مشتركي المفوتر يشمل مشتركي الهاتف المحمول الصوتي، والنطاق العريض القياسي للأجهزة المحمولة، والنطاق العريض المتنقل المخصصة للبيانات.

\*\*\*\* مشتركي الوصول اللاسلكي الثابت يشمل مشتركي 4G و5G.

1-2 الأرقام غير مدققة.

### وحدة العملاء في عام 2026م

تقف وحدة العملاء على أعتاب حقبة جديدة تُعرّفها التقنيات المتقدمة كالذكاء الاصطناعي، والتحول الرقمي، والاتصال عبر الأقمار الصناعية منخفضة المدار (LEO). وتستعد الوحدة لقيادة هذه المرحلة الجديدة برؤية متجددة وفهم أعمق لاحتياجات العملاء، مع التزام واضح بالابتكار. ولا تقتصر جهود الوحدة على تطوير خدمات الاتصالات فحسب، بل تتجاوز ذلك لتشكيل تجربة حياتية متكاملة تؤثر في أسلوب حياة العملاء، وطريقة عملهم، وطرق تفاعلهم اليومية.

### الجوائز والتكريمات لوحدة العملاء في عام 2025م:



هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية



جوائز جمعية تجربة العملاء والولاء السعودية 2025م