

ريادة رقمية ترسي مسار النمو المستدام

تقود وحدة خدمات الأفراد في موبايلي مسيرة نمو الشركة في الأسواق الرئيسية من خلال تقديم حلول اتصال عالية الأداء في فئتي الخدمات المتنقلة والمنزلية. وتدعم هذا التوجه بتجارب رقمية متقدمة وحلول متكاملة مصممة لتلبية احتياجات الأفراد، بما يرسخ حضور موبايلي في مختلف مناطق المملكة ويدعم اتساق الخدمة وجودتها على نطاق واسع.

التركيز الاستراتيجي لعام 2025م

تعزيز منظومة الشراكات عبر منصات بيع الأجهزة والألعاب الإلكترونية وبرامج الولاء



تسريع مسارات تجربة العميل الرقمية وآليات الأتمتة وحلول الدعم المدعومة بالذكاء الاصطناعي



تعزيز نمو قاعدة مشتركي الخدمات المتنقلة والمنزلية عبر محفظة منتجات مدروسة تركز على تحقيق القيمة وتعزيز ريادة الشبكة



أبرز الإنجازات في عام 2025م

زيادة عدد مشتركي خدمات الألياف الضوئية المنزلية بنسبة 7%

نمو قاعدة العملاء بفضل توسع نطاق التغطية عبر 25 مدينة

النفاد اللاسلكي الثابت عبر شبكة الجيل الخامس

نمو متسارع في قاعدة عملاء الاتصال المنزلي اللاسلكي

جودة خدمة العملاء

الحصول على شهادة "حياك" للجودة وشهادات الأيزو في تجربة العملاء ودعمهم

الاتصال في موسم الحج

إضافة **1,500+**

نقطة نفاد لاسلكي، مما أتاح ارتفاع حركة البيانات بنسبة 122% وزيادة تغطية المواقع بنسبة 133%

وحدة خدمات الأفراد تتمه

حققت وحدة خدمات الأفراد في موبايلي خلال عام 2025م أداءً متميزاً شمل قطاعي الاتصالات المتنقلة والخدمات المنزلية، وأظهرت مرونة عالية وكفاءة متميزة في تنفيذ المبادرات رغم حدة المنافسة في السوق. واستند هذا الأداء إلى التوسع المستمر في قاعدة مشتركي خدمة النفاذ اللاسلكي الثابت عبر شبكة الجيل الخامس، مدعوماً بتطوير قدرات الشبكة وتوسيع نطاق تغطيتها، وهو ما واکبه طرح باقات فليكس بلس، مما رسخ ريادة موبايلي في خدمات الاتصالات المتنقلة والمنزلية ودعم تحقيق نمو متوازن في قاعدة العملاء.

تعزيز القدرات التشغيلية لقطاع الأفراد

عززت وحدة خدمات الأفراد تركيزها الاستراتيجي على الأولويات الرئيسية للنمو، ورفعت مستوى التنفيذ عبر محاورها الأساسية، مع التركيز على توسيع قاعدة المشتركين وتعزيز الحضور في السوق من خلال تقديم حلول تنافسية مدروسة، فضلاً عن تسريع وتيرة التحول الرقمي بهدف الارتقاء بتجربة العميل ورفع الكفاءة التشغيلية، فيما أسهمت الاستثمارات المتواصلة في نشر شبكة الجيل الخامس في رفع سرعات الاتصال وتقليل زمن الاستجابة مع الحفاظ على مستويات عالية من موثوقية الخدمة، مما دعم نمو استخدام الخدمات المتنقلة وتوسيع نطاق الحلول اللاسلكية المنزلية لتلبية احتياجات شرائح أوسع من المجتمع.

كما وضعت الوحدة تجربة العميل على رأس أولوياتها ونفذت مبادرات نوعية شملت أتمتة أنظمة عمليات المبيعات وتطوير أدوات رقمية لخدمة العملاء مثل تقنيات المحادثة الآلية عبر المساعد المذكي والمحادثة المباشرة، مما انعكس إيجاباً على سرعة الاستجابة وعزز الكفاءة التشغيلية وحسن معدلات رضا العملاء وولائهم.

وعلى الصعيد الاستراتيجي، أدت الوحدة دوراً محورياً في دعم التوجه الاستراتيجي للشركة عبر زيادة الإيرادات والارتقاء بتجربة العملاء وتعزيز ارتباطهم بالعلامة التجارية، وطرحت منتجات مبتكرة مثل باقات فليكس، مما أسهم في تلبية احتياجات مختلف شرائح العملاء وتحقيق قيمة مستدامة رغم التحديات التسعيرية في السوق. كما عززت التحسينات المستمرة في جودة الشبكة وتطوير الخدمات الرقمية ريادة موبايلي من حيث جودة وموثوقية الخدمة، مما رفع معدلات الاحتفاظ بالعملاء وعزز تفاعلهم مع منظومة الخدمات المقدمة.

وتعاملت وحدة خدمات الأفراد مع تحديات السوق بكفاءة عالية من خلال تقديم حلول ومنتجات مدروسة وتنفيذ مبادرات فاعلة لترشيد التكاليف، مع المحافظة في الوقت ذاته على وتيرة النمو ودعم تحول موبايلي نحو نموذج تشغيلي يرتكز على الحلول الرقمية لضمان جاهزية للمستقبل.

نمو إيرادات وحدة خدمات الأفراد
بنسبة 6.7% في 2025م

تحقيق أداء مالي قوي ومستدام
حققت وحدة خدمات الأفراد خلال عام 2025م نمواً قوياً في الإيرادات بنسبة 6.7% لتصل إلى 12.4 مليار ٺ، بالمقارنة مع 11.6 مليار ٺ في عام 2024م، وذلك بفضل توسع قاعدة العملاء والإقبال المتزايد على الحلول المصممة لتقديم قيمة مضافة تلائم احتياجات الاستخدام المختلفة، بما عكس جودة التوجه التجاري واستدامته. وارتفع عدد مشتركي الخدمات المتنقلة، مدعوماً بإضافات قوية ضمن الباقات المفوترة ومسبقه الدفع، فيما سجل عدد مشتركي خدمات الألياف الضوئية زيادة بنسبة 7.0% نتيجة لمبادرات توسيع تغطية الشبكة في 25 مدينة وإطلاق حملات تسويقية موجهة، فضلاً عن تطوير المنتجات بما يتوافق مع تطلعات العملاء.

إثراء القيمة للعملاء عبر شبكة الجيل الخامس

أسهم التوسع في نشر شبكة الجيل الخامس في تحقيق نقلة نوعية في تعزيز جودة الخدمة ورفع الكفاءة التشغيلية من خلال تحسين سرعات الاتصال وتقليص زمن الاستجابة وزيادة ساعات الشبكة، بما عزز تجربة العملاء وأتاح خدمات جديدة وحسن مستويات الجاهزية التشغيلية. وأثمرت هذه الجهود عن تحقيق نمو ملموس في قاعدة مشتركي خدمة النفاذ اللاسلكي الثابت عبر شبكة الجيل الخامس، مما يعكس الطلب المتزايد على خدمات الاتصال المنزلي اللاسلكي عالي السرعة ويسهم بشكل مباشر في تعزيز مؤشرات رضا العملاء ورفع معدلات الاحتفاظ بهم.

التميز في تجربة العميل واستدامة الأداء التجاري

واصلت موبايلي خلال العام تنفيذ مبادرات نوعية للارتقاء بتجربة العميل، شملت أتمتة عمليات المبيعات وتطوير أدوات الدعم الرقمية عبر تقنيات المحادثة الآلية والمباشرة، بما رفع سرعة الاستجابة وحسن كفاءة الخدمة اليومية. وعززت الشركة أداءها التجاري من خلال حملات موسمية ناجحة شملت عروض الصيف التي تضمنت باقات فليكس وحلول التجوال التنافسية، إضافةً إلى حملات العودة للمدارس واليوم الوطني عبر خدمات الألياف الضوئية المنزلية والنفاذ اللاسلكي الثابت عبر شبكة الجيل الخامس، والباقات المفوترة ومسبقه الدفع، مما وسع نطاق التفاعل مع العملاء وعزز استمرارية الطلب عبر مختلف الفئات المستهدفة.

كما وسعت موبايلي محفظة الأجهزة عبر طرح أجهزة هواتف آيفون 17، مع تسهيل الانتقال من الشرائح التقليدية إلى الشريحة الإلكترونية، إضافةً إلى إتاحة أحدث الطرازات الرائدة من سامسونج وهواوي. وأسهمت خطط التفسير المرنة للأجهزة في تيسير اقتنائها ودعم معدلات الاحتفاظ بالعملاء وتعزيز القيمة الدائمة للعميل من خلال حلول مالية ميسرة تليبي احتياجاتهم.

وعززت موبايلي حضورها في قطاع الألعاب الإلكترونية بإطلاق نسخة مطورة من منصة Mobily Gamers، إذ أضافت مزايا اشتراك أكثر ثراءً، وقدمت تجارب لعب تعتمد على بني سحابية متقدمة، ونظمت بطولات يومية بجوائز قيمة ومزايا تفاعلية

زيادة حجم حركة البيانات
بنسبة 122% في موسم الحج
لعام 2025م

جديدة، بما أتاح تجربة لعب استثنائية، مؤكدةً التزام موبايلي بتوفير اتصال عالي الأداء وترسيخ مكانتها كممكن رئيس لمجتمع الألعاب الإلكترونية المتنامي في المملكة، بما يواكب تطلعات هذا القطاع الواعد.

استثمار نمو أعداد الزوار وتقديم تجربة اتصال بمعايير عالمية

استثمرت موبايلي خلال عام 2025م النمو المتواصل في أعداد الزوار القادمين إلى المملكة من خلال إطلاق باقات مخصصة للزوار ومسافري الأعمال، مدعومةً بحملات رقمية موجهة ونقاط بيع موسعة في المطارات والمنافذ البرية والبحرية والمشاعر المقدسة، مما أسهم في تحقيق زيادة كبيرة في أعداد المشتركين وتعزيز الحضور في السوق بصورة عملية ومدروسة.

وقدمت الشركة خلال موسم الحج تجربة اتصال متكاملة اتسمت بالكفاءة والجاهزية العالية عبر نشر أكثر من 1,500 نقطة نفاذ لاسلكي في المواقع الرئيسية. واستوعبت الشبكة زيادة بنسبة 122% في حجم حركة البيانات وارتقاءً بنسبة 133% في نطاق التغطية مقارنةً بالعام السابق، بما أبرز جاهزية البنية التحتية وقدرة موبايلي على توفير اتصال موثوق بمعايير عالمية خلال الفعاليات الوطنية الكبرى.

تعزيز الولاء وتوسيع الشراكات والابتكار

واصلت موبايلي خلال العام تعزيز دور برنامج نقاطي كأحد المحركات الرئيسية لرفع مستويات ولاء العملاء وتعميق ارتباطهم بالعلامة التجارية، من خلال توسيع نطاق البرنامج واستقطاب شركاء جدد في قطاعات متنوعة، شملت التجزئة والإلكترونيات والمطاعم والرعاية الصحية والخدمات والجمعيات الخيرية، مما أسهم في تعزيز القيمة المضافة للبرنامج ورفع معدلات تفاعل العملاء. وركزت جهود التطوير على تبسيط تجربة الاستخدام والارتقاء بقنوات التواصل الرقمية، فيما تتجه الرؤية المستقبلية في هذا الإطار نحو مواهمة التجربة مع احتياجات كل عميل وتعزيز تكامل البرنامج ضمن منظومة أوسع تحقق قيمة عملية ومستدامة.

كما وسعت موبايلي نطاق شراكاتها بما يعزز القيمة المقدمة للعملاء، فأصبحت مزود خدمات معتمداً لشركة أبل، وواصلت التعاون مع كبرى الشركات الرائدة في مجالات متعددة، مما أتاح مزايا نوعية وتجارب استخدام متكاملة. وامتدت مبادرات تطوير المنتجات لتشمل خدمات المحافظ الرقمية والحلول المخصصة لمجتمع الرياضات الإلكترونية وتقنيات المنازل الذكية، مما يرسخ نهج الابتكار في استراتيجية الشركة ويدعم ريادتها في تقديم حلول رقمية متكاملة قادرة على مواكبة تطلعات المستقبل.

وتيرة نمو متسارعة في قطاعي الاتصالات المتنقلة والمنزلية

- نمو مستدام في إجمالي قاعدة العملاء رغم شدة المنافسة في السوق
- أداء قوي وملموس في قطاعي خدمات الأفراد والخدمات المنزلية
- دعم التوسع في قاعدة مشتركي النفاذ اللاسلكي الثابت عبر الجيل الخامس من خلال كفاءة الشبكة وموثوقيتها

تقدير الجودة والتميز في خدمة العملاء

حصدت وحدة خدمات الأفراد خلال عام 2025م مجموعة واسعة من الجوائز والتكريمات المرموقة تأكيداً لالتزام موبايلي الراسخ بتطبيق أعلى معايير الجودة وتعزيز الثقة مع العملاء والارتقاء المستمر بمستويات الخدمة، وشملت هذه التقديرات الحصول على شهادة "حياك" للجودة من الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة، بالإضافة إلى شهادة الأيزو (ISO 9001:2015) لتجربة العملاء وشهادة الأيزو (ISO 10002:2018) لخدمة العملاء.

وامتدت ذلك التميز ليشمل مبادرات موبايلي في التسويق والتفاعل الرقمي، لتتال تقديراً واسعاً على المستويين الإقليمي والدولي، حيث حصدت موبايلي الجائزة البلاطينية ضمن جوائز AVA الرقمية عن فئتي الفيديو الطويل والإعلانات التجارية عن حملة باقات XStream، وجائزتين ضمن جوائز Effie لأفضل الحملات التسويقية على مستوى الشرق الأوسط، وهما الجائزة الفضية في فئة التسويق للشباب والجائزة البرونزية في فئة الإنترنت والاتصالات. كما حصدت موبايلي الجائزة البرونزية ضمن جوائز الشرق الأوسط وشمال أفريقيا الرقمية في فئة أفضل حملة متكاملة عن حملة "شبكة سابقة". وتجسد هذه الإنجازات قوة تجربة العميل لدى موبايلي، وتميزها في صياغة السرد القصصي للعلامة التجارية، والكفاءة في تنفيذ المبادرات الرقمية ضمن محفظة خدمات الأفراد.

التطلعات لعام 2026م

تركز وحدة خدمات الأفراد خلال عام 2026م على توسيع آفاق النمو في قطاعات الاتصالات المتنقلة والمنزلية والقنوات الرقمية، مستندةً إلى النتائج المحققة خلال عام 2025م وما أظهرته من جاهزية في التنفيذ وقدرة على تحويل الاستراتيجية إلى أثر ملموس. وتضع الوحدة في مقدمة أولوياتها تعزيز مستويات التفاعل الرقمي، وتطوير القيمة المقدمة للعملاء، وتقديم تجربة استخدام متجانسة وانسيابية عبر جميع مراحل التعامل، بما يعزز الارتباط طويل الأجل ويترجم الاستثمارات الرقمية إلى نتائج ملموسة ومستدامة.

وفي هذا الإطار، تخطط الوحدة لإطلاق حزمة شاملة ومطورة من الخدمات المتنقلة، تشمل إعادة هيكلة الباقات مسبقة الدفع والمفوترة ودعمها برحلات رقمية متكاملة، وإتاحة خدمات إضافية ذات قيمة عملية بهدف استقطاب شرائح جديدة وتعزيز العلاقة مع العملاء الحاليين ورفع العائد المتحقق على امتداد تجربة العميل، بما يدعم النمو المستدام ويعزز الكفاءة التشغيلية على المدى الطويل.

آفاق النمو عبر شبكة الجيل الخامس

- تمكين خدمات مبتكرة بفضل زيادة السعة الاستيعابية لشبكة الجيل الخامس
- نمو قاعدة مشتركي خدمة النفاذ اللاسلكي الثابت عبر شبكة الجيل الخامس
- ارتفاع معدلات الرضا والاحتفاظ بالعملاء بفضل جودة وموثوقية الشبكة



تميز بمعايير عالمية في خدمة العملاء

- شهادة "حياك" للجودة من الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة
- شهادة الأيزو (ISO 9001:2015) لنظام إدارة تجربة العملاء
- شهادة الأيزو (ISO 10002:2018) لخدمة العملاء