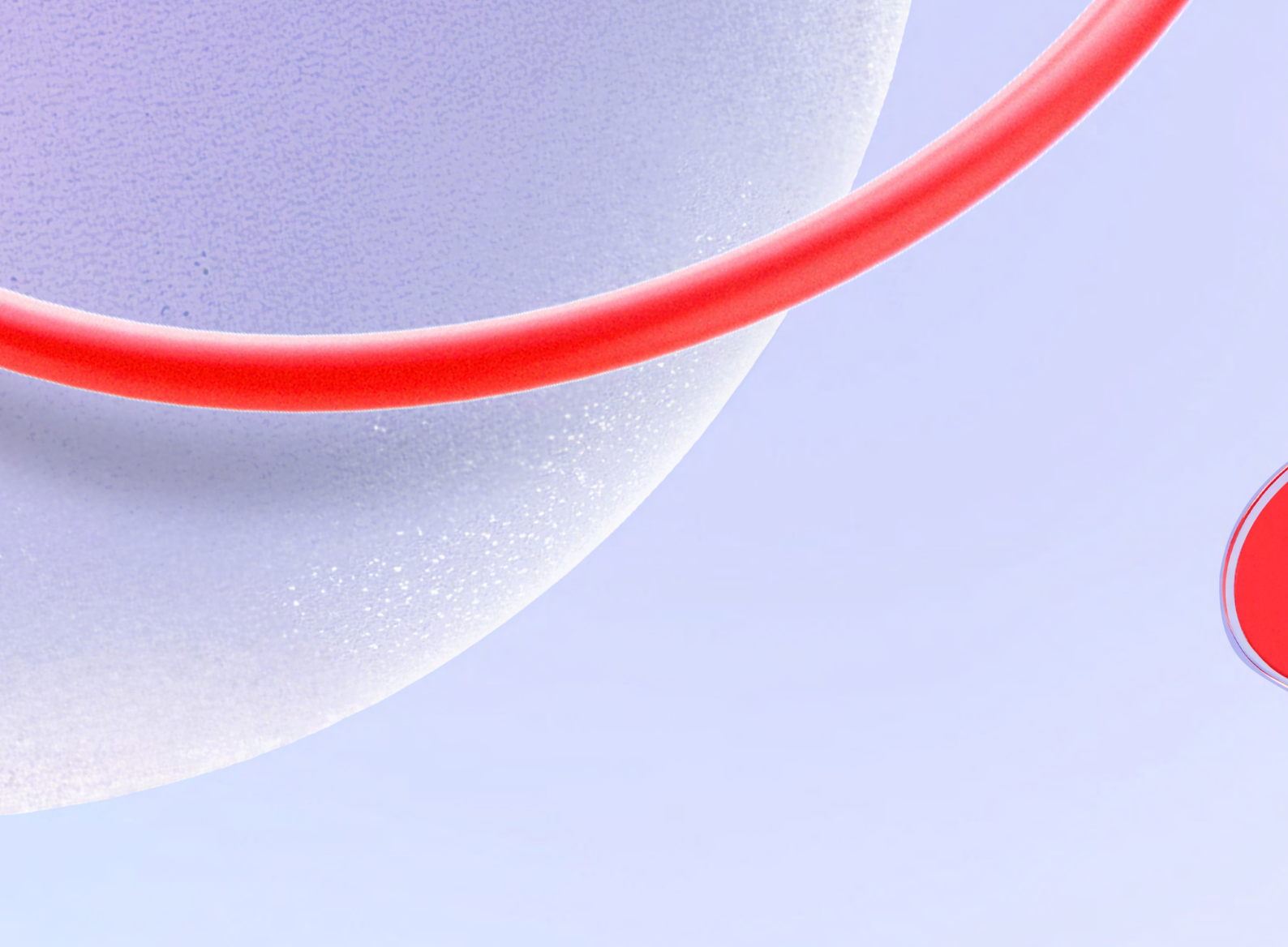




ЭКОСИСТЕМА МТС: ВЕКТОРЫ И РЕЗУЛЬТАТЫ РАЗВИТИЯ

- 12 Группа МТС в 2024 году**
- 20 Бизнес-модель МТС**
- 22 Стратегия**
- 28 Бренд МТС**
- 30 Обзор продуктовой трансформации**
- 68 Взгляд в будущее**

11

365

KION



ГРУППА МТС В 2024 ГОДУ

184,3 млрд руб.

экосистемная выручка за 2024 год

+16%

рост вовлеченных в экосистему клиентов

17,5 млн

экосистемных клиентов

+47%

рост аудитории участников программы лояльности клиентов MTC Premium

ТЕЛЕКОМ

MTS.RU

82,4 млн — мобильная абонентская база

№ 1 по доходам мобильного бизнеса и численности абонентов

№ 2 на рынке услуг фиксированной связи²

+20% — рост конвергентных абонентов



МТС ЗАЩИТНИК

+38% — рост пользователей (MAU)



МТС ЛИНК

Сервисы для онлайн-коммуникаций и совместной работы

+68% — рост пользователей (MAU)

РОЗНИЧНАЯ СЕТЬ МТС

№ 1 среди телеком-ритейлеров

+14% — рост выручки



МТС EXOLVE

Коммуникационные сервисы для бизнеса

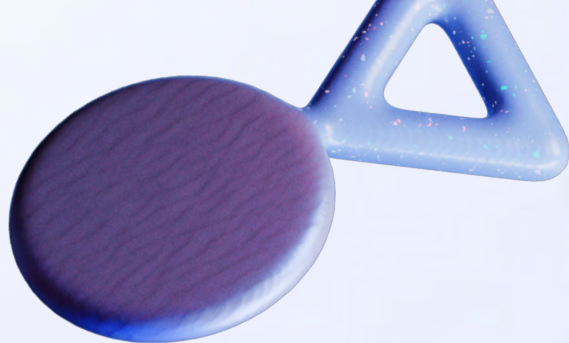
в 14 раз — рост регистраций на платформе

¹ По оценке аналитического агентства ONSIDE

² По данным TMT Консалтинг

Рейтинг омниканальности розничных ритейлеров 2024

Если не указано иное, цифры за 2024 год, база на конец 2024 года, рост 2024 к 2023 году



ХОЛДИНГ МТС МЕДИА



Стриминговый видеосервис
и провайдер развлекательного
контента

10,3 млн пользователей

№ 5 по доходам на рынке российских
онлайн-кинотеатров (по данным TMT
консалтинг)

№ 5 среди онлайн-кинотеатров по общему
числу подписчиков (по данным GfK)

KIONFILM — производство оригинального
контента



Развитие проектов в сфере развле-
чений: управление сетью концерт-
ных площадок в Москве и регионах,
билетными сервисами MTC Live,
Ticketland и Ticketscloud, продюсиро-
вание концертов, выставок, театраль-
ных постановок и других собствен-
ных мероприятий

800 тыс. посетителей собственных
мероприятий за год

Запуск «Театра на Цветном»

Запуск MTC Live Холл на 1450 зрителей
в Нижнем Новгороде



Стриминговый сервис
для прослушивания музыки

Входит в топ-3 стриминговых
сервисов в России

+268% рост пользователей MAU
(4Q24 к 4Q23)

+103% рост пользователей DAU
(4Q24 к 4Q23)



Музыкальная компания полного
цикла, отвечающая за работу
с артистами по модели 360

+67,5% — рост объема каталога

894 млн прослушиваний, рост 600%



Книжный сервис

250 тыс. произведений в каталоге

В 2 раза — рост активной
аудитории

ФИНТЕХ

MTSBANK.RU

127,9 млрд руб. — доходы банка

3,5 млн клиентов Банка

+20% — рост портфеля потребительских кредитов

в 1,5 раза — рост объема текущих счетов физических лиц



МТС ИНВЕСТИЦИИ

Финансовые услуги, инвестиции,
доверительное управление



МТС WEB SERVICES (MWS)

MWS.RU

№ 1 в рейтинге провайдеров
IaaS Enterprise 2024 (CNews)

№ 5 на рынке облачных
инфраструктурных сервисов
(IaaS+PaaS) (iksconsulting.ru)

> 5000 клиентов строят бизнес
на решениях CloudMTS

+31% — рост выручки
от облачного бизнеса в целом

В 2,5 раза расширена
собственная сеть быстрой
доставки контента CDN (Content
Delivery Network)

МТС Cloud

МТС Digital

Big Data

ИИ



МТС ЮРЕНТ

URENT.RU

Сервис шеринга электросамокатов, велосипедов и павербанков

7,6 млн — уникальных пользователей сервиса

№ 1 по поездкам в Московской области,
интеграция с mos.ru в Москве

187 локаций — география сервиса

150 тыс. самокатов — парк самокатов в России

ADTECH

Рекламные технологии МТС

В 2 раза

рост мультиканальной выручки по ключевым клиентам в 4 кв. 2024

В 2 раза

рост количества зарегистрированных и подтвержденных клиентов в 4 кв. 2024 г/г.

В 2 раза

рост количества уникальных контрактов в 4 кв. 2024 г/г.

>470 тыс.

рекламных кампаний в Telegram Ads за год

МТС МАРКЕТОЛОГ

Платформа для самостоятельного запуска таргетированных рассылок и рекламы в Telegram Ads на базе Big Data МТС

ПЛАТФОРМА МТС OMNICHANNEL (ОМНИЧЕНЕЛ)

Сервис для массовой рассылки сообщений по собственной базе для крупного и среднего бизнеса через SMS, push, e-mail, Viber, VK, OK, чат-центр, чат-боты

МТС ADS

Комплексное платформенное решение для продвижения крупного бизнеса



Сервис для передачи данных о диджитал-рекламе в Роскомнадзор согласно требованиям российского законодательства

МАРКЕТОЛОГ PRO

Профессиональная платформа для агентств и рекламодателей

МТС БЕЛАРУСЬ



№1

по доходам и количеству абонентов в Беларуси

КЛЮЧЕВЫЕ СОБЫТИЯ 2024 ГОДА

Рекордная выручка и долг

По итогам 2024 года МТС получила около 704 млрд руб. доходов, что является рекордным показателем за 31-летнюю историю компании. Доходы МТС растут двузначными темпами в основном благодаря успешным результатам в B2B телекоммуникационного бизнеса, направлениям Финтех и Adtech. Высокие процентные ставки продолжают оказывать давление на размер прибыли, но менеджмент компании прилагает все усилия для

нивелирования негативных эффектов. Компания сохраняет уровень долговой нагрузки на стабильном уровне.

704 млрд рублей

доход МТС по итогам 2024 года

Повышение эффективности

Важным этапом в развитии Группы компаний стало принятие решения о трансформации корпоративной структуры и оптимизации расходов. По мнению менеджмента, экосистемные бизнесы за пределами телекома сосредоточатся в «Экосистеме МТС». Отделение экосистемных бизнесов

от телекома создаст прочную основу для их дальнейшего стратегического развития и повышения качества корпоративного управления. Выделенные бизнес-вертикали станут более самостоятельными, управляемыми и нацеленными на достижение конкретных результатов.

Обратный выкуп акций и дивиденды

ПАО «МТС» запустила тендерные предложения для держателей обыкновенных акций Компании. В рамках тендера дочернее предприятие МТС ООО «Стрим Диджитал» летом 2024 года завершило выкуп более 26,2 млн акций, осенью того же года — еще 1,60 млн.

В апреле МТС утвердила новую дивидендную политику на 2024–2026 годы, в соответствии с которой целевой показатель дивидендной доходности составляет

не менее 35 рублей на одну акцию в течение каждого года.

35 рублей на акцию

целевой показатель дивидендной доходности на 2024–2026 гг.

Ключевые сделки М&А

Январь

- МТС закрыла сделку по продаже 100% акций своей дочерней компании в Армении ЗАО «МТС Армения».
- МТС стала основным акционером кикшерингового бизнеса «Юрентбайк.ру» (МТС Юрент), выкупив доли основателей компании.

Ноябрь

- МТС приобрела контрольный пакет акций в разработке решений для видео-конференц-связи Vinteo.

Декабрь

- МТС приобрела платформу Getblogger для усиления рекламного бизнеса.
- МТС Юрент приобрел белорусскую компанию-разработчика электросамокатов Eleven.

Инновации и продукты

Апрель

- **«Юрент 2.0».** МТС Юрент представил собственный электросамокат, который был разработан в сотрудничестве с «Eleven». Модель получила название «Юрент 2.0».
- **Trading Desk.** МТС запустила собственную платформу для закупки рекламы в Telegram Ads. Новый Trading Desk от МТС предназначен для профессиональных трейдеров. МТС обладает эксклюзивным контрактом с Telegram на таргетированную рекламу по большинству категорий.

Май

- **DevX.** МТС запустила платформу DevX — интегрированную среду разработки, использование которой в несколько раз увеличит скорость вывода на рынок новых продуктов и сервисов.

Июль

- **WordPulse.** МТС запустила сервис речевой аналитики во всех сервисах экосистемы.

Сентябрь

- **«Второй пилот».** МТС представила функцию «второго пилота» на основе искусственного интеллекта (ИИ) в сервисах для онлайн-коммуникаций и совместной работы МТС Линк. Помощник может напоминать об итогах прошедших онлайн-встреч, находить нужные записи, составлять сводки информации по определенной теме, а также выделять ключевые моменты обсуждений в чатах.

Ноябрь

- МТС подвела итоги акции по обмену минут разговоров на бонусные баллы для поездок на самокатах «Юрент» в рамках «Тарифа 24». Абоненты МТС обменяли больше 10 млн минут на бонусные баллы и проехали больше 2 млн км.

Декабрь

- **Membrana Kids.** МТС запустила в широкую эксплуатацию сервис безопасного цифрового пространства для детей Membrana Kids. Сервис способен защищать детей от вредного контента в реальном времени. Встроенный в решение ИИ анализирует каждый сайт, на который зашел ребенок, и определяет, содержит ли он неприемлемую или потенциально опасную информацию, а затем при необходимости блокирует к нему доступ.
- **Отечественные базовые станции.** МТС объявила о запуске в эксплуатацию отечественных базовых станций. Оборудование разработано и произведено ООО «ИРТЕЯ», российским телеком-вендором. Архитектура базовых станций основана на концепции открытых стандартов Open RAN и клаудизации радиоподсистемы, когда часть функционала базовой станции обрабатывается в дата-центрах.

ВАЖНЫЕ СОБЫТИЯ ПОСЛЕ ОТЧЕТНОЙ ДАТЫ

В январе 2025 года МТС запустила мобильное приложение Membrana, которое дает возможность управлять фильтрацией интернет-трафика и входящими голосовыми вызовами, а также предоставляет премиальный тариф на связь. Приложение позволяет качественно защищать цифровой след абонента за счет запатентованных высокотехнологичных инструментов блокировки рекламы, скриптов профилирования и трекинга поведения, защиты от спама, вирусов и несанкционированных вторжений в частную жизнь. Обеспечение приватности ведется

одновременно в двух направлениях — защита и клиентских данных, и голосового трафика.

В феврале 2025 года были сформированы контуры новых бизнес-юнитов и получено одобрение Совета директоров на формирование вертикалей внутри экосистемы МТС, а также утверждены органы управления. Гендиректором ПАО «МТС» была назначена Инеса Галактионова, а Ровшан Алиев стал президентом ООО «Экосистема МТС».

РЕЙТИНГИ МТС

Кредитные рейтинги

Рейтинговое
агентство
«Эксперт РА»

ruAAA

В декабре 2024 года **рейтинговое агентство «Эксперт РА»** подтвердило кредитный рейтинг МТС на уровне ruAAA. «Эксперт РА» выделил несколько факторов, исходя из которых МТС сохранила кредитный рейтинг:

- Высокий уровень ликвидности. Операционный поток вместе с денежными средствами и невыбренными кредитными линиями достаточен для покрытия процентных расходов, предстоящих погашений, капитальных затрат и дивидендных выплат.
- Высокий уровень корпоративного управления. Агентство отмечает высокое качество организации риск-менеджмента и стратегического планирования. МТС также отличается высоким уровнем информационной прозрачности.

Рейтинговое
агентство
АКРА

AAA(RU)

В декабре 2024 **рейтинговое агентство АКРА** (АО «Аналитическое Кредитное Рейтинговое Агентство») подтвердило кредитный рейтинг МТС на уровне AAA(RU) на основании сильного бизнес-профиля, широкой географии деятельности и высокого качества системы корпоративного управления. Оценка финансового риск-профиля также сохраняется на достойном уровне благодаря высоким показателям рентабельности и ликвидности, а также невысокой долговой нагрузке при средней оценке обслуживания долга.

Рейтинговое
агентство
НКР

AAA.ru

В январе 2025 **рейтинговое агентство НКР** (ООО «Национальные Кредитные Рейтинги») подтвердило кредитный рейтинг Компании и выпусков ее облигаций на уровне AAA.ru (наивысший уровень кредитоспособности) со стабильным прогнозом. При принятии решения агентство опиралось на несколько факторов:

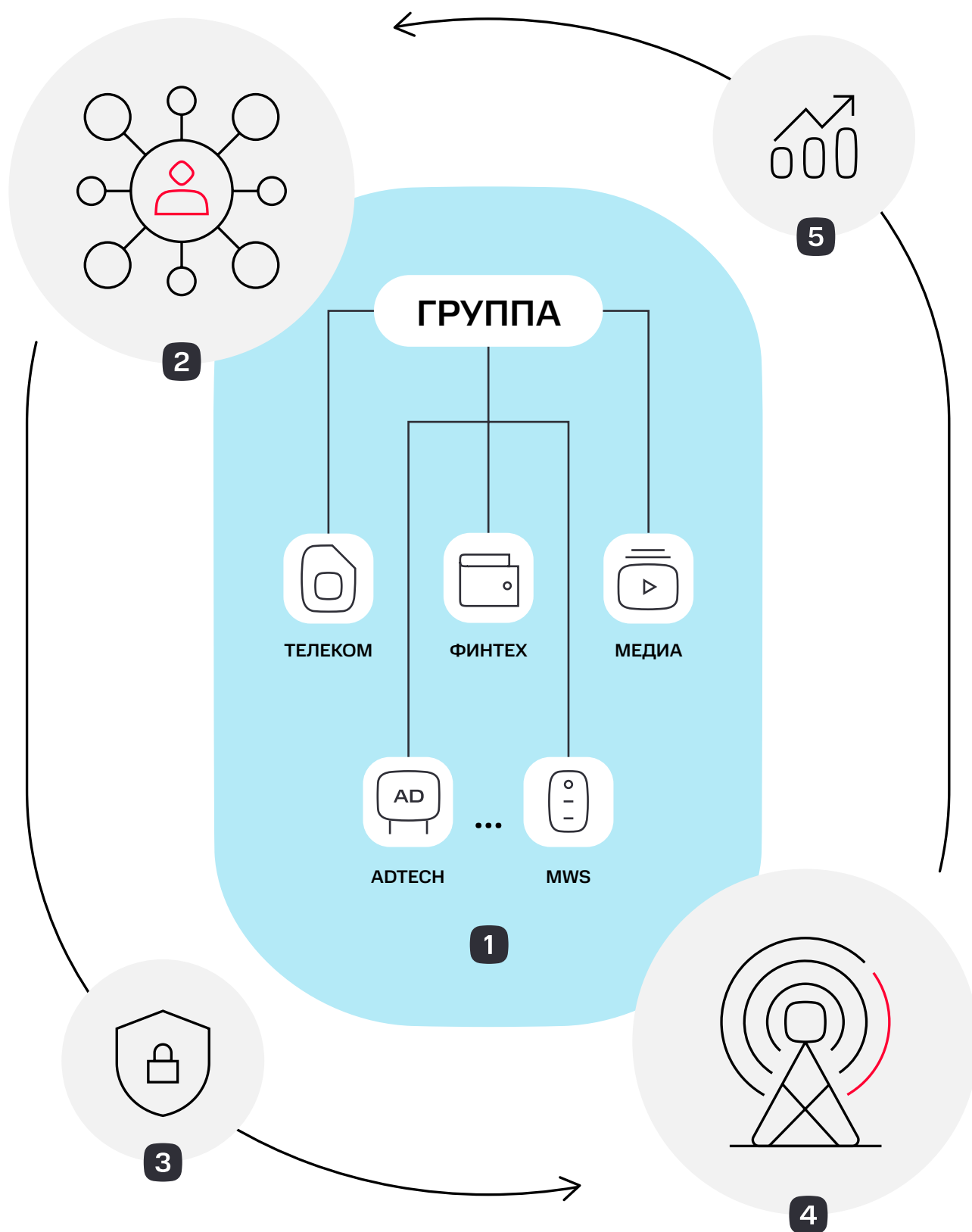
- Низкий систематический риск бизнес-профиля МТС обусловлен устойчивостью ключевых рынков присутствия компании (предоставление услуг связи) и умеренным потенциалом их роста.
- Рынки присутствия компании в России характеризуются высокой географической диверсификацией и стабильностью клиентской базы: услугами МТС пользуется значительная доля российских домохозяйств и предприятий из различных секторов экономики.

Оценку финансового профиля поддерживают умеренная долговая нагрузка, достаточный запас прочности для обслуживания долга, высокая операционная рентабельность и достаточная ликвидность.

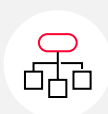
Рейтинги устойчивого развития

Кто оценивает	Дата присвоения	Инструмент и предмет оценки	Результат	Ссылка
НКР	Октябрь 2024 года	ESG-индекс РБК	МТС вошла в число крупнейших компаний с высоким I уровнем внедрения ESG-практик по итогам года.	https://ratings.ru/files/research/macro/NCR_ESG_Oct24.pdf
AK&M	Октябрь 2024 года	Рейтинг социальной эффективности крупнейших российских компаний — 2024	МТС заняла третье место среди крупнейших холдингов в рейтинге социальной эффективности в номинации «Информационные технологии».	Рейтинг социальной эффективности (akmrating.ru)
AK&M	Октябрь 2024 года	Рейтинг ответственности перед обществом — 2024	МТС заняла второе место в рейтинге ответственности перед обществом в номинации «Информационные технологии». Одиннадцатое место среди крупнейших холдингов.	Рейтинг ответственности перед обществом
AK&M	Декабрь 2024 года	Рейтинг нефинансовой отчетности компаний	Рейтинговое агентство AK&M подтвердило рейтинг нефинансовой отчетности Группе МТС на уровне RESG 1, высший уровень раскрытия информации об устойчивом развитии в отчетах. Рейтинг высшего уровня присваивается четвертый год подряд. В соответствии с методикой агентства отчетность Группы МТС за 2023 год получила 95,6 балла и отнесена к высшему уровню.	Рейтинг отчетности ESG
AK&M	Октябрь 2024 года	Рейтинг углеродного следа	МТС заняла третье место в рейтинге углеродного следа в номинации «Информационные технологии». Одиннадцатое место среди крупнейших холдингов.	Рейтинг углеродного следа
AK&M	Март 2025 года	Рейтинг устойчивого развития	Рейтинговое агентство AK&M подтвердило ПАО «МТС» высший рейтинг устойчивого развития по национальной шкале «А++» — справедливое состояние устойчивого развития со стабильным прогнозом.	ESG Рейтинг
Ассоциация грантодающих организаций «Форум Доноров»	Ноябрь 2024 года	Рейтинг «Лидеры корпоративной благотворительности»	МТС подтвердила высшую категорию А+ рейтинга социально ответственного бизнеса.	ПРОЕКТ-2024... Деятельность... Форум Доноров... Ассоциация грантодающих организаций
Forbes	Ноябрь 2024 года	Рейтинг лучших работодателей России по версии Forbes 2024	МТС — один из двух лучших работодателей России по версии Forbes. Компания получила платиновый статус в категориях «Экология» и «Корпоративное управление» и золотой статус в категории «Сотрудники и общество»	Рейтинг лучших работодателей — 2024 Forbes.ru
Рейтинговое Агентство «Эксперт РА»	Октябрь 2024 года	Рэнкинг ESG-прозрачности российских компаний и банков	37 место (1,64)	raexpert.ru/rankingtable/esg/2024/tab1/
Национальное Рейтинговое Агентство	Ноябрь 2024 года	Рэнкинг потребительского сектора и сектора нефинансовых услуг	18 место	rjenking_esg_potrebitel'skogo_sektora_2024.pdf

БИЗНЕС-МОДЕЛЬ МТС



- 1** Выделение и вывод на IPO крупных бизнес-направлений в рамках стратегии трансформации в группу **обеспечивает рост их стоимости и всей группы в целом¹**
 - Рост качества и гибкости управления через автономию бизнес-направлений при сохранении взаимодействия внутри группы
 - Привлечение внешнего капитала в бизнес-направления (стратегические инвесторы, IPO)
 - Перераспределение капитала между бизнес-направлениями, в том числе на M&A
- 2** **Инвестиции в развитие² инфраструктуры экосистемы и продуктового портфеля**
 - Развитие экосистемных модулей, механик, общих компетенций и технологий (например Big Data), а также цифровых продуктов (своих и партнеров) окупается через различные экосистемные эффекты
- 3** **Экосистема обеспечивает для телеком-бизнеса стратегическое снижение стоимости защиты¹**
 - Отток мультипродуктовых клиентов экосистемы существенно ниже
- 4** **Финансовая эффективность и новые точки роста¹ в базовом телеком-бизнесе**
 - У высокомаржинального, но стагнирующего телеком-бизнеса еще есть потенциал для роста — например в B2B сегменте
- 5** **Реализация экосистемной стратегии CLV 2.0 создает **новый поток выручки и прибыли¹****
 - Экосистемные клиенты потребляют несколько услуг, при этом допродажа их достаточно эффективна, так как мы опираемся в первую очередь на большую базу телекома



Ключевые элементы бизнес-модели МТС взаимно дополняют друг друга, создавая кумулятивный эффект роста стоимости группы

¹ Красный цвет Ключевые точки бизнес-модели, где группа зарабатывает деньги.

² Синий цвет Ключевые точки бизнес-модели, где группа тратит деньги.

СТРАТЕГИЯ

Название стратегии Customer Lifetime Value 2.0 (CLV 2.0) означает, что МТС стремится максимально продлить время, в течение которого клиент пользуется услугами компании, увеличивая его эмоциональную привязанность к бренду, а также степень его удовлетворенности и лояльности, через предложение ему персонализированного бесшовного клиентского опыта в рамках потребления нескольких продуктов. Таким образом МТС стремится максимизировать ценность, которую она транслирует клиенту, и одновременно максимизирует ценность (стоимость), которую получает от него.

Основными направлениями нашей деятельности, которые воспринимаются в том числе как «инструменты» увеличения акционерной стоимости, являются: построение эко-

системы цифровых продуктов, трансформация в Группу с реализацией принципа «sum of the parts», достижение совершенства в цифровых технологиях и компетенциях.

Построение экосистемы цифровых продуктов

Линейка цифровых продуктов — это ключевой формат рыночного предложения МТС в B2C сегменте. Сильный бренд и глубокие знания о клиентах при поддержке развитых аналитических инструментов (базирующихся на Big Data и использующих ИИ-технологии) позволят Компании обеспечить своим клиентам бесшовный, глубоко кастомизированный и персонифицированный цифровой опыт в рамках мультипродуктового потребления собственных и партнерских сервисов. Данные наблюдений демонстрируют, что клиенты, использующие несколько сервисов Компании, приносят большую стоимость и демонстрируют более высокий уровень лояльности бренду и степень удовлетворенности услугами.

МТС продолжит выстраивать портфель цифровых продуктов как на базе собственных разработок, так и дополняя его партнерскими продуктами. Сейчас как никогда очевидна фундаментальная роль бизнес-взаимодей-

ствия в развитии экосистемы МТС. Партнерства позволят приносить больше комфорта в жизнь наших клиентов, прямо или косвенно обеспечивая им удобный клиентский опыт в разных областях. Поэтому основным приоритетом работы с партнерами является расширение возможностей совместных программ и создание такого ценностного предложения, которое позволит МТС стать наилучшим возможным выбором для потенциальных партнеров.

Ключевыми приоритетами с точки зрения развития экосистемы в последующие несколько лет являются: наращивание экосистемной клиентской базы, развитие высококласных цифровых продуктов, расширение пула компаний-партнеров. МТС фокусируется на развитии инновационных продуктов в существующих и перспективных бизнес-областях через собственный R&D, совместные проекты, а также через сделки M&A.

Трансформация в Группу с реализацией принципа «sum of the parts»

Часть бизнес-направлений Компании достигли такого масштаба и уровня зрелости, что получили возможность стать драйвером увеличения фундаментальной стоимости Группы МТС. Поэтому в прошедшем году начался процесс постепенного выделения таких направлений

в отдельные компании, которые в будущем могли бы привлекать внешнее финансирование и в перспективе стать полноценными субъектами финансовых рынков, обладающими существенной ценностью для инвестиционного сообщества. С точки зрения восприятия инвесто-

рами, МТС стремится уйти от образа единой и неделимой организации к образу Группы как «суммы частей», где каждая из частей оценивается справедливо в соответствии с результатами ее деятельности и по мультипликаторам, принимаемым рынком для каждого конкретного бизнес-направления.

Такой подход обеспечит рост капитализации Группы в целом, а отдельным бизнес-направлениям даст высокую мотивацию к развитию, позволит их командам настроить внутренние бизнес-процессы оптимальным образом, в соответствии со спецификой каждого из бизнесов, а также расширит возможности привлечения дополнительных финансовых ресурсов.

В декабре 2024 года МТС объявила о трансформации ПАО «МТС» в холдинговую структуру с выделением бизнес-вертикалей компании в отдельные юридические лица: Финтех, Медиахолдинг МТС, AdTech, МТС Юрент, а также MWS, в составе которого планируется собрать для предложения рынку все компетенции, связанные с ИТ, включая Big Data и ИИ. Создание отдельных юриди-

ческих структур обеспечит прозрачность деятельности Группы, более быстрое принятие решений в отдельных вертикалях и еще более четкое фокусирование инвестиций в условиях повышенной ключевой ставки.

В ПАО «МТС» будет сосредоточен телекоммуникационный бизнес. Нетелеком-бизнесы структурируются в отдельные компании под управлением нового юридического лица «Экосистема МТС». Юридически «Экосистема МТС» является 100% дочерней компанией ПАО «МТС», но будет иметь большую самостоятельность в своей деятельности.

Важно сказать, что МТС останется Группой и продолжит поддерживать и развивать экосистемные связи между отдельными направлениями. Все это будет подкрепляться понятными и детализированными договорами о взаимодействии между компаниями, входящими в Группу. Также для всех вертикалей МТС будет обеспечиваться эффективное корпоративное управление по единым стандартам, соответствующим лучшим мировым практикам.

Реализация стратегии в 2024 году

Digital Communications AWARDS-2024

В 2024 г. МТС получила семь наград премии Digital Communications AWARDS-2024, учрежденной Ассоциацией директоров по Коммуникациям и корпоративным Медиа России (АКМР).

«Инновация года»

DataOps Platform от МТС признана лучшей платформой для работы с Big Data по версии CNews в номинации «Инновация года».

ТОП-5

МТС вошла в топ-5 рейтинга «TAdviser100: Крупнейшие ИТ-компании России».

Лидер российского рынка Telecom API

МТС Exolve признана лидером российского рынка Telecom API по версии «ТМТ Консалтинг».

Лидер B2B-телекома

МТС стала лидером B2B-телекома в сегментах IoT и Private LTE по оценке аналитического агентства ONSIDE.

ТОП-3

МТС находится в топ-3 в ранкинге крупнейших компаний в области информационных и коммуникационных технологий по версии агентства RAEX и в рейтинге «CNews300: Крупнейшие ИТ-компании России».

Достижение совершенства в цифровых технологиях и компетенциях

Совершенство в цифровых технологиях — это непрерывный процесс внедрения передовых технологических компетенций, инструментов и решений в бизнес-процессы и продукты компании. Компания МТС нацелена на разработку и совершенствование передовых цифровых платформ, обеспечивающих гибкость и высокую скорость разработки и запуска широкого набора внутренних и внешних продуктов.

Для повышения общего уровня экономической эффективности и сокращения T2M она стремится к использованию AI- инструментов во всех платформах, продуктах и бизнес-процессах. Развиваются цифровые каналы продаж и коммуникаций (как внешних, так и внутренних), создаются цифровая корпоративная культура и «цифровое сознание» у персонала. МТС уверенно идет к формированию прогрессивного технологического образа компании во внешней и внутренней среде.

Важным контекстом для приоритета МТС в развитии цифровых компетенций является активный рост спроса на цифровые сервисы на рынках B2B/B2B2X. Источ-

ником этого роста в последние годы является общее стремление компаний к технологической трансформации, подкрепленное эффектом пандемии, сокращением предложения таких сервисов в России в связи с уходом глобальных игроков, а также развитием технологий ИИ. Этот рынок является важнейшим источником роста для провайдеров цифровых услуг, а в будущем его значение будет еще более усиливаться.

Высокие компетенции МТС в ИТ и других цифровых технологиях, которые будут сконцентрированы в компании MWS, принесут пользу ее клиентам и партнерам, и будут успешно монетизированы на рынке.

Экосистема и цифровые компетенции

По итогам года МТС демонстрирует стабильную работу в условиях постоянно меняющейся внешней среды. Количество экосистемных клиентов выросло до 17,5 млн, прирост экосистемной выручки составил 22% в 4 кв. 2024 года по сравнению с 2023 годом. Количество клиентов, использующих четыре или более продуктов экосистемы, выросло на 19%. Экосистемная подписка МТС Premium продемонстрировала рост количества участников на 47% и вовлечения участников в нетелеком продукты в 1,6 раза. Нетелеком-направления ПАО «МТС» уже составляют почти половину (45%) выручки группы и растут в 4 раза быстрее базового телеком-бизнеса. Данные показатели свидетельствуют об успешной реализации принятой экосистемной стратегии, нацеленной на синергию между различными бизнес-направлениями Группы МТС.

В рамках развития розничной сети в Москве открылся первый экосистемный супермаркет нового формата с фокусом на цифровые решения компании. В магазине покупатели смогут не только приобрести последние технологические новинки, но и ближе познакомиться с цифровыми сервисами экосистемы МТС.

В 2024 году выведено на рынок решение МТС ID, благодаря которому авторизация на сайтах и в приложениях

партнеров стала гораздо проще для конечного пользователя за счет бесшовной аутентификации. Ранее МТС ID был интегрирован только в продукты экосистемы и успешно прошел все этапы тестирования.

+19%

рост количества клиентов, использующих четыре или более продукта экосистемы

45%

выручки составляют нетелеком-направления ПАО «МТС»

В обеспечении синергий в рамках экосистемы МТС играют большую роль возможности «больших данных» (Big Data). Например, в 2024 году МТС Big Data разработала новое решение для борьбы с телефонным мошенничеством, которое позволяет банкам в реальном времени оценивать вероятность подозрительных действий в адрес своих клиентов и получать уведомления.

С использованием сервиса МТС точность выявления мошеннических действий выросла на 45%. Новую технологию уже внедрил один из крупнейших банков.

Экосистема МТС в 2024 году успешно развивала свои цифровые компетенции. В частности, компания объявила о запуске платформы DevX — интегрированной среды разработки, использование которой в несколько раз увеличит скорость вывода на рынок новых продуктов и сервисов. Потенциальный экономический эффект от внедрения платформы в перспективе пяти лет ожидается в размере более 6 млрд рублей. Также в ряде сервисов был внедрен инструмент речевой аналитики WordPulse,

разработанный МТС AI. Ежедневно нейросети будут проверять сотни тысяч обращений клиентов по телефону или в чатах, а также изучать обратную связь в мессенджерах и соцсетях в отношении вопросов, касающихся связи, онлайн-кинотеатра KION, МТС Банка и других продуктов.

+45%

рост точности выявления мошеннических действий сервисом МТС

Телеком

Базовый телеком-бизнес МТС показывает уверенный рост услуг связи 7% год к году, а также демонстрирует синергию с экосистемными направлениями.

В марте была запущена новая телеком-платформа, которая предоставляет компаниям всей экосистемы возможности управления ресурсами и сервисами телеком-индустрии. Она в перспективе полностью заменит биллинговую систему Foris, которой компания пользовалась больше 20 лет. В течение года на новую платформу было переведено 30% абонентов, в ближайшие три года на Telecom Platform перейдут все абоненты МТС.

Компания внедрила в масштабах всей страны новую автоматизированную систему мониторинга качества работы транспортной, коммутационной и облачной сетей — Network Performance Monitoring (NPM) собственной разработки, а также развернула на всей сети технологию высококачественной передачи голоса VoLTE (Voice over LTE). Введено в опытную эксплуатацию на своей действующей сети в 37 регионах России 200 отечественных базовых станций стандарта LTE, произведенных компанией «ИРТЕЯ» — российским телеком-вендором.

МТС запустила антиспам ИИ-приложение «Защитник», с помощью которого можно определить, кто звонит пользователю, даже если номера нет в телефонной книге, а также оперативно пожаловаться на спам-звонки и предотвратить утечку персональных данных. Приложением, которое доступно для абонентов любых рос-

сийских мобильных операторов, уже пользуется 18,3 млн абонентов.

Компания МТС первая среди российских операторов совместно с «Яндексом» запустила функцию звонков через «Яндекс Станцию». С помощью нее абоненты МТС могут звонить с умных колонок на номера любых операторов по своему текущему тарифу и принимать вызовы.

МТС представила функцию «Цифровой помощник» на основе искусственного интеллекта в сервисах для онлайн-коммуникаций и совместной работы МТС Линк: помощник может напоминать об итогах прошедших онлайн-встреч, находить нужные записи, составлять сводки информации по определенной теме, а также выделять ключевые моменты обсуждений в чатах.

+7%

Рост телеком-бизнеса от услуг связи МТС

18,3 млн абонентов

пользуются ИИ-приложением «Защитник»

Финтех

В рамках реализации стратегии раскрытия стоимости Группы МТС для акционеров было проведено IPO МТС Банка, которое было успешным исходя из объема спроса и количества заявок инвесторов. Рыночная капитализация МТС Банка с учетом акций, выпущенных в рамках IPO, на момент начала торгов составила порядка 86,6 млрд рублей, а спрос инвесторов приблизительно в 15 раз превысил объем IPO по верхней границе ценового диапазона.

Выручка МТС Банка за 2024 год увеличилась на 41%, а розничный кредитный портфель вырос на 14% в 4 кв. 2024 г/г.

Группа МТС продолжила эффективно расширять возможности своих финтех-продуктов для пользователей экосистемы и других клиентов. В апреле сервис бесконтактной оплаты МТС Pay с банковских карт стал доступен для владельцев смартфонов на операционной системе Android. МТС представила экосистемный сервис «Флекс»

для оплаты покупок без комиссии и переплат равными платежами с карт российских банков. Также появилась возможность оплачивать товары и услуги в торговых точках и интернет-магазинах по QR-коду с лицевого счета абонента или карты любого российского банка с помощью приложения «Мой МТС» на Android.

86,6 млрд рублей

рыночная капитализация МТС Банка в рамках IPO

+14%

пост розничного кредитного портфеля МТС Банка

Холдинг МТС Медиа

В мае 2024 года МТС завершила консолидацию онлайн-кинотеатра KION, книжного сервиса «Строки», стриминга МТС Музыка и направлений МТС Live и МТС Лейбл в единую вертикаль — холдинг МТС Медиа. В 2024 году все бизнесы продемонстрировали динамичный рост ключевых показателей.

10,3 млн

пользователей KION

30

новых оригинальных проектов, выпущенных KION

894 млн

прослушиваний каталога МТС Лейбл за 2024 год, рост по сравнению с 2023 годом — 600%

46%

доля подписчиков МТС Premium среди зрителей KION

33,4 млрд

GMV МТС Live, рост +63% год к году

+24,32%

увеличение количества оригинальных проектов сервиса «Строки», год к году

3,8x

Рост MAU МТС Музыка

AdTech

По итогам 2024 года выручка рекламной вертикали МТС выросла на 58% в сравнении с аналогичным периодом предыдущего года и превысила 58,7 млрд рублей.

В апреле МТС запустила собственную платформу нового поколения для агентств и крупного бизнеса для закупки рекламы в Telegram Ads. Также было заключено соглашение о технологическом партнерстве, в рамках которого клиенты МТС AdTech смогут запускать рекламные кампании на «Авито».

+58%

рост выручки рекламной вертикали МТС

2x

рост количества уникальных контрактов

2x

рост количества зарегистрированных и подтвержденных клиентов

MTC Web Services (MWS)

В течение года MWS запустила ряд новых сервисов и направлений, среди которых первая в РФ облачная платформа роботизации — RPA CloudMTS (обеспечивающая ускорение рутинных рабочих процессов в 10–20 раз), виртуальная инфраструктура на российском ПО, ИИ-облако и более 30 новых облачных продуктов Enterprise-уровня.

+31%

рост выручки облачного бизнеса

МТС Юрент

Бизнес МТС Юрент активно развивался и демонстрировал синергию с экосистемой МТС. Благодаря интеграции МТС Юрент с сервисами МТС ID и МТС Pay пользователи МТС получили возможность бесшовного входа в приложение, быстрого старта и оплаты поездок с помощью баллов кэшбека — в рамках «Тарифа 24» абоненты МТС уже обменяли больше 10 млн минут на бонусные баллы и проехали больше 2 млн километров, а в приложении «Мой МТС» также стала доступна аренда павербанков от МТС Юрент. В целом за прошедший год уникальные пользователи нашего сервиса кикшеринга совершили >100 млн поездок, рост превысил 52%.

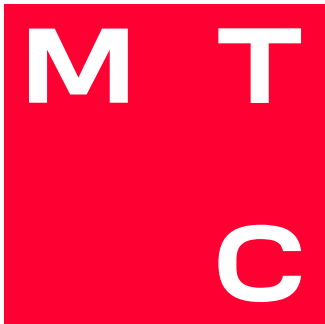
>100 млн поездок

совершили уникальные пользователи нашего сервиса кикшеринга

+52%

рост количества поездок

БРЕНД МТС



Имидж МТС как экосистемы цифровых сервисов

В 2024 году выросли показатели знания клиентов об экосистеме цифровых сервисов МТС. Это важный критерий, который влияет на узнавание и готовность пользоваться экосистемными сервисами МТС.

Спонтанное знание по рынку:

22%

называют МТС экосистемой

Рост показателя на 10 п.п. год к году

Спонтанное знание среди клиентов:

30%

называют МТС экосистемой

Рост показателя на 12 п.п. год к году

Люди, меняющие привычное



Впервые в МТС было сформулировано ценностное предложение бренда работодателя. Новое EVP помогает МТС выделиться среди конкурентов на рынке труда, привлекая талантливых специалистов.

Наше EVP звучит как «Люди, меняющие привычное». Оно подкреплено 4 преимуществами, которые важны внешним соискателям при выборе работодателя, а также отмечены как сильная сторона большим количеством сотрудников и топ-менеджментом:

- работа над интересными задачами, которые развивают тебя, компанию и мир;
- созидательная среда для увлеченных команд;
- приветствуем новые идеи и ценим вклад каждого;
- делаем так, чтобы вам было хорошо на работе и в жизни.

Позитивное влияние бренда МТС на «Юрент»



В 2024 сервис кикшеринга «Юрент» вошел в экосистему МТС. Было изменено название и обновлена айдентика бренда, теперь сервис называется МТС Юрент. За сезон 2024 года спонтанное знание о сервисе выросло на 12 п.п. год к году. 72% пользователей «Юрента» знают о том, что сервис теперь принадлежит МТС. Из них 40% улучшили свое мнение о сервисе после ребрендинга.

40%

пользователей «Юрента» улучшили свое мнение о сервисе после ребрендинга

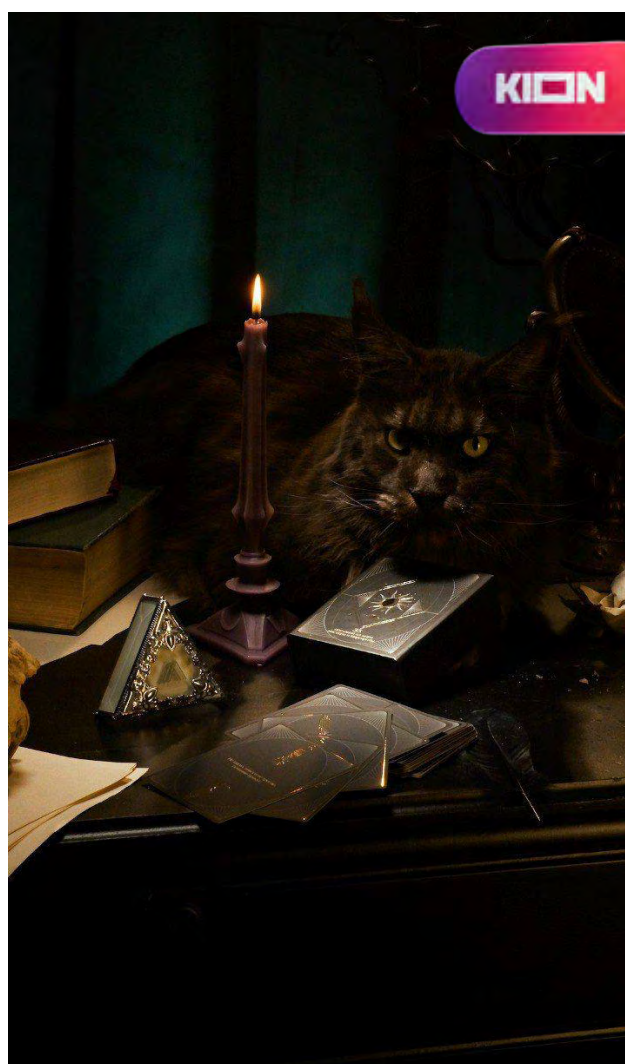
Восприятие коммуникации

МТС продолжает лидировать по восприятию коммуникации бренда: Компания находится на первом месте по знанию рекламы и показателю «мне нравится его реклама» среди прямых конкурентов в категории телекома, а также среди экосистемных конкурентов. В телекоме мы продолжаем сохранять лидерство по показателям «использует новейшие технологии», «задает тренды на рынке», «постоянно развивается», «оператор заботится о моей безопасности», «оператор предлагает дополнительные услуги и сервисы».

В продолжение стратегии «Customer Lifetime Value 2.0» регулярно запускаются проекты, которые наглядно объединяют разные сервисы в едином клиентском пути и демонстрируют удобный опыт взаимодействия с продуктами МТС. В 2024 году был запущен рекламный проект в поддержку развлекательных сервисов экосистемы — Вселенная «Мастера и Маргариты». Кампания была построена вокруг одноименного фильма, который вышел на эксклюзиве в онлайн-кинотеатре KION. Другие контентные сервисы МТС предоставили свой эксклюзивный опыт, погружая пользователей в атмосферу фильма и создавая интегрированный опыт эксклюзивного контента от МТС. Например, в отеле на Патриарших прудах при участии МТС Travel была создана настоящая «Нехорошая квартира» в дизайне, вдохновленном эстетикой фильма. В пространство квартиры были интегрированы «мистические активности». В МТС Музыке можно было послушать плейлисты, вдохновленные персонажами фильма. МТС Live предоставлял билеты на спектакли «Мастер и Маргарита» от различных театров страны с выгодным кешбэком. В книжном сервисе «Строки» пользователи могли познакомиться аудио-версией романа в озвучке Леонида Ярмольника, который сыграл одну из ролей в фильме.

Помимо экосистемных решений продолжает развиваться также телеком-бизнес МТС. В 4 квартале 2024 года была представлена инновационная технология — Voicetech и заявлено новое позиционирование телеком-бренда. МТС анонсировала рынку связь нового поколения, которая меняет повседневный опыт общения, наполняет

жизнь энергией и помогает позитивно смотреть на мир. Громкое заявление об обновлении бренда и внедрении технологий на базе искусственного интеллекта сопровождалось запуском масштабной рекламной кампании, которая помогла закрепить восприятие МТС как технологичного инновационного лидера на рынке телекома.



ОБЗОР ПРОДУКТОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

ТЕЛЕКОМ

Массовый рынок

В 2024 году МТС активно развивала и выводила на рынок выгодные тарифы, в которых каждый клиент мог подобрать для себя оптимальный набор как стандартных телеком-услуг, так и выбрать из широкого перечня экосистемных цифровых продуктов.

«Кубики»

В феврале МТС запустила «Кубики» — это конструктор, который позволит настроить любой тариф МТС по личным потребностям, чтобы пользоваться связью было максимально комфортно и выгодно.

«Кубики» собрали в себе самые полезные сервисы и опции для персональной настройки тарифа под личные предпочтения. Каждый «Кубик» расширяет возможности тарифа. Например, можно:

- увеличить количество минут, включенных в тариф;
- получить безлимитный интернет на выделенные направления;
- пользоваться особыми привилегиями и многое другое.

Запуск молодежного тарифа в партнерстве с «Юрент»

В июне МТС представила уникальный молодежный «Тариф 24», который включает в себя стриминг-сервис МТС Музыка и предлагает новые возможности для активной городской жизни: обмен минут разговоров на бонусные баллы для поездок на самокатах «Юрент», неограниченные гигабайты и подключение безлимитов на популярные мессенджеры и социальные сети.

Одно из главных преимуществ «Тарифа 24» — в обмене неиспользованного времени звонков на бонусные баллы сервиса аренды электросамокатов и велосипедов «Юрент», входящего в экосистему МТС. Минуты на поезд-

ки можно обменять в приложении «Мой МТС» или в «Личном кабинете», кликнув на рекламный баннер «Юрент».

Другая особенность нового тарифа — в возможности подключения безлимитного трафика на использование по отдельности любого из сервисов: «ВКонтакте», «Одноклассники», Rutube, YouTube, Telegram, Viber, Whatsapp, Discord, Snapchat, TikTok, Twitch и Skype.

Комплексный бандл Связь+смартфон

МТС продолжает развивать направление операторских механик с ведущими вендорами абонентского оборудования сектора. Потребителям доступны такие предложения, как:

- при покупке комплекта «Смартфон с SIM-картой МТС» предоставляется скидка на смартфон;
- при покупке абонемента на связь в комплекте со смартфоном предоставляется скидка на смартфон;
- при покупке смартфона, определенного вендора, — услуги связи и аксессуары на установленную сумму в подарок;
- при покупке комплекта «Планшет или роутер с SIM-картой» — 3 месяца связи в подарок;
- партнерские программы. При выполнении условий акции (например, при покупке акционного товара или при достижении определенной суммы чека) и заключении абонентского договора с МТС потребитель получал уникальный промокод для активации подписки Premium с промо-периодом.

Перезагрузка роуминговых опций

Перед отпускным сезоном МТС обновила продукты для международных поездок. Новая опция «За границей» позволяет даже в отпуске оставаться на связи. В десятках стран эта услуга до конца суток дает безлимитный интернет и пакет минут для приема входящих звонков и звонков в Россию. Плата за опцию посуточная, но списывается она только в день пользования.

Инновационная технология Voice Tech

В 2024 году МТС признан № 1 в цифровой безопасности абонентов среди крупнейших российских экосистем и операторов связи согласно исследованию J'son&Partners Consulting. С начала года «Защитник» заблокировал 3,3 млрд нежелательных звонков, 250 млн пропущенных звонков приняло приложение «МТС Секретарь». В будущем сервисов на основе ИИ станет еще больше. Уже сейчас абоненты МТС могут расширить свои возможности с МТС VoiceTech.

«Защитник+» содержит три сервиса безопасности в одной услуге:

- «Защитник» ответит за вас на нежелательные вызовы;
- «Безопасный звонок» предупредит о разговоре с возможным мошенником;
- «Страхование» возместит ущерб от мошенников до 1,5 млн рублей.

«МТС Секретарь» ответит, если вы отклонили вызов или не отвечаете, представит вас по имени и выяснит детали звонка, пришлет расшифровку в SMS, а в Telegram — еще и запись звонка.

МТС № 1

в цифровой безопасности абонентов среди крупнейших российских экосистем и операторов связи согласно исследованию J'son&Partners Consulting

Телеком. 2025 год — фокус на безопасности и приватности абонентов МТС в сети

МТС Защитник

Платформа для комплексной защиты от спама и утечек данных

18,3 млн

MAU в 2024 г. (+38% г/г)

3,3 млрд

заблокированных звонков в 2024 г. (+50% г/г)

Безопасный звонок

ИИ-аналитика для предотвращения мошенничества

- Голосовые предупреждения о потенциальных мошеннических действиях в режиме реального времени
- Анализ данных на основе BigData МТС

МТС Секретарь

ИИ-помощник для управления входящими вызовами

- Автоматическая обработка звонков: определение цели, фиксация деталей, уведомление абонента
- Фильтрация спам-звонков и роботов

Membrana

Инновационное решение для защиты связи и приватности в сети

- Интеграция тарифа с приложением — единый интерфейс управления без дополнительных списаний
- Блокировка угроз, трекеров и рекламы
- Контроль утечек персональных данных
- Управление входящими вызовами через ИИ-секретаря
- Возможность использования дополнительных номеров

VOICETECH

Новая платформа управления услугами

МТС запустила новую телеком-платформу, которая предоставляет компаниям экосистемы возможности управления ресурсами и сервисами телеком-индустрии. Она заменит биллинговую систему Foris, которой Компания пользовалась больше 20 лет. В течение года на новую платформу будет переведено 30% абонентов, в ближайшие три года на Telecom Platform перейдут все абоненты МТС.

Telecom Platform позволяет создавать новые возможности для развития экосистемы, запускать персонализированные предложения для клиентов, а также предлагать существующим клиентам направления Телеком экосистемные продукты без необходимости переходить на новые тарифы. Платформа также обеспечила надежность и сокращение времени создания и вывода новых продуктов на рынок до 75% к 2025 году. За счет переиспользования реализованных возможностей оптимизация трудозатрат для новых продуктов может составить до 40%.

Запуск безопасной связи — Membrana

В конце года мы запустили мобильное приложение, которое позволяет управлять фильтрацией интернет-трафика и входящими голосовыми вызовами, а также премиально-го тарифа на связь. Membrana — продукт, разработанный центром инноваций МТС Future Crew. Приложение позволяет качественно защищать цифровой след абонента за счет высокотехнологичных и запатентованных инструментов блокировки рекламы, скриптов профилирования и трекинга поведения, защиты от спама, вирусов и несанкционированных вторжений в частную жизнь. Обеспечение приватности ведется одновременно в двух направлениях — защита клиентских данных и голосового трафика.

Приложение работает с помощью собственного уникального алгоритма для определения подозрительных и зловредных сайтов. Блокировка рекламы осуществляется в любом виде: изображения, видео и текст, благодаря чему пользователь может просматривать страницы сайтов и видео-контент без всплывающей рекламы. В приложении Membrana можно в любой момент посмотреть статистику заблокированных угроз и сэкономленных благодаря этому гигабайтов интернет-трафика и времени. В отличие от других предложений на рынке, фильтрация контента в Membrana реализуется не на устройстве, а в сети оператора связи, за счет чего приложение работает существенно быстрее и не разряжает аккумулятор смартфона. Membrana фильтрует интернет-трафик согласно черным спискам веб-адресов. На данный момент в блэк-листе приложения порядка 500 тысяч ресурсов, и их перечень постоянно расширяется.

Membrana обеспечивает защиту пользователей и во время голосовых коммуникаций: клиент может выбрать те контакты, с которыми хочет общаться лично, и определить политики для всех остальных. Входящие звонки можно отправлять на ИИ-секретаря, способного поддерживать разговор и самостоятельно принимать решения. ИИ-секретарь умеет приоритизировать звонки — определяет звонящего, тематику звонка. Если звонок критичный, секретарь переведет его на клиента, согласно настройкам профиля и групп контактов. Пока продукт доступен для подключения в Москве и в Московской области, позже планируется расширить географию пользователей.

Запуск безопасной связи для самых важных — Membrana Kids

Центр инноваций Future Crew запустил в широкую эксплуатацию сервис безопасного цифрового пространства для детей Membrana Kids. Решение прошло тестирование и теперь доступно абонентам МТС во всех регионах присутствия цифровой экосистемы.

Сервис Membrana Kids способен защищать детей от вредного контента в реальном времени. Встроенный в решение ИИ анализирует каждый сайт, на который зашел ребенок, определяет, содержит ли он неприемлемую или потенциально опасную информацию, а затем при необходимости блокирует к нему доступ. Каждый проанализированный ИИ сайт получает одну из категорий доступа («безопасный», «опасный» или «вечно запрещенный»), а затем попадает в базу данных Future Crew. Такой подход ускоряет последующий анализ контента в сети и делает Membrana Kids еще эффективнее, позволяя бороться даже с зеркалами вредоносных сайтов. За анализ и категоризацию сайтов отвечает разработанная специалистами Future Crew ML-модель.

У родителей, подключивших детей к Membrana Kids, также есть возможность посмотреть топ сайтов, на которые ребенок заходит каждую неделю. Это поможет родителям быть в курсе интересов детей. Помимо этого, приложение также содержит ряд функций, обеспечивающих защиту несовершеннолетних пользователей от различных угроз и вне сети. Так, например, функция «Умная фильтрация» анализирует на устройство ребенка вызовы, проверяет номера телефонов по базе спама и мошенников и, если звонок подозрительный, блокирует его. Функция «Доверенный список» позволяет родителям определить перечень номеров телефонов, от которых ребенок может принимать входящие вызовы: например, номера бабушки, мамы и брата. Остальные входящие будут заблокированы.

Розничная дистрибуция

Розничная сеть МТС остается основным каналом привлечения абонентов МТС. Через салоны МТС осуществляется более 40% продаж SIM-карт. Собственная сеть МТС демонстрирует высокие показатели по количеству и качеству подключений SIM-карт.

В офисах МТС абоненты получают полный спектр услуг, предоставляемых оператором, включая услуги широкополосного доступа в интернет и телевидения. Являясь

точками контакта с экосистемой, розничные салоны МТС позволяют увеличивать кросс-продажи. Любая новая услуга, выпускаемая Компанией, автоматически становится доступной к продаже в офисе розничной сети.

Наличие собственного канала продаж позволяет более эффективно управлять количеством и качеством подключений, а также поддерживать высокий уровень обслуживания.

Развитие сети

МТС продолжает развитие и модернизацию сети для обеспечения консистентного уровня покрытия и высокого качества мобильного интернета. В 2024 году было введено в эксплуатацию более 17 тыс. БС 4G, +13% сети. Основной прирост пришелся на крупные регионы России, лидируют Краснодарский край и Москва. В Санкт-Петербурге полностью переведен частотный спектр 2100 MHz в технологию LTE.

МТС увеличивает количество регионов, в которых проводит перераспределение частотного спектра в технологию LTE (60 регионов на конец 2024 года), для поддержания и расширения качества сети.

Проекты

Проект УЦН 2.0

По итогам реализации 1-го этапа проекта мобильная связь должна стать доступной в 4,7 тыс. малых населенных пунктах с численностью населения от 100 до 500 жителей. В 2024 года запущено 2,2 тыс. площадок в 72 регионах РФ. До конца 2025 года планируется реализовать еще 1,1 тыс. площадок. Участниками проекта станут 78 регионов РФ. За 2024 год в локациях проекта было подключено к сети МТС 16,7 тыс. новых клиентов, улучшено качество связи для 65 тыс. действующих абонентов компании МТС.

Рефарминг диапазона 900 МГц в крупных городах

МТС продолжает расширять покрытие внутри зданий за счет модернизации спектра 900 МГц в LTE. Благодаря такому рефармингу за 2024 год удалось улучшить качество связи внутри зданий для 4,6 млн чел.

Покрытие ФАД

В 2024 году МТС завершила комплексную работу по расширению покрытия мобильной связи LTE вдоль автотрасс федерального значения М3, М3, М4, М11 и М12 (участок Москва-Казань).

Выключение UMTS

В 2024 году отключили 3,7 тыс. БС от устаревшей технологии 3G (5% от общего количества площадок МТС). Полностью выключили 3G в Санкт-Петербурге и ЛО, в Ярославской области провели пилот в г. Углич.

Фиксированный бизнес

Фиксированный бизнес B2C

Доля проникновения широкополосного доступа (ШПД) в интернет на телеком-рынке в 2024 году достигла 56% (в 2023 году — 54%) в среднем по РФ¹. В 2024 году темп роста абонентской базы на рынке составил 1,9% (в 2023 году — 1,4%): основной прирост в натуральном выражении обеспечил сегмент B2C, на который приходится почти 96% абонентской базы ШПД в РФ. Увеличение числа пользователей связано со вводом нового жилья, расширением сетей операторов в пригороды крупных городов и частный сектор. Несмотря на общее сокращение численности населения, сохраняется тенденция к росту количества домохозяйств за счет уменьшения их размера (рост числа домохозяйств, состоящих из одного и двух человек), что также оказывает влияние на рост рынка в натуральном выражении.

При этом рынок фиксированного ШПД в стране остается насыщенным, дальнейший рост пользователей может быть достигнут за счет крупных городов (проникновение более 70–80%), а также охвата частного сектора в пригородах крупных городов. В 2024 году сохранился тренд на расширение географии ШПД-провайдеров по модели FVNO на базе сетей операторов-партнеров в регионах. Заметно расширил свое присутствие МТС (плюс 9 городов).

По итогам 2024 года показатель ARPU увеличился на 13,8 руб. и составил 391 руб. (по сравнению с 378 руб. в 2023 году). Западные санкции, инфляция, увеличение стоимости оборудования и услуг подрядчиков продолжают оказывать влияние на рынок и ведут к повышению себестоимости услуг. Помимо необходимости модернизации оборудования, расширения пропускной способности сети и повышения качества услуг, одним из факторов дополнительной нагрузки станут изменения в налоговом законодательстве.

Второй год подряд российский рынок платного ТВ находится под давлением со стороны OTT-видеосервисов, вызванным распространением онлайн-кинотеатров и расширением парка smart-телевизоров. Проникновение услуги на протяжении уже двух лет сохраняется на уровне 70%. По итогам 2024 года ARPU вырос до 195 руб. (по сравнению с 191 руб. в 2023 году). Объем рынка вернулся к положительной динамике, достигнув 108,4 млрд рублей (рост на 1,9% в сравнении с 2023 годом). Основной причиной роста стали много-

численные маркетинговые продвижения, связанные со снижением оттока пользователей в период вынужденных перебоев с трансляциями.

Несмотря на разнонаправленные тренды на рынке фиксированного бизнеса в 2024 году МТС продолжает сохранять лидерство по темпам прироста. Совокупная база по абонентам широкополосного доступа в интернет и абонентам платного ТВ прирастает на 5% в сравнении с 2023 годом. Выручка фиксированного бизнеса также продолжает стабильно расти в 2024 году на 6%. В условиях насыщения рынка широкополосного доступа в интернет, а также замедлившегося рынка платного ТВ компания МТС обеспечивает рост за счет лидерства² по числу абонентов-физических лиц, пользующихся конвергентными тарифными планами (рост доли на 5 п.п. в течение 2024 года). Одновременно с этим положительно влияет на показатели базы и выручки МТС тенденция к миграции пользователей на более высокие скорости подключения домашнего ШПД (включая скорость 1 Гбит/с).

+6%

рост выручки фиксированного бизнеса в 2024 году

+5%

рост совокупной базы по абонентам ШПД и платного ТВ в 2024 году (по сравнению с 2023 годом)

Фиксированная сеть

В 2024 году МТС продолжила реализацию программы модернизации и строительства фиксированных сетей. Доля сети 1Gb по России выросла на 6 п.п. и составила 67% от общего охвата фиксированной сети.

Помимо собственного строительства сетей фиксированной связи, МТС продолжает расширять покрытие по модели FVNO (Fixed Virtual Network Operator) с федеральными партнерами «Ростелеком», «Вымпелком», ТТК,

¹ В начале 2023 года Росстатом были опубликованы новые данные по количеству домохозяйств в РФ, полученные на основании переписи 2020 года. До этого последними официальными данными были данные Росстата, основанные на переписи 2010 года. За 10 лет число домохозяйств в РФ увеличилось на 11,5 млн — это привело к снижению такого показателя, как проникновение услуги ШПД среди домохозяйств.

² По данным ежегодного отчета (исследования) «Российский рынок телекоммуникаций–2024», подготовленного независимым консалтинговым агентством «ТМТ Консалтинг».

Программа модернизации и строительства фиксированных сетей

>518 тыс.

домохозяйств построено в РФ (за исключением региона Москва)

>118 тыс.

домохозяйств построено в регионе Москва

557 тыс.

домохозяйств модернизировано в 2024 году

а также с локальными операторами. По такой схеме МТС запустила широкополосную сеть в городах Санкт-Петербург, Самара, Тольятти, Оренбург, Новотроицк, Орск, Йошкар-Ола, Архангельск, Череповец. Прирост покрытия составил более 1 млн домохозяйств. Планируется запуск новых проектов в городах Воронеж, Волгоград, а также в Республике Башкортостан и других регионах РФ.

Конвергент

Компания продолжает развивать линейку конвергентных тарифных планов. В 2024 году МТС сохранил темпы прироста конвергентной базы на уровне более 20% год к году. Также Компания повышает эффективность конвергентного бизнеса, в 2024 году выведены платные опции скорости для клиентов конвергентной линейки ТП, порядка 30% абонентов выбирают высокоскоростные ТП выше минимальной базовой скорости в тарифе, что позволяет эффективно окупать строительство Gb-сетей.

Дополнительно у абонентов появилась возможность приобретения абонентского оборудования в рассрочку —

более 40% абонентов покупают оборудование МТС при подключении новых услуг.

Кроме классических конвергентных решений, объединяющих услуги мобильной и фиксированной связи, в 2024 году МТС вышел в новый сегмент конвергентных продуктов, связывающий телеком и финтех-услуги: при оформлении дебетовой карты «МТС Деньги» вместе с покупкой новой SIM-карты с тарифами «МТС Больше» или «Тарифом 24» абонент получает скидку 100% на мобильную связь МТС на первые два месяца, а также 5 категорий повышенного кешбэка на выбор. С третьего месяца и в каждом последующем скидка 100% на мобильную связь и 1% кешбэка на покупки по карте (или можно выбирать 5 категорий кешбэка) предоставляется при совершении от 5 покупок в месяц по карте «МТС Деньги».

>20%

прирост конвергентной базы в 2024 году (к 2023 году)

B2B/G

B2B

В 2024 году МТС показывает рекордный рост. Рост выручки к 2023 году составил 20,2%. Основной вклад в рост доходов внесли «Оборудование», IoT M2M, «Видеонаблюдение», ИСС, Cloud. Также следует отметить рекордный рост доходов «Мобильного бизнеса» и ШПД.

B2G

Смещение внимания МТС в 2024 году на работу по усилению участия кампании в региональной и национальной

цифровой повестках субъектов, фокусирование на опережающем росте продаж non-core продуктов, в т.ч. работе по импортозамещению в B2G, на поставках полного комплекса продуктов и решений Группы компаний обеспечили рост выручки non-core на 49%. При этом сохранилась динамика роста выручки по основному бизнесу.

+49%

рост выручки non-core продуктов в 2024 году

МТС в 2024 году вышла на новый рынок и успешно зарекомендовала себя в сфере экологии, были заключены первые крупные контракты, позволяющие также нарастить сервисный портфель и сформировать воронку проектов на 2025 и 2026 года.

В ближайшие годы МТС продолжит наращивать темпы роста выручки в сегменте B2G за счет фокусирования на участии компании в национальных программах и региональной повестке субъектов, усилении внимания региональных команд на поставку клиентам государственного сегмента комплексных решений, видеонаблюдения, IoT и других non-core продуктов Группы компаний, которые удовлетворяют и решают потребности государственных заказчиков.

Продукты B2B

Маркетплейс B2B

В августе МТС запустила собственный маркетплейс цифровых решений для малого и среднего бизнеса, который обеспечивает удобный выбор продуктов и онлайн-покупки в режиме «одного окна». На витрине размещено более 100 сервисов для бизнеса из цифровой экосистемы МТС. Цифровые продукты, работающие на основе Big Data, ИИ и IoT, разделены на категории: геосервисы, информационная безопасность, связь и интернет, облачные решения, таргетированные рассылки и реклама (платформа «МТС Маркетолог»), искусственный интеллект, совместная работа, коммуникации и «Интернет вещей».

Маркетплейс позволяет сразу оплачивать товары, либо откладывать их в корзину, чтобы вернуться и оплатить позже. Технологичная платформа, разработанная продуктовой командой МТС, гарантирует безопасность и надежность всех операций.

50%

покупок мобильной связи на сайте идет через онлайн оформление в 2024 году

2x

увеличение выручки продаж с сайта в 2024 году (по сравнению с 2023 годом)

Мобильный бизнес

Для повышения удобства и снижения издержек бизнеса при получении услуг связи и взаимодействии с МТС был реализован ряд проектов по развитию онлайн-продаж и автоматизации сервисных процессов:

- расширен портфель тарифов и акций, которые доступны для приобретения на маркетплейсе B2B и в личном кабинете «МТС Бизнес» без посещения офиса или звонка менеджеру;
- введен процесс конклюдентного оформления договора онлайн без подписания бумажных документов;
- запущена возможность переоформить номер на другого владельца онлайн.

В линейку тарифов «Умный бизнес» вошло больше экосистемных возможностей:

- умная защита от спам-звонков и утечки данных,
- безлимит на видеоконференции МТС Линк,
- платформы VK Video и «Дзен»,
- безлимитные мессенджеры,
- навигация и переводчик в путешествиях по миру,
- несколько месяцев бесплатного использования подписки МТС Premium и книжного сервиса «Строки»,
- скидка 30% на спортивные тренировки в фитнес-ше-ринге GoGym.

В течение года можно было подключить мобильную связь с возвратом всей суммы на счет мобильного телефона в рамках акции «Годовой бонус на связь» или удвоить пакеты минут и гигабайт без увеличения абонентской платы по акции «Удвоение минут и гигабайт навсегда».

Запуск конвергентных услуг — часть программы развития экосистемы МТС. В 2024 году малый бизнес получил возможность подключить со скидкой до 30% пакет из самых необходимых услуг — мобильная связь, виртуальная АТС, 8800, мониторинг местоположения сотрудников, фиксированный интернет, видеонаблюдение и Wi-Fi. Для крупного бизнеса действовала скидка при подключении мобильной связи совместно с сервисом видеоконференций МТС Линк.

МТС — лидер рынка по показателю NPS мобильной связи в корпоративном сегменте в 2024 году¹

¹ Исследование проведено ООО «MAGRAM MR».

Фиксированный бизнес

В 2024 году МТС второй год подряд продемонстрировал беспрецедентный рост выручки от фиксированного доступа в интернет на 19,7% к 2023 году, что более чем в три раза опережает динамику рынка: +5,8%.

Результаты обеспечены ростом активной базы корпоративных абонентов на 12,1% к 2023 году, благодаря активной автоматизации процессов и повышению ценности предложений от МТС, достигнутых сфокусированной работой над развитием сопутствующих сервисов.

+19,7%

рост выручки от фиксированного доступа в интернет в 2024 году (к 2023 году)

+12,1%

прирост активной базы корпоративных клиентов в 2024 году (к 2023 году)

Видеонаблюдение

В 2024 году прирост выручки от МТС Видеонаблюдение составил 73% к 2023 году, рост сервисной выручки +23%, рост числа контрактов 2023 году + 56%. Произведены ключевые обновления в системе управления от МТС «Сфера», являющейся комплексным решением для крупных систем видеонаблюдения и безопасности. Были реализованы крупные проекты видеонаблюдения на транспорте с национальными клиентами и частным бизнесом в области мониторинга передвижения и безопасности грузов. Успешно завершились масштабные проекты по подсчету пассажиропотока на базе видеоаналитики.

+73%

прирост выручки от МТС Видеонаблюдение в 2024 году (к 2023 году)

ИСС и АО «МТТ»

В 2024 году МТС Exolve, дочерняя компания ПАО «МТС», достигла значительных успехов в области коммуникационных решений для бизнеса. Одним из ключевых событий стало признание платформы МТС Exolve как «Коммуникационной платформы года» на церемонии награждения CNews Awards 2024. Эта награда подчеркивает эффективность и надежность коммуникационной инфраструктуры, разработанной компанией для бизнеса.

МТС Exolve также заняла первое место в рейтинге провайдеров виртуальных АТС и IP-телефонии, составленном CNews. Это лидерство обусловлено широкими функциональными и омниканальными возможностями платформы, позволяющими реализовать любые запросы со стороны бизнеса и обеспечивать эффективное управление коммуникациями. В частности, в 2024 году компания полностью обновила свою ВАТС, предоставив клиентам более 40 инструментов для повышения продаж и автоматизации работы сотрудников.

В 2024 году МТС Exolve продолжила расширять функционал своей платформы. Были внедрены новые возможности, такие как «Речевая аналитика», детектирование автоинформаторов и API-стратегии коммуникаций.

В области Telecom API, МТС Exolve продолжает лидировать на российском рынке. Компания активно развивает свои решения, предлагая бизнесу современные инструменты для эффективной и удобной клиентской коммуникации. Рынок Telecom API демонстрирует высокие темпы роста, и МТС Exolve играет ключевую роль в его развитии.

МТС Exolve — «Коммуникационная платформа года» по версии CNews Awards 2024

МТС Exolve — ТОП-1 в рейтинге провайдеров виртуальных АТС и IP-телефонии по версии CNews

МТС Линк

Консолидированная выручка МТС Линк увеличилась на 65% по сравнению с 2023 годом. Рост выручки без учета результатов присоединившегося к экосистеме в ноябре 2024 ООО «Винтео» составил 36% год к году. Темпы роста выручки МТС Линк превышают среднерыночные.

В 2024 году МТС Линк сфокусировалась на унифицированных коммуникациях (УС): основная цель компании — предлагать решения для всех сценариев онлайн-и гибридного взаимодействия. В апреле был запущен новый продукт — корпоративный мессенджер собственной разработки, который стал основой УС-предложения и позволил перенести оргструктуру команд в цифровое пространство. Также был внедрен ряд функций на основе искусственного интеллекта, благодаря которым платформа стала инструментом повышения эффективности рабочих процессов.

В 2025 году МТС Линк сосредоточится на повышении операционной эффективности, запуске новых сервисов и интеграций в рамках движения к унифицированным коммуникациям, а также на развитии комплексного

предложения по оснащению компаний оборудованием и программным обеспечением для видеоконференций «под ключ».

В 2024 году суммарное количество активных клиентов решений МТС Линк «Встречи», «Вебинары», «Чаты», «Доски» и «Курсы» выросло на 65% по сравнению с 2023 годом. При этом число клиентов росло во всех приоритетных отраслях: в частности, в промышленности их стало больше на 92%, в здравоохранении — на 50%, в образовании и сфере финансов и консалтинга — на 48%. Количество онлайн-мероприятий, за год проведенных в сервисах МТС Линк, превысило 35 млн.

В ноябре 2024 года ООО «Вебинар» (бренд МТС Линк) осуществило сделку по приобретению 51% компании VINTEO (ООО «Винтео»). Целью сделки стало расширение предложения МТС Линк в области серверных решений для видеоконференцсвязи и усиление конкурентоспособности на рынке B2B-продуктов. Сегодня предложение МТС Линк охватывает большинство кейсов работы с оборудованием в переговорных комнатах по протоколу SIP.

+65%

рост выручки МТС Линк в 2024 году
(к 2023 году)

Бизнес на рынках присутствия

Беларусь

СООО «Мобильные ТелеСистемы» (МТС Беларусь) учреждено в 2002 году российским ПАО «МТС» (49%) и белорусским РУП «Белтелеком». Компания работает под брендом МТС и является крупнейшим оператором сотовой связи в Республике Беларусь. Основные конкуренты — ЗАО «БелСТ» (торговая марка Life) и УП «А1».

Компания МТС предоставляет в Беларуси услуги мобильной связи стандартов GSM 900/1800, UMTS 900/2100 и 4G (в том числе 2600/1800/800), услуги домашнего интернета и ТВ, предлагает облачные сервисы и продукты для бизнеса, а также в партнерстве финансовые услуги («МТС Деньги»).

МТС Беларусь является лидером мобильной связи Беларуси с наибольшей долей рынка по количеству абонентов



МТС 2G

98,02%

территории Беларуси

99,91%

населения страны

МТС 3G

97,20%

территории Беларуси

99,88%

населения страны

МТС 4G-LTE

78,57%

территории Беларуси

99,26%

населения страны

Собственная розничная сеть МТС Беларусь вместе с монобрендовыми салонами партнеров является основным каналом привлечения абонентов. Сеть офисов продаж и обслуживания насчитывает 90 собственных офисов и 215 торговых объектов коммерческих представителей МТС в 133 населенных пунктах Республики Беларусь, что позволяет подключать абонентов и оказывать сервисные операции во всех регионах и ключевых городах Беларуси.

МТС Беларусь сохранила лидирующие позиции и существенный отрыв от конкурентов на рынке и завершила 2024 год с долей рынка по абонентам около 48% и долей рынка по доходам около 50% (по результатам IV квартала). Доля абонентов V&D тарифных планов составляет 65,0%, а доля абонентов, использующих передачу данных, достигла 73,0%. Средний объем разговоров в пересчете на одного абонента МТС Беларусь в IV квартале 2024 года составил 571 минуту в месяц (+2,5% год к году), пользование передачей данных составило 19,0 гигабайт в месяц.

МТС Беларусь лидирует по индексу лояльности (NPS) на телекоммуникационном рынке Беларуси¹

В 2024 году МТС Беларусь продолжила развитие облачных услуг, выручка по итогам 2024 года выросла на 62% по отношению к 2023 году.

МТС Беларусь предоставляет востребованные на рынке сервисы и услуги: IaaS, SaaS, BaaS, «Профессиональный сервис», «Корпоративная почта», «Объектное хранилище», услуги по информационной безопасности и другие. В 2025 году компания планирует дальнейшее развитие сервисов с акцентом на услуги по информационной безопасности, а также расширение присутствия на рынке за счет продуктов для малого и среднего бизнеса. Особое внимание будет уделено внедрению сложных технических решений, ориентированных на инновационные отрасли и долгосрочное сотрудничество.

В 2024 году МТС продолжила развивать доступ к услугам сети 4G по всей Беларуси совместно с инфраструктурным оператором beCloud. Всего в 2024 году в Беларуси сеть LTE увеличилась на 918 новых базовых станций: 595 — в диапазоне 800 МГц, 163 — в диапазоне 1800 МГц и 160 — в диапазоне 2600 МГц.

Также в 2024 году МТС Беларусь расширила покрытие сети для «Интернета вещей» и сети в стандарте 3G. Связью по стандарту NB-IoT обеспечены Минск, областные центры и города с населением более 50 тыс. человек. В 2024 году включены 74 БС NB IoT, 146 БС 3G в диапазоне 2100 МГц и 128 БС в диапазоне 900 МГц. Кроме того, совместно с оператором УП «А1» МТС включил 123 БС для улучшения покрытия 3G в сельской местности по технологии RAN-Sharing в диапазоне 900 МГц.

¹ Согласно внутренним маркетинговым исследованиям.

ФИНТЕХ

Прошедший год стал знаковым для финансовой вертикали МТС. В 2024 году в жизни финтех-направления произошло три ключевых события:

- 1. Проведение IPO ПАО «МТС Банк» с привлечением 11,5 млрд руб.**
- 2. Утверждение обновленной стратегии развития финтеха на 2025–2027 годы.**
- 3. Запуск флагманской карты «МТС Деньги», объединяющей сервисы банка и экосистемы.**

IPO МТС Банка

В апреле 2024 года МТС Банк успешно провел первичное публичное размещение акций (IPO), предоставив инвесторам возможность войти в капитал одного из наиболее перспективных и быстрорастущих игроков на финтех-рынке. Данное событие имеет стратегическое значение не только для банка, но и для всей экосистемы МТС, в рамках которой МТС Банк стал первым публичным эмитентом, что подчеркивает его лидерскую роль в цифровых финансах.

Итоговый размер IPO составил 11,5 млрд руб. в форме 100% cash-in (было продано 4,6 млн новых акций по цене 2500 рублей за одну акцию). Рыночная капитализация банка на момент IPO составила 86,6 млрд рублей. IPO МТС Банка стало одним из крупнейших по размеру в 2024 году.

Ключевые показатели по акциям МТС Банка:

- Доля акций банка в свободном обращении (free float) составляет более 13% от уставного капитала.
- Среднедневной объем торгов в 2024 году — 144 млн рублей.
- Более 96 тысяч физических лиц являются акционерами банка по состоянию на конец 2024 года.
- Акции банка включены в первый котировальный список Московской биржи, а также в индексы широкого рынка и финансового сектора.

Обновленная стратегия развития на 2025–2027 гг.

Совет директоров МТС Банка утвердил в ноябре 2024 года новую стратегию, направленную на укрепление устойчивости кредитной организации к изменениям денежно-кредитной политики. Основная цель стратегии — сделать комиссионные и безрисковые доходы доминирующей частью операционных доходов банка.

Ключевые направления стратегии:

- опережающее развитие частотных продуктов привлечения и Daily Banking;
- повышение частотности и доходности кредитования;

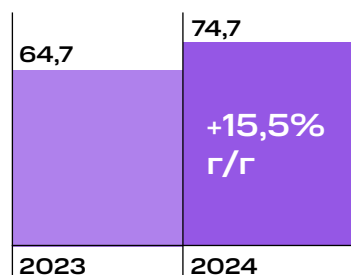
- расширение кросс-продаж пассивных и транзакционных сервисов.

Пути достижения поставленных целей:

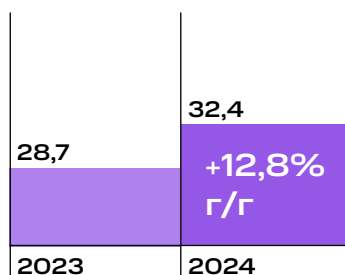
- трансформация карточных продуктов с беспрецедентным ценностным предложением и фокусом на активное транзакционное поведение клиентов;
- запуск BNPL-сервиса «Флекс» для растягивания оплаты покупок на несколько частей на витринах экосистемы, а также по QR в любом магазине РФ;

Финтех увеличивает операционные доходы на фоне охлаждения кредитования...

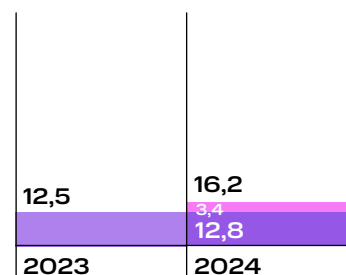
Операционный доход¹
млрд руб.



Чистые комиссионные доходы
млрд руб.



Чистая прибыль²
млрд руб.



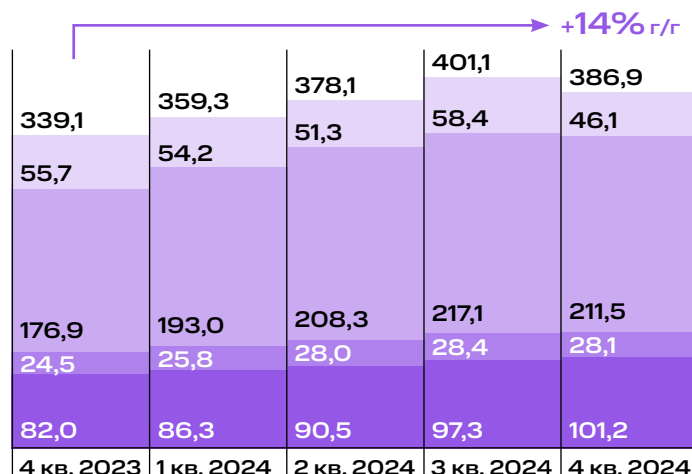
1,5x
до 43 млрд руб.

рост объема текущих счетов физических лиц

Финтех диверсифицирует доходы, наращивая транзакционные сервисы для розничных клиентов в активах и текущие счета в пассивах

... и сохраняет уверенные позиции на рынке

Рост розничного кредитного портфеля¹
млрд руб.



ТОП-3

на рынке POS кредитования³

+20% г/г

рост портфеля потребительских кредитов, флагманского кредитного продукта

- POS
- Потребительские кредиты
- Ипотека
- Кредитные карты

¹ До вычета резервов.

² Чистая прибыль Финтех в 2024 году включает корректировку на операции разового характера. Без учета этой корректировки чистая прибыль составляет 12,8 млрд руб.

³ POS кредиты — кредиты в точках продаж. Рейтинг Frank RG на конец 2024 года.



- развитие высокочастотного кредитования с низкими средними чеками и высокой доходностью, а также выход в сегмент микрокредитования и автокредитования;
- рост клиентских остатков и повышение вовлеченности клиентов сегмента Private&Premium в Daily Banking;
- расширение продуктовой линейки инвестиционных продуктов, в том числе развитие функциональности «МТС Инвестиции»;
- создание таргетированных предложений для различных сегментов клиентов;
- развитие платежной инфраструктуры для компаний.

Карта «МТС Деньги»

В середине 2024 года финансово-техническое подразделение МТС вывело на рынок флагманский продукт — дебетовую карту «МТС Деньги», которая стала настоящим прорывом благодаря своим уникальным условиям для клиентов. Всего за полгода с момента запуска было продано 1,3 млн карт, что подтвердило высокий спрос и востребованность продукта.

Карта «МТС Деньги» предлагает клиентам исключительные выгоды при использовании услуг МТС: оплате

мобильной связи, подписках на сервисы МТС Live, «Строки», «Юрент», а также при использовании облачного хранилища.

1,3 млн

карт «МТС Деньги» было продано с момента запуска

Итоги деятельности финтех-вертикали за 2024 год

Доля некредитных комиссионных доходов выросла с 33% до 43% в общем объеме чистых комиссионных доходов.

Доля текущих накопительных счетов в составе денежных средств клиентов увеличилась с 19% до 24%.

Количество клиентов Daily Banking с транзакциями по дебетовым картам (5+ операций в месяц) выросло на 35%.

Продано более 1,3 млн дебетовых карт «МТС Деньги» в рамках развития Daily Banking.

Проведен скоринг клиентской базы МТС, предодобрены лимиты для 45 млн клиентов на использование BNPL-продукта.

Доходы от операций, связанных с экосистемой МТС, выросли на 32% за 2024 год.

Запущен раздел «Деньги» в приложении «Мой МТС» с ежемесячной аудиторией (MAU) более 3 млн клиентов.



РИТЕЙЛ

Выручка розничного сегмента бизнеса Группы МТС в течение 2024 года увеличилась на 14% до 78,6 млрд руб., OIBDA выросла на 15% до 10,1 млрд руб. Количество собственных и партнерских салонов МТС составило 4214 на конец 2024 года.

Достижения 2024:

- Выручка выросла на +14%.
- Доля онлайн-продаж выросла до 32% (прирост год к году +8 п.п.).
- Доля РТК в «живых» 2М абонентах МТС достигла 52% (прирост год к году +5 п.п.).
- Количество выданных дебетовых карт МТС Банка выросло в 2,8 раза.
- Продажи подписки Premium выросли в 1,5 раза.

В 2024 году tNPS розничной сети МТС достиг исторического максимума, год к году прирост составил +4,5 п.п.

Компании удалось также значительно сократить расход бумаги в розничных магазинах за счет отказа от бумажных заявлений и переводе основной части сервисных операций на электронное подписание и в каналы

самообслуживания. К концу 2024 года 86% сервисных операций выполняются без подписания бумажных заявлений, и в 6 раз больше, по сравнению с прошлым годом, выполнено операций в приложении «Мой МТС», благодаря обучению клиентов сотрудниками розницы использовать данное приложение.

Мы ценим время наших клиентов и сотрудников, поэтому постоянно работаем над оптимизацией процедур обслуживания. Благодаря упрощению ряда бизнес-процессов общее количество сервисных операций, выполненных в информационных системах, сократилось на 13%.

В 2024 году было обработано рекордное количество предзаказов на топовые модели смартфонов в Интернет-магазине.

Ориентируясь на запросы наших клиентов, мы выбираем наиболее удобные каналы коммуникаций, к концу 2024 года 60% обращений были обработаны в чатах.

86%

сервисных операций в МТС выполняются без подписания бумажных документов на конец 2024 года

МЕДИА

Холдинг МТС Медиа

mtsmedia.ru

+32%

расширение совокупной аудитории МТС Медиа

800 тыс.

количество посетителей собственных мероприятий МТС Live

+268% MAU

+103% DAU

рост аудитории МТС Музыка (4Q24 к 4Q23)

+24%

книг, выпущенных издательством «Строки», год к году

2x

рост аудитории «Строк»

+68%

увеличение объема каталога у МТС Лейбл

+600%

взлет стриминга у МТС Лейбл (894 млн прослушиваний против 128 млн в 2023-м)

В феврале 2024 года активы МТС в сфере развлечений были выделены в единую вертикаль МТС Медиа. Многопрофильный холдинг объединил бизнесы в разных сегментах развлечений, от кинопроизводства и онлайн-платформ до книгоиздательства и концертных площадок. В медиавертикаль вошли онлайн-кинотеатр KION, компания МТС Live, книжный онлайн-сервис Строки, стриминговый сервис МТС Музыка и музыкальная компания полного цикла МТС Лейбл. Соединив их, медиахолдинг поставил своей целью создание мультиформатных проектов, поиск и развитие медиафраншиз, монетизируемых в разных средах, тем самым предлагая объемное погружение в мир развлечений и эмоций.

В основе стратегии МТС Медиа — подход 360 градусов, когда контент используется на разных площадках и сервисах и задействует все возможности экосистемы. В 2024 году холдинг реализовал следующие проекты в рамках данного подхода:

«Мастер и Маргарита»:

- экранизация романа Михаила Булгакова вышла эксклюзивно в онлайн-кинотеатре KION;
- аудиокнига в озвучке Леонида Ярмольника, сыгравшего в фильме, вышла в «Строках»;
- МТС Live выпустил подборку спектаклей по «Мастеру и Маргарите»;
- плейлисты персонажей романа доступны в МТС Музыка.

«Тайны Карениной»:

- сериал «Тайны Карениной» по книге Павла Басинского «Подлинная история Анны Карениной» вышел на KION;
- к премьере был приурочен релиз этой книги в «Строках»;
- МТС Live провела на Витебском вокзале в Санкт-Петербурге масштабную интерактивную выставку, которая стала переосмыслением всемирно известного романа Льва Толстого.



Структура холдинга МТС Медиа



«Амура»:

- в сериал «Амура» на KION были интегрированы вставки из анимированной манги, созданные художниками сервиса «Строки»;
- к премьере «Амуры» на KION «Строки» выпустили спин-офф сериала — три оригинальные манги, дополняющую основную сюжетную линию, также вышла бумажная версия комиксов;
- при поддержке МТС Лейбла записан саундтрек в исполнении Тоси Чайкиной и группы «Три дня дождя»
- выпущена совместная коллекция статуэток и посуды с брендом «Гжель».

«Арбенина»:

- Диана Арбенина дебютировала в кино в сериале «Обоюдное согласие»;
- на KION вышел документальный фильм «Арбенина»;
- певица выступила на фестивале МТС Live «Лето».

KION

kion.ru



10,3 млн

количество пользователей онлайн-кинотеатра KION по итогам 2024 года.

30 оригинальных проектов

KION выпустил в 2024 году, в том числе новый сезон драмы «Жизнь по вызову» с Павлом Прилучным, новый сезон первого в России вертикального сериала «Обоюдное согласие» и сериала «Первый номер» по сценарию Сергея Минаева.

в топ-5

Входит KION среди крупнейших онлайн-кинотеатров на российском рынке по выручке в 2024 году (данные Telecom Daily).

в топ-5

Входит KION среди онлайн-кинотеатров по общему числу подписчиков (данные GfK).

Онлайн-кинотеатр, созданный в МТС, предлагает более 200 ТВ-каналов, тысячи фильмов, сериалов, мультфильмов и документальных проектов. Флагманским направлением платформы является линейка Originals. За 4 года существования KION выпустил более 90 оригинальных проектов, такие как драмеди «Почка» с Любовью Аксеновой, детективная драма «Обоюдное согласие» режиссера Валерии Гай Германики, психологическая криминальная драма «Хрустальный» с Антоном Васильевым и многие другие. Оригинальные проекты KION получили более 50 российских и международных наград.

KION развивается технологически и предлагает стабильный безопасный сервис, клиентскую поддержку, детские аккаунты, удобный интерфейс и доступность на любых гаджетах. В 2024 году в онлайн-кинотеатре KION запустилось множество новых функций: появился рейтинг ожидания проектов, раздел «Игры» с квисами, начало воспроизведения видео с лучшего качества, вход по Face ID и Touch ID, адаптивное качество в зависимости от скорости соединения. Продолжается активная работа над внедрением Big Data и ИИ, с помощью которых работает система рекомендаций и создаются индивидуальные подборки контента, что так ценят пользователи.

KIONFILM

В 2024 году холдинг «МТС Медиа» выделил блок производства оригинального контента в самостоятельный бизнес и приступил к разработке сериалов под брендом новой студии KIONFILM. Основной задачей студии будет создание проектов для собственного онлайн-кинотеатра KION, а также для других онлайн-платформ, телеканалов и кинопроката.

Динамичный рост пользователей всех бизнесов Медиахолдинга

KION

10,3 млн

пользователей KION
(4 кв. 2024)

+49%

рост количества часов просмотра на пользователя
(4 кв. 2024 г/г)

140+

новых оригинальных фильмов находятся в разработке и производстве KION
(4 кв. 2024)

1 числа

каждого месяца — релиз нового сериала на KION

30

новых оригинальных проектов выпущено KION (за 2024)

46%

доля подписчиков MTC Premium среди зрителей KION

MTC Live

+33%

рост GMV
(4 кв. 2024 г/г)

MTC Музыка

в 3,8 раза

рост MAU
(в декабре 2024 г/г)

MTC Лейбл

267+ млн

прослушиваний каталога MTC Лейбла
(в 4 кв. 2024)

Строки

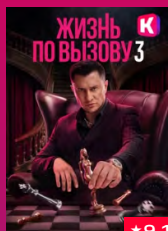
3,4 раза

рост времени потребления контента на пользователя
(4 кв. 2024 г/г)

Самые успешные медиа-проекты 2024 года

KION

ТОП-3 новинок KION Original по популярности в 2024 году



★9,1



★9,0



★8,7

Оригинальные проекты KION получили более 30 наград в 2024 году, в том числе:

Фестиваль «Маяк» (Геленджик)

фильм «Кончится лето» в номинации Гран-при

Премия «Большая Цифра» (Москва)

фильм «Я тебя люблю» в номинации «Лучшее шоу оригинального производства»

Премия Ассоциации продюсеров кино и телевидения (Москва)

Сериал «Раневская» в номинации «Лучшая актриса»

Фестиваль «Пилот» (Иваново)

Сериал «Убойный отпуск» в номинации «Лучший пилот сериала. Выбор зрителей»; Сериал «Она такая классная» в номинации «Лучшая мужская роль»

MTC Live

90 тыс.

билетов продано на новый мюзикл до премьеры, состоявшейся в декабре 2024



MTC Лейбл

26 млн

прослушиваний
(4 кв. 2024)



MTC Live

live.mts.ru



MTC Live занимается продюсированием и промоутированием собственных мероприятий: концертов, мюзиклов, театральных постановок, а также продажами билетов и управлением федеральной сетью концертных площадок.

В 2024 году MTC Live запустил новый мюзикл «Последняя сказка» и расширил офлайн-инфраструктуру. Был запущен «Театр на Цветном» и открыты новые площадки в сети MTC Live Холл в Санкт-Петербурге и Нижнем Новгороде. Фестиваль MTC Live «Лето» работал под открытым небом в Лужниках в течение двух месяцев и привлек 120 тыс. человек.

MTC Live — победитель в номинации «За партнерство» фестиваля «Музыкальное сердце театра»

33,4 млрд GMV

рост +67% год к году

800 тыс.

посетителей собственных мероприятий

Мюзикл «Ничего не бойся, я с тобой» — прорыв 2024 года



- Попал в «Книгу рекордов России» в номинации «Самый посещаемый мюзикл в России».
- Лауреат премии «Событие года» в номинациях «Культурное событие года» и «Социокультурное событие года», а также победитель в номинации «Частный театральный проект года» премии «Арт-платформа».

МТС Музыка

music.mts.ru

Стриминговый сервис для прослушивания музыки с коллекцией из десятков миллионов треков. Доступен абонентам МТС и других операторов.



+268% MAU

+103% DAU

рост аудитории МТС Музыки (4Q24 к 4Q23)

Топ-3

Входит в топ-3 стриминговых сервисов в России.

МТС Лейбл

label.mts.ru

МТС Лейбл — это экосистемная музыкальная компания полного цикла, отвечающая за работу с артистами по модели «360 градусов».

Созданы саундтреки к экшн-драме «Амура» для KION и к сборнику ретеллингов «Сказки печали и радости» для сервиса «Строки».



+67,5%

рост объема каталога год к году.

894 млн

прослушиваний за 2024 год, рост по сравнению с 2023 годом — 600%.

«Строки»

stroki.mts.ru

«Строки» — это книжный сервис, в котором можно читать книги, журналы, мангу и комиксы, слушать аудиокниги и подкасты. «Строки» с помощью искусственного интеллекта первыми на рынке оживили обложки и иллюстрации внутри электронных книг. В октябре 2024 «Строки» интегрировали в текст электронной книги аудиофайлы — в обновленный формат встроен плеер, который воспроизводит аудио. Таким образом, книжное приложение МТС впервые на российском рынке объединили все три формата книг — бумажный, электронный и аудио.



- В каталоге «Строк» всего 250 тыс. произведений, за 2024 год добавлено около 57 тыс. единиц контента.
- Активная аудитория сервиса удвоилась в 2024 году.
- Количество оригинальных проектов увеличилось на 24,32% год к году.
- Оригинальные проекты издательства «Строки» — финалисты премий «Книга года» и «Ясная поляна».

ADTECH

МТС AdTech — самая быстрорастущая вертикаль группы МТС. Отчетный 2024 год стал для МТС AdTech годом масштабного роста благодаря постоянному развитию продуктов, удачным сделкам M&A, внедрению передовых технологий и стратегическим партнерствам с крупнейшими игроками рынка. Выручка МТС AdTech по итогам 2024 года увеличилась на 58% год к году, достигнув 58,7 млрд руб.

Запуск технологического видеоселлера MTS Ads Premium Video и стратегическое партнерство компании с онлайн-кинотеатром «Иви», привлечение внешних поставщиков данных, таких как X5 и «Магнит», а также создание уникального сервиса Spy service для анализа креативов конкурентов в Telegram совместно с WholsBlogger позволили МТС AdTech укрепить лидирующие позиции на рекламном рынке.

Значительную роль в росте выручки МТС AdTech сыграло развитие технологической платформы для бизнеса и агентств «Маркетолог PRO», а также внедрение инструментов на основе искусственного интеллекта в платформу для малого и среднего бизнеса «МТС Маркетолог», которой пользуются более 20 тыс. клиентов. В четвертом квартале 2024 года МТС AdTech запустил beta-версию AI-модератора для проверки рекламных сообщений в Telegram Ads и SMS-рассылках, а также AI-автора — помощника для малого бизнеса, который генерирует креативные тексты объявлений при помощи искусственного интеллекта.

Количество уникальных контрактов, а также количество зарегистрированных и подтвержденных клиентов в четвертом квартале 2024 года увеличилось в два раза год к году. По итогам 2024 года клиенты рекламной вертикали запустили больше 470 тысяч рекламных кампаний в Telegram Ads.

Выручка МТС DSP и digital-инвентаря компаний и продуктов, вошедших в AdTech-контур, таких как DSP Segmento

и Buzzoola, в четвертом квартале 2024 года выросла в 3,2 раза по сравнению с тем же периодом 2023 года. Это связано с технологическими обновлениями платформ, подключением внешних поставщиков данных, а также со стратегическими партнерствами рекламной вертикали с крупнейшими игроками рынка, такими как «Авито».

Направление MarTech показало рост мультимедийной выручки по ключевым клиентам в два раза в четвертом квартале 2024 года по сравнению с тем же периодом 2023 года. Это произошло благодаря увеличению количества стратегических прямых клиентов в банковской сфере, а также сфере ритейла.

+58%

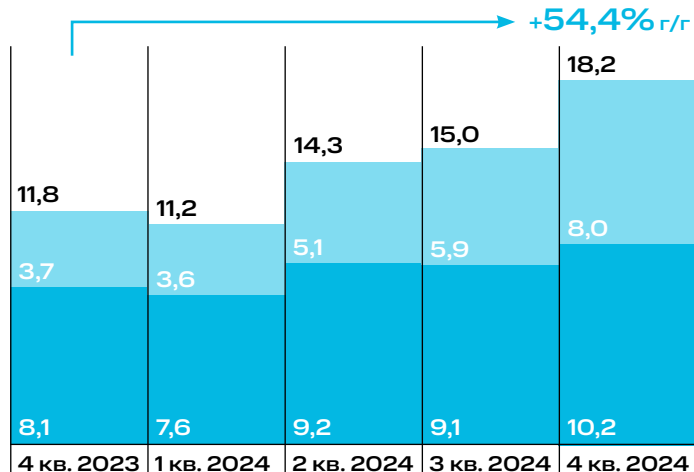
рост выручки МТС AdTech по итогам 2024 года

2x

увеличение количества зарегистрированных и подтвержденных клиентов в 4 квартале 2024 года

Впечатляющие результаты рекламного направления, основанные на партнерствах с крупнейшими игроками

Выручка
млрд руб.



- Рекламные технологии¹
- Маркетинговые технологии²

Драйверы роста

20%

от прироста выручки всего направления AdTech обусловлено запуском нового формата MTS Ads Premium Video в 4 кв. 2024 года г/г

В 3,2 раза

прирост выручки DSP³ и digital-инвентаря (MTC, Segmento, Buzzoola) в 4 кв. 2024 года г/г

В 2 раза

прирост мультимедийной выручки по ключевым клиентам в 4 кв. 2024 года г/г

В 2,2 раза

рост выручки рекламных технологий¹ в 4 кв. 2024 года г/г

Основные события

- Иви и MTC Ads Premium Video объявили о стратегическом сотрудничестве
- Совместно с X5 Group добавили возможность таргетинга на данных ритейлера в Telegram Ads
- Партнерство с «Авито» в области размещения нативной рекламы
- Совместно с WholsBlogger создали сервис для анализа конкурентов в Telegram Ads
- Подключили искусственный интеллект для модерации текстов рекламных объявлений

Признание

№ 1

программатик DSP² по данным исследования DMC Rus

№ 1

оператор рекламных данных по данным опроса АРИР

№ 2

омниканальная платформа по данным исследования OnSide

Клиенты

В 2 раза

рост количества уникальных контрактов (4 кв. 2024 г/г)

В 2 раза

рост количества зарегистрированных и подтвержденных клиентов (4 кв. 2024 г/г)

>470 тыс.

рекламных кампаний в Telegram Ads за 2024 год

¹ Реклама в цифровых каналах (digital реклама) и таргетированные рассылки.

² A2P рассылки (Application-to-Person) — смс-рассылки от приложений/систем клиентам.

³ Demand Side Platform (DSP) — автоматизированная платформа для закупки рекламных мест.



МТС ЮРЕНТ



В 2024 году группа МТС стала контролирующим акционером кикшерингового сервиса «Юрент». В результате МТС Юрент за этот период показал уверенный рост по всем операционным показателям. Количество поездок на платформе МТС Юрент за 2024 год выросло на 52,2%, до 100,3 млн. При этом вертикаль МТС продолжает расти быстрее рынка кикшеринга, который в 2024 году вырос на 39% (по данным «Трушеринга»).

В отчетном году МТС Юрент сделал ставку на активное расширение географии присутствия, а также на развитие в составе экосистемы МТС, что позволило существенно нарастить базу пользователей. Количество активных пользователей на платформе (YAU) выросло год к году на 30% — до 7,6 млн человек. Активными считаются пользователи, которые в течение сезона совершили поездки. Включение МТС Юрента в подписку МТС Premium позволило привлечь 1,2 млн новых клиентов в экосистему, при этом пользователи сервиса на втором месте после сегмента Телеком по активности списания кешбэка на самокаты.

Также в прошедшем году был запущен «Тариф 24», который позволяет обменивать неиспользованные минуты на поездки на самокатах. В рамках него абоненты МТС обменяли более 10 млн минут на бонусные баллы и проехали больше 2 млн километров на самокатах «Юрент».

Количество локаций МТС Юрент в 2024 году выросло на 26% — до 187. В 2024 году компания запустила

самокаты в 6 новых городах-миллионниках — в Воронеже, Екатеринбурге, Челябинске, Уфе, Новосибирске и Красноярске.

Еще одним стратегическим решением было создание RnD направления. В конце 2024 года МТС Юрент приобрел разработчика шеринговой техники «Eleven». На его базе был создан RnD-центр, который разрабатывает собственные решения для шеринга. В частности, это собственный электросамокат, карго-велосипед и другие технологии, которые в среднесрочной перспективе позволят МТС Юренту улучшить операционную эффективность и получить дополнительные конкурентные преимущества.

+52,2%

рост количества поездок в 2024 году

+30%

рост количества активных пользователей



МТС Юрент успешно завершил сезон 2024 и готов к новому

Ключевые результаты

>100 млн

поездок за 2024 год
(+52,2% год к году)

№ 1

по поездкам в Южном
Федеральном округе

187

локаций (+39 новых
в 2024) запустились
на Урале и Сибири

№ 1

по поездкам
в Московской области

Основные события

- Приобрели разработчика шеринговой техники «Eleven»
- Создали RnD-центр, который будет внедрять собственные решения для шеринга
- Запустили самокаты собственной разработки
- Запустили аренду павербанков и электровелосипедов
- Сделали интеграцию с mos.ru в Москве

MWS



MTC Web Services — облачный бизнес MTC, предоставляющий услуги виртуальной инфраструктуры, ИИ и сетевые сервисы, бизнес-приложения и сервисы для хранения и обработки больших объемов данных. Услугами провайдера пользуются более 5000 клиентов. Виртуальная инфраструктура MWS включает 15 зон доступности на базе отдельных дата-центров MTC и партнеров, обеспечивая минимальные сетевые задержки и высокий уровень доступности для клиентов.

Виртуальная инфраструктура MWS соответствует требованиям российского законодательства, сертифицирована, может использоваться в организациях разного масштаба, в нее можно переносить любые персональные данные и государственные информационные системы.

Зоны доступности MWS развернуты в Москве и Подмосковье, Санкт-Петербурге и Ленинградской области, Казани, Новосибирске и Владивостоке.

Выручка облачного бизнеса MWS за 2024 год выросла на 31%, что соответствует темпам роста рынка. Число компаний, разместивших свои ИТ-системы в облаке MWS, выросло на 12%.

Основными драйверами роста стали виртуальная инфраструктура с GPU для обучения искусственного интеллекта, продажи которой за год выросли почти в два раза, услуги NaaS — прирост в три раза, резервное копирование в облаке — рост в 1,4 раза, а также виртуальные

рабочие места — в 1,5 раза и сервис быстрой доставки контента (CDN) — рост более чем в 10 раз.

В 2024 году MTC Web Services начала создание собственной публичной облачной платформы. Это экосистема инфраструктурных и сетевых сервисов, инструментов для хранения и обработки данных и PaaS-сервисов. В 2024–2025 годах компания проинвестирует в ее разработку 7,5 млрд рублей.

Также в 2024 году компания запустила ряд новых направлений и сервисов, таких как ИИ-облако, объединяющее инфраструктуру и сервисы для работы с искусственным интеллектом, импортозамещенное облако — виртуальную инфраструктуру на российском ПО и оборудовании. В общей сложности, в 2024 году MWS ввела в эксплуатацию более 15 облачных сервисов.

+31%

рост выручки облачного бизнеса MWS за 2024 год

+12%

рост числа компаний, разместивших свои ИТ-системы в облаке MWS



Облачные технологии MTC Web Services: динамичный рост основных продуктов

Облачный бизнес в целом

+31%

рост выручки от облачных услуг (в 2024 г/г)

+12%

рост числа клиентов в облаке (в 2024 г/г)

Рост выручки по направлениям (2024 г/г)

+41%

сервис резервного копирования

+132%

офисные продукты в облаке

+29%

суперкомпьютер GROM

+24%

сервис объектного хранилища

+99%

виртуальная инфраструктура с GPU¹

+85%

сервис управления распределенными сетями «SD-WAN»

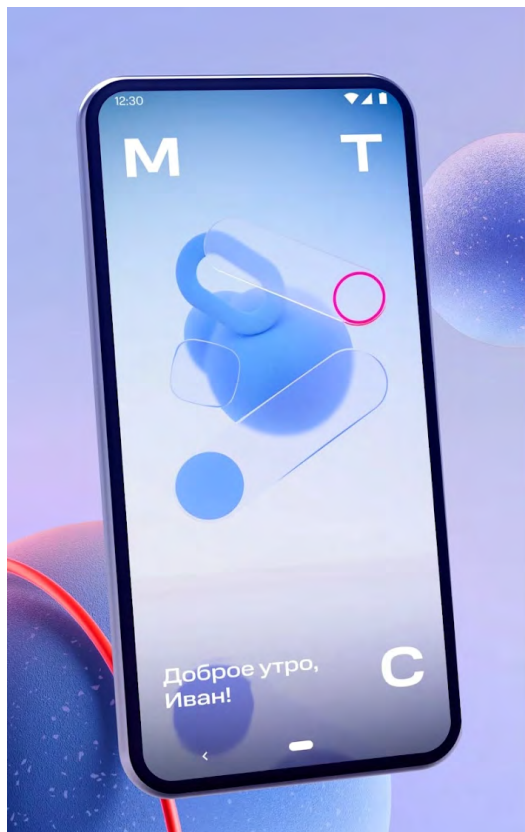
¹ Graphics processing unit — графический процессор

«ВИТРИНЫ МТС» И ПАРТНЕРСКИЕ ПРОДУКТЫ ЭКОСИСТЕМЫ

МТС развивает широкую экосистему цифровых продуктов и сервисов, охватывающих различные аспекты жизни пользователей — от безопасности и финансовых услуг до развлечений и повседневных задач.

«Витрины МТС» представляют собой цифровые поверхности, с помощью которых пользователи могут знакомиться и взаимодействовать с разнообразными продуктами и услугами экосистемы. Они обеспечивают удобный доступ к предложениям Компании МТС, способствуя повышению вовлеченности и удовлетворенности клиентов.

«Мой МТС» эффективно выполняет функции витрины для дистрибуции экосистемных продуктов и услуг телекома, стимулирует пользователей к их потреблению, а также развивает сферу самообслуживания для клиентов, автоматизируя сервисные операции и сокращая расходы на поддержку. Ключевыми фокусами «Мой МТС» в 2024 стали персонализация пользовательского опыта с внедрением AI-технологий и запуск новых ценностных транзакционных сценариев.



- Активные пользователи в месяц +8,9% YoY (28 млн vs 30,5 млн).
- Вовлеченные пользователи в месяц +9,3% YoY (12,9 млн vs 14,1 млн).
- Активные пользователи в день +17% YoY (4,7 млн vs 5,5 млн).
- Частотность в сегменте экосистемных пользователей +10,2% YoY (26,4% vs 29,1%).
- MTC Digital Stars — ежегодный внутренний корпоративный конкурс, проводимый совместно с «Лигой МТС» и направленный на признание и награждение сотрудников, демонстрирующих выдающиеся рабочие результаты и способствующих технологическому лидерству компании. Конкурс включает индивидуальные и командные номинации, такие как «Амбассадор года», «Инновация года», «Самая быстрая поставка» и другие.
- Запуск «Тарифа 24» с новой механикой обмена минут на бонусы. В результате 200 тыс. пользователей перешло на тариф через «Мой МТС» и было произведено 100 тыс. обменов минут на бонусы.
- Поддержка «Кубиков» для тарифов внутри «Мой МТС» обеспечивает до 1 миллиона подключаемых «Кубиков» в месяц. «Кубики» — конструктор дополнительных преимуществ, который позволяет настроить тариф МТС под личные потребности пользователя для повышения его комфорта и выгоды.
- Внедрение AI-инструментов для персонализации опыта клиента и рост конверсии в активацию телеком- и финтех-продуктов в 1,9 раза.
- Рост покрытия сервисными операциями внутри витрины самообслуживания с 52% до 76%.

В 2024 году продукт «Мой МТС» стал победителем в номинации «Лучший внешний продукт» по версии Marksw Webb, заняв 2-е место в рейтинге цифровых экосистем

«МТС Лончер» — это фирменная оболочка (launcher) для Android-смартфонов, предоставляющая удобный интерфейс и продвижение сервисов МТС на устройствах партнеров.

- Предустановлен на 30 тыс. смартфонов Realme C63 в 2024 году (новый канал дистрибуции через партнера-вендора).
- Удержание пользователей в первый месяц превысило 80%.
- Около 30% новых пользователей «МТС Лончера» начали пользоваться другими сервисами МТС благодаря встроенным рекомендациям.

VoiceTech от МТС — это инновационные технологии на основе искусственного интеллекта, направленные на обеспечение комфортного и безопасного голосового общения. Сервисы VoiceTech включают умного ассистента, который защищает от спама и мошенничества, а также предоставляет новые возможности для пользователей.

«МТС Защитник» обеспечивает безопасность абонентов: блокировка спам-звонков, контроль утечек данных, предупреждение о телефонном мошенничестве во время разговора и страхование от финансового мошенничества.

- В 2024 году была запущена функция «Безопасный звонок», которая во время разговора предупреждает абонента о возможном мошенничестве с помощью голосового ассистента на базе ИИ.
- В 2024 году «Защитник» заблокировал 1,8 млрд спам-звонков (в 2 раза больше, чем в 2023 году).
- Число пользователей сервиса выросло на 80%.
- Дополнительно 1,5 млрд нежелательных звонков пресечено с помощью бесплатной услуги «Базовая защита от спам-звонков».
- Сервис «Защитник» включен в подписки МТС Premium и МТС Junior, а также в тариф «МТС Супер».

«МТС Секретарь» — это интеллектуальный автоответчик на основе ИИ, который принимает звонки за абонента, когда ему неудобно ответить.

- Совместный проект с компанией «Яндекс» — функция для умной колонки «Алиса», позволяющая звонить на обычные телефонные номера. МТС — единственный оператор в России, предлагающий такую возможность.
- За год сервис обработал 293,3 млн пропущенных звонков.
- Активная пользовательская база этой функции на декабрь 2024 года составила 79,8 тыс. человек, при этом почти половина пользователей совершают более 6 звонков в месяц.
- База пользователей сервиса «МТС Секретарь» выросла в 2,3 раза за 2024 год, а среднемесячный доход увеличился в 2,2 раза.

Экосистемные модули и сквозные инициативы МТС — это интегрированные решения и сквозные инициативы, направленные на обеспечение бесшовного и персонализированного пользовательского опыта. Эти решения позволяют обеспечивать целостность и эффективность экосистемы, а также, в ряде случаев, предлагать готовые модульные решения для внешнего рынка.

МТС ID для бизнеса предоставляет ряд B2B-сервисов для различных сегментов: классифайды, маркетплейсы, площадки электронной коммерции, финтех-и шеринг-сервисы. В число услуг входят аутентификация пользователей, сбор данных, идентификация и проверка данных.

- Выручка выросла на 88% по сравнению с 2023 годом.
- Реализовано 140 новых B2B-проектов, в том числе 24 интеграции с брендированной кнопкой МТС ID. Среди ключевых партнеров — крупнейшие маркетплейсы и цифровые экосистемы РФ.
- МТС ID — единственное решение на российском рынке, которое использует лучшие технологии распознавания документов и лиц (Vision Labs и Smart Engines) для аутентификации пользователей в мобильных приложениях.
- МТС — единственный оператор связи, выполняющий удаленную идентификацию с обращением к государственным источникам для соблюдения требований 115-ФЗ.

MTC Pay — это платежный сервис, позволяющий быстро и безопасно оплачивать покупки с помощью смартфона. Пользователи могут добавить до 10 банковских карт в приложение и совершать бесконтактные платежи в одно касание везде, где поддерживается такая оплата. Сервис доступен для клиентов любых российских банков и операторов связи. Для устройств без NFC MTC предлагает платежный стикер Pay Tag, обеспечивающий аналогичную функциональность. Данные карт надежно защищены благодаря шифрованию, что предотвращает их попадание к третьим лицам.

3,8 млн

платящих пользователей в месяц (+30%)

16,8 млн

транзакций в месяц (+15%)

12 млн

уникальных пользователей за год (+22%)

540 млрд руб.

Денежный оборот (+43%)

«**MTC Аналитика**» обеспечивает комплексную обработку данных в режиме реального времени для веб и мобильных приложений. Широкий функционал сервисов включает: менеджер тегов, поведенческую, маркетинговую и техническую аналитику, A/B-тесты, верификацию рекламы с Brand Safety и антифродом, realtime-сегментацию и инновационную cookieless-идентификацию на базе машинного обучения.

- Верификация рекламы по качеству и точности не уступающая top3 верификаторам России.
- Верификация показов в Яндексе с идентификацией (кроме MTC всего 2–3 компании в России владеют подобной технологией).
- Собственный сервис идентификации без использования cookies для повышения охвата и качества сегментации не-абонентов MTC.
- Интеграция в 142 витрины экосистемы MTC.
- Обработка 34 тыс. событий в секунду.
- Идентификация 20 млн пользователей ежедневно (из них только 3 млн — абоненты MTC).

Набор интегрируемых модулей «**SDK Поддержка**» для сервисов поддержки клиентов интегрирован более чем в 20 продуктов MTC. Собственная разработка, заменившая устаревшие интеграции сторонних вендоров, позволяет получать клиентам экосистемы MTC единый UI/UX в сервисах поддержки независимо от используемого приложения.

6 млн диалогов

в чате

17 млн клиентов

использовали справку,
80% решили вопросы самостоятельно

В 2024 году проведен успешный пилот **рекомендательного медиа-сервиса**: экосистемного модуля, который встраивается в витрины экосистемы MTC и дает персональную рекомендацию в области развлечений, городской жизни, культуры и искусства. Модуль основывается на знаниях MTC о пользователе при помощи платформы RECSYS.

Продолжается развитие **партнерских проектов** внутри экосистемы MTC и с лидерами российского и международного рынков: в 2024 году создан чаттер развития бизнеса и партнерств (100+ участников), проведена стратегическая работа с 30+ крупными партнерами (Big Tech: «Яндекс», ВК/Ритейл: «Спортмастер», «Магнит», X5/HoReCa: Rostics, DoDo/АФК: СДЭК, «Эталон»).

>1 млн

уникальных пользователей в партнерских проектах

>2 млн человек

вовлечены в экосистемные проекты с интеграцией 10+ сервисов и 15+ внешних партнеров

>200 млн просмотров

совокупный охват инициатив

Центр компетенций искусственного интеллекта координирует внедрение и развитие ИИ-решений в продуктах экосистемы МТС, фокусируясь на улучшении пользовательского опыта и достижении стратегических бизнес-целей.

- В 2024 году внедрена методология оценки AI Maturity Index (AIMI), позволяющая измерять реальное использование ИИ-функций пользователями на уровне продуктов и всего бизнес-блока. Индекс рассчитывается ежемесячно, учитывая долю вовлеченных пользователей.
- Запущена гибридная система распознавания намерений в продуктах МТС, повысившая релевантность ответов до 89% (при мировом уровне 75–85%), что привело к увеличению средней продолжительности взаимодействий пользователей с ИИ-сервисами.
- Модернизирована модель автоматического распознавания речи, сократившая количество ошибок с 45% до 35%.
- В продукты Clatch и «Строки» интегрированы инструменты автоматической модерации на базе больших языковых моделей (LLM).
- Создана модель text2code для фронтенд-платформ, позволяющая формировать UI-элементы по текстовым запросам без программирования с точностью свыше 70%.
- В разработке — развитие платформы Copilot и запуск PaaS-решений на основе интеллектуального ассистента.

Эксперименты в цифровых продуктах охватывают широкий спектр B2C сервисов, разработанных с использованием передовых технологий, чтобы удовлетворять разнообразные потребности пользователей и обеспечивать высокое качество обслуживания.

MTC Fog Play позволяет владельцам мощных ПК сдавать их в виртуальную аренду другим игрокам для облачного гейминга. Платформа обеспечивает бесшовность и качество пользовательского опыта.

- Выручка платформы выросла в 4,7 раза по сравнению с 2023 годом.
- Ежемесячная аудитория увеличилась более чем в 6 раз (в сравнении с 2023 годом).
- Средний показатель удержания пользователей в первый месяц составил 22% (против 17% в 2023 году).
- В декабре 2024 года выпущена фирменная игровая приставка MTC Fog Play Stick для ТВ (пилотная партия — 1000 устройств); весь тираж распродан за 6,5 часов.

Clatch — трекер цикла и настройки для девушек и женщин с ИИ-ассистентом Клашей, возможность делиться данными с друзьями и близкими. Сервис собрал вокруг себя крупное пользовательское сообщество; приложение бесплатное для пользователей и монетизируется по рекламной модели.

- Рост аудитории в 2024 году в 7 раз.
- Удержание в первый месяц — 48%. Ежедневное использование — 4 минуты (сравнимое с медиасервисами).
- Среднее число сообщений к ассистенту — более 30 в месяц. TnPS — 51%.

№3

по аудитории в России по данным КАМА FLOW¹

¹ <https://kamaflow.com/ru/post/with-the-support-of-kama-flow-and-femtech-force-a-study-has-been-published-on-the-market-for-solutions-to-improve-womens-lives-and-health/>

КАЧЕСТВО И УЛУЧШЕНИЕ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА И СЕРВИСА

В 2024 году МТС активно внедряла передовые технологии в клиентском сервисе, включая генеративный искусственный интеллект и большие языковые модели (LLM). Ключевые результаты отразились в росте клиентской лояльности и цифровой трансформации процессов.

Собственный контактный центр МТС Bridge

В рамках импортозамещения МТС создает собственный комплекс систем, которые обеспечивают коммуникацию клиентов с компанией. Активная разработка в 2024 году собственного контактного центра МТС позволила полностью перевести обслуживание клиентов на внутренний продукт по направлениям чат и чат-бот. Была проведена миграция IVR и голосового бота на Bridge. Собственная разработка позволяет интегрироваться с внутренними системами без привлечения внешних поставщиков. Завершена доработка и начато тиражирование входящего голоса на крупных направлениях бизнеса. Проведен MVP автоматизированного обзвона в рамках исходящих кампаний IVR.

Голосовой бот

В 2024 году в контактных центрах МТС проведен переход на голосовой бот, который внедрен на смену устаревшему кнопочному IVR. Анализ показывает, что уровень клиентской удовлетворенности tNPS на 10 п.п. выше на голосовом боте, чем на IVR при сопоставимом уровне автоматизации. В течение года обновлено несколько моделей синтеза (TTS) и распознавания (ASR), что привело к росту клиентской удовлетворенности.

В голосовом и чат-ботах реализовано несколько ключевых доработок, что позволяет собирать и анализировать эмоциональный спектр клиентских обращений. Во второй половине 2024 года запущены в промышленную эксплуатацию несколько сценариев обслуживания, работающих на технологиях GenAI. Кроме этого, для формирования самых качественных и эмпатичных реплик ботов используются технологии генеративного ИИ.

Данные мероприятия позволили тиражировать голосового бота на ряд сегментов клиентов, увеличить уровень автоматизации на 20 п.п. и сохранить высокий уровень удовлетворенности. В настоящее время голосовой бот эффективно обрабатывает более половины всего трафика, приходящего в клиентский сервис МТС.

+10 п.п.

рост уровня tNPS при голосовом боте

Система управления знаниями (СУЗ)

Внедрен умный поиск, увеличивший долю найденных статей с первого раза на 20% и упрощен процесс создания контента. Контент-менеджеры используют web-интерфейс GenAI для рерайта, что повысило понятность контента на 5 п.п. NSAT¹. Интеграция базы знаний в карточку клиента позволяет операторам быстро находить статьи о тарифах, сокращая время обслуживания. Эти изменения улучшили клиентский опыт и удовлетворенность сотрудников системой управления знаниями на 13 п.п. относительно 2023 года.

+13 п.п.

рост удовлетворенности сотрудников системой управления знаниями

¹ Уровень удовлетворенности.

Речевая аналитика

В 2024 году завершилась миграция на собственное решение речевой аналитики WordPulse от МТС ЦИИ. Более 10 направлений, таких как мобильный и фиксированный бизнес, сегмент B2B, цифровые продукты и др., используют речевую аналитику для повышения качества обслуживания в контактных центрах. Благодаря внедрению WordPulse tNPS консультаций по техническим вопросам вырос на 10 п.п.

+10 п.п.

рост tNPS консультаций по техническим вопросам

Автоматизация диагностики мобильных и фиксированных услуг связи

Основной фокус развития — самостоятельная проверка пользователями качества работы услуг в мобильном приложении «Мой МТС».

Уже сейчас клиент может проверить и устранить ограничения на своем номере, узнать о неполадках на сети и сроках их устранения, а также самостоятельно зарегистрировать заявку для рассмотрения техническим специалистом.

Новый инструмент позволил снизить нагрузку по техническим обращениям в каналы «Голос» и «Чат» на 20%.

–20%

снижение нагрузки по техническим обращениям в каналы «Голос» и «Чат»

CRM Workspace

В 2024 году 62% операторов Контактного центра B2C перевели на обслуживание клиентов через собственное решение CRM — Workspace. Это позволило снизить на 10 сек. среднее время обслуживания клиентов. В новой CRM системе обслуживаются клиенты, имеющие мобильную связь, цифровые и конвергентные продукты. Автоматизированы: запуск процесса диагностики качества связи и Интернета в приложении «Мой МТС», а также запуск процесса управления заявкой и взаимодействия с мон-

тажником в «Личном кабинете» потенциального клиента, что дало возможность снизить нагрузку и трудозатраты на Контактный центр.

+10 сек.

снижение среднего времени обслуживания клиентов в Контактном центре B2C

Единый центр клиентского бэк-офиса

В 2024 году реализован комплекс мероприятий по снижению отказов по заявкам и повышению% решенных вопросов с 1 обращения клиентов мобильного и фиксированного бизнеса B2C-сегмента. Внесены изменения в процессы и алгоритмы действий сотрудников при работе с заявкой:

- увеличены полномочия сотрудников;
- внедрены процессы запроса недостающей информации у клиента и изучения дополнительной истории обращений;
- пересмотрена обратная связь клиентам по решенным заявкам, включая введение устного информирования по отказам на запросы.

Доля отказов клиентам фиксированного бизнеса сократилась за этот период с 7% до 1%, клиентам мобильного бизнеса — с 12% до 4%.

В 2024 году основные изменения были сфокусированы на операциях по подтверждению персональных данных клиентов. Автоматизировано 4 крупных процесса, что позволило более 95% операций по подтверждению данных проводить автоматически, сэкономив ресурсы подразделения и сократив время выполнения запроса для клиента. Автоматизация по направлению мобильного бизнеса B2C выросла с 73% до 87,6% в пиковые периоды нагрузки в 2024 году.

87,6%

составляет автоматизация по направлению мобильного бизнеса B2C в пиковые периоды нагрузки в 2024 году

Проект «Чаевые»

В 2024 году в МТС был запущен пилотный проект — благодарность в виде чаевых операторам контактных центров, что является принципиально новым подходом в телеком-индустрии.

Результаты пилотного проекта:

- Клиенты готовы использовать этот инструмент для благодарности. За первый месяц пилота клиенты совершили 815 транзакций в категории «Чаевые», а максимальная единовременная сумма составила 1551 руб.
- По данным опроса 88% операторов КЦ отметили, что это возможность дополнительного заработка, 61% сотрудников устроила полученная сумма. Максимальный дополнительный доход сотрудника за счет сервиса «Чаевые» составил 4469 руб.

На данный момент пилот охватывает более 1000 операторов клиентского сервиса.

Обслуживание ключевых клиентов

Увеличение численности команды кризис-менеджеров привело к росту уровня сохранения клиентов до 39% в мобильном бизнесе и 25% в фиксированном бизнесе.

Внедрение гибкой системы информирования клиентов о неоплаченном счете снизило обращения по блокировкам на 35%, а упрощение процедуры предоставления обещанного платежа повысило его использование на 13% и позволило клиентам избегать блокировки и доступа к услугам.

В рамках развития локальных процессов B2B ФБ реализован запуск диагностики в «Инеткор», который позволил увеличить уровень решаемости технических проблем на 2% и сократить время диалога на 13%.

+2%

рост уровня решаемости технических проблем

+13%

сокращение времени диалога

Голос клиента

В 2024 году продолжились регулярные встречи с участием всех топ-менеджеров, на которых обсуждаются актуальные проблемы клиентов. В рамках этих встреч принимаются тактические и стратегические решения по развитию продуктов, сервисов и процессов в Компании.

Система управления клиентским опытом

В 2024 году разработаны собственные цифровые решения для оценки и управления клиентским опытом на основе data-driven подхода. Начата работа с системами предиктивной аналитики и ML-моделями, в операционные бизнес-процессы внедрены решения на основе ИИ.

Одним из годовых фокусов команды клиентского опыта стало улучшения качества продуктов компании за счет совместной работы в кросс-функциональных командах.

Проведено более 30 исследований клиентских путей в ключевых продуктах МТС, по результатам которых внесены изменения в продукты, положительно повлиявшие на уровень удовлетворенности клиентов. Совместно с продуктовыми командами спроектированы клиентские пути для 14 ключевых направлений компании, в частности, для тарифов «МТС 24» и «Как хочешь!»

>30

исследований клиентских путей проведено в 2024 году

Продолжилась работа над улучшением клиентского опыта за счет эффективного управления коммуникациями. Разработаны инструменты для анализа затрат на SMS, которые позволят сэкономить на отправке сообщений ~100 млн рублей в 2025 году.

Запущен проект по использованию ИИ для управления качеством клиентских коммуникаций. На основе анализа SMS-коммуникаций на 6 тарифных планах разработаны стандарты качества сообщений, связанные с продуктовыми метриками и направленные на их улучшение.

В 2024 году МТС продолжила расширение охвата продуктов, предназначенных для сбора обратной связи. 147 цифровых витрин участвуют в опросе клиентского мнения и сборе CX-метрик продукта, что в 6 раз больше,

чем в 2023 году. Был упрощен процесс запуска опроса, за счет чего снизился T2M запуска опроса в 4 раза и за 1,5 месяца удалось включить в опрос клиентского мнения 43 внутренних продукта, а также в течение года отправить 218 опросов через e-mail и в мессенджеры внешних и внутренних пользователей. Работа с обратной связью от клиентов дает возможность продуктовой команде получить больше информации о качестве продукта и улучшить пользовательский опыт.

В 6 раз больше

цифровых витрин участвуют в опросе клиентского мнения (по сравнению с 2023 годом)

Запущены опросы с помощью голосовых ботов для оценки удовлетворенности клиентов в точке контакта. Отклик на опросы с помощью этого инструмента вырос на 6 п.п., в сравнении с опросами через IVR.

Разработаны инструменты для неинвазивных исследований: ML-модели прогнозирования оценок tNPS и FCR с точностью 90%, благодаря чему опросная нагрузка на клиента снизилась на 18% в точках контакта.

+18%

снижение опросной нагрузки на клиента

В 2024 году амбициозная цель команды МТС заключалась в том, чтобы увеличить количество продуктов, которое надо поставить на мониторинг в дашборде «Здоровье», до 200. Компания перевыполнила эту задачу на 11%, а общее число ключевых пользовательских сценариев

на мониторинге достигло 1100. В настоящий момент дашборд «Здоровье» охватывает 58% всех продуктов.

58%

всех продуктов охватывает дашборд «Здоровье» в 2024 году

В 2024 году метрики качества охватили 165 продуктов, что в 2,75 раза больше по сравнению с 2023 годом. Это позволяет проводить комплексный мониторинг качества на основе разносторонних метрик, что, в свою очередь, способствует более детальной клиентской оценке продукта и выявлению областей для роста. Например, получая ценные отзывы от клиентов и используя их для улучшений, продукт «МТС Лончер» смог значительно повысить свой tNPS с 15% в декабре 2023 года до 28% в декабре 2024 года. В то же время продукт «МТС Cashback», работая над обращениями клиентов, исправил ошибки по транзакциям и внедрил меры по борьбе с мошенничеством, что позволило сократить количество жалоб более чем в 2 раза.

В 2024 году продолжено развитие инструментов альфа- и бета-тестирования новых продуктов с акцентом на повышении их эффективности и вовлеченности участников. Переработана система мотивации тестировщиков, что позволило увеличить их активность и качество обратной связи.

В 2024 году была значительно усовершенствована платформа автоматизированного тестирования тарифных планов и услуг. Ее функциональность расширена для поддержки тестирования продуктов на разных целевых системах. Это позволило сохранить высокий уровень качества и ускорить запуск новых предложений для наших клиентов.

BIG DATA

В 2024 году команда этого направления МТС сфокусировалась на интеграции сервисов и платформ в бизнесы экосистемы, а также на развитии Copilot — виртуальных ассистентов (умных помощников) и на автоматизации процессов на базе AI (искусственного интеллекта).

Адаптация Big Data платформ к простому использованию позволила снизить порог квалификации и увеличить проникновение данных инструментов в продукты и сервисы бизнесов Группы компаний МТС.

Платформа ценообразования (Dynamic Pricing)

- Реализован процесс подбора персонального предложения по пакетам интернет-трафика (+9% к выручке и +16% к конверсии).
- Разработан новый процесс оценки неоптимальности тарифа и составления предложения для клиентов с персональной ценой (расширили сегмент в 1,5 раза).

Инструменты Big Data (DataOPS)

- Все инструменты платформы стали доступны в облаке, подключены более 230 внутренних продуктов, более 5000 активных пользователей присоединяются ежемесячно. Опубликованы open source версии инструментов обработки данных для увеличения проникновения и обратной связи Data-сообщества. Начат процесс масштабирования инструментов на группу компаний АФК.

Рекомендательные системы (RecSys)

- В 2024 году создан и интегрирован функционал гибкого поиска с рекомендациями. Разработан универсальный шаблон процесса сбора и подготовки данных для рекомендаций. Улучшены функции моделирования (Underdog — фреймворк для обучения и инференса моделей) и АВ-тестирования. На 40% сократились ресурсы на разработку рекомендаций за счет платформенных сервисов. ТОП 1 open source решение от МТС (за счет recToolsMTS входит в топ-10 российских компаний по вкладу в open source). Подключено более 13 витрин.

Скоринг (финансовый и антифрод)

- Продолжилось развитие новых сервисов и увеличение внешней выручки (+13%) за счет роста качества данных и роста надежности инфраструктуры, построенной на DataOPS (99.97% доступность сервиса).
- В 2024 году реализованы скоринги соц. инженерии для банков (МТС Банк, СБЕР, «Совкомбанк»), которые помогают предотвращать хищения у клиентов.
- Запустили пилотирование новых сервисов в ТОП 7 крупнейших банков России.

Интеграция Big Data в бизнес:

Финтех

- Рост конверсии при оформлении кредитных карт на 15% за счет улучшенной лидогенерации.
- Расширение функциональности сервиса страхования за счет подключения продуктов КАСКО.
- Увеличение конверсии в платежах и переводах на 40% за счет модели предсказания транзакций на витрине банка.

Маркетинг

- Перезапущен автоматический конвейер поиска похожих клиентов (AutoLAL2.0).
- Разработана новая платформа с сегментами для рекламы («Сегментатор»), дающая ускорение подсчета сегментов и как следствие рост запросов на 110%.
- Автоматизирована выкатка моделей в DSP, что позволило увеличить надежность и ускорить процесс.
- Построена новая антифрод-модель для рекламных кампаний.

Телеком

- Продолжается интеграция ML-алгоритмов на больших данных и AI-технологии в процессы развития телеком-бизнеса.
- Выпущен ассистент для B2B продаж, который позволяет получать актуальные новости по портфелю компаний и формировать релевантные коммуникации через сообщения по почте. Далее предполагаются интеграция этого ассистента с сервисами МТС Линк и прочие точки взаимодействия.
- Для процессов продаж B2B также был разработан ML-алгоритм выбора лучшего предложения с автоматическим расчетом CLV по поп-соге продуктам (около телеком сервисы без связи).
- На базе транскрипции звонка, данных сети и AI-алгоритмов Big Data команда «Защитника» + Big Data разработали сервис безопасного звонка. Который позволяет выявлять мошенников и уведомлять об этом клиента по первым нескольким фразам. Так же продолжается улучшение сервиса поиска спам-номеров за счет ускорения получения данных и развития набора моделей классификации.
- Оптимизируются алгоритмы удержания: разработан AI-робот для поддержания баланса портаций по MNP.
- Интегрируются платформы прайсинга на витрины телеком-сегмента и внедряется гиперперсонализация.
- Улучшилось качество моделей строительства сети и прогноза трафика и нагрузки (MAPE 4,5%).
- Увеличилась точность модели выявления некачественных подключений и фрода (MAPE 4%).

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

Вертикаль AI (далее компания MTS AI) — это центр компетенций экосистемы МТС в области искусственного интеллекта, созданный в 2017 году. Специалисты компании разрабатывают решения на базе компьютерного зрения, обработки и синтеза естественного языка и генеративного ИИ для экосистемы МТС, а также для внешних заказчиков.

В 2024 MTS AI активно создавала новые продукты, интегрировала передовые разработки в текущие решения, участвовала в развитии сферы ИИ в России, проводила исследовательскую работу, направленную на изучение инновационных технологий и последующее внедрение их в свои продукты.

Ключевые направления:

- большие языковые модели,
- боты и виртуальные ассистенты,
- речевые технологии,
- решения для выявления цифрового мошенничества.

Большие языковые модели

Продуктовое развитие

В 2024 году MTS AI выпустила 7 больших языковых моделей семейства Cotype (ранее MTS AI Chat), а также сервис Kodify для генерации и автодополнения кода. На протяжении почти всего 2024 года одна из версий LLM Cotype занимала лидирующие позиции в бенчмарке MERA. Также в течение года вышли:

- версия Cotype на татарском и арабском языках,
- опенсорс-модель Cotype Nano, способная работать на ноутбуках и смартфонах.

В самом конце 2024 разработчики MTS AI подготовили к релизу Cotype Preview (позднее переименована в Cotype Pro 2). Данная LLM заняла второе место в бенчмарке MERA.

Также MTS AI активно развивала модуль RAG (Retrieval Augmented Generation, генерация на основе данных, полученных из поиска), чтобы улучшить точность больших языковых моделей и предложить клиентам системы умного поиска по базам знаний, позволяющие за 3–5 секунд найти необходимую информацию по запросу на естественном языке.

MTS AI принимала активное участие в создании MWS GPT — облачной B2B-платформы, объединяющей различные большие языковые модели. Благодаря этой платформе малый, средний и крупный бизнес смогут одновременно использовать разные LLM, а также работать с любыми опенсорс-моделями, дообучать их, применять функционал function calling, а затем внедрять и использовать готовые решения на инфраструктуре экосистемы. В MWS GPT встроены модели Cotype и Kodify.

Проекты

Для сервиса MTC Link MTS AI доработала функцию видеохайлатов встреч. Она дает возможность не тратить время на просмотр полной видеоконференции, а изучить короткий клип с основными фрагментами встречи: повесткой, моментами принятия важных решений, согласия или возражения, а также сменой эмоций.

С другими компаниями запущены пилоты по внедрению большой языковой модели Cotype с модулем RAG для обогащения профилей клиентов, создания систем умного поиска по базам данных и сервисов генерации и автодополнения кода.

Боты и виртуальные ассистенты

Продуктовое развитие

В 2024 году выпущена платформа для создания ботов MARS, на ее базе был реализован виртуальный ассистент МТС. Доступность MARS составляет 99,5%, latency (задержка в обработке информации) — 2,5 секунды для 90% запросов. Далее в течение 2024 года продукт дорабатывался и трансформировался. На базе MARS и Audiogram начались работы по созданию платформы копайлотов.

Проекты

Для продуктов и сервисов ПАО «МТС» MTS AI разработала виртуального ассистента, который отвечает на вопросы абонентов прямо во время диалога по телефону. Например, он может дать прогноз погоды на завтра или подсказать адреса ближайших магазинов или кафе. Ассистент способен резюмировать содержание разговора и отправить его в мессенджер. Также голосовой ассистент предупреждает о возможном мошенничестве.

Стриминговая платформа NUUM внедрила ИИ-модератора контента MTS AI для детекции сцен с военной тематикой, курением, порнографией, запрещенной символикой, употреблением алкоголя и наркотических веществ и другого чувствительного контента.

В 2024 году проделана значительная работа по улучшению качества ботов, обслуживающих клиентов ПАО «МТС» в голосовых и текстовых каналах. Были внедрены ML-модели для распознавания эмоций, намерений и предсказания удовлетворенности клиентов (tNpS), для этого были обучены почти 670 версий моделей. Рост качества классификации запросов составил 13% для голоса и 10% для текста. Также внедрены различные data-driven практики, создана собственная инфраструктура данных, включая хранилище «Реплика» с более чем 300 000 размеченных фраз. Операционные улучшения сократили время выхода на рынок с 38 до 20 дней благодаря гибким методологиям и структурированным процессам.

Речевые технологии

Продуктовое развитие

Сервис WordPulse получил обновление благодаря внедрению большой языковой модели, что дает возможность искать информацию по запросу на естественном языке и суммаризировать содержание диалогов.

В платформу синтеза и распознавания речи Audiogram был внедрен модуль антиспуфинга, позволяющий детектировать клонированный, синтезированный (ранее никогда не существовавший) и записанный голос.

Проекты

Компания «Вижнсервис» интегрировала большую языковую модель Cotype и платформу Audiogram в систему

для корпоративных коммуникаций MAX. Решение умеет записывать, транскрибировать и анализировать корпоративные совещания. ИИ-платформа помогает структурировать информацию и фиксирует все важные аспекты встреч, благодаря чему руководители получают точные данные для принятия управленческих решений.

Для задач ПАО «Аэрофлот» был разработан сервис Announce для оперативного информирования пассажиров. Решение позволяет создавать тексты сообщений, озвучивать их синтезированным голосом, обзванивать клиентов и отправлять им SMS-сообщения.

Департамент клиентского сервиса МТС с 2024 года использует сервис речевой аналитики WordPulse для обработки голосовых и текстовых коммуникаций с клиентами.

Решения для выявления цифрового мошенничества

На базе собственных разработок и алгоритмов VisionLabs MTS AI создала сервис для защиты от дипфейк-атак, детекции запрещенных кадров на фото и видео, а также выявления сгенерированных ИИ медиа-материалов. В 2024 году началась активная проработка объединения решений VisionLabs и MTS AI для антиспуфинга в единый сервис.

В 2024 году завершилась основная часть работ по созданию сервиса проверки контента. ИИ-решение позволяет определить вероятность наличия синтезированной речи, записанного голоса и дипфейков в аудиосообщениях, а также признаков мошенничества в текстовых сообщениях и скриншотах с текстом. Точность работы решения составляет 97%, скорость подготовки ответа — 5–8 секунд.

Финансовые показатели

В 2024 году запущены пилоты по внедрению большой языковой модели Cotype с модулем RAG для обогащения профилей клиентов, создания систем умного поиска по базам данных и сервисов генерации и автодополнения кода для ряда предприятий финансового и промышленного секторов.

По итогам 2024 года, MTS AI заключила восемь контрактов на сумму 208 млн рублей с внешними клиентами. По итогам 2024 года в воронке внешних клиентов значилось более 50 лидов на общую сумму 1,455 млрд рублей.

За 2024 год компания MTS AI подписала 17 партнерских соглашений с ведущими ИТ-интеграторами и разработчиками корпоративных цифровых решений.

4,36 млрд рублей

выручка MTS AI в 2024 году

>20 проектов

для внешних и внутренних заказчиков реализовано в 2024 году

208 млн рублей

сумма контрактов MTS AI с внешними клиентами в 2024 году

Альянс в сфере искусственного интеллекта

MTS AI активно участвовала в развитии индустрии ИИ в России, в проектах Альянса в сфере искусственного интеллекта, объединяющего крупнейших ИИ-разработчиков страны. MTS AI подписала декларацию об ответственной разработке генеративного ИИ, устанавливающую этические принципы и рекомендации по ответственному

отношению к данной технологии. Руководитель группы Kodify Валентин Малых вошел в научный совет Альянса в сфере искусственного интеллекта. При участии экспертов компании был подготовлен учебник по искусственному интеллекту для 5–6 классов, в 2025 году пособие появится в школах по всей стране.

Научная деятельность

MTS AI активно развивала научную деятельность: в 2024 году компания представила шесть исследований на международных конференциях уровня Tier A, включая крупнейшие в своих направлениях CVPR–2024, NeurIPS–2024, EMNLP–2024. Стоит отметить, что MTS AI — единственная из российских компаний, которой удалось добиться одобрения сразу двух статей на EMNLP–2024, это одна из крупнейших и авторитетнейших конференций по NLP (технологии обработки естественных языков). Свои статьи на конференции представили NLP-разработчик Дарья Галимзянова¹ («Efficient Active Learning with Adapters») и руководитель группы поиска MTS AI Никита Крайко² («Efficient Answer Retrieval System (EARS): Combining Local DB Search and WebSearch for Generative QA»).

Также сотрудники компании заняли призовые места в крупнейших международных конкурсах по искус-

ственному интеллекту, включая Image Matching Challenge–2024 от Google и конкурс NASA «Pose Bowl: Detection Track–2024». Помимо этого, специалисты MTS AI заняли два призовых места в ASVSpoof–2024 — это один из самых авторитетных международных конкурсов в области биометрии и распознавания голоса. У сотрудников компании второе место в соревнованиях по голосовому антиспуфингу и третье место в треке по голосовой верификации.

MTS AI в 2024 году принимала участие в ведущих российских бизнес-конференциях: ЦИПР, «Финополис», Retail Tech, AI Journey, Московский финансовый форум. Топ-менеджеры и специалисты компании провели 47 публичных выступлений, стенд компании MTS AI присутствовал на 4 профильных мероприятиях.

Бренд работодателя

MTS AI вошла в топ-3 ключевых работодателей по ИИ, наряду с компаниями «Яндекс Поиск» и SBER AI. Рейтинг составил аналитический центр TAdviser. Также MTS AI получила премию «ИТ-Лидер в искусственном интеллекте» за разработку языковой модели Cotype в рамках Международного форума «Kazan Digital Week — 24». Audiogram вошел в топ-5 лучших решений для синтеза речи в контакт-центрах согласно независимому исследованию ICT-Online. Мужской голос Audiogram в режиме high quality был признан одним из самых качественных на рынке.

MTS AI в ТОП-3 ключевых работодателей по ИИ в рейтинге аналитического центра TAdviser

¹ Совместно с Леонидом Саночкиным.

² И соавторы.

ВЗГЛЯД В БУДУЩЕЕ

Актуальные тренды развития экосистем в России

После периода стремительной адаптации к новым экономическим и геополитическим условиям динамика развития экосистем на потребительских рынках страны начала демонстрировать определенные признаки замедления. Это проявляется в отказах от малоперспективных направлений и концентрации на ключевых, в снижении темпов роста проникновения подписок, и, в целом, в большем прагматизме, вызванным в том числе ужесточением кредитно-финансовой политики к концу 2024 года. Конечно, экосистемы продолжают совершенствование потребительских общеэкосистемных механик и существующих услуг, но в наращивании продуктовых портфелей можно ожидать перенос усилий с самостоятельной разработки и M&A на привлечение партнеров, интеграцию их продуктов в комплексные предложения своих экосистем.

Вместе с тем у большинства экосистем наблюдается новый организационный и коммерческий фокус — B2B, т.е. сегмент услуг для компаний: формируются продуктовые B2B-портфели вокруг базовых, ключевых компетенций (например, у «Яндекса», VK и, конечно, у экосистем-маркетплейсов с их «помогающими» сервисами для продавцов), озвучены планы даже по полному обособлению таких бизнес-направлений отдельными игроками. Этот тренд связан как с большими перспективами в B2B по сравнению с насыщенными потребитель-

скими (B2C) рынками в целом (растущий запрос на дальнейшую цифровизацию, автоматизацию и роботизацию внутренних бизнес-процессов компаний и их каналов продаж, переход на т.н. платформенные, а также облачные решения, на формирование отраслевых маркетплейсов), так и с возможностями повторного использования экосистемами накопленных инструментов B2C-рынка в B2B-сегменте, переносом туда «потребительских» маркетинговых и пользовательских механик (использование социальных сетей, маркетплейсов и каналов продаж с самообслуживанием, продажа своих рекламных возможностей и возможностей технологических платформ, модулей).

Определенный переход количества в качество наблюдается в области ИИ: от создания экспериментальных моделей и продуктов-демонстраторов многие экосистемы в России переходят к практическому внедрению больших языковых и генеративных ИИ-моделей в свои базовые продукты или даже к созданию совершенно новых продуктов на базе ИИ-технологий. Следует ожидать, что в России именно компании-экосистемы, обладающие широким набором и B2C, и B2B-продуктов, а также кадровыми, технологическими и финансовыми ресурсами, смогут в дальнейшем наиболее активно — и широким фронтом — развивать ИИ направление.

Ключевые векторы развития: технологические и бизнес-тренды

В телеком-области основные тренды в целом за год не изменились. Растущее проникновение 5G способствует разгрузке мобильных сетей, но не дает явных преимуществ и каких-то новых продуктов на своей базе для простых потребителей. По-прежнему ожидается, что дополнительная выручка операторов от 5G, вероятно, будет определяться спросом на новые высоконагруженные сервисы со стороны компаний (B2B).

В то же время здесь, в B2B, важны комплексные, интегрированные решения (которые включают «базовое» высокоскоростное мобильное подключение только как один

из компонентов), а значит операторам придется конкурировать не только друг с другом, но и с технологическими ИТ-компаниями, а в России — с экосистемами, которые начинают рассматривать бизнес-рынок как новое ключевое для себя направление. Это касается не только 5G, но и других телеком- и около-телеком-услуг, которые развивают некоторые операторы (включая МТС), такие как UCaaS, Telecom API, private LTE\5G.

Продолжает расти количество соглашений о партнерстве между спутниковыми (прежде всего Starlink) и мобильными операторами в области «внеземных» (NTN) сетей

для прямой связи спутник-стандартный смартфон. Пока усилия сосредоточены на обеспечении доставки текстовых сообщений (SMS), но также уже возможна и передача данных. В среднесрочной перспективе наиболее многообещающим видится внедрение отдельного подстандарта (5G NTN), благодаря чему, вероятно, удастся обеспечить и более высокое качество связи, и бесшовность перехода между наземным и спутниковым сетевыми сегментами.

Как пример технологии, которая развивается не такими, как ожидалось, высокими темпами, но в то же время открывая для себя интересную нишу, необходимо отметить eSIM и связь в роуминге: отсутствие необходимости тратить время на покупку физической SIM-карты в аэропорту, возможность загодя выбрать оптимальный тариф и «установить» карту в телефон создало новый тип услуги в области мобильной связи.

В области искусственного интеллекта (ИИ)

продолжается активный поиск и точечное внедрение решений с понятным коммерческим эффектом во внутренние бизнес-процессы (интегрированные чат-боты, инструменты продвинутой аналитики в маркетинге и в области HR, автоматизация контакт-центров, роботизация) и определенные типы коммерческих продуктов (например, разработка ПО и работа с юридическими документами). Отдельно стоит отметить разного рода направления деятельности в области создания контента (в том числе любительского): расширение применения ИИ-инструментов может оказать существенное вли-

яние на другие отрасли, такие как кинопроизводство и UGC-видеосервисы — как за счет снижения стоимости, так и увеличения разнообразия предложения. В целом, ключевым направлением в области ИИ (прежде всего генеративного) в среднесрочной перспективе — помимо продолжающейся гонки за рост качества и возможностей «ультимативных» моделей — будет поиск возможностей снижения стоимости обучения и дообучения, т.е. решение вопросов экономической эффективности и финансовой доступности. Потенциально эти направления могут привести к открытию фундаментально новых архитектур и алгоритмов, что мы уже видим на примере исследований в областях агентских систем, специализированных процессоров, прогрессе «рассуждающих» моделей (которые обеспечивают рост качества и возможностей в том числе за счет «перекладывания» вычислительных затрат с этапа обучения на этап инференса), систематическом использовании синтетических данных больших моделей для обучения малых. Кроме этого, возможен взрывной рост в области робототехники благодаря синергии с генеративными и другими типами ИИ-моделей.

Вопросы мировой политики, экономики и демографии, такие как деглобализация, обособление локальных рынков, ограничения на глобальный интернет или деятельность цифровых гигантов, старение и убыль населения, уже напрямую влияют на большинство компаний, на пути развития технологий, создавая известные проблемы в поставках, в привлечении персонала, но одновременно и открывая новые горизонты.