



***В нас не верили, но мы смогли.
И это — только начало...***

**ТРАНСФОРМАЦИЯ БИЗНЕСА
АО «КАЗПОЧТА»**



«Сегодня мы – динамичная страна со средним уровнем дохода населения и динамично растущей экономикой...

И нужно ее управлять очень эффективно. Страна должна работать как единая корпорация, а государство должно быть ее ядром.

Перед фондом «Самрук-Казына» поставлена задача по увеличению долгосрочной стоимости и эффективному управлению организациями, входящими в группу компаний Фонда.

Главный критерий эффективности – уровень отдачи наших вложений.

Чем быстрее мы сможем нарастить производственный потенциал страны, тем быстрее Казахстан станет полноценным игроком, а не придатком международного рынка».



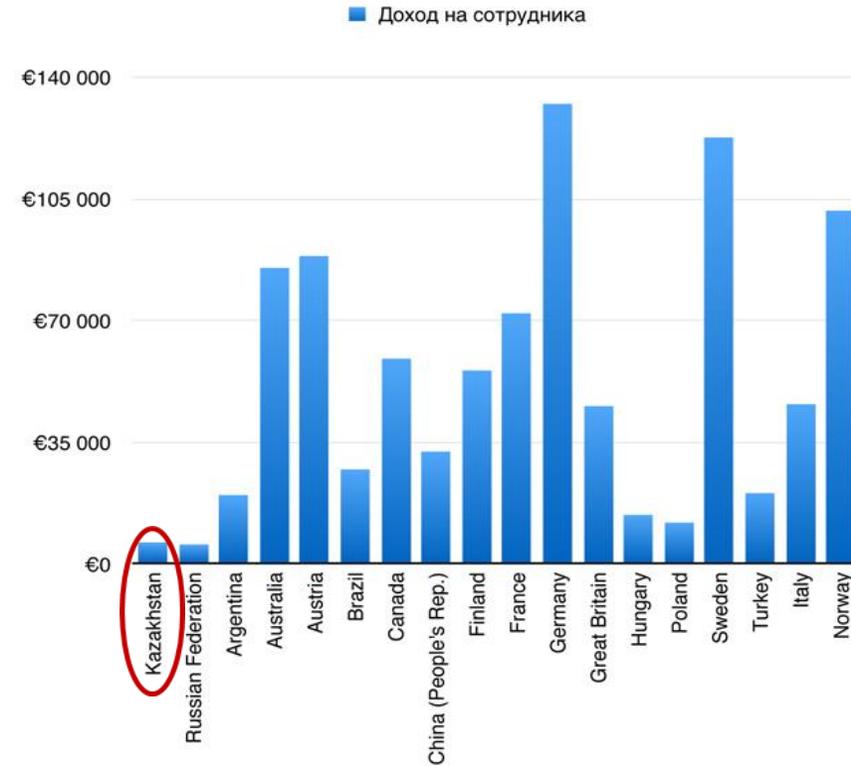
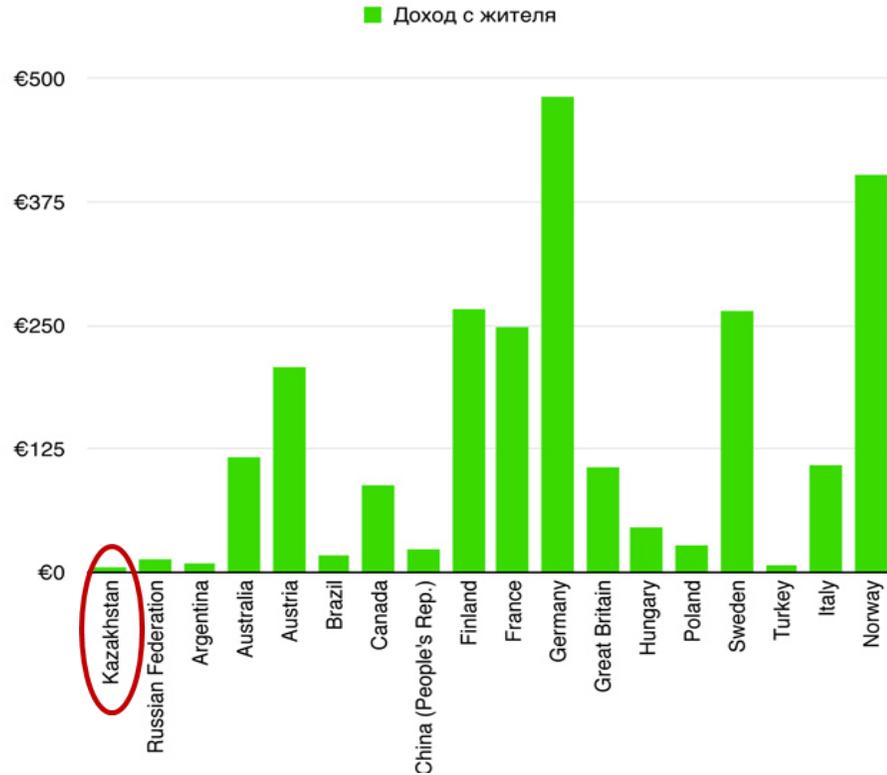
ПОСЛАНИЕ ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
Н.А. НАЗАРБАЕВА НАРОДУ КАЗАХСТАНА СТРАТЕГИЯ «КАЗАХСТАН-2050»



«Для достижения целей Послания Президента 2050, мы должны форсировать свою деятельность – Фонд управляет крупнейшими компаниями страны и вклад группы Фонда в задачу вхождения Казахстана в число ведущих 30 стран к 2050 году должен быть значительным. Поэтому нам необходимо использовать все инструменты для оптимизации и повышения эффективности нашей работы, и обеспечить качественное повышение результативности в финансовой, производственной, социальной и других сферах.

Основная цель Программы трансформации заключается в создании конкурентных и устойчивых компаний с высоким уровнем корпоративного управления, повышении финансовой и операционной эффективности за счет пересмотра принципов работы с применением лучших мировых практик. Это тщательный анализ и реинжиниринг основных бизнес и производственных процессов компаний, их стандартизация и регламентация».

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПРАВЛЕНИЯ ФНБ «САМРУК-КАЗЫНА»
У.Е. ШУКЕЕВ



Основной вывод:

Показатели эффективности АО «Казпочта» в сравнении с почтовыми операторами говорят о значительном потенциале повышения эффективности и оптимизации существующих бизнес-процессов

26 июля 2014 года в Астане в торжественной обстановке запущена Программа трансформации бизнеса АО «Казпочта», подтверждающая намерение компании поддержать инициативу АО «Самрук-Қазына», предполагающей переход управляющей компании от администратора государственных активов к роли активного инвестора.



Программа трансформации бизнеса АО «Казпочта» является началом преобразования компании, способной меняться в условиях глобальных вызовов и перестраивать свой бизнес. Основа успеха Программы – это намерение коллектива вступить на путь эффективных преобразований и обновлений.

Стоит учесть, что АО «Казпочта» представляет Казахстан во Всемирном почтовом союзе, где процесс модернизации не останавливается, ведущие почтовые администрации перманентно перестраивают бизнес-процессы с учетом изменений внутреннего и внешнего рынков.

Надеемся, что положительные результаты Программы трансформации бизнеса компании будут поддержаны почтовыми администрациями ВПС, а также усилят позицию АО «Казпочта» как уникального многофункционального предприятия.



Снижение спроса

Уменьшение и изменение потребностей клиентов в связи с вытеснением обычных почтовых услуг электронной почтой, растущие требования к качеству работы или недостаточное стимулирование продаж



Изменение потребностей клиентов

Необходимость в повышении качества обслуживания и расширении бизнес-модели в целях обеспечения соответствия меняющимся потребностям клиентов

ПОЧТА

Растущая конкуренция в связи с либерализацией рынка, а также ограниченной гибкостью ценообразования для почтовых операторов

Проблемы, связанные с регулированием

Рост расходов и проблемы с качеством в связи с увеличением затрат на оплату труда сотрудников, повышением технологических стандартов и усилением конкуренции

Необходимость повышения эффективности



СФОКУСИРОВАТЬСЯ НА ИЗМЕНЕНИЯХ В ТРЕХ НАПРАВЛЕНИЯХ:



ЛЮДИ

НОВЫЕ ПОДХОДЫ В РАБОТЕ:

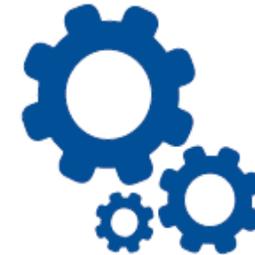
- ФОКУС НА КЛИЕНТА
- ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ
КАРЬЕРНОГО РОСТА
- ОБУЧЕНИЕ И МОТИВАЦИЯ

ПРОЦЕССЫ



ПРИМЕНЕНИЕ ЛУЧШИХ ПРАКТИК:

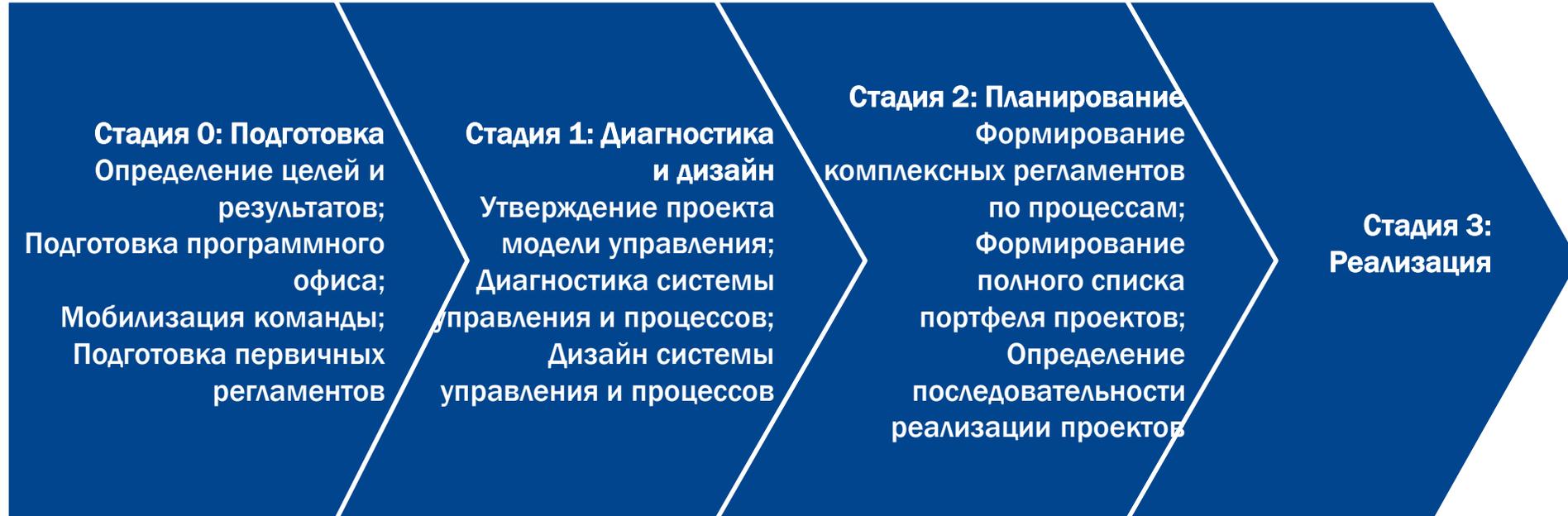
- ФОКУС НА РЕЗУЛЬТАТ
- АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ
- УВЕЛИЧЕНИЕ СКОРОСТИ
ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ



ТЕХНОЛОГИИ

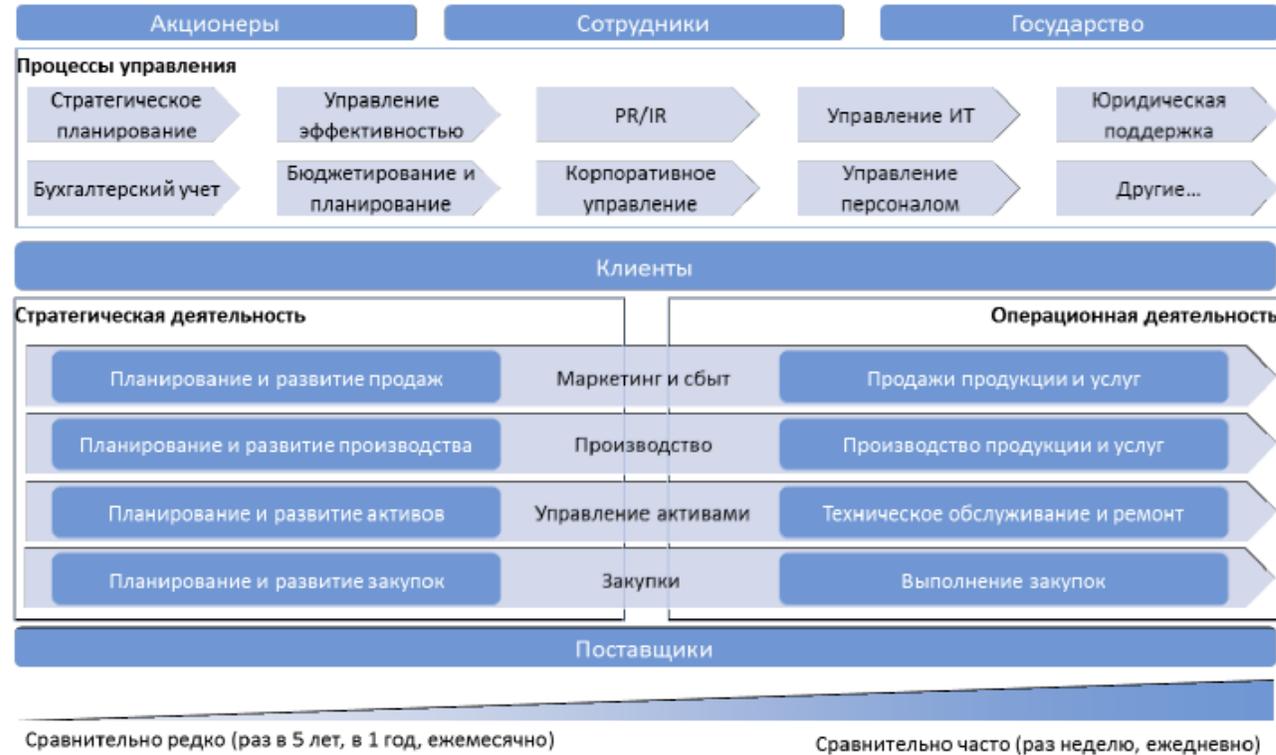
ВНЕДРЕНИЕ ИННОВАЦИЙ:

- ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОРЫВ
- АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ
- ЭЛЕКТРОННЫЙ ФОРМАТ



Текущая ситуация:

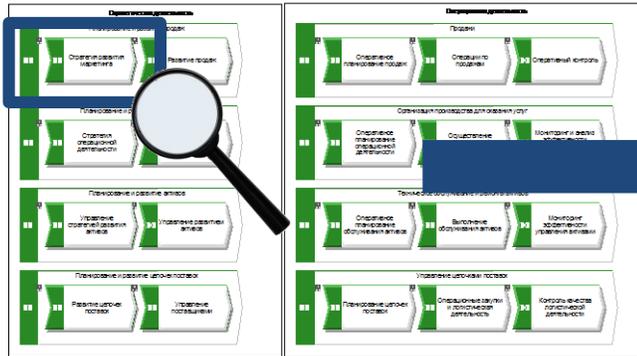
- Индивидуальный подход к описанию и логике процессов. Локальный взгляд на эффективность и логику процессов;
- Отсутствие ключевых процессов, ориентированных на результат (например, отсутствие процессов маркетинга рынка услуг);
- Слабая динамика распространения улучшений или ее полное отсутствие



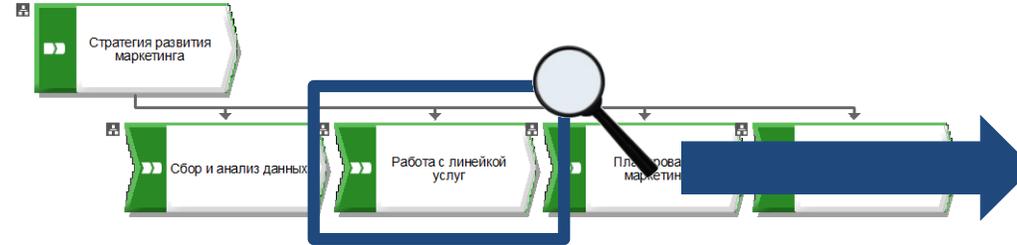
- Выстраивание логичной и комплексной архитектуры всех бизнес-процессов, с обязательным внедрением принципа постоянного улучшения;
- Формирование единого центра компетенций для внедрения улучшений;
- Высокая скорость распространения изменений

Каждый процесс первого уровня детализируется на второй и третий уровни

Карта процессов 1 уровня

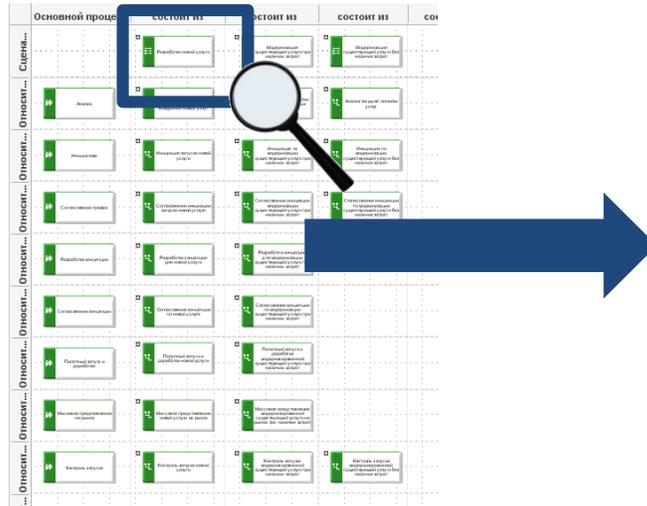


Процессы 2-го уровня

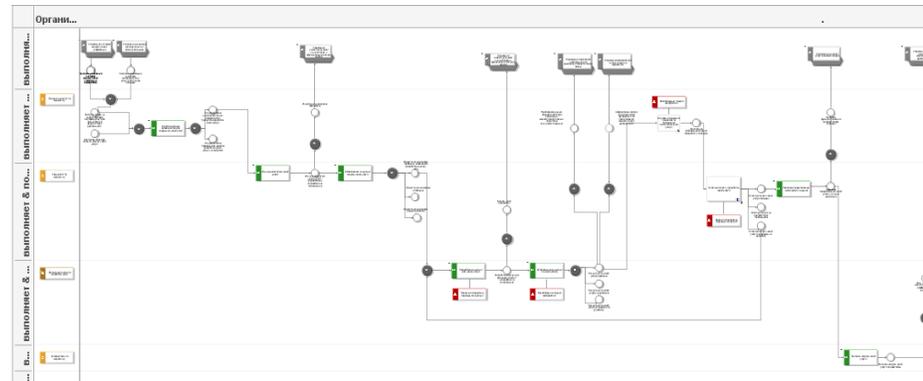


Включает функции окружения и выбора процесса (сценарии)

Различные сценарии процесса 2 уровня



Процессы 3-го уровня



ЕРС-ряд содержит пошаговую детализацию процесса, включает роли, риски, контроли и интеграцию с остальными процессами

ВЫПОЛНЕНО ✓

УТВЕРДИЛИ НОВУЮ
СТРАТЕГИЮ РАЗВИТИЯ

0. ПОДГОТОВКА

1. ДИАГНОСТИКА
И ДИЗАЙН

2. ПЛАНИРОВАНИЕ



НАШИ ПРОЕКТЫ

ГИБРИДНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА

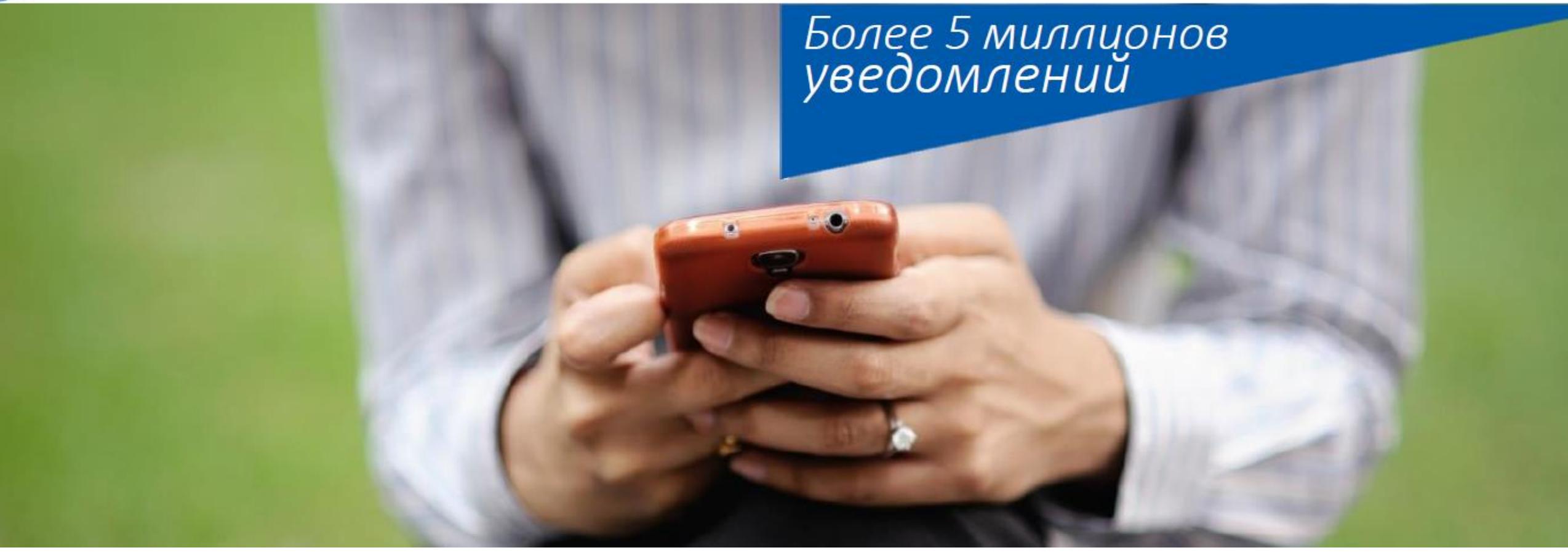
Более 319 тысяч отправлений
с момента
запуска



НАШИ ПРОЕКТЫ

SMS-уведомление

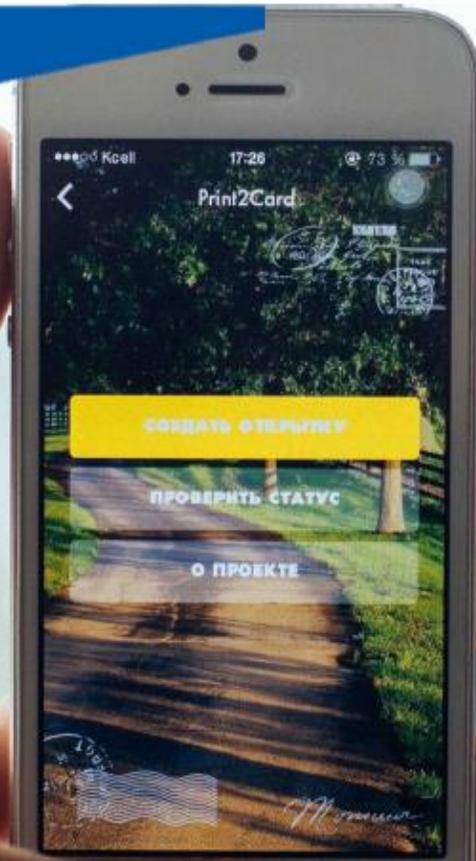
Более 5 миллионов
уведомлений



НАШИ ПРОЕКТЫ

PRINT2CARD

более 500 штук с момента
запуска, с отправкой по всему
миру



НАШИ ПРОЕКТЫ

ДЕНЕЖНЫЕ ПЕРЕВОДЫ
SALEM TENGE!



ЖЕДЕЛ АҚШАЛАЙ АУДАРЫМДАРЫ
 **SALEM
TENGE**
СРОЧНЫЕ ДЕНЕЖНЫЕ ПЕРЕВОДЫ



Объем на 61%
Количество переводов на 49%

НАШИ ПРОЕКТЫ

ПОСТАМАТЫ



НАШИ ПРОЕКТЫ

ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ

Клиент	Терезе	Клиент	Терезе
752 ▶	06	938 ▶	04
939 ▶	04	875 ▶	06
1448 ▶	10	751 ▶	06
1449 ▶	16	1218 ▶	14

* - Прократительные услуги, перенаправленные на Бронь
Енді Сіз сәлемдемелеріңізді ыңғайлы жерде ыңғайлы уақытта ала аласыз. Постамааттардың орналасу мекені

НАШИ ПРОЕКТЫ

ТРЕКИНГ

Более 4 миллионов
запросов
в месяц



НАШИ ПРОЕКТЫ

КОНТАКТ-ЦЕНТР

Более 226 тысяч принятых
звонков



ПОЧТОВЫЕ ОТДЕЛЕНИЯ В СЕЛЬСКОЙ МЕСТНОСТИ

Было

Пенсии
Печатная периодика
Письма



Стало

Партнерство с государством

— Услуги ЦОНов на селе

Партнерство с БВУ

— Выдача кредитов

Партнерство с бизнесом

— Доставка лекарств

— Продажа ЖД билетов

НАШИ ПРОЕКТЫ

МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

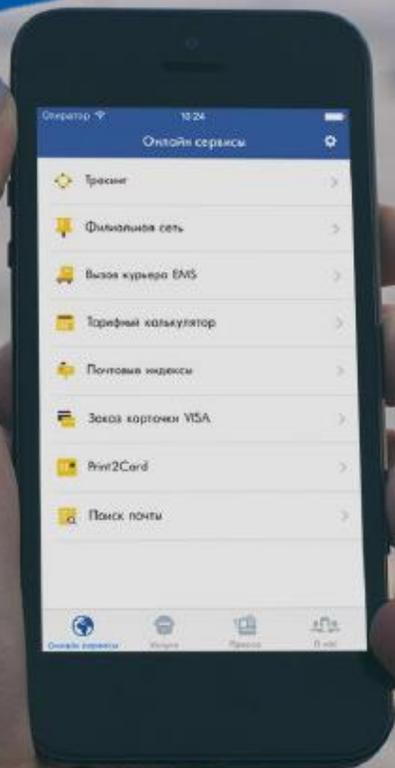
MY KAZPOST

ТРЕКИНГ

ВЫЗОВ КУРЬЕРА EMS

ПОЧТОВЫЕ ИНДЕКСЫ

PRINT2CARD



ФИЛИАЛЬНАЯ СЕТЬ

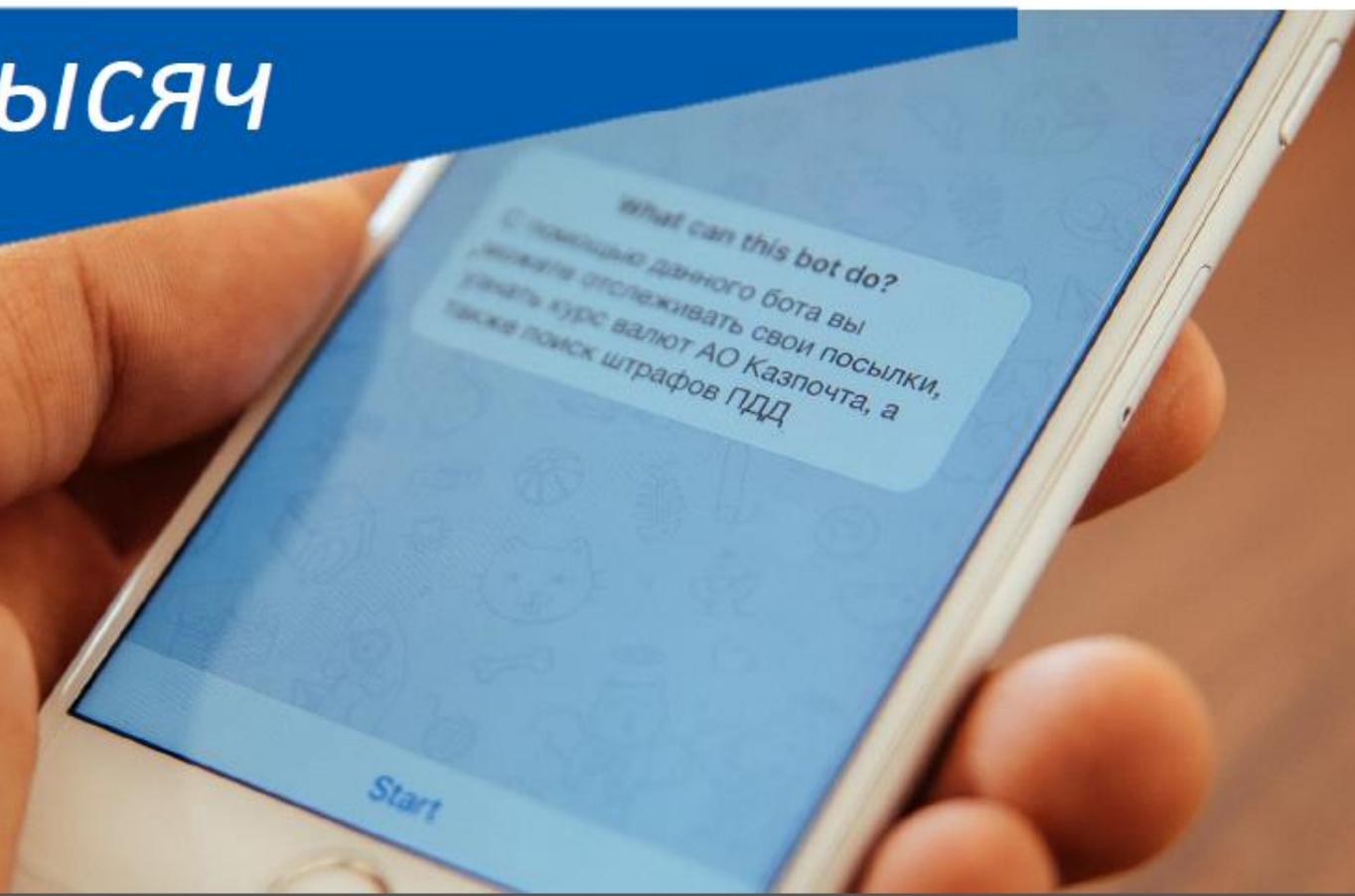
ТАРИФНЫЙ КАЛЬКУЛЯТОР

ЗАКАЗ КАРТОЧКИ VISA

НАШИ ПРОЕКТЫ

ОТСЛЕЖИВАТЬ ПОСЫЛКУ
ЧЕРЕЗ TELEGRAM

Более 20 тысяч
запросов



СУПЕРМАРКЕТ ПОСЫЛОК

NEW



Терминал



Получение чека



Стеллаж



Касса

Один адрес для всех
услуг Казпочты в
режиме онлайн

Войти

Регистрация



Отслеживание писем и посылок онлайн

Введите трек-номер



[Что такое трек-номер?](#)

Теперь для Вас доступны следующие услуги:



Интернет-магазин

Postmarket.kz - интернет-



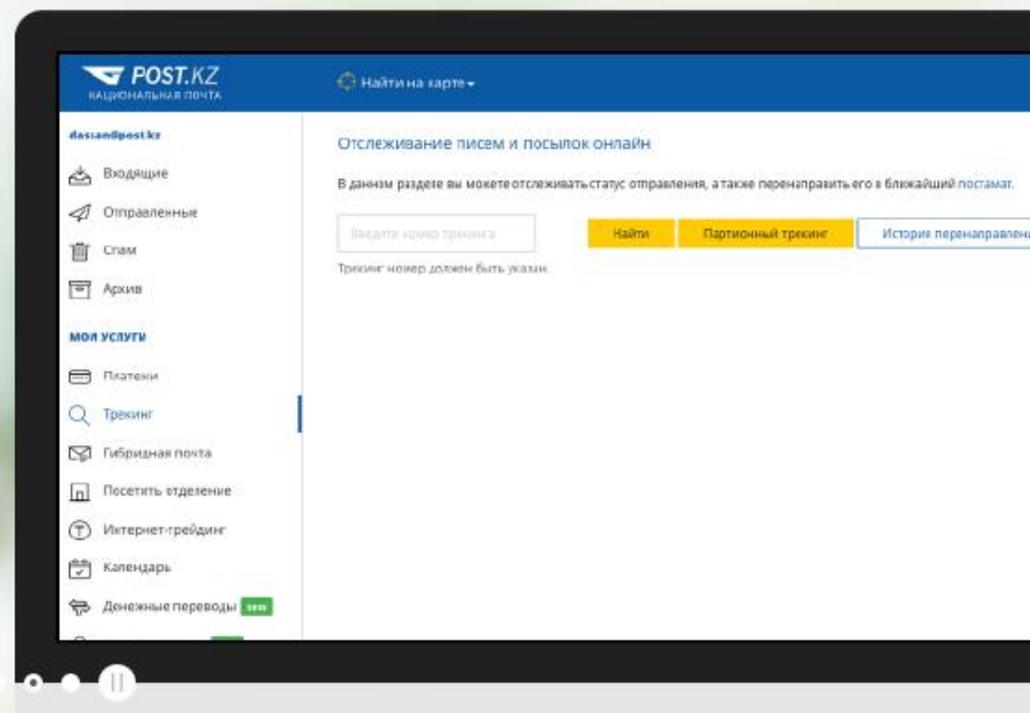
**Переводы
card2cash и
card2card**



ЗАКАЗАЛИ ТОВАР?

следите за его доставкой
на **www.post.kz**

УЗНАТЬ ПОДРОБНЕЕ



НОВИНКИ

Казахская юрта



Серикбай Бисекеев



СЕРВИС ДОСТАВКИ VPOST.KZ

NEW



1 Регистрация и получение
персонального адреса в США



2 Покупка онлайн и отправка
на персональный адрес



3 Подтверждение и оплата
после поступления посылки



4 Получение посылки на
дом, либо в постанатах
Казпочты