



***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 ею 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».



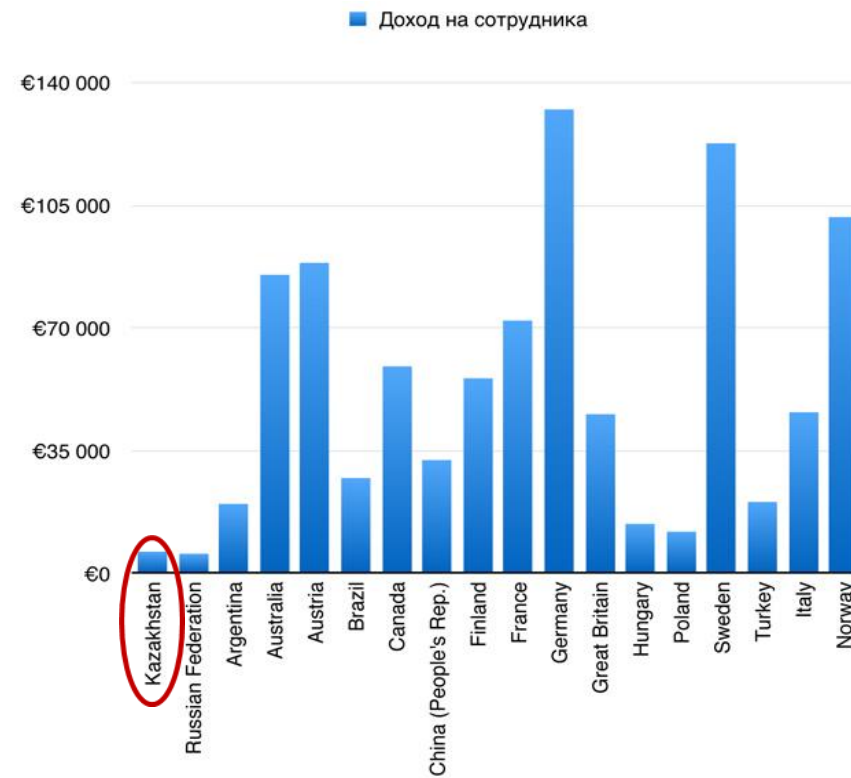
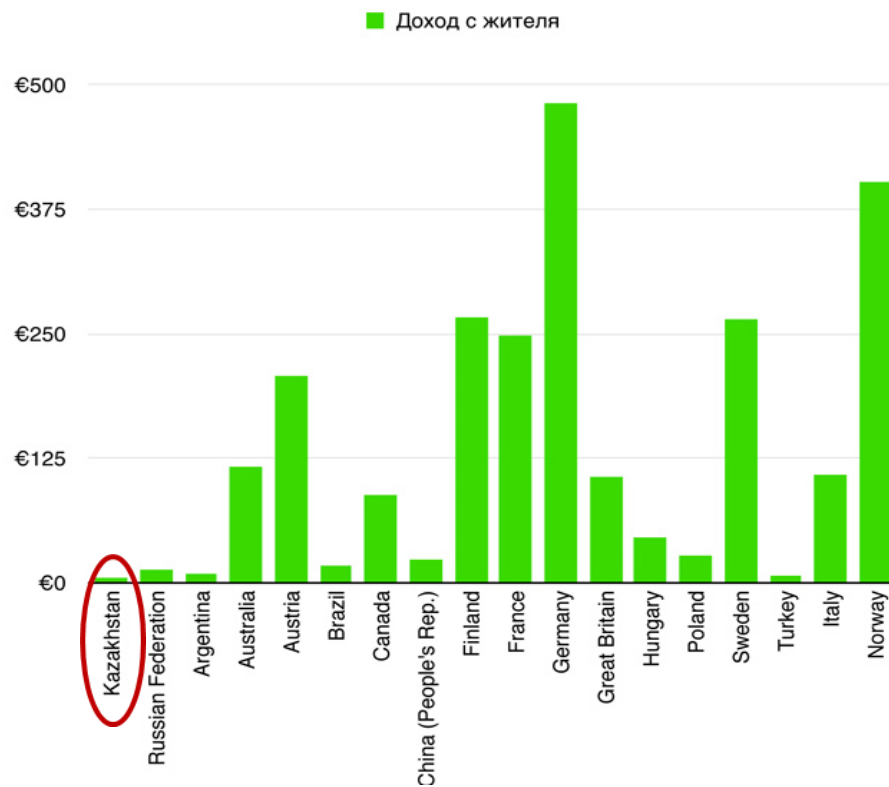
ПОСЛАНИЕ ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН  
Н.А. НАЗАРБАЕВА НАРОДУ КАЗАХСТАНА СТРАТЕГИЯ «КАЗАХСТАН-2050»



«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:

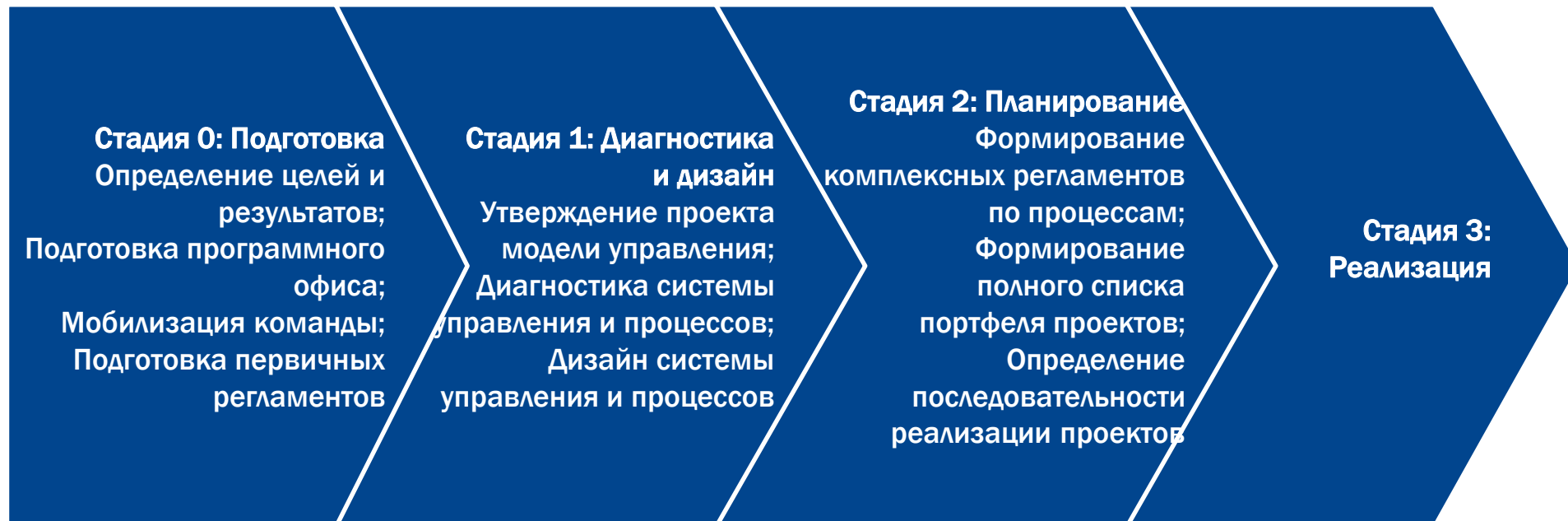
- ФОКУС НА РЕЗУЛЬТАТ
- АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ
- УВЕЛИЧЕНИЕ СКОРОСТИ  
ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ



### ТЕХНОЛОГИИ

#### ВНЕДРЕНИЕ ИННОВАЦИЙ:

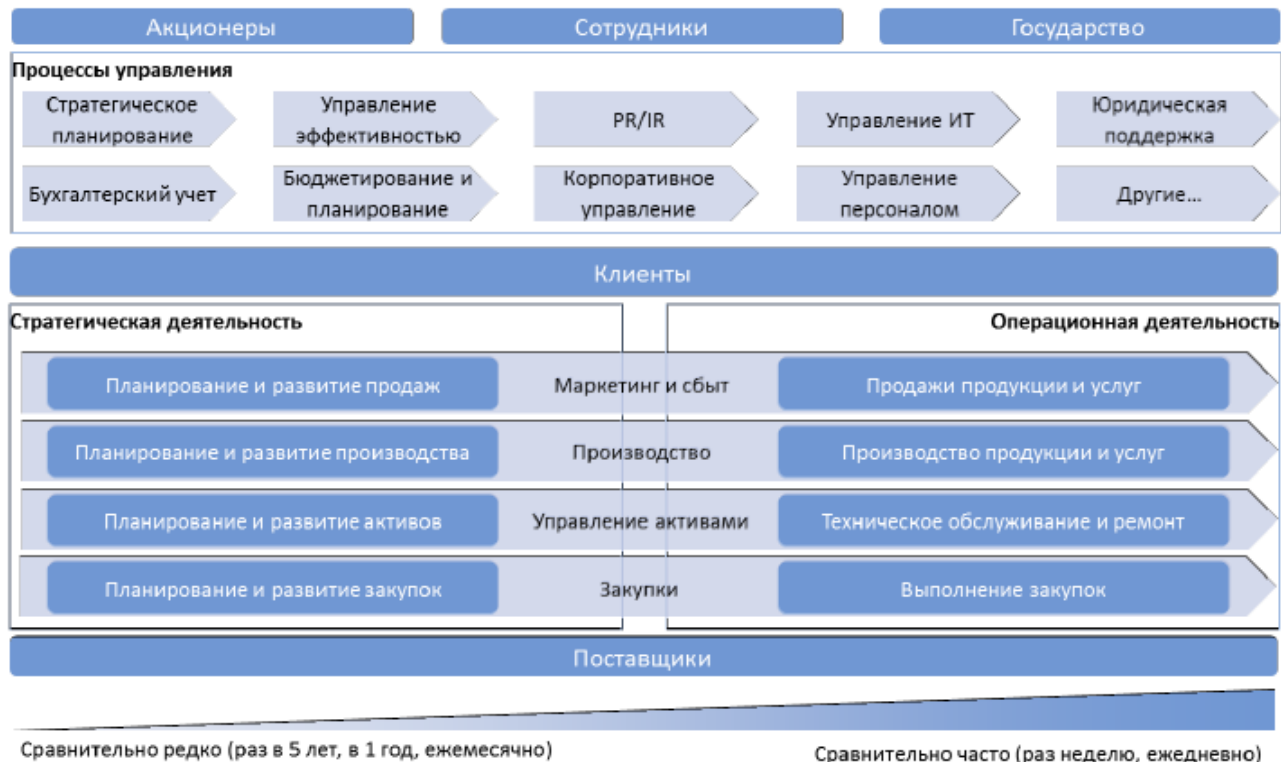
- ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОРЫВ
- АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ
- ЭЛЕКТРОННЫЙ ФОРМАТ





## 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

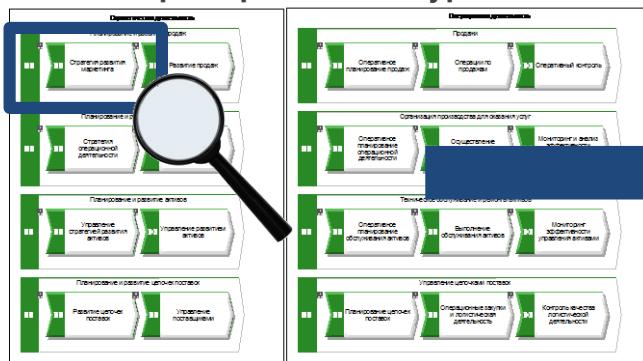


- Выстраивание логичной и комплексной архитектуры всех бизнес-процессов, с обязательным внедрением принципа постоянного улучшения;
- Формирование единого центра компетенций для внедрения улучшений;
- Высокая скорость распространения изменений

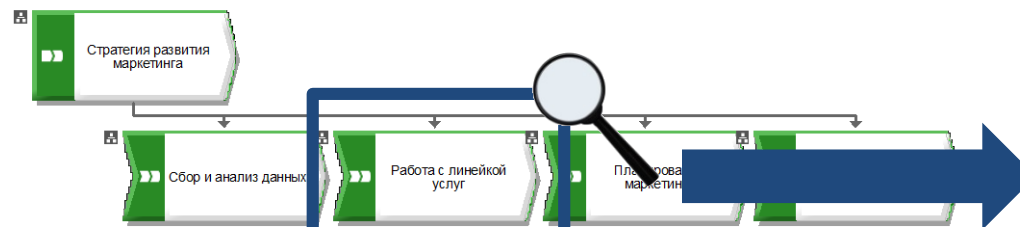


Каждый процесс первого уровня детализируется на второй и третий уровни

Карта процессов 1 уровня

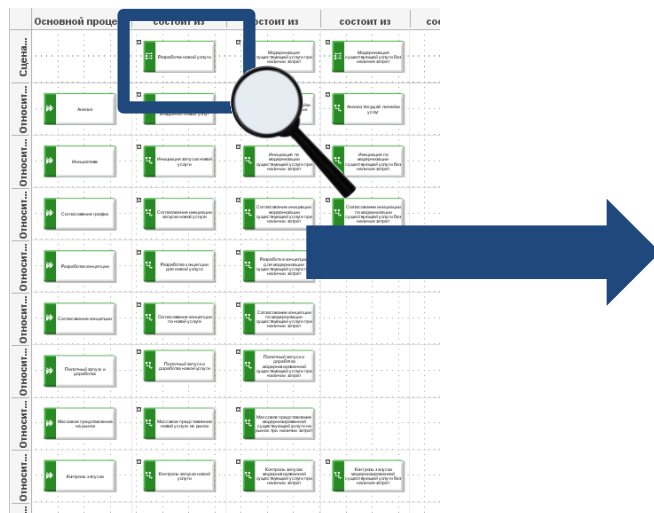


Процессы 2-го уровня

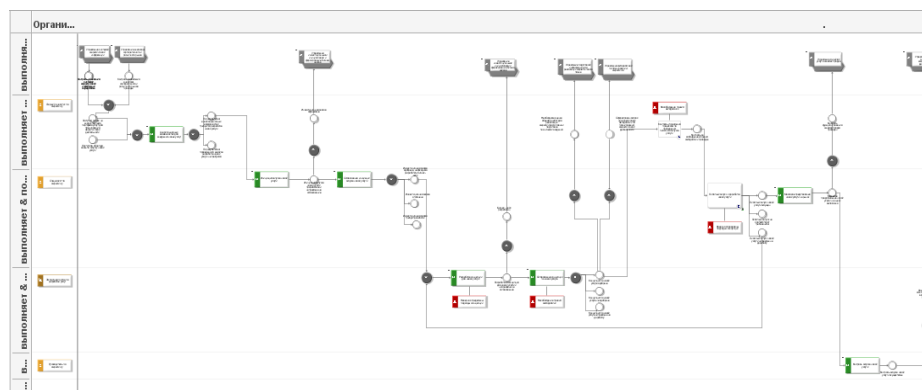


*Включает функции окружения и выбора процесса (сценарии)*

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

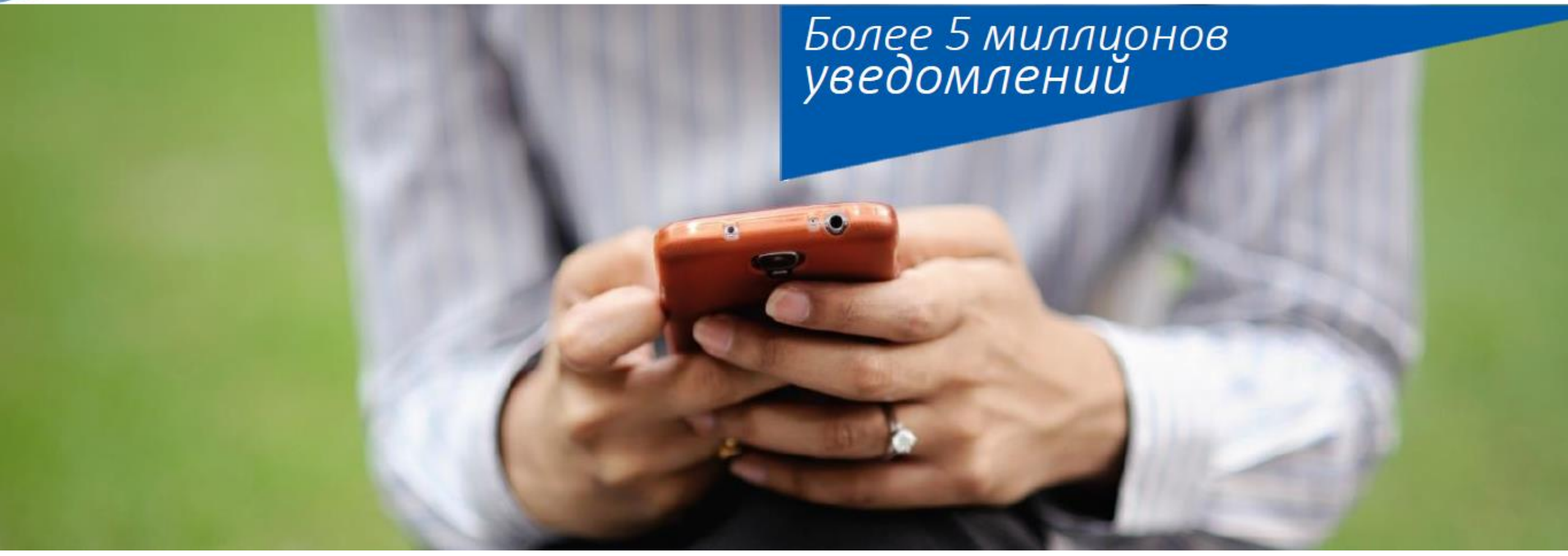
Более 319 тысяч отправлений  
с момента  
запуска



# НАШИ ПРОЕКТЫ

## *SMS-уведомление*

*Более 5 миллионов  
уведомлений*

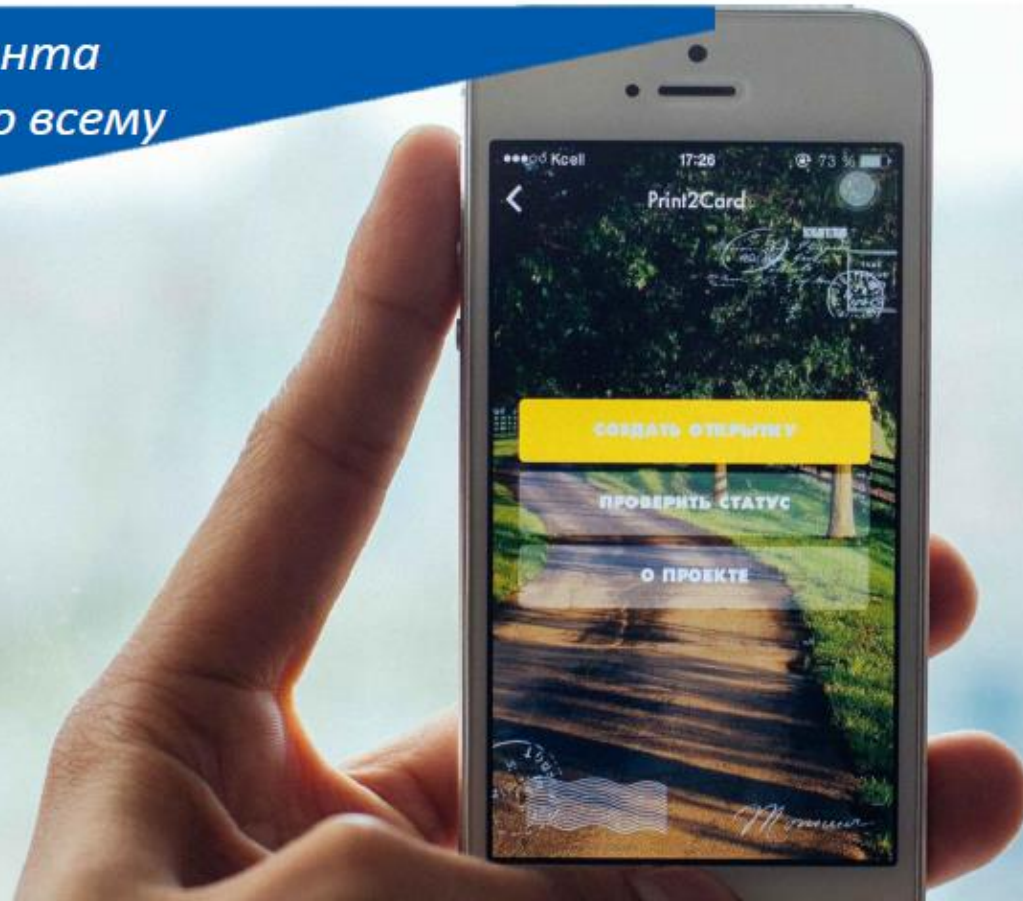




# НАШИ ПРОЕКТЫ

## PRINT2CARD

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



# НАШИ ПРОЕКТЫ

ДЕНЕЖНЫЕ ПЕРЕВОДЫ  
**SALEM TENGE!**



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

\* - Приоритетные услуги, перенаправлены, по брелку  
Енді Сіз сәлемдемелеріңізді ыңғайлы жерде ыңғайлы уақытта ала аласыз. Постаменттардың 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

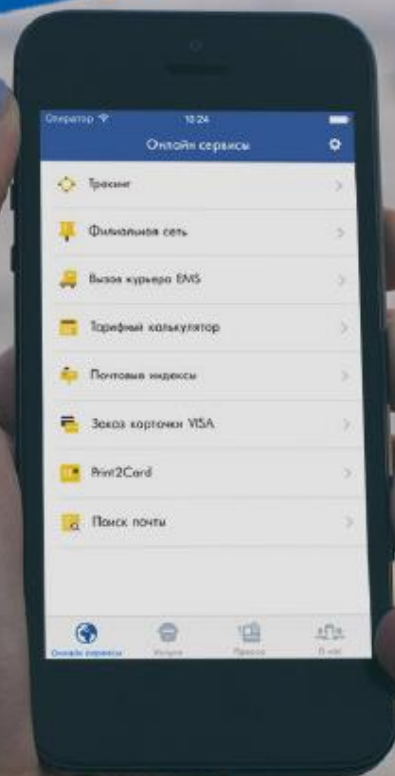
ПОЧТОВЫЕ ИНДЕКСЫ

PRINT2CARD

ФИЛИАЛЬНАЯ СЕТЬ

ТАРИФНЫЙ КАЛЬКУЛЯТОР

ЗАКАЗ КАРТОЧКИ VISA

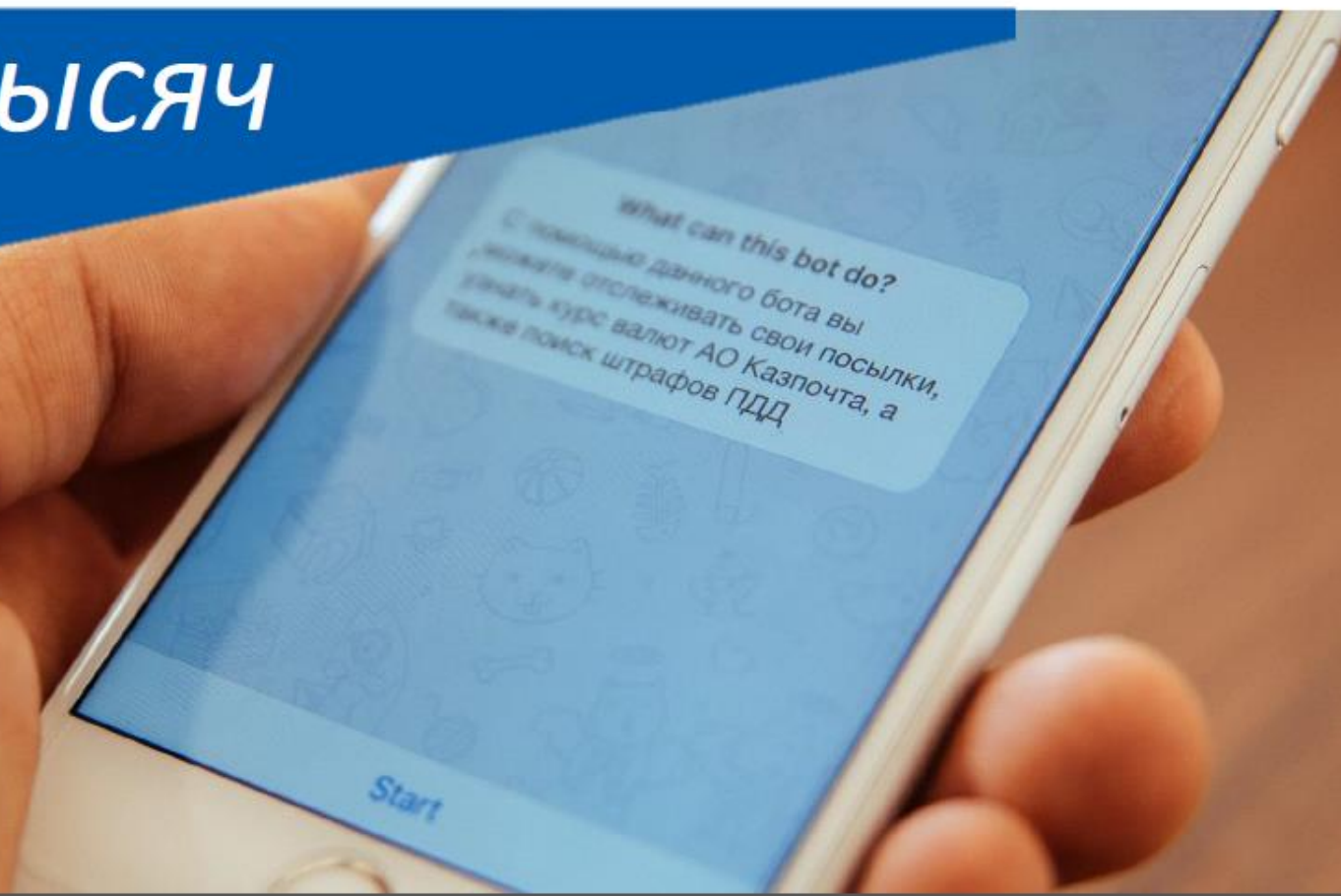




# НАШИ ПРОЕКТЫ

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-



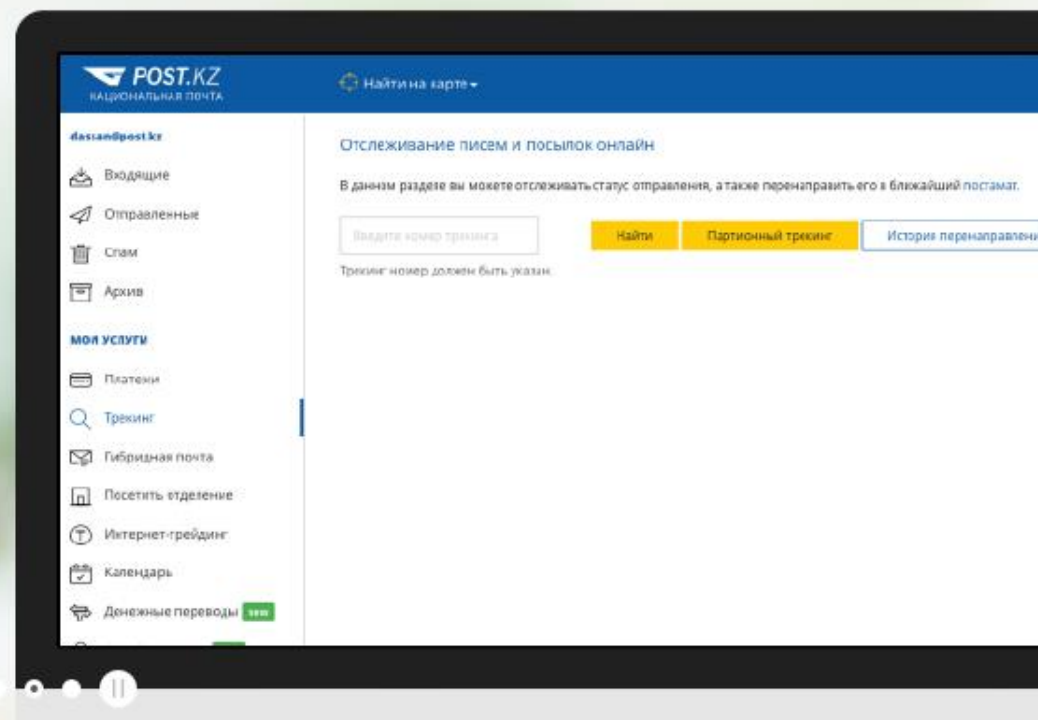
**Переводы  
card2cash и  
card2card**



## 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 постаматах  
Казпочты



Трансформация бизнеса - переход в электронный формат!

