


СЕРВИСНАЯ МОДЕЛЬ ИТ В KAZPOST




КАЗПОСТ СЕГОДНЯ

КРУПНЕЙШАЯ СЕТЬ ФИЛИАЛОВ ПО ВСЕЙ СТРАНЕ

 **3 522**
ПОЧТОВЫХ
ОТДЕЛЕНИЙ

 **23 000**
СОТРУДНИКОВ

 **4** МЕЖДУНАРОДНЫХ ХАБА
ДО 150 000 ПОСЫЛОК В ДЕНЬ

 **2** ФУЛФИЛМЕНТ ЦЕНТРА
БОЛЕЕ 12 000 КВ.М.



КАЖДЫЙ 2ОЙ

ДЕНЕЖНЫЙ ПЕРЕВОД ПО КАЗАХСТАНУ
ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ЧЕРЕЗ КАЗПОЧТУ



100%
ОХВАТ ТЕРРИТОРИИ
СТРАНЫ



ПОЧТИ КАЖДОЕ

ПИСЬМО ОТПРАВЛЯЕТСЯ ЧЕРЕЗ
КАЗПОЧТУ



КАЖДАЯ 2АЯ

ПОСЫЛКА ОТПРАВЛЯЕТСЯ
ЧЕРЕЗ КАЗПОЧТУ



НАДЁЖНАЯ КОМПАНИЯ С
ПОДТВЕРЖДЁННЫМ МЕСТОМ В
МИРОВОМ РЕЙТИНГЕ

#1
В СНГ

#27
В МИРЕ



Интегрированный показатель почтового развития ВПС является составным показателем, характеризующим развитие почтового бизнеса во всем мире, результаты которого охватывают 170 стран за 2016 год.

ПРОЕКТЫ ПО СЕРВИСНОЙ МОДЕЛИ



АУТСОРСИНГ КОНТАКТ-ЦЕНТРА



**АУТСОРСИНГ ЦЕНТРА
ОБРАБОТКИ ДАННЫХ**



АРЕНДА КОМПЬЮТЕРОВ



АРЕНДА БАНКОМАТОВ



АУТСТАФФИНГ ИТ



СЕРВИС-ПЕЧАТИ



АРЕНДА ПРИНТЕРОВ И МФУ



**АРЕНДА СИСТЕМЫ
ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДИ**

АУТСОРСИНГ КОНТАКТ-ЦЕНТРА



ДАТА ПЕРЕДАЧИ В АУТСОРСИНГ:

СЕНТЯБРЬ **2017**г. (ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА – **1** ГОД И **8** МЕСЯЦЕВ).



ПЕРЕДАЛИ В АУТСОРСИНГ:

1. ФУНКЦИИ ПО ПРИЕМУ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ;
2. **18** СОТРУДНИКОВ КОНТАКТ-ЦЕНТРА.



ЭФФЕКТ:

1. СНИЖЕНИЕ ЗАТРАТ НА **21,6%**;
2. ОТСУТСТВУЕТ НЕОБХОДИМОСТЬ ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ;
3. ОТСУТСТВУЕТ НЕОБХОДИМОСТЬ ПРОЦЕДУРЫ ПОИСКА, ПРИЕМА И УВОЛЬНЕНИЯ СОТРУДНИКОВ.

УРОВЕНЬ ДОЗВОНА



БЫЛО:
68%



СТАЛО:
97%

АУТСОРСИНГ ЦЕНТРА ОБРАБОТКИ ДАННЫХ



ДАТА ПЕРЕДАЧИ В АУТСОРСИНГ:

МАРТ **2018**г. (ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА – 5 ЛЕТ).



ПЕРЕДАЛИ В АУТСОРСИНГ:

1. ФУНКЦИИ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ ЦЕНТРА ОБРАБОТКИ ДАННЫХ.



ЭФФЕКТ:

1. СНИЖЕНИЕ ЗАТРАТ НА **30%**;
2. СОКРАЩЕНИЕ ЕЖЕГОДНОГО ЗАКУПОЧНОГО ПРОЦЕДУРНОГО ВРЕМЕНИ;
3. СНИЖЕНИЕ БУХГАЛТЕРСКИХ ПРОЦЕДУР В СВЯЗИ С ОТСУТСТВИЕМ НЕОБХОДИМОСТИ ВЕСТИ УЧЕТ.

УРОВЕНЬ ОТКАЗОУСТОЙЧИВОСТИ СИСТЕМ

ТЭР

БЫЛО:
97% (< TIER 1)



СТАЛО:
99,982% (TIER 3)

АРЕНДА КОМПЬЮТЕРОВ



ДАТА ПЕРЕДАЧИ В АУТСОРСИНГ:

ЯНВАРЬ **2018**г. (ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА – **4** ГОДА)



ПЕРЕДАЛИ В АУТСОРСИНГ:

1. 3 961 ПЕРСОНАЛЬНЫЙ КОМПЬЮТЕР.

ЭФФЕКТ:

- 1. СНИЖЕНИЕ ЗАТРАТ НА 8,7%**
- 2. СОКРАЩЕНИЕ ЕЖЕГОДНОГО ЗАКУПОЧНОГО ПРОЦЕДУРНОГО ВРЕМЕНИ;**
- 3. СНИЖЕНИЕ БУХГАЛТЕРСКИХ ПРОЦЕДУР, В СВЯЗИ С ОТСУТСТВИЕМ НЕОБХОДИМОСТИ ВЕСТИ УЧЕТ;**
- 4. ПРИВЕДЕНИЕ ПАРКА КОМПЬЮТЕРНОЙ ТЕХНИКИ К ЕДИНОМУ, ДЛЯ КОРРЕКТНОЙ РАБОТЫ ВСЕХ ИС;**
- 5. ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ВЕСЬ ПЕРИОД ЭКСПЛУАТАЦИИ ПК.**



АРЕНДА БАНКОМАТОВ



ДАТА ПЕРЕДАЧИ В АУТСОРСИНГ:

ЯНВАРЬ **2018**г. (ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА – **4** ГОДА)



ПЕРЕДАЛИ В АУТСОРСИНГ:

1. ФУНКЦИИ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ БАНКОМАТОВ;
2. **300** БАНКОМАТОВ (**120** ОФИСНЫХ И **180** МЕЖСТЕННЫХ).



ЭФФЕКТ:

1. СНИЖЕНИЕ ЗАТРАТ НА **12,3%**;
2. СОКРАЩЕНИЕ ЕЖЕГОДНОГО ЗАКУПОЧНОГО ПРОЦЕДУРНОГО ВРЕМЕНИ;
3. СНИЖЕНИЕ БУХГАЛТЕРСКИХ ПРОЦЕДУР, В СВЯЗИ С ОТСУТСТВИЕМ НЕОБХОДИМОСТИ ВЕСТИ УЧЕТ;
4. ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ВЕСЬ ПЕРИОД ЭКСПЛУАТАЦИИ БАНКОМАТОВ.

АУТСТАФФИНГ ИТ



ДАТА ПЕРЕДАЧИ В АУТСОРСИНГ:

НОЯБРЬ **2017**г. (ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА – **4** ГОДА И **2** МЕСЯЦА)



ПЕРЕДАЛИ В АУТСОРСИНГ:

1. ФУНКЦИИ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ИТ;
2. **268** СОТРУДНИКОВ ОИТ.



ЭФФЕКТ:

1. СНИЖЕНИЕ ЗАТРАТ НА **5,8%**;
2. ОТСУТСТВУЕТ НЕОБХОДИМОСТЬ ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ;
3. ОТСУТСТВУЕТ НЕОБХОДИМОСТЬ ПРОЦЕДУРЫ ПОИСКА, ПРИЕМА И УВОЛЬНЕНИЯ СОТРУДНИКОВ.

СЕРВИС-ПЕЧАТИ



ДАТА ПЕРЕДАЧИ В АУТСОРСИНГ:

АВГУСТ **2017**г. (ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА – **1** ГОД И **5** МЕСЯЦЕВ)



ПЕРЕДАЛИ В АУТСОРСИНГ:

1. ФУНКЦИЮ ПО ПЕЧАТИ В ЦА;
2. **12** ПРИНТЕРОВ.

ЭФФЕКТ:

1. СНИЖЕНИЕ ЗАТРАТ НА **30,3%**;
2. СОКРАЩЕНИЕ ЕЖЕГОДНОГО ЗАКУПОЧНОГО ПРОЦЕДУРНОГО ВРЕМЕНИ;
3. СНИЖЕНИЕ БУХГАЛТЕРСКИХ ПРОЦЕДУР, В СВЯЗИ С ОТСУТСТВИЕМ НЕОБХОДИМОСТИ ВЕСТИ УЧЕТ;
4. КОНТРОЛЬ ПЕЧАТИ;
5. ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ВЕСЬ ПЕРИОД ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРИНТЕРОВ.



АРЕНДА ПРИНТЕРОВ И МФУ



ДАТА ПЕРЕДАЧИ В АУТСОРСИНГ:
ИЮЛЬ **2018**г. (ПЛАН)



ПЛАНИРУЕТСЯ ПЕРЕДАТЬ В АУТСОРСИНГ:

- 1. 1 204** ЛАЗЕРНЫХ ПРИНТЕРА И **2 238** МФУ;
- ОБЕСПЕЧЕНИЕ РАСХОДНЫМИ И КОМПЛЕКТУЮЩИМИ МАТЕРИАЛАМИ;
- ОБЕСПЕЧЕНИЕ БУМАГОЙ.



ПЛАНИРУЕМЫЙ ЭФФЕКТ:

- СНИЖЕНИЕ ЗАТРАТ НА **12,8%**;
- СОКРАЩЕНИЕ ЕЖЕГОДНОГО ЗАКУПОЧНОГО ПРОЦЕДУРНОГО ВРЕМЕНИ;
- СНИЖЕНИЕ БУХГАЛТЕРСКИХ ПРОЦЕДУР, В СВЯЗИ С ОТСУТСТВИЕМ НЕОБХОДИМОСТИ ВЕСТИ УЧЕТ;
- КОНТРОЛЬ ПЕЧАТИ;
- ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ВЕСЬ ПЕРИОД ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРИНТЕРОВ.

АРЕНДА СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДИ



ДАТА ПЕРЕДАЧИ В АУТСОРСИНГ:
ИЮЛЬ **2018**г. (ПЛАН)



ПЛАНИРУЕТСЯ ПЕРЕДАТЬ В АУТСОРСИНГ:

- 1. 527** ИНФОРМАЦИОННЫХ КИОСКОВ (**382** ТЕКУЩИХ);
- 2. 435** ТЕЛЕВИЗОРОВ (**331** ТЕКУЩИХ);
- 3. 1 334** ТДУБЛИРУЮЩИХ МОНИТОРОВ (**816** ТЕКУЩИХ).

ПЛАНИРУЕМЫЙ ЭФФЕКТ:

- 1. СНИЖЕНИЕ ЗАТРАТ НА 17,5%;**
- 2. СОКРАЩЕНИЕ ЕЖЕГОДНОГО ЗАКУПОЧНОГО ПРОЦЕДУРНОГО ВРЕМЕНИ;**
- 3. СНИЖЕНИЕ БУХГАЛТЕРСКИХ ПРОЦЕДУР, В СВЯЗИ С ОТСУТСТВИЕМ НЕОБХОДИМОСТИ ВЕСТИ УЧЕТ;**
- 4. ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ВЕСЬ ПЕРИОД ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРИНТЕРОВ.**



ЦИФРОВОЙ ОФИС KAZPOST



РОБОТ КУАНЫШ

- ПЕРЕДВИГАЕТСЯ
- ПРОЯВЛЯЕТ ЭМОЦИИ
- КОНСУЛЬТИРУЕТ
- ПОДДЕРЖИВАЕТ РАЗГОВОР



ВИРТУАЛЬНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ САУЛЕ

- ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ
- КОНСУЛЬТИРУЕТ
- ПОДДЕРЖИВАЕТ РАЗГОВОР



ВИРТУАЛЬНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ KAZPOST (VR)

VR-КОНСУЛЬТАЦИЯ
ОКАЗАНИЕ УСЛУГ



ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТАНТ ЦОН

УСЛУГИ ЦОН



ЭЛЕКТРОННЫЙ КАССИР

- Хранение денег
- Замена инкассаторов
- 100 млн. тенге за 1 раз



ПОЧТОМАТ

30
МИН. **2**
МИН.

ОБЫЧНОЕ
ОТДЕЛЕНИЕ

ЦИФРОВОЙ
ОФИС

= **20** * **ОПЕРАТОРОВ**

ЦИФРОВОЙ ОФИС

ЦИФРОВОЙ ОФИС KAZPOST



ПРИМЕРОЧНАЯ НА ОСНОВЕ ДОПОЛНЕННОЙ РЕАЛЬНОСТИ (AR)

AR-ПРИМЕРОЧНАЯ



В МИРЕ ПЛАНИРУЕТСЯ **ОТКРЫТИЕ 20 ПАРКОВ** ДОПОЛНЕННОЙ И ВИРТУАЛЬНОЙ РЕАЛЬНОСТИ ПЛОЩАДЬЮ ОТ 1000 КВ.М. ПЕРЕДОВОЙ ПРИМЕР НА ЭТОМ РЫНКЕ — **THE VOID**.



ЗОНА САМООБСЛУЖИВАНИЯ POST.KZ

- Денежные переводы
- Оплата Коммунальных платежей
- Штрафы ПДД, оплата по судебным исполнительным производствам

- Оплата авиа и ж/д билетов
- Заказ платежной карты AliExpress и многое другое

БЕСПЛАТНЫЙ WI-FI

СНЯТИЕ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ЗА **1** БОЛЕЕ НЕДЕЛИ **>** **30** МИНУТ

ПОЧТОВЫЕ УСЛУГИ POST.KZ:

РАССЫЛКА ИЗВЕЩЕНИЙ ПО БАЗЕ ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕНТСКОГО ЯЩИКА POST.KZ (ИМЯ@POST.KZ), СОГЛАСНО ЗАКОНУ "О ПОЧТЕ".

ПРИЕМ ПАРТИОННЫХ ПИСЕМ

ГИБРИДНЫЙ БАНКОМАТ – «СЕРДЦЕ ЦИФРОВОГО ОФИСА»

- Оплата коммунальных, налоговых и кредитных платежей и штрафов ПДД
- Денежные переводы
- Видеоконференцсвязь с оператором контакт-центра
- Заказ и выпуск платежной карты

2 НЕДЕЛИ **>** **10** МИНУТ



РОБОПОСТОФИС



РОБОКОНСУЛЬТАНТ

Основан на искусственном интеллекте, предоставляет услуги



ВИРТУАЛЬНЫЙ-КОНСУЛЬТАНТ САУЛЕ

Основана на искусственном интеллекте



ГИБРИДНЫЙ БАНКОМАТ

- Оплата коммунальных, налоговых и кредитных платежей и штрафов ПДД;
- Денежные переводы;
- Видеоконференцсвязь с оператором контакт-центра;
- Заказ и выпуск платежной карты.



ВИРТУАЛЬНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ KAZPOST

VR-консультация, предоставляет услуги



ПОЧТОМАТ

30 МИН.
ОБЫЧНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ

2 МИН.
РОБОПОСТОФИС



AR-ПРИМЕРОЧНАЯ

Дополненная реальность по отображению одежды на клиентах, посредством мониторов.



ТЕРМИНАЛЫ ОПЛАТЫ

- Оплата коммунальных служб, налоговых платежей, штрафов и сотовой связи;
- При оплате штрафов через терминалы Kazpost в течении 5 минут снимается ограничение на выезд.



ОНЛАЙН КОНСУЛЬТАЦИЯ ЦОН СОВМЕСТНО С НАО «ПРАВИТЕЛЬСТВО ДЛЯ ГРАЖДАН»

Получение услуг ЦОНа



3D-PRINTER

Развитие перечня услуг и развитие услуг 3D печати на рынке Казахстана



МЕЖСТЕННЫЕ КЛАССИЧЕСКИЕ БАНКОМАТЫ

Описание:

Отделение АО «Казпочта» на территории Экспо, которое оснащено роботизированной техникой, без операторов и касс. Новое отделение цифрового формата, оснащенное комплексом современного оборудования и решениями основанными на искусственном интеллекте для обеспечения клиентов удобными и качественными продуктами и сервисами. Робопостофис будет включать гибридный банкомат, почтомат, робота-консультанта и прочее

**Реализация:
ИЮНЬ 2018**

РОБОПОСТОФИС

Робопочтальон



Описание:

Вывод на территории ЭКСПО робопочтальона, который сможет принимать и доставлять почтовые отправления

Селфидрон



Описание:

Летает по определенному маршруту, с помощью жестов можно выбрать ракурс фото. Фото отправляются на электронные адреса. Имеется автоматическая подзарядка на станции

Реализация:
ИЮНЬ 2018

ПЛАНЫ ПО РАЗВИТИЮ ЦИФРОВЫХ ОФИСОВ В 2018Г.

ОТКРЫТИЕ ЕЩЕ 5 ЦИФРОВЫХ ОФИСОВ И 1 РОБОПОСТОФИСА



Астана	1 РП
Алматы	2 ЦО
Актобе	1 ЦО
Шымкент	1 ЦО
Караганда	1 ЦО

 РАЗВИТИЕ «ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА» ВИРТУАЛЬНОГО КОНСУЛЬТАНТА САУЛЕ 2.0

 СОТРУДНИЧЕСТВО С ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОМ ПО Е-КОММЕРЦИИ

 РАЗВИТИЕ ВИРТУАЛЬНОГО ОТДЕЛЕНИЯ (VR)

 ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ БИОМЕТРИЧЕСКОЙ ВЕРИФИКАЦИИ



СПАСИБО

Бахтияр Мухаметкалиев

Исполнительный директор по ИТ-инфраструктуре
bakhtiyarm@kazpost.kz