

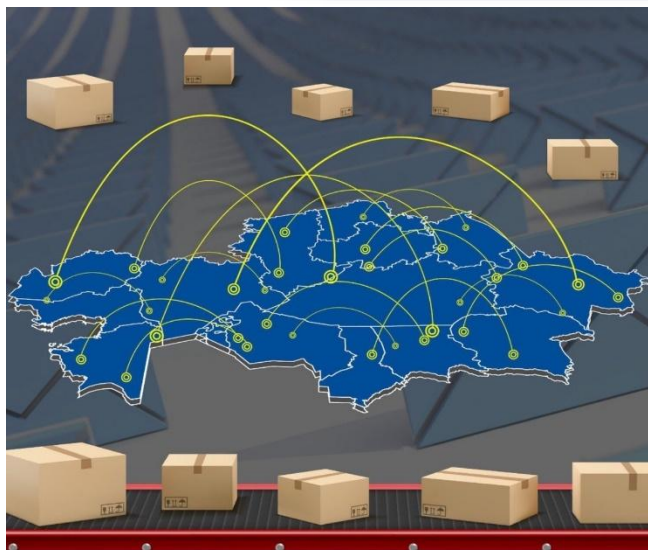


Опыт и основные подходы АО «Казпочта» в сфере клиентского сервиса

Айгуль Закирьянова
Заместитель директора
«Общий центр обслуживания»



Национальный оператор почтовой связи



Миссия

Быть надежным звеном, предоставляющим качественные почтово-логистические, финансовые, социальные и государственные услуги, способствуя экономическому росту общества и соединяя всю территорию нашей страны

Видение

Партнёр, который всегда рядом

Амбиция

Каждый второй онлайн заказ в Казахстане обслуживается Казпочтой



Сфера услуг

- Почтовые
- Финансовые
- Агентские



- 21 филиал
- 3 000 + отделений
- 430 + в партнерстве, в т.ч. Homepost
- 20 000 + сотрудников

Анализ текущего состояния

Сильные стороны

Широкая сеть отделений,
доступность в отдаленных
регионах, наличие опыта и
традиций

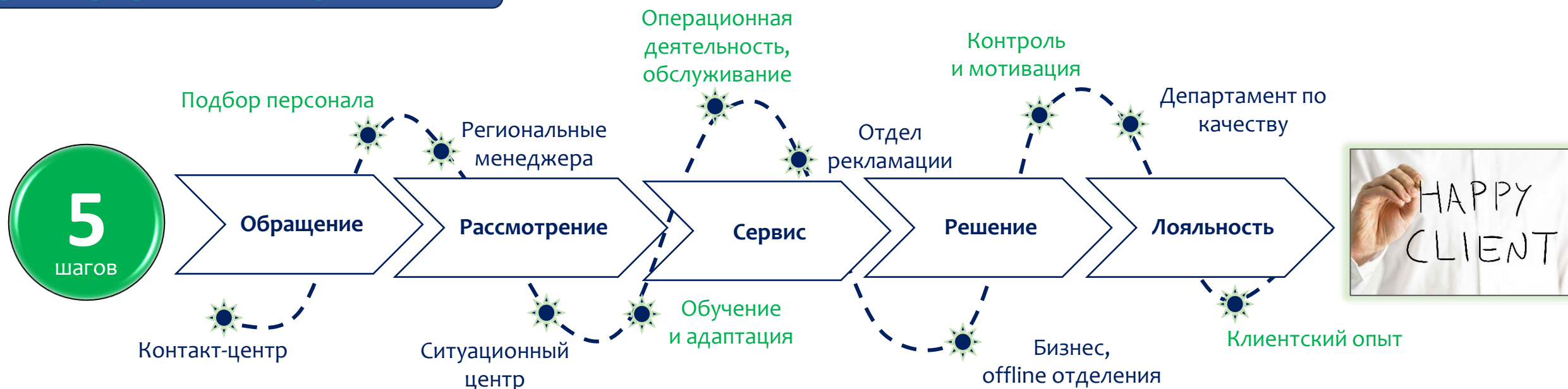
Слабые места

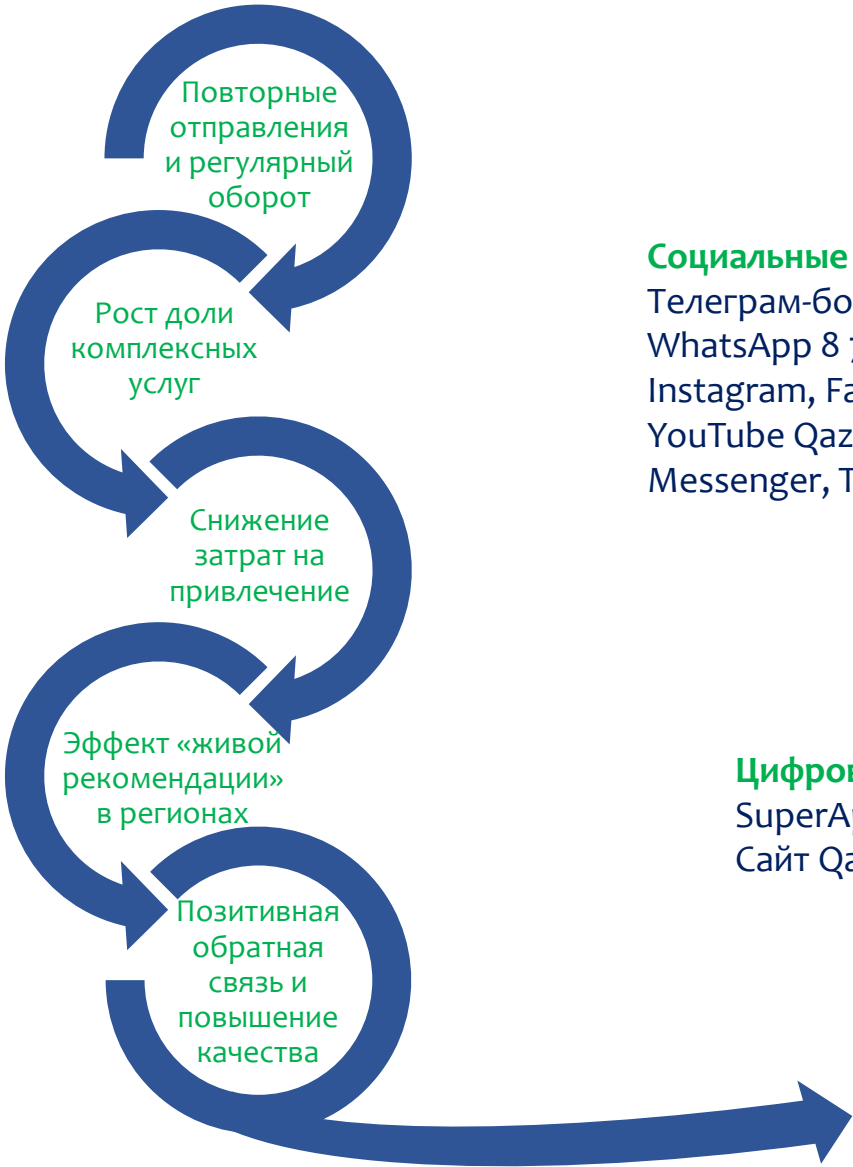
Длительное время
обслуживания, не всегда
удобные графики работы,
ограниченные возможности
онлайн-сервисов

Тренды

Рост e-commerce, ожидания
скорости и удобства

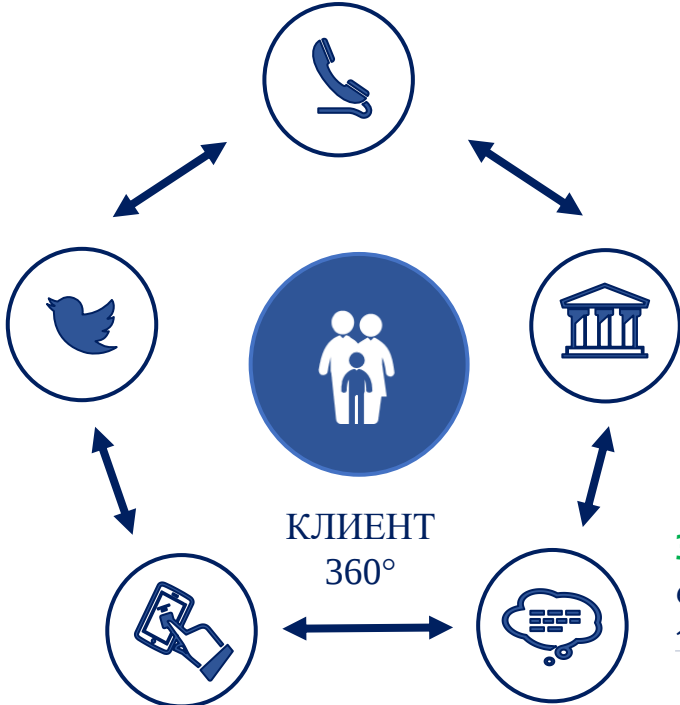
Трансформация сервиса





Социальные сети
Телеграм-бот @KazPostBot
WhatsApp 8 700 1499 000
Instagram, Facebook
YouTube QazPost TV
Messenger, Twitter, VK

Цифровой канал
SuperApp QazPost.kz
Сайт QazPost.kz



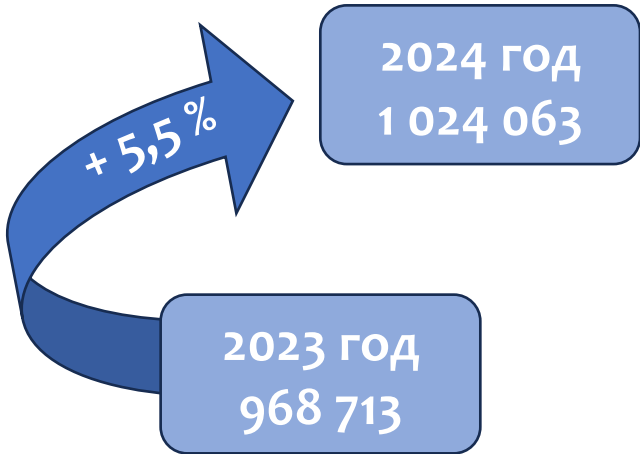
Контакт-центр
1499 – 21 тг./мин, веб-звонки и со стационарного бесплатно,
8 (727) 259-06-05 –г. Алматы бесплатно, 7 тг/мин остальным

Offline Отделения
21 филиал
3 000 + отделений
430 + в партнерстве

Электронные Обращения
eOtinish, СЭД, vip@.kz,
1499@kazpost.kz, 2Gis

Качественный Сервис дает возможность
зарабатывать БОЛЬШЕ!!!

Обращения

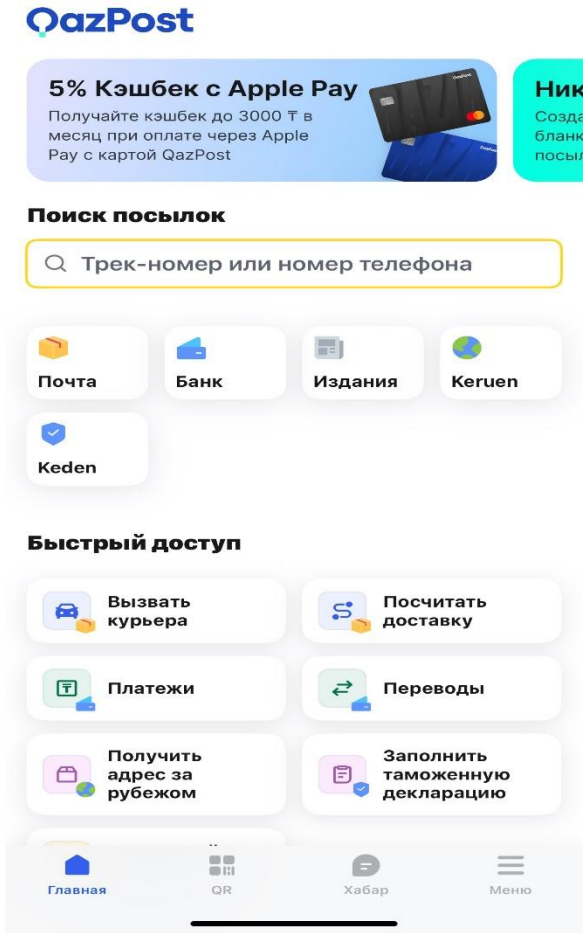


КАНАЛЫ ОБРАЩЕНИЙ	%	КАТЕГОРИЯ
• Телефония, веб-звонки	75	Заявления, жалобы
• Социальные сети	15	Информация, жалобы
• Эл. обращения	10	Информация, Заявления



✓ 63% клиентов планируют заказы с маркетплейсов

Результаты



Преимущества Клиента:

- ✓ Отслеживает отправления
- ✓ Оформляет посылки
- ✓ Оплачивает услуги
- ✓ Получает актуальную информацию



К 2029 году количество посылок на одного казахстанца вырастет с нынешних пяти до 27 в год, что соответствует уровню развитых стран

- ✓ Чистая прибыль, внесено в бюджет 45 млрд. тенге налогов и пошлин
- ✓ АО «Казпочта» впервые вошла в ТОП-50 почтовых операторов мира по рейтингу Всемирного почтового союза (оптимизация логистических процессов)
- ✓ V почтовых отправлений вырос на 26%, включая 20 млн обработанных посылок, из которых 9 млн. - международные
- ✓ Сотрудничество с YTO Express
- ✓ Сервис Keruen, доставлено 13 111+ посылок, из которых 40% составили отправления из стран Европы и Америки
- ✓ В партнерстве с фондом «Даму» запущен проект HomePost, открыто 180 пунктов выдачи заказов, в 2025 году - 1000

Перспективы и E-commerce



✓ 84% пользователей готовы выбирать Казпочту

NPS и CSI + 5%

Модель управления сервисом. Создание превосходного клиентского опыта, основанного на сочетании человеческого фактора (эмоции) и технической поддержки (технологии), а также на принципах доверительных взаимоотношений



Внимательное отношение к потребностям и предпочтениям клиента, создание положительных эмоциональных впечатлений, персонализированный подход



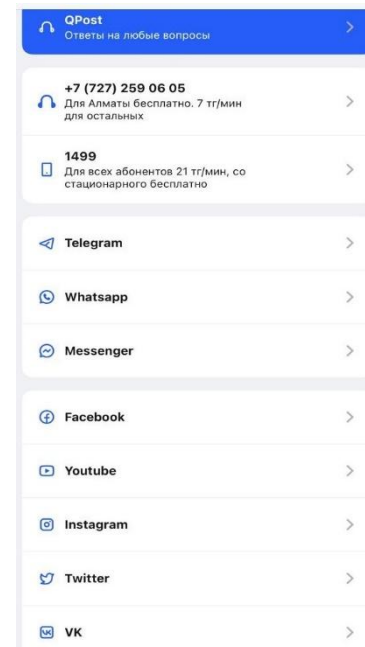
Использование современных технологий (ИИ) для оптимизации процессов обслуживания, автоматизации рутинных задач, улучшения коммуникации с клиентами



Выстраивание долгосрочных отношений с клиентами на основе прозрачности, честности, ответственности за качество обслуживания, создания атмосферы доверия

Раздел Ikomek

SuperApp QazPost



Точка роста: новые каналы сбыта



Маркетинговая политика позволит увеличить количество потенциальных клиентов (лидов)



QazPost

Сіз қалдырған пікір – бұл сервисі дәл өзіңізге ыңғайлы ету мүмкіндігі! Қазір 2 минутыңызды инвестицияласаңыз, алдағы уақытта біз сізді таңдандырамыз!

Ваш отзыв – это возможность сделать сервис удобнее именно для Вас! Инвестируйте 2 минуты сейчас, и в следующий раз мы приятно вас удивим!



**Когда Сервис – это не
обязанность, а Личная
Ответственность!!!**

Свяжитесь с нами

Для всех абонентов 24,30 тг/мин, со стационарного бесплатно
☎ **1499**

Для Алматы бесплатно. 7 тг/мин для остальных
☎ **+7 (727) 259 06 05**

Email
✉ **1499@kazpost.kz**

Чат-боты
☎ ☎ ☎ ☎ ☎

Горячая линия

Телефон
☎ **8-800-080-47-47**

Whatsapp
☎ **8-771-191-88-16**

Сайт
🌐 **<https://sk-hotline.kz/>**

Email
✉ **mail@sk-hotline.kz**

Канцелярия

Телефон
☎ **+7 (7172) 611 699**

Телефон
☎ **вн. 1357, 1300**

Email
✉ **kazpost@kazpost.kz**

Мой номер: +7 701 794 6121
Электронная почта: aigul.zh@kazpost.kz
Instagram: [Zakiryanova_aigul](#)
Linkedin и Facebook: Айгуль Закирьянова
СПАСИБО!