

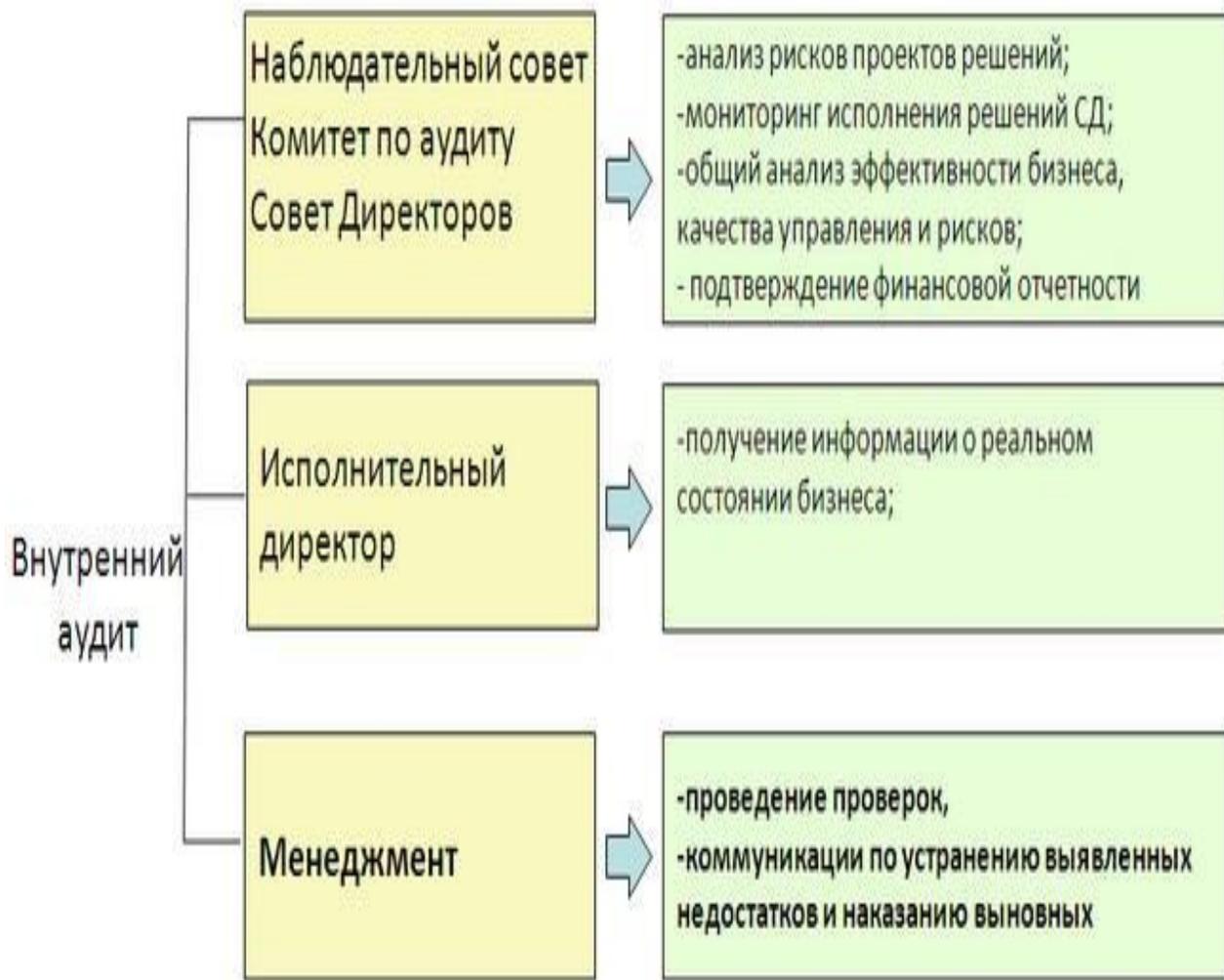
Внешняя коммуникация КАЗПОЧТЫ

- Казпочта - компания Казахстана, предоставляющая почтовые и другие услуги. Является акционерным обществом, входит в состав ВПС. Первые упоминания о почтовом отделении датированы 1860 г. - открытие отделения в Верном. Казпочта сегодня - это свыше 20 тыс. сотрудников, более 3 тыс. отделений связи на всей территории страны, 18 филиалов, из которых 4 - республиканского значения. Осуществляет прием и доставку корреспонденции, простых отправлений, EMS-отправлений, занимается денежными переводами, выпуском и обслуживанием платежных карточек, напрямую сотрудничает с VISA International и MasterCard Worldwide. Казпочта стремительно развивается, охватывая все больший спектр услуг.
- Стремясь стать многофункциональным финансовым супермаркетом, Казпочта оказывает финансовые и другие непрофильные услуги, и преобразуется в универсального логистического оператора, максимально охватывающего территорию страны с качественной и своевременной доставкой. АО «Казпочта» сообщает о создании свободной, общедоступной и бесплатной электронной почты www.post.kz, которая свяжет государство, бизнес и население страны в одну коммуникационную площадку.
- Идет развитие электронной торговли.
- В сферу финансовых услуг включены переводы денежных средств, прием платежей и выдача пособий, оформление пластиковых карточек, обмен валют, брокерские и трансфер-агентские. Тем, кто ведет свой бизнес, Казпочта предлагает услуги по логистике, рассылке рекламы и оформлению подписок, предоставляет интернет-банкинг.

Внутренняя коммуникация КАЗПОЧТЫ



Внутренняя коммуникация КАЗПОЧТЫ



Одним из стратегических приоритетов АО «Казпочта» является социальная ответственность перед работниками компании. Наша Компания насчитывает более 16 тыс. человек производственного персонала. Понимая ответственность перед работниками, 2015 год был объявлен годом почтальона. Все запланированные инициативы, способствующие улучшению условий труда, сокращению затрат были реализованы. Для нас важно, чтобы каждый работник Компании осознавал свою профессиональную и личностную ответственность, и принимал активное участие в процессах трансформации компании. Несомненно, ключевую роль в этом процессе играют все работниками АО «Казпочта», так как эффективно работающий коллектив единомышленников, является залогом успеха. Хочу поблагодарить акционеров и партнеров за доверие, а также коллектив за эффективную и профессиональную

Одноканальные коммуникации КАЗПОЧТЫ



- Одноканальная коммуникация КАЗПОЧТЫ это сознание людей , связанное с названием и историей компании , предоставление традиционных услуг. Компания КАЗПОЧТА проводит программы трансформации. А основная задача, стоящая перед ними – выход на высокий качественный и количественный уровень почтового обмена с учетом изменений стремительно развивающегося рынка электронной коммерции.

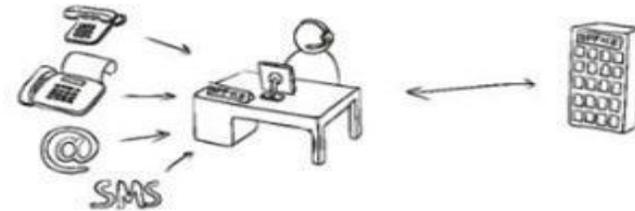
Многоканальные коммуникации КАЗПОЧТЫ

Совершенствование управления качеством и налаживание эффективных коммуникаций с клиентами

7

Улучшения в работе Call-center:

- Увеличен штат работников
- Внедрена система IVR
- Запущена услуга Free phone - звонок по короткому бесплатному номеру 148 с мобильных телефонов
- Разработаны KPI для операторов
- Разработаны стандарты обслуживания клиентов по телефону
- Ежемесячно обрабатывается более 15 000 обращений



Создано Управление качества

- Централизованный учет, мониторинг и обработка всех поступающих в АО «Казпочта» обращений
- 79,4% поступивших обращений по оперативным каналам связи* обрабатываются в срок 3 рабочих дня
- Анализ причин возникновения претензий со стороны клиентов, обеспечение разработки корректирующих мероприятий, выработка предупреждающих действий
- Мониторинг и контроль качества прохождения международных и внутренних почтовых отправлений



Многоканальные коммуникации КАЗПОЧТЫ



Одним из основных преимуществ Компании является то, что КАЗПОЧТА присутствует в самых отдаленных населенных пунктах страны, тогда как многие банки второго уровня закрывают свои отделения из-за низкой рентабельности отделений. В сложившихся условиях КАЗПОЧТЫ отделения смогли выступить центром экономической активности на селе. Ими были созданы бесплатные точки доступа в интернет, которые дают возможность сельчанам не только пользоваться бесплатным доступом в интернет, но и организовать видеоконференцию с Общественной приемной регионального отделения партии «Нур Отан» или Акима города/области.

Это позволяет увеличивать охват граждан, рассматривать большее количество проблемных вопросов, информировать о деятельности госорганов, работе парламентской фракции, антикризисных мерах, принимаемых государством.

Казпочта получила возможность сократить сроки доставки писем и уведомлений, популяризирует свои новые сервисы: онлайн-трейдинг, постаматы, почтовые индексы, электронные очереди и т.д. С возможностью предоставления услуг в электронном формате, компания сократит ресурсы в отделениях.

Устойчивые коммуникации КАЗПОЧТЫ

Рыночная доля АО "Казпочта" по основным видам услуг, %

	2006г.	2007г.	2008г.	2009г.	2010г.
Рыночные доли АО «Казпочта» в доходах от оказания почтовых услуг в РК					
Периодические издания	78,4	78,3	81,5	95,6	96,0
Письменная корреспонденция	100	100	100	41	84,0
Посылки	100	100	100	40,4	72,0
EMS-Kazpost	12,1	14,6	17,6	13,7	17,5
КГПО	-	-	-	57,3	
Директ-мейл	-	-	-	86,3	
Спецсвязь	-	-	-	99,4	
Рыночные доли АО «Казпочта» в объемах финансовых услуг в РК					
Выплата пенсий и пособий	50,9	50,9	51,1	44,8	43,1
Налоговые платежи	26,5	25,2	25,4	31,5	30,0
Коммунальные и иные платежи	24,2	42,1	36,4	41,4	33,0
Переводы				1,6	2,0
Срочные вклады населения	0,06	0,05	0,04	0,04	
Выплата заработной платы	4,1	4	3,4	3,2	3,1
Количество карточек в обращении	-	-	0,3	0,7	1,2
Количество банкоматов	-	-	1	1,9	1,8

- АО «Казпочта» первой на территории СНГ разработала почтово-сберегательную систему, и пока остается единственной, ее внедрившей. В настоящее время идет интенсивный процесс превращения казахстанской почты в многофункциональный финансовый супермаркет, где в скором времени будет предоставляться весь комплекс почтовых, финансовых и различных непрофильных услуг, а также в универсального логистического оператора, без которого невозможно обойтись в такой большой стране, как Казахстан, в условиях развивающегося информационного общества
- Международное рейтинговое агентство «Standard & Poor's» в 2005 году присвоило АО «Казпочта» долгосрочные кредитные рейтинги ВВ+, «Стабильный», КZAA-, что говорит о том, что Казпочта является стабильно развивающимся предприятием. АО «Казпочта» с января 2006 года вошла в состав госхолдинга «Самрук» (сейчас – АО «ФНБ «Самурк-Казына»).
- ОАО «КАЗПОЧТА» дает около 72 % общего объема доходов по связи Республике.

Неустойчивые коммуникации КАЗПОЧТЫ



- Неустойчивые коммуникации возникают при работе с клиентами, по исчезающим посылкам из за рубежа. Связи с этим компания КАЗПОЧТЫ ввели онлайн-отслеживании, а также:
- АО «Казпочта» принимает участие в проверках фактических сроков прохождения почтовых отправок, проводимых Международным бюро ВПС, на основе двусторонних соглашений с Украиной, Таджикистаном и Кыргызстаном.
- Прошли переговоры по вопросам двустороннего сотрудничества и взаимодействия с Китаем, состоялось подписание меморандумов и договоров о сотрудничестве с почтовыми администрациями Монголии, Словакии, Кореи.
- Ведутся активные переговоры с почтой Финляндии и почтовой администрацией Канады по обмену опытом в области развития почтовой сети, почтовых, финансовых и агентских услуг, информационной логистики.

Постоянные коммуникации КАЗПОЧТА



- АО «Казпочта» уделяет большое внимание укреплению менеджмента, обучению персонала, модернизации почтовой связи, формированию конкурентоспособной почтово-сберегательной системы и внедрению современных информационно-технологических схем, способствующих повышению качества обслуживания и оказываемых потребителям услуг.
- На Совете директоров компании была утверждена Стратегия развития АО «Казпочта» до 2020 года, основными задачами такой модернизации являются усовершенствование розничной сети отделений почтовой связи путем их капитального обустройства, технической обеспеченности и оснащения инфо- коммуникационным и банковским оборудованием.

Ситуационные коммуникации КАЗПОЧТЫ



- Ситуационные коммуникация это коммуникация отражающая возникновение конфликтов, тем самым требуя дополнительного внимания.
- Компании КАЗПОЧТА в каждом отделении имеется начальник отделения, которые полностью отвечает за работу отделения.
- Председатель Правления предоставляет отчет о проделанной работе и новые задачи перед всей компанией.
- Освещение СМИ о деятельности компании

Формальная коммуникация КАЗПОЧТЫ



- **Формальные** каналы коммуникации установлены административно в соответствии с должностной организационной структурой коллектива. Они связывают людей в этой структуре, как по вертикали, так и по горизонтали. В компании КАЗПОЧТЫ структура вертикальная.
- Совет директоров АО «Казпочта» выработывает общее направление экономического и социального развития АО «Казпочта» АО «Казпочта» возглавляет
- Президент, который организует всю работу АО «Казпочта» и несет полную ответственность за его состояния и деятельность прерии государством и трудовым коллективом. Вся структура прописана в штатном расписании.

Неформальная коммуникация КАЗПОЧТЫ



- **Неформальная коммуникация** – это личная коммуникация. Этот вид коммуникации как внутри компаний, так и внешняя.
- В компании для обратной связи, улучшили работу Callцентра, в каждом отделении имеется журнал жалоб и предложений, камеры видеонаблюдения.
- Так же сайт КАЗПОЧТЫ, где можно внести свои предложения или недовольство работой компании.

Организационные коммуникации КАЗПОЧТЫ

- **Организационная коммуникация** – это процесс, с помощью которого руководители предоставляют информацию большому количеству людей внутри организации и отдельным индивидуумам и институтам за ее пределами. Она служит необходимым инструментом в координации деятельности подразделений организации, позволяет получать необходимую информацию на всех уровнях управления.
- В рамках реализации программы трансформации, на Стадии 1 «Диагностика и дизайн» разработана Целевая модель управления деятельностью АО «Казпочта» (Карта процессов), сформировано «Дерево КПД», оценке эффективности персонала.
- На Стадии 2 «Планирование» сформирован портфель проектов и определены сроки их реализации.
- Программа трансформации включает такие основные направления, как персонал – организационные изменения, что даст и оптимизировать стоимость и время операций; процессы – процессные изменения, направленные на повышение качества выполнения операций и функций; технологии – информационные системы, которые включают внедрение инновационных программных продуктов и их поддержку.
- Также одним из достижений компании в рамках трансформации стал проект «Постоматы». На сегодняшний день сеть состоит из 105 постоматов, расположенных во всех городах областного значения. В 2016 году запланировано закупить 23 постомата отечественного производителя, на сумму около 112 миллионов тенге.

Социально-психологические коммуникации КАЗПОЧТЫ



- На сегодняшний день казахстанская почта – это около 21 000 человек персонала, свыше 3200 отделений связи по всей стране, 14 областных и 4 филиала республиканского значения.
- Позитивный результат деятельности АО «Казпочта» – повышенный интерес к услугам компании со стороны партнеров и клиентов. Почта – это единственная мощная сетевая структура, имеющая доступ практически ко всему населению Казахстана.
- Казпочта обладает самой мощной филиальной сетью, и аналогов такой сети в республике пока.
- Одним из стратегических приоритетов АО «Казпочта» является социальная ответственность перед работниками компании.
- Для компании важно, чтобы каждый работник осознавал свою профессиональную и личностную ответственность, и принимал активное участие в процессах трансформации компании.
- Председатель в своем отчете благодарит , акционеров и партнеров за доверие, а также коллектив за эффективную и профессиональную работу и их вклад в развитие Компании.

Экономические коммуникации КАЗПОЧТА

- В 2006 году в рамках действующей долгосрочной отраслевой программы был запущен целый ряд проектов, направленных на улучшение качества работы. В первую очередь это проект по реконструкции почтовых отделений, что уже успели оценить многие жители сельских районов. За счет бюджетных инвестиций и собственных средств в 2007 году было построено 111 новых сельских отделений связи, произведен капитальный ремонт городских отделений связи по всей республике.
- Соответствует современным критериям и внутреннее убранство – все почтовые отделения оснащены современной мебелью, электронной аппаратурой, компьютерной техникой, почтово-кассовым оборудованием.
- Расширился спектр оказываемых услуг с использованием современных информационных технологий, создано свыше тысячи новых рабочих мест.
- Еще один важный проект – развивать возможности электронной торговли через систему Казпочты.
- Открыли 45 пунктов общественного доступа к сети Интернет по всей территории Казахстана, компьютеризировали и оснастили необходимым программным обеспечением для выхода в Интернет отделения связи.
- Стратегическими направлениями развития АО «Казпочта» определены следующие:
 - 1. Расширение профильного бизнеса «Почтовые услуги».
 - 2. Усиление логистических функции и подготовка к выходу на внешний рынок.
 - 3. Становление полноценного банковского бизнеса.
 - 4. Повышение операционной эффективности АО «Казпочта».
 - 5. Развитие IT потенциала АО «Казпочта».
 - 6. Развитие бренда надежности и качества.