

 **KAZPOST**



# Сервисная модель ИТ АО "Казпочта"

---

# Общие сведения

Крупнейшая сеть отделений, охватывающая всю страну

> 3 500 почтовых отделений

> 200 отделений по франшизе

> 23 000 сотрудников

2 места обмена за границей

93 млн. клиентов в год

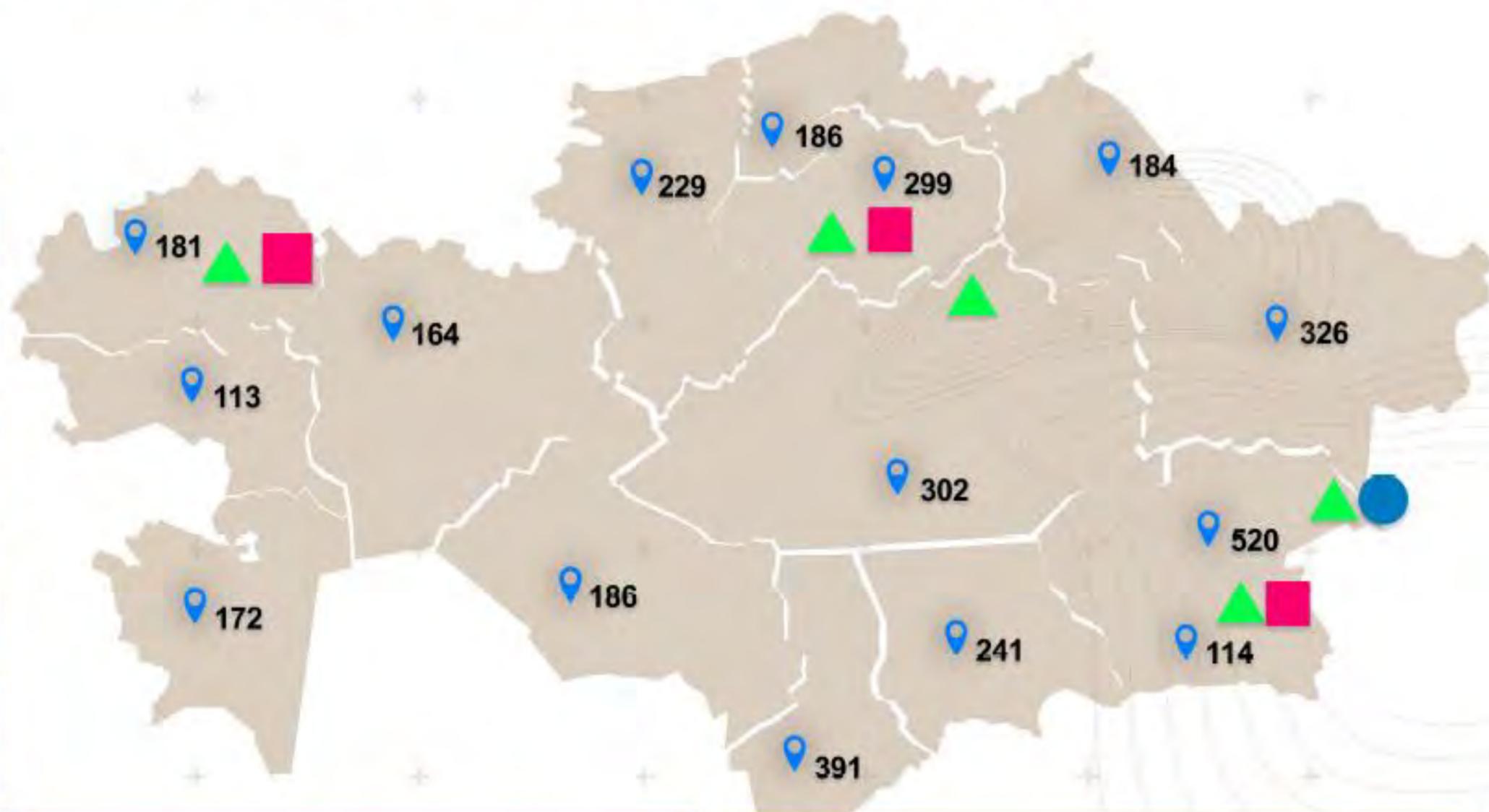
8 мест международного почтового обмена



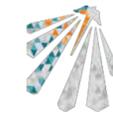
3 фулфилмент центра



1 бондовый склад



# Как было



ТРАНСФОРМАЦИЯ  
ПРОГРАММА ТРАНСФОРМАЦИИ  
АО «САМРУК-ҚАЗЫНА»



## Доступность ЦОД: 97%(<TIER 1)

Первый центр обработки данных АО «Казпочта» появился в 2005 г. в г. Алматы, когда появились первые корпоративные информационные системы.

Каждый год ЦОД становился больше, появлялись новые ИС, необходимо было обеспечить бизнес всем необходимым набором решений для размещения компьютерных систем и их эксплуатацию. Увеличивались затраты на сопровождение и поддержание бесперебойности ЦОД. Ежегодный рост на содержание ЦОДа составлял 44 %.



# Как было

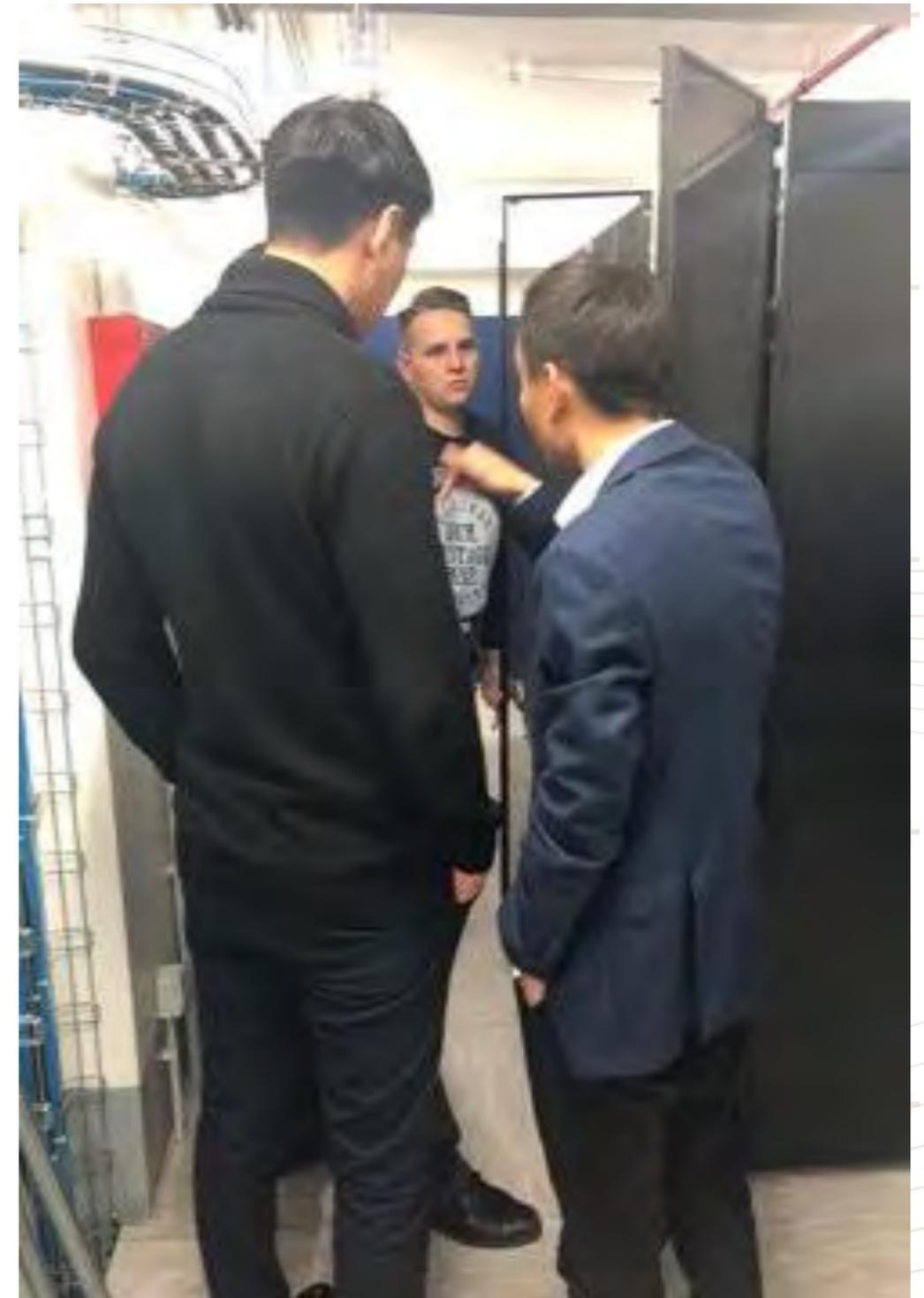


ТРАНСФОРМАЦИЯ  
ПРОГРАММА ТРАНСФОРМАЦИИ  
АО «САМРУК-ҚАЗЫНА»

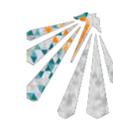


## Доступность ЦОД: 97%(<TIER 1)

- 1) Высокий единоразовые инвестиции требуют больших затрат как на этапе строительства, так и в процессе обслуживания, для поддержания работы на должном уровне;
- 1) Необходимость проведения долгосрочных закупочных процедур (3 и более месяцев);
- 2) Постоянная необходимость высококвалифицированного персонала;
- 3) Принуждает фокусировать внимание на вопросах сопровождения, а не развития ИТ;
- 4) Форс мажорные ситуации при падении одного из серверов;
- 5) Частые возникновения простоев;



# Как стало



ТРАНСФОРМАЦИЯ  
ПРОГРАММА ТРАНСФОРМАЦИИ  
АО «САМУК-ҚАЗЫНА»



## Доступность ЦОД: 99.982%(<TIER 3)

### ДАТАПЕРЕДАЧИ В АУТСОРСИНГ:



Март 2018г.

(период действия договора – 5 лет)



- В начале 2018 года Центр обработки данных АО «Казпочта» передан в аутсорсинг на период 2018-2022 годы

- Уровень отказоустойчивости повышен с TIER 1(97%) до TIER 3(99,982%)

- Передано в аутсорсинг оборудование Центра обработки данных и функцию по полному техническому сопровождению

# Как стало

## Доступность ЦОД: 99.982%(<TIER 3)

1. Повышение уровня отказоустойчивости систем национального оператора почты до мирового стандарта TIER 3 (99,982%);
2. Смещение фокуса ИТ на развитие;
3. Снижение затрат на 30%;
4. Сокращение ежегодного закупочного процедурного времени;
5. Снижение бухгалтерских процедур в связи с отсутствием необходимости вести учет.

Tier 3: возможность обслуживания ЦОД без остановки. Активное оборудование дублируется по принципу N+1. Дублируется распределение потоков: трубопроводы охлаждения, каналы связи в здании, электроинсталляция. Выполняя профилактические работы нет необходимости отключения ЦОД. Центр находится в отдельном выделенном здании, территория – огорожена.



ТРАНСФОРМАЦИЯ  
ПРОГРАММА ТРАНСФОРМАЦИИ  
АО «САМРУК-ҚАЗЫНА»



# Аутстаффинг ИТ

## ДАТА ПЕРЕДАЧИ В АУТСОРСИНГ:



Ноябрь 2017г.  
(период действия договора – 4 года и 2 месяца)



## РАНЕЕ В KAZPOST:

Ежегодно растущие затраты на содержание персонала ОИТ (в 2017 г. 268 сотрудников ОИТ)

Фокус менеджмента на вопросах сопровождения, а не развития ИТ

## ПЕРЕДАЛИ В АУТСОРСИНГ:



Функции по техническому обслуживанию ИТ



268 сотрудников

## НОВАЯ МОДЕЛЬ:

Управление ИТ-услугой «ОИТ» посредством SLA

Смещение фокуса ИТ на развитие

Снижение затрат на 5,8%

Отсутствие необходимости обучения сотрудников

Отсутствует необходимость процедуры поиска, приема и увольнения сотрудников

# Аутсорсинг сервис-печати



## ДАТА ПЕРЕДАЧИ В АУТСОРСИНГ:



Октябрь 2018г.  
(период действия договора – 4 года)



## ПЕРЕДАЛИ В АУТСОРСИНГ:



820 лазерных принтеров  
и 1 461 МФУ

## НОВАЯ МОДЕЛЬ:

Однообразный парк принтеров, использование современной техники

Управление ИТ-услугой «Сервис печати» посредством SLA

Снижение затрат на 29,2%

Сокращение ежегодного закупочного процедурного времени

Снижение бухгалтерских процедур, в связи с отсутствием необходимости вести учет

Контроль печати

Гарантийное обслуживание на весь период эксплуатации принтеров.

## РАНЕЕ В KAZPOST:

Разнообразный и старый парк принтеров, который не соответствует современным требованиям ИТ

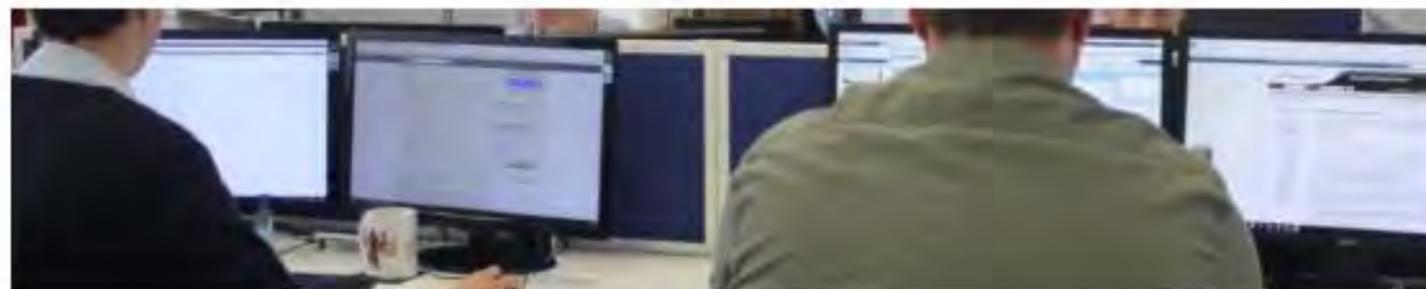
Отсутствие учета по печати, высокие затраты на сопровождение (картриджи, бумага, ЗИП и прочее)

# Аренда компьютеров

## ДАТА ПЕРЕДАЧИ В АУТСОРСИНГ:



Январь 2018г.  
(период действия договора – 4 года)



## РАНЕЕ В KAZPOST:

Текущее состояние компьютеров не соответствует современным требованиям ИТ

Высокие единовременные затраты Общества в случае приобретения 3 961 ед. компьютеров и их ежегодное техническое сопровождение

## ПЕРЕДАЛИ В АУТСОРСИНГ:



3 961 персональный компьютер

## НОВАЯ МОДЕЛЬ:

Однообразный парк компьютеров, использование современной техники, управление ИТ-услугой посредством SLA

Отсутствие единовременных затрат на покупку компьютеров

Снижение затрат на 8,7%

Сокращение ежегодного закупочного процедурного времени

Гарантийное обслуживание на весь период эксплуатации ПК

# Аутсорсинг контакт-центра



## РАНЕЕ В KAZPOST:

Дополнительные капитальные затраты на приобретение компьютерного и телефонного оборудования

Инвестирование средств в обучение персонала колл-центра

## ПЕРЕДАЛИ В АУТСОРСИНГ:



Функции по приему обращений клиентов



18 сотрудников контакт-центра

## НОВАЯ МОДЕЛЬ:

Повышение уровня оказания услуг АО «Казпочта» (уровень дозвона повысился с 68% до 97%)

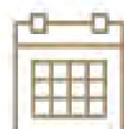
Отсутствие капитальных затрат на покупку оборудования для колл-центра

Снижение затрат на 21,6%

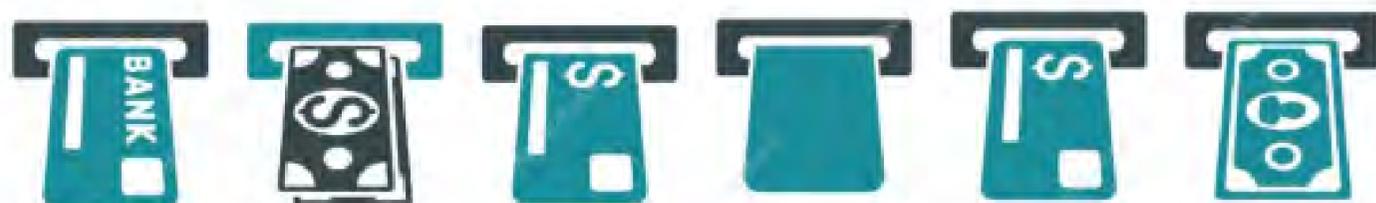
Отсутствует необходимость обучения сотрудников

Отсутствует необходимость процедуры поиска, приема и увольнения сотрудников

## ДАТА ПЕРЕДАЧИ В АУТСОРСИНГ:



Январь 2018г.  
(период действия договора – 4 года)



## РАНЕЕ В KAZPOST:

Высокие единовременные затраты, в случае приобретения 300 ед. банкоматов

Ежегодные расходы по сервисному обслуживанию банкоматов

Отсутствует возможность вернуть/продать оборудование при поломке

## ПЕРЕДАЛИ В АУТСОРСИНГ:



Функции по техническому обслуживанию банкоматов

300 банкоматов (120 офисных и 180 межстенных)

## НОВАЯ МОДЕЛЬ:

Отсутствие крупных единовременных затрат

Получение квалифицированного сервисного и технического обслуживания

Снижение затрат на 12.3%

Сокращение времени закупочного процедурного времени

Снижение бухгалтерских процедур, в связи с отсутствием необходимости вести учет

Гарантийное обслуживание на весь период эксплуатации банкоматов

# Дроны АО "Казпочта"

АО «Казпочта» производится доставка периодических печатных изданий (далее – ППИ) от районных узлов почтовой связи до отдалённых труднодоступных сельских отделений почтовой связи альтернативным видом транспорта беспилотными летательными аппаратами (далее – БПЛА) в рамках сервисной модели.

АО «Казпочта» совместно с ТОО «Adrome Automation» в период с 01.06.2017 г. по 01.10.2017 г., производились тестовые полеты БПЛА для перевозки почты (ППИ) в Алматинской, Жамбылской, Карагандинской, Южно-Казахстанской, Костанайской, Восточно-Казахстанской областях:

## ХАРАКТЕРИСТИКИ БПЛА «АДРОМ ФЕНИКС 3»



## ХАРАКТЕРИСТИКИ БПЛА «АДРОМ ФЕНИКС 2.2»



На сегодняшний день с помощью БПЛА доставлено более 16 тонн почты

**Спасибо за внимание**

