

## **Перечень мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов, выполненные в 2024 году:**

**1. Обновлены 10 офисов обслуживания клиентов** – приведены в соответствие с новой концепцией и соблюдением единых стандартов.

**2. Осуществлены мероприятия по развитию и доработке мобильного приложения и личного кабинета для физических лиц:**

- мобильное приложение доступно для скачивания в RuStore;
- осуществлен переход на платежную систему Сбера;
- доступна оплата без комиссии (в т.ч. с помощью SberPay и СБП);
- обновлен дизайн приложения;
- добавлено удобное переключение между лицевыми счетами;
- добавлено простое подключение электронной квитанции;
- добавлена передача показаний по нескольким приборам учета в одном окне;
- добавлены напоминания о передаче показаний и об образовавшейся задолженности;
- доработана группировка по месяцам разделов с историей показаний и платежей по интеллектуальным счетчикам;
- доработано добавление файлов в разделе «Обращения» (для Android) и форматирование сообщений (для IOS);
- доработаны блоки оплат, показаний и диапазонов для ЕРКЦ.

**3. Осуществлены мероприятия по развитию и доработке личного кабинета для юридических лиц:**

- улучшена производительность программы;
- доработана техническая поддержка работоспособности сервиса с подготовкой к переходу на новую платформу (запланирована реализация новой версии Личного кабинета для юридических лиц в 2025 году).

**4. Осуществлены мероприятия по развитию и доработке интерактивного счёта:**

- оптимизирована работа сервиса;
- проведена адаптация сервиса под услуги ЕРКЦ.

**5. Все офисы обслуживания клиентов оборудованы записывающими устройствами.**

**6. Разработаны, утверждены и реализованы мероприятия дорожных карт по 5-и направлениям:** «Маркетинг и брендинг», «Оценка качества клиентского обслуживания», «Аналитика обращений», «Обучение бренд-персонала», «Клиентские эксперименты».

**7. Проведены выездные проверки центров обслуживания клиентов, фото-аудиты, видеопроверки, проверки методом «тайный покупатель».**

**8. Реализовано регулярное обучение бренд-персонала.**

**9. Автоматизировано проведение опроса клиентов «Вы были в офисе».**

**10. Проведены ежегодные опросы клиентов методами NPS и CSI.**

**11. Начал работу мобильный центр обслуживания клиентов.**

Общее количество обращений за 2024 год составило 1 083 406, из них претензии и жалобы 9.

Среднее время обслуживания и ожидания за 2024 год.

#### Контактный центр

Период	Среднее время ожидания ответа оператора	Среднее время обслуживания
Январь	0:11	2:22
Февраль	0:08	2:40
Март	0:09	2:34
Апрель	0:11	2:20
Май	0:10	2:44
Июнь	0:14	2:28
Июль	0:59	2:32
Август	1:29	3:06
Сентябрь	1:24	3:07
Октябрь	1:33	3:06
Ноябрь	1:01	3:21
Декабрь	0:32	3:06

#### Офисы обслуживания

Период	Обслуживание специалистом-консультация		Обслуживание специалистом-кассовая операция		Обслуживание специалистом-консультация и кассовая операция	
	Ожидание в очереди	Прием	Ожидание в очереди	Прием	Ожидание в очереди	Прием
Январь	0:01:03	0:05:55	0:00:56	0:01:54	0:01:01	0:04:52
Февраль	0:00:55	0:05:49	0:00:55	0:02:25	0:00:53	0:05:22
Март	0:00:54	0:05:37	0:01:33	0:02:30	0:01:14	0:05:10
Апрель	0:01:07	0:05:11	0:00:59	0:02:56	0:00:57	0:05:25
Май	0:01:16	0:05:36	0:02:42	0:02:26	0:01:57	0:05:06
Июнь	0:00:57	0:05:25	0:01:02	0:02:37	0:00:56	0:04:50
Июль	0:00:33	0:05:46	0:00:47	0:02:44	0:00:35	0:05:48
Август	0:01:27	0:05:30	0:00:23	0:02:38	0:01:11	0:05:29
Сентябрь	0:02:21	0:05:40	0:00:25	0:02:50	0:01:36	0:05:15
Октябрь	0:01:07	0:05:36	0:00:26	0:03:38	0:00:45	0:05:16
Ноябрь	0:00:59	0:05:38	0:00:38	0:02:48	0:00:44	0:05:22
Декабрь	0:00:35	0:05:27	0:00:14	0:02:37	0:00:22	0:04:37

#### Режимы работы каналов заочного обслуживания.

Наименование канала	Режим работы
Мобильное приложение Личный кабинет для физических лиц Личный кабинет для юридических лиц Сайт <a href="https://atomsbt.ru/murmansk">https://atomsbt.ru/murmansk</a> Электронная почта: <a href="mailto:voprosgp@murmansk.atomsbt.ru">voprosgp@murmansk.atomsbt.ru</a>	Круглосуточно
Официальный аккаунт в социальной сети ВК	Ежедневно: с 09-00 до 18-00
КЦ 8 (8152) 692-555	Оператор: пн.– чт. с 08:00 до 18:00 пт.: с 08:00 до 17:00
Интерактивный помощник в КЦ	Круглосуточно