

**Перечень мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов, выполненные в 2023 году:**

**1. Обновление офисов обслуживания** – 15 офисов обслуживания клиентов приведены в соответствие с новой концепцией и соблюдением единых стандартов.

**2. Модернизация Контакт-центра:**

- роботизированная обработка входящих обращений с помощью технологии искусственного интеллекта;
- роботизированные исходящие обзвоны;
- автоматический прием показаний через SMS и E-mail;
- разделение потока звонков на опытных и новых операторов;
- роботизированная обработка обращений в текстовых каналах.

**3. Развитие и доработка мобильного приложения и личного кабинета для физических лиц:**

- доработка блока ограничений и предупреждений;
- упрощенная регистрация.

**4. Развитие и доработка личного кабинета для юридических лиц:**

- использование баннера в личном кабинете, как места для опросов и информирования;
- новый раздел заключение договора на "зеленую" энергию (информирование и заключение договора).

**5. Развитие и доработка интерактивного счёта:**

- добавлена возможность просмотра счёта без скачивания (для Андроид устройств);
- отправка на несколько адресов электронной почты (в рамках 1 ЛС);
- доработан функционал для отправки квитанций формата ЕПД.
- добавлена возможность отправлять тематические, праздничные квитанции.

**6. Работа над модернизацией мобильного приложения.**

**7. 6 офисов обслуживания оборудованы аудиобейджами.**

**8. В 4 офисах обслуживания установлены электронные очереди.**

**9. Разработаны, утверждены и реализованы мероприятия дорожных карт** по 4-м направлениям: «Оценка качества клиентского обслуживания», «Маркетинг и брендинг», «Аналитика обращений», «Обучение бренд-персонала и клиентские эксперименты».

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

**11.** Организация системы оценки качества очного и заочного (посредством телефонной связи) обслуживания клиентов.

**12.** Регулярное обучение бренд-персонала.

**13.** Опросы клиентов методом NPS и CSI.

**Общее количество обращений за 2023 год составило 1 117 131 шт., из них претензии и жалобы 25 шт.**

**Среднее время обслуживания и ожидания за 2023 год.**

КЦ

Период	Среднее время ожидания ответа оператора	Среднее время обслуживания
Январь	0:18	2:34
Февраль	0:22	2:20
Март	0:11	3:20
Апрель	0:15	2:20
Май	0:19	2:09

Июнь	0:11	2:10
Июль	0:18	2:05
Август	0:18	1:53
Сентябрь	0:15	2:08
Октябрь	0:16	2:24
Ноябрь	0:15	2:20
Декабрь	0:14	2:26

#### 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	0:05:51	0:04:41	0:03:45	0:00:57	0:09:36	0:05:38
Февраль	0:04:05	0:04:09	0:02:47	0:01:41	0:06:52	0:05:50
Март	0:05:16	0:03:01	0:03:37	0:00:51	0:08:53	0:03:52
Апрель	0:04:00	0:04:02	0:02:09	0:00:47	0:06:09	0:04:49
Май	0:05:25	0:04:28	0:03:22	0:00:46	0:08:47	0:05:14
Июнь	0:05:23	0:04:16	0:02:33	0:00:58	0:07:56	0:05:24
Июль	0:06:00	0:04:35	0:03:19	0:00:44	0:09:19	0:05:19
Август	0:05:21	0:04:49	0:02:55	0:01:57	0:08:16	0:06:46
Сентябрь	0:04:49	0:04:30	0:02:16	0:00:55	0:07:05	0:05:14
Октябрь	0:05:10	0:05:01	0:03:21	0:01:00	0:08:31	0:05:24
Ноябрь	0:05:32	0:04:58	0:02:14	0:00:56	0:07:46	0:05:19
Декабрь	0:05:48	0:04:29	0:02:15	0:00:58	0:08:03	0:05:27

#### Режимы работы каналов заочного обслуживания.

Наименование канала	Режим работы
Мобильное приложение Личный кабинет для физических лиц Личный кабинет для юридических лиц Сайт Мини-приложение ВК Электронная почта client@smolensk.atomsbt.ru	Круглосуточно
Официальный аккаунт в социальной сети ВК	Ежедневно: с 09-00 до 18-00
КЦ (+7 (4812) 68-74-40 +7 (4812) 68-75-50	Оператор: пн. – чт. с 08:00 до 18:00 пт.: с 08:00 до 17:00
Интерактивный помощник в КЦ	Круглосуточно