

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

- 1. Обновление офисов обслуживания** - 11 офиса 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. 1 офис обслуживания оборудован аудиобейджами.**
- 8. В 2 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 «Вы были в офисе вчера».
- 13.** Опросы клиентов методом NPS и CSI.

Общее количество обращений за 2023 год составило 2 129 553, из них претензии и жалобы 57.

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	0:07:09	0:06:47	0:03:12	0:02:02	0:10:21	0:08:49
Февраль	0:07:44	0:06:57	0:03:07	0:02:01	0:10:51	0:08:58
Март	0:07:32	0:06:27	0:03:20	0:01:21	0:10:52	0:07:48
Апрель	0:07:42	0:06:25	0:03:55	0:02:02	0:11:37	0:08:27
Май	0:06:57	0:05:12	0:03:42	0:02:04	0:10:39	0:07:16
Июнь	0:07:06	0:05:38	0:03:54	0:01:59	0:11:00	0:07:37
Июль	0:06:58	0:05:52	0:03:46	0:02:15	0:10:44	0:08:07
Август	0:07:30	0:06:23	0:03:40	0:02:03	0:11:10	0:08:26
Сентябрь	0:07:40	0:06:15	0:03:51	0:02:35	0:11:31	0:08:50
Октябрь	0:07:56	0:05:43	0:04:00	0:02:07	0:11:56	0:07:50
Ноябрь	0:07:49	0:05:42	0:03:26	0:02:18	0:11:15	0:08:00
Декабрь	0:07:06	0:06:25	0:03:48	0:02:19	0:10:54	0:08:44

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 info@tver.atomsbt.ru	Круглосуточно
Официальный аккаунт в социальной сети ВК	Ежедневно: с 09-00 до 18-00
КЦ +7 (4822) 65-50-40	Оператор: пн. – чт. с 08:00 до 18:00 пт.: с 08:00 до 17:00
Интерактивный помощник в КЦ	Круглосуточно