

Перечень мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов, выполненные в 2025 году:

1. Обновлены 6 офисов обслуживания клиентов – все офисы филиала 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:

– Переработан механизм восстановления пароля, добавлена возможность восстановить пароль по номеру телефона или по электронной почте на выбор.

– Осуществлен переход на новый протокол платежной системы Сбера.

– Добавлен функционал сохранения данных банковской карты при оплате и подключения автоплатежа.

– Реализовано предварительное начисление после передачи показаний с разбивкой начисления по дифференцированным тарифам.

– Добавлена возможность настраивать интерфейс мобильного приложения: отображение пунктов меню, выбор темной/светлой темы.

– Добавлена кнопка «Нет света» с информацией о плановых отключениях.

– Доработан раздел с акциями для клиентов.

– Переработана визуальная составляющая мобильного приложения в Google Play Market.

– Интерфейс мобильного приложения адаптирован для отображения при включении на устройстве крупного шрифта.

– Добавлен функционал оплаты по непривязанным к аккаунту лицевым счетам «Оплата другому» в мобильном приложении.

– Изменено отображение баланса – на главной странице выводится итоговая сумма к оплате.

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

– Улучшена производительность программы.

– Разработана новая платформа.

4. Проведена аналитика пользовательского опыта для мобильного приложения, сервиса уведомлений и личного кабинета юридических лиц.

5. Осуществлен переход на единый платёжный документ, с учётом развития ЕРКЦ.

6. Разработаны, утверждены и реализованы мероприятия дорожных карт по 4-м направлениям: «Методология и обучение бренд-персонала», «Оценка качества клиентского обслуживания», «Аналитика обращений», «ЦОК – центр социального притяжения».

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

8. Реализовано регулярное обучение бренд-персонала.

9. Проведены ежегодные опросы клиентов методами NPS и CSI.

10. Проведено 76 выездов мобильного центра обслуживания клиентов.

11. Осуществлены мероприятия по развитию Единого контактного центра:

– Созданы сценарии: «Опломбировка счетчиков», «Демонтаж пломбы», «Вопросы по счетчикам», «Поверка счетчиков», «Нет квитанции», «Вопросы по квитанциям», «Тарифы».

– Доработаны сценарии «Передача показаний», «Оценка качества обслуживания в офисе», «Отключении электроэнергии».

– Реализованы автоматизированные обзвоны с предупреждением об ограничении и, по оценке качества очного визита.

- Реализована оценка качества обслуживания оператором в ВК и Телеграм.
- Реализована возможность передачи показаний по адресу через ВК и Телеграм.
- Реализована возможность получения квитанции через ВК.

Общее количество обращений за 2025 год составило 1 933 684, из них претензии и жалобы 16.

Среднее время обслуживания и ожидания за 2025 год.

Контактный центр

Период	Среднее время ожидания ответа оператора	Среднее время обслуживания
Январь	0:33	3:25
Февраль	0:37	3:42
Март	0:29	3:57
Апрель	0:11	3:41
Май	0:18	3:37
Июнь	0:13	3:33
Июль	0:12	3:33
Август	0:11	3:37
Сентябрь	0:16	3:33
Октябрь	0:16	3:37
Ноябрь	0:37	3:30
Декабрь	0:38	3:32

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	0:06:18	0:07:29	0:03:29	0:02:27	0:03:06	0:02:40
Февраль	0:05:04	0:07:46	0:03:26	0:02:37	0:02:20	0:02:51
Март	0:05:02	0:07:52	0:02:20	0:02:37	0:02:24	0:03:09
Апрель	0:02:19	0:05:45	0:01:15	0:01:45	0:03:34	0:07:31
Май	0:07:30	0:07:25	0:03:39	0:02:50	0:04:14	0:03:10
Июнь	0:08:10	0:07:04	0:05:04	0:02:53	0:05:45	0:04:24
Июль	0:08:00	0:07:42	0:03:19	0:02:54	0:03:19	0:03:12
Август	0:08:00	0:07:40	0:02:55	0:02:38	0:02:54	0:03:08
Сентябрь	0:07:08	0:07:39	0:04:35	0:02:41	0:02:41	0:02:55
Октябрь	0:07:55	0:07:58	0:03:39	0:03:00	0:02:44	0:03:00
Ноябрь	0:07:11	0:07:40	0:03:53	0:02:59	0:03:00	0:03:45
Декабрь	0:08:46	0:07:41	0:04:49	0:03:05	0:03:44	0:03:29

Режимы работы каналов заочного обслуживания.

Наименование канала	Режим работы
Мобильное приложение Личный кабинет для физических лиц Личный кабинет для юридических лиц Сайт https://atomsbt.ru/smolensk/ Электронная почта: client@smolensk.atomsbt.ru	Круглосуточно
Официальный аккаунт в социальной сети ВК.	Ежедневно: с 08-00 до 18-00
КЦ 8 (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