

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

**1. Обновлены 24 офиса обслуживания** – 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. Проведены ежегодные опросы клиентов методами NPS и CSI.**

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

Общее количество обращений за 2024 год составило 880122, из них претензии и жалобы 74.

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	0:06:55	0:06:01	0:04:33	0:01:16	0:11:28	0:10:27
Февраль	0:05:00	0:05:10	0:04:53	0:02:15	0:09:53	0:07:26
Март	0:04:18	0:05:08	0:05:32	0:02:00	0:09:50	0:07:08
Апрель	0:03:04	0:05:04	0:04:46	0:01:57	0:07:49	0:07:01
Май	0:03:50	0:04:37	0:06:25	0:01:54	0:10:15	0:06:31
Июнь	0:04:09	0:04:14	0:03:44	0:02:02	0:08:30	0:06:01
Июль	0:03:15	0:04:21	0:03:42	0:01:55	0:07:20	0:06:12
Август	0:03:31	0:04:32	0:03:36	0:02:08	0:06:59	0:06:23
Сентябрь	0:03:24	0:04:52	0:03:42	0:01:44	0:07:06	0:06:36
Октябрь	0:03:53	0:05:20	0:03:15	0:01:43	0:09:13	0:07:02
Ноябрь	0:03:40	0:04:26	0:04:22	0:01:59	0:08:02	0:06:25
Декабрь	0:03:58	0:04:56	0:03:31	0:01:45	0:07:29	0:06:40

### 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/tver/">https://atomsbt.ru/tver/</a> Электронная почта: <a href="mailto:info@tver.atomsbt.ru">info@tver.atomsbt.ru</a>	Круглосуточно
Официальный аккаунт в социальной сети ВК	Ежедневно: с 09-00 до 18-00
КЦ 8 (4822) 655040	Оператор: пн.– чт. с 08:00 до 18:00 пт.: с 08:00 до 17:00
Интерактивный помощник в КЦ	Круглосуточно