

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

1. Обновлен 1 офис обслуживания клиентов – все офисы обособленного подразделения 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 113 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 1 025 423, из них претензии и жалобы 23.

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	0:02:35	0:04:44	0:02:58	0:01:52	0:05:34	0:06:36
Февраль	0:01:53	0:04:18	0:02:37	0:01:45	0:04:30	0:06:03
Март	0:02:23	0:04:26	0:01:55	0:01:43	0:04:18	0:06:09
Апрель	0:02:07	0:05:25	0:02:15	0:01:41	0:04:21	0:07:06
Май	0:02:39	0:04:24	0:02:41	0:01:47	0:05:20	0:06:11
Июнь	0:03:01	0:03:58	0:02:51	0:01:40	0:05:52	0:05:38
Июль	0:02:16	0:04:28	0:02:01	0:01:52	0:04:17	0:06:21
Август	0:04:00	0:04:18	0:01:39	0:01:42	0:05:39	0:06:00
Сентябрь	0:02:27	0:04:14	0:01:56	0:01:42	0:04:22	0:05:56
Октябрь	0:02:31	0:04:41	0:01:46	0:01:44	0:04:18	0:06:28
Ноябрь	0:01:38	0:03:35	0:02:53	0:03:23	0:04:31	0:06:58
Декабрь	0:01:35	0:03:52	0:01:39	0:01:48	0:03:15	0:05:39

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/tver/ Электронная почта: secretary@tver.atomsbt.ru	Круглосуточно
Официальный аккаунт в социальной сети ВК.	Ежедневно: с 08-00 до 18-00
КЦ 8 (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