

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

**1. Обновление офисов обслуживания** - 2 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:**

- разработка возможности оплаты электроэнергии через СБП;
- 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. В 1 офисе обслуживания установлена электронная очередь.**

**8. 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».

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

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

**11.** Регулярное обучение бренд-персонала.

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

**13.** Организована работа 4-х видео центров обслуживания клиентов в отдалённых населённых пунктах.

**14.** Создан мобильный центр обслуживания клиентов

**Общее количество обращений за 2023 год составило 322 395, из них претензии и жалобы 9.**

**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	0:03:00	0:03:27	0:03:50	0:02:49	0:06:50	0:06:16
Февраль	0:02:05	0:03:41	0:03:52	0:01:56	0:05:57	0:05:37
Март	0:02:19	0:02:11	0:04:07	0:02:47	0:06:26	0:04:58
Апрель	0:02:00	0:02:49	0:04:40	0:02:13	0:06:40	0:05:02
Май	0:02:03	0:02:58	0:04:06	0:02:11	0:06:09	0:05:09
Июнь	0:02:05	0:02:41	0:04:52	0:01:56	0:06:57	0:04:37
Июль	0:02:19	0:02:11	0:03:27	0:01:47	0:05:46	0:03:58
Август	0:03:20	0:03:27	0:06:50	0:03:49	0:10:10	0:07:16
Сентябрь	0:03:05	0:04:41	0:03:52	0:02:56	0:06:57	0:07:37
Октябрь	0:02:39	0:04:11	0:05:07	0:02:47	0:07:46	0:06:58
Ноябрь	0:02:00	0:03:49	0:03:40	0:02:13	0:05:40	0:06:02
Декабрь	0:02:23	0:03:58	0:03:06	0:02:11	0:05:29	0:06:09

#### 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@khakasia.atomsbt.ru	Круглосуточно
Официальный аккаунт в социальной сети ВК	Ежедневно: с 08:00 до 17:00
КЦ +7(3902)24-84-64	Оператор: пн. – чт. с 08:00 до 22:00 пт.: с 08:00 до 21:00
Интерактивный помощник в КЦ	Круглосуточно