

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

1. Обновление офисов обслуживания – 11 офисов 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. В 3 офисах обслуживания установлены электронные очереди.

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.

Общее количество обращений за 2023 год составило 2128585, из них претензии и жалоб 40

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	0:02:08	0:03:09	0:02:02	0:01:08	0:04:10	0:04:17
Февраль	0:03:08	0:04:08	0:02:58	0:01:03	0:06:06	0:05:11
Март	0:03:01	0:03:06	0:02:49	0:01:08	0:05:50	0:04:14
Апрель	0:02:08	0:04:06	0:02:01	0:01:09	0:04:09	0:05:15
Май	0:03:56	0:03:29	0:03:03	0:01:09	0:06:59	0:04:38
Июнь	0:03:08	0:04:09	0:03:07	0:01:09	0:06:15	0:05:18
Июль	0:03:15	0:03:02	0:02:00	0:01:10	0:05:15	0:04:12
Август	0:03:08	0:03:06	0:03:18	0:01:08	0:06:26	0:04:14
Сентябрь	0:03:07	0:04:21	0:03:10	0:01:08	0:06:17	0:05:29
Октябрь	0:04:08	0:03:57	0:02:03	0:02:09	0:06:11	0:06:06
Ноябрь	0:03:08	0:03:51	0:03:30	0:01:09	0:06:38	0:05:00
Декабрь	0:03:09	0:03:04	0:02:20	0:01:09	0:05:29	0:04:13

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 secretary@kursk.atomsbt.ru	Круглосуточно
Официальный аккаунт в социальной сети ВК	Ежедневно: с 09-00 до 18-00
КЦ (4712)39-03-29	Оператор: пн. – чт. с 08:00 до 18:00 пт.: с 08:00 до 17:00
Интерактивный помощник в КЦ	Круглосуточно