

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

**1. В 2025 году филиал «Росатом Энергосбыт» Мурманск расширил границы деятельности в качестве гарантирующего поставщика, и с 1 февраля на обслуживание к АО «Росатом Энергосбыт» в лице мурманского филиала перешли город Мончегорск, а также территории города Заполярный и поселка Никель. В городе Мончегорске открыт новый центр обслуживания клиентов: офис выполнен с элементами регионального колорита коренных народов Севера.**

**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 5-и направлениям: «Маркетинг и брендирование», «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. Проведено 65 выездов мобильного центра обслуживания клиентов по наиболее востребованным маршрутам: с. Ловозеро, с. Алакуртти, нп. Енский, г. Североморск-3, нп. Белое море, нп. Лиинахамари, нп. Луостари, ст. ж/д Печенга, с. Минькино, с. Тулома, пгт. Мурмаши.**

**11. Организованы и проведены 4 потока Курсов цифровой грамотности для клиентов серебряного возраста.**

Общее количество обращений за 2025 год составило 1 085 569, из них претензии и жалобы 25.

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	0:02:07	0:11:01	0:03:43	0:02:40	0:05:51	0:13:41
Февраль	0:03:58	0:11:29	0:02:31	0:02:43	0:06:29	0:14:12
Март	0:11:45	0:10:49	0:05:43	0:02:48	0:17:28	0:13:37
Апрель	0:06:57	0:09:56	0:02:23	0:02:45	0:09:20	0:12:41
Май	0:07:44	0:10:08	0:04:13	0:02:38	0:19:46	0:12:46
Июнь	0:07:39	0:09:56	0:03:07	0:02:41	0:10:46	0:12:37
Июль	0:04:29	0:09:39	0:02:15	0:02:31	0:06:43	0:12:10
Август	0:07:10	0:08:53	0:04:30	0:02:48	0:11:39	0:11:41
Сентябрь	0:10:53	0:08:31	0:04:01	0:02:42	0:14:55	0:11:13
Октябрь	0:11:50	0:08:30	0:07:51	0:02:57	0:19:41	0:11:27
Ноябрь	0:12:22	0:09:04	0:09:00	0:03:00	0:21:22	0:12:04
Декабрь	0:05:12	0:10:36	0:03:59	0:03:08	0:09:11	0:13:45

#### 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/murmansk">https://atomsbt.ru/murmansk</a> Электронная почта: <a href="mailto:voprosgp@murmansk.atomsbt.ru">voprosgp@murmansk.atomsbt.ru</a>	Круглосуточно
Официальный аккаунт в социальной сети ВК	Ежедневно: с 9-00 до 18-00
КЦ 8 (8152) 692-555	Оператор: пн.-чт. с 8:00 до 18:00 пт.: с 8:00 до 17:00
Интерактивный помощник в КЦ	Круглосуточно