

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

1. Обновление офисов обслуживания – 30 офисов обслуживания клиентов 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 1 351 583, из них претензии и жалобы 51.

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	0:02:38	0:06:02	0:03:53	0:01:52	0:02:50	0:02:04
Февраль	0:02:22	0:06:03	0:03:21	0:01:48	0:02:33	0:01:57
Март	0:02:06	0:06:15	0:03:41	0:01:47	0:01:54	0:01:59
Апрель	0:02:04	0:06:25	0:03:27	0:01:53	0:03:17	0:03:29
Май	0:02:14	0:06:21	0:03:57	0:01:45	0:03:04	0:05:48
Июнь	0:03:08	0:06:28	0:03:47	0:01:46	0:01:42	0:02:01
Июль	0:06:11	0:06:28	0:03:59	0:01:57	0:02:45	0:02:07
Август	0:07:54	0:06:22	0:03:56	0:02:33	0:11:56	0:05:03
Сентябрь	0:07:54	0:06:56	0:03:55	0:02:36	0:06:35	0:03:00
Октябрь	0:07:57	0:07:59	0:03:41	0:02:31	0:02:21	0:02:48
Ноябрь	0:07:40	0:07:28	0:01:26	0:03:46	0:11:05	0:04:42
Декабрь	0:05:19	0:07:28	0:03:46	0:02:30	0:08:35	0:05:04

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/smolensk/ Электронная почта client@smolensk.atomsbt.ru	Круглосуточно
Официальный аккаунт в социальной сети ВК	Ежедневно: с 09-00 до 18-00
КЦ 8 (4812) 68-75-50	Оператор: пн.– чт. с 08:00 до 18:00 пт.: с 08:00 до 17:00
Интерактивный помощник в КЦ	Круглосуточно