

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

1. Обновление центров обслуживания клиентов:

- 5 центров обслуживания клиентов обновлены в соответствии с современными архитектурно-планировочными решениями.

2. Организация и модернизация Контакт-центра:

- организован Контакт-центр;
- внедрено IVR (интерактивное голосовое меню);
- внедрена голосовая автоматизированная передача показаний;
- внедрена автоматизированная передача показаний через СМС-сообщения.

3. Разработка и выпуск мобильного приложения для физических лиц:

- выпущена версия мобильного приложения для Android в формате APK;
- выпущена версия мобильного приложения в Google play;
- выпущена версия мобильного приложения в App Store;
- выпущена версия мобильного приложения в RuStore.

4. Развитие и доработка личного кабинета для физических лиц:

- добавлена возможность подключения электронной квитанции на сайте без регистрации.

5. Доработка сайта:

- на сайте добавлен раздел о плановых ограничениях электроснабжения.

6. Внедрение электронной очереди:

- в 3-х центрах обслуживания клиентов установлены электронные очереди.

7. Организация зоны самообслуживания:

- в 25-ти центрах обслуживания клиентов установлены планшеты для самообслуживания.

8. Разработка и реализация мероприятий по улучшению качества обслуживания клиентов:

- проведены выездные проверки центров обслуживания клиентов, фото-аудиты, проверки методом «тайный покупатель»;
- организована система оценки качества очного и заочного обслуживания клиентов;
- проведена оценка уровня лояльности и удовлетворенности клиентов посредством опросов NPS и CSI;
- проводится регулярное обучение бренд-персонала.

Общее количество обращений за 2024 год составило 1138405, из них претензии и жалоб 126.

Среднее время обслуживания и ожидания за 2024 год.

Контакт-центр

Период	Среднее время ожидания ответа оператора	Среднее время обслуживания
Январь	0:31	2:01
Февраль	1:10	3:19
Март	1:02	2:50
Апрель	2:29	4:01
Май	0:38	1:22

Июнь	1:09	2:29
Июль	1:45	3:30
Август	0:50	2:25
Сентябрь	2:01	2:38
Октябрь	0:29	2:51
Ноябрь	0:46	3:20
Декабрь	1:43	1:48

Центры обслуживания клиентов

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	0:09:23	0:05:43	0:05:18	0:02:48	0:14:41	0:08:31
Февраль	0:08:48	0:06:06	0:04:15	0:03:19	0:13:03	0:09:25
Март	0:04:28	0:04:17	0:03:35	0:05:08	0:08:03	0:09:25
Апрель	0:07:12	0:09:51	0:04:29	0:03:28	0:11:41	0:13:19
Май	0:09:56	0:08:40	0:03:48	0:02:13	0:13:44	0:10:53
Июнь	0:08:48	0:07:18	0:04:39	0:02:40	0:13:27	0:09:58
Июль	0:05:42	0:09:11	0:02:25	0:04:55	0:08:07	0:14:06
Август	0:06:19	0:09:50	0:03:17	0:05:48	0:09:36	0:15:38
Сентябрь	0:03:54	0:10:36	0:04:46	0:04:18	0:08:40	0:14:54
Октябрь	0:08:22	0:08:42	0:02:00	0:04:45	0:10:22	0:13:27
Ноябрь	0:09:16	0:06:49	0:03:59	0:02:17	0:13:15	0:09:06
Декабрь	0:07:28	0:10:38	0:04:29	0:03:34	0:11:57	0:14:12

Режимы работы каналов заочного обслуживания.

Наименование канала	Режим работы
<ul style="list-style-type: none"> Мобильное приложение Личный кабинет для физических лиц Сайт Телеграмм-бот Электронная почта vopros@Donetsk.e-sbt.ru 	Круглосуточно
Официальный аккаунт в социальной сети ВК	Ежедневно: пн. – чт. с 08:00 до 17:00 пт. с 08:00 до 15:45
КЦ +7 (856) 206 80 00	Оператор: пн. – пт. с 08:00 до 17:00
Интерактивный помощник в КЦ	Круглосуточно