

Перечень мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов, выполненных в 2025 году:

1. Обновление центров обслуживания клиентов:

- 10 центров обслуживания клиентов обновлены в соответствии с современными архитектурно-планировочными решениями;
- запущено 2 мобильных центра обслуживания клиентов.

2. Доработка мобильного приложения для физических лиц:

- Осуществлен переход на новый протокол платежной системы Сбера;
- Добавлен функционал сохранения данных банковской карты при оплате и подключения автоплатежа;
- Добавлена возможность указания периода оплаты;
- 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;
- Изменения в отображении баланса – на главной странице выводится итоговая сумма к оплате.

3. Разработка и внедрение электронного счета для юридических лиц:

- произведен тестовый запуск личного кабинета для юридических лиц.

4. Доработка сайта:

- на сайте добавлен раздел об акциях.

5. 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 2025 год составило 8 202 970 (760987- очных; 597628- заочных, 6844355- автоматических), из них претензии и жалоб 98.

Среднее время обслуживания и ожидания за 2025 год.

Контакт-центр

Период	Среднее время ожидания ответа оператора	Среднее время обслуживания
Январь	00:01:06	00:02:28
Февраль	00:01:14	00:02:12
Март	00:01:00	00:02:25
Апрель	00:00:53	00:02:01
Май	00:01:44	00:02:35
Июнь	00:00:55	00:02:07
Июль	00:00:45	00:01:41

Август	00:00:46	00:03:05
Сентябрь	00:01:26	00:02:52
Октябрь	00:00:51	00:01:46
Ноябрь	00:00:42	00:02:22
Декабрь	00:01:40	00:03:14

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	0:09:23	0:09:06	0:02:54	0:03:53	0:12:17	0:12:59
Февраль	0:08:48	0:08:38	0:04:11	0:02:33	0:12:59	0:11:11
Март	0:04:28	0:11:42	0:02:10	0:02:26	0:06:38	0:14:08
Апрель	0:07:12	0:10:06	0:03:37	0:03:04	0:10:49	0:13:10
Май	0:09:56	0:09:13	0:05:14	0:02:13	0:15:10	0:11:26
Июнь	0:08:48	0:10:21	0:03:08	0:02:16	0:11:56	0:12:37
Июль	0:05:42	0:11:06	0:06:18	0:03:06	0:12:00	0:14:12
Август	0:06:19	0:10:54	0:01:59	0:02:15	0:08:18	0:13:09
Сентябрь	0:03:54	0:07:06	0:02:41	0:02:24	0:06:35	0:09:30
Октябрь	0:08:22	0:10:46	0:02:49	0:02:02	0:11:11	0:12:48
Ноябрь	0:09:16	0:10:57	0:07:07	0:02:42	0:16:23	0:13:39
Декабрь	0:07:28	0:09:51	0:02:57	0:01:59	0:10:25	0:11:50

Режимы работы каналов заочного обслуживания.

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