

Отчет о выполнении
Программы мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов
АО «Петербургская сбытовая компания» 2024 год

№	Мероприятие	Результат выполнения	Полученный эффект
1	Очное обслуживание		
1.1	Офис обслуживания клиентов B2B		
1.1.1	Обеспечить ЦОК новыми сидениями для клиентов в секторе ожидания обслуживания.	ЦОК обеспечен новыми сидениями для клиентов в секторе ожидания обслуживания.	Внешний вид сидений для клиентов в зоне ожидания ЦОК соответствует требованиям Методики к офисам очного обслуживания.
1.1.2	Организовать закупку дополнительного оборудования к установленной в ЦОК системе электронной очереди для проведения оценки удовлетворенности качеством очного обслуживания.	Реализована возможность проведения опросов посетителей ЦОК в момент обращения в ЦОК с использованием установленного оборудования.	Опросы о качестве обслуживания проводятся непосредственно в момент посещения клиентом ЦОК, полнота и качество опросов повысились.
1.1.3	Организовать обучение специалистов очного обслуживания по направлению "Взаимодействие с клиентами".	Проведено обучение специалистов очного обслуживания по направлению "Взаимодействие с клиентами".	Увеличилось количество положительных отзывов о качестве обслуживания в ЦОК.
1.1.4	Обеспечить Рабочее место клиента в ЦОК новым ПК, провести необходимые технические работы для скорости работы ПО при проведении консультирования клиентов ЦОК по онлайн сервисам и Личного кабинета клиента.	Проведены необходимые технические работы для скорости работы ПО при проведении консультирования клиентов ЦОК по онлайн сервисам и Личного кабинета клиента.	У посетителей ЦОК отсутствуют проблемы при использовании Рабочего места клиента, связанные с работой ПК. Задача по продвижению онлайн сервисов и Личного кабинета клиента выполняется, специалисты ЦОК успешно демонстрируют клиентам возможности сервисов.
1.2	Выездное обслуживание B2B		
1.2.1	Реализовать возможность получения клиентами информации о полномочиях специалистов выездного обслуживания в момент посещения объекта.	Применены новые методы коммуникации с клиентами, в частности обновление списков инженеров для консультирования клиентов по телефону.	Сократились претензии клиентов категории B2B по вопросу отсутствия способов получения информации в режиме он-лайн о сотрудниках, осуществляющих выездное обслуживание.
1.3	Выездное обслуживание B2C		
1.3.1	Реализовать возможность получения клиентами информации о полномочиях специалистов выездного обслуживания в момент посещения объекта.	Применены новые методы коммуникации с клиентами, в частности обновление списков инженеров для консультирования клиентов по телефону.	Сократились претензии клиентов категории B2C по вопросу отсутствия способов получения информации в режиме он-лайн о сотрудниках, осуществляющих выездное обслуживание.

2	Интерактивное обслуживание		
2.1	Обслуживание на официальном сайте B2B		
2.1.1	Реализовать включение ссылки на опрос по удовлетворенности качеством отработки обращения во все ответы, направляемые клиентам через CRM-систему.	Реализована возможность направления ссылки на опрос вместе с ответом на обращение.	Направление ссылки на опрос вместе с ответом на обращение увеличило количество опрашиваемых клиентов и, как следствие, повысило качество результатов опросов.
2.2	Обслуживание на официальном сайте B2C		
2.2.1	Реализовать включение ссылки на опрос по удовлетворенности качеством отработки обращения во все ответы, направляемые клиентам через CRM-систему.	Реализована возможность направления ссылки на опрос вместе с ответом на обращение.	Направление ссылки на опрос вместе с ответом на обращение увеличило количество опрашиваемых клиентов и, как следствие, повысило качество результатов опросов.
2.2.2	Консолидировать обращения, направленные через сервис "Направить обращение", в рамках одной платформы с целью упрощения анализа и повышения качества отработки обращений.	Настроена интеграция сервиса "Направить обращение" с CRM-системой в части обращений клиентов категории B2C.	Отражение в CRM-системе обращений клиентов категории B2C, поданных через сайт, упростило анализ отработки обращений и позволило реализовать направление ссылки на опрос вместе с ответом.
2.3	Обслуживание в Личном кабинете, в том числе в мобильном приложении B2B		
2.3.1	В ЛКК ЮЛ реализовать функционал для отражения истории взаимодействия Клиента с Компанией по всем каналам коммуникации (всех обращений и ответов на них) со сроком хранения истории обращений и ознакомления с уведомлениями не менее 12 месяцев.	На основании централизованного решения срок реализации функционала перенесен.	На основании централизованного решения срок реализации функционала перенесен.

На основании данного отчета реализация Программы мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов АО «Петербургская сбытовая компания» на 2024 г. признается успешно выполненной.