



**Программа мероприятий
по повышению качества обслуживания клиентов
АО «Петербургская сбытовая компания»
на 2024 год**

**Санкт-Петербург
2023**

	<p align="center">Программа мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов АО «Петербургская сбытовая компания» на 2024 год</p>	
--	---	--

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Программа мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов АО «Петербургская сбытовая компания» (далее – Программа) разрабатывается и исполняется ежегодно в соответствии с требованиями к гарантирующим поставщикам «Основных положений функционирования розничных рынков электрической энергии», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 14.05.2012 № 442.

1.2. Программа предназначена для систематизации и комплексного внедрения предложений и инициативных решений в части повышения уровня клиентоориентированности, построения плана по их продвижению в АО «Петербургская сбытовая компания» (далее – Общество), определения показателей эффективности реализации Программы, контроля реализации предложений по повышению клиентоориентированности и оценки показателей эффективности осуществления Программы.

1.3. Целями Программы являются:

- повышение лояльности клиентов за счет повышения качества обслуживания;
- обеспечение высокого уровня удовлетворенности клиентов по всем показателям оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания (далее – Оценка);
- обеспечение эффективной обратной связи с клиентами для усовершенствования и оптимизации действующих механизмов взаимодействия и формирования новых решений.

1.4. Для реализации поставленных целей решаются следующие задачи:

- формирование и реализация мероприятий на основании данных, полученных в ходе оперативной и комплексной оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания;
- формирование и реализация мероприятий по повышению качества очного и заочного (интерактивного, дистанционного) обслуживания;
- контроль исполнения требований Стандарта качества обслуживания клиентов АО «Петербургская сбытовая компания» (далее – Стандарт);
- эффективное использование каналов коммуникации и обеспечение клиентов удобной коммуникацией с Обществом благодаря созданию и развитию цифровых сервисов.

1.5. В основе механизма реализации Программы заложены принципы системности, унификации и тиражирования мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов.

2. ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ.

Формирование Программы Общества осуществляется следующим образом.

2.1. Проводится анализ текущего состояния.

Для составления Программы проводится анализ текущей ситуации с учетом данных, полученных посредством оценки уровня удовлетворенности Клиентов Общества обслуживанием во всех каналах коммуникации. На основании оценки формулируются основные выводы о проблемах и предложениях их решений в разрезе сегментов клиентов,

2.2. Формируется План мероприятий по повышению качества обслуживания.

Инициативные предложения по повышению качества обслуживания, сформированные на этапе анализа текущего состояния, детализируются в перечне мероприятий, которые направлены на реализацию предложения.

2.3. Разрабатываются показатели эффективности реализации Программы.

По каждому предложению или группе предложений на основании результатов анализа текущего состояния разрабатываются показатели, измеряющие результат запланированного мероприятия.

2.4. Определяется объём финансирования Программы.

Инициативные предложения по повышению качества обслуживания, сформированные на этапе анализа текущего состояния, представлены в таблице №1.

Таблица №1. План мероприятий по повышению качества обслуживания.

№	Предложения	Мероприятия	Срок	Результат
1	2	3	4	6
1.	Очное обслуживание			
1.1.	Офис обслуживания клиентов В2В			
1.1.1.	Обновить сидения для клиентов в секторе ожидания обслуживания в связи с ненадлежащим внешним видом имеющихся секций.	Обеспечить ЦОК новыми сидениями для клиентов в секторе ожидания обслуживания.	1 квартал	Внешний вид сидений для клиентов в зоне ожидания ЦОК соответствует требованиям Методики МТ-237-2 к офисам очного обслуживания
1.1.2.	Установить дополнительное оборудование (пульта оценки качества) и программный модуль оценки качества к системе электронной очереди ЦОК для проведения опросов посетителей ЦОК	Организовать закупку дополнительного оборудования к установленной в ЦОК системе электронной очереди для проведения оценки удовлетворенности качеством очного обслуживания.	4 квартал	Опросы о качестве обслуживания проводятся непосредственно в момент посещения клиентом ЦОК, полнота и качество результатов опросов повысилась.

1.1.3.	Провести дополнительное обучение специалистов ЦОК навыкам эффективного взаимодействия с клиентами.	Организовать обучение специалистов очного обслуживания по направлению "Взаимодействие с клиентами".	4 квартал	Увеличилось количество положительных отзывов о качестве обслуживания в ЦОК, уменьшилось количество или отсутствуют негативные отзывы
1.1.4.	Провести необходимые технические работы для обеспечения бесперебойного функционирования Рабочего места клиента в ЦОК и полноценной демонстрации клиентам возможностей онлайн сервисов.	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.	1 квартал	У посетителей ЦОК отсутствуют проблемы при использовании Рабочего места клиента (ПК для клиентов), 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 В2В			
1.2.1	Реализовать возможность получения клиентами информации о полномочиях специалистов выездного обслуживания в момент посещения объекта.	Разместить на сайте и в Личном кабинете клиента юридических лиц регулярно обновляемый реестр инженеров, осуществляющих выездное обслуживание от имени АО «Петербургская сбытовая компания».	2 квартал	Сократились претензии клиентов категории В2В по вопросу отсутствия способов получения информации в режиме он-лайн о сотрудниках, осуществляющих выездное обслуживание.
1.3.	Выездное обслуживание В2С			
1.3.1	Реализовать возможность получения клиентами информации о полномочиях специалистов выездного обслуживания в момент посещения объекта.	Разместить на сайте и в Личном кабинете клиента физических лиц регулярно обновляемый реестр инженеров, осуществляющих выездное обслуживание от имени АО «Петербургская сбытовая компания».	2 квартал	Сократились претензии клиентов категории В2С по вопросу отсутствия способов получения информации в режиме он-лайн о сотрудниках, осуществляющих выездное обслуживание.
2.	Интерактивное обслуживание			
2.1.	Обслуживание на официальном сайте В2В			
2.1.1	Проводить регулярные опросы клиентов, обратившихся в Компанию через сервис на сайте "Направить обращение", путем направления ссылки на опрос в ответе на обращение.	Реализовать включение ссылки на опрос по удовлетворенности качеством отработки обращения во все ответы, направляемые клиентам через CRM-систему	4 квартал	Направление ссылки на опрос вместе с ответом на обращение увеличило количество опрашиваемых клиентов и, как следствие, качество результатов опросов.
2.2.	Обслуживание на официальном сайте В2С			

2.2.1	Проводить регулярные опросы клиентов, обратившихся в Компанию через сервис на сайте "Направить обращение", путем направления ссылки на опрос в ответе на обращение.	Реализовать включение ссылки на опрос по удовлетворенности качеством обработки обращения во все ответы, направляемые клиентам через CRM-систему	4 квартал	Направление ссылки на опрос вместе с ответом на обращение увеличило количество опрашиваемых клиентов и, как следствие, качество результатов опросов.
2.2.2	Консолидировать обращения, направленные через сервис "Направить обращение", в рамках одной платформы с целью упрощения анализа и повышения качества обработки обращений	Настроить интеграцию сервиса "Направить обращение" с CRM-системой в части обращений клиентов категории B2C	2 квартал	Отражение в CRM обращений через сайт клиентов категории B2C упростило анализ обработки 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	Реализовать возможность для клиентов отслеживать статус и историю обращений.	В Личном кабинете клиента юридических лиц 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.	3 квартал	Клиенты отслеживают историю и статус обращений, что соответствует требованиям Методики МТ-237-2.

 ПЕТЕРБУРГСКАЯ СБЫТОВАЯ КОМПАНИЯ	Программа мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов АО «Петербургская сбытовая компания» на 2024 год	
--	---	--

3. РАЗМЕЩЕНИЕ ПРОГРАММЫ И ОТЧЕТА НА САЙТЕ ОБЩЕСТВА, ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОГРАММЫ.

3.1. Общество ежегодно публикует на официальном сайте План мероприятий по повышению качества обслуживания, включенных в Программу, на текущий год и отчет о выполнении Программы за прошедший период.

3.2. Общество ежегодно проводит оценку эффективности реализации Программы. В итоговом отчете отражаются: основные результаты, причины невыполнения/отклонения от плановых показателей, полученные эффекты. Информация излагается в разрезе вида обслуживания и сегментации, делаются общие выводы по эффективности реализации Программы.