

**МЕРОПРИЯТИЯ
ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
2024**



РГМЭК



2024

МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

№ п/п	МЕРОПРИЯТИЯ	СРОК ИСПОЛНЕНИЯ
1	Расширение географии присутствия пунктов приема платежей в соответствии с плотностью застройки. Модернизация материально-технического обеспечения пунктов приема платежей	3-4 квартал 2024
2	Обеспечение офисов обслуживания WI-FI для клиентов	3 квартал 2024
3	Разработка CRM-системы, которая обеспечит централизованное хранение данных о клиентах, контактах и истории обращений, а также позволит повысить скорость обработки обращений и качество ответов	4 квартал 2024
4	Разработка методики и технической реализации оценки качества предоставленных консультаций по телефону	4 квартал 2024
5	Мониторинг обращений с неудовлетворительной оценкой и причин повторных обращений. Создание обучающих материалов и проведение тренингов для сотрудников	в течение года
6	Вовлечение небытовых потребителей, финансируемых из бюджета, в процесс заключения договора (контракта) энергоснабжения с посредством систем электронного документооборота	4 квартал 2024
7	Расширение функционала IVR (интерактивного голосового меню), которое позволит клиенту самостоятельно получить информацию, содержащую ответ на свой вопрос 24/7	3 квартал 2024
8	Внедрение голосового робота в процесс уведомления потребителей о замене ИСУ	3 квартал 2024
9	Размещение публикаций в социальных сетях и на сайте. Информирование потребителей об изменениях в нормативно-правовых документах в сфере энергетики	в течение года