



Приложение №1
к приказу ПАО «Саратовэнерго»
от _____ № _____

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ПАО «Саратовэнерго»

Э.Н. Екимова

«__» _____ 2024 г.

**Программа мероприятий по повышению качества обслуживания
потребителей (покупателей) ПАО "Саратовэнерго"
на 2023-2024 год**

1. Цели и задачи Программы.

Целью Программы является:

- повышение лояльности потребителей (покупателей) (далее - клиенты) 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.

Для реализации поставленных целей необходимо решить 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 обслуживания клиентов ПАО «Саратовэнерго»;
- эффективное использование каналов коммуникации и обеспечение клиентов удобной коммуникацией с ПАО «Саратовэнерго» благодаря созданию и развитию цифровых сервисов.

2. Анализ текущего состояния.

В Обществе организовано обслуживание клиентов – физических лиц (B2C) и юридических лиц (B2B) в режиме 24/7 с распределением нагрузки по очным и дистанционным каналам коммуникаций.

В целях очного обслуживания клиентов в ПАО «Саратовэнерго» функционируют 20 центров обслуживания клиентов (ЦОК) и 18 групп по работе с клиентами (ГРП).

Режим работы Центров обслуживания клиентов:

- с понедельника по пятницу: с 08:00 до 17:00.
- суббота: с 8:00 до 16:00 (за исключением нерабочих праздничных дней)
- выходной – воскресенье*

* Примечание:

Режим работы:

- Дергачевского ЦОК - с понедельника по пятницу: с 08:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 12:48, выходные – суббота, воскресенье.

Режим работы групп по работе с клиентами:



- с понедельника по пятницу: с 08:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 12:48,
- выходные – суббота, воскресенье.

Также внедрены типовые алгоритмы очного обслуживания клиентов В2С/В2В.

В целях дистанционного обслуживания клиентов Общества функционируют следующие интерактивные сервисы:

❖ **Официальный сайт Общества**

- организовано круглосуточное обслуживание клиентов посредством сайта;
- сайт адаптирован для просмотра с мобильных устройств;
- внедрена кнопка для перехода на версию сайта для слабовидящих, которая располагается на главной странице официального сайта;
- созданы разделы со способами решения вопросов и размещением информации в соответствии с требованиями действующего законодательства.
- внедрен сервис «чат-бот» на официальном сайте Общества, который позволяет круглосуточно (ежедневно, без выходных и праздничных дней) в режиме онлайн-обслуживать клиентов-физических лиц. Виртуальный собеседник обеспечивает диалог с клиентом по основным темам часто задаваемых вопросов, в т.ч. информирование о тарифах на услуги, о балансе счета, прием показаний приборов учета электрической энергии, порядок заключения/переоформления договора энергоснабжения и т.д.
- внедрен сервис онлайн-формы «быстрой оплаты» без авторизации (приём платежей без комиссии);
- внедрен сервис онлайн-формы «Предварительная запись на очный приём»;
- внедрен сервис онлайн-формы «Заказ коммерческих услуг».

❖ **Личный кабинет клиента (ЛКК)**

- Реализован на сайте Общества ЛКК ФЛ и ЛКК ЮЛ;
- Реализован в мобильном приложении ЛКК ФЛ «Мой Саратовэнерго» и ЛКК ЮЛ «Саратовэнерго»;
- предусмотрено размещение информации о перебоях в работе ЛКК;
- размещена следующая информация по договору энергоснабжения: реквизиты договора; номер лицевого счета; цена (тариф) по договору; начисления за период; задолженность по оплате электрической энергии; сведения о расчетных (контрольных) приборах учета.

❖ **Интерактивная система голосового самообслуживания (IVR) для клиентов-физических лиц**

Организовано круглосуточное (ежедневно, без выходных и праздничных дней) обслуживание клиентов с использованием IVR с информированием по следующим темам:

- о сумме задолженности по договору энергоснабжения;
- о тарифах;
- прием показаний приборов учета электрической энергии;
- о балансе счета.

❖ **Аккаунты в социальных сетях (VK, OK)**

- информирование клиентов по актуальным вопросам и о новостях Компании, в том числе организована информационная рассылка не реже 2-х раз в месяц о необходимости передачи



показаний приборов учета, о способах и сроках оплаты, о проводимых акциях и пр. (с понедельника по пятницу с 08:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 12:48; выходные – суббота, воскресенье).

❖ **Дистанционное обслуживание клиентов организовано посредством:**

- **электронной почты** для физических лиц: se_support@sarenergo.ru (с понедельника по пятницу с 08:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 13:00; выходные – суббота, воскресенье).
- **электронной почты** для юридических лиц - office@sarenergo.ru (с понедельника по пятницу с 08:00 до 17:00, без перерыва; выходные – суббота, воскресенье).
- **по телефону контактного центра 8 (8452) 69-45-45 для физических лиц.** Прием вызовов по телефону оператором осуществляется не менее 10 часов в сутки с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00 по московскому времени, в субботу с 8:00 до 15:00 (кроме официальных нерабочих праздничных дней).

- ✓ В Энгельском, Балаковском, Балашовском ЦОК установлены терминалы электронной очереди.
- ✓ На территории Саратовского ЦОК и Энгельского ЦОК установлены аппараты онлайн видео консультант «АСВК».
- ✓ Ежемесячно в системе СУБК регистрируется более 23 000 обращений клиентов ФЛ.
- ✓ Ежемесячно в системе CRM регистрируется более 2000 обращений клиентов ЮЛ.
- ✓ Обеспечен переход на регистрацию всех обращений клиентов сегмента В2С/В2В в системе СУБК/CRM.

❖ **Обслуживание по телефону:**

- ✓ Между ПАО «Саратовэнерго» и АО «Мосэнергообит» заключен договор на оказание услуг по заочному обслуживанию клиентов Общества (ОКЦ). В рамках данного договора осуществляется:
 - Прием звонков от клиентов ФЛ;
 - Информирование клиентов должников по средствам Робота-коллектора;
 - Информирование клиентов должников по средствам Ручного обзвона (ОКЦ);
 - Автоинформирование клиентов должников;

3. План мероприятий по повышению качества обслуживания.

№	Предложения	Мероприятия	Срок	Результат
1	2	3	4	5
1.	Очное обслуживание			
1.1.	Офис обслуживания клиентов В2В			
1.1.1	Установить терминалы электронной очереди	Закупить и установить терминалы электронной очереди в ЦОК с высоким трафиком	01.06.2024	Оптимизация потока клиентов и как следствие сокращение времени ожидания и обслуживания клиентов
1.1.2	Провести интеграцию предварительной записи на сайте Общества с системой электронной очереди	Проведение доработки интеграции предварительной записи на сайте Общества с системой электронной очереди	31.12.2024	Возможность для клиента В2В записаться на очное обслуживание удаленно на удобное время при наличии в



1.1.3	Внедрить систему контроля уровня удовлетворенности обслуживания клиентов В2В при очном обращении через каналы коммуникаций.	Установить на рабочих местах «кнопки оценки качества обслуживания»	01.06.2024	Повышение уровня мониторинга качества обслуживания клиентов В2В
1.1.4	Провести дополнительное обучение персонала ТП, участвующего в обслуживании клиентов В2В по работе в CRM	Провести дополнительное обучение специалистов, участвующих в очном обслуживании клиентов В2В, по работе в системе CRM	02.05.2024	
1.2.	Офис обслуживания клиентов В2С			
1.2.1	Установить терминалы электронной очереди	Установить терминалы электронной очереди в ЦОК с высоким трафиком	01.06.2024	Оптимизация потока клиентов и как следствие сокращение времени ожидания и обслуживания клиентов
1.2.2	Провести интеграцию предварительной записи на сайте Общества с системой электронной очереди	Проведение доработки интеграции предварительной записи на сайте Общества с системой электронной очереди	01.06.2024	Возможность для клиента ФЛ записаться на очное обслуживание удаленно на удобное время при наличии в ЦОК терминала электронной очереди
1.2.3	Организация возможности оплаты за потребленную электроэнергию безналичными денежными средствами в кассах Общества.	Обеспечить возможность проведения оплаты за потребленную электроэнергию безналичными денежными средствами в кассах Общества	31.12.2024	Возможность для клиента ФЛ провести оплату за потребленную электроэнергию в кассе Общества безналичными денежными средствами
1.2.4	Изменить график очного обслуживания клиентов ФЛ	Реализация скользящего графика очного обслуживания клиентов ФЛ при котором исключается время обеденных и (или) технических перерывов в ЦОК	31.12.2024	Повышается доступность обслуживания для клиентов ФЛ и как следствие лояльность клиентов.
1.2.5	Организовать проведение сбора информации о качестве обслуживания клиентов (обратную связь)	Реализация сбора информации о качестве обслуживания.	31.12.2024	Реализован канал получения обратной связи от клиентов ФЛ. Оценка уровня удовлетворенности клиентов.
1.2.6	Провести дополнительное обучение работников участвующих в обслуживании клиентов В2С по работе в	Проведение обучения сотрудников работе в информационной системе СУБК 2.0.	31.12.2023	Повышена компетенция персонала осуществляющего очное обслуживание клиентов ФЛ. 5 декабря 2023 года



	информационной системе СУВК.			проведено обучение персонала
1.2.7	В целях минимизации конфликтных ситуаций с клиентами и контроля за действиями персонала проработать вопрос об установке камер с записью звука на местах обслуживания клиентов	Установка камер с записью звука на местах обслуживания клиентов ФЛ	31.12.2024	Усилен контроль за проведением очного обслуживания клиентов ФЛ
1.2.8	Определить приоритетными задачами для сотрудников участвующих в обслуживании клиентов внесение информации в СУВК 2.0 по актуализации профиля клиента и тематикам обращений, согласно типовым алгоритмам очного обслуживания клиентов В2С.	Разработка распорядительного документа с установлением приоритета внесение информации в СУВК 2.0 по актуализации профиля клиента и тематикам обращений, согласно типовым алгоритмам очного обслуживания клиентов В2С.	31.12.2023	Для повышения качества обслуживания клиентов, в соответствии с распорядительным документом Общества, осуществляется контроль за проведением очного обслуживания клиентов ФЛ.
1.2.9	Снятие пиковой (неравномерной) нагрузки при приеме клиентов ФЛ	Закупка и установка терминалов АСВК	31.12.2024	снижение времени ожидания клиентов ФЛ в очереди
1.2.10	Организация линии контроля качества/приёма жалоб и предложений: номер телефона сотрудника ПАО «Саратовэнерго»	Организовать линию контроля качества/приёма жалоб и предложений: номер телефона сотрудника ПАО «Саратовэнерго»	31.09.2024	Повышение качество обслуживания клиентов
1.2.11	Провести внедрение «Дня клиента». Приёма без записи Начальником территориального подразделения/Начальником МРО	Внедрить «День клиента».	31.09.2024	Повышение лояльности клиентов ФЛ. Повышение доступности. Отслеживание пути клиента СЖМ.
1.3.	Выездное обслуживание В2В			
	Территориальные подразделения ПАО «Саратовэнерго» присутствуют во всех районах Саратовской области, что обеспечивает зону покрытия при проведение очного обслуживания клиентов без необходимости проведения выездного обслуживания.			
1.4.	Выездное обслуживание В2С			
	Территориальные подразделения ПАО «Саратовэнерго» присутствуют во всех районах Саратовской области, что обеспечивает зону покрытия при проведение очного обслуживания клиентов без необходимости проведения выездного обслуживания.			
1.5.	Мобильный офис			



	Территориальные подразделения ПАО «Саратовэнерго» присутствуют во всех районах Саратовской области, что обеспечивает зону покрытия при проведении очного обслуживания клиентов без необходимости использования мобильного офиса.			
2.	Дистанционное обслуживание			
2.1	Обслуживание по телефону В2В			
2.1.1	Организовать работу контактного центра по обслуживанию клиентов В2В	Настройка и оборудование удаленных рабочих мест для работы сотрудников ПАО «Саратовэнерго» в качестве операторов контактного центра (КЦ) в части обслуживания клиентов В2В, а также подготовка и обучение данных сотрудников.	01.03.2024	Соответствие Стандартам обслуживания клиентов. Мероприятие перенесено на 2025 год
2.2.	Обслуживание по телефону В2С			
2.2.1	Осуществлять регулярный мониторинг работы ОКЦ с разбором конкретных ситуаций с прослушиванием разговоров с клиентами ФЛ, привлечением руководителей причастных структурных подразделений Общества	Организован мониторинг работы ОКЦ с разбором конкретных ситуаций с прослушиванием разговоров с клиентами ФЛ	31.12.2023	Повышение качества обслуживания клиентов ФЛ по телефону. На ежемесячной основе осуществляется мониторинг работы контактного центра.
2.3.	Обслуживание письменных обращений на бумажном носителе В2В			
2.3.1	Провести дополнительное обучение персонала ТП, участвующего в обслуживании клиентов В2В по работе в CRM	Провести дополнительное обучение специалистов, участвующих в очном обслуживании клиентов В2В, по работе в системе CRM	02.05.2024	Для детализации обращений по тематике и актуализации профиля клиента В2В, согласно типовым алгоритмам очного обслуживания
2.4.	Обслуживание письменных обращений на бумажном носителе В2С			
2.4.1	Доработка возможности регистрации обращений через СУБК 2.0.	Организация осуществления регистрации письменных обращений в системе СУБК 2.0.	30.06.2024	Регистрация письменных обращений от клиентов ФЛ осуществляется в системе СУБК 2.0.
3.	Интерактивное обслуживание			
3.1.	Обслуживание на официальном сайте В2В			
3.1.1	Внедрение на официальном сайте ПАО «Саратовэнерго» чат-бота в рамках оказания услуг ОКЦ, КЦ	Разместить на официальном сайте ПАО «Саратовэнерго» чат-бота	01.03.2024	Предоставление дополнительного канала коммуникации для повышения информированности



				клиентов В2В. Мероприятие перенесено на 2025 год
3.2.	Обслуживание на официальном сайте В2С			
3.2.1	Внедрить на официальном сайте ПАО «Саратовэнерго» чат-бот в рамках оказания услуг ОКЦ	Разместить на официальном сайте ПАО «Саратовэнерго» чат-бот в рамках оказания услуг ОКЦ	01.10.2023	Предоставление дополнительного канала коммуникации для клиентов ФЛ. Повышение информированности клиентов ФЛ. В рамках договора с ОКЦ внедрен чат-бот на официальном сайте ПАО «Саратовэнерго» с 15.11.2023 года.
3.2.2	Размещение образцов заявлений на сайте Общества	Разместить образцы заявлений на сайте Общества для клиентов ФЛ	31.03.2024	Повышение информированности клиентов ФЛ. На официальном сайте ПАО «Саратовэнерго» размещен раздел «образцы типовых заявлений» https://www.saratovenergo.ru/chastnym-litsam/obraztsy-tipovykh
3.2.3	Доработка формы обратной связи «Интернет-приёмная» в части добавления типовых тематик обращений В2С	Провести доработку формы обратной связи «Интернет-приёмная» в части добавления типовых тематик обращений В2С	30.06.2024	Улучшение канала коммуникации «Интернет-приёмная» с клиентами ФЛ
3.2.4	Организация автоотправки e-mail-шаблона строго после закрытия «Обращения» с СУВК 2.0 ФЛ с предложением оценить качество обслуживания	Провести доработку системы СУВК 2.0. автоотправки e-mail-шаблона строго после закрытия «Обращения» с СУВК 2.0 ФЛ с предложением оценить качество обслуживания	30.06.2024	Получение обратной связи от клиентов. Оценка уровня удовлетворенности клиентов.
3.3.	Обслуживание в Личном кабинете, в том числе в мобильном приложении В2В			
3.3.1	Организовать доработку функционала ЛКК по обращениям о заключении/изменении договора	Необходима доработка ЛКК клиентов В2В функционалом по заключению/изменению договоров энергоснабжения	01.04.2024	Повышение качества обслуживания клиентов. Функционал реализован. Введены в действие с учётом требования ППРФ от 30.06.2022 г. №1178. Регламента процесса «Взаимодействие подразделений ПАО «Саратовэнерго» при заключении договоров энергоснабжения и купли-продажи (поставки)



				электрической энергии (мощности)».
3.3.2	Заполнить раздел с часто задаваемыми вопросами	Заполнить раздел с часто задаваемыми вопросами	01.06.2024	Повышение качества обслуживания клиентов
3.3.3	Доработать функционал в части интеграции обращений из CRM в ЛКК	Доработка ЛКК и CRM, в части интеграции в ЛКК информации по обращениям, зарегистрированным в CRM	01.06.2024	Соответствие стандартам обслуживания клиентов
3.3.4	Внедрение мониторинга работоспособности ЛКК	Организация автоотправки e-mail-шаблона строго после закрытия «Обращения» в ЛКК с предложением оценить качество обслуживания	01.06.2024	Предупреждение зарождения внештатных ситуаций, ведущих к нарушению Стандартов обслуживания клиентов
3.4.	Обслуживание в Личном кабинете, в том числе в мобильном приложении В2С			
3.4.1	Реализация функционала по заключению договора на предоставление услуг ресурсоснабжения	Реализация функционала оформления Договоров энергоснабжения с учётом требования ППРФ от 30.06.2022 г. №1178 в СУВК и ЕЛКК согласно ЗНИ № INC767576 от 20.07.2022 г.	31.12.2023	Оформление договоров энергоснабжения клиентов ФЛ с учётом требования ППРФ от 30.06.2022 г. №1178. Функционал реализован. Утверждении Порядка взаимодействия структурных подразделений ПАО «Саратовэнерго» в рамках исполнения постановления правительства РФ от 10.03.2020 №262».
3.4.2	Интегрировать СУВК 2.0 с ЛКК.	Интегрировать СУВК 2.0 с ЛКК в части отражения истории обращений В2С клиентов по всем каналам коммуникации в ЛКК.	30.06.2024	Повышение качества обслуживания клиентов
3.4.3	Организация автоотправки e-mail-шаблона строго после закрытия «Обращения» с СУВК 2.0 ФЛ с предложением оценить качество обслуживания	Провести доработку системы СУВК 2.0. автоотправки e-mail-шаблона строго после закрытия «Обращения» с СУВК 2.0 ФЛ с предложением оценить качество обслуживания	30.06.2024	Получение обратной связи от клиентов. Оценка уровня удовлетворенности клиентов.
3.4.4	Необходима доработка ЛКК ФЛ и мобильного приложения «Мой Саратовэнерго» в части возможности выгрузки: Платежного документа	Доработка ЛКК ФЛ и мобильного приложения «Мой Саратовэнерго» в части возможности выгрузки: Платежного документа	31.12.2024	Повышение качества обслуживания клиентов



3.4.5	Необходима доработка ЛКК ФЛ и мобильного приложения «Мой Саратовэнерго» в части возможности выгрузки: Справки для субсидий	Доработка ЛКК ФЛ и мобильного приложения «Мой Саратовэнерго» в части возможности выгрузки: Справки для субсидий	31.12.2024	Повышение качества обслуживания клиентов
3.4.6	Необходима доработка ЛКК ФЛ и мобильного приложения «Мой Саратовэнерго» в части возможности выгрузки: Информации по начислению ОДН	Доработка ЛКК ФЛ и мобильного приложения «Мой Саратовэнерго» в части возможности выгрузки: Информации по начислению ОДН	31.12.2024	Повышение качества обслуживания клиентов
3.4.7	Необходима доработка ЛКК ФЛ и мобильного приложения «Мой Саратовэнерго» в части возможности выгрузки: Заявки на замену ПУ	Доработка ЛКК ФЛ и мобильного приложения «Мой Саратовэнерго» в части возможности выгрузки: Заявки на замену ПУ	31.12.2024	Повышение качества обслуживания клиентов
3.5.	Обслуживание письменных обращений по электронной почте B2B			
3.5.1	Организация автоотправки e-mail-шаблона строго после закрытия «Обращения» с CRM с предложением оценить качество обслуживания	Организация автоотправки e-mail-шаблона строго после закрытия «Обращения» с CRM с предложением оценить качество обслуживания	30.06.2024	Контроль уровня удовлетворенности обслуживания клиентов при его обращении в каналах коммуникаций через e-mail
3.6.	Обслуживание письменных обращений по электронной почте B2C			
3.6.1	Организация автоотправки e-mail-шаблона строго после закрытия «Обращения» с СУВК 2.0 ФЛ с предложением оценить качество обслуживания	Организация автоотправки e-mail-шаблона строго после закрытия «Обращения» с СУВК 2.0 ФЛ с предложением оценить качество обслуживания	30.06.2024	Получение обратной связи от клиентов. Оценка уровня удовлетворенности клиентов.
3.7.	Обслуживание письменных обращений в соцсетях и мессенджерах			
3.7.1	Интеграция социальных сетей с СУВК 2.0 для автоматизации предоставления ответов клиентам ФЛ	Провести интеграцию социальных сетей с СУВК 2.0 для автоматизации предоставления ответов клиентам ФЛ	31.12.2024	Повышение качества обслуживания клиентов
3.7.2	Создание должности/компетенции работы с обращениями в соц.сетях	Создание должности/компетенции работы с обращениями в соц.сетях	31.12.2024	Повышение качества обслуживания клиентов