

## Перечень мероприятий, включенных в программу мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей)

- Развитие онлайн-каналов, повышение их удобства и простоты использования (UX-исследования)
- Развитие чат-бота (прием документов без участия оператора, поиск ЕЛС по адресу)
- Создание нового удобного личного кабинета и мобильного приложения
- Реализация возможности самостоятельно клиенту проследить статус рассмотрения направленного обращения в компанию на официальном сайте
- Доработка квитанции для понимания клиентов способа начисления и удобства ввода контрольных показаний
- Повышение цифровой грамотности населения
- Проекты повышения грамотности клиентов в области энерго- и теплоснабжения
- Обновление корпоративного сайта с целью повышения удобства пользования сервисами компании
- Развитие сервиса подписки на электронные квитанции
- Размещение информации по перерасчетам на сайте с предоставлением ссылки в квитанции
- Выстраивание оперативного взаимодействия с внешними контрагентами (сетевые организации, тепло- и водоснабжающие компании, управляющие компании)
- Развитие клиентоориентированной корпоративной культуры и внедрение системы ее измерения. Продвижение клиентоориентированности
- Формирование библиотеки лучших практик в компании. Организация конкурсов на лучшее обслуживание, решение сложной проблемы клиента, помощь клиенту, лучший ответ клиенту
- Развитие сервиса «Забота о клиенте»
- Развитие лояльности клиентов к компании. Проведение розыгрышей, акций, вручение подарков лояльным клиентам компании
- Развитие Клуба клиентов УЭС и переход проверок КС-клиентами на системный уровень