

Перечень мероприятий, включенных в программу мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) и выполненных в 2025 году

- 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 для клиентов ФЛ
- 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
- Обновление корпоративного сайта с целью повышения удобства пользования сервисами компании
- Развитие сервиса подписки на электронные квитанции
- 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.
- Развитие клуба клиентов УЭС и переход проверок клиентского сервиса клиентами на системный уровень
- Обновление корпоративного сайта на вкладке «Бизнесу»: обновление интерфейса с добавлением опции «Новый клиент», «Три шага». Добавление раздела «Оплата без регистрации»
- Личный кабинет ЮЛ: доработка модуля «Обращения». Размещение актов сверки. Работы по развитию личного кабинета в части редактирования раздела «Оплата»
- Очное обслуживание: сбор обратной связи (смс-опрос)
- Внедрение целевой модели обслуживания Prime клиентов ЮЛ
- Переход на новые формы документов, УПД
- Сбор обратной связи от клиентов после email рассылки финансовых документов