



Приложение № 1 к приказу
ООО «ОЭК»
от 27.09.2023 № ОЭК/299

**Программа мероприятий
по повышению качества обслуживания клиентов
Общества с ограниченной ответственностью «Омская
энергосбытовая компания» (ООО «ОЭК»)
на 2024-2025 годы**

**Омск
2024**



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Программа мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов Общества с ограниченной ответственностью «Омская энергосбытовая 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 ООО «ОЭК» (далее – Общество), определения показателей эффективности реализации Программы, обозначения необходимого объема финансирования, 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 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 качества обслуживания клиентов ООО «ОЭК» (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. АНАЛИЗ ТЕКУЩЕЙ СИТУАЦИИ

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. В рамках стратегии развития Общества по привлечению клиентов сегмента В2В и В2С к дистанционным каналам обслуживания (приказ ООО «ОЭК» от 26.12.2022 № 435 Методика «Проведение рейтинга среди КО на выполнение показателя по уровню оплаты поставленной электроэнергии и привлечение клиентов сегмента В2В и В2С к дистанционным каналам обслуживания») мероприятия по повышению качества обслуживания клиентов в формате выездного обслуживания и мобильных офисов в ООО "ОЭК" не планируются.

3. ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ.

Инициативные предложения по повышению качества обслуживания, сформированные на этапе анализа текущего состояния, представлены в таблице №2.

Таблица №2. 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.	Разработать дизайн-проект оформления витрин офисов компании с учетом доступности для клиентов, удобной рубрикацией, согласно фирменному стилю и основным правилам мерчендайзинга.	Согласно проекту оформить витрины в ЦОК г. Омска. Согласно проекту оформить витрины в клиентских участках Омской области.	1 квартал 2024 1 квартал 2025	Оформленные витрины согласно фирменному стилю и основным правилам мерчендайзинга.

№	Предложения	Мероприятия	Срок	Результат
1	2	3	4	5
1.2.	Офис обслуживания клиентов В2С			
1.2.1.	Разработать дизайн-проект оформления витрин офисов компании с учетом доступности для клиентов, удобной рубрикацией, согласно фирменному стилю и основным правилам мерчендайзинга.	Согласно проекту оформить витрины в ЦОК г. Омска. Согласно проекту оформить витрины в клиентских участках Омской области.	1 квартал 2024 1 квартал 2025	Оформленные витрины согласно фирменному стилю и основным правилам мерчендайзинга.
1.2.2.	Провести необходимые работы по организации продаж товара по QR-коду.	Доработка ПО по приему платежей за товары через интернет-магазин.	4 квартал 2024	Продажа товаров в ЦОК
1.2.3.	Техническое оснащение рабочих мест персонала по обслуживанию клиентов.	Установить дополнительное оборудование в центрах обслуживания клиентов (ЦОК).	4 квартал 2024	Повышение качества обслуживания клиентов, сокращение времени ожидания.
1.3.	Выездное обслуживание В2В			
	-			
1.4.	Выездное обслуживание В2С			
	-			
1.5.	Мобильный офис			
	-			
2.	Дистанционное обслуживание			
2.1.	Обслуживание по телефону В2В			
2.2.	Обслуживание по телефону В2С			

№	Предложения	Мероприятия	Срок	Результат
1	2	3	4	5
2.3.	Обслуживание письменных обращений на бумажном носителе В2В			
2.4.	Обслуживание письменных обращений на бумажном носителе В2С			
3.	Интерактивное обслуживание			
3.1.	Обслуживание на официальном сайте В2В			
3.1.1.	Консолидировать обращения клиентов в рамках одной платформы с целью упрощения анализа и повышения качества отработки обращений.	Настройка интеграции сервисов с CRM-системой в части обращений клиентов категории В2В. Настройка модуля по работе с заявками в части коммерческих сервисов в одной программе (регистрация и оформление).	4 квартал 2024	Отражение в CRM обращений через сайт клиентов категории В2В. Работа с заявками клиентов в CRM в одной программе.
3.2.	Обслуживание на официальном сайте В2С			
3.2.1.	Консолидировать обращения клиентов в рамках одной платформы с целью упрощения анализа и повышения качества отработки обращений.	Настройка интеграции сервисов с CRM-системой в части обращений клиентов категории В2С. Настройка модуля по работе с заявками в части коммерческих сервисов в одной программе (регистрация и оформление).	4 квартал 2024	Отражение в CRM обращений через сайт клиентов категории В2С. Работа с заявками клиентов в CRM в одной программе.
3.3.	Обслуживание в Личном кабинете, в том числе в мобильном приложении В2В			
3.3.1	Реализовать возможность отражения оплаты при использовании функции единовременной оплаты	В ЛКК и ИС ЮЛ реализовать функционал для наглядного отражения оплаты при использовании функции	4 квартал 2024	Повышение качества обслуживания клиентов.

№	Предложения	Мероприятия	Срок	Результат
1	2	3	4	5
	всех сформированных ПД.	единовременной оплаты всех сформированных ПД.		
3.4.	Обслуживание в Личном кабинете, в том числе в мобильном приложении В2С			
3.4.1.	Запуск мобильного приложения.	Разработка мобильного приложения к сайту Общества.	3 квартал 2025	Повышение качества обслуживания клиентов.
3.4.2.	Запуск интернет-магазина.	Доработка интернет-магазина.	4 квартал 2024	Повышение качества обслуживания клиентов.
3.5.	Обслуживание письменных обращений по электронной почте В2В			
3.6.	Обслуживание письменных обращений по электронной почте В2С			
3.7.	Обслуживание письменных обращений в соцсетях и мессенджерах			