

	Годовой отчет Программы мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов ООО «ОЭК» за 2024 год	
--	---	--

Приложение № 2 к приказу
ООО «ОЭК»
от 11.03.2025 № ОЭК/91

**Годовой отчет об исполнении Программы мероприятий
по повышению качества обслуживания клиентов
Общества с ограниченной ответственностью «Омская
энергосбытовая компания» (ООО «ОЭК»)
за 2024 год**

Омск
2025

№	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.	2 квартал 2024	Реализован пилотный проект по модернизации витрин в Центральном офисе ОЭК, тиражирование на другие офисы по ребрендингу Общества перенесено на 2025 год.
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.	2 квартал 2024	Реализован пилотный проект по модернизации витрин в Центральном офисе ОЭК, тиражирование на другие офисы по ребрендингу Общества перенесено на 2025 год.
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	В связи с успешным продвижением продукции подразделениями Компании нет необходимости внедрения дополнительных инструментов продаж.
1.2.3.	Техническое оснащение рабочих мест персонала по обслуживанию клиентов.	Установить дополнительное оборудование в центрах обслуживания клиентов (ЦОК).	4 квартал 2024	Установлено дополнительное оборудование в центрах обслуживания клиентов, что сократило время обслуживания клиентов.
1.3.	Выездное обслуживание В2В			



№	Предложения	Мероприятия	Срок	Результат
1	2	3	4	5
	-			
1.4.	Выездное обслуживание В2С			
	-			
1.5.	Мобильный офис			
	-			
2.	Дистанционное обслуживание			
2.1.	Обслуживание по телефону В2В			
2.2.	Обслуживание по телефону В2С			
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.	4 квартал 2024	Обеспечена оmnикальность каналов обслуживания клиентов В2В (юридических лиц).
		Настройка модуля по работе с заявками в части коммерческих сервисов в одной программе (регистрация и оформление).		По технологическим причинам мероприятие по работе с заявками клиентов В2В (юридических лиц) в одной программе в части коммерческих сервисов перенесено на 2026 год.
3.2.	Обслуживание на официальном сайте В2С			
3.2.1.	Консолидировать обращения клиентов в рамках одной платформы с целью упрощения анализа и повышения	Настройка интеграции сервисов с CRM-системой в части обращений клиентов категории В2С.	4 квартал 2024	Охвачена большая часть поступивших обращений от клиентов В2С (физических лиц) через разные каналы, по обращениям поступивших через ЛКК мероприятие по технологическим причинам перенесено на 2025 год.



№	Предложения	Мероприятия	Срок	Результат
1	2	3	4	5
	качества отработки обращений.			
		Настройка модуля по работе с заявками в части коммерческих сервисов в одной программе (регистрация и оформление).		По технологическим причинам мероприятие по работе с заявками клиентов В2С (физических лиц) в одной программе в части коммерческих сервисов перенесено на 2025 год.
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 всех сформированных ПД.	В ЛКК и ИС ЮЛ реализовать функционал для наглядного отражения оплаты при использовании функции единовременной оплаты всех сформированных ПД.	4 квартал 2024	По технологическим причинам мероприятие по работе автоматической разnosки оплат, поступивших через ЛКК одним платежом перенесено на 2025 год.
3.4.	Обслуживание в Личном кабинете, в том числе в мобильном приложении В2С			
3.4.1.	Запуск интернет-магазина.	Доработка интернет-магазина.	4 квартал 2024	В действующих условиях реализация по запуску интернет-магазина по технологическим причинам перенесена на неопределенный срок.
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			