|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| ***Открытое акционерное общество***LOGO |

**Программа мероприятий**

**по повышению качества обслуживания потребителей**

**на 2013 – 2014 годы.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование мероприятий** | **Срок реализации** |
| 1 | Проведение обучения инженеров по расчетно договорной работе и экономистов отдела расчетов основам ведения очных и телефонных переговоров. | 3 квартал 2013г. |
| 2 | Организация возможности направления потребителями почасовых показаний через ЛИК с автоматической регистрацией таких показаний в ИК «Сбыт». | 4 квартал 2013г.  |
| 3 | Организация автоматической рассылки платежно-расчетных документов по адресам электронной почты абонентов. | 4 квартал 2013г. |
| 4 | Подключение бесплатного для абонентов единого телефонного номера. | 2 квартал 2013г. |
| 5 | Доработка биллинговых комплексов: расширение функциональности системы с целью сокращения времени обслуживания клиентов (CRM система - Customer Relationship Management). | 4 квартал 2014г. |