|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Медиацентр атомной  промышленности [atommedia.online](https://atommedia.online/) | **Пресс-релиз**  25.04.25 |

**Компании «Росатома» стали лауреатами ведущей российской премии в области клиентского сервиса**

*Проекты «АтомЭнергоСбыта» и «Росатом Инфраструктурные решения» получили высокую оценку жюри*

**АО «АтомЭнергоСбыт» (Электроэнергетический дивизион госкорпорации «Росатом») и АО «Росатом Инфраструктурные решения» (РИР, дивизион госкорпорации «Росатом») стали лауреатами ведущей российской премии в индустрии клиентского сервиса CX World Awards (от англ. Customer Experience World Award – «мировая премия в области клиентского опыта»).  Торжественная церемония награждения состоялась 24 апреля в Москве.**

Одной из номинаций, в которой был отмечен «РИР», стала «Лучший проект изменения, СХ трансформации бизнеса». Здесь был представлен проект улучшения клиентского сервиса, реализованный в компании в 2024 году. Он был направлен на качественное изменение подхода к взаимодействию с клиентами, повышение качества и скорости обслуживания. Команда проекта провела более 100 глубинных интервью, разработала 13 карт «клиентского пути», сформировала и реализовала дорожную карту изменений, которая включала в себя различные треннинги для сотрудников и оптимизацию процессов. Также была модернизирована телефония, добавлены голосовые помощники (в том числе для приема показаний), реализованы другие решения.

Вторым отмеченным проектом стало создание телефонного робота в Курском и Липецком филиалах для информирования потребителей о перерывах в теплоснабжении и отключении горячей воды, а также интеграция с 1С, в которой работают диспетчерские службы. В результате жители стали быстрее получать необходимую информацию о причинах перерыва и сроках включения.

«Мы стали быстрее реагировать на запросы клиентов, несмотря на сложность сферы энергетики и ЖКХ и строго регламентированную деятельность. Мы верим, что человеческий подход и решение вопросов с эмпатией в целом помогают как жителям наших городов, так и нам в развитии компании. По второй номинации можно сказать, что решения актуально для данных городов, поскольку в каждом из них РИР обслуживает порядка 1000 км трубопроводов, значительная часть которых с высоким износом. Компания ведет модернизацию теплосетевого комплекса, однако пока проблема перерывов в подаче услуг остается актуальной, и важно чтобы люди своевременно получали информацию», **–** отметила директор проектного офиса «Развитие клиентского сервиса» РИР **Полина Блохина**. Результаты всех изменений отразились на уровне отношения к компании со стороны клиентов.  Если в 2023 году индекс удовлетворенности клиентов был на уровне 3,61 из 5, то в 2024 году он стал 4,44.

«АтомЭнергоСбыт» удостоился награды международной премии CX World Awards в номинации «Лучшая практика вовлеченности и мотивации персонала **–** 2025» за реализацию уникального проекта «Энергетика лидеров 5.0».

«Энергетика лидеров» **–** это конкурс всероссийского масштаба, выступающий платформой для выявления и развития талантливых специалистов с лидерским потенциалом и предпринимательской жилкой. Цель конкурса **–** собрать наиболее яркие и перспективные идеи и проекты, направленные на развитие бизнеса и клиентского сервиса, а также ориентированные на атомно-энергетическую отрасль. Пятый сезон конкурса привлек рекордное число участников: было подано около 800 заявок от сотрудников компании, представителей предприятий «Росатома» и различных организаций из 20 регионов России. По итогам «Энергетики лидеров» 60 проектов получили финансирование и поддержку опытных наставников, экономический эффект составил 100 млн рублей. 75 % предложенных идей направлены на реализацию проектов в части клиентского сервиса. Их эффективность подтверждает индекс удовлетворенности составляющий 97,7 %, и индекс лояльности клиентов равный 95,9 %. Успешность проекта «Энергетика лидеров 5.0». обеспечили масштабная PR-поддержка и позитивные отзывы участников.

**Справка:**

**АО «Росатом Инфраструктурные решения»** – дивизион госкорпорации «Росатом», работающий в энергетике, сфере IT, жилищно-коммунальном секторе. Компания управляет неатомной генерацией Госкорпорации «Росатом», реализует проекты по цифровизации муниципального и регионального управления, модернизации ресурсоснабжения, развития городской среды. Генерирующие мощности компании и теплосети расположены в 16 регионах России. Общая установленная электрическая мощность электростанций составляет 3,6 ГВт, тепловая – 18,7 тыс. Гкал/ч. Различные проекты в сфере цифровизации и ЖКХ реализуются более чем в 200 городах от Мурманска до Сахалина.

АО «АтомЭнергоСбыт» (входит в контур управления АО «Концерн Росэнергоатом», Электроэнергетический дивизион госкорпорации «Росатом») **–** энергосбытовая компания, выполняющая функции гарантирующего поставщика электроэнергии в пяти регионах РФ. Центральный офис организации расположен в Москве, филиалы и обособленные подразделения «АтомЭнергоСбыта» работают в Курской, Мурманской, Смоленской и Тверской области и Республике Хакасия. Поставляет электроэнергию для почти 64 тыс. юридических лиц и свыше 4 млн жителей. Объем реализованной филиалами и обособленными подразделениями электроэнергии в 2023 году составил 18,2 млрд киловатт-часов.

Региональные власти в партнерстве с крупными российскими компаниями уделяют большое внимание росту качества жизни населения страны. Эта деятельность включает в себя ускорение реализации национальных проектов, развитие инфраструктуры. Предприятия госкорпорации «Росатом» принимают активное участие в этой работе.