



Ориентир на клиента:

рассказываем о результатах обслуживания клиентов в 2023 году



Весь наш труд направлен на то, чтобы клиенты ощущали заботу и внимание, получали ответы на вопросы оперативно, независимо от того, где они находятся.

Мы предлагаем широкий спектр способов обслуживания: как очные, так и дистанционные, в том числе автоматизированные каналы взаимодействия клиентов с компанией. Для нас важно, чтобы каждый клиент мог выбрать наиболее удобный и соответствующий его требованиям сервис.

Представляем вашему вниманию результаты обслуживания клиентов в 2023 году.



Очные обращения

796 601 всего обращений



| Оренбургская область |
|--|
| Количество обращений: 15 654 |
| Время ожидания: 0:04:24 |
| Время обслуживания: 0:04:49 |



| Курганская область |
|---|
| Количество обращений: 712 609 |
| Время ожидания: 0:06:58 |
| Время обслуживания: 0:07:36 |



| Тюменская область |
|--|
| Количество обращений: 59 213 |
| Время ожидания: 0:02:46 |
| Время обслуживания: 0:11:58 |



| Сургут |
|---------------------------------------|
| Количество обращений: 2 983 |
| Время ожидания: 0:12:00 |
| Время обслуживания: 0:09:23 |



| Ноябрьск |
|---------------------------------------|
| Количество обращений: 6 142 |
| Время ожидания: 0:03:09 |
| Время обслуживания: 0:07:54 |

Дистанционные обращения

1 195 866 всего обращений

Оренбургская область

Онлайн-ЦОК:
2 549

Контакт-центр:
31 247

Курганская область

Онлайн-ЦОК:
15 848

Контакт-центр:
603 200

Тюменская область

Онлайн-ЦОК:
28 957

Контакт-центр:
443 108

Сургут

Онлайн-ЦОК:
18 070

Контакт-центр:
64 672

Ноябрьск

Онлайн-ЦОК:
5 626

Контакт-центр:
53 639



Среднее время ожидания: **0:50:00**
Среднее время обслуживания: **0:22:00**
Всего обращений: **71 050**



Среднее время ожидания: **0:02:21**
Среднее время обслуживания: **0:02:08**
Всего обращений: **1 195 866**

Режим работы



Онлайн-ЦОК

График работы специалистов в онлайн-режиме: будние дни с 8:00 до 17:00.



Контакт-центр

Консультацию операторов справочно-информационной службы можно получить с 8:00 до 18:00 по будням; с 15 по 25 число с 8:00 до 18:00 в будние дни, в субботу с 8:00 до 17:00, воскресенье – выходной день.



Очное обслуживание

Режим работы Центров обслуживания клиентов различается в зависимости от территории. Вместе с тем, все офисы работают по принципу «до последнего клиента».

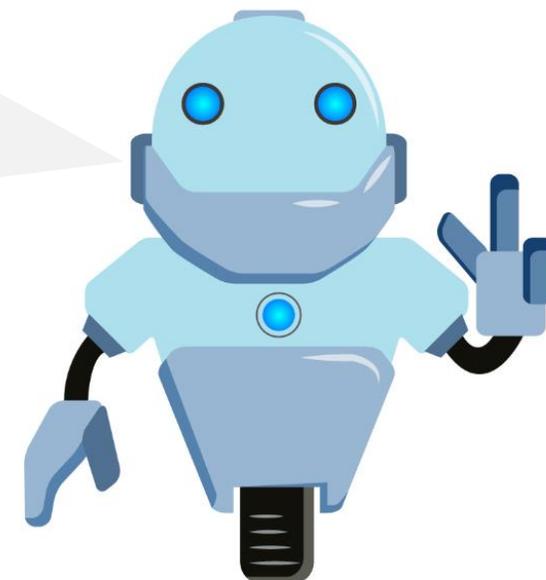


IVR

IVR —
(англ. **Interactive Voice Response**,
интерактивное голосовое меню),
передача показаний
в автоматическом режиме
по бесплатному
многоканальному номеру
телефона, ответа оператора
ждать не нужно.

877 675
всего
обращений

| Территория | Количество обращений |
|-------------------------|-------------------------|
| Курганская область | 278 427 |
| Тюменская область | 419 151 |
| Оренбургская область | 46 543 |
| Сургут | 78 015 |
| Ноябрьск | 55 539 |





Социальные медиа

Социальные сети и отзывы на картах (Яндекс, 2ГИС, Google) служат полноценными каналами получения обратной связи и взаимодействия с клиентами.

На основе обратной связи, полученной через соцсети и карты, мы постоянно улучшаем наши бизнес-процессы и совершенствуем качество обслуживания.

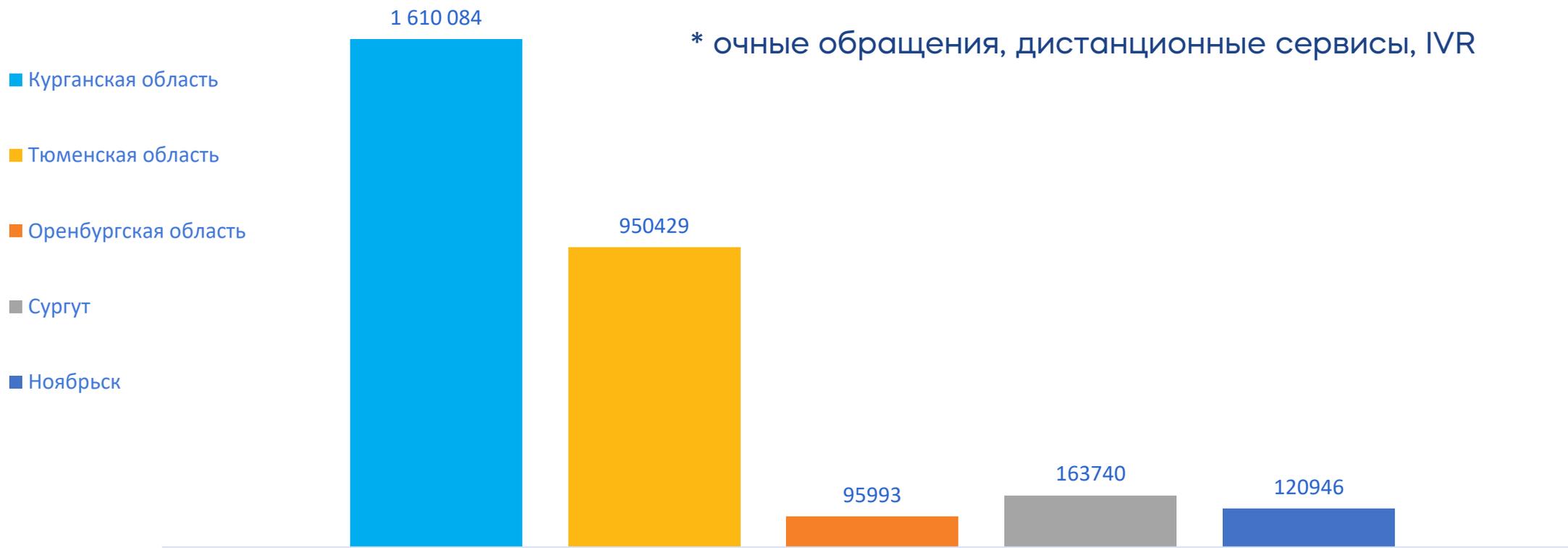
В официальном сообществе ВКонтакте увеличено число подписчиков на 68%: с 5 012 до 7 283.

68%
**прирост
подписчиков**

4 933
**всего
обращений**

Мы ведем активную работу по информированию абонентов. На регулярной основе выходят материалы: полезная и важная информация для клиентов, новости, развлекательный и имиджевый контент. Пишем просто, понятно и полезно. На комментарии под постами ВКонтакте отвечаем оперативно, реагируем даже в нерабочее время.

2 941 192 всего обращений





Что мы сделали в 2023 году для повышения качества обслуживания





2023 год стал важным этапом в развитии наших каналов обслуживания. Мы сосредоточили усилия на повышении качества обслуживания клиентов и создании максимально удобных и эффективных каналов коммуникации.

Мы будем продолжать развивать и совершенствовать наши сервисы обслуживания, чтобы каждый клиент мог выбрать наиболее удобный для себя способ обращения в компанию и решения вопросов, связанных с коммунальными услугами.

С уважением и заботой,
Энергосбытовая компания «Восток»

