



# 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: <b>15 654</b>
Время ожидания: <b>0:04:24</b>
Время обслуживания: <b>0:04:49</b>

Курганская область
Количество обращений: <b>712 609</b>
Время ожидания: <b>0:06:58</b>
Время обслуживания: <b>0:07:36</b>

Тюменская область
Количество обращений: <b>59 213</b>
Время ожидания: <b>0:02:46</b>
Время обслуживания: <b>0:11:58</b>

Сургут
Количество обращений: <b>2 983</b>
Время ожидания: <b>0:12:00</b>
Время обслуживания: <b>0:09:23</b>

Ноябрьск
Количество обращений: <b>6 142</b>
Время ожидания: <b>0:03:09</b>
Время обслуживания: <b>0:07:54</b>

# 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».

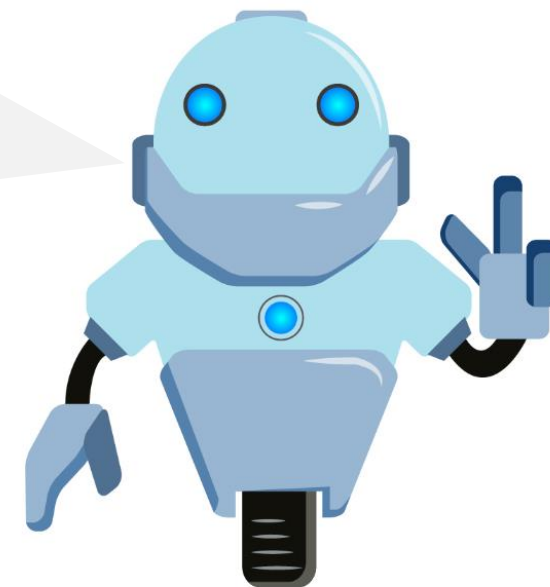


# IVR

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.

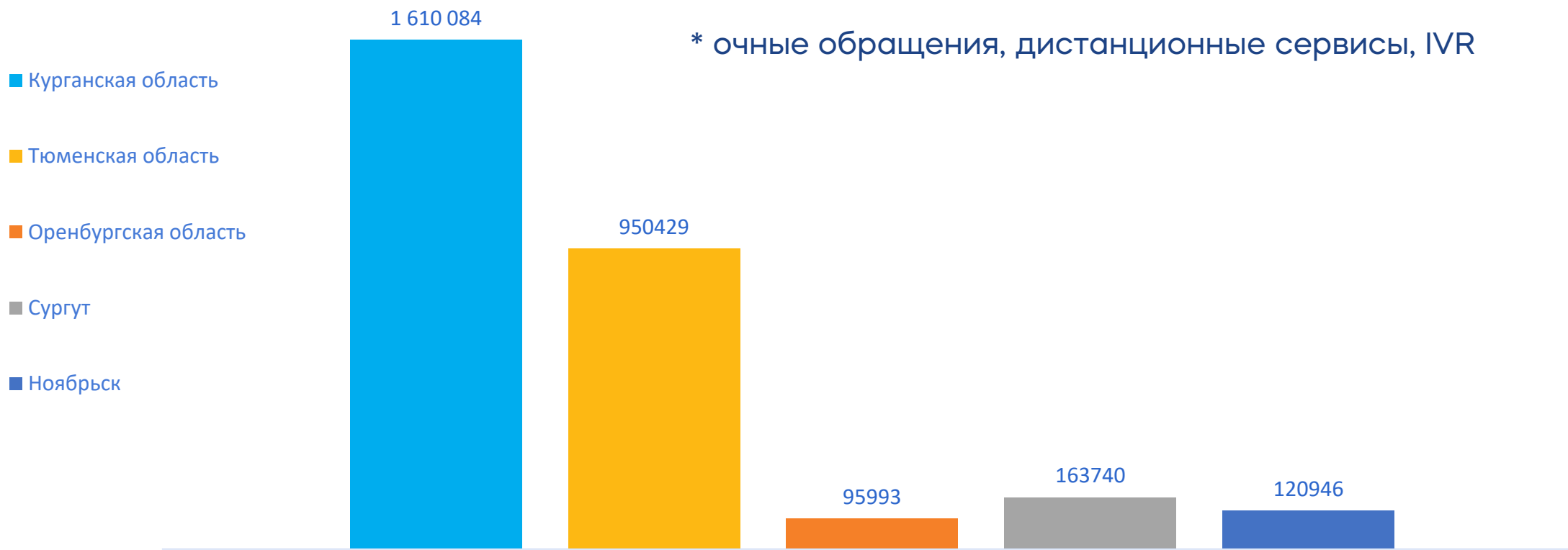
В официальном сообществе ВКонтакте увеличено число подписчиков на 68%: с 5 012 до 7 283.

**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»

