

Перечень мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов, выполненные в 2023 году:

1. Разработка и утверждение «Стандарт качества клиентского обслуживания».
2. Создание телеграмм-канал «Мой Энергосбыт» - новости энергетики, интересные события, истории и люди.
3. Создание раздела сайта «Вопросы и ответы».
4. Запуск в работу телеграмм-бот «Помощник Энергосбыт» (ответы на основные вопросы, узнать свой номер лицевого счёта, передать показания, произвести оплату, написать обращение).
5. Разработка открытого раздела личного кабинета для физических лиц с функциями: передачи показаний, оплаты, возможностью узнать новый номер лицевого счёта, написать обращение.
6. Создание официального аккаунта в социальной сети во «ВКонтакте» с целью информирования и приёма обращений.
7. Запуск работы КЦ.
8. Проверки качества очного и заочного обслуживания.
9. Разработка и актуализация скриптов для очного и заочного обслуживания клиентов.

Общее количество обращений претензий и жалоб за 2023 год составило 104 543.

Среднее время обслуживания и ожидания за 2023 год.

КЦ

Период	Среднее время ожидания ответа оператора	Среднее время обслуживания
Октябрь	10:12	15:27
Ноябрь	10:23	15:18
Декабрь	10:03	15:07

Офисы обслуживания

Период	Среднее время ожидания	Среднее время обслуживания
Октябрь	12:45	12:14
Ноябрь	11:27	11:43
Декабрь	10:07	10:47

Режимы работы каналов заочного обслуживания.

Наименование канала	Режим работы
Открытый раздел личного кабинета Телеграмм-бот «Помощник Энергосбыт» Электронная почта vopros@donetsk.e-sbt.ru	Круглосуточно
Официальный аккаунт в социальной сети во «ВКонтакте»	Ежедневно: с 08-00 до 17-00
КЦ (+7(856)206-80-00) – Донецк	Оператор: пн. – чт. с 08:00 до 18:00 пт.: с 08:00 до 17:00

