

**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 за 2023 год составило 34 330.**

**Среднее время обслуживания и ожидания за 2023 год**

КЦ

Период	Среднее время ожидания ответа оператора	Среднее время обслуживания
Октябрь	10:09	15:08
Ноябрь	10:15	15:17
Декабрь	10:03	15:03

Офисы обслуживания

Период	Среднее время ожидания	Среднее время обслуживания
Октябрь	12:52	12:10
Ноябрь	12:01	11:23
Декабрь	11:07	10:09

**Режимы работы каналов заочного обслуживания.**

Наименование канала	Режим работы
Открытый раздел личного кабинета Телеграмм-бот «Помощник Энергосбыт» Электронная почта <a href="mailto:vopros@lugansk.e-sbt.ru">vopros@lugansk.e-sbt.ru</a>	Круглосуточно
Официальный аккаунт в социальной сети во «ВКонтакте»	Ежедневно: с 08-00 до 17-00
КЦ +7(857-2) 35-86-86	Оператор: пн. – чт. с 08:00 до 18:00 пт.: с 08:00 до 17:00

