



АО «БЕЛГОРОДЭНЕРГОСБЫТ»

---

## Перечень мероприятий, выполненных в 2023 г. по повышению качества обслуживания клиентов:

---

- Создание цифровой оценки качества очного обслуживания (QR-код на талоне электронной очереди).
- Использование записывающих бейджей, позволяющих прослушивать диалог с потребителем для оценки его полноты и качества.
- Ввод в эксплуатацию системы электронной очереди на Шебекинском участке.
- Реализация получения справки «О состоянии лицевого счета» в Личном кабинете физических лиц.
- Разработка и утверждение документов, регламентирующих процесс обслуживания потребителей физических и юридических лиц.
- Размещение NFC-меток в окнах обслуживания для оплаты услуг.
- Внедрена возможность оценить работу оператора по окончании диалога с абонентом по пятибалльной шкале с целью повышения качества обслуживания.
- Осуществлена возможность передачи показаний с помощью голосового помощника Минта по адресу абонента;
- Произведена интеграция процессов деятельности Контакт-центра с CRM.

\*"Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) не утверждалась"

## Перечень мероприятий, запланированных на 2024 г. по повышению качества обслуживания клиентов:

---

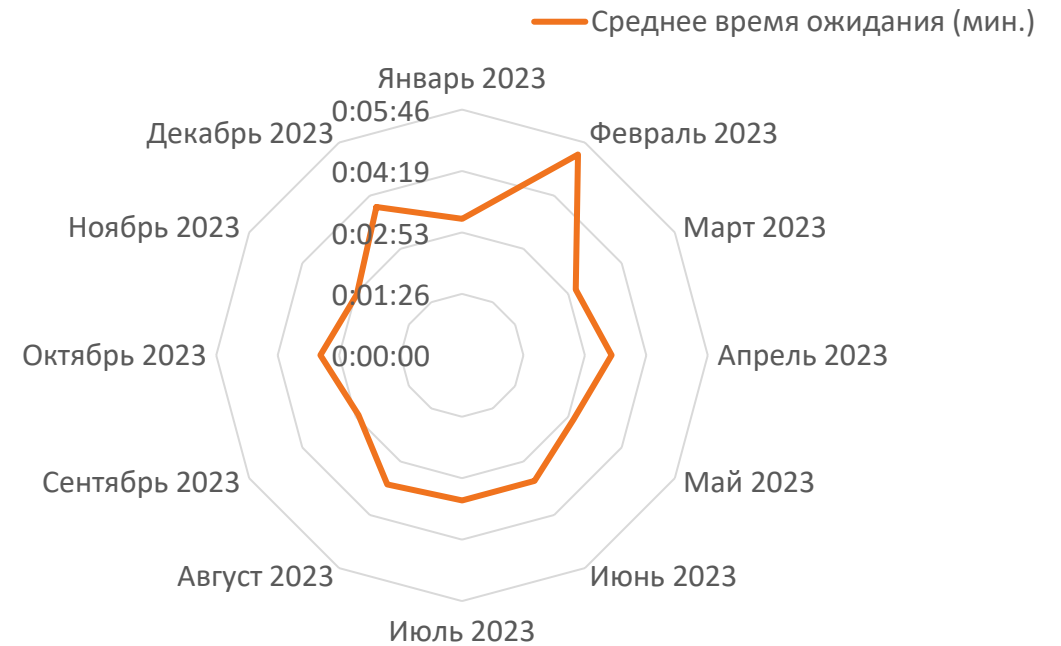
- Приобретение и ввод в эксплуатацию электронной очереди на производственных участках АО «Белгородэнергосбыт».
- Развитие CRM-системы с целью повышения качества обслуживания клиентов.
- Создание сервиса получения информации о состоянии лицевого счета в личном кабинете клиента.
- Благоустройство территории у ЦОК Корочанского участка АО «Белгородэнергосбыт».
- Внедрение чат-бота для автоматизации процессов предоставления информации.
- Снижение среднего времени ожидания ответа оператора.

\*"Программа мероприятий по повышению качества обслуживания потребителей (покупателей) не утверждалась"

Среднее за календарный месяц время ожидания потребителей (покупателей) в очереди до начала очного обслуживания работником Центра обслуживания клиентов

Месяц	Среднее время ожидания в очереди, (мин.)	Месяц	Среднее время ожидания в очереди, (мин.)
Январь	0:03:12	Июль	0:03:24
Февраль	0:05:26	Август	0:03:30
Март	0:03:05	Сентябрь	0:02:48
Апрель	0:03:31	Октябрь	0:03:19
Май	0:03:01	Ноябрь	0:02:51
Июнь	0:03:24	Декабрь	0:04:01
Итого		0:03:28	

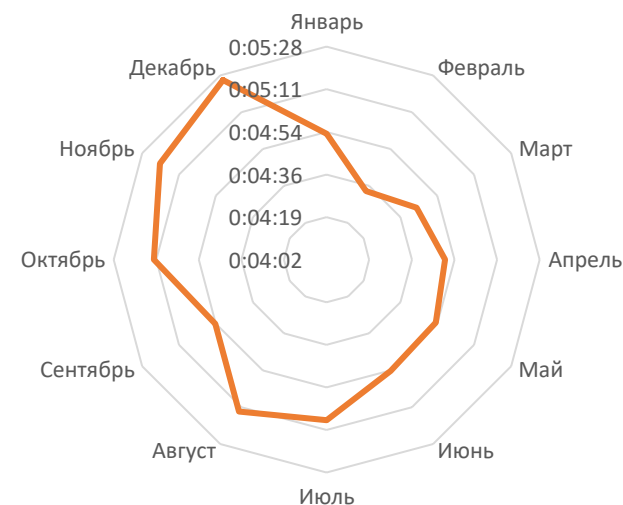
Диаграмма среднего времени ожидания



## Среднее за календарный месяц время очного обслуживания работниками центра обслуживания клиентов потребителей (покупателей)

Месяц	Среднее время очного обслуживания	Месяц	Среднее время очного обслуживания
Январь	0:04:53	Июль	0:05:07
Февраль	0:04:34	Август	0:05:13
Март	0:04:44	Сентябрь	0:04:54
Апрель	0:04:50	Октябрь	0:05:12
Май	0:04:53	Ноябрь	0:05:20
Июнь	0:04:54	Декабрь	0:05:26
Итого		0:05:00	

Среднее время обслуживания (сек.)



# Среднее за календарный месяц время ожидания потребителей (покупателей) ответа в Личном кабинете

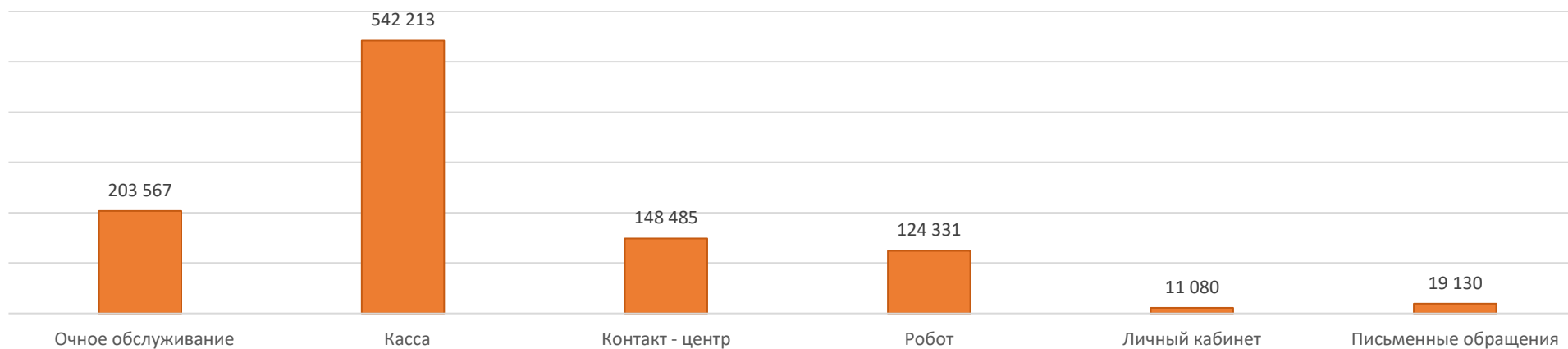
Месяц	Среднее время ожидания ответа в ЛК*, (день)	Месяц	Среднее время ожидания ответа в ЛК*, (день)
Январь	1	Июль	0,6
Февраль	1	Август	0,6
Март	0,8	Сентябрь	0,6
Апрель	0,7	Октябрь	0,5
Май	0,6	Ноябрь	0,7
Июнь	0,6	Декабрь	0,7
Итого		0,7	

Диаграмма среднего времени ожидания ответа в Личном кабинете



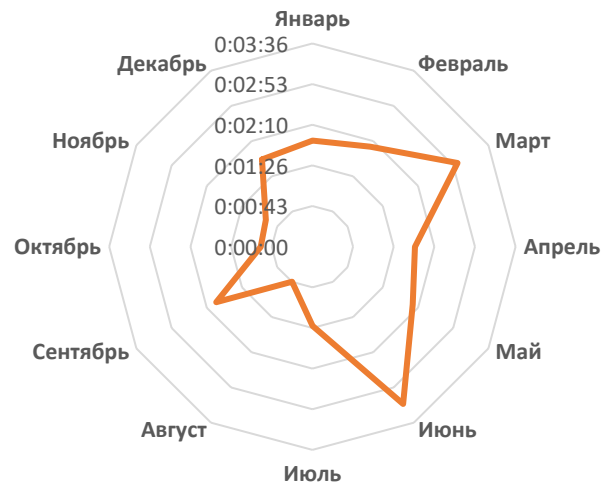
## Количество обращений, претензий и жалоб на действия гарантирующего поставщика в разрезе каналов обслуживания за 2023 год

Канал обращения	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	Итого
Очное обслуживание	14 711	14 135	15 770	14 842	15 724	14 390	13 932	15 558	15 620	18 654	22 147	28 084	203 567
ЦОК ФЛ	11 065	10 777	11 966	11 407	11 947	11 094	10 717	12 208	12 426	14 844	18 308	23 988	160 747
ЦОК ЮЛ	3 646	3 358	3 804	3 435	3 777	3 296	3 215	3 350	3 194	3 810	3 839	4 096	42 820
Касса	47 677	41 751	53 452	47 547	48 214	46 975	42 046	43 054	43 492	42 944	41 127	43 934	542 213
Заочное обслуживание	24 226	21 202	25 437	23 111	25 942	23 963	24 619	26 005	27 786	28 919	27 138	24 678	303 026
Контакт - центр	11 294	10 539	12 044	11 477	13 925	11 608	12 223	13 615	12 756	13 916	13 059	12 029	148 485
Робот	10 551	8 459	10 615	9 328	9 691	9 879	10 142	9 726	12 351	12 094	11 416	10 079	124 331
Личный кабинет	765	693	845	938	880	937	922	1 052	1 040	1 082	1 008	918	11 080
Письменные обращения	1616	1511	1933	1368	1446	1539	1332	1 612	1 639	1 827	1 655	1652	19 130
<b>Итого</b>	<b>86 614</b>	<b>77 088</b>	<b>94 659</b>	<b>85 500</b>	<b>89 880</b>	<b>85 328</b>	<b>80 597</b>	<b>84 617</b>	<b>86 898</b>	<b>90 517</b>	<b>90 412</b>	<b>96 696</b>	<b>1 048 806</b>

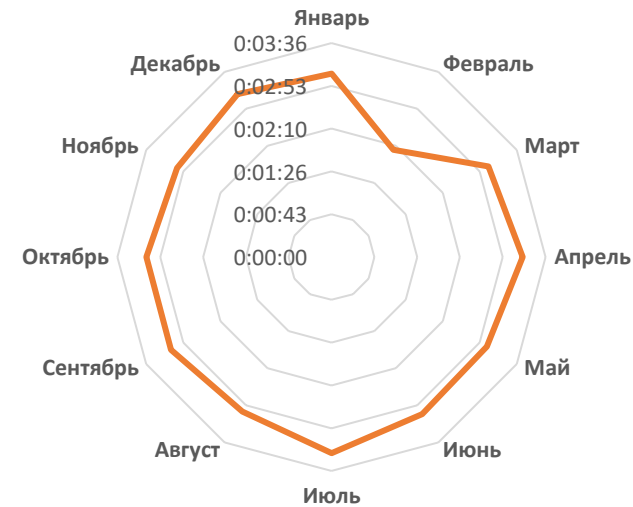


## Среднее за календарный месяц время ожидания в очереди до ответа оператора и время обслуживания Контакт-центра

### Среднее время ожидания ответа оператора (мин.:сек.)



### Среднее время разговора (мин.:сек.)





## Режим работы каналов заочного обслуживания в течение года

Телефоны Контакт-Центра АО «Белгородэнергосбыт»

**1357** (бесплатный короткий номер для стационарных телефонов компании «Ростелеком»)

или **8 (4722) 23-08-49**

Соединение с оператором Контакт-Центра с пн-пт с 8:00 до 18:00 без перерыва, сб\* с 9:00 до 17:00 без перерыва.

Также оставить обращение в адрес АО «Белгородэнергосбыт» можно **круглосуточно** через:

1. Сайт компании [belgorodenergosbyt.ru](http://belgorodenergosbyt.ru);
2. Сервис "Личный кабинет" на сайте компании [belgorodenergosbyt.ru](http://belgorodenergosbyt.ru);
3. По электронной почте [sbyt@belsbyt.ru](mailto:sbyt@belsbyt.ru), [vopros@belsbyt.ru](mailto:vopros@belsbyt.ru);
4. Официальная группа Вконтакте;
5. Официальная группа Одноклассники;
5. Viber: (<viber://pa?chatURI=belsbyt>);
6. Чат Белгородэнергосбыт на сайте компании [belgorodenergosbyt.ru](http://belgorodenergosbyt.ru);
7. Телеграм: [@belsbyt31](https://t.me/belsbyt31).

\* согласно производственному календарю