



АО «БЕЛГОРОДЭНЕРГОСБЫТ»

Перечень мероприятий, выполненных в 2024 г. по повышению качества обслуживания клиентов:

- Активная эксплуатация электронной очереди на двух производственных участках АО «Белгородэнергосбыт»
- Внедрение и эксплуатация CRM-системы
- Создание сервиса получения информации о состоянии лицевого счета в личном кабинете клиента
- Благоустройство территории у ЦОК Корочанского участка АО «Белгородэнергосбыт»
- Внедрение и эксплуатация системы контроля качества переговоров «клиент-сотрудник» на производственном отделении
- Оборудование окон ЦОК терминалами, способными принимать оплату с помощью биометрии
- Увеличение количества линий в ВАС «Ростелеком» и в сервисе по роботизированному приему показаний

Перечень мероприятий, запланированных на 2025 г. по повышению качества обслуживания клиентов:

- Активная эксплуатация аудио-бейджей
- Наполнение CRM-системы формами обратной связи с клиентами, для реализации дистанционного взаимодействия, внедрение решения по автоматизации процессов на базе искусственного интеллекта (в рамках развития CRM-системы)
- Интеграция сервиса обработки обращений личного кабинета клиента физических и юридических лиц в CRM-систему
- Организация единого информирования клиентов с помощью CRM-системы
- Благоустройство и ремонт офиса ЦОК Новооскольского и Красненского участков АО «Белгороэнергосбыт»
- Запуск чат-бота, что позволит автоматизировать информирование потребителя по часто задаваемым вопросам

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

Месяц	Среднее время очного обслуживания, (мин.)	Месяц	Среднее время очного обслуживания
Январь	0:05:36	Июль	0:06:09
Февраль	0:05:49	Август	0:06:24
Март	0:06:01	Сентябрь	0:05:43
Апрель	0:06:26	Октябрь	0:06:03
Май	0:05:55	Ноябрь	0:05:48
Июнь	0:05:56	Декабрь	0:05:40
Итого		0:06:03	



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	0:03:30	Июль	0:04:26
Февраль	0:03:54	Август	0:03:07
Март	0:04:08	Сентябрь	0:04:06
Апрель	0:04:10	Октябрь	0:02:42
Май	0:03:32	Ноябрь	0:02:57
Июнь	0:03:29	Декабрь	0:02:46
Итого		0:03:36	



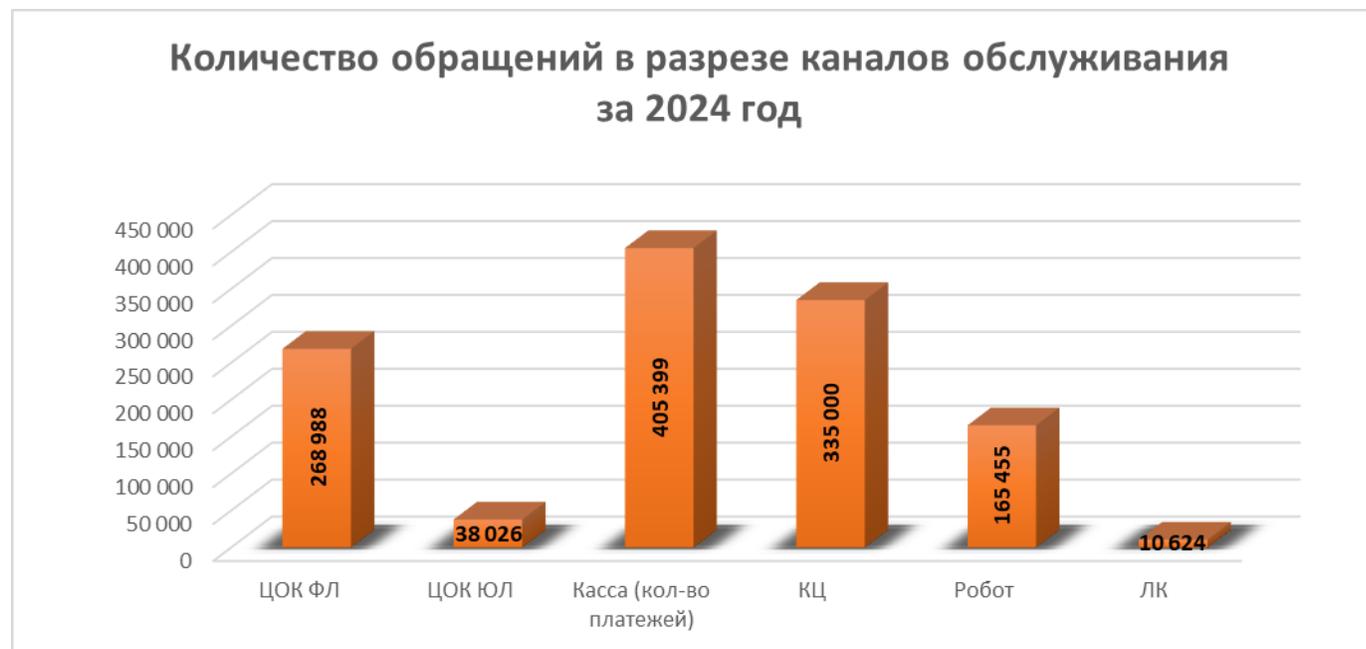
Среднее за календарный месяц время ожидания потребителей (покупателей) ответа в Личном кабинете

Месяц	Среднее время ожидания ответа в ЛК*, (день)	Месяц	Среднее время ожидания ответа в ЛК*, (день)
Январь	0,74	Июль	0,74
Февраль	0,77	Август	0,73
Март	0,99	Сентябрь	0,49
Апрель	1,14	Октябрь	0,52
Май	1,01	Ноябрь	0,51
Июнь	1,02	Декабрь	0,39
Итого		0,71	



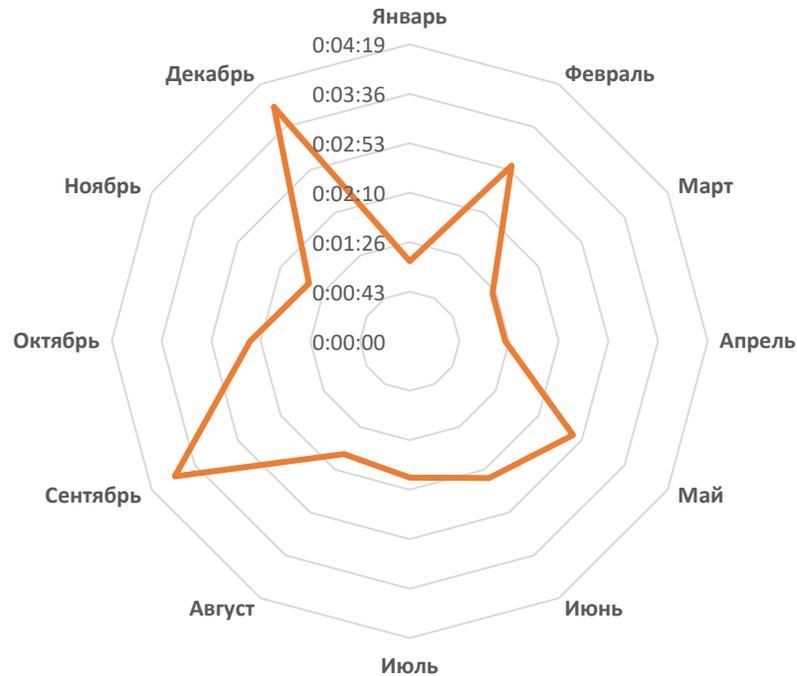
Количество обращений в АО «Белгородэнергосбыт» в разрезе каналов обслуживания за 2024 год

Канал обращения	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	Итого
Очное обслуживание	22 038	30 585	19 750	22 703	25 225	25 556	24 884	26 523	26 679	29 038	26 967	27 066	307 014
ЦОК ФЛ	18 906	25 977	17 614	20 022	21 689	22 504	22 571	23 534	23 331	25 557	23 753	23 530	268 988
ЦОК ЮЛ	3 132	4 608	2 136	2 681	3 536	3 052	2 313	2 989	3 348	3 481	3 214	3 536	38 026
Касса	36 284	35 704	33 994	32 601	38 592	34 366	35 787	30 323	31 785	32 184	31 031	32 748	405 399
Заочное обслуживание	34 218	38 148	42 360	32 627	36 522	43 139	51 140	102 917	41 919	48 211	53 512	42 701	567 414
Контакт - центр	22 953	24 644	26 866	22 144	24 783	28 434	33 740	30 395	27 497	31 126	34 758	27 660	335 000
Робот	10 378	12 656	14 844	9 790	11 399	13 978	16 687	14 924	13 410	15 989	17 565	13 835	165 455
Личный кабинет	888	862	690	694	689	727	845	752	1 013	1 096	1 162	1 206	10 624
Итого	92 540	104 437	96 104	87 931	100 339	103 061	111 811	159 763	100 383	109 433	111 510	102 515	1 279 827

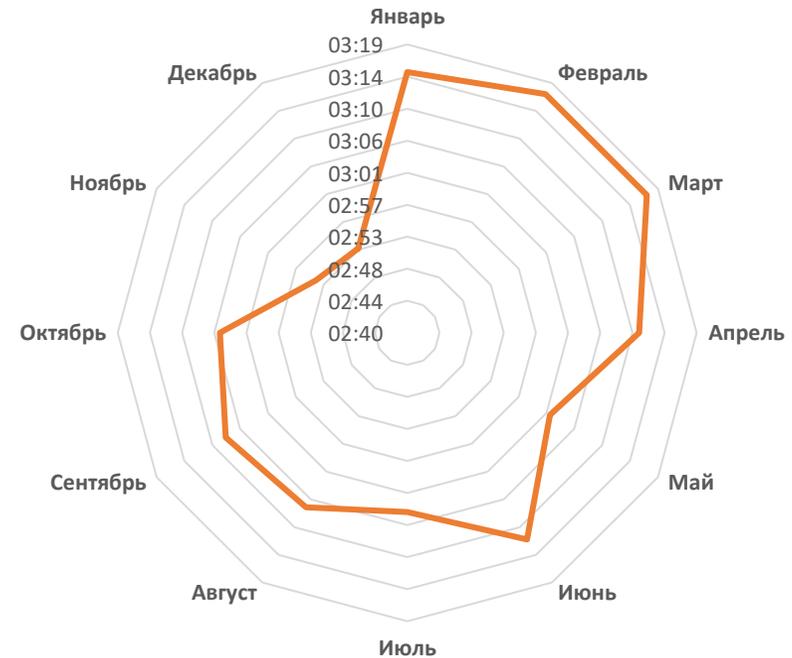


Среднее за календарный месяц время ожидания в очереди до ответа оператора и время обслуживания Контакт-центра

Среднее время ожидания (сек.)



Среднее время разговора (сек.)



2024

Статистика по среднему времени ожидания ответа на обращения и обслуживания потребителей (покупателей) в каналах дистанционного обслуживания (Вконтакте, Чат Белгородэнергосбыт на сайте компании, Телеграм) на текущий момент отсутствует.

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;
2. Сервис "Личный кабинет" на сайте компании belgorodenergosbyt.ru;
3. По электронной почте sbyt@belsbyt.ru, vopros@belsbyt.ru;
4. Официальная группа Вконтакте;
5. Чат Белгородэнергосбыт на сайте компании belsbyt.ru;
6. Телеграм: [@belsbytbot](https://t.me/belsbytbot).