

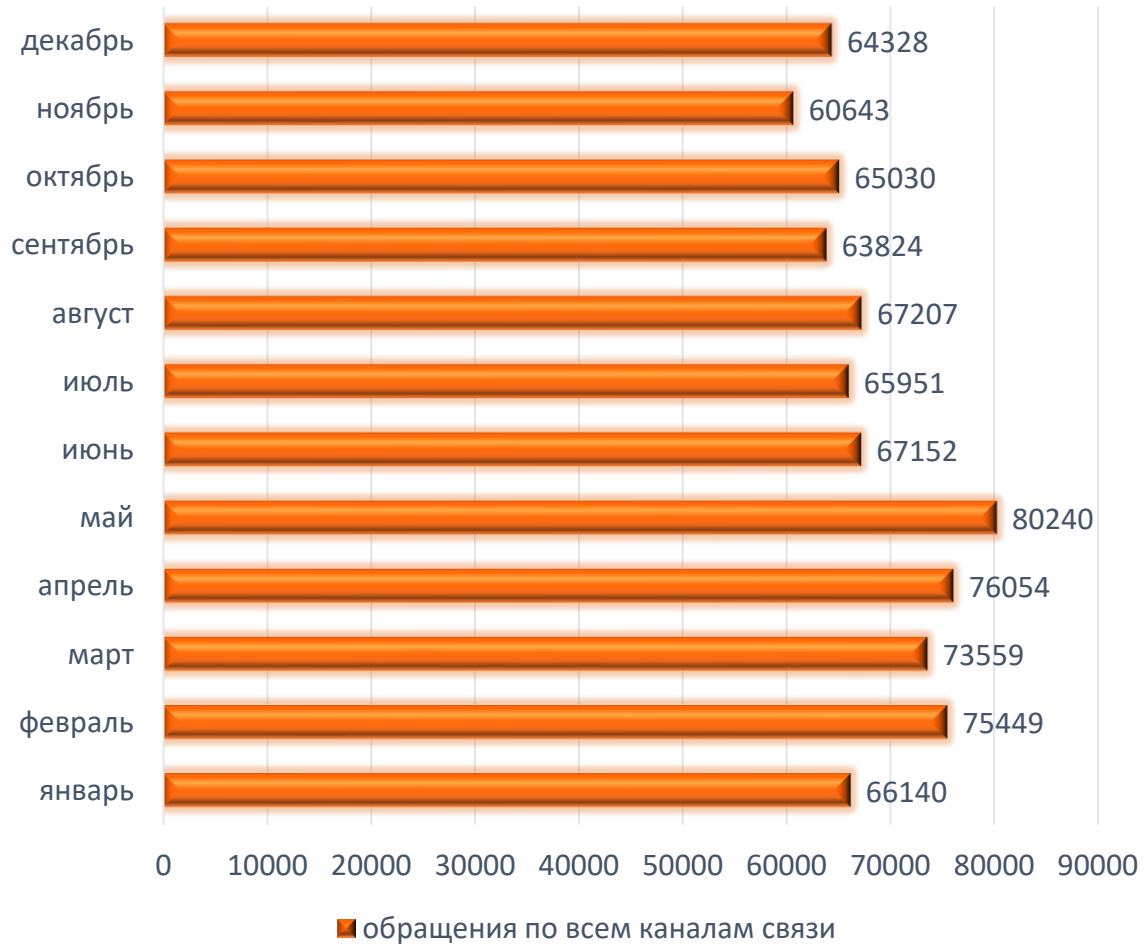


**ОМСКАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ**

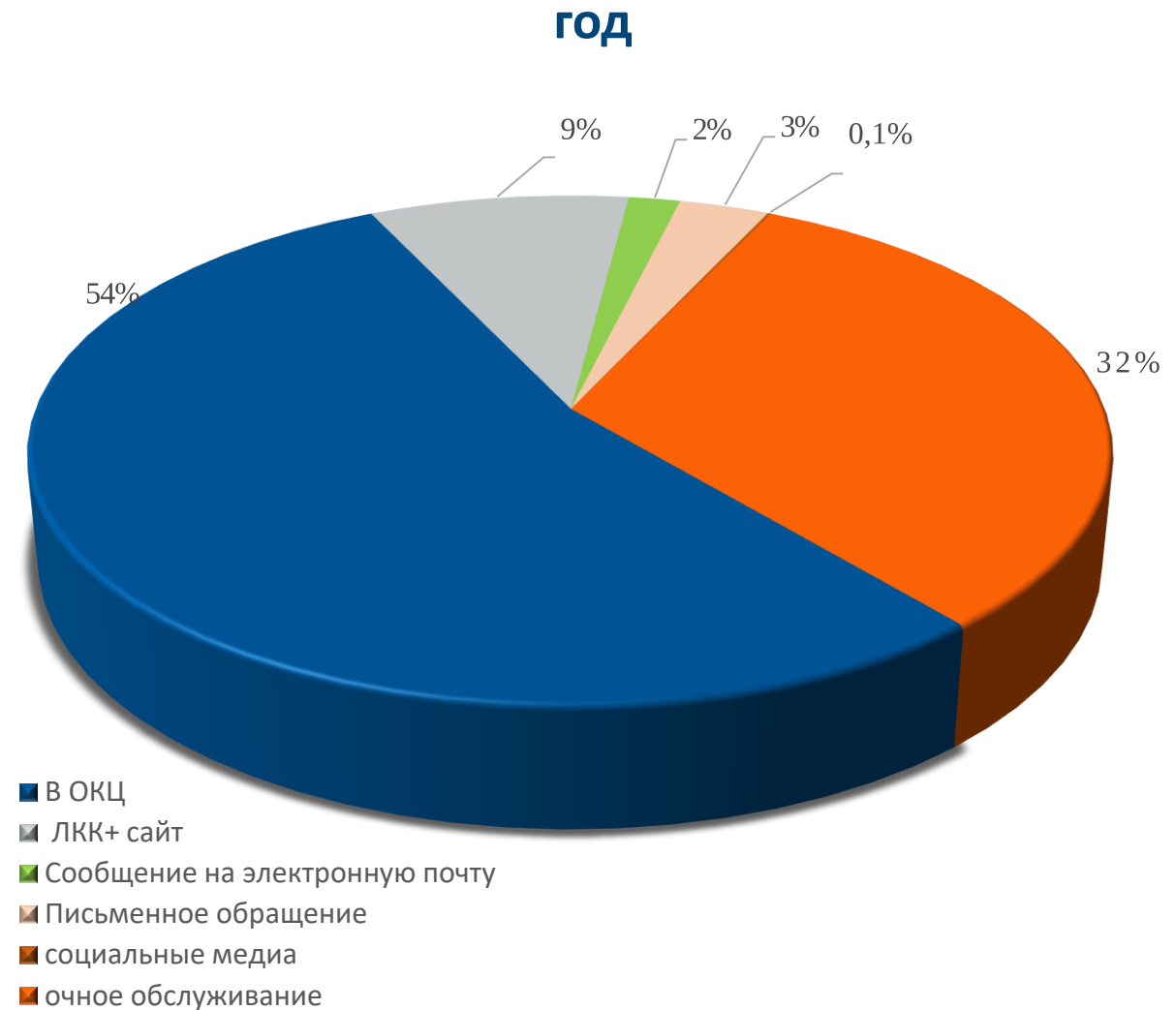
**ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ
ООО «ОЭК» за 2023 год**

СТАТИСТИКА ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ

Количество обращений в 2023 году

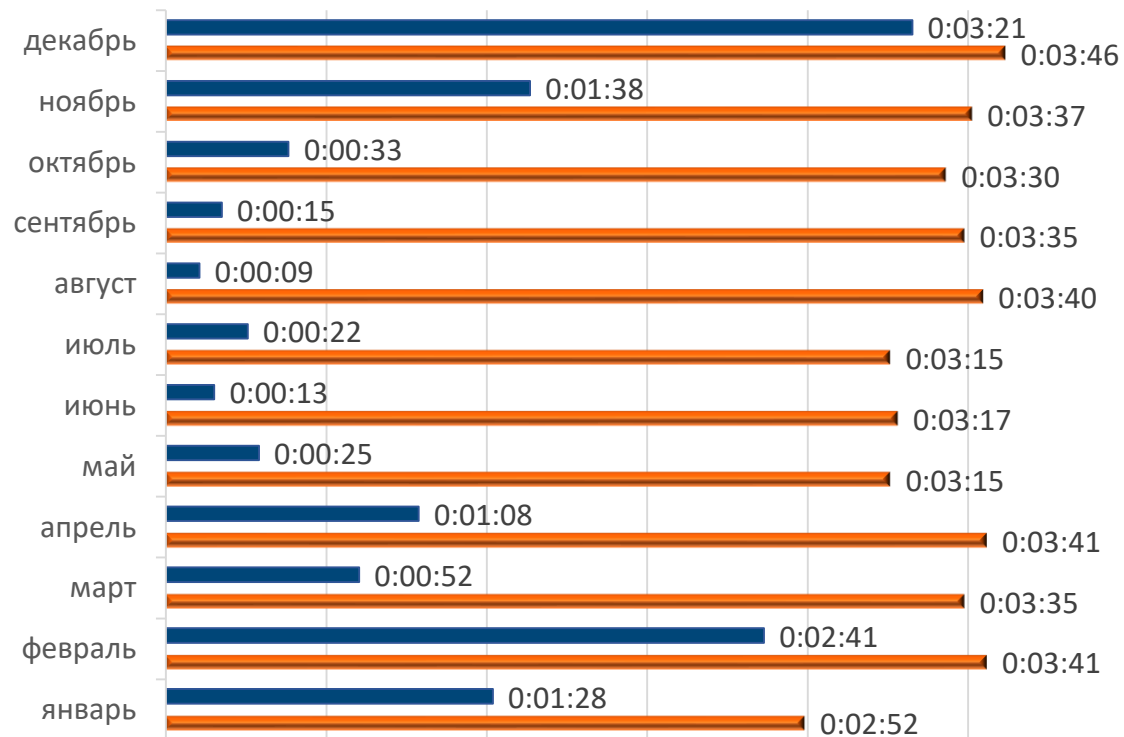


Обращения по каналам связи за 2023 год



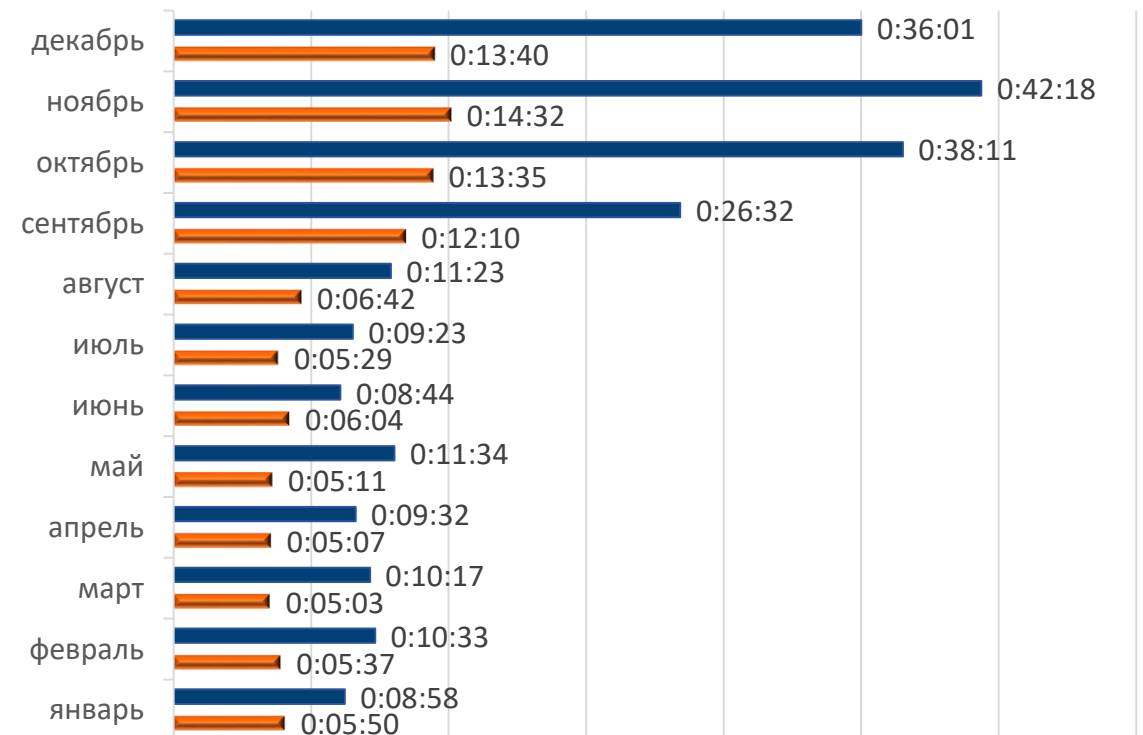
ВРЕМЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Заочное обслуживание в ОКЦ



■ Среднее время ожидания, в мин.
■ Среднее время обслуживания, в мин.

Очное обслуживание клиентов



■ Среднее время ожидания, в мин.
■ Среднее время обслуживания, в мин.

РЕЖИМ РАБОТЫ КАНАЛОВ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Наименование канала	Режим работы
Сайт ООО «ОЭК»	Круглосуточно
Личный кабинет клиента (ЛКК)	Круглосуточно (за исключением времени введенного ограничения для исключения сбоев в работе сервисов с 00:00 до 06:00)
Система голосового самообслуживания (IVR) и чат-бот («ВКонтакте», «2 ГИС»)	Круглосуточно
8 (3812) 79-00-10 – номер телефона объединенного контактного центра	В рабочие дни с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00, в субботу с 10-00 до 15-00 - работа операторов



**ОМСКАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ**

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**