



**ОМСКАЯ
ЭНЕРГОСБЫТОВАЯ
КОМПАНИЯ**

**ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ
ООО «ОЭК» за 2024 год**

Показатели качества обслуживания клиентов

Наименование показателя	Единицы измерения	2024 год	Динамика к 2023 году, %
Количество обращений в т.ч.:	тыс.шт.	900,44	9,1%
Жалобы (претензии) на действия компании	тыс.шт.	0,097	5,43%
Очное обслуживание	тыс.шт.	299,78	14,1%
Заочное обслуживание	тыс.шт.	600,56	6,69%
Среднее за календарный месяц время ожидания в очереди до начала заочного обслуживания	мин:сек	05:42	+04:03
Среднее за календарный месяц время ожидания в очереди до начала очного обслуживания	мин:сек	25:31	+06:54
Среднее за календарный месяц время заочного обслуживания	мин:сек	03:58	+00:30
Среднее за календарный месяц время очного обслуживания	мин:сек	14:09	+05:54

РЕЖИМ РАБОТЫ КАНАЛОВ ЗАОЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Наименование канала	Режим работы
Сайт ООО «ОЭК»	Круглосуточно (за исключением времени введенного ограничения для исключения сбоев в работе сервисов с 00:00 до 06:00)
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 сообщения в группе «ВКонтакте»	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!**
