

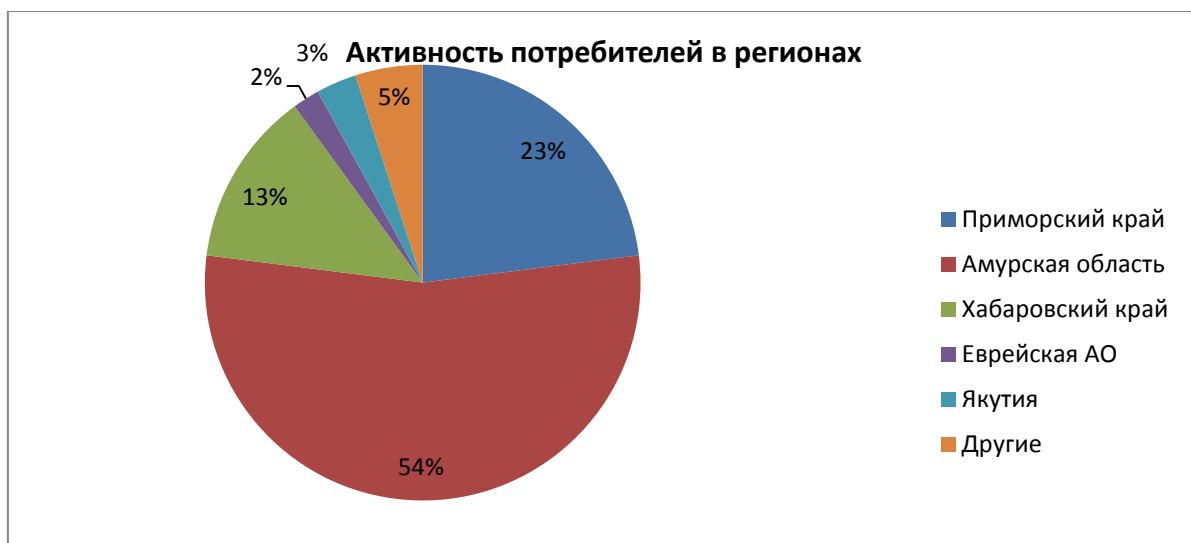
Отчет о работе контакт-центра в 2014 году.

В 2014 году контакт-центром принято и обработано:

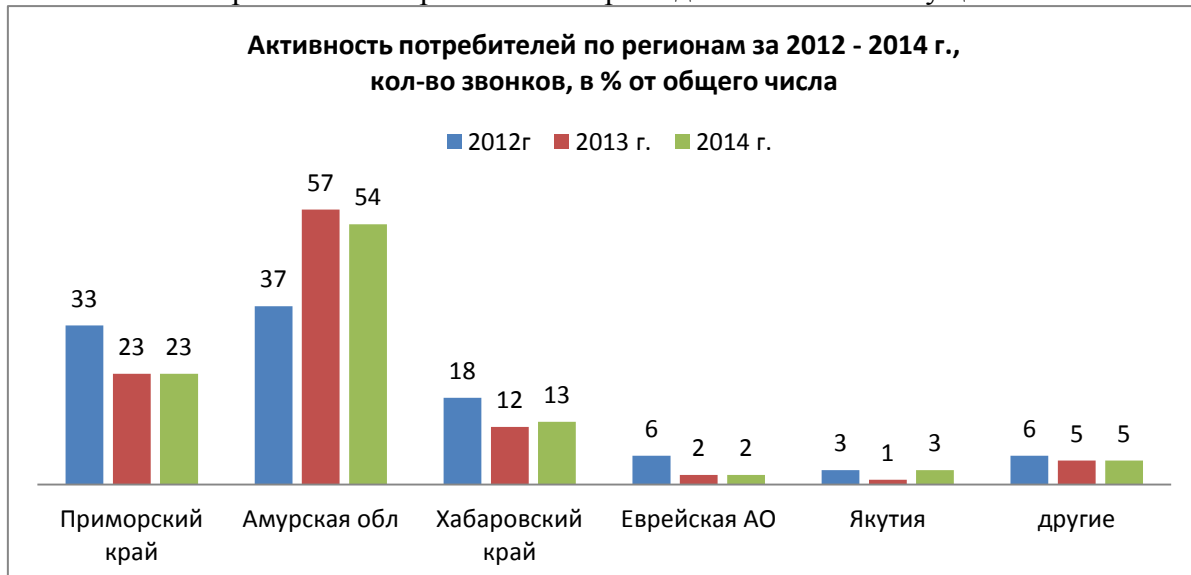
- 6534 телефонных звонков (на % больше, чем в 2013 г.)
- 123 обращения в интернет-приемную на сайте ОАО «ДРСК» (на % больше чем в прошлом году)
- По 220 обращениям, поступившим в контакт-центр (как по телефону горячей линии, так и через интернет-приемную) требовалось реагирование от филиалов, поэтому они были оформлены письменно и переданы на исполнение в соответствующие отделы и службы (на % меньше, чем в прошлом году)

В 2014 г. специалисты контакт-центра совместно с департаментом перспективного развития и технологического присоединения и с департаментом информационных технологий продолжили работу над процедурой оценки потребителями качества услуг по осуществлению техприсоединения к сетям ОАО «ДРСК». Была разработана и размещена на официальном сайте компании анкета по оценке качества услуг, на основании этой же анкеты операторы контакт-центра в декабре начали телефонный опрос потребителей, заключивших договоры ТП в 2013 и 2014 году.

Из 6534 звонков, поступивших в КЦ за год, наибольшее количество звонков –54 % от общего числа, были от жителей Амурской области, на втором месте Приморье (23%) и Хабаровский край (13 %).

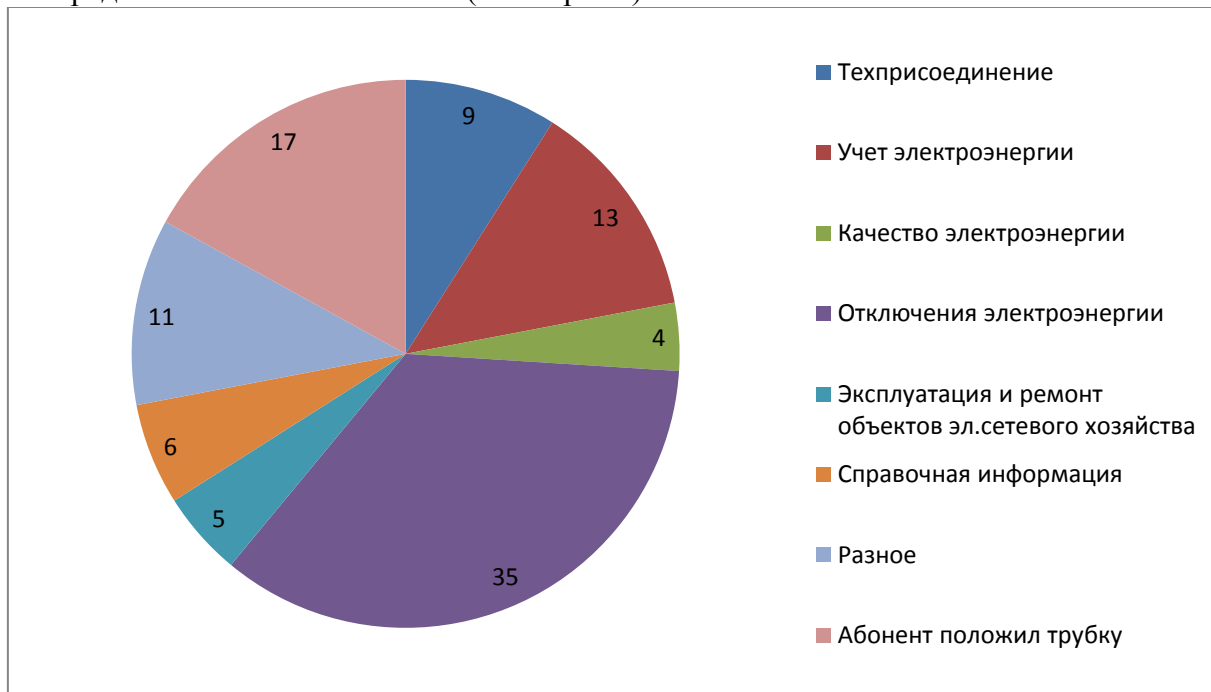


Активность потребителей по регионам за три года изменилась незначительно:



С января 2014 года в учете звонков была введена новая категория «Абонент положил трубку» для тех случаев, когда потребитель не получает ответа по каким-либо причинам (заняты все операторы, либо диспетчеры, абонент отбивается до того, как установлено соединение и т.п.) Эта категория позволяет дифференцировать «пустые обращения» от обращений на прочие темы (категория «Разное»).

Распределение звонков по темам (категориям):



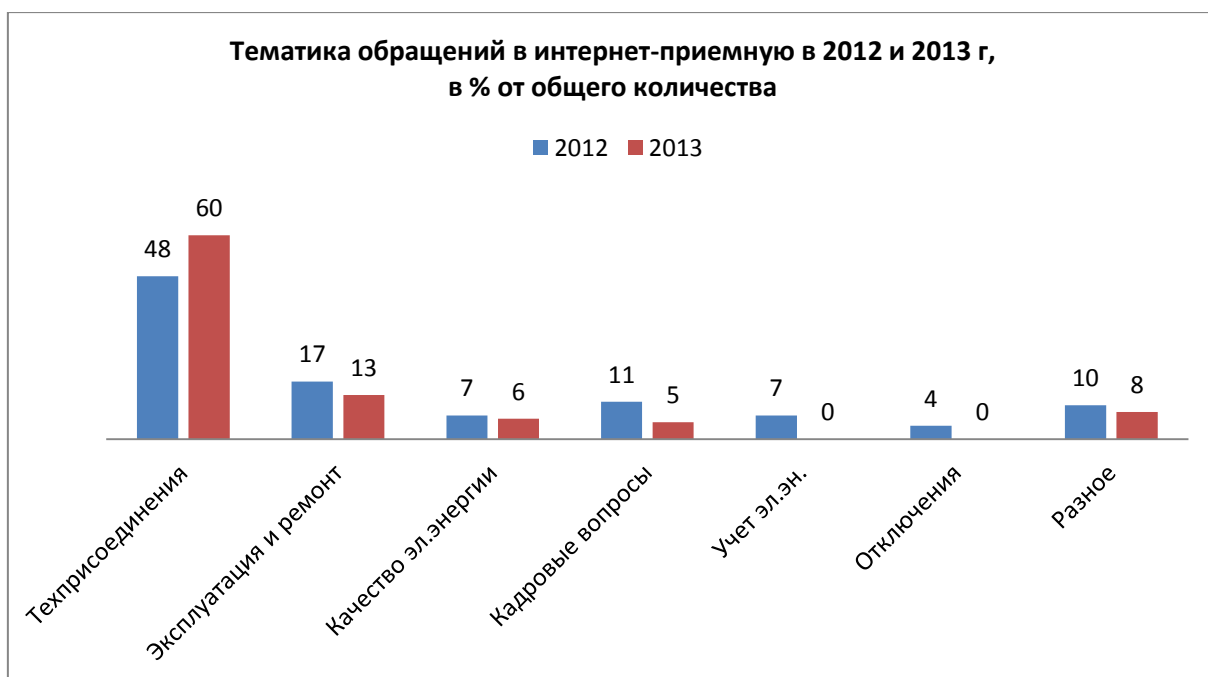
Категория «Разное» включает в себя обращения по вопросам хищения электроэнергии, тарифообразования, транспорта электроэнергии, благодарности, вопросы

по участию в конкурсных закупках и торгах, а так же вопросы, не относящиеся к компетенции компании.

Обращения в категории «Хищения» составляют менее 1% от общего количества звонков, в 2012 году их было 58, в 2013 – 48, в 2014 – 17. Каждое обращение по вопросам хищения оформляется электронным документом и передается на обработку в филиал.

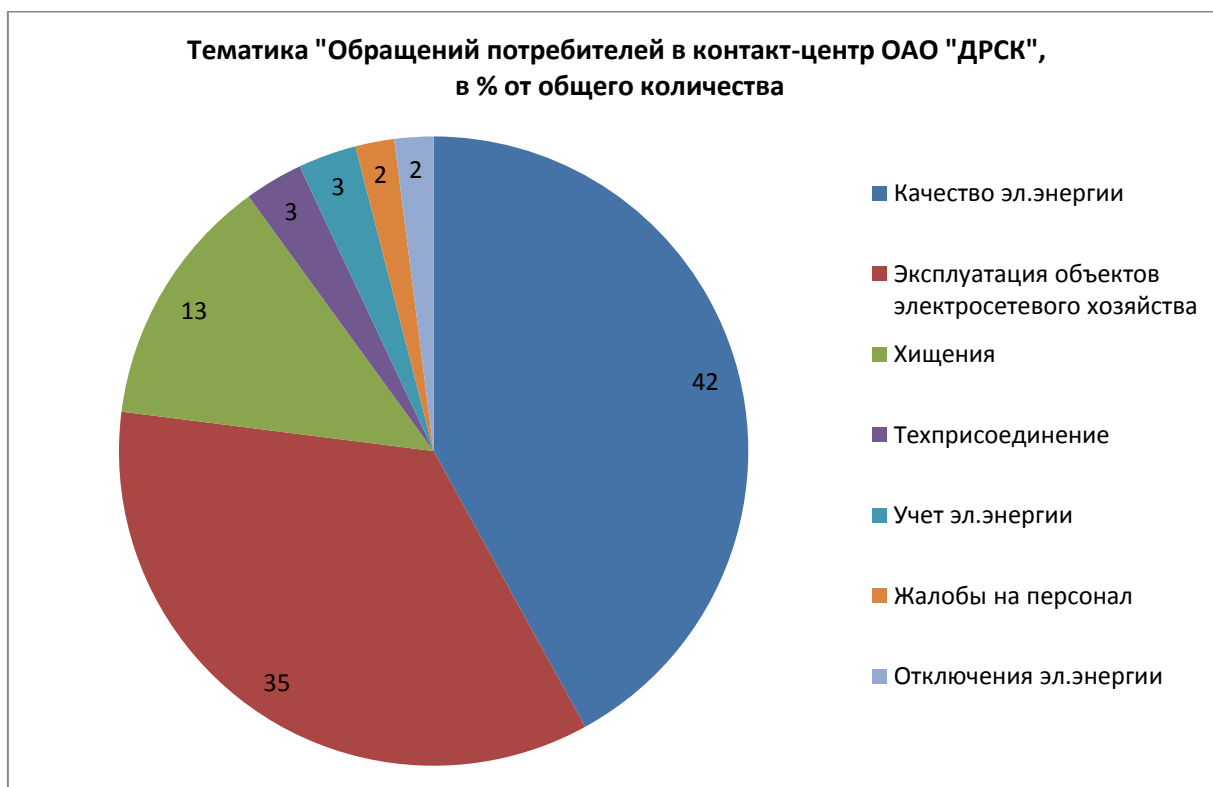
Обращения по теме «Хищения»

Обращений в интернет-приемную поступило 104 шт.:



Проведены конкретные мероприятия, приняты какие-либо меры по 215 обращениям:

- 184 отработаны в этом году, это 85,5% от общего количества
- 26 запланированы на 2014 год, (17 – АмЭС, 8- ПЭС, 1 - ХЭС)%;
- 5 запланированы на 2015 год, (2-АмЭС, 3- ПЭС) %



По вопросам хищения электроэнергии поступило 48 звонков, из них 16 звонков приняты диспетчерами и отработаны в филиалах самостоятельно, 4 звонка поступили из городов – Владивосток, Благовещенск, и абоненты переадресованы в горэлектросетисети. По 28 оформлены задания, по 9 информация подтвердилась.