



Пресс-релиз
03.06.2015

Call-центр филиала «Брянскэнергосбыт» подвел итоги работы за год

С начала работы филиала «Брянскэнергосбыт» ООО «ТЭК-Энерго» в качестве гарантирующего поставщика на территории Брянской области call-центр компании принял 17 398 звонков от потребителей.

Большинство вопросов от абонентов (48%) не связаны напрямую с энергоснабжением, но касаются сферы жилищно-коммунального хозяйства. 19% обращений, поступивших в единый справочный центр, связаны с перерасчетом платы за электроэнергию, 8,4% касаются установки, замены, опломбировки электросчетчиков, 7,3% - отключений электроэнергии, 2,1 % - услуг, указанных в квитанциях филиала «Брянскэнергосбыт»,

Менеджеры call-центра консультируют потребителей и отвечают на любые вопросы, касающиеся энергоснабжения. Многие из обращений переключаются на руководителей отделов для более полного предоставления информации абонентам. Благодаря единому справочному центру потребитель может получить квалифицированную помощь и решить свои вопросы дистанционно, что позволяет ему экономить время.

Call-центр работает ежедневно с 8.30 до 17.30. В ночное время и в выходные дни включается автоответчик, на котором можно оставить свой вопрос и контактные данные.

«Ни одно обращение потребителя не остается неотвеченным, мы обрабатываем каждый звонок, поступивший в рабочее и в нерабочее время, - говорит Алла Шуклова, руководитель проекта функционирования центров очного и заочного обслуживания клиентов. – Для общения с потребителем у нас нет перерыва на обед, абонент всегда на первом месте. Иногда нам звонят не только, чтобы задать вопрос или проконсультироваться, но и поблагодарить за предоставленную помощь».

В едином справочном центре работают две линии: для физических и юридических лиц, каждый потребитель может позвонить в call-центр филиала «Брянскэнергосбыт» по бесплатному номеру: **8-800-100-88-32**.