

Додаток 4

**до Мінімальних вимог до якості
обслуговування споживачів
електричної енергії кол-центрами**

**ІНФОРМАЦІЯ
щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центрами
у 4 кварталі 2020 року**

№ з/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника
1	2	3	4
I. Звернення, отримані по телефону на номери кол-центру			
1	Загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів)	одиниць	609 187
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	276 631
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	242 027
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	47,79
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	52,75
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	24,66
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	84,68
8	Середній час у черзі дзвінків	секунда	63,8
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	145,97
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	84,05
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	127,07
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	11 728
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	11 728
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	1