

Додаток 4

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

ІНФОРМАЦІЯ
щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центрами
у 3 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	614 216
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	256 519
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	331 563
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	69,23
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	73,69
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	9,25
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	77
8	Середній час у черзі дзвінків	секунда	70
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	93
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	86
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	115
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	8511,00
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	8511,00
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	1,00