

Додаток 4

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

ІНФОРМАЦІЯ
щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центрами
у 1 кварталі 2021 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	674 314
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	290 784
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	246 623
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	62
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	68
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	32,00
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	101
8	Середній час у черзі дзвінків	секунда	69
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	142
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	89
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	132
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	15 879
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	15 879
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	2