

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 2025 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	78 356
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	28 105
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	48 987
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	89,13
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	91,60
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	4,28
7	Загальний відсоток утрачених дзвінків*	%	4,29
8	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	72
9	Середній час у черзі дзвінків	секунда	38
10	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	379
11	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	179
12	Оцінка задоволеності споживачів*	одиниць	121
13	Кількість дзвінків, переведених на відокремлену лінію (дзвінків абонентів, які не змогли потрапити до ГМС кол-центру, у зв'язку з завантаженістю всіх наявних ліній)	%	84,32
14	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	37
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
15	Кількість електронних повідомлень	одиниць	4 280
16	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	4 280
17	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	0,1