

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 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	174 712
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	63 464
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	105 764
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	78%
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	92%
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	8%
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	137
8	Середній час у черзі дзвінків	секунда	17
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	38
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	140
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	6
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	5 132
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	5 132
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	1