

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	160 227
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	55 510
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	87 545
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	47%
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	52%
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	9%
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	76
8	Середній час у черзі дзвінків	секунда	103
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	186
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	174
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	6
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	3 623
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	3 623
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	1