

Додаток 4

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

ІНФОРМАЦІЯ
щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центрами
у 2 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	336 486
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	170 208
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	136 870
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	74
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	48
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	8,00
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	58
8	Середній час у черзі дзвінків	секунда	77
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	256
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	247
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	280
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	34 781
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	34 781
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	2