

Додаток 4

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

Інформація
щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центром
АТ "ДТЕК Дніпровські електромережі"
у 4 кварталі 2023 р.

№ 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	713 826
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	300 711
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	391 316
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	82,72
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	84,39
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	6,76
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	77
8	Середній час у черзі дзвінків	секунда	55
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	301
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	152
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	143
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	30 641
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	30 641
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	0,1