Додаток 4
до Мінімальних вимог до якості обслуговування
споживачів електричної енергії Call - центром

ІНФОРМАЦІЯ
щодо показників якості та кількості надання послуг Call – центром

№ з/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника
1	**2**	**3**	**4**
I.Звернення, отримані по телефону на номери Call – центру			
1	Загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів)	одиниць	34,537
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	17,014
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	10,418
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	75.76
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	80.87
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	10.46
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	96
8	Середній час у черзі дзвінків	секунда	168
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	121
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	86
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	81
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	556
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	185
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	1