

Додаток 4
до Мінімальних вимог до якості
обслуговування споживачів
електричної енергії кол-центрами

Інформація
щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центром
ПрАТ "ДТЕК Київські регіональні електромережі"
за III квартал 2023р.

	Показник	Одиниця виміру	Значення показника
1	2	3	4
1. Звернення, отримані по телефону на номери кол-центру			
1	Загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів)	одиниць	684 169
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	264 910
3	Кількість дзвінків, оброблених в ГМС	одиниць	411 027
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	78,09
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	82,19
6	Відсоток втрачених дзвінків	%	3,01
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	123
8	Середній час у черзі дзвінків	секунда	53
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	119
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	121
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	81
2. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	34 231
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь у продовж 30 днів	одиниць	34 231
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	дні	1