

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 2025 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	1 115 048
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	269 077
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	807 947
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	74,59
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	79,69
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	12,38
7	Загальний відсоток утрачених дзвінків*	%	21,04
8	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	120
9	Середній час у черзі дзвінків	секунда	99
10	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	759
11	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	204
12	Оцінка задоволеності споживачів*	одиниць	92
13	Кількість дзвінків, переведених на відокремлену лінію (дзвінків абонентів, які не змогли потрапити до ГМС кол-центру, у зв'язку з завантаженістю всіх наявних ліній)	%	87,32
14	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	33689
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
15	Кількість електронних повідомлень	одиниць	46 208
16	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	46 208
17	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	1