

Додаток 4

до Мінімальних вимог до
якості обслуговування
споживачів електричної енергії
кол-центрами
Постанова №373 от 12.06.2018

Інформація щодо показників якості надання послуг Кол-центром
ДТЕК Київські регіональні електромережі
у I кварталі 2024р.

№ 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	566 647
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	181 338
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	381 032
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	86,39%
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	90,18%
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	2,30%
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	77
8	Середній час у черзі дзвінків	секунда	24
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	182
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	139
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	84
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	28 209
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	28 209
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	1