

ІНФОРМАЦІЯ
щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центром
ТОВ «Херсонська обласна ЕК» у 2020 році.

№п/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показники
1	2	3	4
1. Звернення, отримані по телефону на номери кол-центру			
1.	Загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів)	одиниць	185342
2.	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	126191
3.	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	37635
4.	Рівень сервісу протягом 30 сек.	%	71,6
5.	Рівень сервісу протягом 60 сек.	%	19,23
6.	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	9
7.	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	17
8.	Середній час у черзі дзвінків	секунда	26,4
9.	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	40,2
10.	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	115,4
11.	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	6867
12.	Кількість електронних повідомлень	одиниць	6879
13.	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	6879
14.	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	1

Директор ТОВ «Херсонська обласна ЕК»



С.А.Макаренко

вик.Васильєва Н.І.
т.316163