

ІНФОРМАЦІЯ  
щодо показників якості та кількості надання послуг кол центром  
ТОВ «Херсонська обласна ЕК»  
ІІ кв. 2021 р.

| №п/п  | 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        | 96832              |
| 2.  | Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор                              | одиниць        | 31300              |
| 3.  | Кількість дзвінків, оброблених у ГМС  | одиниць        | 50802              |
| 4.  | Рівень сервісу протягом 30 сек.   | %              | 75,7%              |
| 5.  | Рівень сервісу протягом 60 сек.   | %              | 90,1%              |
| 6.  | Відсоток втрачених у черзі дзвінків   | %              | 9,9                |
| 7.  | Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора                           | секунда        | 4,68               |
| 8.  | Середній час у черзі дзвінків   | секунда        | 42,57              |
| 9.  | Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора | секунда        | 62,18              |
| 10.   | Середній час обробки дзвінка оператором   | секунда        | 80,12              |
| 11.   | Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором                           | одиниць        | 9711               |
| 12.   | Кількість електронних повідомлень   | одиниць        | 1363               |
| 13.   | Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів | одиниць        | 1363               |
| 14.   | Середній час надання відповіді на електронні повідомлення                         | днів           | 1                  |

Директор ТОВ «Херсонська обласна ЕК»

С.А.Макаренко

вик. Васильєва Н.І.  
т.316336

