

ІНФОРМАЦІЯ

щодо показників якості та кількості надання послуг кол-центром
АТ «Вінницяобленерго» за перший квартал 2021 року

	Показник	Одиниця виміру	Значення показника
1	2	3	4
Звернення, отримані по телефону на номери кол-центру			
1	Загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів)	одиниць	986605
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	150770
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	823744
4	Рівень сервісу протягом 30 с	%	76
5	Рівень сервісу протягом 60 с	%	87
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	7
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	43
8	Середній час у черзі	секунда	16
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді	секунда	51
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	81
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором (за зміну)	одиниць	183
Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	3319
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	3319
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	2