Інформація
щодо показників якості надання послуг
кол-центром ТОВ "Кіровоградська обласна енергопостачальна компанія"
за період з 01.01.2019 по 31.12.2019

№ п/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника
1. Звернення, отримані кол-центром по телефону на номери кол-центру			
1	Загальна кількість вхідних дзвінків (виклики від абонентів)	одиниць	460149
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	338156
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	32828
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд (очікування у черзі дзвінків)	%	75,9
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд (очікування у черзі дзвінків)	%	84,9
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	31
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунд	139
8	Середній час у черзі дзвінків	секунд	103
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунд	78
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунд	193
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	161
2. Звірнення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	383
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	383
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	3