Додаток 4
до Мінімальних вимог до якості обслуговування
споживачів електричної енергії Call - центром

ІНФОРМАЦІЯ
щодо показників якості та кількості надання послуг Call – центром
ТОВ "ЧОЕК" за 4 квартал 2025 року

№ з/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника
1	2	3	4
I.Звернення, отримані по телефону на номери Call – центру			
1	Загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів)	одиниць	45,585
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	20,517
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	23,790
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	80.09
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	87.66
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	5.19
7	Загальний відсоток утрачених дзвінків*	%	5.45
8	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	83
9	Середній час у черзі дзвінків	секунда	24
10	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	74
11	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	99
12	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	84
13	Оцінка задоволеності споживачів*	%	83.62
14	Кількість дзвінків, переведених на відокремлену лінію (дзвінків абонентів, які не змогли потрапити до ГМС кол-центру, у зв’язку з завантаженістю всіх наявних ліній)	одиниць	59
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
15	Кількість електронних повідомлень	одиниць	1468
16	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	489
17	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	1