

**Інформація
щодо показників якості та кількості надання послуг
кол-центром за 4 квартал 2020 року**

№ з/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	55433
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	29180
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	6243
4	Рівень сервісу протягом 30 с	%	89,53
5	Рівень сервісу протягом 60 с	%	94,65
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	2,98
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	95,55
8	Середній час у черзі дзвінків	секунда	20,63
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	108,07
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	104,08
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	119
2. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	98
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	98
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	2

Генеральний директор

Фінансовий директор



С.Є. Лелюк

В.В. Булат