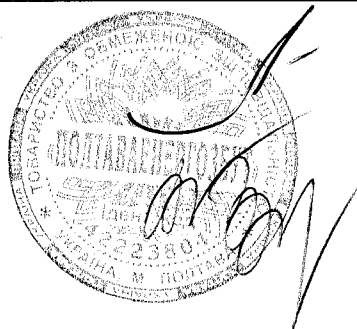


**Інформація  
щодо показників якості та кількості надання послуг  
кол-центром за 3 квартал 2021 року**

№ з/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника
1	2	3	4
<b>1.Звернення, отримані по телефону на номери кол-центру</b>			
1	Загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів)	одиниць	56102
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	28766
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	7009
4	Рівень сервісу протягом 30 с	%	73,76
5	Рівень сервісу протягом 60 с	%	81,75
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	6,23
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	104,38
8	Середній час у черзі дзвінків	секунда	29,68
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	97,96
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	101,81
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	155
<b>2. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації</b>			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	73
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	73
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	2

Генеральний директор

Фінансовий директор



Станіслав ЛЕЛЮК

Вікторія БУЛАТ