

**Інформація
щодо показників якості та кількості надання послуг
кол-центром за 2021 рік**

№ 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	247536
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	117919
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	36764
4	Рівень сервісу протягом 30 с	%	70,26
5	Рівень сервісу протягом 60 с	%	78,57
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	10,25
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	106,71
8	Середній час у черзі дзвінків	секунда	29,64
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	74,3
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	102,54
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	165
2. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	419
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	419
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	2

Генеральний директор

Фінансовий директор



Станіслав ЛЕЛЮК

Вікторія БУЛАТ

Підг.: Колл-центр, Марія КОРОБЧЕНКО