

**Інформація**  
**щодо показників якості та кількості надання послуг**  
**кол-центром за IV квартал 2022 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	57651
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	18248
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	9306
4	Рівень сервісу протягом 30 с *	%	64,48
5	Рівень сервісу протягом 60 с *	%	71,42
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків *	%	20,80
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	101,85
8	Середній час у черзі дзвінків	секунда	37,61
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	93,64
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	110,71
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	85
<b>2. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації</b>			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	283
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	283
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	2

\* Вказується з двома числами після коми

Генеральний директор

Фінансовий директор



Станіслав ЛЕЛЮК

Вікторія БУЛАТ