Інформація
щодо показників якості та кількості надання послуг
кол-центром за II квартал 2025 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	36119
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	15690
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	9271
4	Рівень сервісу протягом 30 с *	%	85,36
5	Рівень сервісу протягом 60 с *	%	89,58
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків *	%	4,24
7	Загальний відсоток втрачених дзвінків *	%	6,48
8	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	97,41
9	Середній час у черзі дзвінків	секунда	15,54
10	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	38,70
11	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	116,98
12	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	74
13	Оцінка задоволеності споживачів *	%	88,97
14	Кількість дзвінків, переведених на відокремлену лінію (дзвінків абонентів, які не змогли потрапити до ГМС кол-центру, у зв'язку з завантаженістю усіх наявних ліній)	одиниць	394
2. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
15	Кількість електронних повідомлень	одиниць	193
16	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	193
17	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	2

* Вказується з двома числами після коми

Генеральний директор Дмитро БАКЛАНОВ

Фінансовий директор Віталій СУГЕЙКО

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ ПОЛТАВАЕНЕРГОЗБУТ Ідент. код 42223804 УКРАЇНА, М. ПОЛТАВА