

**Інформація**  
**щодо показників якості та кількості надання послуг**  
**кол-центром ТОВ "ПОЛТАВАЕНЕРГОЗБУТ" за I квартал 2026 року**

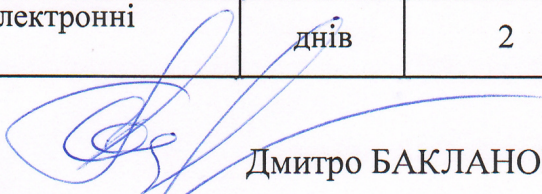
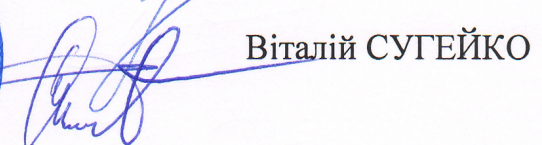
№ з/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника
1	2	3	4
<b>I.Звернення, отримані по телефону на номери кол-центру</b>			
1	Загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів)	одиниць	40179
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	18930
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	5002
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд *	%	82,95
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд *	%	89,60
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків *	%	2,55
7	Загальний відсоток утрачених дзвінків *	%	3,46
8	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	105,79
9	Середній час у черзі дзвінків	секунда	18,19
10	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	32,30
11	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	115,64
12	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	83
13	Оцінка задоволеності споживачів *	%	96,99
14	Кількість дзвінків, переведених на відокремлену лінію (дзвінків абонентів, які не змогли потрапити до ГМС кол-центру, у зв'язку з завантаженістю всіх наявних ліній)	одиниць	182
<b>II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації</b>			
15	Кількість електронних повідомлень	одиниць	259
16	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	259
17	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	2

\* Вказується з двома числами після коми

Генеральний директор

Фінансовий директор



  
 Дмитро БАКЛАНОВ  
  
 Віталій СУГЕЙКО