

Інформація щодо показників якості надання послуг Кол-центром  
ДТЕК Київські регіональні електромережі  
у III кварталі 2024р.

№ з/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника
1	2	3	4
I. Звернення, отримані по телефону на номери кол-центру			
1	Загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів)	одиниць	949 958
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	240 873
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	702 103
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд	%	84,71%
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд	%	88,77%
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	2,82%
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунда	108
8	Середній час у черзі дзвінків	секунда	28
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунда	89
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунда	177
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	81
II. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	33 980
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	33 980
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	1