

Інформація
щодо показників якості надання послуг
кол-центром ТОВ "КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕК"
за період з 01.10.2020 по 31.12.2020

№ п/п	Показник	Одиниця виміру	Значення показника
1. Звернення, отримані кол-центром по телефону на номери кол-центру			
1	Загальна кількість вхідних дзвінків (виклики від абонентів)	одиниць	56899
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	40550
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	15197
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд (очікування у черзі дзвінків)	%	79,34
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд (очікування у черзі дзвінків)	%	83,3
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	9,7
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунд	98
8	Середній час у черзі дзвінків	секунд	96
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунд	157
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунд	85
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	185
2. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	422
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	422
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	3

ІНФОРМАЦІЯ
щодо кількості прийнятих звернень кол-центром
ТОВ"КІРОВОГРАДСЬКА ОБЛАСНА ЕК"
за тематикою з 01.10.2020 по 31.12.2020

Код теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних повідомлень
1	2	3	4	5	6
T 1	Облік			5 591	
T 2	Договір на постачання електричної енергії	Укладання договору	T 2.1	62	0
		Зміна договору	T2.2	6	0
		Неповна інформація у	T2.3	0	0
		Розірвання договору	T2.4	0	0
		Комерційні умови оплати	T2.5	0	
		Строки підписання договору після подання заяви	T 2.6	0	
		Інше	T 2.7	0	0
T 3	Відключення за несплату рахунків			16	
T 4	Виставлення рахунків	Неправильно виставлений рахунок	T 4.1	13	0
		Незрозумілий рахунок	T 4.2	17	0
		Заборгованість за рахунком	T 4.3	30 761	422
		Інше	T4.4	1 325	0
T 5	Ціна	Зміна ціни		127	
		Неправильна ціна		0	
		Прозорість ціни (незрозумілість або		0	
		Інше		33	0
T 6	Зміна постачальника			0	
T 7	Відшкодування/компенсація	Відшкодування завданих		0	
		Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг		0	
T 8	Неконкурентна поведінка			0	
T 9	Пільги, субсидії			133	
T 10	Інформація про крадіжки електроенергії			0	0
T 11	Скарги на працівників компанії			0	0
T 12	Додаткові послуги споживачеві			87	0
T 13	Надання іншої довідкової інформації			424	0
T 14	Питання розподілу електричної енергії, які не			615	
T 15	Звернення, які не стосуються питань			35	
T 16	Перервані дзвінки з технічних причин			1 305	
Всього				40 550	422