

Інформація
щодо показників якості надання послуг
кол-центром ТОВ "Кіровоградська обласна енергопостачальна компанія"
за період з 01.07.2020 по 30.09.2020

№ 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	188577
2	Кількість вхідних дзвінків, на які відповів оператор	одиниць	158654
3	Кількість дзвінків, оброблених у ГМС	одиниць	41580
4	Рівень сервісу протягом 30 секунд (очікування у черзі дзвінків)	%	80,71
5	Рівень сервісу протягом 60 секунд (очікування у черзі дзвінків)	%	84,69
6	Відсоток втрачених у черзі дзвінків	%	6,18
7	Середній час від початку дзвінка до відповіді оператора	секунд	96,67
8	Середній час у черзі дзвінків	секунд	91,67
9	Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді оператора	секунд	93
10	Середній час обробки дзвінка оператором	секунд	85
11	Середня кількість дзвінків, оброблених одним оператором	одиниць	212
2. Звернення, отримані через інші засоби телекомунікації			
12	Кількість електронних повідомлень	одиниць	6421
13	Кількість електронних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів	одиниць	6421
14	Середній час надання відповіді на електронні повідомлення	днів	3

ІНФОРМАЦІЯ
щодо кількості прийнятих звернень кол-центром
ТОВ «Кіровоградська обласна енергопостачальна компанія»
за тематикою з 01.07.2020 по 30.09.2020

Код теми	Тема	Підтема	Код підтеми	Кількість дзвінків	Кількість електронних повідомлень
1	2	3	4	5	6
T 1	Облік			10 157	
T 2	Договір на постачання електричної енергії	Укладання договору	T 2.1	88	0
		Зміна договору	T2.2	5	0
		Неповна інформація у договорі	T2.3	0	0
		Розірвання договору	T2.4	1	0
		Комерційні умови оплати	T2.5	0	
		Строки підписання договору після подання заяви	T 2.6	0	
		Інше	T 2.7	9	0
T 3	Відключення за несплату рахунків			237	
T 4	Виставлення рахунків	Неправильно виставлений рахунок	T 4.1	27	0
		Незрозумілий рахунок	T 4.2	63	0
		Заборгованість за рахунком	T 4.3	113 398	6 421
		Інше	T 4.4	1 271	0
T 5	Ціна	Зміна ціни		134	
		Неправильна ціна		0	
		Прозорість ціни (незрозумілість або складність визначення ціни)		0	
		Інше		27	0
T 6	Зміна постачальника			2	
T 7	Відшкодування/компенсація	Відшкодування завданих збитків		0	
		Компенсація за недотримання гарантованих стандартів якості послуг		0	
T 8	Неконкурентна поведінка			0	
T 9	Пільги, субсидії			219	
T 10	Інформація про крадіжки електроенергії			0	0
T 11	Скарги на працівників компанії			1	0
T 12	Додаткові послуги споживачеві			749	0
T 13	Надання іншої довідкової інформації			519	0
T 14	Питання розподілу електричної енергії, які не			432	
T 15	Звернення, які не стосуються питань			82	
T 16	Перервані дзвінки з технічних причин			2 318	
Всього				129 739	6 421