

Ποιότητα στις Επικοινωνίες & ο Ρόλος των Εμπλεκομένων Μερών

**Υπό του
Δρ. Γεωργίου Ι. Αναστασόπουλου
Γ. Γ. Επικοινωνιών**

**ΗΜΕΡΙΔΑ ΕΕΤΤ
"Ποιότητα Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών και Προστασία Καταναλωτών"**

ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2007

Τι είναι Ποιότητα ?

«...η Ποιότητα ορίζεται από τον πελάτη. Οι πελάτες επιθυμούν προϊόντα και υπηρεσίες που καθ' όλη την χρήσιμη ζωή τους, ικανοποιούν τις απαιτήσεις τους σε ένα κόστος που αντιπροσωπεύει την αξία τους»

Henry Ford

«Συμμόρφωση με προδιαγραφές»

Phil Crosby

«Καταλληλότητα προς χρήση»

Joseph Juran

Τι είναι Ποιότητα ?

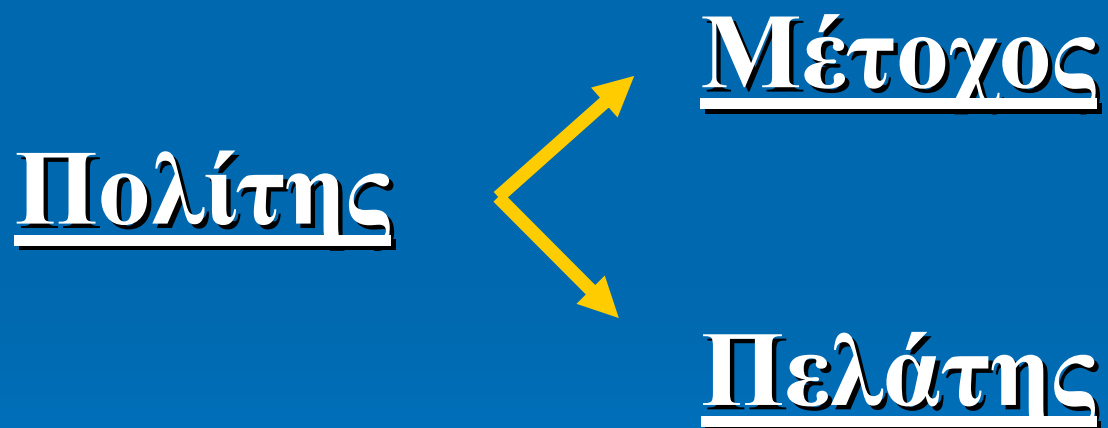
« Βαθμός στον οποίο ένα σύνολο εγγενών **χαρακτηριστικών** πληροί **απαιτήσεις** »

ISO 9000:2000

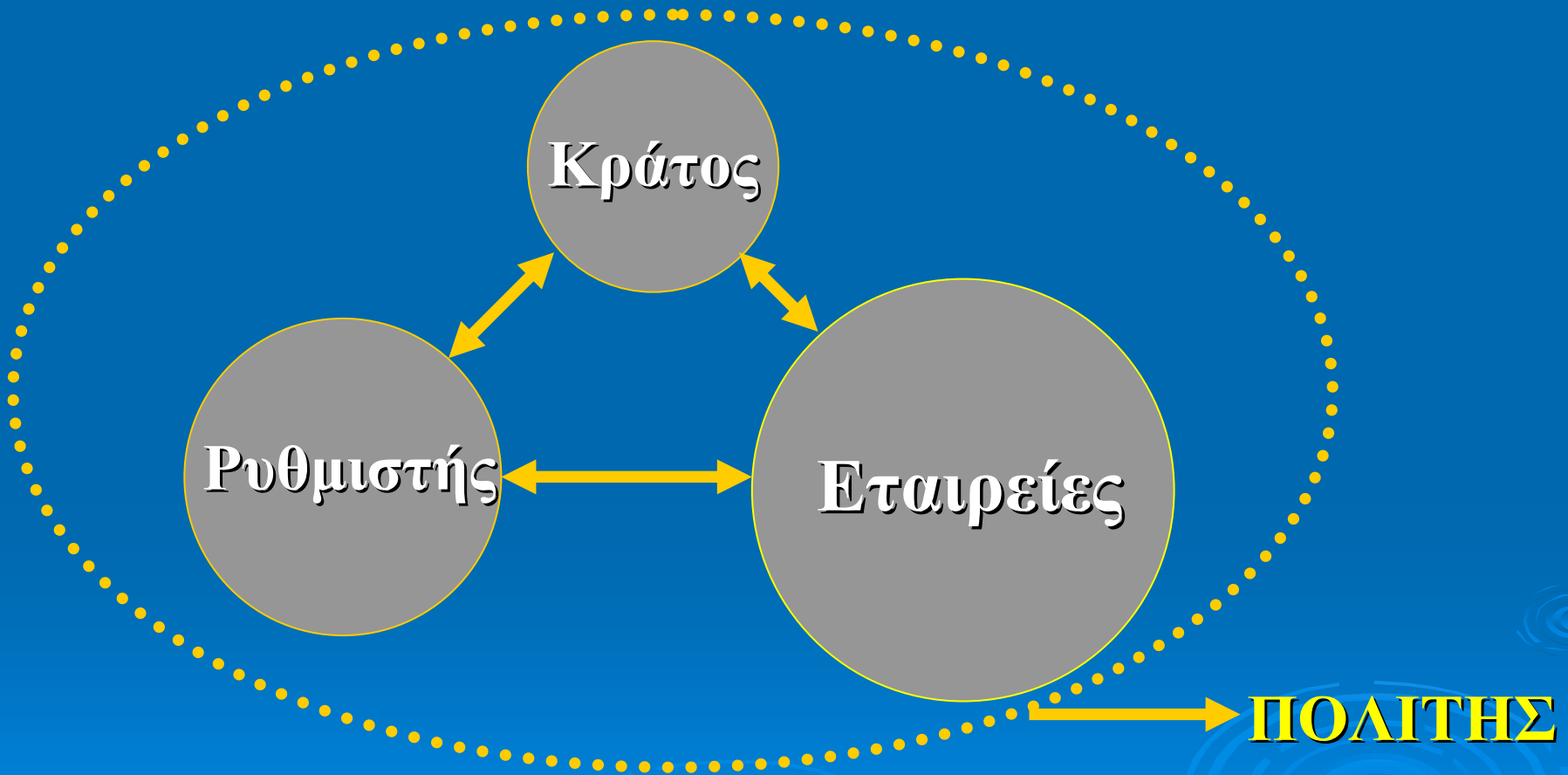
Ποιοτικά χαρακτηριστικά επικοινωνιών

- **Τεχνικά χαρακτηριστικά** (ταχύτητα, προδιαγραφές κλπ)
- **Διαθεσιμότητα**
- **Τεχνική υποστήριξη** (service, customer support κλπ)
- **Ασφάλεια δεδομένων**
- **Business & services continuity**
- **Νέες Τεχνολογίες** (ικανοποίηση μελλοντικών αναγκών)

Ποιός είναι ο Πελάτης ?



Εμπλεκόμενα μέρη



Ποιός είναι ο ρόλος του Κράτους ?

- ✓ Χάραξη Στρατηγικής - Πολιτική
- ✓ Θέση Κανόνων - Νομοθεσία



- Διασφάλιση Συνταγματικής Κατοχύρωσης
- Ισονομία
- Ανάπτυξη
- Κοινωνική Δικαιοσύνη

"The role of government is to determine, arbitrate and enforce the rules of the game"

MILTON FRIEDMAN – CAPITALISM AND FREEDOM

Ποιός είναι ο ρόλος του Ρυθμιστή ?

- ✓ Έλεγχος Τήρησης Νομοθεσίας
- ✓ Διασφάλιση Ισονομίας

Μέσω ενός πλαισίου που χαρακτηρίζεται από:

- Αντικειμενικότητα
- Δικαιοσύνη
- Ανεξαρτησία

ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ ≠ ΑΥΘΑΙΡΕΣΙΑ

Συμπεράσματα

- ✓ Κράτος
 - ✓ Ρυθμιστής
 - ✓ Εταιρείες
- } από τον Πολίτη
για τον Πολίτη

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ⇒ Κράτος
Ρυθμιστής
Εταιρείες

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ⇒ ΠΟΛΙΤΗ

Συζήτηση