

# Ποιότητα Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών & Προστασία Καταναλωτών

*Συνέδριο ΕΕΤΤ, 11 Δεκεμβρίου 2007*



... the killer application of the future will be

## **Organizational Excellence**

Do not look further, since this will differentiate the best from the mediocre and the marginal ...

## Our Vision



**“Improve people’s lives through advanced and reliable communication solutions and become the largest alternative operator in Greece”**


*What does this mean:*

“Improve people’s lives”: Make people’s lives more enjoyable and time efficient; assist businesses be more productive; give people access to knowledge and to new ways of communication

“Advanced”: Use state of the art technologies to offer customers innovative and user-friendly solutions

“Reliable”: Commitment to deliver as promised

“Communication solutions”: Telecom and entertainment solutions that cover customers’ end-to-end needs



Να οδηγήσει τις εξελίξεις μακροπρόθεσμα και να γίνει ο μεγαλύτερος εναλλακτικός φορέας τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα

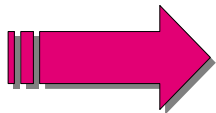
# Τον τελευταίο χρόνο ...

1. Εξαγορά της εταιρίας Αττικές Τηλεπικοινωνίες
2. Ανάληψη της υλοποίησης τριών (από σύνολο επτά) υποέργων του μεγάλου έργου της ΚτΠ για την ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών στην ελληνική περιφέρεια
3. Εμπορική συνεργασία με τη Vodafone
4. Επενδύσεις σε δίκτυακές υποδομές σε όλη την Ελλάδα
  - Οπτικές Ίνες, Cisco DWDM, Cisco IP, Intracom DSLAM, Ericsson Voice Switch, Microsoft/Alcatel IPTV κλπ
5. Επενδύσεις σε συστήματα επιχειρησιακής διαχείρισης
  - Genesys CTI, Oracle/Siebel CRM, IBM BPM, Metratch Billing, CA Performance Management, EMC2 Fault Management κλπ
6. Οργανωτική αναδιάρθρωση με στόχο την αριστοποίηση του οργανισμού (Organizational Excellence)

## Our Values



1. The Customer is our Top Priority
2. Our People Matter
3. We are Results Oriented
4. Our Employees have Ownership of their Roles
5. We have the Passion to Win
6. We are Cost Sensitive



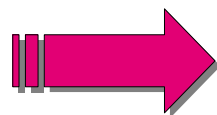
No 1

Ο Πελάτης είναι η πρώτη μας προτεραιότητα

Περίοδος προσαρμογής ανθρώπων, συστημάτων και διαδικασιών στους κανονισμούς της ΕΕΤΤ



Προβλήματα ΟΤΕ




Προβλήματα Παρόχων

# Προβλήματα 1(2)

- Ποιότητα αστικού δικτύου χαλκού
- Χρήση των αστικών δικτύων χαλκού για υπηρεσίες πέραν του DSL (ISDN, PCM, Hellascom, αφόρτιστες κλπ), που δημιουργούν πλήθος θορύβων
- Αδυναμία κατασκευής βρόχων εντός των χρονοδιαγραμμάτων που προβλέπονται στο ισχύον κανονιστικό πλαίσιο
- Αδυναμία συντονισμού των συστημάτων ΟΤΕ με αποτέλεσμα την καθυστερημένη και ελλιπή ενημέρωση των παρόχων σχετικά με τα στάδια ενεργοποίησης ή τους λόγους πιθανής απόρριψης των αιτημάτων, με συνέπεια την μη ορθή ενημέρωση του καταναλωτή
- Ανεπαρκής μηχανισμός βλαβοληψίας
- Αργοπορία στην παράδοση υποδομών συνεγκατάστασης και διασύνδεσης

- Νέα δίκτυα και συστήματα, συνεχώς επεκτεινόμενα
- Επιβράδυνση επεκτάσεων δικτύων και συστημάτων, λόγω κωλυμάτων από φορείς (Δήμους, Υπηρεσίες Δημοσίου κλπ)
- Συνεχής προσαρμογή ανθρώπων και επιχειρησιακών συστημάτων, με στόχο την αυτόματη / ταχεία υλοποίηση των διαδικασιών που ορίζονται από την ΕΤΤΤ
- Νέοι εταιρικοί οργανισμοί που αναπτύσσονται και μετεξελίσσονται
- Πιεστικό ανταγωνιστικό περιβάλλον
- Νέες τεχνολογίες με «παιδικές ασθένειες»
- Δυσκολία χρήσης των νέων υπηρεσιών από μέρος των πελατών

3.500 πελάτες της hol περιμένουν σήμερα την καθυστερημένη υλοποίηση των αιτήσεών τους για μεταφορά στο ιδιόκτητο δίκτυο.

- 
- Δυσανεστημένος πελάτης
  - Εκτεθειμένος πάροχος
  - Οι επενδύσεις σε υποδομές & ανθρώπινο δυναμικό (Call Centers) δεν προσφέρουν αντίστοιχη εξυπηρέτηση στον πελάτη
  - Συνέπειες από τη Ρυθμιστική Αρχή

# Τι πρέπει να κάνουμε όλοι μαζί

---

Δημιουργία κοινών ομάδων (ΕΕΤΤ, Πάροχοι & ΟΤΕ) που θα καθορίζουν τις βελτιώσεις που πρέπει να υλοποιούνται στα συστήματα και τις διαδικασίες καθώς και τις προτεραιότητες υλοποίησης αυτών με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πελάτη.

# Τι κάνουμε σαν hol?

---

- Παροχή συνεχούς (24\*365) τηλεφωνικής τεχνικής υποστήριξης
- Παροχή δωρεάν αριθμού κλήσης από σταθερά δίκτυα (80040013844) για τηλεφωνική τεχνική υποστήριξη
- Επίλυση τεχνικών προβλημάτων με δωρεάν επίσκεψη συνεργείων στο χώρο του πελάτη
- Επενδύσεις σε νέες εγκαταστάσεις που μας δίνουν τη δυνατότητα για περισσότερο τεχνικό προσωπικό, ιδιαίτερα στην τηλεφωνική τεχνική υποστήριξη
- Συνεχής βελτίωση στα συστήματα επίβλεψης δικτύου & υπηρεσιών και επιχειρησιακής υποστήριξης (CRM, CTI κλπ)

# Και πρωτίστως!

Συνεχής προσπάθεια για την εγκαθίδρυση της  
1<sup>ης</sup> Αξίας της εταιρίας μας

**Ο Πελάτης είναι η πρώτη μας  
προτεραιότητα**

σε όλα τα επίπεδα και όλους τους εργαζόμενους  
και συνεργάτες