



ΔΗΜΙΟΥΡΓΕΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Καλλιθέα, 21 Νοεμβρίου 2007

Αρ.Πρωτ.....930.....

Προς: **ΕΕΤΤ**
Λ. Κηφισίας 60,
15125 Μαρούσι
Αττική
Τηλ:210-6151000
Fax:210-6105049

Θέμα: Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τον καθορισμό στόχων επίδοσης για τις επιχειρήσεις που υπέχουν υποχρεώσεις Καθολικής Υπηρεσίας.

Σε συνέχεια της Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με τον καθορισμό στόχων επίδοσης για τις επιχειρήσεις που υπέχουν υποχρεώσεις Καθολικής Υπηρεσίας παρακάτω θα βρείτε το σχόλιο της εταιρείας μας το οποίο ευελπιστούμε πως θα προσφέρει ουσιαστική βοήθεια στο έργο σας.

Βάσει της εμπειρίας που διαθέτει η εταιρείας μας στην παροχή υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου αλλά και γενικότερα στην παροχή υπηρεσιών μέσω κέντρων εξυπηρέτησης κλήσεων (call center) πιστεύουμε πως ο στόχος επίδοσης

A/A	Δείκτης	Τιμή/Έτος
6	Χρόνος απόκρισης για υπηρεσίες καταλόγου	Μέσος χρόνος απόκρισης 15 sec.

δεν αποτελεί ουσιαστικό δείκτη ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας εφόσον η μέτρηση γίνεται σε επίπεδο έτους και ο μέσος χρόνος απόκρισης των 15 sec μπορεί να είναι αποτέλεσμα υπολογισμών ακραίων τιμών. Επίσης ο μέσος χρόνος απόκρισης δεν λαμβάνει υπόψη του τον όγκο των κλήσεων σε ημερήσια βάση (weighted average).

Προς αποφυγή πολύπλοκων κανόνων υπολογισμού του συγκεκριμένου δείκτη **προτείνουμε η τιμή των 15 sec να αναφέρεται σε επίπεδο μηνός και όχι έτους.**

Με εκτίμηση

ΕΙΛΗΣΣΕΦΩΝΙΚΗ ΕΛΛΑΣ Α.Ε.Ε.
ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ - ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΤΗΛΕΦΩΝΟΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΛΗΡΥΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΘΗΣΣΟΣ 280, 176 75 ΚΑΛΛΙΘΕΑ
ΑΦΜ: 20090706/8/95/0 - ΑΡ. ΦΑΚ. 7996
Α.Μ.Α.Ε.: 33090706/8/95/0 - ΑΡ. ΦΑΚ. 7996
ΔΟΥ ΦΑΕ ΠΕΙΡΑΙΑ