

NOVA

**Δείκτες ποιότητας υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου
Β' εξάμηνο 2021**

KPI-CODE	Αριθμός υπηρεσιών τηλεφωνικού καταλόγου	Χρόνος απόκρισης (sec) <i>(Ακέραια αριθμητική τιμή)</i>	Ποσοστό κλήσεων που απαντώνται εντός 20 sec (%) <i>(Αριθμητική τιμή με 2 δεκαδικά)</i>	Σημειώσεις Παρόχου	ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΘΟΤΗΤΑΣ	Σφάλματα
ΔΕΙΚΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ: Κ01 Μέσος χρόνος απόκρισης γραμμών υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών <u>Οδηγίες συμπλήρωσης:</u> - Μην πραγματοποιείτε "Αποκοπή" ή "Διαγραφή" στα επεξεργάσιμα κελιά του φύλλου. - Η "Επικόλληση" επιτρέπεται.	11858	5	98,00			