

KPI-CODE	Υπηρεσία	Αριθμός Γραμμής	Μέσος χρόνος απόκρισης γραμμών υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών (sec) <i>(Αξιόγραφη αριθμητική τιμή)</i>	Χρόνος εντός του οποίου απαντάται το 95% των ταχύτερα απαντημένων κλήσεων (sec) <i>(Αξιόγραφη αριθμητική τιμή)</i>	Σημειώσεις Παρόχου	ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΘΟΤΗΤΑΣ	Σφάλματα	
ΔΕΙΚΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ: Η03 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. - Φαίνονται μόνο οι αριθμοί Τηλεφώνου από το φύλλο Η01.	Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας	13831		94	245	Οι τιμές συμπεριλαμβάνουν το χρονικό διάστημα του ηχογραφημένου μηνύματος κατά το οποίο ενημερώνεται		
	Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας	13832		67	178			
	Βλαβοληψία	13831		120	448			
	Βλαβοληψία	13731		135	531			
	Βλαβοληψία	13832		67	268			
	Βλαβοληψία	13858		5	24			

ΚΡΙ-CODE	Ποσοστό εξυπηρέτησης παραπόνων τελικών χρηστών (%) (αριθμητική τιμή με 2 δεκαδικά)	Σημειώσεις Παρόχου	ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΘΟΤΗΤΑΣ	Σφάλματα
<p>ΔΕΙΚΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ: Η04</p> <p>Ποσοστό εξυπηρέτησης παραπόνων τελικών χρηστών</p> <p>Οδηγίες συμπλήρωσης:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Μην πραγματοποιείτε "Αποκοπή" ή "Διαγραφή" στα επεξεργάσιμα κελιά του φύλλου. - Η "Επικόλληση" επιτρέπεται. 	99,87			

ΚΡΙ-CODE	Ποσοστό παραπόνων ορθότητας λογαριασμού (%) (αριθμητική τιμή με 2 δεκαδικά)	Σημειώσεις Παρόχου	ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΘΟΤΗΤΑΣ	Σφάλματα
<p>ΔΕΙΚΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ: H05</p> <p>Ποσοστό παραπόνων ορθότητας λογαριασμού</p> <p><u>Οδηγίες συμπλήρωσης:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Μην πραγματοποιείτε "Αποκοπή" ή "Διαγραφή" στα επεξεργάσιμα κελιά του φύλλου. - Η "Επικόλληση" επιτρέπεται. 	0,15			