

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
<b>ΔΕΙΚΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ: Κ01</b>  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	96,67			