Πάροχος	
Πάροχος (εκτός λίστας):	
Περίοδος	
Έτος	
Ημερ/νία έναρξης μετρήσεων	
Ημερ/νία λήξης μετρήσεων	
Σημειώσεις Παρόχου	

ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΘΟΤΗΤΑΣ:

	Υποβολή
ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΘΟΤΗΤΑΣ ΔΠ Η01:	ΝΑΙ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΘΟΤΗΤΑΣ ΔΠ Η02:	ΝΑΙ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΘΟΤΗΤΑΣ ΔΠ Η03:	ΝΑΙ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΘΟΤΗΤΑΣ ΔΠ Η04:	ΝΑΙ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΘΟΤΗΤΑΣ ΔΠ Η05:	ΝΑΙ

Τελευταία έκδοση Excel: 5/6/2020

Στοιχεία Μέτρησης
WIND
1ο Εξάμηνο
2021
01/01/2021
30/06/2021

ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΙΝΑΙ ΟΡΘΑ

0 ΣΦΑΛΜΑΤΑ

ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΙΝΑΙ ΟΡΘΑ

ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΙΝΑΙ ΟΡΘΑ

ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΙΝΑΙ ΟΡΘΑ

ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΙΝΑΙ ΟΡΘΑ

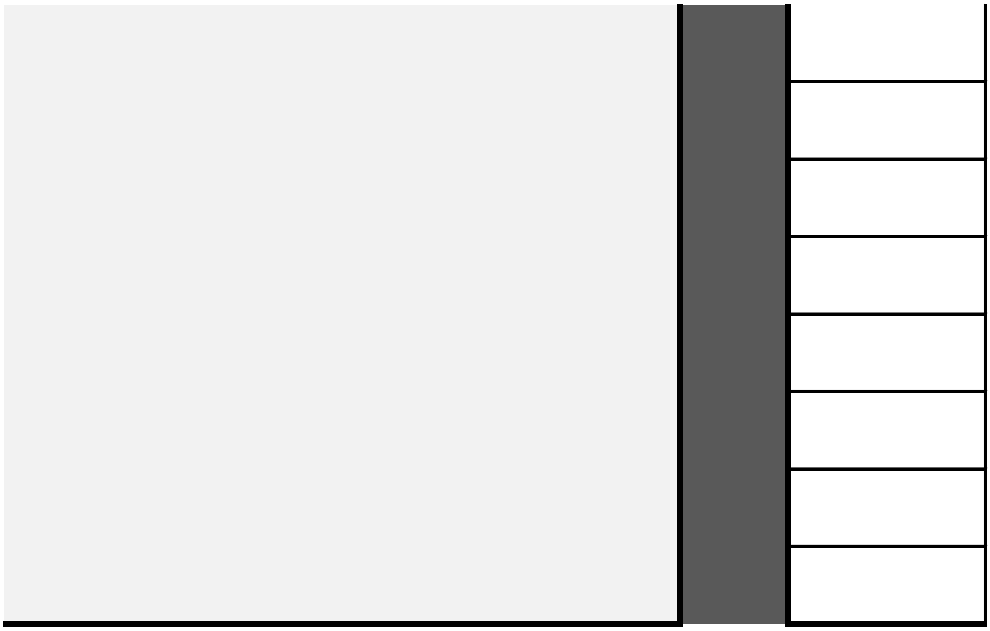
ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΙΝΑΙ ΟΡΘΑ

KPI-CODE	Ημερ/νία τελευταίας ενημέρωσης (μορφή HH/MM/EEEE)
ΔΕΙΚΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ: **H01** Διαθεσιμότητα και χρέωση υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών Οδηγίες συμπλήρωσης: - Μην πραγματοποιείτε "Αποκοπή" ή "Διαγραφή" στα επεξεργάσιμα κελιά του φύλλου. - Η "Επικόλληση" επιτρέπεται.	1/7/2021

Βασικές Υπηρεσίες (Αν αφεθεί κενό δεν απαιτείται συμπλήρωση των άλλων στοιχείων της γραμμής)	Άλλη Υπηρεσία (Συμπληρώνεται μόνο αν επιλεγεί 'Άλλη' στις Βασικές υπηρεσίες)	Μέσο
Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας		Τηλέφωνο
Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας		Τηλέφωνο
Βλαβοληψία		Τηλέφωνο
Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας		Τηλέφωνο
Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας		Τηλέφωνο
Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας		Τηλέφωνο
Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας		Τηλέφωνο

Στοιχεία μέσου	Χρέωση με ΦΠΑ (€)	Ωράριο λειτουργίας
13800	Από κινητό WIND: Χρέωση με 0,25€/ κλήση με ΦΠΑ.	24 ωρες
6935613800	Από Εξωτερικό & από κινητό WIND σε περιαγωγή:	24 ωρες
13700	Ατελώς	24 ωρες
1277	Από εταιρικό σταθερό και κινητό WIND χωρίς χρέωση	24 ωρες
6935601277	Από άλλο πάροχο ή από εξωτερικό με χρέωση	24 ωρες
2105100200	Αστική Χρέωση	09.00 - 21.00, Δευτέρα - Παρασκευή
2105100300	Αστική Χρέωση	09.00 - 19.00, Δευτέρα - Παρασκευή

Σημειώσεις Παρόχου		ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΘΟΤΗΤΑΣ
Ατελώς εφόσον η εξυπηρέτηση δίνεται από το αυτοματοποιημένο IVR - η χρέωση ισχύει μόνο όταν η		

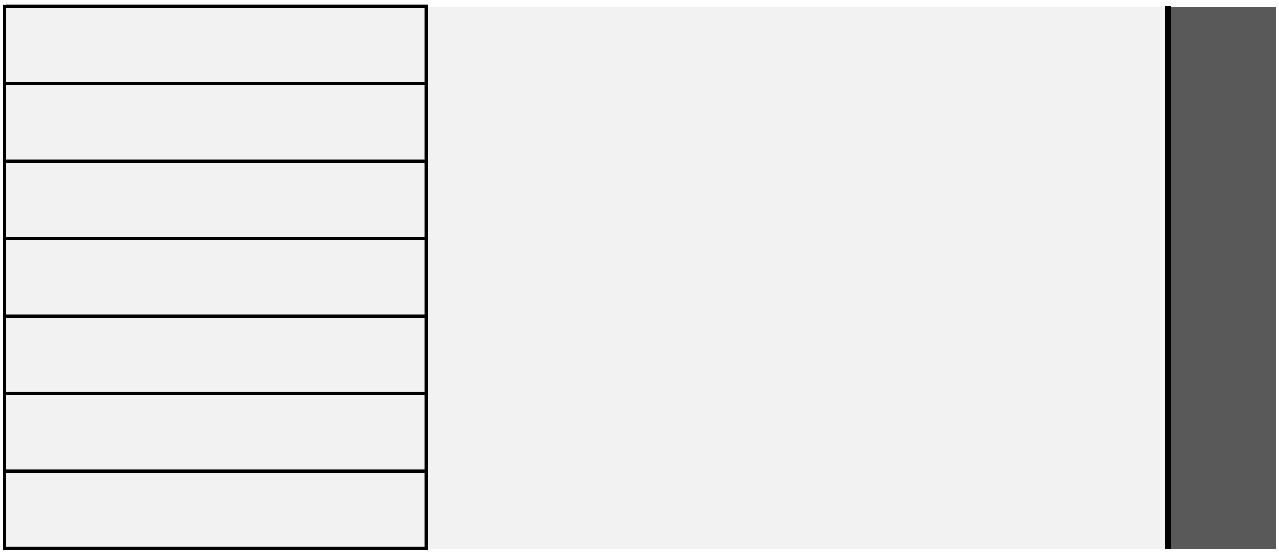


Σφάλματα

KPI-CODE	Υπηρεσία
ΔΕΙΚΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ: **H02** Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων ανά τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης τελικών χρηστών Οδηγίες συμπλήρωσης: - Μην πραγματοποιείτε "Αποκοπή" ή "Διαγραφή" στα επεξεργάσιμα κελιά του φύλλου. - Η "Επικόλληση" επιτρέπεται. - Φαίνονται μόνο οι αριθμοί Τηλεφώνου και Φαξ από το φύλλο H01.	Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας
	Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας
	Βλαβοληψία
	Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας
	Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας
	Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας
	Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας

Μέσο	Στοιχεία μέσου
Τηλέφωνο	13800
Τηλέφωνο	6935613800
Τηλέφωνο	13700
Τηλέφωνο	1277
Τηλέφωνο	6935601277
Τηλέφωνο	2105100200
Τηλέφωνο	2105100300

Ποσοστό αναπάντητων κλήσεων (%) (αριθμητική τιμή με 2 δεκαδικά)	Σημειώσεις Παρόχου
3,84	
3,84	
2,49	
2,37	
2,37	
0,00	
3,00	



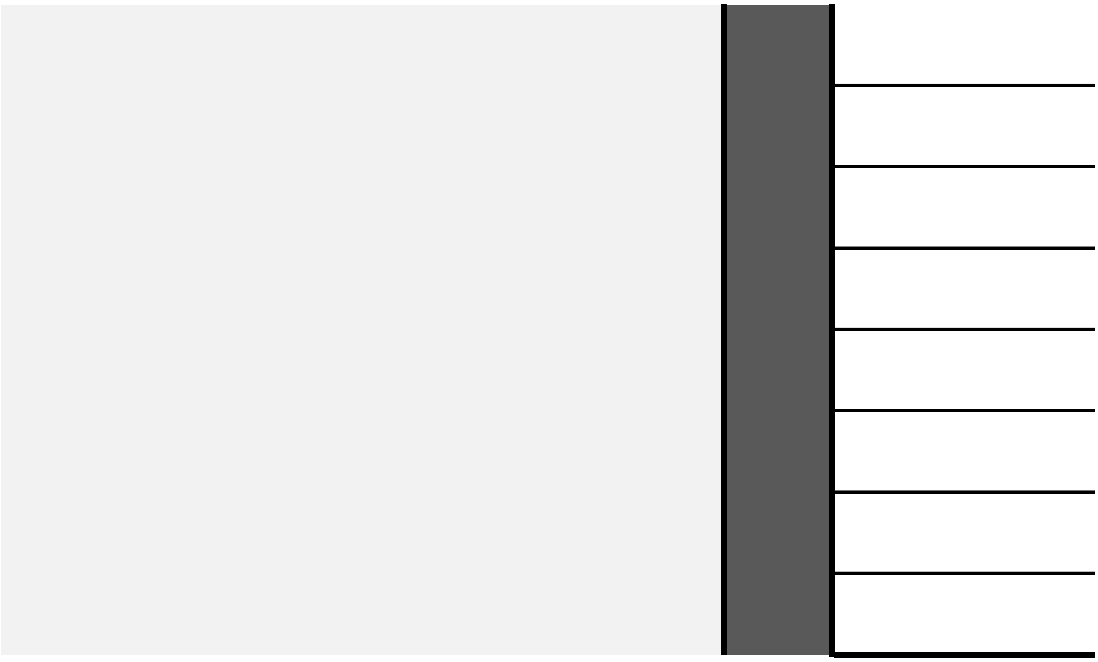
ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΘΟΤΗΤΑΣ	Σφάλματα

KPI-CODE	Υπηρεσία
ΔΕΙΚΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ: **H03** Μέσος χρόνος απόκρισης γραμμών υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών Οδηγίες συμπλήρωσης: - Μην πραγματοποιείτε "Αποκοπή" ή "Διαγραφή" στα επεξεργάσιμα κελιά του φύλλου. - Η "Επικόλληση" επιτρέπεται. - Φαίνονται μόνο οι αριθμοί Τηλεφώνου από το φύλλο H01.	Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας
	Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας
	Βλαβοληψία
	Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας
	Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας
	Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας
	Λήψη παραγγελιών ή/και παροχή πληροφοριών/βοήθειας

Αριθμός Γραμμής	Μέσος χρόνος απόκρισης γραμμών υπηρεσιών εξυπηρέτησης τελικών χρηστών (sec) (Ακέραια αριθμητική τιμή)
13800	364
6935613800	364
13700	234
1277	264
6935601277	264
2105100200	120
2105100300	89

Χρόνος εντός του οποίου απαντάται το 95% των ταχύτερα απαντημένων κλήσεων (sec) (Ακέραια αριθμητική τιμή)
138
138
91
116
116
29
36

Σημειώσεις Παρόχου	ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΘΟΤΗΤΑΣ



Σφάλματα

KPI-CODE	Ποσοστό εξυπηρέτησης παραπόνων τελικών χρηστών (%) (αριθμητική τιμή με 2 δεκαδικά)
ΔΕΙΚΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ: **H04** Ποσοστό εξυπηρέτησης παραπόνων τελικών χρηστών Οδηγίες συμπλήρωσης: - Μην πραγματοποιείτε "Αποκοπή" ή "Διαγραφή" στα επεξεργάσιμα κελιά του φύλλου. - Η "Επικόλληση" επιτρέπεται.	97,19

Σημειώσεις Παρόχου		ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΘΟΤΗΤΑΣ
11/12/2020 - 10/06/2021		

Σφάλματα

KPI-CODE	Ποσοστό παραπόνων ορθότητας λογαριασμού (%) (αριθμητική τιμή με 2 δεκαδικά)
ΔΕΙΚΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ: **H05** Ποσοστό παραπόνων ορθότητας λογαριασμού Οδηγίες συμπλήρωσης: - Μην πραγματοποιείτε "Αποκοπή" ή "Διαγραφή" στα επεξεργάσιμα κελιά του φύλλου. - Η "Επικόλληση" επιτρέπεται.	0,40

Σημειώσεις Παρόχου	ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΘΟΤΗΤΑΣ
Είναι 0,40%	

Σφάλματα