

A' ΕΞΑΜΗΝΟ 2018

**Δείκτης Ποιότητας K01:
Χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου**

**Χρονική Περίοδος
Συλλογής
Δεδομένων:**

01/01/2018 - 30/06/2018

**Πάροχος
Ηλεκτρονικών
Επικοινωνιών**

**Χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου
(ποσοστό των κλήσεων που απαντώνται εντός 20
δευτερολέπτων από τη στιγμή της εγκατάστασης της
κλήσης εξαιρουμένης της διάρκειας του αρχικού
μηνύματος πληροφόρησης)**

LEXITEL

11870: 7 sec (81,90%)

Επεξηγήσεις

1. Ο Δείκτης Ποιότητας K01 (χρόνος απόκρισης υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου) ορίζεται ως ο μέσος χρόνος από την στιγμή της εγκατάστασης της κλήσης [όπως η περίπτωση αποστολής τόνου κουδουνίσματος (ringing tone) από το τηλεφωνικό κέντρο] προς την υπηρεσία πληροφοριών καταλόγου μέχρι την στιγμή που ο χειριστής ή ένα ισοδύναμο σύστημα απόκρισης με ενεργοποίηση φωνής απαντά στον καλούντα τελικό χρήστη για την παροχή του ζητούμενου αριθμού.
2. Ο Δείκτης Ποιότητας K01 εκφράζεται σε δευτερόλεπτα και υπολογίζεται ως ο μέσος χρόνος μέχρι την στιγμή που ο χειριστής ή ένα ισοδύναμο σύστημα απόκρισης με ενεργοποίηση φωνής απαντά στο καλούντα χρήστη για την παροχή του ζητούμενου αριθμού ακολουθούμενος από παρένθεση εντός της οποίας αναγράφεται το ποσοστό των κλήσεων με ακρίβεια δύο δεκαδικών ψηφίων που απαντώνται εντός 20 δευτερολέπτων από την στιγμή της εγκατάστασης της κλήσης εξαιρουμένης της διάρκειας του αρχικού μηνύματος πληροφόρησης.