

Telefon szolgáltatás

upc kábeltelefon szolgáltatások hálózati minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új előfizetői hozzáférés létesítési idő	- a szolgáltatáshoz való új Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja	15 nap
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítási idő	- a hibabejelentések alapján indított Hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	72 óra
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje	- a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszlevél küldése között eltelt összes időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az iktató rendszer szolgáltatja	30 nap
Szolgáltatás rendelkezésre állása	- a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	98%
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	- a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén	- a mutató a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – az ügyfélszolgálati ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat a szolgáltató call centere szolgáltatja	48 %
Sikeres hívások aránya	- a sikeres hívások és az adott időtartamban kezdeményezett	- a mutató teszhívások segítségével, a sikeres hívások száma alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat dedikált mérési	≥98%

	összes hívások aránya	rendszer szolgáltatója	
Hívás felépítési idő	- leggyorsabban felépülő 95 %-nyi hívás átlagos felépítési ideje	- a mutató teszhívások segítségével, a híváshoz szükséges információ elküldése és a válasz, vagy foglaltsági jelzés között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatója	≤12 mp

upc hagyományos telefon szolgáltatások

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új előfizetői hozzáférés létesítési idő	- a szolgáltatáshoz való új Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatója	15 nap
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítási idő	- a hibabejelentések alapján indított Hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatója	72 óra
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje	- a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszlevél küldése között eltelt összes időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az iktató rendszer szolgáltatója	30 nap
Ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	- a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén	- a mutató a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – az ügyfélszolgálati ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat a szolgáltató call centere szolgáltatója	48 %
Szolgáltatás	- a szolgáltatás	- a mutató a szolgáltatás kiesés	99,95%

rendelkezésre állása	igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja	
Sikeres hívások aránya	- a sikeres hívások és az adott időtartamban kezdeményezett összes hívások aránya	- a mutató teszhívások segítségével, a sikeres hívások száma alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja	≥98%
Hívás felépítési idő	- leggyorsabban felépülő 95 %-nyi hívás átlagos felépítési ideje	- a mutató teszhívások segítségével, a híváshoz szükséges információ elküldése és a válasz, vagy foglaltsági jelzés között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja	≤12 mp