

ÁLTALÁNOS adatok					
T E L E F O N	I. A szolgáltatáshoz való hozzáférés				
	1.	Előfizetők száma a beszámolási időszak végén 2010.dec.31.	0	db	
	2.	Az előfizetői szerződést megszüntető előfizetők száma 2010.-ban	0	db	
	3.	Forgalommérésen alapul e a számlázás	igen		
	4.	Mgfelelősségi nyilatkozat módja			
		saját	x		
		iso+saját			
		tanúsító szervezet			
	II. Információ-ellátás, szolgáltatás helyreállítás, számlázás			célérték	teljesítés
		Új előfizetői hozzáférési pont létesítése	20,00	n.a.	nap
		Minőségi panaszok hibaelhárítási ideje	65	n.a.	óra
		Számlázási díjreklamáció elhárítási ideje	25	n.a.	nap
		Rendelkezésre állás éves	95	n.a.	%
		Ügyfélszolgálati jelentkezések 120 mp	98,00	n.a.	%
		Új előfizetői hozzáférési pont létesítése éves átlagban	n.a.		nap
		Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	n.a.		db/1000
	ebből minőségi panasz	n.a.		db/1000	
	a minőségiből jogos	n.a.		db/1000	
	a bejelentettből díjreklamáció	n.a.		db/1000	
	abból jogos	n.a.		db/1000	
	a bejelentettből az ügyintézővel kapcsolatban	n.a.		db/1000	
	Hibaelhárítás éves átlagban	n.a.		óra	
	Díjreklamáció kivizsgálása és elhárításának ideje éves átlagban	n.a.		nap	

Telefon helyhez kötött			
	célérték		tény érték
sikertelen hívások aránya	1,4-2,7	%	n.a.
Hívás felépítés ideje	15	mp	n.a.
Kezelő válaszideje 120mp belül	cél %	tény	
	95	n.a.	

a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje (Kéttizedes jegyig tizedes törtként is megadható.)



Karmazsin Krisztián
Media Exchange Kft.