

Dunakanyar Holding Kft minőségi mutatói

Telefon

A Dunakanyar Holding Kft. a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelőségi nyilatkozatban vállalt szolgáltatás minőségi mutatói a 2008-as évre vonatkozóan a következők.

Szolgáltatás minőségi mutató						ÁSZF vonatkozó pontja
azonosító (sorszám)	név vagy alaosztás neve	Cél- érték	Minimál érték	teljesítés i érték		
HLI (1.)	Új hozzáférés létesítési idő	30	30	17,65	[Megkezd. naptári nap]	5.1
MHI (2.)	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	72	72	58,41	[óra]	5.2
SZKI (3.)	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	30	15	18	[nap]	6.3
RA (4.)	A szolgáltatás rendelkezésre állása	98	92	99,1	[%]	5.2
SHA (5.)	A sikertelen hívások aránya	2	2,7	2,5	[%]	6.2.1
HFI (6.)	A hívás felépítési ideje	12	30	7,5	[mp]	6.2.2
KVI (7.)	Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	80%	80%	91,7%	[mp]	12.1
BHAZ (8.)	Bíthiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén	0	0	0	-	6.2.4