



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Εργασίας
και Κοινωνικών Υποθέσεων

1555

**Μια γραμμή,
για να βρίσκεις άκρη**

Σε πλήρη λειτουργία ο Ενιαίος Αριθμός Επικοινωνίας Πολιτών - 1555

Παρουσίαση αποτελεσμάτων πιλοτικής λειτουργίας

10 Νοεμβρίου 2021



Μια γραμμή,
για να βρίσκεις άκρη

Το 1555 ΔΕΝ είναι μόνο τηλεφωνικό κέντρο

Είναι ένα ολοκληρωμένο σύστημα
εξυπηρέτησης των πολιτών



Βασικοί στόχοι

- ✓ Ενιαίος αριθμός εξυπηρέτησης
- ✓ Άμεση, έγκυρη και φιλική εξυπηρέτηση
- ✓ Σύστημα ticketing – Προσωποποιημένη πληροφόρηση
- ✓ 24ωρη λειτουργία για 7 μέρες την εβδομάδα
- ✓ Δωρεάν, χωρίς καμία χρέωση
- ✓ Ελάχιστος χρόνος αναμονής

Ομάδα Έργου και Εμπλεκόμενοι Φορείς



Συντονισμός και Διοίκηση Έργου - Διαχειριστική Υποστήριξη

Deloitte.

choose
STRATEGIC COMMUNICATIONS PARTNER

Υποδομές

VOICELAND

W
warply

DATABANK

Ανάλυση Ροών, Διαδικασιών και GDPR

 **OCTANE**
MANAGEMENT CONSULTANTS

PRIORITY

Ομάδες Υποστήριξης 1ου & 2ου επιπέδου

Teleperformance
each interaction matters

COSMOTE
e-value
your contact partner

καπαresearch

mediatel



1555

Μια γραμμή,
για να βρίσκεις άκρη

990 εργαζόμενοι για την εξυπηρέτηση των πολιτών [320 των αναδόχων]

70

εργαζόμενοι για την οριζόντια υποστήριξη του έργου

220

εργαζόμενοι των call centers στην υποδοχή κλήσεων
(1ο επίπεδο - front office)

100

εργαζόμενοι που υποδέχονται σύνθετα αιτήματα από το 1ο επίπεδο –
Καταχώρηση αιτημάτων και επικοινωνία με τους πολίτες (2ο επίπεδο – back office)

600

εξειδικευμένοι υπάλληλοι του Υπουργείου και των εποπτευόμενων φορέων που επεξεργάζονται
σύνθετα αιτήματα, που δεν μπορούν να υποστηριχθούν στο 2ο επίπεδο (3ο επίπεδο – back office)



Η εξυπηρέτηση ΠΡΙΝ και ΜΕΤΑ το 1555

ΠΡΙΝ

- Χιλιάδες αναπάντητες κλήσεις - Εξυπηρέτηση μόνο 1.500 κλήσεων
- Μέσος χρόνος αναμονής 15 λεπτά
- 7 διάσπαρτα τηλεφωνικά κέντρα και δεκάδες τηλεφωνικοί αριθμοί του υπουργείου Εργασίας και των εποπτευόμενων φορέων

ΜΕΤΑ

- Εξυπηρέτηση 8.000 κλήσεων ημερησίως
- Μέσος χρόνος αναμονής 15 δευτερόλεπτα
- Ενιαίος τηλεφωνικός αριθμός



Η εξυπηρέτηση ΠΡΙΝ και ΜΕΤΑ το 1555

ΠΡΙΝ

- Περιορισμένο ωράριο λειτουργίας, μόνο τις ημέρες λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών
- Ποικίλες χρεώσεις ανάλογα με το τηλ. Κέντρο που καλούσε ο πολίτης
- Πολύ περιορισμένης κλίμακας καταγραφή των ερωτημάτων των πολιτών

ΜΕΤΑ

- Λειτουργία 24 ώρες για 7 ημέρες την εβδομάδα
- Χωρίς χρέωση για τους πολίτες
- Αναλυτική καταγραφή των ερωτημάτων και παρακολούθηση της πορείας εξυπηρέτησής τους

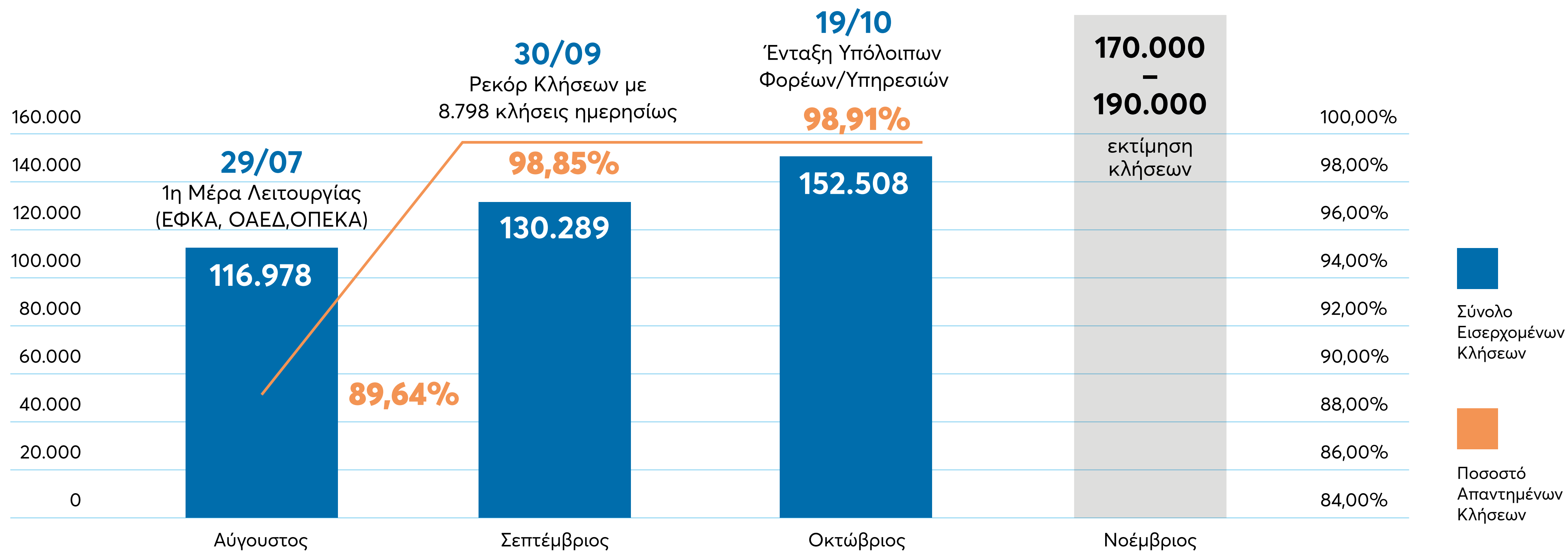
1555 Ticketing και CRM προσφορά στο έργο

Σύστημα καταχώρησης και διαχείρισης αιτημάτων

- Διασύνδεση όλων των επιπέδων εξυπηρέτησης - ροή της πληροφορίας σε όλα τα επίπεδα
- Καταγραφή και ανάλυση στοιχείων σχετικά με την φύση των αιτημάτων, τον χρόνο και την διαδικασία εξυπηρέτησής τους
- **Δημιουργία καρτέλας πολίτη με τα αιτήματά του**
- **Δυνατότητα παρακολούθησης των χρόνων παραμονής κάθε αιτήματος εξυπηρέτησης σε κάθε επίπεδο**
- **Αποστολή ειδοποιήσεων** όταν υπάρχει στασιμότητα στην πρόοδο επίλυσης των αιτημάτων
- Ενίσχυση της λογοδοσίας και της υπευθυνότητας στην επίλυση των αιτημάτων
- Καταγραφή αιτημάτων απευθείας από 1555.gov.gr & διασύνδεση με support.gov.gr
- Αύξηση της παραγωγικότητας και επιτάχυνση του χρόνου επίλυσης των αιτημάτων

Λειτουργία 1555: Ανάλυση Κλήσεων - Χρονική εξέλιξη

Αποτελέσματα περιόδου 29/07 έως 04/11





Λειτουργία 1555 για όλους τους ΦΟΡΕΙΣ/Υπηρεσίες

Περίοδος 29/07 έως 04/11

Φορέας/Υπηρεσία	Συνολικές Κλήσεις	Απαντημένες	Μη Απαντημένες	% Ποσοστό Απαντημένων	Χρόνος Αναμονής	Χρόνος Ομιλίας
ΕΦΚΑ	272.810	260.072	12.738	95,3%	00m 47s	05m 37s
ΟΠΕΚΑ	58.033	56.056	1.977	96,6%	00m 39s	02m 35s
ΟΑΕΔ	64.993	64.538	455	99,3%	00m 12s	04m 29s
Κοινωνική Αλληλεγγύη	463	448	15	96,8%	00m 25s	02m 34s
Ισότητα των Φύλων	162	141	21	87,0%	00m 27s	01m 54s
ΣΕΠΕ	819	801	18	97,8%	00m 10s	06m 32s
Εργασιακά Θέματα (ΕΡΓΑΝΗ)	2.415	2.384	31	98,7%	00m 11s	04m 08s
Βία Κατά των Γυναικών (15900)	80	-	-	-	-	-
ΣΥΝΟΛΙΚΑ	399.775	384.440	15.255	96,2%	00m 40s (00m 15s Σεπτέμβριος – Νοέμβριος)	04m 58s



Λειτουργία 1555

1ο Επίπεδο (front office)

384.440
απαντημένες
κλήσεις

84,4%
των αιτημάτων
επιλύθηκαν
άμεσα

2ο & 3ο Επίπεδο (back office)

12,8%
επιλυμένα
αιτήματα

2,8%
αιτήματα
προς επίλυση

Λειτουργία 1555

Χρόνος Διεκπεραίωσης Αιτημάτων στο 2ο και 3ο Επίπεδο



Λύση σε:	Αριθμός	%
24 ώρες	8027	14.38%
1 - 3 ημέρες	15370	27.53%
4 - 7 ημέρες	9285	16.63%
7 - 15 ημέρες	7648	13.70%
15+ ημέρες	5870	10.51%
Προς επίλυση		
2ο επίπεδο	5237	9.38%
3ο επίπεδο	4399	7.88%
Σύνολο	55836	100%
Μέσος χρόνος διεκπεραίωσης (29/07 – 4/11) Μέσος χρόνος διεκπεραίωσης (21/10 - 4/11)	7,26 ημέρες 2,64 ημέρες	

Λειτουργία 1555

Μέσος Χρόνος Εξυπηρέτησης ανά κατηγορία



Λυμένα στο Back Office	Συντάξεις		ΚΕΑΟ		Ασφάλιση & Εισφορές		Παροχές και Υγεία		τ. ΕΤΕΑΕΠ	
Λύση σε:	ΣΥΝΟΛΟ	%	ΣΥΝΟΛΟ	%	ΣΥΝΟΛΟ	%	ΣΥΝΟΛΟ	%	ΣΥΝΟΛΟ	%
24 ώρες	2927	12.94%	135	7.27%	2735	17.41%	1773	11.68%	394	11.68%
1 - 3 ημέρες	5646	24.95%	378	20.37%	5074	32.30%	3093	25.63%	1040	25.63%
4 - 7 ημέρες	3752	16.58%	229	12.34%	2866	18.24%	1441	21.39%	873	21.39%
7 - 15 ημέρες	3887	17.18%	255	13.74%	1952	12.43%	712	16.88%	640	16.88%
15+ ημέρες	2129	9.41%	603	32.49%	1741	11.08%	712	13.68%	512	13.68%
Προς επίλυση	4285	18.94%	256	13.79%	1341	8.54%	845	10.74%	2071	10.74%
Total BO Tickets	22626		1856		15709		8576		5530	
Μέσος χρόνος επίλυσης Ticket	7,11 ημέρες (7,04 ημέρες)		12,80 ημέρες (13 ημέρες)		6,77 ημέρες (6,82 ημέρες)		6,22 ημέρες (5,81 ημέρες)		7,80 ημέρες (7,90 ημέρες)	
Μέσος χρόνος επίλυσης Ticket 21/10 - 4/11	3,35 ημέρες		2,75 ημέρες		2,01 ημέρες		2,58 ημέρες		2,81 ημέρες	



1555

Μια γραμμή,
για να βρίσκεις άκρη

Βασικά αποτελέσματα του έργου στην πιλοτική λειτουργία του



Ενοποίηση εξυπηρέτησης όλων των
φορέων / δομών του Υπουργείου Εργασίας



96,2% ποσοστό εξυπηρέτησης κλήσεων



399.775 εισερχόμενες κλήσεις
(μ.ό. 5.575/ημέρα)



Μέσος χρόνος αναμονής— **~15 δευτερόλεπτα**
(από Σεπτέμβριο έως Νοέμβριο)



384.440 απαντημένες κλήσεις
(μ.ό. 5.518/ημέρα)



Μέση διάρκεια κλήσης→ **~5 λεπτά**



**Μια γραμμή,
για να βρίσκεις άκρη**

Επόμενα Βήματα

- 1ος Στόχος:**
Καλύτερη διαχείριση αιτημάτων
(Μείωση χρόνου επίλυσης-όγκου εκκρεμών αιτημάτων)
- 2ος Στόχος:**
Βελτίωση υπηρεσιών μέσω διαρκούς εκπαίδευσης προσωπικού σε τεχνικό και επιχειρησιακό επίπεδο
- 3ος Στόχος:**
Δημιουργία νέων ψηφιακών εφαρμογών εξυπηρέτησης (web/mobile)
- 4ος Στόχος:**
Διαρκής αξιολόγηση υπηρεσιών μέσω ερευνών ικανοποίησης των πολιτών•
- 5ος Στόχος:**
Συμβολή στη βελτίωση των διαδικασιών και λειτουργιών των Φορέων



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Εργασίας
και Κοινωνικών Υποθέσεων

1555

**Μια γραμμή,
για να βρίσκεις άκρη**

Ευχαριστούμε