



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

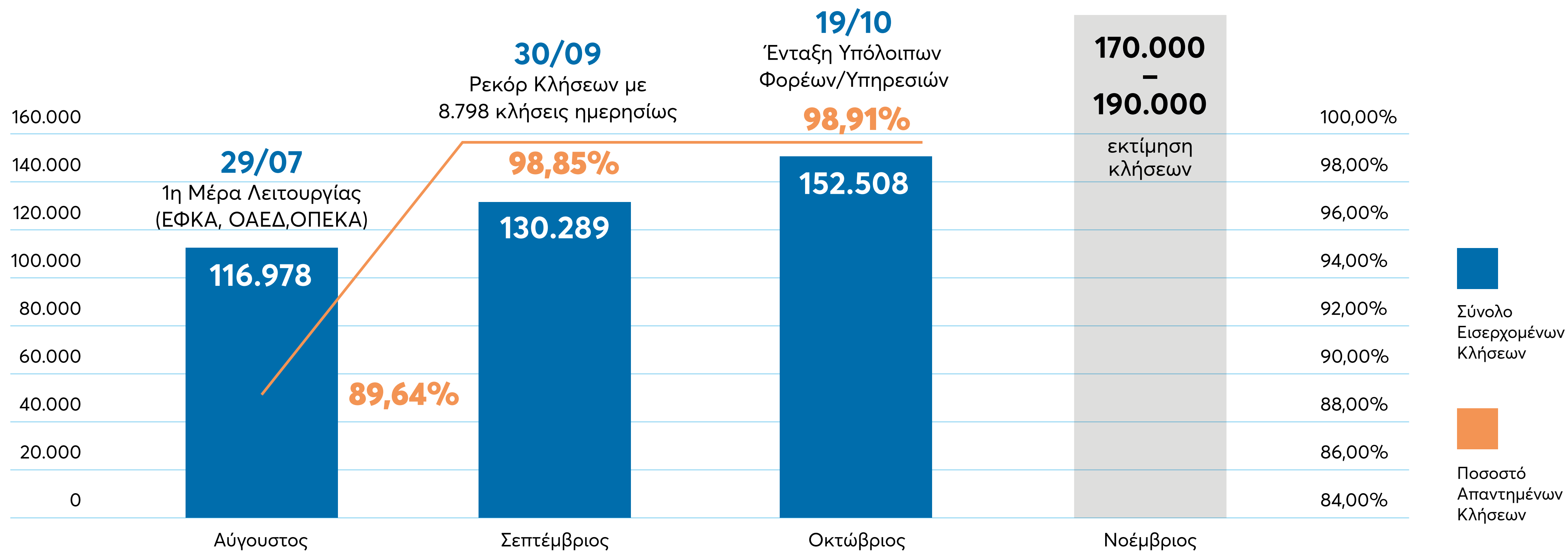
Σύστημα καταχώρησης και διαχείρισης αιτημάτων

- 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](https://1555.gov.gr) & διασύνδεση με [support.gov.gr](https://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	<b>272.810</b>	260.072	12.738	<b>95,3%</b>	00m 47s	05m 37s
ΟΠΕΚΑ	<b>58.033</b>	56.056	1.977	<b>96,6%</b>	00m 39s	02m 35s
ΟΑΕΔ	<b>64.993</b>	64.538	455	<b>99,3%</b>	00m 12s	04m 29s
Κοινωνική Αλληλεγγύη	<b>463</b>	448	15	<b>96,8%</b>	00m 25s	02m 34s
Ισότητα των Φύλων	<b>162</b>	141	21	<b>87,0%</b>	00m 27s	01m 54s
ΣΕΠΕ	<b>819</b>	801	18	<b>97,8%</b>	00m 10s	06m 32s
Εργασιακά Θέματα (ΕΡΓΑΝΗ)	<b>2.415</b>	2.384	31	<b>98,7%</b>	00m 11s	04m 08s
Βία Κατά των Γυναικών (15900)	<b>80</b>	-	-	-	-	-
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΑ</b>	<b>399.775</b>	<b>384.440</b>	<b>15.255</b>	<b>96,2%</b>	<b>00m 40s</b> (00m 15s Σεπτέμβριος – Νοέμβριος)	<b>04m 58s</b>



## 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%
<b>Προς επίλυση</b>		
2ο επίπεδο	5237	9.38%
3ο επίπεδο	4399	7.88%
<b>Σύνολο</b>	55836	100%
Μέσος χρόνος διεκπεραίωσης (29/07 – 4/11) <b>Μέσος χρόνος διεκπεραίωσης (21/10 - 4/11)</b>	7,26 ημέρες <b>2,64 ημέρες</b>	

## 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%
<b>Total BO Tickets</b>	<b>22626</b>		<b>1856</b>		<b>15709</b>		<b>8576</b>		<b>5530</b>	
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	

\* Για τις βασικές κατηγορίες θεμάτων ΕΦΚΑ





# 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**





## 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