

ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ 184

Η υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος από την έναρξη της λειτουργίας του μέχρι και σήμερα γίνονταν με την επιλογή αναδόχου εταιρείας για την παροχή των αντίστοιχων υπηρεσιών το κόστος των συμβάσεων αυτών (στο μέρος που αφορά υπηρεσίες call center) ανέρχονταν σε **9.000.000€ σε ετήσια βάση**. Στην δεκαετή λειτουργία του συστήματος (2002-2012) το κόστος έχει πλησιάσει τα **90.000.000€**

ΚΟΣΤΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΚΛΗΣΗΣ ΤΡΙΨΗΦΙΟΥ (από σταθερό)

Το τιμολόγιο ΟΤΕ ανέρχεται στα 0,032€ ανά δίλεπτο (χρονοχρέωση) με ένα Μέσο Όρο διάρκειας κλήσεως 6 λεπτά μαζί με την αναμονή και με δύο κλήσεις για να εξυπηρετηθεί ο ασφαλισμένος το κόστος ανέρχεται σε 0,2€ (αυτό το κόστος μπορεί να αυξηθεί σε περιόδους αιχμής μέχρι και σε 0,35€).

Το συμβατικό κόστος για την παροχή των υπηρεσιών **τηλεφωνικού κέντρου** ανέρχεται σε 3000 ανθρωπόωρες ημερησίως Χ 11,11€ = **33.330€ ημερησίως** .

Το ανά κλήση κόστος για 42.000 κλήσεις ανέρχεται **σε 0,80€** (προκύπτει από την διαίρεση του ημερήσιου κόστους λειτουργίας της ΚΤΜΕ για την εξυπηρέτηση 42.000 κλήσεων)

Το κόστος αυτό σε ετήσια βάση ανέρχεται σε 8.799.120 € για την εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων από το ΙΚΑ με την ενοποίηση των κλάδων υγείας των υπολοίπων ταμείων , υπάρχει μια αύξηση της ζήτησης της τάξεως του 70 %. Κατά συνέπεια για να υπάρξει ένα αντίστοιχο επίπεδο εξυπηρέτησης απαιτείται αντίστοιχη επαύξηση των μεγεθών με νέο ετήσιο κόστος της τάξεως των **15.000.000€**

Συνολικό κόστος τηλεφωνικής εξυπηρέτησης

Το συνολικό κόστος διαμορφώνεται από την άθροιση **0,35 €** (τηλεφωνικό κόστος εξυπηρέτησης) + κόστος συμβατικής διαχείρισης **0,80 € = 1,15€ + ΦΠΑ = 1,42 € με**

ΦΠΑ

Η αντιμετώπιση της τηλεφωνικής ζήτησης με την χρήση του τριψηφίου αριθμού κλήσεως 184 οδήγησε στο :

- Κλείσιμο εικονικών ραντεβού
- Πολλαπλά ραντεβού ανά ασφαλισμένο (σε πολλές περιπτώσεις αναίτια)
- Αλόγιστη χρήση των πόρων του συστήματος.
- Επιμήκυνση του ορίζοντα κλεισίματος ραντεβού.

Σήμερα - ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΙΟΥΧΩΝ

Το ΤΙΜΗΜΑ αναλύεται ως :

ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΙΟΥΧΟΣ	Αρχική Τιμή		Υπό Διαπραγμάτευση	
	Τιμή / κλήση με ΦΠΑ	Τιμή / κλήση χωρίς ΦΠΑ	Προτεινόμενη Τιμή / κλήση με ΦΠΑ	Προτεινόμενη Τιμή / κλήση χωρίς ΦΠΑ
NEWSPHONE HELLAS	1,08 €	0,88 € / κλήση	0,96 € / κλήση	0,78 € / κλήση
CALL CENTER HELLAS	0,99 €	0,80 € / κλήση	0,89 € / κλήση	0,72 € / κλήση
BPO – VODAFONE*	1,07 €	0,90 € / κλήση	0,98 € / κλήση	0,80 € / κλήση
E- VALUE - OTE	1,08 €	0,88 € / κλήση	0,95 € / κλήση	0,77 € / κλήση

Επιπλέον οι συμβάσεις εμπεριέχουν :

1. Συγκεκριμένο τέλος κλήσεως (από σταθερό τηλέφωνο) έως και **0.90€ χωρίς χρονοχρέωση.**
2. Κατανομή του κόστους μόνο σε όσους κάνουν χρήση της υπηρεσίας.
3. Εναλλακτική δωρεάν δυνατότητα επιτόπιου κλεισίματος ραντεβού στις μονάδες Υγείας του Οργανισμού.
4. Εξασφάλιση ανταποδοτικού τέλους από τους παραχωρησιούχους.
5. Εξοικονόμηση ποσών της τάξεως των 75.000.000 για τα επόμενα πέντε χρόνια για τον προϋπολογισμό του Οργανισμού

Τέλος για την **αποκατάσταση παρανοήσεων** σχετικά με την συνολικό αριθμό κλήσεων σας γνωρίζουμε τα παρακάτω στοιχεία :

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	6/8/2012	7/8/2012	8/8/2012	9/8/2012
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΛΗΣΕΩΝ	42.421	31.445	27.663	25.930

ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΕΟΠΥΥ