


## ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η modulus δεσμεύεται για την καλύτερη παροχή Voip υπηρεσιών τηλεφωνίας μέσα από ένα οργανωμένο περιβάλλον με στόχο την συνεχή βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας, διασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας βάσει του ISO 9001:2015 και τη συνεχή βελτίωσή του. Βασική προτεραιότητα της modulus ως προς την διατήρηση της ποιότητας είναι η δυνατότητα να καλύπτουμε με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες των πελατών μας μέσα από μια συνεχή εξέλιξη των διαδικασιών και των συστημάτων μας.

Για τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας των πελατών και των διαδικασιών μας εφαρμόζουμε & βελτιώνουμε:

- Τη συστηματική διαχείριση των παραπόνων των πελατών μας, καθώς και τον προσδιορισμό, ανάλυση, διόρθωση και πρόληψη προβλημάτων.
- Τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2015 και βελτιώνουμε συνεχώς την αποτελεσματικότητά του.
- Την ταχύτητα εξυπηρέτησης των πελατών.
- Πρόγραμμα Εσωτερικών και Εξωτερικών Επιθεωρήσεων (σε προμηθευτές, συνεργάτες, κ.α.).
- Την διεξαγωγή ερευνών μέσω ερωτηματολογίων για την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, το επίπεδο εξυπηρέτησης, τα περιθώρια βελτίωσης κ.α.
- Την παροχή εκπαιδεύσεων και ανάπτυξης δεξιοτήτων για το σύνολο του προσωπικού και των συνεργατών που εκπροσωπούν την Εταιρεία.
- Τους πόρους, το τεχνολογικό εξοπλισμό και τις κατάλληλες υποδομές.

Για την modulus ΑΕ

 modulus ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ  
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ  
Λ. ΜΕΣΟΓΕΙΩΝ 311 - 152 31 - ΧΑΛΑΝΔΡΙ  
Α.Φ.Μ.: 998301577 Δ.Ο.Υ.: ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ  
ΑΡ.Μ.Α.Ε.: 64424/01/Β/07/654 ΑΡ.Γ.Ε.ΜΗ.: 7840701000  
Τ: (+30) 215 215 15 00 Ε: (+30) 215 215 15 09  
W: [www.modulus.gr](http://www.modulus.gr) E: [info@modulus.gr](mailto:info@modulus.gr)

Πέτσας Χρήστος  
Διευθύνων Σύμβουλος