

ИЗВЕШТАЈ 3.

Извештај о вредностима параметара квалитета јавне говорне услуге која се пружа коришћењем Интернета

Назив оператора: _____

Подаци за период: од _____ до _____

Број	Параметар	Опис параметра	Вредност
1.	Време успостављања услуге, уколико постоје технички услови	Просечно време од тренутка пријема захтева до тренутка активирања услуге за 95% захтева	(дана)
2.	Укупан број приговора на 100 корисника	Број свих приговора на 100 корисника на годишњем нивоу	(број)
3.	Приговори корисника на исправност рачуна	% рачуна који имају приговор корисника	%
4.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши 80% и 95% приговора, од тренутка пријаве.	(дана)
5.	Однос са корисником	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	(просечна оцена)
6.	Услужност <i>call</i> центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	(просечна оцена)
7.	Време одзива за услуге оператора	просечно време одзива у години - просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	s %

Напомене:

Место, датум

Потпис овлашћеног лица оператора
