

ИЗВЕШТАЈ 5.

Извештај о вредностима параметара квалитета услуге преноса медијских садржаја

Назив оператора: _____

Подаци за период: од _____ до _____

Бр.	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.	Приговори корисника на квалитет услуге	Број приговора корисника према укупном броју корисника	%
3.	Број решених приговора корисника	Број решених приговора од укупног броја приговора	%
4.	Број кварова на месечном нивоу	Укупан број кварова пријављених у току 30 дана	(број)
5.	Време потребно за отклањање кварова	Просечно време од тренутка пријема приговора на квалитет услуге до тренутка отклањања квара	Сати/дана
6.	Приговори корисника на исправност рачуна	Процент рачуна који имају приговор корисника	%
7.	Време решавања приговора корисника на исправност рачуна	Време за које се реши више од 95% приговора	(дана)
8.	Однос са корисником	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	(просечна оцена)
9.	Услужност <i>call</i> центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	(просечна оцена)
10.	Време одзива за услуге оператора	- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	s %

Напомене:

Место, датум

Потпис овлашћеног лица оператора
