

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	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 успешно решених приговора корисника	Број успешно 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	_____
6.	Приговори корисника на исправност рачуна	Проценат 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 call центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	_____ (просечна оцена)
10.	Време одзива оператора за приговоре на рачун	- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	_____ s ____ %

11.	Време одзива за услуге оператера	- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	_____ s _____ %
-----	-------------------------------------	---	--------------------

Напомена:

Место, датум

Потпис овлашћеног лица оператора
