

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. | 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 call 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 - % одговорених позива у раздобљу од 20s | _____ s _____ % |

Напомена:

Место, датум

Потпис овлашћеног лица оператора

_____ , _____
