

Indicatori privind Calitatea Serviciilor Furnizate

	01.01 - 31.03	01.04 - 30.06	01.07 - 30.09	01.10 - 31.12
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului				
a. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri	1 zi	1 zi	1 zi	----
b. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri	1 zi	1 zi	1 zi	----
c. Cereri de activare a serviciului de Internet solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorii finali	100%	100%	100%	----
2. Termenul de remediere a deranjamentelor				
a. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide	30 ore	14 ore	40 ore	----
b. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide	64 ore	102 ore	34 ore	----
c. Deranjamente reclamate remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorii finali	83,12%	88,57%	89,23%	----
3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final				
a. Frecventa reclamatilor utilizatorilor finali	0,6723	0,8577	0,5810	----
4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente				
a. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente	0,2908	0,2574	0,3168	----
5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii				
a. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii	0,0050	0,0265	0,0214	----



Internet Pentru Tine Si Afacerea Ta



6. Termenul de solutionare a reclamatilor

a. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii	28 ore	26 ore	33 ore	----
b. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii	14 ore	29 ore	8 ore	----
c. Reclamatii remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorii finali	93,75%	92,32%	92,63%	----



Tehnic:+4 072 314 4698
Vanzari:+4 076 926 6220
E-mail:contact@ever-net.ro
vanzari@ever-net.ro
support@ever-net.ro

