

## Одржана online радионица у оквиру пројекта „Унапређење пословне климе у Републици Србији“

У четвртак 22. октобра 2020. године одржана је online радионица под називом „Начин комуникације институције са корисницима услуга путем Call центра“. Радионицу је водио Јонас Ерландсон (Jonas Erlandsson) - шеф корисничког центра Лантматеријета (Lantmäteriet).



### CUSTOMER SERVICE CENTRE

---

OCTOBER 2020

JONAS ERLANDSSON

LANTMÄTERIET

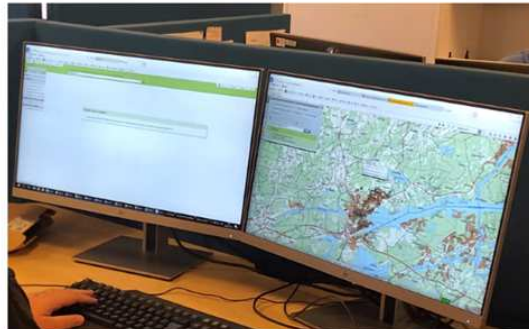
Том приликом он је објаснио на који начин функционише Call центар Лантматеријета, који су типови комуникације могући са корисницима и колики је проценат задовољних корисника. Такође, било је речи и о временском интервалу потребном да се одговори на захтев корисника.

Радионици су присуствовали представници пилот јединица локалних самоуправа међу њима и представници Града Зрењанина одсека за Информационе и комуникационе технологије као и запослени у Републичком геодетском заводу у Сектору за развој.

## LANTMÄTERIET CUSTOMER SERVICE CENTRE

Customer service centre consists of:

- 6 employees at the switchboard
  - 35 employees at Customer centre
  - 13 employees at archive services
  - 14 employees at cadastral service queries
- 
- 5 advisors
  - 4 team managers
  - 1 business coordinator
  - 1 manager



Belongs to the Communication department, in total 95 employees.