

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.	Процент приговора крајњих корисника	Средња вредност броја приговора у односу на број крајњих корисника, на	(%)
3.	Процент рачуна који су исправњени	Процент приговора на рачун који резултирају исправком рачуна,	%
4.	Време решавања приговора	Време за које се реши 80% приговора, од	(дана)
5.	Задовољство корисника односом са оператором	Просечна оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	_____
6.	Услужност call центра	Просечна оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	_____
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
