

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 исправност рачуна	% рачуна који имају приговор корисника	_____%
3.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши 80% и 95% приговора, од тренутка пријаве.	_____, _____ (дана)
4.	Однос са корисником	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	_____ (просечна оцена)
5.	Услужност call центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	_____ (просечна оцена)
6.	Време одзива оператора за приговоре на рачун	- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	_____ _____% s
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
