

Nivoo 7 – o'ceenji vanje kvallitea usluqje

verifikacija FANM4QS - grupis anje i ocenjivanje

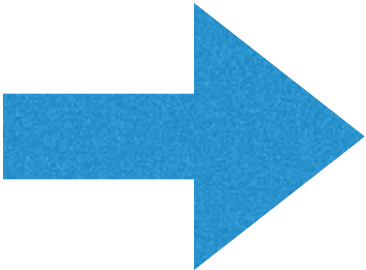
Grupe	Podgrupe
$P_1 = \text{QS (kvalitet servisa)}$	$P_{11} = \text{Broj incidenata}$ $P_{12} = \text{Prosečno vreme rešavanja}$
$P_2 = \text{Dokumentacija}$	$P_{21} = \text{Dokumentacija u kodu}$ $P_{22} = \text{Dokumentacija van koda}$
$P_3 = \text{Odgovornost dobavljača}$	$P_{31} = \text{Fleksibilnost}$ $P_{32} = \text{Trošak}$ $P_{33} = \text{Stabilnost}$

$$\hat{w}_1 = (0.45; 0.5; 0.6) ; \hat{w}_2 = (0.05; 0.15; 0.2) ; \hat{w}_3 = (0.2; 0.35; 0.45),$$

$$\hat{w}_{11} = (0.25; 0.3; 0.4) ; \hat{w}_{12} = (0.65; 0.7; 0.8),$$

$$\hat{w}_{21} = (0.4; 0.5; 0.55) ; \hat{w}_{22} = (0.45; 0.5; 0.6),$$

$$\hat{w}_{31} = (0.25; 0.3; 0.4) ; \hat{w}_{32} = (0.45; 0.5; 0.6), \hat{w}_{33} = (0.15; 0.2; 0.35).$$



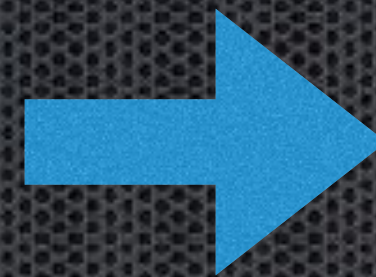
Rang	Ocena	SCM	Korisnički zahtevi	Ocenjen
0-25	0,9	1	237	0,1
26-40	0,8	2	55	0,7
41-60	0,7	3	401	0,1
61-75	0,6	4	19	0,9
76-90	0,5	5	6	0,9
91-120	0,4	6	54	0,6
121-150	0,3	7	1	0,9
151-190	0,2	8	13	0,9
191+	0,1	9	5	0,9
		10	6	0,9
		11	2	0,9
		12	21	0,9
		13	4	0,9
		14	34	0,8
		15	80	0,5
		16	9	0,9
		17	10	0,9

Rang	Ocena	SCM	Vreme	Ocenjen
0-3	0,9	1	7,19	0,7
3-6	0,8	2	13,32	0,4
6-9	0,7	3	3,40	0,9
9-11	0,6	4	25,46	0,1
11-13	0,5	5	2,86	0,9
13-15	0,4	6	4,14	0,8
15-17	0,3	7	18,13	0,2
17-20	0,2	8	32,30	0,1
20+	0,1	9	6,58	0,7
		10	6,30	0,7
		11	14,92	0,4
		12	8,80	0,7
		13	11,31	0,5
		14	11,07	0,5
		15	6,49	0,7
		16	9,04	0,6
		17	5,77	0,8

Nivo 7 – ocenjivanje kvaliteta usluge

verifikacija FAM4QS - grupisanje i ocenjivanje

Grupe	Podgrupe
P ₁ = QS (kvalitet servisa)	P ₁₁ = Broj incidenata P ₁₂ = Prosečno vreme rešavanja
P ₂ = Dokumentacija	P ₂₁ = Dokumentacija u kodu P ₂₂ = Dokumentacija van koda
P ₃ = Odgovornost dobavljača	P ₃₁ = Fleksibilnost P ₃₂ = Trošak P ₃₃ = Stabilnost



$$\begin{aligned} \hat{w}_1 &= (0.45; 0.5; 0.6) ; \hat{w}_2 = (0.05; 0.15; 0.2) ; \hat{w}_3 = (0.2; 0.35; 0.45), \\ \hat{w}_{11} &= (0.25; 0.3; 0.4) ; \hat{w}_{12} = (0.65; 0.7; 0.8), \\ \hat{w}_{21} &= (0.4; 0.5; 0.55) ; \hat{w}_{22} = (0.45; 0.5; 0.6), \\ \hat{w}_{31} &= (0.25; 0.3; 0.4) ; \hat{w}_{32} = (0.45; 0.5; 0.6), \hat{w}_{33} = (0.15; 0.2; 0.35). \end{aligned}$$

Rang	Ocena	SCM	Korisnički zahtevi	Ocenjen
0-25	0,9	1	237	0,1
26-40	0,8	2	55	0,7
41-60	0,7	3	401	0,1
61-75	0,6	4	19	0,9
76-90	0,5	5	6	0,9
91-120	0,4	6	54	0,6
121-150	0,3	7	1	0,9
151-190	0,2	8	13	0,9
191+	0,1	9	5	0,9
		10	6	0,9
		11	2	0,9
		12	21	0,9
		13	4	0,9
		14	34	0,8
		15	80	0,5
		16	9	0,9
		17	10	0,9

Rang	Ocena	SCM	Vreme	Ocenjen
0-3	0,9	1	7,19	0,7
3-6	0,8	2	13,32	0,4
6-9	0,7	3	3,40	0,9
9-11	0,6	4	25,46	0,1
11-13	0,5	5	2,86	0,9
13-15	0,4	6	4,14	0,8
15-17	0,3	7	18,13	0,2
17-20	0,2	8	32,30	0,1
20+	0,1	9	6,58	0,7
		10	6,30	0,7
		11	14,92	0,4
		12	8,80	0,7
		13	11,31	0,5
		14	11,07	0,5
		15	6,49	0,7
		16	9,04	0,6
		17	5,77	0,8

Nivo 7 – ocenjivanje kvaliteta usluge

