

Raport KPI

Wartość
wskaźników
dla Rynku

KPI 1 - Terminowość wdrożenia projektów	bd
KPI 2 - Terminowość odpowiedzi na wnioski OA	100,00%
KPI 3 - Terminowość zakończenia negocjacji z OA	100,00%
KPI 4 - Terminowość podpisywania umów z OA	100,00%
KPI 5 - Jakość fakturowania	99,94%
KPI 6a - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
KPI 6b - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 7 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLL0	99,59%
KPI 8a - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
KPI 8b - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 9 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie BSA poziom infrastruktury	100,00%
KPI 10 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie IC	100,00%
KPI 11 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zapytanie ROI	99,71%
KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLL0	88,54%
KPI 13a - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
KPI 13b - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 14 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (PDU)	100,00%
KPI 15 - Terminowość dostarczania usługi BSA (Uwolnienie LPA)	99,64%
KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)	100,00%
KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI	99,75%
KPI 18 - Terminowość fakturowania	100,00%
KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)	98,61%
KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)	100,00%
KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU	1,25
KPI 27a - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR (wartość oczekiwana KPI = 0%)	9,99%
KPI 27b - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - BSA (wartość oczekiwana KPI = 0%)	15,34%
KPI 27c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - LLU (wartość oczekiwana KPI = 0%)	5,07%
KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA	85,63%
KPI 37a - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
KPI 37b - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 38 - Terminowość instalacji KK do Lokalizacji Wyniesionej, Studni „zero” lub PDK	100,00%
KPI 39a - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
KPI 39b - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 40 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego na LPA (BSA)	100,00%
KPI 41 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego PSS (RIO)	100,00%
KPI 42 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego Łącza Abonenckie (LLU)	100,00%
KPI 43 - Jakość danych przekazywanych przez TP w ramach Wywiadu Technicznego	100,00%
KPI 44 - Terminowość migracji pomiędzy PDU	100,00%
KPI 45 - Wskaźnik poprawności informacji udzielanych przez TP przekazywanych przez ISI	100,00%
KPI 46 - Terminowość modyfikacji istniejących Włazek Łączny Międzysięciowych w LPSS lub FPSS	bd
KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Włazki Łączny Międzysięciowych	bd
KPI 48 - Terminowość redukcji przepustowości istniejącego PDU oraz likwidacji włazki w PDU	bd
KPI 49 - Terminowość akceptowania przez TP projektów technicznych	100,00%
KPI 50 - Terminowość implementacji numeru NDS PT w sieci TP	bd
KPI 51 - Terminowość implementacji numeru NDS PT na Linii Abonenckiej	99,12%
KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU	100,00%
KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP	17,61%
KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP	21,78%

Wskaźniki niedyskryminacji

		Wartość wskaźników DETAL TP	Wartość wskaźników dla Rynku (HURT)
Detal TP	HURT		
KPI 28 - Terminowość dostarczania usługi głosowej (powrót abonenta do TP z usługi WLR u Operatora Alternatywnego)	KPI 19 - Terminowość dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)	96,06%	100,00%
KPI 29a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (POTS/ISDN) - 23h	KPI 56a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (WLR) - 23h	75,33%	79,53%
KPI 29b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (POTS/ISDN) - 50h	KPI 56b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (WLR) - 50h	91,66%	94,16%
KPI 30 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (POTS/ISDN)	KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)	98,74%	100,00%
KPI 31 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 58 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA)	89,90%	86,63%
KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 59 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	89,57%	85,71%
KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości	KPI 60 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości	76,67%	100,00%
KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	89,86%	94,78%
KPI 35a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (Neostrada) w 24h	KPI 61a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (BSA) w 24h	77,24%	92,34%
KPI 35b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (Neostrada) w 48h	KPI 61b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (BSA) w 48h	92,71%	97,48%
KPI 35c - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (Neostrada) w 72h	KPI 61c - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (BSA) w 72h	96,67%	98,45%
KPI 55 - Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (Neostrada) (liczony w godzinach)	KPI 57 - Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (BSA) (liczony w godzinach)	23,29	26,03
KPI 62 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN)	KPI 22 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR)	1,58	1,51
KPI 63 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (Neostrada)	KPI 24 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (BSA)	1,72	1,98
KPI 65 - Średni czas realizacji zamówienia na przejście z usługi internetowej BSA na usługę internetową NEO (powrót)	KPI 64 - Średni czas realizacji zamówienia na przejście z usługi internetowej NEO na usługę internetową BSA	bd	155,40

bd - brak zdarzeń do wycieszenia KPI, wskaźnik nie jest wycieszalny w danym miesiącu

Data sporządzenia raportu: 2010-08-25

Wszelkie uwagi i pytania do KPI proszę zgłaszać na skrzynkę funkcjonalną "Komunikacja.KPI@telekomunikacja.pl"

Komentarze do KPI

KPI 1 - Terminowość wdrożenia projektów

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w danym miesiącu.
Projekty regulowane realizowane na ścieżce TTM Hurt:

- 1) Superoferta – oferta przygotowana przez TP na bazie decyzji UKE
- 2) Upozytywnianie negatywnych warunków/wywiadów technicznych
- 3) Wdrożenie technologii VDSL dla usługi BSA
- 4) PLI CBD - integracja systemów TP z Platformą Lokalizacyjno-Informacyjną Centralna Baza Danych
- 5) Zamrożenie cen BSA
- 6) Wdrożenie usługi SLA w usłudze WLR

KPI 2 - Terminowość odpowiedzi na wnioski OA

Terminowość 100%

KPI 3 - Terminowość zakończenia negocjacji z OA

Terminowość 100%

KPI 4 - Terminowość podpisywania umów z OA

Terminowość 100%

KPI 5 - Jakość fakturowania

Wartość wskaźnika 99,94 %. KPI_5 jest utrzymany na stałym, bardzo wysokim poziomie. W stosunku do czerwca 2010 wzrost poziomu wskaźnika o 0,01pp.

KPI 6 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe

KPI_6a - Poziom wskaźnika: 100,0%

Zgodnie ze stanowiskiem UKE do wyliczenia wskaźnika przyjęto terminy z obowiązujących Ofert Ramowych z ograniczeniem do 30 DR.
Wartość wskaźnika KPI-06a nadal pozostaje na maksymalnym 100% poziomie referencyjnym UKE.

KPI_6b - Poziom wskaźnika wynosi 100%, gdy jest wyliczony w oparciu o terminy udzielania odpowiedzi na reklamacje finansowe wg kryteriów określonych w aktualnie obowiązujących umowach z OA i decyzjach indywidualnych wydanych przez Prezesa UKE.
Wskaźnik liczony wg kryterium terminów z Umów pozostaje bez zmian na maksymalnym 100% poziomie.

KPI 7 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLLO

Terminowość 99,59% - wykonanie utrzymuje się na stabilnym, wysokim poziomie. Przekroczenia wynikały z dużego wolumenu procesowanych zamówień (732 wysłanych odpowiedzi do OA).

KPI 8 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury

Terminowość 100%

KPI 9 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie BSA poziom infrastruktury

Terminowość 100%

KPI 10 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie IC

Terminowość 100%

Komentarze do KPI

KPI 11 - Terminowość udzielania odpowiedzi na zapytanie ROI

Terminowość 99,71% - wykonanie utrzymuje się na stabilnym, wysokim poziomie. Przekroczenie terminów dotyczy w czerwcu tylko 3 spraw (opóźnienie 1 dzień). Przekroczenia wynikały z dużego wolumenu procesowanych spraw (1046 wysłanych odpowiedzi do OA).

KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLLO

Terminowość 88,54%. Na 96 spraw zrealizowanych w lipcu, w przypadku 11 zamówień przekroczono wymagany czas realizacji. Obecnie zostały w TP podjęte środki naprawcze mające na celu realizację wskaźnika na poziomie 100%

KPI 13 - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury

Terminowość 100%

KPI 14 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (PDU)

Terminowość 100%

KPI 15 - Terminowość dostarczania usługi BSA (Uwolnienie LPA)

Terminowość 99,64%.

Wskaźnik utrzymuje się na na stabilnym poziomie, odbiega od poziomu referencyjnego jedynie o 0,36pp.

KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)

Terminowość 100%

KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI

Terminowość 99,75%. Terminowość utrzymuje się na stałym, wysokim poziomie. Na 791 spraw zrealizowanych w lipcu (wzrost wolumenu zdarzeń o 55% w stosunku do poprzedniego miesiąca), opóźnienie dotyczyło tylko 2 zamówień.

KPI 18 - Terminowość fakturowania

Terminowość 100%

KPI 19 - Terminowość dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)

Terminowość 100%

KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)

Wynik uzyskany przez wskaźnik utrzymuje się na wyrównanym poziomie. Wskaźnik obrazuje liczbę zamówień jakie powinny zostać przez TP zrealizowane w badanym okresie spośród zamówień jakie wpłynęły do TP. Oczywiście zauważyć należy, iż uzgodniono z Regulatorem założenia, które pozwalają stwierdzić czy brak realizacji można zakwalifikować jako przyczynę, na którą OA miał bądź nie miał wpływu. Najczęstszym powodem braku realizacji zamówienia jaka ma bezpośrednie przełożenie na osiągany wynik wskaźnika jest negatywna weryfikacja formalana zamówienia z powodem jaki nie został wymieniony w katalogu przyczyn, na które umownie OA ma wpływ i może je wyeliminować po swojej stronie przy zwiększonej staranności. Biorąc powyższe pod uwagę należy uznać, iż wyniki nie świadczą o różnym traktowaniu poszczególnych OA

Komentarze do KPI

KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)

Terminowość 100%

KPI 22 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR):

Poziom referencyjny wynikający z Porozumienia UKE-TP o wartości 0,8 uszkodzenia na 100 linii nie został zrealizowany. Wynik wskaźnika przekracza założony poziom o 0,71 uszkodzeń na 100 linii. Przyczyną są niekorzystne warunki atmosferyczne powodujące wzrost wolumenu uszkodzeń na zasobach TP.

KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Wskaźnik obrazuje jakość dostarczania usługi BSA, na którą bezpośrednio mają wpływ zasadne interwencje techniczne przekazane do TP po uruchomieniu usługi BSA. Wskaźnik odchyła się od założonego poziomu referencyjnego o -5,24 p.p. Realizacja celu dla poszczególnych OA nie odbiega znacząco od poziomu total.

KPI 24 - Liczba uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (BSA)

Poziom referencyjny wynikający z Porozumienia UKE-TP o wartości 1,7 uszkodzenia na 100 linii nie został zrealizowany. Od trzech miesięcy występuje podwyższona ilość zgłoszeń uszkodzeń. Główny wpływ mają na to warunki pogodowe, skutkujące wzrostem liczby uszkodzeń na łączach dostępowych, zaobserwowano również zwiększony wolumen awarii masowych oraz przyrost ilości uszkodzeń związanych z podwyższeniem opcji.

KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)

Terminowość 100%

KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU

Poziom referencyjny wynikający z Porozumienia UKE-TP o wartości 3 uszkodzenia na 100 linii został zrealizowany.

KPI 27a,b,c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR, BSA, LLU

Wskaźnik stanowi swoistą grupę KPI, których celem jest obserwacja przez TP oraz poszczególnych OA najczęściej występujących powodów formalnych, które przyczyniają się do braku realizacji złożonego zamówienia na poszczególną usługę w celu ich eliminacji w przyszłości. Należy dodać, iż wskaźnik ma cel wyłącznie jakościowy, dlatego nie dokonywana jest przy tej okazji kwalifikacja powodów odrzutów pod kątem ich zależności od TP lub OA, byłoby to niezgodne z celem, dla którego wdrożone zostało badanie. Bezpośredni wpływ na wynik ma głównie poszczególny OA, wynika to z przeprowadzonych analiz. KPI dla przejrzystości zjawiska został podzielony na trzy grupy: WLR, BSA, LLU i tak też jest prezentowany w szczegółach obrazujących poszczególne kody odrzutów formalnych zamówień.

Dla wskaźnika 27a dotyczącego zamówień na dostarczenie usługi WLR na liczbę odrzutów zamówień w największym stopniu wpływają sytuacje, kiedy Operator przesyła zamówienia dla klienta, który nie jest abonentem TP oraz łącze nie należy do TP (udział 26,37% we wszystkich odrzutach). Kolejną istotną grupę stanowią odrzuty zamówień dla stacji, które są oparte na Radiodostępie (udział 9,59%) oraz sytuacje kiedy zamówienie zostało przesłane na niewłaściwym formularzu (udział 7,96%). Kolejną istotną grupę stanowią odrzuty zamówień dla stacji ISDN, dla których została przez Operatora błędnie podana konfiguracja usług (udział 6,65%).

Dla wskaźnika 27b analiza najczęściej występujących powodów odrzutów zamówień wskazuje na to, iż grupy te są powtarzalne. Zamówienia odrzucone z powodu braku rezygnacji Abonenta z posiadanej umowy szerokopasmowej zawartej z TP stanowią 29% grupę odrzutów, kolejną aż 17% grupą są odrzuty dotyczące sytuacji, kiedy klient nie był właścicielem stacji telefonicznej w TP. Znaczącą grupę stanowią również odrzuty związane z tym, że na wskazanym Identyfikatorze łącza istnieje aktywna usługa BSA lub LLU (12%).

Dla wskaźnika 27c dotyczącego zamówień na dostarczenie usługi LLU na liczbę odrzutów zamówień w największym stopniu wpływają sytuacje, kiedy Operator przesyła zamówienia dla klienta, który nie jest abonentem TP (udział 24,31% we wszystkich odrzutach) - powód ten powtarza się najczęściej zarówno dla zamówień na usługę BSA, LLU, WLR. Kolejną istotną grupę stanowią odrzuty zamówień dla których na podany przez OA nr stacji bądź id łącza jest procesowane zamówienie na rezygnację klienta (14,42%) oraz sytuacje na danym łączu jest usługa BSA, LLU innego Operatora (udział 12,97%)

KPI 28 - Terminowość dostarczania usługi głosowej (powrót abonenta do TP z usługi WLR u Operatora Alternatywnego)

Wskaźnik obrazuje dostarczanie usługi głosowej TP będące wynikiem powrotu z usługi hurtowej WLR. Wartość wskaźnika w lipcu spada w stosunku do miesiąca poprzedniego o 1,09pp. Powodem była realizacja zamówień niezgodnie z datą wymaganą związana z późniejszym podpisaniem umowy z przyszłym abonentem TP niż wynikało to z pierwotnie uzgodnionej daty powrotu do TP

KPI 29a,b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (PSTN/ISDN) - 23h, 50h

Odnotowano wzrost wartości wskaźnika dla obu progów czasowych w stosunku do czerwca. Dla poszczególnych progów czasowych wartość wskaźnika wyniosła: 23h - 75,33% (+8,46%), 50h - 91,66% (+ 7,57%). Polepszenie wyniku wskaźnika przy porównywalnym wolumenie uszkodzeń (czerwiec - ok. 125 031; lipiec - ok. 127 652) jest efektem zwiększonej efektywności realizowanych napraw przez służby techniczne TP osiągniętej dzięki wyższej dostępności infrastruktury telekomunikacyjnej (ustąpienie zalań i podtopień).

KPI 30 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (POTS/ISDN)

Wskaźnik w stosunku do poprzedniego miesiąca pozostał na stabilnym poziomie. Przeterminowaniu uległo jedynie 31 zgłoszeń z ponad 2 431 obsłużonych.

Komentarze do KPI

KPI 31 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neostrada)

Zanotowano wzrost wskaźnika o 0,84 pp. 60% zleceń, która występuje w części obniżającej wartość wskaźnik, ma generowaną wartość prekwalfikacji w oparciu o źródło danych prekwalfikacyjnych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne sieci miedzianej - KSP i NBHA) i jest odzwierciedleniem ilościowego udziału poszczególnych źródeł danych w bazie Check.

KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)

Zanotowane wzrost wskaźnika 0,80 pp. 68% zleceń, która występuje w części obniżającej wartość wskaźnik, ma generowaną wartość prekwalfikacji w oparciu o źródło danych prekwalfikacyjnych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne sieci miedzianej - KSP i NBHA) i jest odzwierciedleniem ilościowego udziału poszczególnych źródeł danych w bazie Check.

KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości

Zanotowano spadek wskaźnika o 4,96 pp. Największy wpływ na część obniżającą wskaźnik ma ilościowy udział źródła danych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne o sieci miedzianej - KSP i NBHA).

KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)

Cel referencyjny (100%) wskaźnika nie został wykonany. Wskaźnik odchyła się od założonego poziomu referencyjnego o -10,1 p. p.

KPI 35a,b,c - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług internetowych (Neostrada) w 24/48/72h

Odnotowano wzrost terminowości dla wszystkich progów czasowych w stosunku do czerwca. Dla poszczególnych progów wzrost wyniku wskaźnika wyniósł odpowiednio 24h - 9,34%; 48h - 10,33%; 72h - 10,32%. Odchylenie od poziomu referencyjnego 100% wykonania wskaźnika dla 72h wyniosło 3,33% pkt. procentowego. Polepszenie wyniku wskaźnika jest efektem zwiększonej efektywności realizacji napraw przez służby techniczne TP. Wyższa terminowość w miesiącu lipcu została osiągnięta, pomimo znacznego zwiększenia (o ok. 38%) całkowitej liczby zdarzeń (wszystkie usługi) obsługiwanych przez służby techniczne TP.

KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA / Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Wartość wskaźnika w lipcu wyniosła 85,63% i spadła w porównaniu do poprzedniego miesiąca (spadek o 5,95 p.p.). Wskaźnik obok działań zależnych od TP dotyczących poziomu liczbowego realizacji złożonych zamówień, w dużej mierze zależy od aktywności poszczególnych OA w zakresie składania zapytań o możliwość realizacji usługi poprzez aplikację udostępnioną przez TP (Check). Z analizy TP wynika, że bardzo mały odsetek Operatorów Alternatywnych składając zamówienia na usługę BSA, uprzednio weryfikuje możliwości techniczne realizacji zamówienia na żądanej prędkości przez wspomnianą aplikację, co w konsekwencji niekorzystnie wpływa na zakres jaki obejmuje wskaźnik, a tym samym nie w pełni obrazuje rzeczywistość w zakresie sprawności realizacji procesu dostarczania BSA. Wartość wskaźnika zależy także od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych w sieci, na które niewątpliwie ma wpływ czas jaki mija od złożenia zapytania w Check do wpływu zamówienia na usługę. Pośrednio na wartość wskaźnika wpłynął także wzrost o 2 p.p. udziału odrzutów technicznych we wpływie zamówień w porównaniu z poprzednim okresem. Na podstawie uzyskanych wyników należy uznać, iż świadczą one o równym traktowaniu poszczególnych OA.

KPI 37a,b - Terminowość realizacji KK

Terminowość 100%

KPI 38 - Terminowość instalacji KK do Lokalizacji Wyniesionej, Studni „zero” lub PDK.

Terminowość 100%

KPI 39a,b - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów

Terminowość 100%

KPI 40 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego na LPA (BSA)

Terminowość 100%

Komentarze do KPI

KPI 41 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego PSS (RIO).

Terminowość 100%

KPI 42 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego Łączy Abonenckie (LLU).

Terminowość 100%

KPI 43 - Jakość danych przekazywanych przez TP w ramach Wywiadu Technicznego

Terminowość 100%

KPI 44 - Terminowość migracji pomiędzy PDU

Terminowość 100%

KPI 45 - Wskaźnik poprawności informacji udzielanych przez TP przekazywanych przez ISI

Terminowość 100%

KPI 46 - Terminowość modyfikacji istniejących Wiązek Łączy Międzysieciowych w LPSS lub FPSS

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w tym okresie raportowym.

KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Wiązki Łączy Międzysieciowych.

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w tym okresie raportowym.

KPI 48 - Terminowość redukcji przepustowości istniejącego PDU oraz likwidacji wiązki w PDU

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w tym okresie raportowym.

KPI 49 - Terminowość akceptowania przez TP projektów technicznych

Terminowość 100%

KPI 50 - Terminowość implementacji numeru NDS PT w sieci TP

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w tym okresie raportowym.

Komentarze do KPI

KPI 51 - Terminowość implementacji numeru NDS PT na Linii Abonenckiej

Wskaźnik utrzymuje się na stabilnym poziomie odbiegając od maksymalnej wartości referencyjnej o zaledwie 0,88 % . Wskaźnik zawiera dane odnośnie realizacji zamówień i ustanowienia usługi preselekcji dla wszystkich OA na rynku w tym również TP. Obserwując wyniki cząstkowe oraz patrząc na dane w aspekcie historycznym nie znajdujemy podstawy w zakresie stwierdzenia wystąpienia istotnych różnic w traktowaniu poszczególnych OA mogących świadczyć o dyskryminacji któregośkolwiek z nich.

KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU

Terminowość 100%

KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP

Wskaźnik statystyczny pokazujący udział usługi WLR w porównaniu do wszystkich aktywnych dostępow dla usług głosowych.

KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP

Wskaźnik statystyczny pokazujący udział usługi BSA w porównaniu do wszystkich aktywnych dostępow usług szerokopasmowych.

KPI 55 - Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (Neostrada)

Odnotowano nieznaczne (5% - 1,2h) wydłużenie czasu obsługi instalacji Neostrady w porównaniu do czerwca. Średni czas dla Neostrady jest nieznacznie krótszy (o 2,72h) od analogicznego wskaźnika dla BSA.

KPI 56a,b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (WLR) - 23h, 50h

W porównaniu do poprzedniego miesiąca odnotowano wzrost terminowości do 23h o 6,22%, do 50h o 4,62%. Realizacja poniżej poziomu referencyjnego jest efektem znacznego obciążenia służb TP usuwających uszkodzenia z powodu zwiększonej liczby awarii i uszkodzeń powstałych na skutek niekorzystnych warunków pogodowych (ulewne deszcze, powódzie, podtopienia). Nie stwierdzono przypadków dyskryminacji poszczególnych Operatorów Alternatywnych. Poziom 100% dla jednego z operatorów wynika z niewielkiej liczby zgłoszeń zrealizowanych na jego rzecz (11 zgłoszeń).

KPI 57 - Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (BSA) (liczony w godzinach)

Wskaźnik po raz pierwszy prezentowany jest według nowo uzgodnionej definicji, obecnie obrazuje on średni rzeczywisty czas realizacji zamówień na nową usługę internetową BSA (do czerwca włącznie uwzględniał również zamówienia zmiany usługi NEO TP na BSA). Wynik wskaźnika w bieżącym okresie rozliczeniowym wyniósł 26,03 H zatem kształtuje się on na podobnym poziomie zarówno dla NEO TP jak i dla usługi BSA.

KPI 58 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA)

Wartość wskaźnika spadła w porównaniu do poprzedniego miesiąca (spadek o 5,58 p.p.). Z analizy wynika, że bardzo mały odsetek Operatorów Alternatywnych składając zamówienia na usługę BSA, uprzednio weryfikuje możliwości techniczne realizacji zamówienia na żądanej prędkości przez wspomnianą aplikację, co w konsekwencji niekorzystnie wpływa na zakres jaki obejmuje wskaźnik, a tym samym nie w pełni obrazuje rzeczywistość w zakresie sprawności realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA). Wartość wskaźnika zależy także od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych w sieci na które niewątpliwie ma wpływ czas jaki mija od złożenia zapytania w Check do momentu weryfikacji technicznej zamówienia. Wyniki uzyskane dla poszczególnych OA są porównywalne.

KPI 59 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Wartość wskaźnika w lipcu wyniosła 85,71% i spadła w porównaniu do poprzedniego miesiąca (spadek o 5,87 p.p.). Wskaźnik obok działań zależnych od TP dotyczących poziomu liczbowej realizacji złożonych zamówień, w dużej mierze zależy od aktywności poszczególnych OA w zakresie składania zapytań o możliwość realizacji usługi poprzez aplikację udostępnioną przez TP (Check). Z analizy TP wynika, że bardzo mały odsetek Operatorów Alternatywnych składając zamówienia na usługę BSA, uprzednio weryfikuje możliwości techniczne realizacji zamówienia na żądanej prędkości przez wspomnianą aplikację, co w konsekwencji niekorzystnie wpływa na zakres jaki obejmuje wskaźnik, a tym samym nie w pełni obrazuje rzeczywistość w zakresie sprawności realizacji procesu dostarczania BSA. Wartość wskaźnika zależy także od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych na sieci, na które niewątpliwie ma wpływ czas jaki mija od złożenia zapytania w Check do wpływu zamówienia na usługę. Pośrednio na wartość wskaźnika wpłynął także wzrost w porównaniu z poprzednim okresem. o 2 p.p. udziału zamówień jakie nie zostały zrealizowane z powodu negatywnych warunków technicznych zidentyfikowanych już na etapie weryfikacji przez TP.

KPI 60 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości

Wskaźnik obrazuje procent zamówień na usługę BSA złożonych na najwyższą przepustowość w danym okresie raportowym, zrealizowanych skutecznie w odniesieniu do zamówień, które zostały przed ich złożeniem do TP zweryfikowane przez OA w aplikacji Check. W lipcu najwyższa przepustowość dla składanych zamówień wyniosła 20Mb. Wartość wskaźnika wyniosła 100% i jest wyższa o 25,00 p.p. od wyniku z poprzedniego miesiąca. Jednakże osiągnięty wynik jest niemordajny z uwagi na bardzo mały wolumen zamówień zakwalifikowanych do wyciszenia wskaźnika (1 zdarzenie) co nie stanowi reprezentatywnej grupy mogącej posłużyć do dalszych analiz i porównania z poprzednimi okresami.

Komentarze do KPI

KPI 61a,b,c - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (BSA) w 24/48/72h

Pomimo znacznego wzrostu terminowości usuwania uszkodzeń BSA w stosunku do czerwca nadal brak realizacji poziomu referencyjnego. Wynika to z przeciążenia służb TP usuwających uszkodzenia. Powodem tego stanu jest zwiększona liczba uszkodzeń powstałych na skutek niekorzystnych warunków pogodowych. Nie stwierdzono przypadków dyskryminacji poszczególnych Operatorów Alternatywnych.

KPI 62 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN)

Wskaźnik ilości uszkodzeń na 100 linii PSTN w miesiącu czerwcu pozostał na stabilnym poziomie (1,58 uszkodzeń na 100 linii) i jest nieznacznie gorszy (-0,07) niż wynik analogicznego wskaźnika WLR.

KPI 63 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (Neostrada)

Wskaźnik w miesiącu lipcu osiągnął wartość 1,72 uszkodzeń na 100 linii. Wzrost wskaźnika jest efektem wzrostu ilości uszkodzeń na skutek wystąpienia niestabilnych warunków atmosferycznych - upały oraz gwałtowne burze na terenie całego kraju - powodujących dużą liczbę krótkotrwałych awarii masowych.

KPI 64 - Średni czas realizacji zamówienia na przejście z usługi internetowej NEO na usługę internetową BSA

Wskaźnik prezentowany po raz pierwszy, obrazuje średni rzeczywisty czas realizacji zamówień na przejście z usługi internetowej NEO TP na usługę internetową BSA.

Wskaźnik nie był dotychczas wyliczany i nie jest możliwe odniesienie poziomu do poprzednich okresów.

W lipcu wskaźnik ukształtował się na poziomie 155,40 H.

KPI 65 - Średni czas realizacji zamówienia na przejście z usługi internetowej BSA na usługę internetową NEO (powrót)

Wskaźnik prezentowany po raz pierwszy obrazuje średni czas realizacji powrotu z usługi internetowej BSA na usługę internetową NEO TP, której cechą jest płynne przejście pomiędzy poszczególnymi usługami (odpowiednik przejścia z usługi NEO TP na usługę BSA) .

Proces powrotów jako możliwość stworzona dla użytkowników usługi BSA został przez TP wdrożony w połowie 2008 r. niestety do chwili obecnej nie zrealizowano pozywnie w ramach tego procesu zadanego zamówienia. Powodem braku realizacji są błędy formalne przy składaniu zamówienia na powrót oraz brak odpowiedzi od OA w zakresie potwierdzenia daty powrotu uniemożliwiającej dokończenie procesu.