

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	99,35%
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	99,90%
KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLL0	61,31%
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)	99,89%
KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)	100,00%
KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI	100,00%
KPI 18 - Terminowość fakturowania	99,78%
KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)	98,91%
KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)	100,00%
KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU	1,50
KPI 27a - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR (wartość oczekiwana KPI = 0%)	9,65%
KPI 27b - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - BSA (wartość oczekiwana KPI = 0%)	14,06%
KPI 27c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - LLU (wartość oczekiwana KPI = 0%)	6,74%
KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA	85,15%
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	95,50%
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 Łączących Międzysektorowych w LPSS lub FPSS	bd
KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Włazki Łączących Międzysektorowych	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	99,55%
KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU	bd
KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP	17,96%
KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP	21,85%

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)	95,44%	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	69,74%	73,87%
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	88,47%	91,19%
KPI 30 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (POTS/ISDN)	KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)	98,15%	100,00%
KPI 31 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 58 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA)	89,76%	87,04%
KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 59 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	89,92%	85,30%
KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości	KPI 60 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości	84,62%	44,90%
KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	90,83%	95,40%
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	75,87%	92,99%
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	90,97%	97,62%
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	94,96%	98,95%
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)	21,69	29,13
KPI 62 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN)	KPI 22 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR)	1,64	1,73
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)	1,79	2,27
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	156,36

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

Data sporządzenia raportu: 2010-09-23

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) PLI CBD
- 2) Zamrożenie cen BSA
- 3) 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.

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 jest utrzymywana 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 99,35% - wykonanie utrzymuje się na stabilnym, wysokim poziomie.

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 udzielenie odpowiedzi na zamówienie IC

Terminowość 100%

Komentarze do KPI

KPI 11 - Terminowość udzielania odpowiedzi na zapytanie ROI

Terminowość 99,90% - wykonanie utrzymuje się na stabilnym, wysokim poziomie. Przekroczenie terminów dotyczy w sierpniu tylko 1 zdarzenia na 1024 procesowane sprawy.

KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLLO

Terminowość 61,31%. Na 137 spraw realizowanych w sierpniu, w przypadku 53 zamówień przekroczone wymagany czas realizacji. Przekroczenia związane są ze znaczącym wzrostem wolumenu realizowanych łączy (wzrost o 42% w stosunku do poprzedniego miesiąca, od początku roku wzrost ilości realizacji o 110%) a także zaangażowaniem służb technicznych w usuwanie skutków powodzi. Obecnie zostały w TP podjęte środki naprawcze aby wyeliminować podobne opóźnienia w przyszłości.

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 99,89%.
Wskaźnik utrzymuje się na stabilnym wysokim poziomie.

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

Terminowość 100%

KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI

Terminowość 100%

KPI 18 - Terminowość fakturowania

Wartość wskaźnika KPI_18 wynosi 99,78%. Wskaźnik jest utrzymywany na stabilnym, bardzo wysokim poziomie.

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)

Wykonanie wskaźnika utrzymuje się na wysokim poziomie. Realizacja w sierpniu wyniosła 98,91%.

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 uszkodzeń na 100 linii nie został zrealizowany. Wynik wskaźnika przekracza założony poziom o 0,93 uszkodzeń na 100 linii. W porównaniu do poprzedniego miesiąca odnotowano wzrost liczby zrealizowanych uszkodzeń o 18%, zasadnych o 15% przy niewielkim przyroście średniej liczby aktywnych łączy o 1,17%. Tak znaczący wzrost ilości uszkodzeń spowodowały niekorzystne warunki atmosferyczne występujące w sierpniu na terenie całego kraju.

KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Wskaźnik obrazuje jakość dostarczania usługi BSA, jego wartość obniżają zasadne interwencje techniczne przekazane do TP S.A po uruchomieniu usługi BSA. Zanotowano wzrost wskaźnika o 0,64 pp. . Wskaźnik osiągnął wartość 95,40%.

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

Poziom referencyjny wynikający z Porozumienia UKE-TP o wartości 1,7 uszkodzeń na 100 linii nie został zrealizowany. Wynik wskaźnika przekracza założony poziom o 0,57 uszkodzeń na 100 linii. W sierpniu odnotowano wzrost liczby uszkodzeń zasadnych o ok.16 % w porównaniu do poprzedniego miesiąca. Od kwietnia do sierpnia 2010 nastąpił wzrost ilości uszkodzeń BSA o ok. 62%. Tak znaczący wzrost ilości uszkodzeń spowodowały niekorzystne warunki atmosferyczne na terenie całego kraju występujące od maja.

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, że 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 Klientów nie należących do TP oraz na łącza nienależące do TP (udział 28 % we wszystkich odrzutach). Kolejną istotną grupę stanowią odrzuty zamówień dla, których realizowane jest zamówienie dla innego Operatora (udział 10 % we wszystkich odrzutach) oraz zamówienia dla stacji, które są oparte na Radiodostępie (udział 8%). Kolejną istotną grupę stanowią odrzuty zamówień, które zostały przesłane na niewłaściwym formularzu (udział 8 % we wszystkich odrzutach) oraz zamówienia dla stacji ISDN, dla których została przez Operatora błędnie podana konfiguracja usług (udział 7%.)

Dla wskaźnika 27b dotyczącego odrzuconych zamówień na BSA znaczącą 29% grupę stanowią odrzuty spowodowane brakiem rezygnacji Abonenta z posiadanej umowy szerokopasmowej zawartej z Telekomunikacją Polską, kolejną istotną aż 17% grupą są odrzuty dotyczące sytuacji, kiedy klient nie był właścicielem stacji telefonicznej w TP.S.A, następną również istotną jest grupa dotycząca odrzutów związanych z sytuacją, że na wskazanym Identyfikatorze Łącza istnieje aktywna usługa: BSA, LLU - 15% odrzutów.

Dla wskaźnika 27c dotyczącego odrzuconych zamówień na dostarczenie LLU znaczącą 21% grupę stanowią odrzuty, kiedy klient nie był właścicielem stacji telefonicznej w TP.S.A, kolejną istotną aż 16,5% grupą są odrzuty dotyczące sytuacji, kiedy na wskazanym łączu istnieje aktywna usługa BSA, LLU, pozostałą również istotną jest grupa dotycząca odrzutów związanych z sytuacją, że na wskazanym Identyfikatorze Łącza jest realizowane zamówienie rezygnacji z usługi - 12,6% odrzutów.

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 sierpniu spadła w stosunku do miesiąca poprzedniego o 0,58pp. Powodem była realizacja zamówień niezgodnie z datą wymaganą związaną 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 spadek wartości wskaźnika dla obu progów czasowych w stosunku do lipca. Dla poszczególnych progów czasowych wartość wskaźnika wyniosła: 23h - 69,74% (-5,59%) , 50h - 88,47% (- 3,19%). Spadek wyniku jest wynikiem zwiększonego zaangażowania służb technicznych w usuwanie skutków gwałtownych ulew, burz oraz wicher, tj. lokalnych podtopień obiektów, zniszczonej infrastruktury teletechnicznej oraz napowietrznej.

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

Wskaźnik w stosunku do poprzedniego miesiąca pozostał na stabilnym poziomie. Przetarminowaniu uległo jedynie 18 zgłoszeń.

Komentarze do KPI

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

Wynik wskaźnika pozostał na stabilnym poziomie w stosunku do poprzedniego miesiąca. Podobnie jak w poprzednim miesiącu, zlecenia obniżające wartość wskaźnika, miały wygenerowaną wartość prekwalfikacji w oparciu o źródło danych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne o sieci miedzianej).

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

Wynik wskaźnika pozostał na stabilnym poziomie w stosunku do poprzedniego miesiąca. Od ponad 4 miesięcy wartość wskaźnika ulega niewielkiej, lecz systematycznej poprawie. Zlecenia obniżające wartość wskaźnika, mają generowaną wartość prekwalfikacji w oparciu o źródło danych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne sieci miedzianej).

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

Zanotowano wyraźny wzrost wskaźnika o 7,95 pp.. Wskaźnik osiągnął najwyższy poziom w ciągu ostatnich 6 miesięcy. Największy wpływ na wykonanie wskaźnika mają dane o fizycznych parametrach sieci. Ze względu na ograniczoną liczbę zleceń spełniających kryteria definicji wskaźnika (tylko kilkadziesiąt sztuk), każde zlecenie posiada dużą wagę procentową. Wskaźnik na przestrzeni ostatnich miesięcy podlega więc dużym fluktuacjom.

KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)

Cel referencyjny (100%) wskaźnika nie został wykonany. Wskaźnik odchyła się od założonego poziomu referencyjnego o -9,2p.p.. W stosunku do poprzedniego miesiąca nastąpił wzrost wyniku wskaźnika o 0,97 p.p..

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

W miesiącu sierpniu odnotowano spadek terminowości dla wszystkich progów czasowych. Dla poszczególnych progów wynika wskaźnika wyniósł: 24h - 75,87% (-1,37%), 48h - 90,97% (-1,74%), 72h - 94,96% (-1,71%). O pogorszeniu wskaźników zdecydował wynik osiągnięty w regionach najbardziej dotkniętych przez burze oraz intensywne opady deszczu powodujące lokalne podtopienia (Region Wschodni, Centralny oraz Południowy). Skala przeterminowania w tych Regionach rzutowała na wykonanie celu dla wskaźnika całej TP.

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

Wartość wskaźnika w sierpniu wyniosła 85,15%. Wartość wskaźnika zależy między innymi od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych w sieci TP. Główną przyczyną braku realizacji zamówienia po zweryfikowaniu uprzednio pozytywnie w aplikacji udostępnionej (Check) i obniżającą wartość wskaźnika jest brak możliwości technicznych świadczenia usługi o danej prędkości na danym łączu. Wynik prekwalfikacji prezentowany w Check opiera się na algorytmie uwzględniającym uśrednioną wartość tłumienności dla łącza o określonej długości i przekroju, lecz nie odnosi się bezpośrednio do warunków w jakich dane łącze jest eksploatowane, a które to warunki wpływają bezpośrednio na jego rzeczywistą tłumienność. Ostateczną weryfikację danego zamówienia przeprowadzają służby techniczne TP podczas próby fizycznej instalacji. Obok działań zależnych od TP dotyczących poziomu liczbowego realizacji złożonych zamówień, wskaźnik 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 Operatorzy w bardzo małej części składanych zamówień na usługę BSA, uprzednio weryfikują 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

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

Wskaźnik w sierpniu osiągnął wartość 95,5%. Jest on pochodną wskaźnika 40 oraz 42 i obrazuje różnice pomiędzy odpowiedzią udzielaną w ramach wywiadu Technicznego a wynikiem realizacji zamówienia złożonego na jego podstawie wolnego od wad formalnych. Liczba wywiadów fakultatywnych o jakich realizacje wystąpili poszczególni OA była znikoma, nieskuteczna realizacja jednego zamówienia miała kluczowy wpływ na wynik wskaźnika.

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

Terminowość 99,55%.

Wskaźnik utrzymuje się na stabilnym poziomie odbiegając od maksymalnej wartości referencyjnej o zaledwie 0,45 pp. Wskaźnik zawiera dane odnośnie realizacji zamówień i ustanowienia usługi preselekcji dla wszystkich OA na rynku w tym również TP.

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

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

KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP

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

KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP

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

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

W sierpniu odnotowano skrócenie czasu o 1,6h obsługi instalacji Neostrady w porównaniu do lipca.

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

Wartość wskaźnika w sierpniu wyniosła 87,04%. Wartość wskaźnika zależy między innymi od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych w sieci TP. Spadek jest efektem znacznego obciążenia służb TP usuwających uszkodzenia z powodu zwiększonej liczby awarii i uszkodzeń powstałych na skutek niekorzystnych warunków pogodowych (ulewne deszcze, podtopienia).

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

Średni czas realizacji nowej usługi BSA wyniósł 29,13 H (czas rzeczywisty) i poziomem jest zbliżony do średnich czasów z poprzednich okresów.

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

Wartość wskaźnika w sierpniu wyniosła 87,04%. Wartość wskaźnika zależy między innymi od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych w sieci TP. Główną przyczyną braku realizacji zamówienia po zweryfikowaniu uprzednio pozytywnie w aplikacji udostępnionej (Check) jest brak możliwości technicznych świadczenia usługi o danej prędkości na danym łączu. Wynik prekwalifikacji prezentowany w Check opiera się na algorytmie uwzględniającym uśrednioną wartość tłumienności dla łącza o określonej długości i przekroju, lecz nie odnosi się bezpośrednio do warunków w jakich rzeczywistość dane łącze pracuje, czyli do jego rzeczywistej tłumienności. Ostateczną weryfikację danego zamówienia przeprowadzają służby techniczne TP podczas próby fizycznej instalacji. Obok działań zależnych od TP dotyczących poziomu liczbowego realizacji złożonych zamówień, wskaźnik 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 Operatorzy Alternatywni w bardzo małej części składanych zamówień na usługę BSA, uprzednio weryfikują możliwość 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

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

Wartość wskaźnika w sierpniu wyniosła 85,30%. Wartość wskaźnika zależy między innymi od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych w sieci TP, natomiast główną przyczyną braku realizacji zamówienia po zweryfikowaniu uprzednio pozytywnie w aplikacji udostępnionej (Check) jest brak możliwości technicznych świadczenia usługi o danej prędkości na danym łączu. Wynik prekwalifikacji prezentowany w Check opiera się na algorytmie uwzględniającym uśrednioną wartość tłumienności dla łącza o określonej długości i przekroju, lecz nie odnosi się bezpośrednio do warunków w jakich dane łącze jest eksploatowane, a które to warunki wpływają bezpośrednio na jego rzeczywistą tłumienność. Ostateczną weryfikację danego zamówienia przeprowadzają służby techniczne TP podczas próby fizycznej instalacji. Obok działań zależnych od TP dotyczących poziomu liczbowego realizacji złożonych zamówień, wskaźnik 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 Operatorzy Alternatywni w bardzo małej części składanych zamówień na usługę BSA, uprzednio weryfikują możliwość 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

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

Wskaźnik obrazuje procent zamówień na usługę BSA złożonych na najwyższą w danym okresie raportowym przepustowość, zrealizowanych skutecznie (RTP) w odniesieniu do zamówień, które zostały przed ich złożeniem do TP zweryfikowane przez OA w aplikacji Check. W sierpniu najwyższa przepustowość dla składanych zamówień wyniosła 20Mb. Wartość wskaźnika wyniosła 44,90%. Niewielka ilość zamówień zakwalifikowanych do wyliczenia wskaźnika zgodnie z definicją powoduje, że jedno zamówienie ma bardzo dużą wagę na jego wartość. Główną przyczyną braku realizacji zamówienia po zweryfikowaniu uprzednio pozytywnie w aplikacji udostępnionej (Check), obniżającą wartość wskaźnika jest brak możliwości technicznych świadczenia usługi o danej prędkości na danym łączu. Wynik prekwalifikacji prezentowany w Check opiera się na algorytmie uwzględniającym uśrednioną wartość tłumienności dla łącza o określonej długości i przekroju, lecz nie odnosi się bezpośrednio do warunków w jakich dane łącze jest eksploatowane, a które to warunki wpływają bezpośrednio na jego rzeczywistą tłumienność. Ostateczną weryfikację danego zamówienia przeprowadzają służby techniczne TP podczas próby fizycznej instalacji. Wobec powyższego realizacja zamówień na usługę o najwyższej przepustowości jest szczególnie warunkowana stanem technicznym łącza. Obok działań zależnych od TP dotyczących poziomu liczbowego realizacji złożonych zamówień, wskaźnik 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 Operatorzy Alternatywni w bardzo małej części składanych zamówień na usługę BSA, uprzednio weryfikują możliwość 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.

Komentarze do KPI

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

Poziom referencyjny nie został osiągnięty. Niski poziom terminowości spowodowały niekorzystne warunki atmosferyczne na terenie całego kraju występujące od maja. Od kwietnia do sierpnia 2010 nastąpił wzrost ilości uszkodzeń BSA o ok. 62%, co przełożyło się na przeciążenie służb technicznych TP uwijających uszkodzenia. Negatywny wpływ na poziom wskaźnika miał też wadliwy przepływ informacji o usunięciu uszkodzenia spowodowany błędną konfiguracją kolejek Staffware.

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

Wskaźnik ilości uszkodzeń na 100 linii PSTN w miesiącu sierpniu osiągnął wartość 1,64 uszkodzeń na 100 linii (o 0,06 uszkodzeń więcej niż w poprzednim miesiącu). Niestabilne warunki atmosferyczne (lokalne burze, wichury, gwałtowne ulewy) skutkowały zwiększoną ilością uszkodzeń zgłaszanych przez Abonentów. Stabilizacja warunków atmosferycznych w miesiącu wrześniu będzie skutkować spadkiem wartości wskaźnika w stosunku do okresu lipiec - sierpień.

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

Wskaźnik w miesiącu sierpniu osiągnął wartość 1,79 uszkodzeń na 100 linii. Wzrost wskaźnika (o 0,07 uszkodzenia więcej niż w poprzednim miesiącu) jest efektem niekorzystnych warunków atmosferycznych. Lokalne burze i wichury skutkowały uszkodzeniami infrastruktury teletechnicznej oraz napowietrznej. Stabilizacja warunków pogodowych w miesiącu wrześniu powinna skutkować ponownym osiągnięciem wyznaczonego celu przez wskaźnik.

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

Średni czas realizacji zamiany usługi szerokopasmowej TP na usługę BSA w sierpniu wyniósł 156,36 H (czas rzeczywisty) i jest porównywalny ze średnim czasem z miesiąca poprzedniego.

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

Wskaźnik obrazuje średni czas realizacji powrotu z usługi internetowej BSA na usługę internetową NEO TP, którego cechą jest płynne przejście pomiędzy poszczególnymi usługami (odpowiednik przejścia z usługi NEO TP na usługę BSA).
W badanym okresie nie zrealizowano żadanego zamówienia.