

Raport KPI

Wartość wskaźników dla Rynku

KPI 1 - Terminowość wdrożenia projektów	100,00%
KPI 2 - Terminowość odpowiedzi na wnioski OA	100,00%
KPI 3 - Terminowość zakończenia negocjacji z OA	93,33%
KPI 4 - Terminowość podpisywania umów z OA	100,00%
KPI 5 - Jakość fakturowania	99,95%
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	98,86%
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	98,47%
KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLL0	83,59%
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)	99,39%
KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)	100,00%
KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI	99,06%
KPI 18 - Terminowość fakturowania	100,00%
KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)	99,17%
KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)	100,00%
KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU	1,40
KPI 27a - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR (wartość oczekiwana KPI = 0%)	10,15%
KPI 27b - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - BSA (wartość oczekiwana KPI = 0%)	14,79%
KPI 27c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - LLU (wartość oczekiwana KPI = 0%)	6,89%
KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA	91,94%
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)	bd
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	100,00%
KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Włazki Łączny Międzysięciowych	bd
KPI 48 - Terminowość redukcji przepustowości istniejącego PDU oraz likwidacji wiazki w PDU	100,00%
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	99,72%
KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU	100,00%
KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP	18,38%
KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP	22,09%

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)	95,57%	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	78,21%	78,77%
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	92,60%	94,02%
KPI 30 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (POTS/ISDN)	KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)	99,17%	100,00%
KPI 31 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 58 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA)	95,91%	91,29%
KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 59 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	95,74%	91,94%
KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości	KPI 60 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości	95,16%	56,25%
KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	89,84%	95,32%
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	83,91%	97,05%
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	95,02%	99,04%
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	97,38%	99,49%
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)	22,56	27,41
KPI 62 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN)	KPI 22 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR)	1,43	1,56
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)	1,66	2,11
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	142,01

bd - brak zdarzeń do wyczenia KPI, wskaźnik nie jest wyceniany w danym miesiącu

Data sporządzenia raportu: 2010-10-25

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

Komentarze do KPI

KPI 1 - Terminowość wdrożenia projektów

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%.

KPI 2 - Terminowość odpowiedzi na wnioski OA

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu 2010 r. osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

KPI 3 - Terminowość zakończenia negocjacji z OA

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. We wrześniu 2010 r. osiągnął poziom 93,33%. W stosunku do miesiąca poprzedniego (100%) wartość wskaźnika spadła o 6,67 pp. Spadek wskaźnika jest spowodowany przekroczeniem w 1 przypadku czasu negocjacji umowy. Opóźnienie dotyczyło jednej ze spółek z Grupy TP.

KPI 4 - Terminowość podpisywania umów z OA

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu 2010 r. osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

KPI 5 - Jakość fakturowania

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. We wrześniu osiągnął poziom 99,95%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,01pp.

KPI 6 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe

KPI 6a - zgodnie ze stanowiskiem UKE do wyliczenia wskaźnika przyjęto terminy z obowiązujących Ofert Ramowych z ograniczeniem do 30 DR. Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

KPI 6b - do wyliczenia wskaźnika przyjęto terminy udzielania odpowiedzi na reklamacje finansowe wg kryteriów określonych w aktualnie obowiązujących umowach z OA i decyzjach indywidualnych wydanych przez Prezesa UKE. Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

KPI 7 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLLO

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. We wrześniu osiągnął wysoki poziom 98,86%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła jedynie o 0,49 pp. Generalnie wskaźnik utrzymuje się na stabilnym, wysokim poziomie. Przekroczenia dotyczą pojedynczych odpowiedzi (8 opóźnionych spraw na 701 zamówień) i wynikają z dużego wolumenu procesowanych zamówień. Opóźnienia wyniosły 1 dzień dla 7 spraw oraz 2 dni kalendarzowe dla 1 odpowiedzi.

KPI 8 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

KPI 9 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie BSA poziom infrastruktury

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

KPI 10 - Terminowość udzielenie odpowiedzi na zamówienie IC

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

Komentarze do KPI

KPI 11 - Terminowość udzielania odpowiedzi na zapytanie ROI

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. We wrześniu osiągnął wysoki poziom 98,47%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 1,43 pp. Przekroczenie terminów dotyczy we wrześniu 17 zamówień. Przekroczenia wynikały z bardzo dużego wolumenu procesowanych spraw (1111 wysłanych odpowiedzi do OA).

KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLLO

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. We wrześniu osiągnął poziom 83,59%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika znacząco się poprawiła - wzrosła o 22,28 pp. Zdarzające się opóźnienia wynikają z dużej ilości realizowanych łącz (128 realizacji w m-cu wrześniu) oraz zaangażowania służb technicznych w usuwanie skutków powodzi (trzeba pamiętać, że inwestycje umożliwiające uruchomienie łącza trwają często kilka m-cy). Obecnie zostały w TP podjęte środki naprawcze, aby wyeliminować podobne opóźnienia w przyszłości.

KPI 13 - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

KPI 14 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (PDU)

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

KPI 15 - Terminowość dostarczania usługi BSA (Uwolnienie LPA)

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. Wynik września 99,39% odbiega od założonego poziomu jedynie o 0,61pp. Wskaźnik na przestrzeni długiego okresu rozliczeniowego utrzymuje się na wyrównanym poziomie.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. We wrześniu osiągnął poziom 99,06%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,94 pp. Terminowość utrzymuje się na stałym, wysokim poziomie. Niewielkie fluktuacje wysokości wskaźnika związane są z dużą ilością procesowanych zamówień. Na 426 spraw zrealizowanych we wrześniu (wzrost o 10% w stosunku do poprzedniego miesiąca), opóźnienie dotyczyło tylko 4 zamówień.

KPI 18 - Terminowość fakturowania

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,22pp.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%. Terminowość dostarczenia usługi WLR utrzymuje się na wyrównanym stabilnym poziomie. Średni wolumen zamówień WLR w ciągu ostatnich 3 miesięcy jest na poziomie 40 tys.

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

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. Wynik września 99,17% odbiega od założonego poziomu referencyjnego o 0,83 pp. W stosunku do poprzedniego okresu rozliczeniowego wartość wskaźnika wzrosła o 0,26 pp.

Komentarze do KPI

KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. We wrześniu wynik 1,56, odbiega od założonego poziomu o 0,76. W porównaniu do ubiegłego miesiąca odnotowano pozytywny spadek wskaźnika (o 0,17 uszkodzenia na 100L).

KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. We wrześniu wynik 95,32% różni się od założonego poziomu o 4,68 pp. Wartość wskaźnika waha się nieznacznie na przestrzeni analizowanych miesięcy (w stosunku do miesiąca poprzedniego spadła o 0,08 pp). Wskaźnik obrazuje jakość dostarczania usługi BSA, na którą bezpośredni wpływ ma liczba interwencji technicznych uznanych przez TP S.A za zasadne po uruchomieniu usługi BSA. Kluczowy udział wpływający bezpośrednio na wynik mają dwa czynniki:

- problemy z technicznym dostarczeniem usługi przez TP powodujące np. konieczność powtórzonego wykreowania ścieżek wirtualnych, naprawy kabli dostępowych
- oraz zdarzenia w przypadku których uruchomiono usługę, a następnie w wyniku złożonego do TP zastrzeżenia co do poprawności jej działania stwierdzono, iż linia nie spełnia jednak wymaganych przez OA parametrów technicznych.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. We wrześniu wynik 2,11, odbiega od założonego poziomu o 0,41. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika pozytywnie spadła o 0,16.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,1 uszkodzeń na 100 linii. Spadek wskaźnika jest spowodowany zmniejszeniem się wolumenu uszkodzeń w stosunku do poprzedniego miesiąca

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

Wskaźnik stanowi swoistą grupę KPI, których celem jest obserwacja najczęściej występujących powodów formalnych, które przyczyniają się do braku realizacji złożonych zamówień.

Dla ułatwienia analizy KPI został podzielony na trzy grupy: BSA, WLR, LLU każdorazowo szczegółowy wykaz odrzuconych zamówień jest przekazywany do poszczególnych operatorów w formie zbiorczej. Bezpośredni wpływ na wynik ma praca jakościowa służb Operatora Alternatywnego polegająca na poprawnej weryfikacji abonenta, poprawnym wskazaniu posiadanych przez niego usług, z których rezygnuje, stosowaniu właściwych formularzy zgodnych z MWD. Poziom referencyjny wskaźnika wskazuje, iż zadane zamówienie złożone przez OA nie powinno być dotknięte błędem formalnym (poziom referencyjny 0%)

KPI 27a:Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego, wynik w miesiącu raportowym wyniósł 10,15%.

W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,50 pp.

Nadal największy udział w powodach odrzucanych zamówień mają następujące powody :

- Klient nie jest Abonentem TP ,
- zamówienie złożone na niewłaściwym formularzu
- zamówienie dotyczy stacji opartej o radiodostęp.

KPI 27b: We wrześniu wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. Odrzuty formalno-prawne zamówień BSA stanowiły 14,79% wszystkich złożonych zamówień. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,73 pp Jest to najwyższy poziom odrzutów odnotowany od początku raportowania wskaźnika.

Największy udział stanowią podobnie jak w poprzednim miesiącu :

- odrzuty spowodowane brakiem rezygnacji Abonenta z posiadanej umowy szerokopasmowej zawartej z TP ,
- odrzuty dotyczące sytuacji, kiedy klient nie był właścicielem stacji telefonicznej w TP ;
- odrzuty związane z istnieniem na danym łączu aktywnej usługi : BSA lub LLU .

KPI 27c: Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego, wynik w bieżącym miesiącu to 6,89 % ,

W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,15 pp. Wzrost wskaźnika jest spowodowany zwiększeniem liczby błędów spowodowanych nieprawidłowym wskazywaniem przez OA właściciela stacji , wpływu zamówień dla stacji, na których jest już aktywna usługa BSA lub LLU dla innego operatora , procesowania przez TP zamówienia na rezygnację z usług.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. Wynik września 95,57% odbiega od założonego poziomu o 4,43 pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła nieznacznie o 0,13 pp. Powodem utrzymującego się niższego niż dla dostarczenia WLR wyniku jest inna specyfika procesu. W przypadku powrotów do TP pierwotnie ustalona z dawcą (OA) data wymagana jest zależna od woli przyszłego abonenta TP w zakresie czasu w jakim zdecyduje się podpisać umowę umożliwiającą realizację procesu, a błędy ludzkie w procesowaniu zamówień polegające na braku edycji daty wymaganej w systemie TP w przypadku jej zmiany przez abonenta końcowego mają kluczowy wpływ na wynik wskaźnika.

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

Wskaźniki nie osiągnęły poziomu referencyjnego. We wrześniu odnotowano wzrost wartości wskaźnika dla obu progów czasowych w stosunku do sierpnia. Dla poszczególnych progów czasowych wartość wskaźnika wyniosła: 23h - 78,21% (+8,47%) , 50h - 92,60% (+4,12%). Utrzymujące się przekroczenie wskaźnika jest wynikiem zwiększonego zaangażowania służb technicznych w usuwanie bufora uszkodzeń zgłoszonych przez Klientów po wystąpieniach niekorzystnych warunków pogodowych. Stabilizacja wolumenu uszkodzeń (liczba uszkodzeń zamkniętych we wrześniu 2010 była o 40 tys. niższa niż w sierpniu 2010) będzie skutkowałą dalszym wzrostem terminowości w kolejnych miesiącach.

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

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. We wrześniu osiągnął poziom 99,17%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 1,02 p.p. Wykonanie wskaźnika utrzymuje się na stabilnym poziomie od początku roku. We wrześniu przeterminowanych zostało jedynie 9 reklamacji.

Komentarze do KPI

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. We wrześniu osiągnął poziom 95,91%. W stosunku do poprzedniego miesiąca zanotowano wzrost wskaźnika o 6,15 pp. Podobnie jak w poprzednim miesiącu można zauważyć, że zlecenia obniżające wartość wskaźnika mają generowaną wartość przekwalifikacji w oparciu o źródło danych przekwalifikacyjnych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne sieci miedzianej). Systematyczne wprowadzanie danych uzyskanych w projektach poprawy jakości danych (zastępowanie źródeł o najniższej wiarygodności źródłami o wysokiej wiarygodności) przekłada się na wzrost wartości wskaźnika.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. We wrześniu osiągnął poziom 95,74%. Zanotowane wzrost wskaźnika 5,82 pp. Podobnie jak w poprzednim miesiącu można zauważyć, że zlecenia obniżające wartość wskaźnika mają generowaną wartość przekwalifikacji w oparciu o źródło danych przekwalifikacyjnych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne sieci miedzianej). Systematyczne wprowadzanie danych uzyskanych w projektach poprawy jakości danych (zastępowanie źródeł o najniższej wiarygodności źródłami o wysokiej wiarygodności) przekłada się na wzrost wartości wskaźnika.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. We wrześniu osiągnął poziom 95,16%. W stosunku do poprzedniego miesiąca zanotowano kolejny wyraźny wzrost wskaźnika o 10,55 pp. Największy wpływ na część obniżającą wskaźnik ma ilościowy udział źródła danych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne o sieci miedzianej). Ze względu na ograniczoną liczbę zleceń spełniających kryteria jego metryki (62 zlecenia we wrześniu) wskaźnik podlega dużym fluktuacjom w poszczególnych miesiącach.

KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)

Cel referencyjny (100%) wskaźnika nie został wykonany. We wrześniu osiągnął poziom 89,84%. W stosunku do poprzedniego miesiąca nastąpił spadek wyniku wskaźnika o 0,99 p.p.

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

Wskaźnik dla ostatniego przedziału czasowego (72h) osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. We wrześniu odnotowano wzrost terminowości dla wszystkich progów czasowych. Dla poszczególnych progów wynik wskaźnika wyniósł: 24h - 83,91% (wzrost o 8,04%), 48h - 95,02% (wzrost o 4,06%), 72h - 97,38% (wzrost o 2,42%). O wyższym poziomie realizacji wskaźników zdecydował zmniejszony bufor uszkodzeń otwartych powyżej 3 dni (spadek w odniesieniu do poprzedniego miesiąca o ok. 25%). Skutkowało to bieżącą realizacją napływających zgłoszeń i wzrostem terminowości w porównaniu do poprzedniego miesiąca.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. Wartość wskaźnika we wrześniu wynosi 91,94% i odbiega od założonego poziomu o 8,06 pp. (wartość wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 6,79 pp.)

Wzrost wynika z realizacji zaplanowanych działań mających na celu poprawę jakości i kompletności danych w aplikacji Check. Nadal jak w poprzednich miesiącach głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia jest sytuacja kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w aplikacji Check, jest to parametr o najniższej wiarygodności w aplikacji weryfikującej najczęściej brak realizacji po pozytywnej weryfikacji dotyczył zamówień na prędkość 20Mb. Udział zamówień z najwyższą prędkością 20Mb wzrasta z miesiąca na miesiąc.

KPI 37a,b - Terminowość realizacji KK

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

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

Brak zdarzeń do wyciszenia KPI, wskaźnik nie jest wliczalny w tym okresie raportowym.

Komentarze do KPI

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

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

We wrześniu wskaźnik osiągnął poziom referencyjny – 100%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 4,5 pp. Wskaźnik jest pochodną KPI 40 i 42 obrazującym różnicę pomiędzy odpowiedzią udzielaną w ramach Wywiadu Technicznego Fakultatywnego, a realizacją zamówienia złożonego na jego podstawie (wolnego od wad formalnych).

KPI 44 - Terminowość migracji pomiędzy PDU

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%.

KPI 49 - Terminowość akceptowania przez TP projektów technicznych

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

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 osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. We wrześniu osiągnięto wynik 99,72% odbiegający od poziomu referencyjnego o 0,28 pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,17 pp. Głównym powodem braku realizacji zamówień w terminie (przeterminowo 8 zamówień na ponad 2800) są opóźnienia w obiegu informacji o konieczności ustanowienia preselekcji oraz błędy informatyczne.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. We wrześniu osiągnął poziom 100,00%.

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)

W miesiącu wrześniu wskaźnik osiągnął wartość 22,56h. Odnotowano nieznaczne (4% - 0,87h) wydłużenie czasu obsługi instalacji Neostrady w porównaniu do sierpnia.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. Wartość wskaźnika we wrześniu wynosi 94,02% i odbiega od założonego poziomu o 5,98 pp. Wartość w stosunku do ubiegłego miesiąca wzrosła o 2,83 pp. Na wzrost wskaźnika wpłynęła poprawa warunków pogodowych i związany z nią spadek wolumenu przyjętych zgłoszeń o ok. 22%, co umożliwiło służbom technicznym obsługę zgłoszeń w wymaganym terminie, a tym samym spowodowało wyższą niż w poprzednich okresach terminowość usuwania uszkodzeń.

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

Wskaźnik obrazuje średni rzeczywisty czas realizacji zamówień na nową usługę internetową BSA od momentu przekazania zamówienia do TP do wysłania informacji poszczególnym operatorom o dokonanej realizacji wraz z parametrami technicznymi. Od marca do czerwca 2010 wskaźnik uwzględniał realizację nowych zamówień i zamiany usługi Neostrada na BSA, co miało znaczący wpływ na średni czas realizacji, kształtując go na bardzo wysokim poziomie w granicach 74h-95h. Wskaźnik raportowany od lipca prezentuje średni czas realizacji zamówień na nową usługę BSA. We wrześniu wskaźnik ukształtował się na poziomie 27,41 h przy czym czynności związane z przygotowaniem i wysyłką komunikatu do AO średnio trwały aż 4,79h.

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

Wartość wskaźnika hurtowego we wrześniu wynosi 91,29%, odbiega od założonego poziomu o 8,71 pp. Wartość wskaźnika wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 4,25 pp. (podobnie jak dla rynku detalicznego). Wzrost wynika z realizacji zaplanowanych działań mających na celu poprawę jakości i kompletności danych w aplikacji Check . Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia jest sytuacja kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w Check - 74% nieskutecznych realizacji, nie zostało zrealizowanych z tego powodu . Jest to parametr o najniższej wiarygodności w check Wartość wskaźnika zależy również od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych w sieci -26% nieskutecznych realizacji we wrześniu zostało wykonanych z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy od złożenia zapytania w Check przez OA do momentu weryfikacji technicznej zamówienia w TP.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. Wartość wskaźnika we wrześniu wynosi 91,94%, w stosunku do poprzedniego miesiąca odnotowano wzrost wskaźnika o 6,64 pp. Wzrost wynika z realizacji zaplanowanych działań mających na celu poprawę jakości i kompletności danych w aplikacji Check. Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia jest sytuacja kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w aplikacji Check. 68% nieskutecznych realizacji, nie zostało zrealizowanych z tego powodu . Wartość wskaźnika zależy również od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych w sieci, 26% nieskutecznych realizacji we wrześniu zostało odrzuconych z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy od złożenia zapytania w Check przez OA do momentu weryfikacji technicznej zamówienia w TP.

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. Wartość wskaźnika hurtowego we wrześniu wynosi 56,25% wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 11,35 pp. (podobnie jak dla rynku detalicznego). Wzrost wynika z realizacji zaplanowanych działań mających na celu poprawę jakości i kompletności danych w aplikacji Check. Mała liczba zamówień zaliczana do dziedziny wskaźnika (we wrześniu 32 zamówienia) powoduje duże wahania wskaźnika w poszczególnych miesiącach. Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia na BSA (20Mb) jest sytuacja kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w check - 72% nieskutecznych realizacji wynika z tego powodu . Wartość wskaźnika zależy również od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych w sieci, 14% nieskutecznych realizacji we wrześniu wystąpiło z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy złożeniem zapytania w Check przez OA, a momentem weryfikacji technicznej zamówienia w TP. Wskaźnik zawiera również rezygnacje Klienta jako powód nieskutecznej realizacji - Ilość rezygnacji 2 sztuki co stanowi 14% nieskutecznych realizacji.

Komentarze do KPI

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

Wskaźnik dla ostatniego przedziału czasowego (72h) osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. We wrześniu wynik 99,49% odbiega od założonego poziomu o 0,51 pp.

W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,54 pp. Wzrost wyniku jest spowodowany zmniejszeniem się wolumenu uszkodzeń w stosunku do poprzedniego miesiąca oraz względnej stabilizacji warunków pogodowych, co umożliwiła powrót do systematycznej zaplanowanej pracy służb TP dając wymierne efekty.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. We wrześniu osiągnął poziom 1,43 uszk./100 linii. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,20. Odnotowano najniższy poziom wskaźnika od 4 miesięcy. Stabilizacja warunków pogodowych w miesiącu październiku powinna skutkować dalszym spadkiem wartości wskaźnika.

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

Wskaźnik zrealizowany w wyznaczonym celu, we wrześniu osiągnął poziom 1,66 uszk./100 linii. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,13. Jest to efektem stabilizacji ilości warunków atmosferycznych, co skutkowało zmniejszonym wolumenem uszkodzeń zgłaszanych przez Klientów.

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 we wrześniu wyniósł 142,01 h.

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

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