

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	100,00%
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	100,00%
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	99,11%
KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLL0	91,94%
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)	99,97%
KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)	100,00%
KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI	99,23%
KPI 18 - Terminowość fakturowania	99,90%
KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)	99,39%
KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)	100,00%
KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU	1,27
KPI 27a - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR (wartość oczekiwana KPI = 0%)	10,89%
KPI 27b - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - BSA (wartość oczekiwana KPI = 0%)	16,65%
KPI 27c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - LLU (wartość oczekiwana KPI = 0%)	12,18%
KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA	88,15%
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	bd
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 Łączących Międzysektorych w LPSS lub FPSS	bd
KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Włazki Łączących Międzysektorych	bd
KPI 48 - Terminowość redukcji przepustowości istniejącego PDU oraz likwidacji wstępnego PDU dla usługi BSA	100,00%
KPI 49 - Terminowość akceptowania przez TP projektów technicznych	100,00%
KPI 50 - Terminowość implementacji numeru NDS PT w sieci TP	100,00%
KPI 51 - Terminowość implementacji numeru NDS PT na Linii Abonenckiej	99,18%
KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU dla usługi BSA	100,00%
KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP	18,80%
KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP	22,34%

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)	96,52%	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	83,93%	83,83%
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	95,10%	95,63%
KPI 30 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (POTS/ISDN)	KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)	99,90%	100,00%
KPI 31 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 58 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA)	95,87%	88,99%
KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 59 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	95,62%	88,22%
KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości	KPI 60 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości	92,39%	50,00%
KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	88,62%	94,81%
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	89,38%	97,79%
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	97,19%	99,18%
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	98,69%	99,67%
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)	22,58	27,44
KPI 62 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN)	KPI 22 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR)	1,33	1,44
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)	1,93	2,14
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	159,82

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

Data sporządzenia raportu: 2010-11-25

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

KPI 2 - Terminowość odpowiedzi na wnioski OA

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

KPI 3 - Terminowość zakończenia negocjacji z OA

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W październiku 2010 r. osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 6,67 pp.

KPI 4 - Terminowość podpisywania umów z OA

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

KPI 5 - Jakość fakturowania

Wskaźnik nadal pozostaje na poziomie bliskim poziomowi referencyjnemu. W październiku osiągnął poziom 99,95%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

KPI 6 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe

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

KPI 6b - do wyciszenia 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 nadal utrzymany jest na poziomie referencyjnym. W październiku 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 referencyjny. W październiku osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 1,14 pp.

KPI 8 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury

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

KPI 10 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie IC

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W październiku 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. W październiku osiągnął poziom 99,11%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,64 pp. Generalnie wskaźnik utrzymuje się na stabilnym wysokim poziomie. Przekroczenia dotyczą pojedynczych odpowiedzi (10 opóźnionych odpowiedzi na 1119 zamówień) i wynikają z dużego wolumenu procesowanych zamówień.

KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLLO

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W październiku osiągnął poziom 91,94%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika znacząco się poprawiła - wzrosła o 8,35 pp. Zdarzające się opóźnienia wynikają z dużej ilości realizowanych łącz (124 realizacji w m-cu październiku). Obecnie zostały w TP podjęte środki naprawcze, aby wyeliminować podobne opóźnienia w przyszłości, co widać w trendzie wzrostowym wskaźnika który notujemy od 2 miesięcy (od sierpnia wskaźnik wzrósł o 30,63 pp).

KPI 13 - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W październiku 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. W październiku 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 października 99,97% odbiega od założonego poziomu jedynie o 0,03pp. Wskaźnik na przestrzeni długiego okresu raportowego utrzymuje się na wyrównanym poziomie, różnica w wykonaniu wskaźnika pomiędzy bieżącym, a poprzednim okresem raportowym wynosi 0,59 pp (wzrost). Wolumen zamówień w październiku utrzymuje się na poziomie powyżej 15 tys.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W październiku 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. W październiku osiągnął poziom 99,23%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,17 pp. Terminowość utrzymuje się na stałym, wysokim poziomie. Niewielkie fluktuacje wysokości wskaźnika związane są z dużą ilością procesowanych zamówień. Na 391 spraw realizowanych w październiku, opóźnienie dotyczyło tylko 3 zamówień.

KPI 18 - Terminowość fakturowania

Wskaźnik utrzymany na poziomie bliskim poziomowi referencyjnemu. W październiku osiągnął poziom 99,90%. W stosunku do miesiąca poprzedniego odnotowano niewielki spadek wartości wskaźnika o 0,1pp. Spadek jest spowodowany incydentalnym, pojedynczym opóźnieniem w wystawieniu jednej faktury.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W październiku osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie. Terminowość dostarczenia usługi WLR utrzymuje się na wyrównanym stabilnym poziomie. Osiągnięty wynik TP zawdzięcza wypracowanym oraz prowadzonym cyklicznie wielokierunkowym działaniom głównie operacyjnym skumulowanym w czasie wymagalności realizacji usługi. 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 utrzymany na poziomie bliskim poziomowi referencyjnemu. W październiku osiągnął poziom 99,39%, odbiega od założonego poziomu o 0,61 pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,22pp. Wskaźnik utrzymuje się na wysokim wyrównanym poziomie. Powodem braku realizacji zamówienia jaki ma bezpośrednie przełożenie na osiągany wynik jest negatywna weryfikacja formalna zamówienia z powodem jaki nie został wymieniony w katalogu przyczyn przypisanych umowie do winy OA. Powodami, które w tym katalogu nie zostały wymienione, a które występują i należą według TP do kategorii odpowiedzialności OA i mają jednocześnie wpływ na uzyskiwany wynik jest kod 203 (Nieczytelne imię, nazwisko lub nazwa firmy), 211 (Brak takiego numeru telefonu w systemie TP) oraz 251 (Inne formalne odrzucenie zamówienia lub modyfikacji WLR). Wyłączenie powyższych kodów jako zależne od OA pozwoli na osiągnięcie wyższej sprawności realizacji oraz przyczyni się do większej wiarygodności wyniku. W porównaniu z wrześniem wolumen zamówień dla wszystkich OA odrzuconych z kodem 203, 211 i 251 zmniejszył się o 20%.

Komentarze do KPI

KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny 100%. Wskaźnik utrzymuje się na stabilnym poziomie obecnie bez zagrożeń dla utrzymania wyniku. Średni wolumen zdarzeń za ostatnie trzy miesiące kształtuje się na poziomie powyżej 500 zgłoszeń.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W październiku wynik 1,44 odbiega od założonego poziomu o 0,64. W porównaniu do ubiegłego miesiąca odnotowano pozytywny spadek wskaźnika o 0,12. Na poprawę wskaźnika miał wpływ spadek wolumenu zgłoszeń uszkodzeń przekazywanych przez OA wynikający zapewne ze stabilizacji warunków pogodowych.

KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W październiku wynik 94,81% różni się od założonego poziomu o 5,19 pp. Wartość wskaźnika waha się nieznacznie na przestrzeni analizowanych miesięcy (w stosunku do miesiąca poprzedniego spadła o 0,51 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. Bezpośrednio na wynik mają wpływ problemy techniczne występujące bezpośrednio po dostarczeniu usługi BSA (stanowią 59% interwencji zasadnych).

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego (1,7 na miesiąc). Dla października wynik 2,14, różni się od założonego poziomu o 0,44. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,03. Wzrost wskaźnika jest spowodowany zwiększeniem się wolumenu zgłoszeń przekazanych do TP w formie uszkodzeń, w stosunku do poprzedniego miesiąca zaobserwowano wzrost o 3%. Od lipca 2010 odnotowywany jest przez TP wzrost ilości uszkodzeń na łączach, dla których dokonano modyfikacji opcji BSA na wyższą prędkość. Przyczyną tego zjawiska jest oferowanie abonentom wygórowanych prędkości w stosunku do rzeczywistych możliwości technicznych łączy dostępowych, dodatkowo obserwujemy problem niezgodności paszportyzacyjnych w systemach TP - OA, niezgodności te zgodnie z obowiązującym MWD wpływają do TP w formie zgłoszenia uszkodzenia, co z kolei niekorzystnie wpływa na wynik wskaźnika - zgodnie z definicją wskaźnika, sprawy te należą do kategorii zgłoszeń zasadnych.

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

Wskaźnik w październiku osiągnął poziom referencyjny 100%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie. Łącza są uwalniane zgodnie z obowiązującymi Ofertami Ramowymi. Obecnie wolumen otrzymanych zamówień utrzymuje się na poziomie 8 -10 tys. sztuk. Zamówienia są monitorowane na bieżąco, co pozwala na natychmiastowe podjęcie działań naprawczych w przypadku wystąpienia nieprawidłowości w realizacji poszczególnych zamówień.

KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny (3 na miesiąc). W październiku osiągnął wynik 1,27.

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 zestawień detalicznych w celu podjęcia stosownych akcji naprawczych. **Bezpośredni wpływ na wynik tego wskaźnika ma praca jakościowa służb OA** polegająca m.in na poprawnej weryfikacji abonenta, poprawnym wskazaniu posiadanych przez niego usług, z których korzysta, stosowaniu właściwych formularzy zgodnych z MWD, przekazywaniu daty realizacji przekraczającej czas wynikający z umowy z OA lub wskazywanie przez OA błędnego właściciela stacji.

Wskaźnik zgodnie z definicją obejmuje również zamówienia zweryfikowane negatywnie pod kątem formalnym przez system informatyczny TP co np.dla usługi LLU znacznie pogarsza jego wynik - po wyłączeniu systemowych weryfikacji negatywnych wskaźnik dla LLU znacząco by się poprawił.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W październiku osiągnął poziom 96,52%, odbiega od założonego poziomu referencyjnego o 3,48 pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,95 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 zdecydowanie 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. W październiku odnotowano wzrost wartości wskaźnika dla obu progów czasowych w stosunku do września. Dla poszczególnych progów czasowych wartość wskaźnika wyniosła: 23h - 83,93% (+5,72pp), 50h - 95,10% (+2,50pp). W październiku zanotowano najniższą liczbę uszkodzeń zamkniętych od pięciu miesięcy. Wpłynęło to na zmniejszenie obciążenia służb technicznych TP i skutkowało wzrostem poziomu wykonania KPI.

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

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu - realizacja w październiku wyniosła 99,90%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,73 pp. Wykonanie wskaźnika utrzymuje się na wysokim poziomie od początku roku. W październiku przeterminowana została jedynie 1 reklamacja (błąd pracownika).

Komentarze do KPI

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

Cel referencyjny (100%) wskaźnika nie został wykonany. W październiku osiągnął poziom 95,87%. W stosunku do poprzedniego miesiąca wartość wskaźnika pozostała na praktycznie identycznym poziomie (-0,05pp). Podobnie jak w poprzednim miesiącu zauważamy, że zlecenia obniżające wartość wskaźnika mają wygenerowaną wartość prekwalfikacji w oparciu o źródło danych prekwalfikacyjnych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne o sieci miedzianej). Ilość zleceń na podstawie których wyliczany jest wskaźnik wzrosła o ok. 84%, co wskazuje na znaczny wzrost ilości pobieranych danych prekwalfikacyjnych.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W październiku realizacja wyniosła 95,62%. Zanotowano spadek wskaźnika 0,12 pp. Podobnie jak w poprzednim miesiącu, zauważamy że zlecenia obniżające wartość wskaźnika mają generowaną wartość prekwalfikacji w oparciu o źródło danych prekwalfikacyjnych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne o sieci miedzianej). Ilość zleceń, na podstawie których wyliczany jest wskaźnik wzrosła o ok. 89%, co wskazuje na znaczny wzrost ilości pobieranych danych prekwalfikacyjnych.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W październiku realizacja wyniosła 92,39%. W stosunku do poprzedniego miesiąca zanotowano spadek wskaźnika o 2,78 pp. Podobnie jak w poprzednim miesiącu, zauważamy że zlecenia obniżające wartość wskaźnika mają generowaną wartość prekwalfikacji w oparciu o źródło danych prekwalfikacyjnych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne o sieci miedzianej). Znacznie wzrosła liczba zleceń (wrzesień 62 zlecenia, październik 394) na podstawie których wyliczany jest wskaźnik, co wskazuje na znaczny wzrost ilości pobieranych danych prekwalfikacyjnych.

KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)

Cel referencyjny (100%) wskaźnika nie został wykonany. Wskaźnik odchyła się od założonego poziomu o -11,38 pp. W stosunku do poprzedniego miesiąca (września) nastąpił spadek wyniku wskaźnika o 1,22 pp. Przyczyny uszkodzeń:
 - zależne od TP – 10,9 pp (zaniżone parametry linii, uszkodzony port, zła jakość krosowania, uszkodzony modem).
 - nie zależne od TP – 0,4 pp (niedziałający modem z powodu złego podłączenia lub błędnej konfiguracji, źle podłączony filtr lub jego brak oraz problemy z hasłem lub komputerem Klienta). W okresie od lutego do października obserwujemy wzrost udziału zleceń o najwyższych przepustowościach (luty - 7,0%, październik - 33,3%). Proces dostarczania Neostrady jest procesem samoinstalacji i nie zakłada dokonywania dodatkowego pomiaru łącza po zakończeniu etapu krosowania. W efekcie dla łącza o najwyższej przepustowości występują problemy z prawidłowymi parametrami linii, co stanowi główną przyczynę zgłaszania uszkodzeń przez Klientów.

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

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu dla ostatniego przedziału czasowego. W październiku odnotowano wzrost terminowości dla wszystkich progów czasowych. Dla poszczególnych progów wynik wskaźnika wyniósł: 24h - 89,38% (wzrost o 5,47pp), 48h - 97,19% (wzrost o 2,17pp), 72h - 98,69% (wzrost o 1,32pp). Wynik osiągnięty w miesiącu październiku był najwyższy od początku całego roku. Jest to efektem równomiernego napływu uszkodzeń do Firm Partnerskich, co pozytywnie przełożyło się na wynik wskaźnika w raportowanym miesiącu.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. Wartość wskaźnika w październiku wynosi 88,15% i odbiega od założonego poziomu o 11,85 pp. (wartość spadła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 3,79 pp.). Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia jest sytuacja kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w Check. Dane fizyczne o sieci miedzianej są parametrem o najniższej wiarygodności w aplikacji weryfikującej Check. Wartość wskaźnika zależy również od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych w sieci co również odbiło się niekorzystnie na wyniku wskaźnika za październik.

KPI 37a,b - Terminowość realizacji KK

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W październiku 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.

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

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W październiku 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)

W październiku zrealizowano jedno zamówienie w wymaganym terminie, tym samym osiągając poziom referencyjny 100%. W okresie listopad 2009 – październik 2010 zrealizowano tylko 17 zamówień.

Komentarze do KPI

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

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

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

W październiku wskaźnik osiągnął poziom referencyjny – 100%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie. 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. W październiku 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

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

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

KPI 49 - Terminowość akceptowania przez TP projektów technicznych

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W październiku 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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W październiku osiągnął poziom 100,00%. W poprzednim miesiącu wskaźnik nie był wyliczany ze względu na brak zdarzeń.

Komentarze do KPI

KPI 51 - Terminowość implementacji numeru NDS PT na Linii Abonenckiej

Wskaźnik nadal pozostaje na poziomie bliskim poziomowi referencyjnemu. W październiku osiągnął wynik 99,18%, odbiegający od poziomu referencyjnego o 0,82 pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,54 pp. Głównym powodem braku realizacji zamówień w terminie (przeterminowane 26 zamówień) są opóźnienia w obiegu informacji o konieczności ustanowienia preselekcji, czyli błędy ludzkie w procesowaniu zamówień oraz błędy informatyczne.

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

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

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 październiku wskaźnik osiągnął wartość 22,58h. Średni czas realizacji zamówień na usługę Neostrada pozostał na stabilnym poziomie w stosunku do poprzedniego miesiąca.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. Za październik wynik 95,63%, odbiega od założonego poziomu o 4,37pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 1,61pp. Na wzrost wskaźnika wpłynęła poprawa warunków pogodowych i związany z nią spadek wolumenu przyjętych zgłoszeń, co umożliwiło TP realizację znacznej liczby zgłoszeń w wymaganym terminie.

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 służb technicznych TP w celu realizacji do wysłania informacji poszczególnym operatorom o dokonanej realizacji wraz z parametrami technicznymi. W październiku wskaźnik ukształtował się na poziomie 27,44 h - wartość zbliżona do wyniku osiągniętego w poprzednim miesiącu.

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

Wartość wskaźnika w październiku wyniosła 88,99% i odbiega od założonego poziomu o 11,01 pp. TP odnotowała spadek w stosunku do ubiegłego miesiąca o 2,3 pp. Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia jest sytuacja kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w Check - 64% nieskutecznych realizacji nie zostało zrealizowanych z tego powodu. Dane fizyczne o sieci miedzianej są parametrem o najniższej wiarygodności w Check. Wartość wskaźnika zależy również od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych w sieci - 36% nieskutecznych realizacji w październiku zostało wykonanych z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy złożeniem zapytania w Check przez OA a momentem weryfikacji technicznej zamówienia w TP.

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

Wartość wskaźnika w październiku wynosi 88,22% i odbiega od założonego poziomu o 11,78 pp. (wartość spadła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 3,72 pp.). 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 Check - 63% nieskutecznych realizacji nie zostało zrealizowanych z tego powodu. Dane fizyczne o sieci miedzianej są parametrem o najniższej wiarygodności w Check. Wartość wskaźnika zależy również od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych w sieci - 32% nieskutecznych realizacji w październiku zostało wykonanych z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy złożeniem 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 (w październiku najwyższa przepustowość wyniosła 20Mb). Wartość wskaźnika hurtowego w październiku wynosi 50% i spadła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 6,25 pp. Zamówienia obniżające wartość wskaźnika hurtowego miały w 90% przypadków (27 niezrealizowanych zamówień) wygenerowaną wartość prekwalifikacji w Check w oparciu o źródło danych o najniższej wiarygodności. Poziom wskaźnika zależy również od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych w sieci, na 30 nieskutecznych realizacji w październiku 2 zamówienia zostały odrzucone z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy złożeniem zapytania w Check przez OA a momentem weryfikacji technicznej zamówienia w TP, co stanowi 7%. Ilość rezygnacji - 1 sztuka, co stanowi 3% nieskutecznych realizacji. Mała liczba zamówień zaliczana do dziedziny wskaźnika (w październiku 60 zamówień) powoduje duże wahania wskaźnika w poszczególnych miesiącach.

Komentarze do KPI

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

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu i odbiega o 0,43pp. W październiku osiągnął wynik 99,57%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,08pp.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego - realizacja w październiku na poziomie 1,33 uszk./100 linii. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika poprawiła się o 0,11. Odnotowano najniższy poziom wskaźnika od kwietnia.

Cel referencyjny ustanowiony dla wskaźnika L100 FLX w Porozumieniu znajduje się na poziomie niższym niż analogiczny cel dla wskaźnika L100 zawartego w wymaganiach dotyczących jakości świadczenia Usługi Powszechnej (9,6 vs 11 uszk./100 łączny). Niższy poziom celu oraz rozszerzona dziedzina wskaźnika Porozumieniowego (większa liczba zdarzeń kwalifikujących się do wskaźnika z Porozumienia niż w L100 USO) jest jedną z przyczyn przekroczenia celu wskaźnika w poszczególnych miesiącach.

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

Wskaźnik nie zrealizowany w wyznaczonym celu. W październiku osiągnął poziom 1,93 uszk./100 linii. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika pogorszyła się o 0,27. Jest to wynikiem wzrostu uszkodzeń poinstalacyjnych będących efektem zwiększenia wolumenu zleceń instalacji dla usług o najwyższych przepływnościach.

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

W październiku średni czas realizacji zamiany usługi szerokopasmowej TP na usługę BSA wyniósł 159, 82h i był dłuższy o 17,81h od wyniku za wrzesień. Wartość średniego czasu realizacji uwzględnianego we wskaźniku wynika z faktu aktywacji tego typu zamówień dokładnie w dacie wymaganej - 99% zamówień z zmianą usługi szerokopasmowej TP na usługę BSA jest realizowana dokładnie w dacie wymaganej co spowodowało wzrost średniego czasu w październiku. Dodatkowo istotny jest fakt, iż daty wymagane przypadają w dni robocze, a średni czas realizacji liczony w dniach kalendarzowych.

Wynik wskaźnika zależy również od czasu w jakim zamówienie jest przekazywane do realizacji przez służby techniczne :

- im czas przekazania wcześniejszy tym wskaźnik liczony statystycznie w dniach kalendarzowych dłuższy zatem TP dbając o terminowość realizacji usługi nieświadomie wpływa na wydłużenie średniego czasu obsługi zdarzeń.

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.