

Raport KPI

Wartość wskaźników dla Rynku

KPI 1 - Terminowość wdrożenia projektów	100,00%
KPI 2 - Terminowość odpowiedzi na wnioski OA	93,33%
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	99,69%
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	99,91%
KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLL0	93,33%
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)	99,91%
KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)	100,00%
KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI	99,79%
KPI 18 - Terminowość fakturowania	100,00%
KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)	99,69%
KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)	99,97%
KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU	1,28
KPI 27a - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR (wartość oczekiwana KPI = 0%)	10,00%
KPI 27b - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - BSA (wartość oczekiwana KPI = 0%)	14,50%
KPI 27c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - LLU (wartość oczekiwana KPI = 0%)	19,03%
KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA	87,55%
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 instalacje Splitterów (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
KPI 39b - Terminowość realizacji zamówień na instalacje 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)	90,91%
KPI 43 - Jakość danych przekazywanych przez TP w ramach Wywiadu Technicznego	100,00%
KPI 44 - Terminowość migracji pomiędzy PDU	100,00%
KPI 45 - Wskaźnik poprawności informacji udzielanych przez TP przekazywanych przez ISI	100,00%
KPI 46 - Terminowość modyfikacji istniejących Włazek Łączny Międzysięciowych w LPSS lub FPSS	bd
KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Włazki Łączny Międzysięciowych	bd
KPI 48 - Terminowość redukcji przepustowości istniejącego PDU oraz likwidacji wiazki w 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	bd
KPI 51 - Terminowość implementacji numeru NDS PT na Linii Abonenckiej	98,03%
KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU dla usługi BSA	100,00%
KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP	19,25%
KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP	22,53%

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)	95,82%	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	69,51%	70,02%
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	90,93%	92,37%
KPI 30 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (POTS/ISDN)	KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)	99,74%	100,00%
KPI 31 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 58 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA)	96,92%	89,24%
KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 59 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	96,42%	87,62%
KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości	KPI 60 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości	96,85%	55,00%
KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	89,30%	94,83%
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	73,98%	89,27%
KPI 35b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (Neostrada) w 48h	KPI 61b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (BSA) w 48h	92,41%	97,23%
KPI 35c - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (Neostrada) w 72h	KPI 61c - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (BSA) w 72h	96,56%	98,19%
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)	30,59	34,59
KPI 62 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN)	KPI 22 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR)	1,42	1,36
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)	2,00	1,98
KPI 65 - Średni czas realizacji zamówienia na przejście z usługi internetowej BSA na usługę internetową NEO (powrót)	KPI 64 - Średni czas realizacji zamówienia na przejście z usługi internetowej NEO na usługę internetową BSA	bd	165,88

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

Data sporządzenia raportu: 2010-12-23

Wszelkie uwagi i pytania do KPI proszę zgłaszać na skrzynkę funkcjonalną "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 nie osiągnął poziomu referencyjnego. W listopadzie 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 odpowiedzi na wniosek. Zdarzenie o charakterze incydentalnym.

KPI 3 - Terminowość zakończenia negocjacji z OA

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

KPI 4 - Terminowość podpisywania umów z OA

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W listopadzie 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 listopadzie 2010 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 wyliczenia wskaźnika przyjęto terminy z obowiązujących Ofert Ramowych z ograniczeniem do 30 DR. Wskaźnik nadal utrzymany jest na poziomie referencyjnym. W listopadzie 2010 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 nadal utrzymany jest na poziomie referencyjnym. W listopadzie 2010 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. W listopadzie osiągnął poziom 99,69%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,31 pp. Na spadek składają się 2 sprawy, dla których ponowiono wysyłkę odpowiedzi do OA, ponieważ pierwotnie wysłane odpowiedzi uniemożliwiały jednoznaczny identyfikację spraw.

KPI 8 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury

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

KPI 10 - Terminowość udzielnie odpowiedzi na zamówienie IC

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W listopadzie 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 listopadzie osiągnął poziom 99,91%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,80 pp. Generalnie wskaźnik utrzymuje się na stabilnym wysokim poziomie. Przekroczenia dotyczą pojedynczych odpowiedzi (1 opóźniona odpowiedź na 1126 zamówień) i wynikają z dużego wolumenu procesowanych zamówień.

KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLLO

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W listopadzie osiągnął wysoki poziom 93,33%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 1,39 pp. Zdarzające się opóźnienia wynikają z dużej ilości realizowanych łącz (105 realizacji w listopadzie). Obecnie zostały w TP podjęte środki naprawcze, aby wyeliminować podobne opóźnienia w przyszłości, co widać w trendzie wzrostowym wskaźnika który notujemy od 3 miesięcy (od sierpnia wskaźnik wzrósł o 32,02 pp).

KPI 13 - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W listopadzie 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 listopadzie 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 wskaźnika za listopad odbiega od założonego poziomu tylko o 0,09 pp osiągając wartość 99,91%.
Wskaźnik na przestrzeni długiego okresu rozliczeniowego utrzymuje się na wyrównanym poziomie, różnica w wykonaniu wskaźnika pomiędzy bieżącym, a poprzednim okresem rozliczeniowym wynosi 0,06pp .(spadek)
Wolumen zamówień w listopadzie utrzymuje się na poziomie ok. 14 tys. zamówień.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W listopadzie 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 listopadzie osiągnął poziom 99,79%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,56 pp. Terminowość utrzymuje się na stałym, wysokim poziomie. Niewielkie fluktuacje wysokości wskaźnika związane są z dużą ilością procesowanych zamówień. Na 467 spraw realizowanych w listopadzie, opóźnienie dotyczyło tylko 1 zamówienia i wyniosło 1 dzień.

KPI 18 - Terminowość fakturowania

Wskaźnik w listopadzie 2010 osiągnął poziom referencyjny 100%. W stosunku do miesiąca poprzedniego odnotowano wzrost wartości wskaźnika o 0,1pp.

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

Wskaźnik w listopadzie osiągnął poziom referencyjny 100%.
Terminowość dostarczenia usługi WLR utrzymuje się na wyrównanym stabilnym poziomie od wielu miesięcy.
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)

W listopadzie wskaźnik zbliżył się do poziomu referencyjnego w stosunku do poprzedniego miesiąca o 0,30pp i osiągnął poziom 99,69%.
Wskaźnik utrzymuje się na wysokim wyrównanym poziomie, nie wykazując niepokojących tendencji.
Wszystkie zamówienia pozytywnie zweryfikowane przeznaczone do realizacji zostały zrealizowane.
Powodem braku realizacji zamówienia jaki ma bezpośrednie przełożenie na osiągnięty wynik jest negatywna weryfikacja formalna zamówienia z powodem jaki nie został wymieniony w katalogu przyczyn przypisanych umownie 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),
kod 211 (Brak takiego numeru telefonu w systemie TP) oraz kod 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.

Komentarze do KPI

KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W listopadzie 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):

W porównaniu do ubiegłego miesiąca odnotowano pozytywny spadek wskaźnika o 0,08. Mimo to poziom referencyjny wynikający z Porozumienia UKE-TP o wartości 0,8 uszkodzeń na 100 linii nie został zrealizowany. Wynik za listopad 1,36 różni się od założonego celu o 0,56. Od kilku miesięcy uszkodzenia zasadne utrzymują się na wysokim poziomie stanowiąc ponad 70% zrealizowanych zgłoszeń.

KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W listopadzie wynik 94,93% różni się od założonego poziomu o 5,07 pp. Wartość wskaźnika waha się nieznacznie na przestrzeni analizowanych miesięcy (w stosunku do miesiąca poprzedniego nastąpił wzrost o 0,02 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 .

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego 1,7 na miesiąc. W listopadzie osiągnął poziom 1,98. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,16.

Spadek wskaźnika jest spowodowany zmniejszeniem się wolumenu modyfikacji opcji BSA w stosunku do października. Przekroczenie

poziomu referencyjnego spowodowane jest głównie modyfikacjami opcji BSA, generowanymi przez jednego z największych OA na rynku telekomunikacyjnym.

Modyfikacje te przekładają się na uszkodzenia z powodu oferowania abonentom zbyt wygórowanych prędkości w stosunku do możliwości technicznych łączy dostępowych oraz błędów paszportyzacyjnych w trakcie zmian opcji (prędkość, parametry konfiguracyjne).

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

W listopadzie wskaźnik zbliżył się do poziomu referencyjnego osiągnął wynik 99,97%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,03 pp. 2 zdarzenia na 6,5 tysiąca zostało przeterminowanych.

KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU

W listopadzie wskaźnik nie przekroczył poziomu referencyjnego (3 na miesiąc) - wynik 1,28. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość

wskaźnika wzrosła o 0,01. Minimalny wzrost wskaźnika jest spowodowany zwiększeniem się ilości uszkodzeń związanych ze

zmianą krosu dokonaną na wniosek OA. Zgłoszenia tego typu występują w znacznej ilości i wpływają niekorzystnie na wskaźnik, mimo że nie są spowodowane uszkodzeniami sieci TP.

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 stosowych akcji naprawczych. **Bezpośredni wpływ na wynik ma praca jakościowa służb OA** polegająca m.in na poprawnej weryfikacji abonenta, poprawnym wskazaniu posiadanych przez niego usług, z których rezygnuje, 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 formalnie przez system TP co np. dla LLU znacznie podnosi jego wynik - po wyłączeniu systemowych weryfikacji negatywnych wskaźnik dla LLU osiągnąłby wartość o połowę niższą .

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W listopadzie osiągnął wynik 95,82%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,7 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. W listopadzie odnotowano spadek wartości wskaźnika dla obu progów czasowych w stosunku do października. Dla poszczególnych progów czasowych wartość wskaźnika wyniosła: 23h - 69,51% (-14,42%) , 50h - 90,93% (-4,18%). Spadek wyniku wskaźnika jest efektem manulanego procesowania zleceń podczas wyłączenia systemów (Edycja 10.1 - 17-21.11.2010) oraz awarii systemu obsługi zleceń dedykowanego służbom technicznym w tygodniu poedycyjnym (22-28.11). W pierwszej połowie miesiąca wystąpiły dodatkowe dni wolne (1 listopad, 11 listopad) - miały one negatywny wpływ na osiągnięty wynik terminowości. Pod koniec miesiąca na terenie całego kraju odnotowano intensywne opady śniegu, które spowodowały problemy komunikacyjne (nieprzejezdne drogi), utrudniły dostęp służb technicznych do infrastruktury, a w konsekwencji niekorzystnie wpłynęły na terminowość naprawy usług głosowych POTS/ISDN.

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

Wskaźnik jest na poziomie bliskim poziomowi referencyjnemu - realizacja w listopadzie wyniosła 99,74%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,16 pp. Wykonanie wskaźnika utrzymuje się na wysokim poziomie od początku roku.

Komentarze do KPI

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

Cel referencyjny (100%) wskaźnika nie został wykonany. W listopadzie osiągnięto poziom 96,92%. Zanotowano wzrost wskaźnika o 1,06 pp w stosunku do poprzedniego miesiąca. Podobnie jak w poprzednim miesiącu zauważamy, że zlecenia obniżające wartość wskaźnika mają wygenerowaną wartość przekwalifikacji w oparciu o źródła danych przekwalifikacyjnych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne o sieci miedzianej). Systematyczne wprowadzanie danych uzyskanych poprzez prowadzone projekty 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 osiągnięto poziomu referencyjnego. W listopadzie realizacja wyniosła 96,42%. Zanotowano wzrost wskaźnika 0,8 pp. Podobnie jak w poprzednim miesiącu zauważamy, że zlecenia obniżające wartość wskaźnika mają wygenerowaną wartość przekwalifikacji w oparciu o źródła danych przekwalifikacyjnych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne o sieci miedzianej). Systematyczne wprowadzanie danych uzyskanych poprzez prowadzone projekty 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 osiągnięto poziomu referencyjnego. W listopadzie realizacja wyniosła 96,85%. W stosunku do poprzedniego miesiąca zanotowano wyraźny wzrost wskaźnika o 4,47 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, wskaźnik podlega dużym fluktuacjom przy porównaniu poszczególnych okresów.

KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)

Cel referencyjny (100%) wskaźnika nie został wykonany. W listopadzie osiągnięto poziom 89,30%. W stosunku do poprzedniego miesiąca nastąpił wzrost wyniku wskaźnika o 0,68 p.p.

Przyczyny uszkodzeń:

- zależne od TP – 10,5 p.p (zaniżone parametry linii, uszkodzony port, zła jakość krosowania, uszkodzony modem).
- niezależne od TP – 0,2 p.p (niezła jakość modemu 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 listopada obserwujemy wzrost udziału zleceń o najwyższych przepustowościach (Luty - 7,0%, październik - 33,7%, listopad - 38,7%). Proces dostarczania Neostrady jest procesem samoinstalacji i nie realizuje pomiaru łącza po zakończeniu etapu krosowania. Potencjalne problemy ze stabilnością łącza są rozwiązywane na etapie obsługi zgłoszenia uszkodzenia przez Klienta. W związku ze zmianą proporcji dużych przepustowości następuje wzrost uszkodzeń na nowych produktach.

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

Wskaźniki nie osiągnięto poziomu referencyjnego. W listopadzie odnotowano spadek terminowości dla wszystkich progów czasowych. Dla poszczególnych progów wynik wskaźnika wyniósł: 24h - 73,98% (spadek o 15,4%), 48h - 92,41% (spadek o 4,78%), 72h - 96,56% (spadek o 2,14%). Spadek wyniku wskaźnika jest efektem manualnego procesowania zleceń podczas wyłączenia systemów (Edycja 10.1 - 17-21.11.2010) oraz awarii systemu obsługi zleceń dedykowanego służbom technicznym w tygodniu poedycyjnym (22-28.11). Po koniec miesiąca na terenie całego kraju odnotowano intensywne opady śniegu, które spowodowały problemy komunikacyjne (nieprzejezdne drogi), utrudniły dostęp służb technicznych do infrastruktury, a w konsekwencji niekorzystnie wpłynęły na terminowość naprawy uszkodzeń Neostrady - najbardziej dla progów 24h.

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

Wskaźniki nie osiągnięto poziomu referencyjnego. Wartość wskaźnika w listopadzie wynosi 87,55% i odbiega od założonego poziomu o 12,45 pp. (wartość spadła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 0,67 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 listopad.

KPI 37a,b - Terminowość realizacji KK

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

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

Wskaźnik osiągnięto poziomu referencyjny. W listopadzie osiągnięto 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 wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w tym okresie raportowym.

Komentarze do KPI

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

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

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

W listopadzie wskaźnik osiągnął poziom 90,91%, odbiegający od poziomu referencyjnego o 9,09pp. Przetarminowano 2 zamówienia. Pomimo kilku Operatorów Alternatywnych uprawnionych do składania zamówień usługa nie cieszy się popularnością co przekłada się na liczbę zamówień. W okresie listopad 2009 – listopad 2010 zrealizowano 301 zamówień.

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

W listopadzie 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 listopadzie 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. W listopadzie 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 dla usługi BSA

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W listopadzie 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 listopadzie 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 nie osiągnął poziomu referencyjnego. W listopadzie osiągnął wynik 98,03%, odbiegający od poziomu referencyjnego o 1,97pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 1,15 pp. Głównym powodem braku realizacji zamówień w terminie (przedterminowo 61 zamówień) są opóźnienia w obiegu informacji o konieczności ustanowienia preselekcji, czyli błędy ludzkie w procesowaniu zamówień oraz błędy informatyczne. Przetarminowaniu uległy tylko zlecenia na preselekcję TP.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W listopadzie 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 października wskaźnik osiągnął wartość 30,59. Odnotowano wydłużenie czasu obsługi zamówień Neostrady w porównaniu do października (35% - 8h). Wydłużenia czasu realizacji instalacji było spowodowane dwiema przyczynami:
 - wystąpieniem dwóch dodatkowych wolnych dni tj. 01.11 oraz 11.11, podczas których służby techniczne nie realizowały zamówień
 - niedostępnością środowiska informatycznego w okresie 17-21.10.2010. Wyłączenie systemów oraz okres stabilizacji (22-28.11) skutkowało brakiem możliwości lub opóźnieniami w odpisywaniu zamówień.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W listopadzie osiągnął poziom 92,37%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 3,26 pp.

Na pogorszenie wskaźnika miał wpływ awaryjny obieg zleceń w czasie Release 10.1 (modyfikacja środowiska informatycznego) oraz spadek wydajności systemów (okres stabilizacji) po jego zakończeniu co uniemożliwiło służbom technicznym TP obsługę zgłoszeń w założonym 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 listopadzie wskaźnik kształtuje się na poziomie 34,59h i jest dłuższy od czasu w październiku o 7,15h.

Na pogorszenie wskaźnika wpłynął RELEASE 10.1 (modyfikacja środowiska informatycznego) oraz spadek wydajności systemów (okres stabilizacja) po jego zakończeniu.

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

Wartość wskaźnika hurtowego w listopadzie wynosi 89,24% i odbiega od założonego poziomu o 10,76 pp. Wartość wskaźnika wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 0,25 pp. 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 - 37% nieskutecznych realizacji w listopadzie 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 listopadzie wynosi 87,62% i odbiega od założonego poziomu o 12,38 pp. (wartość spadła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 0,6 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 - 59% 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 - 34% nieskutecznych realizacji w listopadzie 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.

Wartość wskaźnika hurtowego w listopadzie wynosi 55% i wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 5 pp. Zamówienia obniżające wartość wskaźnika

hurtowego, miały w 81% przypadków wygenerowaną wartość prekwalifikacji w Check w oparciu o źródło danych o najniższej wiarygodności. Wartość wskaźnika zależy również od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych w sieci, na 27 nieskutecznych realizacji w listopadzie 4 zamówienia zostały odrzucone z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy od złożenia zapytania w Check przez OA do momentu weryfikacji technicznej zamówienia w TP, co stanowi 15%.

Mała liczba zamówień zaliczana do dziedziny wskaźnika (w listopadzie 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 nie osiągnął poziomu referencyjnego. W listopadzie osiągnął wynik 98,19%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 1,38pp.

Główną przyczyną tego spadku były opóźnienia w procesowaniu uszkodzeń w czasie Release 10.1 oraz spadek wydajności systemów po jego zakończeniu co uniemożliwiło służbom technicznym TP naprawę większej ilości uszkodzeń w założonym terminie, w porównaniu do poprzedniego miesiąca.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W listopadzie osiągnął poziom 1,42 uszk./100 linii. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika pogorszyła się o 0,09. Pogorszenia się warunków atmosferycznych (negatywne oddziaływanie silnych opadów śniegu oraz wichur na sieć TP) skutkowało wzrostem ilości uszkodzeń zgłaszanych przez Klientów.

Cel referencyjny ustanowiony dla wskaźnika L100 FIX 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 łącz). 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 osiągnął celu referencyjnego. W listopadzie osiągnął poziom 2,00 uszk./100 linii. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika pogorszyła się o 0,07. Przyczyną przekroczenia celu jest zmiana struktury bazy usług - wzrost udziału usług o najwyższych przepływnościach, dla których częściej występują uszkodzenia związane ze stabilnością parametrów łącza. W okresie od lutego do listopada obserwujemy wzrost udziału zleceń instalacyjnych o najwyższych przepustowościach (luty - 7,0%, październik - 33,7%, listopad - 38,7%).

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

W listopadzie średni czas realizacji zamiany usługi szerokopasmowej TP na usługę BSA wyniósł 165,88 i był dłuższy o 6,06h od wyniku za październik.

Wartość średniego czasu realizacji zamian wynika również z faktu aktywacji takich zamówień w dacie wymaganej - 99% zamówień z zamianą usługi szerokopasmowej TP na usługę BSA jest realizowana dokładnie w dacie wymaganej co spowodowało wzrost średniego czasu w listopadzie.

Dodatkowo istotne jest to, że daty wymagane przypadają w dni robocze a średni czas realizacji liczony w dniach kalendarzowych.

W listopadzie dodatkowo negatywny wpływ na wartość wskaźnika miało wyłączenie systemów na czas RELEASE 10.1.

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.