

## 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	87,50%
KPI 4 - Terminowość podpisywania umów z OA	100,00%
KPI 5 - Jakość fakturowania	99,94%
KPI 6a - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
KPI 6b - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 7 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLL0	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	99,35%
KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLL0	97,94%
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)	99,94%
KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)	100,00%
KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI	100,00%
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)	99,95%
KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU	1,35
KPI 27a - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR (wartość oczekiwana KPI = 0%)	10,49%
KPI 27b - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - BSA (wartość oczekiwana KPI = 0%)	14,06%
KPI 27c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - LLU (wartość oczekiwana KPI = 0%)	20,39%
KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA	88,92%
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)	80,00%
KPI 41 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego PSS (RIO)	100,00%
KPI 42 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego Łącza Abonenckie (LLU)	100,00%
KPI 43 - Jakość danych przekazywanych przez TP w ramach Wywiadu Technicznego	100,00%
KPI 44 - Terminowość migracji pomiędzy PDU	100,00%
KPI 45 - Wskaźnik poprawności informacji udzielanych przez TP przekazywanych przez ISI	100,00%
KPI 46 - Terminowość modyfikacji istniejących Włazek Łączny Międzysięciowych w LPSS lub FPSS	100,00%
KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Włazki Łączny Międzysięciowych	bd
KPI 48 - Terminowość redukcji przepustowości istniejącego PDU oraz likwidacji wiazki w PDU dla usługi BSA	bd
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	98,83%
KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU dla usługi BSA	100,00%
KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP	19,64%
KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP	22,67%

### Wskaźniki niedyskryminacji

		Wartość wskaźników DETAL TP	Wartość wskaźników dla Rynku (HURT)
<b>Detal TP</b>	<b>HURT</b>		
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	78,45%	78,86%
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	93,00%	94,24%
KPI 30 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (POTS/ISDN)	KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)	100,00%	100,00%
KPI 31 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 58 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA)	95,76%	88,85%
KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 59 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	94,86%	88,96%
KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości	KPI 60 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości	94,26%	60,49%
KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	86,80%	94,95%
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	83,60%	96,01%
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	93,76%	98,98%
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	95,80%	99,36%
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)	29,34	32,35
KPI 62 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN)	KPI 22 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR)	1,50	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)	2,67	2,06
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	171,97

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

Data sporządzenia raportu: 2011-01-24

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. W grudniu 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 grudniu osiągnął poziom 100,00%. W porównaniu do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika powróciła do poziomu 100%.

### **KPI 3 - Terminowość zakończenia negocjacji z OA**

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W grudniu osiągnął poziom 87,5%. W stosunku do miesiąca poprzedniego (100%) wartość wskaźnika spadła o 12,5 pp. Spadek wskaźnika jest spowodowany przekroczeniem w 2 przypadkach na 16 czasu negocjacji umowy. Zdarzenia o charakterze incydentalnym.

### **KPI 4 - Terminowość podpisywania umów z OA**

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W grudniu 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 grudniu 2010 osiągnął poziom 99,94%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika uległa nieznacznemu spadkowi o 0,01 pp.

### **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 grudniu 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 grudniu 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 referencyjny. W grudniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,31 pp.

### **KPI 8 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury**

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W grudniu 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 grudniu 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 grudniu 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 grudniu osiągnął poziom 99,35%. Generalnie wskaźnik utrzymuje się na stabilnym, wysokim poziomie. Przekroczenia dotyczą 6 odpowiedzi na 930 procesowanych zamówień z czego dla 5 zdarzeń termin odpowiedzi przypadał na 24 grudnia, który był dniem wolnym od pracy w TP i odpowiedź została udzielona 27 grudnia. Ogólnie przekroczenia dotyczą pojedynczych odpowiedzi i wynikają z dużego wolumenu procesowanych zamówień.

### **KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLLO**

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. W grudniu osiągnął poziom 97,94%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 4,61 pp. Zdarzające się opóźnienia wynikają z dużej ilości realizowanych łącz (97 realizacji w grudniu). W połowie roku w TP zostały podjęte środki naprawcze, aby wyeliminować opóźnienia w realizacji usługi, co widać w trendzie wzrostowym wskaźnika (od sierpnia wskaźnik wzrósł o 36,63 pp).

### **KPI 13 - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury**

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W grudniu 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 grudniu 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)**

Wynik wskaźnika za grudzień odbiega od założonego poziomu o 0,06 pp osiągając wartość 99,94%. W stosunku do poprzedniego okresu rozliczeniowego wskaźnik wzrósł o 0,03 pp.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W grudniu 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 referencyjny. W grudniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,21 pp.

### **KPI 18 - Terminowość fakturowania**

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

### **KPI 19 - Terminowość dostarczania usługi głosowej (przejęcie abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)**

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

### **KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejęcie abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)**

W grudniu wskaźnik osiągnął wynik 99,69%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika nie zmieniła się, nadal utrzymuje się on na wysokim wyrównanym poziomie, nie wykazując niepokojących tendencji. Powodem jaki ma bezpośrednie przełożenie na osiągnięty wynik jest negatywna weryfikacja formalna z powodu braku czytelności imienia, nazwiska lub nazwy firmy lub braku wskazanego numeru telefonu w sieci TP oraz przypadki niezestawione w kodach odrzutów np. przeniesienie MPM, brak wpływu do TP paczki dokumentów o wskazanym numerze.

## Komentarze do KPI

### KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)

Wskaźnik w grudniu osiągnął poziom referencyjny 100%. 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 wzrost wskaźnika o 0,08, poziom referencyjny wynikający z Porozumienia UKE-TP nie został zrealizowany. Na niekorzystny wzrost wskaźnika wpłynął zwiększony wolumen obsłużonych przez TP zgłoszeń. W grudniu zrealizowano o ponad 1200 zgłoszeń uszkodzeń więcej niż w poprzednim okresie raportowym. Wzrost liczby zgłoszeń związany z niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi co przełożyło się na większą awaryjność sieci TP.

### KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Wskaźnik w grudniu nie osiągnął poziomu referencyjnego, wynik grudnia to 94,95%, odchylając się od poziomu referencyjnego o -5,05 pp.

W porównaniu z listopadem wskaźnik wzrósł o 0,12 pp. przy zwiększonym realizowanym wolumenie zamówień.

Wskaźnik obrazuje jakość dostarczania usługi BSA, na którą bezpośrednio mają wpływ zasadne interwencje techniczne przekazane do TP 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. W grudniu osiągnął poziom 2,06. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,08.

Nieznaczny wzrost wskaźnika w stosunku do listopada jest spowodowany wzrostem o ok. 500 szt. zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych.

Spowodowane to było trudnymi warunkami pogodowymi w grudniu, skutkującymi większą ilością uszkodzeń na sieci TP.

Przekroczenie poziomu referencyjnego związane jest również ze wzrostem realizowanych modyfikacji opcji BSA. Zrealizowane modyfikacje przekładają się na uszkodzenia z powodu zbyt wysokich prędkości w stosunku do możliwości technicznych łączy dostępowych.

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

W grudniu wskaźnik zbliżył się do poziomu referencyjnego osiągnął wynik 99,95%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,02 pp. Nieterminowo zrealizowano 6 zamówień.

Bezpośrednim powodem nieterminowej realizacji był problem centralowy związany z uruchomieniem usługi powiązanej z LLU.

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

W grudniu wskaźnik osiągnął poziom referencyjny.

### 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 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 znacznie niższą.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W grudniu osiągnął wynik 95,57%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,25 pp.

Wskaźnik odbiega znacznie od swojego odpowiednika hurtowego. 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. W grudniu 2010 nieterminowo zrealizowano 250 zamówień.

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

Wskaźniki nie osiągnęły poziomu referencyjnego. Dla poszczególnych progów czasowych wartość wskaźnika wyniosła: 23h - 78,45% (+8,93%), 50h - 93,00% (+2,08%). Bardziej stabilne działanie systemów informatycznych pozwoliło na wzrost terminowości w stosunku do poprzedniego miesiąca dla obu progów wskaźnika. Jednocześnie odnotowano wystąpienie niekorzystnych warunków atmosferycznych (silne opady śniegu, wysokie mrozy). Spowodowały one wzrost uszkodzeń infrastruktury (oblodzone/zerwane linie napowietrzne, zerwane przyłącza przez złamane drzewa i gałęzie) o 4,32 % w stosunku do listopada i w niektórych przypadkach utrudniły dostęp do infrastruktury służbom technicznym (oblodzone słupy, zaśnieżona infrastruktura, problemy komunikacyjne), a w konsekwencji uniemożliwiły wykonanie wskaźnika na wyższym poziomie. Do wykonania wskaźnika na poziomie 80% zabrakło 1 724 usuniętych terminowo uszkodzeń dla progów 23h oraz 2 213 dla progów 50h (wg progów USO).

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W grudniu osiągnął poziom 100,00%.

## Komentarze do KPI

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

Cel referencyjny (100%) wskaźnika nie został wykonany. W grudniu osiągnął poziom 95,76%. Zanotowano spadek wskaźnika 1,16pp. Podobnie jak w poprzednim miesiącu zauważamy, że zlecenia obniżające wartość wskaźnika mają generowaną wartość przekwalifikacji w oparciu o źródło danych przekwalifikacyjnych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne sieci miedzianej). Odnotowano wzrost ilość zapytań o możliwość dostarczania usługi (wzrost o blisko 47,2%).

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W grudniu realizacja wyniosła 94,86%. Zanotowano spadek wskaźnika 1,56pp. Podobnie jak w poprzednim miesiącu zauważamy, że zlecenia obniżające wartość wskaźnika mają generowaną wartość przekwalifikacji w oparciu o źródło danych przekwalifikacyjnych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne sieci miedzianej). Odnotowano wzrost ilości zapytań o możliwość dostarczania usługi (wzrost o blisko 42,7%).

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W grudniu realizacja wyniosła 94,26%. Zanotowano spadek wskaźnika o 2,59pp. Największy wpływ na część obniżającą wskaźnik ma ilościowy udział źródeł danych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne o sieci miedzianej). Odnotowano wzrost liczby zapytań, (wzrost o 30,75%).

### **KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)**

Cel referencyjny (100%) wskaźnika nie został wykonany. W grudniu osiągnął poziom 86,80%. W stosunku do poprzedniego miesiąca nastąpił spadek wyniku wskaźnika o 2,50 pp.

Przyczyny uszkodzeń:

- zależne od TP – 12,7 pp (zaniżone parametry linii, uszkodzony port, zła jakość krosowania, uszkodzony modem).
- niezależne od TP – 0,7 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 grudnia obserwujemy wzrost udziału zleceń o najwyższych przepustowościach (luty - 7,0%, grudzień - 38,3%). 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 osiągnęły poziomu referencyjnego. W grudniu dla poszczególnych progów wynik wskaźnika wyniósł: 24h - 83,60% (wzrost o 9,63%), 48h - 93,76% (wzrost o 1,35%), 72h - 95,80% (spadek o 0,76%). Bardziej stabilne działanie systemów informatycznych pozwoliło na wzrost terminowości w stosunku do poprzedniego miesiąca dla progów 24h oraz 48h. Na skutek wystąpienia dni świątecznych (nieobecność Klientów) wzrosła ilość usterek wymagających umówionej wizyty montera w lokalu Klienta, co skutkowało nieznacznym pogorszeniem terminowości dla progów 72h. W raportowanym miesiącu odnotowano jednocześnie wystąpienie niekorzystnych warunków atmosferycznych (silne opady śniegu, wysokie mrozy). Spowodowały one wzrost uszkodzeń infrastruktury (oblodzone linie napowietrzne, zerwane przyłącza przez złamane drzewa i gałęzie) i utrudniły dostęp do infrastruktury służbom technicznym (oblodzone słupy, zaśnieżona infrastruktura, problemy komunikacyjne), a w konsekwencji uniemożliwiły wykonanie wskaźnika na wyższym poziomie.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. Wartość wskaźnika w grudniu wynosi 88,92% i odbiega od założonego poziomu o 11,08 pp. (wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 1,37 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 - 67% nieskutecznych realizacji nie zostało zrealizowanych z tego powodu. Jest to parametr o najniższej wiarygodności w Check (dane fizyczne o sieci miedzianej).

Wartość wskaźnika zależy również od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych w sieci - 28% nieskutecznych realizacji w grudniu nie zostało odnotowanych z tego powodu.

### **KPI 37a,b - Terminowość realizacji KK**

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W grudniu 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. W grudniu 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. W grudniu 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)**

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W grudniu osiągnął wynik 80%. (wolumen 5 sztuk) Nieterminowa realizacja 1-go zamówienia miała kluczowy wpływ na wartość wskaźnika.

Powodem nieterminowej realizacji była przedłużona realizacja zlecenia w służbach technicznych TP.

## Komentarze do KPI

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W grudniu 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. W grudniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wzrosła o 9,09 pp.

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

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

### **KPI 44 - Terminowość migracji pomiędzy PDU**

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

### **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**

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

### **KPI 49 - Terminowość akceptowania przez TP projektów technicznych**

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W grudniu 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 grudniu 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 nie osiągnął poziomu referencyjnego. W grudniu osiągnął wynik 98,83%, odbiegający od poziomu referencyjnego o 1,17pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,8 pp. Głównym powodem braku realizacji zamówień w terminie są opóźnienia w obiegu informacji o konieczności ustanowienia preselekcji oraz problemy systemowe przedłużające realizację. Opóźnienia dotyczyły w przeważającej mierze zleceń na preselekcję TP.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W grudniu 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 grudniu wskaźnik osiągnął wartość 29,34h i był niższy od wyniku listopadowego o 4% tj. 1,25h. Pomimo tego czas ten jest dłuższy od średniorocznego (22,13h) o 32,6% tj. 7,21h. Zaistniała różnica jest spowodowana jest okresem świątecznym, podczas którego służby techniczne nie realizowały zamówień. Wartość wskaźnika jest porównywalna z wynikiem dla usługi BSA mierzonym wyłącznie dla czasu realizacji zlecenia przez PTOK (analogiczne punkty pomiarowe) - średni czas realizacji zamówienia BSA w PTOK wyniósł w grudniu - 28,05h.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. Wynik grudnia to 94,24% (dla ostatniego przedziału czasowego 50h). W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 1,87 pp. Pomimo wzrostu wskaźnik nie osiągnął wymaganego celu. Na powody braku realizacji w wymaganym terminie składają się opóźnienia w usuwaniu uszkodzeń przez służby techniczne TP spowodowane znacznym wzrostem wolumenu zdarzeń przeznaczonych do obsługi - wzrost o około 10 % w stosunku do poprzedniego okresu.

### **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 grudniu wskaźnik ukształtował się na poziomie 32,35h i jest krótszy od średniego czasu w listopadzie o 2,24h.

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

Wartość wskaźnika hurtowego w grudniu wynosi 88,85% i odbiega od założonego poziomu o 11,15 pp. Wartość wskaźnika spadła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 0,39 pp. Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia jest sytuacja kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w Check - 73% nieskutecznych realizacji nie zostało zrealizowanych z tego powodu. Jest to parametr o najniższej wiarygodności w Check (dane fizyczne o sieci miedzianej). Wartość wskaźnika zależy również od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych w sieci - 27% nieskutecznych realizacji w grudniu zostało wykonanych z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy złożeniem zapytania w Check przez OA do momentu weryfikacji technicznej zamówienia w TP.

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

Wartość wskaźnika w grudniu wynosi 88,96% i odbiega od założonego poziomu o 11,04 pp. (wartość wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 1,34 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 - 67% nieskutecznych realizacji nie zostało zrealizowanych z tego powodu. Jest to parametr o najniższej wiarygodności w Check (dane fizyczne o sieci miedzianej). Wartość wskaźnika zależy również od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych w sieci - 28% nieskutecznych realizacji w grudniu 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 (20 Mb/s), zrealizowanych skutecznie (RTP) w odniesieniu do zamówień, które zostały przed ich złożeniem do TP zweryfikowane przez OA w aplikacji Check. Wartość wskaźnika hurtowego w grudniu wynosi 60,49% i wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 5,49 pp. Mała liczba zamówień zaliczana do dziedziny wskaźnika (w grudniu 81 zamówień) powoduje duże wahania wskaźnika w poszczególnych miesiącach. Głównym powodem braku realizacji zamówień po pozytywnej weryfikacji w Check są dane fizyczne o sieci miedzianej - (88%). Narzędzie Check w tym zakresie jest rozwijane.

## Komentarze do KPI

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

Wynik wskaźnika dla ostatniego przedziału czasowego (72h) za grudzień odbiega nieznacznie od założonego poziomu o 0,64% osiągając wartość 99,36%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 1,17pp.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego - realizacja w w grudniu na poziomie 1,50 uszk./100 linii. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika pogorszyła się o 0,08. Wzrost jest efektem zgłoszenia uszkodzeń przez Klientów (o 4,67% uszkodzeń więcej niż w poprzednim miesiącu) po wystąpieniu niekorzystnych warunków atmosferycznych.

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 łączny). Niższy poziom celu oraz rozszerzona dziedzina wskaźnika Porozumieniowego (większa liczba zdarzeń kwalifikujących się do wskaźnika z Porozumienia niż w L100 USO) uniemożliwiły wykonanie wskaźnika w poszczególnych miesiącach.

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

Wskaźnik nie osiągnął celu referencyjnego. W grudniu realizacja wyniosła 2,67 uszk./100 linii. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika pogorszyła się o 0,67.

Przyczynami mającymi największy wpływ na poziom realizacji celu jest wzrost o 27,7% ilości uszkodzeń poinstalacyjnych na skutek zwiększonego wolumenu nowych instalacji i zleceń migracji na wyższe prędkości (wzrost wolumenu o 18,7%). Zmiana struktury bazy - rosnący udział usług o najwyższych przepustowościach (udział w nowych instalacjach: luty - 7,0%; 38,3% w grudniu) - skutkuje częstszym występowaniem uszkodzeń związanych ze stabilnością parametrów łącza. Po wyeliminowaniu tych wskazanych przyczyn wynik wskaźnika wynósłby 1,7 uszk./100 linii i znalazłby się w celu.

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

Wskaźnik wdrożony do badania od lipca 2010r.

Wartość średniego czasu realizacji wynika z faktu aktywacji zamówień dokładnie w dacie wymaganej - specyfika procesu zamiany.

Zamówienia oczekują na określoną datę wymaganą z uwagi na umowę lojalnością klienta końcowego.

W grudniu średni czas realizacji zamiany usługi szerokopasmowej TP na usługę BSA wyniósł 171,97h i był dłuższy o 6,09h od wyniku za listopad. Na wydłużenie czasu realizacji wpłynęła zmiana procesowa mająca na celu przekazywanie zleceń do służb technicznych TP w 2 dni robocze od momentu wpływu zamówień do ArchiDoc.

### **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.