

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	99,94%
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	99,40%
KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLL0	95,28%
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)	99,92%
KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)	100,00%
KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI	99,65%
KPI 18 - Terminowość fakturowania	100,00%
KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)	99,63%
KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)	100,00%
KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU	1,54
KPI 27a - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR (wartość oczekiwana KPI = 0%)	9,52%
KPI 27b - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - BSA (wartość oczekiwana KPI = 0%)	12,76%
KPI 27c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - LLU (wartość oczekiwana KPI = 0%)	4,66%
KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA	89,75%
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)	92,86%
KPI 42 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego Łącza Abonenckie (LLU)	100,00%
KPI 43 - Jakość danych przekazywanych przez TP w ramach Wywiadu Technicznego	97,90%
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 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	bd
KPI 51 - Terminowość implementacji numeru NDS PT na Linii Abonenckiej	96,08%
KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU dla usługi BSA	bd
KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP	19,95%
KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP	22,78%

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)	95,49%	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	81,04%	80,73%
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	94,25%	94,86%
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)	89,23%	90,29%
KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 59 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	88,31%	89,75%
KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości	KPI 60 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości	75,19%	50,70%
KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	87,83%	94,43%
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	87,61%	97,34%
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	97,18%	99,39%
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	98,72%	99,71%
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)	24,47	25,45
KPI 62 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN)	KPI 22 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR)	1,35	1,42
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)	2,36	1,70
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	195,79

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

Data sporządzenia raportu: 2011-02-25

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. W styczniu 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 styczniu 2011 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 styczniu 2011 r. osiągnął poziom 100,00%. W porównaniu do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika powróciła do poziomu 100%.

W raporcie KPI za styczeń 2011 r. znalazły się 2 umowy zawarte w grudniu 2010 r. i jedna zawarta w październiku 2010 r. z uwagi na fakt, iż umowy podpisane przez OA zostały przesłane do TP w styczniu 2011 r.

KPI 4 - Terminowość podpisywania umów z OA

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W styczniu 2011 r. osiągnął poziom 100,00%. W porównaniu do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

W raporcie KPI za styczeń 2011 r. znalazły się 2 umowy zawarte w grudniu 2010 r. i jedna zawarta w październiku 2010 r. z uwagi na fakt, iż umowy podpisane przez OA zostały przesłane do TP w styczniu 2011 r.

KPI 5 - Jakość fakturowania

Wskaźnik nadal pozostaje na poziomie bliskim poziomowi referencyjnemu. W styczniu 2011 osiągnął poziom 99,94%. 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 styczniu 2011 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 styczniu 2011 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 styczniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

KPI 8 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W styczniu 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 styczniu 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 styczniu 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 styczniu osiągnął poziom 99,40%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,05 pp. Generalnie wskaźnik utrzymuje się na stabilnym, wysokim poziomie. Przekroczenia dotyczą 5 odpowiedzi na 839 procesowanych zamówień z czego dla wszystkich tych spraw przekroczone wymagany termin o 1 dzień. Ogólnie przekroczenia dotyczą pojedynczych odpowiedzi i wynikają z dużego wolumenu procesowanych zamówień.

KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLLO

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W styczniu osiągnął poziom 95,28%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 2,36 pp. Zdarzające się opóźnienia wynikają z dużej ilości realizowanych łącz (106 realizacji w styczniu). W połowie roku w TP zostały podjęte środki naprawcze, aby wyeliminować opóźnienia w realizacji usługi. Pomimo nieznacznego spadku wartości wskaźnika w styczniu 2011 ogólnie widoczny jest trend wzrostowy wskaźnika. Od sierpnia 2010 wartość wskaźnika wzrosła o 33,97 pp.

KPI 13 - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury

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

KPI 15 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (Uwolnienie LPA)

Wynik wskaźnika za styczeń odbiega od założonego poziomu referencyjnego jedynie o 0,08pp osiągając wartość 99,92%. Wskaźnik na przestrzeni długiego okresu rozliczeniowego utrzymuje się na wyrównanym poziomie. Różnica w wykonaniu wskaźnika pomiędzy bieżącym, a poprzednim okresem rozliczeniowym wynosi 0,02pp (spadek). W styczniu przeterminowano zaledwie 7 zamówień na 9265 objętych dziedziną wskaźnika. Przeterminowanie wynika z błędów w procesowaniu zamówień.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W styczniu 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 styczniu osiągnął poziom 99,65%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,35 pp. Terminowość utrzymuje się na stałym, wysokim poziomie. Niewielkie fluktuacje wysokości wskaźnika związane są z dużą ilością procesowanych zamówień. Na 286 spraw realizowanych w styczniu, opóźnienie dotyczyło tylko 1 zamówienia i wyniosło 1 dzień.

KPI 18 - Terminowość fakturowania

Wskaźnik w styczniu 2010 osiągnął poziom referencyjny 100%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

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

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

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

W styczniu wskaźnik osiągnął wynik 99,63%, który odbiega od poziomu referencyjnego jedynie o 0,37pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła nieznacznie o 0,06pp.

Wskaźnik utrzymuje się na wysokim wyrównanym poziomie, nie wykazując niepokojących tendencji.

Wszystkie zamówienia pozytywnie zweryfikowane przeznaczone do realizacji zostały zrealizowane.

Powodem jaki ma bezpośrednie przełożenie na osiągnięty wynik jest negatywna weryfikacja formalna z powodu braku czytelności imienia i nazwiska lub nazwy firmy, braku wskazanego numeru telefonu w sieci TP. Wyłączenie powyższych kodów z definicji wskaźnika pozwoliłoby na osiągnięcie 100% sprawności realizacji.

Komentarze do KPI

KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W styczniu 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 0,02. Poziom referencyjny wynikający z porozumienia UKE-TP o wartości 0,8 uszkodzeń na 100 linii nie został jednak zrealizowany, wynik 1,42. Poprawa warunków pogodowych w styczniu wpłynęła na zmniejszenie się ilości uszkodzeń na sieci aktywnej i pasywnej TP.

KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Wskaźnik w styczniu nie osiągnął poziomu referencyjnego. Wynik wynosi 94,43% odchylając się od założonego poziomu o 5,57pp (w porównaniu z poprzednim okresem wskaźnik spadł o 0,52pp). W styczniu proporcjonalnie liczba interwencji zasadnych do uruchomionych łączy wzrosła co spowodowało spadek wartości wskaźnika o 0,52 pp. w porównaniu do poprzedniego okresu.

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

W styczniu odnotowano pozytywny spadek wskaźnika o 0,36 co pozwoliło na osiągnięcie poziomu referencyjnego w wysokości 1,70. Na spadek wskaźnika w styczniu miały wpływ poprawa i stabilizacja warunków pogodowych co przełożyło się na zmniejszenie się ilości zgłoszeń uszkodzeń zasadnych. Również z osiągnięciem poziomu referencyjnego związany jest spadek ilości realizowanych modyfikacji opcji BSA, które dotychczas przekładały się na uszkodzenia z powodu zamawiania przez OA zbyt wysokich prędkości w stosunku do możliwości technicznych łączy dostępowych oraz zmniejszenie liczby uszkodzeń przesyłanych przez AO dla łączy, dla których przekazano informację o istnieniu awarii masowej.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny 100%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,05 pp. osiągając poziom właściwy dla tego procesu.

KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU

W styczniu wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. Wynik za styczeń kształtuje się na zadowalającym poziomie 1,54 uszkodzenia na 100L.

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. Wskaźnik zgodnie z definicją obejmuje również zamówienia zweryfikowane negatywnie formalnie przez system TP.

Bezpośredni wpływ na wynik ma praca jakościowa służb OA polegająca 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.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego, wynik odbiega od założonego na 100 % poziomu o 4,51pp. i wyniósł 95,49%.

W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła nieznacznie o 0,08 pp.

Jednym z głównych powodów utrzymującego się niższego niż w przypadku wskaźnika hurtowego poziomu jest specyfika procesu powrotów do TP polegająca na tym, iż pierwotnie ustalona z dawcą (OA) data przejścia jest uzależniona od woli przyszłego abonenta TP w zakresie czasu w jakim podpisze umowę umożliwiającą realizację procesu (niedotrzymanie tej daty wpływa negatywnie na wynik).

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

Dla progu 23h wartość wskaźnika wyniosła 81,04%, dla progu 50h - 94,25%. Do poziomów referencyjnego dla 50h zabrakło 5,75pp (756 uszkodzeń). W styczniu odnotowano zmniejszony napływ uszkodzeń (o 9,5% niższy niż w grudniu).

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny - 100,00%.

Komentarze do KPI

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

W styczniu odnotowano spadek wskaźnika. O 6,53 pp. znalazł się on poniżej poziomu referencyjnego. Podobnie jak w poprzednim miesiącu zauważamy, że zlecenia obniżające wartość wskaźnika mają generowaną wartość prekwalifikacji w oparciu o źródło danych prekwalifikacyjnych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne sieci miedzianej). Odnotowano spadek ilości zleceń na podstawie których wyliczany jest wskaźnik (zakończenie okresowych promocji usługi Neostrada).

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

W styczniu odnotowano spadek wskaźnika 6,55 pp. i znalazł się on poniżej poziomu referencyjnego. Podobnie jak w poprzednim miesiącu zauważamy, że zlecenia obniżające wartość wskaźnika mają generowaną wartość prekwalifikacji w oparciu o źródło danych prekwalifikacyjnych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne sieci miedzianej). Odnotowano spadek ilości zleceń na podstawie których wyliczany jest wskaźnik (zakończenie okresowych promocji usługi Neostrada).

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

W styczniu odnotowano spadek wskaźnika o 19,07pp. w porównaniu do grudnia. Największy wpływ na część obniżającą wskaźnik ma ilościowy udział źródeł danych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne sieci miedzianej). Odnotowano spadek ilości zleceń na podstawie których wyliczany jest wskaźnik (zakończenie okresowych promocji usługi Neostrada)

KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)

Cel referencyjny (100%) wskaźnika nie został wykonany. W styczniu KPI osiągnął poziom 87,83%. W stosunku do poprzedniego miesiąca nastąpił wzrost wyniku wskaźnika o 1,04 pp.

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

W styczniu dla poszczególnych progów wynik wskaźnika wyniósł: 24h - 87,61% (wzrost o 4,01%), 48h - 97,18% (wzrost o 3,42%), 72h - 98,72% (wzrost o 2,92%).

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

Wskaźnik na przestrzeni obserwowanego okresu nie osiągnął poziomu referencyjnego. Wartość wskaźnika w styczniu wynosi 89,75% i odbiega od założonego poziomu o 10,25 pp. (wartość wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 0,83 pp.). Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia jest sytuacja kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w Check - 58% 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 - 38% nieskutecznych realizacji w styczniu zostało wykonanych z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy złożeniem zapytania w Check przez OA do momentu weryfikacji technicznej zamówienia w TP.

KPI 37a,b - Terminowość realizacji KK

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W styczniu 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 styczniu 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 styczniu wskaźnik osiągnął poziom referencyjny 100% . W porównaniu z przednim miesiącem nastąpił wzrost o 20 pp, Z uwagi na nieznaczną liczbę zamówień wchodzących w zakres wskaźnika(styczeń 4 sprawy, grudzień 5 spraw w tym jedno przeterminowane) analiza powodów wzrostu wskaźnika jest bezzasadna.

Komentarze do KPI

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W styczniu osiągnął poziom 92,86%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 7,14 pp. Na spadek wskaźnika składa się jedna odpowiedź do OA udzielona z opóźnieniem 1DR.

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

W styczniu wskaźnik osiągnął poziom referencyjny 100%.Wskaźnik od wielu miesięcy utrzymuje się na tym samym poziomie.

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

Wskaźnik w styczniu nie osiągnął celu referencyjnego, odbiegając od poziomu 2,1 pp osiągając wartość 97,7%. Wpływ na jakość miało zrealizowanie jednego zamówienia BSA pomimo informacji zawartej w wywiadzie fakultatywnym o braku możliwości świadczenia określonej prędkości usługi. Powodem przesłania nieprawidłowych wartości pomiaru dla łącza było uszkodzenie miernika pomiarowego co zostało stwierdzono w Laboratorium Pomiarowym na Świadczenie Wzornictwa.

KPI 44 - Terminowość migracji pomiędzy PDU

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

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

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

KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Wiązki Łączy Międzysięciowych.

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 styczniu 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 styczniu osiągnął wynik 96,08%, odbiegający od poziomu referencyjnego o 3,92pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 2,75pp. Głównym powodem braku realizacji zamówień w terminie są opóźnienia w obiegu informacji o konieczności ustanowienia preselekcji oraz problemy z terminową realizacją po stronie technicznej TP.

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

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

KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP

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

KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP

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

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

W styczniu wskaźnik osiągnął wartość 24,47h i w porównaniu do grudnia poprawił się o 16,6% tj. 4,86h. 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 - 22,55h.

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

KPI 56a - Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W styczniu osiągnął wynik 80,73%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 1,87 pp.. Na wzrost wskaźników w styczniu wpływ miała poprawa warunków pogodowych. Wpłynęło to na zmniejszenie ilości uszkodzeń na sieci aktywnej i pasywnej TP oraz ułatwiło przemieszczanie się służb technicznych w trakcie prac naprawczych. Stabilna praca systemów IT miała także pozytywny wpływ na wzrost terminowości procesu.

KPI 56b - Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. Wynik styczniowy to 94,86%, odbiegający od poziomu referencyjnego o 5,14pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,62 pp. Na wzrost wskaźników w styczniu wpływ miała poprawa warunków pogodowych. Wpłynęło to na zmniejszenie ilości uszkodzeń na sieci aktywnej i pasywnej TP oraz ułatwiło przemieszczanie się służb technicznych w trakcie prac naprawczych. Stabilna praca systemów IT miała także pozytywny wpływ na wzrost terminowości procesu.

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 wystania informacji poszczególnym operatorom o dokonanej realizacji wraz z parametrami technicznymi.

W styczniu wskaźnik ukształtował się na poziomie 25,45h i jest krótszy od średniego czasu w grudniu o 6,9h. Na wartość średniego czasu realizacji w styczniu miał wpływ wolumen zrealizowanych zleceń, który był mniejszy o 18% w porównaniu z poprzednim okresem.

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

Wartość wskaźnika hurtowego w styczniu wynosi 90,29% i odbiega od założonego poziomu o 9,71 pp. Wartość wskaźnika wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 1,44 pp. Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia jest sytuacja kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w Check - 60% 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 - 40% nieskutecznych realizacji w styczniu 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 styczniu wynosi 89,75% i odbiega od założonego poziomu o 10,25 pp. (wartość wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 0,83 pp.). Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia jest sytuacja kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w Check - 58% 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 - 38% nieskutecznych realizacji w styczniu 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 (w styczniu 20 Mb/s), zrealizowanych skutecznie w odniesieniu do zamówień, które zostały przed ich złożeniem zostały zweryfikowane przez OA w aplikacji Check. Wartość wskaźnika hurtowego w styczniu wynosi 50,70% i spadła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 9,79 pp. Mała liczba zamówień zaliczana do dziedziny wskaźnika (w styczniu 71 zamówień - spadek w stosunku do miesiąca poprzedniego o 10) powoduje duże wahania wskaźnika w poszczególnych miesiącach. Nadal tak jak w poprzednich miesiącach najważniejszym powodem, który powoduje brak realizacji zamówienia po pozytywnej weryfikacji są dane fizyczne sieci miedzianej (71% zleceń obniżających wartość wskaźnika hurtowego, miały wygenerowaną wartość prekwalifikacji w Check w oparciu o źródło danych o najniższej wiarygodności).

Komentarze do KPI

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

KPI 61a - Wskaźnik w styczniu nie osiągnął poziomu referencyjnego. W styczniu osiągnął wynik 97,34%, odbiegający od ustalonego poziomu o 2,66pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 1,33%. Na wzrost wskaźników w styczniu wpływ miała poprawa warunków pogodowych. Wpłynęło to na zmniejszenie ilości uszkodzeń na sieci aktywnej i pasywnej TP oraz ułatwiło przemieszczanie się służb technicznych w trakcie prac naprawczych. Stabilna praca systemów IT miała także pozytywny wpływ na wzrost terminowości procesu.

KPI 61b - Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W styczniu osiągnął wynik 99,39%, odbiegający od poziomu referencyjnego o 0,61pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,41%. Na wzrost wskaźników w styczniu wpływ miała poprawa warunków pogodowych. Wpłynęło to na zmniejszenie ilości uszkodzeń na sieci aktywnej i pasywnej TP oraz ułatwiło przemieszczanie się służb technicznych w trakcie prac naprawczych. Stabilna praca systemów IT miała także pozytywny wpływ na wzrost terminowości procesu.

KPI 61c - Wynik wskaźnika za styczeń odbiega od założonego poziomu tylko o 0,29% osiągając wartość 99,71%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,35pp. Na wzrost wskaźników w styczniu wpływ miała poprawa warunków pogodowych. Wpłynęło to na zmniejszenie ilości uszkodzeń na sieci aktywnej i pasywnej TP oraz ułatwiło przemieszczanie się służb technicznych w trakcie prac naprawczych. Stabilna praca systemów IT miała także pozytywny wpływ na wzrost terminowości procesu.

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

Realizacja w styczniu na poziomie 1,35 uszk./100 linii. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika poprawiła się o 0,15.

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) uniemożliwiają osiągnięcie celu referencyjnego.

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

Wskaźnik nie osiągnął celu referencyjnego. W styczniu realizacja wyniosła 2,36 uszk./100 linii. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika zmniejszyła się o 0,31.

Przyczyną mającą największy wpływ na poziom realizacji celu była duża ilość uszkodzeń na usługach, dla których wystąpiła instalacja lub modyfikacja usługi. Zmiana struktury prędkości składanych zamówień - rosnący udział usług o najwyższych przepustowościach (udział w instalacjach/migracjach wyniósł: luty 2010 - 7,0%; 38,3% w grudniu 2010, 45,7% w styczniu 2011) - wpływa na częstsze występowanie uszkodzeń związanych ze stabilnością parametrów łącza.

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

Wartość średniego czasu realizacji wynika z faktu aktywacji zamówień dokładnie w dacie wymaganej - specyfika procesu zamiany. Zamówienia oczekują w służbach technicznych na określoną datę wymaganą z uwagi na umowę lojalnościową Klienta końcowego. W styczniu w porównaniu do okresu poprzedniego średni czas realizacji zamiany usługi szerokopasmowej TP na usługę BSA był dłuższy o 23,82h i wyniósł 195,79H. Na wartość średniego czasu realizacji w styczniu ma wpływ głównie zmiana proceduralna, wg której wstępna weryfikacja techniczna odbywa się w aplikacji check i zamówienie przekazywane jest do realizacji do służb technicznych do 2 dnia roboczego od daty wpływu, gdzie oczekuje na realizację do daty wymaganej. (nie dotyczy to operatorów PTK i PTC z odroczoną datą wymaganą) przez co wydłuża się czas realizacji jednak wartością dodaną takiego rozwiązania jest poprawa wskaźnika terminowości.

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

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