

Raport KPI

Wartość
wskaźników
dla Rynku

KPI 1 - Terminowość wdrożenia projektów	100,00%
KPI 2 - Terminowość odpowiedzi na wnioski OA	100,00%
KPI 3 - Terminowość zakończenia negocjacji z OA	100,00%
KPI 4 - Terminowość podpisywania umów z OA	100,00%
KPI 5 - Jakość fakturowania	99,95%
KPI 6a - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
KPI 6b - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 7 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLL0	99,75%
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	100,00%
KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLL0	94,87%
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)	bd
KPI 15 - Terminowość dostarczania usługi BSA (Uwolnienie LPA)	99,89%
KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)	100,00%
KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI	99,77%
KPI 18 - Terminowość fakturowania	100,00%
KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)	99,67%
KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)	100,00%
KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU	1,26
KPI 27a - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR (wartość oczekiwana KPI = 0%)	9,45%
KPI 27b - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - BSA (wartość oczekiwana KPI = 0%)	11,62%
KPI 27c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - LLU (wartość oczekiwana KPI = 0%)	5,65%
KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA	90,48%
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 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)	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 Łączy Międzysięciowych w LPSS lub FPSS	100,00%
KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Włazki Łączy 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	98,38%
KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU dla usługi BSA	bd
KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP	20,27%
KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP	22,85%

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)	95,73%	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	86,81%	86,20%
KPI 29b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (POTS/ISDN) - 50h	KPI 56b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (WLR) - 50h	95,82%	96,84%
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)	88,96%	91,15%
KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 59 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	87,94%	90,70%
KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości	KPI 60 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości	71,20%	66,30%
KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	89,93%	95,71%
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	90,06%	97,94%
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	96,71%	99,16%
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	98,13%	99,60%
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)	20,33	25,30
KPI 62 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN)	KPI 22 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR)	1,15	1,23
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)	2,03	1,63
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	189,36

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

Data sporządzenia raportu: 2011-03-25

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. W lutym 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 lutym 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 lutym 2011 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 lutym 2011 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 lutym 2011 osiągnął poziom 99,95%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,01pp.

KPI 6 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe

KPI 6a - zgodnie ze stanowiskiem UKE do wyliczenia wskaźnika przyjęto terminy z obowiązujących Ofert Ramowych z ograniczeniem do 30 DR. Wskaźnik nadal utrzymany jest na poziomie referencyjnym. W lutym 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 lutym 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 bliski poziomowi referencyjnemu. W lutym osiągnął poziom 99,75%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,25 pp. Spadek jest związany z dużym wolumenem spraw procesowanych w miesiącu lutym (na 805 udzielonych odpowiedzi - wzrost o 50% w stosunku do poprzedniego miesiąca - tylko dwie odpowiedzi opóźnione).

KPI 8 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lutym 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 lutym 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 lutym 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 referencyjny. W lutym osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,60 pp

KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLLO

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. W lutym osiągnął poziom 94,87%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,41 pp. Zdarzające się opóźnienia wynikają z dużej ilości realizowanych łączów (117 realizacji w lutym). W połowie 2010 roku w TP zostały podjęte środki naprawcze, aby wyeliminować opóźnienia w realizacji usługi. Pomimo nieznacznego spadku wartości wskaźnika w lutym 2011 (1 nieterminowa realizacja więcej niż w styczniu przy wzroście ogółem ilości realizacji o 10%) ogólnie widoczny jest trend stabilizacji wskaźnika na wysokim poziomie. Od sierpnia 2010 wskaźnik wzrósł o 33,56 pp.

KPI 13 - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury

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

KPI 14 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (PDU)

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

KPI 15 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (Uwolnienie LPA)

Wskaźnik pozostaje na poziomie bliskim poziomowi referencyjnemu. Wynik wskaźnika za luty odbiega od założonego poziomu referencyjnego jedynie o 0,11pp osiągając wartość 99,89%. Wskaźnik na przestrzeni długiego okresu rozliczeniowego utrzymuje się na wyrównanym poziomie. Różnica w wykonaniu wskaźnika pomiędzy bieżącym, a poprzednim okresem rozliczeniowym wynosi 0,03pp (spadek). Przetarminowaniu z powodów błędów procesowych uległo 11 zamówień.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lutym 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 lutym osiągnął poziom 99,77%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,12 pp. Terminowość utrzymuje się na stałym, wysokim poziomie. Niewielkie fluktuacje wysokości wskaźnika związane są z dużą ilością procesowanych zamówień. Na 442 spraw realizowanych w lutym, opóźnienie dotyczyło tylko 1 zamówienia.

KPI 18 - Terminowość fakturowania

Wskaźnik w lutym 2011 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 w lutym 2011 osiągnął poziom referencyjny 100%. 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)

Wskaźnik utrzymuje się na wysokim wyrównanym poziomie.
W lutym wskaźnik osiągnął wynik 99,67% odbiegający od poziomu referencyjnego jedynie o 0,33pp.
W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła nieznacznie o 0,04pp.
Powodem jaki ma bezpośrednie przełożenie na osiągnięty wynik jest brak realizacji zamówienia z powodu negatywnej weryfikacji formalnej dotyczącej 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 w lutym 2011 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 pozytywny spadek wartości wskaźnika o 0,19. Poziom referencyjny wynikający z Porozumienia UKE-TP o wartości 0,8 uszkodzeń na 100 linii nie został jednak zrealizowany, wynik 1,23. W lutym zrealizowano o ok. 12,30% zgłoszeń zasadnych mniej niż w poprzednim okresie raportowym. Skutkiem powodującym brak realizacji celu jest utrzymujący się nadal wysoki poziom uszkodzeń, co do których z technicznych powodów TP stwierdza konieczność dokonania naprawy.

KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Wskaźnik w lutym nie osiągnął poziomu referencyjnego, wynik wynosi 95,71% odchylając się od założonego celu o 4,29pp. W porównaniu ze styczniem wartość wskaźnika pozytywnie wzrosła o 1,28pp. Bezpośredni wpływ na osiągnięcie założonego celu, podobnie jak w poprzednich okresach, mają zdarzenia, dla których zostało niepoprawnie uruchomione łącze.

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

W lutym odnotowano pozytywny spadek wskaźnika o 0,07 co pozwoliło na osiągnięcie poziomu referencyjnego 1,63. Pozytywny wynik wskaźnika jest spowodowany stosunkowo stabilnymi warunkami pogodowymi, które przyczyniły się do zmniejszenia ilości uszkodzeń na sieci TP.

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

Wskaźnik w lutym 2011 osiągnął poziom referencyjny 100%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU

W lutym wskaźnik osiągnął poziom referencyjny.

W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika pozytywnie spadła o 0,29. Spadek wskaźnika jest spowodowany zmniejszeniem się ilości zgłoszeń uszkodzeń zasadnych, do którego przyczyniły się stosunkowo stabilne warunki pogodowe.

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

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

Dla ułatwienia analizy KPI został podzielony na trzy grupy: BSA, WLR, LLU każdorazowo szczegółowy wykaz odrzuconych zamówień jest przekazywany do poszczególnych operatorów w formie zbiorczej.

Bezpośredni wpływ na wynik ma praca jakościowa służb OA polegająca na poprawnej weryfikacji abonenta, poprawnym wskazaniu posiadanych przez niego usług, z których rezygnuje, stosowaniu właściwych formularzy zgodnych z Modelem Wymiany Danych.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego, wynik 95,73% odbiega od założonego celu o 4,27pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego nastąpił wzrost wartości wskaźnika o 0,24 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). Ponadto w lutym miały miejsce prace w systemach informatycznych po stronie służb technicznych, które wpłynęły niekorzystnie na wynik wskaźnika w tym miesiącu.

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

Dla progu 23h wartość wskaźnika wyniosła 86,81% (wzrost o 5,78%), dla progu 50h - 95,82% (wzrost o 1,58%). Do poziomu referencyjnego dla 50h zabrakło 4,18pp (3 624 uszkodzenia).

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)

Zanotowano spadek wskaźnika 0,27pp i jest on poniżej poziomu referencyjnego. Podobnie jak w poprzednim miesiącu zauważamy, że zlecenia obniżające wartość wskaźnika mają generowaną wartość prekwalfikacji w oparciu o źródło danych prekwalfikacyjnych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne sieci miedzianej). Jednakże udział procentowy źródeł jest zbliżony do wartości z ostatnich 4 miesięcy i nie ma bezpośredniego wpływu na fluktuację poziomu wskaźnika.

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

Zanotowano spadek wskaźnika 0,37pp i jest on poniżej poziomu referencyjnego. Podobnie jak w poprzednim miesiącu zauważamy, że zlecenia obniżające wartość wskaźnika mają generowaną wartość prekwalfikacji w oparciu o źródło danych prekwalfikacyjnych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne sieci miedzianej).

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

Zanotowano spadek wskaźnika o 3,99pp i jest on poniżej poziomu referencyjnego. Podobnie jak w poprzednim miesiącu zauważamy, że zlecenia obniżające wartość wskaźnika mają generowaną wartość prekwalfikacji w oparciu o źródło danych prekwalfikacyjnych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne sieci miedzianej).

KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)

Cel referencyjny (100%) wskaźnika nie został wykonany. W lutym KPI osiągnął poziom 89,93%. W stosunku do poprzedniego miesiąca nastąpił wzrost wyniku wskaźnika o 2,1pp.

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

W lutym dla poszczególnych progów wynik wskaźnika wyniósł: 24h - 90,06% (wzrost o 2,45%), 48h - 96,71% (spadek o 0,47%), 72h - 98,13% (spadek o 0,59%).

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 lutym wynosi 90,48% i odbiega od założonego poziomu o 9,52 pp. (wartość wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 0,74pp.). 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 - 37% nieskutecznych realizacji w lutym 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 lutym 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 wyciszenia KPI, wskaźnik nie jest wliczalny w tym okresie raportowym.

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

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

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

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

Komentarze do KPI

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lutym osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 7,14 pp.

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

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

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lutym osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 2,1pp

KPI 44 - Terminowość migracji pomiędzy PDU

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lutym 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 lutym 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

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

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

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

KPI 49 - Terminowość akceptowania przez TP projektów technicznych

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W lutym 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 lutym osiągnął wynik 98,38%, odbiegający od poziomu referencyjnego o 1,62pp.. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 2,3pp.

Głównym powodem braku realizacji zamówień w terminie są opóźnienia w obiegu informacji o konieczności ustanowienia preselekcji na linii 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 lutym wskaźnik osiągnął wartość 20,33h i w porównaniu do stycznia poprawił się o 16,95% tj. 4,15h.

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

W lutym wartość wskaźnika dla ostatniego progu czasowego (50h) ukształtowała się na poziomie 96,84%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wskaźnik wzrósł o 1,98 pp. nie osiągając jednak założonego poziomu referencyjnego. Na wzrost wskaźnika w lutym miała wpływ poprawa i stabilizacja warunków pogodowych, co spowodowało zmniejszenie ilości uszkodzeń na sieci aktywnej i pasywnej TP. Stabilna praca systemów IT przyczyniła się również w sposób pozytywny do wzrostu wyniku wskaźnika.

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 lutym wskaźnik ukształtował się na podobnym poziomie jak w poprzednim miesiącu i wyniósł 25,30h.

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

Wartość wskaźnika hurtowego w lutym wynosi 91,15% i odbiega od założonego poziomu o 8,85 pp. Wartość wskaźnika wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 0,86 pp. Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia jest sytuacja kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w Check - 61% 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 - 39% nieskutecznych realizacji w lutym 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 lutym wynosi 90,70% i odbiega od założonego poziomu o 9,30 pp. (wartość wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 0,95 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 - 37% nieskutecznych realizacji w lutym 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 lutym 20 Mb/s), zrealizowanych skutecznie w odniesieniu do zamówień, które zostały przed ich złożeniem zweryfikowane przez OA w aplikacji Check. Wartość wskaźnika hurtowego w lutym wynosi 66,30% i wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 15,60 pp. Mała liczba zamówień zaliczana do dziedziny wskaźnika (w lutym 92 zamówienia - wzrost w stosunku do miesiąca poprzedniego o 21) 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 (81% 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

Wynik wskaźnika dla ostatniego progu czasowego (72h) za luty odbiega od założonego poziomu tylko o 0,40% osiągając wartość 99,60%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,11pp. Przy spadku wolumenu wszystkich zgłoszeń w stosunku do stycznia o ok. 5%, w lutym nastąpił przyrost zgłoszeń procesowanych powyżej 72h o ok. 30%. Powodem takiego stanu rzeczy była jednodniowa niedostępność systemów IT, skutkująca opóźnieniami w przepływie informacji.

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

Realizacja w lutym na poziomie 1,15 uszk./100 linii. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika poprawiła się o 0,21.

Cel referencyjny ustanowiony dla wskaźnika L100 FLX w Porozumieniu znajduje się na poziomie niższym niż analogiczny cel dla wskaźnika L100 zawartego w wymaganiach dotyczących jakości świadczenia Usługi Powszechnej (9,6 vs 11 uszk./100 łączy). 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 lutym realizacja wyniosła 2,03 uszk./100 linii. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika poprawiła się o 0,33.

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, 47,3% w lutym 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 lutym w porównaniu do okresu poprzedniego średni czas realizacji zamiany usługi szerokopasmowej TP na usługę BSA był krótszy o 6,43h

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.