

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	99,86%
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	99,93%
KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLL0	95,04%
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)	96,55%
KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI	99,50%
KPI 18 - Terminowość fakturowania	100,00%
KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)	99,79%
KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)	100,00%
KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU	1,25
KPI 27a - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR (wartość oczekiwana KPI = 0%)	10,90%
KPI 27b - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - BSA (wartość oczekiwana KPI = 0%)	11,96%
KPI 27c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - LLU (wartość oczekiwana KPI = 0%)	6,00%
KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA	91,39%
KPI 37a - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
KPI 37b - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 38 - Terminowość instalacji KK do Lokalizacji Wyniesionej, Studni „zero” lub PDK	bd
KPI 39a - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
KPI 39b - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 40 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego na LPA (BSA)	100,00%
KPI 41 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego PSS (RIO)	100,00%
KPI 42 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego Łącza Abonenckie (LLU)	100,00%
KPI 43 - Jakość danych przekazywanych przez TP w ramach Wywiadu Technicznego	100,00%
KPI 44 - Terminowość migracji pomiędzy PDU	100,00%
KPI 45 - Wskaźnik poprawności informacji udzielanych przez TP przekazywanych przez ISI	100,00%
KPI 46 - Terminowość modyfikacji istniejących Włazek Łączny Międzysięciowych w LPSS lub FPSS	bd
KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Włazki Łączny Międzysięciowych	bd
KPI 48 - Terminowość redukcji przepustowości istniejącego PDU oraz likwidacji wiazki w PDU dla usługi BSA	100,00%
KPI 49 - Terminowość akceptowania przez TP projektów technicznych	100,00%
KPI 50 - Terminowość implementacji numeru NDS PT w sieci TP	100,00%
KPI 51 - Terminowość implementacji numeru NDS PT na Linii Abonenckiej	99,48%
KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU dla usługi BSA	100,00%
KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP	20,54%
KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP	22,86%

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)	95,99%	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	90,56%	90,80%
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	97,61%	98,06%
KPI 30 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (POTS/ISDN)	KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)	99,88%	100,00%
KPI 31 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 58 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA)	92,25%	92,35%
KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 59 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	91,09%	91,48%
KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości	KPI 60 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości	80,58%	59,61%
KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	89,85%	96,49%
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	92,69%	99,36%
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	98,26%	99,88%
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	99,14%	99,94%
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)	19,68	27,37
KPI 62 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN)	KPI 22 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR)	1,17	1,25
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)	2,50	1,59
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	182,31

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

Data sporządzenia raportu: 2011-04-22

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 marcu 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 marcu 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 marcu 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 marcu 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 marcu 2011 osiągnął poziom 99,95%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

KPI 6 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe

KPI 6a - zgodnie ze stanowiskiem UKE do wyliczenia wskaźnika przyjęto terminy z obowiązujących Ofert Ramowych z ograniczeniem do 30 DR. Wskaźnik nadal utrzymany jest na poziomie referencyjnym. W marcu 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 marcu 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 marcu osiągnął poziom 99,86%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,11 pp. Na 733 odpowiedzi udzielone w miesiącu tylko 1 była opóźniona o 1 dzień.

KPI 8 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W marcu 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 marcu 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 marcu 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 marcu osiągnął poziom 99,93%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,07 pp. Na spadek składa się 1 opóźniona odpowiedź na 1403 udzielonych odpowiedzi w miesiącu i wynika z dużego wolumenu procesowanych spraw (wzrost ilości udzielonych odpowiedzi w stosunku do poprzedniego miesiąca o 8%, a w stosunku do średniej z półrocza o 31%).

KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLL0

W marcu wskaźnik osiągnął poziom 95,04%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,17 pp. Zdarzające się opóźnienia wynikają z dużej ilości realizowanych łączów (121 realizacji w marcu). W połowie roku w TP zostały podjęte środki naprawcze, aby wyeliminować opóźnienia w realizacji usługi. Na chwilę obecną utrzymuje się stała wysoka i stabilna wartość wskaźnika (6 nieterminowych spraw na 121 realizacji w marcu, wzrost ilości realizacji w stosunku do średniej z ostatniego półrocza o 7%). Od sierpnia wskaźnik wzrósł o 33,73 pp.

KPI 13 - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury

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

KPI 15 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (Uwolnienie LPA)

Wynik wskaźnika za marzec odbiega od założonego poziomu referencyjnego jedynie o 0,08% 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 0,03pp (wzrost).

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

W marcu wskaźnik osiągnął poziom 96,55%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 3,45 pp. Na spadek składa się 1 opóźniona realizacja wynikająca ze zdarzenia losowego związanego z awarią sprzętu TP po wydaniu operatorowi pozytywnych warunków technicznych realizacji zamówienia.

KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. W marcu osiągnął poziom 99,50%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,27 pp. Terminowość utrzymuje się na stałym, wysokim poziomie. Niewielkie fluktuacje wysokości wskaźnika związane są z dużą ilością procesowanych zamówień (wzrost o 9% w stosunku do średniej ilości realizacji w trzech poprzednich miesiącach). Na 402 sprawy realizowane w marcu, opóźnienie dotyczyło tylko 2 zamówień (opóźnienia o 2 i 3 DR).

KPI 18 - Terminowość fakturowania

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

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

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

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

Wskaźnik utrzymuje się na wysokim wyrównanym poziomie, nie wykazując niepokojących tendencji. W marcu wskaźnik osiągnął wynik 99,79% odbiegający od poziomu referencyjnego jedynie o 0,21pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,12pp. Powodem jaki ma bezpośrednie przełożenie na osiągnięty wynik jest brak realizacji zamówienia z powodu negatywnej weryfikacji formalnej dotyczącej głównie braku czytelności imienia i nazwiska lub nazwy firmy, braku wskazanego numeru telefonu identyfikowalnego 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 marcu 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 wzrost wskaźnika o 0,02. Poziom referencyjny wynikający z Porozumienia UKE-TP o wartości 0,8 uszkodzeń na 100 linii nie został zrealizowany, osiągnięty wynik to 1,25. W marcu odnotowano wzrost zrealizowanych zgłoszeń o ok. 2,63%, co przełożyło się na wzrost liczby zgłoszeń zasadnych o ok. 1,75%. Analizy nie wykazały żadnego szczególnego powodu natomiast mogła mieć wpływ większa liczba dni w miesiącu i tym samym dla danego miesiąca większy wolumen zdarzeń zakwalifikował się do dziedziny wskaźnika. Analogicznie dla wskaźnika detalicznego.

KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Wskaźnik w marcu nie osiągnął poziomu referencyjnego, wynik wynosi 96,49% odchylając się od założonego celu o 3,51pp. W porównaniu z lutym wartość wskaźnika pozytywnie wzrosła o 0,78pp. 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)

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W marcu wyniósł on 1,59 uszkodzeń na 100 linii aktywnych. Odnotowano pozytywny spadek wskaźnika o 0,04. 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 marcu 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 marcu wskaźnik osiągnął poziom referencyjny, uzyskując wynik 1,25 uszkodzeń na 100 linii aktywnych. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika pozytywnie spadła o 0,01. Poprawa wyniku z większego przyrostu ilości łączy aktywnych w stosunku do ilości uszkodzeń zasadnych.

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

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 Model Wymiany Danych.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego, wynik 95,99% odbiega od założonego celu o 4,01 pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego nastąpił wzrost wartości wskaźnika o 0,26 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 prognozy 23h wartość wskaźnika wyniosła 90,56% (wzrost o 3,74%), dla prognozy 50h - 97,61% (wzrost o 1,79%). Do poziomu referencyjnego dla 50h zabrakło 2,39pp (2 127 uszkodzeń).

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

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu - wynik wskaźnika wyniósł 99,88%. Przeterminowana została wyłącznie 1 reklamacja.

Komentarze do KPI

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

Zanotowano wzrost wskaźnika o 3,29 pp i jest on o 7,75 pp 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).

Należy zauważyć, iż KPI osiągnął wartość zbliżoną do wartości analogicznego KPI dla rynku hurtowego (różnica wynosi 0,1pp). Zmiana dotychczasowego trendu wartości wskaźnika jest efektem podjętych działań w zakresie przemodelowania źródeł danych w procesie wstępnej weryfikacji technicznej.

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

Zanotowano wzrost wskaźnika o 3,15 pp i jest on o 8,91 pp poniżej ustalonego 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). Należy zauważyć, iż KPI osiągnął wartość zbliżoną do wartości analogicznego KPI dla rynku hurtowego (różnica wynosi 0,39pp). Zmiana dotychczasowego trendu wartości wskaźnika jest efektem podjętych działań w zakresie przemodelowania źródeł danych w procesie wstępnej weryfikacji technicznej.

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

Zanotowano wzrost wskaźnika o 9,38 pp. Podobnie jak w poprzednim miesiącu zauważamy, że zlecenia obniżające wartość wskaźnika mają generowaną wartość prekwalfikacji w oparciu o źródło danych prekwalfikacyjnych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne sieci miedzianej). Zmiana dotychczasowego trendu wartości wskaźnika jest efektem działań dotyczących w zakresie przemodelowania źródeł danych w procesie wstępnej weryfikacji technicznej.

KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)

Cel referencyjny (100%) wskaźnika nie został wykonany. W marcu osiągnął poziom 89,85%.

Przyczyny powstawania uszkodzeń dzielą się na 2 grupy:

- zależne od TP – 9,75 pp (zaniżone parametry linii, uszkodzony port, zła jakość krosowania, uszkodzony modem).
- niezależne od TP – 0,4 pp (nie działający modem z powodu złego podłączenia lub błędnej konfiguracji, źle podłączony filtr lub jego brak oraz problemy z hasłem lub komputerem Klienta)

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

W marcu dla poszczególnych progów wynik wskaźnika wyniósł: 24h - 92,69% (wzrost o 2,63%), 48h - 98,26% (wzrost o 1,55%), 72h - 99,14% (wzrost o 1,02%).

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. Wartość wskaźnika w marcu wynosi 91,39% i odbiega od założonego poziomu o 8,61 pp. (wartość wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 0,91 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 - 44% 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 - 41% nieskutecznych realizacji w marcu zostało wykonanych z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy złożeniem zapytania w Check przez OA do momentu weryfikacji technicznej zamówienia w TP. W marcu dość duży wpływ na wartość wskaźnika miały także rezygnacje klienta, które stanowiły 15% wszystkich niezrealizowanych zamówień.

KPI 37a,b - Terminowość realizacji KK

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W marcu 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 marcu 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 marcu wskaźnik osiągał cel referencyjny 100%.

Komentarze do KPI

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

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

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

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

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

Wskaźnik w marcu osiągnął poziom referencyjny 100%.

KPI 44 - Terminowość migracji pomiędzy PDU

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

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

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

KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Wiązki Łączy Międzysieciowych.

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

KPI 48 - Terminowość redukcji przepustowości istniejącego PDU oraz likwidacji wiązki w PDU dla usługi BSA

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W marcu 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 marcu 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 marcu 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 osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. W marcu osiągnął wynik 99,48%, odbiegający od poziomu referencyjnego o 0,52pp.. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 1,1pp. Głównym powodem braku realizacji zamówień w terminie są opóźnienia w obiegu informacji o konieczności ustanowienia preselekcji.

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

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

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 marcu wskaźnik osiągnął wartość 19,68h i w porównaniu do lutego poprawił się o 3,17% tj. 0,65h.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W marcu wartość wskaźnika ukształtowała się na poziomie 98,06% odbiega od poziomu referencyjnego o 1,94 pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego wskaźnik wzrósł o 1,22 pp. Na wzrost wskaźnika miała wpływ poprawa i stabilizacja warunków pogodowych. 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 wysłania informacji poszczególnym operatorom o dokonanej realizacji wraz z parametrami technicznymi.

W marcu wskaźnik ukształtował się na podobnym poziomie jak w poprzednim miesiącu osiągnął wynik 27,37h. Wskaźnik zachowuje się w sposób stabilny nie wykazując niepokojących tendencji.

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

Wartość wskaźnika hurtowego w marcu wynosi 92,35% i odbiega od założonego poziomu o 7,65 pp. Wartość wskaźnika wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 1,20 pp. Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia jest sytuacja kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w Check - 52% 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 - 48% nieskutecznych realizacji w marcu 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 marcu wynosi 91,48% i odbiega od założonego poziomu o 8,52 pp. (wartość wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 0,78 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 - 44% 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 - 41% nieskutecznych realizacji w marcu zostało wykonanych z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy złożeniem zapytania w Check przez OA do momentu weryfikacji technicznej zamówienia w TP. W marcu dość duży wpływ na wartość wskaźnika miały także rezygnacje klienta, które stanowiły 15% wszystkich niezrealizowanych zamówień.

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 marcu 20 Mb/s), zrealizowanych skutecznie w odniesieniu do zamówień, które zostały przed ich złożeniem pozytywnie zweryfikowane przez OA w aplikacji Check. Wartość wskaźnika hurtowego w marcu wynosi 59,61% i spadła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 6,69 pp. Mała liczba zamówień zaliczana do dziedziny wskaźnika powoduje duże wahania wyniku w poszczególnych miesiącach. Nadal tak jak w poprzednich miesiącach najważniejszym powodem, który powoduje brak realizacji zamówienia po pozytywnej weryfikacji są dane fizyczne sieci miedzianej (68% 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

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. Wynik wskaźnika za marzec odbiega od założonego poziomu tylko o 0,06% osiągając wartość 99,94%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,34pp. Na wzrost wskaźnika w marcu wpływ miały korzystne warunki pogodowe. Skutkowało to zmniejszeniem się ilości uszkodzeń na sieci aktywnej i pasywnej TP oraz ułatwiło przemieszczanie się służb technicznych w trakcie prac naprawczych.

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

Realizacja w marcu na poziomie 1,17 uszk./100 linii. Wskaźnik pozostał na stabilnym poziomie w stosunku do poprzedniego miesiąca, pomimo wzrostu ilości dni w miesiącu marcu (31 dni w marcu; 28 dni w lutym).

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 marcu realizacja wyniosła 2,50 uszk./100 linii. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika pogorszyła się o 0,47.

Przyczynami wzrostu poziomu wskaźnika w stosunku do poprzedniego miesiąca jest: większa liczba dni w miesiącu marcu - skutkowało to wzrostem wskaźnika o 0,22 uszk./łącza oraz 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, 46,0% w marcu 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 marcu w porównaniu do okresu poprzedniego średni czas realizacji zamiany usługi szerokopasmowej TP na usługę BSA był krótszy o 7,05H.

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.