

## 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	99,96%
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	100,00%
KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLL0	97,83%
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)	99,99%
KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)	95,65%
KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI	99,62%
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	1,03
KPI 27a - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR (wartość oczekiwana KPI = 0%)	10,61%
KPI 27b - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - BSA (wartość oczekiwana KPI = 0%)	12,84%
KPI 27c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - LLU (wartość oczekiwana KPI = 0%)	7,66%
KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA	90,71%
KPI 37a - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
KPI 37b - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 38 - Terminowość instalacji KK do Lokalizacji Wyniesionej, Studni „zero” lub PDK	100,00%
KPI 39a - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
KPI 39b - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 40 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego na LPA (BSA)	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	bd
KPI 51 - Terminowość implementacji numeru NDS PT na Linii Abonenckiej	99,69%
KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU dla usługi BSA	100,00%
KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP	20,81%
KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP	22,85%

### Wskaźniki niedyskryminacji

		Wartość wskaźników DETAL TP	Wartość wskaźników dla Rynku (HURT)
<b>Detal TP</b>	<b>HURT</b>		
KPI 28 - Terminowość dostarczania usługi głosowej (powrót abonenta do TP z usługi WLR u Operatora Alternatywnego)	KPI 19 - Terminowość dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)	96,05%	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	86,91%	87,12%
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	96,74%	97,45%
KPI 30 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (POTS/ISDN)	KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)	99,86%	100,00%
KPI 31 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 58 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA)	92,16%	92,50%
KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 59 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	90,70%	90,71%
KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości	KPI 60 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości	84,01%	64,33%
KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	89,35%	95,73%
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	89,71%	98,37%
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	97,69%	99,61%
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	98,98%	99,84%
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)	20,05	24,71
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	1,21
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)	2,07	1,41
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	193,25

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

Data sporządzenia raportu: 2011-05-25

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 kwietniu 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 kwietniu 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 kwietniu 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 kwietniu 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 kwietniu osiągnął poziom 99,96%. 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 kwietniu po raz kolejny 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 kwietniu 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 kwietniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,14 pp.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W kwietniu 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 kwietniu 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 kwietniu 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 kwietniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,07 pp.

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

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. W kwietniu osiągnął poziom 97,83%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 2,79 pp. Zdarzające się opóźnienia wynikają z dużej ilości realizowanych łączy (2 opóźnienia na 92 realizacje w kwietniu).

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W kwietniu 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 kwietniu 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 kwiecień odbiega od założonego poziomu referencyjnego jedynie o 0,01% osiągając wartość 99,99%. Wskaźnik na przestrzeni długiego okresu rozliczeniowego utrzymuje się na wyrównanym poziomie. Różnica w wykonaniu wskaźnika pomiędzy bieżącym, a poprzednim okresem rozliczeniowym wynosi 0,07pp (wzrost). Przeterminowaniu z powodów błędów procesowych uległo 1 zamówienie.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W kwietniu osiągnął poziom 95,65%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,9 pp. Na spadek składa się 1 opóźniona realizacja o 2DR wynikająca ze zdarzenia losowego związanego z awarią zarezerwowanego portu i koniecznością wygospodarowania nowego.

### **KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI**

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. W kwietniu osiągnął poziom 99,62%. 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 (wzrost o 39% w stosunku do średniej ilości realizacji w trzech poprzednich miesiącach). Na 527 sprawy realizowane w kwietniu, opóźnienie dotyczyło tylko 2 zamówień.

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

Wskaźnik w kwietniu pozostał utrzymany na poziomie referencyjnym 100%. W stosunku do poprzedniego miesiąca wartość wskaźnika nie uległa zmianie.

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

Terminowość dostarczenia usługi WLR utrzymuje się na wyrównanym stabilnym poziomie, w kwietniu wskaźnik osiągnął poziom 100,00%.

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

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. W kwietniu osiągnął wynik 99,63%, w stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła nieznacznie o 0,16pp. Powodem braku realizacji zamówienia jaki ma bezpośrednie przełożenie na osiągnięty wynik jest negatywna weryfikacja formalna zamówienia z powoduem jaki nie został wymieniony w katalogu przyczyn przypisanych umownie do winy OA. Wyłączenie kodów 211\* oraz 251\*\* z definicji wskaźnika pozwoliłoby na osiągnięcie 100% sprawności realizacji.

\* Brak takiego numeru telefonu w systemie TP,

\*\* Inne formalne odrzucenie zamówienia lub modyfikacji WLR.

## Komentarze do KPI

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W kwietniu 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 0,04. W kwietniu zrealizowano o ok. 2,20% zgłoszeń zasadnych mniej niż w poprzednim okresie raportowym. Poziom referencyjny wynikający z Porozumienia TP-UKE o wartości 0,8 uszkodzeń na 100 linii nie został zrealizowany i odbiega od założonego o 0,41.

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 kwietniu osiągnął poziom 95,73% odchylając się od poziomu referencyjnego o -4,27 pp..

W porównaniu z poprzednim okresem wskaźnik nieznacznie spadł o 0,76 pp. przy mniejszym o 39% wolumenie zrealizowanych zamówień. Bezpośredni wpływ na osiągnięcie założonego celu, podobnie jak w poprzednich okresach ma wymagające poprawy dostarczenie usługi, powodujące konieczność zmiany portów, powtórzonego wykreowania ścieżek wirtualnych, poprawy krosówek i styków na PG oraz naprawy kabli dostępowych.

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

W kwietniu odnotowano pozytywny spadek wskaźnika o 0,18 co pozwoliło na osiągnięcie poziomu referencyjnego wynikiem 1,41. Stosunkowo stabilne warunki pogodowe, pomimo krótkotrwałych wichur nad Polską w dniu 9 kwietnia, spowodowały mniejszą ilość uszkodzeń i awarii masowych na sieci TP, a tym samym dalszy spadek ilości zgłoszeń uszkodzeń zasadnych utrzymujący się od lutego 2011 r.

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

W kwietniu wskaźnik osiągnął poziom referencyjny 100 %.

### **KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU**

W kwietniu wskaźnik osiągnął poziom referencyjny osiągając wynik 1,03 uszkodzeń na 100 linii aktywnych. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika pozytywnie spadła o 0,22. Poprawa wynika z faktu, że wraz z przyrostem ilości łączy aktywnych spadła ilość uszkodzeń zasadnych co wpłynęło pozytywnie na wynik.

### **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 wskazaniem posiadanych przez niego usług, z których rezygnuje, stosowaniu właściwych formularzy zgodnych z MWD.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego, wynik 96,05% odbiega od założonego celu o 3,95 pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego nastąpił wzrost wartości wskaźnika o 0,06 pp.

Jednym z głównych powodów utrzymującego się niższego niż w przypadku wskaźnika hurtowego poziomu jest specyfika procesu powrotów do TP.

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 progów 23h wartość wskaźnika wyniosła 86,91% (spadek o 3,65%), dla progów 50h - 96,74% (spadek o 0,87%). Do poziomu referencyjnego dla 50h zabrakło 3,26pp (2 820 uszkodzeń). Przyczyną niewielkiego pogorszenia wyniku KPI dla obu progów w miesiącu kwietniu był dodatkowy dzień świąteczny - naprawa uszkodzeń zgłoszonych w dzień świąteczny była przesuwana na następnego dnia robocznego. Dodatkowo w dn. 07-09.04 na terenie całej Polski wystąpiły krótkotrwałe wichury. Skutkowały one zwiększoną ilością uszkodzeń infrastruktury napowietrznej oraz utrudniły dokonanie napraw służbom technicznym.

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

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu - wynik wskaźnika wyniósł 99,86%. Przeterminowana została wyłącznie 1 reklamacja.

## Komentarze do KPI

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

Zanotowano nieznaczny spadek wskaźnika o 0,09 pp i jest on o 7,84 pp 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 o sieci miedzianej).

Należy zauważyć, iż KPI osiągnął wartość zbliżoną z wartością rynku hurtowego (różnica wynosi 0,34 pp). Zmiana dotychczasowego trendu wartości wskaźnika jest efektem działań dotyczących w zakresie przemodelowania źródeł danych w procesie wstępnej weryfikacji technicznej.

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

Zanotowano spadek wskaźnika o 0,39 pp i jest on o 9,30 pp poniżej ustalonego 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 o sieci miedzianej). Należy zauważyć, iż KPI osiągnął wartość zbliżoną z wartością jak dla rynku hurtowego (różnica wynosi 0,01 pp). Zmiana dotychczasowego trendu wartości wskaźnika jest efektem działań dotyczących 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 3,43 pp. 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 o 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 89,35%. W stosunku do poprzedniego miesiąca nastąpił niewielki spadek wskaźnika o 0,5 pp.

Przyczyny uszkodzeń:

- zależne od TP – 10,0 pp (zaniżone parametry linii, uszkodzony port, zła jakość krosowania, uszkodzony modem).
- niezależne od TP – 0,65 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 kwietniu dla poszczególnych progów wynik wskaźnika wyniósł: 24h - 89,71% (spadek o 2,98%), 48h - 97,69% (spadek o 0,56%), 72h - 98,98% (spadek o 0,16%). Przyczyną niewielkiego pogorszenia wyniku KPI dla wszystkich progów w miesiącu kwietniu były niekorzystne warunki atmosferyczne. W dn. 07-09.04 na terenie całej Polski wystąpiły krótkotrwałe wichury. Skutkowały one zwiększoną ilością uszkodzeń infrastruktury napowietrznej oraz utrudniły dokonanie napraw służbom technicznym.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. Wartość wskaźnika w kwietniu wyniosła 90,71% i odbiega od założonego poziomu o 9,29 pp. (wartość spadła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 0,68 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 - 40% nieskutecznych realizacji w kwietniu zostało wykonanych z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy złożeniem zapytania w Check przez OA do momentu weryfikacji technicznej zamówienia w TP. W kwietniu dość duży wpływ na wartość wskaźnika miały także rezygnacje klienta, które stanowiły 16% wszystkich niezrealizowanych zamówień.

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

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

### **KPI 38 - Terminowość instalacji KK do Lokalizacji Wyniesionej, Studni „zero” lub PDK.**

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

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

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

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

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

## Komentarze do KPI

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

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

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W kwietniu 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 cel referencyjny 100%.

Wskaźnik jest pochodną KPI 40 i 42 obrazującą różnicę pomiędzy odpowiedzią udzielaną w ramach Wywiadu Technicznego Fakultatywnego, a realizacją zamówienia złożonego w odpowiednim terminie na jego podstawie, wolnego od wad formalnych.

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

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

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W kwietniu 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 osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. W kwietniu osiągnął wynik 99,69%, odbiegający od poziomu referencyjnego o 0,31pp..

W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,21pp.

Głównym powodem braku realizacji zamówień w terminie są opóźnienia w obiegu informacji o konieczności ustanowienia preselekcji. Wszystkie opóźnienia (16 sztuk) dotyczyły preselekcji dla TP S.A.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W kwietniu 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)**

Wskaźnik pozostaje na stabilnym poziomie. W kwietniu wskaźnik osiągnął wartość 20,05h i w porównaniu do marca uległ niewielkiemu wydłużeniu o 1,86% tj. 0,37h.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W kwietniu wartość wskaźnika ukształtowała się na poziomie 97,45% odbiegając od poziomu referencyjnego o 2,55 pp. Wskaźnik oscyluje na poziomie zbliżonym do ubiegłego miesiąca.

Na nieznaczny spadek wskaźnika miały wpływ opóźnienia w usuwaniu uszkodzeń przez służby techniczne TP wynikające z opóźnień po stronie Partnera Technicznego TP spowodowanych zwiększoną liczbą uszkodzeń przyjętych w dni wolne od pracy.

### **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 kwietniu wskaźnik ukształtował się na poziomie 24,71h

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

Wartość wskaźnika hurtowego w kwietniu wynosi 92,50% i odbiega od założonego poziomu o 7,50 pp. Wartość wskaźnika wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 0,15 pp. Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia jest sytuacja kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w Check - 51% nieskutecznych realizacji nie zostało zrealizowanych z tego powodu. (jest to parametr o najniższej wiarygodności w Check).

Wartość wskaźnika zależy również od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych w sieci - 49% nieskutecznych realizacji w kwietniu 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 kwietniu wynosi 90,71% i odbiega od założonego poziomu o 9,29 pp. (wartość spadła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 0,77 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 - 40% nieskutecznych realizacji w kwietniu zostało wykonanych z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy złożeniem zapytania w Check przez OA do momentu weryfikacji technicznej zamówienia w TP. W kwietniu dość duży wpływ na wartość wskaźnika miały także rezygnacje klienta, które stanowiły 16% 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 kwietniu 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 kwietniu wynosi 64,33% i wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 4,72 pp. Wskaźnik hurtowy jest niższy od wskaźnika detalicznego, różnica w kwietniu zmniejszyła się do 19,68% (zmiana o 1,29 pp). Mała liczba zamówień zaliczana do dziedziny wskaźnika (w kwietniu 157 zamówienia - spadek w stosunku do miesiąca poprzedniego o 98) 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 (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**

Wynik wskaźnika za kwiecień odbiega od założonego poziomu tylko o 0,16% osiągając wartość 99,84%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,1pp.

Na nieznaczny spadek wskaźnika w kwietniu wpływ miały krótkotrwałe problemy informatyczne, skutkujące opóźnieniami w przepływie informacji pomiędzy TP, a służbami Partnera Technicznego TP.

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

Realizacja w kwietniu na poziomie 1,15 uszk./100 linii. Wskaźnik pozostał na stabilnym poziomie w stosunku do poprzedniego miesiąca.

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 łączny). 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 kwietniu realizacja wyniosła 2,07 uszk./100 linii. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika poprawiła się o 0,43.

Wysoki poziom KPI jest wynikiem zmiany struktury prędkości składanych zamówień - rosnący udział usług o najwyższych przepustowościach (udział zamówień =>6Mb w instalacjach/migracjach wyniósł: luty 2010 - 7,0%; 38,3% w grudniu 2010, 45,9% w kwietniu 2011) - wpływa na częstsze zgłaszanie uszkodzeń powiązanych ze stabilnością parametrów łącza oraz jakością infrastruktury.

Spadek poziomu wskaźnika w stosunku do poprzedniego miesiąca jest wynikiem zmniejszenia się ilości uszkodzeń, jakie zostały zgłoszone przez Klientów po realizacji zlecenia instalacji lub modyfikacja usługi szerokopasmowej.

### **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 kwietniu w porównaniu do okresu poprzedniego średni czas realizacji zamiany usługi szerokopasmowej TP na usługę BSA

był dłuższy o 10,94h od czasu odnotowanego w poprzednim okresie rozliczeniowym z powodu max skrócenia czasu weryfikacji formalnej 64 % zamówień przekazani wcześniej do służb technicznych - zjawisko opisane nie jest negatywne ponieważ wpływa pozytywnie na proces zapobiegając przeterminowaniu spraw.

### **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.