

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 | 99,93% |
| 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 | 100,00% |
| KPI 13a - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Oferty Ramowej) | 100,00% |
| KPI 13b - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Umowy z OA) | 100,00% |
| KPI 14 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (PDU) | 100,00% |
| KPI 15 - Terminowość dostarczania usługi BSA (Uwolnienie LPA) | 99,92% |
| KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS) | 100,00% |
| KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI | 99,36% |
| 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 | 1,16 |
| KPI 27a - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR (wartość oczekiwana KPI = 0%) | 8,86% |
| KPI 27b - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - BSA (wartość oczekiwana KPI = 0%) | 16,91% |
| KPI 27c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - LLU (wartość oczekiwana KPI = 0%) | 5,26% |
| KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA | 90,06% |
| 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 | 100,00% |
| KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Włazki Łączny Międzysięciowych | bd |
| KPI 48 - Terminowość redukcji przepustowości istniejącego PDU oraz likwidacji wiazki w PDU dla usługi BSA | bd |
| KPI 49 - Terminowość akceptowania przez TP projektów technicznych | 100,00% |
| KPI 50 - Terminowość implementacji numeru NDS PT w sieci TP | bd |
| KPI 51 - Terminowość implementacji numeru NDS PT na Linii Abonenckiej | 99,80% |
| KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU dla usługi BSA | 100,00% |
| KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP | 21,88% |
| KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP | 22,67% |

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) | 98,04% | 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 | 77,75% | 80,38% |
| 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 | 90,61% | 91,87% |
| KPI 30 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (POTS/ISDN) | KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR) | 99,89% | 100,00% |
| KPI 31 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neostrada) | KPI 58 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA) | 95,18% | 91,39% |
| KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) | KPI 59 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) | 94,41% | 90,06% |
| KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości | KPI 60 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości | 70,83% | 85,71% |
| KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) | KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) | 88,95% | 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 | 81,20% | 95,61% |
| KPI 35b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (Neostrada) w 48h | KPI 61b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (BSA) w 48h | 93,11% | 98,42% |
| 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 | 96,77% | 99,05% |
| 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) | 22,90 | 28,59 |
| KPI 62 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN) | KPI 22 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR) | 1,39 | 1,22 |
| 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) | 2,12 | 2,10 |
| 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 | 636,94 | 185,33 |

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

Data sporządzenia raportu: 2011-09-23

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

KPI 3 - Terminowość zakończenia negocjacji z OA

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

KPI 4 - Terminowość podpisywania umów z OA

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

KPI 5 - Jakość fakturowania

Wskaźnik nadal pozostaje na poziomie bliskim poziomowi referencyjnemu. W sierpniu osiągnął poziom 99,93%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła nieznacznie o 0,02pp.

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 sierpniu 2011 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 sierpniu 2011 osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

KPI 7 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLLO

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

KPI 8 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury

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

Komentarze do KPI

KPI 11 - Terminowość udzielania odpowiedzi na zapytanie ROI

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W sierpniu osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,08 pp.

KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLLO

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

KPI 13 - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W sierpniu 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 sierpniu 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)

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. W sierpniu osiągnął wynik 99,92%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,02pp. Przetarminowaniu z powodów błędów procesowych uległo jedynie 6 zamówień.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W sierpniu 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 sierpniu osiągnął poziom 99,36%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,05 pp. Terminowość utrzymuje się na stałym, wysokim poziomie. Niewielkie fluktuacje wysokości wskaźnika związane są z dużą ilością procesowanych zamówień. Na 470 sprawy realizowane w sierpniu, opóźnienie dotyczyło tylko 3 zamówień.

KPI 18 - Terminowość fakturowania

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W sierpniu osiągnął poziom 100,00%. 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 osiągnął poziom referencyjny. W sierpniu osiągnął 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 osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. W sierpniu osiągnął wynik 99,67%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 4,10 pp. Powodem braku realizacji poziomu referencyjnego jaki ma bezpośrednie przełożenie na osiągnięty wynik jest negatywna weryfikacja formalna zamówienia z powodów jaki nie został wymieniony w katalogu przyczyn przypisanych umownie do winy OA . Wynik osiągnięty nie jest spowodowany błędem po stronie TP.

Wyłączenie kodów 211*, 251** oraz 203*** z definicji wskaźnika pozwoliłoby na osiągnięciu 100% sprawności realizacji.

* Brak takiego numeru telefonu w systemie TP,

** Inne formalne odrzucenie zamówienia lub modyfikacji WLR,

***Brak nazwiska lub nazwisko nieczytelne.

Komentarze do KPI

KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W sierpniu osiągnął 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 wskaźnika o 0,01. Poziom referencyjny wynikający z Porozumienia TP-UKE o wartości 0,8 uszkodzeń na 100 linii nie został zrealizowany i odbiega od założonego celu o 0,42. W sierpniu odnotowano spadek udziału zgłoszeń zasadnych (z 52% na 49%), co przyczyniło się do poprawy wyniku. Przyczyną braku realizacji celu jest nadal utrzymujący się wysoki poziom uszkodzeń, co do których z technicznych powodów TP stwierdza konieczność dokonania naprawy.

KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W sierpniu osiągnął wynik 95,71%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,8pp. Bezpośredni wpływ na osiągnięcie założonego celu, podobnie jak w poprzednich okresach mają zdarzenia, dla których poprawy wymaga dostarczenie łącza oraz zbyt wysokie parametry dostarczonej usługi, która niestety nie działa poprawnie.

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

W sierpniu odnotowano wzrost wskaźnika o 0,18 co nie pozwoliło na osiągnięcie poziomu referencyjnego. Przyczyną braku realizacji celu jest wysoki poziom uszkodzeń, co do których z technicznych powodów TP stwierdza konieczność dokonania naprawy. Na poziom zdarzeń zasadnych znaczny wpływ ma utrzymujący się od czerwca wysoki wolumen zgłoszeń skutkujących przywróceniem opcji.

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

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

KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU

W sierpniu wskaźnik osiągnął poziom referencyjny osiągając wynik 1,16 uszkodzeń na 100 linii aktywnych. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika nieznacznie wzrosła o 0,13.

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 Operatora Alternatywnego 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 98,04% odbiega od założonego celu o 1,96 pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego nastąpił wzrost wartości wskaźnika o 0,87 pp.

Jednym z głównych powodów utrzymującego się niższego niż w przypadku wskaźnika hurtowego poziomu są problemy z procesowaniem zamówień (błędy ludzkie oraz systemowe).

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

Wskaźniki nie osiągnęły celu. Dla prognozy 23h wartość wskaźnika wyniosła 77,75% (spadek o 1,15pp), dla prognozy 50h - 90,61% (spadek o 2,29pp). Do poziomu referencyjnego dla 50h zabrakło 9,39 pp. Brak realizacji celu jest spowodowany niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi skutkującymi zwiększonym wolumenem uszkodzeń.

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

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. W sierpniu osiągnął poziom 99,89%. Przeteterminowana została wyłącznie 1 reklamacja.

Komentarze do KPI

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

Zanotowano wzrost poziomu KPI o 0,15pp. Poziom KPI osiągnięto przy zbliżonym do poprzedniego miesiąca wolumenie zleceń wchodzących do wskaźnika. Jest to kolejny miesiąc stabilizacji poziomu KPI. Jego odpowiednik hurtowy jest niższy o 3,79pp i wynosi 91,3pp. W części obniżającej wartość KPI największy wpływ na poziom wskaźnika miały źródła o najniższej wiarygodności wykorzystujące metody statystycznej oceny długości łącza.

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

Zanotowano wzrost poziomu KPI o 0,38pp. Jednocześnie odnotowano zbliżony do poprzedniego miesiąca wolumen zleceń wchodzących do wskaźnika. Jest to kolejny miesiąc stabilizacji poziomu KPI na aktualnie osiąganym poziomie. Jego odpowiednik hurtowy jest niższy o 4,35pp i wynosi 90,06pp. W części obniżającej wartość KPI największy wpływ na poziom wskaźnika miały źródła o najniższej wiarygodności wykorzystujące metody statystycznej oceny długości łącza.

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

Zanotowano wzrost poziomu KPI o 4,16pp. Poziom KPI został przeliczony dla usługi o przepływności 40Mb/s. 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 sierpniu osiągnął poziom 88,95%. W stosunku do poprzedniego miesiąca nastąpiła niewielka poprawa wartości wskaźnika o 0,7 pp. Przyczyny uszkodzeń:
 - zależne od TP – 10,22 pp (zaniżone parametry linii, uszkodzony port, zła jakość krosowania, uszkodzony modem).
 - niezależne od TP – 0,83 pp (niedziałający 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

Cele nie zostały wykonane. W sierpniu dla poszczególnych progów wynik wskaźnika wyniósł: 24h - 81,20% (spadek o 3,44pp), 48h - 93,11% (spadek o 2,21pp), 72h - 96,77% (spadek o 0,91pp). Brak realizacji celu jest spowodowany niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi skutkującymi większym wolumenem uszkodzeń.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. Wartość wskaźnika w sierpniu wynosi 90,06% i odbiega od założonego poziomu o 9,94pp. (wartość wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca nieznacznie o 0,25 pp.). Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia są dynamicznie zmieniające się warunki techniczne w sieci - 50% nieskutecznych realizacji wystąpiło z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy złożeniem zapytania w Check przez OA, a momentem weryfikacji technicznej zamówienia. W sierpniu wartość wskaźnika warunkują także sytuacje, kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w Check - 37% nieskutecznych realizacji odnotowano z tego powodu. Dane fizyczne sieci miedzianej są parametrem o najniższej wiarygodności w Check. W sierpniu dość duży wpływ na wartość wskaźnika miały także rezygnacje klienta, które stanowiły 13% wszystkich niezrealizowanych zamówień po uprzedniej pozytywnej weryfikacji w Check.

KPI 37a,b - Terminowość realizacji KK

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

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

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

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

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

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W sierpniu osiągnął 100%. 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 sierpniu 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).

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W sierpniu osiągnął 100%. 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 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.

Cel referencyjny za sierpień został osiągnięty. W porównaniu z poprzednim okresem sprawozdawczym wynik wzrósł o 1,52 pp. i osiągnął wynik 100%.

KPI 44 - Terminowość migracji pomiędzy PDU

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

KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Wiązki Łączy Międzysięciowych.

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

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

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

KPI 49 - Terminowość akceptowania przez TP projektów technicznych

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W sierpniu 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 sierpniu osiągnął wynik 99,80%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,09 pp. Nieterminowa realizacja związana była z opóźnieniem w obiegu informacji o konieczności ustanowienia preselekcji oraz z opóźnieniem w technicznej realizacji ustanowienia preselekcji i dotyczyła tylko preselekcji na linii TP (6 opóźnionych zamówień).

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

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

KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP

Wskaźnik statystyczny pokazujący udział usługi WLR w porównaniu do wszystkich aktywnych 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 sierpniu wskaźnik osiągnął wartość 22,90h i w porównaniu do lipca uległ poprawie o 9,0% tj. 2,27h.

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

W sierpniu wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W sierpniu wartość wskaźnika ukształtowała się na poziomie 91,87% odbiegając od poziomu referencyjnego o 8,13 pp. Wskaźnik spadł w porównaniu do ubiegłego miesiąca o 0,61 pp. Główną przyczyną był utrzymujący się wysoki wolumen zgłoszeń spowodowany niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi, co miało wpływ na obciążenie służb technicznych, a w konsekwencji przyczyniło się do opóźnień w usuwaniu uszkodzeń. Ponadto w sierpniu odnotowano przestój w działaniu systemu informatycznego co spowodowało konieczność manualnego procesowania zdarzeń i tym samym wydłużyło czas ich obsługi.

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 sierpniu wskaźnik ukształtował się na poziomie 28,59h i był krótszy od średniego czasu w lipcu o 0,92h.

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

Wartość wskaźnika w sierpniu wynosi 91,39% i odbiega od założonego poziomu o 8,61pp. Wartość wskaźnika wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca nieznacznie o 0,22pp. Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia są dynamicznie zmieniające się warunki techniczne w sieci - 57% nieskutecznych realizacji wystąpiło z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy złożeniem zapytania w Check przez OA, a momentem weryfikacji technicznej zamówienia. W sierpniu wartość wskaźnika warunkują także sytuacje, kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w Check - 43% nieskutecznych realizacji odnotowano z tego powodu. Dane fizyczne sieci miedzianej są parametrem o najniższej wiarygodności w Check.

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

Wartość wskaźnika w sierpniu wynosi 90,06% i odbiega od założonego poziomu o 9,94 pp. (wartość wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 0,18pp.). Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia są dynamicznie zmieniające się warunki techniczne w sieci - 50% nieskutecznych realizacji wystąpiło z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy złożeniem zapytania w Check przez OA, a momentem weryfikacji technicznej zamówienia. W sierpniu wartość wskaźnika warunkują także sytuacje, kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w Check - 37% nieskutecznych realizacji odnotowano z tego powodu. Dane fizyczne sieci miedzianej są parametrem o najniższej wiarygodności w Check. W sierpniu dość duży wpływ na wartość wskaźnika miały także rezygnacje klienta, które stanowiły 13% wszystkich niezrealizowanych zamówień po uprzedniej pozytywnej weryfikacji w Check.

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 sierpniu 20 Mb/s), zrealizowanych skutecznie w odniesieniu do zamówień, które przed ich złożeniem zostały zweryfikowane przez OA w aplikacji Check. Wartość wskaźnika hurtowego w sierpniu wynosi 85,71% i wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 5,59pp. Mała liczba zamówień zaliczana do dziedziny wskaźnika (w sierpniu 14 zamówień - spadek w stosunku do miesiąca poprzedniego o 9) powoduje duże wahania wskaźnika w poszczególnych miesiącach. Powodem braku realizacji zamówienia po pozytywnej weryfikacji w sierpniu były dane fizyczne sieci miedzianej (100% zleceń obniżających wartość wskaźnika hurtowego, miały wygenerowaną wartość prekwalfikacji 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. W sierpniu osiągnął wynik 99,05%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,47pp. Na poziom wskaźnika w sierpniu miał wpływ duży wolumen zgłoszeń, powstałych na skutek złych warunków atmosferycznych (burze, opady deszczu, podtopienia, wichury). Spowodowało to przeciążenie służb technicznych i opóźnienia w realizacji zadań.

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

Realizacja w sierpniu na poziomie 1,39 uszk./100 linii. Wskaźnik w stosunku do poprzedniego miesiąca pogorszył się o 0,03. W sierpniu do dziedziny wskaźnika weszło o 2% uszkodzeń więcej niż w miesiącu poprzednim co spowodowało niekorzystny wzrost wartości KPI.

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

Wskaźnik nie osiągnął celu referencyjnego. W sierpniu realizacja wyniosła 2,12 uszk./100 linii. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika poprawiła się o 0,04. Związane jest to z minimalnym spadkiem ilości uszkodzeń (po odliczeniach siły wyższej) o 1,7%.

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 sierpniu w porównaniu do okresu poprzedniego średni czas realizacji zamiany usługi szerokopasmowej TP na usługę BSA był dłuższy o 3h i wyniósł 185,33h.

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

Wskaźnik obrazuje średni czas realizacji powrotu z usługi internetowej BSA na usługę internetową NEO TP, którego cechą jest płynne przejście pomiędzy poszczególnymi usługami z zachowaniem ciągłości świadczenia na rzecz użytkownika końcowego. Sierpień jest trzecim miesiącem, w którym nastąpiła realizacja zamówień na przejście z usługi internetowej BSA na usługę internetową NEO (powrót do TP Detal), w miesiącu tym zrealizowanych zostało 5 zamówień, a wskaźnik osiągnął wartość 636,94h.

Wszystkie zamówienia zostały skierowane odpowiednio wcześniej do służb technicznych TP zgodnie z obowiązującym przebiegiem procesu co przełożyło się na adekwatny wynik wskaźnika wyższy od anomalii czerwcowej i lipcowej.