

## 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	99,78%
KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLL0	99,26%
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)	99,93%
KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)	100,00%
KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI	99,78%
KPI 18 - Terminowość fakturowania	100,00%
KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)	99,71%
KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)	100,00%
KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU	1,07
KPI 27a - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR (wartość oczekiwana KPI = 0%)	14,94%
KPI 27b - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - BSA (wartość oczekiwana KPI = 0%)	14,68%
KPI 27c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - LLU (wartość oczekiwana KPI = 0%)	6,26%
KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA	92,16%
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)	93,33%
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 Łączących Międzysektorowych w LPSS lub FPSS	bd
KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Włazki Łączących Międzysektorowych	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	99,75%
KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU dla usługi BSA	100,00%
KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP	22,47%
KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP	22,46%

### 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)	96,99%	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	84,54%	84,72%
KPI 29b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (POTS/ISDN) - 50h	KPI 56b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (WLR) - 50h	94,74%	95,89%
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)	94,70%	92,28%
KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 59 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	93,89%	92,20%
KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości	KPI 60 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości	75,00%	83,78%
KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	90,17%	96,36%
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	85,61%	97,12%
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	95,41%	99,01%
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	97,35%	99,42%
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)	22,18	26,55
KPI 62 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN)	KPI 22 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR)	1,16	1,01
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)	2,14	2,04
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	97,06	195,88

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

Data sporządzenia raportu: 2011-11-25

Wszelkie uwagi i pytania do KPI proszę zgłaszać na skrzynkę funkcjonalną "Komunikacja.KPI@telekomunikacja.pl"

## Komentarze do KPI

### **KPI 1 - Terminowość wdrożenia projektów**

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W październiku 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 październiku 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 październiku 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 październiku 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 październiku osiągnął poziom 99,93%. 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 październiku 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 październiku 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 październiku 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 październiku 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 październiku 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 październiku 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 październiku osiągnął poziom 99,78%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,01 pp.

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

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. W październiku osiągnął poziom 99,26%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,12 pp. Na spadek składa się 1 opóźniona realizacja - podobnie jak w miesiącu wrześniu - jednak wobec mniejszego wolumenu uruchomień w październiku wartość wskaźnika minimalnie się obniżyła.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W październiku 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 październiku 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 październiku osiągnął wynik 99,93%. Przeterminowaniu z powodów błędów procesowych uległo jedynie 5 zamówień.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W październiku 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 październiku osiągnął poziom 99,78%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,47 pp. Terminowość utrzymuje się na stałym, wysokim poziomie. Niewielkie fluktuacje wysokości wskaźnika związane są z dużą ilością procesowanych zamówień. Na 455 spraw realizowanych w październiku, opóźnienie dotyczyło tylko jednego zamówienia i wyniosło 1DR.

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

Wskaźnik nadal pozostaje na poziomie referencyjnym. W październiku 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 październiku 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 październiku osiągnął wynik 99,71%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,02 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\*\*, 203\*\*\* z definicji wskaźnika pozwoliłoby na osiągnięcie 100% sprawności realizacji.

\* Brak takiego numeru telefonu w systemie TP,

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

\*\*\* Nieczytelne imię, nazwisko lub nazwa firmy.

## Komentarze do KPI

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W październiku 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 0,11. Poziom referencyjny wynikający z Porozumienia TP-UKE o wartości 0,8 uszkodzeń na 100 linii nie został zrealizowany i odbiega od założonego o 0,21. W październiku zrealizowano o ok. 16% zgłoszeń mniej niż w poprzednim okresie raportowym, co przyczyniło się do spadku wartości KPI. Skutkiem powodującym utrzymujący się nadal brak realizacji celu jest 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 październiku osiągnął wynik 96,36%, odchylając się od poziomu referencyjnego o 3,64 pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,56 pp. Bezpośredni wpływ na osiągnięcie założonego celu, podobnie jak w poprzednich okresach, mają zdarzenia, dla których poprawy wymaga dostarczenie łącza oraz zbyt wysokie parametry uruchomianej usługi, która niestety nie działa poprawnie.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W październiku wyniósł on 2,04 uszkodzeń na 100 linii aktywnych. Nastąpił spadek zgłoszeń zasadnych o 8%, w porównaniu do września. Na brak realizacji zakładanego celu główny wpływ miał utrzymujący się przyrost zgłoszeń z błędnymi parametrami usługi. W nowym modelu raportowania do UKE tego typu sprawy będą uznawane za niezasadne. Od czerwca 2011 utrzymuje się wysoki poziom uszkodzeń, do usunięcia których wymagane jest przywrócenie poprzedniej opcji usługi (w sytuacjach gdy uruchomiono usługę, a następnie w wyniku złożonego do TP zastrzeżenia stwierdzono, że linia nie spełnia jednak wymaganych parametrów i konieczne było przywrócenie poprzedniej opcji).

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W październiku 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 październiku wskaźnik osiągnął poziom referencyjny osiągając wynik 1,07 uszkodzeń na 100 linii aktywnych. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,06.

### **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 jakość pracy służb OA** polegająca na poprawnej weryfikacji abonenta, poprawnym wskazaniu 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 96,99% odbiega od założonego celu o 3,01 pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego nastąpił spadek wartości wskaźnika o 1 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. W październiku realizacja wyniosła: dla progę 23h - 84,54% (wzrost o 0,43%), dla progę 50h - 94,74% (wzrost o 0,41%). Do poziomu referencyjnego dla 50h zabrakło 5,26 pp. Wskaźnik osiągnął lepszy poziom w stosunku do miesiąca poprzedniego pomimo konieczności awaryjnego procesowania uszkodzeń (nieodostępność systemów informatycznych tp. wynikająca z prowadzonych prac planowych). Stabilizacja warunków atmosferycznych w październiku przyczyniła się do dalszego spadku wolumenu uszkodzeń (o 9% w porównaniu do września).

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

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. W październiku osiągnął poziom 99,88%. Przeteterminowana została 1 reklamacja.

## Komentarze do KPI

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

Odnotowano minimalny spadek wartości KPI dla wskaźnika 31 o 0,26 p.p. i jest on poniżej poziomu referencyjnego o 5,30 p.p. Największy udział w części obniżającej wskaźnik miały źródła o najniższym poziomie wiarygodności i stabilności danych: MPP - metoda bazująca na danych geograficznych i statystycznej ocenie długości łącza, dane pozyskiwane od PT (BMT\_MAIN) oraz dane ze źródła Solar\_Odc. Dla wartości prekwalfikowanych poprzez te źródła otrzymano najwyższy odsetek zleceń z przyczyną: nieprawidłowe parametry zestawionego łącza, brak możliwości świadczenia usługi. Najczęściej używane źródła w prekwalfikacji to: KSP, Solar\_Odc co jest spowodowane statystycznym rozkładem pokrycia danymi przez poszczególne źródła danych (łączny udział tych źródeł wynosi powyżej 82%).

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

Odnotowano minimalny spadek wartości KPI dla wskaźnika 32 o 0,29 p.p. i jest on poniżej poziomu referencyjnego o 6,11 p.p. Największy udział w części obniżającej wskaźnik miały źródła o najniższym poziomie wiarygodności i stabilności danych: MPP - metoda bazująca na danych geograficznych i statystycznej ocenie długości łącza, dane pozyskiwane od PT (BMT\_MAIN) oraz dane ze źródła Solar\_Odc. Dla wartości prekwalfikowanych poprzez te źródła otrzymano najwyższy odsetek zleceń z przyczyną: nieprawidłowe parametry zestawionego łącza, brak możliwości świadczenia usługi. Najczęściej używane źródła w prekwalfikacji to: KSP, Solar\_Odc co jest spowodowane statystycznym rozkładem pokrycia danymi przez poszczególne źródła danych (łączny udział tych źródeł wynosi powyżej 82%).

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

Poziom KPI odniesiony do zleceń usługi NEO 80M (zgodnie z definicją wskaźnika). Odnotowano wzrost KPI o 3,57 p.p. Jest on poniżej poziomu referencyjnego. Wolumen danych dla października wyniósł 4szt. Tak mały wolumen danych obciążony jest znaczną fluktuacją poziomu KPI, spowodowaną istotną wagą procentowego udziału poszczególnych zleceń w poziomie wskaźnika. Największy udział w części obniżającej wskaźnik miało źródło o niższym poziomie wiarygodności: KSP - metoda bazująca na fizycznym opisie kabli. Dla wartości prekwalfikowanych poprzez te źródło otrzymano najwyższy odsetek zleceń z przyczyną: nieprawidłowe parametry zestawionego łącza, brak możliwości świadczenia usługi.

### **KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)**

Cel referencyjny (100%) wskaźnika nie został wykonany. W październiku osiągnął poziom 90,17%. W stosunku do poprzedniego miesiąca nastąpiła poprawa wartości wskaźnika o 0,72 pp. Zintensyfikowane działania naprawcze pozwalają od 4 miesięcy utrzymywać trend wzrostowy. Przyczyny uszkodzeń:  
- zależne od TP – 7,61 pp. (zaniżone parametry linii, uszkodzony port, zła jakość krosowania, uszkodzenia kablowe).  
- niezależne od TP – 2,22 pp. (nie działający modem z powodu nieprawidłowego podłączenia lub błędnej konfiguracji, źle podłączony filtr lub jego brak, problemy z hasłem lub komputerem Klienta, dewastacja, kradzież lub wystąpienie siły wyższej)

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

Wskaźnik nie osiągnął celu referencyjnego. W październiku dla poszczególnych progów wynik wskaźnika wyniósł: 24h - 85,61% (spadek o 0,11%), 48h - 95,41% (spadek o 0,27%), 72h - 97,35% (spadek o 0,34%). Wskaźnik jest na poziomie porównywalnym do miesiąca poprzedniego. Nieznaczne wydłużenie czasu obsługi spowodowane związane jest z awaryjnym procesowaniem uszkodzeń w czasie niedostępności systemów informatycznych tp, wynikających z prowadzenia prac planowych.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. Wartość wskaźnika w październiku wynosi 92,16% i odbiega od założonego poziomu o 7,84 pp. (wartość wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 0,16 pp.). Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia są sytuacje, kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w aplikacji Check - 62% nieskutecznych realizacji odnotowano z tego powodu. Dane fizyczne sieci miedzianej parametrem o najniższej wiarygodności w aplikacji Check. W październiku wartość wskaźnika warunkują także dynamicznie zmieniające się warunki techniczne w sieci - 29% nieskutecznych realizacji wystąpiło z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy złożeniem zapytania w Check przez OA a momentem weryfikacji technicznej zamówienia. W październiku dość duży wpływ na wartość wskaźnika miały także rezygnacje klienta, które stanowiły 9% wszystkich niezrealizowanych zamówień po uprzedniej pozytywnej weryfikacji w Check.

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

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

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W październiku osiągnął wynik 93,33%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 6,7 pp. Przyczyną było nieterminowe wysłanie wyniku przeprowadzonego Wywiadu Technicznego Fakultatywnego do Operatora zlecającego po dacie wymaganej dla jednego zamówienia o 4 dni.

## Komentarze do KPI

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W październiku 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 październiku osiągnął poziom 100%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 2,38pp.

### **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.

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

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

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

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

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

### **KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Wiązki Łączy Międzysięciowych.**

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

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W październiku 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 październiku 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 październiku osiągnął wynik 99,75%, odbiegając od poziomu referencyjnego o 0,25 pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,21pp. Nieterminowa realizacja związana była z opóźnieniem w wewnętrznym obiegu informacji o konieczności ustanowienia preselekcji.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W październiku 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 październiku wskaźnik osiągnął wartość 22,18h i w porównaniu do września uległ pogorszeniu o 4,8% tj. 1,01h.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W październiku wartość wskaźnika ukształtowała się na poziomie 95,89% odbiegając od poziomu referencyjnego o 4,11 pp. Pomimo niedostępności systemów informatycznych TP spowodowanej pracami planowanymi wskaźnik wzrósł w porównaniu do ubiegłego miesiąca o 0,33 pp. W październiku warunki atmosferyczne były stabilne, co przyczyniło się do dalszego spadku wolumenu uszkodzeń (o ok.16% vs wrzesień), a tym samym do wzrostu terminowości obsługi zgłoszeń.

### **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 październiku wskaźnik ukształtował się na poziomie 26,55h i jest dłuższy od średniego czasu we wrześniu o 2,4H. Powodem wydłużenia czasu technicznej realizacji było wyłączenie systemów informatycznych w okresie 20-24.10.2011.

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

Wartość wskaźnika w październiku wynosi 92,28% i odbiega od założonego poziomu o 7,72 pp. Wartość wskaźnika spadła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 0,44 pp. Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia są sytuacje, kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w Check - 66% nieskutecznych realizacji odnotowano z tego powodu. Dane fizyczne sieci miedzianej parametrem o najniższej wiarygodności w Check. W październiku wartość wskaźnika warunkują także dynamicznie zmieniające się warunki techniczne w sieci - 34% nieskutecznych realizacji wystąpiło z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy złożeniem zapytania w Check przez OA, a momentem weryfikacji technicznej zamówienia.

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

Wartość wskaźnika w październiku wynosi 92,20% i odbiega od założonego poziomu o 7,80 pp. (wartość wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 0,16 pp.). Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia są sytuacje, kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w Check - 62% nieskutecznych realizacji odnotowano z tego powodu. Dane fizyczne sieci miedzianej parametrem o najniższej wiarygodności w Check. W październiku wartość wskaźnika warunkują także dynamicznie zmieniające się warunki techniczne w sieci - 29% nieskutecznych realizacji wystąpiło z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy złożeniem zapytania w Check przez OA a momentem weryfikacji technicznej zamówienia. W październiku dość duży wpływ na wartość wskaźnika miały także rezygnacje klienta, które stanowiły 9% 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 październiku 20 Mb/s), zrealizowanych skutecznie w odniesieniu do zamówień, które przed ich złożeniem zostały zweryfikowane przez OA w aplikacji Check. Wartość wskaźnika hurtowego w październiku wynosi 83,78% i spadła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 1,22pp. Wskaźnik hurtowy w październiku jest wyższy od wskaźnika detalicznego, różnica wynosi 8,78%. Mała liczba zamówień zaliczana do dziedziny wskaźnika (w październiku 37 zamówień - wzrost w stosunku do miesiąca poprzedniego o 17) powoduje wahania wskaźnika w poszczególnych miesiącach. Czynnikiem, które powodują brak realizacji zamówienia po pozytywnej weryfikacji są w październiku: dane fizyczne sieci miedzianej (67% zleceń obniżających wartość wskaźnika hurtowego, miały wygenerowaną wartość prekwalifikacji w Check w oparciu o źródło danych o najniższej wiarygodności), dynamicznie zmieniające się warunki techniczne w sieci - 33% nieskutecznych realizacji wystąpiło z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy złożeniem zapytania w Check przez OA a momentem weryfikacji technicznej zamówienia.

## 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 październiku osiągnął wynik 99,42%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,14pp. Spadek spowodowany jest wydłużeniem czasu obsługi zgłoszeń w czasie prac planowych na systemach informatycznych TP, które systematycznie są dostosowywane do wymagań dynamicznie zmieniającego się rynku telekomunikacyjnego. Oczywiście jest to, że systemy alternatywne nie mają takiej dużej wydajności i sprawności jak podstawowe narzędzia systemowe IT.

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

Realizacja w październiku na poziomie 1,16 uszk./100 linii. Wskaźnik w stosunku do poprzedniego miesiąca poprawił się o 0,07. Nieznaczna poprawa jest wynikiem zmniejszenia się ilości uszkodzeń zasadnych, które weszły do dziedziny wskaźnika (o 7% w stosunku do września).

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 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 październiku realizacja wyniosła 2,14 uszk./100 linii. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika pogorszyła się o 0,08. Pogorszenie jest wynikiem zwiększenia się ilości uszkodzeń zasadnych, które weszły do dziedziny wskaźnika (o 4% w stosunku do września).

### **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 październiku w porównaniu do okresu poprzedniego średni czas realizacji zamiany usługi szerokopasmowej TP na usługę BSA był dłuższy o 19,40H i wyniósł 195,88H, związany jest z niedostępnością systemów informatycznych w okresie 20-24.10.2011.

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

W październiku średni czas realizacji zamówienia przejścia z usługi internetowej BSA na usługę internetową NEO (powrót) osiągnął wartość 97,06h. Wartość wskaźnika spadła względem września o ok. 26%. Jest to wynik wprowadzenia odpowiednich zmian proceduralnych, które przyczyniły się do skrócenia czasu oczekiwania zamówienia w służbach TP potrzebnego na terminową realizację usługi.