

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)	95,65%
KPI 6b - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Umowy z OA)	95,65%
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	99,84%
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)	99,95%
KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)	100,00%
KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI	100,00%
KPI 18 - Terminowość fakturowania	100,00%
KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)	99,72%
KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)	100,00%
KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU	1,00
KPI 27a - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR (wartość oczekiwana KPI = 0%)	9,22%
KPI 27b - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - BSA (wartość oczekiwana KPI = 0%)	14,34%
KPI 27c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - LLU (wartość oczekiwana KPI = 0%)	10,13%
KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA	92,33%
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)	bd
KPI 39b - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów (wg obowiązującej Umowy z OA)	bd
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	99,72%
KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU dla usługi BSA	100,00%
KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP	22,91%
KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP	22,45%

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)	97,04%	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	83,54%	87,72%
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	95,60%	97,21%
KPI 30 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (POTS/ISDN)	KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)	100,00%	100,00%
KPI 31 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 58 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA)	94,80%	92,69%
KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 59 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	91,45%	92,35%
KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości	KPI 60 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości	100,00%	73,53%
KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	90,58%	96,83%
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	85,35%	96,95%
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	95,97%	99,38%
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	97,96%	99,63%
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)	29,59	35,37
KPI 62 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN)	KPI 22 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR)	1,05	0,94
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)	2,20	2,12
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	144,99	197,06

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

Data sporządzenia raportu: 2011-12-22

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

Komentarze do KPI

KPI 1 - Terminowość wdrożenia projektów

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W listopadzie 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 listopadzie 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 listopadzie 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 listopadzie 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 listopadzie 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. W listopadzie wskaźnik osiągnął poziom 95,65 %. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika uległa obniżeniu o 4,35pp. z powodu incydentalnego (1 zdarzenie) opóźnienia w udzieleniu odpowiedzi na reklamację finansową OA.

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. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika uległa obniżeniu o 4,35pp. z powodu incydentalnego (1 zdarzenie) opóźnienia w udzieleniu odpowiedzi na reklamację finansową OA.

KPI 7 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLLO

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W listopadzie 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 listopadzie 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 listopadzie 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 listopadzie 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 listopadzie osiągnął poziom 99,84%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,06 pp.

KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLLO

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W listopadzie osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,74 pp.

KPI 13 - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W listopadzie 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 listopadzie 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 listopadzie osiągnął wynik 99,95%. Przeterminowaniu z powodów błędów procesowych uległy jedynie 4 zamówienia.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W listopadzie 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 referencyjny. W listopadzie osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,22 pp.

KPI 18 - Terminowość fakturowania

Wskaźnik nadal pozostaje na poziomie referencyjnym. W listopadzie osiągnął poziom 100,00%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika utrzymana jest na tym samym poziomie.

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

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

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

Wskaźnik osiągnął poziom bliski poziomowi referencyjnemu. W listopadzie osiągnął wynik 99,72%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,01 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** 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 listopadzie 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 listopadzie wskaźnik osiągnął wartość 0,94. W porównaniu do ubiegłego miesiąca odnotowano pozytywny spadek o 0,7. Poziom referencyjny wynikający z Porozumienia TP-UKE o wartości 0,8 uszkodzeń na 100 linii nie został zrealizowany i odbiega od założonego o 0,14. 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 listopadzie osiągnął wynik 96,83%, odchylając się od poziomu referencyjnego o 3,17 pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,47 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 listopadzie wyniósł 2,12 uszkodzeń na 100 linii aktywnych, odnotowano wzrost wskaźnika o 0,09 co nie pozwoliło na osiągnięcie poziomu referencyjnego. Nastąpił wzrost ilości zgłoszeń zasadnych o ok. 4%, w porównaniu do października. Na brak realizacji zakładanego celu główny wpływ miał utrzymujący się przyrost zgłoszeń z błędnymi parametrami usługi. Ponadto od czerwca 2011 utrzymuje się duży wolumen 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 listopadzie 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 listopadzie wskaźnik osiągnął poziom referencyjny osiągając wynik 1,00 uszkodzeń na 100 linii aktywnych. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,07.

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 97,04% odbiega od założonego celu o 2,96 pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego nastąpił nieznaczny wzrost wartości wskaźnika o 0,05 pp.

Jednym z głównych powodów utrzymującego się niższego niż w przypadku wskaźnika hurtowego poziomu były błędy ludzkie związane z poprawnym procesowaniem zamówień oraz wzrost w stosunku do poprzedniego okresu liczby błędów systemowych powodujących wydłużenie czasu realizacji po stronie TP.

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

Wskaźniki nie osiągnęły celu. W listopadzie realizacja wyniosła: dla progu 23h - 83,54% (spadek o 1,00%), dla progu 50h - 95,60% (wzrost o 0,85%). Do poziomu referencyjnego dla 50h zabrakło 4,40 pp. Dla drugiego progu (50h) wskaźnik osiągnął najlepszy poziom od miesiąca kwietnia 2011r. Stabilizacja warunków atmosferycznych w listopadzie przyczyniła się do dalszego spadku wolumenu uszkodzeń (o 9,27% w porównaniu do października).

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny

Komentarze do KPI

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

Okres listopada 2011 charakteryzował się wzrostem poziomu KPI 31 o 0,1 p.p. i jest on o 5,2 p.p. poniżej poziomu referencyjnego 100%.

Wynik osiągnięto przy zbliżonym do poprzedniego okresu wolumenie zleceń wchodzących w zakres KPI. Największy udział w części obniżającej wskaźnik miały źródła o najniższym poziomie wiarygodności i stabilności danych: MPP - metoda bazująca na danych geo i statystycznej ocenie długości łącza, NBHA - metoda bazująca na dziedziczeniu wartości i statystycznej ocenie długości łącza oraz Solar_Odc. Dla wartości prekwalfikowanych poprzez te źródła otrzymano najwyższy odsetek zleceń z przyczyną: nieprawidłowe parametry zestawionego łącza, brak możliwości świadczenia usługi.

Różnica pomiędzy poziomem KPI Hurtu i Detalu wynosi 2,11 p.p. z tendencją do wyrównania poziomów.

Wszystkie zlecenia obciążone nieskuteczną realizacją zlecenia przechodzą proces reklamacji co skutkuje uzupełnieniem lub poprawą danych w ramach poszczególnych źródeł a co za tym idzie zwiększeniem efektywności procesu delivery.

Dokonano zmian w mechanizmach wyboru koszyka danych w Check wynikające z systematycznej, statystycznej oceny wiarygodności źródeł.

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

Okres listopada 2011 charakteryzował się spadkiem poziomu KPI 32 o 2,44 p.p. i jest on o 8,55 p.p. poniżej poziomu referencyjnego 100%. Wynik osiągnięto przy zbliżonym do poprzedniego okresu wolumenie zleceń wchodzących w zakres KPI. Największy udział w części obniżającej wskaźnik miały źródła o najniższym poziomie wiarygodności i stabilności danych: MPP - metoda bazująca na danych geo i statystycznej ocenie długości łącza, NBHA - metoda bazująca na dziedziczeniu wartości i statystycznej ocenie długości łącza oraz BMT_Main będąca zbiorem referencji pomiarowych. 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, Sol_Odc co jest spowodowane statystycznym rozkładem pokrycia danymi na poszczególne źródła.

Różnica pomiędzy poziomem KPI Hurtu i Detalu wynosi 0,9 p.p. z tendencją do wyrównania poziomów. Dla listopada poziom KPI Hurtu jest wyższy od KPI Detalu.

Wszystkie zlecenia obciążone nieskuteczną realizacją zlecenia przechodzą proces reklamacji co skutkuje uzupełnieniem lub poprawą danych w ramach poszczególnych źródeł a co za tym idzie zwiększeniem efektywności procesu delivery.

Dokonano zmian w mechanizmach wyboru koszyka danych w Check wynikające z systematycznej, statystycznej oceny wiarygodności źródeł.

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

Poziom KPI odniesiono do zleceń: usługa NEO 80Mb (zgodnie z definicją wskaźnika).

Odnotowano wzrost KPI o 25 p.p. Osiągnął on wartość max 100% .Wynik osiągnięto przy wolumenie zdarzeń wynoszącym 1 szt. Tak mały wolumen danych obciążony jest znaczną fluktuacją poziomu KPI, spowodowaną istotną wagą procentowego udziału poszczególnych zleceń w poziomie wskaźnika.

KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)

Cel referencyjny (100%) wskaźnika nie został wykonany. W listopadzie osiągnął poziom 90,6%. W stosunku do poprzedniego miesiąca nastąpiła niewielka poprawa wartości wskaźnika o 0,4 pp.

Przyczyny uszkodzeń:

- zależne od TP – 8,47 pp (zaniżone parametry linii, uszkodzony port, zła jakość krosowania, uszkodzony modem).

- niezależne od TP – 0,95 pp (niedziałający modem z powodu złego podłączenia lub błędnej konfiguracji, złe podłączone 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

Wskaźnik nie osiągnął celu referencyjnego. W listopadzie dla poszczególnych progów wynik wskaźnika wyniósł: 24h - 85,35% (spadek o 0,27%), 48h - 95,97% (wzrost o 0,56%), 72h - 97,96% (wzrost o 0,62%). Realizacja wskaźnika na poziomie porównywalnym do miesiąca poprzedniego. Jest to najlepszy wynik uzyskany od kwietnia 2011 dla progów 48h i 72h. Niewielki spadek wskaźnika związany jest z okresem świątecznym (11 listopad) i mniejszą dostępnością Klientów w tym okresie.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. Wartość wskaźnika w listopadzie wynosi 92,33% i odbiega od założonego poziomu o 7,67 pp. (wartość wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 0,17 pp.). Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia są sytuacje, kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w Check - 71% nieskutecznych realizacji odnotowano z tego powodu (dane fizyczne sieci miedzianej są parametrem o najniższej wiarygodności w Check). W listopadzie wartość wskaźnika warunkują także dynamicznie zmieniające się warunki techniczne w sieci - 24% nieskutecznych realizacji wystąpiło z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy złożeniem zapytania w Check przez OA, a momentem weryfikacji technicznej zamówienia. W listopadzie dość duży wpływ na wartość wskaźnika miały także rezygnacje klienta, które stanowiły 5% wszystkich niezrealizowanych zamówień po uprzedniej pozytywnej weryfikacji w check (negatywny wpływ na wynik pomimo braku związku z realizacją techniczną).

KPI 37a,b - Terminowość realizacji KK

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

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

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

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

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

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W listopadzie osiągnął poziom 100%. W stosunku do miesiąca poprzedniego nastąpił wzrost wartości wskaźnika o 6,67pp.

Komentarze do KPI

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

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

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 listopadzie 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 listopadzie 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 listopadzie 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 listopadzie 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 listopadzie osiągnął wynik 99,72%, odbiegając od poziomu referencyjnego o 0,28 pp. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika spadła o 0,03pp. Główną przyczyną nieterminowej realizacji było opóźnienie w technicznej realizacji ustanowienia preselekcji.

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

Wskaźnik osiągnął poziom referencyjny. W listopadzie 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 listopadzie wskaźnik osiągnął wartość 29,59h i w porównaniu do października uległ pogorszeniu o 33,4% tj. 7,4h.

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

Wskaźnik nie osiągnął poziomu referencyjnego. W listopadzie wartość wskaźnika ukształtowała się na poziomie 97,21% odbiegając od poziomu referencyjnego o 2,79 pp. Warunki atmosferyczne były stabilne, co przyczyniło się do dalszego spadku wolumenu uszkodzeń (o ok.6% vs październik), a tym samym do wzrostu terminowości obsługi zgłoszeń o 1,32pp.

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 listopadzie wskaźnik ukształtował się na poziomie 35,37h i jest dłuższy od średniego czasu w październiku o 8,8H. Zwiększona liczba dni wolnych od pracy w badanym okresie przy realizacji zamówień w dni robocze spowodowała wydłużenie czasu realizacji.

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

Wartość wskaźnika hurtowego w listopadzie wynosi 92,69% i odbiega od założonego poziomu o 7,31 pp. Wartość wskaźnika wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 0,41 pp. Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia są sytuacje, kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w Check - 74% nieskutecznych realizacji odnotowano z tego powodu. (dane fizyczne sieci miedzianej parametrem o najniższej wiarygodności w Check). W listopadzie wartość wskaźnika warunkują także dynamicznie zmieniające się warunki techniczne w sieci - 24% 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 listopadzie wynosi 92,35% i odbiega od założonego poziomu o 7,65 pp. (wartość wzrosła w stosunku do ubiegłego miesiąca o 0,15 pp.). Głównym powodem nieskutecznej realizacji zamówienia są sytuacje, kiedy linia nie spełnia wymagań dla zamawianej prędkości pomimo wcześniejszej pozytywnej weryfikacji technicznej w Check - 71% nieskutecznych realizacji odnotowano z tego powodu (dane fizyczne sieci miedzianej parametrem o najniższej wiarygodności w Check). W listopadzie wartość wskaźnika warunkują także dynamicznie zmieniające się warunki techniczne w sieci - 24% nieskutecznych realizacji wystąpiło z powodu przesunięcia w czasie pomiędzy złożeniem zapytania w Check przez OA a momentem weryfikacji technicznej zamówienia. W listopadzie dość duży wpływ na wartość wskaźnika miały także rezygnacje klienta, które stanowiły 5% wszystkich niezrealizowanych zamówień po uprzedniej pozytywnej weryfikacji w check (negatywny wpływ na wynik pomimo braku związku z realizacją techniczną).

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 listopadzie 20 Mb/s), zrealizowanych skutecznie w odniesieniu do zamówień, które przed ich złożeniem zostały zweryfikowane przez OA w aplikacji Check. Wartość wskaźnika hurtowego w listopadzie wynosi 73,53% i spada w stosunku do ubiegłego miesiąca o 10,25pp. Wskaźnik hurtowy w listopadzie jest niższy od wskaźnika detalicznego, różnica wynosi 26,47%. Mała liczba zamówień zaliczana do dziedziny wskaźnika (w listopadzie 34 zamówienia - spadek w stosunku do miesiąca poprzedniego o 3) powoduje wahania wskaźnika w poszczególnych miesiącach. Czynnikiem, które powodują brak realizacji zamówienia po pozytywnej weryfikacji są w listopadzie: dane fizyczne sieci miedzianej (33% zleceń obniżających wartość wskaźnika hurtowego, miały wygenerowaną wartość przekwalifikacji w Check w oparciu o źródło danych o najniższej wiarygodności), dynamicznie zmieniające się warunki techniczne w sieci - 67% 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 listopadzie osiągnął wynik 99,63%. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika wzrosła o 0,21pp. Wzrost spowodowany stabilną pracą podstawowych narzędzi systemowych IT.

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

Realizacja w listopadzie na poziomie 1,05 uszk./100 linii. Wskaźnik w stosunku do poprzedniego miesiąca poprawił się o 0,11. Jest to najlepszy wynik osiągnięty w 2011r. Poprawa jest wynikiem zmniejszenia się ilości uszkodzeń zasadnych, które weszły do dziedziny wskaźnika (o 9% w stosunku do października).

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 łączy). Niższy poziom celu oraz rozszerzona dziedzina wskaźnika Porozumieniowego (większa liczba zdarzeń kwalifikujących się do wskaźnika z Porozumienia niż w L100 USO) uniemożliwiają osiągnięcie celu referencyjnego.

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

Wskaźnik nie osiągnął celu referencyjnego. W listopadzie realizacja wyniosła 2,20 uszk./100 linii. W stosunku do miesiąca poprzedniego wartość wskaźnika pogorszyła się o 0,06. Pogorszenie jest wynikiem zwiększenia się ilości uszkodzeń zasadnych, które weszły do dziedziny wskaźnika (o 3% w stosunku do października).

Wzrost ilości uszkodzeń związany ze strukturą prędkości łączy na których są zgłaszane uszkodzenia - rosnący udział usług o najwyższych przepustowościach (udział w instalacjach/migracjach wyniósł: wrzesień - 7,0%; 54,1% w październiku, 56,0% w listopadzie).

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 listopadzie w porównaniu do okresu poprzedniego średni czas realizacji zamiany usługi szerokopasmowej TP na usługę BSA był nieznacznie dłuższy od poprzedniego okresu i wyniósł 197,06H. Wydłużenie czasu nie wpływa niekorzystnie na terminowość realizacji usługi, która utrzymuje się na poziomie ponad 99,9%.

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

W listopadzie średni czas realizacji zamówienia przejścia z usługi internetowej BSA na usługę internetową NEO (powrót) osiągnął wartość 144,99h.

Wartość wskaźnika wzrosła względem października o ok. 49%. Jest to wynik dostosowania realizacji do zmian proceduralnych, które miały miejsce w miesiącach poprzednich (poprzednio zamówienia na realizację były wysyłane zbyt późno do służb technicznych TP, co pozornie wpływało pozytywnie na wartość wskaźnika).