



Rzeczpospolita Polska

Urząd Komunikacji Elektronicznej

Analiza kwartalnego raportu KPI, Q2 2010 r.

Warszawa, 14 września 2010

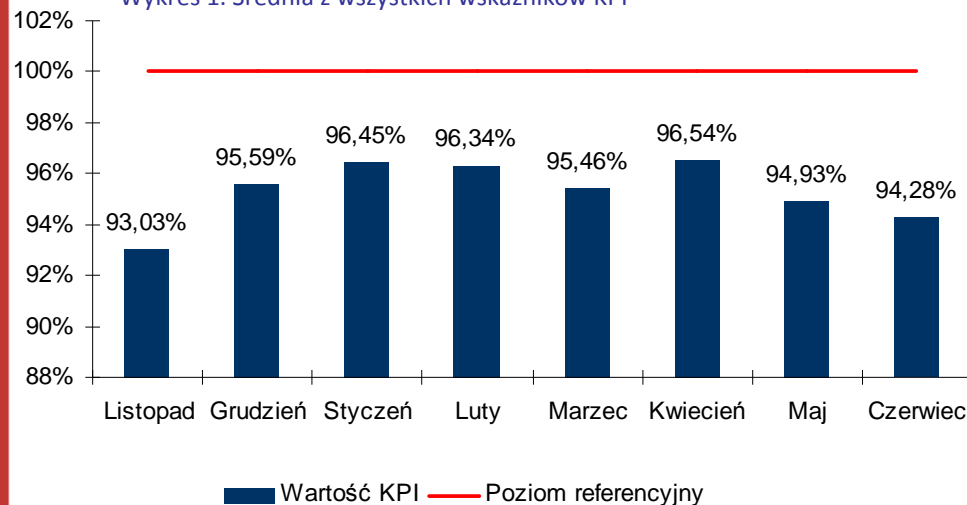


Spis Treści

1. Średnie wartości wskaźników KPI
2. Podział wskaźników ze względu na udziały
 - 2.1 Udziały trendów rozwojowych
 - 2.2 Udziały ze względu na przedziały wartości
3. Rozwój rynków hurtowych
4. Usprawnianie procesów
5. Terminowość
6. Usługi hurtowe
 - 6.1 WLR
 - 6.2 BSA
 - 6.3 LLU
7. Przestrzeganie zasady niedyskryminacji
8. Wnioski
9. Lista wskaźników poddanych analizie

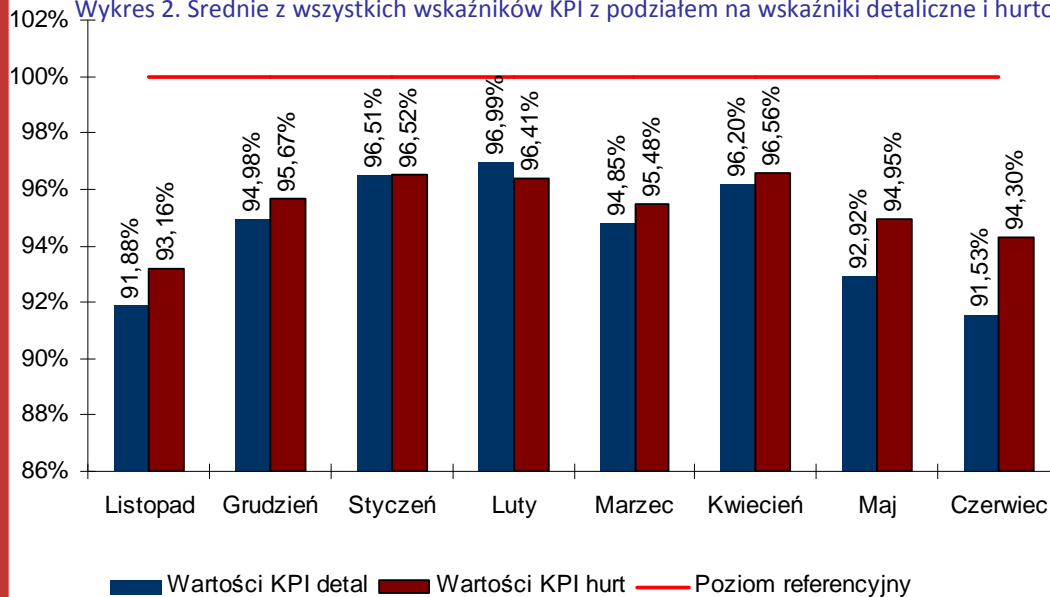


Wykres 1. Średnia z wszystkich wskaźników KPI



Tendencja spadkowa od stycznia kontynuowana jest do czerwca z wyjątkiem kwietnia, w którym nastąpiło odbicie do najwyższego punktu (96,54%).

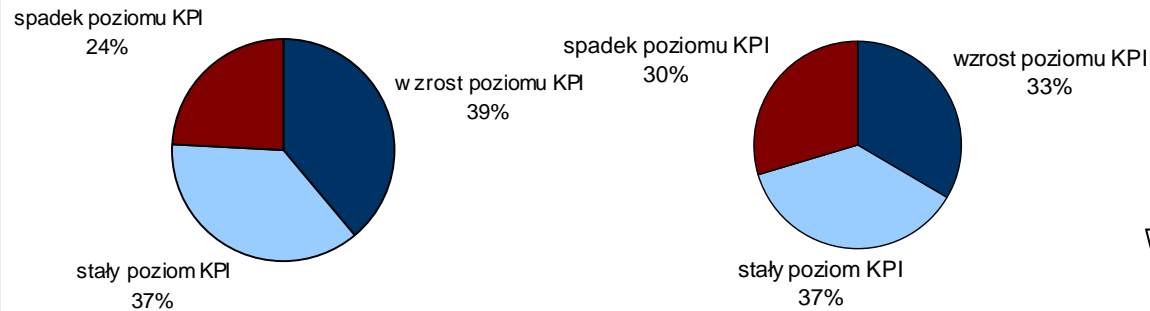
Wykres 2. Średnie z wszystkich wskaźników KPI z podziałem na wskaźniki detaliczne i hurtowe



Tendencja średnich z wartości KPI hurtowych i detalicznych jest zbliżona do średniej ze wszystkich wskaźników. Jednak w każdym niemal miesiącu (z wyjątkiem lutego) widoczne są niższe wartości dla detalu. Oddzielenie wartości detalicznych KPI uwidacznia jeszcze bardziej pogłębiającą się tendencję spadkową w przypadku średniej ze wskaźników detalicznych. Wartość czerwcowa jest nawet niższa od pierwszego miesiąca od rozpoczęcia pomiarów wydajności za pomocą definicji 55 wskaźników.

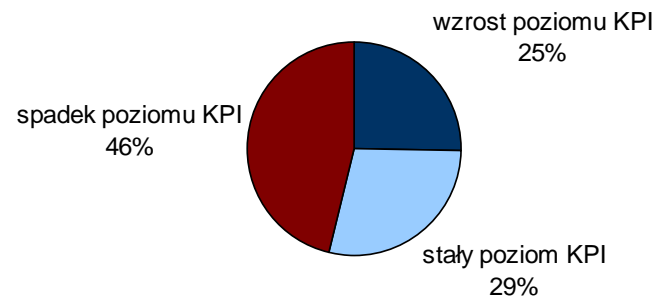


Wykres 3. Udziały trendów rozwojowych w czwartym kwartale 2009 r. i pierwszym kwartale 2010 r.



W czwartym kwartale 2009 roku wiele wartości istotnie wzrosło z listopada na grudzień, wynikało to z tego, iż w pierwszym miesiącu pomiaru wydajności zanotowano bardzo niskie wartości, które w grudniu musiały zostać poprawione. Przewaga trendów wzrostowych KPI jest więc zrozumiała w tym wypadku. Jednak w kolejnym kwartale TP mogło kontynuować trend przewagi wskaźników o rosnących wartościach, jednak tak się nie stało. Wzrosła liczba wskaźników „spadkowych”, jednak zauważyć należy utrzymanie poziomu wskaźników o niezmiennych wartościach. Są to z reguły (w 90%) wartości 100%.

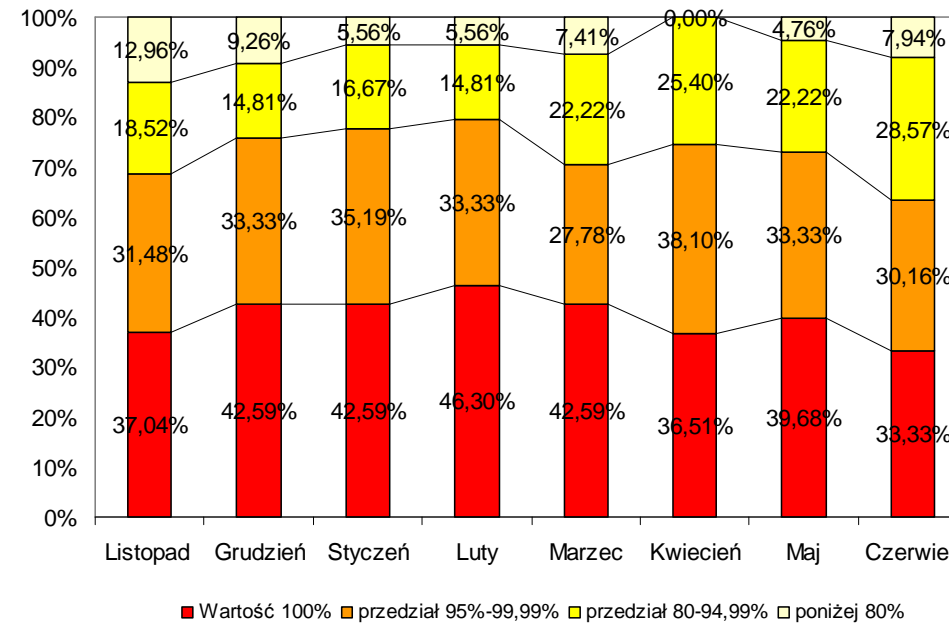
Wykres 4. Udziały trendów rozwojowych w drugim kwartale 2010 r.



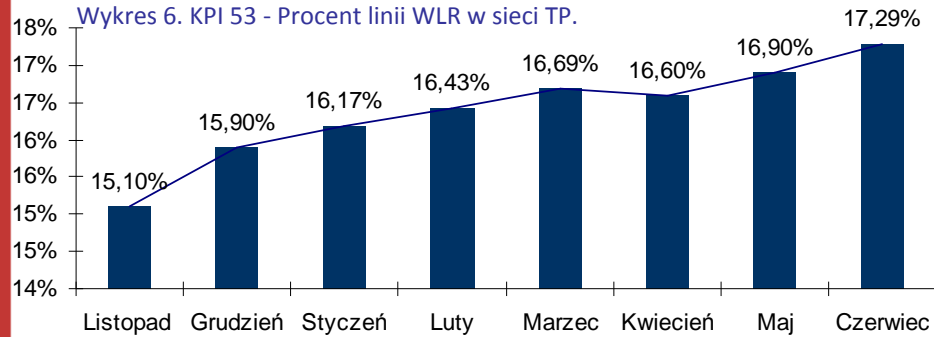
Ostatni kwartał informuje o przewadze tendencji spadkowych aż w 46%, a zaledwie 25% stanowią wskaźniki, które w drugim kwartale wykazały się tendencją wzrostową. Stały poziom wskaźników notują wskaźniki o udziale 29% w tym zestawieniu. Aż 46% udział trendów spadkowych w drugim kwartale 2010 r. jest istotnym problemem z punktu widzenia realizacji postanowień Porozumienia.



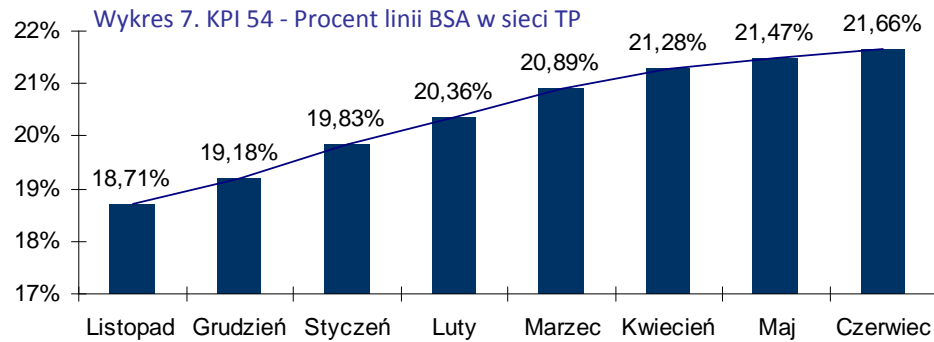
Wykres 5. Udziały wskaźników ze względu na przedziały wartości



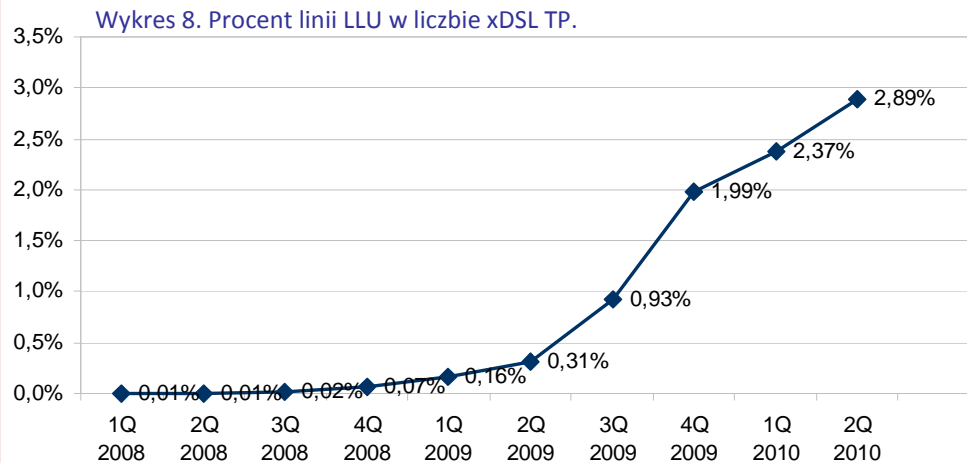
Wykres informuje, że udział wskaźników o wartości 100% rósł do lutego, po czym systematycznie spadał, z lekkim odbiciem w maju. Być może na spadek udziału wskaźników o wartościach 100% wpływ miało dodanie ośmiu wskaźników niedyskryminacji w marcu, co wskazuje na to, jak istotne procesy opisywały te wskaźniki. Nieujmowanie ich w poprzednich miesiącach determinowało być może wyższe wyniki średnich i innych zestawień pokazywanych w poprzednich analizach kwartalnych. Jednocześnie w kwartale drugim 2010 roku wzrosła liczba wskaźników o wartościach niższych niż 95%, choć można zauważyć, że w kwietniu nie zanotowano wskaźników o wartościach poniżej 80%. Jednak maj i czerwiec upłynął pod znakiem powrotu do obecności najniższych wyników KPI.



Stały wzrost liczby odsprzedawanych usług głosowych WLR informuje o tym, że usługi te nadal cieszą się powodzeniem wśród operatorów alternatywnych, co jest szczególnie warte odnotowania z powodu słabnącego popytu na stacjonarne usługi głosowe. Operatorzy alternatywni widzą jednak możliwości łatwego generowania zysku bez konieczności inwestycji w infrastrukturę.



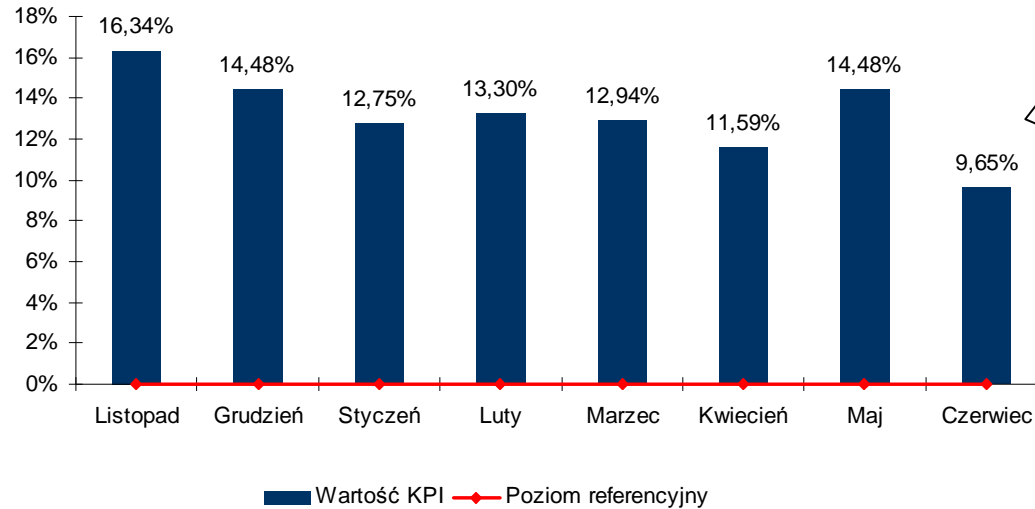
Usługa BSA rozwijała się w jednostajnym tempie do marca, po czym zaczęła wytracać na dynamice wzrostu. Być może operatorzy alternatywni zaczęli dostrzegać większe korzyści (wyższa marża) wynikające z zakupu usługi hurtowej LLU, co przełożyło się na spadek dynamiki wzrostu.



Aktualny zestaw wskaźników KPI nie zawiera wskaźnika mierzącego penetrację usługą LLU w sieci TP. Jednak na potrzeby pomiaru skuteczności Porozumienia w odniesieniu do usługi LLU konieczna jest analiza trendu rozwoju tej usługi. Widoczny jest dynamiczny wzrost liczby uwalnianych pętli na potrzeby LLU do końca 2009 roku. Jednak pierwszy i drugi kwartał 2010 roku upłynął pod znakiem spadku tej dynamiki, co w porównaniu do trendów rozwojowych innych krajów może poddawać w wątpliwość skuteczność Porozumienia UKE-TP w odniesieniu do usługi LLU.

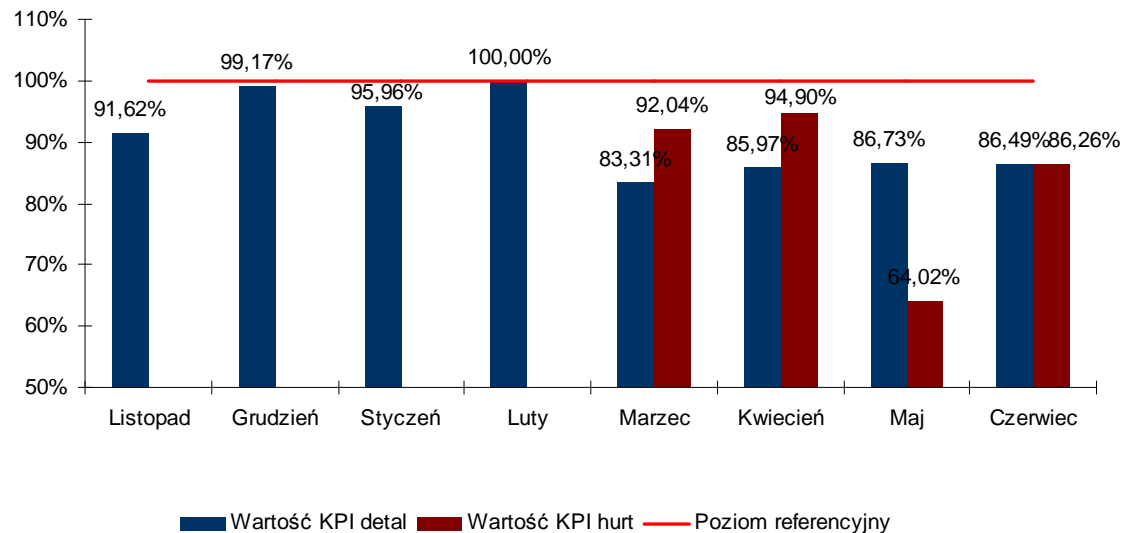


Wykres 9. Średnia wartość wskaźnika usprawniania procesów WLR, BSA, LLU (KPI 27a, 27b, 27c)



Ogólna tendencja zmierza do osiągnięcia poziomu referencyjnego (0%) jednak w maju nastąpił wyjątek. Powodem wyższej średniej jest wartość wskaźnika 27c (LLU) wynosząca 21,04%.

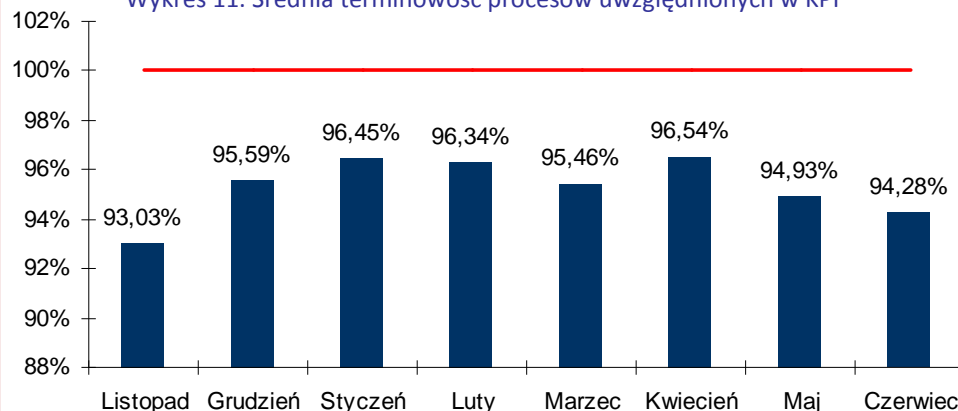
Wykres 10. Średnia sprawność procesów BSA: porównanie detal-hurt (detail: KPI 31, 32, 33, hurt: KPI 58, 59, 60)



Od marca odpowiedniki detaliczne znajdują się na niższym poziomie od wartości wskaźników hurtowych, co oznacza brak dyskryminacji. Zaskakujący jest nagły spadek wartości wskaźników detalicznych, dzięki czemu zachowana jest zasada niedyskryminacji. Wyraźne obniżenie wartości detalicznych (i utrzymanie ich) poniżej wartości hurtowych od marca może budzić wątpliwości odnośnie intencji TP.



Wykres 11. Średnia terminowość procesów uwzględnionych w KPI

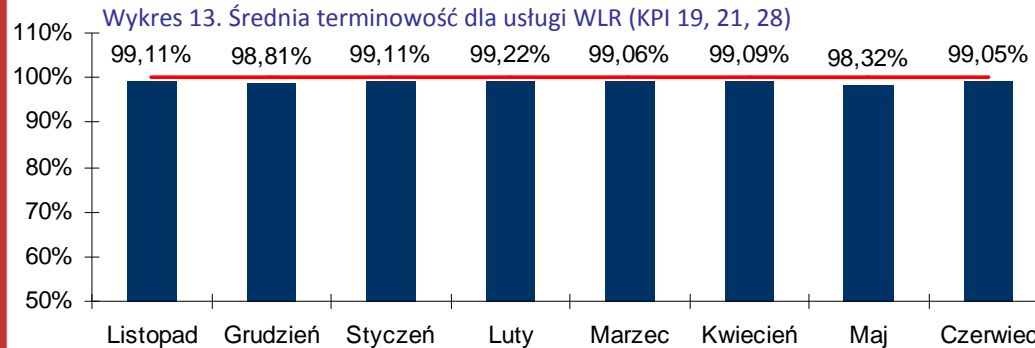


Wskaźniki terminowości dominują w całym zestawie wskaźników KPI i z tego powodu średnie wartości terminowości w dużej mierze pokrywają się z średnimi wartościami dla całego zestawu KPI. Również w tym wypadku widoczny jest trend spadkowy od stycznia, z wyjątkiem kwietnia, w którym zanotowano wzrost do najwyższej wartości.

Wykres 12. Najlepsze wyniki terminowości

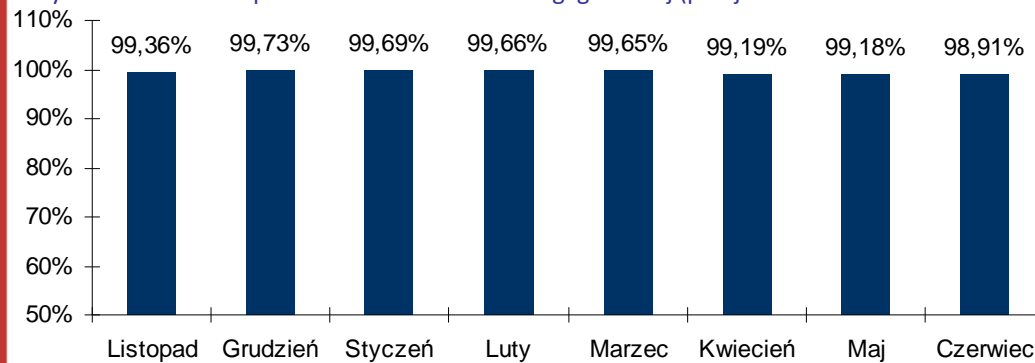


W ostatnim kwartale można zaobserwować zbliżenie się do poziomów referencyjnych aż trzech wskaźników: 6a, 8a, 37a. Oznacza to, iż TP podjęło próby usprawniania tych procesów. Jednak poprawa wartości nie jest widoczna dla pozostałych wskaźników z tego zestawienia: 29a i 35a. Są to wskaźniki detaliczne, posiadające swoje odpowiedniki hurtowe.

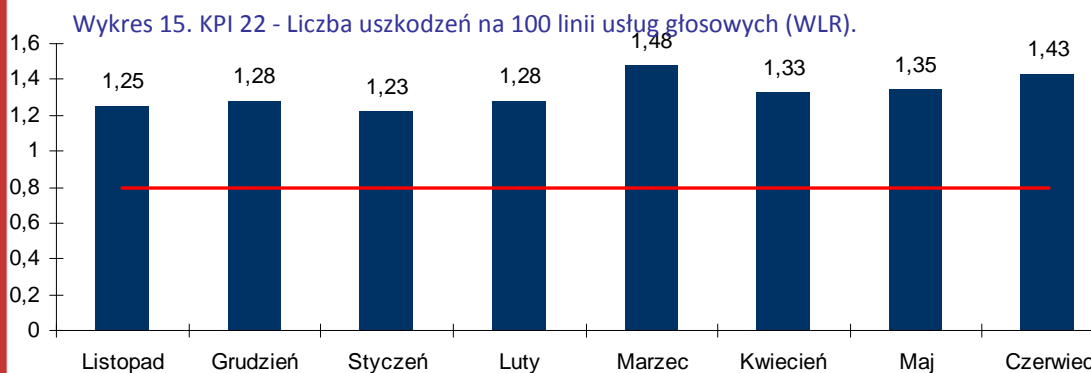


Średnia terminowość dotycząca dostarczania usługi WLR nie wykazuje znaczących odchyżeń do poziomu referencyjnego. Taki trend utrzymywany jest od początku istnienia pomiaru za pomocą KPI.

Wykres 14. KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)



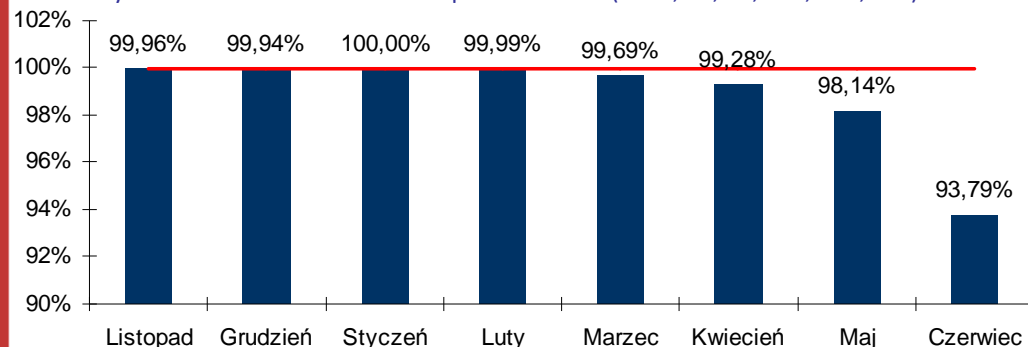
Podobnie wysoki poziom obsługi dotyczy migracji łącza detalicznego TP do łącza WLR operatora alternatywnego. Nieznacznie większe odchylenie od poziomu referencyjnego zauważalne jest jedynie w czerwcu.



W przypadku liczby uszkodzeń linii WLR, w żadnym miesiącu od początku podpisania Porozumienia nie udało się zrealizować TP poziomu referencyjnego o wartości 0,8. Niezrozumiała jest większa liczba tych uszkodzeń od poziomu referencyjnego, który został wyznaczony na podstawie danych historycznych pochodzących od TP. Również wyłączenie z dziedziny zgłoszeń uszkodzeń związanych z siłą wyższą, kradzieżami i dewastacjami nie wpłynęło na poprawienie wyników tego KPI.

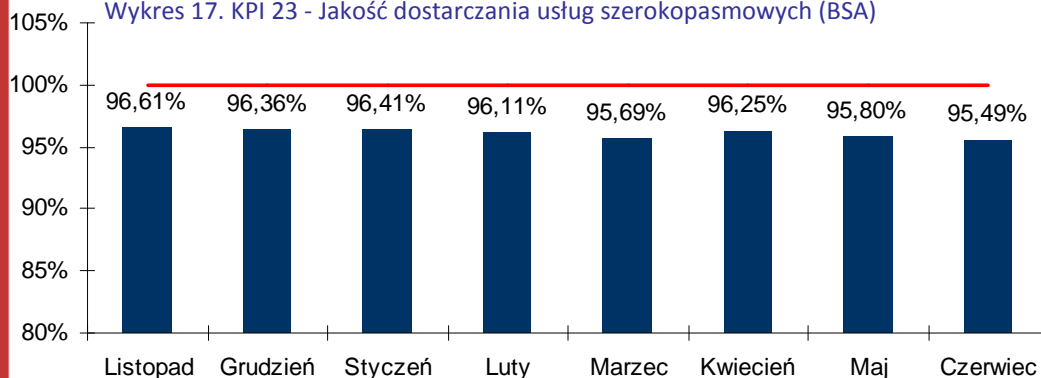


Wykres 16. Średnia terminowość procesów BSA (KPI 9, 14, 15, 61a, 61b, 61c)



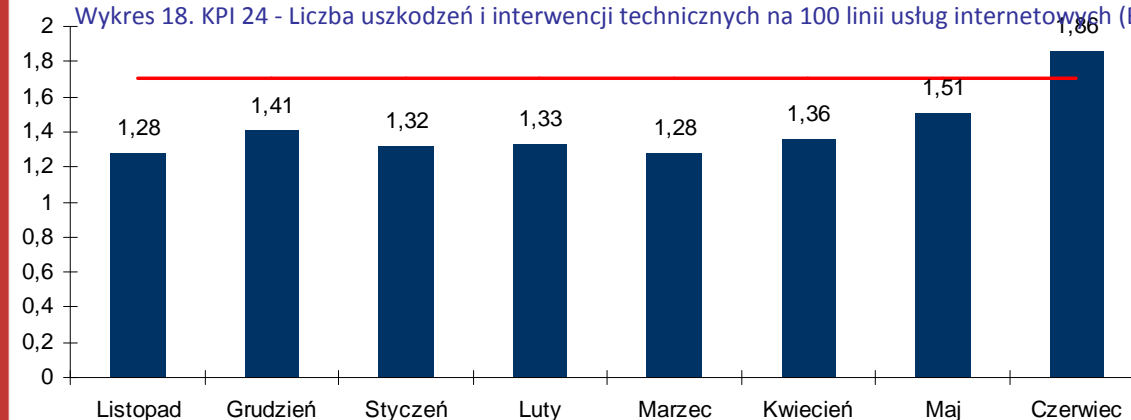
Widoczne jest znaczne obniżenie terminowości w ostatnim kwartale, najniższa wartość została osiągnięta w czerwcu. Na obniżenie średniej największy wpływ miały wskaźniki terminowości naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (BSA). Według wyjaśnień TP, bezpośrednim powodem słabych wyników wskaźników 61a/b/c był znaczący wzrost liczby uszkodzeń, będących wynikiem wpływu złych warunków atmosferycznych.

Wykres 17. KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)



Wartość tego wskaźnika odbiega od poziomu referencyjnego i nie są widoczne jakiegokolwiek czynności naprawcze. Co więcej wartość ta spadła o około 1 punkt procentowy w maju i czerwcu. TP nie przedstawia konkretnych wyjaśnień powodu osiągnięcia zbyt niskich wartości.

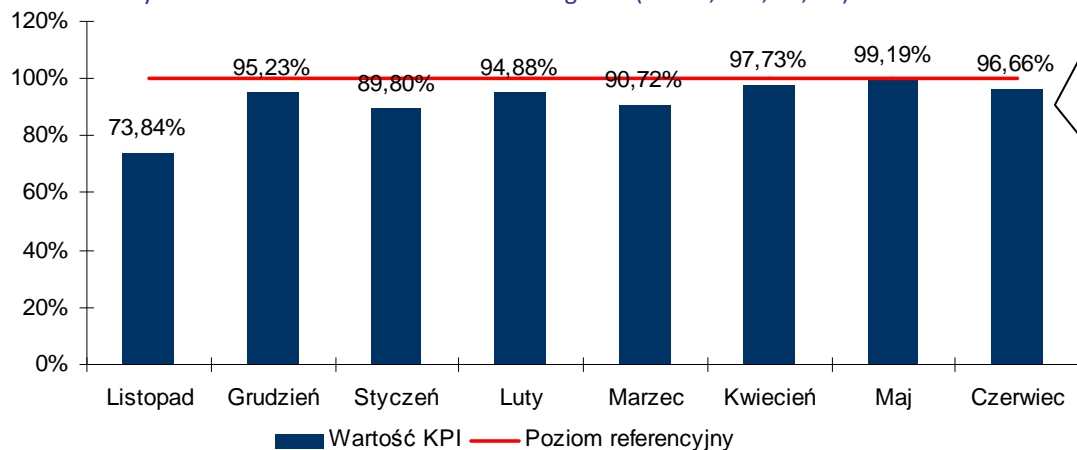
Wykres 18. KPI 24 - Liczba uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (BSA)



Pogorszenie wartości nastąpiło w czerwcu. Znaczące zwiększenie wolumenu zgłoszonych do TP uszkodzeń spowodowane było utrzymującymi się niekorzystnymi warunkami pogodowymi. Jest to pierwszy przypadek braku realizacji poziomu referencyjnego dla tego wskaźnika od kiedy jest on raportowany.

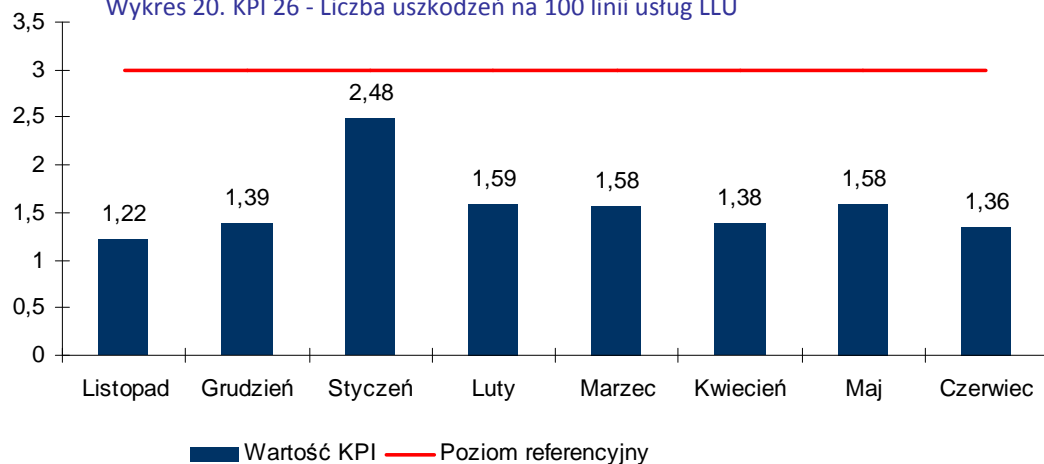


Wykres 19. Średnia terminowość dla usługi LLU (KPI 8a, 13a, 25, 42)

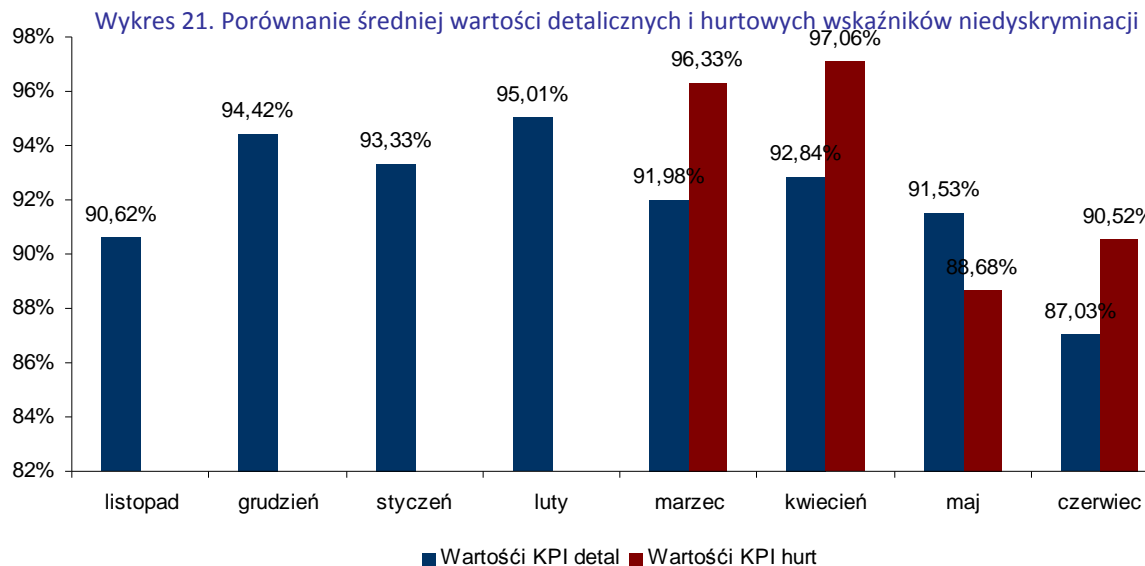


Średnia terminowość ma dość nierównomierny przebieg w badanym okresie, a większe wychylenia od poziomu referencyjnego są głównie efektem słabych wyników dla wskaźnika KPI 8a - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury. Niskie wartości tego wskaźnika wynikają z rozbieżności pomiędzy terminami z umów międzyoperatorskich i ofert ramowych.

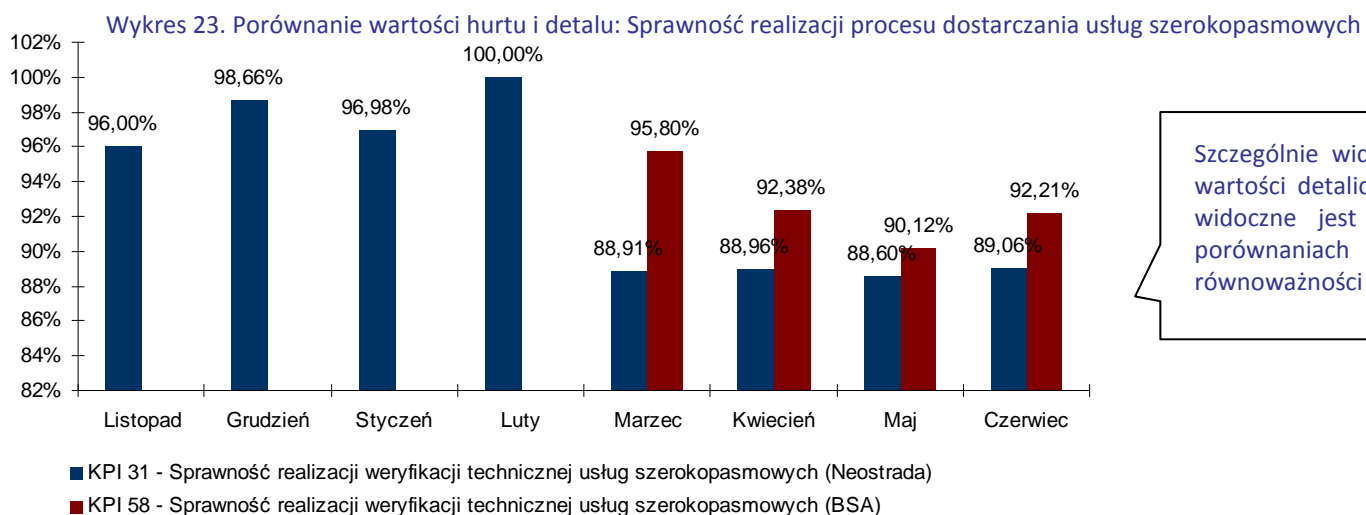
Wykres 20. KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU



Widoczny jest zbliżony poziom liczby uszkodzeń do usługi BSA za wyjątkiem ostatniego miesiąca. Poziom referencyjny o wartości 3 został ustalony na bazie historycznych raportów awaryjności, przed podpisaniem Porozumienia, a więc samo podpisanie Porozumienia wpłynęło na poprawienie tych wyników.



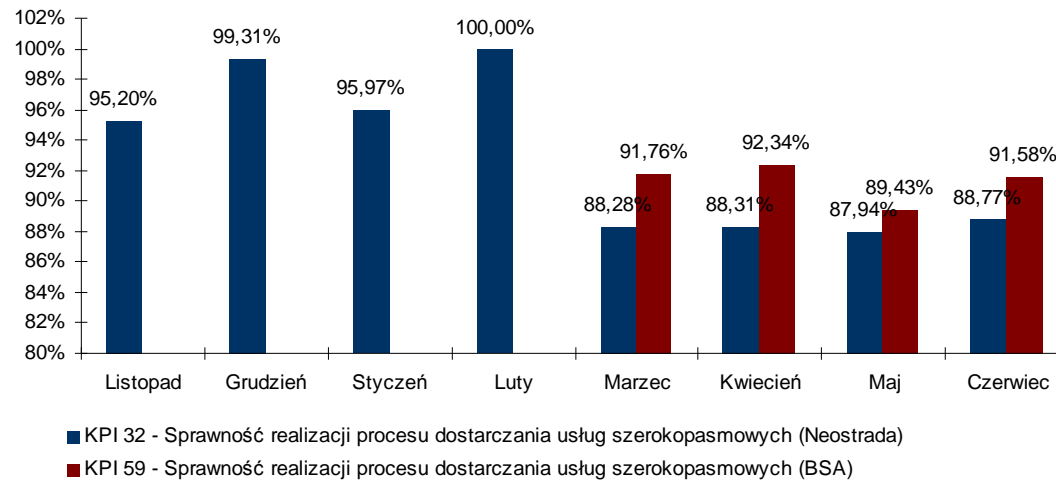
Wyniki pomiaru równoważności procesów hurtu i detalu mogą budzić wątpliwości. Powodem powstałych wątpliwości są wartości detaliczne od marca. Średnie wyliczone z wszystkich wskaźników niedyskryminacji detalu i hurtu informują o tym, że od momentu wprowadzenia dodatkowych 8 wskaźników mierzących równoważność procesów (marzec), średnia wartość wskaźników detalicznych nagle spadła i utrzymywała się na obniżonym poziomie. Nienaturalnie wyglądające nagłe obniżenie wartości (i utrzymywanie jej) do poziomu gwarantującego zachowanie zasady niedyskryminacji budzi wątpliwości co do intencji TP.



Szczególnie widoczne nagłe obniżenie wartości detalicznych i utrzymanie ich widoczne jest w trzech poniższych porównaniach wskaźników równoważności

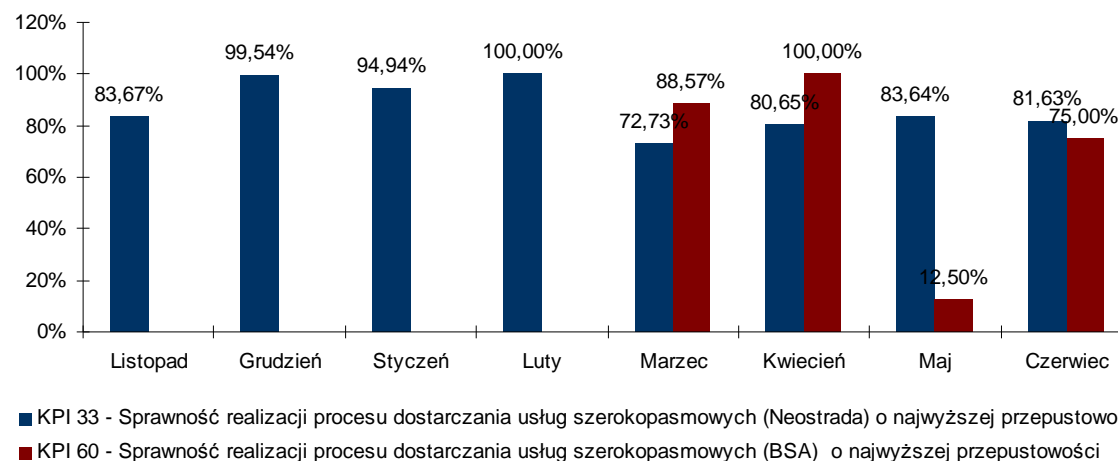


Wykres 23. Porównanie wartości hurtu i detalu: Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych



Podobnie jak na poprzednim wykresie, wartości wskaźników oscylują w granicach 88%, co gwarantuje brak dyskryminacji hurtu.

Wykres 24. Porównanie wartości hurtu i detalu: Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych o najwyższej przepustowości



W tym przypadku widoczna jest dyskryminacja hurtu w maju i czerwcu, jednak wartości detaliczne utrzymują się na stałym, obniżonym poziomie w stosunku do wartości sprzed marca.



- Nie nastąpiła poprawa obsługi procesów w drugim kwartale 2010 roku w stosunku do pierwszego kwartału 2010 roku.
- Zaobserwowano istotne obniżenie wartości wskaźników KPI w maju i czerwcu 2010 roku.
- W drugim kwartale 2010 r. wzrosła liczba KPI których wartość obniżyła się w stosunku do poprzednich kwartałów.
- Zauważalny jest spadek liczby wskaźników osiągających poziom realizacji 100% w drugim kwartale.
- Zaobserwowano spadek dynamiki rozwoju rynku LLU, przy niezmiennym wzroście rynków BSA i WLR.
- Następuje kontynuacja tendencji spadkowej dla średniej ze wszystkich KPI oraz dla średnich: terminowości i sprawności.
- Rekomendacje z poprzednich analiz w kierunku podwyższania wartości KPI nie zostały uwzględnione w drugim kwartale 2010 roku. Przeciwnie, wartości wielu wskaźników mają tendencję spadkową w tym kwartale a jedynie kilka wskaźników terminowości uległo poprawie.
- Zaobserwowano nagłe i istotne obniżenie wartości detalicznych wskaźników KPI (i utrzymanie się ich niskiego poziomu), dla których zostały wprowadzone nowe odpowiedniki hurtowe, mierzące niedyskryminację.
- Należy założyć prawdopodobny związek tendencji spadkowych wielu wskaźników z nieszczelnością chińskich murów, na którą zwraca uwagę audytor w „Raporcie z audytu Porozumienia UKE-TP”.



1. Terminowość wdrożenia projektów
2. Terminowość odpowiedzi na wnioski OA
3. Terminowość zakończenia negocjacji z OA
4. Terminowość podpisywania umów z OA
5. Jakość fakturowania
6. Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe
7. Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLLO
8. Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury
9. Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie BSA poziom infrastruktury
10. Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie IC
11. Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie ROI
12. Terminowość dostarczenia usługi RLLO
13. Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury
14. Terminowość dostarczenia usługi BSA (PDU)
15. Terminowość dostarczania usługi BSA (Uwolnienie LPA)
16. Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)
17. Terminowość dostarczenia usługi ROI
18. Terminowość fakturowania
19. Terminowość dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)
20. Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)
21. Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)
22. Liczba uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR):
23. Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)
24. Liczba uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (BSA)
25. Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)
26. Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU
27. Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów
28. Terminowość dostarczania usługi głosowej (powrót abonenta do TP z usługi WLR u Operatora Alternatywnego)
29. Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (PSTN/ISDN)
30. Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (PSTN/ISDN)
31. Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neostrada)



32. Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neotrada)
33. Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neotrada) o najwyższej przepustowości
34. Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neotrada)
35. Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług internetowych (Neotrada) w 24/48/72h
36. Terminowość Realizacji Usługi BSA
37. Terminowość realizacji KK
38. Terminowość instalacji KK do Lokalizacji Wyniesionej, Studni „zero” lub PDK.
39. Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów
40. Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego na LPA (BSA)
41. Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego PSS (RIO).
42. Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego Łącza Abonenckie (LLU).
43. Jakość danych przekazywanych przez TP w ramach Wywiadu Technicznego
44. Terminowość migracji pomiędzy PDU
45. Wskaźnik poprawności informacji udzielanych przez TP przekazywanych przez ISI
46. Terminowość modyfikacji istniejących Wiązek Łącza Międzysieciowych w FPSS
47. Terminowość utworzenia nowej Wiązki Łącza Międzysieciowych.
48. Terminowość redukcji przepustowości istniejącego PDU oraz likwidacji wiązki w PDU
49. Terminowość akceptowania przez TP projektów technicznych
50. Terminowość implementacji numeru NDS PT w sieci TP
51. Terminowość implementacji numeru NDS PT na Linii Abonenckiej
52. Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU
53. Procent linii WLR w sieci TP
54. Procent linii BSA w sieci TP
55. Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (Neotrada)
56. Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (WLR)
57. Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (BSA)
58. Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szeroko-pasmowych (BSA)
59. Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szeroko-pasmowych (BSA)
60. Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szeroko-pasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości
61. Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (BSA) w 24/48/72
62. Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN)
63. Liczba zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (Neotrada)