

1. Månedssrapport

Det er laget ett nytt forslag til nye statistikker for å vise utviklingen for en del nøkkelindikatorer.

Under følger en kort forklaring på radene i den nye rapporten som vil bli lagt ut på <https://www.telenorwholesale.no/aktuelt/statistikk/> innen den 15. hver måned. Den vil presentere tall for Kobber og Fiber.

2. Kobber

For kobber så vil vi bare rapportere tall for Wholesale og det vil ikke være noen sammenligning med Telenor siden Telenor ikke leverer disse produktene etter 31.12.2022.

Kobber - Nybestillinger	Kommentar
Leveranse	Skiller mellom Privat og Bedrift samt om det er levert via montør eller ikke.
a. Gjennomsnittlig leveringstid	Antall virkedager fra bestilling er registrert i våre systemer til den er levert. Leveringstid er avhengig av når sluttkunden ønsker tjenesten levert og derfor kan den variere fra bestilling til bestilling.
b. Leveransepresisjon	Andel ordre som er levert på avtalt dato eller tidligere
c. Leveranse kvalitet	Andel ordre utført uten avvik på kvalitet. Det vil si at vi ikke har fått en feilmelding (leveransesvikt) etter at den er blitt levert
Feilretting	Viser hva som er rettet av montør
a. Gjennomsnittlig feilrettingstid	Målt i antall timer fra feilen er meldt til den er rettet, dette er målt i virkedager. Er deretter gjort om til klokketimer. Feilrettingstiden kan også påvirkes av sluttkundens ønsker.
b. Prosent av feilrettinger gjennomført på eller før avtalt dato.	Målt i forhold til avtalt rettetidslofte gitt av Wholesale og her ser vi bare på feilrettinger som er utført av entreprenører.

3. Fiber

For fiber så vil vi gjøre en sammenligning mellom Wholesale og Telenor.

Fiber - Nybestillinger	Kommentar
Leveranse	Skiller mellom Privat og Bedrift samt om det er levert via montør eller ikke.
a. Gjennomsnittlig leveringstid	Antall virkedager fra bestilling er registrert i våre systemer til den er levert. Leveringstid er avhengig av når sluttkunden ønsker tjenesten levert og derfor kan den variere fra bestilling til bestilling.
b. Leveransepresisjon	Andel ordre som er levert på avtalt dato eller tidligere
c. Leveranse kvalitet	Andel ordre utført uten avvik på kvalitet. Det vil si at vi ikke har fått en feilmelding (leveransesvikt) etter at den er blitt levert
Feilretting	Viser hva som er rettet av montør
a. Gjennomsnittlig feilrettingstid	Målt i antall timer fra feilen er meldt til den er rettet, dette er målt i virkedager. Er deretter gjort om til klokketimer. Feilrettingstiden kan også påvirkes av sluttkundens ønsker.
b. Prosent av feilrettinger gjennomført på eller før avtalt dato.	Målt i forhold til avtalt rettetidsløfte gitt av Wholesale og her ser vi bare på feilrettinger som er utført av entreprenører.

4. Tilgjengelighet på Jara NetBusiness og VULA-Web

Tilgjengelighet til Jara NetBusiness og VULA-Web presenteres også hver måned. Tilgjengelighet måles i % av oppetid for systemets brukere.

5. Sammenligning

Under følger en kort forklaring på sammenligninger som er gjort samt fargekodene som er brukt for å forklare status.

Fiber -	Avvik VULA (%-poeng) Bedrift	Avvik VULA (%-poeng) Privat
Kommentar	Her foretas det en sammenligning av resultatet mellom Telenor VULA Bedrift og Wholesale VULA Bedrift	Her foretas det en sammenligning av resultatet mellom Telenor VULA Privat og Wholesale VULA Privat

Fargeforklaringer (Basert på trafikklys)

Grønn Dette betyr at resultatet for Wholesale er bedre eller likt som for Telenor

Rød Dette betyr at resultatet for Wholesale er dårligere enn Telenor

Det er ikke laget noen sammenligning mellom leveringstider siden det er avhengig av ønsker fra sluttkundene. Det er også mulig å bestille ekspressleveranser.

Det er heller ikke gjort noen sammenligninger mellom feilrettingstider da det kan være ønsker fra sluttkunden som gjør at feilrettingstiden kan bli påvirket. Her er det også mulig for sluttkunder å be om betalt feilretting. Samt at noen har garantert feilretting på enkelte aksesser.

For enkelte av KPI'ene vil volumet være så lavt at enkelte avvik kan gi store utslag på resultatet.

Dersom ingen er levert innenfor ett produkt er leveringstid satt til 0 og Leveransepresisjon og Leveransekvalitet satt til 100 %.

6. Endringslogg

Dato	Merknad
07.03.23	Oppdatert med informasjon siden kobberprodukter er fjernet i Telenor
15.03.21	Opprettet dokument