

Wholesales Key Performance Indicators

1 SLA installation/Activation	
Definition	KPI Activation: le pourcentage du nombre de commandes ayant été livrées dans le SLA timer par rapport au nombre total de commandes relevant du SLA calculé sur une période de 2 mois.
Granularité	Le SLA validé est calculé par commande reçue
Calcul	Le calcul de la durée pour le Niveau de SLA « activation » commence au moment de la validation de la commande pendant un Jour Ouvrable et se termine au moment de la création du message d'activation complétée. Des « Stop clock » ont été appliqués tel que définis dans l'OR. Afin de pouvoir comparer les mêmes éléments, nous avons rassemblé des interventions comparables en Retail et en Wholesale.
Unité	Nombre de jours

SLA installation/Activation

jours	SLA	Régulation câble Brutélé
15	80%	99,7%
22	95%	99,8%
35	100%	100%

2 SLA Repair - perte totale/degradation	
Definition	KPI Repair: le pourcentage du nombre de demandes de réparation ayant été exécutées dans le SLA timer par rapport au nombre total de demandes de réparation relevant du SLA.
Point d'attention	<p>ATTENTION : pour des raisons techniques, la distinction entre « Perte totale » et « Dégradation de service » ne peuvent pas être distingués en Wholesale, ce qui biaise les résultats, car les dégradations de service sont plus difficiles à détecter et à solutionner que les pannes totales.</p> <p>De ce fait, nous avons été forcés de prendre en compte dans cette analyse toutes les demandes de dépannages, que ce soit en « perte totale » ou en « dégradation de service », et d'appliquer les KPI les plus restrictifs, c'est-à-dire ceux de « perte totale ».</p> <p>De plus, la proportion de « perte totale » ou de « dégradation de service » n'est pas connue, et dès lors, il n'est pas possible d'en émerger une conclusion pertinente.</p>
Granularité	Le SLA validé est calculé par demande reçue
Calcul	Le calcul de la durée pour le Niveau de « SLA » « Résolution des pannes » commence au moment de la réception du « Trouble Ticket » pendant un Jour Ouvrable et se termine au moment de la création du message de résolution de la panne. Si le « Trouble Ticket » est reçu en dehors d'un Jour Ouvrable, le calcul débute le Jour Ouvrable suivant. Afin de pouvoir comparer les mêmes éléments, nous avons rassemblé des interventions comparables en Retail et en Wholesale. Des « Stop clock » ont été appliquées tel que définis dans l'OR.

SLA Repair - perte totale/ dégradation de service

jours	SLA	Régulation câble Brutélé
8H	80%	19%
16H	95%	77%
2	99%	99%
4	100%	100%

3 Validation de commande	
Definition	KPI Validation: Le pourcentage du nombre de commandes validées ayant été traitées dans le SLA timer par rapport au nombre total de commandes relevant du SLA calculé sur une période de 2 mois.
Granularité	Le SLA validé est calculé par commande reçue
Calcul	<p>Le calcul de la durée pour le Niveau de SLA « validation de commande » commence au moment de la réception de la commande pendant un Jour Ouvrable et se termine au moment de la création du message de validation. Si la commande est reçue en dehors d'un Jour Ouvrable, le calcul débute le Jour Ouvrable suivant.</p> <p>Des « Stop clock » ont été appliquées tel que définis dans l'OR.</p> <p>Pour ce KPI, il n'y a pas de comparatif en Retail, car ceci est propre à la façon dont les demandes sont traitées pour les OLO depuis l'outil « Webolo » qui avait été développé à l'origine.</p>
Unité	Nombre de commandes

Validation de commande

jours	SLA	Régulation câble Brutélé
30min	50%	63%
2	95%	100%
5	100%	100%