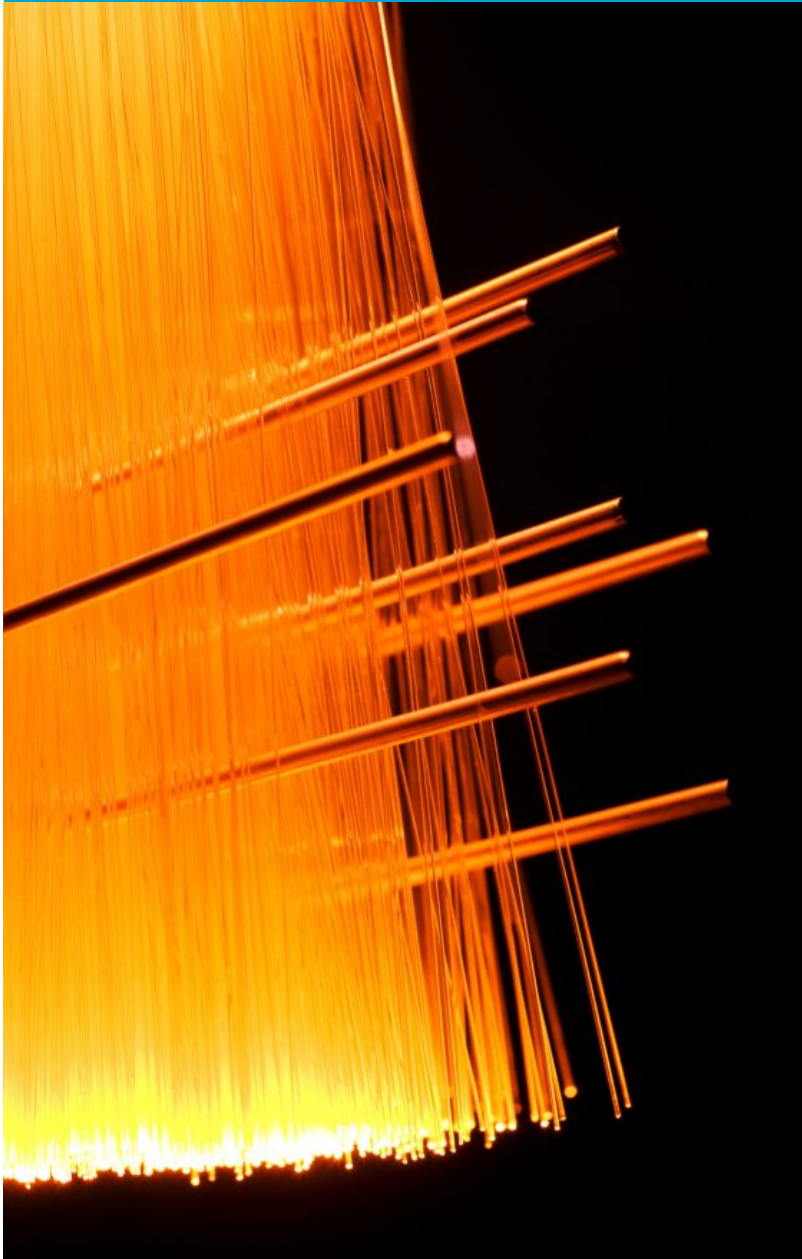


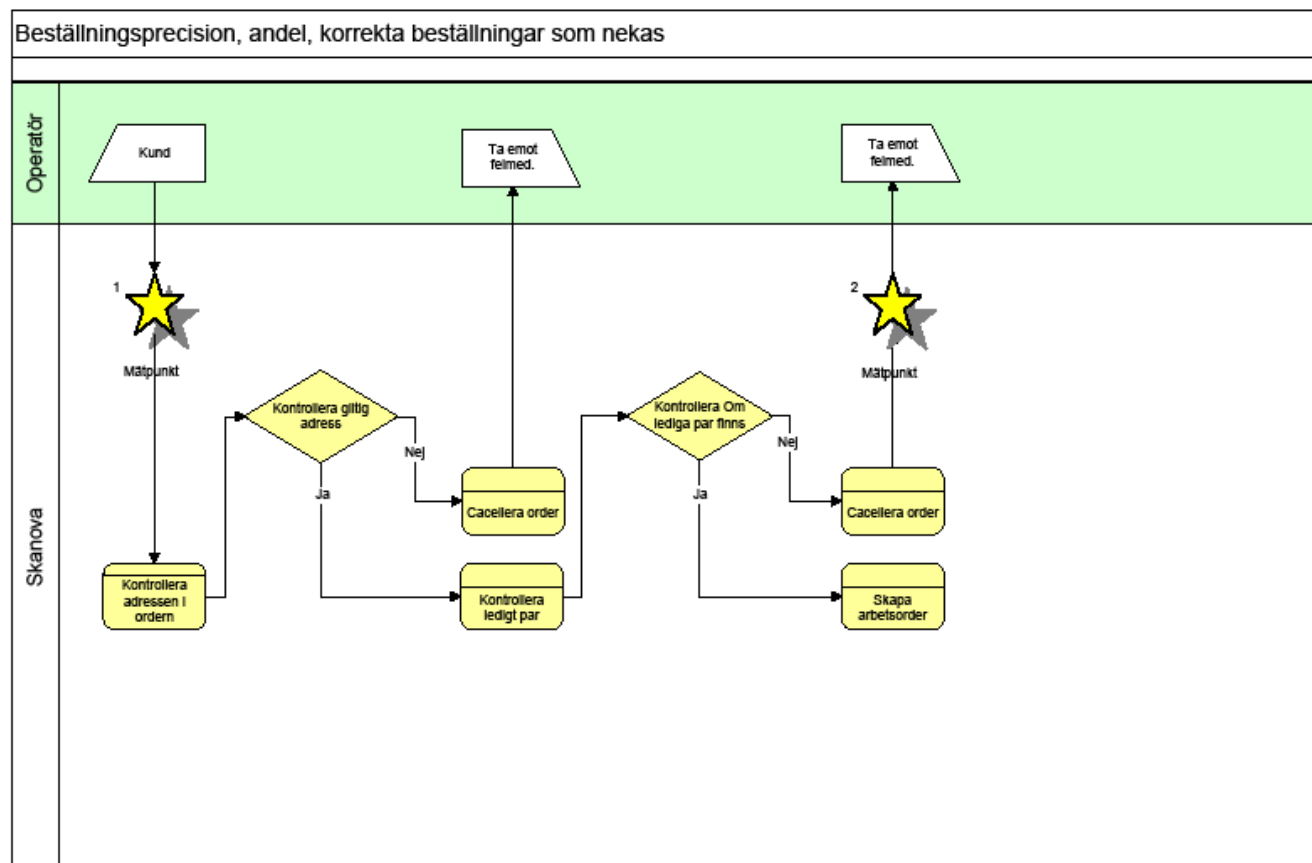
Redovisning av nyckeltal
för tillträde till Skanovas
nätinfrastruktur för
Kopparaccess Hel och
delad Ledning



Mätpunkter

De följande bilderna visar processkartor med mätpunkter för nyckeltal. Mätpunkterna är illustrerade med stjärnor i bilderna

Beställningsprecision, förfrågan - andel korrekta beställningar som nekas



Andel korrekta beställningar som nekas.

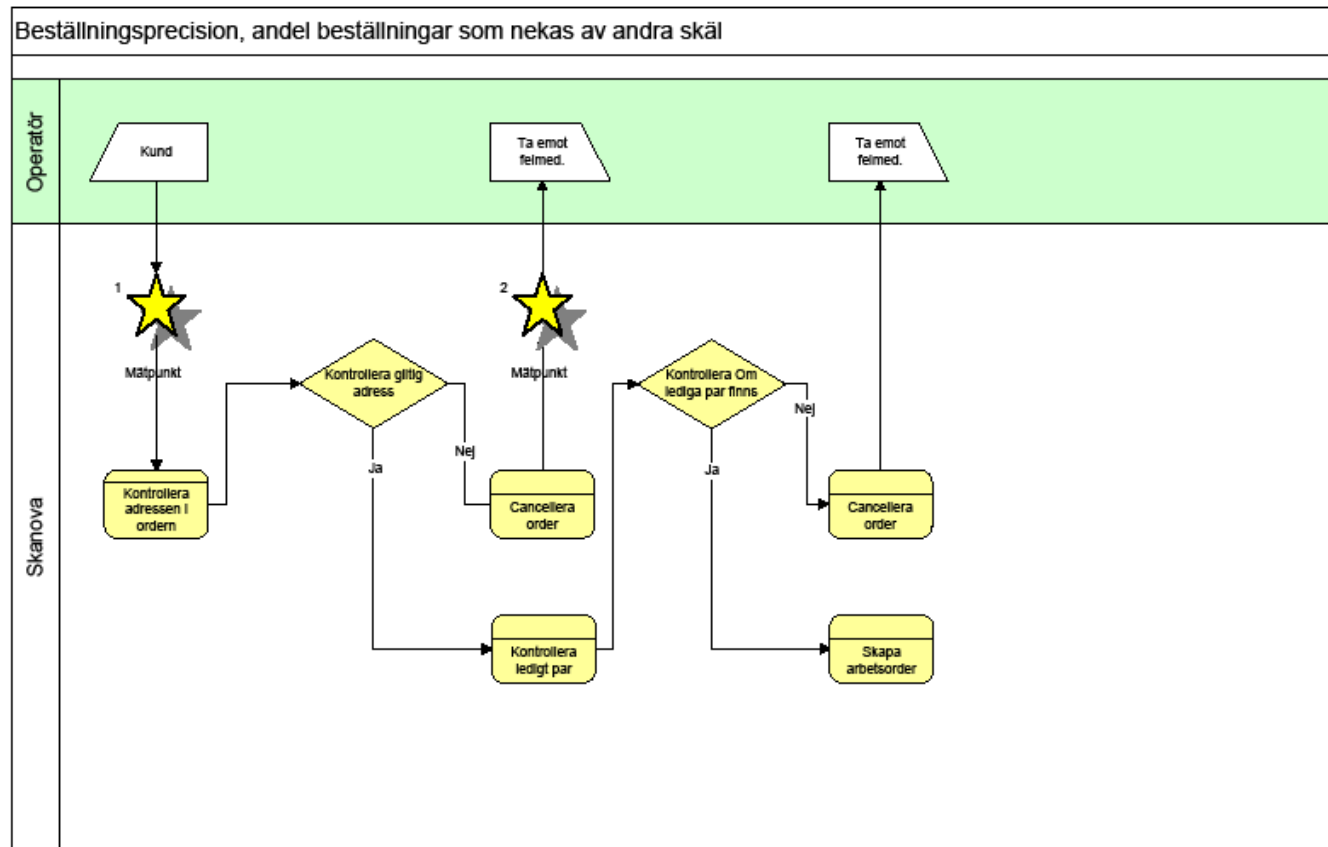
Redovisningen baseras på felkoder från systemet Näfråga, mätpunkt 2.

Dessa felkoder sätts i relation till totala antalet beställningar/förfrågningar till Näfråga, mätpunkt 1.

Exempel på felkoder : Plint saknas, Ingen ledig port på noden, Infrastruktur saknas

Beställningsprecision, förfrågan

- andel beställningar som nekas av andra skäl än att nät saknas



Andel förfrågningar som nekas på grund av felaktig förfråga.

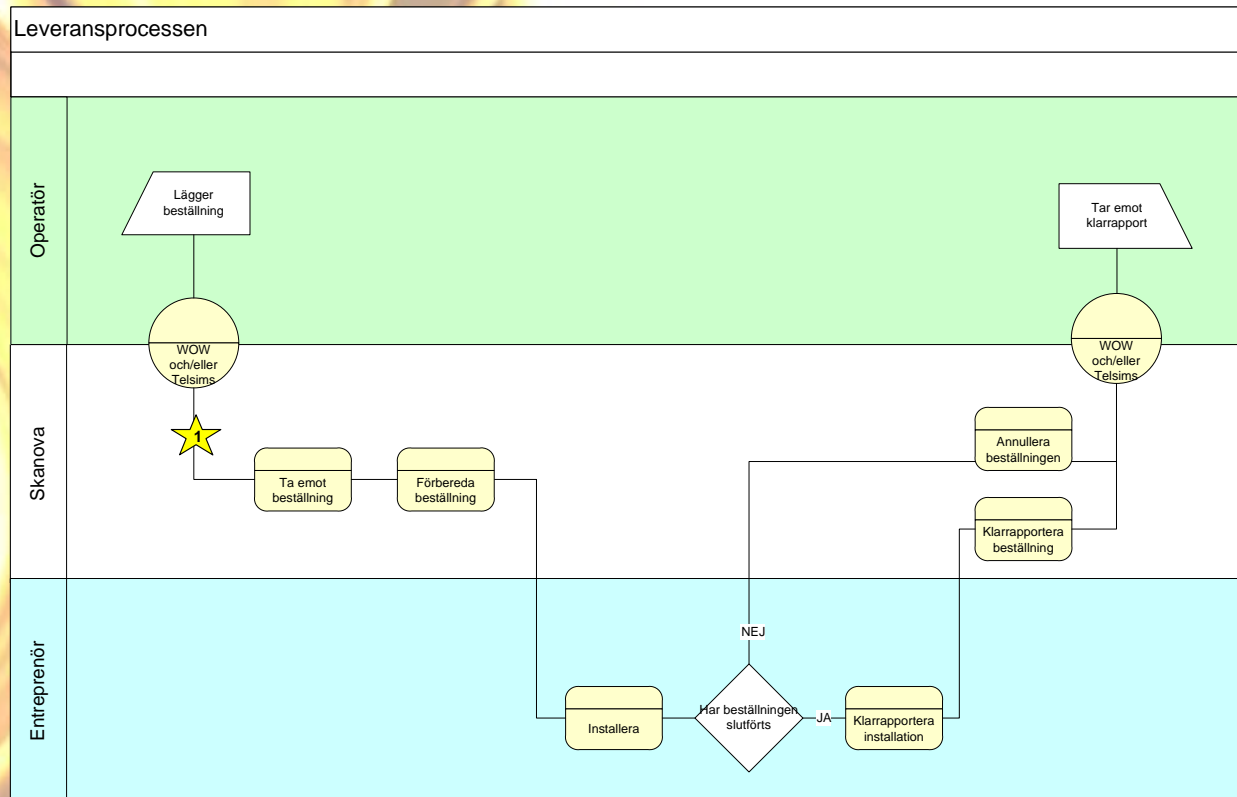
Redovisningen baseras på felkoder från systemet Nätfråga, mätpunkt 2.

Dessa felkoder sätts i relation till totala antalet beställningar/förfrågningar till Nätfråga, mätpunkt 1.

Exempel på felkoder: Adress saknas i Nätfråga, Indata ej fullständigt, Kund ej behörig.

Beställningsprecision

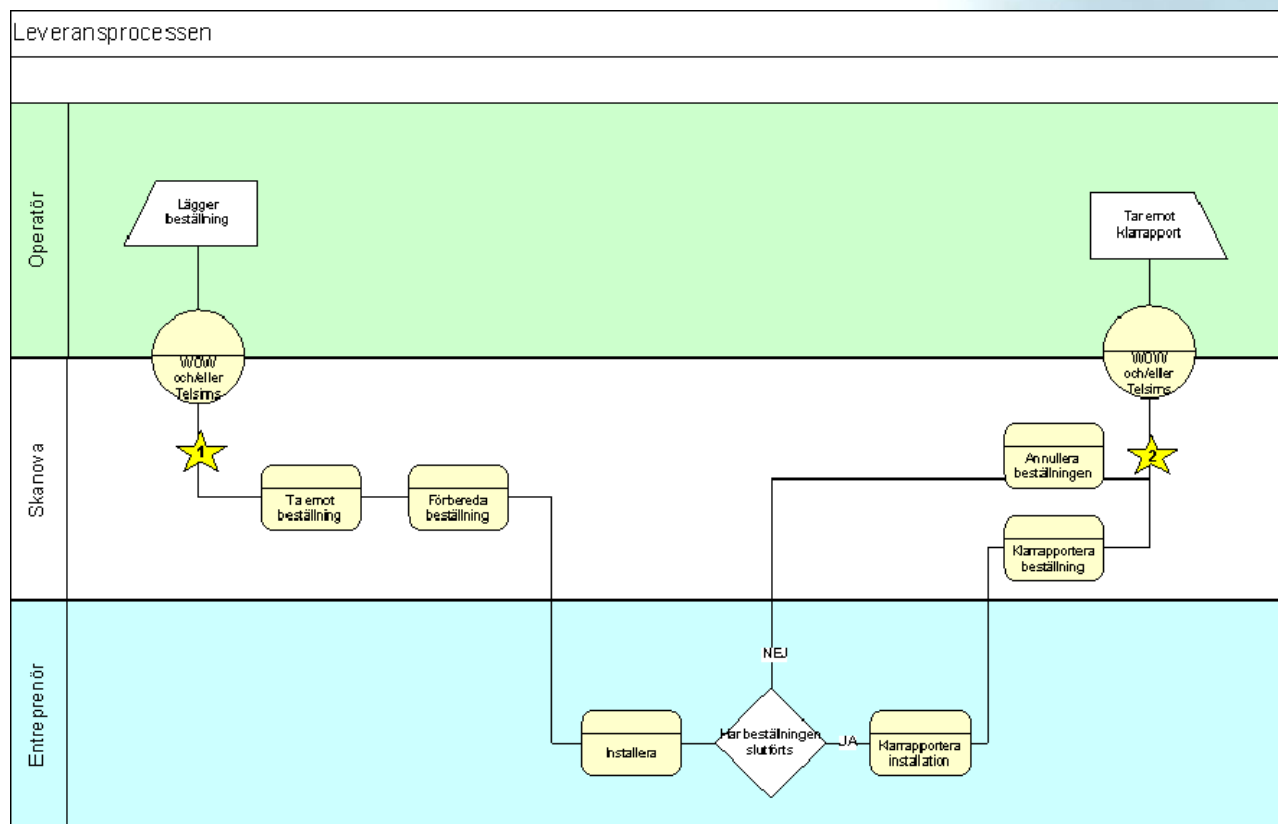
- antal beställningar där leveransdagen flyttas fram



”Andra chansen” är ett extra installationsförsök när installationen av Kopparaccess Hel Ledning inte utförts därför att teknikern inte kunnat nå kontaktpersonen eller fått tillträde till det utrymme där Kopparaccessen ska levereras. Operatören beställer ”andra chansen” när den ursprungliga beställningen har backats/annullerats.

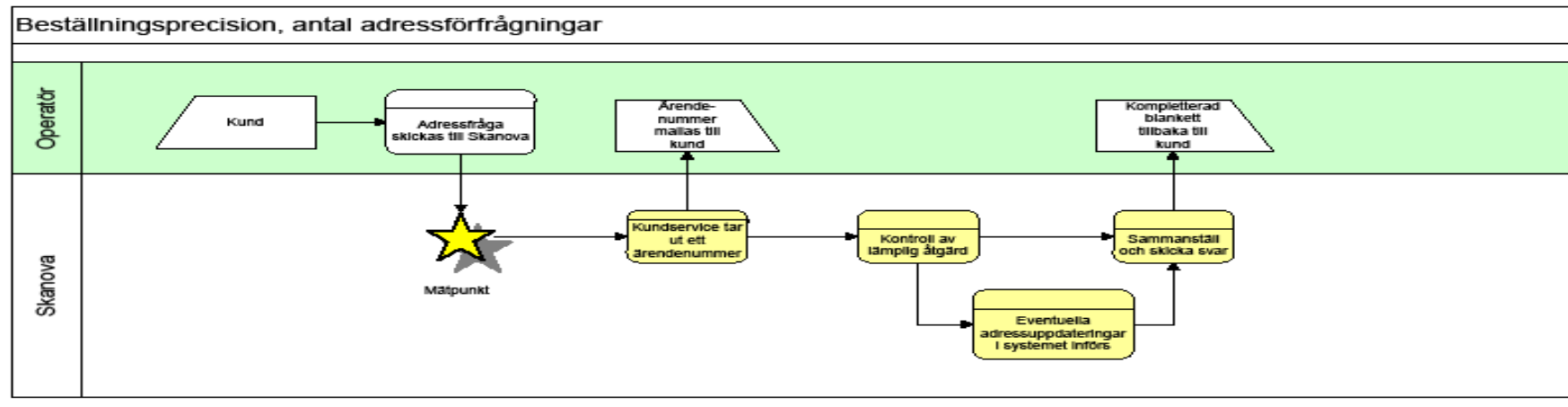
Antal beställningar där leveransdagen flyttats fram på grund av tidigare backning, ”andra chansen”, d v s det är enbart ombeställningar som mäts.

Beställningsprecision - andel makuleringar



Andel makuleringar p g a miss vid "andra chansen" och sent upptäckt nätbrist. Måttet visar andel sena annulleringar i förhållande till totala antalet leveranser. Antal makuleringar mäts vid mätpunkt 2. Mätning av totala antalet leveranser sker vid mätpunkt 1.

Beställningsprecision - antal adressförfrågningar



Antal adressförfrågningar med manuell hantering redovisas.

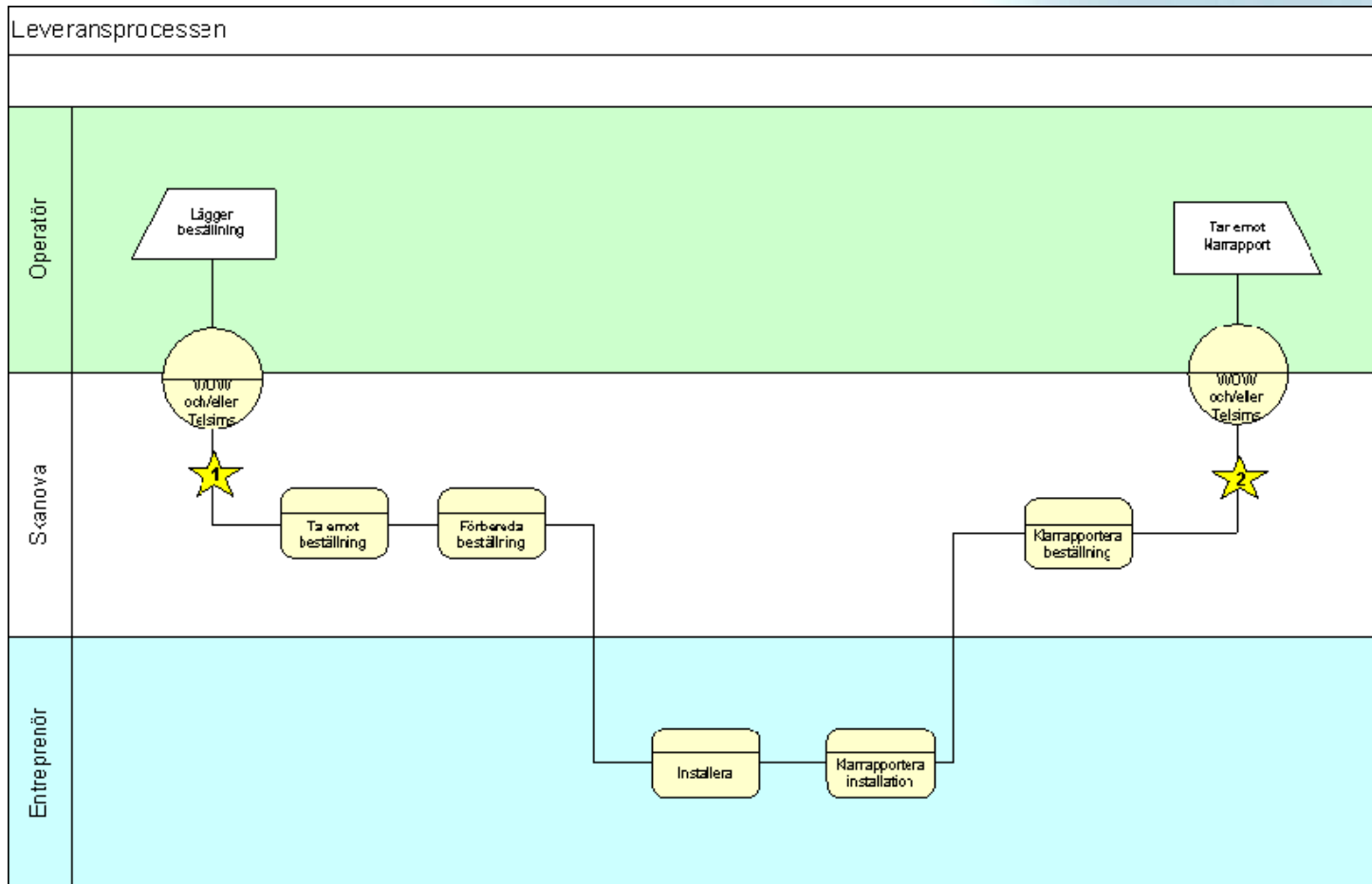
För operatörskunder mäts antal mottagna blanketter med förfrågan om adress/kopplingsväg.

För kunden Telia mäts antal ärenden som Skanova hanterar och som rör förfrågningar om adress/kopplingsväg. Statistiken för kunden Telia hämtas från ärendehanteringssystemet Hera.

Samtliga kunders förfrågningar kräver manuell framtagning av information.

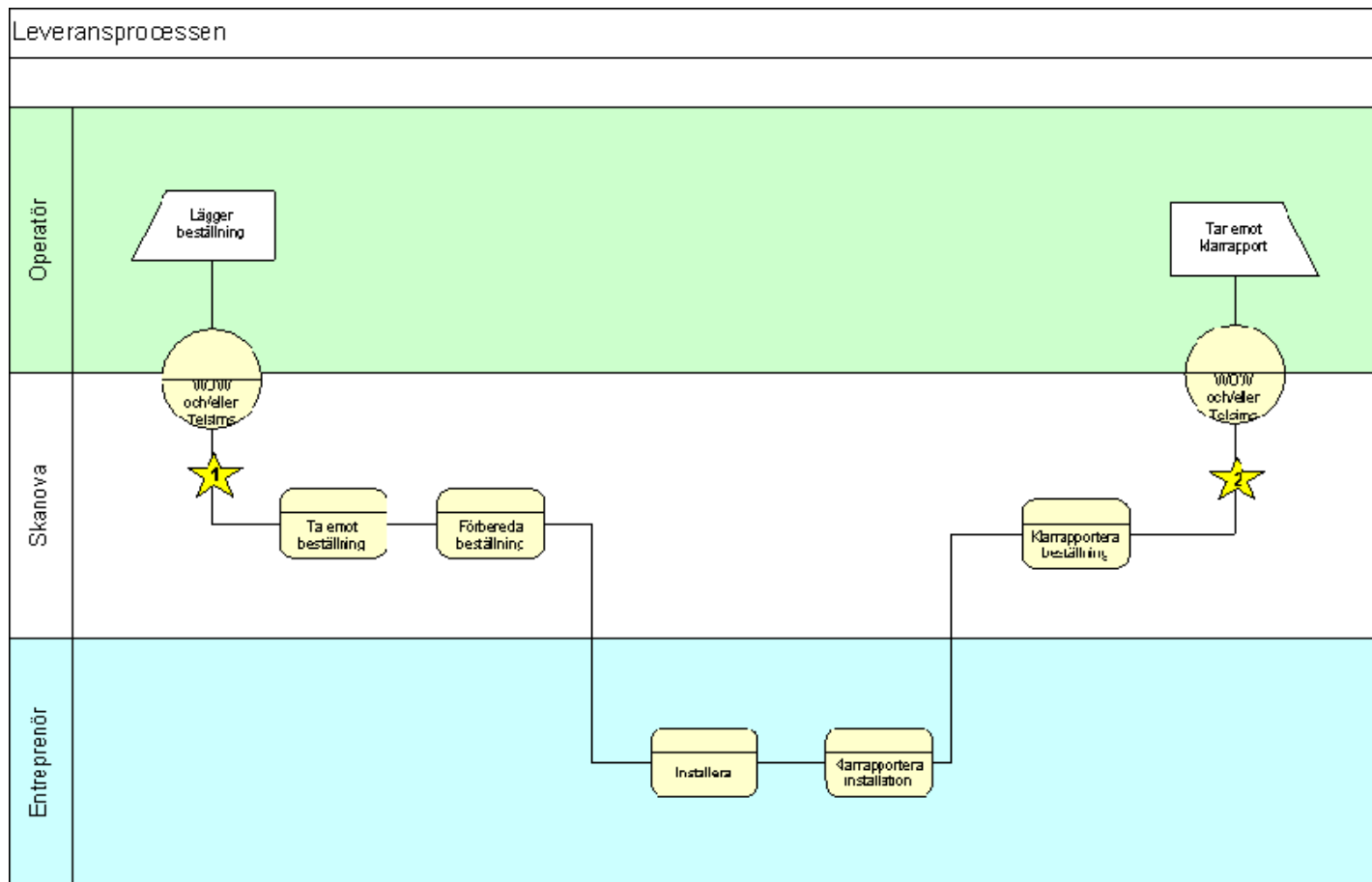
Att det är olika ingångar in till Skanova påverkar inte statistiken.

Leveranstid - normal leverans



Andel leveranser redovisas fördelat på antal arbetsdagar.
Mätning av tid görs mellan mätpunkt 2 (klarrapport) och mätpunkt 1 (godkänd beställning).
Totalvolym godkända leveranser mäts vid mätpunkt 1.

Leveranstid - snabb

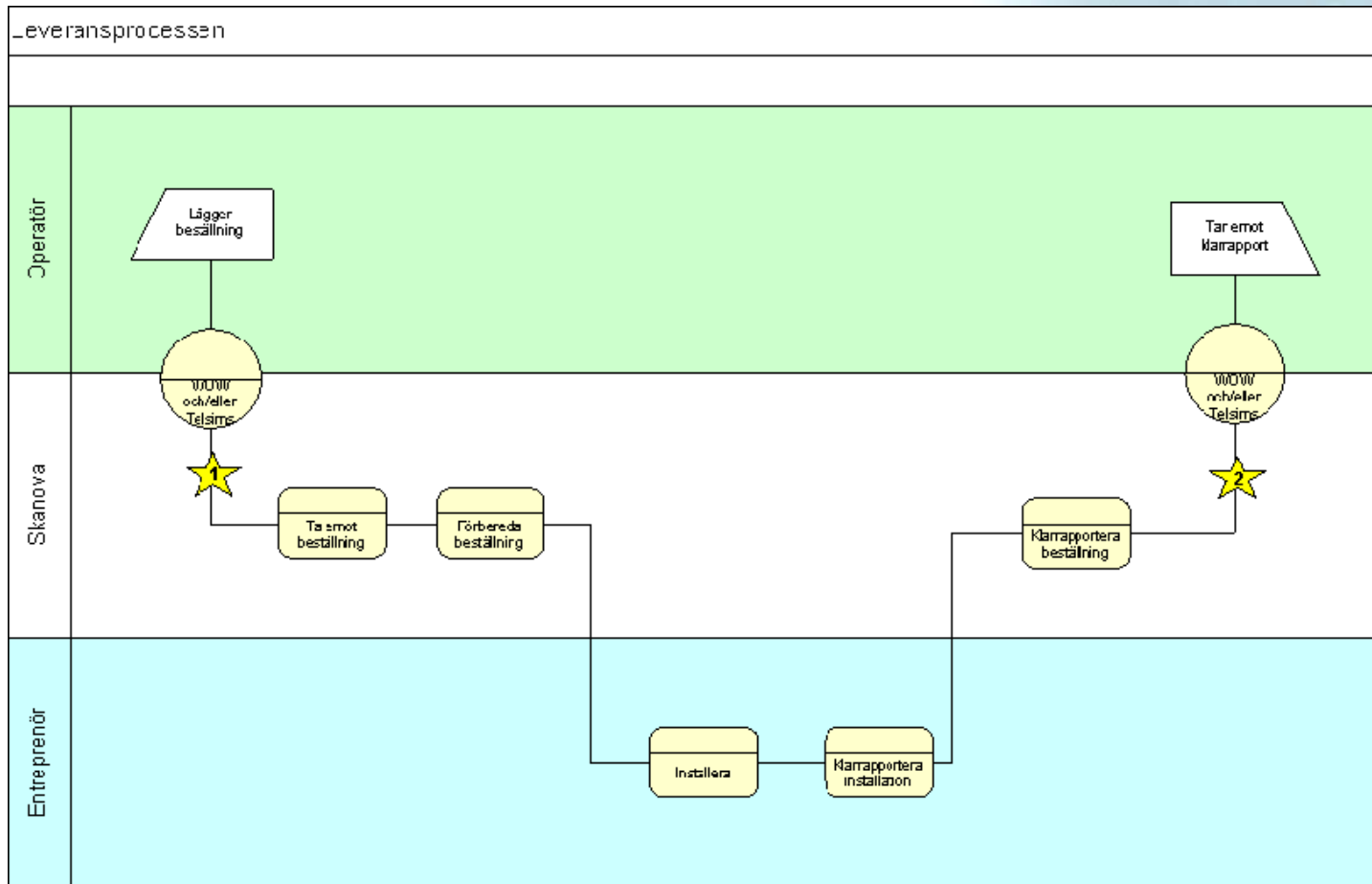


Andel leveranser redovisas fördelat på antal arbetsdagar.

Mätning av tid görs mellan mätpunkt 2 (klarrapport) och mätpunkt 1 (godkänd beställning).

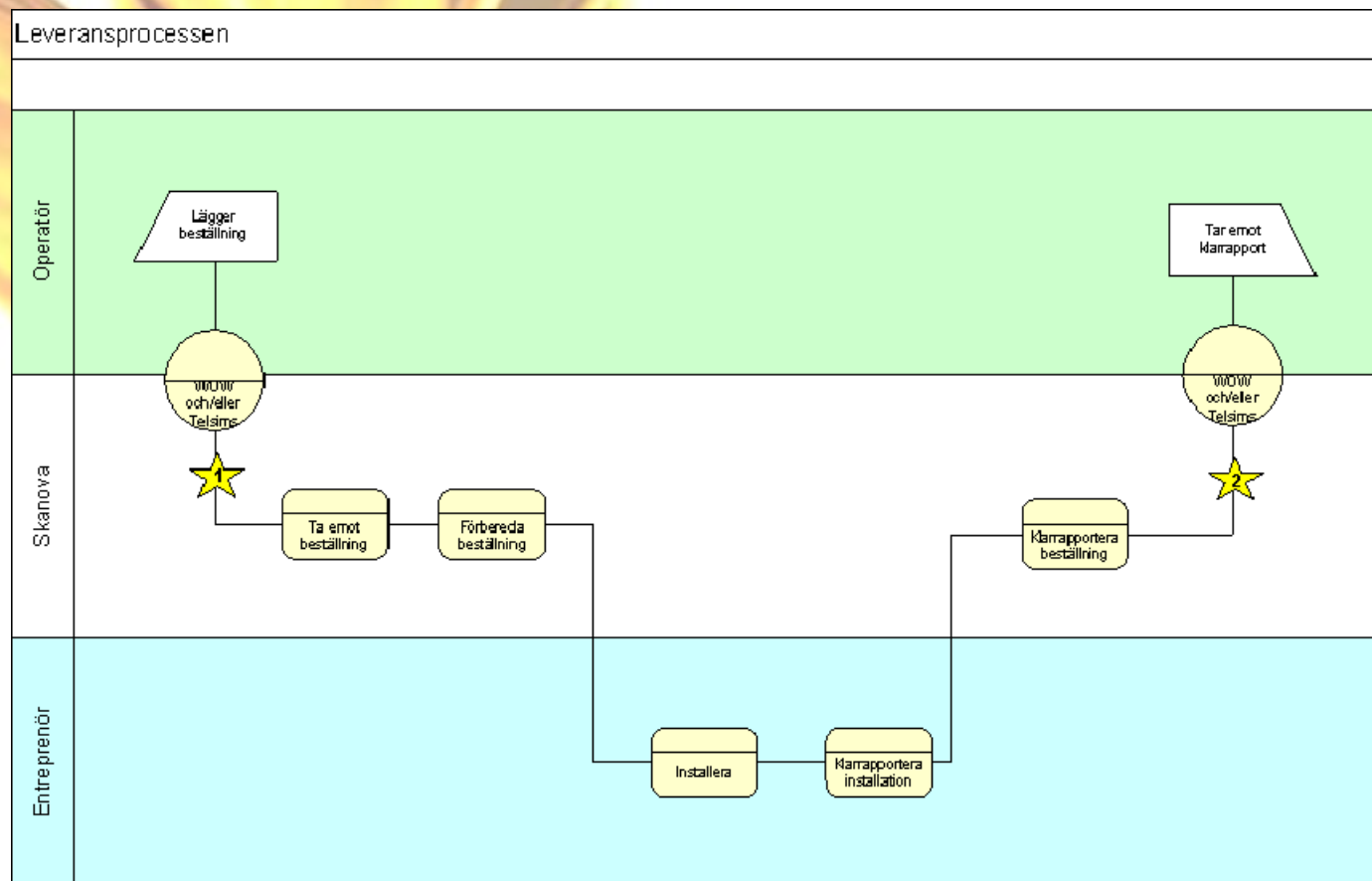
Totalvolym godkända leveranser mäts vid mätpunkt 1.

Leveransprecision - Andel i rätt tid



Mätningen avser andel leveranser som senast sker i rätt tid. Mätningen görs mot senast lovad (överenskommen) leveranstid.
Mätning av tid görs mellan mätpunkt 2 (klarrapport) och mätpunkt 1 (godkänd beställning).
Totalvolym godkända leveranser mäts vid mätpunkt 1.

Leveransprecision - försenad leverans



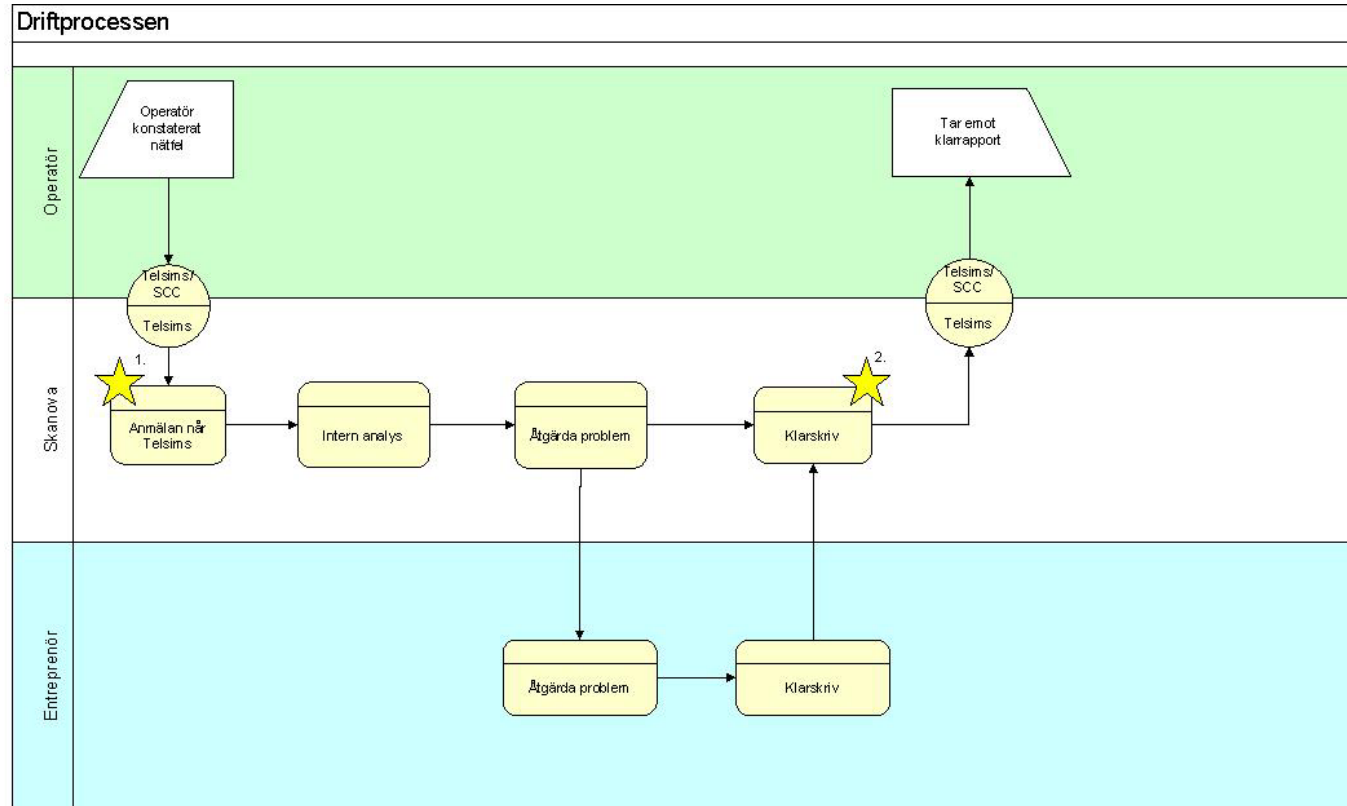
Redovisningen sker i tabell eller histogram, fördelad på leveranstidsförseningarnas längd. Enbart förseningar orsakade av missar från Skanova eller Skanovas entreprenörer ingår

I leveransprecisionsmätningen redovisas andel försenade leveranser i förhållande till totala antalet leveranser.

Mätning av tid görs mellan mätpunkt 2 och mätpunkt 1. Enbart den försenade tiden redovisas.

Totalvolym godkända leveranser mäts vid mätpunkt 1.

Felavhjälpning - felavhjälpningstid



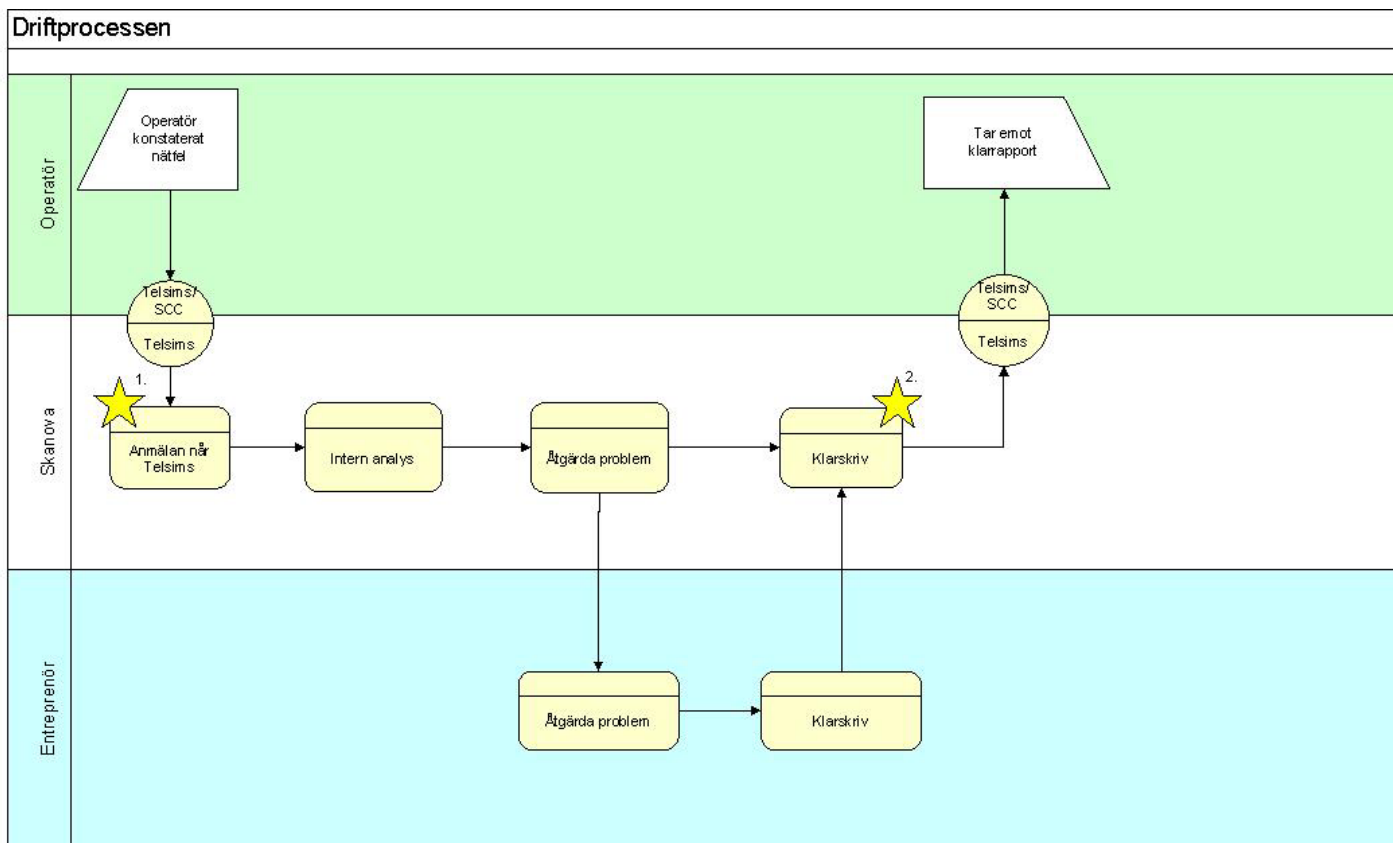
Med felavhjälpningstid menar vi tiden från felanmälan till Skanova fram till klarrapport från Skanova. Felavhjälpningstiden räknas från det att felanmälan når stödsystemet Telsims tills dess att klarskrivning sker. Telsims är den första, gemensamma punkten för felanmälningar från operatörskunder och Telia.

Genomsnittlig felavhjälpningstid redovisas.

Tid mäts från mätpunkt 1 till mätpunkt 2. Genomsnittlig tid beräknas.

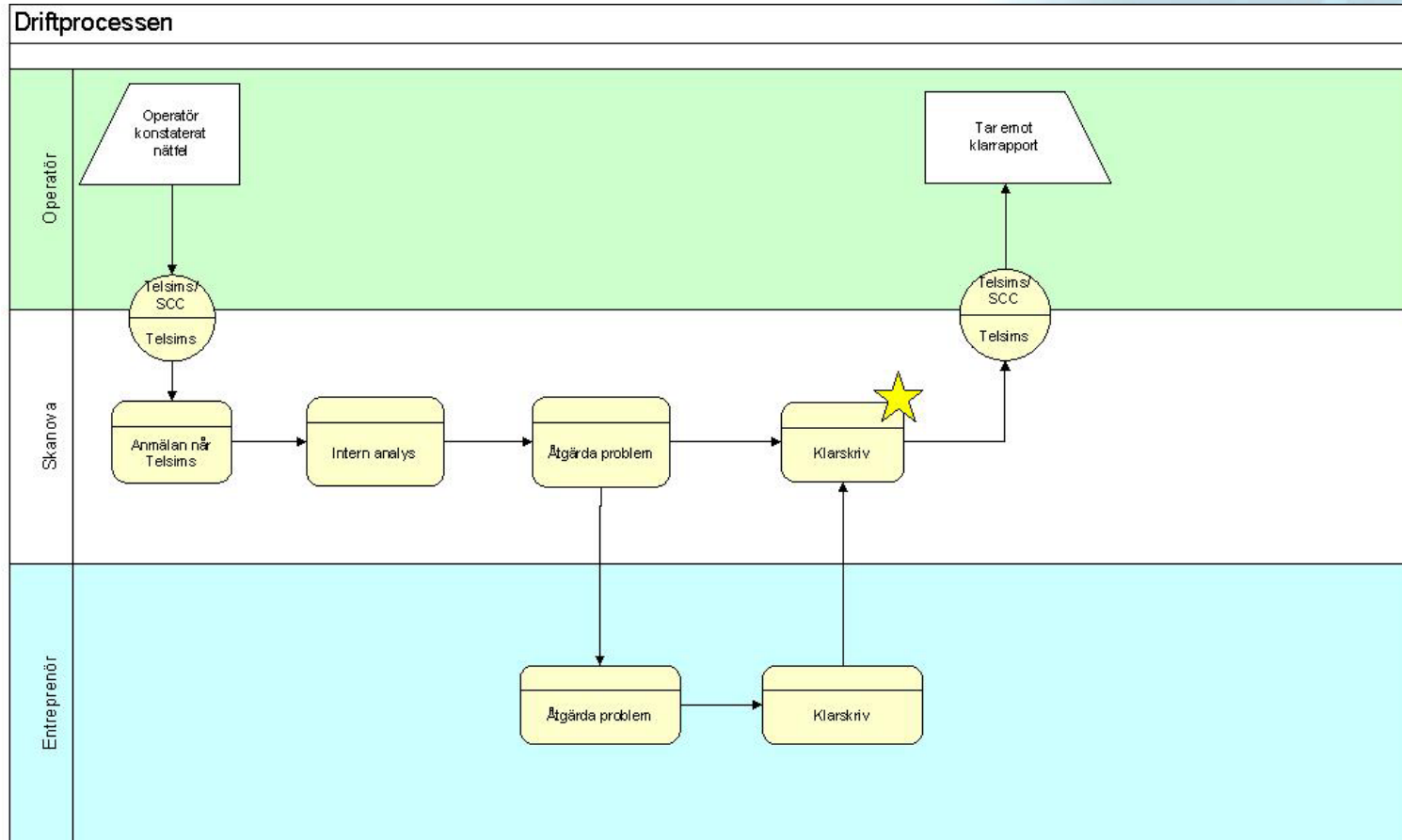
Felavhjälpning

- felavhjälpningsprecision



Andel felavhjälpningsuppdrag som klaras av inom avtalad servicetid i förhållande till det totala antalet felavhjälpningsuppdrag. Tider mäts från mätpunkt 1 till mätpunkt 2. Andel som inte klaras av inom avtalad tid redovisas.

Felavhjälpning - andel kundanmälda nät fel



Andel fel mäts som antal kundklarskrivna nät fel i relation till totalt antal ledningar i drift. Mätningen av antalet fel sker vid klarskrivning. Antalet ledningar i drift mäts i beståndsregister.