

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			JUILLET 2020						AOÛT 2020						SEPTEMBRE 2020						OCTOBRE 2020		
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de commandes reçues	nombre	3169,00	0,00	49,00	n/a	744,00	n/a	2640,00	0,00	47,00	n/a	733,00	n/a	3076,00	0,00	64,00	n/a	874,00	n/a	3790,00	0,00	51,00
	Nombre de commandes acceptées	nombre	3049,00	0,00	46,00	n/a	701,00	n/a	2289,00	0,00	42,00	n/a	689,00	n/a	3042,00	0,00	37,00	n/a	842,00	n/a	3526,00	0,00	49,00
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	174,00	0,00	3,00	n/a	41,00	n/a	161,00	0,00	4,00	n/a	40,00	n/a	138,00	0,00	24,00	n/a	34,00	n/a	229,00	0,00	1,00
	Taux de réussite	%	96,21%		93,88%	n/a	94,22%	n/a	86,70%		89,36%	n/a	94,00%	n/a	98,89%		57,81%	n/a	96,34%	n/a	93,03%		96,08%
	Taux de commande rejetées	%	5,49%		6,12%		5,51%		6,10%		8,51%		5,46%		4,49%		37,50%		3,89%		6,04%		1,96%
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.07	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.03	n/a	MR.020	n/a	MR.010		M.06
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004		MR.05	n/a	MR.020	n/a	MR.004		MR.09	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.30	n/a	MR.010	n/a	MR.020		
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020			n/a	MR.004	n/a	MR.020		MR.02	n/a	MR.004	n/a	MR.020		MR.10	n/a	MR.004	n/a	MR.004		
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	75,29%		66,67%		34,15%		71,43%		25,00%		62,50%		64,49%		20,83%		73,53%		67,69%		100,00%
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	6,90%		33,33%		34,15%		16,15%		25,00%		20,00%		18,84%		16,67%		14,71%		13,54%		
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	6,90%				21,95%		6,21%		25,00%		17,50%		5,80%		16,67%		11,76%		12,23%			
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	2467,00	n/a	54,00	n/a	759,00	n/a	2143,00	n/a	47,00	n/a	635,00	n/a	2599,00	n/a	74,00	n/a	835,00	n/a	2917,00	n/a	55,00
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	6,14	n/a	3,13	n/a	n/a	n/a	7,40	n/a	3,20	n/a	n/a	n/a	6,88	n/a	2,99	n/a	n/a	n/a	7,92	n/a	4,01
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	11,27	n/a	12,72	n/a	1,45	n/a	11,41	n/a	13,27	n/a	1,46	n/a	10,41	n/a	9,61	n/a	1,65	n/a	11,80	n/a	12,37
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	9,42	n/a	11,86	n/a	n/a	n/a	10,00	n/a	12,31	n/a	n/a	n/a	9,05	n/a	9,12	n/a	n/a	n/a	10,28	n/a	11,36
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	6,22	n/a	7,74	n/a	n/a	n/a	7,25	n/a	7,21	n/a	n/a	n/a	6,75	n/a	5,89	n/a	n/a	n/a	7,44	n/a	7,77
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	2752,00	n/a	35,00	n/a	n/a	n/a	2227,00	n/a	29,00	n/a	n/a	n/a	2919,00	n/a	44,00	n/a	n/a	n/a	3350,00	n/a	51,00
	Taux de réalisation **	%	111,55%	n/a	64,81%	n/a	n/a	n/a	103,92%	n/a	61,70%	n/a	n/a	n/a	112,31%	n/a	59,46%	n/a	n/a	n/a	114,84%	n/a	92,73%
	Poucentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	111,55%		64,81%				103,92%		61,70%				112,31%		59,46%				114,84%		92,73%
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,43%	1,51%	0,36%	n/a	0,26%	n/a	0,27%	2,40%	0,13%	n/a	0,17%	n/a	0,38%	0,42%	0,23%	n/a	0,34%	n/a	0,48%	0,69%	0,27%
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,43%	1,51%	0,36%	n/a	0,26%	n/a	0,27%	2,40%	0,13%	n/a	0,17%	n/a	0,38%	0,42%	0,23%	n/a	0,34%	n/a	0,48%	0,69%	0,27%
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	40,91%	26,67%	43,24%	n/a	49,09%	n/a	40,49%	5,88%	15,38%	n/a	54,05%	n/a	35,30%	33,33%	39,13%	n/a	43,82%	n/a	46,90%	0,00%	61,54%
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	39,73	16,27	39,32	n/a	66,33	n/a	37,13	36,85	27,92	n/a	28,22	n/a	42,27	46,83	52,30	n/a	48,47	n/a	42,29	24,60	44,92
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,22	0,67		n/a	2,14	n/a	1,27	1,47	0,90	n/a	0,96	n/a	1,34	1,96	1,87	n/a	1,51	n/a	1,44	1,03	1,34
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	78,65%	93,33%	72,97%	n/a	70,91%	n/a	75,30%	79,41%	84,62%	n/a	81,08%	n/a	71,34%	83,33%	69,57%	n/a	71,91%	n/a	74,76%	80,00%	73,08%
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	78,65%	n/a	72,97%	n/a	70,91%	n/a	75,30%	n/a	84,62%	n/a	81,08%	n/a	71,34%	n/a	69,57%	n/a	71,91%	n/a	74,76%	n/a	73,08%
	Délai moyen de résolution	jours	1,66	0,67	1,64	n/a	2,76	n/a	1,55	1,54	1,16	n/a	1,18	n/a	1,76	1,96	2,18	n/a	2,02	n/a	1,76	1,03	1,87
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	78,65%	n/a	72,97%	n/a			75,30%	n/a	84,62%	n/a			71,34%	n/a	69,57%	n/a			74,76%	n/a	73,08%
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	Taux de commandes de migration	%	24,66%	n/a	0,00%	n/a	0,86%	n/a	20,53%	n/a	0,00%	n/a	0,73%	n/a	23,04%	n/a	2,70%	n/a	0,48%	n/a	32,73%	n/a	0,00%

**	Le taux de réalisation est le nombre total de rendez-vous effectués avant ou à la date prévue dans le SLA dans le cadre des raccordements à réaliser, par rapport au nombre des raccordements activés dans le mois sous revue.
***	Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client final
****	Les commandes Do It Yourself ne sont pas prises en considération dans les calculs des délais de réalisation. Pour l'offre FAO les délais indiqués proviennent de l'application OPTIMUS.
*	

Légende:	
MR.001	Wrong message format
MR.002	Mandatory data is missing
MR.003	Wrong data format
MR.004	Incorrect data value
MR.005	Not compatible data values
MR.006	Duplication of the request
MR.007	Duplicate reference
MR.008	Customer number not found
MR.009	Incoherence in customer name
MR.01	Wrong message format.
MR.010	Wrong or incomplete installation address
MR.011	Service number not found
MR.012	Phone number not found
MR.013	Customer does not match the service number
MR.014	Customer does not match the phone number
MR.015	No order found for this service number
MR.016	No order found for this phone number
MR.017	Open order(s) exist(s) on service number
MR.018	Open order(s) exist(s) on phone number
MR.019	Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage
MR.02	Mandatory data is missing.
MR.020	The line is not eligible for the product
MR.021	Client is still under contract
MR.022	Service VDSL not possible for this LineType
MR.023	Product is not possible for technical reason
MR.025	Product not found on line
MR.026	The service is not eligible for the product
MR.027	Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1}
MR.028	Request expired {0}
MR.03	Wrong data format.
CGC:	CEGECOM
ARS:	Arianesoft
DCL:	Datacenter Luxembourg
ELI:	Eltrona
EPT:	POST Telecom
INT:	Interoute
JOI:	Join
LOL:	Luxembourg Online
LXN:	LuxNetwork
MVP:	Mixvoip
TAN:	Tango
TID:	Telindus
NEL:	Netline
VOL:	Visual Online
ALD:	Alphalink
ORA:	Orange Communication S.A.

MR.04	Duplication of the request.
MR.05	Wrong connection point.
MR.06	Connection point already allocated or being allocated.
MR.07	Wrong MDF.
MR.09	No cupper available
MR.10	Wrong or incomplete installation address.
MR.19	Incoherence in customer name
MR.22	Order is cancelled
MR.23	Wrong Order Type
MR.25	Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage
MR.27	Appointment failed
MR.35	Wrong DDI number, pour MPF-NP activation
MR.30	Reject. Invalid service type.

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			JIVRE			FAO		NOVEMBRE 2020				DECEMBRE 2020				JANVIER 2021				LUXDSL/ADSL/ATI				
			Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de commandes reçues	nombre	n/a	884,00	n/a	3509,00	0,00	36,00	n/a	1053,00	n/a	3273,00	0,00	38,00	n/a	975,00	n/a	3291,00	0,00	17,00	n/a	941,00	n/a	2999,00
	Nombre de commandes acceptées	nombre	n/a	803,00	n/a	3283,00	0,00	33,00	n/a	962,00	n/a	3094,00	0,00	28,00	n/a	895,00	n/a	3074,00	0,00	16,00	n/a	880,00	n/a	2772,00
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	n/a	77,00	n/a	181,00	0,00	1,00	n/a	90,00	n/a	406,00	0,00	12,00	n/a	79,00	n/a	179,00	0,00	2,00	n/a	65,00	n/a	151,00
	Taux de réussite	%	n/a	90,84%	n/a	93,56%		91,67%	n/a	91,36%	n/a	94,53%		73,68%	n/a	91,79%	n/a	93,41%		94,12%	n/a	93,52%	n/a	92,43%
	Taux de commande rejetées	%		8,71%		5,16%		2,78%		8,55%		12,40%		31,58%		8,10%		5,44%		11,76%		6,91%		5,04%
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a	MR.028		MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.010
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a	MR.010	n/a	MR.004			n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.03	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.004
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a	MR.004			n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a	MR.020
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		57,14%		67,40%		100,00%		63,33%		48,77%		75,00%		36,71%		61,45%		50,00%		46,15%		58,94%
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		20,78%		16,57%				21,11%		31,53%		25,00%		30,38%		18,44%		50,00%		30,77%		23,84%
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		18,18%		9,94%				10,00%		8,62%				16,46%		8,38%				20,00%		11,26%	
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	n/a	844,00	n/a	2685,00	n/a	50,00	n/a	877,00	n/a	2542,00	n/a	39,00	n/a	964,00	n/a	2827,00	n/a	49,00	n/a	863,00	n/a	2800,00
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	n/a	n/a	11,16	n/a	5,69	n/a	n/a	n/a	18,34	n/a	14,36	n/a	n/a	n/a	14,01	n/a	9,72	n/a	n/a	n/a	11,90
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	n/a	4,97	n/a	14,65	n/a	13,72	n/a	1,66	n/a	21,57	n/a	21,29	n/a	2,34	n/a	17,59	n/a	14,46	n/a	1,26	n/a	16,12
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	n/a	13,02	n/a	13,11	n/a	n/a	n/a	20,01	n/a	20,81	n/a	n/a	n/a	16,26	n/a	13,65	n/a	n/a	n/a	14,61
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	n/a	10,10	n/a	9,93	n/a	n/a	n/a	15,82	n/a	17,26	n/a	n/a	n/a	13,49	n/a	10,84	n/a	n/a	n/a	12,17
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	n/a	n/a	2787,00	n/a	34,00	n/a	n/a	n/a	2058,00	n/a	16,00	n/a	n/a	n/a	1010,00	n/a	12,00	n/a	n/a	n/a	2027,00
	Taux de réalisation **	%	n/a	n/a	n/a	103,80%	n/a	68,00%	n/a	n/a	n/a	80,96%	n/a	41,03%	n/a	n/a	n/a	35,73%	n/a	24,49%	n/a	n/a	n/a	72,39%
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%				103,80%		68,00%				80,96%		41,03%				35,73%		24,49%				72,39%
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	n/a	0,28%	n/a	0,48%	0,75%	0,29%	n/a	0,28%	n/a	0,35%	0,54%	0,17%	n/a	0,32%	n/a	0,40%	0,67%	0,20%	n/a	0,32%	n/a	0,35%
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	n/a	0,28%	n/a	0,48%	0,75%	0,29%	n/a	0,28%	n/a	0,35%	0,54%	0,17%	n/a	0,32%	n/a	0,40%	0,67%	0,20%	n/a	0,32%	n/a	0,35%
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	n/a	51,25%	n/a	40,74%	9,09%	40,74%	n/a	48,78%	n/a	39,74%	0,00%	26,67%	n/a	44,79%	n/a	41,88%	10,00%	23,53%	n/a	44,00%	n/a	44,99%
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	n/a	42,33	n/a	43,27	38,64	49,00	n/a	46,61	n/a	58,44	39,25	78,67	n/a	75,34	n/a	52,46	103,24	44,06	n/a	33,28	n/a	57,24
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	n/a	1,45	n/a	1,50	1,60	1,85	n/a	1,73	n/a	1,68	1,64	3,28	n/a	2,49	n/a	1,73	4,30	1,48	n/a	1,16	n/a	1,78
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	n/a	76,25%	n/a	68,29%	63,64%	62,96%	n/a	65,85%	n/a	68,24%	75,00%	53,33%	n/a	59,38%	n/a	73,22%	50,00%	76,47%	n/a	79,00%	n/a	66,67%
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	n/a	76,25%	n/a	68,29%	n/a	62,96%	n/a	65,85%	n/a	68,24%	n/a	53,33%	n/a	59,38%	n/a	73,22%	n/a	76,47%	n/a	79,00%	n/a	66,67%
	Délai moyen de résolution	jours	n/a	1,76	n/a	1,80	1,60	2,04	n/a	2,02	n/a	2,44	1,64	3,28	n/a	3,14	n/a	2,19	4,30	1,84	n/a	1,39	n/a	2,39
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a			68,29%	n/a	62,96%	n/a			68,24%	n/a	53,33%	n/a			73,22%	n/a	76,47%	n/a			66,67%
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	Taux de commandes de migration	%	n/a	1,25%	n/a	31,71%	n/a	0,00%	n/a	1,66%	n/a	27,25%	n/a	0,00%	n/a	1,12%	n/a	32,89%	n/a	0,00%	n/a	1,14%	n/a	27,42%

**

*

Le taux de réalisation est le nombre total de rendez-vous effectués avant ou à la date pr
Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client final
Les commandes Do It Yourself ne sont pas prises en considération dans les calculs des d

Légende:	
MR.001	Wrong message format
MR.002	Mandatory data is missing
MR.003	Wrong data format
MR.004	Incorrect data value
MR.005	Not compatible data values
MR.006	Duplication of the request
MR.007	Duplicate reference
MR.008	Customer number not found
MR.009	Incoherence in customer name
MR.01	Wrong message format.
MR.010	Wrong or incomplete installation address
MR.011	Service number not found
MR.012	Phone number not found
MR.013	Customer does not match the service number
MR.014	Customer does not match the phone number
MR.015	No order found for this service number
MR.016	No order found for this phone number
MR.017	Open order(s) exist(s) on service number
MR.018	Open order(s) exist(s) on phone number
MR.019	Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage
MR.02	Mandatory data is missing.
MR.020	The line is not eligible for the product
MR.021	Client is still under contract
MR.022	Service VDSL not possible for this LineType
MR.023	Product is not possible for technical reason
MR.025	Product not found on line
MR.026	The service is not eligible for the product
MR.027	Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1}
MR.028	Request expired {0}
MR.03	Wrong data format.

MR.04	Duplication of the request.
MR.05	Wrong connection point.
MR.06	Connection point already allocated or being allocated.
MR.07	Wrong MDF.
MR.09	No cupper available
MR.10	Wrong or incomplete installation address.
MR.19	Incoherence in customer name
MR.22	Order is cancelled
MR.23	Wrong Order Type
MR.25	Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage
MR.27	Appointment failed
MR.35	Wrong DDI number, pour MPF-NP activation
MR.30	Reject. Invalid service type.

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			FEVRIER 2021					MARS 2021					AVRIL 2021					MAI 2021						
			H/VDSL/OGB/ROB	LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FA
			Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de commandes reçues	nombre	0,00	50,00	n/a	879,00	n/a	3578,00	0,00	35,00	n/a	1066,00	n/a	2784,00	0,00	26,00	n/a	915,00	n/a	2762,00	0,00	18,00	n/a	893,00
	Nombre de commandes acceptées	nombre	0,00	41,00	n/a	824,00	n/a	3422,00	0,00	32,00	n/a	956,00	n/a	2619,00	0,00	22,00	n/a	831,00	n/a	2513,00	0,00	20,00	n/a	801,00
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	0,00	45,00	n/a	54,00	n/a	301,00	0,00	1,00	n/a	101,00	n/a	163,00	0,00	2,00	n/a	95,00	n/a	199,00	0,00	1,00	n/a	89,00
	Taux de réussite	%		82,00%	n/a	93,74%	n/a	95,64%		91,43%	n/a	89,68%	n/a	94,07%		84,62%	n/a	90,82%	n/a	90,98%		111,11%	n/a	89,70%
	Taux de commande rejetées	%		90,00%		6,14%		8,41%		2,86%		9,47%		5,85%		7,69%		10,38%		7,20%		5,56%		9,97%
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		MR.002	n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.010	n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.004	n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.019	n/a	MR.010
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		MR.004	n/a	MR.020	n/a	MR.028			n/a	MR.020	n/a	MR.004		MR.020	n/a	MR.020	n/a	MR.004			n/a	MR.020
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		MR.020	n/a	MR.004	n/a	MR.004			n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a	MR.002			n/a	MR.004
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		80,00%		46,30%		41,86%		100,00%		65,35%		72,39%		50,00%		52,63%		70,35%		100,00%		68,54%
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		17,78%		37,04%		32,56%				18,81%		13,50%		50,00%		28,42%		19,10%				20,22%	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		2,22%		12,96%		12,96%				11,88%		7,36%				9,47%		3,52%				8,99%	
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	n/a	54,00	n/a	838,00	n/a	3294,00	n/a	37,00	n/a	982,00	n/a	2765,00	n/a	37,00	n/a	822,00	n/a	2158,00	n/a	9,00	n/a	777,00
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	8,40	n/a	n/a	n/a	10,30	n/a	5,83	n/a	n/a	n/a	8,52	n/a	3,71	n/a	n/a	n/a	7,17	n/a	3,65	n/a	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	n/a	14,24	n/a	1,28	n/a	14,32	n/a	12,21	n/a	0,94	n/a	12,64	n/a	10,24	n/a	1,30	n/a	12,32	n/a	15,62	n/a	0,85
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	13,19	n/a	n/a	n/a	12,68	n/a	11,67	n/a	n/a	n/a	10,21	n/a	9,61	n/a	n/a	n/a	10,11	n/a	14,44	n/a	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	10,53	n/a	n/a	n/a	9,85	n/a	9,04	n/a	n/a	n/a	6,25	n/a	6,79	n/a	n/a	n/a	5,58	n/a	9,65	n/a	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	28,00	n/a	n/a	n/a	3282,00	n/a	38,00	n/a	n/a	n/a	2947,00	n/a	37,00	n/a	n/a	n/a	2502,00	n/a	12,00	n/a	n/a
	Taux de réalisation **	%	n/a	51,85%	n/a	n/a	n/a	99,64%	n/a	102,70%	n/a	n/a	n/a	106,58%	n/a	100,00%	n/a	n/a	n/a	115,94%	n/a	133,33%	n/a	n/a
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%		51,85%				99,64%		102,70%				106,58%		100,00%				115,94%		133,33%		
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,40%	0,12%	n/a	0,32%	n/a	0,35%	0,46%	0,21%	n/a	0,32%	n/a	0,42%	0,53%	0,27%	n/a	0,33%	n/a	0,28%	0,59%	0,10%	n/a	0,20%
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,40%	0,12%	n/a	0,32%	n/a	0,35%	0,46%	0,21%	n/a	0,32%	n/a	0,42%	0,53%	0,27%	n/a	0,33%	n/a	0,28%	0,59%	0,10%	n/a	0,20%
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	33,33%	70,00%	n/a	46,60%	n/a	39,18%	42,86%	11,76%	n/a	43,40%	n/a	35,80%	12,50%	47,62%	n/a	43,86%	n/a	40,73%	55,56%	62,50%	n/a	36,62%
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	84,17	55,10	n/a	36,90	n/a	55,24	32,71	44,24	n/a	38,57	n/a	43,52	38,13	45,19	n/a	40,49	n/a	49,57	69,33	34,88	n/a	45,85
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	3,51	2,29	n/a	1,21	n/a	1,61	1,37	1,84	n/a	1,18	n/a	1,38	1,60	1,34	n/a	1,32	n/a	1,60	2,89	1,45	n/a	1,41
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	50,00%	70,00%	n/a	77,67%	n/a	69,34%	71,43%	70,59%	n/a	77,36%	n/a	73,25%	62,50%	80,95%	n/a	73,68%	n/a	68,43%	77,78%	62,50%	n/a	74,65%
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	n/a	70,00%	n/a	77,67%	n/a	69,34%	n/a	70,59%	n/a	77,36%	n/a	73,25%	n/a	80,95%	n/a	73,68%	n/a	68,43%	n/a	62,50%	n/a	74,65%
	Délai moyen de résolution	jours	3,51	2,29	n/a	1,54	n/a	2,30	1,37	1,84	n/a	1,61	n/a	1,81	1,60	1,89	n/a	1,69	n/a	2,07	2,89	1,45	n/a	1,91
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	70,00%	n/a			69,34%	n/a	70,59%	n/a			73,25%	n/a	80,95%	n/a			68,43%	n/a	62,50%	n/a	
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
	Taux de commandes de migration	%	n/a	0,00%	n/a	0,97%	n/a	30,80%	n/a	0,00%	n/a	0,63%	n/a	26,80%	n/a	0,00%	n/a	1,56%	n/a	28,85%	n/a	0,00%	n/a	0,50%

**

*

Le taux de réalisation est le nombre total de rendez-vous effectués avant ou à la date pr

Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client final

Les commandes Do It Yourself ne sont pas prises en considération dans les calculs des d

Légende:	
MR.001	Wrong message format
MR.002	Mandatory data is missing
MR.003	Wrong data format
MR.004	Incorrect data value
MR.005	Not compatible data values
MR.006	Duplication of the request
MR.007	Duplicate reference
MR.008	Customer number not found
MR.009	Incoherence in customer name
MR.01	Wrong message format.
MR.010	Wrong or incomplete installation address
MR.011	Service number not found
MR.012	Phone number not found
MR.013	Customer does not match the service number
MR.014	Customer does not match the phone number
MR.015	No order found for this service number
MR.016	No order found for this phone number
MR.017	Open order(s) exist(s) on service number
MR.018	Open order(s) exist(s) on phone number
MR.019	Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage
MR.02	Mandatory data is missing.
MR.020	The line is not eligible for the product
MR.021	Client is still under contract
MR.022	Service VDSL not possible for this LineType
MR.023	Product is not possible for technical reason
MR.025	Product not found on line
MR.026	The service is not eligible for the product
MR.027	Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1}
MR.028	Request expired {0}
MR.03	Wrong data format.

MR.04	Duplication of the request.
MR.05	Wrong connection point.
MR.06	Connection point already allocated or being allocated.
MR.07	Wrong MDF.
MR.09	No cupper available
MR.10	Wrong or incomplete installation address.
MR.19	Incoherence in customer name
MR.22	Order is cancelled
MR.23	Wrong Order Type
MR.25	Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage
MR.27	Appointment failed
MR.35	Wrong DDI number, pour MPF-NP activation
MR.30	Reject. Invalid service type.

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			JUN 2021							JUILLET 2021						AOÛT 2021						SEPTEMBRE 2021				
			O	LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB			LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB			LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB			LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB	
			Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]			
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de commandes reçues	nombre	n/a	2772,00	0,00	24,00	n/a	853,00	n/a	2543,00	0,00	14,00	n/a	934,00	n/a	2298,00	0,00	28,00	n/a	898,00	n/a	2987,00	0,00			
	Nombre de commandes acceptées	nombre	n/a	2568,00	0,00	24,00	n/a	752,00	n/a	2308,00	0,00	13,00	n/a	837,00	n/a	2252,00	0,00	27,00	n/a	802,00	n/a	2663,00	0,00			
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	n/a	155,00	0,00	0,00	n/a	91,00	n/a	307,00	0,00	0,00	n/a	108,00	n/a	145,00	0,00	3,00	n/a	87,00	n/a	192,00	0,00			
	Taux de réussite	%	n/a	92,64%		100,00%	n/a	88,16%	n/a	90,76%		92,86%	n/a	89,61%	n/a	98,00%		96,43%	n/a	89,31%	n/a	89,15%				
	Taux de commande rejetées	%		5,59%		0,00%		10,67%		12,07%		0,00%		11,56%		6,31%		10,71%		9,69%		6,43%				
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a	MR.010			n/a	MR.010	n/a	MR.028			n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.004	n/a	MR.010	n/a	MR.010				
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a	MR.004			n/a	MR.004	n/a	MR.010			n/a	MR.020	n/a	MR.004		MR.010	n/a	MR.004	n/a	MR.020				
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a	MR.020			n/a	MR.020	n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a	MR.020		MR.020	n/a	MR.020	n/a	MR.003				
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		79,35%				39,56%		43,00%				42,59%		71,03%		33,33%		40,23%		57,81%				
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		9,03%				28,57%		38,76%				31,48%		8,97%		33,33%		37,93%		17,71%				
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		3,87%				27,47%		9,12%				16,67%		8,97%		33,33%		12,64%		11,98%					
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	n/a	2247,00	n/a	26,00	n/a	757,00	n/a	2331,00	n/a	15,00	n/a	809,00	n/a	1918,00	n/a	19,00	n/a	818,00	n/a	2390,00	n/a			
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	7,12	n/a	3,53	n/a	n/a	n/a	7,31	n/a	2,42	n/a	n/a	n/a	7,80	n/a	5,75	n/a	n/a	n/a	5,40	n/a			
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	n/a	12,94	n/a	11,71	n/a	1,26	n/a	13,76	n/a	10,26	n/a	1,32	n/a	12,74	n/a	12,03	n/a	1,05	n/a	10,20	n/a			
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	10,33	n/a	10,31	n/a	n/a	n/a	10,93	n/a	9,56	n/a	n/a	n/a	10,36	n/a	10,89	n/a	n/a	n/a	8,14	n/a			
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	5,27	n/a	6,00	n/a	n/a	n/a	4,93	n/a	6,80	n/a	n/a	n/a	6,26	n/a	7,90	n/a	n/a	n/a	4,87	n/a			
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	2577,00	n/a	24,00	n/a	n/a	n/a	2401,00	n/a	16,00	n/a	n/a	n/a	1802,00	n/a	18,00	n/a	n/a	n/a	2551,00	n/a			
	Taux de réalisation **	%	n/a	114,69%	n/a	92,31%	n/a	n/a	n/a	103,00%	n/a	106,67%	n/a	n/a	n/a	93,95%	n/a	94,74%	n/a	n/a	n/a	106,74%	n/a			
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%		114,69%		92,31%				103,00%		106,67%				93,95%		94,74%				106,74%				
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	n/a	0,55%	0,46%	0,60%	n/a	0,26%	n/a	0,42%	0,78%	0,35%	n/a	0,22%	n/a	0,28%	0,59%	0,32%	n/a	0,21%	n/a	0,28%	0,20%			
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	n/a	0,55%	0,46%	0,60%	n/a	0,26%	n/a	0,42%	0,78%	0,35%	n/a	0,22%	n/a	0,28%	0,59%	0,32%	n/a	0,21%	n/a	0,28%	0,20%			
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	n/a	41,00%	14,29%	77,78%	n/a	46,07%	n/a	42,31%	8,33%	57,69%	n/a	46,15%	n/a	44,47%	55,56%	65,22%	n/a	51,35%	n/a	40,20%	33,33%			
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	n/a	48,28	24,00	62,18	n/a	41,15	n/a	46,71	25,33	74,42	n/a	65,83	n/a	64,61	20,67	146,57	n/a	108,34	n/a	51,45	25,00			
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	n/a	1,48	0,99	1,84	n/a	1,36	n/a	1,42	1,06	2,70	n/a	1,82	n/a	1,95	0,86	5,38	n/a	2,32	n/a	1,57	1,04			
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	n/a	71,34%	85,71%	71,11%	n/a	67,42%	n/a	72,52%	75,00%	42,31%	n/a	75,64%	n/a	66,60%	77,78%	26,09%	n/a	64,86%	n/a	69,90%	66,67%			
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	n/a	71,34%	n/a	71,11%	n/a	67,42%	n/a	72,52%	n/a	42,31%	n/a	75,64%	n/a	66,60%	n/a	26,09%	n/a	64,86%	n/a	69,90%	n/a			
	Délai moyen de résolution	jours	n/a	2,02	0,99	2,60	n/a	1,72	n/a	1,95	1,06	3,11	n/a	2,74	n/a	2,69	0,86	6,10	n/a	4,51	n/a	2,14	1,04			
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%		71,34%	n/a	71,11%	n/a			72,52%	n/a	42,31%	n/a			66,60%	n/a	26,09%	n/a			69,90%	n/a			
	MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a			
	Taux de commandes de migration	%	n/a	26,79%	n/a	0,00%	n/a	0,80%	n/a	15,68%	n/a	0,00%	n/a	0,72%	n/a	18,25%	n/a	0,00%	n/a	0,62%	n/a	16,64%	n/a			

**

*

Le taux de réalisation est le nombre total de rendez-vous effectués avant ou à la date pr
Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client final
Les commandes Do It Yourself ne sont pas prises en considération dans les calculs des d

Légende:	
MR.001	Wrong message format
MR.002	Mandatory data is missing
MR.003	Wrong data format
MR.004	Incorrect data value
MR.005	Not compatible data values
MR.006	Duplication of the request
MR.007	Duplicate reference
MR.008	Customer number not found
MR.009	Incoherence in customer name
MR.01	Wrong message format.
MR.010	Wrong or incomplete installation address
MR.011	Service number not found
MR.012	Phone number not found
MR.013	Customer does not match the service number
MR.014	Customer does not match the phone number
MR.015	No order found for this service number
MR.016	No order found for this phone number
MR.017	Open order(s) exist(s) on service number
MR.018	Open order(s) exist(s) on phone number
MR.019	Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage
MR.02	Mandatory data is missing.
MR.020	The line is not eligible for the product
MR.021	Client is still under contract
MR.022	Service VDSL not possible for this LineType
MR.023	Product is not possible for technical reason
MR.025	Product not found on line
MR.026	The service is not eligible for the product
MR.027	Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1}
MR.028	Request expired {0}
MR.03	Wrong data format.

MR.04	Duplication of the request.
MR.05	Wrong connection point.
MR.06	Connection point already allocated or being allocated.
MR.07	Wrong MDF.
MR.09	No cupper available
MR.10	Wrong or incomplete installation address.
MR.19	Incoherence in customer name
MR.22	Order is cancelled
MR.23	Wrong Order Type
MR.25	Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage
MR.27	Appointment failed
MR.35	Wrong DDI number, pour MPF-NP activation
MR.30	Reject. Invalid service type.

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			IBRE 2021				OCTOBRE 2021						NOVEMBRE 2021						DECEMBRE 2021					
			LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de commandes reçues	nombre	20,00	n/a	1818,00	n/a	3047,00	0,00	33,00	n/a	2369,00	n/a	2793,00	0,00	17,00	n/a	1239,00	n/a	2777,00	0,00	16,00	n/a	973,00	n/a
	Nombre de commandes acceptées	nombre	17,00	n/a	1480,00	n/a	2943,00	0,00	25,00	n/a	1913,00	n/a	2593,00	0,00	16,00	n/a	1028,00	n/a	2710,00	0,00	16,00	n/a	922,00	n/a
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	1,00	n/a	314,00	n/a	137,00	0,00	8,00	n/a	476,00	n/a	168,00	0,00	2,00	n/a	212,00	n/a	117,00	0,00	1,00	n/a	65,00	n/a
	Taux de réussite	%	85,00%	n/a	81,41%	n/a	96,59%		75,76%	n/a	80,75%	n/a	92,84%		94,12%	n/a	82,97%	n/a	97,59%		100,00%	n/a	94,76%	n/a
	Taux de commande rejetées	%	5,00%		17,27%		4,50%		24,24%		20,09%		6,02%		11,76%		17,11%		4,21%		6,25%		6,68%	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.003	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.010	n/a	MR.020	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.003	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.020	n/a	MR.010	n/a	MR.004			n/a	MR.004	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		n/a	MR.004	n/a	MR.004		MR.004	n/a	MR.004	n/a	MR.004			n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.010	n/a
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	100,00%		78,34%		73,72%		25,00%		80,25%		54,17%		50,00%		64,15%		69,23%		100,00%		47,69%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%			12,74%		14,60%		25,00%		15,55%		20,24%		50,00%		23,11%		12,82%				33,85%	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%			3,50%		8,76%		25,00%		1,47%		17,26%				4,72%		12,82%				16,92%		
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	22,00	n/a	1167,00	n/a	2606,00	n/a	23,00	n/a	1466,00	n/a	2472,00	n/a	21,00	n/a	1554,00	n/a	2394,00	n/a	12,00	n/a	1123,00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	2,83	n/a	n/a	n/a	5,82	n/a	3,56	n/a	n/a	n/a	5,57	n/a	4,33	n/a	n/a	n/a	6,79	n/a	5,11	n/a	n/a	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	9,10	n/a	1,84	n/a	11,01	n/a	10,58	n/a	5,50	n/a	10,80	n/a	11,17	n/a	8,83	n/a	11,88	n/a	15,61	n/a	6,63	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	8,72	n/a	n/a	n/a	9,41	n/a	9,76	n/a	n/a	n/a	9,20	n/a	10,47	n/a	n/a	n/a	10,14	n/a	11,29	n/a	n/a	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	5,47	n/a	n/a	n/a	5,60	n/a	6,83	n/a	n/a	n/a	5,61	n/a	7,33	n/a	n/a	n/a	6,04	n/a	6,56	n/a	n/a	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	26,00	n/a	n/a	n/a	2625,00	n/a	25,00	n/a	n/a	n/a	2438,00	n/a	17,00	n/a	n/a	n/a	2315,00	n/a	9,00	n/a	n/a	n/a
	Taux de réalisation **	%	118,18%	n/a	n/a	n/a	100,73%	n/a	108,70%	n/a	n/a	n/a	98,62%	n/a	80,95%	n/a	n/a	n/a	96,70%	n/a	75,00%	n/a	n/a	n/a
	Poucentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	118,18%				100,73%		108,70%				98,62%		80,95%				96,70%		75,00%			
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,33%	n/a	0,26%	n/a	0,31%	0,39%	0,23%	n/a	0,22%	n/a	0,27%	0,07%	0,31%	n/a	0,31%	n/a	0,25%	0,33%	0,23%	n/a	0,23%	n/a
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,33%	n/a	0,26%	n/a	0,31%	0,39%	0,23%	n/a	0,22%	n/a	0,27%	0,07%	0,31%	n/a	0,31%	n/a	0,25%	0,33%	0,23%	n/a	0,23%	n/a
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	43,48%	n/a	56,84%	n/a	45,08%	33,33%	31,25%	n/a	45,88%	n/a	45,88%	0,00%	42,86%	n/a	46,28%	n/a	40,65%	20,00%	33,33%	n/a	50,55%	n/a
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	49,09	n/a	61,37	n/a	45,11	43,50	79,88	n/a	25,87	n/a	50,30	1,00	42,19	n/a	62,83	n/a	47,61	48,00	36,60	n/a	43,47	n/a
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,74	n/a	2,20	n/a	1,36	1,81	2,15	n/a	0,84	n/a	1,69	0,05	1,56	n/a	1,95	n/a	1,36	2,00	1,52	n/a	1,53	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	65,22%	n/a	61,05%	n/a	71,43%	50,00%	62,50%	n/a	84,71%	n/a	65,75%	100,00%	76,19%	n/a	67,77%	n/a	74,83%	60,00%	80,00%	n/a	72,53%	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	65,22%	n/a	61,05%	n/a	71,43%	n/a	62,50%	n/a	84,71%	n/a	65,75%	n/a	76,19%	n/a	67,77%	n/a	74,83%	n/a	80,00%	n/a	72,53%	n/a
	Délai moyen de résolution	jours	2,05	n/a	2,56	n/a	1,88	1,81	3,34	n/a	1,08	n/a	2,09	0,05	1,76	n/a	2,62	n/a	1,98	2,00	1,52	n/a	1,81	n/a
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	65,22%	n/a			71,43%	n/a	62,50%	n/a			65,75%	n/a	76,19%	n/a			74,83%	n/a	80,00%	n/a		
	MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	Taux de commandes de migration	%	0,00%	n/a	39,05%	n/a	20,46%	n/a	0,00%	n/a	52,64%	n/a	22,18%	n/a	0,00%	n/a	11,09%	n/a	17,56%	n/a	0,00%	n/a	0,65%	n/a

**

*

Le taux de réalisation est le nombre total de rendez-vous effectués avant ou à la date pr
Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client final
Les commandes Do It Yourself ne sont pas prises en considération dans les calculs des d

Légende:	
MR.001	Wrong message format
MR.002	Mandatory data is missing
MR.003	Wrong data format
MR.004	Incorrect data value
MR.005	Not compatible data values
MR.006	Duplication of the request
MR.007	Duplicate reference
MR.008	Customer number not found
MR.009	Incoherence in customer name
MR.01	Wrong message format.
MR.010	Wrong or incomplete installation address
MR.011	Service number not found
MR.012	Phone number not found
MR.013	Customer does not match the service number
MR.014	Customer does not match the phone number
MR.015	No order found for this service number
MR.016	No order found for this phone number
MR.017	Open order(s) exist(s) on service number
MR.018	Open order(s) exist(s) on phone number
MR.019	Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage
MR.02	Mandatory data is missing.
MR.020	The line is not eligible for the product
MR.021	Client is still under contract
MR.022	Service VDSL not possible for this LineType
MR.023	Product is not possible for technical reason
MR.025	Product not found on line
MR.026	The service is not eligible for the product
MR.027	Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1}
MR.028	Request expired {0}
MR.03	Wrong data format.

MR.04	Duplication of the request.
MR.05	Wrong connection point.
MR.06	Connection point already allocated or being allocated.
MR.07	Wrong MDF.
MR.09	No cupper available
MR.10	Wrong or incomplete installation address.
MR.19	Incoherence in customer name
MR.22	Order is cancelled
MR.23	Wrong Order Type
MR.25	Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage
MR.27	Appointment failed
MR.35	Wrong DDI number, pour MPF-NP activation
MR.30	Reject. Invalid service type.

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			JANVIER 2022						FEVRIER 2022						MARS 2022						AVRIL 2022			
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU C	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de commandes reçues	nombre	2500,00	0,00	17,00	n/a	1007,00	n/a	2277,00	0,00	15,00	n/a	1094,00	n/a	3031,00	0,00	13,00	n/a	1168,00	n/a	2827,00	0,00	14,00	
	Nombre de commandes acceptées	nombre	2312,00	0,00	16,00	n/a	955,00	n/a	2173,00	0,00	15,00	n/a	1037,00	n/a	2739,00	0,00	11,00	n/a	1081,00	n/a	2704,00	0,00	14,00	
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	121,00	0,00	1,00	n/a	43,00	n/a	110,00	0,00	0,00	n/a	61,00	n/a	130,00	0,00	0,00	n/a	77,00	n/a	125,00	0,00	0,00	
	Taux de réussite	%	92,48%		94,12%	n/a	94,84%	n/a	95,43%		100,00%	n/a	94,79%	n/a	90,37%		84,62%	n/a	92,55%	n/a	95,65%		100,00%	
	Taux de commande rejetées	%	4,84%		5,88%		4,27%		4,83%		0,00%		5,58%		4,29%		0,00%		6,59%		4,42%		0,00%	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010		MR.020	n/a	MR.004	n/a	MR.010			n/a	MR.020	n/a	MR.010			n/a	MR.004	n/a	MR.010			
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020			n/a	MR.026	n/a	MR.020			n/a	MR.010	n/a	MR.004			n/a	MR.020	n/a	MR.004			
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004			n/a	MR.020	n/a	MR.004			n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.010	n/a	MR.020			
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	57,85%		100,00%		32,56%		66,36%				49,18%		56,92%				38,96%		59,20%			
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	20,66%				27,91%		13,64%				22,95%		23,85%				38,96%		24,00%				
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	15,70%				20,93%		11,82%				21,31%		9,23%				19,48%		12,80%				
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	2263,00	n/a	16,00	n/a	925,00	n/a	2066,00	n/a	16,00	n/a	1064,00	n/a	2419,00	n/a	10,00	n/a	1081,00	n/a	2314,00	n/a	11,00	
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	5,69	n/a	4,16	n/a	n/a	n/a	4,60	n/a	3,62	n/a	n/a	n/a	5,91	n/a	4,58	n/a	n/a	n/a	5,07	n/a	4,44	
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	10,01	n/a	9,00	n/a	1,09	n/a	9,45	n/a	9,05	n/a	0,88	n/a	10,60	n/a	7,05	n/a	0,88	n/a	9,43	n/a	8,78	
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	8,73	n/a	8,54	n/a	n/a	n/a	8,07	n/a	8,50	n/a	n/a	n/a	8,81	n/a	6,78	n/a	n/a	n/a	7,85	n/a	8,59	
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	5,89	n/a	6,00	n/a	n/a	n/a	4,97	n/a	6,55	n/a	n/a	n/a	5,88	n/a	5,80	n/a	n/a	n/a	4,46	n/a	6,56	
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	2181,00	n/a	16,00	n/a	n/a	n/a	2258,00	n/a	19,00	n/a	n/a	n/a	2534,00	n/a	15,00	n/a	n/a	n/a	2331,00	n/a	13,00	
	Taux de réalisation **	%	96,38%	n/a	100,00%	n/a	n/a	n/a	109,29%	n/a	118,75%	n/a	n/a	n/a	104,75%	n/a	150,00%	n/a	n/a	n/a	100,73%	n/a	118,18%	
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	96,38%		100,00%				109,29%		118,75%				104,75%		150,00%				100,73%		118,18%	
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,28%	0,93%	0,20%	n/a	0,27%	n/a	0,31%	0,34%	0,25%	n/a	0,23%	n/a	0,36%	0,80%	0,34%	n/a	0,29%	n/a	0,29%	0,97%	0,38%	
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,28%	0,93%	0,20%	n/a	0,27%	n/a	0,31%	0,34%	0,25%	n/a	0,23%	n/a	0,36%	0,80%	0,34%	n/a	0,29%	n/a	0,29%	0,97%	0,38%	
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	45,19%	21,43%	46,15%	n/a	61,47%	n/a	39,52%	0,00%	43,75%	n/a	56,38%	n/a	39,68%	20,00%	33,33%	n/a	50,83%	n/a	40,43%	20,00%	47,83%	
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	43,72	14,21	50,54	n/a	40,95	n/a	43,95	56,80	52,31	n/a	49,32	n/a	33,35	18,67	40,24	n/a	39,58	n/a	39,27	25,40	36,30	
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,36	0,59	2,11	n/a	1,40	n/a	1,38	2,37	1,73	n/a	1,57	n/a	0,99	0,78	1,45	n/a	1,38	n/a	1,24	1,06	1,36	
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	72,39%	92,86%	61,54%	n/a	71,56%	n/a	72,36%	60,00%	68,75%	n/a	67,02%	n/a	80,97%	80,00%	71,43%	n/a	74,17%	n/a	74,75%	93,33%	78,26%	
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	72,39%	n/a	61,54%	n/a	71,56%	n/a	72,36%	n/a	68,75%	n/a	67,02%	n/a	80,97%	n/a	71,43%	n/a	74,17%	n/a	74,75%	n/a	78,26%	
	Délai moyen de résolution	jours	1,82	0,59	2,11	n/a	1,71	n/a	1,83	2,37	2,18	n/a	2,06	n/a	1,39	0,78	1,67	n/a	1,65	n/a	1,64	1,06	1,52	
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	72,39%	n/a	61,54%	n/a			72,36%	n/a	68,75%	n/a			80,97%	n/a	71,43%	n/a			74,75%	n/a	78,26%	
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
	Taux de commandes de migration	%	19,16%	n/a	0,00%	n/a	0,52%	n/a	16,80%	n/a	0,00%	n/a	0,68%	n/a	27,16%	n/a	0,00%	n/a	0,28%	n/a	32,25%	n/a	0,00%	

**

*

Le taux de réalisation est le nombre total de rendez-vous effectués avant ou à la date pr

Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client final

Les commandes Do It Yourself ne sont pas prises en considération dans les calculs des d

Légende:	
MR.001	Wrong message format
MR.002	Mandatory data is missing
MR.003	Wrong data format
MR.004	Incorrect data value
MR.005	Not compatible data values
MR.006	Duplication of the request
MR.007	Duplicate reference
MR.008	Customer number not found
MR.009	Incoherence in customer name
MR.01	Wrong message format.
MR.010	Wrong or incomplete installation address
MR.011	Service number not found
MR.012	Phone number not found
MR.013	Customer does not match the service number
MR.014	Customer does not match the phone number
MR.015	No order found for this service number
MR.016	No order found for this phone number
MR.017	Open order(s) exist(s) on service number
MR.018	Open order(s) exist(s) on phone number
MR.019	Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage
MR.02	Mandatory data is missing.
MR.020	The line is not eligible for the product
MR.021	Client is still under contract
MR.022	Service VDSL not possible for this LineType
MR.023	Product is not possible for technical reason
MR.025	Product not found on line
MR.026	The service is not eligible for the product
MR.027	Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1}
MR.028	Request expired {0}
MR.03	Wrong data format.

MR.04	Duplication of the request.
MR.05	Wrong connection point.
MR.06	Connection point already allocated or being allocated.
MR.07	Wrong MDF.
MR.09	No cupper available
MR.10	Wrong or incomplete installation address.
MR.19	Incoherence in customer name
MR.22	Order is cancelled
MR.23	Wrong Order Type
MR.25	Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage
MR.27	Appointment failed
MR.35	Wrong DDI number, pour MPF-NP activation
MR.30	Reject. Invalid service type.

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			MAI 2022				JUN 2022										
			JIVRE	FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO	
			Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de commandes reçues	nombre	n/a	842,00	n/a	2260,00	0,00	18,00	n/a	789,00	n/a	2338,00	0,00	10,00	n/a	913,00	n/a
	Nombre de commandes acceptées	nombre	n/a	786,00	n/a	2212,00	0,00	18,00	n/a	733,00	n/a	2225,00	0,00	9,00	n/a	802,00	n/a
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	n/a	68,00	n/a	87,00	0,00	0,00	n/a	49,00	n/a	105,00	0,00	1,00	n/a	112,00	n/a
	Taux de réussite	%	n/a	93,35%	n/a	97,88%		100,00%	n/a	92,90%	n/a	95,17%		90,00%	n/a	87,84%	n/a
	Taux de commande rejetées	%		8,08%		3,85%		0,00%		6,21%		4,49%		10,00%		12,27%	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a	MR.020	n/a	MR.010			n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.020	n/a	MR.020	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a	MR.004	n/a	MR.004			n/a	MR.010	n/a	MR.002			n/a	MR.004	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a	MR.010	n/a	MR.020			n/a	MR.002	n/a	MR.004			n/a	MR.010	n/a
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		45,59%		77,01%				40,82%		57,14%		100,00%		50,00%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		26,47%		11,49%				26,53%		9,52%				32,14%	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		19,12%		8,05%				12,24%		9,52%				16,07%		
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	n/a	777,00	n/a	2110,00	n/a	15,00	n/a	742,00	n/a	1973,00	n/a	14,00	n/a	793,00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	n/a	n/a	4,80	n/a	3,89	n/a	n/a	n/a	5,09	n/a	3,23	n/a	n/a	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	n/a	0,86	n/a	10,38	n/a	11,33	n/a	0,73	n/a	10,56	n/a	8,08	n/a	0,79	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	n/a	8,36	n/a	10,35	n/a	n/a	n/a	8,75	n/a	7,42	n/a	n/a	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	n/a	4,35	n/a	7,56	n/a	n/a	n/a	4,48	n/a	5,14	n/a	n/a	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	n/a	n/a	1991,00	n/a	16,00	n/a	n/a	n/a	1969,00	n/a	11,00	n/a	n/a	n/a
	Taux de réalisation **	%	n/a	n/a	n/a	94,36%	n/a	106,67%	n/a	n/a	n/a	99,80%	n/a	78,57%	n/a	n/a	n/a
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%				94,36%		106,67%				99,80%		78,57%			
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	n/a	0,27%	n/a	0,31%	0,20%	0,31%	n/a	0,19%	n/a	0,29%	0,85%	0,07%	n/a	0,21%	n/a
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	n/a	0,27%	n/a	0,31%	0,20%	0,31%	n/a	0,19%	n/a	0,29%	0,85%	0,07%	n/a	0,21%	n/a
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	n/a	50,88%	n/a	35,69%	33,33%	38,89%	n/a	44,44%	n/a	46,78%	15,38%	50,00%	n/a	53,41%	n/a
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	n/a	43,46	n/a	39,23	23,33	38,06	n/a	42,46	n/a	41,18	15,46	62,75	n/a	93,09	n/a
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	n/a	1,41	n/a	1,28	0,96	1,49	n/a	1,37	n/a	1,28	0,65	2,61	n/a	2,12	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	n/a	72,81%	n/a	73,42%	66,67%	72,22%	n/a	71,60%	n/a	74,85%	92,31%	75,00%	n/a	70,45%	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	n/a	72,81%	n/a	73,42%	n/a	72,22%	n/a	71,60%	n/a	74,85%	n/a	75,00%	n/a	70,45%	n/a
	Délai moyen de résolution	jours	n/a	1,81	n/a	1,63	0,96	1,58	n/a	1,77	n/a	1,72	0,65	2,61	n/a	3,88	n/a
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a			73,42%	n/a	72,22%	n/a			74,85%	n/a	75,00%	n/a		
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	Taux de commandes de migration	%	n/a	1,53%	n/a	23,42%	n/a	0,00%	n/a	0,27%	n/a	21,26%	n/a	0,00%	n/a	0,50%	n/a

**

*

Le taux de réalisation est le nombre total de rendez-vous effectués avant ou à la date pr

Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client final

Les commandes Do It Yourself ne sont pas prises en considération dans les calculs des d

Légende:	
MR.001	Wrong message format
MR.002	Mandatory data is missing
MR.003	Wrong data format
MR.004	Incorrect data value
MR.005	Not compatible data values
MR.006	Duplication of the request
MR.007	Duplicate reference
MR.008	Customer number not found
MR.009	Incoherence in customer name
MR.01	Wrong message format.
MR.010	Wrong or incomplete installation address
MR.011	Service number not found
MR.012	Phone number not found
MR.013	Customer does not match the service number
MR.014	Customer does not match the phone number
MR.015	No order found for this service number
MR.016	No order found for this phone number
MR.017	Open order(s) exist(s) on service number
MR.018	Open order(s) exist(s) on phone number
MR.019	Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage
MR.02	Mandatory data is missing.
MR.020	The line is not eligible for the product
MR.021	Client is still under contract
MR.022	Service VDSL not possible for this LineType
MR.023	Product is not possible for technical reason
MR.025	Product not found on line
MR.026	The service is not eligible for the product
MR.027	Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1}
MR.028	Request expired {0}
MR.03	Wrong data format.

MR.04	Duplication of the request.
MR.05	Wrong connection point.
MR.06	Connection point already allocated or being allocated.
MR.07	Wrong MDF.
MR.09	No cupper available
MR.10	Wrong or incomplete installation address.
MR.19	Incoherence in customer name
MR.22	Order is cancelled
MR.23	Wrong Order Type
MR.25	Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage
MR.27	Appointment failed
MR.35	Wrong DDI number, pour MPF-NP activation
MR.30	Reject. Invalid service type.