

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			JANVIER 2018								FEVRIER 2018								MARS 2018								AVRIL 2018							
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		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]	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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL			
	Nombre de commandes reçues	nombre	4205,00	0,00	295,00	n/a	766,00	n/a	102,00	n/a	3150,00	0,00	251,00	n/a	601,00	n/a	90,00	n/a	3362,00	0,00	235,00	n/a	599,00	n/a	107,00	n/a	2970,00	0,00	152,00	n/a	585,00	n/a		
	Nombre de commandes acceptées	nombre	4055,00	0,00	270,00	n/a	726,00	n/a	87,00	n/a	2936,00	0,00	233,00	n/a	579,00	n/a	76,00	n/a	2884,00	0,00	189,00	n/a	570,00	n/a	86,00	n/a	2926,00	0,00	147,00	n/a	550,00	n/a		
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	249,00	0,00	12,00	n/a	41,00	n/a	15,00	n/a	172,00	0,00	15,00	n/a	24,00	n/a	14,00	n/a	267,00	0,00	46,00	n/a	30,00	n/a	21,00	n/a	210,00	0,00	116,00	n/a	33,00	n/a		
	Taux de réussite	%	96,43%		91,53%	n/a	94,78%	n/a	85,29%	n/a	93,21%		92,83%	n/a	96,34%	n/a	84,44%	n/a	85,78%		80,43%	n/a	95,16%	n/a	80,37%	n/a	98,52%		96,71%	n/a	94,02%	n/a		
	Taux de commande rejetées	%																																
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010		MR.02	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.006		MR.20	n/a	MR.010	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a		
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.002		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.22		MR.004		MR.10	n/a	MR.006	n/a	MR.22		MR.010		MR.03	n/a	MR.020	n/a	MR.22		MR.004		MR.14	n/a	MR.006	n/a		
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004		MR.20	n/a	MR.003	n/a			MR.020		MR.02	n/a	MR.010	n/a			MR.004		MR.09	n/a	MR.006	n/a			MR.020		MR.02	n/a	MR.010	n/a		
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																	
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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL			
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	3763,00	n/a	231,00	n/a	914,00	n/a	100,00	n/a	3388,00	n/a	314,00	n/a	565,00	n/a	72,00	n/a	3531,00	n/a	334,00	n/a	609,00	n/a	85,00	n/a	3259,00	n/a	290,00	n/a	513,00	n/a		
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	25,16	n/a	20,74	n/a	n/a	n/a	21,97	n/a	19,74	n/a	13,37	n/a	n/a	n/a	16,15	n/a	16,11	n/a	15,63	n/a	n/a	n/a	15,91	n/a	10,02	n/a	8,24	n/a	n/a	n/a		
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	29,83	n/a	33,14	n/a	n/a	n/a	23,34	n/a	27,84	n/a	31,66	n/a	n/a	n/a	24,42	n/a	21,48	n/a	27,38	n/a	n/a	n/a	17,78	n/a	16,28	n/a	18,63	n/a	n/a	n/a		
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	28,55	n/a	31,87	n/a	n/a	n/a	22,63	n/a	26,57	n/a	30,69	n/a	n/a	n/a	24,16	n/a	19,91	n/a	26,30	n/a	n/a	n/a	16,88	n/a	14,48	n/a	17,23	n/a	n/a	n/a		
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	24,16	n/a	22,22	n/a	n/a	n/a	19,02	n/a	22,07	n/a	20,96	n/a	n/a	n/a	21,97	n/a	16,39	n/a	16,49	n/a	n/a	n/a	13,66	n/a	10,37	n/a	9,38	n/a	n/a	n/a		
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	482,00	n/a	16,00	n/a	n/a	n/a	11,00	n/a	428,00	n/a	15,00	n/a	n/a	n/a	6,00	n/a	633,00	n/a	26,00	n/a	n/a	n/a	25,00	n/a	1678,00	n/a	65,00	n/a	n/a	n/a		
	Taux de réalisation **	%	12,81%	n/a	6,93%	n/a	n/a	n/a	11,00%	n/a	12,63%	n/a	4,78%	n/a	n/a	n/a	8,33%	n/a	17,93%	n/a	7,78%	n/a	n/a	n/a	29,41%	n/a	51,49%	n/a	22,41%	n/a	n/a	n/a		
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%																																
	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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
		Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,64%	2,49%	0,40%	n/a	1,30%	n/a	0,36%	n/a	0,65%	1,84%	0,34%	n/a	0,97%	n/a	0,33%	n/a	0,63%	1,99%	0,35%	n/a	1,01%	n/a	0,43%	n/a	0,57%	2,72%	0,25%	n/a	0,58%	n/a	
Taux de pannes signalées par opérateurs		%	0,64%	2,49%	0,40%	n/a	1,30%	n/a	0,36%	n/a	0,65%	1,84%	0,34%	n/a	0,97%	n/a	0,33%	n/a	0,63%	1,99%	0,35%	n/a	1,01%	n/a	0,43%	n/a	0,57%	2,72%	0,25%	n/a	0,58%	n/a		
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puisant par service par trimestre		%	32,83%	16,67%	41,18%	n/a	50,00%	n/a	39,91%	n/a	37,00%	0,00%	46,55%	n/a	37,70%	n/a	44,53%	n/a	39,57%	10,00%	46,55%	n/a	56,52%	n/a	45,33%	n/a	36,12%	0,00%	52,38%	n/a	52,38%	n/a		
Délai de réparation en cas de défaillance		heures																																
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées		jours	2,23	6,08	2,66	n/a	1,95	n/a	1,55	n/a	1,90	6,43	1,80	n/a	1,60	n/a	1,33	n/a	1,51	6,42	2,11	n/a	2,62	n/a	1,11	n/a	1,88	1,31	1,31	n/a	2,06	n/a		
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures		%	56,50%	41,67%	52,94%	n/a	67,11%	n/a	65,49%	n/a	65,39%	55,56%	63,79%	n/a	72,13%	n/a	73,28%	n/a	70,91%	50,00%	62,07%	n/a	68,12%	n/a	77,44%	n/a	64,78%	80,00%	69,05%	n/a	71,43%	n/a		
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA		%	56,50%	n/a	52,94%	n/a	67,11%	n/a	65,49%	n/a	65,39%	n/a	63,79%	n/a	72,13%	n/a	73,28%	n/a	70,91%	n/a	62,07%	n/a	68,12%	n/a	77,44%	n/a	64,78%	n/a	69,05%	n/a	71,43%	n/a		
Délai moyen de résolution		jours	2,95	6,08	3,65	n/a	3,53	n/a	2,35	n/a	2,69	6,43	2,88	n/a	2,25	n/a	1,88	n/a	2,02	6,42	2,48	n/a	3,76	n/a	1,61	n/a	2,73	1,31	1,53	n/a	2,76	n/a		
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA		%																																
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	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	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a			
	Taux de commandes de migration	%	0,62%	n/a	3,39%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	0,85%	n/a	3,43%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	0,97%	n/a	4,23%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	0,48%	n/a	5,44%	n/a	n/a	n/a		

**

*

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.
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.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			TLF		MAI 2018				TLF		JUN 2018				TLF		JUILLET 2018				AOÛT 2018											
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	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]	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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de commandes reçues	nombre	60,00	n/a	3002,00	0,00	137,00	n/a	627,00	n/a	58,00	n/a	3190,00	0,00	125,00	n/a	612,00	n/a	79,00	n/a	3191,00	0,00	120,00	n/a	589,00	n/a	85,00	n/a	2921,00	0,00	115,00	n/a
	Nombre de commandes acceptées	nombre	43,00	n/a	2832,00	0,00	129,00	n/a	571,00	n/a	54,00	n/a	2943,00	0,00	119,00	n/a	563,00	n/a	61,00	n/a	3070,00	0,00	116,00	n/a	513,00	n/a	78,00	n/a	2752,00	0,00	107,00	n/a
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	17,00	n/a	159,00	0,00	8,00	n/a	62,00	n/a	4,00	n/a	170,00	0,00	1,00	n/a	49,00	n/a	18,00	n/a	156,00	0,00	4,00	n/a	70,00	n/a	7,00	n/a	163,00	0,00	6,00	n/a
	Taux de réussite	%	71,67%	n/a	94,34%		94,16%	n/a	91,07%	n/a	93,10%	n/a	92,26%		95,20%	n/a	91,99%	n/a	77,22%	n/a	96,21%	#DIV/0!	96,67%	n/a	87,10%	n/a	91,76%	n/a	94,21%		93,04%	n/a
	Taux de commande rejetées	%																														
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.23	n/a	MR.010		MR.30	n/a	MR.020	n/a	MR.23	n/a	MR.010		MR.020	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.010		MR.004	n/a	MR.020	n/a	MR.23	n/a	MR.010		MR.06	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.22	n/a	MR.020		MR.04	n/a	MR.010	n/a	MR.22	n/a	MR.004			n/a	MR.010	n/a	MR.22		MR.020		MR.006	n/a	MR.006	n/a	MR.22	n/a	MR.020		MR.10	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		n/a	MR.018		MR.07	n/a	MR.006	n/a		n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a			MR.004		MR.002	n/a	MR.010	n/a		n/a	MR.004		MR.14	n/a
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																														
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																														
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																														
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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	84,00	n/a	2818,00	n/a	190,00	n/a	703,00	n/a	61,00	n/a	2748,00	n/a	114,00	n/a	505,00	n/a	6,00	n/a	2758,00	n/a	132,00	n/a	485,00	n/a	3,00	n/a	2387,00	n/a	109,00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	9,14	n/a	7,88	n/a	7,45	n/a	n/a	n/a	7,90	n/a	7,33	n/a	6,80	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	7,67	n/a	6,24	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	10,18	n/a	7,43	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	11,28	n/a	14,13	n/a	17,56	n/a	n/a	n/a	10,61	n/a	12,95	n/a	12,63	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	14,22	n/a	12,77	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	15,29	n/a	15,85	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	10,21	n/a	12,32	n/a	15,74	n/a	n/a	n/a	9,60	n/a	10,98	n/a	11,01	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	12,22	n/a	11,36	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	13,83	n/a	14,77	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	8,13	n/a	8,71	n/a	9,65	n/a	n/a	n/a	7,47	n/a	7,81	n/a	7,60	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	7,57	n/a	7,00	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	10,13	n/a	9,31	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	48,00	n/a	2259,00	n/a	77,00	n/a	n/a	n/a	46,00	n/a	1984,00	n/a	92,00	n/a	n/a	n/a	6,00	n/a	2528,00	n/a	97,00	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	1947,00	n/a	69,00	n/a
	Taux de réalisation **	%	57,14%	n/a	80,16%	n/a	40,53%	n/a	n/a	n/a	75,41%	n/a	72,20%	n/a	80,70%	n/a	n/a	n/a	100,00%	n/a	91,66%	n/a	73,48%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	81,57%	n/a	63,30%	n/a
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%																														
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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,30%	n/a	0,77%	1,50%	0,40%	n/a	0,70%	n/a	0,53%	n/a	0,63%	0,91%	0,47%	n/a	0,64%	n/a	0,49%	n/a	0,41%	2,42%	0,34%	n/a	0,42%	n/a	0,37%	n/a	0,39%	1,47%	0,30%	n/a
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,30%	n/a	0,77%	1,50%	0,40%	n/a	0,70%	n/a	0,53%	n/a	0,63%	0,91%	0,47%	n/a	0,64%	n/a	0,49%	n/a	0,41%	2,42%	0,34%	n/a	0,42%	n/a	0,37%	n/a	0,39%	1,47%	0,30%	n/a
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	39,47%	n/a	37,27%	12,50%	38,46%	n/a	41,82%	n/a	42,95%	n/a	37,53%	0,00%	41,33%	n/a	49,06%	n/a	44,67%	n/a	44,18%	0,00%	35,85%	n/a	61,11%	n/a	46,04%	n/a	42,46%	10,00%	36,96%	n/a
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures																														
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,18	n/a	2,00	7,03	1,84	n/a	1,78	n/a	1,26	n/a	1,80	3,64	1,48	n/a	1,83	n/a	1,13	n/a	1,65	1,40	1,66	n/a	1,79	n/a	1,24	n/a	1,53	1,53	2,22	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	75,07%	n/a	63,25%	75,00%	70,77%	n/a	74,55%	n/a	73,34%	n/a	64,70%	40,00%	70,67%	n/a	69,81%	n/a	73,71%	n/a	66,07%	75,00%	64,15%	n/a	69,44%	n/a	75,00%	n/a	71,60%	60,00%	50,00%	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	75,07%	n/a	63,25%	n/a	70,77%	n/a	74,55%	n/a	73,34%	n/a	64,70%	n/a	70,67%	n/a	69,81%	n/a	73,71%	n/a	66,07%	n/a	64,15%	n/a	69,44%	n/a	75,00%	n/a	71,60%	n/a	50,00%	n/a
	Délai moyen de résolution	jours	1,89	n/a	2,76	7,03	2,16	n/a	2,85	n/a	2,00	n/a	2,39	3,64	1,77	n/a	3,37	n/a	1,53	n/a	2,17	1,40	1,80	n/a	2,63	n/a	2,18	n/a	1,98	1,53	2,50	n/a
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%																															
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	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	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	0,71%	n/a	3,88%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	0,82%	n/a	1,68%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	20,52%	n/a	6,03%	n/a	1,17%	n/a	8,97%	n/a	20,57%	n/a	1,87%	n/a

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

MR.001	Wrong message format	Légende:
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	CGC: CEGEC
MR.012	Phone number not found	ARS: Ariane
MR.013	Customer does not match the service number	DCL: Datace
MR.014	Customer does not match the phone number	ELI: Eltrona
MR.015	No order found for this service number	EPT: POST T
MR.016	No order found for this phone number	INT: Interou
MR.017	Open order(s) exist(s) on service number	JOI: Join
MR.018	Open order(s) exist(s) on phone number	LOL: Luxem
MR.019	Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage	LXN: LuxNe
MR.02	Mandatory data is missing.	MVP: Mixxc
MR.020	The line is not eligible for the product	TAN: Tango
MR.021	Client is still under contract	TID: Telindu
MR.022	Service VDSL not possible for this LineType	NEL: Netlin
MR.023	Product is not possible for technical reason	VOL: Visual
MR.025	Product not found on line	ALD: Alphal
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.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			FAO				TLF				LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB				FAO				TLF				LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB				FAO				TLF				LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB			
			FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB							
			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]	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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL						
	Nombre de commandes reçues	nombre	672,00	n/a	48,00	n/a	2908,00	0,00	128,00	n/a	714,00	n/a	52,00	n/a	3514,00	0,00	125,00	n/a	2215,00	n/a	56,00	n/a	3195,00	0,00	98,00	n/a	1402,00	n/a	64,00	n/a	2921,00	0,00						
	Nombre de commandes acceptées	nombre	577,00	n/a	36,00	n/a	2709,00	0,00	124,00	n/a	625,00	n/a	42,00	n/a	3271,00	0,00	120,00	n/a	1969,00	n/a	38,00	n/a	3024,00	0,00	88,00	n/a	1249,00	n/a	51,00	n/a	2567,00	0,00						
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	102,00	n/a	12,00	n/a	160,00	0,00	7,00	n/a	84,00	n/a	10,00	n/a	221,00	0,00	5,00	n/a	244,00	n/a	0,00	n/a	159,00	0,00	1,00	n/a	151,00	n/a	13,00	n/a	165,00	0,00						
	Taux de réussite	%	85,86%	n/a	75,00%	n/a	93,16%		96,88%	n/a	87,54%	n/a	80,77%	n/a	93,08%		96,00%	n/a	88,89%	n/a	67,86%	n/a	94,65%		89,80%	n/a	89,09%	n/a	79,69%	n/a	87,88%							
	Taux de commande rejetées	%																																				
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.006	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.23		MR.010		MR.03	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.010		MR.02	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.010							
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020	n/a	MR.22		MR.020		MR.05	n/a	MR.020	n/a	MR.22		MR.004		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.22		MR.020			n/a	MR.010	n/a	MR.22		MR.020							
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010	n/a			MR.004		MR.02	n/a	MR.006	n/a			MR.020		MR.06	n/a	MR.011	n/a			MR.004			n/a	MR.017	n/a			MR.004							
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																				
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																				
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																					
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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL						
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	526,00	n/a	3,00	n/a	2732,00	n/a	152,00	n/a	602,00	n/a	15,00	n/a	3016,00	n/a	155,00	n/a	1416,00	n/a	57,00	n/a	2612,00	n/a	130,00	n/a	1446,00	n/a	63,00	n/a	2091,00	n/a						
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	n/a	0,00	n/a	8,17	n/a	6,62	n/a	n/a	n/a	6,96	n/a	8,55	n/a	6,99	n/a	n/a	n/a	7,45	n/a	8,48	n/a	6,46	n/a	n/a	n/a	7,22	n/a	15,49	n/a						
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	n/a	n/a	0,00	n/a	12,64	n/a	12,39	n/a	n/a	n/a	7,87	n/a	12,91	n/a	12,00	n/a	n/a	n/a	10,29	n/a	13,06	n/a	11,08	n/a	n/a	n/a	10,93	n/a	19,20	n/a						
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	0,00	n/a	11,11	n/a	11,73	n/a	n/a	n/a	7,53	n/a	11,33	n/a	11,11	n/a	n/a	n/a	9,49	n/a	11,55	n/a	9,88	n/a	n/a	n/a	9,25	n/a	17,79	n/a						
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	0,00	n/a	8,01	n/a	7,95	n/a	n/a	n/a	6,53	n/a	7,92	n/a	7,27	n/a	n/a	n/a	7,17	n/a	8,25	n/a	6,60	n/a	n/a	n/a	6,82	n/a	13,18	n/a						
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	n/a	0,00	n/a	2356,00	n/a	82,00	n/a	n/a	n/a	13,00	n/a	2957,00	n/a	108,00	n/a	n/a	n/a	54,00	n/a	2547,00	n/a	93,00	n/a	n/a	n/a	54,00	n/a	2000,00	n/a						
	Taux de réalisation **	%	n/a	n/a	0,00%	n/a	86,24%	n/a	53,95%	n/a	n/a	n/a	86,67%	n/a	98,04%	n/a	69,68%	n/a	n/a	n/a	94,74%	n/a	97,51%	n/a	71,54%	n/a	n/a	n/a	85,71%	n/a	95,65%	n/a						
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%																																				
	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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL					
		Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,47%	n/a	0,43%	n/a	0,28%	1,86%	0,35%	n/a	0,33%	n/a	0,34%	n/a	0,35%	1,26%	0,28%	n/a	0,47%	n/a	0,38%	n/a	0,28%	1,10%	0,38%	n/a	0,33%	n/a	0,53%	n/a	0,25%	0,68%					
Taux de pannes signalées par opérateurs		%	0,47%	n/a	0,43%	n/a	0,28%	1,86%	0,35%	n/a	0,33%	n/a	0,34%	n/a	0,35%	1,26%	0,28%	n/a	0,47%	n/a	0,38%	n/a	0,28%	1,10%	0,38%	n/a	0,33%	n/a	0,53%	n/a	0,25%	0,68%						
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre		%	59,52%	n/a	43,82%	n/a	47,72%	0,00%	36,54%	n/a	64,52%	n/a	46,78%	n/a	41,48%	0,00%	39,02%	n/a	66,00%	n/a	41,06%	n/a	42,05%	12,50%	54,55%	n/a	52,50%	n/a	44,83%	n/a	39,56%	0,00%						
Délai de réparation en cas de défaillance		heures																																				
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées		jours	2,09	n/a	1,05	n/a	1,51	2,75	1,80	n/a	1,28	n/a	1,11	n/a	1,36	6,25	1,34	n/a	1,55	n/a	0,98	n/a	1,84	6,22	1,93	n/a	0,94	n/a	1,05	n/a	1,70	1,36						
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures		%	66,67%	n/a	77,87%	n/a	71,68%	46,15%	75,00%	n/a	83,87%	n/a	76,75%	n/a	73,63%	55,56%	75,61%	n/a	68,00%	n/a	79,35%	n/a	67,61%	50,00%	63,64%	n/a	87,50%	n/a	78,04%	n/a	67,56%	80,00%						
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA		%	66,67%	n/a	77,87%	n/a	71,68%	n/a	75,00%	n/a	83,87%	n/a	76,75%	n/a	73,63%	n/a	75,61%	n/a	68,00%	n/a	79,35%	n/a	67,61%	n/a	63,64%	n/a	87,50%	n/a	78,04%	n/a	67,56%	n/a						
Délai moyen de résolution		jours	2,53	n/a	1,39	n/a	1,99	2,75	1,94	n/a	1,60	n/a	1,74	n/a	1,75	6,25	1,52	n/a	2,81	n/a	1,41	n/a	2,22	6,22	2,51	n/a	1,42	n/a	1,56	n/a	2,17	1,36						
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA		%																																				
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	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	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a						
	Taux de commandes de migration	%	1,04%	n/a	0,00%	n/a	20,67%	n/a	2,42%	n/a	4,00%	n/a	0,00%	n/a	22,96%	n/a	1,67%	n/a	64,14%	n/a	0,00%	n/a	26,03%	n/a	2,27%	n/a	49,88%	n/a	0,00%	n/a	27,50%	n/a						

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

	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.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			DECEMBRE 2018						JANVIER 2019						FEBVIER 2019						MARS 2019						AVRIL 2019					
			LLU CUIVRE		FAO		TLF		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		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]	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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de commandes reçues	nombre	77,00	n/a	635,00	n/a	110,00	n/a	3124,00	0,00	120,00	n/a	751,00	n/a	2770,00	0,00	78,00	n/a	662,00	n/a	2993,00	0,00	91,00	n/a	638,00	n/a	2864,00	0,00	80,00	n/a	652,00	n/a
	Nombre de commandes acceptées	nombre	61,00	n/a	576,00	n/a	89,00	n/a	3110,00	0,00	110,00	n/a	651,00	n/a	2571,00	0,00	68,00	n/a	586,00	n/a	2827,00	0,00	86,00	n/a	568,00	n/a	2743,00	0,00	61,00	n/a	581,00	n/a
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	24,00	n/a	66,00	n/a	21,00	n/a	165,00	0,00	9,00	n/a	96,00	n/a	144,00	0,00	10,00	n/a	78,00	n/a	157,00	0,00	3,00	n/a	67,00	n/a	143,00	0,00	20,00	n/a	71,00	n/a
	Taux de réussite	%	79,22%	n/a	90,71%	n/a	80,91%	n/a	99,55%		91,67%	n/a	86,68%	n/a	92,82%		87,18%	n/a	88,52%	n/a	94,45%		94,51%	n/a	89,03%	n/a	95,78%		76,25%	n/a	89,11%	n/a
	Taux de commande rejetées	%							5,28%				12,78%		5,20%		12,82%		11,78%		5,25%		3,30%		10,50%		4,99%		25,00%		10,89%	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.10	n/a	MR.020	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.22		MR.004		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.09	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.02	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.05	n/a	MR.010	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.05	n/a	MR.004	n/a			MR.023		MR.09	n/a	MR.006	n/a	MR.004		MR.06	n/a	MR.003	n/a	MR.004		MR.10	n/a	MR.006	n/a	MR.004		MR.07	n/a	MR.006	n/a
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%							53,33%		33,33%		61,46%		60,42%		70,00%		65,38%		57,96%		33,33%		50,75%	n/a	63,64%		65,00%		61,97%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%							12,73%		33,33%		33,33%		15,28%		20,00%		29,49%		15,29%		33,33%		40,30%	n/a	12,59%		10,00%		26,76%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%							12,12%		22,22%		4,17%		10,42%		10,00%		1,28%		8,28%		33,33%		7,46%	n/a	6,29%		5,00%		7,04%	
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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	74,00	n/a	857,00	n/a	46,00	n/a	2863,00	n/a	98,00	n/a	691,00	n/a	2723,00	n/a	113,00	n/a	634,00	n/a	2755,00	n/a	88,00	n/a	600,00	n/a	2513,00	n/a	93,00	n/a	601,00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	12,51	n/a	n/a	n/a	12,55	n/a	12,94	n/a	12,75	n/a	n/a	n/a	8,26	n/a	7,99	n/a	n/a	n/a	3,39	n/a	2,92	n/a	n/a	n/a	3,38	n/a	2,90	n/a	n/a	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	15,75	n/a	n/a	n/a	14,71	n/a	16,80	n/a	17,24	n/a	5,42	n/a	13,18	n/a	12,20	n/a	3,17	n/a	10,02	n/a	10,73	n/a	1,37	n/a	9,71	n/a	10,25	n/a	1,27	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	15,15	n/a	n/a	n/a	13,08	n/a	15,24	n/a	16,28	n/a	n/a	n/a	11,28	n/a	11,19	n/a	n/a	n/a	8,13	n/a	9,48	n/a	n/a	n/a	7,91	n/a	9,18	n/a	n/a	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	10,07	n/a	n/a	n/a	9,62	n/a	12,46	n/a	13,56	n/a	n/a	n/a	8,12	n/a	8,43	n/a	n/a	n/a	4,14	n/a	5,81	n/a	n/a	n/a	4,08	n/a	4,67	n/a	n/a	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	52,00	n/a	n/a	n/a	35,00	n/a	979,00	n/a	28,00	n/a	n/a	n/a	2511,00	n/a	62,00	n/a	n/a	n/a	2899,00	n/a	70,00	n/a	n/a	n/a	2567,00	n/a	71,00	n/a	n/a	n/a
	Taux de réalisation **	%	70,27%	n/a	n/a	n/a	76,09%	n/a	34,19%	n/a	28,57%	n/a	n/a	n/a	92,21%	n/a	54,87%	n/a	n/a	n/a	105,23%	n/a	79,55%	n/a	n/a	n/a	102,15%	n/a	76,34%	n/a	n/a	n/a
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%							34,19%		28,57%				92,21%		54,87%				105,23%		79,55%				102,15%		76,34%			
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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,31%	n/a	0,21%	n/a	0,34%	n/a	0,28%	1,60%	0,24%	n/a	0,22%	n/a	0,22%	1,06%	0,26%	n/a	0,16%	n/a	0,24%	1,91%	0,26%	n/a	0,16%	n/a	0,28%	1,02%	0,31%	n/a	0,21%	n/a
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,31%	n/a	0,21%	n/a	0,34%	n/a	0,28%	1,60%	0,24%	n/a	0,22%	n/a	0,22%	1,06%	0,26%	n/a	0,16%	n/a	0,24%	1,91%	0,26%	n/a	0,16%	n/a	0,28%	1,02%	0,31%	n/a	0,21%	n/a
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	37,78%	n/a	66,67%	n/a	42,45%	n/a	48,98%	0,00%	48,48%	n/a	70,00%	n/a	48,48%	0,00%	47,22%	n/a	59,09%	n/a	49,17%	0,00%	65,71%	n/a	47,83%	n/a	42,83%	50,00%	48,78%	n/a	51,61%	n/a
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures							54,96	38,25	77,85	n/a	83,43	n/a	55,45	61,38	38,97	n/a	62,64	n/a	52,10	77,73	51,32	n/a	85,61	n/a	48,23	54,38	42,78	n/a	66,26	n/a
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	2,18	n/a	1,85	n/a	1,33	n/a	1,75	1,59	2,48	n/a	2,57	n/a	1,85	2,55	1,40	n/a	2,31	n/a	1,83	3,23	2,00	n/a	3,60	n/a	1,61	2,26	1,62	n/a	2,29	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	60,00%	n/a	66,67%	n/a	68,66%	n/a	65,71%	66,67%	63,64%	n/a	53,33%	n/a	66,41%	62,50%	69,44%	n/a	63,64%	n/a	65,01%	66,67%	57,14%	n/a	73,91%	n/a	67,27%	50,00%	63,41%	n/a	61,29%	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	60,00%	n/a	66,67%	n/a	68,66%	n/a	65,71%	n/a	63,64%	n/a	53,33%	n/a	66,41%	n/a	69,44%	n/a	63,64%	n/a	65,01%	n/a	57,14%	n/a	73,91%	n/a	67,27%	n/a	63,41%	n/a	61,29%	n/a
	Délai moyen de résolution	jours	2,53	n/a	2,75	n/a	1,82	n/a	2,29	1,59	3,24	n/a	3,48	n/a	2,31	2,55	1,62	n/a	2,61	n/a	2,17	3,23	2,14	n/a	3,57	n/a	2,01	2,26	1,78	n/a	2,76	n/a
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%							65,71%	n/a	63,64%	n/a			66,41%	n/a	69,44%	n/a			65,01%	n/a	57,14%	n/a			67,27%	n/a	63,41%	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	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	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	7,47%	n/a	0,00%	n/a	24,12%	n/a	0,00%	n/a	1,38%	n/a	22,29%	n/a	0,00%	n/a	0,68%	n/a	23,66%	n/a	6,98%	n/a	1,23%	n/a	26,83%	n/a	0,00%	n/a	1,72%	n/a

**

*

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

	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.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 2019						JUN 2019						JUILLET 2019						AOÛT 2019						SEPTEMBRE 2019			
			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		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]	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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de commandes reçues	nombre	2616,00	0,00	72,00	n/a	638,00	n/a	2509,00	0,00	59,00	n/a	606,00	n/a	3013,00	0,00	128,00	n/a	632,00	n/a	2711,00	0,00	65,00	n/a	632,00	n/a	2666,00	0,00	50,00	n/a
	Nombre de commandes acceptées	nombre	2419,00	0,00	57,00	n/a	566,00	n/a	2286,00	0,00	57,00	n/a	543,00	n/a	2907,00	0,00	95,00	n/a	578,00	n/a	2459,00	0,00	57,00	n/a	574,00	n/a	2542,00	0,00	48,00	n/a
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	192,00	0,00	5,00	n/a	58,00	n/a	153,00	0,00	7,00	n/a	76,00	n/a	141,00	0,00	25,00	n/a	53,00	n/a	184,00	0,00	15,00	n/a	64,00	n/a	147,00	0,00	3,00	n/a
	Taux de réussite	%	92,47%		79,17%	n/a	88,71%	n/a	91,11%		96,61%	n/a	89,60%	n/a	96,48%		74,22%	n/a	91,46%	n/a	90,70%		87,69%	n/a	90,82%	n/a	95,35%		96,00%	n/a
	Taux de commande rejetées	%	7,34%		6,94%		9,09%		6,10%		11,86%		12,54%		4,68%		19,53%		8,39%		6,79%		23,08%		10,13%		5,51%		6,00%	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004		MR.07	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.13	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010		MR.04	n/a	MR.004	n/a	MR.020		MR.10	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.09	n/a	MR.010	n/a	MR.006		MR.19	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.06	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020		MR.02	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.07	n/a	MR.006	n/a	MR.004		MR.06	n/a	MR.004	n/a	MR.020		MR.09	n/a	MR.002	n/a	MR.004			n/a
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	37,50%		20,00%		50,00%		61,44%		42,86%		51,32%		55,32%		68,00%		56,60%		47,83%		80,00%		62,50%		59,18%		66,67%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	36,98%		20,00%		29,31%		13,73%		28,57%		26,32%		23,40%		20,00%		24,53%		20,11%		20,00%		29,69%		12,93%		33,33%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	9,90%		20,00%		17,24%		11,11%		14,29%		17,11%		10,64%		8,00%		11,32%		13,59%						4,69%		12,24%	
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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	2306,00	n/a	67,00	n/a	532,00	n/a	2103,00	n/a	58,00	n/a	553,00	n/a	2475,00	n/a	74,00	n/a	592,00	n/a	2130,00	n/a	54,00	n/a	523,00	n/a	2467,00	n/a	81,00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	3,70	n/a	3,35	n/a	n/a	n/a	3,29	n/a	3,13	n/a	n/a	n/a	3,18	n/a	2,93	n/a	n/a	n/a	4,61	n/a	4,45	n/a	n/a	n/a	3,19	n/a	2,84	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	10,43	n/a	12,91	n/a	1,10	n/a	10,68	n/a	11,32	n/a	1,77	n/a	10,52	n/a	12,56	n/a	1,35	n/a	11,71	n/a	18,04	n/a	1,57	n/a	8,62	n/a	11,72	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	8,30	n/a	11,63	n/a	n/a	n/a	8,32	n/a	10,28	n/a	n/a	n/a	8,52	n/a	11,66	n/a	n/a	n/a	9,83	n/a	17,19	n/a	n/a	n/a	7,10	n/a	11,05	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	4,33	n/a	7,51	n/a	n/a	n/a	4,23	n/a	6,47	n/a	n/a	n/a	4,14	n/a	6,86	n/a	n/a	n/a	5,72	n/a	8,76	n/a	n/a	n/a	3,88	n/a	6,86	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	2401,00	n/a	52,00	n/a	n/a	n/a	2318,00	n/a	39,00	n/a	n/a	n/a	2598,00	n/a	48,00	n/a	n/a	n/a	2017,00	n/a	35,00	n/a	n/a	n/a	2398,00	n/a	34,00	n/a
	Taux de réalisation **	%	104,12%	n/a	77,61%	n/a	n/a	n/a	110,22%	n/a	67,24%	n/a	n/a	n/a	104,97%	n/a	64,86%	n/a	n/a	n/a	94,69%	n/a	64,81%	n/a	n/a	n/a	97,20%	n/a	41,98%	n/a
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	104,12%		77,61%				110,22%		67,24%				104,97%		64,86%				94,69%		64,81%				97,20%		41,98%	
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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,24%	0,78%	0,31%	n/a	0,17%	n/a	0,26%	2,20%	0,22%	n/a	0,22%	n/a	0,28%	1,28%	0,32%	n/a	0,19%	n/a	0,23%	1,01%	0,32%	n/a	0,19%	n/a	0,26%	1,38%	0,28%	n/a
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,24%	0,78%	0,31%	n/a	0,17%	n/a	0,26%	2,20%	0,22%	n/a	0,22%	n/a	0,28%	1,28%	0,32%	n/a	0,19%	n/a	0,23%	1,01%	0,32%	n/a	0,19%	n/a	0,26%	1,38%	0,28%	n/a
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	46,35%	0,00%	40,00%	n/a	52,00%	n/a	44,56%	17,65%	51,72%	n/a	57,14%	n/a	49,30%	10,00%	52,50%	n/a	43,33%	n/a	44,52%	12,50%	42,50%	n/a	51,61%	n/a	48,72%	0,00%	47,06%	n/a
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	42,50	23,17	46,53	n/a	48,04	n/a	49,70	47,94	70,72	n/a	71,29	n/a	37,54	69,90	49,08	n/a	78,23	n/a	79,48	89,13	62,78	n/a	109,23	n/a	44,80	27,27	43,47	n/a
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,42	0,95	1,51	n/a	1,85	n/a	1,56	1,24	1,84	n/a	2,35	n/a	1,24	2,91	1,79	n/a	2,98	n/a	2,73	3,70	1,17	n/a	3,78	n/a	1,52	1,14	1,68	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	71,92%	83,33%	67,50%	n/a	64,00%	n/a	69,08%	64,71%	62,07%	n/a	68,57%	n/a	76,25%	50,00%	77,50%	n/a	56,67%	n/a	58,10%	50,00%	85,00%	n/a	54,84%	n/a	71,15%	81,82%	64,71%	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	71,92%	n/a	67,50%	n/a	64,00%	n/a	69,08%	n/a	62,07%	n/a	68,57%	n/a	76,25%	n/a	77,50%	n/a	56,67%	n/a	58,10%	n/a	85,00%	n/a	54,84%	n/a	71,15%	n/a	64,71%	n/a
	Délai moyen de résolution	jours	1,77	0,95	1,94	n/a	2,00	n/a	2,07	2,00	2,95	n/a	2,98	n/a	1,56	2,91	2,05	n/a	3,26	n/a	3,31	3,70	2,62	n/a	4,55	n/a	1,87	1,14	1,81	n/a
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	71,92%	n/a	67,50%	n/a			69,08%	n/a	62,07%	n/a			76,25%	n/a	77,50%	n/a			58,10%	n/a	85,00%	n/a			71,15%	n/a	64,71%	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	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	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	Taux de commandes de migration	%	20,67%	n/a	7,02%	n/a	0,88%	n/a	21,13%	n/a	3,51%	n/a	0,37%	n/a	20,57%	n/a	38,95%	n/a	1,21%	n/a	20,94%	n/a	3,51%	n/a	0,52%	n/a	20,93%	n/a	2,08%	n/a

**

*

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

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 de

		Légende:
MR.001	Wrong message format	
MR.002	Mandatory data is missing	
MR.003	Wrong data format	CGC: CEGEC
MR.004	Incorrect data value	ARS: Ariane
MR.005	Not compatible data values	DCL: Datace
MR.006	Duplication of the request	ELI: Eltrona
MR.007	Duplicate reference	EPT: POST T
MR.008	Customer number not found	INT: Interou
MR.009	Incoherence in customer name	JOI: Join
MR.01	Wrong message format.	LOL: Luxem
MR.010	Wrong or incomplete installation address	LXN: LuxNe
MR.011	Service number not found	MVP: Mixvc
MR.012	Phone number not found	TAN: Tango
MR.013	Customer does not match the service number	TID: Telindu
MR.014	Customer does not match the phone number	NEL: Netlin
MR.015	No order found for this service number	VOL: Visual
MR.016	No order found for this phone number	ALD: Alphal
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.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			OCTOBRE 2019								NOVEMBRE 2019								DECEMBRE 2019							
			FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB				FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB				FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB				FAO		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]	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	TOTAL
	Nombre de commandes reçues	nombre	749,00	n/a	3211,00	0,00	67,00	n/a	780,00	n/a	2901,00	0,00	54,00	n/a	675,00	n/a	2940,00	0,00	44,00	n/a	677,00	n/a				
	Nombre de commandes acceptées	nombre	673,00	n/a	2942,00	0,00	62,00	n/a	704,00	n/a	2661,00	0,00	38,00	n/a	586,00	n/a	2709,00	0,00	38,00	n/a	589,00	n/a				
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	66,00	n/a	198,00	0,00	6,00	n/a	84,00	n/a	176,00	0,00	14,00	n/a	91,00	n/a	173,00	0,00	7,00	n/a	81,00	n/a				
	Taux de réussite	%	89,85%	n/a	91,62%		92,54%	n/a	90,26%	n/a	91,73%		70,37%	n/a	86,81%	n/a	92,14%		86,36%	n/a	87,00%	n/a				
	Taux de commande rejetées	%	8,81%		6,17%		8,96%		10,77%		6,07%		25,93%		13,48%		5,88%		15,91%		11,96%					
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020	n/a	MR.010		MR.03	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a				
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010	n/a	MR.004		MR.09	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.03	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.03	n/a	MR.010	n/a				
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.006	n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a	MR.004		MR.02	n/a	MR.006	n/a	MR.004		MR.05	n/a	MR.006	n/a				
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	69,70%		55,05%		66,67%		59,52%		56,25%		50,00%		48,35%		58,38%		71,43%		59,26%					
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	25,76%		15,66%		33,33%		34,52%		14,77%		21,43%		42,86%		15,03%		14,29%		33,33%					
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	4,55%		13,64%				2,38%		13,64%		14,29%		4,40%		13,29%				4,94%					
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	TOTAL
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	696,00	n/a	2543,00	n/a	84,00	n/a	723,00	n/a	2498,00	n/a	59,00	n/a	555,00	n/a	2049,00	n/a	54,00	n/a	503,00	n/a				
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	n/a	3,61	n/a	2,91	n/a	n/a	n/a	3,29	n/a	2,93	n/a	n/a	n/a	8,81	n/a	8,99	n/a	n/a	n/a				
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	2,09	n/a	9,54	n/a	11,86	n/a	1,39	n/a	9,36	n/a	10,57	n/a	1,32	n/a	13,79	n/a	14,92	n/a	1,91	n/a				
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	7,81	n/a	10,70	n/a	n/a	n/a	7,84	n/a	9,74	n/a	n/a	n/a	12,21	n/a	14,44	n/a	n/a	n/a				
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	4,14	n/a	5,51	n/a	n/a	n/a	4,13	n/a	5,46	n/a	n/a	n/a	6,47	n/a	10,09	n/a	n/a	n/a				
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	n/a	2836,00	n/a	68,00	n/a	n/a	n/a	2651,00	n/a	47,00	n/a	n/a	n/a	2217,00	n/a	35,00	n/a	n/a	n/a				
	Taux de réalisation **	%	n/a	n/a	111,52%	n/a	80,95%	n/a	n/a	n/a	106,12%	n/a	79,66%	n/a	n/a	n/a	108,20%	n/a	64,81%	n/a	n/a	n/a				
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%			111,52%		80,95%				106,12%		79,66%				108,20%		64,81%							
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	TOTAL
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,23%	n/a	0,33%	0,84%	0,29%	n/a	0,19%	n/a	0,38%	1,04%	0,25%	n/a	0,20%	n/a	0,36%	1,58%	0,27%	n/a	0,17%	n/a				
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,23%	n/a	0,33%	0,84%	0,29%	n/a	0,19%	n/a	0,38%	1,04%	0,25%	n/a	0,20%	n/a	0,36%	1,58%	0,27%	n/a	0,17%	n/a				
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	51,28%	n/a	44,61%	0,00%	51,43%	n/a	61,76%	n/a	48,35%	22,22%	48,28%	n/a	37,14%	n/a	42,94%	14,29%	32,26%	n/a	66,67%	n/a				
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	61,62	n/a	60,90	7,86	53,71	n/a	69,79	n/a	51,19	20,56	39,28	n/a	37,74	n/a	54,26	5,64	112,16	n/a	52,23	n/a				
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	2,38	n/a	1,99	0,33	2,09	n/a	2,19	n/a	1,67	0,86	1,52	n/a	1,38	n/a	1,83	0,25	3,43	n/a	1,97	n/a				
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	66,67%	n/a	61,53%	100,00%	57,14%	n/a	70,59%	n/a	69,50%	88,89%	62,07%	n/a	71,43%	n/a	61,96%	100,00%	54,84%	n/a	60,00%	n/a				
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	66,67%	n/a	61,53%	n/a	57,14%	n/a	70,59%	n/a	69,50%	n/a	62,07%	n/a	71,43%	n/a	61,96%	n/a	54,84%	n/a	60,00%	n/a				
	Délai moyen de résolution	jours	2,57	n/a	2,54	0,33	2,24	n/a	2,91	n/a	2,13	0,86	1,63	n/a	1,57	n/a	2,26	0,25	4,67	n/a	2,18	n/a				
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%			61,53%	n/a	57,14%	n/a			69,50%	n/a	62,07%	n/a			61,96%	n/a	54,84%	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	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				
	Taux de commandes de migration	%	0,45%	n/a	22,43%	n/a	0,00%	n/a	1,14%	n/a	24,01%	n/a	2,63%	n/a	1,02%	n/a	28,57%	n/a	0,00%	n/a	0,85%	n/a				

**

*

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

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 de

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.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.