

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			JUILLET 2017								AOÛT 2017								SEPTEMBRE 2017								OCTOBRE 2017							
			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		TLF	
			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]	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	TOTAL	TOTAL
	Nombre de commandes reçues	nombre	3452,00	1,00	166,00	-	488,00	-	89,00	-	3310,00	0,00	221,00	-	573,00	-	138,00	-	3547,00	0,00	229,00	-	737,00	-	75,00	-	4578,00	0,00	213,00	n/a	714,00	n/a		
	Nombre de commandes acceptées	nombre	3150,00	0,00	147,00	-	454,00	-	72,00	-	3105,00	0,00	207,00	-	525,00	-	74,00	-	3059,00	0,00	217,00	-	695,00	-	67,00	-	4265,00	0,00	180,00	n/a	669,00	n/a		
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	189,00	1,00	19,00	-	30,00	-	17,00	-	203,00	0,00	10,00	-	37,00	-	64,00	-	301,00	0,00	9,00	-	50,00	-	8,00	-	299,00	0,00	25,00	n/a	48,00	n/a		
	Taux de réussite	%	91,25%	0,00%	88,55%	-	93,03%	-	80,90%	-	93,81%	-	93,67%	-	91,62%	-	53,62%	-	86,24%	-	94,76%	-	94,30%	-	89,33%	-	93,16%	-	84,51%	n/a	93,70%	n/a		
	Taux de commande rejetées	%																																
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020	MR.001	MR.19	-	MR.020	-	MR.23	-	MR.020	-	MR.06	-	MR.020	-	MR.23	-	MR.020	-	MR.03	-	MR.020	-	MR.23	-	MR.010	-	MR.10	n/a	MR.020	n/a		
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010	-	MR.03	-	MR.010	-	MR.22	-	MR.010	-	MR.03	-	MR.010	-	MR.22	-	MR.010	-	MR.05	-	MR.010	-	MR.22	-	MR.020	-	MR.07	n/a	MR.010	n/a		
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004	-	MR.10	-	MR.013	-	-	-	MR.004	-	MR.07	-	MR.004	-	-	-	MR.004	-	MR.10	-	MR.013	-	-	-	MR.002	-	MR.03	n/a	MR.006	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	TOTAL	
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	3251,00	n/a	211,00	-	422,00	-	77,00	-	2451,00	n/a	194,00	-	524,00	-	75,00	-	3254,00	n/a	234,00	-	622,00	-	94,00	-	3537,00	n/a	235,00	n/a	633,00	n/a		
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	25,08	n/a	25,36	-	0,43	-	23,63	-	26,71	n/a	24,40	-	0,91	-	27,92	-	19,55	n/a	19,57	-	0,27	-	20,49	-	18,05	n/a	14,70	n/a	n/a	n/a		
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	29,62	n/a	33,27	-	5,02	-	24,82	-	30,38	n/a	30,33	-	6,00	-	29,69	-	24,84	n/a	34,42	-	4,65	-	22,12	-	23,91	n/a	34,45	n/a	n/a	n/a		
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	28,11	n/a	32,14	-	-	-	24,00	-	29,16	n/a	29,57	-	-	-	28,53	-	23,44	n/a	33,36	-	-	-	21,39	-	22,45	n/a	33,55	n/a	n/a	n/a		
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	22,10	n/a	27,20	-	-	-	20,00	-	23,54	n/a	24,50	-	-	-	23,16	-	17,99	n/a	24,29	-	-	-	16,64	-	17,08	n/a	21,20	n/a	n/a	n/a		
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	558,00	n/a	14,00	-	-	-	22,00	-	372,00	n/a	15,00	-	-	-	11,00	-	569,00	n/a	23,00	-	-	-	24,00	-	1428,00	n/a	22,00	n/a	n/a	n/a		
	Taux de réalisation **	%	17,16%	n/a	6,64%	-	-	-	28,57%	-	15,18%	n/a	7,73%	-	-	-	14,67%	-	17,49%	n/a	9,83%	-	-	-	25,53%	-	40,37%	n/a	9,36%	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	TOTAL	TOTAL	
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,59%	4,71%	0,40%	-	2,11%	-	0,56%	-	0,61%	1,41%	0,20%	-	1,70%	-	0,46%	-	0,59%	0,99%	0,31%	-	1,43%	-	0,47%	-	0,62%	1,83%	0,39%	n/a	1,89%	n/a		
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,59%	4,71%	0,40%	-	2,11%	-	0,56%	-	0,61%	1,41%	0,20%	-	1,70%	-	0,46%	-	0,59%	0,99%	0,31%	-	1,43%	-	0,47%	-	0,62%	1,83%	0,39%	n/a	1,89%	n/a		
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	35,07%	5,00%	47,22%	-	34,62%	-	44,16%	-	30,70%	16,67%	27,78%	-	53,06%	-	36,77%	-	31,65%	0,00%	44,64%	-	36,73%	-	43,28%	-	33,21%	25,00%	44,29%	n/a	44,59%	n/a		
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures																																
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,96	2,51	2,36	-	3,08	-	1,31	-	1,68	25,77	2,79	-	2,57	-	1,11	-	1,64	5,10	2,03	-	2,78	-	1,15	-	1,68	0,76	2,04	n/a	1,64	n/a		
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	61,20%	75,00%	56,94%	-	38,46%	-	71,41%	-	66,44%	50,00%	63,89%	-	63,27%	-	76,21%	-	67,09%	50,00%	62,50%	-	61,22%	-	77,05%	-	66,32%	87,50%	57,14%	n/a	63,51%	n/a		
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	61,20%	-	56,94%	-	38,46%	-	71,41%	-	66,44%	n/a	63,89%	-	63,27%	-	76,21%	-	67,09%	-	62,50%	-	61,22%	-	77,05%	-	66,32%	n/a	57,14%	n/a	63,51%	n/a		
	Délai moyen de résolution	jours	2,82	2,51	2,76	-	4,20	-	2,53	-	2,11	25,77	3,27	-	3,61	-	2,12	-	2,35	5,10	2,64	-	3,17	-	2,09	-	2,29	0,76	2,58	n/a	2,09	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	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	n/a	
	Taux de commandes de migration	%	27,24%	-	16,00%	-	-	-	0,00%	-	19,37%	-	2,55%	-	-	-	0,00%	-	8,91%	-	2,93%	-	-	-	0,00%	-	0,82%	n/a	0,00%	n/a	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		NOVEMBRE 2017								DECEMBRE 2017								JANVIER 2018								FEVRIER 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			
			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	69,00	n/a	5209,00	0,00	171,00	n/a	846,00	n/a	122,00	n/a	3732,00	0,00	207,00	n/a	755,00	n/a	76,00	n/a	4205,00	0,00	295,00	n/a	766,00	n/a	102,00	n/a	3150,00	0,00	251,00	n/a
	Nombre de commandes acceptées	nombre	61,00	n/a	4688,00	0,00	151,00	n/a	804,00	n/a	103,00	n/a	3393,00	0,00	177,00	n/a	727,00	n/a	64,00	n/a	4055,00	0,00	270,00	n/a	726,00	n/a	87,00	n/a	2936,00	0,00	233,00	n/a
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	8,00	n/a	515,00	0,00	16,00	n/a	46,00	n/a	19,00	n/a	244,00	0,00	30,00	n/a	25,00	n/a	12,00	n/a	249,00	0,00	12,00	n/a	41,00	n/a	15,00	n/a	172,00	0,00	15,00	n/a
	Taux de réussite	%	88,41%	n/a	90,00%		88,30%	n/a	95,04%	n/a	84,43%	n/a	90,92%		85,51%	n/a	96,29%	n/a	84,21%	n/a	96,43%		91,53%	n/a	94,78%	n/a	85,29%	n/a	93,21%		92,83%	n/a
	Taux de commande rejetées	%																														
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.23	n/a	MR.006		MR.04	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.23	n/a	MR.010		MR.02	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.22	n/a	MR.010		MR.05	n/a	MR.010	n/a	MR.22		MR.004		MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.22	n/a	MR.002		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.22		MR.004		MR.10	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		n/a	MR.004		MR.06	n/a	MR.004	n/a			MR.002		MR.02	n/a	MR.013	n/a		n/a	MR.004		MR.20	n/a	MR.003	n/a			MR.020		MR.02	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	93,00	n/a	3398,00	n/a	184,00	n/a	725,00	n/a	79,00	n/a	2769,00	n/a	165,00	n/a	622,00	n/a	73,00	n/a	3763,00	n/a	231,00	n/a	914,00	n/a	100,00	n/a	3388,00	n/a	314,00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	19,55	n/a	27,77	n/a	20,25	n/a	n/a	n/a	24,12	n/a	30,67	n/a	30,07	n/a	n/a	n/a	29,26	n/a	25,16	n/a	20,74	n/a	n/a	n/a	21,97	n/a	19,74	n/a	13,37	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	21,01	n/a	32,71	n/a	35,37	n/a	n/a	n/a	25,05	n/a	38,67	n/a	39,80	n/a	n/a	n/a	33,02	n/a	29,83	n/a	33,14	n/a	n/a	n/a	23,34	n/a	27,84	n/a	31,66	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	20,51	n/a	31,42	n/a	34,24	n/a	n/a	n/a	24,06	n/a	37,70	n/a	38,94	n/a	n/a	n/a	32,22	n/a	28,55	n/a	31,87	n/a	n/a	n/a	22,63	n/a	26,57	n/a	30,69	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	17,60	n/a	23,37	n/a	23,66	n/a	n/a	n/a	19,11	n/a	32,04	n/a	31,62	n/a	n/a	n/a	28,02	n/a	24,16	n/a	22,22	n/a	n/a	n/a	19,02	n/a	22,07	n/a	20,96	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	25,00	n/a	708,00	n/a	19,00	n/a	n/a	n/a	23,00	n/a	361,00	n/a	8,00	n/a	n/a	n/a	12,00	n/a	482,00	n/a	16,00	n/a	n/a	n/a	11,00	n/a	428,00	n/a	15,00	n/a
	Taux de réalisation **	%	26,88%	n/a	20,84%	n/a	10,33%	n/a	n/a	n/a	29,11%	n/a	13,04%	n/a	4,85%	n/a	n/a	n/a	16,44%	n/a	12,81%	n/a	6,93%	n/a	n/a	n/a	11,00%	n/a	12,63%	n/a	4,78%	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	%	0,46%	n/a	0,69%	4,69%	0,29%	n/a	1,54%	n/a	0,41%	n/a	0,55%	2,32%	0,30%	n/a	0,91%	n/a	0,48%	n/a	0,64%	2,49%	0,40%	n/a	1,30%	n/a	0,36%	n/a	0,65%	1,84%	0,34%	n/a
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,46%	n/a	0,69%	4,69%	0,29%	n/a	1,54%	n/a	0,41%	n/a	0,55%	2,32%	0,30%	n/a	0,91%	n/a	0,48%	n/a	0,64%	2,49%	0,40%	n/a	1,30%	n/a	0,36%	n/a	0,65%	1,84%	0,34%	n/a
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	44,25%	n/a	35,30%	0,00%	41,18%	n/a	55,71%	n/a	38,86%	n/a	35,39%	18,18%	42,31%	n/a	60,87%	n/a	44,82%	n/a	32,83%	16,67%	41,18%	n/a	50,00%	n/a	39,91%	n/a	37,00%	0,00%	46,55%	n/a
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures																														
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,21	n/a	1,70	1,38	1,99	n/a	1,89	n/a	1,36	n/a	1,92	1,71	2,00	n/a	2,45	n/a	1,55	n/a	2,23	6,08	2,66	n/a	1,95	n/a	1,55	n/a	1,90	6,43	1,80	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	73,76%	n/a	66,22%	68,18%	62,75%	n/a	64,29%	n/a	71,60%	n/a	62,42%	36,36%	61,54%	n/a	60,87%	n/a	66,38%	n/a	56,50%	41,67%	52,94%	n/a	67,11%	n/a	65,49%	n/a	65,39%	55,56%	63,79%	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	73,76%	n/a	66,22%	n/a	62,75%	n/a	64,29%	n/a	71,60%	n/a	62,42%	n/a	61,54%	n/a	60,87%	n/a	66,38%	n/a	56,50%	n/a	52,94%	n/a	67,11%	n/a	65,49%	n/a	65,39%	n/a	63,79%	n/a
	Délai moyen de résolution	jours	2,21	n/a	2,27	1,63	2,45	n/a	2,96	n/a	1,92	n/a	2,57	1,71	3,00	n/a	4,01	n/a	2,14	n/a	2,95	6,08	3,65	n/a	3,53	n/a	2,35	n/a	2,69	6,43	2,88	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	%	n/a	n/a	0,51%	n/a	0,66%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	0,74%	n/a	2,82%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	0,62%	n/a	3,39%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	0,85%	n/a	3,43%	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			FAO				TLF				MARS 2018						AVRIL 2018						MAI 2018						LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB			
			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					
			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	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	60,00	n/a	3002,00	0,00	137,00	n/a	627,00	n/a	58,00	n/a	3190,00	0,00
	Nombre de commandes acceptées	nombre	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	43,00	n/a	2832,00	0,00	129,00	n/a	571,00	n/a	54,00	n/a	2943,00	0,00
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	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	17,00	n/a	159,00	0,00	8,00	n/a	62,00	n/a	4,00	n/a	170,00	0,00
	Taux de réussite	%	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	71,67%	n/a	94,34%		94,16%	n/a	91,07%	n/a	93,10%	n/a	92,26%	
	Taux de commande rejetées	%																														
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	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	MR.23	n/a	MR.010		MR.30	n/a	MR.020	n/a	MR.23	n/a	MR.010	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	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	MR.22	n/a	MR.020		MR.04	n/a	MR.010	n/a	MR.22	n/a	MR.004	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010	n/a			MR.004		MR.09	n/a	MR.006	n/a			MR.020		MR.02	n/a	MR.010	n/a		n/a	MR.018		MR.07	n/a	MR.006	n/a		n/a	MR.020	
	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	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	84,00	n/a	2818,00	n/a	190,00	n/a	703,00	n/a	61,00	n/a	2748,00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	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	9,14	n/a	7,88	n/a	7,45	n/a	n/a	n/a	7,90	n/a	7,33	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	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	11,28	n/a	14,13	n/a	17,56	n/a	n/a	n/a	10,61	n/a	12,95	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	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	10,21	n/a	12,32	n/a	15,74	n/a	n/a	n/a	9,60	n/a	10,98	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	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	8,13	n/a	8,71	n/a	9,65	n/a	n/a	n/a	7,47	n/a	7,81	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	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	48,00	n/a	2259,00	n/a	77,00	n/a	n/a	n/a	46,00	n/a	1984,00	n/a
	Taux de réalisation **	%	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	57,14%	n/a	80,16%	n/a	40,53%	n/a	n/a	n/a	75,41%	n/a	72,20%	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	%	0,97%	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	0,30%	n/a	0,77%	1,50%	0,40%	n/a	0,70%	n/a	0,53%	n/a	0,63%	0,91%
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	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	0,30%	n/a	0,77%	1,50%	0,40%	n/a	0,70%	n/a	0,53%	n/a	0,63%	0,91%
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	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	39,47%	n/a	37,27%	12,50%	38,46%	n/a	41,82%	n/a	42,95%	n/a	37,53%	0,00%
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures																														
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	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	1,18	n/a	2,00	7,03	1,84	n/a	1,78	n/a	1,26	n/a	1,80	3,64
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	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	75,07%	n/a	63,25%	75,00%	70,77%	n/a	74,55%	n/a	73,34%	n/a	64,70%	40,00%
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	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	75,07%	n/a	63,25%	n/a	70,77%	n/a	74,55%	n/a	73,34%	n/a	64,70%	n/a
	Délai moyen de résolution	jours	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	1,89	n/a	2,76	7,03	2,16	n/a	2,85	n/a	2,00	n/a	2,39	3,64
	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	%	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	0,00%	n/a	0,71%	n/a	3,88%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	0,82%	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			JUN 2018						JUILLET 2018						AOÛT 2018						SEPTEMBRE 2018						LUXDSL/ADSL/AT						
			LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF										
			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						
	Nombre de commandes reçues	nombre	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	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
	Nombre de commandes acceptées	nombre	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	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
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	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	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
	Taux de réussite	%	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	85,86%	n/a	75,00%	n/a	93,16%		96,88%	n/a	87,54%	n/a	80,77%	n/a	93,08%
	Taux de commande rejetées																																
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	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	MR.006	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.23		MR.010
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		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	MR.020	n/a	MR.22		MR.020		MR.05	n/a	MR.020	n/a	MR.22		MR.004
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		n/a	MR.004	n/a			MR.004		MR.002	n/a	MR.010	n/a		n/a	MR.004		MR.14	n/a	MR.010	n/a			MR.004		MR.02	n/a	MR.006	n/a			MR.020
	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	TOTAL
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	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	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
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	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	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
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	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	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
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	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	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
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	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	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
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	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	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
	Taux de réalisation **	%	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	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%
	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	TOTAL
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	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	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%
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	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	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%
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	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	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%
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures																															
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	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	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
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	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	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%
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	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	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%
	Délai moyen de résolution	jours	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	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
	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	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	n/a
	Taux de commandes de migration	%	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	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%

**

*

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			OCTOBRE 2018							NOVEMBRE 2018							DECEMBRE 2018							JANVIER 2019							LUXDSL/ADSL/AT	
			H/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 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			
	Nombre de commandes reçues	nombre	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	77,00	n/a	635,00	n/a	110,00	n/a	3124,00	0,00	120,00	n/a	2770,00		
	Nombre de commandes acceptées	nombre	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	61,00	n/a	576,00	n/a	89,00	n/a	3110,00	0,00	110,00	n/a	2571,00		
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	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	24,00	n/a	66,00	n/a	21,00	n/a	165,00	0,00	9,00	n/a	144,00		
	Taux de réussite	%		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%		79,22%	n/a	90,71%	n/a	80,91%	n/a	99,55%		91,67%	n/a	86,68%	n/a	92,82%
	Taux de commande rejetées	%																														
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		MR.03	n/a	MR.020	n/a	MR.23		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.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.010
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.22		MR.020			n/a	MR.010	n/a	MR.22		MR.020		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.22		MR.004		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.020
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		MR.06	n/a	MR.011	n/a			MR.004			n/a	MR.017	n/a			MR.004		MR.05	n/a	MR.004	n/a			MR.023		MR.09	n/a	MR.006	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
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	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	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
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	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	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
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	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	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
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	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	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
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	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	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
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	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	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
	Taux de réalisation **	%	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	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%
	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	%	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%	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%
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	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%	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%
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	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%	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%
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures																														
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	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	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
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	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%	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%
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	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	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%
	Délai moyen de résolution	jours	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	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
	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	n/a
	Taux de commandes de migration	%	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	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%

*

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			FEBVIER 2019					MARS 2019					AVRIL 2019					MAI 2019					JUIN 2019								
			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		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]	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			
	Nombre de commandes reçues	nombre	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	2616,00	0,00	72,00	n/a	638,00	n/a	2509,00	0,00	59,00	n/a	606,00	n/a
	Nombre de commandes acceptées	nombre	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	2419,00	0,00	57,00	n/a	566,00	n/a	2286,00	0,00	57,00	n/a	543,00	n/a
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	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	192,00	0,00	5,00	n/a	58,00	n/a	153,00	0,00	7,00	n/a	76,00	n/a
	Taux de réussite	%		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	92,47%		79,17%	n/a	88,71%	n/a	91,11%		96,61%	n/a	89,60%	n/a
	Taux de commande rejetées	%		12,82%		11,78%		5,25%		3,30%		10,50%		4,99%		25,00%		10,89%		7,34%		6,94%		9,09%		6,10%		11,86%		12,54%	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		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	MR.004		MR.07	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		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	MR.010		MR.04	n/a	MR.004	n/a	MR.020		MR.10	n/a	MR.010	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		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	MR.020		MR.02	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.07	n/a	MR.006	n/a
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		70,00%		65,38%		57,96%		33,33%		50,75%	n/a	63,64%		65,00%		61,97%		37,50%		20,00%		50,00%		61,44%		42,86%		51,32%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		20,00%		29,49%		15,29%		33,33%		40,30%	n/a	12,59%		10,00%		26,76%		36,98%		20,00%		29,31%		13,73%		28,57%		26,32%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		10,00%		1,28%		8,28%		33,33%		7,46%	n/a	6,29%		5,00%		7,04%		9,90%		20,00%		17,24%		11,11%		14,29%		17,11%	
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	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	2306,00	n/a	67,00	n/a	532,00	n/a	2103,00	n/a	58,00	n/a	553,00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	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	3,70	n/a	3,35	n/a	n/a	n/a	3,29	n/a	3,13	n/a	n/a	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	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	10,43	n/a	12,91	n/a	1,10	n/a	10,68	n/a	11,32	n/a	1,77	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	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	8,30	n/a	11,63	n/a	n/a	n/a	8,32	n/a	10,28	n/a	n/a	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	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	4,33	n/a	7,51	n/a	n/a	n/a	4,23	n/a	6,47	n/a	n/a	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	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	2401,00	n/a	52,00	n/a	n/a	n/a	2318,00	n/a	39,00	n/a	n/a	n/a
	Taux de réalisation **	%	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	104,12%	n/a	77,61%	n/a	n/a	n/a	110,22%	n/a	67,24%	n/a	n/a	n/a
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%		54,87%				105,23%		79,55%				102,15%		76,34%				104,12%		77,61%				110,22%		67,24%			
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	%	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	0,24%	0,78%	0,31%	n/a	0,17%	n/a	0,26%	2,20%	0,22%	n/a	0,22%	n/a
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	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	0,24%	0,78%	0,31%	n/a	0,17%	n/a	0,26%	2,20%	0,22%	n/a	0,22%	n/a
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	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	46,35%	0,00%	40,00%	n/a	52,00%	n/a	44,56%	17,65%	51,72%	n/a	57,14%	n/a
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	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	42,50	23,17	46,53	n/a	48,04	n/a	49,70	47,94	70,72	n/a	71,29	n/a
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	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	1,42	0,95	1,51	n/a	1,85	n/a	1,56	1,24	1,84	n/a	2,35	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	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	71,92%	83,33%	67,50%	n/a	64,00%	n/a	69,08%	64,71%	62,07%	n/a	68,57%	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	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	71,92%	n/a	67,50%	n/a	64,00%	n/a	69,08%	n/a	62,07%	n/a	68,57%	n/a
	Délai moyen de résolution	jours	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	1,77	0,95	1,94	n/a	2,00	n/a	2,07	2,00	2,95	n/a	2,98	n/a
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	69,44%	n/a			65,01%	n/a	57,14%	n/a			67,27%	n/a	63,41%	n/a			71,92%	n/a	67,50%	n/a			69,08%	n/a	62,07%	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	%	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	20,67%	n/a	7,02%	n/a	0,88%	n/a	21,13%	n/a	3,51%	n/a	0,37%	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	CGC: CEGEC ARS: Ariane DCL: Datace ELI: Eltrona EPT: POST T INT: Interou JOI: Join LOL: Luxem LXN: LuxNe MVP: Mixvc TAN: Tango TID: Telindu NEL: Netlin VOL: Visual
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
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.10
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.35
MR.30	Reject. Invalid service type.	