

3–31/2009

Minőségi mutatók származtatása

1, Új hozzáférés létesítési idő

Minőségi mutató meghatározása: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-át figyelembe véve teljesített határideje (megkezdett naptári nap). A mutató számításához a megvalósult létesítések kerülnek felhasználásra. Az adott tételeket növekvő sorrendbe téve, a lista elejétől számítva a 80%-os határ helye $0,8x \text{ db} = X$ képlettel határozható meg. Az eredmény egész részét vesszük alapul. A mutató teljesítési értékét a lista 80%-hoz tartozó sorszámú elemében szereplő létesítési idő adja.

A belső vizsgálat módszere: A megrendelési és létesítési időpontok folyamatos gyűjtése, nyilvántartása. Az időpontok alapján az új hozzáférés létesítési idők számítása és a halmaz adatainak rendezése, majd a fenti példa alapján a tárgyévet követően a teljesített érték meghatározása. Az adatok gyűjtése papír alapon történik.

2, Minőségi panasz hibaelhárítási ideje:

Minőségi mutató meghatározása:

A bejelentett minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ban teljesített határideje. Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeni felső korlátja. Számítással a 80%-os határ helye $0,8x \text{ db} = X$ képlettel határozható meg. Az eredmény egész részét vesszük alapul. A mutató teljesítési értékét a lista 80%-hoz tartozó sorszámú elemében szereplő hiba elhárítási idő adja.

A belső vizsgálat módszere: A szolgáltatás ideje alatt folyamatosan kell gyűjteni az ügyfelek minőségi panaszai alapján végzett hibaelhárítási időket. A javításokat követő információk rendszerből, és a minőségi panaszok nyilvántartásából lehet kinyerni az egyes javításra fordított időket. A minőségi panaszok gyűjtése papír alapon történik.

3, Szolgáltatás rendelkezésre állása:

Minőségi mutató meghatározása:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás kiesés összes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal. Képletbe foglalva: $RA = (1 - SZKT/SZT) \times 100$, mértékegysége %. (SZKT = szolgáltatás-kiesés, SZT = szolgáltatás igénybevehetőség)

A belső vizsgálat módszere:

A szolgáltatás teljes ideje alatt gyűjteni kell a szolgáltatás-kiesés időtartamokat, ide tartozik a szolgáltatás váratlan meghibásodása miatti szünetelése, és a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése is. Ezekről az adatokról, mint forrás adatokról nyilvántartást kell vezetni. Ezt a nyilvántartást papír alapon végezzük.

4, Előfizetői panaszok száma:

Minőségi mutató meghatározása:

A bejelentett előfizetői panaszok számának (BPSZ) (db), és az átlagos előfizetői számnak (AESZ) a hányadosát kell venni, és meg kell szorozni ezerrel.

Képletbe foglalva: $BP = (BPSZ/AESZ) \times 1000$, mértékegysége db/ezer előfizető.

A belső vizsgálat módszere: Az adatok forrása a szolgáltató által a bejelentett előfizetői panaszokról és az előfizetők számáról vezetett nyilvántartások. Ezek alapján a vonatkozó számítás elvégzése és dokumentálása. Ezen adatok gyűjtése papír alapon történik.

5. Minőségi panaszok száma:

Minőségi mutató meghatározása:

Minőségre vonatkozópanaszok száma (MPSZ) (db) és az átlagos előfizetői számnak (AESZ), (előfizető) a hányadosát kell venni és meg kell szorozni ezerrel.

Képletbe foglalva: $MP = (MPSZ/AESZ) \times 1000$, mértékegysége db/előfizető.

Az ezer előfizetőtől abban az esetben lehet eltérni, ha az előfizetők átlagos száma az adott időszakban nem éri el az ezret. Ebben az esetben a mutató értékét a tényleges előfizetői számra kell vetíteni.

A belső vizsgálat módszere:

Az adatok forrása a szolgáltató által (az adatgyűjtés időszakában) a bejelentett előfizetői panaszokról és az előfizetők számáról vezetett nyilvántartások. Ezek alapján a vonatkozó számítás elvégzése és dokumentálása. Az előfizetői panaszokat papír alapon gyűjtjük.

6. Jogos minőségi panaszok száma:

Minőségi mutató meghatározása:

Jogosnak elismert panaszok száma (JPSZ) (db) és az átlagos előfizetői számnak (AESZ) (előfizető) a hányadosát kell venni és meg kell szorozni ezerrel.

Képletbe foglalva: $JP = (JPSZ/AESZ) \times 1000$, mértékegysége db/előfizető.

Az ezer előfizetőtől abban az esetben lehet eltérni, ha az előfizetők átlagos száma az adott időszakban nem éri el az ezret. Ebben az esetben a mutató értékét a tényleges előfizetői számra kell vetíteni.

A belső vizsgálat módszere: Az adatok forrása szolgáltató által (az adatgyűjtés időszakában) a bejelentett előfizetői panaszokról (kiemelve a jogosnak ítélt panaszokat) és az előfizetők számáról vezetett nyilvántartások. Ezek alapján a vonatkozó számítás elvégzése és dokumentálása. Az adatok gyűjtése papír alapon történik.

7. Ügyintézés elleni panaszok:

Minőségi mutató meghatározása:

Ügyintézés elleni panaszok száma (ÜPSZ) (db) és az átlagos előfizetői számnak (AESZ), (előfizető) a hányadosát kell venni és meg kell szorozni ezerrel.

Képletbe foglalva: $ÜGYP = (ÜPSZ/AESZ) \times 1000$, mértékegysége db/ezer előfizető.

Az ezer előfizetőtől abban az esetben lehet eltérni, ha az előfizetők átlagos száma az adott időszakban nem éri el az ezret. Ebben az esetben a mutató értékét a tényleges előfizetői számra kell vetíteni.

Belső vizsgálat módszere:

Az adatok forrása a szolgáltató által (az adatgyűjtés időszakában) a bejelentett előfizetői panaszokról, (kiemelve az ügyintézésre vonatkozó panaszokat), és az előfizetők számáról vezetett nyilvántartásokról. Ezek alapján a vonatkozó számítás elvégzése és dokumentálása.

Az adatok gyűjtése papír alapon történik.

8. Mérésen alapuló mutatók:

Vivőszint az előfizetői hozzáférési pontokon:

A minőségi mutató értelmezése:

Az adatgyűjtési időszakban az előfizetői átadási pontokon mért valamennyi csatorna vivőszintjének az esetek 80%-ban teljesített értéke. Mértékegysége (db) (Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.) A Szolgáltató szolgáltatási területén belül az MSZ EN 50083-7/1198 szabvány szerinti meghatározott számú méréssel történik. A mutatót az előfizetési átadási pontokon kell mérni. Mérési pontonként valamennyi átvitt csatorna vivőszintjét meg kell mérni, és a legalacsonyabb szintet kell mérési eredményként növekvő sorrendbe helyezni és az esetek 80%-ban teljesített értéket kell teljesítési érték-

nek tekinteni. A növekvő sorrendbe rakott lista elejétől számítva a 80%-os határ helye $0,8x \text{ db} = X$ képlettel határozható meg. Az eredmény egész részét kell venni. A mutató teljesítési értékét a lista 80%-hoz tartozó sorszámú elemében szereplő vivőszint érték adja.

Jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton:

A minőségi mutató értelmezése: Az adatgyűjtési időszakban előfizetői átadási pontokon mért legnagyobb jelszintkülönbségek az elosztott televíziós csatornák között. Mértékegysége (db) (Előfizetői átadási pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont.)

A Szolgáltató szolgáltatási területén belül az MSZ EN 50083–7:1998 szabvány szerint meghatározott számú méréssel történik.

A mutatót az előfizetői átadási ponton kell mérni. Minden mérési ponton az összes csatorna jelszintkülönbsége közül a legnagyobb érték. A mérési eredményeket növekvő sorrendbe kell helyezni és az esetek 80%-ban teljesített értéket kell teljesítési értéknek tekinteni. A növekvő sorrendbe rakott lista elejétől számítva a 80%-os határ helye $0,8x \text{ db} = X$ képlettel határozható meg. Az eredmény egész részét kell venni. A mutató teljesítési értékét a lista 80%-hoz tartozó sorszámú elemében szereplő jelszintkülönbség érték adja.

Vivő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési pontokon:

A minőségi mutató értelmezése: Az adatgyűjtési időszakban mért vivő/zaj viszony az előfizetői átadási pontokon. A mutatót az előfizető átadási pontján kell mérni. Minden mérési ponton az összes csatorna vivő/zaj viszony esetén mért legkisebb érték. A mérési eredményeket növekvő sorrendbe kell helyezni és az esetek 80%-ban teljesített értéket kell teljesítési értéknek tekinteni. A növekvő sorrendbe rakott lista elejétől számítva a 8%-os határ helye $0,8x \text{ db} = X$ képlettel határozható meg. Ennek az eredménynek az egész részét kell venni. A mutató teljesítési értékét a lista 80%-hoz tartozó sorszámú elemében szereplő vivő/zaj viszony érték adja.

A megfelelés értékelése:

Az R alapján a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségének folyamatos fenntartására. Annak érdekében, hogy ennek meg tudjon felelni, a minőségi mutatókat célszerű rendszeresen értékelni, vagyis hiszen csak abban az esetben tud javítani az esetleges nem-megfelelésen, vagyis ha a mutatók értéke alul marad az elvárt szinttől.

Az értékelés során megfelelésről akkor beszélhetünk — azoknál a mutatóknál ahol cél- és minimál értéket határoztunk meg —, ha a mutatók értéke és célértéke elérte, vagy meghaladta.

Egyéb esetben:

Csökkent értékűnek minősül a szolgáltatás, ha a meghatározott célértékek bármelyikének alulteljesülését tapasztaljuk.

Igénybe nem vehetőnek minősül a szolgáltatás, ha a meghatározott minimál értéket sem haladja meg a minőségi mutató értéke.

Nem megfelelések kezelése:

Amennyiben a szolgáltató évközben nem-megfelelést tapasztal, a minőség helyreállításáról haladéktalanul intézkednie kell. A helyreállítási munka végeztével a korábban alulteljesített mutató ellenőrzését meg kell ismételni.

Dág, 2009.12.30.