



Солярис

Новая система сервисных KPI (SQI)



Новая система сервисных KPI

- Бонусно-штрафная модель. При выполнении всех KPI вознаграждение за услуги может быть выше на 10%.
- Количество KPI равно 5.
- Максимальный штраф может составить 10%, сейчас 20%.
- Все KPI были проработаны с учётом анализа исторических данных за последний год.
- Часть обособленных подразделений уже достигают новые KPI.
- Новая система позволяет уйти от апелляций и снизить размер неустойки по критическим факторам.
- Выше качество – больше прибыль!

КРІ1 Ремонт в назначенное время

Описание. Ремонт в назначенное время. Соотношение всех назначенных заявок на конкретный день на закрытые за этот день. Данный КРІ изменил границу выполнения на 99%.

$$\text{КРІ} = \frac{\text{Кол-во реш. ЛЗ (в сутки назнач.)}}{\text{Кол-во назнач. ЛЗ}} = \text{НЗ}$$

Вес КРІ1 в SQI равен 10%

Граница	НЗ	НОРМ
Максимальное значение	100%	120%
Граница выполнения	99%	100%
Граница невыполнения	95%	75%
Ниже границы невыполнения	< 95%	0%

Источник исходных данных - отчет MOZ, расчёт производится в KNIME.

КРІ1 Ремонт в назначенное время

Ремонт в назначенное время – КРІ остался без изменений. Отражает количество выполненных ЛЗ к назначенным.

Для выполнения данного КРІ необходимо выполнить все заявки в день назначения, назначенные на этот день.

- Если клиента нет дома, заявка переносится на Д2 (не закрывается), при этом если возможно починить клиента без его присутствия – это необходимо сделать! (при переводе на Д2, когда Д2 дозвонится клиенту, и он проверит, Д2 закроет заявку, и она оплатится исполнителю.
- Заявки перенесенные на Д2 не участвуют в подсчете.

Пример. Назначено 280 заявок, 5 перенесли на Д2, 8 не успели починить и клиенты их перенесли.

Считаем – $280 - 5 = 275$; $268 / 275 = 97,45\%$ КРІ 1 = 97,45 После нормировки в SQI попадает 90%

КРІ2 Процент заявок без повторов (гарантия качества)

Описание. Процент повторных сервисных заявок за интервал времени в 7 дней. В расчёте участвуют все типы заявок, которые появлюсь на одном адресе за период 7 дней.

$$\text{КРІ} = \frac{\text{Кол-во ЛЗ без повторов}}{\text{Кол-во назнач. ЛЗ}} = \text{НЗ}$$

Вес данного КРІ – 30%

Граница	НЗ	НОРМ
Максимальное значение	100%	120%
Граница выполнения	93,15%	100%
Граница невыполнения	87,85%	75%
Ниже границы невыполнения	< 87,85%	0%

Источник исходных данных - отчет MOZ, расчёт производится в KNIME.

КРІ2 Процент заявок без повторов (гарантия качества)

Процент повторных сервисных заявок за интервал времени в 7 дней.

- Вес данного КРІ – 30% Один из 2 крі имеющих такой вес, отражает качество выполнения заявок.
- Любое обращение клиента с одного адреса – это повторный выход.
- При выполнении заявки на ремонт необходимо проверить полностью весь кабель: целостность, скрутки, распарки, количество стыков. Сделать замер скорости, посмотреть соответствие тарифного плана, проверить как настроен роутер, загружен ли канал wi-fi. Проконсультировать клиента.
- Если заявки появилась повторно, обрабатывать ее особенно тщательно, также обязательно созвонится с ОИП, возможно, проблемы с коммутатором.
- **Пример:** было назначено 280 заявок, из них 18 заявок по разным причинам это повторные заявки с этих же адресов. $280 - 18 = 262$ уникальные заявки, $262 / 280 = 93,57$. После нормировки в SQI попадает 101%

КРІЗ Решение ГП по приоритетам

Описание. Приоритет рассчитывается из отношения количества решенных ГП к общему количеству ГП. SLA является суммой произведений всех приоритетов на их веса.

- Приоритет 1 / 4 часа / вес 0,5
- Приоритет 2 / 12 часов / вес 0,25
- Приоритет 3 / 24 часа / вес 0,1
- Хронические ГП/ вес 0,15

Граница	НЗ	НОРМ
Максимальное значение	100%	120%
Граница выполнения	95%	100%
Граница невыполнения	77%	75%
Ниже границы невыполнения	< 77%	0%

$$\text{Приоритет} = \frac{\text{Кол-во решенных ГП}}{\text{Кол-во всего ГП}} \times 100\%$$

$$\text{KPI} = \text{Пр.1} \times 0.5 + \text{Пр.2} \times 0.25 + \text{Пр.3} \times 0.1 + \text{Хронические ГП} \times 0.15 = 95\%$$

Вес данного KPI – 20%

Источник исходных данных - отчет Orange, отчета из «гнезда», расчёт производится в KNIME.

КРІЗ Решение ГП по приоритетам

Приоритет рассчитывается из отношения количества решенных ГП к общему количеству ГП. SLA является суммой произведений всех приоритетов на их веса.

ГП по приоритетам – это ГП, при падении которых, страдает большое количество абонентов, обычно это узлы 1-2 уровня. Решением таких ГП занимается РМС\ГРРС. При решении таких ГП очень важно понимать, что на 1 приоритет дается 4 часа. Необходимо доехать до адреса, получить ключи, провести диагностику и решить проблему. Если на данный адрес отсутствует доступ, необходимо перевести ответственного на функцию аренды.

КРІ4 Доступность сервиса

Описание. Доступность сервиса – отношение фактического времени работы коммутаторов на время работы всех коммутаторов (идеальное).

$$\text{КРІ} = \frac{\text{Сумма Т общ.} - \text{Сумма Т простоя}}{\text{Сумма Т общ.}} = \text{НЗ}$$

Вес данного КРІ – 10%

Граница	НЗ	НОРМ
Максимальное значение	99,9%	120%
Граница выполнения	99,8%	100%
Граница невыполнения	99,4%	75%
Ниже границы невыполнения	< 99,4%	0%

Источник исходных данных – отчет Orange.

КРІ4 Доступность сервиса

Доступность сервиса – отношение фактического времени работы коммутаторов на время работы всех коммутаторов (идеальное).

Чем быстрее решаться ГП – тем выше доступность сети или чем быстрее мы восстанавливаем работу коммутатора, тем выше доступность сети.

КР15 Контроль хронических ГП масштаба Дом

Описание. Контроль хронических ГП масштаба ДОМ. Из расчета убираются все ГП с простым 4 минуты и меньше («мигание» ТКД не считается как хроническая ГП)

Процент повторных ГП на доме за период:

- 10 в 1 сутки
- 3 за 7 дней (разные дни)

$$\text{КР1} = \frac{\text{Кол-во коммут. без Хрон.ГП}}{\text{Общее кол-во аварий коммутаторов}} = \text{НЗ}$$

Вес данного КР1 – 30%

Граница	НЗ	НОРМ
Максимальное значение	99,5%	120%
Граница выполнения	98,5%	100%
Граница невыполнения	92,6%	75%
Ниже границы невыполнения	< 92,6%	0%

Источник исходных данных – отчет Orange.

КР15 Контроль хронических ГП масштаба Дом

Контроль хронических ГП масштаба ДОМ

- Вес данного КР1 – 30% Один из 2 КР1s имеющих такой вес, отражает качество выполнения глобальных проблем (отсутствие повторенных заведений ГП, с данных адресов).
- При выполнении ГП, если это не замена коммутатора, необходимо делать анализ падения ТКД. Возможно проблема в плохом электропитании и ТКД необходимо перезапитать, или проблема может быть в конфигурации оборудования, флуд, проблема на сети и желательно позвонить и проверить все с инженером ОИП.

SQI

SQI	НЗ	БОНУС
Максимальное значение	120%	10%
Граница выполнения	100%	0%
Граница невыполнения	90%	0%
Ниже границы невыполнения	80%	-10%

$$SQI = \sum (KPI \times P), \text{ где } P \text{ вес KPI}$$