



Wholesales Key Performance Indicators

1 Validation de commande	
Définition	KPI Validation: Le pourcentage du nombre de commandes validées ayant été traitées dans le SLA timer par rapport au nombre total de commandes relevant du SLA calculé sur une période de 2 mois.
Granularité	Le SLA validé est calculé par commande reçue
Calcul	Le calcul de la durée pour le Niveau de SLA « validation de commande » commence au moment de la réception de la commande pendant un Jour Ouvrable et se termine au moment de la création du message de validation. Si la commande est reçue en dehors d'un Jour Ouvrable, le calcul débute le Jour Ouvrable suivant. Des « Stop clock » ont été appliquées tel que définis dans l'OR. Pour ce KPI, il n'y a pas de comparatif en Retail, car ceci est propre à la façon dont les demandes sont traitées pour les OLO depuis l'outil « Webolo » qui avait été développé à l'origine.
Unité	Nombre de commandes

Validation de commande

jours	SLA	Régulation câble VOO SA	Orders
30min	50%	33%	6.070
1	90%	87%	15.928
2	95%	94%	17.168
5	100%	99%	18.040



2 Disponibilité et performances des systèmes d'information	
Définition	KPI IT: Le pourcentage du délais de réponse des demandes API ayant été répondues dans le SLA timer, par rapport au nombre total d'appels reçus via les API, calculé sur une période de 2 mois.
Granularité	Le SLA est calculé par appel reçu
Calcul	Le calcul du pourcentage pour le Niveau de SLA « IT » est calculé sur base du nombre d'appels reçu et le délai temps de réponse effectif par les systèmes informatiques.
Unité	Nombre d'appels

SLA IT

Délais	SLA	Régulation câble VOO SA	Orders
5 secondes	95%	96%	1.257.047
30 secondes	99%	100%	1.310.641



3 Extension du réseau	
Définition	KPI Ext. du Réseau : Le pourcentage du nombre de demandes d'extensions réalisées ayant été traitées dans le SLA timer par rapport au nombre total de commandes relevant du SLA calculé sur une période de 2 mois.
Granularité	Le SLA est calculé par ordre reçu
Calcul	Le calcul de la durée pour le Niveau de SLA « extension du réseau » commence au moment de la réception de la commande pendant un Jour Ouvrable et se termine au moment de la création du message de terminaison. Si la commande est reçue en dehors d'un Jour Ouvrable, le calcul débute le Jour Ouvrable suivant. Des « Stop clock » ont été appliquées tel que définis dans l'OR.
Unité	Nombres de commandes

SLA Ext. du Réseau

Délais	SLA	Régulation câble VOO SA	Orders
10 jours	50%	96%	51
15 jours	80%	98%	52
20 jours	90%	100%	53
25 jours	95%	100%	53
30 jours	99%	100%	53