



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 |
|-------|------|-------------------------|
| 30min | 50% | 80% |
| 2 | 95% | 98% |
| 5 | 100% | 99% |