

Indicateurs spécifiques

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail	
Massif	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		1 201	22%	3%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			3,0	2,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	8 063	98%	98%
	Commande simple					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			0,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel	2	9 359	100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			3,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	6 146	72%	75%
	Commande complexe					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			0,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel	10	5 463	100%	100%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			7,0	0,0	
	Taux de respect du délai contractuel	30	2 962	79%	86%	
Ponctuel	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		1 236	12%	4%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			1,0	1,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	6 631	98%	99%
	Commande simple					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			0,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel	2	9 287	100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			0,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	6 216	83%	77%
	Commande complexe					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			0,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel	10	1 349	100%	100%
Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			2,0	2,0	
	Taux de respect du délai contractuel	30	1 003	83%	78%	
NRA-SR	Commun					
	Rejets	Taux de rejet des commandes		5	17%	0%
	Contrôle du DFT	Délai médian de livraison			7,0	7,0
		Taux de respect du délai contractuel	30	60	97%	96%
	Commande d'accès					
	Bon de commande d'accès aux installations	Délai médian de livraison			0,0	0,0
		Taux de respect du délai contractuel	10	36	100%	100%
	Fourniture du DFT	Délai médian de livraison			4,0	1,0
Taux de respect du délai contractuel		30	60	76%	88%	

Indicateurs communs

Type de commande	Indicateur	Délai contractuel	Volumétrie	ORT	Orange détail
Informations préalables	Délai médian de livraison	2h	8 658	0:24	0:18
	Taux de disponibilité du portail cartographique			NC	NC
	Taux de respect du délai contractuel			89%	87%
AR	Délai médian de livraison	2	36 157	0,0	0,0
	Taux de respect du délai contractuel			100%	100%
Rejets de DFT	Taux de rejets de type Processus / Conformité			19%	21%
	Taux de rejets de type RI / Sécurité			3%	2%
Remise de clé	Délai médian de livraison	15	2	4	
	Taux de respect du délai contractuel			100%	
Rénovation	Délai médian de réponse à notification conduite cassée	5	315	0,0	2,0
	80ème percentile du délai de réponse			4,0	2,0
	Taux de respect du délai contractuel			94%	96%
	Délai médian de rénovation par Orange	Meilleurs délais	60	20,0	16,0
	Taux de respect du délai de rénovation annoncé à l'opérateur			82%	78%
Accompagnement agent Orange hors SAV	Délai médian de confirmation de la date demandée par l'opérateur	5	117	5,0	
	Taux de respect du délai contractuel			64,1%	
	Taux de respect de la date demandée par l'opérateur			80,4%	
	Taux de rejet de l'accompagnement demandé par l'opérateur			18,7%	