



bredbandskollen^{TPTEST}

Internetdagarna 2007-11-05

Rickard Dahlstrand



POST & TELESTYRELSEN

**Konsument
verket • KO**

.se



Agenda

- Bakgrund TPTEST och märkning av bredband
- Kan vi mäta bandbredd?
- Om TPTEST 2007 projektet
- Nya bredbandskollen
- Användartester
- Värdering

.se

Bakgrund

- Första versionen, ursprung från IT-kommissionen 2001*
- TPTEST blev ett samarbete mellan Konsumentverket, PTS och .SE
- Allmänt accepterad metod för konsumentmätningar
- Mål: Att hjälpa användaren att få en effektiv bredbands-uppkoppling.



.se

* Försökte skapa en modell som gick att mäta!



Bredband, ett stort problem:

- Branschen har inte lyckats enas om vad man kan garantera, ej heller hur verifiera

.se



PTS rapport:

- Konsumenternas uppfattning om vad bredband är överensstämmer i många fall inte med vad operatörerna menar med bredband.
- De hastigheter operatörerna anger i sin marknadsföring avser ibland enbart kapaciteten i accessnätet
- Hastigheten mot varje enskild användare kan dessutom bli betydligt lägre eftersom kunderna ibland måste dela på kapaciteten.
- En orsak till begreppsförvirringen är att det inte finns någon fastställd **definition** av vad som är bredband. Bredband kan beskrivas som en hastighet i nätet.

.se



Konsumenternas Tele- och Internetbyrå:

- Jag får inte den hastighet som jag avtalat med operatören om. Vad kan jag göra?

Den hastighet som leverantören marknadsför och som regleras i avtalsvillkoren är ofta maxhastigheten, eller "upp till" en viss hastighet. Om det till exempel gäller ADSL är den hastighet som anges lika med den hastighet som går ut från telestationen (den hastigheten kan konsumenten inte mäta). Den hastighet som når fram till konsumenten är däremot oftast lägre.

.se



Bredbandsbolaget:

- TP-test kan bara komma upp i 85% av den hastighet som levereras när den mäter.

Detta beror på att TP-testet mäter genomströmningshastigheten till/från en mätserver, medan den hastighet vi levererat är hastigheten för anslutningen.

.se

Kan vi mäta bandbredd?

Upp till X Mbit/s: Surfhastighet, Kapacitet, Bandbredd, Länkhastighet?

- Anslutnings-/Länkhastighet är den hastighet operatör hänvisar till för produktmärkning idag, "upp till" anges för att lägga tyngdvikt på att det finns avvikelser.
- Kan vi mäta länkhastighet på ett billigt och enkelt sätt för användaren?
- Måste vi mäta länkhastighet eller kan vi med godtycklig mätmetod uppskatta länkhastighet?



.se

Kan vi mäta bandbredd?

- Vi tror att användaren först och främst är intresserad av att se "får jag vad jag betalar för?" (ISP vs Kund)
- Vi vet att problem för det mesta ligger hos användarens t.ex:
 - Bredbandsroutrar, switchar, kablar
 - CPU, Datorhårdvara, nätverkskort
 - Operativsystem, drivrutiner
 - Virusskydd, mjukvarubrandväggar
 - Webbläsare, plug-ins (ex. flash)



.se

Kan vi mäta bandbredd?

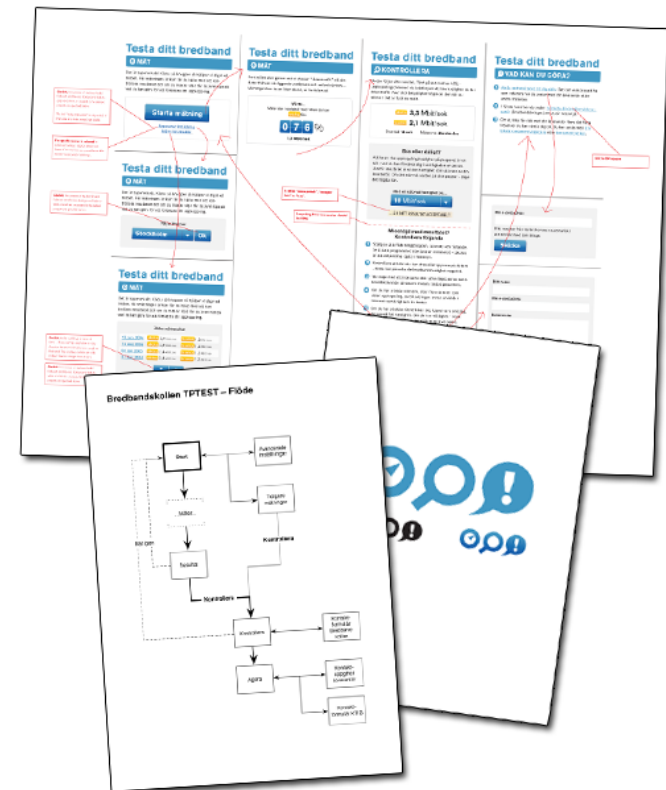
- Vår ansats
 - Kunden kommer ändå att vilja mäta. Vi vill att fler mäter = enkelt, lättbegripligt
 - Inte stirra oss blinda på tekniklösningar utan istället försöka uppnå acceptabla resultat med hög användarenytt
 - Lägga mer energi på att testa och hjälpa användaren utesluta problem med den egna utrustningen (support@bredbandskollen.se)
 - Stärka relationen med operatörer och konsumentorganisationer för att fler användare ska få hjälp



.se

Projekt 2007

- Nya avtal med leverantörer och parter och tydligare ansvarsområden
- Varumärkesplattform
 - Bas för kampanjer, PR etc.
 - Nytt varumärke, ny design
- Nya krav = ny programvara
 - Enklare för användarna
 - Enklare för operatörerna
 - Större kapacitet
 - Stabilare plattform



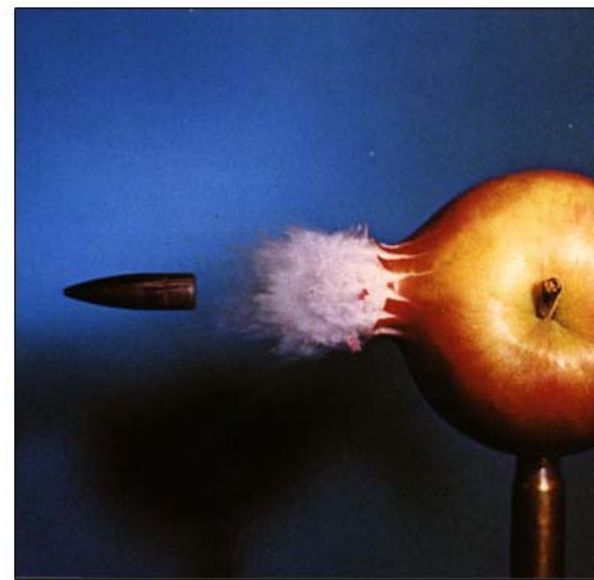
.se



.se

Nya bredbandskollen

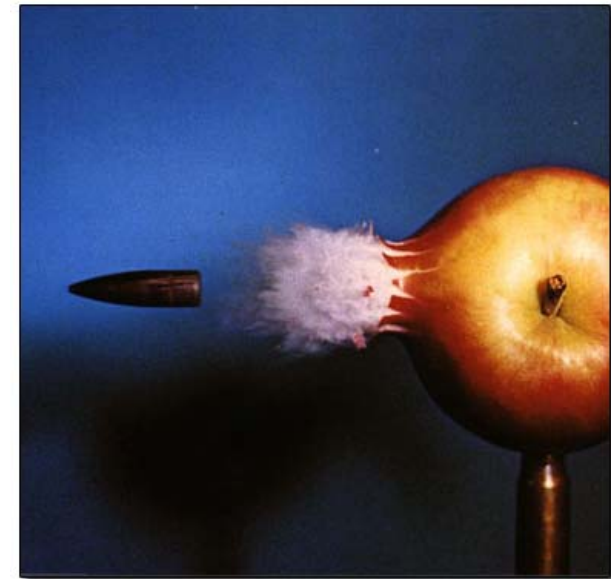
- Nytt program byggt i flash, startar automatiskt, fungerar på alla OS (som stödjer Flash 8)
- 9 nya servrar i Sthlm, Malmö, Göteborg samt Sundsvall
- Mer statistik
- Värdering möjlig direkt i applikationen
- Identifierar operatör och hänvisar användaren till relevant information



.se

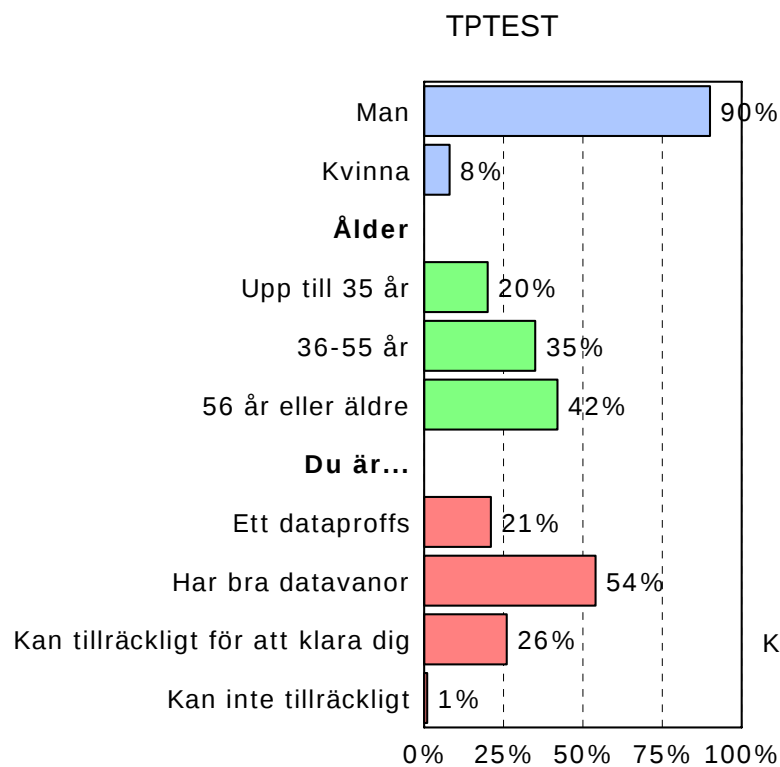
Nya bredbandskollen

- Lanserades 24 oktober 2007
- 180000 användare och 450000 mätningar hittills
- 25000 mätningar per dygn
- Som mest ca 3 % av kapaciteten utnyttjad.

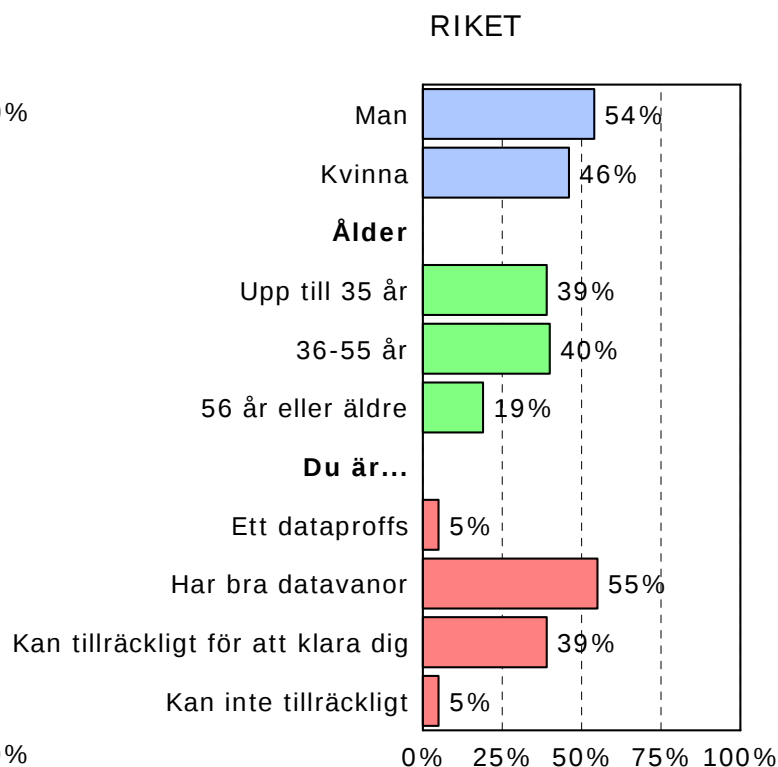


.se

Användartester innan lansering, oktober 2007



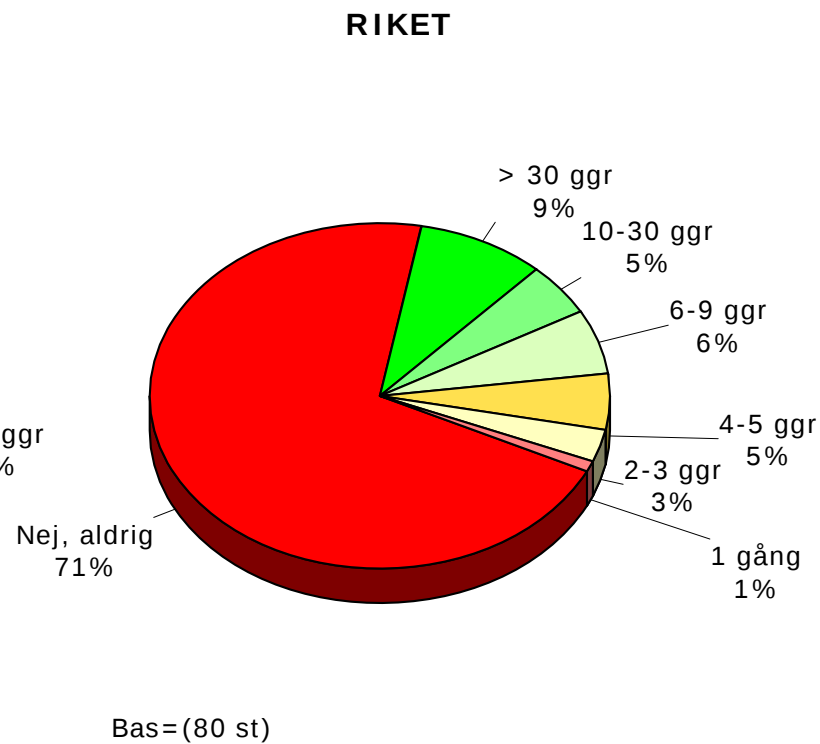
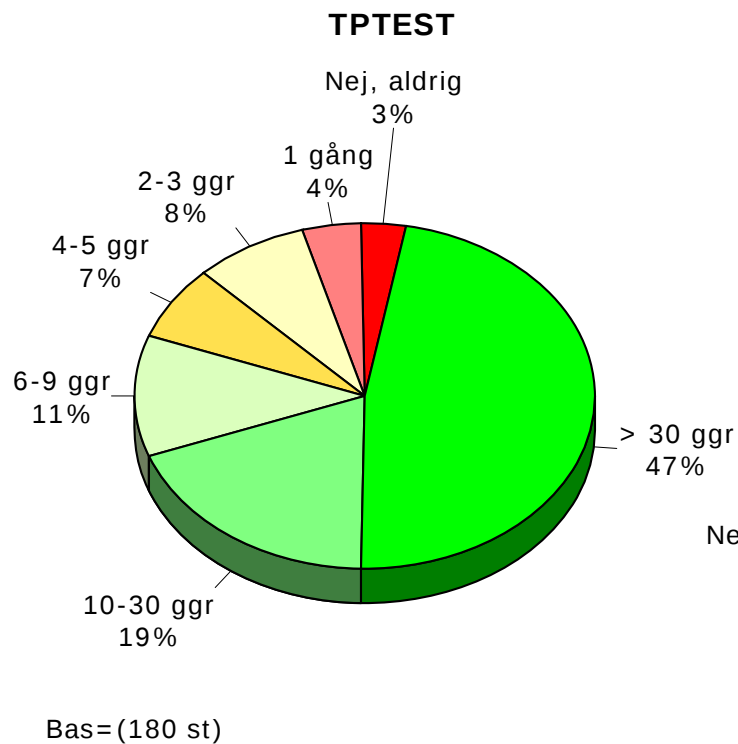
Bas=(180 st)



Bas=(80 st)

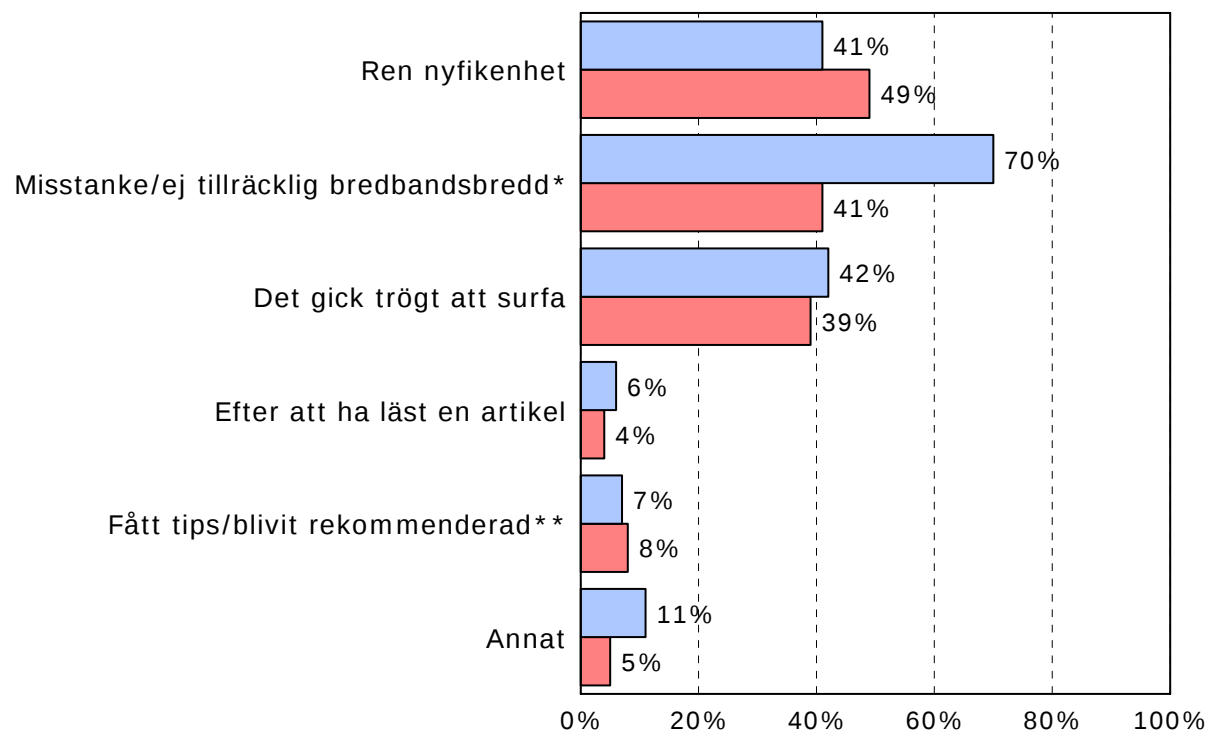
.se

Har du gjort bandbreddsmätningar med tidigare versioner av TPTEST förut och hur många gånger?



.se

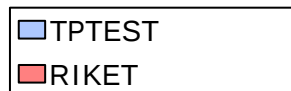
Vilket eller vilka skulle vara de främsta skälen för dig att mäta din bandbredd?



(Bas=180 st/80 st)

*i förhållande till vad jag hade beställt

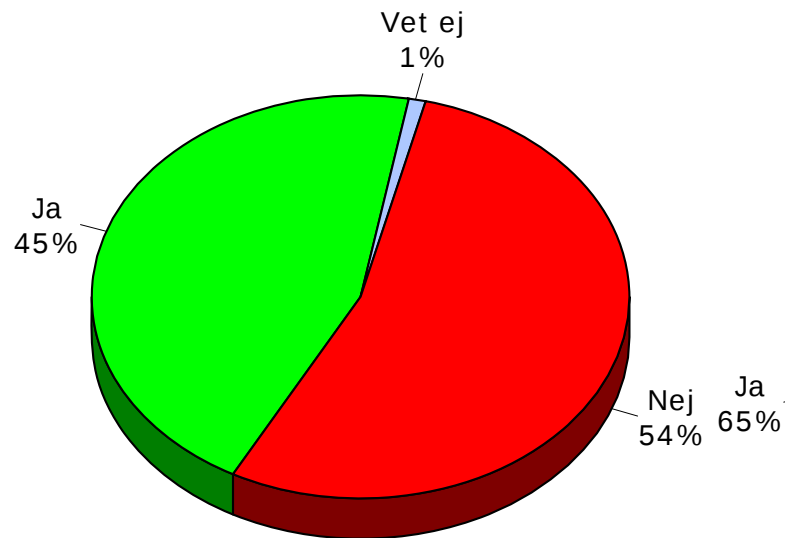
**av en kompis eller kollega



.se

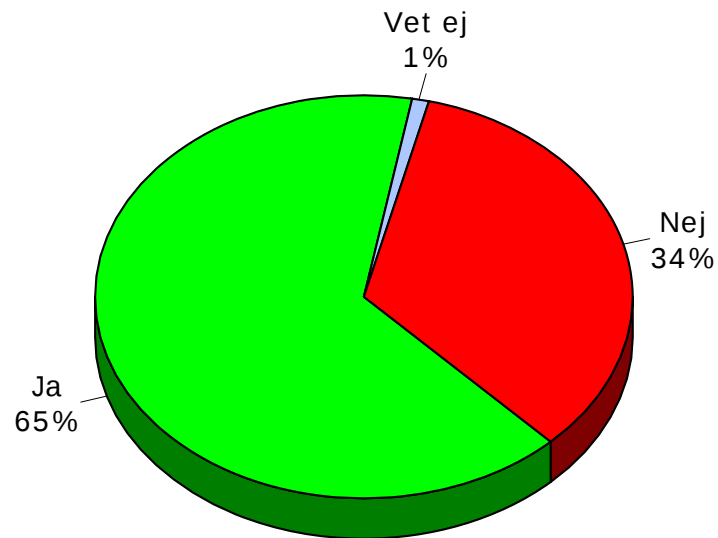
Litar du på din bredbandsoperatörs hastighetsangivelse?

TPTEST



Bas=(180 st)

RIKET

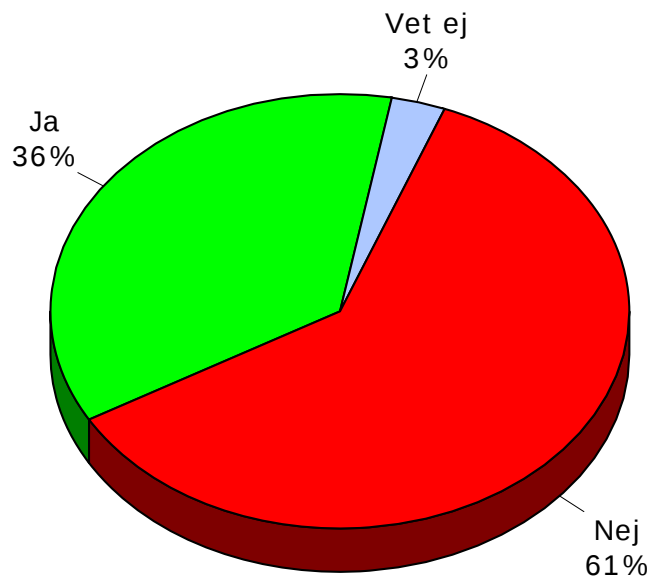


Bas=(80 st)

.se

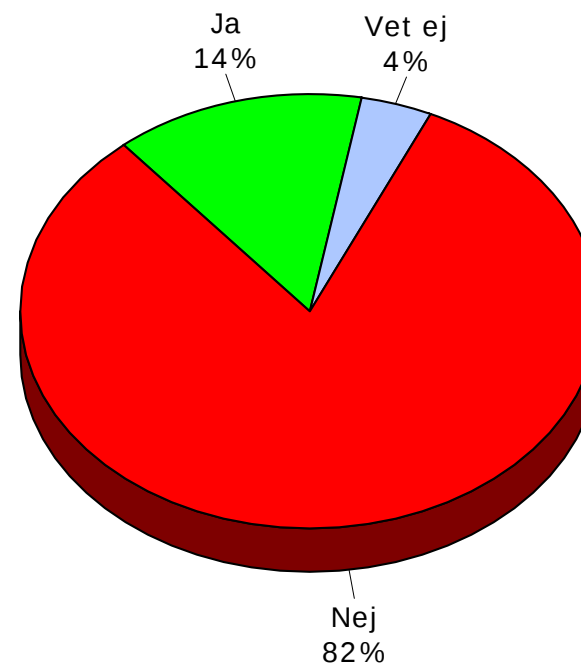
Känner du dig lurad av din bredbandsoperatör?

TPTEST



Bas=(180 st)

RIKET

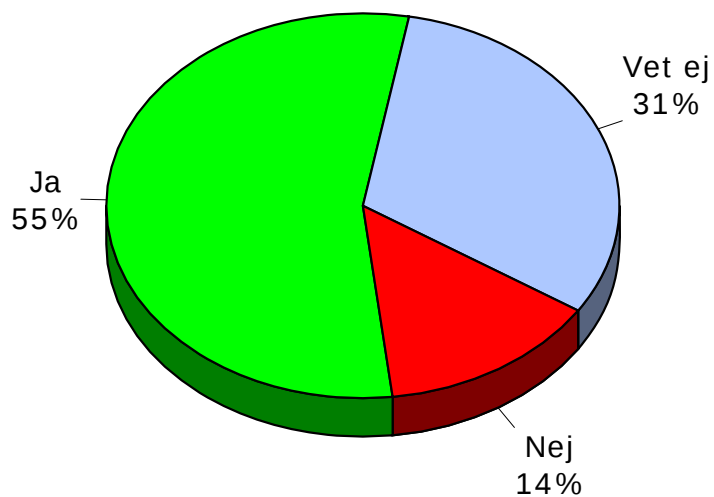


Bas=(80 st)

.se

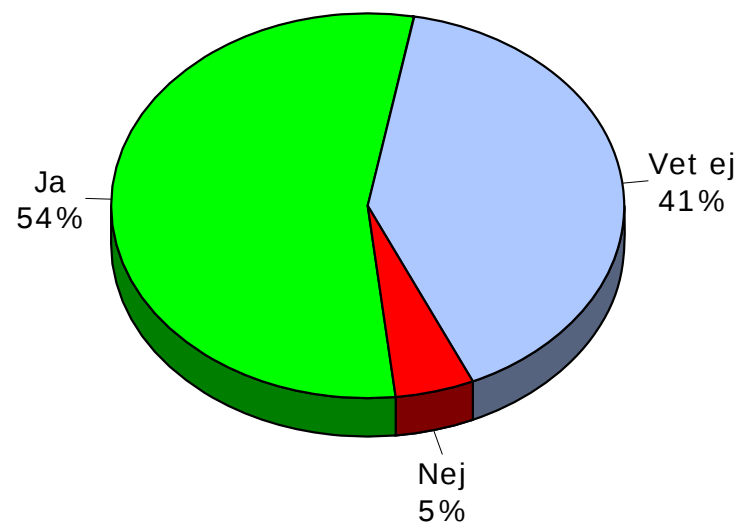
Tycker du att din bredbandsanslutning fungerar bättre idag än för 4 år sedan?

TPTEST



Bas=(180 st)

RIKET

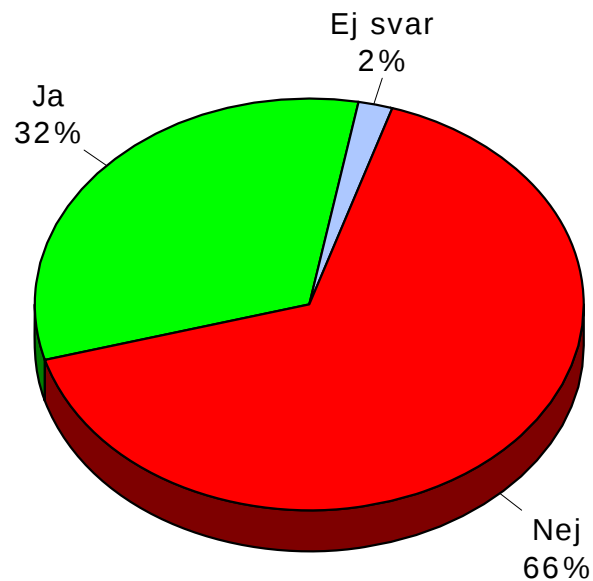


Bas=(80 st)

.se

Känner du att du saknar tillräcklig kunskap och kompetens för att kunna avgöra ifall din bredbandsanslutning fungerar bra?

TPTEST



Bas=(180 st)

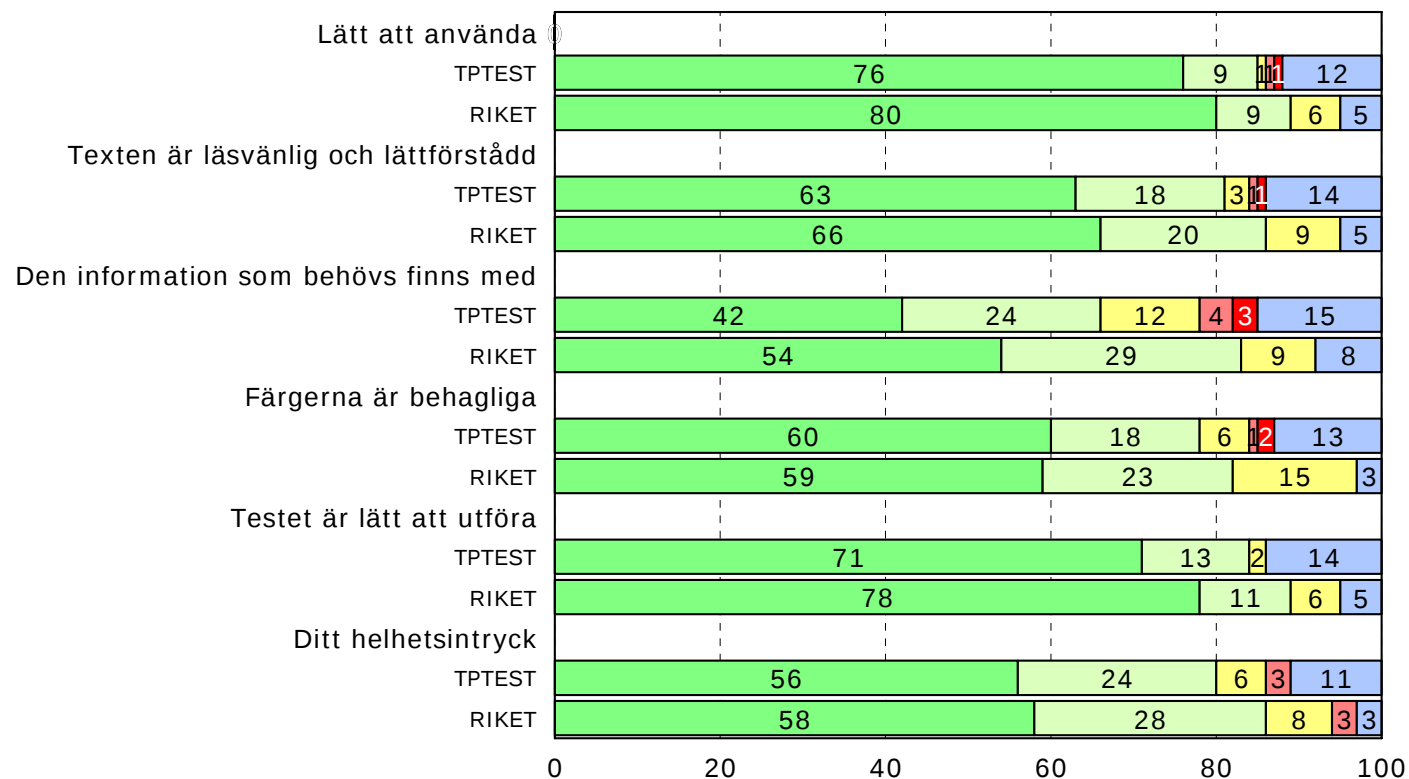
RIKET



Bas=(80 st)

.se

Vilket betyg skulle du vilja ge Bredbandskollen TPTEST överlag efter att ha gjort några mätningar?



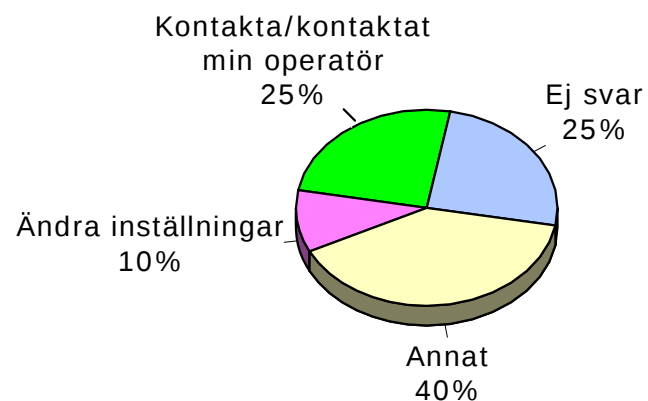
(Bas=180 st/80 st)

■ Stämmer mycket bra (5)
 ■ 4
 ■ 3
 ■ 2
 ■ Stämmer inte alls (1)
 ■ Ej svar/Ingen uppfattning

.se

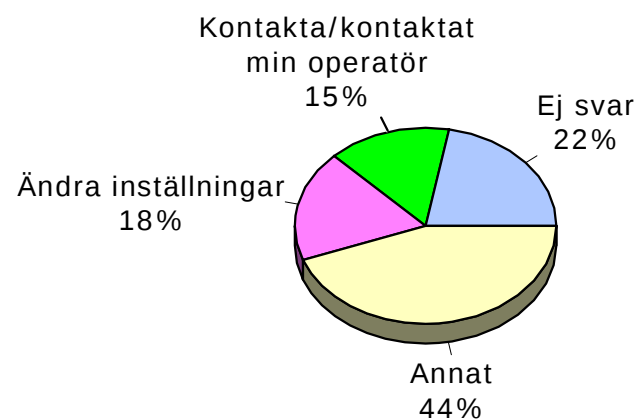
Har du eller kommer du gå vidare med det testresultat som du fick på något sätt?

TPTEST



Bas=(180 st)

RIKET



Bas=(80 st)

.se

Uppföljning värdering av resultatet

- Baserat på verkliga mätningar med Bredbandskollen av operatörerna.
- Ger användaren en värdering av mätvärdet baserat på de tekniska förutsättningarna för resp tjänst.
- 24 ADSL: +10 = OK, +12 = bra
8 ADSL: +4 = OK, +6 = bra
100 Fiber: +65 = OK, +80 = bra
7,2 3G: 0,6 = OK, +2,5 = bra
- Problemet är inte tekniken, utan produktmärkningen!

Bra eller dåligt?

Att ha en viss uppkopplingshastighet på papperet är en sak - vad du kan förvänta dig i verkligheten en annan. Jämför resultatet med den hastighet som utlovats av din leverantör. Om det står två värden på dina papper - ange det högsta här.

Med en utlovad hastighet på...

2 Mbit/s adsl ▼

...ÄR DITT RESULTAT BRA

.se



Uppföljning värdering av resultatet

- Baserade på användarens val efter mätningen. (Viss felfrekvens)
- Val gjorda vid ca 50% av mätningarna:
 - ca. 20000 st 100 Mbit/s fiber
 - ca. 11000 st 10 Mbit/s fiber
 - ca. 50000 st 24 Mbit/s ADSL
 - ca. 50000 st 8 Mbit/s ADSL

Bra eller dåligt?

Att ha en viss uppkopplingshastighet på papperet är en sak - vad du kan förvänta dig i verkligheten en annan. Jämför resultatet med den hastighet som utlovats av din leverantör. Om det står två värden på dina papper - ange det högsta här.

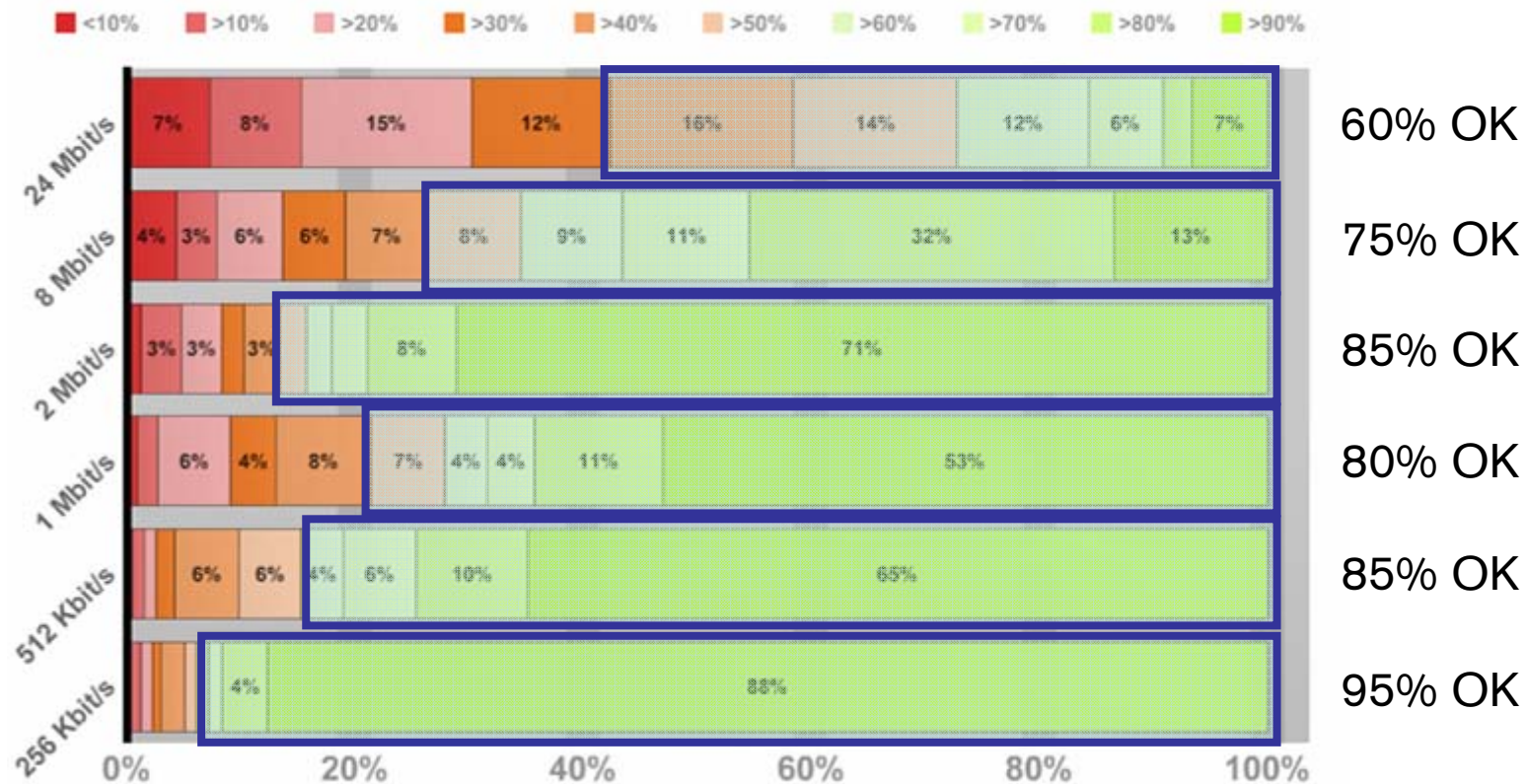
Med en utlovad hastighet på...

2 Mbit/s adsl ▼

...ÄR DITT RESULTAT BRA

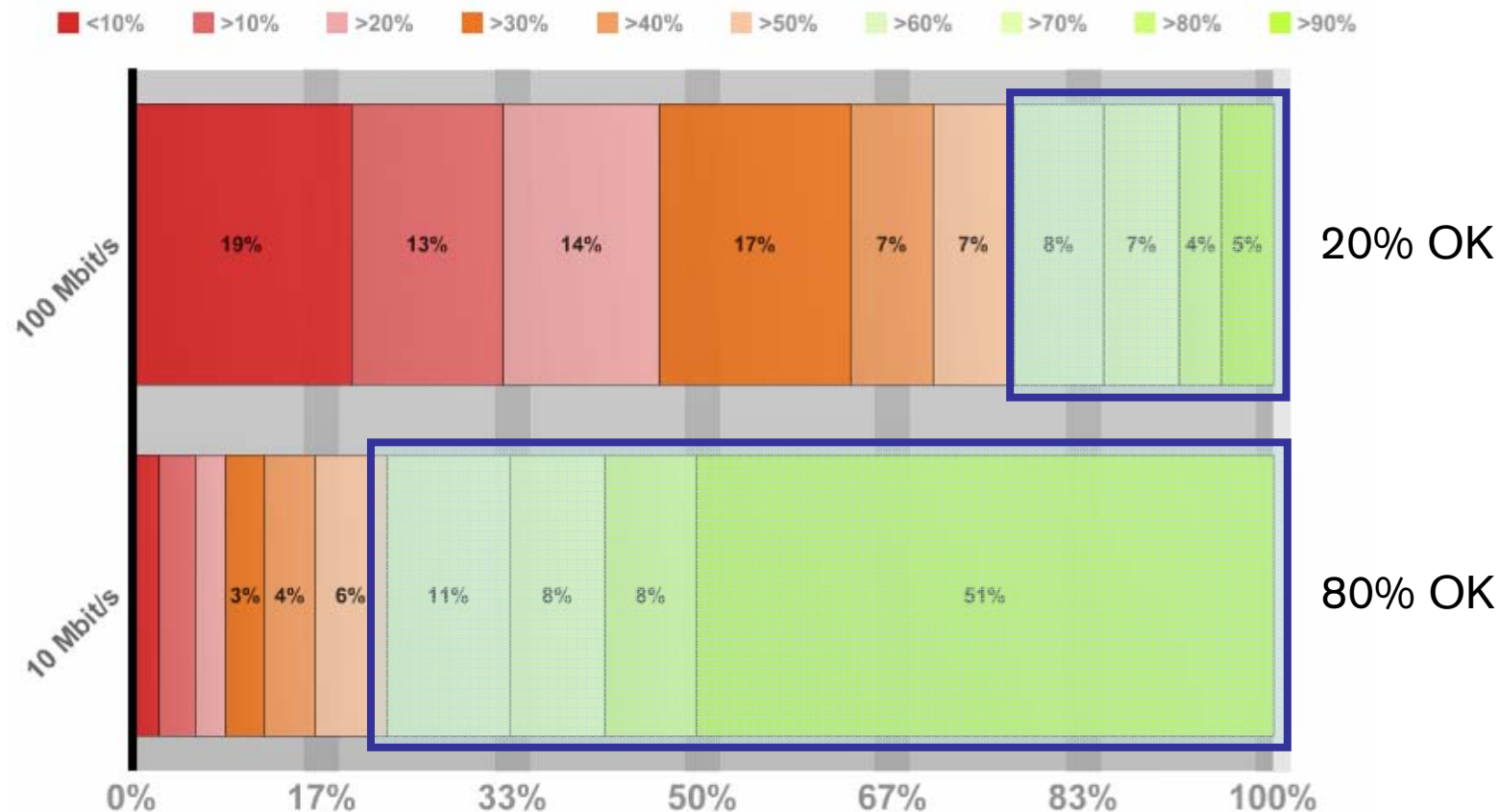
.se

Fördelning av mätvärden - ADSL



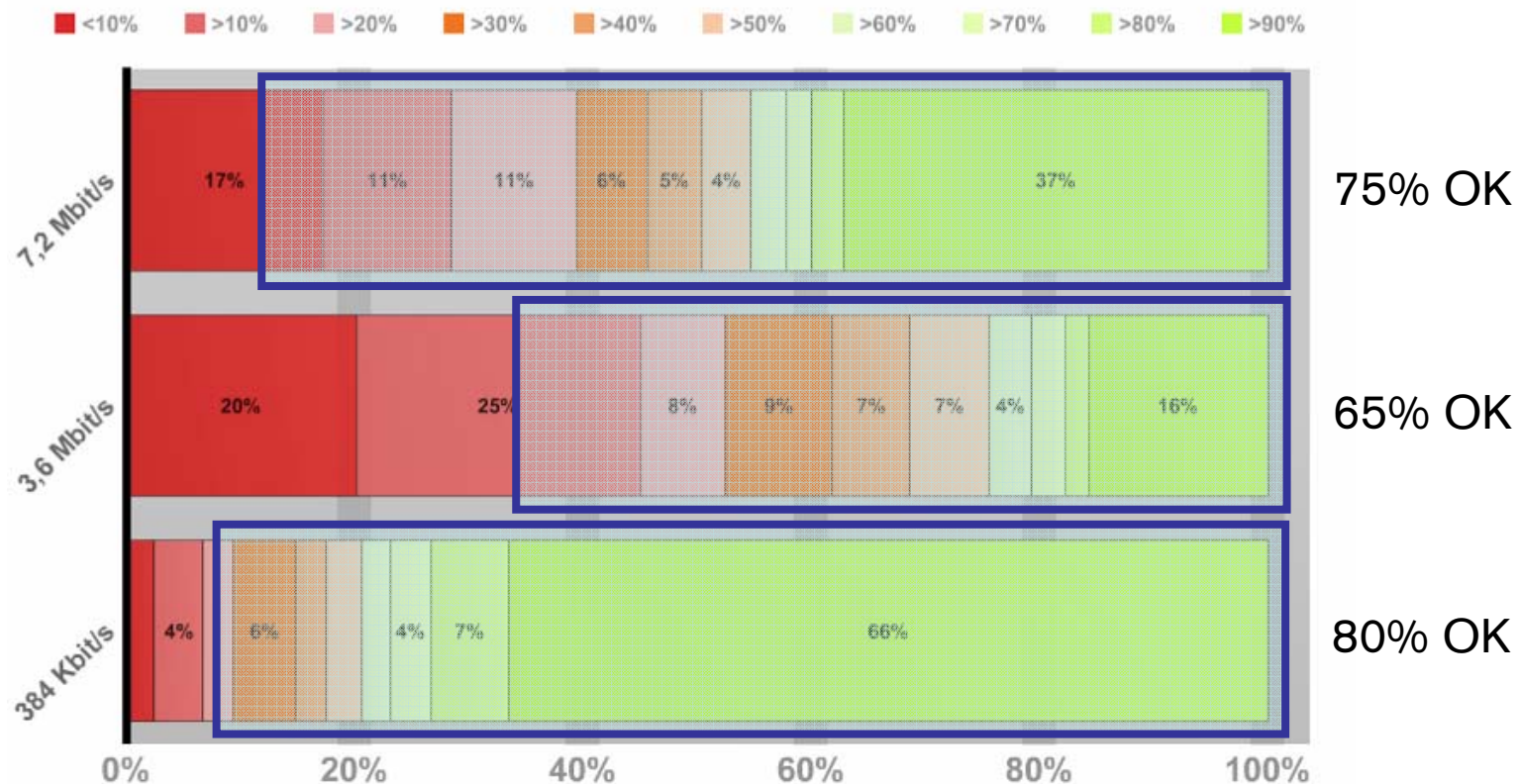
.se

Fördelning av mätvärden - Fiber



.se

Fördelning av mätvärden - 3G



.se

Äpplen och päron

- Olika tjänster har olika förutsättningar.
- Mbit/s på 3G är inte samma som Mbit/s på ADSL eller Fiber.
- Operatörerna måste ha gemensamma definitioner och referensvärden
- "Upp till xx Mbit/s" borde ersättas med "minst xx Mbit/s"
- Slutsats: Branschen måste lyckas enas om vad man kan garantera, och hur detta ska verifieras!



.se



www.bredbandskollen.se

.se