

تقرير معايير جودة الخدمة
في شركة الاتصالات السعودية

Report on STC
Quality of Service Indicators

Riyadh
OCT 25, 2015

JUL2015 – SEP2015

يوليو 2015م - سبتمبر 2015م

Summary of Results:

الخدمة Service	Seq #	المؤشر Indicator	معييار هيئة الإتصالات CITC Standard	Measurement Results (M=Month, Av=Average, Q=Quarter, Yr=Year)			
				Jul-14	Aug-14	Sep-14	:Average Q3
Fixed Voice Service	1	الزمن المستغرق لت تركيب الخدمة للعميل (90 % خلال 5 أيام عمل) (90% Within 5 working Days)Installation Time	90%	88.00%	94.00%	94.00%	92.00%
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	98.00%	95.00%	90.00%	94.33%
	3	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين(907) (80 % خلال 60 ثانية) (80% Within 60 Sec)Response Time for (907) Operator Service	80%	93%	88%	92%	90%
	4	معدل المكالمات غير الناجحة (>2 %) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2%	1.01%	0.52%	0.74%	0.76%
	5	معدل سقوط المكالمات (>2%) (<2%)Call Drop Rate	<2%	0.02%	0.00%	0.02%	0.02%
	6	معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع) (50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate	50 Faults per 1000	4.9	4.9	4.9	4.9
	7	معييار جودة الصوت (MOS>3.5) (Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards	MOS>3.5	4.06	4.08	4.09	4.077
Mobile Voice	1	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين(902) (80 % خلال 60 ثانية) (80% Within 20 Sec)Response Time for (902) Operator Service	80%	88%	88%	92%	90%
	2	معدل المكالمات غير الناجحة (>2 %) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2%	0.43%	0.20%	0.20%	0.28%
	3	معدل سقوط المكالمات (>2%) (<2%)Call Drop Rate	<2%	0.49%	0.56%	0.50%	0.52%
	4	معييار جودة الصوت (MOS>3.5) (Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards	MOS>3.5	2G = 3.7 3G = 3.8	2G = 3.7 3G = 3.8	2G = 3.7 3G = 3.8	2G = 3.7 3G = 3.8
	5	الخارطة الجغرافية للتغطية الراديوية (تحدث وتنشر سنويا) (Publish and Update yearly)Geographical radio Service Coverage mapping	Publish and Update yearly	Publish and Update Yearly			
Internet Access Service (IAS)	1	الزمن المستغرق لت تركيب خدمة الانترنت للعميل (90 % خلال 10 أيام عمل) (90% Within 10 working Days)Installation Time For Internet	90%	92%	97%	97%	95%
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	98%	96%	88%	94%
	3	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة البرود باندا (80 % خلال 60 ثانية) (80% Within 60 Sec)Response Time for BroadBand Service	80%	92%	80%	92%	87%
	4	معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع) (50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate	50 Faults per 1000	3.8	3.8	3.8	3.8
	5	مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة IP Data Transmission throughput measurement	Min 50% of stated best efforts speed	41%	41%	41%	41.00%
Business Data Service (BDS)	1	الدوائر التي يتم تشغيلها خلال الوقت المتفق عليه (95 %) Number of Circuits placed in service in agreed time	95%	95.30%	95.30%	95.40%	95.30%
	2	إمكانية توفير الخدمة (99.70%) (99.70%)Service Availability	99.70%	99.70%	99.71%	99.72%	99.71%