

تقرير معايير جودة الخدمة في شركة الاتصالات السعودية

Report on STC Quality of Service Indicators

Riyadh
Jan 26, 2015

October 2014 – December 2014

اكتوبر 2014 م - ديسمبر 2014 م

Summary of Results:

الخدمة Service	Seq #	المؤشر Indicator	معييار هيئة الإتصالات CITC Standard	Measurement Results (M=Month, Av=Average, Q=Quarter, Yr=Year)			
				Oct-14	Nov-14	Dec-14	Average Q4
Fixed Voice Service	1	الزمن المستغرق لت تركيب الخدمة للعميل (90% خلال 5 أيام عمل) (90% Within 5 working Days)Installation Time	90%	94.00%	95.00%	95.00%	94.67%
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90% خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	92.00%	90.00%	90.00%	90.67%
	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%	97%	97%	98%	97%
	4	معدل المكالمات غير الناجحة (>2%) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2%	0.71%	0.61%	0.81%	0.71%
	5	معدل سقوط المكالمات (>2%) (<2%)Call Drop Rate	<2%	0.04%	0.03%	0.03%	0.03%
	6	معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع) (50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate	50 Faults per 1000	3.0	3.0	3.0	3.0
	7	معييار جودة الصوت (MOS>3.5) (Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards	MOS>3.5	4.178	4.181	4.18	4.18
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%	96%	97%	92%	95%
	2	معدل المكالمات غير الناجحة (>2%) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2%	0.17%	0.13%	0.13%	0.14%
	3	معدل سقوط المكالمات (>2%) (<2%)Call Drop Rate	<2%	0.49%	0.49%	0.55%	0.51%
	4	معييار جودة الصوت (MOS>3.5) (Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards	MOS>3.5	2G = 3.6 3G = 3.8	2G = 3.6 3G = 3.8	2G = 3.6 3G = 3.7	2G = 3.6 3G = 3.77
	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%	97%	97%	98%	97%
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90% خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	91%	92%	88%	90%
	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%	100%	99%	100%	100%
	4	معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع) (50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate	50 Faults per 1000	3.9	3.9	3.9	3.9
	5	مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة IP Data Transmission throughput measurement	Min 50% of stated best efforts speed	40%	40%	40%	40.00%
Business Data Service (BDS)	1	الدوائر التي يتم تشغيلها خلال الوقت المتفق عليه (95%) Number of Circuits placed in service in agreed time	95%	95.40%	95.10%	95.30%	95.27%
	2	إمكانية توفير الخدمة (99.70%) (99.70%)Service Availability	99.70%	99.81%	99.78%	99.80%	99.80%