

تقرير معايير جودة الخدمة
في شركة الاتصالات السعودية

Report on STC
Quality of Service Indicators

Riyadh
July 30, 2015

April 2015 – June 2015

أبريل 2015م - يونيو 2015م

Summary of Results:

الخدمة Service	Seq #	المؤشر Indicator	معييار هيئة الاتصالات CTIC Standard	Measurement Results (M=Month, AV=Average, Q=Quarter) (Yr=Year)			
				Abr-15	May-15	Jun-15	Average Q2
Fixed Voice Service	1	الزمن المستغرق لت تركيب الخدمة للعميل (90 % خلال 5 أيام عمل) (90% Within 5 working Days)Installation Time	90%	91.00%	93.00%	95.00%	93.00%
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	90.00%	91.00%	90.00%	90.00%
	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%	96%	90%	90%	92%
	4	معدل المكالمات غير الناجحة (>2 %) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2%	1.87%	0.62%	1.37%	1.29%
	5	معدل سقوط المكالمات (>2 %) (<2%)Call Drop Rate	<2%	0.04%	0.04%	0.01%	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	5	5	5	5
	7	معييار جودة الصوت (>3.5 MOS) (Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards	MOS>3.5	4.04%	4.02	4.07	4.04
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%	81%	84%	84%	83%
	2	معدل المكالمات غير الناجحة (>2 %) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2%	0.10%	0.13%	0.22%	0.15%
	3	معدل سقوط المكالمات (>2 %) (<2%)Call Drop Rate	<2%	0.52%	0.50%	0.54%	0.52%
	4	معييار جودة الصوت (>3.5 MOS) (Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards	MOS>3.5	2G = 3.6 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 وتنتشر سنوياً) (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%	94%	96%	95%	95%
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	90%	91%	90%	90%
	3	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة البرود باند (80 % خلال 60 ثانية) (80% Within 60 Sec)Response Time for BroadBand Service	80%	96%	90%	90%	92%
	4	معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع) (50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate	50 Faults per 1000	4%	4%	4%	4%
	5	مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة IP Data Transmission throughput measurement	Min 50% of stated best efforts speed	36%	37%	38%	37.00%
EI/3 Business Data Service (BDS)	1	الدوائر التي يتم تشغيلها خلال الوقت المتفق عليه (95 %) Number of Circuits placed in service in agreed time	95%	95.10%	95.20%	95.10%	95.10%
	2	إمكانية توفير الخدمة (99.70 %) (99.70%)Service Availability	99.70%	99.71%	99.74%	99.70%	99.72%