



تقرير معايير جودة الخدمة
في شركة الاتصالات السعودية
Report on STC
Quality of Service Indicators

Riyadh
July 25, 2017

April 2017 - June 2017

يونيو 2017م - ابريل 2017م

Summary of Results:

الخدمة Service	Seq #	المؤشر Indicator	معييار هيئة الإتصالات CITC Standard	Measurement Results			
				(M=Month, Av=Average, Q=Quarter, Yr=Year)			
				Apr-17	May-17	Jun-17	Average:Q2
E1/1	1	الزمن المستغرق لتركييب الخدمة للعميل (90 % خلال 5 أيام عمل) (90% Within 5 working Days)Installation Time	90%	96.8%	95.7%	93.4%	95.30%
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	98.4%	97.1%	97.3%	97.60%
	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%	99%	98%	98%	98.33%
	4	معدل المكالمات غير الناجحة (>2 %) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2%	0.51%	0.53%	0.68%	0.57%
		معدل سقوط المكالمات (>2%) (<2%)Call Drop Rate	<2%	0.03%	0.03%	0.02%	0.03%
	6	معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع) (50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate	5% >	5.3%	5.6%	4.5%	5.1%
		7	معييار جودة الصوت (MOS>3.5) (Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards	MOS>3.5	4.02	4.01	4.02
E1/2	1	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين(902) (80 % خلال 60 ثانية) (80% Within 60 Sec)Response Time for (902) Operator Service	80%	98%	99%	94.0%	97.00%
	2	معدل المكالمات غير الناجحة (>2 %) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2%	0.21%	0.06%	0.07%	0.11%
		معدل سقوط المكالمات (>2%) (<2%)Call Drop Rate	<2%	0.31%	0.29%	0.28%	0.29%
	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 سنوياً) (Publish and Update yearly)Geographical radio Service Coverage mapping	Publish and Update yearly	Publish and Update Yearly		
E1/3	1	الزمن المستغرق لتركييب خدمة الانترنت للعميل (90 % خلال 10 أيام عمل) (90% Within 10 working Days)Installation Time For Internet	90%	96%	94.3%	92.7%	94.33%
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	99%	98.9%	99%	99%
		3	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة البرود بانء (80 % خلال 60 ثانية) (80% Within 60 Sec)Response Time for BroadBand Service	80%	91%	86%	89%
	4	معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع) (50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate	5% >	4.4%	4.5%	3.5%	4.1%
		5	مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة IP Data Transmission throughput measurement	Min 50% of stated best efforts speed	71%		
E1/3 Business Data Service (BDS)	1	الدوائر التي يتم تشغيلها خلال الوقت المتفق عليه (95 %) Number of Circuits placed in service in agreed time	95%	98.21%	98.21%	98.21%	98.21%
		2	إمكانية توفير الخدمة (99.70%) (99.70%)Service Availability	99.70%	99.85%	99.81%	99.70%

شكرا لكم

