



July 2018 - September 2018

تقرير معايير جودة الخدمة
في شركة الاتصالات السعودية

Report on STC
Quality of Service Indicators

Riyadh
October , 2018

يوليو ٢٠١٨ - سبتمبر
٢٠١٨م

Summary of Results:

Service الخدمة	# Seq	المؤشر Indicator	معييار هيئة الاتصالات CTTC Standard	Measurement Results			
				(M=Month, Av=Average, Q=Quarter, Yr=Year)			
				Jul-18	Aug-18	Sep-18	Q3
EI/1 Fixed Voice Service	1	الزمن المستغرق لتركييب الخدمة للعميل (90 % خلال 5 أيام عمل) (90% Within 5 working Days)Installation Time	90%	99.94%	99.69%	99.82%	99.82%
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	92.37%	92.83%	93.91%	93.04%
	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%	98.00%	100.00%	98.00%	98.67%
	4	معدل المكالمات غير الناجحة (>2 %) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2%	0.01%	0.01%	0.02%	0.01%
	5	معدل سقوط المكالمات (>2%) (<2%)Call Drop Rate	<2%	0.01%	0.02%	0.02%	0.02%
	6	معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع) (50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate	5% >	3.22%	2.79%	2.56%	2.86%
	7	معييار جودة الصوت (MOS>3.5) (Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards	MOS>3.5	4.16	4.16	4.18	4.17
EI/2 Mobile Voice Service	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%	98.00%	96.00%	90.00%	94.67%
	2	معدل المكالمات غير الناجحة (>2 %) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2%	2G=0.6% 3G=0.2%	2G=0.6% 3G=0.2%	2G=0.6% 3G=0.2%	2G=0.6% 3G=0.2%
	3	معدل سقوط المكالمات (>2%) (<2%)Call Drop Rate	<2%	0.24%	0.25%	0.25%	0.25%
	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			
EI/3 Internet Access (IAS)Service	1	الزمن المستغرق لتركييب خدمة الانترنت للعميل (90 % خلال 10 أيام عمل) (90% Within 10 working Days)Installation Time For Internet	90%	99.86%	99.94%	99.79%	99.86%
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	90.91%	90.13%	92.74%	91.26%
	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%	98.00%	100.00%	98.00%	98.67%
	4	معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع) (50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate	5% >	4.92%	4.58%	4.39%	4.63%
	5	مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة IP Data Transmission throughput measurement	Min 50% of stated best efforts speed	80%			80%
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%	99.96%	99.23%	99.95%	99.59%
	2	إمكانية توفير الخدمة (99.70%) (99.70%)Service Availability	99.70%	99.86%	99.86%	99.85%	99.86%

شكرا لكم

