

# 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<br>Service                            | Seq<br># | المؤشر<br>Indicator                                                                                                                                         | معييار هيئة الاتصالات<br>CITC Standard | Measurement Results<br>(M=Month, AV=Average, Q=Quarter)<br>(Yr=Year) |          |          |               |
|----------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------|----------|---------------|
|                                              |          |                                                                                                                                                             |                                        | Abr-15                                                               | May-15   | Jun-15   | Average<br>Q2 |
| Fixed<br>Voice<br>Service                    | 1        | الزمن المستغرق لتركييب الخدمة للعميل (90 % خلال 5 أيام عمل)<br>(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)<br>(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)<br>(80 % Within 60 Sec)Response Time for (907) Operator Service | 80%                                    | 96%                                                                  | 90%      | 90%      | 92%           |
|                                              | 4        | معدل المكالمات غير الناجحة ( >2 % )<br>(<2 %) Unsuccessful Call Rate                                                                                        | <2%                                    | 1.87%                                                                | 0.62%    | 1.37%    | 1.29%         |
|                                              | 5        | معدل سقوط المكالمات (>2 %)<br>(<2 %) Call Drop Rate                                                                                                         | <2%                                    | 0.04%                                                                | 0.04%    | 0.01%    | 0.03%         |
|                                              | 6        | معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع)<br>(50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate                                                              | 50 Faults per 1000                     | 5                                                                    | 5        | 5        | 5             |
|                                              | 7        | معييار جودة الصوت (MOS>3.5)<br>(Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards                                                                       | MOS>3.5                                | 4.04%                                                                | 4.02     | 4.07     | 4.04          |
| Mobile<br>Voice                              | 1        | الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين(902) (80 % خلال 60 ثانية)<br>(80 % Within 20 Sec)Response Time for (902) Operator Service | 80%                                    | 81%                                                                  | 84%      | 84%      | 83%           |
|                                              | 2        | معدل المكالمات غير الناجحة ( >2 % )<br>(<2 %) Unsuccessful Call Rate                                                                                        | <2%                                    | 0.10%                                                                | 0.13%    | 0.22%    | 0.15%         |
|                                              | 3        | معدل سقوط المكالمات (>2 %)<br>(<2 %) Call Drop Rate                                                                                                         | <2%                                    | 0.52%                                                                | 0.50%    | 0.54%    | 0.52%         |
|                                              | 4        | معييار جودة الصوت (MOS>3.5)<br>(Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards                                                                       | MOS>3.5                                | 2G = 3.6                                                             | 2G = 3.7 | 2G = 3.7 | 2G = 3.7      |
|                                              | 5        | الخارطة الجغرافية للتغطية الراديوية ( تحدث وتنتشر سنوياً)<br>(Publish and Update yearly)Geographical radio Service Coverage mapping                         | Publish and Update yearly              | 3G = 3.8                                                             | 3G = 3.8 | 3G = 3.8 | 3G = 3.8      |
| Internet<br>Access<br>Service<br>(IAS)       | 1        | الزمن المستغرق لتركييب خدمة الانترنت للعميل (90 % خلال 10 أيام عمل)<br>(90 % Within 10 working Days)Installation Time For Internet                          | 90%                                    | 94%                                                                  | 96%      | 95%      | 95%           |
|                                              | 2        | الزمن المستغرق لإصلاح العطل ( 90 % خلال 24 ساعة)<br>(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)<br>(80 % Within 60 Sec)Response Time for BroadBand Service        | 80%                                    | 96%                                                                  | 90%      | 90%      | 92%           |
|                                              | 4        | معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع)<br>(50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate                                                              | 50 Faults per 1000                     | 4%                                                                   | 4%       | 4%       | 4%            |
|                                              | 5        | مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة<br>IP Data Transmission throughput measurement                                                                              | Min 50% of stated best efforts speed   | 36%                                                                  | 37%      | 38%      | 37.00%        |
| E1/3<br>Business<br>Data<br>Service<br>(BDS) | 1        | الدوائر التي يتم تشغيلها خلال الوقت المتفق عليه ( 95 % )<br>Number of Circuits placed in service in agreed time                                             | 95%                                    | 95.10%                                                               | 95.20%   | 95.10%   | 95.10%        |
|                                              | 2        | إمكانية توفير الخدمة (99.70 %)<br>(99.70 %) Service Availability                                                                                            | 99.70%                                 | 99.71%                                                               | 99.74%   | 99.70%   | 99.72%        |