

تقرير معايير جودة الخدمة في شركة الاتصالات السعودية

Report on STC Quality of Service Indicators

Riyadh
OCT 25, 2014

JUL2014 – SEP2014

يوليو 2014م - سبتمبر 2014م

Summary of Results:

الخدمة Service	Seq #	المؤشر Indicator	معييار هيئة الاتصالات CITC Standard	Measurement Results (M=Month, Av=Average, Q=Quarter, Yr=Year)			
				Jul-14	Aug-14	Sep-14	:Average Q3
Fixed Voice Service	1	الزمن المستغرق لتثبيت الخدمة للعميل (90 % خلال 5 أيام عمل) (90% Within 5 working Days)Installation Time	90 %	95.00 %	95.00 %	94.00 %	94.67 %
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90 %	93.00 %	92.00 %	94.00 %	93.00 %
	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 %	95 %	95 %	95 %	95 %
	4	معدل المكالمات غير الناجحة (> 2 %) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2 %	0.87 %	0.87 %	1.04 %	0.93 %
	5	معدل سقوط المكالمات (> 2 %) (<2%)Call Drop Rate	<2 %	0.04 %	0.04 %	0.04 %	0.04 %
	6	معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع) (50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate	50 Faults per 1000	4.2	4.2	4.2	4.4
	7	معييار جودة الصوت (MOS>3.5) (Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards	MOS>3.5	4.11	4.18	4.18	4.16
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 %	90 %	86 %	95 %	90 %
	2	معدل المكالمات غير الناجحة (> 2 %) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2 %	0.55 %	0.13 %	0.18 %	0.29 %
	3	معدل سقوط المكالمات (> 2 %) (<2%)Call Drop Rate	<2 %	0.58 %	0.55 %	0.54 %	0.56 %
	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 = 3.8	2G = 3.6 3G = 3.8
	5	الخارطة الجغرافية للتغطية الراديوية (تحديث 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 لتثبيت خدمة الانترنت للعميل (90 % خلال 10 أيام عمل) (90% Within 10 working Days)Installation Time For Internet	90 %	97 %	97 %	97 %	97 %
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90 %	86 %	98 %	87 %	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 %	99 %	98 %	99 %	99 %
	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	41 %	41 %	41 %	41.00 %
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 %	95.50 %	95.20 %	95.75 %	95.48 %
	2	إمكانية توفير الخدمة (99.70 %) (99.70 %)Service Availability	99.70 %	99.75 %	99.71 %	99.73 %	99.73 %