

# تقرير معايير جودة الخدمة في شركة الاتصالات السعودية

## Report on STC Quality of Service Indicators

---

Riyadh  
Jan 26, 2015

October 2014 – December 2014

اكتوبر 2014 م - ديسمبر 2014 م

# 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, Yr=Year) |                      |                      |                       |
|----------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|
|                                              |          |                                                                                                                                                             |                                        | Oct-14                                                           | Nov-14               | Dec-14               | Average<br>Q4         |
| Fixed<br>Voice<br>Service                    | 1        | الزمن المستغرق لتثبيت الخدمة للعميل (90 % خلال 5 أيام عمل)<br>(90% Within 5 working Days)Installation Time                                                  | 90 %                                   | 94.00 %                                                          | 95.00 %              | 95.00 %              | 94.67 %               |
|                                              | 2        | الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة)<br>(90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time                                                                  | 90 %                                   | 92.00 %                                                          | 90.00 %              | 90.00 %              | 90.67 %               |
|                                              | 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 %                                   | 97 %                                                             | 97 %                 | 98 %                 | 97 %                  |
|                                              | 4        | معدل المكالمات غير الناجحة ( > 2 % )<br>(<2%)Unsuccessful Call Rate                                                                                         | <2 %                                   | 0.71 %                                                           | 0.61 %               | 0.81 %               | 0.71 %                |
|                                              | 5        | معدل سقوط المكالمات (> 2 %)<br>(<2%)Call Drop Rate                                                                                                          | <2 %                                   | 0.04 %                                                           | 0.03 %               | 0.03 %               | 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                     | 3.0                                                              | 3.0                  | 3.0                  | 3.0                   |
|                                              | 7        | معييار جودة الصوت (MOS>3.5)<br>(Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards                                                                       | MOS>3.5                                | 4.178                                                            | 4.181                | 4.18                 | 4.18                  |
| 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 %                                   | 96 %                                                             | 97 %                 | 92 %                 | 95 %                  |
|                                              | 2        | معدل المكالمات غير الناجحة ( > 2 % )<br>(<2%)Unsuccessful Call Rate                                                                                         | <2 %                                   | 0.17 %                                                           | 0.13 %               | 0.13 %               | 0.14 %                |
|                                              | 3        | معدل سقوط المكالمات (> 2 %)<br>(<2%)Call Drop Rate                                                                                                          | <2 %                                   | 0.49 %                                                           | 0.49 %               | 0.55 %               | 0.51 %                |
|                                              | 4        | معييار جودة الصوت (MOS>3.5)<br>(Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards                                                                       | MOS>3.5                                | 2G = 3.6<br>3G = 3.8                                             | 2G = 3.6<br>3G = 3.8 | 2G = 3.6<br>3G = 3.7 | 2G = 3.6<br>3G = 3.77 |
|                                              | 5        | الخارطة الجغرافية للتغطية الراديوية (تحدث وتنشر سنوياً)<br>(Publish and Update yearly)Geographical radio Service Coverage mapping                           | Publish and Update yearly              | Publish and Update Yearly                                        |                      |                      |                       |
| Internet<br>Access<br>Service<br>(IAS)       | 1        | الزمن المستغرق لتثبيت خدمة الانترنت للعميل (90 % خلال 10 أيام عمل)<br>(90% Within 10 working Days)Installation Time For Internet                            | 90 %                                   | 97 %                                                             | 97 %                 | 98 %                 | 97 %                  |
|                                              | 2        | الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة)<br>(90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time                                                                  | 90 %                                   | 91 %                                                             | 92 %                 | 88 %                 | 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 %                                   | 100 %                                                            | 99 %                 | 100 %                | 100 %                 |
|                                              | 4        | معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع)<br>(50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate                                                              | 50 Faults per 1000                     | 3.9                                                              | 3.9                  | 3.9                  | 3.9                   |
|                                              | 5        | مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة<br>IP Data Transmission throughput measurement                                                                              | Min 50 % of stated best efforts speed  | 40 %                                                             | 40 %                 | 40 %                 | 40.00 %               |
| 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 %                                   | 95.40 %                                                          | 95.10 %              | 95.30 %              | 95.27 %               |
|                                              | 2        | إمكانية توفير الخدمة (99.70 %)<br>(99.70%)Service Availability                                                                                              | 99.70 %                                | 99.81 %                                                          | 99.78 %              | 99.80 %              | 99.80 %               |