

تقرير معايير جودة الخدمة
في شركة الاتصالات السعودية

Report on STC
Quality of Service Indicators

Riyadh
OCT 25, 2015

JUL2015 – SEP2015

يوليو 2015م - سبتمبر 2015م

Summary of Results:

| الخدمة Service | Seq # | المؤشر Indicator | معييار هيئة الإتصالات 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 لت تركيب الخدمة للعميل (90 % خلال 5 أيام عمل) (90% Within 5 working Days)Installation Time | 90% | 88.00% | 94.00% | 94.00% | 92.00% |
| | 2 | الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time | 90% | 98.00% | 95.00% | 90.00% | 94.33% |
| | 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% | 93% | 88% | 92% | 90% |
| | 4 | معدل المكالمات غير الناجحة (>2 %) (<2%)Unsuccessful Call Rate | <2% | 1.01% | 0.52% | 0.74% | 0.76% |
| | 5 | معدل سقوط المكالمات (>2%) (<2%)Call Drop Rate | <2% | 0.02% | 0.00% | 0.02% | 0.02% |
| | 6 | معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع) (50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate | 50 Faults per 1000 | 4.9 | 4.9 | 4.9 | 4.9 |
| | 7 | معييار جودة الصوت (MOS>3.5) (Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards | MOS>3.5 | 4.06 | 4.08 | 4.09 | 4.077 |
| 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% | 88% | 88% | 92% | 90% |
| | 2 | معدل المكالمات غير الناجحة (>2 %) (<2%)Unsuccessful Call Rate | <2% | 0.43% | 0.20% | 0.20% | 0.28% |
| | 3 | معدل سقوط المكالمات (>2%) (<2%)Call Drop Rate | <2% | 0.49% | 0.56% | 0.50% | 0.52% |
| | 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 وتنتشر 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 لت تركيب خدمة الانترنت للعميل (90 % خلال 10 أيام عمل) (90% Within 10 working Days)Installation Time For Internet | 90% | 92% | 97% | 97% | 95% |
| | 2 | الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time | 90% | 98% | 96% | 88% | 94% |
| | 3 | الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة البرود باندا (80 % خلال 60 ثانية) (80% Within 60 Sec)Response Time for BroadBand Service | 80% | 92% | 80% | 92% | 87% |
| | 4 | معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع) (50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate | 50 Faults per 1000 | 3.8 | 3.8 | 3.8 | 3.8 |
| | 5 | مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة IP Data Transmission throughput measurement | Min 50% of stated best efforts speed | 41% | 41% | 41% | 41.00% |
| Business Data Service (BDS) | 1 | الدوائر التي يتم تشغيلها خلال الوقت المتفق عليه (95 %) Number of Circuits placed in service in agreed time | 95% | 95.30% | 95.30% | 95.40% | 95.30% |
| | 2 | إمكانية توفير الخدمة (99.70%) (99.70%)Service Availability | 99.70% | 99.70% | 99.71% | 99.72% | 99.71% |