

تقرير معايير جودة الخدمة
في شركة الاتصالات السعودية

Report on STC
Quality of Service Indicators

Riyadh
April 25, 2015

Jan 2015 – March 2015

يناير 2015م - مارس 2015م

Summary of Results:

الخدمة Service	Seq #	المؤشر Indicator	معييار هيئة الاتصالات CTIC Standard	Measurement Results (M=Month, Av=Average, Q=Quarter, Yr=Year)			
				Jun.15	Feb-15	Mar-15	:Average Q1
Fixed Voice Service	1	الزمن المستغرق لت تركيب الخدمة للعميل (90 % خلال 5 أيام عمل) (90% Within 5 working Days)Installation Time	90%	97%	94%	91%	94.00%
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	92%	94%	91%	92.33%
	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%	86%	98%	90%	91%
	4	معدل المكالمات غير الناجحة (>2 %)) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2%	0.72%	0.76%	0.92%	0.80%
	5	معدل سقوط المكالمات (>2 %)) (<2%)Call Dron Rate	<2%	0.03%	0.04%	0.30%	0.30%
	6	معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع) (50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate	50 Faults per 1000	4.5	4.5	4.5	4.5
	7	معييار جودة الصوت (>3.5 MOS) (Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards	MOS>3.5	4.18	4.17	4.05	4.13
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%	94%	98%	91%	94%
	2	معدل المكالمات غير الناجحة (>2 %)) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2%	0.10%	0.22%	0.20%	0.17%
	3	معدل سقوط المكالمات (>2 %)) (<2%)Call Drop Rate	<2%	0.50%	0.55%	0.54%	0.53%
	4	معييار جودة الصوت (>3.5 MOS) (Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards	MOS>3.5	2G = 3.6 3G = 3.7	2G = 3.6 3G = 3.7	2G = 3.6 3G = 3.7	2G = 3.6 3G = 3.77
	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%	98%	96%	95%	96.00%
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	93%	90%	90%	91%
	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%	86%	98%	90%	91%
	4	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
	5	مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة IP Data Transmission throughput measurement	Min 50% of stated best efforts speed	40%	41%	39%	40.00%
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%	96.20%	96.20%	96.20%	96.20%
	2	إمكانية توفير الخدمة (99.70 %)) (99.70%)Service Availability	99.70%	99.72%	99.72%	99.72%	99.72%