

تقرير معايير جودة الخدمة
في شركة الاتصالات السعودية

Report on STC
Quality of Service Indicators

Riyadh
April 27, 2016

Jan 2016 – March 2016

يناير 2016م - مارس 2016م

Summary of Results:

المؤشر Indicator	معييار هيئة الإتصالات CITC Standard	Measurement Results (M=Month, Av=Average, Q=Quarter, Yr=Year)			
		Jun.15	Feb-15	Mar-15	Average: Q 1
الزمن المستغرق لتثبيت الخدمة للعميل (90 % خلال 5 أيام عمل) (90% Within 5 working Days)Installation Time	90%	96%	94%	95%	95.00%
الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	90%	89%	91%	90.00%
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%	91%	95%	95%	94%
معدل المكالمات غير الناجحة (>2 %) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2%	0.50%	0.68%	0.61%	0.60%
معدل سقوط المكالمات (>2 %) (<2%)Call Drop Rate	<2%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%
معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع) (50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate	50 Faults per 1000	7	7	7	7
معييار جودة الصوت (MOS>3.5) (Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards	MOS>3.5	4.09	4.09	4.06	4.08
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%	93%	93%	97%	94%
معدل المكالمات غير الناجحة (>2 %) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2%	0.08%	0.08%	0.08%	0.08%
معدل سقوط المكالمات (>2 %) (<2%)Call Drop Rate	<2%	0.50%	0.55%	0.54%	0.53%
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
الخارطة الجغرافية للتغطية الراديوية (تحدث وتنتشر سنويا) (Publish and Update yearly)Geographical radio Service Coverage mapping	Publish and Update yearly	Publish and Update Yearly			
الزمن المستغرق لتثبيت خدمة الإنترنت للعميل (90 % خلال 10 أيام عمل) (90% Within 10 working Days)Installation Time For Internet	90%	98%	97%	97%	97.30%
الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	88%	91%	92%	90%
الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة البرود باند (80 % خلال 60 ثانية) (80% Within 60 Sec)Response Time for BroadBand Service	80%	91%	95%	95%	94%
معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع) (50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate	50 Faults per 1000	3	3	3	3
مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة IP Data Transmission throughput measurement	Min 50% of stated best efforts speed	86.70%			86.70%
الدوائر التي يتم تشغيلها خلال الوقت المتفق عليه (95 %) Number of Circuits placed in service in agreed time	95%	95.90%	95.90%	95.90%	95.90%
إمكانية توفير الخدمة (99.70 %) (99.70%)Service Availability	99.70%	99.73%	99.73%	99.73%	99.73%