

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 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%	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 (تحدث 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 لت تركيب 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 باندا (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%
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%