

تقرير جودة الخدمة لشركة الاتصالات السعودية لعام ٢٠٠٦

الخدمة	#	الاداء	قياس الهينة	يناير	فبراير	مارس	ابريل	ماي	جون	يوليو	اغسطس	سبتمبر	اكتوبر	نوفمبر	ديسمبر	
مؤشرات خدمة الهاتف الصوتي العام الثابت	1	الزمن المستغرق للتوصيل المبني للخطوط (خلال ٣ أيام)	90%	93.87%	92.21%	90.50%	91.09%	92.90%	93.60%	94.10%	92.40%	93.00%	83.90%	90.00%	93.90%	
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (خلال ٢٤ ساعة)	90%	95.63%	92.30%	95.81%	93.30%	91.60%	94.15%	95.30%	93.30%	94.88%	95.01%	95.15%	95.38%	
	3	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين (٩٠٧) (خلال ٢٠ ثانية)	90%	99.67%	99.00%	100.00%	97%	97%	97%	97%	97%	99%	99%	98%	98%	98%
	4	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لخدمة إستعلامات الدليل (٩٠٥) (خلال ١٥ ثانية)	92%	96.00%	95.00%	96.00%	95%	97%	97%	97%	98%	93%	91%	97%	97%	97%
	5	تأخر نغمة الحرارة (ثواني 3)	99%	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	99%	99%	100%	100%	100%	100%	100%
	6	نسبة المكالمات غير الناجحة المحلية	1%	0.40%	0.90%	0.24%	0.20%	0.28%	0.63%	0.54%	1.00%	1.43%	1.55%	0.40%	0.58%	
	7	نسبة المكالمات غير الناجحة الداخلية	1%	0.40%	1.90%	0.62%	0.40%	0.34%	0.89%	1.14%	1.52%	1.89%	0.27%	0.27%	0.27%	
	8	نسبة المكالمات غير الناجحة الدولية	2%	0.40%	0.30%	0.25%	0.10%	0.28%	1.39%	1.34%	1.57%	11.02%	1.31%	0.90%		
	9	دقة الفواتير (لكل ١٠٠٠ فاتورة صادره)	3	0.83	1.13	0.87	1.23	1.17	1.53	2.7	2.99	1.11	1.61	2.71		
مؤشرات خدمة الهاتف الجوال	1	تقديم خدمة الجوال (خلال ٦ ساعة)	98.50%	99.00%	98.50%	99.30%	99.80%	99.10%	99.30%	98.70%	99.00%	98.90%	99.80%	99.80%	99.80%	
	2	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين (٩٠٢) (خلال ٢٠ ثانية)	90%	96.00%	94.00%	94.00%	96%	96%	97%	98.50%	95.00%	93.00%	93.00%	94.00%	95.00%	
	3	نسبة المكالمات غير الناجحة	2%	0.99%	0.25%	0.25%	0.30%	0.28%	0.29%	0.36%	1.48%	1.72%	0.37%	1.24%		
	4	معدل سقوط المكالمات	2%	1.14%	0.94%	0.97%	0.95%	1.01%	0.9	0.80%	0.74%	0.93%	0.80%	0.86%		
	5	دقة الفواتير (لكل ١٠٠٠ فاتورة صادره)	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
مؤشرات خدمات الاتصالات شاملة خدمة الخطوط المؤجرة	1	الدوائر التي يتم تشغيلها خلال الوقت المنفق عليه	95%	93.00%	98.00%	99.00%	95.21%	98.76%	97.94%	95.12%	96.78%	95.20%	95.37%	95.51%	93.18%	
	2	الفترة الزمنية لتقديم الخدمة	تقرير	15.5	5.7	7.6	7.8	5.7	7.7	8.2	9.1	9.6	9.6	9.6	14.8	
	3	توفر الخدمة	99.70%	99.700%	99.704%	99.700%	99.700%	99.700%	99.705%	99.710%	99.710%	99.737%	99.741%	99.710%	99.738%	