

نتائج تقارير جودة خدمات كيوتل وفودافون قطر - يصدرها المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - فبراير 2013

القسم الأول: خدمات الاتصالات الثابتة

2012						الهدف	مقياس جودة الخدمات	مقدم الخدمة
سبتمبر	أغسطس	يوليو	يونيو	مايو	أبريل			
95.53%	95.85%	96.1%	96.60%	96.35%	96.84%	=<	1 الوقت المستغرق لتوصيل الخط (%)	خدمات الهاتف الصوتي الثابت
99.15%	99.02%	99.2%	99.11%	99.08%	99.09%	=<	2 خلال 5 أيام عمل	
0.21%	0.23%	0.25%	0.24%	0.22%	0.23%	=>	3 خلال 4 أيام بعد ذلك	
90.31%	91.86%	90.3%	90.83%	91.94%	91.14%	=<	4 معدل الأعطال (%)	
99.45%	99.24%	99.1%	99.11%	99.37%	99.04%	=<	5 الوقت المستغرق لإصلاح الأعطال	
99.82%	99.79%	99.80%	99.82%	99.78%	99.73%	=<	6 خلال 24 ساعة (%)	
96.29%	95.99%	95.81%	95.92%	95.88%	95.60%	=<	7 خلال 72 ساعة (%)	
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	=<	8 نسبة المكالمات الناجحة	
4.62	4.63	4.79	4.59	4.77	4.87	=<	9 محلي (%)	
0.02%	0.01%	0.02%	0.01%	0.02%	0.02%	=>	10 دولي (%)	
98%	97%	100%	100%	100%	100%	=<	11 الوقت المستغرق لإجراء المكالمات	
98%	100%	100%	100%	100%	100%	=<	12 محلي (بالثانية)	
100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	=<	13 محلي (بالثانية)	
99.999%	99.997%	99.998%	99.998%	99.994%	99.998%	=<	14 دولي (بالثانية)	
96.96%	96.81%	96.2%	96.89%	97.95%	95.82%	=<	15 نسبة الشكاوى المتعلقة بمدى دقة الفواتير (%)	
99.12%	99.17%	99.1%	99.11%	99.03%	99.02%	=<	16 الوقت المستغرق لحل الشكاوى المتعلقة بالفوترة (بالأيام)	
99.996%	99.995%	99.993%	99.994%	99.993%	99.990%	=<	17 توافر أجهزة تحويل المكالمات (%)	
>256 kbps	=<	18 توافر شبكة النفاذ						
0.65%	0.65%	0.65%	0.64%	0.64%	0.65%	=>	19 الوقت المستغرق لتوصيل خط النطاق العريض	
91.54%	90.84%	90.27%	90.14%	91.55%	90.57%	=<	20 خلال 10 أيام عمل (%)	
99.38%	99.07%	99.11%	99.27%	99.21%	99.10%	=<	21 خلال 5 أيام بعد ذلك (%)	
0.24%	0.25%	0.28%	0.27%	0.32%	0.37%	=>	22 توافر الشبكة الكاملة (%)	
0.06%	0.04%	0.05%	0.07%	0.08%	0.08%	=>	23 الحد الأدنى لسعة النفاذ (kbps)	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	=<	24 معدل الأعطال (%)	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	=<	25 الوقت المستغرق لإصلاح الأعطال	
7.71	7.03	7.72	7.22	7.32	7.27	=>	26 خلال 24 ساعة (%)	
192.0	186.3	195.4	210.0	220.0	228.0	=>	27 خلال 72 ساعة (%)	
58.00%	65.40%	51.83%	66.60%	73.40%	78.70%	=>	28 دعم خدمة العملاء (عدد الشكاوى المتلقاه من بين كل 100 مشترك)	
99.9995%	99.9994%	99.9990%	99.9990%	99.9940%	99.9970%	=<	29 نسبة الشكاوى المتعلقة بدقة الفواتير (%)	
99.97%	99.97%	99.44%	99.95%	99.936%	99.99%	=<	30 الوقت المستغرق لحل الشكاوى المتعلقة بالفوترة (بالأيام)	
100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	=<	31 كمون الشبكة	
100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	=<	32 محلي (بالمللي ثانية)	
3.90	3.50	3.70	3.90	3.60	3.40	=>	33 دولي (بالمللي ثانية)	
1.60	1.23	3.80	3.30	3.70	3.10	=>	34 استخدام عرض النطاق الترددي (%)	
34	34	34	34	34	34		29 توافرها	النطاق العريض (البرودباند)
26	27	27	27	27	27		30 محلي (%)	
2	1	1	1	1	1		31 دولي (%)	
6	6	6	6	6	6		32 محلي (%)	
93%	96%	96%	96%	96%	96%		33 دولي (%)	
							34 محلي (بالساعة)	
							34 دولي (بالساعة)	

كيوتل (خدمات الاتصالات الثابتة)

ملخص نتائج كيوتل الخاص بخدمات الاتصالات الثابتة

34	34	34	34	34	34	العدد الاجمالي لمعايير جودة الخدمات
26	27	27	27	27	27	عدد المعايير المستوفاة
2	1	1	1	1	1	عدد المعايير غير المستوفاة
6	6	6	6	6	6	عدد المعايير التي يتم رصدتها (TBM)
93%	96%	96%	96%	96%	96%	نسبة المعايير المستوفاة

ملاحظات كيوتل:

تقوم شركة كيوتل بضخ إستثمارات في شبكة الألياف الحديثة و التي سوف تحل محل الخطوط النحاسية و هذا سوف يؤدي الى تحسنا ملحوظا في الأداء فيما يخص معدل الأعطال و هو أحد متطلبات جودة الخدمة.

2012						الهدف	مقياس جودة الخدمات	مقدم الخدمة	
أبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر				
100.00%	25.00%	0.00%	80.00%	80.00%	72.22%	95%	=<	1	خدمات الهاتف
100.00%	25.00%	0.00%	80.00%	80.00%	83.33%	99%	=<	2	الصوتي الثابت
4.00%	1.85%	1.75%	0.00%	2.99%	1.18%	0.5%	=>	3	معدل الأعطال (%)
50.00%	0.00%	100.00%	n/a	100.00%	0.00%	90%	=<	4	الوقت المستغرق لإصلاح الأعطال
100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99%	=<	5	الوقت المستغرق لتوصيل الخط (%)
99.90%	99.90%	99.90%	99.90%	99.90%	99.90%	99%	=<	6	نسبة المكالمات الناجحة
99.90%	99.90%	99.90%	99.90%	99.90%	99.90%	95%	=<	7	محلي (%)
4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	TBM		8	الوقت المستغرق لإجراء المكالمة
6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	6.00	TBM		9	دولي (%)
0.03%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.03%	1%	=>	10	نسبة الشكاوى المتعلقة بمدى دقة الفواتير (%)
95.00%	No billing complaint Received					98%	=<	11	الوقت المستغرق لحل الشكاوى المتعلقة بالفوترة (بالأيام)
99.00%	No billing complaint Received					99%	=<	12	توافر أجهزة تحويل المكالمات (%)
100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.99%	=<	13	توافر شبكة النفاذ
100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.8%	=<	14	الوقت المستغرق لتوصيل خط النطاق العريض
99.33%	96.85%	97.32%	99.22%	100.00%	100.00%	95%	=<	15	توافر الشبكة الكاملة (%)
100.00%	98.50%	98.21%	100.00%	100.00%	100.00%	99%	=<	16	الحد الأدنى لسعة النفاذ (kbps)
100.00%	100.00%	99.55%	100.00%	100.00%	100.00%	256kbps	=<	17	معدل الأعطال (%)
3.85 Mbps	3.18 Mbps	3.5 Mbps	3.41 Mbps	3.65 Mbps	3.85 Mbps	0.5%	=>	18	الوقت المستغرق لإصلاح الأعطال
0.30%	0.55%	0.29%	0.35%	0.10%	0.30%	90%	=<	19	دعم خدمة العملاء (عدد الشكاوى المتلقاه من بين كل 100 مشترك)
88.89%	92.86%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99%	=<	20	نسبة الشكاوى المتعلقة بدقة الفواتير (%)
100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99%	=<	21	الوقت المستغرق لحل الشكاوى المتعلقة بالفوترة (بالأيام)
2.23%	n/p	1.56%	1.88%	1.76%	2.23%	1%	=>	22	كمون الشبكة
0.12%	n/p	0.04%	0.04%	0.04%	0.12%	1%	=>	23	استخدام عرض النطاق الترددي (%)
100.00%	n/p	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.7%	=<	24	توافرها
100.00%	n/p	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	TBM		25	الوقت المستغرق لتوفيرها
n/p	n/p	n/p	n/p	n/p	n/p	95%	=<	26	الوقت المستغرق لإصلاحها
n/p	n/p	n/p	n/p	n/p	n/p	TBM		27	دولي (%)
n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	80%	=>	28	الوقت المستغرق لتوفيرها
n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	99.7%	=<	29	دولي (%)
n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	TBM		30	الوقت المستغرق لتوفيرها
n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	95%	=<	31	دولي (%)
n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	TBM		32	الوقت المستغرق لإصلاحها
n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	4.00	=>	33	دولي (بالساعة)
n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	TBM		34	دولي (بالساعة)

### فودافون (خدمات الاتصالات الثابتة)

ملخص نتائج فودافون الخاص بخدمات الاتصالات الثابتة					
34	34	34	34	34	34
16	19	19	18	18	15
7	4	4	5	5	4
3	3	3	3	3	7
6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6
62%	73%	73%	69%	69%	58%

### ملاحظات فودافون :

- البيانات المتوفرة عن الشكاوى المتعلقة بدقة الفواتير و الخاصة بشهر أبريل 2012 غير متوفرة و ذلك بسبب الإنتقال الى نظام جديد لتتبع الشكاوى.
- الأجهزة المطلوبة لقياس كمون الشبكة و إستخدام النطاق الترددي العريض سوف تكون متوفرة بدءاً من شهر أكتوبر و ما يليه.

### ملاحظات المجلس الأعلى للاتصالات:

هذه الارقام من نتائج جودة الخدمة تم تقديمها من قبل شركتي كيوتل وفودافون كجزء من التزامهما بشروط تقرير جودة الخدمة المنصوص عليها في الملحق (E) في ترخيص الهاتف الثابت الممنوح لكل منهما. وعليه، فإن هذه الارقام تم تقديمها من قبل المشغلين ولم يتم التحقق منها بشكل مستقل من قبل المجلس الاعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. اللون الاخضر يشير الى النتائج التي تطابق او تجاوز الهدف بينما يستخدم اللون الاحمر للنتائج التي تقل عن الهدف.

TBM: يتم رصدها (لم يتم تحديد هدف لهذا المعيار).

n/p: بيانات لم تقدم من قبل المشغل

n/a: غير مطابق. وهذا يشمل جميع بيانات الخطوط المؤجرة العائدة لشركة فودافون التي لم تبدأ بعد بتوفير هذه الخدمة. ويشمل ايضا معايير الوقت المستغرق لحل شكاوى الفوترة لأن فودافون لم تتلق اية شكاوى خلال فترة التقرير

توفر شبكة النفاذ: قياس توافر دوائر التوزيع من نقطة التبادل الرئيسية الى نقطة التوزيع، بما في ذلك الألياف؛ النحاس، الوصول لوحدة الاتصال الطرفية، واي معدات وصول اخري حيثما ينطبق ذلك.

توافر الشبكة الكاملة: قياس الدرجة التي تكون عندها شبكة النطاق العريض من نهاية لنهاية قابلة للتشغيل وليست في حالة سقوط او انقطاع عند اية نقطة في الوقت المناسب.

الحد الأدنى لسعة النفاذ: الحد الأدنى لسرعة النفاذ المتاحة للعميل داخل مسافة 4 كيلو متر من نقطة التبادل المحلية.

كمون الشبكة: التأخير ذهابا وايابا في الجزء الخاص بشبكة النطاق العريض.

استخدام عرض النطاق الترددي: مستوي عرض النطاق المستخدم في جزء معين مقسوما على مجموع عرض النطاق الترددي المتاح في هذا الجزء من الشبكة.

يمكن ايجاد تعريف مفصل لجميع معايير جودة الخدمة في التراخيص الممنوحة للمشغلين.

## القسم الثاني: خدمات الهاتف النقال

2012						الهدف	معيان جودة الخدمات		مقدم الخدمة
سبتمبر	أغسطس	يوليو	يونيو	مايو	أبريل				
99.87%	99.82%	99.96%	99.97%	99.96%	99.89%	98%	=<	1	خدمات الهاتف الجوال
0.40%	0.34%	0.36%	0.35%	0.42%	0.40%	1.5%	=>	2	معدل نجاح إجراء المكالمات على الشبكة (%)
93.56%	95.10%	95.13%	95.08%	94.18%	95.12%	95%	=<	3	معدل انقطاع المكالمات على الشبكة (%)
0.03%	0.01%	0.02%	0.03%	0.03%	0.02%	95%	=<	4	جودة الشبكة (%)
98.20%	100.00%	99.80%	99.40%	99.50%	100.00%	1%	=>	5	نسبة الشكاوى المتعلقة بشفة الفواتير
100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%	=<	6	الوقت المستغرق لحل الشكاوى المتعلقة
99.95%	99.96%	99.95%	99.96%	99.95%	99.95%	99%	=<	7	بالفوترة (بالأيام)
						99.95%	=<		توافر الشبكة (%)

  

ملخص النتائج الخاصة بخدمات الاتصالات النقالة التي تقدمها كيوتل						
7	7	7	7	7	7	العدد الاجمالي لمعايير جودة الخدمات
6	7	7	7	6	7	عدد المعايير المستوفاة
1	0	0	0	1	0	عدد المعايير غير المستوفاة
86%	100%	100%	100%	86%	100%	نسبة المعايير المستوفاة

### ملاحظات كيوتل:

لقد تأثر معيار جودة الشبكة خلال شهري مايو و سبتمبر و يرجع ذلك الي التذبذب المتكرر في خطوط المايكرويف وذلك بسبب الأحوال الجوية. و لقد أظهرت خطة كيوتل لاستبدال خطوط المايكرويف القديمة بأحدث خطوط المايكرويف تحسنا ملحوظا في جودة الشبكة.

2012						الهدف	معيان جودة الخدمات		مقدم الخدمة
سبتمبر	أغسطس	يوليو	يونيو	مايو	أبريل				
99.70%	99.75%	99.84%	99.81%	99.84%	99.82%	98%	=<	1	خدمات الهاتف الجوال
0.27%	0.34%	0.29%	0.31%	0.51%	0.38%	1.5%	=>	2	معدل نجاح إجراء المكالمات على الشبكة (%)
90.19%	89.61%	88.35%	89.72%	86.53%	90.96%	95%	=<	3	معدل انقطاع المكالمات على الشبكة (%)
0.02%	0.06%	0.06%	0.07%	0.09%	0.15%	95%	=<	4	جودة الشبكة (%)
99.91%	99.58%	99.31%	99.84%	99.76%	99.54%	1%	=>	5	نسبة الشكاوى المتعلقة بمدى دقة الفواتير
100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95%	=<	6	الوقت المستغرق لحل الشكاوى المتعلقة
99.81%	99.82%	99.93%	99.84%	99.73%	99.77%	99%	=<	7	بالفوترة (بالأيام)
						99.95%	=<		توافر الشبكة (%)

  

ملخص نتائج فودافون الخاص بخدمات الاتصالات النقالة						
7	7	7	7	7	7	العدد الاجمالي لمعايير جودة الخدمات
5	5	5	5	5	5	عدد المعايير المستوفاة
2	2	2	2	2	2	عدد المعايير غير المستوفاة
71%	71%	71%	71%	71%	71%	نسبة المعايير المستوفاة

### ملاحظات المجلس الأعلى للاتصالات:

هذه الأرقام من نتائج جودة الخدمة تم تقديمها من قبل شركتي كيوتل وفودافون كجزء من تقاريرهم الخاصة باتباع معايير جودة الخدمات الواردة في ملحق "E" في ترخيص الهاتف الجوال الممنوح لكل منهما. وعليه، فإن هذه الأرقام تم تقديمها من قبل المشغلين ولم يتم التحقق منها بشكل مستقل من قبل المجلس الاعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. اللون الاخضر يشير الى النتائج التي تطابق او تتجاوز الهدف بينما يستخدم اللون الاحمر للنتائج التي تقل عن الهدف. يمكن ايجاد تعريف مفصل لجميع معايير جودة الخدمة في التراخيص الممنوحة للمشغلين.