

نتائج تقارير جودة خدمات كيوتل وفودافون قطر – يصدرها المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات – يناير 2012

القسم الأول: خدمات الاتصالات الثابتة

الهدف	مقياس جودة الخدمات		مقدم الخدمة											
	الهدف	مقياس جودة الخدمات	أكتوبر 2010	نوفمبر 2010	ديسمبر 2010	يناير 2011	فبراير 2011	مارس 2011	أبريل 2011	مايو 2011	يونيو 2011	يوليو 2011	أغسطس 2011	سبتمبر 2011
1	الوقت المستغرق لتقديم الخدمة أو لتوصيل	خلال 5 أيام عمل	91.53%	89.53%	90.38%	90.32%	91.29%	90.47%	90.1%	91.2%	94.5%	95.8%	95.7%	95.2%
2	الخط (%)	خلال 4 أيام بعد ذلك	98.21%	98.36%	98.26%	99.10%	98.67%	98.71%	99.22%	99.20%	99.03%	99.52%	99.04%	99.18%
3	معدل الأعطال (%)		0.46%	0.44%	0.44%	0.43%	0.42%	0.42%	0.41%	0.40%	0.38%	0.37%	0.35%	0.33%
4	الوقت المستغرق لإصلاح الأعطال	خلال 24 ساعة (%)	89.38%	91.16%	91.21%	91.15%	90.15%	89.42%	90.40%	91.49%	92.71%	93.34%	90.23%	90.31%
5		خلال 72 ساعة (%)	98.92%	98.55%	99.18%	99.23%	99.12%	99%	99.39%	99.28%	99.31%	99.07%	99.08%	99.09%
6	نسبة المكالمات الناجحة	محلي (%)	99.70%	99.35%	99.35%	99.49%	99.60%	99.66%	99.58%	99.61%	99.48%	99.61%	99.49%	99.65%
7		دولي (%)	96.91%	96.90%	96.03%	96.61%	96.44%	95.62%	94.96%	95.33%	96.26%	95.54%	95.75%	95.94%
8	الوقت المستغرق لإجراء المكالمات	محلي (بالثانية)	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
9		دولي (بالثانية)	4.45	4.51	4.55	4.76	4.99	5.03	4.86	4.85	4.96	4.41	4.38	4.48
10	نسبة الشكاوى المتعلقة بمدى دقة الفواتير (%)		0.04%	0.04%	0.04%	0.04%	0.05%	0.04%	0.05%	0.04%	0.03%	0.04%	0.02%	0.02%
11	الوقت المستغرق لحل الشكاوى المتعلقة	خلال 20 يوم عمل (%)	97.00%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
12		خلال 30 يوم عمل (%)	99.00%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
13	توافر أجهزة تحويل المكالمات (%)		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
14	توافر شبكة النفاذ		99.996%	99.997%	99.998%	99.999%	99.999%	99.999%	100.00%	99.999%	99.999%	99.999%	99.999%	100.00%
15	الوقت المستغرق لتوصيل خط النطاق العريض	خلال 10 أيام عمل (%)	95.12%	95.25%	95.64%	95.51%	95.09%	95.10%	96.99%	95.51%	95.03%	96.47%	100.00%	95.15%
16		خلال 5 أيام بعد ذلك (%)	99.66%	99.03%	99.44%	99.49%	99.37%	99.68%	99.69%	99.32%	99.59%	99.67%	100.00%	99.22%
17	توافر الشبكة الكاملة (%)		99.996%	99.995%	99.998%	99.999%	99.999%	99.997%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18	الحد الأدنى لسعة النفاذ (kbps)		>256 kbps	>256 kbps	>256 kbps	>256 kbps	>256 kbps	>256 kbps	>256 kbps	>256 kbps	>256 kbps	>256 kbps	>256 kbps	>256 kbps
19	معدل الأعطال (%)		1.06%	1.00%	0.98%	0.96%	0.94%	0.91%	0.88%	0.87%	0.85%	0.83%	0.82%	0.78%
20	الوقت المستغرق لإصلاح الأعطال	خلال 24 ساعة (%)	89.16%	89.90%	90.05%	90.02%	90.05%	90.70%	90.62%	90.41%	91.36%	91.07%	90.12%	88.95%
21		خلال 72 ساعة (%)	97.48%	97.91%	97.42%	98.30%	99.01%	98%	99.52%	99.04%	99.06%	99.15%	99.03%	96.04%
22	دعم خدمة العملاء (عدد الشكاوى المتلقاه من بين كل 100 مشترك)		0.67%	0.74%	0.69%	0.67%	0.73%	0.65%	0.65%	0.81%	0.68%	0.54%	0.42%	0.41%
23	نسبة الشكاوى المتعلقة بدقة الفواتير (%)		0.14%	0.12%	0.11%	0.14%	0.11%	0.10%	0.10%	0.10%	0.09%	0.09%	0.06%	0.06%
24	الوقت المستغرق لحل الشكاوى المتعلقة	خلال 20 يوم عمل (%)	98.00%	99.00%	100.00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
25		خلال 30 يوم عمل (%)	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
26	كمون الشبكة	محلي (بالمللي ثانية)	20.90	20.80	20.70	21.01	20.65	21.34	21.27	20.80	20.60	20.54	21.04	22.50
27		دولي (بالمللي ثانية)	179.00	182.00	172.00	178.00	182.50	186.60	190.00	188.85	184.90	192.86	186.80	190.71
28	استخدام عرض النطاق الترددي (%)		74.33%	78.69%	80.94%	76.38%	75.64%	78.41%	78.13%	73.90%	76.10%	69.70%	77.00%	82.30%
29	الخطوط المؤجرة	محلي (%)	99.998%	99.999%	99.999%	99.999%	100.000%	99.999%	100.000%	100.000%	100.000%	100.000%	100.000%	100.000%
30		دولي (%)	99.70%	99.99%	99.97%	99.85%	99.99%	99.75%	97.31%	97.98%	99.98%	98.61%	99.96%	99.90%
31	الوقت المستغرق لتوفيرها	محلي (%)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
32		دولي (%)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
33	الوقت المستغرق لإصلاحها	محلي (بالساعة)	3	2.47	2.59	3.40	4.10	2.35	3.27	3.08	3.60	3.12	3.19	3.50
34		دولي (بالساعة)	2.24	3.35	3.36	3.63	6.30	3.10	3.40	4.32	4.10	3.70	3.80	2.40

الهدف	مقياس جودة الخدمات	مقدم الخدمة
95%	<=	خدمات الهاتف
99%	<=	الصوتي الثابت
0.5%	>=	
90%	<=	
99%	<=	
99%	<=	
95%	<=	
TBM		
TBM		
1%	>=	
95%	<=	
99%	<=	
99.99%	<=	
99.8%	<=	
99%	<=	
99%	<=	
99.8%	<=	
256kbps	<=	
0.5%	>=	
90%	<=	
99%	<=	
1%	>=	
1%	>=	
95%	<=	
99%	<=	
85 ms	>=	
TBM		
90%	>=	
99.7%	<=	
TBM		
95%	<=	
TBM		
4.00	>=	
TBM		

كيوتل (خدمات الاتصالات الثابتة)

الهدف	مقياس جودة الخدمات	مقدم الخدمة
العدد الاجمالي لمعايير جودة الخدمات		34
عدد المعايير المستوفاة		34
عدد المعايير غير المستوفاة		0
عدد المعايير التي يتم رصدتها (TBM)		0
نسبة المعايير المستوفاة		100%

ملخص نتائج كيوتل الخاص بخدمات الاتصالات الثابتة

ملاحظات كيوتل :

قامت شركة كيوتل بعدد من المبادرات لتعزيز تجربة العملاء مع تقديم خدمات الهاتف الثابت والتحكم بالأعطال، ومن الأمثلة على ذلك تمديد ساعات العمل للفرق الميدانية من 7 صباحا وحتى 7 مساء والعمل في الفترة المسائية خلال شهر رمضان الكريم واعتماد ايام السبت كأيام عمل. حاليا تعمل كيوتل بقوة على نشر خدمة الالياف الضوئية للمنازل وهو ما سيكون له أثر ايجابي على نوعية الخدمات المقدمة لعملاء كيوتل وسيلمسونه خلال الأشهر المقبلة. ان التحديثات الهائلة في الشبكة وانشطة اعادة الأعمار الواسعة على مستوى انحاء الدولة اثرت على جودة الخدمة وادت الى مجموعة من الاعطال.

ملاحظات المجلس الأعلى للاتصالات:

هذه الأرقام من نتائج جودة الخدمة تم تقديمها من قبل شركة كيوتل كجزء من التزامها بشرروط تقرير جودة الخدمة المنصوص عليها في الملحق (E) من رخصتها للهاتف الثابت. وعليه، فإن هذه الأرقام تم تقديمها من قبل المشغل ولم يتم التحقق منها بشكل مستقل من قبل المجلس الاعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. اللون الاخضر يعبر عن النتائج التي تطابق او تجاوز الهدف بينما يستخدم اللون الاحمر للنتائج التي تقل عن الهدف. TBM: يتم رصدتها (لم يتم تحديد هدف لهذا المعيار).

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 المتاحة في هذا الجزء من الشبكة.

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

34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
25	27	27	26	26	25	23	24	25	24	22	21	7	6	7
3	1	1	2	2	3	5	4	3	4	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
89%	96%	96%	93%	93%	89%	82%	86%	89%	86%	79%	75%	3	3	3

نتائج تقارير جودة خدمات كيوتل وفودافون قطر - يصدرها المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - يناير 2012

القسم الثاني: خدمات الهاتف النقال

مقدم الخدمة	الهدف	2010										2011			
		أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر	يناير	فبراير	مارس	أبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر		
الاتصالات النقالة) كيوتل (خدمات	معدل نجاح إجراء المكالمات على الشبكة (%)	99.93%	99.84%	99.87%	99.92%	99.82%	99.75%	99.83%	99.79%	99.81%	99.91%	99.66%	99.70%		
	معدل انقطاع المكالمات على الشبكة (%)	0.31%	0.32%	0.34%	0.33%	0.35%	0.39%	0.38%	0.38%	0.35%	0.35%	0.35%	0.38%		
	جودة الشبكة (%)	95.58%	96.74%	93.98%	95.34%	95.70%	94.07%	95.21%	94.61%	94.03%	93.08%	95.07%	95.06%		
	نسبة الشكاوى المتعلقة بدقة الفواتير	0.20%	0.16%	0.15%	0.02%	0.03%	0.03%	0.02%	0.05%	0.02%	0.02%	0.01%	0.02%		
	نظام مسبق الدفع (%)	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%		
	الوقت المستغرق لحل الشكاوى المتعلقة	98.00%	97.10%	100.00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%		
	بالفوترة (بالأيام)	98.00%	100.00%	100.00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100.00%		
	خلال 25 يوم عمل (%)	99.993%	99.997%	99.996%	99.994%	99.998%	99.997%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.99%	100.00%		
	توافر الشبكة (%)	99.993%	99.997%	99.996%	99.994%	99.998%	99.997%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.99%	100.00%		

الهدف	مقياس جودة الخدمات	مقدم الخدمة
98%	معدل نجاح إجراء المكالمات على الشبكة (%)	1
1.5%	معدل انقطاع المكالمات على الشبكة (%)	2
95%	جودة الشبكة (%)	3
1%	نسبة الشكاوى المتعلقة بدقة الفواتير	4
1%	نظام مسبق الدفع (%)	5
95%	الوقت المستغرق لحل الشكاوى المتعلقة	6
99%	بالفوترة (بالأيام)	7
99.95%	خلال 25 يوم عمل (%)	8
99.95%	توافر الشبكة (%)	8

الهدف	مقياس جودة الخدمات	مقدم الخدمة
98%	معدل نجاح إجراء المكالمات على الشبكة (%)	1
1.5%	معدل انقطاع المكالمات على الشبكة (%)	2
95%	جودة الشبكة (%)	3
1%	نسبة الشكاوى المتعلقة بدقة الفواتير	4
1%	نظام مسبق الدفع (%)	5
95%	الوقت المستغرق لحل الشكاوى المتعلقة	6
99%	بالفوترة (بالأيام)	7
99.95%	خلال 25 يوم عمل (%)	8
99.95%	توافر الشبكة (%)	8

ملخص النتائج الخاصة بخدمات الاتصالات النقالة التي تقدمها كيوتل

العدد الاجمالي لمعايير جودة الخدمات	8
عدد المعايير المستوفاة	7
عدد المعايير غير المستوفاة	1
عدد المعايير "n/a"	0
نسبة المعايير المستوفاة	88%

ملاحظات شركة كيوتل:

تأثرت جودة الشبكة خلال فترات زمنية معينة نظراً لعدم استقرار وصلات الميكروويف أثناء بعض الظروف الجوية وازدحام الشبكة في بعض الأحيان وارتفاع حجم الطلب على خدمات البيانات تضم المبادرات التي تتخذها الشركة لتحسين جودة الشبكة: تبديل وصلات موجات الميكروويف القديمة بأخرى جديدة، إضافة السعات، تحديث البرمجيات والأجهزة المرتبطة بها مع إضافة خواص جديدة وطبقة UMTS900 لتحسين مستوى التغطية.

مقدم الخدمة	الهدف	2010										2011			
		أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر	يناير	فبراير	مارس	أبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر		
الاتصالات النقالة) فودافون (خدمات	معدل نجاح إجراء المكالمات على الشبكة (%)	98.50%	98.83%	98.62%	98.94%	99.05%	99.15%	99.16%	99.15%	99.00%	98.65%	97.42%	98.71%		
	معدل انقطاع المكالمات على الشبكة (%)	0.32%	0.25%	0.26%	0.23%	0.25%	0.29%	0.28%	0.25%	0.51%	0.33%	0.34%	0.37%		
	جودة الشبكة (%)	87.24%	91.95%	91.30%	93.28%	92.38%	89.91%	80.94%	84.23%	86.25%	81.65%	81.16%	81.12%		
	نسبة الشكاوى المتعلقة بمدى دقة الفواتير	0.09%	0.06%	0.07%	0.06%	0.09%	0.07%	0.05%	0.04%	0.04%	0.04%	0.05%	0.04%		
	نظام مسبق الدفع (%)	0.09%	0.06%	0.07%	0.06%	0.09%	0.07%	0.05%	0.04%	0.04%	0.04%	0.05%	0.04%		
	الوقت المستغرق لحل الشكاوى المتعلقة	98.16%	95.70%	98.27%	97.66%	99.33%	98.90%	98.10%	99.61%	98.53%	99.21%	95.17%	95.10%		
	بالفوترة (بالأيام)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
	خلال 25 يوم عمل (%)	99.59%	99.35%	99.70%	99.73%	99.66%	99.36%	99.57%	99.41%	99.40%	99.12%	99.20%	99.13%		
	توافر الشبكة (%)	99.59%	99.35%	99.70%	99.73%	99.66%	99.36%	99.57%	99.41%	99.40%	99.12%	99.20%	99.13%		

الهدف	مقياس جودة الخدمات	مقدم الخدمة
98%	معدل نجاح إجراء المكالمات على الشبكة (%)	1
1.5%	معدل انقطاع المكالمات على الشبكة (%)	2
95%	جودة الشبكة (%)	3
1%	نسبة الشكاوى المتعلقة بمدى دقة الفواتير	4
1%	نظام مسبق الدفع (%)	5
95%	الوقت المستغرق لحل الشكاوى المتعلقة	6
99%	بالفوترة (بالأيام)	7
99.95%	خلال 25 يوم عمل (%)	8
99.95%	توافر الشبكة (%)	8

ملخص نتائج فودافون الخاص بخدمات الاتصالات النقالة

العدد الاجمالي لمعايير جودة الخدمات	8
عدد المعايير المطبقة او المستوفاة	5
عدد المعايير غير المستوفاة	2
عدد المعايير "غير المطبقة"	1
نسبة المعايير المستوفاة	71%

ملاحظات شركة فودافون:

استمرت شركة فودافون في تحسين جودة شبكتها منذ شهر سبتمبر، وقد اشارت نتائج اختبار مستقل تم إجراؤه في شهر نوفمبر الي وجود تحسينات في جودة الشبكة. تتوقع فودافون المزيد من التطوير لمستوى جودة شبكتها في الأشهر القادمة حيث يتم حالياً العمل مع المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهيئات حكومية أخرى لوضع آلية تسمح بتوفير مواقع دائمة للشبكة. تعمل فودافون ايضا مع المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وكيوتل لتحسين آلية تشارك المواقع الحالية لتطوير جودة الشبكة والحد من التأثير البصري الناتج عن تمديد الشبكات.

ملاحظات المجلس الأعلى للاتصالات:

هذه الارقام 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، فان هذه الارقام تم تقديمها من قبل المشغلين ولم يتم التحقق منها بشكل مستقل من قبل المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. بما ان هذا هو العام الثالث لشركة فودافون قطر منذ أن بدأت في تقديم خدماتها، لذا فإن اهداف المعايير اختلفت عن تلك الخاصة بكيوتل. بينما ابتداء من شهر يوليو 2011 صار لكيوتل وفودافون نفس اهداف المعايير. اللون الاخضر يعبر عن النتائج التي تطابق او تجاوز الهدف بينما يستخدم اللون الاحمر للنتائج التي تقل عن الهدف. n/a: غير مطابق.

بما ان فودافون لم يكن لديها عملاء بنظام الفاتورة أثناء فترة إجراء التقييم، لذلك لا توجد نتائج خاصة بهذه الجزئية. يمكن ايجاد تعريف مفصل لجميع معايير جودة الخدمة في التراخيص الممنوحة للمشغلين.