



تقرير جودة الخدمة لعام 2016

الخدمات الصوتية على الشبكة الثابتة
خدمات إنترنت النطاق العريض



المقدمة



- تشكل جودة الخدمة الفنية ومؤشرات الأداء الرئيسية جزءا من اللوائح الصادرة عن الهيئة وفقا لما يلي:
 - المادة 13 (3) من القانون الاتحادي رقم (3) لسنة 2003. تهدف هذه اللائحة إلى ضمان استيفاء المرخص لهم لمعايير جودة الأداء والالتزام بشروط وأحكام الترخيص الممنوح لهم.
 - المادة 14 (3) من القانون الاتحادي رقم (3) لسنة 2003. تهدف هذه اللائحة إلى منح الهيئة صلاحية إصدار السياسات فيما يتعلق بشروط ومستوى الخدمة التي يقدمها المرخص لهم إلى المستهلكين، بما في ذلك معايير وجودة الخدمة.
- تستند التقارير إلى جودة الخدمة في الشبكة المتنقلة والثابتة - بيانات الملحق 1، التي تم تقديمها من قبل المرخص لهم (اتصالات ودو) لهيئة تنظيم الاتصالات خلال الربع الأول والثاني والثالث والرابع من عام 2016.

مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI)

تشمل معايير جودة الخدمة:

1. الخدمات الصوتية على الشبكة الثابتة:

- نسبة الطلبات التي تم تسليمها في غضون 7 أيام من تاريخ تقديم الطلب
- متوسط عدد الأيام لتسليم الطلبات للمستهلكين
- متوسط الساعات المنقضية لحل الأعطال المبلغ عنها في الخدمات
- عدد الأعطال المبلغ عنها لكل 1000 خط مشترك

2. خدمات إنترنت النطاق العريض

- نسبة الطلبات التي تم تسليمها في غضون 7 أيام من تاريخ تقديم الطلب
- متوسط عدد الأيام لتسليم الطلبات للمستهلكين
- متوسط الساعات المنقضية لحل الأعطال المبلغ عنها في الخدمات
- عدد الأعطال المبلغ عنها لكل 1000 خط مشترك
- السرعة المقدمة للنطاق العريض

3. مركز الاتصال

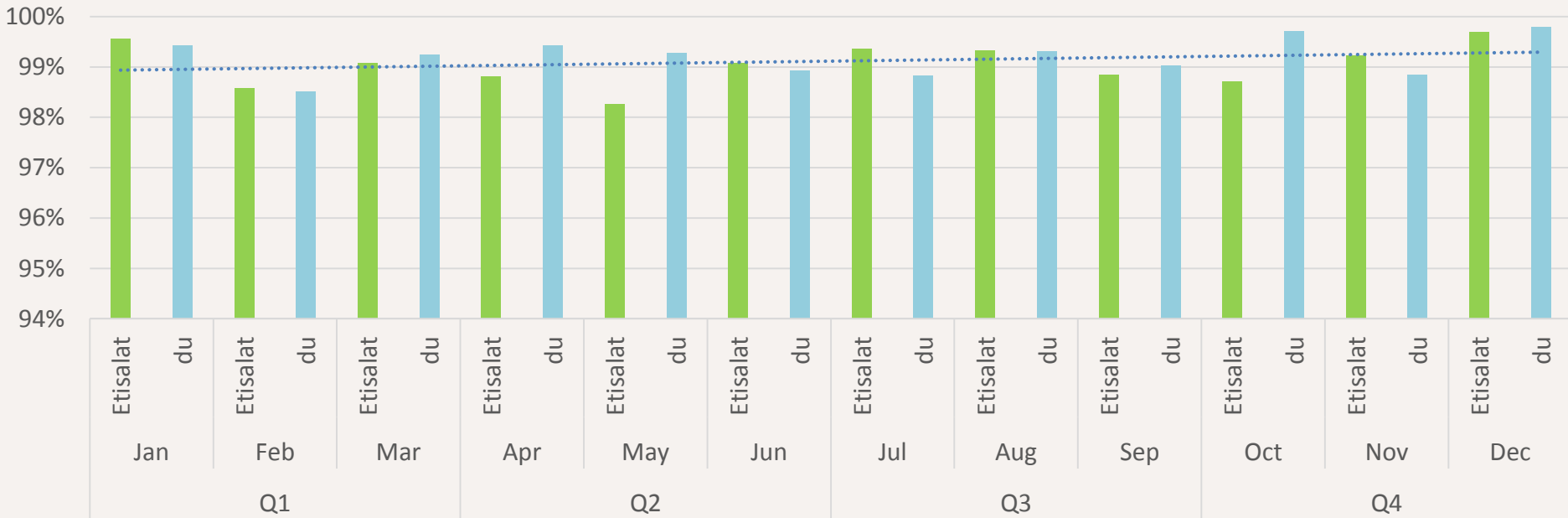
- متوسط وقت الانتظار (بالتوازي) الذي يقضيه المستهلك عند اختيار الاستجابة الصوتية التفاعلية للتحدث إلى وكيل حتى أن يتم تحويله إلى وكيل



الخدمات الصوتية على الشبكة الثابتة

الخدمات الصوتية على الشبكة الثابتة نسبة الطلبات التي تم تسليمها في غضون 7 أيام من تاريخ تقديم الطلب

الربع الرابع			الربع الثالث			الربع الثاني			الربع الأول			
ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أغسطس	يوليو	يونيو	مايو	أبريل	مارس	فبراير	يناير	
%99.69	%99.22	%98.71	%98.84	%99.33	%99.36	%99.07	%98.25	%98.81	%99.07	%98.57	%99.56	اتصالات
%99.79	%98.85	%99.70	%99.03	%99.30	%98.82	%98.92	%99.27	%99.42	%99.24	%98.50	%99.42	دو



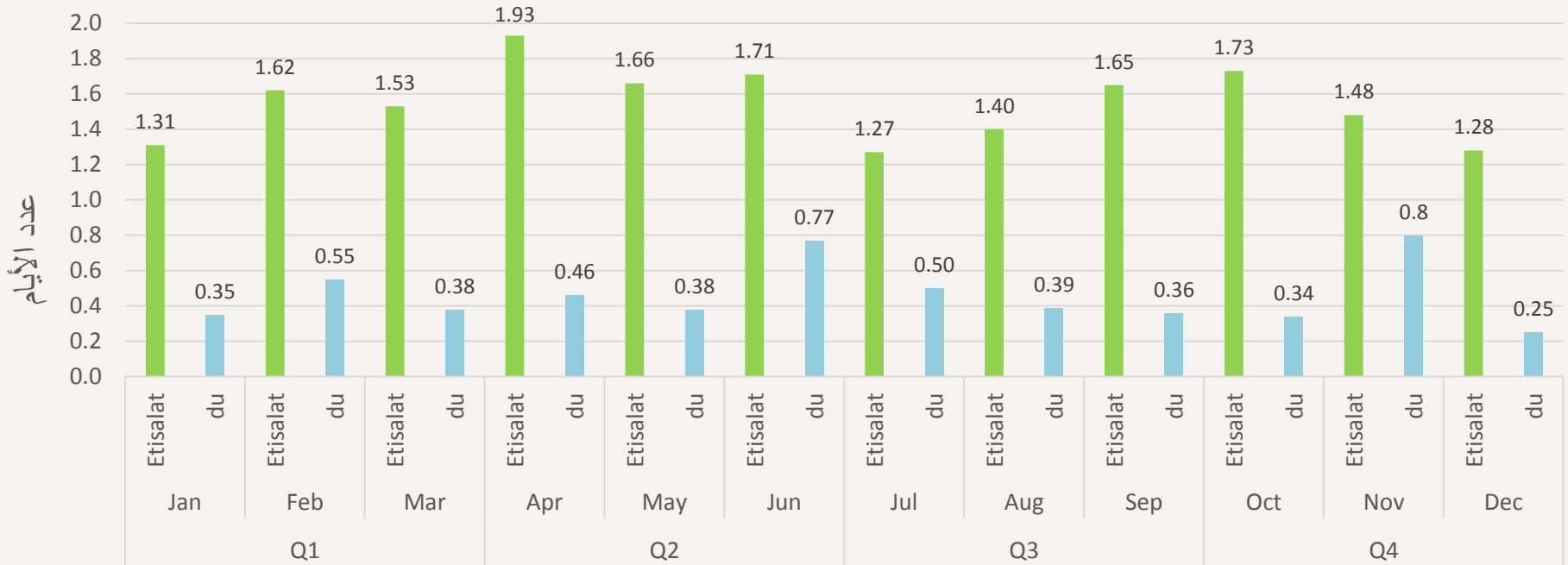


الخدمات الصوتية على الشبكة الثابتة

متوسط عدد الأيام لتسليم الطلبات للمستهلكين



الربع الرابع			الربع الثالث			الربع الثاني			الربع الأول			
ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أغسطس	يوليو	يونيو	مايو	أبريل	مارس	فبراير	يناير	
1.28	1.48	1.73	1.65	1.40	1.27	1.71	1.66	1.93	1.53	1.62	1.31	اتصالات
0.25	0.80	0.34	0.36	0.39	0.50	0.77	0.38	0.46	0.38	0.55	0.35	دو





الخدمات الصوتية على الشبكة الثابتة

متوسط الساعات المنقضية لحل الأعطال المبلغ عنها في الخدمات

عدد الأعطال المبلغ عنها لكل 1000 خط مشترك



اتصالات

يناير	فبراير	مارس	أبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
10.04	8.92	11.51	8.51	8.84	8.06	7.33	9.92	5.73	8.17	9.45	8.49
9.06	8.28	10.18	7.00	7.08	6.23	6.34	7.01	6.36	6.68	6.47	6.61

متوسط الساعات المنقضية لحل الأعطال المبلغ عنها في الخدمات

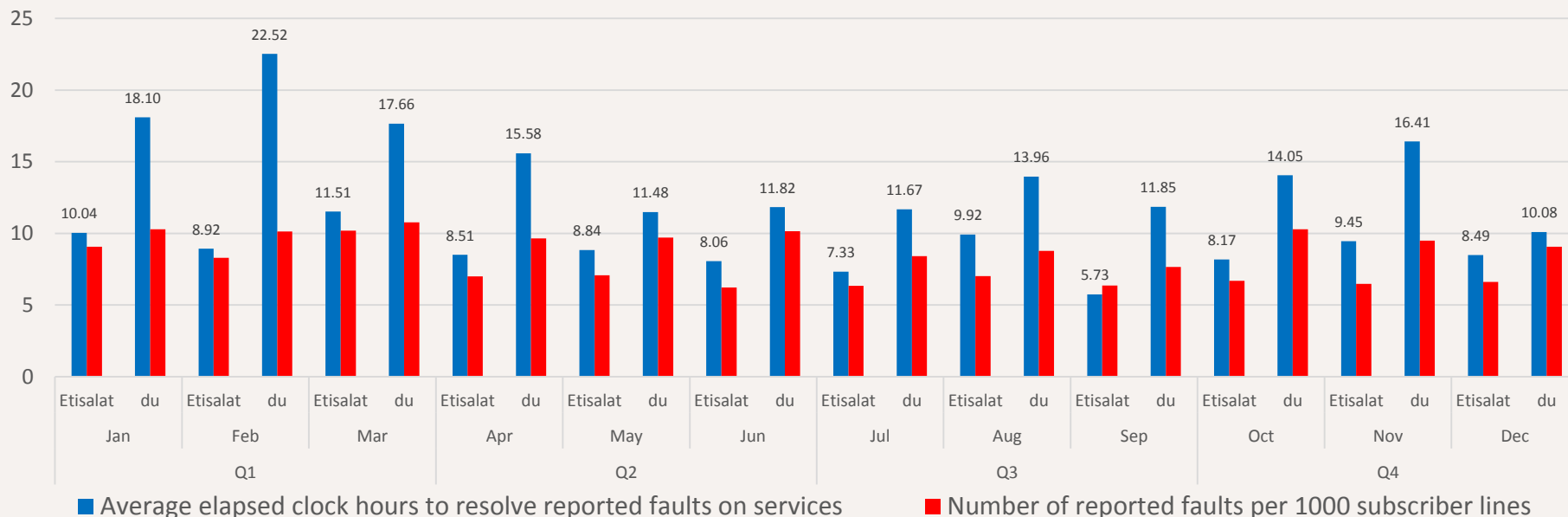
عدد الأعطال المبلغ عنها لكل 1000 خط مشترك

دو

يناير	فبراير	مارس	أبريل	مايو	يونيو	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
18.10	22.52	17.66	15.58	11.48	11.82	11.67	13.96	11.85	14.05	16.41	10.08
10.28	10.12	10.77	9.65	9.70	10.14	8.41	8.78	7.66	10.28	9.48	9.06

متوسط الساعات المنقضية لحل الأعطال المبلغ عنها في الخدمات

عدد الأعطال المبلغ عنها لكل 1000 خط مشترك



■ Average elapsed clock hours to resolve reported faults on services

■ Number of reported faults per 1000 subscriber lines

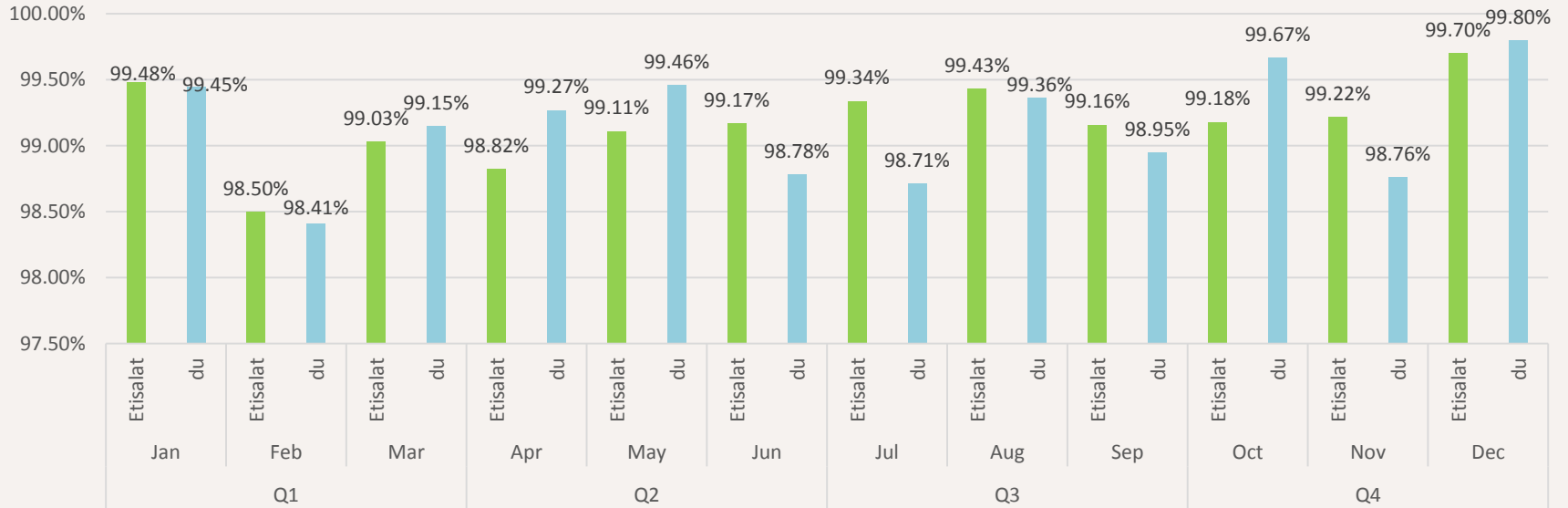


خدمات إنترنت النطاق العريض

خدمات إنترنت النطاق العريض

نسبة الطلبات التي تم تسليمها في غضون 7 أيام من تاريخ تقديم الطلب

الربع الرابع			الربع الثالث			الربع الثاني			الربع الأول			
ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أغسطس	يوليو	يونيو	مايو	أبريل	مارس	فبراير	يناير	
%99.70	%99.22	%99.18	%99.16	%99.43	%99.34	%99.17	%99.11	%98.82	%99.03	%98.50	%99.48	اتصالات
%99.80	%98.76	%99.67	%98.95	%99.36	%98.71	%98.78	%99.46	%99.27	%99.15	%98.41	%99.45	دو



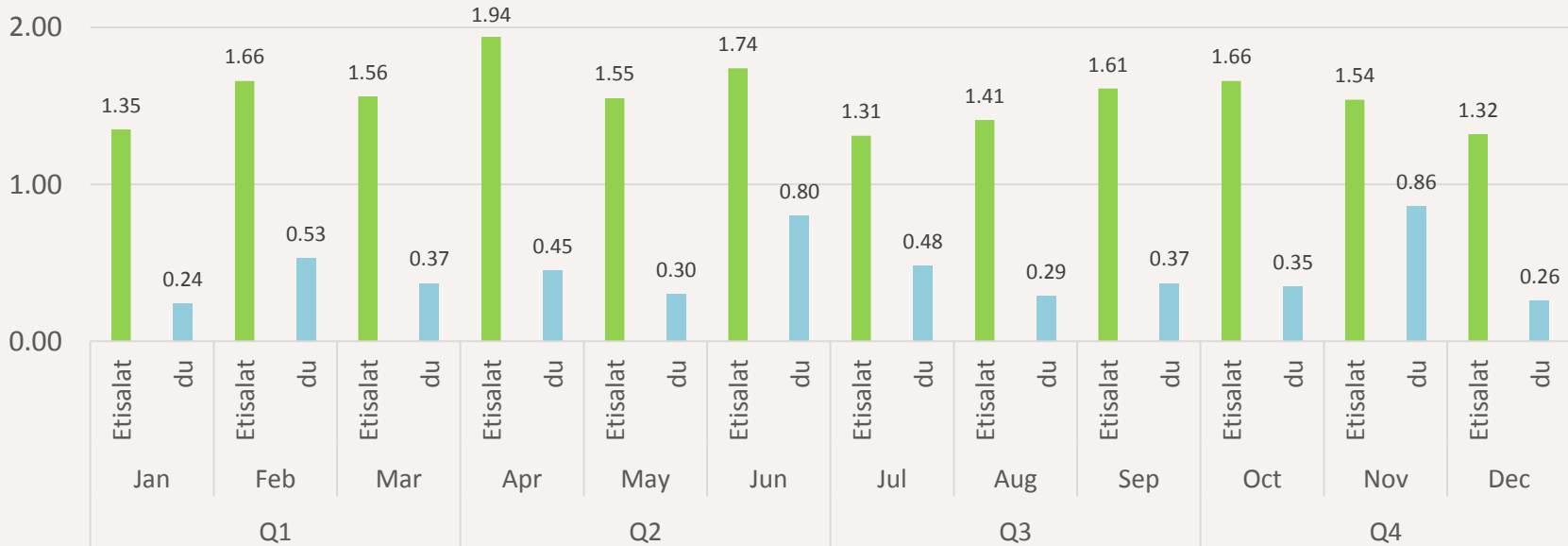


خدمات إنترنت النطاق العريض

متوسط عدد الأيام لتسليم الطلبات للمستهلكين



الربع الرابع			الربع الثالث			الربع الثاني			الربع الأول			
ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أغسطس	يوليو	يونيو	مايو	أبريل	مارس	فبراير	يناير	
1.32	1.54	1.66	1.61	1.41	1.31	1.74	1.55	1.94	1.56	1.66	1.35	اتصالات
0.26	0.86	0.35	0.37	0.29	0.48	0.80	0.30	0.45	0.37	0.53	0.24	دو





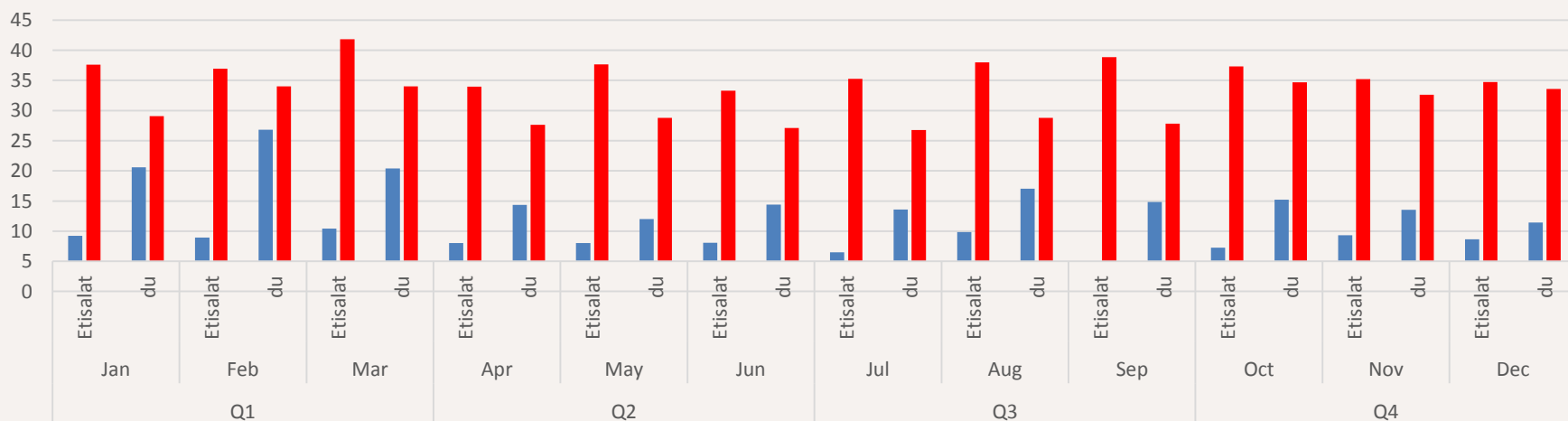
خدمات إنترنت النطاق العريض

متوسط الساعات المنقضية لحل الأعطال المبلغ عنها في الخدمات
عدد الأعطال المبلغ عنها لكل 1000 خط مشترك



اتصالات												
ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أغسطس	يوليو	يونيو	مايو	أبريل	مارس	فبراير	يناير	متوسط الساعات المنقضية لحل الأعطال المبلغ عنها في الخدمات
8.65	9.32	7.27	4.90	9.86	6.48	8.10	8.05	8.02	10.40	8.96	9.24	متوسط الساعات المنقضية لحل الأعطال المبلغ عنها في الخدمات
34.74	35.20	37.34	38.85	37.98	35.24	33.28	37.65	33.98	41.83	36.96	37.59	عدد الأعطال المبلغ عنها لكل 1000 خط مشترك

دو												
ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أغسطس	يوليو	يونيو	مايو	أبريل	مارس	فبراير	يناير	متوسط الساعات المنقضية لحل الأعطال المبلغ عنها في الخدمات
11.42	13.55	15.22	14.83	17.02	13.61	14.42	11.99	14.34	20.4	26.8	20.6	متوسط الساعات المنقضية لحل الأعطال المبلغ عنها في الخدمات
33.58	32.62	34.70	27.84	28.79	26.77	27.09	28.78	27.62	34.0	34.0	29.1	عدد الأعطال المبلغ عنها لكل 1000 خط مشترك



■ Average elapsed clock hours to resolve reported faults on services

■ Number of reported faults per 1000 subscriber lines

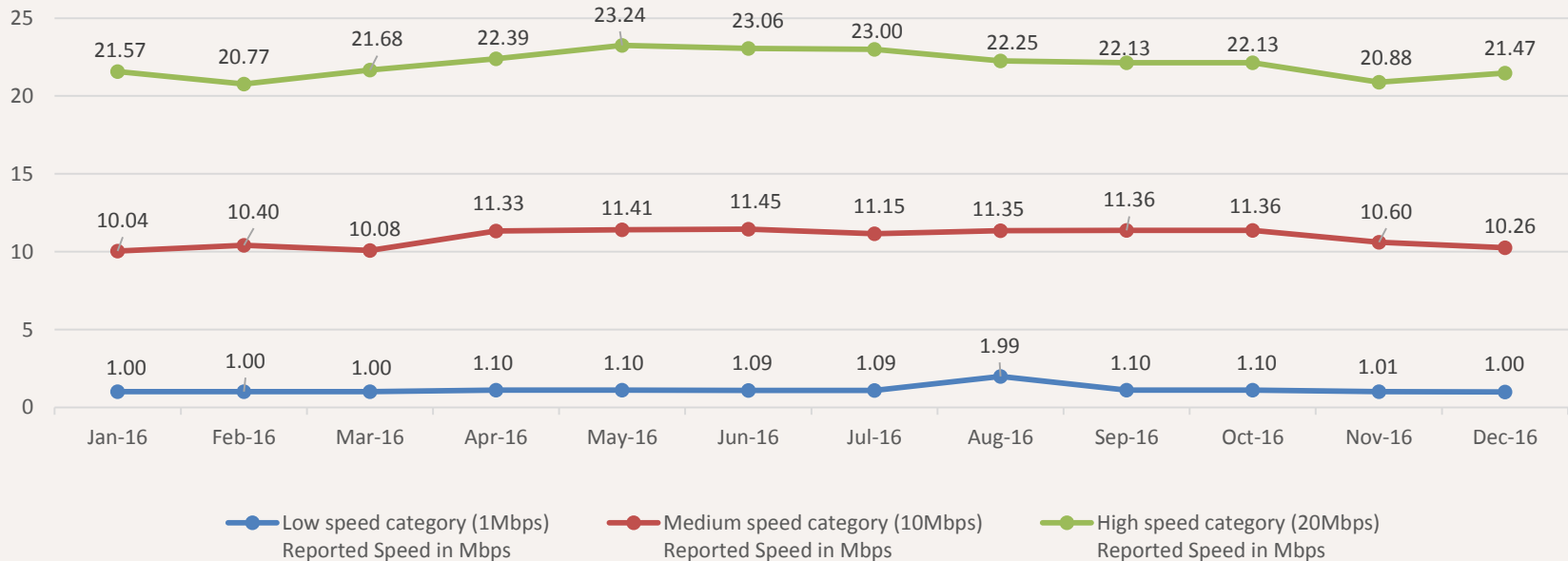


خدمات إنترنت النطاق العريض (اتصالات)

نسبة السرعة المقدمة للنطاق العريض



ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أغسطس	يوليو	يونيو	مايو	أبريل	مارس	فبراير	يناير	
0.9990	1.0143	1.1026	1.1026	1.9904	1.0908	1.0908	1.0990	1.1026	1.0014	1.0021	1.0046	فئة السرعة المنخفضة (1 ميجابت): السرعة المبلغ عنها بالميجابت
10.2615	10.6013	11.3611	11.3611	11.3525	11.1493	11.4476	11.4112	11.3281	10.0818	10.4026	10.0377	فئة السرعة العالية (10 ميجابت): السرعة المبلغ عنها بالميجابت
21.4712	20.8825	22.1322	22.1322	22.2491	23.0019	23.0632	23.2418	22.3907	21.6757	20.7667	21.5686	فئة السرعة العالية (20 ميجابت): السرعة المبلغ عنها بالميجابت



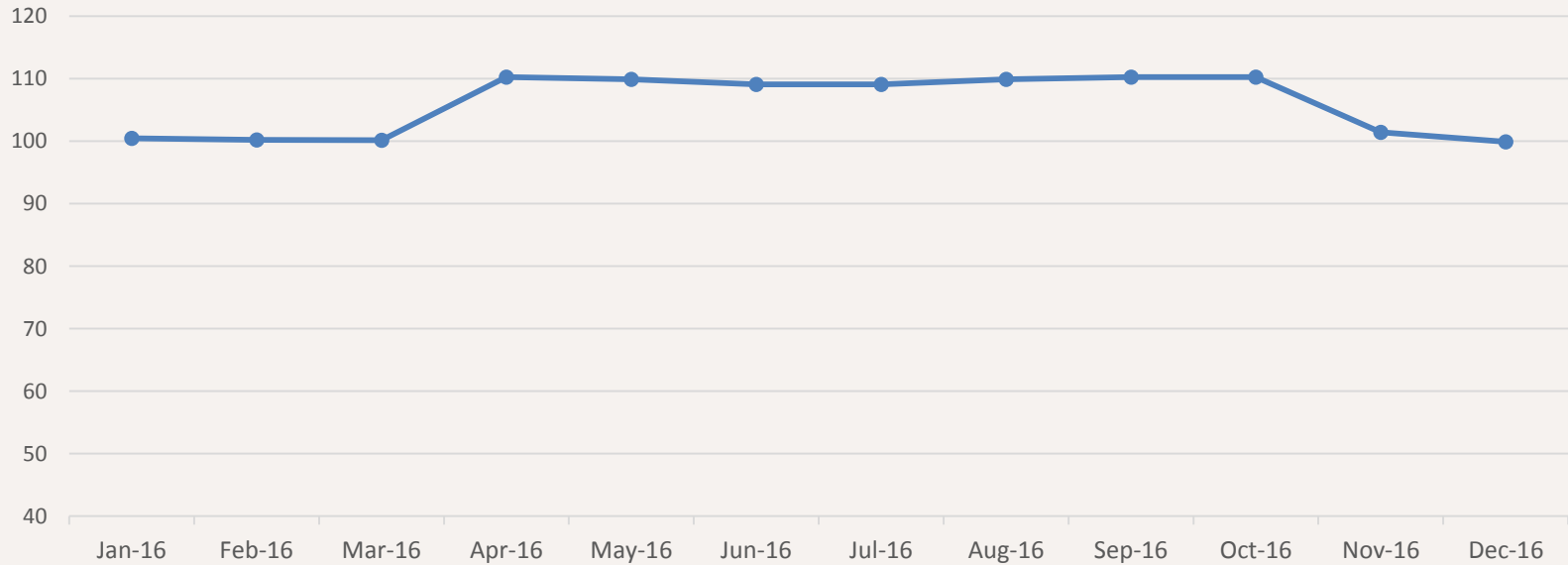


خدمات إنترنت النطاق العريض (اتصالات)

أدنى سرعة تنزيل مسجلة خلال ساعات الذروة / السرعة المشترك فيها (المعلن عنها) (%)



ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أغسطس	يوليو	يونيو	مايو	أبريل	مارس	فبراير	يناير	(%)
99.9	101.43	110.264	110.264	109.900	109.076	109.080	109.900	110.260	100.142	100.214	100.457	أدنى سرعة تنزيل مسجلة خلال ساعات الذروة / السرعة المشترك فيها (المعلن عنها)



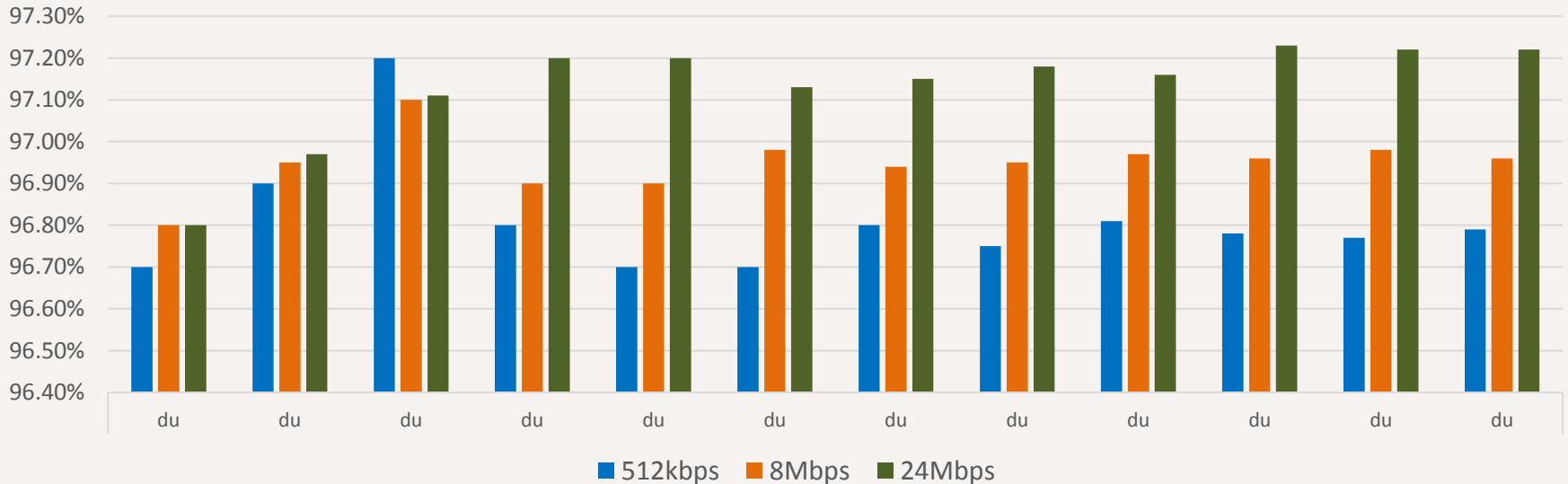


خدمات إنترنت النطاق العريض (دو)

أدنى سرعه مقدمة خلال ساعات الذروة كنسبه مئوية من السرعه المشترك فيها لعملاء دبي



الربع الرابع			الربع الثالث			الربع الثاني			الربع الأول			
ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أغسطس	يوليو	يونيو	مايو	أبريل	مارس	فبراير	يناير	
%96.79	%96.77	%96.78	%96.81	%96.75	%96.80	%96.70	%96.70	%96.80	%97.20	%96.90	%96.70	أدنى سرعه مقدمة خلال ساعات الذروة كنسبه مئوية من السرعه المشترك فيها (512 كيلوبت) لعملاء دبي
%96.96	%96.98	%96.96	%96.97	%96.95	%96.94	%96.98	%96.90	%96.90	%97.10	%96.95	%96.80	أدنى سرعه مقدمة خلال ساعات الذروة كنسبه مئوية من السرعه المشترك فيها (8 ميجابت) لعملاء دبي
%97.22	%97.22	%97.23	%97.16	%97.18	%97.15	%97.13	%97.20	%97.20	%97.11	%96.97	%96.80	أدنى سرعه مقدمة خلال ساعات الذروة كنسبه مئوية من السرعه المشترك فيها (24 ميجابت) لعملاء دبي





مركز الاتصال

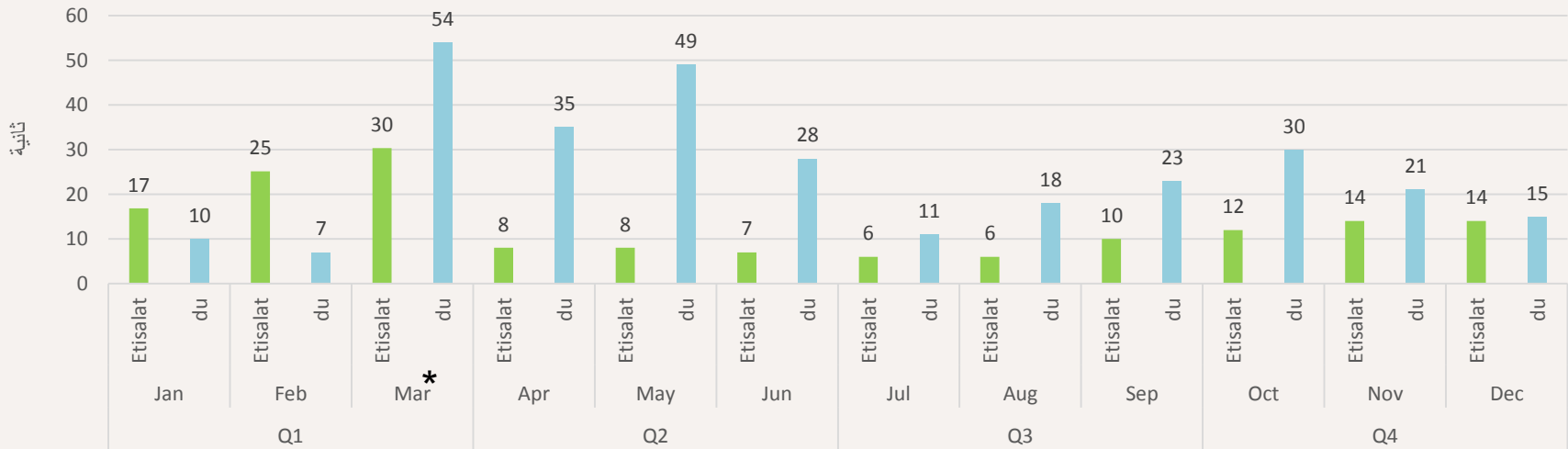


مركز الاتصال



متوسط وقت الانتظار (بالثواني) الذي يقضيه المستهلك عند اختيار الاستجابة الصوتية التفاعلية للتحدث إلى وكيل حتى أن يتم تحويله إلى وكيل

الربع الرابع		الربع الثالث			الربع الثاني			الربع الأول				
ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أغسطس	يوليو	يونيو	مايو	أبريل	مارس	فبراير	يناير	
14	14	12	10	6	6	7	8	8	30	25	17	اتصالات
15	21	30	23	18	11	28	49	35	54	7	10	دو



* الاستفسارات حول الحملات التسويقية وعروض البيانات وانقطاع الخدمة