

بلاغ صحفي

17 فبراير 2014

جودة خدمة الهاتف المتنقل: خدمة الصوت وخدمة الرسائل القصيرة

للشبكات العامة للمواصلات من الجيل الثاني (2G) والجيل الثالث (3G)

مؤشرات جديدة

تنشر الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات تقريرها التالي حول مؤشرات جودة الخدمة للشبكات العامة الوطنية للاتصالات (خدمة الصوت وخدمة الرسائل القصيرة) من الجيل الثاني (2G) والجيل الثالث (3G) والتي شملتها عمليات القياس خلال الفترة الممتدة ما بين 15 أكتوبر و 18 نونبر 2013.

تبين المؤشرات التالية التي وضعتها الوكالة المعلومات المتعلقة على الخصوص بالتحقق من مدى توفر الخدمة والولوج إليها ومدى استمراريتها ودقتها. وتهم:

- خدمة الصوت للشبكات العامة الوطنية للاتصالات من الجيل الثاني (2G) والجيل الثالث (3G):

- نسبة الإخفاق؛
- نسبة الانقطاع؛
- نسبة النجاح؛
- جودة الاستماع.

- خدمة الرسائل القصيرة للشبكات العامة الوطنية للاتصالات من الجيل الثاني (2G):

- نسبة الرسائل النصية القصيرة المتوصل بها في أقل من 30 ثانية؛
- نسبة الرسائل النصية القصيرة المتوصل بها في أقل من دقيقتين؛
- نسبة الرسائل النصية القصيرة المتوصل بها في أقل من 5 دقائق؛
- نسبة الرسائل النصية القصيرة المتوصل بها بعد مرور 5 دقائق؛
- نسبة الرسائل النصية القصيرة الغير المتوصل بها.

وتهم هذه المؤشرات الخدمة الهاتفية و خدمة الرسائل القصيرة للمتعهدين الثلاثة لشبكات الاتصالات: اتصالات المغرب و ميديتليكوم و وانا كوربريت.

و قد شملت عمليات القياس عينة من:

- عشرون (20) مدينة (6 مدن كبرى و 8 مدن متوسطة و 6 مدن صغيرة)؛ 1؛ مجموع محاور الطرق السيارة و مجموع محاور السكة الحديدية و 14 محورا من الطرق الوطنية بالنسبة لخدمة الصوت لشبكات الجيل الثاني (2G)؛
- ست (6) مدن كبرى بالنسبة لخدمة الصوت لشبكات الجيل الثالث (3G)؛
- ثمانية (8) مدن (6 مدن كبرى و مدينتين متوسطتين) بالنسبة لخدمة الرسائل القصيرة لشبكات الجيل الثاني (2G) .

المؤشرات الأكثر دلالة بالنسبة لهذا التقرير هي كالتالي:

- متوسط نسبة النجاح بالنسبة لخدمة الصوت لشبكات الجيل الثاني (2G) والجيل الثالث (3G) وهو يساوي متوسط نسب النجاح المسجلة من طرف كل واحد من المتعهدين الثلاثة؛
- متوسط نسبة الرسائل النصية القصيرة المتوصل بها في أقل من 30 ثانية وهو يساوي متوسط نسب الرسائل النصية القصيرة المتوصل بها في أقل من 30 ثانية المسجلة من طرف كل واحد من المتعهدين الثلاثة؛
- متوسط نسبة الرسائل النصية القصيرة المتوصل بها في أقل من دقيقتين وهو يساوي متوسط نسب الرسائل النصية القصيرة المتوصل بها في أقل من دقيقتين المسجلة من طرف كل واحد من المتعهدين الثلاثة.

وقد جاءت نتائج هذه الحملة كما يلي:

- بالنسبة لخدمة الصوت لشبكات الجيل الثاني (2G): بلغ متوسط نسبة النجاح الإجمالية **98,62%** على صعيد المدن و **96,92%** على مستوى الطرق السيارة، و **92,93%** بالطرق الوطنية و **91,04%** على مستوى محاور السكك الحديدية؛
- فيما يخص خدمة الصوت لشبكات الجيل الثالث (3G): بلغ متوسط نسبة النجاح الإجمالية **98,67%** على صعيد مجموع المدن المعنية؛
- بالنسبة لخدمة الرسائل النصية القصيرة بلغ متوسط النسبة الإجمالية المتوصل بها في أقل من 30 ثانية **50,33%**. متوسط النسبة الإجمالية المتوصل بها في أقل من دقيقتين بلغ **90,31%**.

وفيما يخص جودة الاستماع إلى المكالمات الناجحة بالنسبة لجميع المتعهدين و على مستوى جميع المواقع التي شملها القياس فقد جاءت النتائج كما يلي:

- بلغت النسبة الإجمالية للمكالمات الجيدة/المقبولة فيما يخص خدمة الصوت لشبكات الجيل الثاني (2G) **82,06%** و **85,32%** بالنسبة لشبكات الجيل الثالث (3G)؛

¹ : مدينة كبيرة: تساوي أو تفوق 500 000 نسمة / مدينة متوسطة: أكثر من 100 000 وأقل من 500 000 نسمة / مدينة صغيرة: أقل من 100 000 نسمة.

- أما المكالمات دون المتوسط فقد بلغت **13,96%** بالنسبة لشبكات الجيل الثاني (2G) و**12,35%** بالنسبة لشبكات الجيل الثالث (3G)؛
- كما بلغت النسبة الإجمالية للمكالمات الرديئة **1,33%** بالنسبة لشبكات الجيل الثاني (2G) و **1,00%** بالنسبة لشبكات الجيل الثالث (3G).

وتنشر الوكالة عبر موقعها الإلكتروني (www.anrt.ma) تقريراً مفصلاً يتضمن النتائج بالنسبة لكل متعهد وحسب نوعية المكالمات (خارج الشبكة/داخل الشبكة) وبالنسبة لمواقع القياس (المدن، الطرق السيارة، محاور السكك الحديدية والطرق الوطنية).

هذا وتجدر الإشارة، أن الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات تقوم بشكل منتظم بحملات التحقق من مدى احترام متعهدي الشبكات العامة للمواصلات لالتزاماتهم في مجال جودة الخدمة كما هي منصوص عليها في دفاتر تحملاتهم.

وفي هذا السياق، يتم تحليل مجمل نتائج حملات القياس وإرسال نتائجها للمتعهدين المعنيين قصد تقديم تفسيراتهم في حالة ملاحظة أي تراجع في مستوى جودة الخدمات و حثهم على ضرورة التدخل والقيام بالإجراءات الضرورية والكفيلة لتحسين جودة الخدمة.

كما تسهر مصالح الوكالة بكيفية صارمة على تنفيذ مختلف عمليات تتبع جودة الخدمة، خصوصاً من خلال تنظيم حملات القياس على أرض الواقع بغية تقييم مدى نجاعة المجهودات التي يبذلها المتعهدون في هذا الصدد.

بعض التعاريف المتعلقة بحملة جودة خدمة الشبكات:

- **خدمة الصوت لشبكات الجيل الثاني (2G) والجيل الثالث (3G):**
 - **نسبة الإخفاق:** تعد محاولة إجراء مكالمة قد أخفقت إذا لم تتم خلال المحاولة الأولى أو لم تستمر المحافظة على المكالمة أكثر من 5 ثواني. وتحسب نسبة الإخفاق من خلال حاصل قسمة عدد المكالمات غير الموفقة على عدد المحاولات التي تم القيام بها.
 - **نسبة الانقطاع:** تعد المكالمة منقطعة، إذا تمت المكالمة خلال المحاولة الأولى واستمرت أكثر من 5 ثوان وأقل من 2 دقائق. وتحسب نسبة الانقطاع من خلال حاصل قسمة عدد المكالمات المنقطعة على عدد المحاولات التي تم القيام بها.
 - **نسبة النجاح:** تعتبر المكالمة ناجحة إذا تحقق وصول النداء منذ المحاولة الأولى، واستمرت المكالمة لمدة دقيقتين بدون انقطاع.
 - **متوسط نسبة النجاح:** وهو يساوي متوسط نسب النجاح المسجلة من طرف كل واحد من المتعهدين الثلاثة.

يتم حساب المؤشرات الثلاثة على أساس العدد الإجمالي لمحاولات إجراء المكالمات ويجب أن تتحقق المعادلة التالية: **معدل المكالمة الناجحة + معدل الانقطاع + معدل الإخفاق = 100%**. تجدر الإشارة إلى أن القيمة العادية بالنسبة لكل متعهد يجب أن يكون حوالي 95%.

▪ **جودة الاستماع إلى المكالمات:**

<p>تعد مكالمة ناجحة وجوده جيدة/مقبولة إذا تمت بنجاح وفق مفهوم مؤشر "نسبة النجاح" و إذا كانت جودة استماع كلا المخاطبين جيدة أو يشوبها اضطراب خفيف لا يؤثر على المكالمة. وتحسب نسب المكالمات ذات جودة جيدة/مقبولة من خلال حاصل قسمة عدد المكالمات الجيدة/المقبولة على عدد المكالمات المنجزة.</p>	<p>جيدة/مقبولة</p>	<p>جودة الاستماع للمكالمات الناجحة</p>
<p>تعد مكالمة ناجحة وجوده ضعيفة إذا تمت بنجاح وفق مفهوم مؤشر "نسبة النجاح" وإذا كانت جودة استماع كلا المخاطبين يشوبها انزعاج متواصل بسبب اضطرابات متعددة مع إمكانية الفهم عند كلا المخاطبين. تحسب نسب المكالمات ذات جودة ضعيفة من خلال حاصل قسمة عدد المكالمات بجودة ضعيفة على عدد المكالمات المنجزة.</p>	<p>ضعيفة</p>	
<p>تعد مكالمة ناجحة وجوده رديئة إذا تمت بنجاح وفق مفهوم مؤشر "نسبة النجاح" وإذا كان الفهم يتم بصعوبة كبيرة والمحادثة مستحيلة بين كلا المخاطبين. تحسب نسب المكالمات ذات جودة رديئة من خلال حاصل قسمة عدد المكالمات بجودة رديئة على عدد المكالمات المنجزة.</p>	<p>رديئة</p>	

ومن أجل تقييم جودة الاستماع بالنسبة لكل مكالمة هاتفية ناجحة، يجب، على الخصوص، أخذ الوضعيات التالية بعين الاعتبار:

التعريف	العيوب
مستوى الصوت المستقبل أقل نسبياً من المستوى العادي	صوت ضعيف
رجع الصوت المرسل متفرق أو في وقت واحد	صدى
صوت يشبه ضجيج معدني	ضجيج معدني
صوت يشبه صرير القلي	صرير
تقطعات طفيفة قد تفرز ما يشبه ضجيج معدني	تقطعات طفيفة
فراغ طويل نسبياً	صمت
تشوه الصوت المستقبل دون ضجيج آخر.	تشويه

- خدمة الرسائل النصية القصيرة:

- نسبة الرسائل النصية القصيرة المتوصل بها في أقل من 30 ثانية: تعتبر الرسالة النصية القصيرة متوصل بها إذا كانت قد استوفت، بصفة تراكمية، ما يلي:
 - ليست مرفوضة من قبل الشبكة؛
 - تم استلامها في وقت يقل عن أو يساوي 30 دقيقة؛
 - محتواها صحيح.
- متوسط نسبة الرسائل النصية القصيرة المتوصل بها في أقل من 30 ثانية وهو يساوي متوسط نسب الرسائل النصية القصيرة المتوصل بها في أقل من 30 ثانية المسجلة من طرف كل واحد من المتعهدين الثلاثة؛

الوقت المذكور هو الفاصل الزمني بين الإرسال والإشعار باستقبال الرسالة.

- نسبة الرسائل النصية القصيرة المتوصل بها في أقل من دقيقتين؛
- متوسط نسبة الرسائل النصية القصيرة المتوصل بها في أقل من دقيقتين وهو يساوي متوسط نسب الرسائل النصية القصيرة المتوصل بها في أقل من دقيقتين المسجلة من طرف كل واحد من المتعهدين الثلاثة.
- نسبة الرسائل النصية القصيرة المتوصل بها في أقل من 5 دقائق؛
- نسبة الرسائل النصية القصيرة المتوصل بها بعد مرور 5 دقائق؛
- نسبة الرسائل النصية القصيرة الغير المتوصل بها.

المملكة المغربية
رئيس الحكومة

