

بلاغ صحفي

29 يناير 2015

جودة الخدمة للصوت والأنترنت المتنقل للشبكات الوطنية للاتصالات

من الجيل الثاني (2G) والجيل الثالث (3G) : مؤشرات جديدة

على غرار السنوات الماضية، واصلت الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات، خلال سنة 2014، مراقبة جودة الخدمة لشبكات متعهدي الاتصالات وفقا للمقتضيات التنظيمية المعمول بها. وفي إطار الحملات التي أجريت سنة 2014، أنجزت عدة قياسات شملت ما يقارب 120.000 مكالمة هاتفية و30.000 رسالة نصية قصيرة و60.000 قياس للمعطيات.

وتنشر الوكالة مؤشرات جودة الخدمة التي تم قياسها خلال الحملة الأخيرة المنجزة، حيث تهم:

- الخدمات الصوتية للشبكات الوطنية للاتصالات من الجيلين الثاني (2G) والثالث (3G)، التي خضعت للقياس ما بين 22 أكتوبر و18 نونبر 2014؛
- خدمة الأنترنت المتنقل للشبكات الوطنية للاتصالات من الجيل الثالث (3G)، التي خضعت للقياس ما بين 18 أكتوبر و20 نونبر 2014.

وتوفر المؤشرات المتعلقة بالخدمات الصوتية من الجيلين الثاني (2G) والثالث (3G)، معلومات تتعلق على الخصوص بالولوج لخدمة الاتصالات المتنقلة واستمراريتها وتوافرها وموثوقيتها، حيث أنها تهم:

- بالنسبة للخدمات الصوتية من الجيلين الثاني (2G) والثالث (3G):

- نسبة الإخفاق؛
- نسبة الانقطاع؛
- نسبة النجاح.

- بالنسبة لخدمة الأنترنت المتنقل من الجيل الثالث (3G):

- نسبة عمليات الربط الناجحة؛
- الصبيب المتوسط للتحميل / الاستقبال؛
- الصبيب الأقصى للتحميل / الاستقبال؛
- الصبيب المتوسط للإرسال / الإصدار؛
- الصبيب الأقصى للإرسال / الإصدار.

وتخص هذه المؤشرات الخدمة الهاتفية وخدمة الإنترنت لشبكات الاتصالات المتنقلة للمتعهدين الثلاثة، "اتصالات المغرب" و"ميدي تليكوم" و"وانا كوربورييت".

فيما يخص الخدمة الصوتية من الجيلين الثاني والثالث، و أخذاً بعين الاعتبار النتائج المحصل عليها خلال حملات قياس جودة الخدمة السابقة، فقد تميزت الحملة الأخيرة، المنجزة خلال سنة 2014، بما يلي:

- تقليص عدد المدن التي شملتها هذه الحملة من 16 مدينة إلى 8 مدن، بغرض تركيز القياسات على مستوى المدن التي سجلت فيها أعلى نسبة في تدهور مؤشرات جودة الخدمة؛
- الرفع من مدة المكالمات الهاتفية التي تم قياسها من دقيقتين إلى أربع دقائق من أجل تقييم بشكل دقيق لمؤشر انقطاع المكالمات التي تفوق مدتها دقيقتين.

الخدمات الصوتية من الجيلين الثاني (2G) والثالث (3G):

أجريت عمليات قياس مؤشرات الجودة على عينة من ثمانية (8) مدن وتضمنت 36.520 مكالمات هاتفية، حيث كان مؤشر "متوسط نسبة النجاح" هو المؤشر الأكثر دلالة بالنسبة لهذا التقرير.

بالنسبة للخدمة الصوتية لشبكات الاتصالات من الجيل الثاني (2G)، بلغ "متوسط نسبة النجاح" 91,99%. أما فيما يخص الجودة السماعية للمكالمات، فقد بلغت النسبة الإجمالية للمكالمات ذات جودة سماعية ممتازة/مقبولة 76,94% بالنسبة للمتعهد "اتصالات المغرب" و 74,77% بالنسبة للمتعهد "ميدي تليكوم" و 77,52% بالنسبة للمتعهد "وانا كوربورييت".

وفيما يتعلق بالخدمة الصوتية لشبكات الاتصالات من الجيل الثالث (3G)، بلغ "متوسط نسبة النجاح" 89,89%. كما بلغت النسبة الإجمالية للمكالمات ذات جودة سماعية ممتازة/مقبولة 69,46% بالنسبة للمتعهد "اتصالات المغرب" و 60,06% بالنسبة للمتعهد "ميدي تليكوم".

خدمة الإنترنت المتنقل من الجيل الثالث (3G):

أجريت 30.000 عملية قياس لمؤشرات الجودة بالنسبة لخدمة الإنترنت المتنقل من الجيل الثالث على عينة شملت 16 مدينة.

وفيما يتعلق بخدمة الإنترنت المتنقل من الجيل الثالث عبر الهواتف الذكية، تتراوح النسبة الإجمالية لعمليات الربط الناجحة ما بين 99,78% و 99,88%. من جهته، تتراوح الصبيب المتوسط للتحميل (استقبال) ما بين 2,352Mbps^(*) و 2,581Mbps، في حين تفاوت الصبيب الأقصى للتحميل بين 6,493Mbps و 6,965Mbps. وبخصوص الصبيب المتوسط للإرسال (الإصدار)، فإنه يتراوح بين 1,216Mbps و 1,382Mbps، في حين تفاوت الصبيب الأقصى للإرسال بين 3,327Mbps و 3,466Mbps.

فيما يخص خدمة الإنترنت المتنقل من الجيل الثالث عبر الحواسيب، تتراوح النسبة الإجمالية لعمليات

(*) : Mégabits par seconde.

الربط الناجحة بين 99,76% و 99,98%، إذ تفاوت الصبيب المتوسط للتحميل ما بين 0,531Mbps و 2,517Mbps، بينما تراوح الصبيب الأقصى للتحميل بين 2,233Mbps و 7,196Mbps. من جهته، تراوح الصبيب المتوسط للإرسال بين 0,268Mbps و 1,190Mbps، أما الصبيب الأقصى للإرسال، فإنه تفاوت بين 0,677Mbps و 3,781Mbps.

ويظهر تحليل النتائج المحصل عليها خلال هذه الحملة الأخيرة تدهورا في جودة الخدمة مقارنة مع الحملات السابقة، ولا سيما فيما يتعلق بالخدمة الهاتفية المتنقلة من الجيلين الثاني (2G) والثالث (3G). وقد تم إبلاغ المتعهدين الثلاثة بنتائج هذه الحملة من أجل اتخاذ جميع الإجراءات والتدابير الضرورية لتحسين جودة الخدمات التي توفرها شبكاتهم.

وسوف يتم ضمان تتبع صارم لتنفيذ هذه الإجراءات والتدابير من قبل المصالح التقنية للوكالة الوطنية لتقنين المواصلات خلال عام 2015، وخاصة عبر القيام بحملات قياس ميدانية لتقييم فعالية الإجراءات والتدابير المتخذة من قبل المتعهدين الثلاثة.

ويتم تنشر تقريرين مفصلين، على الموقع الإلكتروني للوكالة الوطنية لتقنين المواصلات (www.anrt.ma)، حول النتائج المحصل عليها بحسب كل متعهد وكل مدينة وكل نوع خدمة (الخدمة الصوتية من الجيل الثاني (2G) والجيل الثالث (3G) وخدمة الإنترنت المتنقل من الجيل الثالث (3G)).

بعض المصطلحات:

- **نسبة الإخفاق:** تعتبر كمكاملة فاشلة كل مكاملة لم تتمكن المحاولة الأولى من إنجازها أو المحافظة عليها لمدة تفوق 5 ثواني. ونسبة الإخفاق هي حاصل قسمة عدد المكالمات الفاشلة على العدد الكلي للمكالمات المنجزة.
- **نسبة الانقطاع:** تعتبر كمكاملة منقطعة كل مكاملة استمرت، من المحاولة الأولى، لمدة تفوق 5 ثوان، لكنها انقطعت قبل مرور أربع دقائق. ونسبة الانقطاع هي حاصل قسمة عدد المكالمات المقطوعة على العدد الكلي لمحاولات إنجاز المكالمات التي تم القيام بها.
- **نسبة المكالمات الناجحة:** تعتبر كمكاملة ناجحة كل مكاملة أنجزت من خلال المحاولة الأولى واستمرت لمدة تفوق أربع دقائق بدون انقطاع. ونسبة النجاح هي حاصل قسمة عدد المكالمات الناجحة على العدد الكلي للمكالمات المنجزة.
- **متوسط نسبة النجاح:** يساوي متوسط نسب النجاح المسجلة لكل واحد من المتعهدين الثلاثة. ويتم قياس المؤشرات الثلاث على أساس العدد الكلي لمحاولات إنجاز المكالمات. ويتعين التحقق من المعادلة التالية: نسبة المكالمات الناجحة + نسبة الإخفاق + نسبة الانقطاع = 100%. وتجدر الإشارة إلى أن القيمة الطبيعية لنسبة النجاح التي يجب الحصول عليها، لكل متعهد على حدة، يجب أن تكون في حدود 95%.

- **الجودة السماعية:** بالنسبة للمكالمات الناجحة، يتم تقييم الجودة السماعية لكل مكالمة وفق الجدول التالي:

<p>تعتبر مكالمة ناجحة وبجودة ممتازة/مقبولة إذا تمت بنجاح وفق مفهوم مؤشر "نسبة النجاح" وإذا كانت جودة استماع كلا المخاطبين جيدة أو يشوبها اضطراب خفيف لا يؤثر على المكالمة. ونسبة المكالمات ذات جودة ممتازة/مقبولة هي حاصل قسمة عدد المكالمات الممتازة/المقبولة على العدد الكلي للمكالمات المنجزة.</p>	<p>الممتازة/المقبولة</p>	<p>الجودة السماعية للمكالمات</p>
<p>تعد مكالمة ناجحة وبجودة دون المتوسط إذا تمت بنجاح وفق مفهوم مؤشر "نسبة النجاح" وإذا كانت جودة استماع كلا المخاطبين يشوبها انزعاج متواصل بسبب اضطرابات متعددة مع إمكانية التفاهم عند كلا المخاطبين. ونسبة المكالمات ذات جودة دون المتوسط هي حاصل قسمة عدد المكالمات بجودة دون المتوسط على العدد الكلي للمكالمات المنجزة.</p>	<p>دون المتوسط</p>	
<p>تعتبر مكالمة ناجحة وبجودة رديئة إذا تمت بنجاح وفق مفهوم مؤشر "نسبة النجاح" وإذا كان الاستماع بين كلا المخاطبين صعبا جدا والمحادثة بينهما مستحيلة. ونسبة المكالمات ذات جودة رديئة هي حاصل قسمة عدد المكالمات بجودة رديئة على العدد الكلي للمكالمات المنجزة.</p>	<p>الردئية</p>	

- **نسبة عمليات الربط الناجحة:** تعتبر عملية ربط ناجحة إذا تحقق الربط في مدة أقل من دقيقة واحدة. وتحتسب نسبة عمليات الربط الناجحة على أساس مجموع القياسات المنجزة.
- **الصبيب المتوسط للتحميل (استقبال):** يوافق هذا المؤشر متوسط الصبيب الملاحظ بالنسبة لـ 100% من الملفات التي تم التوصل بها؛
- **الصبيب الأقصى للتحميل (استقبال):** يوافق هذا المؤشر الحد الأقصى للصبيب الذي تم بلوغه بالنسبة لـ 100% من الملفات التي تم التوصل بها؛
- **الصبيب المتوسط للإرسال (الإصدار):** يوافق هذا المؤشر متوسط الصبيب الملاحظ بالنسبة لـ 100% من الملفات المرسله؛
- **الصبيب الأقصى للإرسال (الإصدار):** يوافق هذا المؤشر الحد الأقصى للصبيب الذي تم بلوغه بالنسبة لـ 100% من الملفات المرسله.