

ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول عن الفترة (أكتوبر -ديسمبر) 2020

مؤشرات قياس جودة خدمات المحمول (صوت وبيانات)

تم اجراء اختبارات قياسات جودة خدمات الهاتف المحمول لعدد **81 منطقة** (مدينة وحي)، وتم زيادة القدرات الفنية لإجراء القياسات الميدانية للوصول إلى المستوى الإداري الثالث في الطرق والمدن والاحياء، مما أدى إلى مضاعفة عينات قياس جودة الصوت وخدمات نقل البيانات، وذلك باستخدام سيارات القياس لمسافات تصل إلى **35 ألف كم** شهرياً.



منطقة قياس

زادت عينات قياس جودة الصوت من **66,500** عينة في شهر أكتوبر، إلى **103 ألف** عينة في شهر ديسمبر بنسبة زيادة تقدر بـ 55%. كما زادت عينات القياس الخاصة بخدمات نقل البيانات من **3,5 مليون** عينة في شهر أكتوبر إلى **6 مليون** عينة في شهر ديسمبر بنسبة زيادة تقدر بـ 72%.

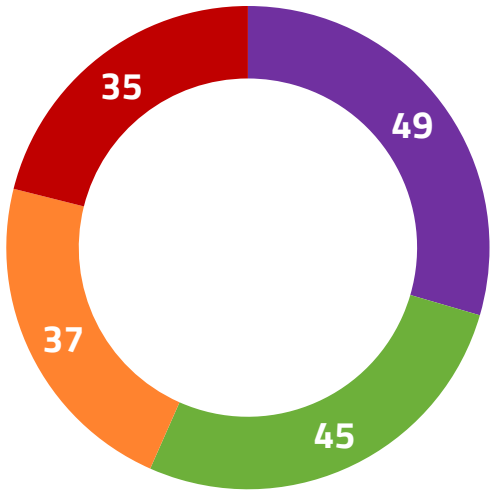


مضاعفة
عينات القياس

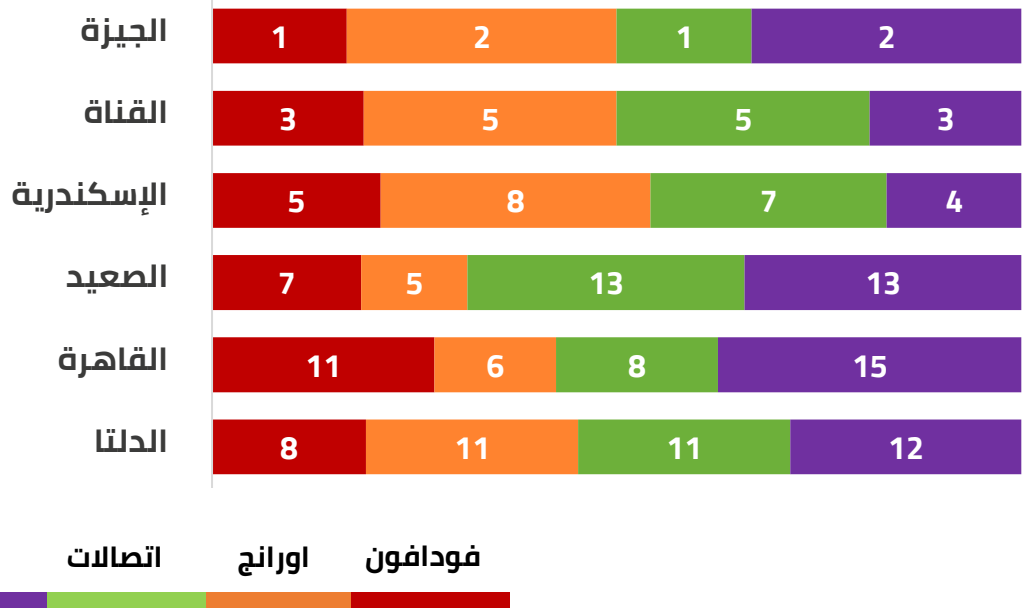


قياسات جودة الصوت: المناطق التي تم رصد فيها تأثير جودة الخدمة

إجمالي عدد المناطق المتأثرة وفقاً لكل مشغل

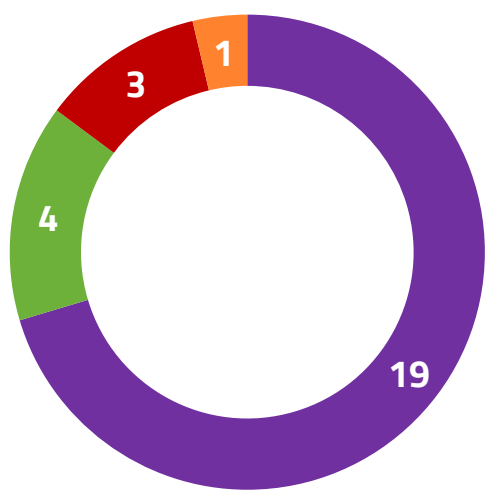


إجمالي عدد المناطق المتأثرة على مستوى الجمهورية

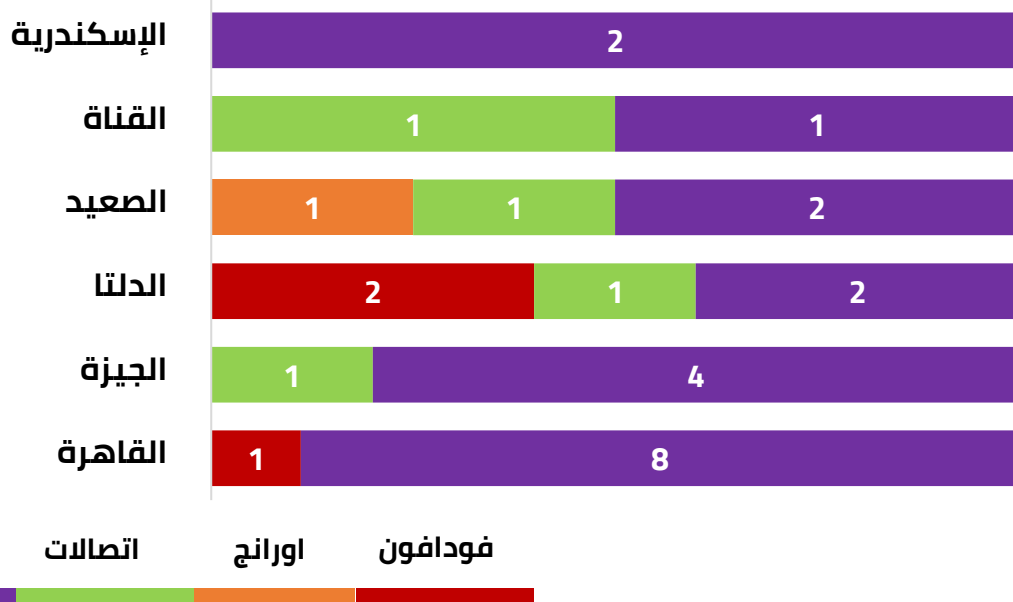


قياسات جودة البيانات: المناطق التي تم رصد فيها تأثير جودة الخدمة

إجمالي عدد المناطق المتأثرة وفقاً لكل مشغل



إجمالي عدد المناطق المتأثرة على مستوى الجمهورية

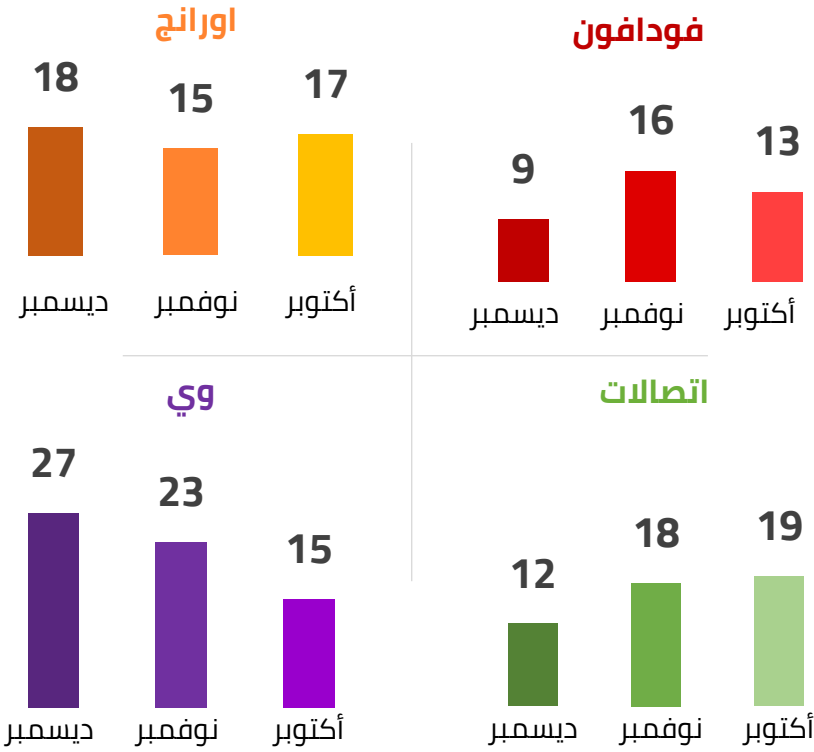


ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول عن الفترة (أكتوبر -ديسمبر) 2020

مؤشرات قياس جودة خدمات المحمول (صوت)

مؤشر عدم بدء المكالمات

أعداد المناطق المتأثرة لكل مشغل



مؤشر عدم بدء المكالمات

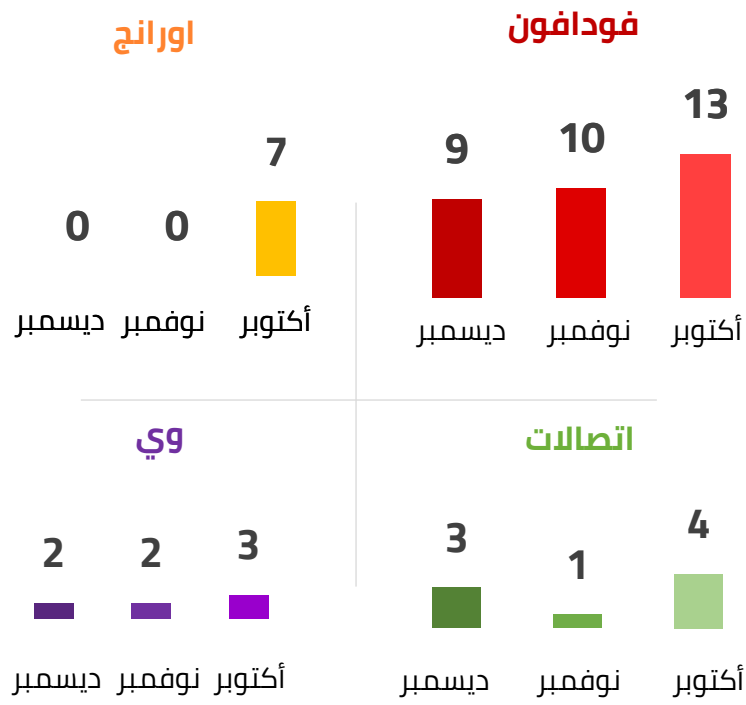


بلغ إجمالي عدد المناطق التي تعاني من عدم بدء المكالمات 64 منطقة لشهر أكتوبر، و72 منطقة لشهر نوفمبر، و66 منطقة لشهر ديسمبر.

ولوحظ تحسن في إجمالي عدد المناطق التي تعاني من عدم بدء المكالمات لشركة اتصالات على مدار الثلاثة أشهر، بينما زاد إجمالي عدد المناطق المتأثرة لشركة وي على مدار الثلاثة أشهر.

مؤشر جودة صوت المكالمات

أعداد المناطق المتأثرة لكل مشغل



مؤشر جودة صوت المكالمات



بلغ إجمالي عدد المناطق التي تعاني من جودة صوت المكالمات 27 منطقة لشهر أكتوبر، و13 منطقة لشهر نوفمبر، و14 منطقة لشهر ديسمبر.

ولوحظ تحسن إجمالي عدد المناطق التي تعاني من جودة صوت المكالمات لشركة اورانج على مدار الثلاثة أشهر، بينما تعد فودافون الشركة التي تحظى بأكثر عدد مناطق تعاني من سوء جودة صوت المكالمات على مدار الثلاثة أشهر.

مؤشر عدم اكتمال المكالمات

أعداد المناطق المتأثرة لكل مشغل



مؤشر عدم اكتمال المكالمات



بلغ إجمالي عدد المناطق التي تعاني من عدم اكتمال المكالمات 7 مناطق لشهر أكتوبر، و19 منطقة لشهر نوفمبر، و18 منطقة لشهر ديسمبر.

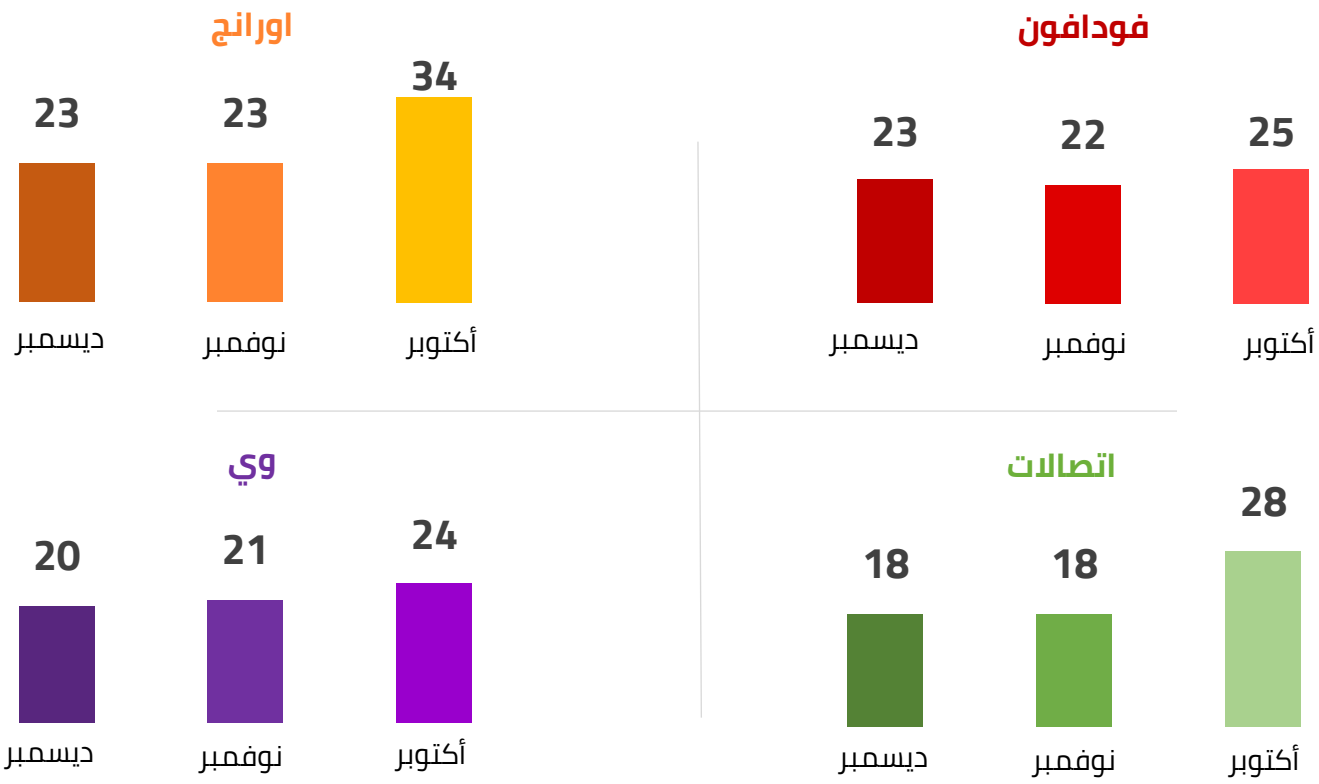
ولوحظ ازدياد إجمالي عدد المناطق التي تعاني من عدم اكتمال المكالمات لشركتي اتصالات ووي في شهر ديسمبر مقارنة بشهر أكتوبر.

مؤشرات قياس جودة خدمات المحمول (بيانات)

سرعة تنزيل البيانات

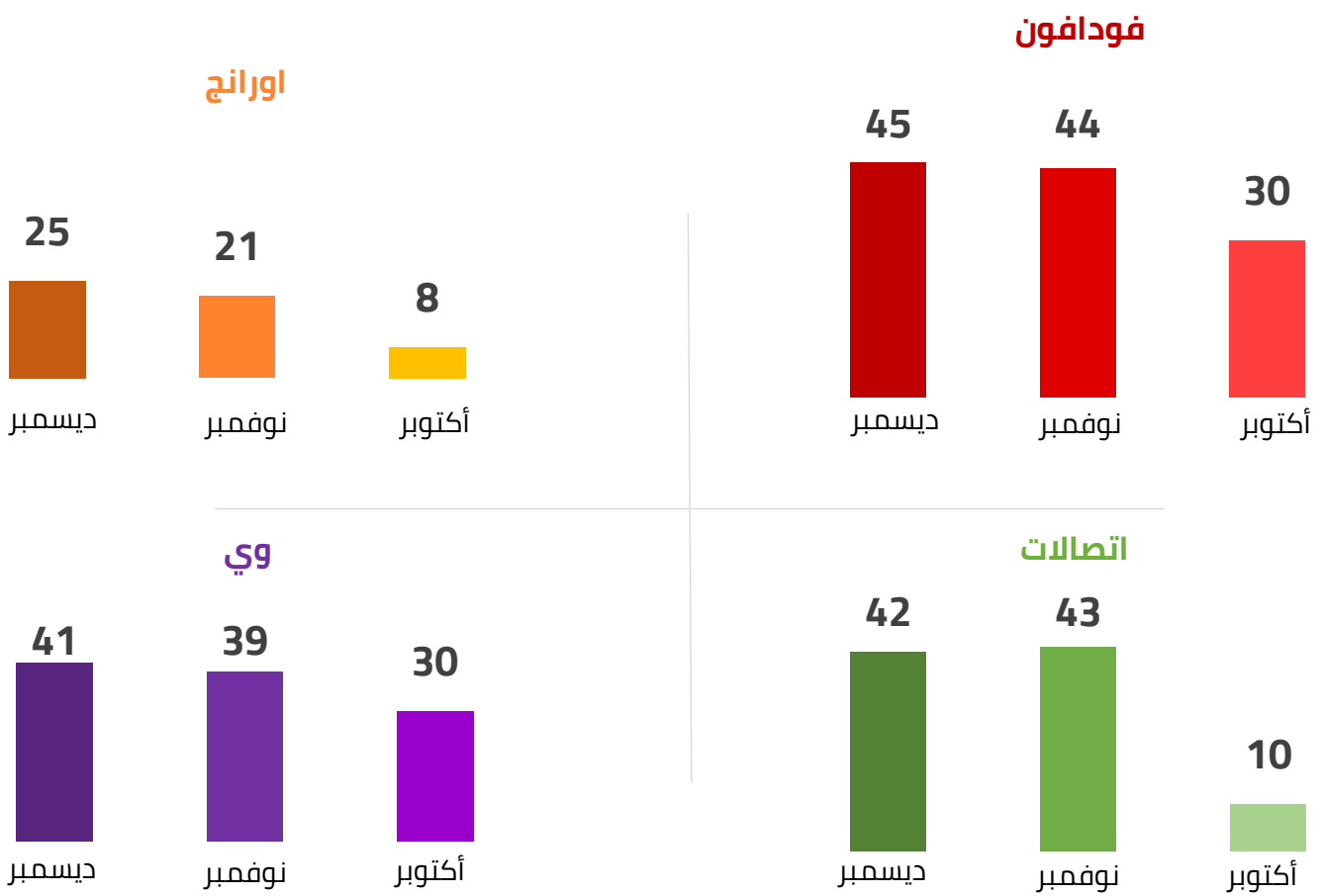


متوسط سرعة تنزيل البيانات (Download) وفقا لكل مشغل (ميجابايت / ثانية)



لوحظ انخفاض متوسط سرعة تنزيل البيانات للمشغلين الأربعة خلال شهر ديسمبر مقارنة بشهر أكتوبر .

أعداد المناطق التي سُجلت فيها سرعات تنزيل بيانات اقل من 5 ميجابايت / ثانية لنسبة 10% من عينات القياس



بلغ إجمالي عدد المناطق المتأثرة بسوء جودة تنزيل البيانات 78 منطقة لشهر أكتوبر، و147 منطقة لشهر نوفمبر، و153 منطقة لشهر ديسمبر، وحازت شركة فودافون على أكثر عدد من المناطق المتأثرة على مدار الثلاثة اشهر.

ملخص تقرير قياس مؤشرات جودة خدمات المحمول عن الفترة (أكتوبر -ديسمبر) 2020

إجراءات اتخذها الجهاز لرفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين

1. اعداد استطلاع رأى لتقييم خدمات الهاتف المحمول من قبل المستخدمين



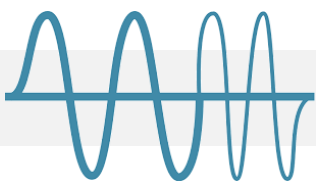
وقياس مدى رضاهم

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بتطوير منهجية وطرق قياس جودة خدمات الهاتف المحمول المقدمة في السوق المصري لتشمل طرفي السوق (المشغلين والمستخدمين)، حيث يقوم الجهاز بقياس المؤشرات الفنية والتقنية لتقييم المشغلين شهرياً، وبالإضافة إلى ذلك لأول مرة يقوم الجهاز بالتعاون مع احد بيوت الخبرة العالمية في مجال بحوث السوق باستطلاع رأى مستخدمي خدمات الهاتف المحمول في جودة الخدمات المقدمة لهم من قبل مشغليهم، للوقوف على مستوى رضا العملاء الحقيقي، وربطه بنتائج تقارير الجودة.

تشمل قياسات الربع الأخير من عام 2020، تقرير قياسات الجودة الفنية بالإضافة إلى التقرير الأول لاستطلاع رأى مستخدمي خدمات الهاتف المحمول خلال الفترة من أكتوبر 2020 وحتى ديسمبر 2020.

2. تفعيل منظومة نقل الأرقام خلال 24 ساعة مجاناً

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بتطوير منظومة نقل الأرقام بين المشغلين في يونيو 2020، والتي تمكن مستخدمي الهاتف المحمول من الانتقال بين الشبكات مع الاحتفاظ بنفس الرقم مجاناً وفي خلال 24 ساعة فقط، وذلك بهدف تسهيل الإجراءات على المواطنين وخفض المدة الزمنية لنقل الخطوط بين الشبكات. ويمكن ذلك المستخدم من التنقل إلى الشبكة الأفضل وفق التوزيع الجغرافي لمستوى جودة الخدمات وهو ما ينشر بشكل دوري ضمن تقارير الجودة، ونتج عن ذلك ارتفاع نسبة نجاح عملية نقل الأرقام إلى 95%، حيث تم نقل 110 ألف خط ما بين المشغلين في الربع الرابع من 2020 مقارنة بـ 5 آلاف خط تم نقلهم في الربع الرابع من 2019.



3. طرح ترددات جديدة لمقدمي خدمات الاتصالات

قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بطرح ترددات إضافية لمقدمي خدمات الاتصالات في السوق المصري لأول مرة باستخدام تقنية الـ TDD والتي تعتمد على عمليتي تحميل وتنزيل البيانات في حزمة ترددية واحدة مع التقاسم الزمني بينهما بدلاً من استخدام تقنية الـ FDD والتي تعتمد على نظام الحزم المزدوجة للفصل بين الإرسال والاستقبال، مما يعظم الاستفادة من كفاءة استخدام الطيف الترددي في عمليات نقل البيانات من حيث السرعات والسعات.

تساهم تلك الطروحات الجديدة والتقنيات الحديثة على عمل نقلة نوعية في جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين، حيث من المتوقع زيادة سرعة نقل البيانات باستخدام الترددات الجديدة بنسبة 70% عن السرعات الحالية للشبكات في المناطق المغطاة.

4. تسريع منظومة انشاء أبراج المحمول

- أصدر الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات إطار تنظيمي لطرح تراخيص جديدة لإنشاء وتأجير أبراج الاتصالات اللاسلكية، وذلك في إطار دور الجهاز لضمان توفير خدمات الاتصالات بجودة عالية.
- التنسيق مع وزارة الإسكان والمحليات لضمان سرعة اصدار تراخيص بناء الأبراج.

