

# استمتع بتجربة أفضل مع Ooredoo

## مؤشرات جودة الخدمة لعام 2020

مؤشرات الأداء				القيمة المستهدفة حسب الترخيص	الجودة التي تم تحقيقها فعلياً
الهاتف الجوال					
الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع		
%0.15	%0.16	%0.17	%0.17	أقل من 0.8%	نسبة المكالمات الفاشلة لإجمالي عدد المكالمات
%0.00	%0.00	%0.00	%0.01	أقل من 1.1%	نسبة المكالمات التي لم تنفذ نتيجة الإزدحام في الشبكة لإجمالي عدد المكالمات
%100	%100	%100	%100	أكثر من 90%	نسبة شكاوى الفوترة التي يتم لها خلال 10 يوم عمل إلى إجمالي عدد شكاوى الفوترة
الهاتف الثابت					
%98.86	%99.34	%98.57	%98.58	أكثر من 90%	نسبة الأعطال التي يجب إصلاحها خلال 24 ساعة
%0.48	%0.01	%0.07	%0.26	أقل من 1%	نسبة المكالمات الفاشلة من المكالمات المحلية
%100	%100	%100	%100	أكثر من 90%	نسبة شكاوى الفوترة التي يتم حلها خلال 10 يوم عمل إلى إجمالي عدد شكاوى الفوترة
الخدمة الصوتية الدولية					
0.19	0.31	0.16	0.14	أقل من 3%	نسبة المكالمات الدولية الفاشلة خلال ساعة الذروة للحركة