£†ér©É¦ pÈî Lå}éŠîb¿ YÞXb¿

£2001 £ሦስተኛው Un –L r £†µG·Eør †\»¼ ¼Wr

£†ÔÑÐN ·NµM VÞYr

ከ†ér©É¦ pÈî Lå}éŠîb¿ †î¯¿ lé

†«é^ †lm

ሰኔ /2001

£†ér©É¦ pÈÎ L å}iŠîb¿ YÞXb¿ £3ƒ Un –L r £†µG·Eør †\»¼ ¼Wr £·NµM 'åºîr VÞYr

L·lé¦

የኢትዮጵያ ቴሌኮሙኒኬሽን YÞXb}å lšT¶'åየL ªlƒ & £Om¨G ^GŒ እና የ†é¿pY}ir }ir 'YŒ †µG·Eøቶችን ማዳረሻ ቴክኖሎጂዎችን lLºdN በšL~"ı~ በpaሻE የ†µG·Eøት እና £}ir 'YŒ ጥራትና ደረጃ Eª¿l…v EM«T^ በመንቀሳቀስ ላይ እንደሚገኝ ይታወቃል፡፡ የኢትዮጵያ ቴሌኮሙኒኬሽን ኤጀንሲ በህግ ከተሰጠው ሃላፊነት በመነሳት የ YÞXb}å¿ የ†µG·Eøት አሰጣጥ ጥራት እና £}ir 'YŒ ngr ደረጃን በመገምገም ውጤቱን ለባለድርሻ አካላት ማሳወቅ ተቀዳሚ አላማው በማድረግ ለዘርፉ ጤናማ እድገት የራሱን አስተዋጾኦ ያደርጋል ፡፡

የኮርፖሬሽኑን †µG·Eøት ¼Wr እና £}ir 'YŒ †µG·Eøት ngr የሚለካውN ኤጀንሲው E YÞXb}å በሰጠው የፈቃድ Aå}iq•v ፣ ኤጀንሲው ባወጣው የአገልግሎት አሰጣጥ እና የቴሌኮም ኔትወርክ ብቃት መለኪያ መስፈርትን ዶክዩሜንቶችን ማጣቀሻ በማደረግ ነው ፡፡

በመሆኑም ኮርፖሬሽኑ በየሩብ አመት በሚልከው ሪፖርት መደበኛ እና መደበኛ ያልሆኑ የኢንስፔክሽን ስራዎችን በኤጀንሲው የኢንስፔክሽን ባለሙያዎች በመስራት የሚገኙትን መረጃ ከተጨባጭ ሁኔታጋር በማነÑÐር ለዘርፉ ጥራት እና ብቃት ማነጻጸሪያ ተለይተው የተቀመቱ መለኪያ መስፈርቶቹን ደረጃ ያላሟሉትን በመለየት ክፍተቶቻቸውን ለሚመለከተው አካላት ሪፖርት ማድረግ እና በቀጣይ ተገቢ እርምጃ እንደተወሰደባቸው ማረጋገጥ ነው፡፡

በ2001 £ሦስተኛው Un –L r ከ YÞXb}å የተላከውን †ÔÑÐN ሪፖርት በኤጀንሲው ተለይተው የተቀመጡ ማነጻጸሪያ መስፈርቶቹን መሰረት በማድረግ ቀጥሎ በተቀመተው ቅደም ተከተል በሠንጠረዥ 1.1 pµምገሞዋል:-

1ƒ/ E†µG·Eør አሰጣት ¼Wr

- EL ªlƒ pEîÚ¿ ማስገባት እና ¼µ~ አገልግሎት
- †é¿pY}ďr L^LY ማስገባት እና ¼µ~ አገልግሎት
- £HéQn ŒÙ¦ †µG·Eør
- p º gMį•v¿ MY‹r~ iXq•v¿ M^p~µ– †µG·Eøት

2ƒ/ የቴሌኮም ኔትወርክ ብቃት

- †é¿pY}ďr ኔትወርክ ብቃት
- EOm¨G ኔትወርክ ብቃት
- EL ªlƒ pEîÚ¿ ኔትወርክ ብቃት
- ለህዝብ ስልክ

ለተቀL º å £¼Wr ªT±•v MMįFr¿ የተመለከተ ንጽጽር

ሠንጠረዥ 1.1

ETC PSTN Services performance 3rd quarter report measured values					
	QoS Parameters	**Unit**	**Targeted value set by ETA**	**Quarter Average measured values by ETC**	**Remarks**
1	**Call Setup Success Rate**		>90%	86.5	
2	**Call Setup time**	<25 second for 95% of established national calls	-	90.94	
		<35 second for 95% of established international calls	-	61.74	
3	**Fulfillment of Service provision(Installation orders)**	Within 48 hours	80%	71.63	
		Within 96 hours	90%	83.83	
		Within 7 days	100%	98.04	
4	**Service Restoration Performance**				
		Within 48 hours	60%	71.80	
		Within 96 hours	90%	87.41	
		Within 7 days	100%	97.13	
		Calls answered within 40 seconds	90%	98.60	
		Call answered within 60 seconds	100%	99.88	
6	**Fault Incidence**	500 reports		0.13	

		per1000 lines			
	Public Payphone Service		90%	-	
7	**PSTN, Mobile, Dial up and Broadband Internet Access Services**				
8	**General Customer Complaints**		100complaints per 1000 subscribers (0.1).	0.0012	

Internet Services performance 3rd quarter report measured values

	QoS Parameters	• **Dialup Internet Access Service** • **Broadband Internet Access**			
		Unit	**Targeted value set by ETA**	**Quarter Average measured values by ETC**	**Remarks**
1	**Fulfillment of service provision (Installation Orders)**	within 24 hours	80%	80.00%	
		within 48 hours	100%	100%	
2	**Service Restoration Performance**	Within 48 hours	60%	60.00%	
		Within 96 hours	90%	90.00%	
		Within 7 days	100%	100%	
3	**Login Success**		95% within 40 seconds	99.00%	

ETC PSTN, Mobile & Internet billing performance 1st quarter report measured values

	QoS Parameters	**Complaints resolved within days**				
		Percentage of billing complaints in any one billing period≤2%	**Targeted value set by ETA**	**Quarter measured values**	**Targeted value 30days 95%**	**Quarter measured values**
Addis Ababa Zones		0.002	-	-	-	-
1	Central A.A Zone	0.0002	-	-	-	-
2	Northen A.A	-	-	-	-	-
3	**Southern Region**	-	-	-	-	-
4	South Western	0.006	-	-	-	-

5	**Eastern Region**	0.006	-	-	-	-
6	South-Eastern region	0.0004	-	-	-	-
7	Western A.A	0.0009	-	-	-	-
Regional						
1	Northern Region	-	-	-	-	-
2	North-Eastern Region	-	-	-	-	-
3	Semera Region	-	-	-	-	-
4	North Western Region	0.0059	100	-	-	-
5	Western Region	0.0036	100	-	-	-
6	Asosa Region	0.0017	91	100	-	-
7	Eastern Region	-	-	-	-	-
8	Jijiga Region	0.00042	100	-	-	-
9	Southern Region	-	-	-	-	-
10	South South West Region	-	-	-	-	-
11	South Western Region	-	-	-	-	-
12	Gambela Region	-	-	-	-	-
13	South Eastern Region	-	-	-	-	-
	QoS Parameters	**Time taken to refund deposits after closure**				
		By Zonal and Regional Offices (≤ 10 days)		**By Head Office (≤ 15 days)**		
	Region/zone	-		-		

ETC Internet network performance 3rd quarter report measured values					
	Service Type	**QoS Parameters**	**Targeted value set by ETA**	**Average measured Quarter values by ETC**	**Remark**
	Dialup Internet Access Service	**Number of Login Attempts before successful connection**	Max of 3 with in 1 minute interval	1	
		Login Success	95% within 40 seconds	99%	

	Broadband Internet Access	**Network Latency**	≤ 200 ms for local link	80%	
			≤ 300 ms for international link	150%	
		Throughput	≥ 75% of subscribed level for 95% of the time during busy hours	80%	
		Packet Loss	≤ 1%	1%	
		Network Availability	≥ 99%	-	
		Network and server Devices availability	≥ 99%	99.97	
	devices Availability	**International link availability**			
		Intelsat	-	99.60	
		Djibouti link	-	97.99	
		Sudan link	-	75.56	
	Service Type	**QoS Parameters**	**Targeted value set by ETA**	**Average measured Quarter values by ETC**	**Remarks**
	Cellular Mobile Network performance 3rd quarter report measured values	**Call Setup Success Rate**	>= 98%	89.66%	
		Call Setup Time	<25 second for 95% of established national calls	NA	
			<35 second for 95% of established international calls	NA	
		Dropped Call Rate	<2%	0.87	
		Handover Success Rate	>95%	80.76	
		Blocked Call Rate	-	N/A	
		SDCCH Blocking Rate	< 0.5%	N/A	
		TCH Blocking Rate	< 5%	10.18	
		Conversational Voice Quality	≥ 3.0 on MOS or PESQ scale	N/A	

ግምገማ ውጤት

ሀ/ የአገልግሎት አሰጣጥ ብቃትን በተመለከተ:-

በኮርፖሬሽኑ ሪፖርት በሠንጠረዥ ላይ ሰፍረው የታዩት መረጃዎች በአብዛኛው ለኮርፖሬሽኑ ከተቀመጡት አፈፃፀም መመዘኛዎች በታች በ3ኛወሙም ሩብ ዓመት የተከናወነ ከመሆኑም ባሻገር አንዳንዶቹ ሥራዎች ያልተለኩ በመሆናቸው የአፈፃፀም ደረጃቸውን ለማወቅ አልተቻለም:: ለምሳሌ የኮርፖሬሽኑ የBilling አሰራር ብቃትን የሚያሳይ በኪ. መረጃ ባለመቅረቡ ሪፖርቱን መገምገም ባይቻልም በአገልግሎት አሰጣጥ ስራዎች ብዙ መስተካከያዎችን ኮርፖሬሽኑ መስራት እንዳለበት ከሪፖርቱ አፈፃፀም መረዳት ይቻላል::

ለ/ የቴሌኮም ኔትወርክ አገልግሎት ብቃትን በተመለከተ:-

በኮርፖሬሽኑ የቀረበው መረጃ እንደሚያሳየው በፊክስድ ላይን እና በሞባይል አገልግሎት ኤጀንሲው ካስቀመጣቸው የስታንዳርድ መለኪያዎች አንፃር በ3ኛው ሩብ ዓመት አፈፃፀም እንደሚከተለው ቀርቧል:-

ከዚህ በላይ በተገለፀው አፈፃፀም እንደሚታየው ኮርፖሬሽኑ ብዙ ማስተካከል እንደሚገባው ሪፖርቱ አመላክቷል:: ላልተለኩትና ዝቅተኛ አፈፃፀም ለታየባቸው ሥራዎች ምክንያቶቹ ተለይተው በ Remark አለመቀመጣቸው አሁንም ችግሩን ለይቶ ለመከታተል የሚያስችል አልሆነም::

ሐ/ የኢንተርኔት ኔትወርክ ብቃትንና አገልግሎት በተመለከተ:-

በ3ኛ ሩብ ዓመት ኢንተርኔት ኔትወርክ ብቃት ዙሪያ የቀረበው ሪፖርት በአመዛኙ ኤጀንሲው ያስቀመጠውን መመዘኛ ታርጌት ማሟላታቸው እና ከዚህ በፊት በቀረቡ ሪፖርቶች ላይ ግልፅ ሆነው ያልተቀመጡ መረጃዎች ላይ ኮርፖሬሽኑ ትኩረት ሰጥቶበት አፈፃፀማቸውን በማካተታቸው የተሻለና ትኩረትም የተሰጠው መሆኑን ያሳያል::

መ/ ኮርፖሬሽኑ በቀጣይ ሊያሟላ የሚገባው:-

በኤጀንሲው በተቀመጠው የአገልግሎት ኔትወርክ ብቃት መሠረት ለ2001 ዓ.ም በሶስተኛ ሩብ ዓመት የቀረበው ሪፖርት እንደሚያሳየው የቴሌኮም ኔትወርክ አገልግሎት ብቃት በአብዛኛው የተቀመጠውን መመዘኛ ያላሟላ ነው:: ስለሆነም:-

1. በሁሉም የአገልግሎት አሰጣጥና ኔትወርክ ብቃት መመዘኛ መስፈርቶችን አሟልቶ መረጃዎችን ለማግኘት እንዲቻል ኮርፖሬሽኑ የሚመለከታቸውን የሥራ ክፍሎች ሁሉ አስተባብሮ መስራት እና በተለይም የኮርፖሬሽኑ የኔትወርክ እድገት እና የደንበኞች ፍላጎት በከፍተኛ ደረጃ ባደገበት በሞባይል ስልክ እና በብሮድባንድ ኢንተርኔት አገልግሎቶች ላይ ልዩ ትኩረት በመስጠት የማያቋርጥ ክትትል በማድረግ የተሟላ መረጃዎችን በወቅቱ ቢቀርብ ጠቀሜታው ከፍተኛ ነው ::
2. የቢሊንግ አገልግሎት ብቃትን በተመለከተ በዚህ ሪፖርት የቀረበ መረጃ ባለመኖሩ ሪፖርቱን መገምገም አልተቻለም:: ስለሆነም የኮርፖሬሽኑ አገልግሎት ሰጪ ጽ/ቤቶችን መሠረት ያደረገ ዝርዝር ሪፖርት ቢቀርብ የኮርፖሬሽኑን የዕለት ከዕለት እንቅስቃሴን ከማሳየት ባሻገር የአገልግሎት መሻሻልን ለማጎልበት የጎላ አስተዋፅኦ ይኖረዋል::
3. በቀጣይ የሚቀርቡ ሪፖርቶች በ†µG·Eør አሰጣት ¼Wr ኔትወርክ አገልግሎት ብቃትን በሚመለከት የታዩ ደካማ ጎኖች በ **Remarks** ቢገለጥ ሪፖርቱን ሙሉ ከማድረጉም ባሻገር ለኤጀንሲው እና የኮርፖሬሽን የስራ ሃላፊዎች በደካማ ጎኖች ላይ እንዲያተኩር ለጋራ ክትትል ይረዳል::

<u>ማጠቃለያ</u>

አንደሚታወቀው አንድ አገልግሎት ሰጪ ተቋም የአፈፃፀም ደረጃው የሚገመገመው የተቀመጠውን የአገልግሎት አሰጣጥ መመዘኛ በማሟላት የተገልጋዩን እርካታ ማግኘት በመሆኑ ኮርፖሬሽኑ አስፈላጊ የሆኑ የጥራት መጠበቂያ ግብዓቶችን በመጠቀም የአገልግሎት አሰጣጥ ስታንዳርድ መጠበቁን መሰረት አድርጐ ተገቢ አገልግሎት ለደንበኞች በመስጠት የገቢ መጠኑን በላቀ ሁኔታ በማሳደግ በኩል የላቀ ሚና ስላለው በተቀናጀ መልኩ በቅድሚያ ለደምበኞች የአገልግሎት እርካታ ላይ አፅንኦት ሊሰጠው ይገባል::