



UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

UIT-T

SECTEUR DE LA NORMALISATION
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
DE L'UIT

E.423

**RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE ET RNIS
QUALITÉ DE SERVICE, GESTION DU RÉSEAU
ET INGÉNIERIE DU TRAFIC**

**OBSERVATIONS DU TRAFIC ÉTABLI
PAR LES OPÉRATRICES**

Recommandation UIT-T E.423

(Extrait du *Livre Bleu*)

NOTES

1 La Recommandation E.423 de l'UIT-T a été publiée dans le fascicule II.3 du Livre Bleu. Ce fichier est un extrait du Livre Bleu. La présentation peut en être légèrement différente, mais le contenu est identique à celui du Livre Bleu et les conditions en matière de droits d'auteur restent inchangées (voir plus loin).

2 Dans la présente Recommandation, le terme «Administration» désigne indifféremment une administration de télécommunication ou une exploitation reconnue.

© UIT 1988, 1993

Droits de reproduction réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'UIT.

OBSERVATIONS DU TRAFIC ÉTABLI PAR LES OPÉRATRICES

1 Commentaires concernant l'emploi du tableau 1/E.423

1.1 Ce tableau récapitule les observations relatives au trafic de départ en service manuel et semi-automatique écoulé par les opératrices. Ces observations se feront si possible pendant toute la durée des communications. Les observations des rubriques 1 à 7 peuvent être omises en cas de service semi-automatique si aucun problème ne se pose en ce qui concerne l'efficacité des circuits internationaux.

1.2 Les Administrations distingueront si possible les différents genres de communications, par exemple, les communications de poste à poste, les communications personnelles, les communications payables à l'arrivée; elles utiliseront pour chacune d'elles une colonne distincte sous le titre: "Genre de communications".

1.3 Dans le cas des communications payables à l'arrivée, on notera les temps observés dans le pays où la demande de communication a été faite.

1.4 Il est recommandé de répartir ces observations sur la journée.

1.5 Chaque Administration de départ décidera des faisceaux de circuits internationaux qu'elle juge utile d'observer.

1.6 Pour remplir ce tableau, on se référera aux explications ci-après:

2 Explications pour remplir les rubriques du tableau 1/E.423 (Observation du trafic établi par les opératrices)

Rubrique 1 – On indiquera sous cette rubrique la durée moyenne de toutes les conversations observées qui ont abouti et ont été taxées (communication "effective").

Rubrique 2 – Sous cette rubrique, on fera figurer la valeur moyenne de toutes les durées *taxables* des communications effectives observées.

Rubrique 3 – Cette rubrique fera apparaître, pour chaque genre de conversation observée, le temps moyen d'utilisation du circuit international par communication effective pour les manœuvres et la préparation des communications.

Cette moyenne sera fondée sur les temps d'utilisation du circuit international pour:

- a) obtenir le renseignement concernant le numéro appelé;
- b) obtenir les renseignements sur l'acheminement et sur les indicatifs interurbains;
- c) appeler les opératrices du centre international d'arrivée;
- d) donner et recevoir des renseignements sur les conditions d'établissement de la communication;
- e) obtenir (ou tenter d'obtenir) le numéro demandé, même s'il y a occupation ou non-réponse;
- f) obtenir (ou tenter d'obtenir) la personne demandée (pour les communications personnelles);
- g) attendre la libération du circuit après le raccrochage du demandé;
- h) tenir compte du fait que l'opératrice maintient le circuit (qu'elle soit en ligne ou non) et pour toute autre cause d'occupation du circuit.

TABLEAU 1/E.423

Observation du trafic établi par les opératrices

Centre international de départ:

Faisceau:

Service $\left\{ \begin{array}{l} \text{semi - automatique}^{\text{a)}} \\ \text{manuel}^{\text{a)}} \end{array} \right.$

Période du au

Rubrique	Genre de communication ^{b)}			
	Ordinaire	Préavis ou personnelle		
1. Durée moyenne des conversations – en secondes				
2. Durée moyenne taxable – en secondes				
3. Durée moyenne d'occupation des circuits pour manœuvres et préparation des communications – en secondes				
4. Nombre de conversations effectives observées				
5. Nombre moyen de prises du circuit international par conversation effective				
6. Nombre moyen de "tentatives" par conversation effective				
7. Pourcentage de conversations établies à la première "tentative"				

8. Délai de réponse des opératrices	Ensemble des appels (avec et sans réponse)		Appels ayant reçu une réponse						Appels n'ayant pas reçu de réponse (appels abandonnés)			
	Nom- bre	Délai moyen d'attente d'une réponse en secondes	en moins de 15 secondes		de 15 à 30 secondes		après 30 secondes		avant 30 secondes		après 30 secondes	
			Nom- bre	%	Nom- bre	%	Nom- bre	%	Nom- bre	%	Nom- bre	%
Opératrices:												
– d'arrivée (code 11)												
– de trafic différé (code 12)												
– d'assistance												
– de renseignements												
9. Qualité de l'audition du point de vue des abonnés:			Nombre		%		10. Commentaires					
– bonne												
– défectueuse												
Total					100							

a) Biffer ce qui ne convient pas.

b) Selon le sens donné au § 1.2.

Les durées énumérées ci-dessus, qui excluent les temps de conversation, seront additionnées. La somme obtenue sera divisée par le nombre de communications effectives observées pendant la période considérée pour obtenir la valeur à inscrire dans le tableau 1/E.423.

Rubrique 4 – Nombre de conversations observées faisant l'objet de la rubrique 1.

Rubrique 5 – Nombre moyen de prises du circuit international par conversation effective (voir la rubrique 3). Ce nombre de prises est généralement déterminé au moyen de compteurs.

Rubrique 6 – Nombre moyen de tentatives (dans le sens particulier défini ci-après en considération du mode opératoire) pour établir une communication. Si l'opératrice effectue sans interruption, à la suite l'un de l'autre, plusieurs essais pour établir une communication, l'ensemble de ces opérations devra être considéré comme une tentative. De même si l'opératrice fait plusieurs essais mais obtient à chaque fois une indication d'encombrement ou d'occupation et si, après le dernier essai, elle informe le demandeur, une seule tentative doit être comptée. Les appels vers les services de renseignements, ainsi que les appels destinés à obtenir des indications sur l'acheminement, et tous les appels non directement relatifs à l'établissement d'une communication ou à l'information du demandeur, ne doivent pas être considérés comme tentatives, et ne doivent donc pas être inclus.

Le nombre total de tentatives pour la période d'observation doit être divisé par le nombre de conversations effectives observées pendant la même période en vue d'obtenir le nombre moyen de tentatives par conversation.

Le nombre total de tentatives est en général relevé d'après les annotations portées sur les tickets d'appel.

Rubrique 7 – Pour remplir cette rubrique, on se fondera sur les indications des tickets des communications établies dans la relation considérée pendant la période d'observation ou pendant une autre période similaire.

Rubrique 8 – Le délai moyen d'attente par les opératrices de départ pour recevoir une réponse sera indiqué en secondes. Pour établir cette moyenne, on tiendra compte à la fois des appels auxquels il a été répondu et de ceux n'ayant pas reçu de réponse.

Une opératrice de départ attend sur le circuit (délai d'attente d'une réponse) pendant les intervalles suivants:

- a) jusqu'à ce que l'opératrice d'arrivée réponde, ou
- b) jusqu'à ce qu'elle abandonne l'appel si l'opératrice d'arrivée ne répond pas.

Ainsi, bien que le délai d'attente d'une réponse se rapporte à proprement parler à l'opératrice de départ, il constitue également une mesure de la qualité de service des opératrices d'arrivée.

Rubrique 9 – Il sera difficile d'obtenir de tous les observateurs des indications parfaitement comparables sous cette rubrique. Toutefois, l'observateur considérera la qualité de l'audition du point de vue des abonnés et tiendra compte des remarques émises à ce sujet par les correspondants et du nombre de répétitions demandées.

Rubrique 10 – Sous cette rubrique on fera tout commentaire susceptible de donner des indications sur la cause probable des difficultés souvent constatées lors des observations.

3 Observations automatiques du délai de réponse des opératrices (Commentaires concernant l'emploi du tableau 2/E.423)

- 3.1 Ce tableau récapitule les observations relatives au délai de réponse des opératrices.
- 3.2 Les Administrations doivent établir une distinction entre les divers types d'opératrices d'arrivée si ces types sont différenciés par les chiffres de sélection.
- 3.3 Il est recommandé que ces observations soient étalées sur l'ensemble de la journée.
- 3.4 Chaque Administration de départ choisira le faisceau de circuits international sur lequel les observations doivent être effectuées.
- 3.5 Le délai de réponse de l'opératrice d'assistance ne peut être mesuré automatiquement.
- 3.6 Pour remplir ce tableau, on se référera aux explications du § 4.

4 Comment remplir le tableau 2/E.423 (Observations automatiques du délai de réponse des opératrices)

La durée d'attente moyenne pour la réception d'une réponse par les opératrices de départ sera indiquée en secondes. Cette moyenne tiendra compte aussi bien des appels avec réponse que des appels sans réponse.

La durée d'attente moyenne se définit comme l'intervalle de temps entre l'instant où le circuit de départ est pris (où le signal de prise est envoyé) et:

- a) l'instant où l'opératrice d'arrivée répond, ou
- b) l'instant où l'opératrice de départ abandonne la tentative (où un signal de fin est envoyé).

Observations automatiques du délai de réponse des opératrices

Centre international de départ:

Faisceau de circuits:

Service: semi-automatique

Période du au

Délai de réponse des opératrices	Nombre total d'appels avec et sans réponse		Appels avec réponse						Appels sans réponse (appels abandonnés)			
	Nom- bre	Durée d'attente moyenne en secondes	en moins de 15 secondes		de 15 à 30 secondes		après 30 secondes		dans un délai de 30 secondes		après 30 secondes	
			Nom- bre	%	Nom- bre	%	Nom- bre	%	Nom- bre	%	Nom- bre	%
Opératrices:												
– d'arrivée												
– de trafic différé												
– de renseignements												