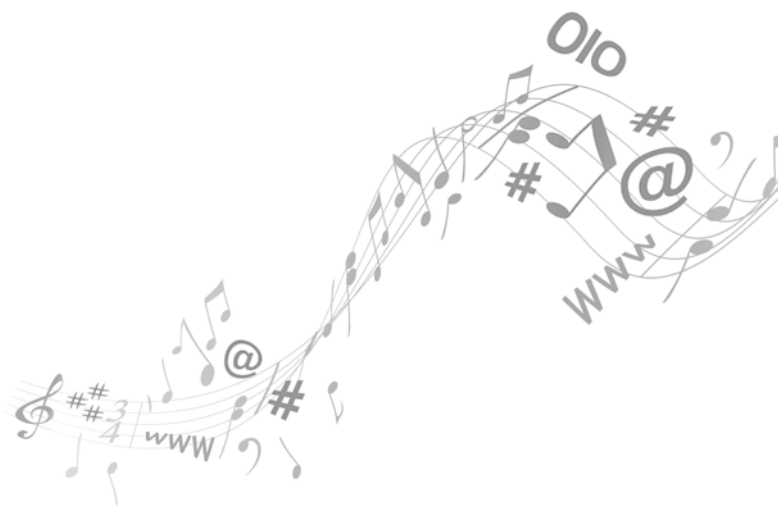


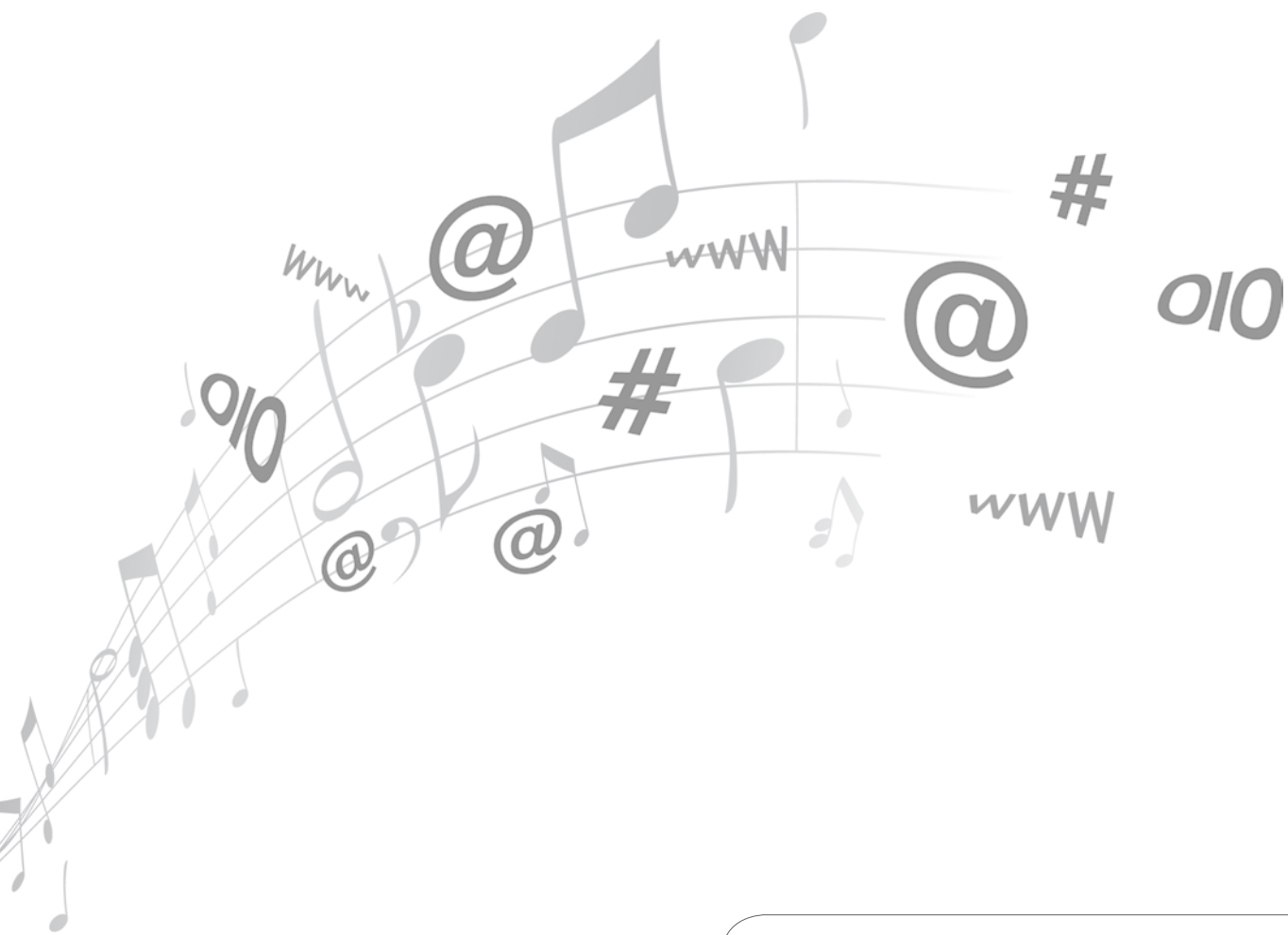
Ετήσια Έκθεση 2009



Περιεχόμενα

Μήνυμα του Προέδρου	4
Μήνυμα του Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή	8
Πρόεδρος και Μέλη	10
Διεύθυνση	12
Η Εταιρική Διακυβέρνηση στη Cyta	14
Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στη Cyta	18
Διοίκηση	26
Προϊόντα και Εξυπηρέτηση Πελατών	34
Θυγατρικές Εταιρείες	46
Δίκτυο	52
Οικονομική Έκθεση	60
Γραφεία και Cytashop	65





Επικοινωνία χωρίς σύνορα

Φέτος, το θέμα της Ετήσιας Έκθεσης είναι η σύγχρονη επικοινωνία, που πλέον προσφέρει απεριόριστες δυνατότητες, ξεπερνά τα σύνορα και αγκαλιάζει ολόκληρο τον πλανήτη μας. Γι' αυτό, εικαστικά αντιπαραθέσαμε μια τέχνη που φέρει παρόμοια χαρακτηριστικά, τη μουσική.

Όπως η μουσική εκφράζει τον άνθρωπο και τα συναισθήματά του και έχει τη δύναμη να τον αγγίζει όπου κι αν βρίσκεται, έτσι και η σύγχρονη επικοινωνία του παρέχει τη δυνατότητα να εκφραστεί, να στείλει τη φωνή, την εικόνα και το μήνυμά του σε όλο τον κόσμο.

Ας απολαύσουμε λοιπόν το ρυθμό της δικής μας τέχνης...

Μήνυμα του Προέδρου



Με ευθύνη απέναντι στους πελάτες μας και την κοινωνία

Αναλαμβάνοντας τα νήια της Cyta τον Αύγουστο του 2009, γνωρίζαμε ότι μπαίναμε σε μια δύσκολη χρονιά, κατά την οποία, όπως αποδείχθηκε, δοκιμάστηκαν οι αντοχές της παγκόσμιας, της ευρωπαϊκής και της κυπριακής οικονομίας.

Η Cyta, ως κρατικός οργανισμός και ως ένας από τους κύριους επιχειρηματικούς παράγοντες της χώρας μας, έχει το δικό της ρόλο, αφ' ενός στη συλλογική διαμόρφωση της νέας οικονομικής πολιτικής της Κυβέρνησης, αφ' ετέρου στη διασφάλιση της προοπτικής ανάπτυξης του ιδίου του Οργανισμού. Το νέο οικονομικό περιβάλλον, όπως έχει διαμορφωθεί, έχει συνυπολογισθεί στη διαμόρφωση της επιχειρησιακής ανταγωνιστικής στρατηγικής του Οργανισμού μας.

Παρά τις δυσκολίες που παρουσιάστηκαν στο ευρύτερο οικονομικό περιβάλλον, η Cyta κατάφερε να παραμείνει σταθερή στην ανοδική της πορεία και μόνιμα δεσμευμένη στις διαχρονικές αρχές της λειτουργίας της.

Η στρατηγική αυτή θα παραμείνει συνεπής στο Όραμά μας να προσφέρουμε στον άνθρωπο σύγχρονες λύσεις ηλεκτρονικής επικοινωνίας, που να του δίνουν την ελευθερία να ανακαλύπτει και να επικοινωνεί με τον κόσμο και στην Αποστολή μας να προσφέρουμε ολοκληρωμένες και αξιόπιστες λύσεις ηλεκτρονικής επικοινωνίας απλά, έξυπνα και ασφαλισμένα και να βελτιώνουμε τον τρόπο ζωής και την παραγωγικότητα των πελατών μας.

Η οικονομική κρίση, η οποία δεν έχει ακόμα κοπάσει, δεν θα μπορούσε να αφήσει ανεπηρέαστη τη Cyta. Η ικανότητα, ωστόσο, του Οργανισμού μας να προσαρμόζεται στις ραγδαίες αλλαγές του παγκόσμιου τεχνολογικού και οικονομικού περιβάλλοντος έχει αμβλύνει τις οικονομικές επιπτώσεις της κρίσης. Πετύχαμε να συνεχίσουμε την αναπτυξιακή πολιτική μας και να αξιοποιήσουμε στο έπακρον, τόσο τις ευκαιρίες που μας δίνει η σύγχρονη τεχνολογία, όσο και αυτές που προκύπτουν από την οικονομική κρίση,

ώστε να προσφέρουμε στην αγορά εύχρηστες υπηρεσίες σε προσιτές τιμές. Με αυτά τα δεδομένα, το πλεόνασμα του Οργανισμού για το 2009 κρίνεται ικανοποιητικό.

Τι πετύχαμε το 2009

Η στρατηγική μας για το 2009 έχει υλοποιηθεί στο μεγαλύτερο μέρος της και πλείστοι των στόχων που τέθηκαν έχουν επιτευχθεί.

Η επέκταση του Οργανισμού στην Ελλάδα προχωρεί με σταθερά και σίγουρα βήματα, ενώ, παράλληλα, κλείσαμε συμφωνία για αναβάθμιση υφιστάμενων υποθαλάσσιων καλωδιακών συστημάτων με τον Λίβανο και τη Συρία.

Προχωρήσαμε στην περαιτέρω ανάπτυξη του εκτεταμένου ευρυζωνικού δικτύου βασισμένου σε τεχνολογίες xDSL, το οποίο μέχρι τις αρχές του 2011 θα καλύψει όλα τα νοικοκυριά και τις επιχειρήσεις της Κύπρου, περιλαμβανομένων όλων των αγροτικών περιοχών.

Επεκτείναμε το δίκτυο των Cytashop με νέο κατάστημα στην Έγκωμη, διευρύνοντας ταυτόχρονα τις ώρες λειτουργίας όλων των Cytashop στη βάση του εμπορικού ωραρίου.

Όσον αφορά τις υπηρεσίες, ενδεικτικά αναφέρω ότι προσφέρουμε στους πελάτες μας το πιο γρήγορο Mobile Broadband δίκτυο στην Κύπρο, μετά την αναβάθμιση του δικτύου τρίτης γενιάς σε Mobile Broadband (HSPA), ενώ, παράλληλα, εμπλουτίσαμε το περιεχόμενο της Cytavision και βελτιώσαμε την εμπειρία χρήσης της.

Συνεχίζουμε να διενεργούμε αυτοαξιολογήσεις, τόσο στα οικονομικά αποτελέσματα, όσο και στη συμβολή μας στην κοινωνία, γι' αυτό και υιοθετούμε το Μοντέλο Επιχειρηματικής Αρίστευσης EFQM.

Μέσα στο 2009 διαμορφώσαμε τη Στρατηγική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Οργανισμού, η οποία περιλαμβάνει συγκεκριμένα έργα και δραστηριότητες σε τέσσερις περιοχές εστίασης:

της κοινωνίας, του προσωπικού, των πελατών και του περιβάλλοντος.

Παραμένουμε συνεπείς στις προσπάθειες που καταβάλλουμε για την καλλιέργεια οδικής συνείδησης, κυρίως στους νέους μας, όπως και για την ενημέρωση των μαθητών στη σωστή και χωρίς κινδύνους αξιοποίηση του διαδικτύου.

Ανταποκρινόμενοι στις ευαισθησίες των πολιτών για το θέμα των ηλεκτρομαγνητικών πεδίων, διοργανώσαμε, ως Cyta, αλλά και σε συνεργασία με την Ένωση Δήμων, ενημερωτικές ημερίδες σε διάφορες πόλεις και συναντήσεις με ομάδες ενδιαφερόμενων πολιτών και συνόλων.

Συνεχίζουμε να στηρίζουμε το Κέντρο Προληπτικής Παιδιατρικής, να συμμετέχουμε σε προγράμματα υγείας και πρόληψης και να στηρίζουμε κοινωνικές ομάδες που χρήζουν ειδικής αντιμετώπισης.

Η πορεία μας κατά το 2010

Με όραμα, στόχους και ολοκληρωμένη στρατηγική συνεχίζουμε την πορεία μας κατά το έτος 2010.

Η τεχνολογία εξελίσσεται και εμείς βρισκόμαστε πάντα ένα βήμα μπροστά, ώστε να ικανοποιούμε τις ανάγκες των πελατών μας, όποιες κι αν είναι αυτές και όπου κι αν αυτοί βρίσκονται.

Θα συνεχίσουμε να αναβαθμίζουμε το ενσύρματο δίκτυο πρόσβασης, όπως επίσης το ενσύρματο, αλλά και ασύρματο ευρυζωνικό δίκτυο. Παράλληλα, προγραμματίζουμε νέα συστήματα με τον Λίβανο και τη Συρία.

Πρόσφατα έχουμε εγκαινιάσει το νέο υποβρύχιο καλωδιακό σύστημα “Αλέξανδρος” με την Αίγυπτο και τη Γαλλία.

Αφού ολοκληρώσουμε το έργο σύγκλισης, θα αρχίσουμε την υλοποίηση της νέας στρατηγικής της πληροφορικής.

Όσον αφορά το δίκτυο καταστημάτων Cytashop, θα το επεκτείνουμε στα Λατσιά, στην Οδό Ονασαγόρου στη Λευκωσία και στην Αγία Φύλαξη στη Λεμεσό, ενώ έχει πρόσφατα λειτουργήσει νέο Cytashop στη Λακατάμεια.

Στον τομέα των υπηρεσιών σχεδιάζουμε την εισαγωγή καινοτόμων εφαρμογών, τόσο σε μεσοπρόθεσμο, όσο και σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα, όπως επίσης και τη συνέχιση της αναβάθμισης της πλατφόρμας Cytavision.

Πώς θα διαχειρισθούμε τα οικονομικά μας

Η σωστή διαχείριση των οικονομικών μας αποτελεί για μας τον κεντρικό άξονα της ορθολογικής ανάπτυξης του Οργανισμού μας, γι’ αυτό και προγραμματίζουμε τακτικές που θα συμβάλουν σ’ αυτή.

Η εισαγωγή νέου συνταξιοδοτικού σχεδίου για το νεοπροσλαμβανόμενο προσωπικό αποτελεί ένα από τους κύριους άξονες, στους οποίους θα επικεντρωθούμε.

Προγραμματίζουμε ακόμα τον καθορισμό και τη μέτρηση δεικτών κόστους σε όλες τις Μονάδες, με στόχο τη βελτίωση της ενημέρωσης του προσωπικού στον τομέα αυτό, για λήψη επιπρόσθετων μέτρων στο μέλλον για αύξηση της παραγωγικότητας.

Η απλοποίηση των διαδικασιών, ώστε να λειτουργούμε με ταχύτητα, διαφάνεια και ποιότητα σε όλους τους τομείς και η περαιτέρω ανάπτυξη του επιχειρηματικού πνεύματος, ώστε να αντιμετωπίσουμε τις προκλήσεις της νέας αγοράς, βρίσκονται επίσης μέσα στις προτεραιότητές μας για τη διαχείριση των οικονομικών μας.

Για την επιτυχία των πιο πάνω στόχων απαραίτητος παράγοντας είναι η ενδυνάμωση της ανθρωποκεντρικής κουλτούρας, όπου όλοι θα

βιώνουν τις αξίες της Μάρκας μας στην καθημερινή τους συμπεριφορά και θα δίνουν τον καλύτερό τους εαυτό.

Όλοι μαζί, μια ομάδα επιτυχίας

Η Cyta στηρίζει την επιτυχία της σε μια από τις πιο δυνατές επαγγελματικές ομάδες της Κύπρου. Το προσωπικό της έχει αποδείξει διαχρονικά, όχι μόνο την αρτιότητά του, από όποιο πόστο κι αν δραστηριοποιείται ο καθένας ξεχωριστά, αλλά, πάνω απ' όλα, την αγάπη και την αφοσίωσή του γι' αυτό τον Οργανισμό. Σ' αυτούς τους ανθρώπους οφείλει η Cyta τις διακρίσεις της στη διεθνή αγορά τηλεπικοινωνιών.

Στηριζόμαστε επίσης στη συνέπεια των πελατών μας και στην αναγνώριση από αυτούς των υπηρεσιών που τους προσφέρουμε. Γι' αυτό, δεν θα σταματήσουμε να εργαζόμαστε για την εξυπηρέτηση και το συμφέρον τους. Είμαστε κομμάτι της κοινωνίας, έτοιμοι να ανταποκριθούμε στις σύγχρονες απαιτήσεις και στις προκλήσεις της νέας εποχής.

Όλα αυτά δεν θα μπορούσαμε να τα επιτύχουμε χωρίς τη στήριξη της Κυβέρνησης, της Βουλής των Αντιπροσώπων, του Υπουργού Οικονομικών κ. Χαρίλαου Σταυράκη και των συνεργατών του.

Χρήσιμα για μας εργαλεία για περαιτέρω βελτίωση είναι πάντα οι επισημάνσεις και οι παρατηρήσεις της Γενικού Ελεγκτή της Δημοκρατίας, ενώ προϋπόθεση για ομαλή λειτουργία αποτελεί η συνεργασία μας με τον Επίτροπο Ρύθμισης Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων και τον Πρόεδρο της Επιτροπής Προστασίας Ανταγωνισμού.

Οι συνδικαλιστικές οργανώσεις στάθηκαν δίπλα μας στις δύσκολες στιγμές, ενώ όλοι οι συνεργάτες μας συνέβαλαν από την πλευρά τους στην επίτευξη των στόχων μας.

Βεβαίως, τα Μέλη του Συμβουλίου, η Διεύθυνση και πρώτιστα το προσωπικό του Οργανισμού μας πρόσθεσαν αξία στην όλη προσπάθεια αυτού του χρόνου, με την παραγωγική και αποτελεσματική εργασία τους. Καλώ όλους να εντείνουν τις προσπάθειές τους, ώστε η Cyta να μπορέσει να υλοποιήσει το Όραμα και τους στόχους της και να προσφέρει στους πελάτες της σύγχρονες λύσεις ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας. Τέλος, τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, με τις εποικοδομητικές τους παρεμβάσεις, συνέβαλαν στην προβολή των επιτευγμάτων μας.

Με τη στήριξη όλων προχωρούμε μπροστά και δεσμευόμαστε στην κοινωνία να της ανοίγουμε πάντοτε αξιόπιστες λεωφόρους επικοινωνίας με όλο τον κόσμο.



Στάθης Κιτιάς

Πρόεδρος

Οκτώβριος 2010

Μήνυμα του Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή



Ο ρόλος που διαδραματίζει στη ζωή των ανθρώπων σήμερα η τεχνολογία είναι ιδιαίτερα σημαντικός. Η συνεχής εξέλιξη και η διεύρυνση των υπηρεσιών που προσφέρει, καθώς και η αύξηση των ευρυζωνικών συνδέσεων και ταχυτήτων επικοινωνίας την έχει καταστήσει αναπόσπαστο μέρος της καθημερινής μας ζωής.

Το χρόνο που πέρασε, παρά την παγκόσμια οικονομική ύφεση, πετύχαμε να έχουμε πολύ καλά οικονομικά αποτελέσματα και ταυτόχρονα να προσφέρουμε στους πελάτες μας νέες εύχρηστες υπηρεσίες, που κάνουν τη ζωή τους πιο εύκολη στο σπίτι και στο επιχειρηματικό περιβάλλον τους.

Ένα δημιουργικό και αποτελεσματικό 2009

Συνεχίσαμε να επενδύουμε στις ευρυζωνικές υπηρεσίες, οικοδομώντας ένα εκτεταμένο ευρυζωνικό δίκτυο βασισμένο σε τεχνολογίες xDSL, το οποίο μέχρι τις αρχές του 2011 θα επεκταθεί για να καλύψει όλα τα νοικοκυριά και τις επιχειρήσεις της Κύπρου, περιλαμβανομένων όλων των αγροτικών περιοχών, με ταχύτητες στο διαδίκτυο ακόμα πιο ψηλές. Εφαρμόσαμε την τεχνολογία HSPA, θέτοντας

έτσι στη διάθεση των πελατών μας το πιο γρήγορο Mobile Broadband δίκτυο στην Κύπρο. Αυξήσαμε τις επιλογές τους, εισάγοντας την προπληρωμένη υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο μέσω δικτύου κινητής τηλεφωνίας. Η προσφορά των υπηρεσιών μας επεκτείνεται τόσο στους οικιακούς όσο και στους επιχειρηματικούς μας πελάτες.

Με τη δική μας συμβολή η Κύπρος συνέχισε να έχει τον υψηλότερο αριθμό νέων ευρυζωνικών συνδέσεων ανά κάτοικο και πλησιάζει τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Συμβάλαμε, επίσης, να εμφανίζεται η χώρα μας ως το δεύτερο φθινότερο κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσον αφορά τις τιμές λιανικής κινητής τηλεφωνίας.

Στις υπηρεσίες σύγκλισης εισαγάγαμε υπηρεσίες προσωπικής επικοινωνίας, που βοηθούν τον πελάτη να οργανώσει και να επεκτείνει το κοινωνικό και επαγγελματικό του δίκτυο γνωριμιών, όπως η Cytanet Message Box, ενώ στον τομέα των τηλεφαρμαγών προσφέρουμε λύσεις στον τρόπο με τον οποίο οι μικρομεσαίες, κυρίως, επιχειρήσεις διεκπεραιώνουν πολλές από τις δραστηριότητες και τις συναλλαγές τους, με επαναστατικό επιχειρηματικό μοντέλο, το οποίο προβλέπει τη χρήση των υπηρεσιών αυτών με μηνιαία συνδρομή.

Στην κινητή τηλεφωνία, με τη συμπλήρωση φέτος 20 χρόνων δυναμικής παρουσίας στην κυπριακή αγορά, συνεχίσαμε να προσφέρουμε στους πελάτες μας ένα ολοκληρωμένο χαρτοφυλάκιο προϊόντων και υπηρεσιών φωνής, περιεχομένου και δεδομένων, ενώ έχουμε διευρύνει τις δυνατότητες χρήσης της διεθνούς περιαγωγής για περισσότερες χώρες, αλλά και για όσους ταξιδεύουν με πλοία ή αεροπλάνα.

Η υπηρεσία Cytavision βελτίωσε τη θέση της και το προϊόν που προσφέρει, αυξάνοντας τη συνδρομητική της βάση κατά 15%, προσθέτοντας στο βασικό πακέτο της οκτώ νέα κανάλια, εξασφαλίζοντας παράλληλα τα δικαιώματα για την πλειοψηφία των αγώνων των κορυφαίων διασυλλογικών διοργανώσεων UEFA CHAMPIONS LEAGUE και UEFA EUROPA LEAGUE από το 2009 μέχρι το 2012 και εισάγοντας την υπηρεσία “Μαγνητοσκοπημένα Προγράμματα” για συγκεκριμένα κανάλια.

Η Cyta στην Ελλάδα επεκτείνεται εκτός της Ζώνης 5

Το 2009 η Cyta συνέχισε τη σταθερή και ανοδική της πορεία στην ελληνική αγορά τηλεπικοινωνιών

με εντυπωσιακούς ρυθμούς ανάπτυξης τόσο όσον αφορά τα οικονομικά της μεγέθη και την πελατειακή της βάση όσο και σε επίπεδο επέκτασης του οπτικού δικτύου. Συγκεκριμένα, το οικονομικό έτος 2009 έκλεισε με κύκλο εργασιών €13,8εκ. και 52.279 ενεργοποιημένους πελάτες, από 2.000 που ήταν στα τέλη του 2008 (έναρξη εμπορικής δραστηριοποίησης στην Ελλάδα - Οκτώβριος 2008), αριθμός που αντιστοιχεί σε μερίδιο αγοράς 5,28% μεταξύ των εναλλακτικών παροχών.

Τον Δεκέμβριο του 2009 οι αιτήσεις των πελατών έφτασαν τις 63.337 και το ιδιόκτητο οπτικό δίκτυο της εταιρείας είχε έκταση 1.600 χιλιόμετρα.

Αρχές του 2009, η Cyta Ελλάδος κάλυψε τον αρχικό προϋπολογισμό του έργου της Κοινωνίας της Πληροφορίας ΑΕ και πέτυχε, πριν τη λήξη της προθεσμίας υλοποίησης του έργου, πρόσθετη χρηματοδότηση ύψους €2,2εκ. για τον άξονα II, που αφορά την επιδότηση προϊόντων για την τόνωση της ζήτησης στην περιφέρεια. Το επιπλέον ποσό δόθηκε **μόνο** στη Cyta Ελλάδος και οφείλεται στην εμπρόθεσμη και επιτυχή υλοποίηση και των δύο αξόνων του έργου με τίτλο “Χρηματοδότηση Επιχειρήσεων για την Ανάπτυξη της Ευρωζωνικής Πρόσβασης στις Περιφέρειες της Ελλάδας”.

Στο πλαίσιο του σχεδίου της για πανελλαδική επέκταση, το πρώτο τρίμηνο του 2009 η Cyta διέυρνε την παρουσία της και σε περιοχές εκτός της Ζώνης 5, συγκεκριμένα στο Ρέθυμνο και στα Χανιά, καλύπτοντας έτσι και τους τέσσερις νομούς της Κρήτης.

Τον Νοέμβριο του 2009 εισήλθε δυναμικά στην αγορά της Θεσσαλονίκης, που είναι το δεύτερο μεγαλύτερο αστικό κέντρο της χώρας, αποκτώντας αρχικά παρουσία στα δώδεκα σημαντικότερα κέντρα της πόλης.

Η στρατηγική μας για το μέλλον

Η τεχνολογία δεν περιμένει. Βρίσκεται εδώ και μας προκαλεί. Και εμείς ανταποκρινόμαστε στις προκλήσεις και είμαστε πάντα έτοιμοι να προσφέρουμε κάθε νέα υπηρεσία στον τομέα των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Έχουμε ήδη υλοποιήσει πιλοτικό έργο με μεταφορά οπτικού δικτύου πρόσβασης σε 150 περίπου οικίες. Μελετούμε την ανάπτυξη οπτικού δικτύου, το οποίο θα επεκτείνει την ίνα μέχρι και τα υποστατικά του πελάτη. Ξεκινώντας από το 2011 και μέσα στην επόμενη δεκαετία υπολογίζουμε ότι θα έχουμε

συνδέσει όλα τα σπίτια και επιχειρήσεις της Κύπρου με οπτική ίνα. Στους σχεδιασμούς μας δεν μπορεί να λείπει η ανάπτυξη του Δικτύου Τέταρτης Γενιάς, ενώ στον τομέα των υπηρεσιών σχεδιάζουμε την εισαγωγή καινοτόμων εφαρμογών τόσο σε μεσοπρόθεσμο όσο και σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα.

Cyta, ένας οργανισμός από τον άνθρωπο για τον άνθρωπο

Κινητήρια δύναμή μας παραμένει ο άνθρωπος. Η σημαντικότερη επένδυσή μας είναι το προσωπικό μας και το μεγαλύτερο κίνητρό μας είναι οι πελάτες μας. Η δημιουργικότητα και τα επιτεύγματά μας οφείλονται στην επιστημονική κατάρτιση και στην αποτελεσματικότητα του προσωπικού μας. Η υλοποίηση του Οράματος και της Αποστολής μας επιτυγχάνονται με την εμπιστοσύνη και τη στήριξη, που μας προσφέρουν οι πελάτες μας.

Προχωρούμε μπροστά χωρίς σύνορα

Υποδεχθήκαμε το 2010 έχοντας πλήρη επίγνωση της σημασίας που διαδραματίζει η ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών για τον άνθρωπο και των λύσεων, που προσφέρουν σε θέματα υγείας, παιδείας, οικονομίας και επικοινωνίας. Γνωρίζουμε πόσο μπορούν να συμβάλουν στην ισότιμη και ανταγωνιστική παρουσία της χώρας μας στη διεθνή κοινότητα, με σημαντικά οικονομικά οφέλη σε επίπεδο εθνικής οικονομίας και σε επιχειρησιακό επίπεδο.

Είμαστε έτοιμοι να ανταποκριθούμε σε όλες τις προκλήσεις που προβάλλουν μπροστά μας για την πρόοδο του Οργανισμού μας και της χώρας μας. Είμαστε ο ηγέτης στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες στην Κύπρο και αυτό το ρόλο θα τον επιβεβαιώσουμε και θα τον κρατήσουμε, αξιοποιώντας το κύριο ανταγωνιστικό μας πλεονέκτημα, που είναι η μάρκα μας και στηριζόμενοι στις δεξιότητες και στην αγάπη του προσωπικού μας.

Πιστεύουμε ακράδαντα ότι μπορούμε να επηρεάσουμε το αύριο!



Φώτης Σαββίδης

Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής

Οκτώβριος 2010

Πρόεδρος και Μέλη



Πρόεδρος

Στάθης
Κιπής
(από 1/8/2009)
Δικηγόρος

Σταύρος
Κρεμμός
(μέχρι 31/7/2009)
Σύμβουλος
Επιχειρήσεων/
Επιχειρηματίας



Αντιπρόεδρος

Λοΐζος
Παπαχαραλάμπους
(από 1/8/2009)
Δικηγόρος

Παύλος
Θεοδότου
(μέχρι 31/7/2009)
Γραμματέας/Διευθυντής
Παγκύπριας Συνεργατικής
Συνομοσπονδίας



Μέλη

Στέλιος
Αμερικάνος
Δικηγόρος



Χριστάκης
Αντούνας
(από 1/8/2009)
Μηχανολόγος



Αντώνης
Αντωνίου
(από 14/7/2010)
Αρχιτέκτονας

Γρηγόρης Διάκου (μέχρι 31/7/2009)
Οικονομολόγος/Επιχειρηματίας

Γιώργος Κορφιώτης (μέχρι 31/7/2009)
Δικηγόρος

Γιάννης Τσιαπάλας (μέχρι 31/7/2009)
Οικονομολόγος/Επιχειρηματίας

Τάκης Φέκκος (μέχρι 31/7/2009)
Γενικός Διευθυντής Τραπεζικού Οργανισμού

Δημήτρης Φελλάς (μέχρι 31/7/2009)
Οικονομικός Διευθυντής Ημικρατικού Οργανισμού

Χρίστος Κυριάκου (από 1/8/2009 μέχρι 13/7/2010)
Σύμβουλος Υπηρεσιών Πληροφορικής

Γιώργος Κωνσταντίνου (από 1/8/2009 μέχρι 13/7/2010)
Επιχειρηματίας/Βιομήχανος



Νικόλας
Γεωργιάδης
(από 1/8/2009)
Οικονομολόγος



Γιώργος
Τσακιστός
(από 1/8/2009)
Κοινωνιολόγος



Χαράλαμπος
Τσουρής
(από 14/7/2010)
Αρχιτέκτονας



Γεώργιος
Χαρή
Σύμβουλος Ηλεκτρολόγος
Μηχανικός

Νομικοί Σύμβουλοι
Α. Κ. Χατζηγιωάννου & Υιοί

Ελεγκτές
KPMG
Γενικός Ελεγκτής της Δημοκρατίας

Διεύθυνση



Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής
Φώτης Σαββίδης
BSc, MSc, CEng, MIET, MIM, AMIPD

Αναπληρωτής Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής
Γεώργιος Κουφάρης
Εγκεκριμένος Λογιστής

Ανώτερος Διευθυντής - Τεχνική Υποστήριξη
Κωνσταντίνος Α. Μιχαηλίδης
Dipl-Ing

Ανώτερος Διευθυντής - Υπηρεσίες Πελατών
Μάριος Καρατζιάς
BScEng

Ανώτερος Διευθυντής - Υπηρεσίες
Γιάννης Σουρουλλάς
BScEng (Hons)

Ανώτερος Διευθυντής - Θυγατρικές και Επενδύσεις
Μιχάλης Ε. Αχιλλέως
BSc, MSc, MBA

Ανώτερος Διευθυντής - Δίκτυα
Άριστος Ριρής
BSc, PhD



Διευθυντής Προγραμματισμού και Ανάπτυξης, Δίκτυα
Παναγιώτης Καλλένος
Διπλ. Μnx. ΕΜΠ

Διευθυντής Υποστήριξης Επιχειρησιακής Διεύθυνσης
Γλαύκος Χούτρης
BSc, CEng, MIET

Διευθυντής Λειτουργίας και Συντήρησης, Δίκτυα
Τάσος Παρτζίλης
Dott. Ing.

Διευθυντής Υπηρεσιών Προσωπικού
Μάριος Καρλεπίδης
BSc (Hons), MSc

Διευθυντής Εθνικής και Διεθνούς Χονδρικής Αγοράς, Δίκτυα
Ιωάννης Κουλιάς
BSc (Hons), MSc, MIEEE, MIET, CEng

Διευθυντής Ενσύρματου Δικτύου Πρόσβασης, Δίκτυα
Κυπριανός Γιαννή
BSc, MSc

Διευθυντής Υπηρεσιών Δικτύου Αεροναυσιπλοΐας, Τεχνική Υποστήριξη
Χριστόφορος Γιαννακού
MSc

Διευθυντής Διαχείρισης Υπηρεσιών, Υπηρεσίες
Γιώργος Μ. Λαμπριανού
BScEng, MBA, PhD



Διευθύντρια Εταιρικής Επικοινωνίας, Δημοσίων Σχέσεων και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης
Ρίτα Χατζηλοΐζου-Καρατζιά
 BScBA (Hons)

Διευθύντρια Χρηματοοικονομικής Διαχείρισης
Μαρία Δάμαλου-Χατζηγεωργίου
 Bsc (Hons), FCA

Γραμματέας και Διευθυντής Διοικητικών Υπηρεσιών
Πέτρος Χατζηναντωνίου
 BSc (Hons), MSc

Διευθυντής Υπηρετών και Εφαρμογών, Λειτουργία και Συντήρηση, Δίκτυα
Σοφοκλής Χατζησοφοκλέους
 BSc Electronic Computer Systems

Διευθυντής Ενεργού Δικτύου Πρόσβασης και Δικτύου Μεταφοράς και Πυρήνα, Προγραμματισμός και Ανάπτυξη, Δίκτυα
Χρύσης Φοινιώτης
 BScEE, MScEE

Διευθυντής Επιχειρηματικής Αγοράς, Υπηρεσίες Πελατών
Μιχάλης Παπαδόπουλος
 BScEE, MScEE, MBA

Διευθυντής Στρατηγικής Μάρκετινγκ, Υπηρεσίες
Πάρις Μενελάου
 BSc Economics, MBA Marketing

Διευθύντρια Διαχείρισης Απόδοσης, Ανάπτυξης και Στελέχωσης, Υπηρεσίες Προσωπικού
Έφη Χρήστου-Ππουρή
 BScEcon (Hons), MScIR&PMgt, MBA

Εσωτερικός Ελεγκτής
Αντιγόνη Μοδέστου
 FCCA, MBA

Διευθυντής Διαχείρισης Λιανικής Αγοράς, Υπηρεσίες Πελατών
Κώστας Μάντης
 BScEE, MScM

Διευθυντής Ανάπτυξης Υπηρεσιών, Υπηρεσίες
Μιχάλης Λοής
 BScEng

Διευθυντής Υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας και Ανάπτυξης Λογισμικού, Προγραμματισμός και Ανάπτυξη, Δίκτυα
Κώστας Ψυλλίδης
 BSc, MSc, MBA

Διευθυντής Στρατηγικού Σχεδιασμού, Δίκτυα
Δημήτρης Χατζηττοφής
 BSc (Hons), MBA





**Η Εταιρική
Διακυβέρνηση
στη Cyta**

Συμβούλιο

Βασικός στόχος του Συμβουλίου είναι να διασφαλίζει την επίτευξη της αποστολής της Cyta, όπως ορίζεται στον ιδρυτικό της Νόμο, που περιλαμβάνει την ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών σύμφωνα με το αναγνωρισμένο διεθνές επίπεδο πρακτικής και τη δημόσια απαίτηση. Αποτελείται από εννέα Μέλη, που διορίζονται από το Υπουργικό Συμβούλιο, το οποίο καθορίζει και την αμοιβή τους. Τον Αύγουστο 2009 ανέλαβε καθήκοντα νέο Συμβούλιο, μετά τη λήξη της τριετούς θητείας του προηγούμενου. Δύο από τα Μέλη του προηγούμενου Συμβουλίου συνεχίζουν την υπηρεσία τους. Για τα νέα Μέλη έχουν γίνει ειδικά προγράμματα ενημέρωσης αναφορικά με τις δραστηριότητες του Οργανισμού, καθώς και για τα υφιστάμενα Συστήματα Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΕΕ).

Το Συμβούλιο, ως το ανώτατο αρμόδιο σώμα για λήψη αποφάσεων στη Cyta, έχει την ευθύνη για την εύρυθμη λειτουργία και τη μακροχρόνια ανάπτυξη, καθώς και για την αξιολόγηση και τον έλεγχο των δραστηριοτήτων του Οργανισμού. Εγκρίνει την εταιρική πολιτική και τις στρατηγικές για οικονομικά, τεχνολογικά και κοινωνικά θέματα. Παρακολουθεί την απόδοση της Διεύθυνσης μέσω του βαθμού επίτευξης συμφωνημένων στόχων και δεικτών απόδοσης. Το Συμβούλιο έχει απρόσκοπτη πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες του Οργανισμού. Επίσης, έχει τη δυνατότητα αξιοποίησης ανεξάρτητων συμβούλων, συμπεριλαμβανομένου και του Νομικού Συμβούλου του Οργανισμού.

Για καλύτερο έλεγχο και παρακολούθηση το Συμβούλιο συστήνει και αναθεωρεί κατά καιρούς διάφορες μόνιμες Επιτροπές, καθώς και ad-hoc Επιτροπές για τρέχοντα θέματα. Κατά τη θητεία του νέου Συμβουλίου λειτουργούσαν οι μόνιμες Επιτροπές Ελέγχου, Κινήτρων & Αμοιβών, Επενδύσεων, Προσωπικού, Ευρυφασματικών Εφαρμογών & Περιεχομένου και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, Διαφήμισης & Έμμεσης Διαφήμισης. Οι Επιτροπές αυτές συνέρχονται ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες.

Αξιολόγηση και Διαχείριση Κινδύνων

Σημαντικό ρόλο στην Εταιρική Διακυβέρνηση έχει η τακτική αξιολόγηση και διαχείριση των κινδύνων που απειλούν την επίτευξη των στόχων ή τη μακροχρόνια βιωσιμότητα της Cyta. Για το σκοπό αυτό, κάθε χρόνο διεξάγουμε εργαστήρια αξιολόγησης κινδύνων για όλες τις βασικές Μονάδες του Οργανισμού, για σημαντικές διατμηματικές

διεργασίες και για μεγάλα έργα. Στα εργαστήρια συμμετέχουν άτομα από διάφορες βαθμίδες, που είναι άμεσα εμπλεκόμενα στις συγκεκριμένες δραστηριότητες και που θεωρούνται τα πλέον αρμόδια, για να εντοπίζουν τυχόν κινδύνους και αδυναμίες. Τα εργαστήρια διευκολύνουν λειτουργοί από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου (ΔΕΕ), οι οποίοι είναι εκπαιδευμένοι στον συγκεκριμένο τομέα.

Η μεθοδολογία χρησιμοποιεί ως βάση τους στόχους του Επιχειρησιακού Σχεδίου κάθε Μονάδας, για τους οποίους εντοπίζονται οι κίνδυνοι, που πιθανόν να απειλούν την επίτευξή τους, λαμβάνοντας υπόψη τα υφιστάμενα ΣΕΕ. Ακολουθώντας, οι κίνδυνοι αξιολογούνται ως προς την επίδραση που θα έχουν στον Οργανισμό μας (οικονομική, λειτουργική και εικόνα), καθώς και ως προς την πιθανότητά τους να επισυμβούν.

Τα αποτελέσματα υποβάλλονται στην Ανώτατη Εκτελεστική Διεύθυνση και στο Συμβούλιο για την ετοιμασία του νέου Επιχειρησιακού Σχεδίου, καθώς και για την έγκριση του Ετήσιου Ελεγκτικού Πλάνου της ΔΕΕ, το οποίο κάθε χρόνο ετοιμάζεται με γνώμονα τους σημαντικότερους κινδύνους, που αντιμετωπίζει ο Οργανισμός.

Επιπρόσθετα, διεξάγουμε εξειδικευμένα εργαστήρια διαχείρισης κινδύνων ασφάλειας πληροφοριών. Σ' αυτά καταγράφουμε τους σχετικούς πληροφοριακούς πόρους και ακολούθως εντοπίζουμε και αξιολογούμε τους κινδύνους που απειλούν την εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα και διαθεσιμότητά τους. Κατά τη διάρκεια του 2009 πετύχαμε την πιστοποίηση με το πρότυπο ISO27001 των υπηρεσιών DSL Access και Cytavision, ενώ έχουμε προχωρήσει και για την πιστοποίηση διεργασιών των κινητών υπηρεσιών.

Επιτροπή Ελέγχου

Η Επιτροπή Ελέγχου λειτουργεί στα πλαίσια του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης και αποτελείται αποκλειστικά από Μέλη του Συμβουλίου της Cyta. Κατά το 2009 η Επιτροπή συνεδρίασε τέσσερις φορές. Σύμφωνα με τους όρους εντολής της, η Επιτροπή εξέτασε, μεταξύ άλλων, τα πιο κάτω θέματα:

- Τις Οικονομικές Καταστάσεις του Οργανισμού για το 2008 και τις λογιστικές αρχές, με βάση τις οποίες ετοιμάστηκαν, καθώς επίσης και τις ενδιάμεσες οικονομικές καταστάσεις που ετοιμάζονται κατά περιόδους.
- Το Ετήσιο Ελεγκτικό Πρόγραμμα 2009, το οποίο καταρτίστηκε με βάση τα αποτελέσματα της αξιολόγησης των ενδεχόμενων κινδύνων για τη Cyta.



- Τις εργασίες που είχαν γίνει από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, στα πλαίσια της εξέτασης της αποτελεσματικότητας των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου και της παρακολούθησης της προόδου της υλοποίησης των εισηγήσεων που υποβλήθηκαν.
- Την Έκθεση της Γενικής Ελεγκτής Δημοκρατίας για το 2008 και την απάντηση της Διεύθυνσης, καθώς και τις ενέργειες που λήφθηκαν από τον Οργανισμό για τα σημεία που τίγονται στην Έκθεση.
- Την αξιολόγηση της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου, με ανάθεση του έργου σε εξωτερικούς συμβούλους.
- Το διορισμό των εξωτερικών ελεγκτών και τον καθορισμό της αμοιβής τους, υποβάλλοντας σχετική εισήγηση προς το Συμβούλιο.
- Τη δημιουργία κώδικα, ο οποίος θα διέπει τις σχέσεις της Cyta και των θυγατρικών της εταιρειών.

Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου

Σημαντικό μηχανισμό για την υλοποίηση της Εταιρικής Διακυβέρνησης αποτελεί η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου. Με την παροχή ανεξάρτητων συμβουλών μάς βοηθούν να αξιολογούμε την επάρκεια και την αποτελεσματικότητα των ΣΕΕ,

τη διαχείριση κινδύνων, καθώς και το βαθμό συμμόρφωσής μας με τους νόμους και τους κανονισμούς.

Ο Εσωτερικός Έλεγχος έχει την αμέριστη υποστήριξη τόσο της Διεύθυνσης, όσο και της Διοίκησης. Έχει απευθείας πρόσβαση στην Ανώτατη Εκτελεστική Διεύθυνση και στην Επιτροπή Ελέγχου του Συμβουλίου. Παράλληλα, έχει απεριόριστη πρόσβαση σε πληροφορίες και σε προσωπικό του Οργανισμού μας.

Δίνουμε τεράστια σημασία στην τακτική και επαρκή εκπαίδευση των εσωτερικών μας ελεγκτών, οι πλείστοι των οποίων φέρουν επαγγελματικούς τίτλους, όπως Certified Internal Auditor, Certified Information Systems Auditor και Certified Control Self Assessor. Εκπαιδεύονται σε θέματα εσωτερικού ελέγχου, σε θέματα τεχνολογίας και πληροφορικής, αλλά και σε γενικότερα θέματα, που αφορούν δραστηριότητες του Οργανισμού μας. Χρησιμοποιούν τις βέλτιστες πρακτικές για την αξιολόγηση των ΣΕΕ της Cyta, όπως τις μεθοδολογίες COSO και Cobit.





Η Εταιρική
Κοινωνική
Ευθύνη
στη Cyta

Ο όρος *Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ)* είναι ένας όρος που ακούγεται όλο και πιο συχνά τα τελευταία χρόνια και αποτελεί κοινή διαπίστωση ότι διαφορετικές εταιρείες, άτομα, συμβουλευτικοί οίκοι και οργανισμοί αποδίδουν στον όρο αυτό διαφορετική έννοια και περιεχόμενο.

Για τη Cyta, ΕΚΕ είναι η οικειοθελής διαχείριση των κοινωνικών, περιβαλλοντικών και οικονομικών επιπτώσεων, θετικών και αρνητικών, του Οργανισμού στους συμμετόχους του, πέραν των νομικών απαιτήσεων. Η προσέγγιση που υιοθετούμε είναι ολιστική, αφού λαμβάνει υπόψη τόσο τις θετικές, όσο και τις αρνητικές επιπτώσεις μας στις τρεις διαστάσεις της ΕΚΕ, στην κοινωνική, στην περιβαλλοντική και στην οικονομική, καθώς και όλους τους συμμετόχους, δηλαδή όσους επηρεάζονται από ή επηρεάζουν τη Cyta.

Υιοθετήσαμε την προσέγγιση αυτή επίσημα με την υπογραφή του "Χάρτη Αειφορίας" του Ευρωπαϊκού Συνδέσμου Τηλεπικοινωνιακών Οργανισμών ΕΤΝΟ το 2004 και δεσμευθήκαμε να παρέχουμε προϊόντα και υπηρεσίες, τα οποία να προσφέρουν σημαντικά περιβαλλοντικά, κοινωνικά και οικονομικά οφέλη. Δεσμευθήκαμε επίσης να ενσωματώνουμε στις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες περιβαλλοντικές, κοινωνικές και οικονομικές ευθύνες, ελαχιστοποιώντας, όπου είναι εφικτό, τυχόν αρνητικές επιπτώσεις που προκύπτουν από τις δραστηριότητες αυτές.

Η Cyta ένας Υπεύθυνος Οργανισμός - Μαζί για ένα Καλύτερο Αύριο

Στόχος μας, στον τομέα της ΕΚΕ, είναι η ολοκληρωμένη διαχείρισή της στη Cyta, η ενσωμάτωσή της δηλαδή στον τρόπο λειτουργίας του Οργανισμού, ώστε να μην αποτελεί μια ξεχωριστή και απομονωμένη δραστηριότητα.

Μέσα στο 2009, διαμορφώσαμε τη Στρατηγική ΕΚΕ του Οργανισμού. Η Στρατηγική ΕΚΕ, όπως διαμορφώθηκε, περιλαμβάνει τέσσερις πυλώνες: της κοινωνίας, του προσωπικού, των πελατών και του περιβάλλοντος και συγκεκριμένα έργα σε κάθε πυλώνα. Περιλαμβάνει, επίσης, έργα τα οποία στοχεύουν σε συγκεκριμένες περιοχές προς βελτίωση, οι οποίες προέκυψαν από την αυτοαξιολόγηση ΕΚΕ, κύριους δείκτες για μέτρηση της αποτελεσματικότητας της στρατηγικής ΕΚΕ, καθώς και ενέργειες για την επικοινωνία της επίδοσής μας στον τομέα της ΕΚΕ με τους συμμετόχους του Οργανισμού.

Πιο κάτω, περιγράφονται μερικές από τις σημαντικότερες δραστηριότητες και έργα που έγιναν μέσα στο 2009 στους τέσσερις πυλώνες της Στρατηγικής ΕΚΕ.

Ευθύνη για το Προσωπικό - Η Cyta Εργοδότης Προτίμησις

Η Cyta, ως υπεύθυνος και καλός εργοδότης, διαχειρίζεται και αξιοποιεί το προσωπικό της, εφαρμόζοντας συστήματα διαχείρισης και προγράμματα ανάπτυξης και στήριξής του, στην εργασιακή, αλλά και στην ιδιωτική του ζωή. Ο Οργανισμός μας προσφέρει στο προσωπικό του περισσότερα από όσα υπαγορεύει η σχετική νομοθεσία. Μεταξύ άλλων, φροντίζει για την υγεία και την ευημερία των υπαλλήλων, αλλά και των οικογενειών τους, μέσω του Ταμείου Ιατροφαρμακευτικής Περίθαλψης, του Ταμείου Ευημερίας Υπαλλήλων Cyta, της διοργάνωσης σεμιναρίων για ιατρικά και κοινωνικά θέματα (π.χ. Ημερίδα Υγείας, σεμινάρια πυρασφάλειας/ πυρόσβεσης κ.ά.) των υπηρεσιών Κοινωνικής Λειτουργού, Ιατρού Εργασίας και Νοσηλεύτριας, της παραχώρησης οικονομικής βοήθειας σε δυσπραγούντες υπαλλήλους, συνταξιούχους, χήρες και ορφανά παιδιά υπαλλήλων, της παραχώρησης χαμηλότοκων φοιτητικών και στεγαστικών δανείων και πολλών άλλων ενεργειών, οι οποίες περιγράφονται αναλυτικότερα στο κεφάλαιο "Διοίκηση", στο υποκεφάλαιο "Το Ανθρώπινο Δυναμικό".

Στην κοινωνία συνεισφέρουν και οι ίδιοι οι υπάλληλοι της Cyta, όντας ευαισθητοποιημένοι σε κοινωνικά θέματα. Από σειρά ετών έχει καθιερωθεί και προωθείται ο θεσμός της εθελοντικής αιμοδοσίας. Κάθε χρόνο διοργανώνονται τακτικά ομαδικές αιμοδοσίες στους χώρους εργασίας σε όλες τις επαρχίες, κατά τις εργάσιμες ώρες.

Ευθύνη για τους Πελάτες - Η Cyta Παρέχει Υπεύθυνα Προϊόντα και Υπηρεσίες Υπηρεσία Speaking Phone για άτομα με οπτική αναπηρία

Η Cytamobile-Vodafone, σε συνεργασία με την Παγκύπρια Οργάνωση Τυφλών (ΠΟΤ), διοργάνωσαν ημερίδα με θέμα "Όλοι έχουμε δικαίωμα στην επικοινωνία - Υπηρεσία Speaking Phone". Η υπηρεσία Speaking Phone παρέχεται δωρεάν σε πελάτες της Cytamobile-Vodafone με οπτική αναπηρία, που προσκομίζουν επικυρωμένο πιστοποιητικό από την Παγκύπρια Οργάνωση

Τυφλών. Η υπηρεσία ενεργοποιείται με την εγκατάσταση ενός ειδικού λογισμικού (TALKS) στο κινητό τηλέφωνο, το οποίο δίνει στο χρήστη τη δυνατότητα να “ακούει” τις πληροφορίες που εμφανίζονται στην οθόνη του κινητού του τηλεφώνου, όπως τα εισερχόμενα μηνύματα SMS, την κατάσταση των κλήσεων (εισερχόμενες, εξερχόμενες, αναπάντητες και διάρκεια κλήσεων), την ημερομηνία και την ώρα, το σήμα δικτύου, την κατάσταση της μπαταρίας κ.ά. Η ημερίδα, την οποία παρακολούθησαν με μεγάλο ενδιαφέρον μέλη της ΠΟΤ, εκπαιδευτικοί, μαθητές της Σχολής Τυφλών και γονείς τους, εντάσσεται στο πλαίσιο της συνεργασίας και των προσπάθειών της Cytamobile-Vodafone και της ΠΟΤ να συμβάλουν ουσιαστικά στην ισότιμη διαβίωση των ατόμων με οπτική αναπηρία.

Ειδικές τιμές για άτομα με σοβαρή αδυναμία επικοινωνίας ή/και διακίνησης

Η Cytanet, από το 2009, προσφέρει ειδική και σημαντικά χαμηλότερη μηνιαία συνδρομή για ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο σε άτομα με σοβαρή αδυναμία επικοινωνίας ή/και διακίνησης.

Ασφαλής χρήση διαδικτύου

Η υπηρεσία Cytanet πραγματοποιεί, από το 2001, παρουσιάσεις σε σχολεία Δημοτικής, Μέσης και Τεχνικής Εκπαίδευσης, με θέμα “Διαδίκτυο: Ένα εργαλείο για όλους”, με στόχο την ενημέρωση των μαθητών σε θέματα ηλεκτρονικής επικοινωνίας και την προώθηση της σωστής χρήσης του διαδικτύου. Κατά τη σχολική χρονιά 2009, πραγματοποιήθηκαν 68 επισκέψεις σε σχολεία και 7.200 μαθητές και εκπαιδευτικοί παρακολούθησαν τις παρουσιάσεις της υπηρεσίας Cytanet. Συνολικά, από το 2001 πραγματοποιήθηκαν 400 επισκέψεις σε σχολεία και τις παρακολούθησαν 42.730 μαθητές και εκπαιδευτικοί. Σεμινάρια διοργανώνονται και προσφέρονται επίσης και για Συνδέσμους Γονέων, αλλά και για όλο το κοινό.

Πραγματοποιούνται, επίσης, ηλεκτρονικές παρουσιάσεις με θέμα “Το διαδίκτυο στη ζωή των παιδιών μας - Ασφαλής και υπεύθυνα χρήση”, που απευθύνονται κυρίως σε γονείς, με στόχο την ενημέρωσή τους για τη σωστή χρήση του διαδικτύου, τις παγίδες και τους κινδύνους του, καθώς και για τρόπους αντιμετώπισης αυτών των κινδύνων.

Επιπρόσθετα, η Cyta έχει μεριμνήσει για την έκδοση ειδικού βιβλιαρίου για τους γονείς, το οποίο διανέμεται κατά τη διάρκεια των παρουσιάσεων της υπηρεσίας.



Παράλληλα, προσφέρει δωρεάν τις υπηρεσίες για ασφαλές διαδίκτυο Safe Internet-for home (σε όλους τους οικιακούς πελάτες της υπηρεσίας Cytanet) και Safe Internet-for schools (σε όλα τα δημόσια σχολεία Δημοτικής, Μέσης και Τεχνικής Εκπαίδευσης), εργαλεία που δίνουν τη δυνατότητα προστασίας των παιδιών από το ανεπιθύμητο και επιβλαβές περιεχόμενο του διαδικτύου.

Επιπλέον, η Cyta έχει υπογράψει πλαίσιο δεοντολογίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για ασφαλή χρήση του κινητού τηλεφώνου από ανήλικους.

Καλύτερος έλεγχος του λογαριασμού της Cytamobile-Vodafone

Από το 2009, η Cytamobile-Vodafone προσφέρει τη δυνατότητα για καλύτερο έλεγχο του λογαριασμού των πελατών της με τρεις νέες υπηρεσίες cybee. Οι νέες αυτές υπηρεσίες προσφέρονται στους πελάτες, που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες διαδικτύου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από το κινητό τους τηλέφωνο ή από τον υπολογιστή τους. Συγκεκριμένα, οι πελάτες μπορούν να ενημερώνονται άμεσα με μήνυμα SMS στο κινητό ή στον υπολογιστή τους, ανάλογα με την υπηρεσία που χρησιμοποιούν, για τον όγκο δεδομένων που διακινούν.

Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στο κεφάλαιο “Προϊόντα και Εξυπηρέτηση Πελατών”.

Ευθύνη για την Κοινωνία - Η Cyta Αρωγός της Κοινωνίας

Υγεία και ευημερία

Στον ευαίσθητο τομέα της οδικής ασφάλειας, η πολιτική μας συνεχίζει να εστιάζεται κυρίως στην καλλιέργεια οδικής συνείδησης, μέσω εκπαίδευσης



των νέων, οι οποίοι αποτελούν μεγάλο ποσοστό των θυμάτων από οδικά δυστυχήματα στην Κύπρο. Γι' αυτό και διοργανώσαμε, για ακόμη μια χρονιά, ειδικά σεμινάρια οδικής ασφάλειας για στρατιώτες και για όλους τους τελειόφοιτους μαθητές Μέσης και Τεχνικής Εκπαίδευσης της σχολικής χρονιάς 2008/2009. Παράλληλα, προσφέρουμε κράνη ασφαλείας σε όλα τα παιδιά που επισκέπτονται το Πάρκο Κυκλοφοριακής Αγωγής της Αστυνομίας.

Οι διάφορες πρωτοβουλίες της Cyta επιβεβαιώνουν τη δέσμευσή της έναντι του Ευρωπαϊκού Χάρτη για την Οδική Ασφάλεια (τον οποίο υπέγραψε στο Δουβλίνο το 2004) να συμβάλει στον κοινό στόχο ολόκληρης της Ευρώπης για μείωση των θυμάτων από οδικά δυστυχήματα κατά 50% μέχρι το 2010.

Επιδεικνύοντας το συνεχές ενδιαφέρον μας για την ευημερία των στελεχών της Εθνικής Φρουράς, το 2009, όπως και τα προηγούμενα χρόνια, εκδώσαμε και διαθέσαμε δωρεάν τηλεκάρτες "Καμουφλάζ" σε όλους τους νεοσύλλεκτους στρατιώτες, κατά την πρώτη μέρα της κατάταξής τους. Τηλεκάρτες προσφέραμε, με την ευκαιρία των Χριστουγέννων, και στους Ελλαδίτες αξιωματικούς και οπλίτες, που υπηρετούν στην Εθνική Φρουρά και στην ΕΛΔΥΚ, σε άπορους οπλίτες της Εθνικής Φρουράς, καθώς και σε κρατούμενους του Τμήματος Φυλακών.

Όσον αφορά την υγεία, στηρίξαμε για έκτη συνεχή χρονιά το Κέντρο Προληπτικής Παιδιατρικής.

Συνεχίσαμε και το 2009 τη στήριξή μας στη διοργάνωση του Ραδιομαραθωνίου, με την ιδιότητα

του Επίσημου Υποστηρικτή, παρέχοντας δωρεάν όλες τις υπηρεσίες που διασφαλίζουν την ομαλή και επιτυχημένη διεξαγωγή του. Παράλληλα, συμμετείχαμε σε διάφορες δραστηριότητες του, όπως για παράδειγμα στο All Star Game, όπου ήμασταν χορηγός τόσο του αγώνα, όσο και της Ομάδας Επίλεκτων Κύπριων Ποδοσφαιριστών. Συνδυάζοντας τον τομέα της υγείας με τον τομέα της τεχνολογίας, συνεχίσαμε και αυτή τη χρονιά τη στήριξή μας στο ενημερωτικό ηλεκτρονικό μέσο ενημέρωσης για θέματα υγείας "Medlook".

Με στόχο την τηλεπικοινωνιακή στήριξη φιλανθρωπικών θεσμών, η Cyta προσφέρει δωρεάν, εδώ και μερικά χρόνια, την υπηρεσία Charity Direct, η οποία διευκολύνει το κοινό να κάνει εισφορές προς φιλανθρωπικούς/κοινωνικούς οργανισμούς μέσω τηλεφωνικών γραμμών. Επίσης, λειτουργούν υπηρεσίες με τετραψήφια αρίθμηση, μέσω των οποίων διενεργούνται δωρεάν κλήσεις σε διάφορες υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

Παιδεία

Στο πλαίσιο ειδικής συμφωνίας της Cyta με το Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού, έχουμε συνδέσει όλα τα σχολεία με το διαδίκτυο δωρεάν και παρέχουμε ειδική χαμηλότερη μηνιαία συνδρομή, καθώς και δωρεάν φιλοξενία ιστοσελίδων σχολείων, δασκάλων και καθηγητών (με εκπαιδευτικό περιεχόμενο).

Επίσης, κατά το 2009 συνεχίσαμε την στήριξη του Δημοτικού Σχολείου "Πεύκιος Γεωργιάδης", το οποίο λειτουργεί ως "Πρότυπο Ηλεκτρονικό Σχολείο" με τη συμβολή της Cyta. Συγκεκριμένα, προσφέραμε

τον τεχνικό εξοπλισμό για δύο νέες αίθουσες και καλύψαμε το κόστος άδειας χρήσης λογισμικού.

Κάθε χρόνο εκδίδουμε το βιβλίο δραστηριοτήτων για παιδιά “*Παίζω, διασκεδάζω και μαθαίνω παρέα με τον Τέλη*”, το οποίο διανέμεται δωρεάν σε όλους τους μαθητές της Προδημοτικής και Δημοτικής Εκπαίδευσης παγκύπρια. Το βιβλίο περιέχει εκπαιδευτικό και ψυχαγωγικό υλικό, το οποίο τυγχάνει της έγκρισης του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού. Μέσα από το βιβλίο, το οποίο έχει κάθε χρόνο ξεχωριστή επίκαιρη θεματολογία, προκηρύσσεται διαγωνισμός ζωγραφικής. Ακολούθως, επιλέγονται τα καλύτερα παιδικά έργα, βραβεύονται σε ειδική τελετή και περιλαμβάνονται σε ημερολόγιο τοίχου που εκδίδει και διανέμει η Cyta σ’ όλη την Προδημοτική και Δημοτική Εκπαίδευση παγκύπρια.

Φροντίζοντας για την επιμόρφωση των παιδιών και έξω από το χώρο του σχολείου, η Cyta “ανοίγει τις πόρτες” εγκαταστάσεων της ανά την Κύπρο σε πολλούς μαθητές. Συνήθως επισκέπτονται τον Επίγειο Δορυφορικό Σταθμό ΜΑΚΑΡΙΟΣ, με στόχο την ενημέρωσή τους για τον Οργανισμό, τις υπηρεσίες και την ιστορία του. Ακόμη, φιλοξενούνται μαθητές και φοιτητές, στα πλαίσια της πρακτικής τους εξάσκησης.

Επίσης, κάθε χρόνο δίνουμε την ευκαιρία στους υποψήφιους φοιτητές να ενημερωθούν για τα αποτελέσματα των εισαγωγικών εξετάσεων, μόλις αυτά ανακοινωθούν από το Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού, είτε μέσω της κεντρικής ιστοσελίδας της Cytanet, είτε μέσω γραπτών μηνυμάτων στα κινητά τους τηλέφωνα από την υπηρεσία cybee της Cytamobile-Vodafone.

Τα τελευταία χρόνια η υπηρεσία Cytanet χορηγεί την επίσης εκδήλωση του Σώματος Προσκόπων Κύπρου “*JOI-JOTA*” (Jumboree on the Internet - Jumboree on the Air).

Ακόμη, η Cyta παρέχει εξοπλισμό και υπηρεσίες στα Κέντρα Πληροφόρησης Νέων του Οργανισμού Νεολαίας Κύπρου.

Περιβάλλον

Ο Οργανισμός μας επιθυμεί να συνεισφέρει στην ευαισθητοποίηση και ενίσχυση της περιβαλλοντικής συνείδησης των Κυπρίων, ως μέρος της προσφοράς του στην κοινωνία, με την υλοποίηση διαφόρων έργων και δραστηριοτήτων. *(Για την περιβαλλοντική*

διαχείριση εσωτερικά στη Cyta μπορείτε να διαβάσετε πιο κάτω σ’ αυτό το κεφάλαιο.)

Μέσα στα πλαίσια αυτά, ο Όμιλος Αυτοδουτών του Ταμείου Ευημερίας Υπαλλήλων της Cyta (TEY-ATHK), σε συνεργασία με τη Λιμενική Αστυνομία Παραλιμνίου και την περιβαλλοντική οργάνωση CYMEPA, διοργάνωσαν εκδήλωση καθαρισμού του βυθού στον Πρωταρά, στις 5 Ιουλίου 2009. Την εκδήλωση στήριξε η υπηρεσία “Χρυσός Οδηγός” της Cyta.

Από το 2001 έχει θεσμοθετηθεί η παραχώρηση ειδικών κιβωτίων συλλογής άχρηστου χαρτιού για ανακύκλωση (τα οποία χρησιμοποιούνται και εντός της Cyta), καθώς και των σχετικών αφισών, στα οικολογικά και άλλα σχολεία που ενδιαφέρονται. Συγκεκριμένα, κατά το 2009 παραχωρήσαμε σε 18 σχολεία 473 τέτοια κιβώτια και αφίσες για χρήση στις τάξεις, με στόχο την ευαισθητοποίηση των παιδιών και την ανάπτυξη της περιβαλλοντικής τους συνείδησης.

Πολιτισμός

Το 2009 η Cyta συνέχισε το χορηγικό της πρόγραμμα “*Πάμε Θέατρο*”, το οποίο αφορά τη στήριξη όλων των ελεύθερων επαγγελματικών θεατρικών σχημάτων της Κύπρου. Στο πλαίσιο αυτό, διέθεσε στο προσωπικό της, αλλά και στο κοινό, περίπου 3.000 διπλές προσκλήσεις για δωρεάν παρακολούθηση μιας οποιασδήποτε παράστασης ενός εκ των χορηγούμενων σχημάτων. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκε διαφημιστική εκστρατεία, με στόχο την ενθάρρυνση του κοινού να “αγκαλιάσει” το θέατρο και να χειροκροτήσει την προσπάθεια των σχημάτων.

Επίσης, σε μια προσπάθεια να φέρει πιο κοντά τον κόσμο στο θέατρο, γιόρτασε τον Μάρτιο την Παγκόσμια Ημέρα Θεάτρου μαζί με τα χορηγούμενα σχήματα, προσφέροντας την ευκαιρία σε όλο το κοινό της Κύπρου να παρακολουθήσει δωρεάν μια παράσταση της επιλογής του. Η χειρονομία αυτή αγκαλιάστηκε θερμά, το κοινό ανταποκρίθηκε με ενθουσιασμό και όλες οι θέσεις στις προσφερόμενες παραστάσεις κρατήθηκαν από την πρώτη κιόλας μέρα της εξαγγελίας της προσφοράς.

Η Cyta, σε ρόλο αρωγού των τεχνών και του πολιτισμού της χώρας μας, στήριξε την παραγωγή του ψηφιακού δίσκου “*Στα χνάρια του Γερώνυμου Τραουδιστή*”, καθώς και τη μεγάλη συναυλία του Κύπριου συνθέτη Βάσου Αργυρίδη με ερμηνευτή τον Μάριο Φραγκούλη.

Επίσης, παρουσιάσαμε στο κοινό της Κύπρου τη συναυλία-αφιέρωμα στη μνήμη του Μάριου Τόκα, η οποία διοργανώθηκε από τον Δήμο Λεμεσού σε συνεργασία με την οικογένειά του.

Αθλητισμός

Κατά το 2009, η Cyta στήριξε μια από τις μεγαλύτερες διοργανώσεις που έχει φιλοξενήσει η Κύπρος, τους Αγώνες Μικρών Κρατών Ευρώπης, παραχωρώντας δωρεάν όλο τον απαιτούμενο τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό και τις υπηρεσίες.

Επίσης, το 2009, διευρύνουμε τη στήριξη μας στον αθλητισμό χορηγώντας την Ομοσπονδία Αντισφαίρισης Κύπρου και την Παγκύπρια Ομοσπονδία Επιτραπέζιας Αντισφαίρισης.

Από το 2007 είμαστε ένας από τους θεσμικούς χορηγούς της Κυπριακής Ολυμπιακής Επιτροπής και του Ολυμπιακού Μεγάρου. Είμαστε, παράλληλα, επίσημος χορηγός του Συνδέσμου Διαιτητών Κύπρου, της Ένωσης Αθλητικογράφων Κύπρου, όπως και μεμονωμένων, αλλά σημαντικών, δραστηριοτήτων διαφόρων αθλητικών ομοσπονδιών και σωματείων.

Στεκόμαστε ενεργά δίπλα από το κυπριακό ποδόσφαιρο, στηρίζοντας την Κυπριακή Ομοσπονδία Ποδοσφαίρου, ομάδες της Α' και της Β' Κατηγορίας και τα Πρωταθλήματα Γ' και Δ' Κατηγορίας. Στηρίζουμε επίσης την Κυπριακή Ομοσπονδία Καλαθοσφαίρισης και όλες τις ομάδες Α' και Β' Κατηγορίας.

Η Cyta επίσης στηρίζει κάθε χρόνο τη μεγαλύτερη διοργάνωση στον τομέα του αγωνιστικού αυτοκινήτου, το Ράλι Κύπρος, παρέχοντας όλο τον τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό που απαιτεί η μεγάλη αυτή διοργάνωση.

Τεχνολογία και έρευνα

Ως οργανισμός, του οποίου το πεδίο δράσης έχει άμεση σχέση με την τεχνολογία, η Cyta στηρίζει δραστηριότητες, που στοχεύουν στην ανάπτυξη της στον τόπο μας.

Θέλοντας να ενθαρρύνουμε τους νέους ανθρώπους να ασχοληθούν με την τεχνολογία, βραβεύσαμε για πρώτη χρονιά όλους τους αριστεύσαντες τελειοφοίτους Λυκείων και Τεχνικών Σχολών στο μάθημα της Πληροφορικής, σε ειδική τελετή αφιερωμένη στους αρίστους του συγκεκριμένου κλάδου.

Επίσης, συνεχίζουμε να στηρίζουμε το ηλεκτρονικό ενημερωτικό δελτίο "Πλοηγός Τεχνοκουλτούρας" (TechCulture) του Πολιτιστικού και Ερευνητικού Ιδρύματος ARTos.

Στηρίζουμε, ανάμεσα σε άλλα, συνέδρια με κύριο άξονα των εργασιών τους την τεχνολογία και την έρευνα, όπως το συνέδριο info.com.cy, που θεωρείται κορυφαίο στον τομέα του στην Ελλάδα και στην Κύπρο.

Ευθύνη για το Περιβάλλον - Η Cyta Πρωτοστατεί σε Λύσεις για το Περιβάλλον

Η Cyta, αναγνωρίζοντας και τη θετική, αλλά και την αρνητική επίδραση στο περιβάλλον από τις δραστηριότητες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της, δραστηριοποιήθηκε στον τομέα και διαμόρφωσε Περιβαλλοντική Πολιτική από το 2001.

Ηλεκτρομαγνητικά πεδία

Αναποκρινόμενοι στις ευαισθησίες των πολιτών για το θέμα των ηλεκτρομαγνητικών πεδίων (ΗΜΠ) από σταθμούς της κινητής τηλεφωνίας, συνεχίσαμε την πραγματοποίηση συναντήσεων με ομάδες ενδιαφερόμενων πολιτών, οργανωμένα σύνολα, Δήμους και Κοινοότητες, με στόχο την ενημέρωσή τους. Επιπρόσθετα, η Cyta συμμετείχε, μαζί με την Ένωση Δήμων, σε σειρά ημερίδων σε διάφορες πόλεις, για ενημέρωση των Δημοτικών Αρχών για τις κεραιές κινητής τηλεφωνίας, τις αδειοδοτήσεις των σταθμών βάσης, τους ελέγχους των εκπομπών των ΗΜΠ και τα όρια έκθεσης στα ΗΜΠ.

Ρωμαιο. Ρωμαιο
γιατί να είσαι
ο Ρωμαιο.

ΠΑΜΕ
ΘΕΑΤΡΟ

κυρίες και κύριοι
η παράσταση αρχίζει

Εμείς στηρίζουμε το θέατρο.
Εσείς απολαύστε το.
Βάλτε το θέατρο στη ζωή σας και παρακολουθήστε,
συντροφιά με τη Cyta,
τις παραστάσεις της νέας θεατρικής χρονιάς.
www.cytatheatro.com

Επιτροπή Θεάτρου 99440254 · Θεάτρο Ένω 22439838
ΕΘΑΑ 25877827 · Θεάτρο Ένθεο 24632600
Θεάτρο Αντιγόνη 22573031 · Θεάτρο Διδύμους 22818999
Θεάτρο Αντίδοτο 24822677 · Θεάτρο Veritas 96428399

cyta
Νέως κοντά, φτάσε μακριά



Κατανάλωση ενέργειας

Με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς και του κόστους, συνεχίσαμε την εφαρμογή του Παγκύπριου Συστήματος Παρακολούθησης και Ελέγχου Ηλεκτρομηχανολογικού Εξοπλισμού. Επιπρόσθετα, με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης καυσίμων και της εκπομπής ρύπων συνεχίσαμε τις διαδικασίες αντικατάστασης των παλαιών και ενεργοβόρων οχημάτων του στόλου μας με νέας τεχνολογίας οχήματα. Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στο κεφάλαιο “Διοίκηση”, στο υποκεφάλαιο “Υποστηρικτική Υποδομή”

Απόβλητα

Σε συνεργασία με την Green Dot Κύπρου, επεκτείνουμε την εφαρμογή του προγράμματος συλλογής και ανακύκλωσης οικιακών αποβλήτων συσκευασιών (πλαστικά μπουκάλια νερού, τενεκεδάκια αναψυκτικών, χαρτόκουτα χυμών και χαρτοκιβώτια) από τους γραφειακούς χώρους του Οργανισμού σε όλα τα κτίριά μας σε όλες τις επαρχίες (εκτός της Λάρνακας, όπου η Green Dot δεν έχει ακόμα αρχίσει τη λειτουργία της).

Αξίζει να αναφερθεί ότι η Cyta ανακυκλώνει επίσης, εδώ και πολλά χρόνια, το άχρηστο χαρτί γραφείου από όλα τα κτίριά της, τα άχρηστα ή πεπαλαιωμένα καλώδια, τον πεπαλαιωμένο ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό, οχήματα και τους παλιούς τηλεφωνικούς της καταλόγους, τους οποίους επιστρέφουν οι πελάτες της, καθώς και τα εμπορικά απόβλητα συσκευασιών (χαρτοκιβώτια και πλαστικό) από τις Κεντρικές της Αποθήκες.

Μέσα στο 2009 υπογράψαμε συμφωνία για συμμετοχή της Cyta ως μέλους στο συλλογικό σύστημα διαχείρισης φορητών ηλεκτρικών σπινών και συσσωρευτών (μπαταριών) της ΑΦΗΣ Κύπρου Λτδ. Στα πλαίσια της συμφωνίας αυτής, τοποθετήσαμε κάδους συλλογής των εξαντλημένων φορητών μπαταριών σε όλα τα Cytashop σε όλες τις πόλεις, για χρήση από το κοινό και τους πελάτες μας, και σε διοικητικά κτίρια του Οργανισμού, για χρήση από το προσωπικό μας. Οι μπαταρίες που συλλέγονται στους κάδους αποστέλλονται για ανακύκλωση από την ΑΦΗΣ Κύπρου Λτδ.

Θεσμός έχει καταστεί και η επιχορήγηση των δραστηριοτήτων της περιβαλλοντικής οργάνωσης CYMEPA, που, ανάμεσα σε άλλα, προσφέρει προγράμματα περιβαλλοντικής εκπαίδευσης για μαθητές. Σ' αυτά συγκαταλέγεται και το εκπαιδευτικό πρόγραμμα “Νέοι Δημοσιογράφοι για το Περιβάλλον”, το οποίο στηρίζεται από το Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού, συντονίζεται από το Ίδρυμα Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης στην Ευρώπη και χορηγείται από τη Cyta. Στα πλαίσια του προγράμματος, διεξάγεται θεματικός διαγωνισμός ανάμεσα σε μαθητές γυμνασίων και λυκείων, τους νικητές του οποίου βραβεύει ο Οργανισμός μας σε ειδική τελετή που διοργανώνουμε.





Διοίκηση

Το 2009 συνεχίσαμε τη διεξαγωγή ερευνών αγοράς για τη μέτρηση και τη συνεχή παρακολούθηση της αξίας και της απόδοσης της μάρκας μας. Τα αποτελέσματα των ερευνών αυτών αποτελούν σημαντικό εργαλείο για τη λήψη αποφάσεων και διορθωτικών κινήσεων, εμπορικής κυρίως φύσης, από τη Διεύθυνση και τη Διοίκηση του Οργανισμού. Επίσης, με πρωτοβουλία της Cyta εγκαινιάστηκε η Κυπριακή Κοινότητα Αρίστευσης, που έχει ως στόχο την ανταλλαγή καλών πρακτικών διεύθυνσης και ποιότητας μεταξύ κυπριακών εταιρειών.

Σημαντική εξέλιξη ήταν η συμφωνία που επήλθε με τις Συνδικαλιστικές Οργανώσεις του Οργανισμού μας για τα ωράρια λειτουργίας των Cytashop, ώστε να μπορούν να εξυπηρετούνται καλύτερα οι πελάτες μας.

Κατά το 2009 ξεκινήσαμε την αναβάθμιση του Παγκύπριου Συστήματος Ασφάλειας στον Οργανισμό και ολοκληρώσαμε την πρώτη φάση του. Ακόμη, σε μια προσπάθεια να αφουγκραστούμε τις ανάγκες του προσωπικού μας, ενισχύσαμε το θεσμό της κοινωνικής ευημερίας του προσωπικού με τη μίσθωση υπηρεσιών δεύτερης Κοινωνικής Λειτουργού.

Ο Οργανισμός μας συμμετείχε ενεργά για ακόμη μια χρονιά στις διαδικασίες και δραστηριότητες διεθνών τηλεπικοινωνιακών οργανισμών, των οποίων είναι μέλος, και εκπροσωπείται στις διάφορες επιτροπές εργασίας και στα συνέδρια που διοργανώνονται από τα σώματα αυτά. Έτσι, είναι σε θέση να παρακολουθεί και να εφαρμόζει τις τεχνολογικές και άλλες εξελίξεις, που σημειώνονται στον τομέα των τηλεπικοινωνιών.

Το Ανθρώπινο Δυναμικό

Ευημερία προσωπικού

Η εφαρμογή του θεσμού της Ιατρικής της Εργασίας συνεχίστηκε και το 2009, με την πρόσληψη νέου Ιατρού Εργασίας, την παροχή πρωτοβάθμιας ιατρικής περίθαλψης και την ολοκλήρωση των προγραμμάτων διακοπής του καπνίσματος και του αντιγριπικού εμβολιασμού ευπαθών ομάδων του προσωπικού. Επίσης, κατά τη διάρκεια του έτους ολοκληρώθηκε η έρευνα για το εργασιακό άγχος, ενώ συστάθηκε ομάδα εργασίας για καταρτισμό σχεδίου δράσης στη βάση των αποτελεσμάτων της έρευνας. Διοργανώθηκε επίσης, για τρίτη χρονιά, η Ημερίδα Υγείας, που απευθυνόταν σε όλο το προσωπικό και τις οικογένειές του.

Περαιτέρω, ενισχύθηκε ο θεσμός κοινωνικής ευημερίας του προσωπικού με τη μίσθωση υπηρεσιών δεύτερης Κοινωνικής Λειτουργού και

με τη διεξαγωγή πολιτιστικών και κοινωνικών εκδηλώσεων για το προσωπικό και τα παιδιά του. Παράλληλα, συνεχίστηκαν τα επίσης προγράμματα κοινωνικής και οικονομικής στήριξης του προσωπικού, οι δραστηριότητες της Ομάδας Εθελοντών της Cyta, η παραχώρηση βραβείων και υποτροφιών σε άριστα παιδιά, καθώς και το πρόγραμμα επαναδραστηριοποίησης των συνταξιούχων.

Στον τομέα της ασφάλειας συνεχίστηκαν οι εκτιμήσεις κινδύνων σε όλους τους χώρους και δραστηριότητες της Cyta, καθώς και η πρωτοπόρος ενέργεια για προληπτικές αναλύσεις και απολυμάνσεις στα συστήματα παροχής νερού στα κτίρια του Οργανισμού για καταπολέμηση βακτηριδίων, συμπεριλαμβανομένης της λεγεωνέλλας. Επιπλέον, συνεχίστηκαν οι ενέργειες της διατμηματικής Ομάδας Οδικής Ασφάλειας της Cyta, με την προσφορά ακόμη 20.000 κρανών ασφαλείας στο Πάρκο Κυκλοφοριακής Αγωγής της Αστυνομίας και τη διοργάνωση εξειδικευμένων σεμιναρίων ασφαλούς οδήγησης, τόσο για τους οδηγούς της Cyta, όσο και για όλους τους εθνοφρουρούς.

Εκπαίδευση

Στα πλαίσια της πολιτικής μας για την ενθάρρυνση της διά βίου μάθησης και της συστηματικής ανάπτυξης των εργαζομένων μας, κατά τη διάρκεια του 2009 συνεχίσαμε να προσφέρουμε πολλές και ποικίλες ευκαιρίες για την εκπαίδευση, ανάπτυξη και μάθηση, επιχορηγώντας τη συμμετοχή υπαλλήλων σε εκπαιδευτικά προγράμματα, τόσο στην Κύπρο όσο και στο εξωτερικό, για ανάπτυξη των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των ατομικών τους ικανοτήτων.

Το ποσοστό του προσωπικού που συμμετείχε σε εκπαιδευτικά προγράμματα το 2009 έφτασε το 54%, με τον εταιρικό δείκτη ανθρωπομερών εκπαίδευσης ανά υπάλληλο να ανέρχεται στο 3,73, ενώ το ποσοστό εξόδων ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού σε σχέση με το σύνολο των αποδοχών του προσωπικού ανήλθε στο 2,09%. Οι δύο αυτοί δείκτες ανάπτυξης προσωπικού συγκρίνονται ευνοϊκά με τους αντίστοιχους επιτυχημένων διεθνών οργανισμών.

Επιπλέον, συνεχίστηκε και φέτος ο θεσμός παραχώρησης υποτροφιών για παρακολούθηση μεταπτυχιακών προγραμμάτων “Master in Business Administration” (MBA).



Εκτός από τις παραδοσιακές μορφές εκπαίδευσης/ανάπτυξης/μάθησης, προωθήθηκαν και άλλες μορφές ανάπτυξης, όπως ηλεκτρονική μάθηση, εκπαίδευση στο χώρο εργασίας, μέσα από επιμορφωτικό υλικό, καθώς και ατομικές δραστηριότητες εκμάθησης και καθοδήγησης από την άμεση ιεραρχία.

Εργασιακές σχέσεις

Η διατήρηση καλών εργασιακών σχέσεων αποτέλεσε κρίσιμο παράγοντα για την επιτυχή πορεία της Cyta τη χρονιά που πέρασε, στην οποία συνέβαλαν όλοι οι εμπλεκόμενοι με συναινετικές λύσεις που δόθηκαν στα διάφορα υπηρεσιακά προβλήματα που παρουσιάστηκαν. Σημαντική εξέλιξη ήταν η συμφωνία που επήλθε με τις Συνδικαλιστικές Οργανώσεις για τα ωράρια λειτουργίας των Cytashop.

Μετά την ολοκλήρωση των διαβουλεύσεων, τον Απρίλιο του 2009 υπογράφηκε η Συλλογική Σύμβαση Εργασίας 2007-2009, η οποία υλοποιήθηκε κατά τους μήνες Μάιο και Ιούνιο της ίδιας χρονιάς, με την παροχή στο προσωπικό των γενικών αυξήσεων και των άλλων ωφελημάτων που είχαν συμφωνηθεί.

Κατά το 2009 συνεχίστηκε και η πρόσληψη ωρομίσθιου προσωπικού, κυρίως για τις κατηγορίες Βοηθών Τηλεξυπηρέτησης και Βοηθών Καταστημάτων, με το θεσμό να λειτουργεί με επιτυχία και τον αριθμό των αιτήσεων που λαμβάνονται να είναι ιδιαίτερα ψηλός.

Επικοινωνιακή Πολιτική

Μέσα στο 2009 ενισχύσαμε ακόμη περισσότερο τη θέση του Οργανισμού μας στην αγορά ως “του κορυφαίου παροχέα λύσεων ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας”, αφού με την προσφορά αξιόπιστων λύσεων απλά, έξυπνα και ασφαλισμένα η Cyta συμβάλλει σημαντικά στη βελτίωση του τρόπου ζωής και της παραγωγικότητας των πελατών της. Την ίδια στιγμή η καθημερινή συμπεριφορά των ανθρώπων της, σε μικρά και μεγάλα ζητήματα, εμπνέει αισιοδοξία και εμπιστοσύνη.

Η Cyta μέσα από τα έργα της επιβεβαιώνει τη δέσμευσή της να προσφέρει στους συμμετόχους της ελευθερία επιλογών, κίνησης, έκφρασης και δυνατοτήτων.

Η διαρκής πρόοδος αποτελεί διαχρονικό στόχο για τον Οργανισμό και το ίδιο θέλουμε να εμπνέουμε στο προσωπικό και φυσικά στους πελάτες μας.

Εστιάζοντας την προσοχή μας στην προσφορά ολοκληρωμένων λύσεων στους πελάτες μας εφαρμόζουμε, τα τελευταία χρόνια, νέες μεθόδους διαχείρισης του χαρτοφυλακίου της μάρκας μας. Ως αποτέλεσμα, η Cyta σήμερα εφαρμόζει μονολιθική στρατηγική επικοινωνίας, σύμφωνα με την οποία επενδύει και προβάλλει κυρίως την εταιρική μάρκα και υιοθετεί ενιαίο ύφος στην επικοινωνία. Με τη στρατηγική αυτή ενδυναμώνουμε την εταιρική μας μάρκα και αποφεύγουμε να κτίζουμε ή να διατηρούμε ανεξάρτητες μάρκες. Υπάρχει πλέον συνοχή σε όλα τα σημεία επαφής



της μάρκας, σε όλες τις ενέργειες προβολής, απλοποιώντας έτσι την επικοινωνία μας με τους πελάτες.

Με στόχο την ολοκληρωμένη διαχείριση της μάρκας μας, συνεχίσαμε τη διεξαγωγή ερευνών αγοράς για τη μέτρηση και τη συνεχή παρακολούθηση της αξίας και της απόδοσής της. Τα αποτελέσματα των ερευνών αποτελούν σημαντικό εργαλείο για τη λήψη αποφάσεων και διορθωτικών κινήσεων, εμπορικής κυρίως φύσης, από τη Διεύθυνση και τη Διοίκηση του Οργανισμού.

Μέσα από τις έρευνες αυτές διαπιστώθηκε ότι στο νέο ανταγωνιστικό και παράλληλα ρυθμιζόμενο περιβάλλον, στο οποίο δραστηριοποιούμαστε, μια δυνατή μάρκα μπορεί να επηρεάσει σε μεγάλο βαθμό τις προτιμήσεις των καταναλωτών και να κερδίσει μακροπρόθεσμα το μυαλό και την καρδιά τους. Τα μέχρι στιγμής αποτελέσματα είναι, από κάθε άποψη, πέρα από ενθαρρυντικά.

Θα συνεχίσουμε να επενδύουμε στη μάρκα μας, για να την ενισχύσουμε ακόμη περισσότερο, προσβλέποντας στη συνέχιση της επιτυχημένης πορείας του Οργανισμού μας.

Σχέσεις με τα ΜΜΕ

Με στόχο την έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση του κοινού, μέσα στο 2009 συνεχίσαμε να εκδίδουμε σε τακτική βάση Δελτία Τύπου, τα οποία διοχετεύαμε στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ). Αρμόδια στελέχη της Cyta συμμετέχουν σε ραδιοηλεκτρονικές συνεντεύξεις και συζητήσεις και παραχώρησαν συνεντεύξεις στον τύπο. Δημοσιεύτηκαν επίσης άρθρα και άλλο υλικό για τον Οργανισμό, διοργανώθηκαν δημοσιογραφικές διασκέψεις, καθώς και εκστρατείες ενημέρωσης του κοινού για διάφορα θέματα.

Συμμετοχή στη Διεθνή Έκθεση Κύπρου

Η Cyta συμμετείχε και το 2009 στην 34^η Διεθνή Έκθεση Κύπρου, καταγράφοντας κατά γενική ομολογία μια ξεχωριστή παρουσία στη διοργάνωση. Ο Οργανισμός πέτυχε να μεταμορφώσει το χώρο του περιπέτρου του σε μια "Πλατεία Επικοινωνίας", που φιλοξένησε χιλιάδες επισκέπτες στις διάφορες "καφετερίες" της, οι οποίοι είχαν την ευκαιρία, μέσα από προσωπική επαφή, να ενημερωθούν για τα διάφορα προϊόντα και υπηρεσίες της Cyta και να επωφεληθούν των ειδικών προσφορών που ίσχυαν για την περίοδο της Έκθεσης.

"Οδός Τηλεπικοινωνιών"

Κατά το 2009 συνεχίσαμε να εκδίδουμε το μηνιαίο Ενημερωτικό Δελτίο της Cyta "Οδός Τηλεπικοινωνιών", το οποίο διανέμεται σε όλο το προσωπικό, στους συνταξιούχους και σε εξωτερικούς παραλήπτες, περιλαμβανομένων και των ΜΜΕ.

Ιστοσελίδες

Σημείο "ηλεκτρονικής αναφοράς" αποτελεί η εταιρική μας ιστοσελίδα στο διαδίκτυο www.cyta.com.cy, την οποία διατηρούμε σύγχρονη και λειτουργική, για να διευκολύνονται οι επισκέπτες στην πλοήγηση για αναζήτηση πληροφοριών. Συγκεκριμένα, η ιστοσελίδα παρέχει τη δυνατότητα εύκολης και γρήγορης αναζήτησης πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες της Cyta, καταχώρησης ηλεκτρονικής παραγγελίας για μεγάλη γκάμα προϊόντων, καθώς και τη δυνατότητα ηλεκτρονικής ενημέρωσης και εξόφλησης λογαριασμών μέσω της υπηρεσίας e-bill. Επιπρόσθετα, οι επισκέπτες μέσω της εταιρικής ιστοσελίδας μπορούν να έχουν πρόσβαση σε άλλες χρήσιμες ιστοσελίδες της Cyta, όπως, μεταξύ άλλων, της Cytanet, της Cytamobile-Vodafone, της Cytavision, του Χρυσού Οδηγού και Ονομαστικού Καταλόγου, καθώς και σε ιστοσελίδες των θυγατρικών της εταιρειών. Μπορούν, επίσης,

σε αυτή να βρουν πληροφορίες για τον Οργανισμό μας, τα Cytashop, τους ανοικτούς διαγωνισμούς που προκηρύσσουμε για εξασφάλιση προσφορών, τις Ετήσιες Εκθέσεις, τα τεύχη της “Οδού Τηλεπικοινωνιών” και τα Δελτία Τύπου.

Στο εσωτερικό του Οργανισμού συνεχίζουμε να λειτουργούμε το δικό μας ενδοδίκτυο, το οποίο έχει αναβαθμιστεί σε Πύλη Ενδοδικτύου και αποτελεί ένα γρήγορο και αξιόπιστο μέσο εσωτερικής επικοινωνίας και ανταλλαγής πληροφοριών.

Οι πιο πάνω ενέργειες συμβάλλουν όχι μόνο στη γρήγορη και αποτελεσματική ενημέρωση, αλλά και στην εξοικονόμηση χαρτιού, στα πλαίσια της ευρύτερης περιβαλλοντικής πολιτικής της Cyta.

Θέματα Ποιότητας και Στρατηγικής

Το 2009 προχώρησαν σε μεγάλο βαθμό έργα που εμπνέονται στο μηχανισμό διαχείρισης της εταιρικής απόδοσης, όπως η μηχανογραφημένη διαχείριση έργων και δεικτών και η ευθυγράμμιση της στρατηγικής σε όλα τα επίπεδα. Επίσης, συνεχίστηκε το έργο για τη διαχείριση των δραστηριοτήτων του Οργανισμού από άκρου εις άκρον.

Επίσης, με πρωτοβουλία της Cyta εγκαινιάστηκε η Κυπριακή Κοινότητα Αρίστευσης, που στόχο έχει την ανταλλαγή καλών πρακτικών διεύθυνσης και ποιότητας μεταξύ κυπριακών εταιρειών.

Οι ιδέες του προσωπικού στο Σύστημα Εισηγήσεων του Οργανισμού ιδέα.κλικ το 2009 ανήλθαν στις 338 με εμπλοκή 7%. Και αυτή τη χρονιά η Cyta διακρίθηκε σε διεθνή διαγωνισμό ιδεών, κερδίζοντας τον τίτλο της καλύτερης ιδέας στην κατηγορία “Εξυπηρέτηση Πελατών”.

Ανάπτυξη Λογισμικού

Αξιοποιώντας τις δυνατότητες της πλέον σύγχρονης υποδομής τηλεπικοινωνιών-πληροφορικής, παρέχουμε υπηρεσίες που επιτρέπουν στον κόσμο να επικοινωνεί εύκολα και γρήγορα, όπου κι αν βρίσκεται, και να ψυχαγωγείται.

Προσφέρουμε εύχρηστα εργαλεία, με τη χρήση και του διαδικτύου, που επιτρέπουν στον πελάτη να διαμορφώσει τις υπηρεσίες που του παρέχουμε σύμφωνα με τις δικές του εξατομικευμένες ανάγκες.

Συνεχίζουμε τον εκμοντερνισμό της υποδομής πληροφορικής, με απώτερο στόχο η Cyta να

συμβαδίζει με τους καλύτερους τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς του κόσμου στον τομέα της παροχής υπηρεσιών. Σ’ αυτά τα πλαίσια, έχουμε σχεδιάσει νέα Στρατηγική Πληροφορικής, για να οδηγήσουμε τη Cyta με σιγουριά στην επόμενη δεκαετία.

Οικονομικά Θέματα

Η ευρωστία ενός οργανισμού βασίζεται σε σημαντικό βαθμό στην ορθή οικονομική διαχείριση και στην ορθολογιστική αξιολόγηση στρατηγικών προγραμμάτων και νέων ευκαιριών.

Συνεχές μέλημά μας είναι η παροχή ποιοτικών οικονομικών δεδομένων μέσω της εφαρμογής διεθνώς αποδεκτών μεθοδολογιών, με στόχο τη λήψη αποφάσεων για την υλοποίηση προγραμμάτων στρατηγικής ανάπτυξης και για την αξιολόγηση και διαχείριση της οικονομικής επιχειρησιακής απόδοσης.

Η χρηματοοικονομική πληροφόρηση παρέχεται με βάση τα διεθνή πρότυπα. Διενεργείται ορθολογιστική διαχείριση των χρηματικών διαθεσίμων και χρησιμοποιούνται οι βέλτιστες πρακτικές στο σύστημα προϋπολογισμού. Παράλληλα, διασφαλίζεται η ορθή κοστολόγηση και τιμολόγηση προϊόντων, καθώς και η διατήρηση των επισφαλειών σε χαμηλά επίπεδα.

Κατά το 2009 διασφάλισαμε τη συμμόρφωση με τα διατάγματα του Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων και λάβαμε όλα τα αναγκαία μέτρα για την εφαρμογή των σχετικών αποφάσεων.

Συνεχές μέλημά μας η ικανοποίηση των πελατών μας από την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και από την αναβαθμισμένη εξυπηρέτηση στον τομέα της τιμολόγησης και των πληρωμών πελατών.

Ρυθμιστικά Θέματα

Εντός του 2009 η Cyta έλαβε μέρος σε δημόσιες διαβουλεύσεις για την ανάλυση αγορών και προχώρησε στην ολοκλήρωση σημαντικών έργων, όπως είναι η ετοιμασία και δημοσίευση Υποδειγμάτων Προσφοράς Χονδρικών Υπηρεσιών.

Υποστηρικτική Υποδομή

Στην εύρυθμη λειτουργία της Cyta συμβάλλει ουσιαστικά η όσο το δυνατό καλύτερη, αποδοτικότερη και πιο ολοκληρωμένη διαχείριση της υποστηρικτικής της υποδομής, δηλαδή, μεταξύ



άλλων, της γης, των κτιρίων, των οχημάτων και των μηχανικών μέσων, καθώς επίσης και των συστημάτων ασφάλειας και πυροπροστασίας και των υπηρεσιών φρούρησης.

Κατά τη διάρκεια του 2009 συνεχίσαμε τη μελέτη για ανέγερση νέων κτιρίων και την αναβάθμιση, αντισεισμική ενίσχυση και επέκταση υφιστάμενων κτιρίων παγκύπρια. Προχωρήσαμε στην κατακύρωση προσφοράς για την αντισεισμική ενίσχυση και ανακαίνιση του κτιρίου των Υπηρεσιών Προσωπικού, ενώ ξεκινήσαμε και τις εργασίες αποξήλωσης για την αντισεισμική ενίσχυση του κτιρίου ΗΛΕΚΤΡΑ. Ολοκληρώσαμε τις εργασίες ανακαίνισης και αντισεισμικής ενίσχυσης του κτιρίου Λακατάμειας και της αναβάθμισης/επέκτασης του Αμφιθεάτρου των Κεντρικών μας Γραφείων στη Λευκωσία. Στα πλαίσια των υποστηρικτικών υπηρεσιών που παρείχαμε στη Cyta Hellas, αναλάβαμε το συντονισμό και την επίβλεψη των κατασκευαστικών εργασιών επέκτασης των Κεντρικών Γραφείων της στην Αθήνα. Διεκπεραιώσαμε το σχεδιασμό και την επίβλεψη του Κέντρου Τηλεξυπηρέτησης στο Μαρούσι, καθώς και τη διαδικασία προσφορών του καταστήματος στο Ηράκλειο Κρήτης. Προχωρήσαμε, επίσης, στη μελέτη και στο σχεδιασμό των καταστημάτων Βέροιας, Κοζάνης και Θεσσαλονίκης.

Τη χρονιά που πέρασε συνεχίσαμε την καθολική εφαρμογή του Παγκύπριου Συστήματος Παρακολούθησης και Ελέγχου Ηλεκτρομηχανολογικού Εξοπλισμού, που θα βελτιώσει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα μειώσει την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας και θα εξοικονομήσει σημαντικούς πόρους. Επιπρόσθετα, συνεχίσαμε τις διαδικασίες αντικατάστασης των παλαιών και ενεργοβόρων οχημάτων με νέας τεχνολογίας οχήματα, με σκοπό τη μείωση της κατανάλωσης καυσίμων και της εκπομπής ρύπων. Ακόμη, προχωρήσαμε στην αντικατάσταση μεγάλου αριθμού ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού, με στόχο την περαιτέρω βελτίωση της αξιοπιστίας των προσφερόμενων υπηρεσιών. Προκηρύξαμε δημόσιο διαγωνισμό για ανάπτυξη του Παγκύπριου Συστήματος Πυροπροστασίας, ολοκληρώσαμε τις διαδικασίες για εισαγωγή συστήματος τηλεματικής και διαχείρισης του στόλου οχημάτων και αρχίσαμε, ως οργανισμός, να εφαρμόζουμε τις αρχές της αειφόρου ανάπτυξης σε όλο τον κύκλο των δραστηριοτήτων μας.

Κατά το 2009 ξεκινήσαμε την αναβάθμιση του Παγκύπριου Συστήματος Ασφάλειας και ολοκληρώσαμε την πρώτη φάση του. Το αναβαθμισμένο Σύστημα θα είναι τελευταίας τεχνολογίας με πολλές δυνατότητες και θα επιλύσει

τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν λόγω της μεγάλης επέκτασής του, αλλά και της παλαίωσης του υφιστάμενου συστήματος. Παράλληλα, συνεχίσαμε την επέκτασή του με την εγκατάσταση νέων σημείων ηλεκτρονικού ελέγχου πρόσβασης, την εγκατάσταση τερματικών για το Σύστημα Τήρησης Ωραρίου και την υλοποίηση του Υποσυστήματος Ανίχνευσης Παραβίασης Χώρων. Δώσαμε, επίσης, έμφαση στην αναβάθμιση της ασφάλειας των Cytashop, καθώς και της φυσικής προστασίας των κτιρίων μας, σε συνεργασία με την Αστυνομία Κύπρου και με ιδιωτικές εταιρείες ασφάλειας. Σημαντική είναι, επίσης, η διεξαγωγή ασκήσεων πεδίου σε κτίρια, στα οποία διακινείται και εργάζεται το προσωπικό μας, στα πλαίσια της διαχείρισης του Σχεδίου Πολιτικής Άμυνας της Cyta.

Διαχείριση Υλικού

Συνεχίστηκε και κατά το 2009 η αποστολή υλικών και εξοπλισμού στο εξωτερικό για επιδιόρθωση, όπως και η παραλαβή, αποθήκευση και διάθεση υλικών και εξοπλισμού από τις Κεντρικές Αποθήκες του Οργανισμού μας.

Μετά από σχετική μελέτη και έγκριση αγοράστηκε νέο σύγχρονο λογισμικό διαχείρισης αγορών και αποθεμάτων, το οποίο βρίσκεται στο στάδιο ανάπτυξης. Το έργο αυτό, σε συσχετισμό με την αναδιοργάνωση της όλης εφοδιαστικής αλυσίδας (μεταφορά των Κεντρικών Αποθηκών εκτός πόλης και αναβάθμισή τους σε Κέντρο Διανομής Υλικών), αναμένεται να συμβάλει θετικά στην αύξηση της παραγωγικότητας.

Σχέσεις με Διεθνείς Οργανισμούς

Η Cyta συμμετέχει ενεργά στις διαδικασίες και δραστηριότητες διεθνών τηλεπικοινωνιακών οργανισμών, των οποίων είναι μέλος, και εκπροσωπείται στις διάφορες επιτροπές εργασίας και στα συνέδρια που διοργανώνονται από τα σώματα αυτά. Έτσι, είναι σε θέση να παρακολουθεί και να εφαρμόζει τις τεχνολογικές και άλλες εξελίξεις, που σημειώνονται στον τομέα των τηλεπικοινωνιών.

Η Κύπρος είναι μέλος της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών (ITU), που αποτελεί οργάνωση των Ηνωμένων Εθνών, και η Cyta παρακολουθεί στενά τις εργασίες και εφαρμόζει όλες τις συστάσεις, τόσο της ITU, όσο και των διαφόρων σωμάτων της, όπως είναι ο Τομέας Τηλεπικοινωνιακών Προτύπων, ο Τομέας Ραδιοεπικοινωνιών και ο Τομέας Τηλεπικοινωνιακής Ανάπτυξης.

Ο Οργανισμός μας είναι ιδρυτικό μέλος του Συνδέσμου Ευρωπαϊκών Οργανισμών Παροχής Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών (ETNO), ο οποίος συντονίζει τις ενέργειες των μελών του για προώθηση των υπηρεσιών και εκμετάλλευση των δικτύων στην Ευρώπη. Επιπρόσθετα, καθορίζει κοινή πολιτική των μελών του πάνω σε θέματα τηλεπικοινωνιών και υποβάλλει απόψεις και εισηγήσεις σε διάφορα ευρωπαϊκά σώματα, κυρίως της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αλλά και σε διεθνείς οργανισμούς. Στελέχη της Cyta παρακολουθούν τις Ομάδες Εργασίας, που συστήνονται από μέλη του ETNO, όπως την Ομάδα για Θέματα Ανταγωνισμού και την Ομάδα για την Προστασία των Δεδομένων.

Η Cyta είναι επίσης ιδρυτικό μέλος της Ένωσης των Υπηρεσιών Πληροφορικής των Ευρωπαϊκών Τηλεπικοινωνιακών Οργανισμών (ETIS), καθώς και του Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου Τηλεπικοινωνιακών Προτύπων (ETSI), στο οποίο έχει την ιδιότητα του διοικητικού μέλους, και παρακολουθεί στενά τις εργασίες τους. Είναι επίσης μέλος και συμμετέχει στις εργασίες του Κοινοπολιτειακού Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών (CTO).

Στα πλαίσια της έρευνας και ανάπτυξης, η Cyta είναι μέλος του οργανισμού EURESCOM, ο οποίος ασχολείται αποκλειστικά με ερευνητικά προγράμματα στον τομέα των τηλεπικοινωνιών.







Προϊόντα και
Εξυπηρέτηση
Πελατών

Τη χρονιά που πέρασε εισαγάγαμε νέα προϊόντα και αναβαθμίσαμε τα υφιστάμενα, με στόχο την προσφορά λύσεων ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας.

Γιορτάζοντας τα 20 χρόνια της κινητής τηλεφωνίας της Cyta ευχαριστήσαμε και ανταμείψαμε όλους τους πελάτες της Cytamobile-Vodafone, χαρίζοντάς τους συνολικά περισσότερα από 80 εκατομμύρια λεπτά κλήσεων και 100 εκατομμύρια SMS. Ακόμη, από το καλοκαίρι του 2009 δώσαμε την ευκαιρία στους πελάτες των Προγραμμάτων Συμβολαίου pay monthly να χρησιμοποιούν το κινητό τους τηλέφωνο, όταν βρίσκονται πάνω σε πλοία και σε αεροπλάνα, με την υπηρεσία Διεθνούς Περιαγωγής με δίκτυα που προσφέρουν κινητή τηλεφωνία με τα δύο πιο πάνω μεταφορικά μέσα.

Σημαντική ήταν η μείωση των τελών των ευρυζωνικών προϊόντων σύνδεσης με το διαδίκτυο για το σπίτι (Net-Runner Home4000). Ακόμη, προχωρήσαμε στη δωρεάν αντικατάσταση των διαποδιαμορφωτών των πελατών μας με νέους, που παρέχουν τη δυνατότητα ασύρματης σύνδεσης WiFi.

Η υπηρεσία Cytavision εμπλουτίστηκε, αφού προστέθηκαν στο Βασικό της Πακέτο οκτώ νέα κανάλια, μεταξύ των οποίων τα FX, Universal και Nat Geo Wild. Σημαντική εξέλιξη ήταν η εξασφάλιση των δικαιωμάτων για την πλειοψηφία των αγώνων UEFA CHAMPIONS LEAGUE και UEFA EUROPA LEAGUE από το 2009 μέχρι το 2012.

Το 2009, ένα χρόνο μετά από την εμπορική εισαγωγή των νέων υπηρεσιών Επιχειρηματικής Δικτύωσης Ethernet, προχωρήσαμε σε σημαντικές μειώσεις τελών, ενώ, παράλληλα, προσφέραμε και νέα προϊόντα Ethernet χαμηλών ταχυτήτων. Εισαγάγαμε δύο νέες υπηρεσίες, τις E-Line και EVPN, οι οποίες απευθύνονται σε επιχειρηματικούς πελάτες και προσφέρουν τη δυνατότητα διασύνδεσης μεταξύ δύο ή περισσότερων σημείων μιας επιχείρησης για τη μεταφορά τηλεπικοινωνιακής κίνησης με ψηλές ταχύτητες και χαμηλό κόστος.

Τέλος, το νέο Cytashop στην περιοχή της Έγκωμης, που λειτούργησε τον Νοέμβριο, αποτελεί την έμπρακτη εφαρμογή της στρατηγικής μας για την ανάπτυξη του δικτύου πωλησέων μας, σύμφωνα με τις ανάγκες των πελατών μας.

Σταθερές Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες

Το 2009 υπήρξε ακόμα ένα έτος που η Σταθερή Τηλεφωνία αποτέλεσε μια από τις βασικότερες υπηρεσίες μας, παρέχοντας στους πελάτες μας

ποιοτικές και αξιόπιστες τηλεπικοινωνιακές λύσεις. Η πολύ μεγάλη πλειοψηφία των νοικοκυριών, αλλά και των επιχειρήσεων στην Κύπρο, συνέχισε να εξυπηρετείται από τις βασικές υπηρεσίες Σταθερής Τηλεφωνίας (αναλογική τηλεφωνία και ISDN), αλλά και από πρόσθετες υπηρεσίες και διευκολύνσεις. Με στόχο να εξυπηρετήσουμε τις διαφορετικές ανάγκες των πελατών μας, συνεχίσαμε μέσα στο 2009 την προσφορά οκτώ τηλεπικοινωνιακών πακέτων για εθνικές κλήσεις (Κλασικό 1 και 2, Οικιακό Πακέτο, τρία Επιχειρηματικά Πακέτα και δύο πακέτα προς τις κοινωνικά ευαίσθητες ομάδες του πληθυσμού), με ιδιαίτερα ελκυστικά τέλη.

Επιτυχία έχει σημειώσει η νεοεισαχθείσα καινοτομία “Ευρυζωνική Τηλεφωνία”, που παρέχει τη δυνατότητα για εξυπηρέτηση πολλών ατόμων μέσα στο ίδιο υποστατικό, επιτρέποντας σε κάθε μέλος της οικογένειας ή της επιχείρησης να έχει τον δικό του προσωπικό αριθμό με χαμηλό κόστος. Οι πελάτες της “Ευρυζωνικής Τηλεφωνίας” μπορούν να διενεργήσουν κλήσεις φωνής ή βιντεοκλήσεις από συσκευή τηλεφώνου ή από ηλεκτρονικό υπολογιστή, που διαθέτει κάμερα και σετ ακουστικών/ μικροφώνου.

Απόδειξη της εμπιστοσύνης, με την οποία μας περιβάλλουν οι επιχειρηματικοί μας πελάτες, αποτελεί η αύξηση του αριθμού των επιχειρήσεων που επέλεξαν τις υπηρεσίες “Ένας Αριθμός (7777)”, “Υπηρεσία Δωρεάν Κλήσεων (800)” και “Προσωπικός Αριθμός (700)”, ως τους διαύλους επικοινωνίας με τους πελάτες τους.

Στη διεθνή τηλεφωνία, με τα ιδιαίτερα χαμηλά τέλη μας εξακολουθήσαμε να συνδέουμε αξιόπιστα τους πελάτες μας με όλες τις χώρες του κόσμου. Επιπλέον, αυξήθηκε η συμμετοχή των πελατών μας στα εκπαιδευτικά σχέδια της διεθνούς τηλεφωνίας.

Κινητές Επικοινωνίες

Cytamobile-Vodafone

Συμπληρώνοντας φέτος 20 χρόνια δυναμικής παρουσίας στην κυπριακή αγορά, συνεχίζουμε να λειτουργούμε και να εξελισσόμαστε μέσα σε ένα δυναμικό περιβάλλον, με σοβαρότητα και επίγνωση της ευθύνης μας απέναντι στην κοινωνία, παραμένοντας σταθερά η πρώτη επιλογή κινητής τηλεφωνίας στην Κύπρο.

Ακολουθούμε ένα πολύ φιλόδοξο αναπτυξιακό σχέδιο με βασικές παραμέτρους την προσφορά



ποιοτικής επικοινωνίας παντού και πάντα στην Κύπρο και στο εξωτερικό, τη διάθεση προηγμένων υπηρεσιών, τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών μας και την ενεργό συμμετοχή μας στην κοινωνία.

Γιορτάζοντας τα 20 χρόνια της κινητής τηλεφωνίας της Cyta και ως ένδειξη της εκτίμησής μας, ευχαριστήσαμε και ανταμείψαμε όλους τους πελάτες της Cytamobile-Vodafone, χαρίζοντάς τους συνολικά περισσότερα από 80 εκατομμύρια λεπτά κλήσεων και 100 εκατομμύρια SMS.

Συνδυάζοντας την παγκόσμια γνώση της Vodafone μαζί με τη δική μας παρέχουμε στους πελάτες μας ένα ολοκληρωμένο χαρτοφυλάκιο προϊόντων και υπηρεσιών φωνής, περιεχομένου και δεδομένων, που σχεδιάστηκαν για να υποστηρίξουν τις επιχειρηματικές τους φιλοδοξίες και για να αναβαθμίσουν την ποιότητα ζωής τους, προσφέροντάς τους ένα συνδυασμό υψηλής ποιότητας και ανταγωνιστικής τιμής. Κατά τη διάρκεια της χρονιάς, το χαρτοφυλάκιό μας εμπλουτίστηκε ακόμη περισσότερο με νέες αλλά και αναβαθμισμένες υπηρεσίες:

- **Αναβάθμιση υπηρεσίας soeasy Money Transfer**

Προσανατολισμένοι στην ικανοποίηση των αυξανόμενων αναγκών των πελατών μας, προχωρήσαμε σε αναβάθμιση της υπηρεσίας soeasy Money Transfer, προσφέροντας ακόμα μια

επιλογή μεταφοράς χρημάτων από ένα λογαριασμό soeasy σε άλλο. Από τις αρχές του 2009, οι πελάτες της soeasy pay as you go μπορούν να μεταφέρουν από το λογαριασμό τους σε άλλο πελάτη soeasy pay as you go και το ποσό των €10, επιπρόσθετα των ποσών €2, €3 και €5 που ίσχυαν προηγουμένως.

- **Υπηρεσία Vodafone live!**

Εμπλουτίσαμε το περιεχόμενο και αναπτύξαμε νέες υπηρεσίες κάτω από την εμπορική "ομπρέλα" του Vodafone live! Σ' αυτά τα πλαίσια, υπογράφηκαν σημαντικές νέες συμφωνίες με παροχείς αθλητικού, ψυχαγωγικού και ενημερωτικού περιεχομένου.

- **Αναβάθμιση υπηρεσίας Μαζικής Αποστολής Μηνυμάτων**

Αναβαθμίσαμε την υπηρεσία Μαζικής Αποστολής Μηνυμάτων (SMS) με την εισαγωγή της υπηρεσίας Μαζικής Αποστολής Μηνυμάτων Πολυμέσων (MMS). Η υπηρεσία δίνει τη δυνατότητα σε εταιρείες που χρειάζονται έναν εύκολο και στοχευμένο τρόπο επικοινωνίας με τους πελάτες, το προσωπικό ή τους συνεργάτες τους να στέλλουν μεγάλο αριθμό μηνυμάτων MMS με πολύ χαμηλό κόστος.

- **Υπηρεσία Απόρριψης Ανώνυμων Κλήσεων**

Με την εισαγωγή της υπηρεσίας παρέχουμε τη δυνατότητα στους πελάτες μας να μην αποδέχονται κλήσεις που γίνονται με απόκρυψη αριθμού.



• Νέα SMS Alerts

Οι πελάτες που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες διαδικτύου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από το κινητό τους τηλέφωνο (BlackBerry® from Vodafone και Windows Mobile® Email) ή από τον υπολογιστή τους (Vodafone Mobile Connect), μπορούν τώρα να ενημερώνονται άμεσα με μήνυμα SMS για τον όγκο των δεδομένων που διακινούν, αποφεύγοντας εκπλήξεις από ψηλούς λογαριασμούς.

• Διεθνής Περιοχή

Από το καλοκαίρι του 2009, δώσαμε την ευκαιρία στους πελάτες των Προγραμμάτων Συμβολαίου pay monthly να χρησιμοποιούν το κινητό τους τηλέφωνο, όταν βρίσκονται πάνω σε πλοία και σε αεροπλάνα, με την υπηρεσία Διεθνούς Περιοχής με δίκτυα που προσφέρουν κινητή τηλεφωνία με τα δύο πιο πάνω μεταφορικά μέσα.

Παράλληλα, οι συμφωνίες Διεθνούς Περιοχής με ξένα δίκτυα για τα Προγράμματα Συμβολαίου pay monthly έφτασαν τις 367 σε 159 χώρες, αυξάνοντας ακόμα περισσότερο τις δυνατότητες χρήσης του κινητού τηλεφώνου των πελατών μας στο εξωτερικό, καλύπτοντας συνεχώς νέους προορισμούς.

Οι συμφωνίες Διεθνούς Περιοχής με ξένα δίκτυα για απ' ευθείας κλήσεις για τους πελάτες της Προπληρωμένης soeasy pay as you go αυξήθηκαν

σε 99 καλύπτοντας 61 χώρες. Στις υπόλοιπες χώρες και δίκτυα, με τα οποία έχουμε συμφωνίες Διεθνούς Περιοχής, οι πελάτες μπορούν να διενεργούν κλήσεις με τη χρήση του κωδικού *111*. Η δυνατότητα για απ' ευθείας κλήσεις προσφέρεται επίσης και στους πελάτες προπληρωμένης κινητής τηλεφωνίας 109 ξένων δικτύων 59 χωρών, που επισκέπτονται την Κύπρο.

Μέχρι το τέλος του 2009, οι συμφωνίες Διεθνούς Περιοχής 3G/GPRS με ξένα δίκτυα αυξήθηκαν στις 191 σε 87 χώρες, διευρύνοντας περαιτέρω τις υπηρεσίες που απολαμβάνουν οι πελάτες μας που ταξιδεύουν σε άλλες χώρες και αφορούν τη διακίνηση δεδομένων. Οι πελάτες μας έχουν εύκολη πρόσβαση από το κινητό τους τηλέφωνο στο διαδίκτυο και στο ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο, ενώ, επίσης, μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες Vodafone Mobile Connect και BlackBerry from Vodafone για να είναι σε συνεχή επαφή με το γραφείο και τους συνεργάτες τους, όταν βρίσκονται στο εξωτερικό. Η δυνατότητα αυτή προσφέρεται και στους πελάτες 199 ξένων δικτύων 88 χωρών, που επισκέπτονται την Κύπρο.

Στα πλαίσια της εναρμόνισής μας με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για τη Διεθνή Περιοχή, εφαρμόσαμε, από την 1^η Ιουλίου 2009, τα νέα ρυθμιζόμενα τέλη Διεθνούς Περιοχής και όλες τις πρόνοιες του Κανονισμού για τη σωστή ενημέρωση των πελατών μας, που ταξιδεύουν στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Επιπρόσθετα, τα τέλη που αφορούν τη χρήση υπηρεσιών μας στην Κύπρο και στο εξωτερικό μειώθηκαν σημαντικά, στα πλαίσια της πολιτικής της Cyta για συχνή αναθεώρηση των τελών της.

Ως αναπόσπαστο μέρος της κοινωνίας, μέσα στην οποία λειτουργούμε, συνεργαζόμαστε με διαφάνεια με τον κόσμο που μας περιβάλλει. Δεσμευόμαστε να συνεχίσουμε να αναπτυσσόμαστε και να δίνουμε όσο το δυνατό μεγαλύτερη αξία σ' αυτούς που μας εμπιστεύονται, στους πελάτες μας, στους συνεργάτες μας, στο προσωπικό μας και στην κοινωνία ως σύνολο. Και φέτος σχεδιάσαμε και εφαρμόσαμε ένα δυναμικό, καινοτόμο και πολυσήμαντο σχέδιο προβολής, που περιλάμβανε μεταξύ άλλων:

- Διαφημιστικές και ενημερωτικές εκστρατείες για προϊόντα, υπηρεσίες και προσφορές.
- Δυναμική παρουσία σε κείρια σημεία και στα καταστήματα του Δικτύου Πωλήσεων μας.

- Συμμετοχή σε εκθέσεις, διοργάνωση εκδηλώσεων και αξιοποίηση διεθνών και τοπικών χορηγιών.
- Σειρά ενεργειών που αφορούν την κοινωνική μας ευθύνη.

Διαδίκτυο

Η Cytanet, ο μεγαλύτερος Παροχέας Υπηρεσιών Διαδικτύου στην Κύπρο, συνέχισε και το 2009 την ανοδική της πορεία με τη συνεχή ανάπτυξη του δικτύου της και την προσφορά αναβαθμισμένων υπηρεσιών, με πιο ελκυστικά τέλη. Στοχεύοντας στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικής επικοινωνίας με ποιότητα, αξιοπιστία και επαγγελματική εξυπηρέτηση, αλλά και στην περαιτέρω χρήση του διαδικτύου και των υπηρεσιών που προσφέρει, ολοκληρώσαμε τα ακόλουθα έργα:

- Σημαντική μείωση των τελών των προϊόντων ψηλών ταχυτήτων για το σπίτι (NetRunner Home4000), για να ενθαρρύνουμε τους πελάτες μας να αναβαθμίσουν τις συνδέσεις τους και να απολαμβάνουν ψηλότερες ταχύτητες στο διαδίκτυο. Επίσης, για δύο μήνες στις αρχές του 2009, η Cytanet πρόσφερε την εγκατάσταση των οικιακών προϊόντων DSL Access Home δωρεάν.
- Αναβάθμιση και εμπλουτισμός της υπηρεσίας Live Streaming. Η υπηρεσία Live Streaming αρχικά παρείχε τη δυνατότητα στους φιλάθλους, που βρίσκονται εκτός Κύπρου, να παρακολουθούν μέσω διαδικτύου, ζωντανά ή από μαγνητοσκόπηση, αγώνες του κυπριακού ποδοσφαίρου και άλλα αθλητικά στιγμιότυπα που μεταδίδονται από τη Cytavision. Με την αναβάθμιση έγινε κατορθωτός ο εμπλουτισμός του περιεχομένου με τη μετάδοση των αγώνων του UEFA Champions League και του UEFA Europa League, που επίσης μεταδίδει η Cytavision και προσφέρονται για θέαση στους φιλάθλους που βρίσκονται στην Κύπρο.
- Επέκταση του δικτύου WiFi της υπηρεσίας Cytanet Wireless Zone με την εγκατάσταση 21 νέων σημείων και την παροχή εξειδικευμένων λύσεων σε συγκεκριμένες πελατοψηφίδες. Μέχρι το τέλος του 2009, ο αριθμός των σημείων ανήλθε στα 88. Επιπλέον, στα πλαίσια της δέσμευσής μας για συνεχή αναβάθμιση των υπηρεσιών μας, από τις 22 Μαΐου 2009, η υπηρεσία Cytanet Wireless Zone προσφέρθηκε δωρεάν και χωρίς χρονικά όρια σε όλους τους συνδρομητές των προϊόντων NetRunner Home και επιλεγόμενης πρόσβασης (dial up).
- Αντικατάσταση των διαποδιαμορφωτών (modem) των πελατών μας. Δώσαμε τη δυνατότητα στους πελάτες μας να αντικαταστήσουν δωρεάν τον παλιό τους διαποδιαμορφωτή με νέο, που παρέχει τη

δυνατότητα ασύρματης σύνδεσης WiFi. Με αυτό τον τρόπο όλοι ανεξαιρέτως οι πελάτες μας θα μπορούν να δημιουργήσουν στο σπίτι τους το δικό τους μικρό ασύρματο δίκτυο Wi-Fi και να συνδέονται στο διαδίκτυο από παντού, χωρίς να χρειάζονται πρίζες και καλώδια.

- Παροχή ειδικών προσφορών προς τη φοιτητική κοινότητα της Κύπρου. Επεκτείνουμε για ακόμα ένα χρόνο και εμπλουτίσαμε τα φοιτητικά μας πακέτα ευρυζωνικής σύνδεσης στο διαδίκτυο.

Επιπρόσθετα, δώσαμε στη βελτίωση της ποιότητας και της αξιοπιστίας του δικτύου, όσο και των υπηρεσιών που προσφέρονται. Συγκεκριμένα, αναπτύξαμε περαιτέρω το δίκτυο της Cytanet με την εγκατάσταση πολλαπλών νέων συνδέσεων STM-4 (622Mbps) για πρόσβαση στο διεθνές διαδίκτυο, ενώ παράλληλα υλοποιήθηκαν απ' ευθείας συνδέσεις με ελλαδικούς παροχείς υπηρεσιών διαδικτύου για την ταχύτερη πρόσβαση σε ελλαδικό περιεχόμενο. Η συνολική χωρητικότητα των συνδέσεών μας με το διεθνές διαδίκτυο ξεπέρασε τα 11Gbps.

Με την παρουσία της υπηρεσίας Cytanet σε διάφορες εκθέσεις, που πραγματοποιήθηκαν στην Κύπρο, οι πελάτες μας είχαν την ευκαιρία να ενημερωθούν για τις εξελίξεις στον τομέα του διαδικτύου και να επωφεληθούν των διαφόρων προσφορών μας.

Κατά τη διάρκεια του 2009, με στόχο την επέκταση της ευρυζωνικότητας σε ακόμη περισσότερες περιοχές για κάλυψη των διευρυμένων αναγκών των πελατών μας, προχωρήσαμε σε περαιτέρω επέκταση του δικτύου μας σε ημιαστικές και αγροτικές περιοχές, πετυχαίνοντας ποσοστό 96% σε πληθυσμιακή κάλυψη και σημαντική αύξηση της πελατειακής μας βάσης.

Πλατφόρμα Συνδρομητικής Τηλεόρασης Cytavision

Η υπηρεσία Cytavision αποτελεί μια από τις πιο καινοτόμες υπηρεσίες του Οργανισμού μας. Η Cyta είναι ανάμεσα στους πρώτους τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς στον κόσμο, που κατάφεραν να εισαγάγουν τέτοια υπηρεσία. Η Cytavision προσφέρει ψηφιακή μετάδοση εικόνας και ήχου μέσω χάλκινης τηλεφωνικής γραμμής, ενός διαποδιαμορφωτή και ενός αποκωδικοποιητή για σύνδεση στην τηλεόραση. Μέσα από τη Cytavision προσφέρονται τηλεοπτικά κανάλια, ηλεκτρονικός οδηγός προγραμμάτων, υπηρεσία "Μαγνητοσκοπημένα Προγράμματα", ταινίες



κατ' επιλογή, παιχνίδια κατ' επιλογή και πύλη πληροφοριών.

Η πλατφόρμα που υποστηρίζει την υπηρεσία Cytavision έχει τη δυνατότητα διαδραστικότητας, που σήμερα εφαρμόζεται στην προσφορά περιεχομένου κατ' επιλογή (βίντεο, παιχνίδια, τηλεοπτικά προγράμματα). Στο εγγύς μέλλον, η δυνατότητα αυτή θα επεκταθεί περαιτέρω, για να προσφέρει περισσότερες επιλογές, υπηρεσίες και ευελιξία στον πελάτη.

Η Cytavision, στη μέχρι τώρα πορεία της, έχει εδραιωθεί ως η δημοφιλέστερη πολυκάναλη πλατφόρμα συνδρομητικής τηλεόρασης στην Κύπρο. Μέσα από τη Cytavision οι πελάτες μπορούν να απολαμβάνουν περισσότερα από 55 ξένα θεματικά κανάλια και όλα τα κυπριακά κανάλια παγκύπριας εμβέλειας, έχουν τη δυνατότητα σύνδεσης με κανάλια υπερέχουσας αξίας, που καλύπτουν αθλητικά, ταινίες και περιεχόμενο ενηλίκων και μπορούν να παρακολουθούν ζωντανές αποκλειστικές μεταδόσεις σημαντικών αθλητικών γεγονότων. Επίσης, μέσω της υπηρεσίας "Ταινίες κατ' Επιλογή", οι πελάτες της Cytavision έχουν πρόσβαση σε εκατοντάδες ταινίες από τα μεγαλύτερα στούντιο του Χόλλυγουντ.

Κατά το 2009, η υπηρεσία Cytavision βελτίωσε περαιτέρω τη θέση της και το προϊόν που προσφέρει, αφού:

- Αυξήθηκε η συνδρομητική βάση της υπηρεσίας κατά 15%.
- Προστέθηκαν στο βασικό πακέτο της υπηρεσίας οκτώ νέα κανάλια, μεταξύ των οποίων τα πασίγνωστα FX, Universal και Nat Geo Wild.
- Εξασφαλίστηκαν τα δικαιώματα για την πλειοψηφία των αγώνων των κορυφαίων διασυλλογικών διοργανώσεων UEFA Champions League και UEFA Europa League από το 2009 μέχρι το 2012.
- Εισήχθη η υπηρεσία "Μαγνητοσκοπημένα Προγράμματα" για συγκεκριμένα κανάλια, η οποία δίνει τη δυνατότητα στους συνδρομητές της Cytavision να παρακολουθούν τα προγράμματα των τριών προηγούμενων ημερών, που δεν πρόλαβαν να δουν.

Διεθνή Χονδρικά Προϊόντα

Κατά το 2009 συνεχίσαμε να προσφέρουμε υψηλής ποιότητας διεθνή χονδρικά προϊόντα και υπηρεσίες σε εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες, συγκεκριμένα σε τοπικούς και διεθνείς παροχείς, εταιρικούς πελάτες και άλλους συνεργάτες, μέσα σε περιβάλλον ελεύθερης αγοράς τηλεπικοινωνιών, σύμφωνα με τις αρχές της διαφάνειας, της μη-διάκρισης και της κοστοστρέφειας. Διαχειριστήκαμε διμερείς συμφωνίες και την παροχή χονδρικών προϊόντων διεθνούς τηλεφωνίας, φυσικών και νοπτών διεθνών μισθωμένων κυκλωμάτων, διαδικτύου, εκμίσθωσης και εκχώρησης υποδομών διεθνούς δικτύου και άλλων υπηρεσιών, προσφέροντας την αναγκαία υποστήριξη προς τους πελάτες μας. Τα χαρτοφυλάκια διεθνών χονδρικών προϊόντων και υπηρεσιών αναλύονται πιο κάτω:

Χαρτοφυλάκιο διεθνούς τηλεφωνίας σε χονδρική βάση

Περιλαμβάνει προϊόντα διεθνούς εξερχόμενης τηλεφωνίας προς δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας πλείστων διεθνών προορισμών, καθώς και τερματισμού της διεθνούς εισερχόμενης τηλεφωνικής κίνησης προς όλα τα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας εντός Κύπρου.

Χαρτοφυλάκιο προϊόντων πλατφόρμας CytaWorld.Net

Η πλατφόρμα CytaWorld.Net βασίζεται σε τεχνολογία αιχμής πρωτοκόλλου IP/MPLS και αποτελείται από κόμβους στη Λευκωσία, στην Αθήνα και στο Λονδίνο, που διασυνδέονται μέσω

ιδιόκτητου υποθαλάσσιου καλωδιακού δακτυλίου και άλλων διεθνών προεκτάσεων. Μέσω της πλατφόρμας CytaWorld.Net προσφέρονται συνολικές διατεματικές λύσεις, περιλαμβανομένων διεθνών ιδιωτικών νοπτών δικτύων, προσομοίωσης διεθνών ιδιωτικών μισθωμένων κυκλωμάτων, καθώς επίσης και ευρυφασματικών συνδέσεων πρόσβασης στο διαδίκτυο.

Χαρτοφυλάκιο καλωδιακών και δορυφορικών διασυνδέσεων

Το χαρτοφυλάκιο αποτελείται από προϊόντα μεταπώλησης δορυφορικής χωρητικότητας, παροχής δορυφορικών ζεύξεων και συστέγασης δορυφορικού εξοπλισμού διεθνών τηλεοπτικών μεταδόσεων, καθώς και από προϊόντα εκχώρησης, εκμίσθωσης, διασύνδεσης και πρόσβασης διεθνούς καλωδιακής χωρητικότητας.

Χαρτοφυλάκιο διεθνών ιδιωτικών μισθωμένων συνδέσεων και σηματοδοσίας

Περιλαμβάνει προϊόντα διεθνών ιδιωτικών μισθωμένων φυσικών ημικυκλωμάτων και ολόκληρων κυκλωμάτων, διασυνδέσεων αναμετάδοσης παισιών και ασύγχρονης μεταφοράς, καθώς και παροχής διαβατικών διευκολύνσεων σηματοδοσίας κοινού καναλιού σηματοδοσίας.

Χαρτοφυλάκιο υπηρεσιών

Εξειδικευμένες και εξατομικευμένες υπηρεσίες, που προσθέτουν αξία και υποστήριξη στο ευρύ φάσμα των διεθνών τηλεπικοινωνιακών προϊόντων. Μεταξύ άλλων, προσφέρονται συμβουλευτικές υπηρεσίες υποστήριξης εταιρικών πελατών, στατιστικές και προβλέψεις διεθνούς τηλεφωνικής κίνησης, υπηρεσίες αποκατάστασης διεθνών μέσων, υπηρεσίες διαχείρισης τηλεφωνικής κίνησης, υπηρεσίες δωρεάν διεθνών κλήσεων, συμβουλευτικές υπηρεσίες διαχείρισης υποθαλάσσιων καλωδιακών συστημάτων και υπηρεσίες σηματοδοσίας διεθνούς περιαγωγής κινητής τηλεφωνίας.

Εθνικές Ιδιωτικές Μισθωμένες Γραμμές

Οι εθνικές μισθωμένες γραμμές παρέμειναν και το 2009 ανάμεσα στις επιλογές των επιχειρηματικών πελατών για τη μεταφορά δεδομένων, προσφέροντας ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, μικρών και μεγάλων ταχυτήτων. Με την τεχνολογία WDM οι ταχύτητες μπορεί να φτάσουν μέχρι τα 10Gbps.

Η υπηρεσία κατά το 2009 συνέχισε να εξυπηρετεί εκατοντάδες επιχειρήσεις, προσφέροντας αξιόπιστες,



ασφαλείς και οικονομικά συμφέρουσες λύσεις για σύνδεση των υποστατικών των πελατών μας, με σκοπό τη μετάδοση εικόνων και δεδομένων.

Κύρια χαρακτηριστικά των μισθωμένων γραμμών είναι η αποκλειστική τους χρήση ολόκληρο το 24ωρο, η προκαθορισμένη σταθερή μηνιαία χρέωσή τους και η δυνατότητα προσαρμογής τους στις ιδιαίτερες ανάγκες της κάθε επιχείρησης, μέσω εξειδικευμένων λύσεων.

Λύσεις Τηλεπληροφορικής

Το 2009 εδραιώσαμε τη στρατηγική μας για δραστηριοποίηση στο σύγχρονο τομέα των Λύσεων Τηλεπληροφορικής, που αποσκοπεί στην κατάργηση των “συνόρων” των μικρομεσαίων εταιρειών, παρέχοντάς τους με μηνιαία συνδρομή και μέσω διαδικτύου λογισμικές εφαρμογές, οι οποίες, λόγω κόστους, ήταν προηγουμένως προσιτές μόνο σε μεγάλες εταιρείες. Μετά την επιτυχή εισαγωγή του Microsoft Hosted Exchange, παρείχαμε εμπορικά τη λύση διαχείρισης σχέσεων με πελάτες CRM.COM, σε συνεργασία με την ομώνυμη εταιρεία. Φιλοξενήσαμε επίσης στα άρτια Κέντρα Δεδομένων μας το λογισμικό της Infocredit Group για παροχή πιστοληπτικών και άλλων εταιρικών πληροφοριών στην Κύπρο και στο εξωτερικό. Παράλληλα, θέσαμε τις βάσεις για τη μελλοντική παροχή λύσεων βασισμένων σε ένα ευρύ φάσμα λογισμικών εφαρμογών.

Στα ίδια πλαίσια, αλλά για την καταναλωτική αγορά αυτή τη φορά, προσφέραμε, με μηνιαία συνδρομή, netbook PC μαζί με το λογισμικό Microsoft Office (home and student).

Εθνικές Τηλεοπτικές Μεταδόσεις

Η υπηρεσία τηλεοπτικών μεταδόσεων εσωτερικού παρέχει σε τηλεοπτικούς σταθμούς τη δυνατότητα κάλυψης διαφόρων γεγονότων, με λήψεις και εκπομπές εντός Κύπρου.

Μέσω της υπηρεσίας, γίνεται δυνατή η πραγματοποίηση ζωντανών μεταδόσεων από το χώρο του γεγονότος, καθώς και η μεταφορά οπτικογραφημένων στιγμιότυπων με την παροχή μέρους ή ολόκληρης της τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης με τα υποστατικά του τηλεοπτικού σταθμού.

Υπηρεσία Άδειας Χρήσης Τηλεπικοινωνιακού Χώρου

Η υπηρεσία άδειας χρήσης τηλεπικοινωνιακού χώρου παρέχει τη δυνατότητα φιλοξενίας εξοπλισμού τρίτων σε υποστατικά της Cyta.

Στις περιπτώσεις που πελάτες του Οργανισμού μας επιθυμούν να εγκαταστήσουν εξοπλισμό σε περιοχές, όπου οι ίδιοι δεν διαθέτουν κτίρια, η Cyta μπορεί να φιλοξενήσει τον εξοπλισμό τους στα κτίριά της, προσφέροντάς τους παράλληλα ένα ευρύ φάσμα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

Υπηρεσίες Ethernet

Το 2009, ένα χρόνο μετά την εμπορική εισαγωγή των νέων υπηρεσιών Επιχειρηματικής Δικτύωσης Ethernet, προχωρήσαμε σε σημαντικές μειώσεις τελών, ενώ, παράλληλα, προσφέραμε και νέα προϊόντα Ethernet χαμηλών ταχυτήτων, που ξεκινούν από 128kbrps σε ακόμα χαμηλότερες τιμές, με στόχο να προσφέρουμε ακόμη πιο ελκυστικές λύσεις επιχειρηματικής δικτύωσης στους πελάτες μας.

Οι δύο νέες υπηρεσίες E-Line και EVPN απευθύνονται σε επιχειρηματικούς πελάτες και προσφέρουν τη δυνατότητα διασύνδεσης μεταξύ δύο ή περισσότερων σημείων μιας επιχείρησης για τη μεταφορά τηλεπικοινωνιακής κίνησης (φωνής, δεδομένων και εικόνας) με ψηλές ταχύτητες και χαμηλό κόστος.

Κύρια πλεονεκτήματα που παρουσιάζουν οι νέες υπηρεσίες σε σύγκριση με άλλες επιλογές δικτύωσης είναι οι ψηλότερες ταχύτητες σύνδεσης, που φτάνουν το 1Gbps, το χαμηλότερο κόστος και η ευκολότερη εγκατάσταση. Προσφέρουν ποικιλία επιλογών στις ταχύτητες και προτεραιοποίηση της μεταφοράς πληροφοριών με το συνδυασμό των τριών επιπέδων ποιότητας υπηρεσίας (Gold, Silver και Bronze), για αποτελεσματική κάλυψη των αναγκών του κάθε επιχειρηματικού πελάτη με χαμηλό κόστος. Οι νέες υπηρεσίες αναμένεται σταδιακά να αντικαταστήσουν όλες τις παραδοσιακές τεχνολογίες δικτύωσης, όπως είναι τα μισθωμένα κυκλώματα και οι υπηρεσίες ATM και Frame Relay.

Οι υπηρεσίες E-Line και EVPN έχουν ως κοινή υποδομή το νέο δίκτυο Ethernet/IP της Cyta. Το δίκτυο σχεδιάστηκε με βάση διεθνείς προδιαγραφές, προσφέρει παγκύπρια γεωγραφική κάλυψη και έχει ως κύρια χαρακτηριστικά την αξιοπιστία, την ασφάλεια και τη δυνατότητα εύκολης επέκτασης και κεντρικής διαχείρισης. Ο έλεγχος όλου του δικτυακού εξοπλισμού και της φυσικής υποδομής από τη Cyta διασφαλίζει την αποτελεσματικότερη εφαρμογή μηχανισμών προστασίας απ' άκρου εις άκρον και κατ' επέκταση την αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Καρτοτηλέφωνα και Τηλέφωνα Άμεσης Ανάγκης

Τα καρτοτηλέφωνα του Οργανισμού μας συνεχίζουν να τυγχάνουν ευρείας χρήσης από το κοινό και κυρίως από τους τουρίστες και τους ξένους, που εργάζονται στην Κύπρο. Μέχρι το τέλος του 2009 λειτουργούσαν συνολικά 2.038 καρτοτηλέφωνα για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας (1.744 καρτοτηλέφωνα ήταν εγκατεστημένα σε δημόσιους χώρους και 294 σε ιδιωτικούς κοινόχρηστους χώρους). Τα 89 από τα 1.744 καρτοτηλέφωνα είναι ειδικά διαμορφωμένα, για να μπορούν να χρησιμοποιούνται από άτομα με κινητικά προβλήματα.

Η Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Συλλεκτών Τηλεκάρτας το 2009 συνέχισε να στηρίζει τους συλλέκτες της Κύπρου και του εξωτερικού με την έκδοση ειδικών συλλεκτικών καρτών, την παροχή σχετικού πληροφοριακού υλικού και βοηθώντας τους να εξασφαλίσουν τηλεκάρτες από παλιές και νέες εκδόσεις.

Τα τηλέφωνα άμεσης ανάγκης στους αυτοκινητόδρομους, τα οποία συντηρεί και λειτουργεί η Cyta για λογαριασμό της Κυβέρνησης, συνεχίζουν να λειτουργούν με επιτυχία. Το δίκτυο αποτελείται από 268 τηλέφωνα, τα οποία καλύπτουν όλους τους αυτοκινητόδρομους της Κύπρου.

Εξυπηρέτηση Πελατών

Σε μια προσπάθεια να προσφέρουμε ελευθερία για επικοινωνία, επικεντρωθήκαμε στους ανθρώπους. Μέσα από συστηματικές έρευνες αγοράς τόσο στο επίπεδο εξυπηρέτησης όσο και στο επίπεδο των προϊόντων/υπηρεσιών που προσφέρουμε, ενημερωνόμαστε και κατανοούμε συστηματικά τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών μας, με κύριο στόχο τη συνεχή βελτίωση της ποιοτικής και εξατομικευμένης εξυπηρέτησης που τους προσφέρουμε.



Τα τελευταία χρόνια, δίνουμε μεγάλη έμφαση στην ανάπτυξη και στην αναβάθμιση του δικτύου καταστημάτων μας τόσο σε εμφάνιση όσο και σε εμπορικότητα. Μέσα από έρευνες αγοράς εντοπίζουμε τα ιδανικά εμπορικά σημεία για το άνοιγμα νέων καταστημάτων. Το νέο Cytashop στην περιοχή της Έγκωμης, που λειτούργησε τον Νοέμβριο 2009, αποτελεί την έμπρακτη εφαρμογή της στρατηγικής μας για την ανάπτυξη του δικτύου μας, σύμφωνα με τις ανάγκες των πελατών μας. Μέσω οργανωμένου Δικτύου Πωλήσεων προσφέρουμε αναβαθμισμένη προσωπική εξυπηρέτηση σε μεγάλους πελάτες μας και σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις, ικανοποιώντας τις τηλεπικοινωνιακές τους ανάγκες. Ταυτόχρονα, εξειδικευμένοι μας σύμβουλοι επικοινωνούν, μέσω τηλεφώνου, με μικρότερες επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες, για χειρισμό των θεμάτων που τους απασχολούν.

Στόχος μας είναι η παροχή ολοκληρωμένων λύσεων, που εξοπλίζουν τον επαγγελματία με αυτονομία και ευελιξία στο χώρο, όπου δραστηριοποιείται. Η ανάπτυξη, η ενδυνάμωση και η διατήρηση μακροχρόνιων σχέσεων αμοιβαίου οφέλους με τους πελάτες μας, σε συνδυασμό με τη δυνατότητα να απολαμβάνουν εξαίρετη εμπειρία, αποτελούν τα βασικά συστατικά της προσέγγισής μας: “Πάμε κοντά στις επιχειρήσεις και δίπλα στον επαγγελματία, ώστε μαζί να φτάσουμε πιο μακριά”. Προς αυτή την κατεύθυνση ενισχύουμε τα στελέχη μας με υψηλού επιπέδου τεχνογνωσία και εργαλεία προηγμένης τεχνολογίας αντάξια των απαιτήσεων των πελατών μας.

Μέσα από το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (ΚΤΕ) της Cyta προσφέρουμε στους πελάτες μας εξυπηρέτηση υψηλής ποιότητας μέσω του παγκύπριου αριθμού 132. Στο Κέντρο αυτό οι πελάτες μπορούν να πάρουν πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας, να υποβάλουν τις παραγγελίες τους, να αναφέρουν πιθανές βλάβες των υπηρεσιών τους και να λάβουν τεχνική υποστήριξη. Πλοήγηση στο μενού εξυπηρέτησης του ΚΤΕ γίνεται μέσω του προηγμένου Συστήματος Φωνητικής Απόκρισης, με το οποίο οι πελάτες μας λαμβάνουν εύκολα και ολοκληρωμένα την εξυπηρέτηση που ζητούν.

Η Υπηρεσία Πληροφοριών Καταλόγου 11892, λειτουργώντας σε έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον, παραμένει η πρωτοπόρος υπηρεσία της Κύπρου στον τομέα αυτό. Παρέχοντας απλές και πρακτικές διευκολύνσεις, δίνει στους πελάτες γρήγορη, αξιόπιστη και φτηνή εξυπηρέτηση για πληροφορίες καταλόγου.

Όσο για τους φίλους της τεχνολογίας, προσφέρουμε τη δυνατότητα εξυπηρέτησης από τον δικό τους χώρο και σε 24ωρη βάση, μέσα από την εταιρική μας ιστοσελίδα www.cyta.com.cy. Η ιστοσελίδα παρέχει τη δυνατότητα εύκολης και γρήγορης αναζήτησης πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες της Cyta, καταχώρησης ηλεκτρονικής παραγγελίας (για μεγάλο αριθμό προϊόντων), καθώς και αγοράς τηλεφωνικών συσκευών, netbook και καρτών Vodafone Mobile Connect. Επίσης, στην ιστοσελίδα είναι ενσωματωμένη η δυνατότητα ηλεκτρονικής ενημέρωσης και εξόφλησης λογαριασμών μέσω της υπηρεσίας ebill.



Μέσα από το Δίκτυο Συνεργατών μας εξακολουθούμε να εξυπηρετούμε τους πελάτες μας για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας. Το 2009, εντάχθηκαν σε αυτό δύο νέοι συνεργάτες με 15 νέα καταστήματα. Ταυτόχρονα, επεκτάθηκε το χαρτοφυλάκιο των προϊόντων/υπηρεσιών που προσφέρονται από το Δίκτυο των Συνεργατών μας, που περιλαμβάνει τις υπηρεσίες συνδρομητικής και προπληρωμένης κινητής τηλεφωνίας Cytamobile-Vodafone, DSL Access και Cytavision. Η αναπτυσσόμενη αγορά της ηλεκτρονικής αναπλήρωσης χρόνου ομιλίας για την υπηρεσία soeasy επεκτάθηκε, κατά το 2009, με ακόμη μια συνεργασία.

Το τεχνικό μας προσωπικό, εφοδιασμένο με τον κατάλληλο εξοπλισμό και γνώσεις, ενεργεί τόσο προληπτικά όσο και κατασταλτικά για εντοπισμό και επίλυση κάθε προβλήματος, που πιθανόν να προκύψει, τόσο στο δίκτυο της Cyta όσο και στις εγκαταστάσεις των πελατών μας, με στόχο την απρόσκοπτη λειτουργία των υπηρεσιών που παρέχουμε και κατ' επέκταση των εργασιών των πελατών μας.

Κάθε επαφή με τον πελάτη αποτελεί μια ξεχωριστή εμπειρία τόσο για μας όσο και για τον ίδιο. Παροτρύνουμε τους πελάτες μας να μοιράζονται τις εμπειρίες αυτές μαζί μας μέσω εισηγήσεων,

υποβολής παραπόνων, ερευνών ικανοποίησης, δίνοντάς μας έτσι τη δική τους άποψη για την εξυπηρέτησή τους, με στόχο την περαιτέρω βελτίωση της, καθώς και των υπηρεσιών που απολαμβάνουν.

Με αναβαθμισμένο περιεχόμενο και με όλα τα νέα στοιχεία για επιχειρήσεις και ιδιώτες, κυκλοφόρησαν το 2009 οι έντυπες εκδόσεις του Χρυσού Οδηγού και Ονομαστικού Καταλόγου, του Χρυσού Οδηγού Επιχειρήσεων και του Τουριστικού Οδηγού. Σε περιβάλλον φιλικό προς το χρήστη και με στοιχεία που ανανεώνονται καθημερινά, όλοι οι κατάλογοι βρίσκονται και ηλεκτρονικά στο διαδίκτυο στη διεύθυνση www.cytayellowpages.com.cy.

Στα πλαίσια του έργου "Καταρτισμός Στρατηγικής για Παροχή Βέλτιστης Εμπειρίας στον Πελάτη" και με βάση τη σχετική μεθοδολογία που υιοθετήσαμε από τη Vodafone, έχουμε καθορίσει την "Εμπειρία Πελάτη" ως άξονα στρατηγικής του Οργανισμού μας. Σε συνεργασία με τη Vodafone, έχουμε ολοκληρώσει την πρώτη έρευνα αγοράς (οικιακοί και επιχειρηματικοί πελάτες), για καταγραφή της ικανοποίησης πελατών σε κινητή τηλεφωνία και ευρυζωνικές υπηρεσίες. Σημειώνεται ότι η έρευνα αυτή θα επαναλαμβάνεται κάθε έξι μήνες για συστηματική παρακολούθηση του "Δείκτη Ικανοποίησης Πελάτη". Επίσης, έχουμε πραγματοποιήσει εργαστήριο χαρτογράφησης Εμπειρίας Πελάτη σε ευρυζωνικές υπηρεσίες (DSL Access και Cytavision), καθώς και συζήτηση σε ομάδες εστίασης με πελάτες, για καταγραφή της εμπειρίας τους σε ευρυζωνικές υπηρεσίες.

Χονδρικά Προϊόντα

Κατά το 2009, συνεχίσαμε να προσφέρουμε υψηλής ποιότητας χονδρικά προϊόντα και υπηρεσίες στους τοπικούς εναλλακτικούς παροχείς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, μέσα σε περιβάλλον ελεύθερης αγοράς τηλεπικοινωνιών, στα πλαίσια του ρυθμιστικού πλαισίου, σύμφωνα με τις αρχές της διαφάνειας, της μη-διάκρισης και της κοστοστρέφειας.

Διαχειριστήκαμε διμερείς συμφωνίες για την παροχή χονδρικών προϊόντων τηλεφωνίας, ευρυζωνικότητας, πρόσβασης και εκμίσθωσης υποδομών και άλλων υπηρεσιών, προσφέροντας την αναγκαία υποστήριξη προς τους εναλλακτικούς παροχείς. Τα χαρτοφυλάκια χονδρικών προϊόντων και υπηρεσιών περιλαμβάνουν:

- Διασύνδεση
- Επιλογή και προεπιλογή φορέα
- Χονδρική ενοικίαση γραμμής
- Αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο

- Χονδρική ευρυζωνική πρόσβαση
- Χονδρικές μισθωμένες γραμμές
- Συνεγκατάσταση σε υποστατικά, βρόχους, υποβρόχους, πυλώνες και αγωγούς
- Φορητότητα αριθμών
- Πρόσβαση στη βάση δεδομένων τηλεφωνικού καταλόγου
- Εθνική περιαγωγή

Μέσα στο 2009, αναθεωρήσαμε υποδείγματα προσφορών και συμφωνιών και προχωρήσαμε στην ανάπτυξη και βελτίωση υποστηρικτικών συστημάτων και διαδικασιών για την παροχή και διαχείριση πλείστων χονδρικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Υπηρεσίες προς Τρίτους

Κατά τη διάρκεια του 2009, συνεχίσαμε να παρέχουμε υπηρεσίες προς τις αερομεταφορές, τη ναυτιλία και τη μετεωρολογία.

Υπηρεσίες προς το Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας

Η Cyta παρέχει τεχνική υποστήριξη (προμήθεια και συντήρηση εξοπλισμού) προς το Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας, το οποίο έχει την ευθύνη για την εύρυθμη, ασφαλή, αποδοτική και αποτελεσματική διαχείριση της εναέριας κυκλοφορίας μέσα στην Περιοχή Ελέγχου Πτήσεων (FIR) Λευκωσίας.

Η προσφερόμενη υποστήριξη εξυπηρετεί τις ανάγκες του Τμήματος Πολιτικής Αεροπορίας, που βασίζονται στα διεθνή πρότυπα και συστάσεις του Διεθνούς Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας (ICAO), ενώ ταυτόχρονα είναι εναρμονισμένες με τα προγράμματα του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας EUROCONTROL.

Το εκτενές φάσμα της παρεχόμενης υποστήριξης περιλαμβάνει διορθωτική και προληπτική συντήρηση σε τέτοιο βαθμό ποιότητας, που να εξασφαλίζει την αξιόπιστη και υψηλής ποιότητας επικοινωνία μεταξύ των ελεγκτών εναέριας κυκλοφορίας και αεροσκαφών, παρακολούθηση της κίνησης των αεροσκαφών μέσω συστημάτων ραντάρ και αναμετάδοση και ανταλλαγή αεροναυτικών πληροφοριών και μετεωρολογικών ανακοινώσεων. Ο εξοπλισμός που συντηρείται συμπεριλαμβάνει και ραδιοβοηθήματα, όπως VOR, ILS, DME, DF, στα αεροδρόμια Λάρνακας και Πάφου.

Στα πλαίσια εναρμόνισης με τα προγράμματα του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας EUROCONTROL, συνεχίστηκε η υλοποίηση του

έργου LEFCO με την εγκατάσταση του εξοπλισμού σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο, που ενοικιάστηκε για το σκοπό αυτό. Κατά τους ελέγχους αποδοχής του συστήματος παρουσιάστηκαν προβλήματα, τα οποία αναμένεται να επιλυθούν από τον κατασκευαστή του συστήματος, εντός του 2010, οπότε και το σύστημα θα έχει μεταφερθεί στο νέο ιδιόκτητο κτίριο του Τμήματος Πολιτικής Αεροπορίας στην Κοκκινοτριμιθιά και θα τεθεί ξανά σε ολοκληρωμένους ελέγχους αποδοχής. Το έργο προβλέπει την αντικατάσταση του υφιστάμενου Κέντρου Ελέγχου από άλλο υπερσύγχρονο, νέας γενιάς, το οποίο θα συνεισφέρει τα μέγιστα στην ποιοτική και επιχειρησιακή αναβάθμιση των δυνατοτήτων του Τμήματος Πολιτικής Αεροπορίας.

Επιπρόσθετα, συνεχίστηκε η διαδικασία υλοποίησης του έργου αντικατάστασης του υφιστάμενου συστήματος ραντάρ, που βρίσκεται στα Κιόνια, και τον Νοέμβριο τέθηκε σε επιχειρησιακή λειτουργία το Δευτερεύον Σύστημα Ραντάρ. Η επιχειρησιακή ικανότητα του Πρωτεύοντος Συστήματος Ραντάρ αναμένεται να αξιολογηθεί από το Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας σύντομα.

Υπηρεσίες προς το Τμήμα Εμπορικής Ναυτιλίας

Η Cyta συνέχισε τη λειτουργία του Παράκτιου Σταθμού "Κύπρος Ράδιο" για την εξυπηρέτηση των ναυτιλλομένων και των πλοίων, που βρίσκονται στην ανοικτή θάλασσα.

Η κύρια αποστολή του σταθμού είναι η παρακολούθηση των συχνωτήτων κινδύνου για πλοία, που ταξιδεύουν μέσα στην περιοχή ευθύνης της Κυπριακής Δημοκρατίας. Όλα τα σχετικά μηνύματα μεταφέρονται στο Κέντρο Συντονισμού Έρευνας και Διάσωσης για επιχειρησιακή αξιοποίηση. Επιπρόσθετα, εκπέμπονται μετεωρολογικά μηνύματα και πληροφορίες και καλύπτονται οι ανάγκες των ναυτιλλομένων για επικοινωνίες κοινωνικού και άλλου περιεχομένου.

Υπηρεσίες προς τη Μετεωρολογική Υπηρεσία

Συνεχίσαμε να παρέχουμε τηλεπικοινωνιακές διευκολύνσεις στο Τμήμα Μετεωρολογίας, περιλαμβανομένης της τεχνικής υποστήριξης για τη λειτουργία και τη συντήρηση του μετεωρολογικού ραντάρ, που επιτρέπει τη μελέτη των μετεωρολογικών φαινομένων στην ευρύτερη περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου.





Θυγατρικές Εταιρείες

Digimed Communications Ltd

Η Digimed Communications Ltd αποτελεί θυγατρική εταιρεία, ιδιοκτησίας 100% της Cyta, η οποία συστάθηκε για την υλοποίηση της στρατηγικής του Οργανισμού για κάθετη και οριζόντια επέκταση των δραστηριοτήτων του.

Σκοπός της Digimed Communications Ltd είναι η δημιουργία των συνθηκών που απαιτούνται για τη λειτουργία και την ανάπτυξη των θυγατρικών της εταιρειών, έτσι ώστε η επέκταση των δραστηριοτήτων τους στην τοπική αγορά και στο εξωτερικό να συμπληρώνει το φάσμα εργασιών της Cyta, να δημιουργεί συνέργειες και να επιφέρει βέλτιστα αποτελέσματα.

Κυριότερος στόχος παραμένει η υποστήριξη της λειτουργίας και των εργασιών όλων των θυγατρικών, στα πλαίσια της στρατηγικής επέκτασης του Οργανισμού, και κυρίως της Cyta Hellas AE, που αποτελεί τη σημαντικότερη προσπάθεια της Cyta για εμπορική δραστηριοποίηση εκτός των συνόρων της Κύπρου.

Cyta Hellas AE

Το 2009 ήταν μια άκρως επιτυχημένη χρονιά για τη Cyta Hellas AE, αφού ολοκλήρωσε με πλήρη επιτυχία το έργο ανάπτυξης ευρυζωνικών υπηρεσιών στην ελληνική περιφέρεια.

Το έργο αναλήφθηκε μετά από διαγωνισμό του Ελληνικού Κράτους, μέσω του κρατικού φορέα "Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ", και αφορούσε την ανάπτυξη και την τόνωση της ζήτησης ευρυζωνικών υπηρεσιών στους Νομούς Γρεβενών, Πέλλης, Καστοριάς, Κοζάνης, Φλωρίνης, Ημαθίας, Ηρακλείου, Λασιθίου και στους Δήμους Σαλαμίνας, Αιγίνης, Αγκιστρίου, Πόρου και Αμπελακίων, συνολικού πληθυσμού 946.419 κατοίκων.

Η Cyta Hellas όχι μόνο απορρόφησε τη μέγιστη διαθέσιμη δημόσια δαπάνη των €16,6εκ., αλλά αιτήθηκε και έλαβε επιπρόσθετο επιδοτούμενο κονδύλι €3,85εκ. για την τόνωση της αγοράς, αφού ήταν η μόνη εταιρεία που αξιοποίησε όλο τον προϋπολογισμό των €3,95εκ., που προοριζότο για την τόνωση της ζήτησης των ευρυζωνικών υπηρεσιών.

Με την ολοκλήρωση του έργου της ανάπτυξης ευρυζωνικών υπηρεσιών στην ελληνική περιφέρεια, η εταιρεία προχώρησε στην υλοποίηση επιχειρησιακού πλάνου πανελλαδικής επέκτασης και περί τα τέλη Νοεμβρίου 2009 ξεκίνησε να προσφέρει ευρυζωνικές υπηρεσίες στη Θεσσαλονίκη.

Για το 2010, το επιχειρησιακό πλάνο πανελλαδικής επέκτασης προβλέπει την επέκταση στην Αττική και σε κύριες πόλεις, όπως στην Πάτρα, στον Βόλο, στη Λάρισα, στην Κατερίνη και στη Λαμία.

The screenshot shows the Cyta website interface. At the top, the Cyta logo is on the left, and the slogan "Σας γνωρίζουμε έναν έναν για να σας εξυπηρετούμε έναν έναν" is on the right. Below the slogan is a horizontal navigation menu with buttons for "Αρχική", "Η Cyta", "Για το Σπίτι", "Για την Επιχείρηση", "Η Δική σου Λύση", "Υποστήριξη Πελάτων", "Συνεργίτες", and "Κέντρο Υποστήριξης".

The main content area features several promotional banners:

- Σπίτι**: A banner with a yellow sofa icon and a right-pointing arrow.
- Επιχείρηση**: A banner with a black office chair icon and a right-pointing arrow.
- Το δικό σου 2play**: A large yellow banner for ADSL internet & telephony. It says "Επέλεξε ό,τι σου ταιριάζει από 16€/μήνα" and "Πολλοί συνδυασμοί ταχυτήτων και προγραμμάτων χρόνου ομιλίας". A red banner below it says "Υψηλότερες ταχύτητες, ίδιες τιμές! 38 οι διεθνείς προσαρμογές!".
- Ελέγχος διαθεσιμότητας**: A search box with a "Go" button.
- my Cyta**: A green button.
- Είσοδος**: A grey button.
- Σημεία Πώλησης**: A grey button with a right-pointing arrow.

At the bottom, there are three smaller banners:

- Η δική σου Λύση!**: A banner with a magnifying glass icon and a right-pointing arrow.
- 2play 16€**: A banner for ADSL internet & telephony with speeds up to 4Mbps or 8Mbps. It says "Επίλεξε την καλύτερη λύση που σου ταιριάζει και συνδύασέ τη με τα προγράμματα χρόνου ομιλίας!".
- 2play 38€**: A banner for ADSL internet & telephony with speeds up to 24Mbps. It says "Σε ολοκληρωμένο πακέτο ADSL internet & τηλεφωνία".
- Κορυφαία laptop**: A banner with a laptop icon and the text "Επιλογές Cyta!".

Από την αρχή του έργου μέχρι το τέλος του 2009 τέθηκαν σε λειτουργία 183 κέντρα ευρυζωνικών υπηρεσιών (DSLAM) και η Cyta Hellas ξεπέρασε τους 51.000 ενεργούς πελάτες.

Επενδύοντας στις δυνατότητες του ιδιόκτητου οπτικού δικτύου, το οποίο μέσα στο 2009 ξεπέρασε τα 1.600χλμ, η Cyta Hellas παρέχει σύγχρονα προϊόντα βασισμένα στην ευρυζωνικότητα, ικανοποιώντας τις ανάγκες των πελατών για διαδικτυακή πρόσβαση και τηλεφωνία. Στρατηγική επιδίωξη της εταιρείας αποτελεί η πανελλαδική κάλυψη και η σταδιακή επέκταση σε νέες υπηρεσίες, με στόχο την υγιή αύξηση της πελατειακής της βάσης στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών της Ελλάδας.

Cyta UK Ltd

Η Cyta UK διαθέτει ιδιόκτητο τηλεπικοινωνιακό κόμβο υψηλής τεχνολογίας, πρωτοκόλλου IP/MPLS, που συστεγάζεται σε υποστατικά της εταιρείας Telecity Redbus Ltd, στο Λονδίνο. Ο κόμβος αποτελεί μέρος του διεθνούς ιδιόκτητου δικτύου CytaWorld.Net και τον διαχειρίζονται οι Διεθνείς Εμπορικές Υπηρεσίες της Cyta (Cytglobal) με την τεχνική υποστήριξη των Υπηρεσιών Διαδικτύου της Cyta (Cytanet). Ο κόμβος της εταιρείας διασυνδέεται μέσω υποθαλάσσιου οπτικού δακτυλίου, ιδιοκτησίας της Cyta, με παρόμοιους τηλεπικοινωνιακούς κόμβους στη Λευκωσία και στην Αθήνα, ιδιοκτησίας της Cyta και της συνδεδεμένης εταιρείας Cytglobal Hellas AE, αντίστοιχα.

Η εταιρεία δραστηριοποιείται, σε συνεργασία με τη Cyta και τη Cytglobal Hellas AE, στην παροχή διεθνών νοπτών μισθωμένων διασυνδέσεων (προϊόν BusinessConnect) προς παροχείς και εταιρικούς πελάτες στο Ηνωμένο Βασίλειο και αλλού, ενώ παρέχει, επίσης, περιστασιακά, στη βάση μεταπώλησης/υπεκμίσθωσης, υπηρεσίες συστέγασης εξοπλισμού, τοπικούς βρόχους και άλλες τοπικές διασυνδέσεις εντός Ηνωμένου Βασιλείου, μέσω συνεργατών της και άλλων υπεργολάβων. Επιπλέον, η εταιρεία είναι σε θέση να προσφέρει, σε συνεργασία με τη Cyta, υπηρεσίες διασύνδεσης φωνής, σηματοδοσίας και διαδικτύου σε χονδρική βάση.

Η εταιρεία, από τον Δεκέμβριο του 2005, δραστηριοποιείται, στον τομέα των υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας στη λιανική αγορά του Ηνωμένου Βασιλείου, με τη μέθοδο προεπιλογής

φορέα και με ανταγωνιστικά πακέτα προϊόντων που έχει αναπτύξει, συγκεκριμένα με τα πακέτα cytataalk και cytabusiness, που απευθύνονται σε οικιακούς και εταιρικούς πελάτες της ελλινόφωνης παροίκιας, αντίστοιχα. Η εταιρεία, επίσης, προσφέρει πρόσθετες διευκολύνσεις, όπως υπεκμίσθωση τηλεφωνικής γραμμής, μεταπώληση υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας, προσομοίωση ιδιωτικού τηλεφωνικού κέντρου, ενώ από τον Δεκέμβριο 2009 δραστηριοποιείται στην παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών διαδικτύου.

Cytacom Solutions Ltd

Η Cytacom Solutions Ltd επιβεβαίωσε και αυτή τη χρονιά το ρόλο, που της ανατέθηκε από την ίδρυσή της το 2001, στον τομέα των ολοκληρωμένων λύσεων τηλεπικοινωνιών και πληροφορικής.

Παράλληλα, έθεσε τις βάσεις για την επέκταση των εργασιών της σε νέους τομείς δραστηριότητας και σε συνδυασμό με την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και της τεχνογνωσίας έδωσε την ευκαιρία στην εταιρεία να λαμβάνει μέρος σε περισσότερους διαγωνισμούς, να διευρύνει τις συνεργασίες της και να γίνει ακόμη πιο ευέλικτη, με στόχο πάντοτε τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών της Cyta και την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών.

Η χρονιά που πέρασε χαρακτηρίζεται από την υλοποίηση σημαντικών έργων σε όλα τα πεδία δραστηριότητας και παροχής ολοκληρωμένων λύσεων. Συνεχίστηκαν οι δραστηριότητές μας στην Ελλάδα σε έργα δομημένης καλωδίωσης, τηλεφωνίας, δικτύωσης και πληροφορικής. Αύξηση παρουσιάστηκε στις συμφωνίες για συμβόλαια συντήρησης με μικρομεσαίες επιχειρήσεις, αλλά και στην ανανέωση σημαντικών συμβολαίων με μεγάλους πελάτες, όπως είναι οι ΟΠΑΠ, ZENON, GALILEO, Αγγλικές Βάσεις, με ανάγκες στην υποστήριξη δικτύων και σε εξοπλισμό πληροφορικής. Μερικά από τα έργα, που η εταιρεία έχει ολοκληρώσει, είναι η εγκατάσταση χάλκινης και οπτικής καλωδίωσης στο My Mall Λεμεσού και στην εταιρεία Lanitis Bros, δικτύωση 26 καταστημάτων του ομίλου Inditex, που περιλαμβάνει τα καταστήματα Zara, Bershka, Pull&Bear κ.ά., συμβουλευτικές υπηρεσίες και διαχείριση έργου στο Τμήμα Αεροναυσιπλοΐας (Πολιτική Αεροπορία), συστήματα τηλεδιάσκεψης του Υπουργείου Υγείας, παροχή υπηρεσιών υποστήριξης για τη Cisco Call Manager, προμήθεια εξοπλισμού ασφάλειας δικτύου στον ελεγκτικό οίκο Meritserver κ.ά.



Η Cytacom κατέχει τον τιμητικό τίτλο του Cisco Premier Partner και είναι πιστοποιημένη με το ISO9001:2008. Το 2009, ξεκίνησε η προετοιμασία της εταιρείας για την εμπλοκή της στο πεδίο των υπό διαχείριση λύσεων σε πελάτες και το 2010 είναι το έτος εφαρμογής των σχεδιασμών για νέες υπηρεσίες προς όφελος της Cyta.

Cytaglobal Hellas AE

Η Cytaglobal Hellas AE διαθέτει ιδιόκτητο τηλεπικοινωνιακό κόμβο υψηλής τεχνολογίας, πρωτοκόλλου IP/MPLS, που συστεγάζεται σε υποστατικά της εταιρείας Mediterranean Nautilus Greece AE, στην Αθήνα. Ο κόμβος αποτελεί μέρος του διεθνούς ιδιόκτητου δικτύου CytaWorld.Net και τον διαχειρίζονται οι Διεθνείς Εμπορικές Υπηρεσίες της Cyta (Cytaglobal) με την τεχνική υποστήριξη της υπηρεσίας Cytanet. Ο κόμβος της εταιρείας διασυνδέεται μέσω υποθαλάσσιου οπτικού δακτυλίου, ιδιοκτησίας της Cyta, με παρόμοιους τηλεπικοινωνιακούς κόμβους στη Λευκωσία και στο Λονδίνο, ιδιοκτησίας της Cyta και της συνδεδεμένης εταιρείας Cyta UK Ltd, αντίστοιχα.

Η εταιρεία δραστηριοποιείται, σε συνεργασία με τη Cyta και τη Cyta UK Ltd, στην παροχή διεθνών νοτιών μισθωμένων συνδέσεων προς παροχείς και εταιρικούς πελάτες στην Ελλάδα και αλλού, ενώ, επίσης, παρέχει περιστασιακά, στη βάση μεταπώλησης/υπεκμίσθωσης, υπηρεσίες συστέγασης εξοπλισμού, τοπικούς βρόχους και άλλες τοπικές διασυνδέσεις εντός της ελληνικής

επικράτειας, μέσω συνεργατών της και άλλων υπεργολάβων. Επιπλέον, η εταιρεία είναι σε θέση να προσφέρει, σε συνεργασία με τη Cyta, υπηρεσίες διασύνδεσης φωνής, σηματοδότησης και διαδικτύου σε χονδρική βάση.

Η εταιρεία διαθέτει τις ακόλουθες Γενικές Άδειες στην Ελλάδα:

- Παροχή μισθωμένων γραμμών
- Εκμίσθωση χωρητικότητας
- Μετάδοση δεδομένων
- Παροχή υπηρεσιών τηλεματικής και τηλεμετρίας ραδιοενοπιισμού
- Λειτουργία δικτύου για κλειστές ομάδες χρηστών
- Παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο
- Υπηρεσίες φωνής που παρέχονται μέσω διαδικτύου.

Emporion Plaza Ltd

Η Emporion Plaza Ltd προσφέρει ποιοτικές και ανταγωνιστικές ολοκληρωμένες λύσεις ηλεκτρονικού εμπορίου και διαδικτυακών ηλεκτρονικών λύσεων. Οι κύριες δραστηριότητες της εταιρείας περιλαμβάνουν:

- Ανάπτυξη και σχεδιασμό λύσεων ηλεκτρονικού εμπορίου.
- Σχεδιασμό και ανάπτυξη διαδικτυακών και ενδοδικτυακών πυλών.
- Σύστημα διαχείρισης περιεχομένου (CMSquick).
- Υπηρεσία webSMS για αγορά SMS μέσω διαδικτύου και μαζική αποστολή μηνυμάτων SMS.
- Υπηρεσία www.prepaidcards.com.cy για αγορά μέσω διαδικτύου χρόνου ομιλίας soeasy top-up.
- Εξειδικευμένες λογισμικές εφαρμογές ηλεκτρονικών λύσεων σε Live Streaming.
- Διαδικτυακές εφαρμογές για κινητά.
- Διασύνδεση διαδικτυακών εφαρμογών με συστήματα πληροφορικής.
- Εγγραφή και ανανέωση διαδικτυακού ονόματος.
- Φιλοξενία ιστοσελίδων.

Η υπηρεσία ηλεκτρονικού εμπορίου προσφέρει σχεδιασμό, ανάπτυξη και φιλοξενία ηλεκτρονικού καταστήματος, συμβουλευτικές υπηρεσίες για τη δημιουργία και διαχείριση του καταλόγου προϊόντων για το ηλεκτρονικό κατάστημα, συνεχή τεχνική και επιχειρηματική υποστήριξη και εκπαίδευση σε θέματα διαχείρισης ηλεκτρονικού καταστήματος. Η Emporion Plaza Ltd προσφέρει ηλεκτρονικά καταστήματα, τα οποία φιλοξενούνται στο ηλεκτρονικό πολυκατάστημα www.eplaza.com.cy, ή υποδομή για ανεξάρτητα ηλεκτρονικά καταστήματα, τα οποία φιλοξενούνται με δικό τους διαδικτυακό όνομα.

Στον τομέα εξειδικευμένων διαδικτυακών λύσεων ηλεκτρονικού εμπορίου η Emporion Plaza Ltd επεξέτεινε τη διαδικτυακή εφαρμογή Cytanet Live Streaming για τη Cyta, που προσφέρει τη δυνατότητα αγοράς ζωντανών ή μαγνητοσκοπημένων μεταδόσεων ποδοσφαιρικών/καλαθοσφαιρικών αγώνων μέσω διαδικτυακής πύλης για προβολή των αγώνων του UEFA Champions League και του UEFA Europa League. Οι δυνατότητες διαχείρισης και οργάνωσης της εφαρμογής αυτής συνεχίζουν να επεκτείνονται.

Η εταιρεία, το τελευταίο τρίμηνο του 2009, ανέπτυξε μια νέα υπηρεσία εξειδικευμένων διαδικτυακών λύσεων για μαζική αποστολή μηνυμάτων SMS, με την ονομασία webSMS (www.webSMS.com.cy). Το έργο αφορά το σχεδιασμό και την ανάπτυξη νέας/ου πλατφόρμας/προϊόντος, που παρέχει μαζική αποστολή γραπτών μηνυμάτων SMS από τον υπολογιστή σε κινητά τηλέφωνα εντός Κύπρου. Η υπηρεσία θα επεκταθεί και σε δίκτυα εξωτερικού κατά το 2010. Το έργο αυτό εισάγει την Emporion Plaza Ltd σε νέους τομείς online αγοράς και αποστολής μηνυμάτων SMS.

Η υπηρεσία ηλεκτρονικών λύσεων περιλαμβάνει ολοκληρωμένη ανάπτυξη διαδικτυακών πυλών, συμπεριλαμβανομένης της οργάνωσης, του προγραμματισμού και του σχεδιασμού γραφικών, ανάπτυξη συστημάτων διαχείρισης περιεχομένου, φιλοξενία, καθώς επίσης συντήρηση και αναβάθμιση υφιστάμενων διαδικτυακών πυλών.

Η Emporion Plaza Ltd, κατά το 2009, πρόσθεσε νέες λειτουργίες στο σύστημα διαχείρισης περιεχομένου CMSquick. Η επέκταση του CMSquick έγινε με εμπλουτισμό του πακέτου με διάφορες νέες διευκολύνσεις, όπως, για παράδειγμα, διαχείριση καταλόγου προϊόντων και λίστα αγοράς, RSS Feeds κ.ά. Παράλληλα, έχει αναβαθμίσει το CMSquick σύμφωνα με τους κανόνες του WCAG 2.0 του W3C, για να μπορούν οι διαδικτυακές πύλες να διαβάζονται από αυτόματους αναγνώστες και να εξυπηρετούν άτομα με αναπηρίες. Σημαντικά έργα του χαρτοφυλακίου της εταιρείας που βασίστηκαν στο εργαλείο αυτό είναι οι διαδικτυακές πύλες της Κυπριακής Συνομοσπονδίας Οργανώσεων Αναπήρων, του Αντικαρκινικού Συνδέσμου Κύπρου, του Συνδέσμου Μυοπαθών Κύπρου, του Συνδέσμου Γονέων και Φίλων Καρδιοπαθών Παιδιών, του Παγκύπριου Αντιλευχαιμικού Συνδέσμου, του Συνδέσμου Νεφροπαθών Κύπρου, της Παγκύπριας

Ένωσης Καταναλωτών, της Pharmalink, της N.J. Chattalas Developments Ltd, του ΠΑΜΕ ΘΕΑΤΡΟ, των υπηρεσιών Cytanet Live Streaming και DSL Access, του DSL Portal και των Χονδρικών Πωλήσεων της Cyta, της CytaGlobal Hellas, της Cyta UK και άλλα.

Τέλος, επανασχεδιάστηκε η υπηρεσία πώλησης καρτών χρόνου ομιλίας soeasy top-up και με τη μετάβαση της ιστοσελίδας στη νέα διαδικτυακή πύλη www.prepaidcards.com.cy βελτιώθηκε η λειτουργικότητά της. Η Emporion Plaza Ltd έχει αναλάβει πλήρως τη διαχείριση και την πώληση των καρτών ως συνεργάτης/μεταπωλητής της Cyta.

Iris Gateway Satellite Services Ltd

Η εταιρεία Iris Gateway Satellite Services Ltd προσφέρει υπηρεσίες δορυφορικής αναμετάδοσης ραδιοηλεκτρονικών προγραμμάτων μεταξύ Ευρώπης, Ασίας και Αμερικής, από τον Επίγειο Δορυφορικό Σταθμό ΜΑΚΑΡΙΟΣ.

Μαζί με τις δορυφορικές διασυνδέσεις, η Iris Gateway Satellite Services Ltd παρέχει, επίσης, υπηρεσίες μέσω υποθαλάσσιων καλωδιακών συστημάτων, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Διεθνών Εμπορικών Υπηρεσιών της Cyta, προσφέροντας ολοκληρωμένες λύσεις σε πελάτες, που ενδιαφέρονται να χρησιμοποιήσουν συνδυασμό δορυφορικών και καλωδιακών μέσων, για να διανέμουν τα προγράμματά τους σε διάφορα σημεία διεθνώς.

Το 2009 η Iris Gateway Satellite Services Ltd συνέχισε τη διεύρυνση των δραστηριοτήτων της, προσφέροντας περιστασιακές τηλεοπτικές μεταδόσεις προγραμμάτων σε ευρεία κλίμακα. Παράλληλα, η εταιρεία παρέχει υπηρεσίες VSAT, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Διεθνών Εμπορικών Υπηρεσιών της Cyta.

Bestel Communications Ltd

Η Bestel Communications Ltd ιδρύθηκε τον Μάιο του 2001, με την εμπορική επωνυμία Bestelcomms και δραστηριοποιήθηκε τον Σεπτέμβριο του ίδιου χρόνου. Η εταιρεία αποτελεί κοινοπραξία της Cyta και της ZTE Corporation, που είναι μια από τις μεγαλύτερες εταιρείες κατασκευής τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού στην Κίνα.

Σκοπός της Bestelcomms είναι η υποστήριξη της προσπάθειας διεθνοποίησης της ZTE και η παροχή ολοκληρωμένων τηλεπικοινωνιακών λύσεων.





ΔΙΚΤΥΟ

Μέσα στο 2009 ολοκληρώθηκαν οι εργασίες εγκατάστασης και λειτουργίας της νέας πρωτοποριακής πλατφόρμας Υπηρεσιών Σύγκλισης. Παράλληλα, αναβαθμίσαμε το δίκτυο WDM με εξοπλισμό Νέας Γενιάς, ώστε να είμαστε σε θέση να ανταποκριθούμε στις αυξανόμενες ανάγκες παροχής συνδέσεων υψηλής χωρητικότητας, αλλά και νέων υπηρεσιών. Ακόμη, εγκαταστάθηκαν και λειτούργησαν τρεις νέες δορυφορικές κεραίες και σχετικός εξοπλισμός για την προσφορά υπηρεσιών τύπου TCR (Telemetry, Ranging and Control) προς την εταιρεία Eutelsat, του μεγαλύτερου παροχέα δορυφορικών υπηρεσιών στην Ευρώπη και του τρίτου παγκόσμια.

Η υπηρεσία Cytavision απέκτησε καινούργιο “πρόσωπο” με αλλαγές που έγιναν στα μενού της υπηρεσίας, ενώ απέκτησε και νέες καινοτόμες δυνατότητες, όπως τη μαγνητοσκόπηση προγραμμάτων με δυνατότητα παρακολούθησής τους μέχρι τρεις μέρες μετά τη ζωντανή προβολή τους. Αναβαθμίστηκε, επίσης, η υποδομή του δικτύου Cytanet για τη ζωντανή μετάδοση βίντεο και ήχου μέσω διαδικτύου (Live Streaming), όπως ποδοσφαιρικών αγώνων UEFA, κυπριακού πρωταθλήματος ποδοσφαίρου κ.ά.

Στα πλαίσια ανάπτυξης ολοκληρωμένου συστήματος ασφάλειας πληροφοριών στη Cyta, ο Οργανισμός μας πιστοποιήθηκε από την Κυπριακή Εταιρεία Πιστοποίησης και τον Οργανισμό Certification International, κατά ISO/IEC27001:2005 για τις υπηρεσίες DSL Access και Cytavision. Ένα ιδιαίτερα σημαντικό γεγονός, αφού μας καθιστά μόλις τη δεύτερη εταιρεία στην Κύπρο, που καταφέρνει να πιστοποιηθεί με το εν λόγω πρότυπο.

Τέλος, τη χρονιά που μας πέρασε συμφωνήθηκε η αναβάθμιση των υποθαλάσσιων καλωδιακών συστημάτων UGARIT και CADMOS με τον Συριακό Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών STE και τον Λιβανικό Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών OGERO, αντίστοιχα.

Κεντρικό Σύστημα Διαχείρισης Τηλεπικοινωνιακών Δικτύων

Το Κέντρο Διαχείρισης Δικτύων και Υπηρεσιών (ΚΔΔ&Υ) αποτελεί το σημείο αναφοράς σε θέματα που αφορούν τη διαχείριση των δικτύων και υπηρεσιών του Οργανισμού μας. Βασικές δραστηριότητές του είναι η εποπτεία και διαχείριση δικτύων, η ενεργοποίηση και υποστήριξη υπηρεσιών και η παρακολούθηση ποιότητας δικτύων. Οι δραστηριότητες αυτές επικεντρώνονται και συμβάλλουν στην εκπλήρωση της αποστολής του, που είναι “η διασφάλιση της βέλτιστης

λειτουργικότητας των δικτύων και υπηρεσιών της Cyta”. Το ΚΔΔ&Υ στελεχώνεται 24 ώρες την ημέρα, επτά μέρες την εβδομάδα και από τον Σεπτέμβριο του 2009 λειτουργεί στο ειδικά διαμορφωμένο κτίριο της Cyta στη Λακατάμεια.

Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας

Κατά το 2009, στοχεύοντας στην παροχή διευρυσμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικής επικοινωνίας με ποιότητα και αξιοπιστία, που να προσθέτουν περαιτέρω αξία στις βασικές υποδομές και υπηρεσίες του Οργανισμού, ολοκληρώσαμε αριθμό σημαντικών αναπτυξιακών έργων.

Το 2009 ήταν ακόμα μια σημαντική χρονιά εξέλιξης για την υπηρεσία Cytavision. Η Cytavision απέκτησε καινούργιο “πρόσωπο” με αλλαγές που έγιναν στα μενού της υπηρεσίας, ενώ απέκτησε και νέες καινοτόμες δυνατότητες, όπως τη μαγνητοσκόπηση προγραμμάτων με δυνατότητα παρακολούθησής τους μέχρι τρεις μέρες μετά τη ζωντανή προβολή τους. Επίσης, ολοκληρώθηκαν εργασίες που αφορούσαν την εισαγωγή νέου τερματικού εξοπλισμού (set-top box) με αναβαθμισμένες δυνατότητες, όπως η δυνατότητα προβολής εικόνας ψηλής ευκρίνειας (MPEG-4 High Definition), ενώ συνέχισε να αυξάνεται η χωρητικότητα της υποδομής για μετάδοση μεγαλύτερου αριθμού καναλιών.

Έχοντας εξασφαλίσει τα δικαιώματα μετάδοσης των περισσότερων αγώνων των ευρωπαϊκών διοργανώσεων UEFA Champions League και UEFA Europa League για τις χρονιές 2009-2012, έχουμε επεκτείνει την υποδομή της υπηρεσίας Cytanet Live Streaming, ώστε να είμαστε σε θέση να μεταδώσουμε όλους τους αγώνες και από το διαδίκτυο, παράλληλα με τη μετάδοση αγώνων του κυπριακού ποδοσφαίρου. Δίνεται έτσι η δυνατότητα στο θεατή να παρακολουθεί τους αγώνες που αυτός επιλέγει από τον υπολογιστή του είτε από ζωντανή είτε από μαγνητοσκοπημένη μετάδοση, χρησιμοποιώντας μια ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο και πληρώνοντας απλώς με την πιστωτική του κάρτα.

Τη χρονιά αυτή ολοκληρώθηκαν οι εργασίες εγκατάστασης και λειτουργίας της νέας πρωτοποριακής πλατφόρμας Υπηρεσιών Σύγκλισης, η οποία θα αποτελέσει τη βάση για την εισαγωγή μιας σειράς νέων προϊόντων σύγχρονης ηλεκτρονικής επικοινωνίας, όπως είναι η ενοποιημένη υπηρεσία μηνυμάτων Cytanet Message Box, η οποία επιτρέπει



την αποστολή/παραλαβή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλεομοιοτύπων, SMS, MMS και άμεσων μηνυμάτων μέσα από την ίδια υπηρεσία/εφαρμογή.

Δίκτυο Μεταφοράς

Κατά το 2009 αναβαθμίσαμε το δίκτυο WDM (Wavelength Division Multiplexing) με εξοπλισμό Νέας Γενιάς, έτσι ώστε να είμαστε σε θέση να ανταποκριθούμε στις αυξανόμενες ανάγκες παροχής συνδέσεων υψηλής χωρητικότητας, αλλά και νέων υπηρεσιών. Το δίκτυο WDM σε συνδυασμό με το δίκτυο SDH μπορούν να εξυπηρετήσουν οποιοσδήποτε ανάγκες δικτύων και πελατών με τη μέγιστη δυνατή αξιοπιστία, που προσφέρεται σήμερα. Ακόμη, εγκαταστάθηκαν και λειτούργησαν τρεις νέες δορυφορικές κεραίες και σχετικός εξοπλισμός για την προσφορά υπηρεσιών τύπου TCR (Telemetry, Ranging and Control) προς την εταιρεία Eutelsat. Με τα νέα δορυφορικά συστήματα η Eutelsat θα μπορεί να ελέγχει όσους δορυφόρους της βρίσκονται σε γεωστατική τροχιά ανατολικότερα της Κύπρου. Σημειώνεται ότι η Eutelsat είναι ο μεγαλύτερος παροχέας δορυφορικών υπηρεσιών στην Ευρώπη και ο τρίτος παγκόσμια. Ο Επίγειος Δορυφορικός Σταθμός ΜΑΚΑΡΙΟΣ έχει καταστεί ο δεύτερος πιο σημαντικός σταθμός για την εταιρεία Eutelsat, μετά τον δικό της σταθμό στη Γαλλία.

Κατά την ίδια περίοδο προχωρήσαμε σε λογισμική αναβάθμιση του εξοπλισμού και του Κεντρικού Συστήματος Διαχείρισης του δικτύου SDH στις τελευταίες λογισμικές εκδόσεις της κατασκευάστριας εταιρείας (Ericsson), ώστε να εξακολουθήσουμε να προσφέρουμε υψηλού επιπέδου υποστήριξη και να διασφαλίζεται η αξιοπιστία του δικτύου. Το δίκτυο SDH μεταφέρει μεγάλο αριθμό συνδέσεων (εθνικών και διεθνών) σημαντικών επιχειρηματικών πελατών, καθώς και μεγάλο αριθμό συνδέσεων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

Έγινε, επίσης, αναβάθμιση των υποβρύχιων καλωδιακών συστημάτων SEA-ME-WE 3 και MINERVA με επιπρόσθετες συνδέσεις μικρών κύματος χωρητικότητας 10Gb/s η κάθε μια με Χανιά, Αλεξάνδρεια και Μαζάρα-Κατάνια, ενώ, παράλληλα, συνεχίστηκαν οι εργασίες κατασκευής του υποβρύχιου καλωδιακού συστήματος ALEXANDROS, που θα παρέχει συνδέσεις χωρητικότητας πολλαπλών μικρών κύματος με Μασσαλία και Αλεξάνδρεια.

Δίκτυα Πυρήνα

Αναβαθμίσαμε το δίκτυο πυρήνα κινητών επικοινωνιών, ώστε να υποστηρίζει υπηρεσίες δεδομένων High Speed Downlink Packet Access (HSDPA) με ταχύτητες μεταφοράς μέχρι 7,2Mbps.

Επιτεύχθηκε συμφωνία με την προμηθεύτρια εταιρεία για τον εκσυγχρονισμό του δικτύου πυρήνα κινητών επικοινωνιών. Η συμφωνία προβλέπει τη δημιουργία ενός κοινού δικτύου πυρήνα για τα δίκτυα 2G και 3G. Με την ενοποίηση αυτή δημιουργούνται συνέργειες με άμεσο αποτέλεσμα την εξοικονόμηση λειτουργικού κόστους (ΟΡΕΧ), εκσυγχρονίζοντας, ταυτόχρονα, το δίκτυο με τελευταίου τύπου εξοπλισμό, που προσφέρει νέες λειτουργίες και δυνατότητες.

Στα πλαίσια παροχής υπηρεσιών σύγκλισης σταθερών και κινητών επικοινωνιών, έχουμε εισαγάγει τεχνική υποδομή για την παροχή των υπηρεσιών Broadband Telephony Business (IP Centrex), Broadband Telephony Business-Mobile και SIP Trunking. Υλοποιήσαμε την 3^η Φάση του έργου με την αναβάθμιση του εξοπλισμού IP Multimedia Subsystem (IMS) και επεκτείναμε τη χωρητικότητά του για την παροχή τηλεφωνίας, μέσω ευρυζωνικής πρόσβασης σε πελάτες της Cyta Hellas στην Ελλάδα.

Κατά τη χρονιά που πέρασε, συνεχίστηκαν οι εργασίες για τη μεταφορά της λειτουργικότητας της διεθνούς τηλεφωνίας στο δίκτυο λογισμικής μεταγωγής, έχοντας πάντοτε ως γνώμονα την παροχή υψηλής ποιότητας επικοινωνία με το εξωτερικό. Επίσης, άρχισαν οι εργασίες υλοποίησης για τη δημιουργία κόμβων στο εξωτερικό με την εγκατάσταση Πυλών Μέσων στην Ελλάδα και Αγγλία, για σκοπούς συγκέντρωσης της διεθνούς κίνησης από τις χώρες αυτές και στη συνέχεια αξιοποίησης, στον μέγιστο δυνατό βαθμό, του διεθνούς δικτύου IP/MPLS της Cyta.

Παράλληλα, συνεχίστηκε η επέκταση του ραχιαίου δικτύου IP για υποστήριξη των DSLAM/MSAN σε νέες περιοχές, καθώς και για υποστήριξη των επιχειρηματικών προϊόντων Ethernet.

Το δίκτυο DSL Access και Cytanet αναβαθμίστηκε, ώστε να γίνει εφικτή η υποστήριξη ακόμη μεγαλύτερου αριθμού πελατών με προϊόντα DSL Access Home/NetRunner Home και DSL Access Office/NetRunner Office ψηλότερων ταχυτήτων.

Αναβαθμίστηκε η υποδομή του δικτύου Cytanet για τη ζωντανή μετάδοση βίντεο και ήχου μέσω διαδικτύου (Live Streaming), όπως αγώνων της UEFA και του κυπριακού ποδοσφαίρου, καθώς και υπηρεσιών προς τηλεοπτικούς και ραδιοφωνικούς σταθμούς.

Συνεχίστηκε η αναβάθμιση των κόμβων Cyta UK και Cyta Global Hellas, με στόχο την άμεση ικανοποίηση αναγκών σε προσβάσεις Ethernet, για την υλοποίηση συνδέσεων τύπου VPN.

Στην προπληρωμένη υπηρεσία κινητής τηλεφωνίας soeasy pay as you go έχει αρχίσει η υλοποίηση έργου γεωγραφικής εφεδρείας. Με την ολοκλήρωση του έργου ο εξοπλισμός της υπηρεσίας θα είναι διαχωρισμένος σε δύο τηλεπικοινωνιακά κέντρα, ενώ θα είναι δυνατή η παροχή της, χρησιμοποιώντας μόνο ένα από τα δύο τηλεπικοινωνιακά κέντρα, επιτυγχάνοντας έτσι πλήρη επιχειρησιακή συνέχεια.

Δίκτυο Πρόσβασης

Ασύρματο δίκτυο πρόσβασης

Το 2009 συνεχίσαμε την ανάπτυξη του ασύρματου δικτύου πρόσβασης κινητής τηλεφωνίας εγκαθιστώντας νέους σταθμούς GSM και 3G. Παρόλο που τα προβλήματα εξασφάλισης χώρων εξακολουθούν να υφίστανται, λόγω του ότι η σχετική νομοθετική ρύθμιση για αδειοδότηση των σταθμών δεν έχει εφαρμοστεί πλήρως, έχουμε καταφέρει να πετύχουμε μια καθαρή αύξηση του αριθμού των σταθμών βάσης της τάξης του 5,6%. Η πληθυσμιακή κάλυψη για το δίκτυο GSM ξεπέρασε το 99%, ενώ η γεωγραφική το 96% της ελεύθερης Κύπρου, με τα αντίστοιχα ποσοστά κάλυψης για το δίκτυο 3G/HSPA να ανέρχονται σε 85% και 55%. Προχωρήσαμε, επιπρόσθετα, σε ουσιαστικές αναβαθμίσεις των δικτύων κινητής τηλεφωνίας, με στόχο τον εκμοντερνισμό και τη βελτιστοποίηση της απόδοσής τους.

Διενεργήσαμε και φέτος δύο σειρές μετρήσεων των επιπέδων των ηλεκτρομαγνητικών πεδίων σε όλους ανεξαιρέτως τους σταθμούς βάσης της Cyta, στα πλαίσια της τήρησης των όρων της άδειάς μας για τη λειτουργία των δικτύων κινητής τηλεφωνίας, έχοντας μέχρι σήμερα συμπληρώσει δέκα σειρές μετρήσεων.



Τα αποτελέσματα των μετρήσεων δεν έχουν διαφοροποιηθεί συγκριτικά με τα προηγούμενα, ενώ οι μέγιστες τιμές των πεδίων σε περιοχές, όπου είναι εγκατεστημένος ο εξοπλισμός κινητής τηλεφωνίας, δεν ξεπερνούν το 2% του ανώτατου επιτρεπτού ορίου αναφοράς, που καθορίζεται από τη νομοθεσία.

Παράλληλα, συνεχίσαμε την εγκατάσταση νέων WiFi Hot Spots, ανεβάζοντας το συνολικό αριθμό τους σε 110, ενώ προχωρήσαμε στην υλοποίηση του στόχου για ανάπτυξη δικτύων WiFi μεγαλύτερης κλίμακας σε συγκεκριμένες περιοχές, όπου υπάρχει ενδιαφέρον για αναζωογόνηση, κάνοντας αρχή με το δίκτυο WiFi mesh στο κέντρο της Λεμεσού, το οποίο θα αναπτυχθεί σε συνεργασία με το Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου.

Ενσύρματο δίκτυο πρόσβασης

Κατά το 2009 συνεχίσαμε την ανάπτυξη και αναβάθμιση του ευρυζωνικού δικτύου πρόσβασης, χρησιμοποιώντας την τεχνολογία ασύμμετρης ψηφιακής συνδρομητικής γραμμής (ADSL).

Συγκεκριμένα:

1. α) Συνεχίσαμε την εγκατάσταση μονάδων εξοπλισμού MSANs εξωτερικού χώρου σε απομακρυσμένες από το τηλεφωνικό κέντρο και πλησιέστερα στις εγκαταστάσεις των πελατών περιοχές, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα σε περισσότερους πελάτες να έχουν πρόσβαση στις ευρυζωνικές υπηρεσίες γρήγορου διαδικτύου και υπηρεσίες διαδραστικής τηλεόρασης.
 - β) Ολοκληρώσαμε την εγκατάσταση εξοπλισμού MSANs εσωτερικού χώρου σε αριθμό αγροτικών τηλεφωνικών κέντρων, επιτρέποντας στους κατοίκους αυτών των περιοχών να έχουν ευρυζωνική πρόσβαση (DSL Access και Cytavision).
 - γ) Ποσοστό κάλυψης: 93% των τηλεφωνικών συνδέσεων σήμερα μπορούν να έχουν υπηρεσία Cytavision και 96% μπορούν να έχουν υπηρεσία DSL Access.
 - δ) Το σύνολο των συνδεδεμένων συνδρομητών στο ευρυζωνικό δίκτυο κατά το 2009 σημείωσε αύξηση κατά 23%.
2. Συνεχίσαμε την εγκατάσταση επιπρόσθετου εξοπλισμού MSANs εσωτερικού χώρου σε αστικά και αγροτικά τηλεφωνικά κέντρα, για κάλυψη των αναγκών των πελατών.
 3. Εισαγάγαμε σύστημα Ανάλυσης Δικτύου για διορθωτική και προληπτική συντήρηση των συνδέσεων του ευρυφασματικού δικτύου πρόσβασης.
 4. Κατακυρώσαμε προσφορά για αγορά νέου εξοπλισμού ευρυφασματικού δικτύου τεχνολογίας VDSL2 (υψηλής ταχύτητας ψηφιακή συνδρομητική γραμμή) για αύξηση της ταχύτητας πρόσβασης στο ευρυζωνικό δίκτυο με ταχύτητα μέχρι 50Mbps.
 5. Κατακυρώσαμε προσφορά για επέκταση μέσα στο 2010 του ευρυφασματικού δικτύου σε απομακρυσμένες αγροτικές περιοχές, με τη μέθοδο των μικροσκαμμάτων.
 6. Για το έργο “Ίνα στο Υποστατικό του Πελάτη” προχωρήσαμε στη σύναψη συμφωνίας για αναβάθμιση του δικτύου στον Αρχάγγελο και σύνδεση του δικτύου των Λατσιών στον εξοπλισμό.

Τεχνολογική Ευφυΐα

Το Τμήμα Διαχείρισης Τεχνολογικής Ευφυΐας έχει ως στόχο τη συστηματική παρακολούθηση των τεχνολογικών εξελίξεων στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και τη διάχυση των σχετικών πληροφοριών στη Cyta για την ορθότερη λήψη στρατηγικών αποφάσεων, που αφορούν την υιοθέτηση και εισαγωγή νέων τεχνολογιών.

Για την επίτευξη του πιο πάνω στόχου αναπτύχθηκε σύστημα συλλογής και αξιολόγησης τεχνολογικών πληροφοριών μέσω του διαδικτύου, απ’ όπου παρακολουθούνται σε καθημερινή βάση περίπου 60 από τις πλέον έγκυρες πηγές τεχνολογικών πληροφοριών. Από τις πηγές αυτές συσσωρεύονται με αυτοματοποιημένο τρόπο περίπου 500 ειδήσεις ημερησίως. Γίνεται αξιολόγηση και επιλογή των σημαντικότερων ειδήσεων, που παρουσιάζουν ενδιαφέρον για τη Cyta. Στη συνέχεια, οι επιλεγμένες πληροφορίες ταξινομούνται με βάση το περιεχόμενό τους και εισάγονται στο Σύστημα Ανταγωνιστικής και Τεχνολογικής Ευφυΐας της Cyta, απ’ όπου γίνεται η διάχυσή τους στο ενδιαφερόμενο προσωπικό.

Έρευνα και Ανάπτυξη

Η Cyta είναι μέτοχος και ενεργό μέλος του ευρωπαϊκού ιδρύματος EURESCOM, το οποίο διεξάγει ψηλού επιπέδου έρευνα και μελέτες στρατηγικής για τις τηλεπικοινωνίες και την πληροφορική. Το EURESCOM συμμετέχει και

συντονίζει 15 μεγάλα ερευνητικά έργα του 7^{ου} Πλαισίου Έρευνας της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Επιπρόσθετα, κατά το 2009, το EURESCOM εκπόνησε έξι στρατηγικές μελέτες.

Η Cyta είχε ενεργό συμμετοχή στο ευρωπαϊκό ερευνητικό πρόγραμμα Safer Internet.

Νέες Τεχνολογίες

Παρακολουθούνται συστηματικά νέες τεχνολογίες και τάσεις και, όπου κρίνεται αναγκαίο, διενεργούνται μελέτες των τεχνολογιών αυτών και της δυνατότητας εφαρμογής τους στη Cyta. Επίσης, εντοπίζονται υφιστάμενα δίκτυα και τεχνολογίες, που πλησιάζουν στο τέλος του κύκλου ζωής τους και μελετούνται οι διάφορες επιλογές μετεξέλιξής τους. Αποτέλεσμα αυτών των μελετών είναι ο σχεδιασμός της ολοκληρωμένης αρχιτεκτονικής του δικτύου. Ο σχεδιασμός γίνεται πάντα με στόχο τη βελτιστοποίηση του δικτύου και την εισαγωγή νέων δυνατοτήτων και τεχνολογιών, που θα επιτρέψουν την ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών.

Ασφάλεια Πληροφοριών και Δικτύων/ Τηλεπικοινωνιακή Απάτη

Σε συνάρτηση με το όραμα και την αποστολή μας, η ασφάλεια των δικτύων και των προϊόντων είναι συνηφασμένη με την ποιότητα και μαζί αποτελούν για τον Οργανισμό μας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Η Cyta προβαίνει συστηματικά σε άμεση ενημέρωση τόσο του προσωπικού της όσο και των πελατών και των συνεργατών της σε θέματα τηλεπικοινωνιακής απάτης και ασφάλειας πληροφοριών, με στόχο την ευαισθητοποίηση και επαγρύπνησή τους.

Ασφάλεια πληροφοριών και δικτύων

Ο Οργανισμός μας δραστηριοποιείται στα θέματα ασφάλειας πληροφοριών με την εφαρμογή συγκεκριμένων μέτρων και διαδικασιών, όπως είναι η συστηματική διεξαγωγή ελέγχων ασφάλειας και δοκιμών διεύθυνσης, η φυσική ασφάλεια και οι έλεγχοι ηλεκτρονικής πρόσβασης.

Στα θέματα ασφάλειας πληροφοριών και προστασίας προσωπικών δεδομένων ακολουθείται ολιστική προσέγγιση, στη βάση μεθοδολογίας αξιολόγησης επικινδυνότητας και διεθνών προτύπων.

Πέραν της διαδικασίας πιστοποίησης επιλεγμένων υπηρεσιών/δικτύων, σύμφωνα με το πρότυπο ISO27001, σε εταιρικό επίπεδο και με στόχο τη

διασφάλιση όλων των βασικών δραστηριοτήτων, εφαρμόζεται Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών (ΣΔΑΠ) με την εμπλοκή συνδέσμων ασφάλειας πληροφοριών σε όλα τα τμήματα της Cyta, Διευθυντικής Καθοδηγητικής Επιτροπής κ.ά.

Στα πλαίσια ανάπτυξης ολοκληρωμένου συστήματος ασφάλειας πληροφοριών στη Cyta, η Κυπριακή Εταιρεία Πιστοποίησης (ΚΕΠ), σε συνεργασία με τον οργανισμό Certification International (Ηνωμένου Βασιλείου), πραγματοποίησε τον Οκτώβριο 2009 έλεγχο πιστοποίησης κατά ISO/IEC27001:2005 των υπηρεσιών DSL Access και Cytavision. Με την ολοκλήρωση του ελέγχου, οι επιθεωρητές, αναγνωρίζοντας τη μεγάλη προσπάθεια που έχει καταβάλει ο Οργανισμός για εφαρμογή συστήματος διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών για τις ευρυζωνικές μας υπηρεσίες, αποφάσισαν όπως η Cyta (υπηρεσίες DSL Access & Cytavision) πιστοποιηθεί με το πρότυπο ISO27001.

Η πιστοποίηση των ευρυζωνικών μας υπηρεσιών ως προς ISO27001:2005 είναι ιδιαίτερα σημαντικό γεγονός, αφού μας καθιστά μόλις τη δεύτερη εταιρεία στην Κύπρο που καταφέρνει να πιστοποιηθεί με το εν λόγω πρότυπο. Με την ολοκλήρωσή της έχει ξεκινήσει νέο έργο για ανάπτυξη ολοκληρωμένου ΣΔΑΠ στις κινητές υπηρεσίες του Οργανισμού.

Σύμφωνα και με το πρότυπο ISO27001, που έχει υιοθετηθεί, η ενημέρωση για θέματα ασφάλειας πληροφοριών πρέπει να αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της εκπαίδευσης του προσωπικού. Για το λόγο αυτό πραγματοποιήθηκαν, μεταξύ άλλων, εκτενείς εκπαιδεύσεις των Συνδέσμων Ασφάλειας, καθώς και άλλων στελεχών του Οργανισμού, που εμπλέκονται σε θέματα ασφάλειας πληροφοριών, με στόχο την κατανόηση των ευθυνών και υποχρεώσεων του προσωπικού και παράλληλα την απόκτηση των απαραίτητων γνώσεων και ικανοτήτων για ανάπτυξη των διαδικασιών ασφάλειας στα τμήματα του Οργανισμού.

Διαχείριση τηλεπικοινωνιακής απάτης

Λαμβάνουμε μέτρα πρόληψης και καταστολής της καταδολίευσης στις τηλεπικοινωνίες, ενός φαινομένου που ανά το παγκόσμιο παίρνει ολοένα και πιο ανησυχητικές διαστάσεις. Για εντοπισμό και διερεύνηση περιπτώσεων καταδολίευσης εις βάρος της Cyta και των πελατών της χρησιμοποιείται εξειδικευμένη τεχνολογία από ειδική ομάδα



λειτουργιών, σε συνεργασία με διάφορες Υπηρεσίες εντός και εκτός της Cyta.

Διεθνή Μέσα

Συνολικά, μέσα στο 2009 βρίσκονταν σε λειτουργία επτά διεθνή υποθαλάσσια καλωδιακά συστήματα και υποσυστήματα οπτικών ινών, τα οποία προσαιγιαλώνονται σε καλωδιακούς σταθμούς της Cyta στην Κύπρο:

- SEA-ME-WE 3 (Άπω Ανατολή, Αυστραλία, Ασία, Μέση Ανατολή, Ευρώπη)
- MED NAUTILUS/LEV (Ιταλία, Ισραήλ, Ελλάδα)
- ΑΦΡΟΔΙΤΗ 2 (Ελλάδα)
- CIOS (Ισραήλ)
- CADMOS (Λίβανος)
- UGARIT (Συρία)
- MINERVA (Ιταλία)

Κατά το 2009 συνομολογήθηκε σημαντική συμφωνία συνεργασίας με τον Τηλεπικοινωνιακό Οργανισμό της Αιγύπτου Telecom Egypt, για τη συμμετοχή της Cyta στο ιδιόκτητο υποθαλάσσιο καλωδιακό σύστημα της Telecom Egypt, μεταξύ Αιγύπτου - Γαλλίας, Telecom Egypt North (TEN). Με βάση τη συμφωνία συνεργασίας η Cyta έχει αποκτήσει ιδιόκτητο υποσύστημα οπτικών ινών μεταξύ Κύπρου-Αιγύπτου-Γαλλίας, στο οποίο έχει δοθεί η επωνυμία ALEXANDROS. Το υποσύστημα ALEXANDROS

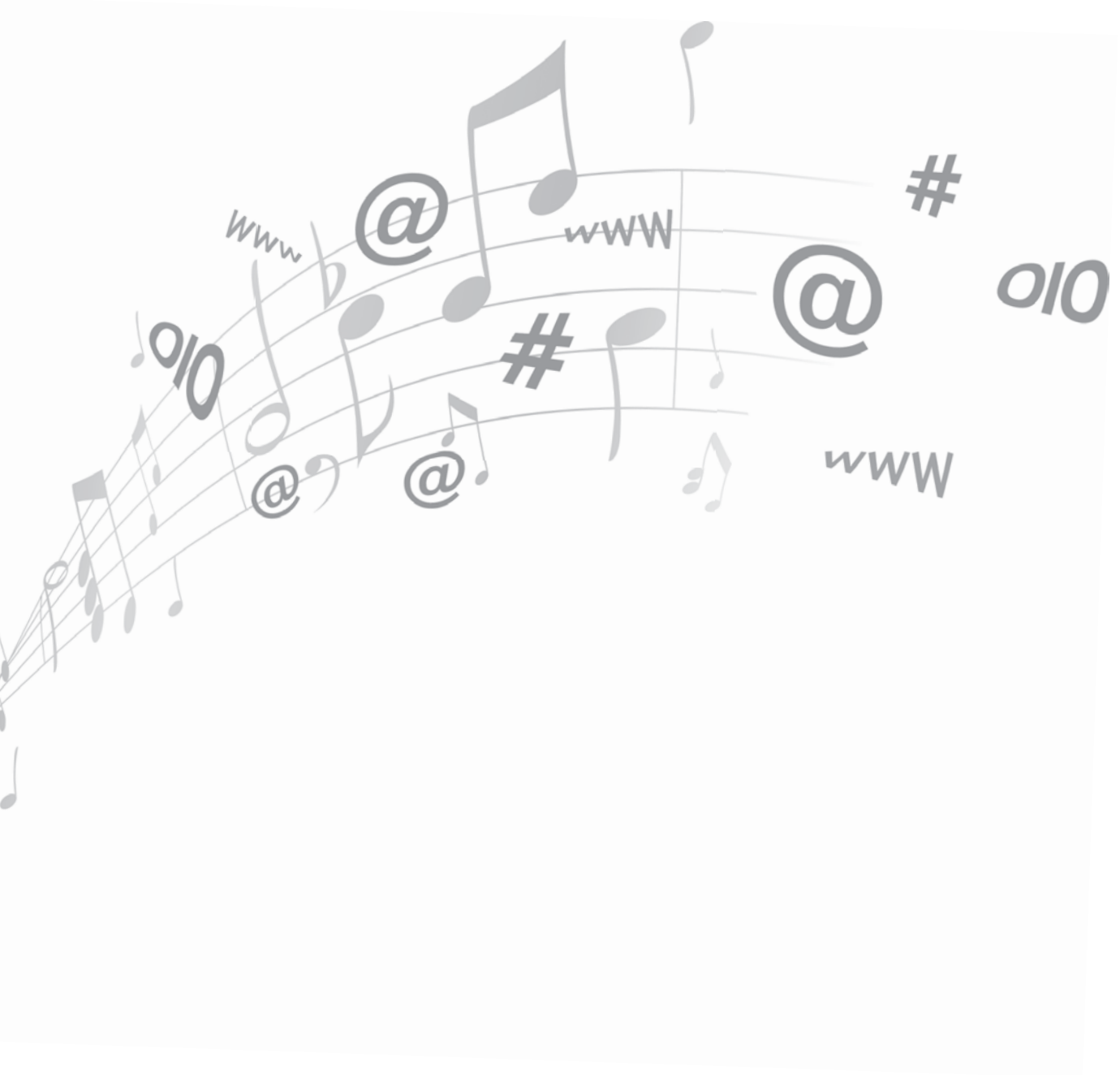
μεγιστοποιεί τις δυνατότητες συνδεσιμότητας στη Μεσόγειο και ενισχύει την ευρωστία και αξιοπιστία της διεθνούς υποθαλάσσιας καλωδιακής υποδομής της Cyta.

Κατά το 2009 συμφωνήθηκε, επίσης, με τους τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς STE της Συρίας και Ogero του Λιβάνου, η αναβάθμιση των υποθαλάσσιων καλωδιακών συστημάτων UGARIT και CADMOS, αντίστοιχα.

Τα διεθνή μέσα της Cyta συμπληρώνονται από 20 επίγειους δορυφορικούς σταθμούς, που παρέχουν πρόσβαση στα κυριότερα δορυφορικά συστήματα, όπως Intelsat, Eutelsat, SES World Skies, Asiasat, ABS και Arabsat, τα οποία διασφαλίζουν τη δυνατότητα διασύνδεσης παγκοσμίως.

Με τη συμμετοχή της στα πιο πάνω καλωδιακά και δορυφορικά συστήματα, αλλά και σε άλλα περιφερειακά και παγκόσμια καλωδιακά συστήματα, που χρησιμοποιούνται ως προεκτάσεις των συστημάτων που προσαιγιαλώνονται στην Κύπρο, η Cyta έχει εδραιώσει τον στρατηγικό και καθοριστικό της ρόλο στην ευρύτερη περιοχή, καθιερώνοντας την Κύπρο ως εξαιρετο τηλεπικοινωνιακό κόμβο στην Ανατολική Μεσόγειο.





Οικονομική Έκθεση

Οικονομικά Αποτελέσματα Έτους

Βάσει των αποτελεσμάτων του έτους που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2009 παρατηρείται μείωση ύψους €38εκ. ή 34% στο κέρδος από υπηρεσίες. Η μείωση οφείλεται κυρίως στη μείωση του κύκλου εργασιών της Cyta κατά €21εκ. και στην αύξηση των εξόδων λειτουργίας κατά €16εκ.

Ο κύκλος εργασιών παρουσίασε μείωση κατά €21εκ. Η παγκόσμια οικονομική κρίση και η μείωση στα διεθνή τέλη προς όλες τις ευρωπαϊκές χώρες φαίνεται να έχουν, επηρεάσει τα έσοδα του έτους και κυρίως τα έσοδα της διεθνούς κινητής τηλεφωνίας τα οποία παρουσίασαν μείωση ύψους €19εκ.

Παράλληλα, ως αποτέλεσμα των εξελίξεων στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, τα έσοδα από τη σταθερή τηλεφωνία συνέχισαν την πτωτική τους πορεία και μειώθηκαν κατά 7%, ενώ τα έσοδα από τις λοιπές υπηρεσίες (ευρυφασματικές και άλλες) αυξήθηκαν κατά 5%.

Τα λειτουργικά έξοδα αυξήθηκαν κατά €16εκ. λόγω αύξησης €14εκ. στις δαπάνες προσωπικού και €2εκ. αύξησης στις δαπάνες πωλήσεων, διαχείρισης και άλλες δαπάνες.

Ως αποτέλεσμα των πιο πάνω, το πλεόνασμα μετά τη φορολογία, που μεταφέρεται στα αποθεματικά, ανήλθε σε €67εκ. σε σύγκριση με €103εκ. το 2008.

Το πλεόνασμα προ τόκων, φόρων και αποσβέσεων (EBITDA) μειώθηκε σε €150εκ. από €189εκ. το 2008 και το περιθώριο κέρδους (EBITDA margin) είναι της τάξης του 32% (2008: 39%).

Επενδυτικές και Χρηματοδοτικές Δραστηριότητες

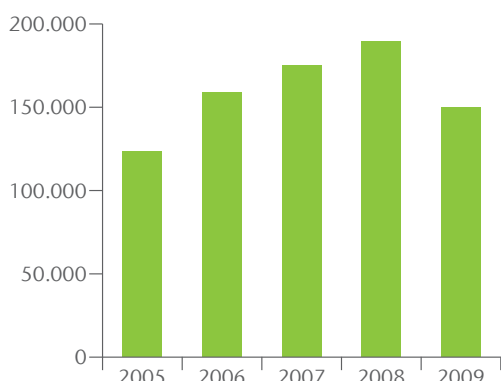
Κατά τη διάρκεια του χρόνου η Cyta επένδυσε €30εκ. στη θυγατρική της εταιρεία Digimed Communications Ltd. Σκοπός της επένδυσης ήταν η επέκταση των δραστηριοτήτων της θυγατρικής της Cyta Hellas ΑΕ στον τομέα των ευρυζωνικών υπηρεσιών στην Ελλάδα.

Οι κεφαλαιουχικές δαπάνες ανήλθαν σε €84εκ. σε σύγκριση με €76εκ. το 2008. Οι δαπάνες χρηματοδοτήθηκαν εξ ολοκλήρου από τα ίδια κεφάλαια της Cyta.

Τα συνολικά χρηματικά διαθέσιμα που είναι τοποθετημένα σε τράπεζες ανέρχονται σε €256εκ. (2008: €323εκ.) και σε ομόλογα €69εκ. (2008: €69εκ.). Μέρος των χρηματικών διαθεσίμων θα χρησιμοποιηθεί για χρηματοδότηση του αναπτυξιακού προγράμματος και επενδύσεων της Cyta.

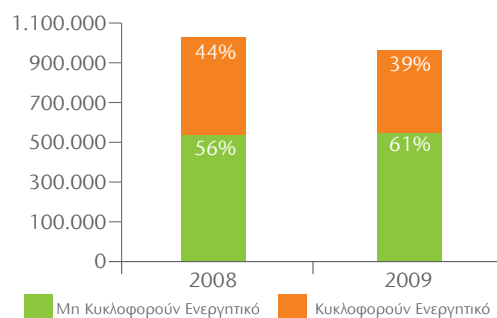
Τα αποθεματικά κατά τις 31 Δεκεμβρίου 2009 ανέρχονταν σε €871εκ., ενισχύθηκαν με το πλεόνασμα του έτους €67εκ. και μειώθηκαν με την εισφορά στην Κυπριακή Δημοκρατία ύψους €80εκ.

**Πλεόνασμα προ Φόρων,
Τόκων & Αποσβέσεων (ΕΒΙΤΔΑ) (€'000)**



2005	2006	2007	2008	2009
123.546	158.669	175.149	189.515	149.670

Σύνολο Ενεργητικού (€'000)



	2008	2008	2009	2009
Μη Κυκλοφορούν Ενεργητικό	584.873	56%	594.563	61%
Κυκλοφορούν Ενεργητικό	451.547	44%	380.757	39%

**Ροή Μετρητών από Εργασίες και
Επενδυτικές Δραστηριότητες (€'000)**



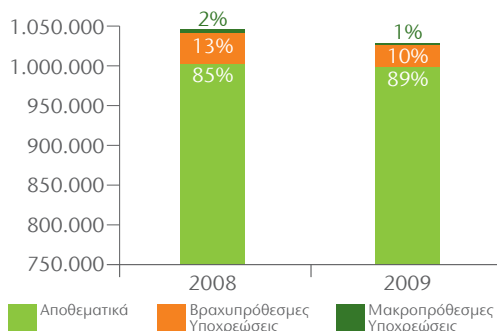
	2005	2006	2007	2008	2009
Ροή Μετρητών από Εργασίες	130.609	190.656	119.735	179.757	113.670
Έσοδα από Επενδύσεις, Τόκους και Άλλα Έσοδα	19.642	43.405	64.539	65.444	26.709
Δαπάνες Αναπτύξεως και Επενδύσεων	97.260	116.219	106.237	75.836	114.154

Έσοδα από Υπηρεσίες & Έξοδα Λειτουργίας (€'000)



	2005	2006	2007	2008	2009
Έσοδα από Υπηρεσίες	393.747	425.751	453.600	484.329	463.036
Έξοδα Λειτουργίας	362.635	357.931	358.823	372.392	388.616

**Σύνολο Υποχρεώσεων
και Επενδυμένο Κεφάλαιο (€'000)**



	2008	2008	2009	2009
Αποθεματικά	884.434	85%	871.998	89%
Βραχυπρόθεσμες Υποχρεώσεις	134.201	13%	96.777	10%
Μακροπρόθεσμες Υποχρεώσεις	17.785	2%	7.048	1%

Ενδεικτικά Οικονομικά Δεδομένα Πενταετίας

	2005 €εκ.	2006 €εκ.	2007 €εκ.	2008 €εκ.	2009 €εκ.
Έσοδα από Υπηρεσίες	394	426	454	484	463
Πλεόνασμα από Εργασίες	31	68	94	112	74
Σύνολο Ενεργητικού	1.008	974	992	1.036	975
Σύνολο Υποχρεώσεων	196	196	133	152	104
Αποθεματικά	812	777	859	884	871
Ροή Μετρητών από Εργασίες	131	191	120	180	114
Επενδυτικές Δραστηριότητες	(78)	(73)	(42)	(10)	(87)

Γραφεία και Cytashop

Κεντρικά Γραφεία

Οδός Τηλεπικοινωνιών, Στρόβολος, Τ.Θ. 24929,
CY-1396 Λευκωσία, Κύπρος

Τηλέφωνο: +357 22701000

Τέλεφαξ: +357 22494940

www.cyta.com.cy

Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης: 132

Λευκωσία

Γωνία Χίλωνος & Μ. Παρίδη 11, Τ.Θ. 24755,
CY-1303 Λευκωσία

Τηλ.: 22702020



- Στροβόλου Λεωφ. Στροβόλου 14
- Λυκαβηπτού Οδός Νάξου 5
- Έγκωμης Λεωφ. 28^{ης} Οκτωβρίου 1
- Λακατάμειας Λεωφ. Αρχ. Μακαρίου Γ' 62
- Κακοπετριάς Οδός Κώστα Χριστοδούλου 28

Λεμεσός

Οδός Αθηνών 89, Τ.Θ. 50147, CY-3601 Λεμεσός

Τηλ.: 25705050



- Κεντρικό Οδός Αθηνών 89
- Ομόνοιας Οδός Βασιλέως Παύλου 7
- Λινόπετρας Λεωφ. Κολωνακίου 28
- Πλατρώων Οδός Ολύμπου 8Δ

Λάρνακα

Οδός Ζ. Πιερίδη 7, Τ.Θ. 40102, CY-6301 Λάρνακα

Τηλ.: 24704040



- Κεντρικό Οδός Ζ. Πιερίδη 7
- Αγίων Αναργύρων Λεωφ. Αλ. Παναγούλη 4

Πάφος

Λεωφ. Γρίβα Διγενή 11, Τ.Θ. 60043, CY-8100 Πάφος

Τηλ.: 26706060



- Κεντρικό Λεωφ. Γρίβα Διγενή 11
- Πόλη Χρυσοχούς Λεωφ. Αρχ. Μακαρίου Γ' 16

Αμμόχωστος Οδός Έντισον *

Τηλ.: 23862500

Προσωρινά

Λεωφ. Ελευθερίας 124, Δερύνεια, Τ.Θ. 33355,

CY-5313 Παραλίμνι

Τηλ.: 23703030



Λεωφ. Ελευθερίας 124, Δερύνεια

Κερύνεια*

Λεωφ. 28^{ης} Οκτωβρίου 5Α

Τηλ.: 27452438

Μόρφου*

Οδός 25^{ης} Μαρτίου 18

Τηλ.: 22742055

Λεύκα*

Λεύκα

Τηλ.: 22817459

Εκδίδεται από: **Εταιρική Επικοινωνία, Δημόσιες Σχέσεις και Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη - Cyta**

Σχεδιασμός και Επιμέλεια: **Ekkeshi Consultants**

Φωτογραφίες: **Φωτογραφικό Αρχείο Cyta/Agisilaou & Spyrou Photography**

Εκτύπωση: **RPM Lithographica Ltd**

* Δεν λειτουργούν λόγω κατοχής της περιοχής από τουρκικά στρατεύματα εισβολής.

ISSN1450-0027

