

Ετήσια  
Έκθεση 2012

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Μήνυμα του Προέδρου	2
Μήνυμα του Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή	4
Πρόεδρος και Μέλη	6
Διεύθυνση	8
Η Εταιρική Διακυβέρνηση στη Cyta	10
Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	14
Διοίκηση	30
Προϊόντα και Εξυπηρέτηση Πελατών	38
Θυγατρικές Εταιρείες	50
Δίκτυο	56
Οικονομική Έκθεση	64
Έκθεση Ελεγκτών και Οικονομικές Καταστάσεις	68
Γραφεία και Cytashop	122

# Μήνυμα του Προέδρου



Η χρονιά που πέρασε σηματοδεύτηκε από τη μεγάλη οικονομική κρίση που έπληξε τη χώρα μας και τις προσπάθειες για διάσωσή της. Η κρίση δημιούργησε σοβαρές ανατροπές στην κυπριακή οικονομία, οι οποίες επηρεάζουν και θα επηρεάσουν ακόμα περισσότερο, όσο περνά ο καιρός, όλους τους τομείς της, αλλά και όλους τους πολίτες.

## **Σταθερά και με συνέπεια στηρίζουμε τη χώρα μας**

Από την αρχή της εμφάνισης της κρίσης, σταθήκαμε συνεπείς στη διαχρονική και ανελλιπή συμβολή μας στην οικονομία της χώρας, με τη θετική ανταπόκρισή μας στο αίτημα της Κυβέρνησης για δάνειο (δύο φορές από τον Ιούλιο του 2012), έτσι ώστε να μην υποχρεωθεί το κράτος σε στάση πληρωμών. Θα κάνουμε ό,τι είναι δυνατόν, έτσι ώστε να παραμείνουμε σε θέση που να μπορούμε να συνεχίσουμε να στηρίζουμε τη χώρα και να συμβάλλουμε στην απάμβλυνση των προβλημάτων που θα προκύψουν από τις κατατρεγμένες αλλαγές που αναμένονται.

Η Cyta αποτελεί βασικό πυλώνα στην ανάπτυξη της Κυπριακής Δημοκρατίας, της οικονομίας και της κοινωνίας, από της ίδρυσής της. Είναι 100% κυπριακή εταιρεία, της οποίας ο κύκλος εργασιών και τα κέρδη μένουν στον τόπο, ενισχύοντας την απασχόληση και επιχειρηματικότητα του τόπου και κατ'επέκταση την οικονομία της χώρας, ενώ την ίδια ώρα προσφέρει εργασία σε χιλιάδες Κύπριους πολίτες. Με τις μεγάλες επενδύσεις της σε υποδομές και σε εκσυγχρονισμό των τηλεπικοινωνιών, εγγυάται τη μακροπρόθεσμη ευημερία και ανταγωνιστικότητα της Κύπρου, ενώ με ίδια κεφάλαια χρηματοδοτεί τις τεράστιες επενδύσεις της, προς όφελος και του τελευταίου καταναλωτή.

## **Η Κύπρος, μέσω της Cyta, τηλεπικοινωνιακός κόμβος**

Με την αξιοπιστία που έχει χτίσει ο Οργανισμός μας στις διεθνείς αγορές, συνολογήσαμε συμφωνίες με διεθνούς κύρους εταιρείες, εδραιώνοντας τη θέση της χώρας μας ως τηλεπικοινωνιακού κόμβου στην Ανατολική Μεσόγειο.

Τη χρονιά που μας πέρασε, θέσαμε σε λειτουργία το υποθαλάσσιο καλωδιακό σύστημα Jonas-Ariel, που συνδέει την Κύπρο με το Ισραήλ και υπογράφηκε η συμφωνία κατασκευής και συντήρησης του υποθαλάσσιου καλωδιακού συστήματος ALASIA, μεταξύ Κύπρου - Συρίας, καθώς και η συμφωνία εκχώρησης χωρητικότητας στο υποσύστημα ALEXANDROS προς τη Syrian Telecom.

Υπογράψαμε συμφωνία με την εταιρεία Radius Oceanic Communications Inc. για τη διασύνδεση του νέου υποθαλάσσιου καλωδιακού συστήματος POSEIDON και του υποθαλάσσιου συστήματος ελέγχου Offshore Communication Backbone, επιτυγχάνοντας τη σύγκλιση ωκεανογραφίας και τηλεπικοινωνιών για την υπεράκτια βιομηχανία υδρογονανθράκων στην Ανατολική Μεσόγειο.

Τέλος, προσφέρουμε, μέσα από συμφωνία με τη διεθνή εταιρεία τηλεπικοινωνιακών δορυφόρων AVANTI και τη λειτουργία του ομώνυμου δορυφορικού κόμβου, από τον Νοέμβριο του 2012, υπηρεσίες υψηλής ποιότητας και διαθεσιμότητας, παρέχοντας ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο, σε ψηλές ταχύτητες, σε μεγάλες περιοχές της Αφρικής, της Μέσης Ανατολής και της Ευρώπης.

## **Εκσυγχρονιζόμαστε και αναπτυσσόμαστε**

Μέσα στη δίνη της οικονομικής κρίσης, πρέπει να προχωρήσουμε και σε μέτρα που να συντάσσονται με τις επιταγές του μνημονίου που έχουμε υπογράψει. Το μνημόνιο θέτει επιτακτικά θέματα αλλαγών και εξομάλυνσης του δημόσιου και ημιδημόσιου τομέα, ως μέρος των υποχρεώσεων που θα αναλάβει η χώρα μας για την οικονομική της στήριξη από την Ευρώπη, με πρώτιστο μέτρο τις ιδιωτικοποιήσεις ημικρατικών οργανισμών, αφού οι εταιρείες μας πιστεύουν ότι μόνο με αυτό το μέτρο θα επιτευχθεί μείωση του κόστους τους και ανάπτυξη του ανταγωνιστικού τους ρόλου.

Η Cyta βλέπει θετικά το ενδεχόμενο να γίνουν δομικές αλλαγές στο καθεστώς της, στον τρόπο λειτουργίας της και στη μείωση του αριθμού του προσωπικού της, για να μειώσει, αντίστοιχα, το κόστος της, να εκσυγχρονισθεί και να γίνει πιο παραγωγική και πιο ανταγωνιστική.

Το 2012 εφαρμόσαμε και συνεχίζουμε να εφαρμόζουμε πολιτική που οδήγησε σε μείωση του προσωπικού (ήδη κενώθηκαν 300 και πλέον θέσεις προσωπικού). Σε συνεργασία με τη Διεύθυνση του Οργανισμού, έχουμε εκπονήσει σχέδιο για περαιτέρω μείωση του προσωπικού, κατά τρόπο, βεβαίως, που δεν θα επηρεάσει την παραγωγικότητα και το δυναμισμό του, ενώ, όσον αφορά τον ετήσιο προϋπολογισμό του Οργανισμού, τον έχουμε μειώσει κατά 10%.

Στο πλαίσιο της αένανς ανάπτυξης της Cyta, ανταποκρινόμενοι στις απαιτήσεις της εποχής, προσφέρουμε στους πελάτες λύσεις ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας. Προσφέρουμε σύγχρονες υπηρεσίες τηλεφωνίας, διαδικτύου και τηλεόρασης.

Η υπηρεσία Cytavision, με το πλούσιο και ελκυστικό της πρόγραμμα, έχει αυξήσει τους συνδρομητές της (το πρώτο εξάμηνο του 2013 φτάνουν τις 43.000) και την ίδια ώρα, τους πελάτες του διαδικτύου, ενισχύοντας και άλλες υπηρεσίες και τομείς του Οργανισμού. Η Cytavision συμβάλλει, μαζί με τις άλλες υπηρεσίες του Οργανισμού μας, στη δημιουργία αυτού του επιτυχημένου αποτελέσματος, για το οποίο όλοι, εργαζόμενοι και διοικούντες, νοιώθουμε περήφανοι.

## **Σταθερά στηρίζουμε και την κοινωνία**

Η Cyta, ως κομμάτι της κυπριακής κοινωνίας, έχει επιδείξει και κοινωνικό έργο. Γι' αυτό, στηρίζουμε τις ασθενέστερες εισοδηματικά τάξεις πολιτών (συνταξιούχοι, χαμηλά αμειβόμενοι, εθνοφρουροί, φοιτητές), μέσω τιμολογιακών πακέτων, ειδικών διευθετήσεων και παροχών.

Προσφέρουμε σε κοινωνικά ευάλωτες ομάδες και σε άτομα με αναπηρίες εξειδικευμένες υπηρεσίες επικοινωνιών και ειδικά χαμηλά τιμολογιακά πακέτα.

Προσφέρουμε, επίσης, ειδικά τιμολογιακά πακέτα παροχής διαδικτύου και υπηρεσιών σε σχολεία, ιδρύματα, αρχαιολογικούς χώρους κ.τ.λ.

Επιτελούμε πολυσχιδές κοινωνικό έργο, σε όλους τους τομείς της κυπριακής κοινωνίας, από την παιδεία, τον πολιτισμό, την τεχνολογία, μέχρι το περιβάλλον, τον αθλητισμό κ.τ.λ.

## Cyta Hellas AE

Το 2012, εν μέσω επίσης δραματικής οικονομικής κρίσης στη χώρα, ήταν έτος εδραίωσης της Cyta Hellas στην πλέον ανταγωνιστική αγορά της Ελλάδας, την Αττική, και σε άλλες δώδεκα μεγάλες πόλεις της χώρας (Άργος, Ναύπλιο, Τρίπολη, Σπάρτη, Καλαμάτα, Πύργος, Αίγιο, Κιάτο, Κόρινθος, Λουτράκι, Άρτα και Αργίνο).

Σε ό,τι αφορά τα οικονομικά της αποτελέσματα, για πρώτη φορά υπάρχει σημαντική μείωση των λειτουργικών εξόδων και των συνολικών ζημιών της εταιρείας, κάτι που σηματοδοτεί την έναρξη μετάβασης από την αρχική περίοδο εκτεταμένης ανάπτυξης και επένδυσης σε υποδομές, στην περίοδο ωριμότητας της εταιρείας.

Το 2012 ολοκληρώθηκε το ιδιόκτητο οπτικό δίκτυο της εταιρείας στην ευρύτερη περιοχή της Αθήνας, φτάνοντας συνολικά τα 4.170χλμ. με δυνατότητες παροχής υπηρεσιών υψηλών ταχυτήτων, μέσω οπτικής διασύνδεσης, στις μεγάλες επιχειρήσεις της πρωτεύουσας.

Μέσα στο 2013 η εταιρεία θα επεκτείνει το ιδιόκτητο οπτικό δίκτυό της, με στόχο τη μείωση του λειτουργικού της κόστους και την απεξάρτηση από τρίτους προμηθευτές για την κάλυψη κύριων αναγκών του δικτύου κορμού της στην ηπειρωτική Ελλάδα.

Ο στόχος της εταιρείας για το 2013 είναι η επίτευξη λειτουργικής κερδοφορίας (EBITDA) για το σύνολο του έτους.

Ως συνέπεια των παραπάνω, ο αριθμός των ενεργών πελατών της εταιρείας ανέβηκε από 237.200 σε 296.300, καταγράφοντας αύξηση 25%, και διατηρώντας την πρώτη θέση μεταξύ όλων των παροχέων στην καθαρή αύξηση του αριθμού πελατών. Στους έξι πρώτους μήνες του 2013, η Cyta Hellas αριθμεί γύρω στους 310.000 πελάτες. Η εταιρεία κατάφερε και το 2012 να διατηρεί χαμηλότερο ρυθμό αποσκίρτησης πελατών σε σχέση με τους ανταγωνιστές της, αποδεικνύοντας τη συνεχιζόμενη εμπιστοσύνη των πελατών της.

### Θα παραμείνουμε στην κορυφή

Η στρατηγική ανάπτυξης θα συνεχιστεί, ώστε να παραμείνουμε κερδοφόρος οργανισμός και να στηρίζουμε τη χώρα μας. Θα συνεχίσουμε, επίσης, σε πείσμα όλων των δυσκολιών και των ρυθμιστικών περιορισμών που αντιμετωπίζουμε, να προσφέρουμε στους Κύπριους πολίτες εξελιγμένες, ποιοτικές υπηρεσίες ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Χωρίς μικρά γράμματα στην παρουσίασή τους, με σίγουρα και δοκιμασμένα προϊόντα, με διαφάνεια στις χρεώσεις και με άριστη εξυπηρέτηση, θα παραμείνουμε στην κορυφή του καταλόγου των επιλογών των Κυπρίων, με διαφορά.

Ευχαριστούμε την Κυβέρνηση, τα Υπουργεία Οικονομικών και Συγκοινωνιών και Έργων, τη Βουλή των Αντιπροσώπων, το Γραφείο του Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων, την Επιτροπή Προστασίας του Ανταγωνισμού και τη Γενική Ελεγκτή της Δημοκρατίας για τη στήριξη και τη συνεργασία τους.

Ευχαριστούμε, επίσης, τις συνδικαλιστικές οργανώσεις και ιδιαίτερα το προσωπικό του Οργανισμού μας για την ωριμότητα που έχουν επιδείξει στην αντιμετώπιση πρωτόγνωρων ανατροπών στα εργασιακά δρώμενα και τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης για την προβολή των επιτευγμάτων μας, αλλά και για την εποικοδομητική κριτική τους.



Στάθης Κιττής  
Πρόεδρος

Ιούλιος 2013

# Μήνυμα του Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή



Η Cyta ανήκει στους Κύπριους πολίτες, γι' αυτό και οι επιπτώσεις της πρωτοφανούς οικονομικής κρίσης που πλήττει τη χώρα μας έχει επηρεάσει σοβαρά και τον Οργανισμό μας. Το μεγαλύτερο διάστημα του 2012 το αναλώσαμε καταστρώνοντας στρατηγική με λύσεις για αντιμετώπιση αυτής της κρίσης.

Παράλληλα, όμως, παραμείναμε συνεπείς στην Αποστολή μας, που δεν είναι άλλη από την προσφορά ολοκληρωμένων και αξιόπιστων λύσεων ηλεκτρονικής επικοινωνίας, που να βελτιώνουν τον τρόπο ζωής και την παραγωγικότητα των πελατών μας και να ικανοποιούν τις διαρκώς αυξανόμενες ανάγκες τους.

Παραμένουμε σταθερά η πρώτη επιλογή των Κυπρίων πολιτών, παρά τον έντονο ανταγωνισμό και τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουμε, λόγω των υποχρεώσεών μας, που προκύπτουν από το θεσμικό και ρυθμιστικό πλαίσιο που διέπει τον Οργανισμό μας.

## Τα αποτελέσματα για το 2012

Διαχειριστήκαμε τα οικονομικά μας με σύνεση και προσοχή, έχοντας απέναντί μας, όχι μόνο τον ανταγωνισμό, αλλά ιδιαίτερα την οικονομική κρίση, η οποία δημιούργησε σοβαρά προβλήματα στη χώρα μας.

Με αρνητικούς, λοιπόν, ρυθμούς ανάπτυξης της οικονομίας, πετύχαμε πλεόνασμα μετά τη φορολογία που μεταφέρεται στα αποθεματικά, ύψους €40,3εκ., σε σύγκριση με €73,3εκ. το 2011. Μεγάλο μέρος της μείωσης του κέρδους του έτους οφείλεται στην απομείωση, ύψους €21εκ, της επένδυσης στην Digimed Communications Ltd.

Η βέλτιστη διαχείριση του κόστους αποτελεί στρατηγική επιδίωξή μας, που ξεκίνησε το 2012 και βρίσκεται σε εξέλιξη. Οι προσπάθειες που γίνονται άρχισαν να αποδίδουν, αφού τα έξοδα λειτουργίας για το 2012 μειώθηκαν κατά 2,2% σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος.

Δώσαμε, επίσης, τη μάχη συγκράτησης των πελατών μας με προσφορές και πακέτα που να συμφέρουν τόσο τους οικιακούς, όσο τους επιχειρηματικούς μας πελάτες. Την ίδια ώρα, με μια μεγάλη γκάμα νέων προϊόντων και εφαρμογών, διευρύνουμε τις επιλογές τους για ικανοποίηση των αναγκών τους.

## Η τεχνολογία είναι συνώνυμο της Cyta

Παρά τις αντίξοες συνθήκες, το 2012 και με έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας και της αξιοπιστίας του δικτύου και, κατ' επέκταση, των υπηρεσιών που προσφέρουμε, προχωρήσαμε με διάφορα έργα αναβάθμισης και ανάπτυξης.

Αναπτύξαμε τις υπηρεσίες μας, εκσυγχρονίσαμε το δίκτυό μας. Συνεχίσαμε την αναβάθμιση των Συστημάτων Υποστήριξης Δραστηριοτήτων και Επιχείρησης, υποστηρίζοντας την παροχή νέων καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών και την εισαγωγή νέων τεχνολογιών.

Συνεχίσαμε την ανάπτυξη του ασύρματου δικτύου πρόσβασης κινητής τηλεφωνίας, όπως επίσης και την ανάπτυξη και αναβάθμιση του ευρυζωνικού δικτύου πρόσβασης, χρησιμοποιώντας την τεχνολογία ασύμμετρης ψηφιακής συνδρομητικής γραμμής (DSL).

Πρωθούμε το Έργο Αναμόρφωσης Συστημάτων Πληροφορικής (IT Transformation), το οποίο συνεπάγεται επιχειρησιακή μετεξέλιξη για τον Οργανισμό (Business Transformation).

Πετύχαμε να έχουμε μια δυναμική και ιδιαίτερα σημαντική παρουσία του Οργανισμού μας στα Κοινωνικά Δίκτυα Facebook, Twitter και You tube και δημιουργήσαμε το Cyta Forum, επικοινωνώντας με τους πελάτες και το κοινό μέσα από τους σύγχρονους δρόμους της τεχνολογίας.

Σημαντικό νέο κατασκευαστικό έργο του 2012 ήταν η δημιουργία, σε συνεργασία με το Υπουργείο Συγκοινωνιών και Έργων, του Δορυφορικού Σταθμού MEOLUT, ενός εκ των τριών σταθμών που θα εγκατασταθούν στην Ευρώπη. Το σύστημα MEOLUT έχει σκοπό την ανίχνευση ειδοποιήσεων για συμβάντα έκτακτης ανάγκης μέσω δορυφόρων και τον προσδιορισμό της γεωγραφικής θέσης του μεταδότη που αποστέλλει την ειδοποίηση.

## Σύγχρονες υπηρεσίες υψηλής τεχνολογίας

Κατά το 2012 αναβαθμίσαμε την πλατφόρμα της **Cytavision**, καθιστώντας την εμπειρία πλοήγησης πιο εύκολη και πιο γρήγορη, με πιο εύχρηστο μενού και επιπρόσθετες διαδραστικές υπηρεσίες και καινοτόμες εφαρμογές και εμπλουτίσαμε το περιεχόμενό μας με δημοφιλή κανάλια, διαφορετικών θεματικών ενότητων.

Η Cytavision αποτελεί για τον Οργανισμό μας στρατηγικής σημασίας υπηρεσία, για να μπορέσει να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις και στις ανάγκες της σύγχρονης εποχής, αλλά και για να αντιμετωπίσει τον ανταγωνισμό.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα όλων των ερευνών αγοράς για την ικανοποίηση των πελατών μας, φαίνεται ξεκάθαρα ότι τα σημαντικότερα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της triple-play πρότασης της Cyta αφορούν το πλούσιο αθλητικό περιεχόμενο (ποδόσφαιρο και άλλα αθλήματα), τα καλύτερα παιδικά και κανάλια ταινιών, αλλά και τις υπηρεσίες πρόσθετης αξίας "Time Shifted TV", "Electronic Program Guide" και "Pay Per View" της Cytavision.

Εφόσον η Cytavision αποτελεί για τους πελάτες μας σημαντικό κριτήριο για την επιλογή του triple-play της Cyta, αυτό μας δεσμεύει να συνεχίσουμε τις προσπάθειές μας για διατήρηση της ανοδικής πορείας της υπηρεσίας, συγκρατώντας παράλληλα το κόστος στο χαμηλότερο δυνατό επίπεδο.

Σε συνεργασία με τοπικούς και διεθνείς κατασκευαστές λογισμικού, έχουμε αναπτύξει ένα χαρτοφυλάκιο πλούσιο σε λογισμικές εφαρμογές, απαραίτητες για τη σημερινήχείρηση. Το χαρτοφυλάκιο των Υπηρεσιών Cloud αποτελείται από μια πλειάδα αξιόπιστων και οικονομικών λύσεων πληροφορικής, όπως Λύσεις Λογιστικής, Διαχείρισης Μισθοδοσίας, Παροχής Εμπορικών και Πιστωτικών Πληροφοριών, Εμπορικής Διαχείρισης Λιανικής Πώλησης και Διαδικτυακών Συναντήσεων.

Τον Δεκέμβριο του 2012 αναβαθμίσαμε τις ταχύτητες των προϊόντων **Internet**, εισάγοντας παράλληλα και νέες επιλογές ψηλότερων ταχυτήτων, ενώ την ίδια ώρα, συνεχίσαμε την αναβάθμιση στις εσωτερικές συνδέσεις του δικτύου της **Cytanet** με συνδέσεις Ethernet 10Gbps. Η συνολική χωρητικότητα των συνδέσεών μας με το διεθνές διαδίκτυο ξεπέρασε τα 35Gbps.

Κατά τη διάρκεια του 2012, με στόχο την ανάπτυξη της **ευρυζωνικότητας** σε ακόμη περισσότερες περιοχές, επεκτείναμε το δίκτυό μας σε ημιαστικές και αγροτικές περιοχές. Η κάλυψη παρέχεται καθολικά όπου υπάρχει οργανωμένη ανάπτυξη χάλκινου δικτύου, τόσο σε αστικές όσο και σε αγροτικές περιοχές.

Προσφέραμε στους πελάτες μας την τεχνολογικά καινοτόμο υπηρεσία **“Ευρυζωνική Τηλεφωνία”** (BBT Home και BBT Business), δίνοντάς τους τη δυνατότητα λειτουργίας πολλών τηλεφωνικών γραμμών μέσα στο ίδιο υποστατικό.

Παράλληλα, οι **Υπηρεσίες Επιχειρηματικής Δικτύωσης Ethernet** συνέχισαν, για ακόμη μια χρονιά, ανοδική πορεία, προσελκύοντας μεγάλους επιχειρηματικούς πελάτες. Οι δύο υπηρεσίες δικτύωσης Ethernet, η E-Line και η EVPN, 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.

Στον τομέα των **κινητών επικοινωνιών** συνεχίσαμε να λειτουργούμε μέσα σε ένα έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον, επηρεαζόμενο από τις ευρύτερες και παγκόσμιες τεχνολογικές εξελίξεις και τη συνεχιζόμενη ρύθμιση στις υπηρεσίες διεθνούς περιαγωγής από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Με αιχμή του δόρατος την αξιοπιστία μας, τη σοβαρότητα και την έμφαση που συνειδητά δίνουμε στην εμπειρία των πελατών μας, παραμένουμε σταθερά η πρώτη, με μεγάλη διαφορά, επιλογή κινητής τηλεφωνίας στην Κύπρο.

Συνεχίσαμε την ανάπτυξη του δικτύου κινητής τηλεφωνίας, αυξάνοντας τον συνολικό αριθμό των σταθμών βάσης κατά 9,6%. Η πληθυσμιακή κάλυψη για το δίκτυο GSM ξεπέρασε το 99,8%, ενώ η γεωγραφική το 97% της ελεύθερης Κύπρου, με τα αντίστοιχα ποσοστά κάλυψης για το δίκτυο 3G/HSPA να ανέρχονται σε 90% και 63% αντίστοιχα.

Μέσα στο 2012 εμπλουτίσαμε τις επιλογές των πελατών μας, τόσο στα προγράμματα συμβολαίου όσο και στην προπληρωμένη soeasy pay as you go. Στο Mobile Internet και στην υπηρεσία Vodafone Mobile Broadband παρέχεται μια ευρεία γκάμα προγραμμάτων, που ικανοποιεί όλες τις ανάγκες των πελατών. Επίσης, εισάχθηκαν πακέτα Mobile Internet για τους πελάτες soeasy pay as you go, αλλά και η προπληρωμένη υπηρεσία Vodafone Mobile Broadband Holiday Pack. Τον Ιούνιο του 2012 εισαγάγαμε το σχέδιο επιβράβευσης soeasy Rewards, με το οποίο όλοι οι πελάτες της προπληρωμένης soeasy pay as you go κάθε φορά που πιστώνουν το λογαριασμό τους παίρνουν δώρο.

#### **Επόμενος στόχος να ξεπεράσουμε τις προσδοκίες των πελατών μας**

Πάγια στρατηγική μας τα τελευταία χρόνια είναι να βρισκόμαστε κοντά στον πελάτη, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην ενίσχυση του Δικτύου Πωλήσεών μας με κύριους τομείς εστίασης την ανάπτυξη και την αναβάθμιση των καταστημάτων μας, τόσο σε εμφάνιση όσο και σε εμπορικότητα.

Στο πλαίσιο του στρατηγικού πυλώνα “Εμπειρία Πελάτη”, από τον Ιούλιο του 2012, υποδεχόμαστε τους πελάτες μας στο πρώτο κατάστημα “Εμπειρίας Πελάτη” στην οδό Αγίας Φυλάξεως στη Λεμεσό, ένα χώρο σύγχρονο, ελκυστικό και καινοτόμο που μας κάνει περήφανους και που αποτελεί πρότυπο. Η γενικότερη φιλοσοφία του σχεδιασμού του νέου καταστήματος βασίστηκε στην κεντρική αξία της μάρκας Cyta “Ελευθερία – Ενδυνάμωση (Empowerment)”, η οποία αποτυπώνεται εμφανώς τόσο στην προκαθορισμένη διαδρομή του πελάτη στο χώρο (customer journey), όσο και στις νέες αρχές εξυπηρέτησης των πελατών, στις οποίες έχει εκπαιδευτεί το προσωπικό.

Παράλληλα, ξεκίνησε ο εκσυγχρονισμός υφιστάμενων καταστημάτων, υιοθετώντας σταδιακά τις αρχές “Εμπειρίας Πελάτη”, ώστε να προσφέρουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα περιήγησης εντός των καταστημάτων, την εμπειρία να δοκιμάσουν τη λειτουργία των συσκευών, καθώς και να επιλέγουν ελεύθερα τα αξεσουάρ τα οποία τους ενδιαφέρουν. Τον Νοέμβριο του 2012 ολοκληρώθηκε η προσαρμογή του καταστήματος Αμμοχώστου.

Στον τομέα της επιχειρηματικής αγοράς, μέσα από τη μεγάλη ποικιλία επιλογών και ευελιξία των προϊόντων μας, το εξειδικευμένο δίκτυο των Τηλεπικοινωνιακών μας Συμβούλων προσφέρει αναβαθμισμένη προσωπική εξυπηρέτηση σε μεγάλες και μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Συνεχής στόχος μας είναι η παροχή ολοκληρωμένων λύσεων που εξοπλίζουν τον επαγγελματία με αυτονομία και ευελιξία στο χώρο όπου δραστηριοποιείται και καθιστούν την επιχείρησή του πιο αποδοτική, πιο αποτελεσματική και κατ’ επέκταση πιο ανταγωνιστική.

Πέρα από την προσωπική επαφή με τους πελάτες μας, τα τελευταία χρόνια έχουμε δώσει μεγάλη έμφαση στην τηλεφωνική εξυπηρέτησή τους. Μέσα από το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης 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 μας, να υποβάλουν τις παραγγελίες τους, να αναφέρουν πιθανές βλάβες των υπηρεσιών τους και να λάβουν τεχνική υποστήριξη.

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](http://www.cyta.com.cy). Επίσης δημιουργήσαμε στο Twitter το λογαριασμό **@cytasupport**, που σκοπός του είναι να επιλύει αμέσως προβλήματα και απορίες και είναι στη διάθεση των πελατών μας για εξυπηρέτηση όλες τις ημέρες τις εβδομάδας.

Η εξυπηρέτηση του πελάτη μετά την πώληση παραμένει σημείο-κλειδί στην επιτυχία μας και είναι κάτι για το οποίο εργαζόμαστε σκληρά. Τη χρονιά που πέρασε πετύχαμε τους στόχους που θέσαμε και συνεχίζουμε να βελτιώνουμε συνεχώς το επίπεδο εξυπηρέτησης των πελατών μας.

#### **Από την κρίση θα βγούμε ακόμα πιο δυνατοί**

Η οικονομική κρίση έχει δημιουργήσει νέες μεγάλες προκλήσεις στον Οργανισμό μας και έχει προβάλει ως κατεπείγουσα την ανάγκη για μείωση του λειτουργικού μας κόστους, για να αντιμετωπίσουμε τον πόλεμο τιμών που δεχόμαστε από τους ανταγωνιστές μας. Στην προσπάθειά μας να ανταποκριθούμε αποτελεσματικά στο νέο περιβάλλον και στις ανάγκες των πελατών μας, πήραμε σειρά μέτρων με θάρρος και υπευθυνότητα.

Το προσωπικό μας αποδείχθηκε, για άλλη μια φορά, η αιχμή του δόρατος για τον Οργανισμό μας. Αντιμετώπισε τις ανάγκες με σοβαρότητα και σωφροσύνη, αποδεικνύοντας την αγάπη και την αφοσίωσή του στη Cyta και στην Κύπρο.

Με δεδομένες τις εξελικτικές επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης, ο στόχος μας παραμένει η διατήρηση της ηγετικής μας θέσης και η συνέχιση της καθοριστικής και ουσιαστικής συνεισφοράς μας στην οικονομία και στην κοινωνία. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η αποτελεσματική προσαρμογή μας στα νέα δεδομένα της αγοράς και της οικονομίας. Ο στόχος μας θα επιτευχθεί μέσα από ένα ολοκληρωμένο σχέδιο εκσυγχρονισμού του Οργανισμού μας το οποίο ετοιμάζεται, αξιοποιώντας τα τεράστια αποθέματα ικανοτήτων και αρετών που διαθέτει το προσωπικό μας.



Άριστος Πιρίς  
Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής

Ιούλιος 2013



# Πρόεδρος και Μέλη



## Πρόεδρος

---

Στάθης  
Κιτιάς  
Δικηγόρος



## Αντιπρόεδρος

---

Λοίζος  
Παπαχαλαμπους  
Δικηγόρος



---

Χριστάκης  
Αντούνας  
Μηχανολόγος



---

Αντώνης  
Αντωνίου  
Αρχιτέκτονας



---

Νικόλας  
Γεωργιάδης  
Οικονομολόγος

## Μέλη



---

**Χριστάκης  
Σωτηρίου**  
Μηχανολόγος Μηχανικός



---

**Γιώργος  
Τσακκιστός**  
Κοινωνιολόγος



---

**Ανδρέας  
Φάντης**  
Ιατρός



---

**Γεώργιος  
Χαρί**  
Σύμβουλος Ηλεκτρολόγος  
Μηχανικός

---

**Νομικοί Σύμβουλοι**  
Α. Κ. Χατζιωάννου & Υιοί

**Ελεγκτές**  
KPMG  
Γενικός Ελεγκτής της Δημοκρατίας



# Διεύθυνση



## Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής

Άριστος Ριρής

BSc, PhD



## Αναπληρωτής Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής (κατ' ανάθεση)

### Ανώτερος Διευθυντής - Διοίκηση

Γεώργιος Κουφάρης

Εγκεκριμένος Λογιστής



## Διευθυντής Εθνικής και Διεθνούς Χονδρικής Αγοράς, Δίκτυα

Ιωάννης Κουλιάς

BSc (Hons), MSc, MIEEE, MIET, CEng



## Διευθυντής Ενσύρματου Δικτύου Πρόσβασης Περιφερειών, Ενσύρματο Δίκτυο Πρόσβασης

Κυριακός Γιαννής

BSc, MSc

## Ανώτερος Διευθυντής - Υποστήριξη

Κωνσταντίνος Α. Μιχαηλίδης

Dipl-Ing

## Διευθυντής Υποστηρικτικής Υποδομής, Υποστήριξη

Χριστόφορος Γιαννακού

MSc

## Ανώτερος Διευθυντής - Ενσύρματο Δίκτυο Πρόσβασης

Παναγιώτης Καλλένος

Διπλ. Μπχ. ΕΜΠ

## Διευθυντής Υπηρεσιών Δικτύου Αεροναυσιπλοΐας, Υποστήριξη

Χριστόφορος Γιαννακού (κατ' ανάθεση)

MSc

## Ανώτερος Διευθυντής - Υπηρεσίες Πελατών

Μάριος Καρατζιάς

BScEng

## Διευθυντής Κεντρικής Υπηρεσίας Μάρκετινγκ, Μάρκετινγκ

Γιώργος Μ. Λαμπριανού

BScEng, MBA, PhD

## Ανώτερος Διευθυντής - Μάρκετινγκ

Γιάννης Σουρουλλάς

BScEng (Hons)

## Διευθύντρια Επικοινωνίας, Μάρκετινγκ

Ρίτα Χατζηλοΐζου-Καρατζιά

BScBA (Hons)

## Ανώτερος Διευθυντής - Δίκτυα

### Ανώτερος Διευθυντής - Διαχείριση Θυγατρικών (κατ' ανάθεση)

Μιχάλης Ε. Αχιλλέως

BSc, MSc, MBA

## Διευθύντρια Χρηματοοικονομικής Διαχείρισης

Μαρία Δάμαλου-Χατζηγεωργίου

Bsc (Hons), FCA

## Διευθυντής Δικτύων Κορμού και Διαχείρισης Δικτύων, Δίκτυα

Τάσος Παρτζίλης

Dott. Ing.

## Διευθυντής Δικτύων Σταθερών και Κινητών Επικοινωνιών, Δίκτυα

Χρύση Φοινιώτης

BScEE (Cum Laude), MScEE

## Διευθυντής Υπηρεσιών Προσωπικού

Μάριος Καρλετίδης

BSc (Hons), MSc

## Εσωτερικός Ελεγκτής

Αντιγόνη Μοδέστου

FCCA, MBA

## Διευθυντής Κεντρικής Διαχείρισης Ενσύρματου Δικτύου

### Πρόσβασης, Ενσύρματο Δίκτυο Πρόσβασης

Μιχάλης Λοΐς

BScEng

**Διευθυντής Εφαρμογών Πληροφορικής, Δίκτυα**

Κώστας Ψυλλίδης

*BScEE (Hons), MScEE, MBA***Διευθυντής Επιχειρησιακής Υποστήριξης**

Δημήτρης Χατζηττοφής

*BSc (Hons), MBA***Διευθυντής Επιχειρηματικής Αγοράς, Υπηρεσίες Πελατών**

Γεώργιος Μαληκίδης

*Διπλ. Μnx. ΕΜΠ, CEng, MBA***Γραμματέας και Διευθυντής Διοικητικών Υπηρεσιών**

Πέτρος Χατζηναντωνίου

*BSc (Hons), MSc***Διευθυντής Υποδομής Κτιρίων, Υποστηρικτική Υποδομή, Υποστήριξη**

Χαράλαμπος Μακρής

*BSc in Civil Engineering (Hons)***Διευθυντής Υποδομών Πληροφορικής, Δίκτυα**

Σοφοκλής Χατζησοφοκλέους

*BSc Electronic Computer Systems***Διευθυντής Σταθερής Τηλεφωνίας και Cytanet, Μάρκετινγκ**

Αλέξανδρος Αλεξάνδρου

*BEng, MEngEE***Διευθυντής Καινοτομίας και Ανάπτυξης Υπηρεσιών, Μάρκετινγκ**

Μιχάλης Παπαδόπουλος

*BScEE, MScEE, MBA***Διευθυντής Επιχειρηματικής Ανάπτυξης, Υπηρεσίες Πελατών**

Κίκης Κυριάκου

*BScEE, MScEE, MBA***Διευθύντρια Διαχείρισης Απόδοσης, Ανάπτυξης και Στελέχωσης, Υπηρεσίες Προσωπικού**

Έφη Χρήστου-Ππουρή

*BScEcon (Hons), MScIR&PMgt, MBA***Διευθυντής Δικτύων Κορμού, Δίκτυα Κορμού και Διαχείριση Δικτύων, Δίκτυα**

Γεώργιος Αρέστης

*Διπλ. Μnx. ΕΜΠ***Διευθυντής Δικτύου Πωλήσεων Λιανικής Αγοράς, Υπηρεσίες Πελατών**

Κώστας Μάντης

*BScEE, MScM***Διευθυντής Υποστήριξης Θυγατρικών, Διαχείριση Θυγατρικών**

Χρίστος Λιμνατίτης

*Διπλ. Μnx. ΕΜΠ, CEng, MBA***Διευθυντής Προγραμματισμού και Αξιοποίησης Διεθνών Δικτύων, Εθνική και Διεθνής Χονδρική Αγορά, Δίκτυα**

Ιορδάνης Παλληκάρης

*BScE (Hons), MScEE&E***Διευθυντής Εξυπηρέτησης Πελατών, Υπηρεσίες Πελατών**

Νίκος Χαραλάμπους

*BScEE, MEngEE, MBA***Διευθυντής Προγραμματισμού και Ανάπτυξης, Υπηρεσίες Δικτύου Αεροναυσιπλοΐας, Υποστήριξη**

Λοΐζος Κυπριανού

*BSc (Hons), MSc*



Η Εταιρική  
Διακυβέρνηση  
στη Cyta

## ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Η Αρχή Τηλεπικοινωνιών Κύπρου διοικείται από 9μελές Συμβούλιο, τα Μέλη του οποίου διορίζει το Υπουργικό Συμβούλιο για Ζητή Θητεία.

Το Συμβούλιο έχει την ευθύνη για την εύρυθμη λειτουργία και τη μακροχρόνια ανάπτυξη της Cyta και ως τέτοιο σώμα εγκρίνει τον προϋπολογισμό και τη στρατηγική της Cyta και ελέγχει την πιστή εφαρμογή τους. Πιο συγκεκριμένα, το Συμβούλιο είναι υπεύθυνο για την τήρηση από μέρους της Cyta των γενικών λειτουργιών της, οι οποίες, σύμφωνα με τον Περί Υπηρεσίας Τηλεπικοινωνιών Νόμο, είναι:

- η διαχείριση μιας καλής και επαρκούς υπηρεσίας τηλεπικοινωνιών στη Δημοκρατία για την Κυβέρνηση, τους δημόσιους οργανισμούς και το κοινό γενικά,
- η διαχείριση όλων των εγκαταστάσεων και μηχανημάτων, τα οποία αποκτήθηκαν ή θα αποκτηθούν από τη Cyta,
- η διαχείριση όλης της περιουσίας της Cyta και
- η προώθηση, στο μέτρο που αυτό είναι πρακτικό, της ανάπτυξης της υπηρεσίας τηλεπικοινωνιών, σύμφωνα με το αναγνωρισμένο διεθνές επίπεδο πρακτικής και τη δημόσια απαίτηση.

Ακόμη, το Συμβούλιο είναι υπεύθυνο για την εφαρμογή όλων των οδγητών γενικής φύσης, που εκδίδει η Πολιτεία, μέσω του αρμόδιου για τη Cyta Υπουργού Οικονομικών, ενώ Μέλη του Συμβουλίου εκπροσωπούν τη Cyta σε συνέδρια, συναντήσεις και εκδηλώσεις.

Το Συμβούλιο ασκεί την εξουσία και τα καθήκοντά του μέσω του Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή, ο οποίος, ως το ανώτατο εκτελεστικό όργανο της Cyta, είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή της πολιτικής της Cyta και τη διαχείριση των καθημερινών της δραστηριοτήτων. Ακόμη, το Συμβούλιο δικαιούται να μεταβιβάζει οποιαδήποτε από τις αρμοδιότητες ή διοικητικές εξουσίες του σε οποιοδήποτε από τα Μέλη του ή στον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή ή στον Αναπληρωτή Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή ή σε Επιτροπές, αποτελούμενες από Μέλη του Συμβουλίου και υπηρεσιακά στελέχη.

Προς την πιο πάνω κατεύθυνση το Συμβούλιο έχει δημιουργήσει σειρά μόνιμων Επιτροπών, ενώ για ειδικά θέματα διορίζει Adhoc Επιτροπές. Μόνιμες Επιτροπές του Συμβουλίου, τις οποίες το Συμβούλιο κατά την κρίση του μπορεί να αυξήσει, μειώσει και/ή διαφοροποιήσει, είναι η Επιτροπή Ελέγχου, η Επιτροπή Προσωπικού, η Επιτροπή Cytavision, η Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, Διαφήμισης & Έμμεσης Διαφήμισης, η Επιτροπή Αμοιβών & Κινήτρων και η Συμβουλευτική Επιτροπή Επενδύσεων.

Ακόμη, τα Μέλη του Συμβουλίου, μαζί με τον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή, είναι οι Διαχειριστές του Σχεδίου Συντάξεων & Χορηγημάτων Υπαλλήλων Cyta και του Ταμείου Συντάξεων & Χορηγημάτων Μόνιμου Μηνιαίου Προσωπικού Cyta.

Τέλος, τα Μέλη του Συμβουλίου, μαζί με τον Αναπληρωτή Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή, απαρτίζουν το Διοικητικό Συμβούλιο της θυγατρικής Digimed Communications Ltd και μετέχουν (μαζί με υπηρεσιακά στελέχη) στα Διοικητικά Συμβούλια των υπόλοιπων θυγατρικών εταιρειών Cytacom Solutions Ltd, Emporion Plaza Ltd, Bestel Communications Ltd, Iris Gateway Satellite Services Ltd, CytaHellas AE, CytaGlobal Hellas AE, Cyta UK Ltd, καθώς και της εταιρείας Enternet Invest.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Η ανάλυση κινδύνων είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την επίτευξη των στρατηγικών και λειτουργικών στόχων του Οργανισμού. Γι' αυτό, έχουν υιοθετηθεί μεθοδολογίες βασισμένες σε βέλτιστες πρακτικές, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η διαχείριση των κινδύνων ορθολογικά. Δηλαδή, να εντοπίζονται όλοι οι κίνδυνοι (και ευκαιρίες), να τυγχάνουν αξιολόγησης, θέτοντας προτεραιότητες και, τέλος, να επιλέγεται ο καλύτερος δυνατός τρόπος, για τη διαχείρισή τους.

Στη Cyta όλες οι θυγατρικές εταιρείες και τα τμήματα διεξάγουν αυτο-αξιολόγηση και διαχείριση των κινδύνων, που απειλούν την επίτευξη των στόχων τους. Συγκεκριμένα, σε ειδικά εργαστήρια διαχείρισης κινδύνων, στα οποία συμμετέχουν άτομα από διάφορες βαθμίδες, επιβεβαιώνονται οι στόχοι του Επιχειρησιακού Σχεδίου και, ακολούθως, εντοπίζονται οι κίνδυνοι, οι οποίοι απειλούν την επίτευξή τους. Στην αξιολόγηση λαμβάνονται υπόψη οι υφιστάμενες δικλείδες ελέγχου. Ακολούθως, 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. Τέλος, αξιολογούνται όλοι οι πιθανοί τρόποι διαχείρισής τους (μείωση, μεταβίβαση, αποδοχή ή αποφυγή) και επιλέγεται η καλύτερη λύση, λαμβάνοντας υπόψη το επιθυμητό επίπεδο ανάλυσης επικινδυνότητας.

Τα αποτελέσματα καταχωρούνται στο εταιρικό μητρώο κινδύνων και, αφού θεωρηθούν από την Υπηρεσία Εταιρικής Διαχείρισης Κινδύνων, υποβάλλονται στην Ανώτατη Εκτελεστική Διεύθυνση και στο Συμβούλιο για έγκριση και ετοιμασία του νέου τριετούς κυλιόμενου Επιχειρησιακού Σχεδίου.

Αξιζει να σημειωθεί ότι, κατά τη διάρκεια του έτους, διεξάγονται κι άλλα εξειδικευμένα εργαστήρια διαχείρισης κινδύνων, όπως για:

- Διαχείριση κινδύνων ασφάλειας πληροφοριών, στα οποία αξιολογούνται οι κίνδυνοι, που απειλούν την εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα και διαθεσιμότητα των πληροφοριακών πόρων του Οργανισμού για συγκεκριμένες υπηρεσίες.
- Διαχείριση κινδύνων επιχειρησιακής συνέχειας και

ανάκαμψης από καταστροφές, όπου και πάλι λαμβάνουν μέρος όλες οι βασικές Μονάδες του Οργανισμού.

- Διαχείριση κινδύνων Υπηρεσιών Προσωπικού, στα οποία καλύπτονται όλοι οι χώροι και δραστηριότητες της Cyta, με βασικό σκοπό την πρόληψη των ατυχημάτων και την ασφάλεια του προσωπικού, των πελατών και των συνεργατών μας.
- Αξιολόγηση και διαχείριση κινδύνων ολόκληρου του Οργανισμού, πόρων και υπηρεσιών, για σκοπούς εκτίμησης της ασφαλιστικής μας κάλυψης.
- Διαχείριση κινδύνων του Δικτύου και βασικών Πληροφοριακών Συστημάτων, ως μέρος της συμμόρφωσης με σχετικό διάταγμα του Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων.

Έλεγχος αναφορικά με την επάρκεια και αποτελεσματικότητα της δραστηριότητας διαχείρισης κινδύνων γίνεται από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, ως ανεξάρτητο όργανο.

## ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Σε απόλυτη συμμόρφωση με βέλτιστες πρακτικές αναφορικά με την εταιρική διακυβέρνηση, η Διεύθυνση και η Διοίκηση της Cyta αξιολογεί σε τακτά διαστήματα (τουλάχιστον ετησίως) την επάρκεια και αποτελεσματικότητα του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου μας, ως μέτρο για μείωση των κινδύνων, που απειλούν την επίτευξη των στόχων, καθώς και τη μακροχρόνια βιωσιμότητα του Οργανισμού.

Στην προσπάθεια αυτή εμπλέκονται όλες οι Μονάδες του Οργανισμού, οι οποίες με υπευθυνότητα και συνέπεια αυτο-αξιολογούν τις δικλίδες ασφάλειας, που εφαρμόζονται στον τομέα δραστηριοτήτων της καθημιάς. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης συγκρίνονται με διεθνείς βέλτιστες πρακτικές στον τομέα των τηλεπικοινωνιών. Με βάση τα αποτελέσματα, λαμβάνονται οι ανάλογες αποφάσεις για συνεχή βελτίωση του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου.

## ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ

Η Επιτροπή Ελέγχου, η οποία συστάθηκε το 2004, λειτουργεί στα πλαίσια του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης και αποτελείται αποκλειστικά από Μέλη του Συμβουλίου της Cyta.

Κατά το 2012 η Επιτροπή συνεδρίασε επτά φορές. Σύμφωνα με τους όρους εντολής της, η Επιτροπή εξέτασε, μεταξύ άλλων, τα πιο κάτω θέματα:

- Τις Οικονομικές Καταστάσεις του Οργανισμού και τις λογιστικές αρχές, με βάση τις οποίες ετοιμάζονται.
- Την Έκθεση των εξωτερικών ελεγκτών προς τη Διεύθυνση, καθώς και την απάντηση της Διεύθυνσης στην εν λόγω Έκθεση.
- Το Ετήσιο Ελεγκτικό Πρόγραμμα, το οποίο καταρτίστηκε

με βάση τα αποτελέσματα της αξιολόγησης κινδύνων για τη Cyta, καθώς και την πρόοδο υλοποίησής του.

- Τις εργασίες που έγιναν από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου για τη Cyta και τις θυγατρικές της εταιρείες και την πρόοδο υλοποίησης των εισηγήσεων που υποβλήθηκαν, στα πλαίσια της εξέτασης της αποτελεσματικότητας των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου.
- Την στελέχωση της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου.
- Τις ενέργειες που γίνονται από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου για τη βελτίωση των διεργασιών και της οργάνωσής της, καθώς και της κατάρτισης του προσωπικού της.

## ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου (ΔΕΕ), ως ανεξάρτητος και αντικειμενικός μηχανισμός παροχής διασφάλισης και συμβουλευτικών υπηρεσιών, συμβάλλει στην επιτυχία των στόχων του Οργανισμού, με την εφαρμογή συστηματικής και πειθαρχημένης προσέγγισης στην αξιολόγηση και βελτίωση της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων διαχείρισης κινδύνων, ελέγχου και διακυβέρνησης.

Έχοντας αυστηρή ευθύνη για την εμπιστευτικότητα και προστασία των αρχείων και πληροφοριών, η ΔΕΕ έχει την εξουσία για πλήρη, ελεύθερη και απεριορίστη πρόσβαση σε όλα τα αρχεία, περιουσιακά στοιχεία και προσωπικό του Οργανισμού και των θυγατρικών του, για διεκπεραίωση οποιασδήποτε ελεγκτικής εργασίας.

Η ΔΕΕ έχει την αμέριστη στήριξη τόσο της Διεύθυνσης, όσο και της Διοίκησης. Ο Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου αναφέρεται λειτουργικά στην Επιτροπή Ελέγχου του Συμβουλίου και διοικητικά στον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή. Ο Εσωτερικός Έλεγχος στελεχώνεται με προσωπικό πλήρους απασχόλησης, το οποίο κατέχει ευρύ φάσμα ειδικοτήτων. Έχει, επίσης, τη δυνατότητα χρήσης εξωτερικών συμβούλων για κάλυψη εξειδικευμένων ελέγχων ή/και επέκτασης του ελεγκτικού εύρους.

Δίνεται τεράστια σημασία στην τακτική εκπαίδευση των εσωτερικών ελεγκτών, τόσο σε θέματα εσωτερικού ελέγχου, σε θέματα τεχνολογίας και πληροφορικής, όσο και σε γενικότερα θέματα, που αφορούν δραστηριότητες του Οργανισμού. Σημαντικός αριθμός ελεγκτών φέρουν επαγγελματικούς τίτλους, όπως Certified Public Accountant, Certified Internal Auditor, Certified Information Systems Auditor, Certified in Risk and Information Systems Control και Certified Control Self Assessor.





## Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

## Η ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΜΑΣ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

Ο όρος Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ) 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 κάποιες επιχειρήσεις η ΕΚΕ αφορά στο πως διαθέτουν μέρος των εσόδων τους για κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς σκοπούς, που συχνά είναι άσχετοι με την επιχειρηματική δραστηριότητα της εταιρείας. Παρόλο που οι δραστηριότητες αυτές είναι ωφέλιμες για την κοινωνία ή το περιβάλλον, εντούτοις δεν συνεισφέρουν ουσιαστικά στην ανταγωνιστικότητα και μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα της επιχείρησης. Επομένως, η πρακτική αυτή δεν είναι βιώσιμη σε βάθος χρόνου ή όταν η εταιρεία αντιμετωπίζει οικονομικά προβλήματα, όπως με την παρούσα οικονομική κρίση. Κάποιες άλλες επιχειρήσεις ακόμα χρησιμοποιούν τις δραστηριότητες ΕΚΕ καθαρά ως εργαλείο μάρκετινγκ και κάποτε για να κρύψουν τις κακές επιχειρηματικές τους πρακτικές σε άλλους τομείς.

Για εμάς στην Cyta η ΕΚΕ αφορά κυρίως το πόσο υπεύθυνα λειτουργούμε ως οργανισμός σε κάθε επιχειρηματική μας δραστηριότητα και στις σχέσεις μας με όσους επηρεάζουμε. Αντιλαμβανόμαστε ότι αποτελούμε αναπόσπαστο κομμάτι της κοινωνίας στην οποία λειτουργούμε και ότι, μέσω της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας, μπορούμε να έχουμε θετική συνεισφορά αλλά και αρνητικές επιπτώσεις σε αυτή. Αναγνωρίζουμε επίσης ότι η ΕΚΕ μπορεί να αποτελέσει πηγή καινοτομίας και να συνεισφέρει στη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα και ανταγωνιστικότητα του Οργανισμού μας, ενώ ταυτόχρονα μπορούν να επωφελούνται οι συμμετοχοί μας και η ευρύτερη κοινωνία.

Η ΕΚΕ για τη Cyta είναι η οικειοθελής διαχείριση των κοινωνικών, περιβαλλοντικών και οικονομικών επιπτώσεων του Οργανισμού, θετικών και αρνητικών, 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, όσους δηλαδή επηρεάζονται από ή επηρεάζουν τη Cyta. Στους κύριους συμμετόχους της Cyta συγκαταλέγονται οι πελάτες της, το προσωπικό της, οι συνεργάτες και προμηθευτές, η ευρύτερη κοινωνία και το κράτος, ως ο ιδιοκτήτης της.

Υιοθετήσαμε την προσέγγιση αυτή στην ΕΚΕ επίσημα, αρχικά με την υπογραφή του “Χάρτη Αειφορίας” του Ευρωπαϊκού Συνδέσμου Τηλεπικοινωνιακών Οργανισμών ETNO το 2004 και δεσμευτήκαμε να παρέχουμε προϊόντα και υπηρεσίες, τα οποία να προσφέρουν σημαντικά περιβαλλοντικά, κοινωνικά και οικονομικά οφέλη. Δεσμευτήκαμε, 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. Στη συνέχεια, ο “Χάρτης Αειφορίας” αντικαταστάθηκε από το “Χάρτη Εταιρικής Υπευθυνότητας” του ETNO το 2012.

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

Σύμφωνα με το Εθνικό Σχέδιο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, το οποίο έχει εκπονήσει το Γραφείο Προγραμματισμού, συμπεριλαμβανόμαστε για πρώτη φορά στην Ετήσια Έκθεση του 2012 και μη-οικονομικούς δείκτες, δηλαδή δείκτες ΕΚΕ. Επιχειρούμε με τον τρόπο αυτό να δώσουμε μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα για την επίδοση του Οργανισμού στις τρεις διαστάσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, δηλαδή για την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση της Cyta.

## ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

Η Cyta είναι ένας από τους μεγαλύτερους οργανισμούς στην Κύπρο και ως τέτοιος έχει αναμφισβήτητη αξιοσημείωτη συνεισφορά στην οικονομία του τόπου. Η οικονομική διάσταση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αφορά στις θετικές καθώς και τυχόν αρνητικές επιπτώσεις που έχει ο Οργανισμός στην οικονομική κατάσταση των συμμετόχων του και στην οικονομία του τόπου.

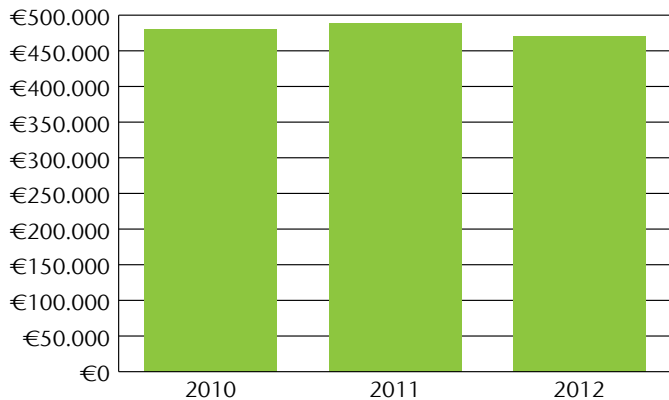
Η Cyta έχει άμεση οικονομική επίδραση στην οικονομία, μέσω της προσφοράς εργασίας, της αγοράς προϊόντων και υπηρεσιών από τους προμηθευτές της, της πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες της και της πληρωμής φόρων και μερίσματος στο κράτος.

Τα οικονομικά στοιχεία πιο κάτω παρουσιάζουν την άμεση οικονομική συνεισφορά του Οργανισμού στην κοινωνία, μέσω των πληρωμών στους υπαλλήλους, στους προμηθευτές του και στο κράτος.

### Άμεση οικονομική αξία που δημιουργείται

Η άμεση οικονομική αξία δημιουργείται από τα έσοδα που έχει η Cyta από υπηρεσίες, τα οποία αποτελούν την κύρια πηγή εισοδήματος. Ένα μικρό ποσοστό εισοδήματος, της τάξης του 3-4% αφορά έσοδα χρηματοδότησης και άλλα έσοδα.

## Άμεση Οικονομική Αξία που Δημιουργείται (€'000)



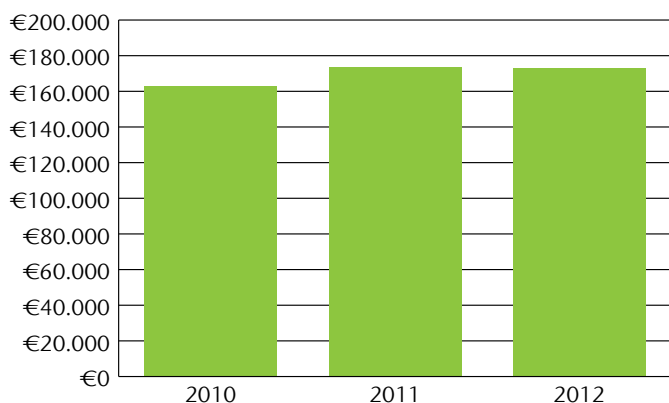
### Οικονομική αξία που κατανέμεται

Η οικονομική αξία που κατανέμεται από τη Cyta περιλαμβάνει τις πληρωμές που γίνονται εκτός Οργανισμού και αφορούν τα έξοδα λειτουργίας του, τους μισθούς και άλλες παροχές για τους εργαζομένους, το μέρισμα που παρέχεται στο κράτος ως ιδιοκτήτη και τις πληρωμές προς κυβερνητικούς φορείς.

### Λειτουργικά έξοδα

Τα λειτουργικά έξοδα που δηλώνονται εδώ, για σκοπούς αναφοράς της οικονομικής αξίας που κατανέμεται, περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τις άδειες περιεχομένου και τις άδειες χρήσης υπηρεσιών, τα έξοδα συντήρησης, ενοίκια και αμοιβές συνεργατών, το κόστος της εκπαίδευσης του προσωπικού, αλλά δεν περιλαμβάνουν μισθούς και ωφελήματα προσωπικού (τα οποία παρουσιάζονται ξεχωριστά), τη χαρτοσήμανση, τις αποσβέσεις και την πρόβλεψη για επισφαλείς χρεώστες.

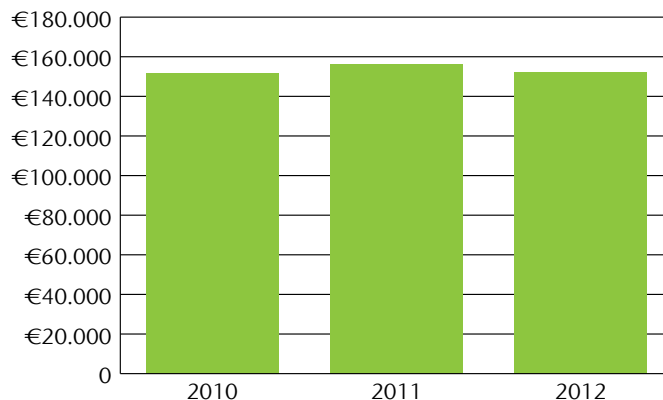
## Λειτουργικά Έξοδα (€'000)



## Μισθοί και παροχές στους εργαζομένους

Οι μισθοί και οι παροχές εργαζομένων περιλαμβάνουν τις συνολικές χρηματικές εκροές του Οργανισμού για τους εργαζομένους, όπως μισθούς και συντάξεις, κοινωνικές ασφάλισεις, ιατροφαρμακευτική περίθαλψη και ασφάλειες, αλλά δεν περιλαμβάνουν το κόστος της εκπαίδευσης (το οποίο περιλαμβάνεται στα λειτουργικά έξοδα).

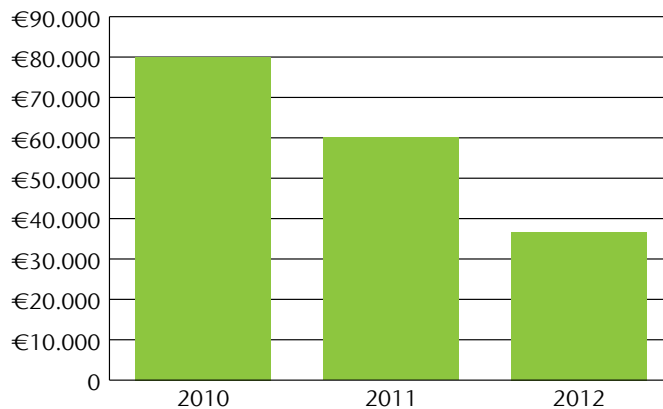
## Μισθοί και Παροχές Εργαζομένων (€'000)



### Μέρισμα στο κράτος

Η Cyta πληρώνει μέρισμα στην Κυπριακή Δημοκρατία, ως ιδιοκτήτη της, το ύψος του οποίου καθορίζεται, με βάση τη νομοθεσία, από το Υπουργικό Συμβούλιο.

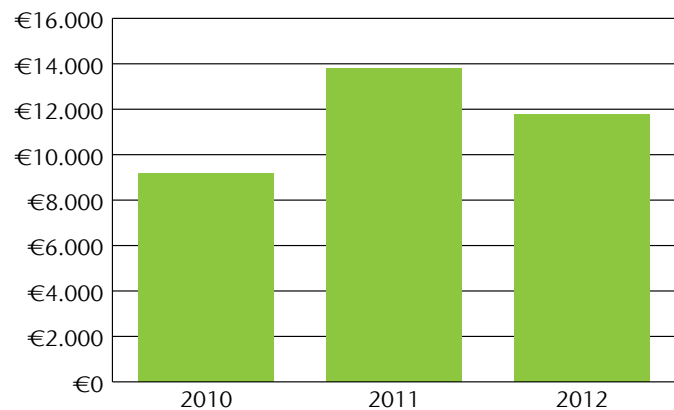
## Μέρισμα στο Κράτος (€'000)



## Πληρωμές προς κυβερνητικούς φορείς

Οι πληρωμές προς κυβερνητικούς φορείς περιλαμβάνουν όλους τους φόρους και πρόστιμα που πληρώθηκαν, περιλαμβανομένης της χαρτοσήμανσης.

## Πληρωμές προς Κυβερνητικούς Φορείς (€'000)



### Έμμεση οικονομική αξία

Η έμμεση οικονομική αξία που δημιουργείται από τη Cyta είναι πολύ δυσκολότερο να μετρηθεί και περιλαμβάνει τις ευρύτερες επιδράσεις στην οικονομία λόγω της ύπαρξης και λειτουργίας της. Τα προϊόντα και υπηρεσίες της Cyta έχουν καταλυτικό ρόλο στη βελτίωση της παραγωγικότητας και ανταγωνιστικότητας των κυπριακών επιχειρήσεων καθώς και στη μόρφωση και ανάπτυξη της κοινωνίας. Με την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών από προμηθευτές στην Κύπρο ενισχύουμε τη δημιουργία θέσεων εργασίας και τη βιωσιμότητα των κυπριακών επιχειρήσεων. Με την παροχή μισθών στο προσωπικό μας ενισχύουμε την αγοραστική τους δύναμη και την τοπική αγορά και οικονομία.

## ΠΕΛΑΤΕΣ

Οι πελάτες μας, ως κύριος συμμετέχων, βρίσκονται στον πυρήνα της επιχειρηματικής μας στρατηγικής και η ικανοποίησή τους αποτελεί έναν σημαντικό δείκτη για την αποτελεσματικότητα της στρατηγικής μας.

### Αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών

Εφαρμόζουμε διάφορες πρακτικές για την αξιολόγηση και τη διατήρηση της ικανοποίησης των πελατών μας. Γίνονται έρευνες αγοράς για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών μας από κάθε σημείο εξυπηρέτησής τους, δηλαδή τα Cytashop, τα Συνεργεία Τεχνικής Εξυπηρέτησης (ΤΕΠ), το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (ΚΤΕ) και την Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων. Οι έρευνες αυτές διεξάγονται με τηλεφωνικές συνεντεύξεις προς πελάτες, που είχαν πρόσφατη επαφή με το κάθε σημείο εξυπηρέτησης. Η συλλογή των στοιχείων γίνεται σε μηνιαία βάση και τα αποτελέσματα εξαγονται ανά τρίμηνο.

Επιπρόσθετα, για τα Cytashop διεξάγονται έρευνες με τη μέθοδο του Αφανούς Πελάτη, κατά την οποία ελέγχονται οι διαδικασίες εξυπηρέτησης. Όσον αφορά τους επιχειρηματικούς πελάτες, γίνεται έρευνα αγοράς για τη μέτρηση της ικανοποίησής τους από την εξυπηρέτησή τους. Η έρευνα αυτή γίνεται μια φορά το χρόνο με προσωπικές επισκέψεις στους επιχειρηματικούς πελάτες.

Εκτός από τη μέτρηση της ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση, γίνονται επίσης έρευνες αγοράς για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών μας από κάθε υπηρεσία, δηλαδή την Κινητή Τηλεφωνία, τη Σταθερή Τηλεφωνία και το Διαδίκτυο (Double Play), τη Σταθερή Τηλεφωνία, το διαδίκτυο και την Τηλεόραση (Triple Play). Οι έρευνες αυτές γίνονται μια φορά το χρόνο, μέσω τηλεφωνικών συνεντεύξεων, με πελάτες της κάθε υπηρεσίας.

Επιπρόσθετα, γίνονται έρευνες αγοράς για τη διερεύνηση των λόγων τερματισμού ή/και αποσπίρτησης από τις υπηρεσίες της Cyta. Οι έρευνες αυτές γίνονται μια φορά το χρόνο, μέσω τηλεφωνικών συνεντεύξεων, με πελάτες που έχουν τερματίσει την υπηρεσία τους ή έχουν μεταβεί στον ανταγωνισμό.

Επιπρόσθετα, διεξάγονται από το ΚΤΕ, για λογαριασμό της Υπηρεσίας Διαχείρισης Παραπόνων, τηλεφωνικές έρευνες κάθε διμηνία, ανάμεσα σε πελάτες που υπέβαλαν παράπονο κατά την τελευταία διμηνία. Στόχος της έρευνας είναι η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης από τον τρόπο χειρισμού της υπόθεσής τους από την Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων. Επίσης, διεξάγονται μηνιαίες τηλεφωνικές έρευνες, από εξωτερικό συνεργάτη, με στόχο την αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης ως προς τη διαδικασία υποβολής παραπόνου, η οποία αφορά τα κανάλια μέσω των οποίων υποβάλλονται τα παράπονα (π.χ. ΚΤΕ, Cytashop, ιστοσελίδα) καθώς και τη διαδικασία χειρισμού του παραπόνου, η οποία αφορά την Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων. Τα αποτελέσματα, μάς αποστέλλονται κάθε τρίμηνο.

### Μηχανισμοί που προσφέρουν στους πελάτες τη δυνατότητα να παρέχουν σχόλια

Η Cyta θεωρεί τα παράπονα που υποβάλλονται από πελάτες μας ως πλούτο πληροφόρησης και την προσεκτική εξέτασή τους ως απαραίτητο συστατικό της συνεχούς βελτίωσης. Απώτερος στόχος μας είναι η ευθυγράμμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών με τις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις των πελατών μας, τις οποίες χειριζόμαστε με συναίσθηση της ευθύνης απέναντι στον καταναλωτή.

Οι πελάτες μας έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν σχόλια ή να υποβάλουν παράπονα ηλεκτρονικά, μέσω ιστοσελίδας, προσωπικά με επίσκεψη στα Cytashop, τηλεφωνικώς καλώντας το ΚΤΕ, καθώς και ταχυδρομικώς. Σχόλια, ευχαριστίες και παράπονα καταχωρούνται στο ηλεκτρονικό σύστημα παραπόνων, που διαχειρίζεται η Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων. Παράλληλα, αξιοποιούνται εφαρμογές κοινωνικής δικτύωσης

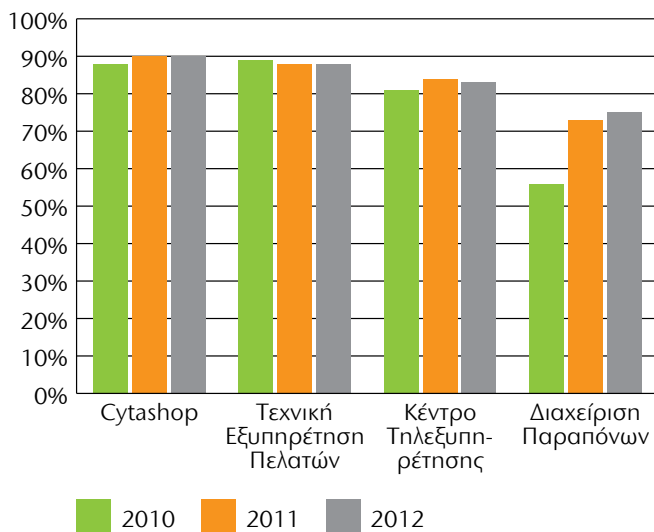
για την ανάπτυξη επιπρόσθετων και πιο σύγχρονων καναλιών επικοινωνίας με τους πελάτες μας. Χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι δημιουργήθηκε λογαριασμός στο Twitter και σχεδιάστηκε ένα Forum, μέσω των οποίων παρέχεται τεχνική και άλλη υποστήριξη στους πελάτες μας. Αυτό σημαίνει ότι ο πελάτης εξυπηρετείται χωρίς να χρειάζεται να περιμένει σε ουρές και οι απαντήσεις που δίνονται από τη Cyta είναι διαθέσιμες σε όλη την κοινότητα των χρηστών, επί μονίμου βάσης.

Πιο κάτω παρατίθενται μερικά από τα αποτελέσματα των ερευνών αγοράς για την ικανοποίηση των πελατών μας.

### Ικανοποίηση πελατών από εξυπηρέτηση ανά σημείο επαφής

Η ικανοποίηση των πελατών από την εξυπηρέτησή τους στα Cytashop και από την Τεχνική Εξυπηρέτηση Πελατών κυμαίνεται σε αρκετά ψηλά επίπεδα, η οποία δεν φαίνεται να διαφοροποιείται σημαντικά τα τελευταία τρία χρόνια. Η ικανοποίηση των πελατών από την εξυπηρέτηση από τα Κέντρα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης βρίσκεται σε ικανοποιητικό επίπεδο. Λιγότερο ικανοποιημένοι είναι οι πελάτες από τη διαχείριση παραπόνων, αλλά αυτό οφείλεται στο ότι οι συγκεκριμένοι πελάτες πιθανόν να μην έχουν πάντα το επιθυμητό αποτέλεσμα από τη συγκεκριμένη διαδικασία.

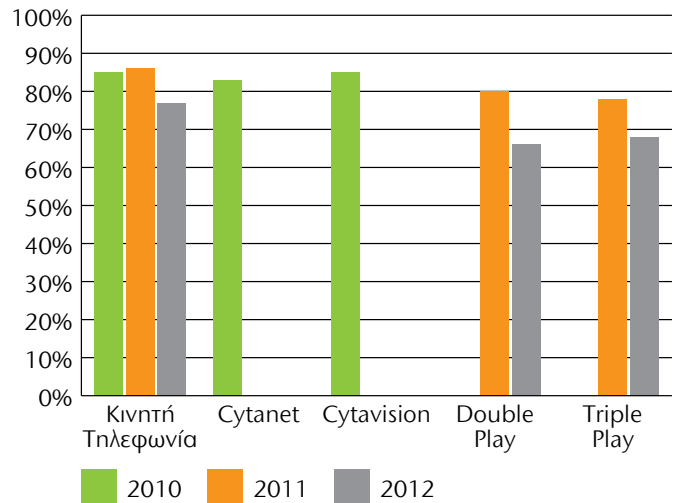
### Ικανοποίηση Πελατών από Εξυπηρέτηση



### Γενική ικανοποίηση πελατών ανά υπηρεσία

Η ικανοποίηση των πελατών από τις υπηρεσίες της Cyta φαίνεται ότι έχει μειωθεί σε σχέση με τον προηγούμενο χρόνο. Η μείωση οφείλεται κυρίως στη μειωμένη ικανοποίηση των πελατών σε θέματα τιμής και λιγότερο στους υπόλοιπους παράγοντες που συνθέτουν την ικανοποίηση. Η τιμή και οι προσφορές αποτελούν πλέον τον σημαντικότερο παράγοντα, τόσο για την ικανοποίηση, όσο και για την επιλογή κάποιου παροχέα στην κινητή τηλεφωνία, αλλά και στις υπηρεσίες διαδικτύου και τηλεόρασης.

### Γενική Ικανοποίηση Πελατών



### Μέσος όρος παραπόνων ανά 100 πελάτες

Λαμβάνοντας υπόψη τον αριθμό των ενεργών συνδρομητών, πολύ χαμηλό ποσοστό πελατών υποβάλλει επίσημα παράπονο, αλλά σε περίπτωση προβλήματος τείνει να επικοινωνεί με το ΚΤΕ ή και το Cytashop για υποστήριξη και βοήθεια. Το 2012 είχαμε γενικότερα πολύ μεγαλύτερη εισροή επίσημων παραπόνων, γεγονός το οποίο δείχνει ότι οι πελάτες άρχισαν να γίνονται πιο απαιτητικοί και, ως αποτέλεσμα, παρουσιάστηκε μικρή αύξηση του δείκτη.

### Αριθμός Παραπόνων / 100 Πελάτες



\* Στοιχεία μη διαθέσιμα

### Υπευθυνότητα για προϊόντα και υπηρεσίες

Η Cyta, ως υπεύθυνος οργανισμός, αναλαμβάνει την ευθύνη για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της, ενημερώνεται για θέματα που μπορεί να προκύψουν και προωθεί την υπεύθυνη χρήση τους, καθώς και την προστασία των πελατών της από πιθανούς κινδύνους. Δύο τέτοια παραδείγματα είναι οι δράσεις μας για την προώθηση της ασφαλούς χρήσης του διαδικτύου, ιδιαίτερα ανάμεσα στον ευάλωτο πληθυσμό των παιδιών και η ανακύκλωση τηλεφωνικών συσκευών.



## Ασφαλής χρήση διαδικτύου

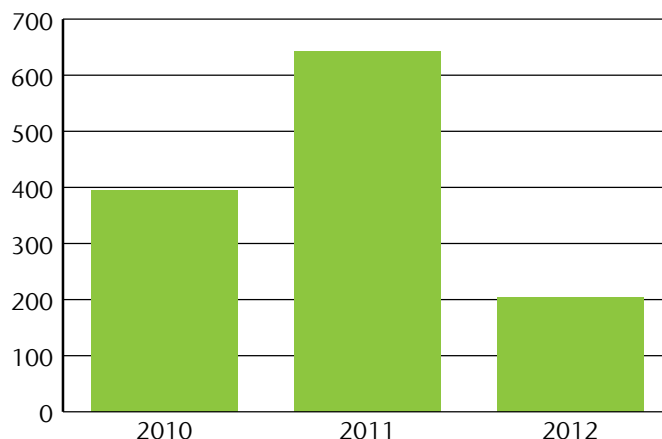
Η υπηρεσία Cytanet, από το 2001, διοργανώνει και προσφέρει διαλέξεις σε δημόσια σχολεία Δημοτικής, Μέσης και Τεχνικής Εκπαίδευσης, ως επίσης και σε ιδιωτικές σχολές, με θέμα "Διαδίκτυο: Ένα Εργαλείο για Όλους". Μέσα από τις διαλέξεις οι μαθητές έχουν την ευκαιρία να γνωρίσουν τις βασικές υπηρεσίες που προσφέρει το διαδίκτυο, τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες του, όπως επίσης και να ενημερωθούν για τις νέες εφαρμογές του διαδικτύου στην καθημερινή τους ζωή. Μεγαλύτερη έμφαση δίνεται στους κινδύνους και στις παγίδες, που πιθανόν οι μαθητές να αντιμετωπίσουν μέσα από την περιήγησή τους στο διαδίκτυο, καθώς και στους πρακτικούς τρόπους αντιμετώπισης αυτών των κινδύνων. Κατά τη σχολική χρονιά 2011-2012 πραγματοποιήθηκαν 108 επισκέψεις σε σχολεία και τις διαλέξεις παρακολούθησαν 14.453 μαθητές και εκπαιδευτικοί.

Επιπρόσθετα, η Cyta 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. Επίσης, η Cytanet κάθε χρόνο συμμετέχει στις διεθνείς εκδηλώσεις για την Παγκόσμια Ημέρα για την Ασφάλεια στο Διαδίκτυο.

## Πρόγραμμα ανακύκλωσης και επαναχρησιμοποίησης κινητών και σταθερών τηλεφώνων

Το πρόγραμμα της Cyta για την ανακύκλωση και επαναχρησιμοποίηση κινητών και σταθερών τηλεφώνων και των παρελκομένων τους άρχισε το 2010 και ήταν το πρώτο του είδους του στην Κύπρο. Στόχος του προγράμματος είναι πρωτίστως η προστασία του περιβάλλοντος και της δημόσιας υγείας από την ανεξέλεγκτη απόρριψή τους, αλλά και η ευαισθητοποίηση και ενίσχυση της συμμετοχής του κοινού στην ανακύκλωση. Το πρόγραμμα προτρέπει στους πελάτες μας και το ευρύτερο κοινό να επιστρέψουν κινητά και σταθερά που δεν χρειάζονται πλέον στα Cytashop ή στα καταστήματα του Δικτύου Πωλήσεων της Cytamobile-Vodafone. Επιπρόσθετα, κάδοι συλλογής τηλεφωνικών συσκευών φιλοξενούνται κατά καιρούς σε διάφορες εκδηλώσεις άλλων φορέων, σε σχολεία και εταιρείες. Τα έσοδα από το πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων προσφέρονται για στήριξη του έργου φιλανθρωπικών οργανισμών.

## Κινητά, Σταθερά και Παρελκόμενα που Συλλέχθηκαν (κιλά)



Περισσότερες λεπτομέρειες για τα προϊόντα και την εξυπηρέτηση των πελατών περιγράφονται αναλυτικά στο κεφάλαιο "Προϊόντα και Εξυπηρέτηση Πελατών".

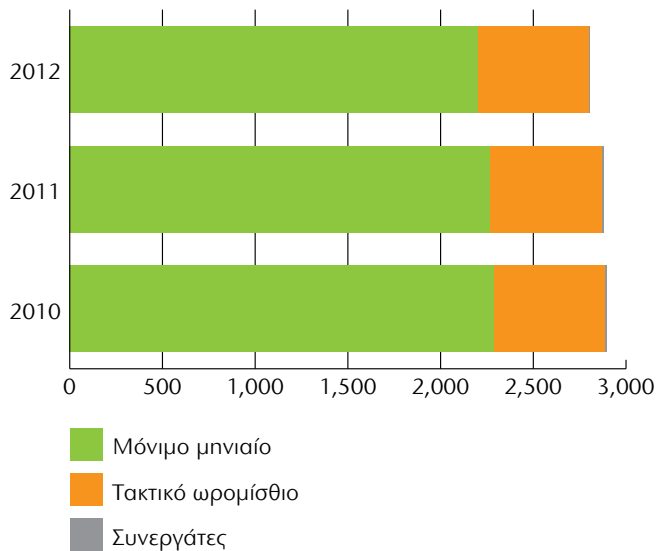
## ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Η Cyta, ως υπεύθυνος και καλός εργοδότης, διαχειρίζεται και αξιοποιεί το προσωπικό της, εφαρμόζοντας συστήματα διαχείρισης και προγράμματα ανάπτυξης και στήριξής του, τόσο στην εργασιακή, όσο και στην ιδιωτική του ζωή, έχοντας υιοθετήσει σχετική πολιτική για Ισοζύγιο μεταξύ Εργασίας και Οικογένειας. Ο Οργανισμός μας προσφέρει στο προσωπικό του πολύ 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 Περιθαλψής, του Ιατρείου Επαγγελματικής Υγείας και του Ταμείου Ευημερίας Υπαλλήλων (ΤΕΥ-ΑΤΗΚ). Προσφέρει υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής στήριξης στο προσωπικό και τις οικογένειές του, μέσω του θεσμού των Κοινωνικών Λειτουργών, ενώ παραχωρεί οικονομική βοήθεια σε δυσπραγούντες υπαλλήλους, συνταξιούχους, χήρες και ορφανά παιδιά υπαλλήλων. Επίσης, παραχωρεί φοιτητικά και στεγαστικά δάνεια και διοργανώνει κοινωνικές εκδηλώσεις για τα μέλη του προσωπικού και τις οικογένειές τους.

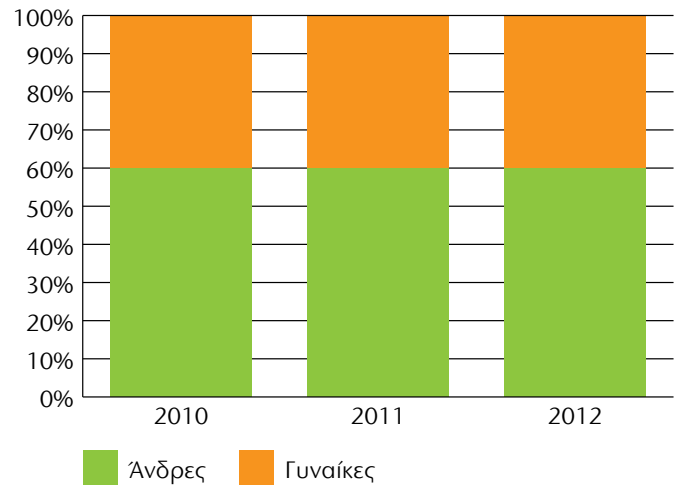
## Το εργατικό δυναμικό μας

Το μέγεθος του εργατικού δυναμικού μας αποτελεί ένδειξη του μεγέθους της επίδρασης που έχει η Cyta στα εργασιακά θέματα, αλλά και στην κοινωνία γενικότερα. Το εργατικό δυναμικό μας περιλαμβάνει μόνιμο μηνιαίο προσωπικό, τακτικό ωρομίσθιο προσωπικό και μικρό αριθμό συνεργατών που εργάζονται με σύμβαση καθορισμένου χρόνου. Οι γραφικές παραστάσεις παρουσιάζουν το μέγεθος του εργατικού δυναμικού, με βάση τον τύπο απασχόλησης, καθώς και την ανάλυση ανά φύλο.

## Εργατικό Δυναμικό

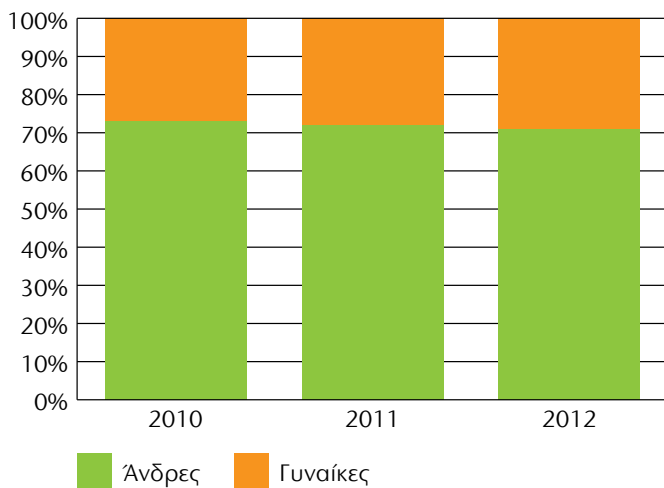


## Συνεργάτες

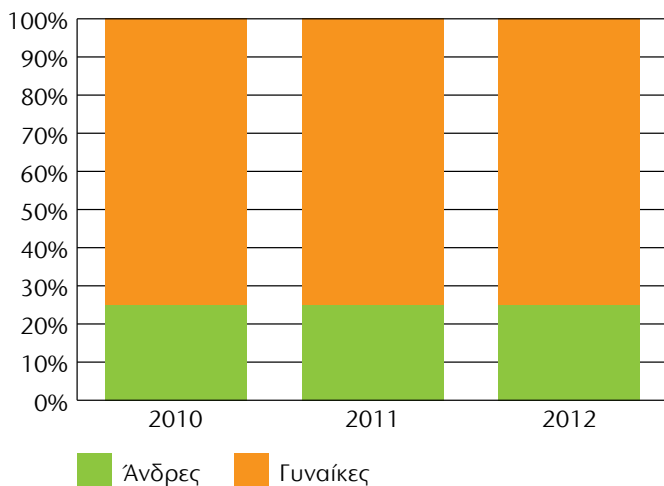


## Κατανομή Εργατικού Δυναμικού ανά Φύλο

### Μόνιμο Μπνιαίο Προσωπικό



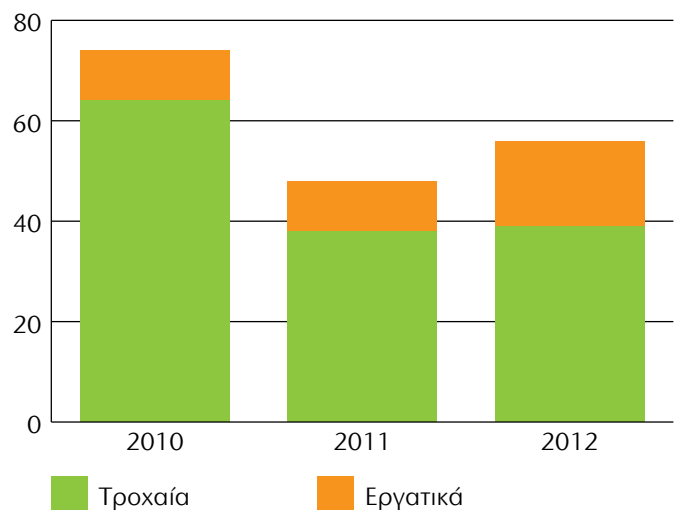
### Τακτικό Ωρομίσθιο Προσωπικό



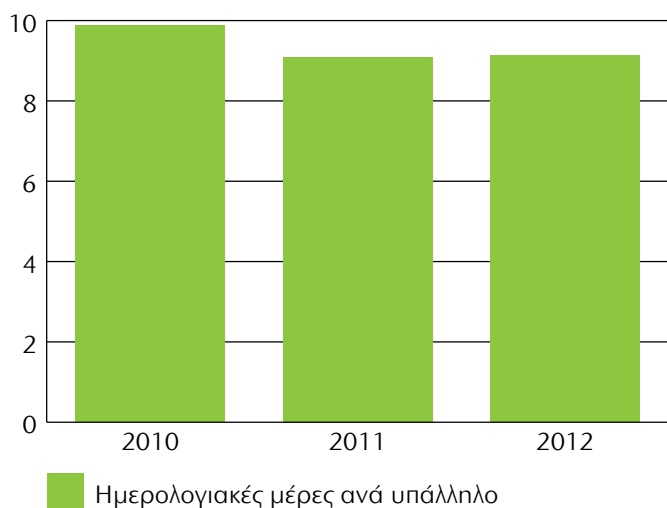
## Ασφάλεια και υγεία στην εργασία

Η ασφάλεια και υγεία των εργαζομένων αποτελεί σημαντική προτεραιότητά μας. Οι κύριοι δείκτες για το επίπεδο της ασφάλειας και υγείας των εργαζομένων είναι ο αριθμός των ατυχημάτων και οι ημερολογιακές μέρες άδειας ασθενείας ανά υπάλληλο. Κατά το 2012 δεν υπήρξε κανένας θάνατος εργαζομένου ως αποτέλεσμα εργατικού ατυχήματος ή επαγγελματικής ασθένειας. Τα ατυχήματα φαίνεται να έχουν σταθεροποιηθεί κατά τα τελευταία δύο χρόνια, ενώ μικρή αύξηση που παρατηρείται στα εργατικά ατυχήματα οφείλεται κυρίως στο γεγονός ότι, μετά από οδηγία του Τμήματος Επιθεώρησης Εργασίας, κοινοποιούνται ως εργατικά ατυχήματα και όλα τα τροχαία ατυχήματα με ιδιωτικά οχήματα από και προς την εργασία και τα οποία εμπεριέχουν τραυματισμούς.

## Ατυχήματα



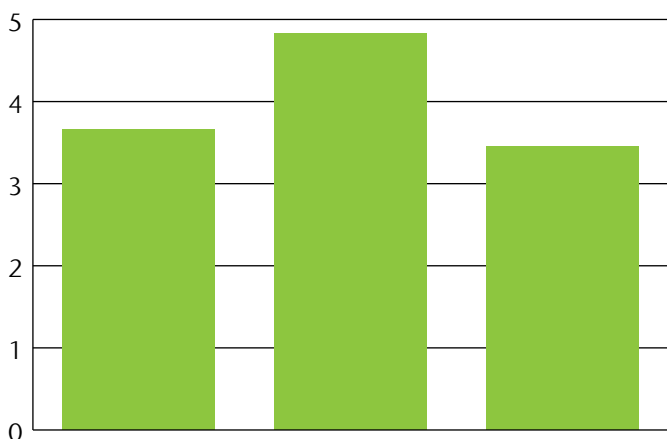
## Άδειες Ασθενείας



## Εκπαίδευση προσωπικού

Η Cyta προσφέρει σημαντικές ευκαιρίες εκπαίδευσης, ανάπτυξης και μάθησης, επιχορηγώντας πλήρως τη συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα και το επιμορφωτικό υλικό που σχετίζονται με το αντικείμενο εργασίας και διοργανώνοντας εξειδικευμένα προγράμματα σε γενικότερα θέματα ανάπτυξης, που βελτιώνουν την παραγωγικότητα, αλλά και την ικανοποίηση του προσωπικού από την εργασία του, όπως, για παράδειγμα, σε θέματα ομαδικότητας, ηγεσίας και πελατοκεντρισμού, καθώς και σε θέματα τεχνολογίας και πληροφορικής.

## Ανθρωπομέρες Εκπαίδευσης ανά Εργαζόμενο



## Εργασιακές σχέσεις

Η Cyta, ως υπεύθυνος εργοδότης, σέβεται το δικαίωμα των εργαζομένων στην ελευθερία του συνδικαλισμού και για το λόγο αυτό το 100% των υπαλλήλων (μόνιμο μνηνταίο και ωρομίσθιο προσωπικό), καλύπτονται από συμφωνίες που βασίζονται σε συλλογικές διαπραγματεύσεις (βλ. επίσης στο κεφάλαιο "Διοίκηση", στο υποκεφάλαιο "Το ανθρώπινο δυναμικό", την παράγραφο "Εργασιακές σχέσεις").

## Αξιολόγηση της επίδοσης των εργαζομένων

Η αξιολόγηση της επίδοσης συμβάλλει στην ανάπτυξη και ανέλιξη των εργαζομένων. Στη Cyta όλοι οι μόνιμοι μνηνταίοι υπάλληλοι λαμβάνουν επίσημη αξιολόγηση της απόδοσης τους για κάθε έτος.

Γύρω στο 70% του ωρομίσθιου προσωπικού, που εργάζεται στην πρώτη γραμμή (Κέντρα Τηλεξυπηρετήσης), αξιολογείται, με στόχο τη διατήρηση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πελατών σε ψηλά επίπεδα.

## Εθελοντισμός

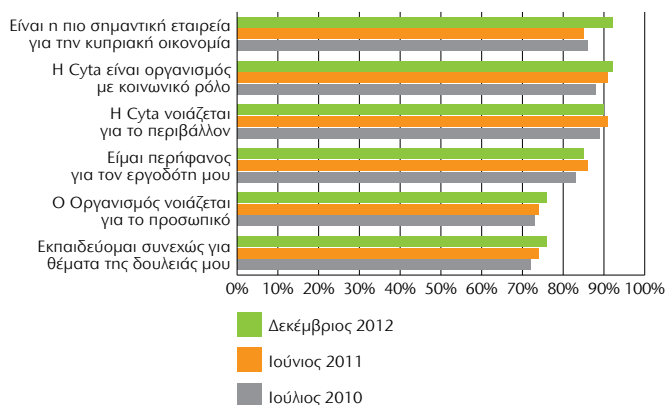
Στην κοινωνία συνεισφέρουν και οι ίδιοι οι υπάλληλοι της Cyta, όντας ευαισθητοποιημένοι σε κοινωνικά θέματα. Επί σειρά ετών έχει καθιερωθεί και προωθείται ο θεσμός της εθελοντικής αιμοδοσίας. Κάθε χρόνο διοργανώνονται τακτικά ομαδικές αιμοδοσίες στους χώρους εργασίας σε όλες τις επαρχίες, κατά τις εργάσιμες ώρες. Επιπρόσθετα, το προσωπικό, μέσω οργανωμένων ομάδων εθελοντών σε όλες τις πόλεις, προσφέρει βοήθεια σε συναδέλφους και τις οικογένειές τους, που αντιμετωπίζουν ιδιαίτερα προβλήματα. Επίσης, διοργανώνει, κατά καιρούς, εκδηλώσεις και παζαράκια, με στόχο τη συλλογή χρημάτων για την υποστήριξη φιλανθρωπικών οργανισμών.



## Αντιλήψεις του προσωπικού για τη Cyta

Η Cyta αναγνωρίζει τους εργαζομένους της ως ένα πολύ σημαντικό συμμετοχο και κρίσιμο παράγοντα για την επίτευξη της επιχειρηματικής της στρατηγικής. Για το λόγο αυτό, αναπτύσσει συνεχώς τα κανάλια επικοινωνίας και το διάλογο με το προσωπικό της. Μεταξύ άλλων και στα πλαίσια της μέτρησης της αξίας της μάρκας, διεξάγει συχνά έρευνες για τη μέτρηση των αντιλήψεων του προσωπικού της. Πιο κάτω παρουσιάζονται τα αποτελέσματα από τις έρευνες αυτές για δείκτες που σχετίζονται με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη του Οργανισμού.

## Αντιλήψεις του Προσωπικού για τη Cyta



Άλλες σχετικές ενέργειες περιγράφονται στο κεφάλαιο “Διοίκηση”, στο υποκεφάλαιο “Το ανθρώπινο δυναμικό”

## ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

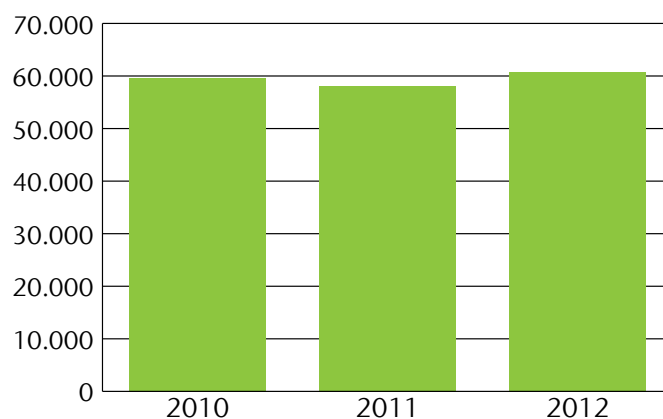
Η Cyta, αναγνωρίζοντας και τη θετική συνεισφορά, αλλά και την αρνητική επίδραση στο περιβάλλον από τις δραστηριότητες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της, δραστηριοποιήθηκε στον τομέα και διαμόρφωσε περιβαλλοντική πολιτική από το 2001. Η περιβαλλοντική πολιτική δεσμεύει τον Οργανισμό να προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες που συνεισφέρουν στην αειφόρο ανάπτυξη και να εργάζεται για την ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων από τη λειτουργία του στο περιβάλλον.

Οι σημαντικότερες περιβαλλοντικές πτυχές από τη λειτουργία, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Cyta είναι η χρήση ενέργειας, υπό μορφή ηλεκτρικής ενέργειας και καυσίμων, η παραγωγή αποβλήτων και κυρίως ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών αποβλήτων και η κατανάλωση άλλων πόρων, όπως χαρτιού και νερού.

### Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας

Η ηλεκτρική ενέργεια στη Cyta χρησιμοποιείται για την ηλεκτροδότηση του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, καθώς και για τον κλιματισμό των χώρων όπου είναι εγκατεστημένος (γύρω στο 70%) και για την ηλεκτροδότηση των γραφειακών χώρων. Το 2011 παρουσιάζεται μικρή μείωση στην κατανάλωση επειδή, λόγω του ατυχήματος στο Μαρί, χρησιμοποιήθηκαν για κάποιο διάστημα οι εφεδρικές γεννήτριες, στο πλαίσιο της γενικότερης προσπάθειας για αποφόρτιση του δικτύου της Αρχής Ηλεκτρισμού Κύπρου (ΑΗΚ).

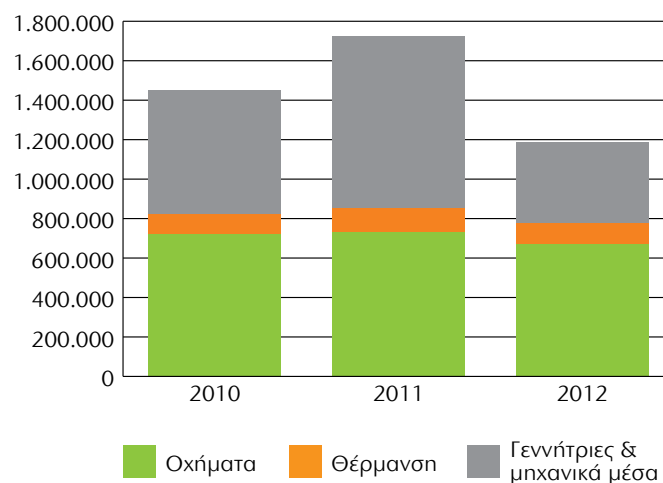
## Κατανάλωση Ηλεκτρικής Ενέργειας (MWh)



### Κατανάλωση καυσίμων

Τα καύσιμα στη Cyta καταναλώνονται από το στόλο οχημάτων της, για τη θέρμανση γραφειακών χώρων το χειμώνα, από τις γεννήτριες και διάφορα άλλα μηχανήματα. Το 2011 παρουσιάζεται σημαντική αύξηση στην κατανάλωση καυσίμων για γεννήτριες, επειδή, λόγω του ατυχήματος στο Μαρί, θέσαμε σε λειτουργία τις εφεδρικές γεννήτριες, στο πλαίσιο της γενικότερης προσπάθειας για αποφόρτιση του δικτύου της ΑΗΚ, όπως αναφέρθηκε πιο πάνω. Μέσα στο 2012 προωθήσαμε ενέργειες για τη μείωση της κατανάλωσης καυσίμων, μέσω της αναδιοργάνωσης του στόλου μας, της μείωσης του αριθμού των οχημάτων, της ανανέωσης του στόλου με την αγορά ενεργειακά οικονομικότερων οχημάτων, καθώς και της εφαρμογής συστήματος τηλεματικής στα οχήματα.

### Κατανάλωση Καυσίμων (λίτρα)

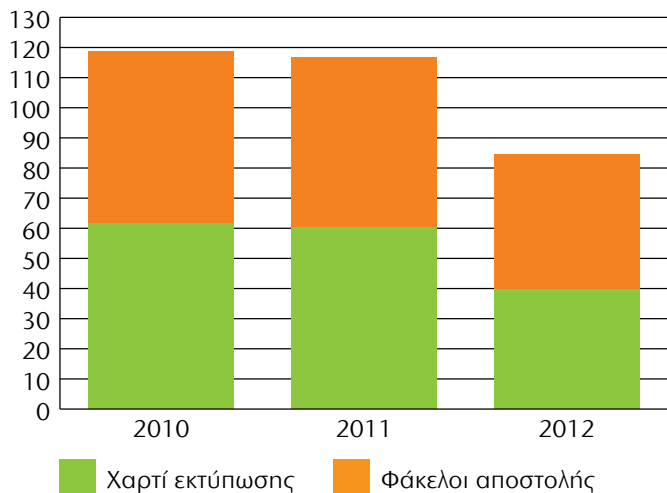


### Κατάργηση αναλυτικών λογαριασμών - Εξοικονόμηση χαρτιού

Με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης πόρων, καταργήσαμε, από τον Νοέμβριο του 2011, την αποστολή αναλυτικών λογαριασμών για τις υπηρεσίες Σταθερής Τηλεφωνίας και Κινητής Τηλεφωνίας Cytamobile-Vodafone. Η πρωτοβουλία αυτή, με τη βοήθεια των πελατών μας, πέτυχε σημαντική

εξοικονόμηση του χαρτιού που απαιτείται για την εκτύπωση και την αποστολή των αναλυτικών λογαριασμών. Ως αποτέλεσμα, το 2011 εξοικονομήσαμε δύο τόνους χαρτιού σε σύγκριση με το 2010, ενώ το 2012 εξοικονομήσαμε 32 τόνους χαρτιού σε σύγκριση με το 2011. Η εξοικονόμηση αυτή θα είναι πλέον μόνιμη.

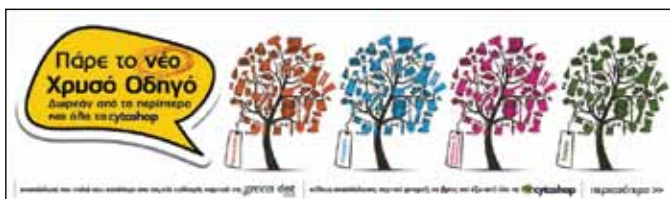
### Χαρτί για Λογαριασμούς Πελατών (τόνοι)



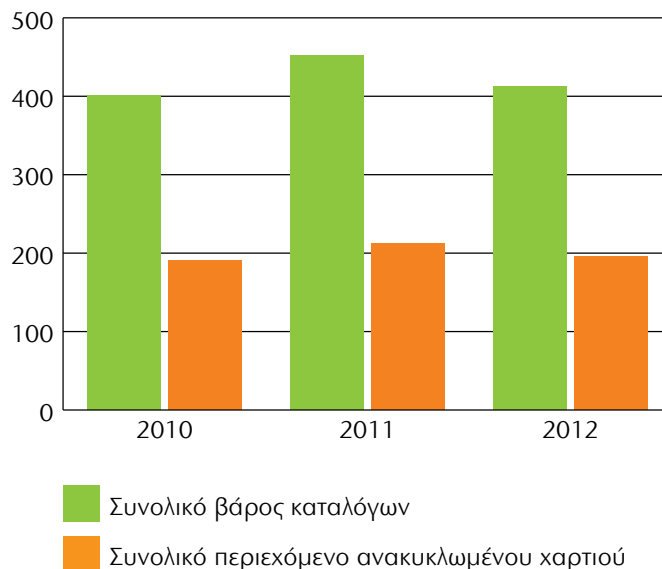
### Χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού

Η περιβαλλοντική μας πολιτική μάς δεσμεύει να προωθούμε στην αγορά περιβαλλοντικά φιλικότερα προϊόντα. Από το 2010 το περιοδικό της υπηρεσίας Cytavisión εκτυπώνεται σε χαρτί, που είναι κατασκευασμένο από 100% ανακυκλωμένο χαρτί. Από το 2011 ο Ονομαστικός Κατάλογος και Χρυσός Οδηγός εκτυπώνεται σε 40% ανακυκλωμένο χαρτί, ενώ ο Οδηγός Επιχειρήσεων, καθώς και ο Τουριστικός Οδηγός, σε 100% ανακυκλωμένο χαρτί.

Παράλληλα, στην προσπάθειά μας να ευαισθητοποιήσουμε την κοινωνία για την προστασία του περιβάλλοντος, παροτρύνουμε το κοινό να ανακυκλώνει τις παλιές εκδόσεις των καταλόγων, μέσω των προγραμμάτων ανακύκλωσης της Green Dot Κύπρου, με την οποία συνεργαζόμαστε.



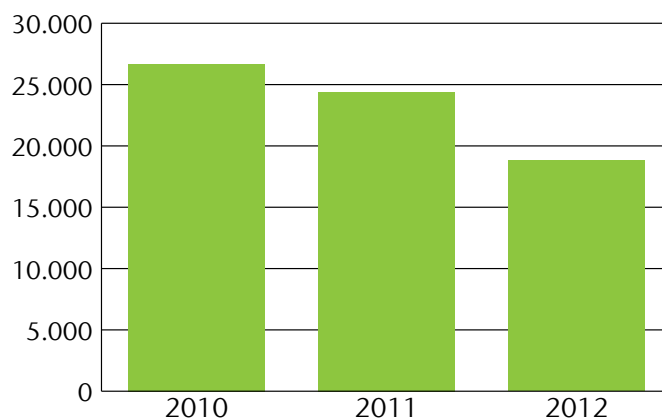
### Χαρτί για Καταλόγους (τόνοι)



### Κατανάλωση νερού

Στη Cyta δεν χρησιμοποιούμε μεγάλες ποσότητες νερού, αφού η χρήση του είναι ακριβώς όπως στην οικιακή χρήση, δηλαδή για τους χώρους υγιεινής, τα κυλικεία και τους κήπους των κτιρίων. Θεωρούμε όμως τη χρήση νερού σημαντική πτυχή του περιβαλλοντικού μας αντίκτυπου, γιατί η χώρα μας πλήττεται συχνά από ανομβρία και έλλειψη επαρκών ποσοτήτων νερού. Για το λόγο αυτό προωθούμε διαχρονικά διάφορες ενέργειες που αποσκοπούν στην εξοικονόμηση του πολύτιμου αυτού αγαθού. Μεταξύ άλλων, χρησιμοποιούμε νερό από διατρήσεις (όπου υπάρχουν) για το πότισμα κήπων, εφαρμόζουμε φίλτρα εξοικονόμησης νερού στις βρύσες, καζανάκια δύο στάσεων στις τουαλέτες και αισθητήρες αυτόματης πλύσης στα ουρητήρια νέων ή ανακαινιζόμενων κτιρίων.

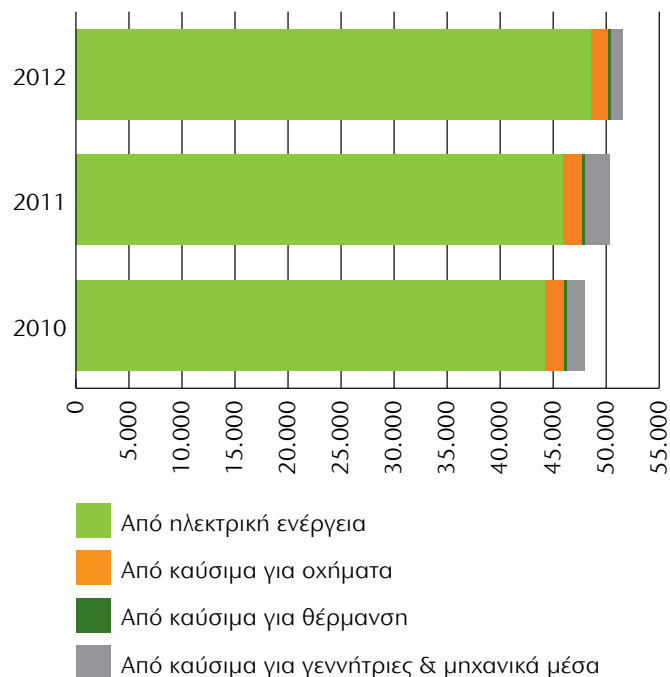
### Κατανάλωση Νερού (τόνοι)



## Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα

Οι εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO<sub>2</sub>) προκύπτουν είτε άμεσα, από την καύση ορυκτών καυσίμων στα οχήματα του στόλου μας, για τη θέρμανση των κτιρίων, στις γεννήτριες και μηχανικά μέσα, είτε έμμεσα, από τη χρήση ορυκτών καυσίμων από την ΑΗΚ για την παραγωγή της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώνουμε. Για τον υπολογισμό των εκπομπών CO<sub>2</sub> από την ηλεκτρική ενέργεια που καταναλώνουμε χρησιμοποιήσαμε το συντελεστή μετατροπής που παρέχει η ΑΗΚ. Για τον υπολογισμό των εκπομπών CO<sub>2</sub> από τα καύσιμα χρησιμοποιήσαμε τους συντελεστές μετατροπής του οργανισμού Greenhouse Gas Protocol.

## Εκπομπές Διοξειδίου του Άνθρακα (τόνοι)



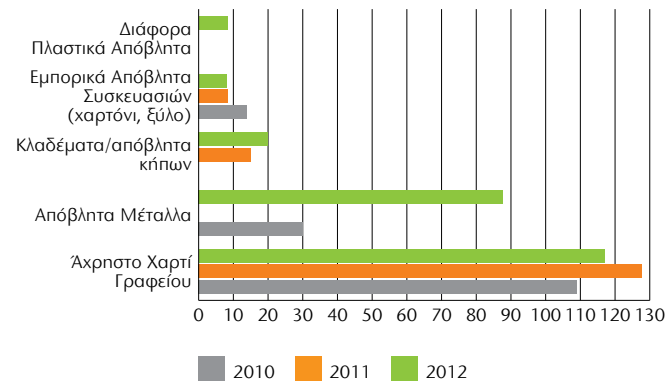
## Διαχείριση αποβλήτων

Η μείωση, επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση των αποβλήτων μας αποτελεί μια από τις δεσμεύσεις που περιλαμβάνονται στην περιβαλλοντική μας πολιτική. Η Cyta είναι ίσως από τους πρώτους, αν όχι ο πρώτος οργανισμός στην Κύπρο, που άρχισε συστηματικά την ανακύκλωση ή και επαναχρησιμοποίηση των αποβλήτων της.

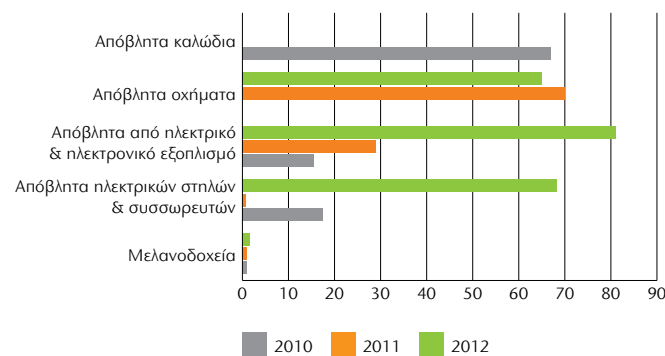
Τα πρώτα είδη αποβλήτων που ανακυκλώνονταν ήταν τα παλιά καλώδια και σιδηρικά, ο πεπαλαιωμένος τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός, οι παλιοί τηλεφωνικοί κατάλογοι και το άχρηστο χαρτί γραφείου. Σήμερα ανακυκλώνουμε, επίσης, ή προωθούμε για επαναχρησιμοποίηση πλαστικά απόβλητα, παλιά οχήματα, ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό, μπαταρίες, συσσωρευτές, εμπορικά απόβλητα συσκευασιών και μελανοδοχεία. Τα κλαδέματα και τα απόβλητα από τους κήπους προωθούνται για κομποστοποίηση. Τα οικιακά απόβλητα συσκευασιών (π.χ. τενεκεδάκια, πλαστικά μπουκάλια κ.ά.) από τα διοικητικά κτίρια μας διαχωρίζονται από τα σκουπίδια και παραλαμβάνονται για ανακύκλωση από την Green Dot Κύπρου Λτδ.

Στο δίκτυο καταστημάτων μας και στα διοικητικά μας κτίρια, λειτουργεί πρόγραμμα ανακύκλωσης και επαναχρησιμοποίησης κινητών και σταθερών τηλεφώνων και των παρελκομένων τους και συλλέγουμε χρησιμοποιημένες μπαταρίες οικιακού τύπου από το κοινό και το προσωπικό μας, τις οποίες παραλαμβάνει η ΑΦΗΣ Κύπρου Λτδ για ανακύκλωση.

## Απόβλητα (τόνοι)



## Απόβλητα (τόνοι)



## ΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η Cyta αναγνωρίζει ότι αποτελεί ένα αναπόσπαστο κομμάτι της κοινωνίας στην οποία δραστηριοποιείται και με την οποία αλληλεπιδρά και εμπλέκεται. Ως οργανισμός κοινής ωφελείας, δημιουργήθηκε για να εξυπηρετεί την κοινωνία και για περισσότερο από πέντε δεκαετίες συμβάλλει τα μέγιστα στην ανάπτυξη της κυπριακής κοινωνίας και οικονομίας.

Επιπρόσθετα από την άμεση επίδραση που έχει στην κοινωνία, μέσω της παροχής προϊόντων ηλεκτρονικής επικοινωνίας στους πελάτες της, της προσφοράς εργασίας στο προσωπικό της, της αγοράς προϊόντων και υπηρεσιών από τους προμηθευτές της και της πληρωμής μερίσματος και φόρων στο κράτος, η Cyta στηρίζει και την ευρύτερη κοινωνία με πολυάριθμους τρόπους και με κάθε ευκαιρία. Πιο κάτω περιγράφουμε μερικές από τις σημαντικότερες ενέργειές μας για στήριξη της κοινωνίας, που έγιναν μέσα στο 2012.



## Κυπριακή Προεδρία του Συμβουλίου της Ε.Ε. - Η Cyta Πλατινένιος Χορηγός

Το 2012 ήταν σημαντική χρονιά για τη χώρα μας, αφού κατά το εξάμηνο Ιουνίου - Δεκεμβρίου φιλοξενήθηκε με επιτυχία η Προεδρία του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στο πλαίσιο των εργασιών της Προεδρίας, παραχωρήσαμε, ως Πλατινένιος Χορηγός, όλες τις απαραίτητες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες και προϊόντα για την επιτυχή διεξαγωγή της Προεδρίας.

Σε στενή συνεργασία με τη Γραμματεία της Προεδρίας και το Γραφείο Τύπου και Πληροφοριών, δημιουργήσαμε όλες τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την παροχή όλων των αναγκαίων σύγχρονων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, που απαιτούσαν οι ανάγκες της Προεδρίας και η παρουσία των εκπροσώπων των ξένων μέσων μαζικής ενημέρωσης, που βρισκόταν στη χώρα μας για το σκοπό αυτό.



Ανάμεσα σε άλλα, παρείχαμε το δίκτυο διασύνδεσης υψηλών ταχυτήτων με τον τερματικό εξοπλισμό τύπου "Telepresence", ο οποίος διευκόλυνε τηλεδιασκέψεις υψηλής ποιότητας και ευκρίνειας μεταξύ των Βρυξελλών, του Προεδρικού Μεγάρου, του Συνεδριακού Κέντρου και των Κεντρικών Γραφείων της Cyta.

Αξίζει να σημειωθεί επιπλέον ότι αναπτύξαμε εξειδικευμένη υποδομή για τη φιλοξενία του επίσημου ιστότοπου της Κυπριακής Προεδρίας, ενώ η θυγατρική μας εταιρεία Emporion Plaza, με την ιδιότητα του Μεγάλου Χορηγού, ανέλαβε όλα τα θέματα ανάπτυξης της λογισμικής εφαρμογής της επίσημης ιστοσελίδας της Προεδρίας.



## Υγεία και ευημερία

Όσον αφορά την υγεία, στηρίξαμε για όγδοο συνεχής χρονιά το Κέντρο Προληπτικής Παιδιατρικής, προσφέραμε όλο τον εξοπλισμό (υπολογιστές, λογισμικά προγράμματα και υπηρεσίες) για τη δημιουργία του Αρχείου Τραύματος και συμβάλαμε στην ανάπτυξη τεχνολογικής εφαρμογής διαχείρισης μεταμοσχεύσεων οργάνων.

Η εφαρμογή, που αναπτύχθηκε σε συνεργασία με την εταιρεία HS DATA, υπό την επίβλεψη της Υπηρεσίας Εφαρμογών Πληροφορικής της Cyta, έχει εγκατασταθεί στο Γενικό Νοσοκομείο Λευκωσίας, καθιστώντας τις διαδικασίες στην κατανομή των οργάνων από μεταθάνατον δότες απόλυτα διαφανείς, δημιουργώντας νέα δεδομένα στον τομέα των μεταμοσχεύσεων στον τόπο μας.

Σε συνέχεια της έκδοσης από την ιστοσελίδα θεμάτων υγείας "Medlook" του βιβλιαρίου "Μικρά Μηνύματα Υγείας", στηρίξαμε και τη δεύτερη έκδοση, η οποία είχε ως θέμα "Λευχαιμία και Καρκίνος".

## Cyta και οδική ασφάλεια

Το 2012, η Cyta συνέχισε να επιδεικνύει σταθερά ιδιαίτερο ενδιαφέρον και έχει εδώ και χρόνια αναπτύξει σημαντική και συστηματική δράση για την Οδική Ασφάλεια, ένα θέμα που απασχολεί ολόκληρη την Ευρώπη και ιδιαίτερα την Κύπρο.

Τιμώντας σταθερά και έμπρακτα από το 2004 την υπογραφή και δέσμευσή της στην Ευρωπαϊκή Χάρτα για την Οδική Ασφάλεια (ERSC) για συμβολή στη μείωση των θυμάτων της ασφάλτου, η Cyta εστίασε για ακόμη μια χρονιά τη βασική προσπάθειά της στην καλλιέργεια οδικής συνείδησης μέσω ειδικής εκπαίδευσης, κυρίως προς τους νέους, οι οποίοι αποτελούν ένα μεγάλο ποσοστό των θυμάτων από οδικά ατυχήματα στην Κύπρο. Προς την κατεύθυνση αυτή, η Cyta συνέχισε να διοργανώνει ειδικά σεμινάρια για την οδική ασφάλεια για τους νέους και ιδιαίτερα για όλους τους στρατιώτες που υπηρετούν στην Εθνική Φρουρά, έχοντας εκπαιδεύσει από το 2004 περισσότερους από 70.000 νέους παγκύπρια.

Επίσης, έχοντας ήδη πετύχει να μειώσει από το 2003 κατά 50% τον αριθμό των ατυχημάτων με υπηρεσιακά οχήματα, η Cyta συνέχισε να επενδύει και στην εκπαίδευση των ίδιων των στελεχών της, αλλά και στην ασφάλεια των ίδιων των υπηρεσιακών οχημάτων της. Ειδικά σε ό,τι αφορά το στόλο της, αξίζει να αναφερθεί ότι η Cyta διασφαλίζει ότι όλα τα οχήματα που αγοράζει, όχι μόνο ανταποκρίνονται πλήρως στις προδιαγραφές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αλλά φέρουν και όλα τα διαθέσιμα παθητικά και ενεργητικά συστήματα ασφάλειας. Όλα τα οχήματα τυγχάνουν της απαιτούμενης προληπτικής συντήρησης, διασφαλίζοντας έτσι όσο το δυνατό υψηλότερα επίπεδα προστασίας, όχι μόνο για το προσωπικό της, αλλά και για τον κάθε χρήστη του οδικού δικτύου. Αξίζει

να σημειωθεί ότι το 2012 η Cyta άρχισε την εγκατάσταση Συστήματος Τηλεματικής Στόλου GPS σε όλα τα υπηρεσιακά της οχήματα, για συλλογή δεδομένων που συμβάλλουν στην οδική ασφάλεια, αλλά και στην καλύτερη διαχείριση του στόλου της.

Επιπρόσθετα, η Cyta στηρίζει διάφορα προγράμματα του Υπουργείου Συγκοινωνιών & Έργων και της Αστυνομίας για περιορισμό των τροχαίων ατυχημάτων στην Κύπρο. Μια τέτοια ενέργεια είναι η προσφορά προστατευτικών κράνων στα παιδιά που επισκέπτονται για εκπαίδευση το Πάρκο Κυκλοφοριακής Αγωγής.

Γεγονός που ξεχώρισε τον Οκτώβριο του 2012 ήταν η επιτυχία της πρωτοβουλίας της Cyta και της Αστυνομίας Κύπρου να συγκεντρώσουν με τη στήριξη του Υπουργείου Παιδείας & Πολιτισμού περισσότερα από 1.000 παιδιά στο Πάρκο Κυκλοφοριακής Αγωγής της Τροχαίας Αστυνομίας Κύπρου και να φορέσουν ταυτόχρονα προστατευτικά κράνη ασφαλείας, ώστε να καταγραφεί στο Guinness World Records™.

Η προσφορά της Cyta στην Οδική Ασφάλεια προβάλλεται και στην ιστοσελίδα του Ευρωπαϊκού Χάρτη για την Οδική Ασφάλεια: <http://www.erscharter.eu>



### Παιδεία

Με την ευκαιρία της Παγκόσμιας Ημέρας Τηλεπικοινωνιών και της Κοινωνίας της Πληροφορίας δώσαμε στα παιδιά τον πρωταγωνιστικό ρόλο και τα καλέσαμε να χρησιμοποιήσουν τη φαντασία τους και να προσαρμόσουν στην εποχή μας γνωστές ιστορίες από μύθους, μυθιστορήματα, παραμύθια, καθώς και ιστορίες αγαπημένων τους ηρώων, ενσωματώνοντας στοιχεία από τα εργαλεία που μας δίνει η τεχνολογία σήμερα. Ο πρώτος διαγωνισμός ήταν διαδικτυακός και απευθυνόταν σε μαθητές Μέσης και Τεχνικής Εκπαίδευσης, φοιτητές και εθνοφρουρούς, ενώ ο δεύτερος αφορούσε μαθητές Ε΄ και ΣΤ΄ τάξης Δημοτικής Εκπαίδευσης. Τις συμμετοχές έκρινε η Επιτροπή Αξιολόγησης και οι μαθητές που διακρίθηκαν βραβεύτηκαν σε ειδική εκδήλωση.



### 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.



Τον Ιούνιο του 2012, με την ευκαιρία της Διεθνούς Ημέρας Περιβάλλοντος, παρουσιάσαμε το "2ο Φεστιβάλ Περιβάλλοντος & Ανακύκλωσης της Green Dot Κύπρου", που έγινε στη Λευκωσία, και το "1ο Green Energy Festival" που έγινε στη Λεμεσό. Τα δύο Φεστιβάλ είχαν ενημερωτικό, εκπαιδευτικό και ψυχαγωγικό περιεχόμενο και στόχευαν στην ευαισθητοποίηση των παιδιών, αλλά και των μεγάλων στα



περιβαλλοντικά θέματα και στην καλλιέργεια περιβαλλοντικής συνείδησης. Το κοινό που τα επισκέφτηκε ενημερώθηκε για θέματα, προϊόντα ή υπηρεσίες που συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος και την ανακύκλωση. Η Cyta, με δικό της περίπτερο, προέβαλε το περιβαλλοντικό της έργο, παρότρυνε το κοινό να επιστρέψει τα παλιά του κινητά για ανακύκλωση, πρόσφερε δώρα και μέσω ενός διαδραστικού παιχνιδιού, ενημέρωσε τα παιδιά για την ανακύκλωση κινητών τηλεφώνων.

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. Στο πλαίσιο του προγράμματος, διεξάγεται θεματικός διαγωνισμός ανάμεσα σε μαθητές γυμνασίων και λυκείων, τους νικητές του οποίου βραβεύει ο Οργανισμός μας, σε ειδική τελετή που διοργανώνουμε. Κατά την περσινή σχολική χρονιά η εξαγγελία του διαγωνισμού έγινε μέσα από Περιβαλλοντική Ημερίδα στην οποία κύριος ομιλητής ήταν ο Έλληνας Ευρωβουλευτής για περιβαλλοντικά θέματα Κρίτων Αρσένης.

Επίσης, συμμετείχαμε ως επίσημος χορηγός και παγκύπριος συνεργάτης στην πρώτη εκστρατεία καθαρισμού της Κύπρου "Let's Do It Cyprus", η οποία αποτελούσε μέρος της εκστρατείας "Let's Do It World!", που διεξάγεται σε 94 χώρες ανά την υφήλιο. Στόχος της ήταν η απομάκρυνση των σκουπιδιών από τις φυσικές περιοχές του νησιού σε μια μόνο μέρα.



### Πολιτισμός

Το 2012 η Cyta συνέχισε για πέμπτη συνεχή χρονιά το χορηγικό της πρόγραμμα "Πάμε Θέατρο", το οποίο αφορά στη στήριξη όλων των ελεύθερων επαγγελματικών θεατρικών σχημάτων της Κύπρου. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκε διαφημιστική εκστρατεία, με στόχο την ενθάρρυνση του κοινού να αγκαλιάσει το θέατρο και να χειροκροτήσει την προσπάθεια των σχημάτων.

Σε μια προσπάθεια να φέρουμε πιο κοντά τον κόσμο στο θέατρο, τον Μάρτιο γιορτάσαμε την Παγκόσμια Ημέρα Θεάτρου μαζί με τα επιχορηγούμενα 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.

### 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. Στηρίζουμε τη δημιουργία ή και την ανάπτυξη ιστοσελίδων οργανισμών και φορέων, όπως π.χ. του Καρσιόσκάκειου Ιδρύματος, του Υπουργείου Άμυνας κ.τ.λ.

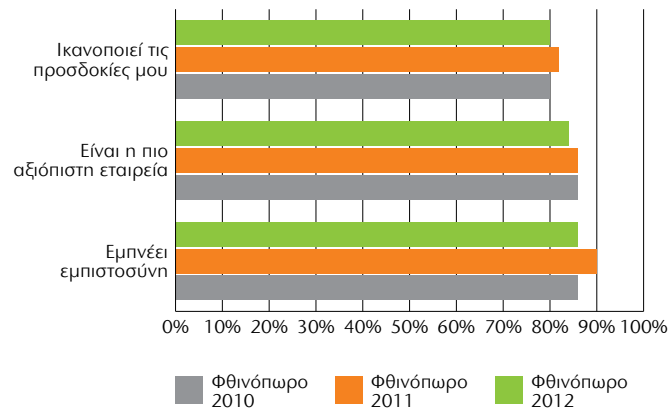
Θέλοντας να ενθαρρύνουμε τους νέους ανθρώπους να ασχοληθούν με την τεχνολογία, βραβεύσαμε σε ειδική τελετή, για δεύτερη χρονιά, όλους τους αριστεύσαντες τελειοφοίτους λυκείων και τεχνικών σχολών στο μάθημα της πληροφορικής. Επίσης, βραβεύσαμε άριστους φοιτητές των κλάδων τεχνολογίας και πληροφορικής όλων των κυπριακών πανεπιστημίων.

## Αντιλήψεις της κοινωνίας για τη Cyta

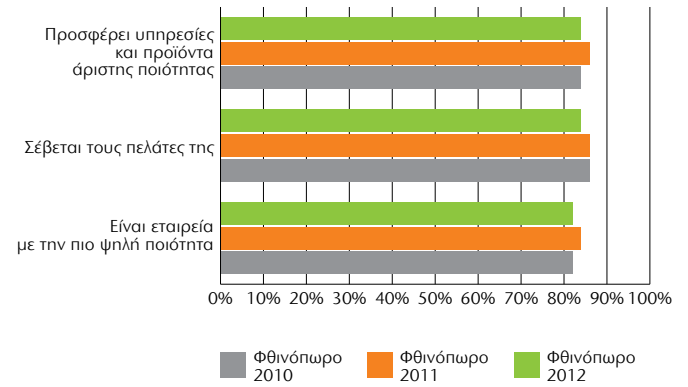
Όπως και με τις άλλες ομάδες συμμετόχων, ο Οργανισμός μας διατηρεί στενές σχέσεις και αμφίδρομη επικοινωνία με εκπροσώπους της κοινωνίας, ώστε να είναι σε θέση να γνωρίζει και να ανταποκρίνεται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες προσδοκίες και ανάγκες της.

Μεταξύ άλλων, μετρούμε συστηματικά, μέσω ερευνών αγοράς, την αντίληψη της κοινωνίας σχετικά με την επίδοση του Οργανισμού στην κοινωνική, περιβαλλοντική και οικονομική διάσταση της ΕΚΕ. Με στόχο να έχουμε μέτρο σύγκρισης και να γνωρίζουμε πού βρίσκεται η Cyta σε σύγκριση με άλλους οργανισμούς, μετρούμε επίσης τις ίδιες παραμέτρους για την εικόνα παρόμοιων μεγάλων οργανισμών, που δραστηριοποιούνται στην Κύπρο.

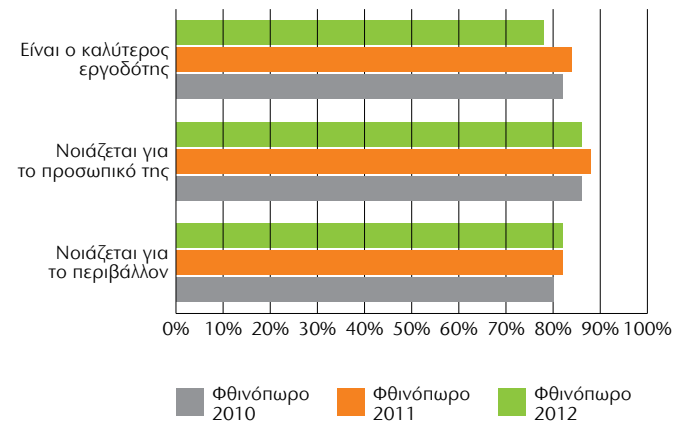
## Ικανοποίηση Προσδοκιών, Αξιοπιστία και Εμπιστοσύνη



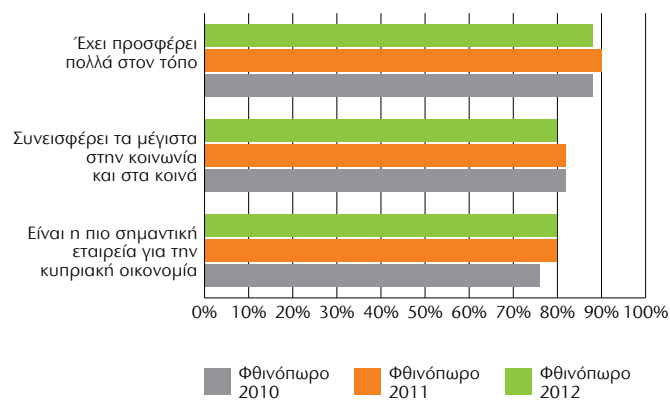
## Ποιότητα Προϊόντων & Υπηρεσιών και Σεβασμός στους Πελάτες



## Ως Εργοδότης, Φροντίδα Προσωπικού και Περιβάλλοντος



## Συνεισφορά στον Τόπο, στην Κοινωνία και στην Οικονομία





**Διοίκηση**



*Το ενδιαφέρον της Cyta για την ευημερία του προσωπικού της συνεχίστηκε και το 2012 με τη συνέχιση των επιτυχημένων θεσμών του Ιατρού Εργασίας και των Κοινωνικών Λειτουργιών, τη στήριξη υπαλλήλων που αντιμετωπίζουν προβλήματα και τη διοργάνωση εκδηλώσεων.*

*Ενισχύοντας ακόμη περισσότερο την εσωτερική επικοινωνία, δημιουργήσαμε ένα σύγχρονο ηλεκτρονικό ενημερωτικό δελτίο/blog το “επικοινωνούμε”, σε μια προσπάθεια να εγκαταλειφθεί η έντυπη έκδοση της “Οδού Τηλεπικοινωνιών”. Ανταποκριθήκαμε, έτσι, στις σύγχρονες απαιτήσεις, που θέλουν την ενημέρωση να γίνεται ηλεκτρονικά, αλλά και της γενικότερης περιβαλλοντικής πολιτικής του Οργανισμού για εξοικονόμηση πόρων, όπως χαρτιού.*

*Δυναμική και ιδιαίτερα σημαντική θεωρείται η παρουσία της Cyta στα Κοινωνικά Δίκτυα, Facebook, Twitter και You tube, καθώς και με τη δημιουργία του Cyta Forum.*

*Τέλος, σημαντικό νέο κατασκευαστικό έργο του 2012 ήταν η δημιουργία, σε συνεργασία με το Υπουργείο Συγκοινωνιών και Έργων, του Δορυφορικού Σταθμού MEOLUT, ενός εκ των τριών σταθμών που θα εγκατασταθούν στην Ευρώπη. Το σύστημα MEOLUT έχει σκοπό την ανίχνευση ειδοποιήσεων για συμβάντα έκτακτης ανάγκης μέσω δορυφόρων και τον προσδιορισμό της γεωγραφικής θέσης του μεταδότη, που αποστέλλει την ειδοποίηση.*

## ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

### Ευημερία προσωπικού

Η εφαρμογή του θεσμού του Ιατρού Εργασίας συνεχίστηκε και το 2012 με την παροχή πρωτοβάθμιας ιατρικής περίθαλψης, την εξέταση των υπαλλήλων προς μονιμοποίηση, τη διενέργεια του αντιγριπικού εμβολιασμού ευπαθών ομάδων του προσωπικού κ.ά. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν προγράμματα προληπτικού ελέγχου της υγείας συγκεκριμένων ομάδων εργαζομένων. Τα προγράμματα αυτά, για το 2012, ήταν στοχευμένα στο προσωπικό συγκεκριμένων κατηγοριών, όπως αναρριχητές, προσωπικό αεροδρομίων και στο προσωπικό που εργάζεται με το σύστημα βάρδιας και περιλάμβαναν ένα ευρύ φάσμα κλινικών και εργαστηριακών εξετάσεων.

Ακόμα, ενισχύθηκε ο θεσμός της κοινωνικής ευημερίας του προσωπικού με την περαιτέρω εδραίωση του θεσμού της Κοινωνικής Εργασίας, μέσω των υπηρεσιών των δύο Κοινωνικών Λειτουργιών. Επίσης, συνεχίστηκαν τα ετήσια προγράμματα κοινωνικής και οικονομικής στήριξης του προσωπικού με τη δημιουργία τρίτης Ομάδας Εθελοντών στην Αμμόχωστο και τη συνέχιση της λειτουργίας δύο Ομάδων Μονογονιών στη Λευκωσία και στη Λεμεσό αντίστοιχα. Παράλληλα, διοργανώσαμε πολιτιστικές και κοινωνικές εκδηλώσεις για τα μέλη του προσωπικού και τα παιδιά τους, ενώ παραχωρήσαμε βραβεία και υποτροφίες σε άριστα παιδιά και διοργανώσαμε ημερίδα επαναδραστηριοποίησης των συνταξιούχων.

Στον τομέα της ασφάλειας συνεχίστηκαν οι εκτιμήσεις κινδύνων σε όλους τους χώρους εργασίας της Cyta, ενώ έγιναν προληπτικές αναλύσεις και απολυμάνσεις στα συστήματα παροχής νερού στα κτίρια του Οργανισμού για καταπολέμηση βακτηριδίων, συμπεριλαμβανομένης της λεγεωνέλλας. Επίσης, έγιναν σεμινάρια πυρασφάλειας, σε συνεργασία με την Πυροσβεστική Υπηρεσία, ενώ ολοκληρώθηκε και η αντικατάσταση των ειδών Πρώτων Βοηθειών.

### Εκπαίδευση

Στο πλαίσιο της πολιτικής μας για την ενθάρρυνση της διά βίου μάθησης και της συστηματικής ανάπτυξης των εργαζομένων μας, κατά τη διάρκεια του 2012, συνεχίσαμε να προσφέρουμε πολλές και ποικίλες ευκαιρίες για την εκπαίδευση, την ανάπτυξη και τη 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 2012 έφτασε το 49,1%, με τον εταιρικό δείκτη ανθρωπομερών εκπαίδευσης ανά υπάλληλο να ανέρχεται στο 3,04, ενώ το ποσοστό εξόδων ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού σε σχέση με το σύνολο των αποδοχών του προσωπικού ανήλθε στο 1,89%. Οι δύο αυτοί δείκτες ανάπτυξης προσωπικού συγκρίνονται ευνοϊκά με τους αντίστοιχους επιτυχημένων διεθνών οργανισμών.

Παράλληλα, σχεδιάστηκε και εφαρμόστηκε με επιτυχία, σε συνεργασία με εκπαιδευτικά ιδρύματα, πρόγραμμα ανάπτυξης για προαχθέντες υπαλλήλους σε βαθμό Επόπτη, Υπομηματάρχη και Τμηματάρχη, καθώς και πρόγραμμα με πιστοποίηση “Certified Manager” για άτομα με βαθμό Λειτουργού/Λογιστή/Μηχανικού Α, τα οποία κατέχουν ρόλο Διοίκησης Προσωπικού.

Εκτός από τις παραδοσιακές μορφές εκπαίδευσης/ανάπτυξης/μάθησης, σχεδιάστηκαν ή προωθήθηκαν και άλλες μορφές, όπως εκπαίδευση στο χώρο εργασίας, επιμορφωτικό υλικό, ηλεκτρονική εκπαίδευση. Επίσης, εισάχθηκε ο θεσμός της ηλεκτρονικής βιβλιοθήκης, για άμεση πρόσβαση του προσωπικού σε ηλεκτρονικά βιβλία, που άπτονται επαγγελματικής και προσωπικής ανάπτυξης.

### Εργασιακές σχέσεις

Η διατήρηση καλών εργασιακών σχέσεων, μέσω και τακτικών συναντήσεων με τις Συνδικαλιστικές Οργανώσεις, 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.

## Προσλήψεις

Κατά το 2012 προκηρύχθηκαν θέσεις Ωρομίσθιου Προσωπικού για Βοηθούς Καταστημάτων και Βοηθούς Τηλεξυπηρετήσης. Είναι η πρώτη φορά που προκηρύσσονται μαζί αυτές οι θέσεις, μετά την ενοποίηση των διαδικασιών πρόσληψης. Ο αριθμός των αιτήσεων που υποβλήθηκαν ξεπέρασε κάθε προηγούμενο με τη λήψη 4.191 αιτήσεων για Βοηθούς Καταστημάτων και 3.408 αιτήσεων για Βοηθούς Τηλεξυπηρετήσης. Το πρώτο στάδιο της διαδικασίας αξιολόγησης, η γραπτή εξέταση, ολοκληρώθηκε και τα αποτελέσματα δημοσιεύτηκαν στην ιστοσελίδα της Cyta. Επιπρόσθετα, κατά το 2012 προκηρύχθηκαν και θέσεις Ωρομίσθιου Προσωπικού για Καθαριστές/Καθαρίστριες και λήφθηκαν 754 αιτήσεις. Λόγω της παγοποίησης των προσλήψεων, όλες οι πιο πάνω διαδικασίες έχουν προς το παρόν ανασταλεί.

Οι διαδικασίες πρόσληψης μόνιμου μηνιαίου προσωπικού για θέσεις Τεχνικών 3<sup>ης</sup> Τάξης, Τεχνικών 3<sup>ης</sup> Τάξης (Πληροφορικής), Μηχανικών Β', Λειτουργών Β' (Προσωπικό Πληροφορικής) και Λογιστών Β' (Οικονομικό Προσωπικό), που προκηρύχθηκαν κατά το 2011, αναστάληκαν, λόγω παγοποίησης των προσλήψεων.

## ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Μέσα στο 2012 ενισχύσαμε ακόμη περισσότερο τη θέση του Οργανισμού μας στην αγορά ως "του κορυφαίου παροχέα λύσεων ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας". Με την προσφορά αξιόπιστων λύσεων ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας απλά, έξυπνα και ασφαλισμένα, η Cyta συνέβαλε σημαντικά στη βελτίωση του τρόπου ζωής και στην παραγωγικότητα των πελατών της.

Η Cyta, μέσα από τα έργα της, επιβεβαίωσε τη δέσμευσή της να προσφέρει με αξιοπιστία 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, εφαρμόσαμε, τα τελευταία χρόνια, νέες μεθόδους διαχείρισης του χαρτοφυλακίου της μάρκας μας. Ως αποτέλεσμα, η Cyta σήμερα εφαρμόζει μια πιο 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 στόχο την ενίσχυση του ενιαίου ύφους στην επικοινωνία και την περαιτέρω απλοποίηση των μηνυμάτων μας προς τους πελάτες, υιοθετήσαμε μια νέα προσέγγιση στην παρουσίαση της μάρκας μας. Δημιουργήσαμε την "αφήγηση της μάρκας", η οποία εξιστορεί τη θέση της μάρκας στο μυαλό των πελατών μας τη δεδομένη στιγμή και αντικατοπτρίζει παράλληλα τις αξίες μας, την υπόσχεση της μάρκας και ένα σκεπτικό, που μπορεί να καθοδηγήσει όλες τις διαφημιστικές μας εκστρατείες. Αυτή η πρακτική εφαρμόζεται διεθνώς και είμαστε σίγουροι ότι θα ενδυναμώσει ακόμη περισσότερο τη μάρκα Cyta.





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 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.

Το γεγονός αυτό μας δίνει τη δύναμη να προχωρήσουμε σε περαιτέρω συντονισμό σημαντικών πτυχών της στρατηγικής επικοινωνίας μάρκας, με στόχο την εστίαση σε αξίες, που θα μας οδηγήσουν στο επόμενο στάδιο της σχέσης που έχουμε με τους πελάτες μας. Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και την επίτευξη των επιχειρηματικών και εμπορικών μας στόχων, έχουμε ξεκινήσει διάφορα έργα, που αφορούν την ολοκληρωμένη διαχείριση της εμπειρίας πελάτη στα Cytashop και σε άλλα σημαντικά σημεία επαφής με τον πελάτη. Σημαντική πτυχή στη στρατηγική επικοινωνίας μάρκας είναι και η εσωτερική επικοινωνία στον Οργανισμό. Με στόχο τη βελτίωση της εσωτερικής επικοινωνίας, έχουν εντοπιστεί τα σημεία που παρουσιάζουν αδυναμίες και έχει αναπτυχθεί στρατηγική για επίλυσή τους.

Η διαχείριση επικοινωνιακών κρίσεων αποτελεί πλέον αναπόσπαστο κομμάτι της διαχείρισης της επικοινωνίας. Σε συνεργασία με εξωτερικούς συμβούλους, έχουν αναπτυχθεί διαδικασίες για αντιμετώπιση τυχόν κρίσεων σε επικοινωνιακό επίπεδο με τη συμβολή της Διεύθυνσης και της Διοίκησης του Οργανισμού.

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 2012 συνεχίσαμε να εκδίδουμε σε τακτική βάση Δελτία Τύπου, τα οποία διοχετεύαμε στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ). Αρμόδια στελέχη της Cyta συμμετείχαν σε ραδιοτηλεοπτικές συνεντεύξεις και συζητήσεις και παραχώρησαν συνεντεύξεις στον τύπο. Δημοσιεύθηκαν επίσης άρθρα και άλλο υλικό για τον Οργανισμό, διοργανώθηκαν δημοσιογραφικές διασκέψεις, καθώς και εκστρατείες ενημέρωσης του κοινού για διάφορα θέματα.

#### **“Οδός Τηλεπικοινωνιών”**

Μέχρι τον Οκτώβριο του 2012, συνεχίσαμε να εκδίδουμε το μηνιαίο Ενημερωτικό Δελτίο της Cyta “Οδός Τηλεπικοινωνιών”, το οποίο διανέμετο σε όλο το προσωπικό, στους συνταξιούχους και σε εξωτερικούς παραλήπτες, περιλαμβανομένων και των ΜΜΕ. Παράλληλα, τροχοδρομήσαμε τη δημιουργία ενός σύγχρονου ηλεκτρονικού ενημερωτικού δελτίου/blog, του “επικοινωνούμε”, σε μια προσπάθεια να εγκαταλειφθεί η έντυπη έκδοση, ανταποκρινόμενοι στις σύγχρονες απαιτήσεις που θέλουν την ενημέρωση να γίνεται ηλεκτρονικά, αλλά και της γενικότερης περιβαλλοντικής πολιτικής του Οργανισμού για εξοικονόμηση πόρων, όπως χαρτιού. Το “επικοινωνούμε” ήρθε σε μια περίοδο, που η εσωτερική επικοινωνία του Οργανισμού αποτελεί έναν από τους πρώτιστους στόχους.

#### **Ιστοσελίδες και ηλεκτρονική παρουσία**

Βασικό σημείο “ηλεκτρονικής αναφοράς” αποτελεί η εταιρική μας ιστοσελίδα στο διαδίκτυο [www.cyta.com.cy](http://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, του Χρυσού Οδηγού και Ονομαστικού Καταλόγου, του Δικτύου Συνεργατών της Cyta, καθώς και σε ιστοσελίδες των θυγατρικών της εταιρειών. Μπορούν, επίσης, να βρουν σε αυτή πληροφορίες που αφορούν τον Οργανισμό μας, τα Cytashop, τους ανοικτούς διαγωνισμούς που προκηρύσσουμε για εξασφάλιση προσφορών, τα Δελτία Τύπου, τις Ετήσιες Εκθέσεις κ.ά.

Δυναμική και ιδιαίτερα σημαντική θεωρείται η παρουσία της Cyta στα Κοινωνικά Δίκτυα, η οποία συμπεριλαμβάνει τα ακόλουθα:

- Facebook - [www.facebook.com/cytamobile](http://www.facebook.com/cytamobile)
- Twitter - @cytacypus, @cytasupport
- You tube - [www.youtube.com/cytacypus](http://www.youtube.com/cytacypus),  
[www.youtube.com/cytamobile](http://www.youtube.com/cytamobile)
- Forum - [www.cyta.com.cy/forum](http://www.cyta.com.cy/forum)

Ακολουθώντας τις τάσεις της εποχής, η Cyta χρησιμοποιεί την παρουσία της στα διαδικτυακά κοινωνικά μέσα για συνεχή ενημέρωση των πελατών για νέες υπηρεσίες, προϊόντα και τρέχουσες προσφορές, διεξαγωγή διαγωνισμών, εκδηλώσεων και κληρώσεων και ως ένα αμφίδρομο κανάλι επικοινωνίας με τους συνδρομητές.

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, στο πλαίσιο της ευρύτερης περιβαλλοντικής πολιτικής της Cyta.

## ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ

Το 2012 προχώρησαν σε μεγάλο βαθμό έργα που εμπνέουν 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 απ' άκρου εις άκρον.

Οι ιδέες του προσωπικού στο Σύστημα Εισηγήσεων του Οργανισμού ιδέα.κλικ το 2012 ανήλθαν σε 335, με εμπλοκή 7%.

## ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Η διαδρομή για υλοποίηση της στρατηγικής της Cyta περνά αναμφίβολα μέσα από τα Συστήματα Πληροφορικής. Μέσα από μελέτες και προγράμματα εκσυγχρονισμού σε θέματα πληροφορικής και τεχνολογιών, προτείνουμε και υλοποιούμε Συστήματα Πληροφορικής για διασφάλιση της απαραίτητης επιχειρησιακής ευελιξίας και μείωση του κόστους του Οργανισμού.

Συνεχίζουμε την αναβάθμιση των Συστημάτων Υποστήριξης Δραστηριοτήτων και Επιχείρησης, υποστηρίζοντας την παροχή νέων καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών και την εισαγωγή νέων τεχνολογιών (π.χ. VDSL2, Cytavision HD κ.τ.λ.). Στόχος μας είναι η πλήρης αυτοματοποίηση όλων των διαδικασιών και η υποστήριξη των Λειτουργιών Εξυπηρέτησης με σύγχρονα και ευέλικτα εργαλεία.

Ενοποιούμε τις διάφορες ιστοσελίδες της Cyta, για να προσφέρουμε καλύτερη εμπειρία στους πελάτες μας με αυξημένες δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης. Η νέα μας πύλη αναπτύσσεται με εργαλεία τελευταίας γενιάς και φιλοξενείται σε εξυπηρετητές υψηλών προδιαγραφών σε διαθεσιμότητα και απόδοση.

Υποστηρίζουμε και επεκτείνουμε το Ενοποιημένο Περιβάλλον Συστημάτων Διαχείρισης Εταιρικών Πόρων (ERP), που καλύπτει την πλειοψηφία των εργασιών της οικονομικής διαχείρισης του Οργανισμού, έχοντας ενοποιήσει τις εσωτερικές διαδικασίες διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού και οικονομικών. Παράλληλα, συνεχίζουμε να αναπτύσσουμε εφαρμογές για υποστήριξη των εσωτερικών δραστηριοτήτων, ικανοποιώντας τις αυξανόμενες εσωτερικές ανάγκες.

Διευρύνουμε τις εφαρμογές επιχειρηματικής ευφυΐας, ώστε να προσφέρουν κατάλληλες πληροφορίες και γνώσεις στα διάφορα οργανικά επίπεδα, με στόχο τη βέλτιστη υποστήριξη και παρακολούθηση των δραστηριοτήτων του Οργανισμού. Για το σκοπό αυτό, χρησιμοποιούμε μοντέρνα πολυδιάστατα εργαλεία επιχειρηματικής ευφυΐας και αποθήκης δεδομένων, τα οποία αντλούν στοιχεία απ' όλες τις δραστηριότητες του Οργανισμού μας και τα μετατρέπουν σε αξιοποιήσιμη πληροφορία και γνώση.

Αναζητώντας τρόπους που θα απλοποιούν εργασίες με τη χρήση σύγχρονων συστημάτων και θα καταστήσουν τη Cyta πιο αποδοτική και ευέλικτη, προωθούμε το Έργο Αναμόρφωσης Συστημάτων Πληροφορικής. Η αναμόρφωση της πληροφορικής συνεπάγεται επιχειρησιακή μετεξέλιξη για τον Οργανισμό.



## ΘΕΜΑΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Η ευρωστία ενός οργανισμού βασίζεται σε σημαντικό βαθμό στη συνετή οικονομική διαχείριση, στον ορθό προγραμματισμό και στην ορθολογιστική αξιολόγηση των αποτελεσμάτων.

Η χρηματοοικονομική πληροφόρηση έχει ως βάση τα διεθνή πρότυπα και χρησιμοποιούνται οι βέλτιστες πρακτικές στα οικονομικά συστήματα. Παράλληλα, διασφαλίζεται η ορθή κοστολόγηση και τιμολόγηση προϊόντων, ενώ εφαρμόζονται διεθνείς πρακτικές για διατήρηση των επισφαλειών σε χαμηλά επίπεδα.

Κατά το 2012 και σε συνέχεια της εισαγωγής του Ενοποιημένου Περιβάλλοντος Συστημάτων Διαχείρισης Εταιρικών Πόρων (ERP) καταβάλαμε έντονες προσπάθειες για αύξηση της παραγωγικότητας και μείωση του λειτουργικού κόστους, μέσω επανασχεδιασμού και αυτοματοποίησης διαδικασιών. Η προσπάθεια αυτή κάλυψε ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων, όπως την καταχώρηση τιμολογίων προμηθευτών και την εξόφληση οφειλών, την ετοιμασία οικονομικών καταστάσεων και την παρακολούθηση και την είσπραξη επισφαλών χρεών. Τα αποτελέσματα ήταν ιδιαίτερα σημαντικά και ικανοποιητικά, αφού έχει επιτευχθεί η επίσπευση διαδικασιών και η αναβάθμιση της χρηματοοικονομικής πληροφόρησης, παρέχοντας έτσι καλύτερη εξυπηρέτηση στους συνεργάτες και πελάτες μας.

## ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Εντός του 2012 η Cyta έλαβε μέρος σε Δημόσιες Διαβουλεύσεις/Ακροάσεις, που αφορούν τη ρύθμιση των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και την ανάλυση συγκεκριμένων αγορών και προχώρησε στην ολοκλήρωση σημαντικών έργων, όπως είναι η ετοιμασία και δημοσίευση Υποδειγμάτων Προσφοράς Χονδρικών Υπηρεσιών.

## ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ

Στην εύρυθμη λειτουργία της Cyta συμβάλλει ουσιαστικά η όσο το δυνατόν καλύτερη, αποδοτικότερη και πιο ολοκληρωμένη διαχείριση της υποστηρικτικής της υποδομής, δηλαδή, μεταξύ άλλων, της γης, των κτιρίων, των ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων, των οχημάτων και των μηχανικών μέσων, καθώς επίσης και των συστημάτων ασφάλειας και πυροπροστασίας και των υπηρεσιών φρούρησης.

### Υποδομή κτιρίων

Κατά τη διάρκεια του 2012 συνεχίσαμε τη μελέτη για ανέγερση νέων κτιρίων και εγκαταστάσεων και την αναβάθμιση, αντισεισμική ενίσχυση και επέκταση υφιστάμενων κτιρίων παγκύπρια. Σημαντικό νέο κατασκευαστικό έργο του 2012 ήταν η δημιουργία, σε συνεργασία με το Υπουργείο

Συγκοινωνιών και Έργων του Δορυφορικού Σταθμού MEOLUT, ενός εκ των τριών σταθμών που θα εγκατασταθούν στην Ευρώπη. Το σύστημα MEOLUT έχει σκοπό την ανίχνευση ειδοποιήσεων για συμβάντα έκτακτης ανάγκης μέσω δορυφόρων και τον προσδιορισμό της γεωγραφικής θέσης του μεταδότη, που αποστέλλει την ειδοποίηση. Το έργο σχεδιάστηκε και είναι υπό κατασκευή εντός των πλαισίων του προβλεπόμενου, εξαιρετικά στενού, χρονοδιαγράμματος. Όσον αφορά την αναβάθμιση υφιστάμενων κτιρίων, σημειώνεται ότι τον Ιανουάριο 2012 ξεκίνησε η υλοποίηση της αντισεισμικής ενίσχυσης του κτιρίου ΗΛΕΚΤΡΑ στη Λευκωσία, η οποία αναμένεται να αποπερατωθεί εντός του 2013. Στα πλαίσια της ανάπτυξης του δικτύου Cytashop, ολοκληρώθηκαν οι εργασίες και λειτούργησε το Cytashop Αγίας Φύλαξης στη Λεμεσό, ως πιλοτικό του σχεδιασμού της "Εμπειρίας Πελάτη". Επίσης, σε συνεργασία με συμβούλους προχωρήσαμε σε επανασχεδιασμό του Cytashop Λυκαβηττού στη Λευκωσία, με στόχο τη μείωση του κόστους. Όσον αφορά την αλυσίδα καταστημάτων Telefone, ολοκληρώσαμε τα καταστήματα και των τριών φάσεων.

Στο πλαίσιο των υποστηρικτικών υπηρεσιών που παρέχουμε στη Cyta Ελλάδος, σχεδιάσαμε και ετοιμάσαμε τα έγγραφα προσφοράς των καταστημάτων Ιωαννίνων και Εύοσμου Θεσσαλονίκης.

Συνεχίσαμε με πολύ καλά αποτελέσματα την παροχή υπηρεσιών για την ανάπτυξη του δικτύου κινητής τηλεφωνίας, τόσο με τη διενέργεια κατασκευαστικών εργασιών σε σταθμούς βάσης, όσο και με την ετοιμασία και υποβολή αιτήσεων για εξασφάλιση Πολεοδομικών Αδειών και Αδειών Οικοδομής.

Στον τομέα της διαχείρισης των υπηρεσιών καθαρισμού και υγιεινής συνεχίστηκαν με επιτυχία οι προσπάθειες για παροχή ψηλού επιπέδου υπηρεσιών, ενώ συνεχίστηκε και η





διοργάνωση επιμορφωτικών σεμιναρίων για το προσωπικό καθαρισμού, με στόχο τη γενική βελτίωση.

Κατά το 2012 επιτεύχθηκε επιπλέον μείωση κόστους στην ενοίκιαση ακινήτων, ύψους €114.084/έτος, με τη ξενοικίαση του 5ου ορόφου στο κτίριο ΚΕΜΑ (Λευκωσία) και επιστροφή της Υπηρεσίας Εθνικών Χονδρικών Πωλήσεων στο ιδιόκτητο κτίριο "40 Σπήλια" και τη μείωση των ενοικίων στο κτίριο Σοφοκλή Κυπριανού (Λευκωσία) και στο Cytashop Αγίων Αναργύρων (Λάρνακα).

#### **Υποδομή ηλεκτρομηχανολογικών υπηρεσιών**

Τη χρονιά που πέρασε συνεχίσαμε την υλοποίηση του Παγκύπριου Συστήματος Πυροπροστασίας και του συστήματος τηλεματικής του στόλου οχημάτων του Οργανισμού.

Επιπρόσθετα, προχωρήσαμε στην αντικατάσταση μεγάλου αριθμού ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων και συστημάτων τροφοδοσίας, με στόχο την περαιτέρω βελτίωση της αξιοπιστίας των προσφερόμενων υπηρεσιών. Παράλληλα, συνεχίσαμε την παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών προς τη Cyta Ελλάδος.

Στο πλαίσιο της εφαρμογής των αρχών της Αειφόρου Ανάπτυξης, συνεχίσαμε τις διαδικασίες αντικατάστασης των παλαιών και ενεργοβόρων οχημάτων με οχήματα νέας τεχνολογίας, με σκοπό τη μείωση της κατανάλωσης καυσίμων και της εκπομπής ρύπων. Περαιτέρω, συνεχίσαμε τη συνεργασία με το ΤΕΠΑΚ, ενώ παράλληλα προβήκαμε σε διάφορες ενέργειες, με σκοπό τη μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας.

#### **Υποδομή ασφάλειας**

Κατά το 2012 αναβαθμίστηκε ο χώρος του Κέντρου Ελέγχου και Διαχείρισης Ασφάλειας με την εγκατάσταση γιγαντοοθόνης, που ενίσχυσε σημαντικά τη λειτουργικότητά του. Επιπρόσθετα,

θα μπορεί τώρα να λειτουργήσει ως εφεδρεία του Κέντρου Διαχείρισης Δικτύων και Υπηρεσιών.

Έχει επίσης γίνει εγκατάσταση εξυπηρετητών για μαζική αποθήκευση των καταγραφών του κλειστού κυκλώματος τηλεόρασης. Το έργο θα ολοκληρωθεί εντός του 2013 με την εγκατάσταση του απαραίτητου λογισμικού.

Παράλληλα, συνεχίσαμε την επέκταση του Παγκύπριου Συστήματος Ασφάλειας 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.

## **ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΛΙΚΟΥ**

Συνεχίστηκε και κατά το 2012 η αποστολή υλικών και εξοπλισμού στο εξωτερικό για επιδιόρθωση, όπως και η παραλαβή, αποθήκευση και διάθεση υλικών και εξοπλισμού από τις αποθήκες του Οργανισμού μας.

Συνεχίζεται η επιτυχής εφαρμογή και ανάπτυξη/αναβάθμιση του νέου σύγχρονου λογισμικού διαχείρισης αγορών και αποθεμάτων. Το έργο αυτό, σε συσχέτιση 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.



**Προϊόντα  
και Εξυπηρέτηση  
Πελατών**



Κατά το 2012 οι πελάτες της τεχνολογικά καινοτόμου υπηρεσίας “Ευρυζωνική Τηλεφωνία” (BBT Home και BBT Business) συνέχισαν να αυξάνονται με γρήγορο ρυθμό, απολαμβάνοντας τη δυνατότητα λειτουργίας πολλών τηλεφωνικών γραμμών μέσα στο ίδιο υποστατικό.

Στον τομέα της κινητής τηλεφωνίας, τον Ιούνιο του 2012 εισαγάγαμε το σχέδιο επιβράβευσης soeazy Rewards, με το οποίο όλοι οι πελάτες της προπληρωμένης soeazy κάθε φορά που πιστώνουν το λογαριασμό τους παίρνουν δώρο. Ακόμη, εισαγάγαμε νέα τιμολογιακά προγράμματα Mobile Internet. Συγκεκριμένα, αναβαθμίσαμε τις ταχύτητες των προϊόντων Internet, εισάγοντας παράλληλα και νέες επιλογές ψηφίστερων ταχυτήτων.

Προχωρήσαμε στην αναβάθμιση της πλατφόρμας της Cytavision, καθιστώντας την εμπειρία πλοήγησης πιο εύκολη και πιο γρήγορη, με πιο εύχρηστο μενού και επιπρόσθετες διαδραστικές υπηρεσίες και καινοτόμες εφαρμογές και εμπλουτίσαμε το περιεχόμενό μας με δημοφιλή κανάλια, διαφορετικών θεματικών ενότητων.

Από τον Ιούλιο του 2012, υποδεχόμαστε τους πελάτες μας στο πρώτο κατάστημα “Εμπειρία Πελάτη” στην οδό Αγίας Φυλάξεως στη Λεμεσό, ένα χώρο που αποτελεί πρότυπο.

Τέλος, τον Ιούνιο 2012 θέσαμε σε λειτουργία, με επιτυχία, τον δεύτερο Ιδεατό Παροχέα Κινητής Επικοινωνίας (MVNO: Mobile Virtual Network Operator), μέσω του δικτύου κινητής επικοινωνίας της Cyta.

## ΛΙΑΝΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

### ΣΤΑΘΕΡΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Παραμένοντας πιστοί στη δέσμευσή μας να παρέχουμε ποιοτικές και αξιόπιστες λύσεις Σταθερής Τηλεφωνίας και με σεβασμό στους πελάτες μας, υλοποιήσαμε σειρά έργων, με στόχο να αυξήσουμε τα κίνητρα για χρήση του σταθερού τηλεφώνου.

Συνεχίσαμε τη δυναμική προώθηση των εκπαιδευτικών σχεδίων Talk & Save, που εισάχθηκαν πέρσι, αυξάνοντας τη διείσδυσή τους. Τα σχέδια αυτά αφορούν οικιακούς και επιχειρηματικούς πελάτες, τόσο για εθνικές, όσο και για διεθνείς κλήσεις προς οποιοσδήποτε τηλεφωνικούς αριθμούς σταθερού ή κινητού τηλεφώνου στην Κύπρο (εντός δικτύου Cyta) ή στο εξωτερικό, προσφέροντας εκπτώσεις μέχρι και 20%. Το σχέδιο Talk & Save Friends προσφέρεται για πελάτες που μιλούν τακτικά με συγκεκριμένους αριθμούς, το Talk & Save Home γι’ αυτούς που έχουν κλήσεις μεγάλης διάρκειας, ενώ το Talk & Save Business για πελάτες με ψηλούς λογαριασμούς.

Παράλληλα, έγιναν, σε συνεργασία με το ΚΤΕ, τηλεφωνικές εκστρατείες για την προώθηση της Υπηρεσίας 1018 σε συγκεκριμένες πελατοψηφίδες, για να ικανοποιήσουμε τις αναβαθμισμένες ανάγκες των πελατών μας. Με τα χαμηλά τέλη κλήσεων (τόσο εθνικών όσο και διεθνών), η Σταθερή

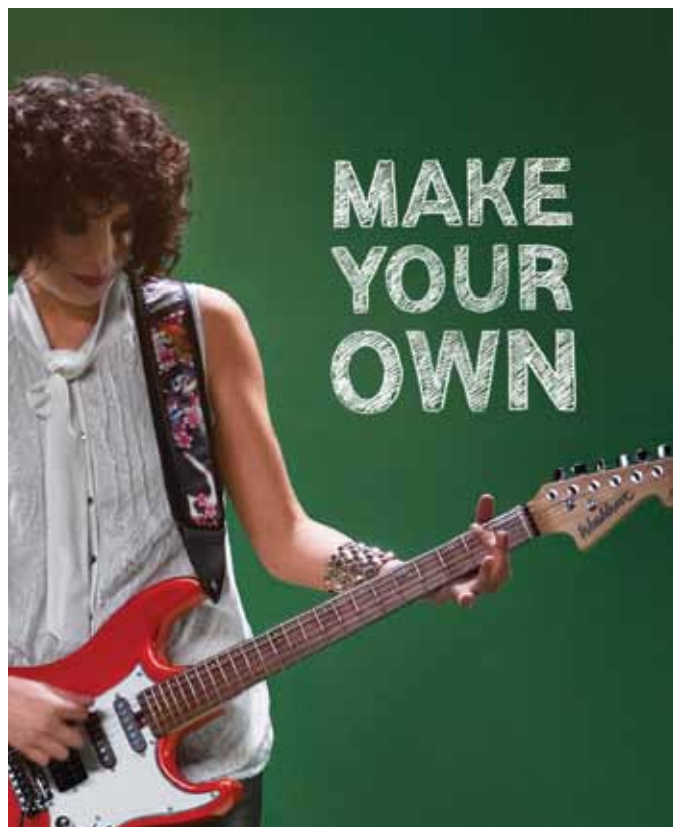
Τηλεφωνία προσφέρει την πιο οικονομική επιλογή για επικοινωνία.

Κατά το 2012 οι πελάτες της τεχνολογικά καινοτόμου υπηρεσίας “Ευρυζωνική Τηλεφωνία” (BBT Home και BBT Business) συνέχισαν να αυξάνονται με γρήγορο ρυθμό, απολαμβάνοντας τη δυνατότητα λειτουργίας πολλών τηλεφωνικών γραμμών μέσα στο ίδιο υποστατικό, επιτρέποντας σε κάθε μέλος της οικογένειας ή της επιχείρησης να έχει τον δικό του προσωπικό αριθμό με σημαντικά χαμηλότερο κόστος. Οι πελάτες της “Ευρυζωνικής Τηλεφωνίας” μπορούν να διενεργήσουν κλήσεις φωνής ή βιντεοκλήσεις από συσκευή τηλεφώνου ή από ηλεκτρονικό υπολογιστή, που διαθέτει κάμερα και σερβιερ ακουστικών, ακόμη και από συσκευές IP τηλεφωνίας.

### CYTAMOBILE-VODAFONE

Στον τομέα της Κινητής Τηλεφωνίας συνεχίσαμε να λειτουργούμε μέσα σε ένα έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον, το οποίο επηρεάζεται επίσης από τις ευρύτερες τεχνολογικές εξελίξεις που παρατηρούνται παγκοσμίως και τη συνεχιζόμενη ρύθμιση στις υπηρεσίες διεθνούς περιαγωγής από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

Με αιχμή του δόρατος την αξιοπιστία μας, τη σοβαρότητα και την έμφαση που συνειδητά δίνουμε στην εμπειρία των πελατών μας, παραμένουμε σταθερά η πρώτη, με μεγάλη διαφορά, επιλογή Κινητής Τηλεφωνίας στην Κύπρο.



Σε σχέση με τις υπηρεσίες μας, δώσαμε έμφαση στο πρωτοποριακό πρόγραμμα MakeYourOwn, το οποίο είχε εισαχθεί εμπορικά τον Οκτώβριο του 2011. Εμπλουτίσαμε το πρόγραμμα με επιπρόσθετες επιλογές για τους πελάτες μας, ανταποκρινόμενοι σε ανάγκες της αγοράς και οι πελάτες εξακολούθησαν να το επιλέγουν, δηλώνοντας πολύ ικανοποιημένοι.

Τον Ιούνιο του 2012 εισαγάγαμε το σχέδιο επιβράβευσης soeasy Rewards, με το οποίο όλοι οι πελάτες της προπληρωμένης soeasy pay as you go κάθε φορά που πιστώνουν το λογαριασμό τους παίρνουν δώρο.

Εισαγάγαμε νέα τιμολογιακά προγράμματα Mobile Internet, με στόχο την ικανοποίηση των ολοένα αυξανόμενων αναγκών των πελατών μας σε αυτό τον τομέα.

Συνεχίσαμε τον εμπλουτισμό του καρτοφυλακίου μας σε υπηρεσίες περιεχομένου με μια σειρά από νέες υπηρεσίες, όπως την υπηρεσία "Ομάδα", η οποία απευθύνεται σε όλους τους ποδοσφαιρόφιλους, δίνοντας ταυτόχρονα στις ποδοσφαιρικές ομάδες την ευκαιρία να έχουν επιπρόσθετα οικονομικά οφέλη.

Συνεχίσαμε να αυξάνουμε τις δυνατότητες χρήσης του κινητού τηλεφώνου των πελατών μας στο εξωτερικό, τόσο για υπηρεσίες φωνής και γραπτών μηνυμάτων, όσο και για Mobile Internet, με περισσότερες συμφωνίες διεθνούς περιαγωγής. Εφαρμόσαμε τα νέα ρυθμιζόμενα τέλη από την 1<sup>η</sup> Ιουλίου 2012, για έκπη συνεχή χρονιά, σύμφωνα με τις πρόνοιες του ευρωπαϊκού κανονισμού για τη διεθνή περιαγωγή. Το προϊόν Vodafone Passport εξακολούθησε να αποτελεί την επιλογή πολλών πελατών μας, οι οποίοι ταξιδεύουν συχνά και διενεργούν κλήσεις μεγάλης διάρκειας από το εξωτερικό.

## ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ CYTANET

Αναγνωρίζοντας την ευθύνη μας ως του μεγαλύτερου παροχέα υπηρεσιών διαδικτύου στην Κύπρο, συνεχίσαμε και το 2012 την ανοδική μας πορεία, μέσω σημαντικών έργων ανάπτυξης του δικτύου μας και προσφοράς αναβαθμισμένων υπηρεσιών με πιο ελκυστικά τέλη.

Με έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας και της αξιοπιστίας του δικτύου και κατ' επέκταση των υπηρεσιών που προσφέρουμε, προχωρήσαμε με διάφορα έργα αναβάθμισης και ανάπτυξης. Συγκεκριμένα, αναβαθμίσαμε τον Δεκέμβριο του 2012 τις ταχύτητες των προϊόντων Internet, εισάγοντας παράλληλα και νέες επιλογές ψηλότερων ταχυτήτων.

Επίσης, συνεχίσαμε την αναβάθμιση στις εσωτερικές συνδέσεις του δικτύου της Cytanet με συνδέσεις Ethernet 10Gbps. Η συνολική χωρητικότητα των συνδέσεών μας με το διεθνές διαδίκτυο ξεπέρασε τα 35Gbps.

Κατά τη διάρκεια του 2012, με στόχο την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας σε ακόμη περισσότερες περιοχές, επεκτείναμε το δίκτυό μας σε ημιαστικές και αγροτικές περιοχές. Η κάλυψη παρέχεται καθολικά όπου υπάρχει οργανωμένη ανάπτυξη χάλκινου δικτύου, τόσο σε αστικές όσο και σε αγροτικές περιοχές.

- **Άλλες ειδικές προσφορές**

Μέσα στο 2012 εμπλουτίσαμε τις ειδικές προσφορές για τους ευρυζωνικούς μας πελάτες και με επίσημη δέσμευση η συνδρομή του δωδέκατου μήνα προσφέρεται δωρεάν.

- **Επέκταση του δικτύου WiFi της υπηρεσίας Cytanet Wireless Zone**

Το 2012 ήταν η χρονιά που ξεπεράσαμε τα 130 WiFi Hotspots παγκύπρια. Επεκτείναμε το δίκτυό μας σε περισσότερους ανοικτούς δημόσιους χώρους, κάνοντας έτσι το διαδίκτυο πιο προσβάσιμο εκτός σπιτιού.

- **Εκπαιδεύσεις για ασφαλέστερο διαδίκτυο**

Για εντέκατη συνεχόμενη χρονιά, πραγματοποιήθηκαν οι εκπαιδευτικές παρουσιάσεις με θέμα "Διαδίκτυο- Ένα Εργαλείο για Όλους", σε δημόσια σχολεία Δημοτικής, Μέσης και Τεχνικής Εκπαίδευσης, καθώς και σε ιδιωτικές σχολές, σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού. Κατά τη σχολική χρονιά 2011-2012 πραγματοποιήθηκαν 108 επισκέψεις σε σχολεία και παρακολούθησαν τις διαλέξεις 14.453 μαθητές και εκπαιδευτικοί. Συνολικά, από τη σχολική χρονιά 2001-2002 μέχρι και τη σχολική χρονιά 2011-2012, πραγματοποιήθηκαν 688 επισκέψεις σε σχολεία και τις διαλέξεις παρακολούθησαν 77.638 μαθητές και εκπαιδευτικοί.



## ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΗΣ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗΣ CYTAVISION

Η Cytavision αποτελεί την πιο ολοκληρωμένη πλατφόρμα συνδρομητικής τηλεόρασης στην κυπριακή αγορά. Με δεκάδες δημοφιλή κανάλια απ' όλες τις θεματικές ενότητες και μεγάλο φάσμα διαδραστικών υπηρεσιών προσφέρει αξεπέραστη ψυχαγωγία και ενημέρωση καθημερινά, 24 ώρες το 24ωρο.

Βασική μας προτεραιότητα είναι να μοιραζόμαστε με τους συνδρομητές μας πλούσιο και ποιοτικό περιεχόμενο, σε συνδυασμό με νέες καινοτόμες εφαρμογές και υπηρεσίες σε ανταγωνιστικές τιμές. Και όλα με δέσμευση να τους προσφέρουμε την καλύτερη εξυπηρέτηση.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα ερευνών αγοράς για την ικανοποίηση των πελατών μας, έχει διαφανεί ότι η Cytavision αποτελεί το βασικότερο κριτήριο για την επιλογή της triple-play πρότασης της Cyta (σταθερή τηλεφωνία, διαδίκτυο, τηλεόραση).

Επενδύουμε συνεχώς σε νέο περιεχόμενο, νέες καινοτόμες εφαρμογές, νέες υπηρεσίες, νέες επιλογές και νέες συνεργασίες, που προσθέτουν περισσότερη αξία, τόσο για τους συνδρομητές, όσο και για τους συνεργάτες μας.

Για το λόγο αυτό, κατά τη διάρκεια του 2012, προχωρήσαμε στην ολοκλήρωση σειράς έργων που εξυπηρετούν τους δύο άξονες της στρατηγικής μας, δηλαδή το εύρος και την ποιότητα περιεχομένου και την καινοτομία, πετυχαίνοντας αύξηση των συνδρομητών της υπηρεσίας Cytavision:

### • Εμπλουτισμός και ανανέωση καναλιών

Καθ' όλη τη διάρκεια της χρονιάς, αφουγκραζόμενοι τις τηλεοπτικές ανάγκες των συνδρομητών μας, εμπλουτίσαμε το περιεχόμενό μας με δημοφιλή κανάλια, διαφορετικών θεματικών ενότητων.

Συγκεκριμένα, τον Απρίλιο του 2012, το πορτφόλιο των καναλιών Discovery ολοκληρώθηκε με την προσθήκη των παγκοσμίου φήμης καναλιών Investigation Discovery (ID) και Animal Planet. Επίσης, από την 1<sup>η</sup> Μαΐου 2012 προστέθηκαν τα κανάλια Trace Tropical, Trace Urban και Trace Sports. Η χρονιά έκλεισε με την παροχή του μεταφρασμένου στην ελληνική γλώσσα ειδησεογραφικού καναλιού EuroNews και του καναλιού World Fashion, το οποίο αντικατέστησε το κανάλι Fashion TV.

### • Τεχνική αναβάθμιση της πλατφόρμας Cytavision

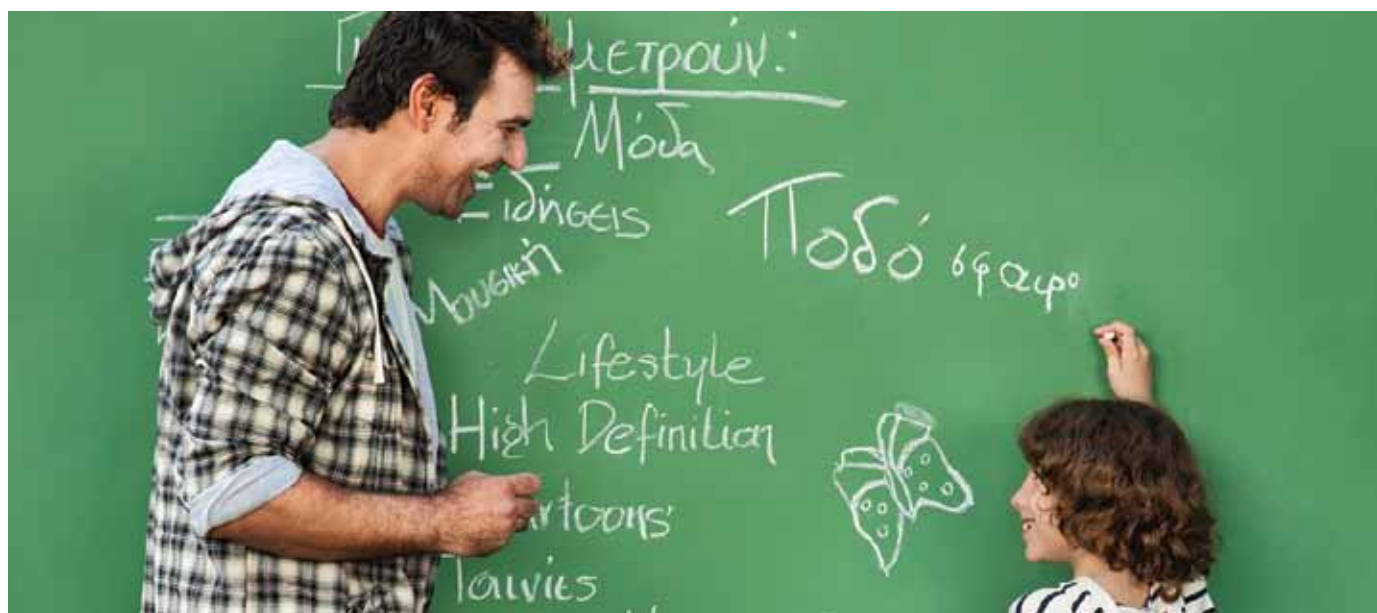
Προχωρήσαμε στην αναβάθμιση της πλατφόρμας της Cytavision, καθιστώντας την εμπειρία πλοήγησης πιο εύκολη και πιο γρήγορη, με πιο απλό και εύχρηστο μενού και επιπρόσθετες διαδραστικές υπηρεσίες και καινοτόμες εφαρμογές. Κατά την περίοδο της αναβάθμισης, αντικαταστάθηκαν δωρεάν οι αποκωδικοποιητές AMINO με σύγχρονης τεχνολογίας αποκωδικοποιητές ADB σε περίπου 24.000 πελάτες. Η μετάβαση των συνδρομητών στη νέα πλατφόρμα έγινε σταδιακά και ολοκληρώθηκε με επιτυχία.

### • Παροχή ελκυστικών πακέτων τηλεφωνίας, διαδικτύου και τηλεόρασης σε κατοικίες με περιορισμένη χρήση

Το καλοκαίρι του 2012 λανσάραμε στην αγορά ελκυστικά πακέτα με προκαθορισμένο χρόνο χρήσης των υπηρεσιών τηλεφωνίας, διαδικτύου και τηλεόρασης για κατοικίες με περιστασιακή χρήση, όπως είναι τα εξοχικά. Πιο συγκεκριμένα, οι πελάτες μας έχουν την ευελιξία να αποσυνδέουν και να επανασυνδέουν τις υπηρεσίες τους, με βάση τις δικές τους ανάγκες, για περίοδο μέχρι και έξι μήνες, καταβάλλοντας ένα μικρό μηνιαίο τέλος.

### • Νέα εμπειρία High Definition

Από τον Δεκέμβριο του 2012 εμπλουτίσαμε το μπουκέτο καναλιών της Cytavision με νέες High Definition επιλογές:



1. Το αθλητικό κανάλι Cytavision Sports HD, που μεταδίδει, μεταξύ άλλων, αγώνες UEFA Champions League, UEFA Europa League, ιταλικό, ολλανδικό, βραζιλιάνικο ποδόσφαιρο, Ice Hockey και άλλους ευρωπαϊκούς αγώνες σε υψηλή ευκρίνεια. Το κανάλι προσφέρεται στους συνδρομητές του Full Pack και του Public Pack.
2. Το μπουκέτο καναλιών Cytavision HD, το οποίο περιλαμβάνει διάφορα δημοφιλή κανάλια υψηλής ευκρίνειας και διατίθεται στους συνδρομητές όλων των οικιακών πακέτων, καθώς και στους συνδρομητές του πακέτου Cytavision Public Pack.

Όλες οι επιλογές HD είναι διαθέσιμες στους συνδρομητές της Cytavision, νοούμενου ότι πληρούνται συγκεκριμένες τεχνικές προϋποθέσεις.

- **Νέες συμφωνίες ζωντανών αθλητικών μεταδόσεων**  
Κατά τη διάρκεια της χρονιάς, πετύχαμε σημαντικές συμφωνίες για ζωντανές αθλητικές μεταδόσεις από κορυφαίες ευρωπαϊκές διοργανώσεις ποδοσφαίρου, καλαθοσφαίρας, πετοσφαίρας και άλλων αθλημάτων, οι οποίες ικανοποιούν τις ανάγκες των φίλαθλων συνδρομητών μας.
- **Νέο πλαίσιο συνεργασίας με ποδοσφαιρικές ομάδες**  
Τον Ιούνιο του 2012, παρουσιάσαμε στις ποδοσφαιρικές ομάδες που στηρίζουμε το νέο πλαίσιο συνεργασίας μας, το οποίο άρχισε να εφαρμόζεται από την ποδοσφαιρική χρονιά 2012-2013. Στο πλάνο δράσης περιλαμβάνονται εμπορικές ενέργειες, εξειδικευμένες υπηρεσίες και ενέργειες προβολής, με απώτερο στόχο την ανάπτυξη ακόμα πιο στενής σχέσης μεταξύ των φίλαθλων της κάθε ποδοσφαιρικής ομάδας με τον Οργανισμό μας, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας.
- **Πώληση διαφήμισης**  
Με την έναρξη της ποδοσφαιρικής χρονιάς 2012-2013 και σε συνεργασία με τον τηλεοπτικό σταθμό SIGMA, διαθέσαμε στην αγορά ανταγωνιστικά πακέτα τηλεοπτικής διαφήμισης στα πέντε αποκλειστικά αθλητικά κανάλια Cytavision Sports, τα οποία διασφαλίζουν την επίτευξη στοχευόμενης διαφήμισης στο φίλαθλο κοινό. Μέσω της πώλησης διαφήμισης, στοχεύουμε στην προσθήκη αξίας σε σχέση με το κόστος της υπηρεσίας, η οποία αναμένεται ότι θα κερδίσει έδαφος στην αγορά της συνδρομητικής τηλεόρασης.

## ΕΘΝΙΚΕΣ ΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΜΙΣΘΩΜΕΝΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ

Οι εθνικές μισθωμένες γραμμές παρέμειναν και το 2012 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 μπορούν να φτάσουν μέχρι τα 10Gbps. Η υπηρεσία κατά το 2012 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.

## ΛΥΣΕΙΣ ΤΗΛΕΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Το χαρτοφυλάκιο των λύσεων τηλεπληροφορικής (υπηρεσίες cloud) το 2012 εμπλουτίστηκε με νέες, οικονομικά συμφέρουσες λύσεις, όπως Λύσεις Λογιστικής, Διαχείρισης Μισθοδοσίας, Παροχής Εμπορικών και Πιστωτικών Πληροφοριών, Εμπορικής Διαχείρισης και Σημείων Πώλησης, Διαδικτυακών Συναντήσεων, Ασφάλειας και Συστήματος Συναγερμού. Η προσφορά όσο το δυνατό περισσότερων λογισμικών εφαρμογών, υπό μορφή συνδρομητικής υπηρεσίας, στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις έχει διευρυνθεί, με το χαρτοφυλάκιο των λύσεων να απαριθμεί δεκάδες λύσεις, ενώ παράλληλα προχωρούν συμφωνίες για ανάπτυξη υπηρεσιών σε νέους τομείς.

## ΕΘΝΙΚΕΣ ΤΗΛΕΟΠΤΙΚΕΣ ΜΕΤΑΔΟΣΕΙΣ

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.

## ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΔΕΙΑΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΧΩΡΟΥ

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.



## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ ETHERNET

Το 2012 οι Υπηρεσίες Επιχειρηματικής Δικτύωσης Ethernet συνέχισαν, για ακόμη μια χρονιά, ανοδική πορεία, προσελκύοντας μεγάλους επιχειρηματικούς πελάτες.

Οι δύο υπηρεσίες δικτύωσης Ethernet, η E-Line και η EVPN, 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.

Τα κύρια πλεονεκτήματα που μπορούν να απολαμβάνουν οι πελάτες μας με τις υπηρεσίες αυτές, σε σύγκριση με άλλες επιλογές δικτύωσης, είναι οι ψηλότερες ταχύτητες σύνδεσης, που φτάνουν το 1Gbps, το χαμηλότερο κόστος και η ευκολότερη εγκατάσταση. Ταυτόχρονα, προσφέρουμε ποικιλία επιλογών σε ταχύτητες και προτεραιοποίηση της μεταφοράς πληροφοριών με συνδυασμό των τριών επιπέδων ποιότητας υπηρεσίας (Gold, Silver και Bronze), για αποτελεσματική κάλυψη των αναγκών των πελατών μας με χαμηλό κόστος.

Οι υπηρεσίες E-Line και EVPN χρησιμοποιούν ως κοινή υποδομή το νέο δίκτυο Ethernet/IP της Cyta. Το δίκτυο που έχουμε σχεδιάσει βασίζεται σε 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 μας.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ

Η νέα υπηρεσία Διαχειριζόμενων Λύσεων έρχεται να συμπληρώσει τις υπηρεσίες δικτύωσης, κυρίως Ethernet και DSL Access VPN, με υπηρεσίες προμήθειας, εγκατάστασης, λειτουργίας, διαμόρφωσης, διαχείρισης και υποστήριξης όλου του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού που βρίσκεται στα υποστατικά μιας εταιρείας.

Με τη νέα υπηρεσία οι επιχειρηματικοί πελάτες μπορούν να έχουν ένα σημείο επαφής για την παραγγελία, υποστήριξη και διαχείριση τόσο του εξοπλισμού στα υποστατικά τους, όσο και των υπηρεσιών δικτύωσης. Σε περίπτωση τεχνικών προβλημάτων, παρέχεται γρηγορότερη εξυπηρέτηση και καλύτερος συντονισμός για την επίλυσή τους, καθώς η Cyta έχει τη δυνατότητα ελέγχου του δικτύου και του δικτυακού εξοπλισμού απ' άκρου εις άκρον.

Οι Διαχειριζόμενες Λύσεις που προσφέρει η Cyta είναι πιο προσιτές όσον αφορά την αρχική κεφαλαιουχική δαπάνη, καθώς οι πελάτες δεν επιβαρύνονται με το αρχικό κόστος

αγοράς του εξοπλισμού και απολαμβάνουν μειωμένο κόστος για την αναβάθμιση και αντικατάστασή του.

## ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Πάγια στρατηγική μας τα τελευταία χρόνια είναι να βρισκόμαστε κοντά στον πελάτη, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην ενίσχυση του Δικτύου Πωλήσεών μας, με κύριους τομείς εστίασης την ανάπτυξη και την αναβάθμιση των καταστημάτων μας, τόσο σε εμφάνιση όσο και σε εμπορικότητα. Επίσης, ανταποκρινόμενοι στις εισηγήσεις των πελατών μας, διευθετήσαμε την επέκταση των ωραρίων λειτουργίας των Cytashop, για ταύτισή τους με τα αντίστοιχα της αγοράς.

Στο πλαίσιο του στρατηγικού πυλώνα “Εμπειρία Πελάτη”, από τον Ιούλιο του 2012, υποδεχόμαστε τους πελάτες μας στο πρώτο κατάστημα “Εμπειρίας Πελάτη” στην οδό Αγίας Φυλάξεως στη Λεμεσό, ένα χώρο σύγχρονο, ελκυστικό και καινοτόμο, που μας κάνει περήφανους και που αποτελεί πρότυπο. Η γενικότερη φιλοσοφία του σχεδιασμού του νέου καταστήματος βασίστηκε στην κεντρική αξία της μάρκας Cyta “Ελευθερία-Ενδυνάμωση”, η οποία αποτυπώνεται εμφανώς τόσο στην προκαθορισμένη διαδρομή του πελάτη στο χώρο, όσο και στις νέες αρχές εξυπηρέτησης των πελατών, στις οποίες έχει εκπαιδευτεί το προσωπικό.

Παράλληλα, ξεκίνησε ο εκσυγχρονισμός υφιστάμενων καταστημάτων, υιοθετώντας σταδιακά τις αρχές “Εμπειρίας Πελάτη”, ώστε να προσφέρουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα περιήγησης εντός των καταστημάτων, την εμπειρία να δοκιμάζουν τη λειτουργία των συσκευών, καθώς και να επιλέγουν ελεύθερα τα αξεσουάρ τα οποία τους ενδιαφέρουν. Τον Νοέμβριο του 2012 ολοκληρώθηκε η προσαρμογή του Cytashop Αμμοχώστου.

Στα πλαίσια της στρατηγικής μας για άριστη εξυπηρέτηση του πελάτη μέσα από ένα ευρύ και αποτελεσματικό δίκτυο Cytashop, διατηρούμε επίσης ένα δυνατό και αξιόπιστο δίκτυο συνεργατών. Οι συνεργάτες μας διαθέτουν οργανωμένα δίκτυα καταστημάτων σε όλες τις επαρχίες, εφοδιασμένα με την κατάλληλη γνώση και εμπειρία, για να εξυπηρετούν υπεύθυνα τους πελάτες μας και να τους παρέχουν όλη την γκάμα των προϊόντων και υπηρεσιών μας. Σημαντικό μέρος των συνεργασιών μας αποτελεί επίσης το δίκτυο των διανομέων, το οποίο αναλαμβάνει τη διάθεση των προϊόντων της Προπληρωμένης Υπηρεσίας Κινητής Τηλεφωνίας soeasy pay as you go, σε ένα εκτεταμένο δίκτυο σημείων πώλησης σε όλη την Κύπρο.

Στον τομέα της επιχειρηματικής αγοράς, μέσα από τη μεγάλη ποικιλία επιλογών και ευελιξία των προϊόντων μας, το εξειδικευμένο δίκτυο των Τηλεπικοινωνιακών μας Συμβούλων προσφέρει αναβαθμισμένη προσωπική εξυπηρέτηση σε μεγάλες και μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Οι Τηλεπικοινωνιακοί

Σύμβουλοι βοηθούν την κάθε επιχείρηση να επιλέξει την ιδανική και ταυτόχρονα πιο οικονομική γι' αυτή λύση, πάντοτε με την ποιότητα που αναμένεται από τη Cyta. Επιπρόσθετα, εξειδικευμένοι σύμβουλοι επικοινωνούν τηλεφωνικά με μικρότερες επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες, για χειρισμό των θεμάτων που τους απασχολούν. Συνεχής στόχος μας είναι η παροχή ολοκληρωμένων λύσεων, που εξοπλίζουν τον επαγγελματία με αυτονομία και ευελιξία στο χώρο όπου δραστηριοποιείται και καθιστούν την επιχείρησή του πιο αποδοτική, πιο αποτελεσματική και κατ' επέκταση πιο ανταγωνιστική. Η ανάπτυξη, η ενδυνάμωση και η διατήρηση μακροχρόνιων σχέσεων αμοιβαίου οφέλους με τους πελάτες μας, σε συνδυασμό με τη δυνατότητα να απολαμβάνουν εξαιρετική 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.

Πέρα από την προσωπική επαφή με τους πελάτες μας, τα τελευταία χρόνια έχουμε δώσει μεγάλη έμφαση στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πελατών. 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 μας, να υποβάλουν τις παραγγελίες τους, να αναφέρουν πιθανές βλάβες των υπηρεσιών τους και να λάβουν τεχνική υποστήριξη. Το ΚΤΕ παρέχει επίσης εξυπηρέτηση σε πελάτες της Cyta Ελλάδος και συμβάλλει έτσι ενεργά στην επιτυχή επέκταση των δραστηριοτήτων της εταιρείας στην ελληνική αγορά. 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.

Οι εξελίξεις στον κλάδο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και οι αλλαγές στις υπηρεσίες και τον ανταγωνισμό απαιτούν συνεχείς προσαρμογές σε νέα δεδομένα και ψηλότερες απαιτήσεις των πελατών. Η στήριξη του προσωπικού πρέπει να είναι συνεχής και στοχευμένη και να ενισχύει την κουλτούρα της παροχής ξεχωριστής εμπειρίας στους πελάτες. Με αυτά τα δεδομένα, το 2012 μπήκε σε εφαρμογή στο ΚΤΕ μια νέα φιλοσοφία διαχείρισης του προσωπικού με τον κωδικό "Φροντίδα". "Φροντίδα". για τους λειτουργούς μας και κατ' επέκταση για τους πελάτες μας. Έχουν επανακαθοριστεί ρόλοι και αρμοδιότητες για τους Καθοδηγητές, τους Αξιολογητές και την Ομάδα Ποιότητας. Η "Φροντίδα" είναι εξατομικευμένη και προσφέρεται σε εβδομαδιαία βάση. Ο κάθε λειτουργός έχει τον δικό του "Προπονητή", ο οποίος αναλαμβάνει αποκλειστικά την καθοδήγηση του λειτουργού, τη μετάδοση γνώσης και εμπειρίας, τη στήριξη και την ανάπτυξή του από την πρώτη μέρα εργοδότησής του. Σκοπός από τη μια πλευρά η αξιοποίηση των δυνατοτήτων κάθε ατόμου, τοποθετώντας το στην κατάλληλη θέση και καθήκοντα και από την άλλη να εξαλείφονται οι αδυναμίες και να αναπτύσσονται οι λειτουργοί μέσω των σωστών εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Απώτερος σκοπός βέβαια ο ΠΕΛΑΤΗΣ και η ΕΜΠΕΙΡΙΑ που θα του προσφέρουμε.

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](http://www.cyta.com.cy). Η ιστοσελίδα παρέχει τη δυνατότητα εύκολης και γρήγορης αναζήτησης πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες της Cyta, καταχώρησης ηλεκτρονικής παραγγελίας, καθώς και αγοράς συσκευών (κινητών τηλεφώνων, laptops, tablets κ.ά.). Στην ιστοσελίδα είναι ενσωματωμένη η δυνατότητα ηλεκτρονικής ενημέρωσης και εξόφλησης λογαριασμών, της υπηρεσίας e-bill. Περαιτέρω, οι πελάτες μας μπορούν



να λύσουν απορίες ή να συζητήσουν θέματα σχετικά με τις υπηρεσίες μας και την τεχνολογία στο Forum συζήτησης.

Επίσης, δημιουργήσαμε στο Twitter το λογαριασμό **@cytasupport**, που σκοπός του είναι να επιλύει αμέσως προβλήματα και απορίες και είναι στη διάθεση των πελατών μας για εξυπηρέτηση Δευτέρα-Παρασκευή 0:00-24:00 και σαββατοκύριακα 0:00-24:00.

Αναγνωρίζοντας την πολύ μεγάλη σημασία που έχει για τους πελάτες μας η ταχύτερη τεχνική υποστήριξη τους προς επίλυση όποιων προβλημάτων, έχουμε εφοδιάσει το τεχνικό προσωπικό με νέο σύστημα διαχείρισης των εργασιών και του στόλου των οχημάτων του, καθώς και με ανανεωμένο εξοπλισμό. Ιδιαίτερη έμφαση δίνουμε βέβαια και στη συνεχή επιμόρφωσή του. Επεμβαίνοντας προληπτικά για διαφύλαξη της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, τόσο στο δίκτυο της Cyta, όσο και στις εγκαταστάσεις των πελατών μας, πετυχαίνουμε στον βέλτιστο δυνατό βαθμό την απρόσκοπτη λειτουργία των υπηρεσιών που παρέχουμε και κατ' επέκταση των εργασιών των πελατών μας. Το 2012 δόθηκε επίσης μεγάλη έμφαση στην ανάπτυξη δεξιοτήτων επαγγελματικής εξυπηρέτησης και στην ανανέωση του προσωπικού της Τεχνικής Εξυπηρέτησης με την απασχόληση ωρομίσθιου προσωπικού.

Με αναβαθμισμένο περιεχόμενο και με όλα τα νέα στοιχεία για επιχειρήσεις και ιδιώτες, κυκλοφόρησαν το 2012 οι έντυπες εκδόσεις του Χρυσού Οδηγού και Ονομαστικού Καταλόγου, του Χρυσού Οδηγού Επιχειρήσεων και του Τουριστικού Οδηγού. Χάρη στο εύρος της πληροφόρησης που προσφέρουν, οι εκδόσεις μας αποτελούν μοναδικά εργαλεία αναζήτησης πληροφοριών και ταυτόχρονα, αποτελεσματικά μέσα προβολής των επιχειρήσεων, των προϊόντων και των υπηρεσιών τους. Με στοιχεία που ανανεώνονται καθημερινά, ο Χρυσός Οδηγός και Ονομαστικός Κατάλογος βρίσκονται και ηλεκτρονικά στο διαδίκτυο, στη διεύθυνση [www.cytayellowpages.com.cy](http://www.cytayellowpages.com.cy).

## ΧΟΝΔΡΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

### ΕΘΝΙΚΗ ΧΟΝΔΡΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Κατά το 2012 συνεχίσαμε να προσφέρουμε υψηλής ποιότητας εθνικά χονδρικά προϊόντα και υπηρεσίες στους αδειοδοτημένους εθνικούς παροχείς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, μέσα σε περιβάλλον ελεύθερης αγοράς τηλεπικοινωνιών, σύμφωνα με το ρυθμιστικό πλαίσιο και τις αρχές της διαφάνειας, της μη-διάκρισης και της κοστοστρέφειας. Συνομολογήσαμε συμφωνίες με πλείστους εθνικούς παροχείς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών για την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, προσφέροντάς τους την αναγκαία υποστήριξη. Αναθεωρήσαμε τα υποδείγματα των σχετικών προσφορών και συμφωνιών και αναπτύξαμε και αναβαθμίσαμε υποστηρικτικά συστήματα και διαδικασίες για

την παροχή και διαχείριση προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Τα χαρτοφυλάκια εθνικών χονδρικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρουμε αναλύονται πιο κάτω:

### Χαρτοφυλάκιο Διασύνδεσης και Υπηρεσιών Κινητής Επικοινωνίας

Το Χαρτοφυλάκιο Διασύνδεσης και Υπηρεσιών Κινητής Επικοινωνίας περιλαμβάνει προϊόντα Διασύνδεσης (Interconnection), Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών (Wholesale Leased Lines), Εθνικής Περιαγωγής (National Roaming), Πρόσβασης στο Δίκτυο Κινητής Επικοινωνίας Cyta (Access to Cyta's Mobile Network) και Συνεγκατάστασης σε Πυλώνες (Mast Collocation).

Η Διασύνδεση προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να συνδέουν τα δίκτυά τους με τα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας της Cyta. Η Διασύνδεση υλοποιείται σε προκαθορισμένους κόμβους στα δίκτυα της Cyta, μέσω ζεύξεων διασύνδεσης και προσφέρει τη δυνατότητα τερματισμού τηλεφωνικής κίνησης μεταξύ των δικτύων. Οι Χονδρικές Μισθωμένες Γραμμές αποτελούνται από κυκλώματα του δικτύου της Cyta, που εκμισθώνονται σε εθνικούς παροχείς, προσφέροντάς τους τη δυνατότητα να διασυνδέουν κόμβους των δικτύων τους ή συνδρομητών τους με το δίκτυό τους. Η Εθνική Περιαγωγή προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς κινητής τηλεφωνίας για χρήση του δικτύου κινητής επικοινωνίας της Cyta από τους συνδρομητές τους, σε περιοχές που δεν καλύπτονται από το δίκτυο κινητής επικοινωνίας του εθνικού παροχέα. Η Πρόσβαση στο Δίκτυο Κινητής Επικοινωνίας της Cyta προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να αναπτύξουν τις δικές τους υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας μέσω του δικτύου της Cyta. Προσφέρονται εναλλακτικές διευθετήσεις πρόσβασης σε Παροχείς Υπηρεσιών (Service Providers), Ενισχυμένους Παροχείς Υπηρεσιών (Enhanced Service Providers) και Ιδεατούς Παροχείς Κινητής Επικοινωνίας (MVNO: Mobile Virtual Network Operators). Η Συνεγκατάσταση σε Πυλώνες προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς κινητής τηλεφωνίας να χρησιμοποιούν τους πυλώνες του δικτύου κινητής επικοινωνίας της Cyta για συνεγκατάσταση του εξοπλισμού τους.

### Χαρτοφυλάκιο Τηλεφωνίας και Ευρυζωνικότητας

Το Χαρτοφυλάκιο Τηλεφωνίας και Ευρυζωνικότητας περιλαμβάνει προϊόντα Επιλογής και Προεπιλογής Φορέα (Carrier Selection and Pre-selection), Χονδρικής Ενοικίασης Γραμμής (Wholesale Line Rental), Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης (Wholesale Broadband Access), Φορητότητας Αριθμού (Number Portability) και Πρόσβασης στη Βάση Δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου (Access to Telephone Directory Database).

Η Επιλογή Φορέα παρέχει τη δυνατότητα σε συνδρομητές της Cyta να επιλέγουν εναλλακτικό εθνικό παροχέα για τη διεκπεραίωση κλήσεων, πληκτρολογώντας τον κωδικό επιλογής φορέα. Η επιλογή του εναλλακτικού παροχέα από





τους συνδρομητές της Cyta γίνεται ανά κλήση. Η Προεπιλογή Φορέα παρέχει τη δυνατότητα σε συνδρομητές της Cyta να επιλέγουν εναλλακτικό παροχέα για τη διεκπεραίωση εθνικών ή/και διεθνών κλήσεων, χωρίς να απαιτείται η πληκτρολόγηση ειδικού κωδικού ανά κλήση. Η Χονδρική Ενοικίαση Γραμμής προσφέρει τη δυνατότητα στους εθνικούς παροχείς να μισθώνουν χονδρικά τη φωνητική ζώνη του φάσματος συχνοτήτων της τηλεφωνικής γραμμής του συνδρομητή. Το προϊόν αυτό προσφέρεται μαζί με την Προεπιλογή Φορέα σε τηλεφωνικές γραμμές PSTN, ISDN-BRA και ISDN-PRA. Η Χονδρική Ευρυζωνική Πρόσβαση παρέχει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να προσφέρουν ευρυζωνικές υπηρεσίες σε συνδρομητές τους μέσω του ευρυζωνικού δικτύου της Cyta. Η Φορητότητα Αριθμού παρέχει τη δυνατότητα σε συνδρομητές να διατηρούν τον τηλεφωνικό τους αριθμό, όταν αλλάζουν παροχέα. Η Πρόσβαση στη Βάση Δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς, που προσφέρουν Υπηρεσίες Τηλεφωνικού Καταλόγου, να έχουν πρόσβαση στη Βάση Δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου Κύπρου της Cyta.

#### **Χαρτοφυλάκιο Πρόσβασης και Εκμίσθωσης Υποδομών**

Το Χαρτοφυλάκιο Πρόσβασης και Εκμίσθωσης Υποδομών περιλαμβάνει προϊόντα Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (Local Loop Unbundling) και Συνεγκατάσταση σε Υποστατικά και Αγωγούς (Building & Duct Collocation).

Η Αδεσμοποίηση Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να μισθώνουν το χάλκινο δίκτυο πρόσβασης της Cyta, ώστε να παρέχουν φωνητικές και ευρυζωνικές υπηρεσίες σε συνδρομητές τους. Η σύνδεση του δικτύου του εθνικού παροχέα γίνεται είτε στους κεντρικούς κατανεμητές καλωδίων (Main Distribution Frames), είτε στους διακλαδωτές καλωδίων (Cabinets) της Cyta. Η Συνεγκατάσταση σε Υποστατικά και Αγωγούς προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να μισθώνουν τις υποδομές της Cyta

(κτίρια και προαυλία κτιρίων και αγωγούς καλωδίων) για συνεγκατάσταση του εξοπλισμού τους.

#### **ΔΙΕΘΝΗΣ ΧΟΝΔΡΙΚΗ ΑΓΟΡΑ**

Κατά το 2012 συνεχίσαμε να προσφέρουμε υψηλής ποιότητας διεθνή χονδρικά προϊόντα και υπηρεσίες, κάτω από την εμπορική υπομάρκα Cytaglobal, σε εσωτερικούς και σε εξωτερικούς πελάτες, όπως εθνικούς και διεθνείς παροχείς, επιχειρηματικούς πελάτες και άλλους συνεργάτες. Έχουμε συνομολογήσει διμερείς συμφωνίες για την παροχή χονδρικών προϊόντων διεθνούς τηλεφωνίας, φυσικών και νοπτών διεθνών ιδιωτικών μισθωμένων κυκλωμάτων, διεθνών προσβάσεων διαδικτύου, εκμίσθωσης και εκχώρησης υποδομών διεθνούς δικτύου και άλλων υπηρεσιών, προσφέροντας την αναγκαία υποστήριξη προς τους πελάτες μας σε αδιάλειπτη βάση. Τα χαρτοφυλάκια διεθνών χονδρικών προϊόντων και υπηρεσιών αναλύονται πιο κάτω:

#### **Χαρτοφυλάκιο Καλωδιακών και Δορυφορικών Διασυνδέσεων**

Παρέχουμε σε χονδρικούς πελάτες καλωδιακές διασυνδέσεις, που περιλαμβάνουν την εκχώρηση ανέκκλητων δικαιωμάτων χρήσης και την εκμίσθωση καλωδιακής χωρητικότητας σε τοπικούς και διεθνείς παροχείς, τη διασύνδεση διεθνούς χωρητικότητας μέσω των εθνικών δικτύων, καθώς και την προέκταση διεθνούς χωρητικότητας από καλωδιακούς σταθμούς σε υποστατικά αδειοδοτημένων τοπικών παροχέων. Επίσης, παρέχουμε προϊόντα μεταώλησης δορυφορικής χωρητικότητας και παροχής δορυφορικών διασυνδέσεων και διευκολύνσεων. Σε αυτά περιλαμβάνονται η προσφορά εξειδικευμένων δορυφορικών ζεύξεων, η διεθνής δορυφορική τηλεφωνία, οι υπηρεσίες παρακολούθησης και ελέγχου δορυφόρων, οι δορυφορικές συνδέσεις για παροχή διαδικτύου και δεδομένων σε ευρεία κλίμακα, οι υπηρεσίες συστέγασης και VSAT, καθώς και προϊόντα αναμετάδοσης ραδιοηλεκτρονικών προγραμμάτων.



### **Χαρτοφυλάκιο Διαδικτύου και Δεδομένων**

Μέσω συνδέσεων σε κόμβους δικτύων της Cyta στην Κύπρο ή συνεργατών μας στο εξωτερικό, προσφέρουμε στους χονδρικούς πελάτες και παροχείς υπηρεσιών διαδικτύου υψηλής ποιότητας προστατευμένη πρόσβαση στο παγκόσμιο διαδίκτυο, με τη χρήση ποικιλίας τεχνολογιών και πρωτοκόλλων δρομολόγησης και με διαθεσιμότητα εφεδρικής χωρητικότητας για άμεση αύξηση, ανάλογα με τη ζήτηση.

Παρέχουμε σε επιχειρηματικούς και χονδρικούς πελάτες, μέσω της πλατφόρμας CytaWorld.Net, με κόμβους στη Λευκωσία, στην Αθήνα και στο Λονδίνο και διεθνείς προεκτάσεις συνεργατών, νοτιές διεθνείς ιδιωτικές μισθωμένες συνδέσεις με πρωτοκόλλα MPLS-VPN και Ethernet-over-MPLS (EoMPLS). Με τη χρήση αξιόπιστης καλωδιακής υποδομής και πλήρη προστασία δικτύου και εξοπλισμού, οι νοτιές συνδέσεις προσφέρονται σε τοπολογίες σημείου-προς-σημείο και σημείου-προς-πολλαπλά-σημεία, ενώ επιτρέπουν τη μεταφορά φωνής, δεδομένων και εικόνας, μέσω διαφορετικών τάξεων υπηρεσίας, διασφαλίζοντας πληθώρα εφαρμογών και λύσεων, προσαρμοσμένων στις ανάγκες των πελατών μας. Προσφέρουμε, επίσης, τη δυνατότητα διεθνούς διασύνδεσης για μεταφορά δεδομένων με εγγυημένους ρυθμούς μετάδοσης, μέσω προϊόντων αναμετάδοσης πλαισίων (Frame Relay), σε ρυθμούς πρόσβασης από 64kb/s μέχρι 2Mb/s και μέσω προϊόντων ασύγχρονης μεταφοράς (ATM), σε ρυθμούς πρόσβασης από 2Mb/s μέχρι 155Mb/s.

Προσφέρουμε, ακόμα, σε επιχειρηματικούς και χονδρικούς πελάτες φυσικές διεθνείς ιδιωτικές μισθωμένες συνδέσεις, οι οποίες είναι ιδανικές για εφαρμογές που απαιτούν διαφανή χωρητικότητα, χωρίς οποιαδήποτε χρήση πρωτοκόλλου, επιτυγχάνοντας αξιόπιστη και ταχεία μετάδοση φωνής, εικόνας και δεδομένων σε πολλαπλές εφαρμογές. Οι φυσικές συνδέσεις προσφέρονται είτε σε ημικυκλώματα, είτε σε ολόκληρα κυκλώματα, κατά κανόνα μέσω υποθαλάσσιων καλωδίων, σε ταχύτητες από 64kb/s μέχρι 1Gb/s, με βάση την τεχνολογία SDH ή Ethernet-over-SDH (EoSDH). Το εκτεταμένο διεθνές καλωδιακό δίκτυο και οι πολλαπλοί σταθμοί προσαρμογής της Cyta και των συνεργατών της διασφαλίζουν διαζευκτικότητα και απόλυτη προστασία. Οι πελάτες μας απολαμβάνουν προσωπική εξυπηρέτηση, μέσω επιχειρηματικού συμβούλου, και 24ωρη τεχνική υποστήριξη.

### **Χαρτοφυλάκιο Διεθνούς Χονδρικής Τηλεφωνίας**

Παρέχουμε προϊόντα διεθνούς εξερχόμενης τηλεφωνίας με πλείστα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας ανά το παγκόσμιο, σε χονδρική βάση προς εσωτερικούς πελάτες, για ικανοποίηση των λιανικών πελατών της Cyta, καθώς και για μεταπώληση προς αδειούχους παροχείς στην Κύπρο. Για την παροχή διεθνούς εξερχόμενης τηλεφωνίας, διατηρούμε πολλαπλές απ'ευθείας συνδέσεις με 56 τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς παγκοσμίως, διασφαλίζοντας ανταγωνιστικά τερματικά τέλη και ποιοτικές εναλλακτικές διοδεύσεις. Με αυτοματοποιημένες διαδικασίες και εξειδικευμένο λογισμικό

επιτυγχάνουμε τις απαιτούμενες αναδρομολογήσεις στα διεθνή τηλεφωνικά κέντρα λογισμικής μεταγωγής, με στόχο την προσφορά άριστης ποιότητας σε εξαιρετικά ανταγωνιστικές τιμές. Παράλληλα, παρέχουμε σε διεθνείς ανταποκριτές τερματισμό διεθνούς εισερχόμενης κίνησης σε όλα τα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας στην Κύπρο, υπηρεσίες διεθνούς διαβατικής χονδρικής κίνησης, καθώς και προϊόντα διεθνών ελευθέρων κλήσεων για εξυπηρέτηση επιχειρηματικών πελατών παγκοσμίως.

### **Χαρτοφυλάκιο Προστιθέμενων Υπηρεσιών**

Παρέχουμε εξειδικευμένες και εξατομικευμένες προστιθέμενες υπηρεσίες, που προσθέτουν αξία και υποστήριξη στο ευρύ φάσμα των διεθνών τηλεπικοινωνιακών προϊόντων και υπηρεσιών μας. Οι προστιθέμενες υπηρεσίες περιλαμβάνουν συμβουλευτικές υπηρεσίες υποστήριξης επιχειρηματικών πελατών και διεθνών ανταποκριτών, στατιστικές και προβλέψεις διεθνούς τηλεφωνικής κίνησης, υπηρεσίες αποκατάστασης διεθνών μέσων, υπηρεσίες διαχείρισης διεθνούς τηλεφωνικής κίνησης, συμβουλευτικές υπηρεσίες διαχείρισης υποθαλάσσιων καλωδιακών συστημάτων και υπηρεσίες σηματοδότησης διεθνούς τηλεφωνίας και διεθνούς περιαγωγής κινητής τηλεφωνίας.

## **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΡΙΤΟΥΣ**

### **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑΣ**

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 και DF, στα αεροδρόμια Λάρνακας και Πάφου. Στα πλαίσια εναρμόνισης με τα προγράμματα του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας EUROCONTROL και



λόγω τερματισμού του έργου LEFCO, προχωρήσαμε στην αναβάθμιση του εφεδρικού συστήματος επεξεργασίας δεδομένων εναέριας κυκλοφορίας για υποστήριξη του υφιστάμενου Κέντρου Ελέγχου Περιοχής Λευκωσίας. Επίσης, υπογράφηκε συμφωνία που προνοεί τη μετατροπή του εφεδρικού συστήματος σε κύριο εντός του 2013, γεγονός που θα συνεισφέρει στην ποιοτική και επιχειρησιακή αναβάθμιση των δυνατοτήτων του Τμήματος Πολιτικής Αεροπορίας.

### **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ**

Συνεχίσαμε 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 συχνοτήτων 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.

### **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΜΕΤΕΩΡΟΛΟΓΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ**

Συνεχίσαμε να παρέχουμε τηλεπικοινωνιακές διευκολύνσεις και τεχνική υποστήριξη στο Τμήμα Μετεωρολογίας, κυρίως για την ετοιμασία και διανομή Μετεωρολογικών Δελτίων Πτήσεων.

### **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΩΣΗΣ (ΚΣΕΔ)**

Στα πλαίσια της παροχής τεχνικής υποστήριξης προς το ΚΣΕΔ, ξεκίνησαν τα έργα υποδομής για το έργο MEOLUT. Το έργο προνοεί την εγκατάσταση στην Κύπρο τερματικού σταθμού για τις υπηρεσίες έρευνας και διάσωσης SAR/GALILEO, που εντάσσονται στο δορυφορικό πρόγραμμα GALILEO, που αναπτύσσει η Ευρωπαϊκή Ένωση.



## Θυγατρικές Εταιρείες

## DIGIMED COMMUNICATIONS LTD

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

Οι πιέσεις από την αύξηση του ανταγωνισμού στην εγχώρια και τη διεθνή αγορά, σε συνδυασμό με την επιβράδυνση της επιχειρηματικής δραστηριότητας, ως αποτέλεσμα της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης, καθιστούν αναγκαία τη συνεισφορά της Digimed στην αντιμετώπιση από τον Οργανισμό των προκλήσεων του σύγχρονου επιχειρηματικού περιβάλλοντος των τηλεπικοινωνιών.

Η ευθυγράμμιση των θυγατρικών εταιρειών με τους στρατηγικούς και επιχειρησιακούς στόχους της Cyta, για επέκταση των δραστηριοτήτων του στο εξωτερικό, και η ολοκλήρωση του χαρτοφυλακίου προϊόντων στην τοπική αγορά, μέσω του συντονισμού και της υποστήριξης των θυγατρικών, σε συνεργασία με την αρμόδια Διεύθυνση του Οργανισμού, παραμένει η κύρια προτεραιότητα της Digimed. Εξίσου σημαντική είναι και η εξεύρεση συνεργειών μεταξύ θυγατρικών και Cyta.

Η υποστήριξη του έργου της Cyta Hellas AE, που αποτελεί τη σημαντικότερη μέχρι σήμερα επένδυση του Οργανισμού στην Κύπρο και το εξωτερικό, παραμένει ο πρώτιστος στόχος.

## CYTA HELLAS AE

Το 2012 ήταν έτος εδραίωσης της Cyta Hellas στην πλέον ανταγωνιστική αγορά της Ελλάδας, την Αττική. Αν και η Αττική αποτέλεσε βασικό στόχο της εταιρείας για το 2012, εν

τούτοις, έμφαση δόθηκε και στην ανάπτυξη της εμπορικής της παρουσίας και στα υπόλοιπα μεγάλα αστικά κέντρα της χώρας. Έτσι, στη διάρκεια του 2012 ξεκίνησε η εμπορική διάθεση υπηρεσιών της Cyta Hellas και σε άλλες δώδεκα μεγάλες πόλεις της χώρας (Άργος, Ναύπλιο, Τρίπολη, Σπάρτη, Καλαμάτα, Πύργος, Αίγιο, Κιάτο, Κόρινθος, Λουτράκι, Άρτα και Αργίριο).

Ως συνέπεια των παραπάνω, ο αριθμός των ενεργών πελατών της εταιρείας ανέβηκε από τους 237.200 στους 296.300, καταγράφοντας αύξηση 25% και διατηρώντας την πρώτη θέση μεταξύ όλων των παροχέων στην καθαρή αύξηση του αριθμού πελατών, παρά το γεγονός ότι στις νέες περιοχές δραστηριοποίησής της ήταν ήδη έντονη η εμπορική παρουσία του ανταγωνισμού και παρά τη γενικότερη οικονομική κρίση που διέρχεται η ελληνική οικονομία και τις συνέπειές της στην αγοραστική δύναμη του πληθυσμού. Η εταιρεία και το 2012 κατάφερε να διατηρεί χαμηλότερο ρυθμό αποσκίρτησης πελατών σε σχέση με τους ανταγωνιστές της, αποδεικνύοντας τη συνεχιζόμενη εμπιστοσύνη των πελατών της.

Σε ό,τι αφορά τα οικονομικά της αποτελέσματα, για πρώτη φορά υπάρχει σημαντική μείωση των λειτουργικών εξόδων και των συνολικών ζημιών της εταιρείας, κάτι που σηματοδοτεί την έναρξη μετάβασης από την αρχική περίοδο εκτεταμένης ανάπτυξης και επένδυσης σε υποδομές στην περίοδο ωριμότητας της εταιρείας.

Στον τομέα των νέων προϊόντων η Cyta Hellas πρωτοπόρησε, παρουσιάζοντας πρώτη στην ελληνική αγορά το προϊόν IP Centrex, ένα προϊόν εικονικού ψηφιακού τηλεφωνικού κέντρου για επιχειρήσεις. Επίσης, αναπτύχθηκαν οι υπηρεσίες MPLS-VPN και VPN/IPLC για επιχειρηματικούς πελάτες με διάφορα σημεία παρουσίας, τόσο εντός όσο και εκτός Ελλάδος, καθώς και υπηρεσίες Hosting Collocation και Physical Collocation στους χώρους του Κέντρου Δεδομένων της εταιρείας στη Μεταμόρφωση Αττικής.



Εντός του 2012 ολοκληρώθηκε το ιδιόκτητο οπτικό δίκτυο της εταιρείας στην ευρύτερη περιοχή της Αθήνας. Με την ολοκλήρωση του τμήματος αυτού του οπτικού δικτύου, η εταιρεία πλέον μπορεί να παρέχει υπηρεσίες υψηλών ταχυτήτων μέσω οπτικής διασύνδεσης στις μεγάλες επιχειρήσεις της πρωτεύουσας.

Το ιδιόκτητο οπτικό δίκτυο της εταιρείας έφτασε τον Δεκέμβριο του 2012 τα 4.170χλμ και τα τηλεφωνικά κέντρα που καλύπτει με υπηρεσίες ανήλθαν στα 352. Επενδύοντας στην απευθείας σχέση εμπιστοσύνης με τους πελάτες της, η Cyta Hellas στα τέλη του 2012 είχε σε λειτουργία 22 ιδιόκτητα Cytashop και τέσσερα καταστήματα franchise, ενώ μεγάλος αριθμός τεχνικών εγκατεστημένων σε όλες τις περιοχές δραστηριοποίησής της είναι έτοιμοι να εξυπηρετήσουν με τον καλύτερο τρόπο τις ανάγκες των συνδρομητών της.

Εντός του 2013 προγραμματίζεται μια ήπια επέκταση των περιοχών εμπορικής παρουσίας της Cyta Hellas, σε κέντρα κυρίως εντός της Αττικής. Η εταιρεία κυρίως θα επικεντρωθεί στη διακράτηση της πελατειακής βάσης που έχει ήδη αποκτήσει.

Επίσης, η εταιρεία θα επεκτείνει το ιδιόκτητο οπτικό δίκτυό της, με στόχο τη μείωση του λειτουργικού της κόστους και την απεξάρτηση από τρίτους προμηθευτές για την κάλυψη κύριων αναγκών του δικτύου κορμού της στην ηπειρωτική Ελλάδα.

Ο στόχος της εταιρείας για το 2013 είναι η επίτευξη λειτουργικής κερδοφορίας (EBITDA) για το σύνολο του έτους.

## CYTA UK LTD

Η Cyta UK Ltd διαθέτει ιδιόκτητο τηλεπικοινωνιακό κόμβο υψηλής τεχνολογίας, πρωτοκόλλου MPLS, που περιλαμβάνει εξοπλισμό πύλης μέσων και συστεγάζεται στο Λονδίνο. Ο κόμβος αποτελεί μέρος του διεθνούς ιδιόκτητου δικτύου CytaWorld.Net της Cyta και διασυνδέεται μέσω υποθαλάσσιου οπτικού δακτυλίου, ιδιοκτησίας της Cyta, με παρόμοιους τηλεπικοινωνιακούς κόμβους στη Λευκωσία και στην Αθήνα, ιδιοκτησίας της Cyta και της συνδεδεμένης εταιρείας Cytaglobal Hellas ΑΕ αντίστοιχα. Επιπρόσθετα, η Cyta UK έχει πρόσφατα εξασφαλίσει εξοπλισμό SDH νέας γενιάς, ο οποίος παρέχει τη δυνατότητα στη μητρική Cyta να προσφέρει διεθνείς συνδέσεις Ethernet over SDH (EoSDH) για εξυπηρέτηση των αναγκών των επιχειρηματικών πελατών, αλλά και άλλων παροχών και συνεργατών.

Η εταιρεία δραστηριοποιείται, σε συνεργασία με τη Cyta και τη συνδεδεμένη εταιρεία Cytaglobal Hellas ΑΕ, στην παροχή διεθνών vonτών μισθωμένων συνδέσεων με πρωτόκολλα MPLS-VPN και Ethernet-over-MPLS (EoMPLS) προς παροχείς και επιχειρηματικούς πελάτες στο Ηνωμένο Βασίλειο και αλλού, ενώ, επίσης, παρέχει περιστασιακά, στη βάση μεταπώλησης

και υπεκμίσθωσης, υπηρεσίες συστεγασής εξοπλισμού, τοπικούς βρόχους και άλλες τοπικές συνδέσεις 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.

Παράλληλα, η εταιρεία δραστηριοποιείται στον τομέα των υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας στη λιανική αγορά του Ηνωμένου Βασιλείου, με τη μέθοδο προεπιλογής φορέα και με τα ανταγωνιστικά πακέτα προϊόντων Cytatalk και Cytabusiness, που έχει αναπτύξει και απευθύνονται κυρίως σε οικιακούς και επιχειρηματικούς πελάτες της ελληνόφωνης παροικίας αντίστοιχα. Η εταιρεία, επίσης, δραστηριοποιείται στην παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών διαδικτύου και ελληνόφωνου τηλεοπτικού περιεχομένου, ενώ προσφέρει πρόσθετες σημαντικές διευκολύνσεις, όπως υπεκμίσθωση τηλεφωνικής γραμμής, προσομοίωση ιδιωτικού τηλεφωνικού κέντρου και μεταπώληση υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας.

## CYTACOM SOLUTIONS LTD ΝΕΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Σχεδιάζουμε και διαχειριζόμαστε καινοτόμες λύσεις επικοινωνιών και πληροφορικής, απόλυτα προσαρμοσμένες στις ανάγκες του κάθε μας πελάτη. Αξιοποιούμε την τηλεπικοινωνιακή υποδομή των πελατών μας, καθώς και τεχνολογίες αιχμής, για να προσφέρουμε ειδικά σχεδιασμένες λύσεις σε μικρές και μεγάλες επιχειρήσεις, βοηθώντας τις να επωφεληθούν από τις δυνατότητες της τεχνολογίας και να βελτιώσουν την επιχειρηματικότητά τους.

Όραμά μας είναι να είμαστε η πρώτη επιλογή για το σχεδιασμό και την παροχή εξειδικευμένων και ολοκληρωμένων λύσεων επικοινωνιών και πληροφορικής σε οργανισμούς και επιχειρήσεις στην κυπριακή αγορά με τα ακόλουθα προϊόντα:

- Καλωδιώσεις κτιρίων
- Ιδιωτικά τηλεφωνικά κέντρα
- Εξοπλισμό δικτύωσης
- Διαχείριση έργων & συμβουλευτικές υπηρεσίες
- Παροχή ολοκληρωμένων λύσεων πληροφορικής
- Single Stop Shop για ICT, μαζί με τη Cyta

Οι μακροπρόθεσμοι στόχοι της εταιρείας είναι:

- Η διατήρηση της θέσης της στην κυπριακή αγορά ως ενός από τους πιο αξιόλογους οργανισμούς, που παρέχουν ολοκληρωμένες λύσεις.
- Η αύξηση του κύκλου εργασιών και η κερδοφορία.
- Η ανάπτυξη εταιρικής κουλτούρας, εικόνας και κινήτρων προς ενδυνάμωση της πίστης και αφοσίωσης του προσωπικού.
- Η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού σε νέες



τεχνολογίες, ώστε η εταιρεία να έχει μια ομάδα πυρήνα από άριστους μηχανικούς, που να εξυπηρετούν τους πελάτες.

- Η υποστήριξη και η συμπλήρωση των νέων προϊόντων της Cyta στον τομέα των προσφερόμενων λύσεων και Υπηρεσιών Σύγκλισης.

## CYTAGLOBAL HELLAS AE

Η Cytaglobal Hellas AE ιδρύθηκε στις 5 Νοεμβρίου 2003, με την επωνυμία Cyta Hellas AE και έδρα την Αθήνα. Στις 2 Ιανουαρίου 2007, με απόφαση έκτακτης Γενικής Συνέλευσης των Μετόχων, η εταιρεία μετονομάστηκε σε Cytaglobal Hellas AE και εκχώρησε το δικαίωμα χρήσης του ονόματος "Cyta Hellas" σε άλλη θυγατρική εταιρεία της Cyta.

Η εταιρεία διαθέτει ιδιόκτητο τηλεπικοινωνιακό κόμβο υψηλής τεχνολογίας, πρωτοκόλλου MPLS, όπως και εξοπλισμό SDH νέας γενιάς, και συσχετίζεται σε υποστατικά της εταιρείας Mediterranean Nautilus Greece AE, στην Αθήνα. Ο κόμβος αποτελεί μέρος του διεθνούς ιδιόκτητου δικτύου CytaWorld.Net της Cyta και 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 συνδεδεμένη εταιρεία Cyta UK Ltd, στην παροχή διεθνών νοπτών μισθωμένων συνδέσεων με πρωτόκολλα MPLS-VPN και Ethernet-over-MPLS (EoMPLS) προς παροχείς και επιχειρηματικούς πελάτες στην Ελλάδα και αλλού, ενώ, επίσης, παρέχει περιστασιακά, στη βάση μεταπώλησης και υπεκμίσθωσης, υπηρεσίες συστήσεως εξοπλισμού, τοπικούς βρόχους και άλλες τοπικές διασυνδέσεις εντός της ελλαδικής επικράτειας, μέσω συνεργατών της και άλλων υπεργολάβων.

## EMPORION PLAZA LTD

Η Emporion Plaza Ltd συμπληρώνει το χαρτοφυλάκιο προϊόντων και υπηρεσιών της Cyta, προσφέροντας ποιοτικές και ανταγωνιστικές ολοκληρωμένες λύσεις ηλεκτρονικού εμπορίου και διαδικτυακών ηλεκτρονικών λύσεων.

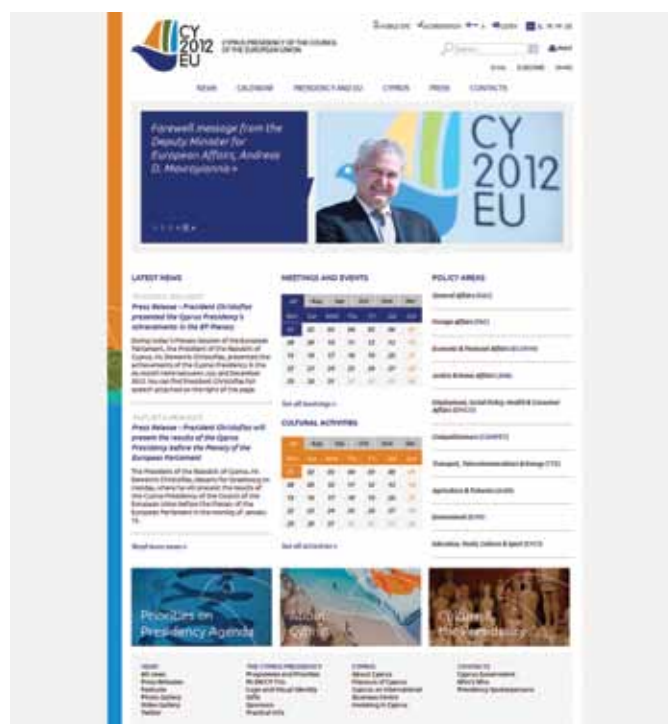
Η υπηρεσία ηλεκτρονικού εμπορίου προσφέρει σχεδιασμό, ανάπτυξη και φιλοξενία ηλεκτρονικού καταστήματος, συμβουλευτικές υπηρεσίες για τη δημιουργία και διαχείριση του καταλόγου προϊόντων για το ηλεκτρονικό κατάστημα, συνεχή τεχνική και επιχειρηματική υποστήριξη και εκπαίδευση σε θέματα διαχείρισης ηλεκτρονικού καταστήματος.

Η εταιρεία, το 2012, ενίσχυσε την υπηρεσία εξειδικευμένων διαδικτυακών λύσεων μαζικής αποστολής μηνυμάτων SMS [www.webSMS.com.cy](http://www.webSMS.com.cy) με νέες διευκολύνσεις και τρόπους

σύνδεσης, για να ικανοποιήσει τις αυξημένες ανάγκες των πελατών μας για διεπαφή του συστήματός τους με την υπηρεσία, όπως επίσης και με σύστημα βελτιωμένης αυτοματοποιημένης παρακολούθησης της ροής των μηνυμάτων.

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. Στον τομέα εξειδικευμένων διαδικτυακών λύσεων ηλεκτρονικού εμπορίου η Emporion Plaza 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. Το 2012 ολοκληρώθηκε αναβάθμιση της υπηρεσίας του Cytanet Live Streaming, τόσο στο σύστημα διαχείρισης όσο και στο σύστημα online πληρωμών. Η Emporion Plaza Ltd, κατά το 2012, ανασχεδίασε το σύστημα διαχείρισης περιεχομένου CMSquick σε νέα αναβαθμισμένη έκδοση v.2. Η νέα έκδοση του συστήματος διαχείρισης περιεχομένου CMSquick v.2 προσφέρει ένα πιο φιλικό στους χρήστες σύστημα διαχείρισης, με έμφαση σε θέματα προσβάσεων, εκδόσεων και ασφάλειας. Το νέο σύστημα θα προσφέρει συμβατότητα με τους κανόνες WCAG 2.0 και W3C και απλή σχεδιαστική πλοήγηση των διαδικτυακών πυλών, για πρόσβαση από άτομα με αναπηρίες.

Η νέα υποδομή CMSquick χρησιμοποιήθηκε για την επίσημη ιστοσελίδα της Κυπριακής Προεδρίας του Συμβουλίου της ΕΕ [www.cy2012.eu](http://www.cy2012.eu) με μεγάλη επιτυχία. Η λειτουργικότητα, η ευκολία στο χρήστη και η αισθητική όψη της ιστοσελίδας,







σε συνδυασμό με τη χρήση των απαραίτητων λογισμικών προγραμμάτων της πληροφορικής και των διαδραστικών πολυμέσων, συντέλεσαν στην εκπλήρωση του στόχου της ιστοσελίδας της Κυπριακής Προεδρίας, ως το κύριο εργαλείο πληροφόρησης και ενημέρωσης των ΜΜΕ, αλλά και του ευρωπαϊού πολίτη.

## **IRIS GATEWAY SATELLITE SERVICES LTD**

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

Μαζί με τις δορυφορικές διασυνδέσεις, η Iris παρέχει επίσης υπηρεσίες μέσω υποθαλάσσιων καλωδιακών συστημάτων, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Εθνικής και Διεθνούς Χονδρικής Αγοράς της Cyta. Προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις σε πελάτες, που ενδιαφέρονται να χρησιμοποιήσουν συνδυασμό δορυφορικών και καλωδιακών μέσων, για να διανέμουν τα προγράμματά τους σε διάφορα σημεία διεθνώς.

Το 2012 η Iris συνέχισε τη διεύρυνση των δραστηριοτήτων της, προσφέροντας νέες μόνιμες υπηρεσίες και περιστασιακές τηλεοπτικές μεταδόσεις προγραμμάτων σε ευρεία κλίμακα. Παράλληλα, η εταιρεία παρέχει πρόσθετες υπηρεσίες υποστήριξης των δορυφορικών 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.



## Δίκτυο

Το 2012 ήταν έτος σταθμός για την υπηρεσία Cytavision, καθώς ολοκληρώθηκε η εγκατάσταση νέας πλατφόρμας δικτυακής τηλεόρασης, η οποία έφερε σειρά από βελτιώσεις και νέες δυνατότητες στους συνδρομητές της. Ακόμη, σηματοδότησε και την εμπορική εισαγωγή πακέτων καναλιών ψηλής ευκρίνειας (HD TV).

Τη χρονιά αυτή η Cyta ανέλαβε την ανάπτυξη της αναγκαίας υποδομής για φιλοξενία, του ιστότοπου της Κυπριακής Προεδρίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης, έργο εθνικής σημασίας.

Συνεχίστηκε η επέκταση του δικτύου SDH νέας γενιάς, το οποίο σε συνδυασμό με το δίκτυο WDM μπορεί να εξυπηρετήσει τις ανάγκες των δικτύων της Cyta και των εξωτερικών πελατών σε ρυθμούς μετάδοσης από 2Mbps μέχρι και 10Gbps, με τη μέγιστη δυνατή αξιοπιστία.

Ακόμη, τέθηκε σε λειτουργία το υποθαλάσσιο καλωδιακό σύστημα Jonas-Ariel, που συνδέει την Κύπρο με το Ισραήλ και υπογράφηκε η συμφωνία κατασκευής και συντήρησης του υποθαλάσσιου καλωδιακού συστήματος ALASIA, μεταξύ Κύπρου-Συρίας, καθώς και η συμφωνία εκχώρησης χωρητικότητας στο υποσύστημα ALEXANDROS προς τη Syrian Telecom.

Τέλος, συνομολογήθηκε συμφωνία με την εταιρεία Radius Oceanic Communications Inc. για τη διασύνδεση του νέου υποθαλάσσιου καλωδιακού συστήματος POSEIDON και του υποθαλάσσιου συστήματος ελέγχου Offshore Communication Backbone, επιτυγχάνοντας τη σύγκλιση κωδικοποίησης και τηλεπικοινωνιών για την υπεράκτια βιομηχανία υδρογονανθράκων στην Ανατολική Μεσόγειο.

## ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ

Το 2012 ολοκληρώσαμε αναπτυξιακά έργα μεγάλης και ουσιαστικής σημασίας, στοχεύοντας στην παροχή διευρυμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικής επικοινωνίας με ποιότητα και αξιοπιστία.

Το 2012 ήταν έτος σταθμός για την υπηρεσία Cytavision. Ολοκληρώθηκε η εγκατάσταση μιας νέας, σύγχρονης πλατφόρμας δικτυακής τηλεόρασης, η οποία τέθηκε σε εμπορική λειτουργία το τελευταίο τρίμηνο του χρόνου, καθώς και η ομαλή μετάβαση όλων των υφιστάμενων πελατών από την παλιά πλατφόρμα. Η νέα πλατφόρμα έφερε σειρά από βελτιώσεις και νέες δυνατότητες στους συνδρομητές της υπηρεσίας Cytavision, όπως φιλικότερο περιβάλλον και ευκολία χρήσης, γρήγορη ανταπόκριση και αλλαγή καναλιών, μεταδόσεις ψηλής ευκρίνειας (HD TV) και άλλα. Παράλληλα, άρχισε η αντικατάσταση των παλαιότερων αποκωδικοποιητών (Amino STBs) με νεότερης γενιάς αποκωδικοποιητές (ADB STBs). Το 2012 σηματοδότησε και την πολυαναμενόμενη εμπορική εισαγωγή πακέτων καναλιών ψηλής ευκρίνειας (HD TV), υλοποιώντας σωρεία τεχνικών, διαδικαστικών και εμπορικών προϋποθέσεων. Η εισαγωγή της υπηρεσίας προσφέρει στους συνδρομητές της Cytavision το πλεονέκτημα της ποιοτικής εικόνας.

Τη χρονιά αυτή αναλάβαμε τη μεγάλη ευθύνη για ανάπτυξη της αναγκαίας υποδομής για φιλοξενία του ιστότοπου της Κυπριακής Προεδρίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης και για μετάδοση των διαφόρων συναντήσεων ως βίντεο μέσω διαδικτύου (Live και On-demand Streaming). Έργο εθνικής σημασίας, που χαρακτηρίστηκε από την αρχή ως μεγάλη πρόκληση, μεγαλεπήβολο και με ψηλές και δύσκολες απαιτήσεις, κυρίως λόγω των ιδιαιτεροτήτων του:

- Ο διαθέσιμος χρόνος για υλοποίηση του όλου έργου ήταν πολύ περιορισμένος και φυσικά είχε αμετακίνητο χρονοδιάγραμμα. Η ημερομηνία έναρξης της Κυπριακής Προεδρίας ήταν καθορισμένη και το έργο έπρεπε να ολοκληρωθεί πριν από την έναρξη της Προεδρίας, αφήνοντας μάλιστα και ικανοποιητικό χρονικό περιθώριο για εισαγωγή και εμπλουτισμό του περιεχομένου.
- Ήταν έργο ψηλού κινδύνου, λόγω των αναμενόμενων οργανωμένων και κακόβουλων επιθέσεων που θα δεχόταν από πολύ εξειδικευμένες εκθροικές ομάδες χάκερς, λόγω κυρίως του πολιτικού προβλήματος της Κύπρου, αλλά και από άλλες ομάδες χακιβιστών (π.χ. Anonymous). Τυχόν τεχνικά προβλήματα ή επιτυχημένες επιθέσεις θα εξέθεταν αυτόματα την Κύπρο, αλλά και θα επέφεραν σοβαρό πλήγμα στην τεχνική επάρκεια και αξιοπιστία του Οργανισμού μας.

Κατά γενική ομολογία, το έργο στέφθηκε με επιτυχία, αφού εξυπνήτησε άψογα και χωρίς προβλήματα την Κυπριακή Ευρωπαϊκή Προεδρία. Η όλη υποδομή και το δίκτυο ασφάλειας που αναπτύχθηκε για το συγκεκριμένο έργο ήταν πρωτοποριακά για τα δεδομένα της Cyta. Οι εμπειρίες και η τεχνογνωσία που αποκτήθηκαν ήταν ανεκτίμητες και θα αξιοποιηθούν για την περαιτέρω βελτίωση της ασφάλειας των υποδομών και υπηρεσιών μας.

## ΔΙΚΤΥΑ ΚΟΡΜΟΥ

### Εθνικό δίκτυο μεταφοράς

Κατά το 2012 συνεχίσαμε την επέκταση του δικτύου WDM (Wavelength Division Multiplexing), το οποίο αποτελεί τη ραχοκοκαλιά των δικτύων της Cyta, προσφέροντας υπηρεσίες πολύ ψηλών ταχυτήτων σε άλλα δίκτυα του Οργανισμού μας, αλλά και σε μεγάλους επιχειρηματικούς πελάτες, των οποίων οι ανάγκες μπορούν να ικανοποιηθούν μόνο μέσω αυτής της τεχνολογίας. Επίσης, συνεχίσαμε την επέκταση του δικτύου SDH (Synchronous Digital Hierarchy) νέας γενιάς για παροχή κυκλωμάτων διαφόρων ρυθμών. Το δίκτυο WDM, σε συνδυασμό με το δίκτυο SDH, μπορεί να εξυπηρετήσει τις ανάγκες των δικτύων της Cyta και των εξωτερικών πελατών σε ρυθμούς μετάδοσης από 2Mbps μέχρι και 10Gbps, με τη μέγιστη δυνατή αξιοπιστία που προσφέρεται σήμερα. Τα δίκτυα αυτά λειτουργούν μέσω οπτικών ινών, σε διάταξη που επιτρέπει την απρόσκοπτη παροχή υπηρεσίας, ακόμη και όταν παρουσιαστεί βλάβη σε κάποια ίνα.



Ολοκληρώσαμε την εγκατάσταση και λειτουργία εξοπλισμού SDH νέας γενιάς στους κόμβους της Cytglobal Hellas στην Αθήνα και της Cyta UK στο Λονδίνο.

#### Διεθνές δίκτυο μεταφοράς

Έχουμε προχωρήσει και φέτος σε υλοποίηση σημαντικών δορυφορικών και καλωδιακών συστημάτων, ισχυροποιώντας τη θέση μας ως τηλεπικοινωνιακού κόμβου στην ευρύτερη περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου.

Ο Δορυφορικός Σταθμός ΜΑΚΑΡΙΟΣ αποτελεί σημαντική δορυφορική πύλη, παρέχοντας ευρυφασματικές υπηρεσίες διαδικτύου σε πελάτες του εξωτερικού, μέσω συνδέσεων με διεθνή κυκλώματα μεγάλης χωρητικότητας. Παράλληλα, προσφέρονται υπηρεσίες τηλεμετρίας και ελέγχου δορυφόρων. Σημαντικότερα έργα του 2012:

- Έχουμε ολοκληρώσει το έργο παροχής δορυφορικής τηλεπικοινωνιακής υποδομής και σύνδεσης διεθνούς καλωδιακής χωρητικότητας για την εταιρεία Avanti και ξεκινήσαμε το έργο παροχής εναλλακτικής θέσης δορυφορικού σταθμού στα Πέρα.
- Ολοκληρώσαμε με επιτυχία την αναβάθμιση υφιστάμενης δορυφορικής κεραίας διαμέτρου 15,5 μέτρων για παροχή υπηρεσιών ελέγχου του δορυφόρου Hylas2.
- Έχουμε προχωρήσει εντός χρονοδιαγραμμάτων στο έργο MEOLUT, που αφορά τη λειτουργία δορυφορικού κόμβου του πανευρωπαϊκού συστήματος έρευνας και διάσωσης.

Ο Δορυφορικός Σταθμός ΜΑΚΑΡΙΟΣ αποτελεί, επίσης, το κέντρο συγκέντρωσης των δορυφορικών καναλιών και φιλοξενεί τις πλατφόρμες προγραμμάτων ροής για

την υπηρεσία Cytavision. Εντός του 2012, διενεργήσαμε επανασχεδιασμό της παραγωγής των μόνιμων αθλητικών καναλιών, μετά από τη σύναψη νέας συμφωνίας με τους τηλεοπτικούς σταθμούς LTV, ANT1 και Sigma. Επιπρόσθετα, αξιοποιήσαμε την πλατφόρμα ψηλής ευκρίνειας (High Definition) για μετάδοση αριθμού καναλιών σε αυτή τη μορφή.

Η διεθνής σύνδεση της Κύπρου με το εξωτερικό για τηλεφωνία, διαδίκτυο και μισθωμένες συνδέσεις επιτυγχάνεται με τη λειτουργία τριών υποβρύχιων καλωδιακών σταθμών, με πολλαπλά Υποβρύχια Καλωδιακά Συστήματα (ΥΚΣ) και Υποσυστήματα. Ταυτόχρονα, προσφέρονται διαβατικές συνδέσεις προς εταιρείες γειτονικών χωρών. Σημαντικότερα έργα του 2012:

- Θέσαμε σε λειτουργία το ΥΚΣ Jonas-Ariel, που συνδέει την Κύπρο με το Ισραήλ.
- Έχουν προχωρήσει οι προετοιμασίες για το ΥΚΣ POSEIDON το οποίο αναμένεται να λειτουργήσει εντός του 2013, προσφέροντας ειδικές υπηρεσίες προς τις πλατφόρμες έρευνας/εξόρυξης υδρογονανθράκων. Παράλληλα, συνεχίστηκαν οι διεργασίες για υλοποίηση του ΥΚΣ ALASIA για επιπρόσθετη σύνδεση μεταξύ Κύπρου-Συρίας.
- Ολοκληρώσαμε τη 2<sup>η</sup> και την 3<sup>η</sup> αναβάθμιση χωρητικότητας του ΥΚΣ ALEXANDROS με εξοπλισμό από τις εταιρείες Alcatel και Infinera αντίστοιχα.

#### Δίκτυα πακετομεταγωγής

Συνεχίσαμε την επέκταση του ραχιαίου δικτύου IP για αναβάθμιση της χωρητικότητάς του, για υποστήριξη των συνεχώς αυξανόμενων αναγκών των οικιακών και επιχειρηματικών μας πελατών σε ευρυζωνικές υπηρεσίες, καθώς και των αναγκών της υπηρεσίας Cytavision.

Ταυτόχρονα, έχουμε θέσει σε λειτουργία σύστημα διαχείρισης βλαβών και ενεργοποίησης υπηρεσιών του δικτύου, το οποίο, μεταξύ άλλων, παρέχει τη δυνατότητα παρακολούθησης των βλαβών του δικτύου IP/MPLS και των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω αυτού, καθώς και την ενεργοποίηση των υπηρεσιών Ethernet (L2 και L3 VPNs).

Για τις ανάγκες της Ευρωπαϊκής Προεδρίας παρείχαμε τη διασύνδεση της επίσημης ιστοσελίδας στο διαδίκτυο, ενώ, παράλληλα, παρείχαμε ασφάλεια από κακόβουλες επιθέσεις (μέσω εξειδικευμένου εξοπλισμού και μηχανισμού επιφυλακής).

Ξεκινήσαμε τη σταδιακή μεταφορά πελατών στο νέο δίκτυο παροχής του ενοποιημένου προϊόντος Internet Home (DSL Access/Netrunner). Το νέο δίκτυο είναι βασισμένο στο πρωτόκολλο PPPoE και παρέχει εφεδρεία στο επίπεδο του εξοπλισμού BRAS (Broadband Remote Access Server) και των συνδέσεων με το ραχιαίο δίκτυο IP/MPLS και Cytanet.



Οι πελάτες που μεταφέρονται απολαμβάνουν πιο αξιόπιστη υπηρεσία. Επίσης, ολοκληρώθηκε με επιτυχία η νέα αναβάθμιση των ταχυτήτων όλων των ευρυζωνικών πελατών.

Ταυτόχρονα, αντικαταστήσαμε τον εξοπλισμό BRAS που εξυπηρετεί τους επιχειρηματικούς πελάτες Internet Office (βασισμένους στην τεχνολογία DSL), έτσι ώστε να υποστηρίζεται το νέο πρωτόκολλο διευθύνσεων IPv6 και οι πελάτες να απολαμβάνουν αναβαθμισμένη και πιο αξιόπιστη υπηρεσία.

Αναβαθμίσαμε το δίκτυο Cytanet, τόσο σε επίπεδο δρομολογητών όσο και σε επίπεδο συνδέσεων, ώστε να προσφέρει βελτιωμένη εμπειρία στον πελάτη. Επίσης, έχουμε ολοκληρώσει με επιτυχία το σχεδιασμό για την παροχή της υπηρεσίας Cytanet WiFi Zone μέσω πρόσβασης Ethernet.

#### **Παρακολούθηση δικτύων και διαχείριση βλαβών από το Κέντρο Διαχείρισης Δικτύων και Υπηρεσιών**

Στο πλαίσιο της βελτίωσης των δραστηριοτήτων Παρακολούθησης και Διαχείρισης Βλαβών Δικτύων και Υπηρεσιών, συνεχίσαμε και μέσα στο 2012 τα έργα αναβάθμισης των υφιστάμενων, αλλά και εισαγωγής νέων Συστημάτων Διαχείρισης Συναγερμών, Αυτόματης Ενεργοποίησης Υπηρεσιών και Διαχείρισης της Ποιότητας των Δικτύων της Cyta. Τα εξειδικευμένα εργαλεία αυτά, σε συνδυασμό με τη συνεχόμενη εκπαίδευση του προσωπικού, αποτελούν βασικό παράγοντα στην εκπλήρωση της αποστολής του Κέντρου Διαχείρισης Δικτύων και Υπηρεσιών.

## **ΔΙΚΤΥΑ ΣΤΑΘΕΡΩΝ ΚΑΙ ΚΙΝΗΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ**

#### **Δίκτυο σταθερών επικοινωνιών**

Αρχίσαμε και ολοκληρώσαμε σε μεγάλο βαθμό την εφαρμογή πλήρους γεωγραφικής εφεδρείας για το σύστημα IMS στην

Κύπρο, το οποίο χρησιμοποιείται για την παροχή ευρυζωνικής τηλεφωνίας σε οικιακούς και επιχειρηματικούς πελάτες.

Επεκτείναμε τη χωρητικότητά του για σκοπούς κάλυψης των αναγκών των υπηρεσιών BBTbusiness και SIP Trunking και άρχισαν οι διεργασίες για τη μετεξέλιξη του δικτύου σταθερών επικοινωνιών από την παραδοσιακή τεχνολογία PSTN/ISDN σε τεχνολογία VoIP απ' άκρου εις άκρον, αξιοποιώντας την υποδομή του συστήματος IMS.

Επεκτείναμε περαιτέρω τη χωρητικότητα του δικτύου λογισμικής μεταγωγής, συνεπεία επαύξησης των διασυνδέσεων της Cyta Hellas με άλλους παροχείς στην Ελλάδα και αναβαθμίσαμε λογισμικά τους δρομολογητές Juniper του δικτύου λογισμικής μεταγωγής.

Τέλος, αναβαθμίσαμε την πλατφόρμα Ευφυούς Δικτύου, αφού η παλιά λειτουργούσε με πεπαλαιωμένο υλισμικό και λογισμικό, διατηρώντας τις παρεχόμενες υπηρεσίες με τα υφιστάμενα χαρακτηριστικά και επιτυγχάνοντας ταυτόχρονα σημαντική μείωση στο επίσης κόστος τεχνικής υποστήριξης από την προμηθεύτρια εταιρεία ZTE.

#### **Δίκτυο πυρήνα κινητών επικοινωνιών**

Με τη μεταφορά της τηλεφωνικής κίνησης του δικτύου σταθερών επικοινωνιών και των εναλλακτικών παροχών στο νέο δίκτυο πυρήνα 2G/3G, ολοκληρώσαμε την εισαγωγή του νέου δικτύου κινητών επικοινωνιών, που βασίζεται στην τεχνολογία λογισμικής μεταγωγής και παρέχει επιπλέον δυνατότητες γεωγραφικής εφεδρείας, τόσο για τις υπηρεσίες φωνής όσο και για τις υπηρεσίες δεδομένων. Παράλληλα, θέσαμε σε λειτουργία νέο κέντρο δοκιμών βασισμένο σε τεχνολογία λογισμικής μεταγωγής, όπως και το υπόλοιπο δίκτυο πυρήνα, για έλεγχο και ανάπτυξη νέων υπηρεσιών.



Στο δίκτυο κινητών επικοινωνιών συνδέσαμε και δεύτερο ιδεατό εναλλακτικό παροχέα κινητής τηλεφωνίας (MVNO).

Ολοκληρώσαμε έργο για τη βελτίωση της ασφάλειας των καρτών SIM, ώστε να προστατεύονται οι πελάτες της κινητής τηλεφωνίας από πιθανή κλωνοποίηση των καρτών τους.

Διενεργήσαμε λογισμική αναβάθμιση στο δίκτυο δεδομένων κινητών επικοινωνιών (GPRS) σε έκδοση που ακολουθεί τα πρότυπα 3GPP. Παράλληλα, προχωρήσαμε με αναβαθμίσεις διαφόρων συστημάτων, όπως της προπληρωμένης υπηρεσίας, για μεγαλύτερη ευελιξία στις χρεώσεις δεδομένων, της πλατφόρμας παροχής υπηρεσιών περιαγωγής σε ξένους επισκέπτες και ελέγχου δεδομένων περιαγωγής (Roaming Control System) και του συστήματος μικρών μηνυμάτων (SMS).

### **Ασύρματο δίκτυο πρόσβασης**

Το 2012 συνεχίσαμε την ανάπτυξη του ασύρματου δικτύου πρόσβασης κινητής τηλεφωνίας, εγκαθιστώντας νέους σταθμούς GSM για βελτίωση της κάλυψης και νέους σταθμούς 3G, τόσο για βελτίωση της κάλυψης όσο και για επέκτασή της στις αγροτικές περιοχές. Έχουμε πετύχει να αυξήσουμε τον συνολικό αριθμό των σταθμών βάσης κατά 9,6%. Η πληθυσμιακή κάλυψη για το δίκτυο GSM ξεπερνά το 99,8%, ενώ η γεωγραφική το 97% της ελεύθερης Κύπρου, με τα αντίστοιχα ποσοστά κάλυψης για το δίκτυο 3G/HSPA να ανέρχονται σε 90% και 63% αντίστοιχα. Προχωρήσαμε, επιπρόσθετα, στην επέκταση της κάλυψης HSPA+ σε ποσοστό που φτάνει το 15% του δικτύου.

Στοχεύοντας στην ικανοποίηση της αναμενόμενης ζήτησης για υπηρεσίες δεδομένων, συνεχίσαμε το έργο σύνδεσης των σταθμών βάσης με τεχνολογία IP μέσω οπτικών καλωδίων, συρρικνώνοντας, παράλληλα, το δίκτυο των μικροκυματικών ζεύξεων και μειώνοντας σημαντικά το λειτουργικό κόστος που προκύπτει από τα τέλη χρήσης ραδιοσυχνότητας.

Διενεργήσαμε και φέτος δύο σειρές μετρήσεων των επιπέδων των ηλεκτρομαγνητικών πεδίων σε όλους ανεξαιρέτως τους σταθμούς βάσης της Cyta, στο πλαίσιο της τήρησης των όρων αδειοδότησης για τη λειτουργία των δικτύων κινητής τηλεφωνίας, έχοντας μέχρι σήμερα συμπληρώσει 16 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 τον συνολικό αριθμό τους σε 186.

### **Ενσύρματο δίκτυο πρόσβασης**

Κατά το 2012 συνεχίσαμε την ανάπτυξη και αναβάθμιση του ευρυζωνικού δικτύου πρόσβασης, χρησιμοποιώντας την τεχνολογία ασύμμετρης ψηφιακής συνδρομητικής γραμμής (DSL).

Συγκεκριμένα, συνεχίσαμε την εγκατάσταση μακριά από τα τηλεφωνικά κέντρα και πλησιέστερα στα υποστατικά των πελατών απομακρυσμένων μονάδων εξοπλισμού πρόσβασης (RMSANs), τεχνολογίας VDSL2, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα σε περισσότερους πελάτες να έχουν πρόσβαση σε ευρυζωνικές υπηρεσίες πολύ ψηλών ταχυτήτων. Έχουμε ήδη αρχίσει τη διενέργεια συνδέσεων πελατών με την τεχνολογία VDSL2 για παροχή ταχυτήτων πρόσβασης μέχρι 70Mbps. Η κάλυψη τόσο σε DSL Access όσο και σε Cytavision παρέχεται καθολικά όπου υπάρχει οργανωμένη ανάπτυξη χάλκινου δικτύου, τόσο σε αστικές όσο και σε αγροτικές περιοχές.

Παράλληλα, αναβαθμίσαμε το σύστημα ελέγχου ποιότητας του ευρυφασματικού δικτύου και προσθέσαμε λειτουργικότητα, αξιοποιώντας και το σύστημα ελέγχου εξοπλισμού τερματικών πελατών, επιτρέποντας έτσι την υποστήριξη νέων τεχνολογιών και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών παροχής και υποστήριξης ευρυζωνικών υπηρεσιών σε πελάτες.

Το στρατηγικό έργο εγκατάστασης ίνας στα υποστατικά των πελατών έχει σχεδιαστεί και προγραμματιστεί και είναι έτοιμο για έναρξη υλοποίησης, εφόσον οι όροι ρύθμισης στους οποίους ο Επίτροπος Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων τελικά θα καταλήξει, στα πλαίσια δημόσιας διαβούλευσης, θα επιτρέψουν στη Cyta να σχεδιάσει βιώσιμο επιχειρησιακό πλάνο, λαμβάνοντας υπόψη και τις νέες οικονομικές συνθήκες του τόπου.

## **ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΕΥΦΥΪΑ**

Με στόχο τη συστηματική παρακολούθηση των τεχνολογικών εξελίξεων στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και τη διάχυση των σχετικών πληροφοριών στη Cyta, αναπτύξαμε σύστημα συλλογής και αξιολόγησης τεχνολογικών πληροφοριών μέσω του διαδικτύου, απ' όπου παρακολουθούμε 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 εταιρικό Σύστημα Ανταγωνιστικής και Τεχνολογικής Ευφυΐας της Cyta, απ' όπου γίνεται η διάχυσή τους στο ενδιαφερόμενο προσωπικό.

## **ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ**

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



## ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ

Παρακολουθούμε συστηματικά νέες τεχνολογίες και τάσεις και, όπου κρίνεται αναγκαίο, διενεργούμε 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.

Ως μέλος διεθνών τηλεπικοινωνιακών οργανισμών, η Cyta συμμετέχει σε διάφορες επιτροπές εργασίας και συνέδρια. Τέτοιοι οργανισμοί είναι η Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU), ο Σύνδεσμος Ευρωπαϊκών Οργανισμών Παροχής Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών (ETNO), ο Κοινοπολιτειακός Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών (CTO), το Φόρουμ Διαχείρισης Τηλεπικοινωνιών (TeleManagement Forum) και το Φόρουμ Ευρυζωνικών Δικτύων (Broadband Forum).

## ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΩΝ/ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΑΠΑΤΗ

Σε συνάρτηση με το Όραμα και την Αποστολή της Cyta, η ασφάλεια των δικτύων και των προϊόντων είναι συνυφασμένη 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 διείσδυσης, 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.

Σε εταιρικό επίπεδο και με στόχο τη διασφάλιση όλων των βασικών δραστηριοτήτων, εφαρμόζεται Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών, στη βάση του προτύπου ISO27001:2005, με την εμπλοκή συνδέσμων ασφάλειας πληροφοριών σε όλα τα τμήματα της Cyta, Διευθυντικής Καθοδηγητικής Επιτροπής κ.ά.



### 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, χρησιμοποιείται εξειδικευμένη τεχνολογία από ειδική ομάδα λειτουργών, σε συνεργασία με διάφορες Υπηρεσίες εντός και εκτός του Οργανισμού. Στα πλαίσια της κοινωνικής της ευθύνης, η Cyta έχει επεκτείνει τη δραστηριότητα καταστολής της καταδολίευσης για να καλύψει και τους πελάτες της, θέλοντας να τους προστατέψει από κακόβουλες ενέργειες.

## ΔΙΕΘΝΕΣ ΚΑΛΩΔΙΑΚΟ ΚΑΙ ΔΟΡΥΦΟΡΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ

Στη διάρκεια του 2012 υπογράφηκε η συμφωνία κατασκευής και συντήρησης του νέου υποθαλάσσιου καλωδιακού συστήματος ALASIA, μεταξύ Κύπρου - Συρίας και η συμφωνία εκχώρησης χωρητικότητας στο υποσύστημα ALEXANDROS προς τη Syrian Telecom. Επίσης προχώρησαν οι διαβουλεύσεις με το Υπουργείο Τηλεπικοινωνιών του Λιβάνου για την πόντιση του νέου καλωδιακού συστήματος EUROPA, μεταξύ Κύπρου-Λιβάνου και τη διάθεση καλωδιακής χωρητικότητας στο υποσύστημα ALEXANDROS.

Κατά το 2012 ολοκληρώθηκε η υλοποίηση του καλωδιακού υποσυστήματος ATHENA, που αφορά προστατευμένη καλωδιακή διασύνδεση μεταξύ Κύπρου - Κρήτης - Αθήνας-Ιταλίας, αυξάνοντας έτσι την ευρωστία και την αξιοπιστία της διεθνούς υποθαλάσσιας καλωδιακής υποδομής της Cyta

και μεγιστοποιώντας τις δυνατότητες συνδεσιμότητας στη Μεσόγειο.

Επίσης συνομολογήθηκε συμφωνία με την εταιρεία Radius Oceanic Communications Inc. για τη διασύνδεση του νέου υποθαλάσσιου καλωδιακού συστήματος POSEIDON και του υποθαλάσσιου συστήματος ελέγχου Offshore Communication Backbone (OCB), επιτυγχάνοντας τη σύγκλιση ωκεανογραφίας και τηλεπικοινωνιών για την υπεράκτια βιομηχανία υδρογονανθράκων στην Ανατολική Μεσόγειο.

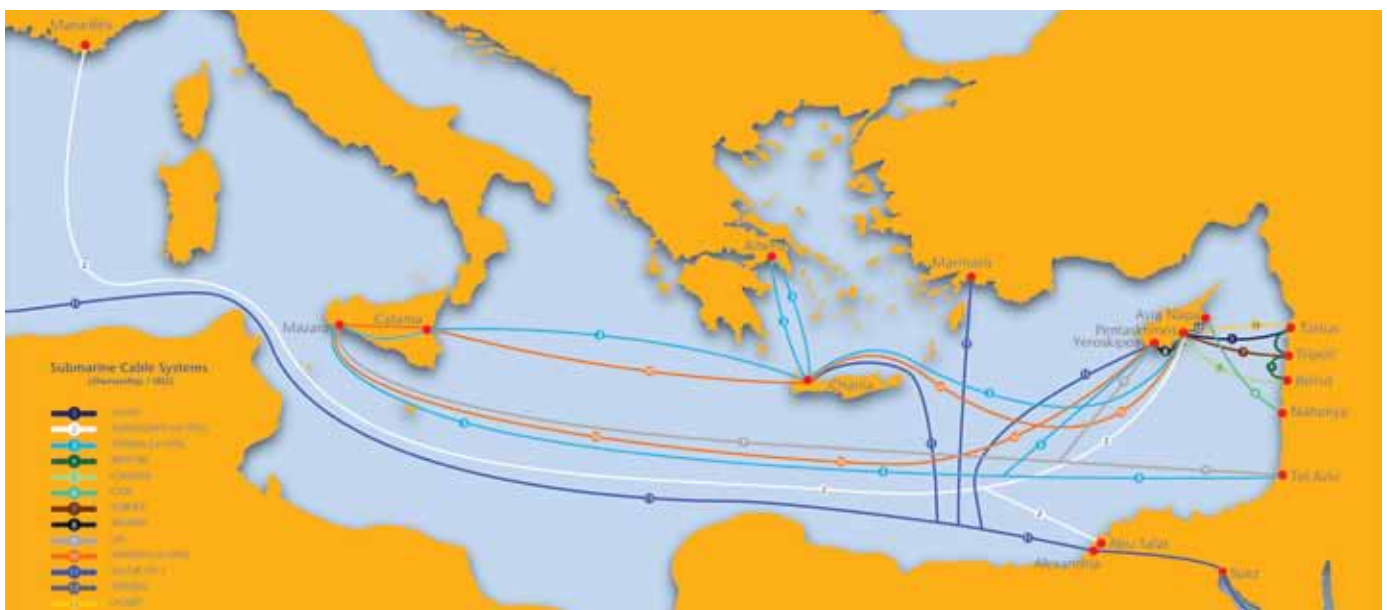
Τα υφιστάμενα διεθνή υποθαλάσσια καλωδιακά συστήματα και υποσυστήματα οπτικών ινών, που προσαρμόζονται στην Κύπρο σε καλωδιακούς σταθμούς της Cyta, ανέρχονται σε οκτώ, ως ακολούθως: (α) SEA-ME-WE 3, (β) MED NAUTILUS-LEV, (γ) CIOS, (δ) CADMOS, (ε) UGARIT, (στ) MINERVA, (ζ) ALEXANDROS (Κύπρος - Αίγυπτος και Κύπρος - Γαλλία) και (η) ATHENA (Κύπρος - Ελλάδα - Ιταλία).

Στα διεθνή μέσα της Cyta περιλαμβάνονται περισσότεροι από 30 επίγειοι δορυφορικοί σταθμοί, που παρέχουν πρόσβαση στα κυριότερα δορυφορικά συστήματα, όπως Intelsat, Eutelsat, SES, Hylas, Thor, AsiaSat, ABS και Arabsat, τα οποία προσφέρουν διασυνδέσεις παγκόσμια. Οι δορυφορικές επικοινωνίες αναπτύσσονται και αυτές με αυξητικούς

ρυθμούς και συμβάλλουν ουσιαστικά στην ενδυνάμωση του περιφερειακού τηλεπικοινωνιακού κόμβου της Cyta με την παροχή υπηρεσιών VSAT, αναμετάδοσης ραδιοηλεκτρονικών προγραμμάτων, τηλεμετρίας, ικνυλάτσης και ελέγχου δορυφόρων, καθώς και δορυφορικού διαδικτύου σε ευρεία κλίμακα.

Οι διεθνείς καλωδιακές και δορυφορικές υπηρεσίες της Cyta παρέχονται αδιάλειπτα με 24ωρη υποστήριξη και όπως οι υπόλοιπες επιχειρησιακές δραστηριότητες της είναι πιστοποιημένες με το πρότυπο ISO9001:2008 και έχουν διακριθεί με τη βαθμίδα των πέντε αστέρων του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος Ποιοτικής Διεύθυνσης EFQM.

Με τη συμμετοχή της στα προαναφερθέντα καλωδιακά και δορυφορικά συστήματα, αλλά και σε άλλα περιφερειακά και παγκόσμια καλωδιακά συστήματα, που χρησιμοποιούνται ως προεκτάσεις των συστημάτων που προσαρμόζονται στην Κύπρο, η Cyta έχει εδραιώσει τον ηγετικό της ρόλο στην ευρύτερη περιοχή, καθιερώνοντας την Κύπρο ως σημαντικότερο τηλεπικοινωνιακό κόμβο στη Μεσόγειο, προσφέροντας επιχειρηματικές ευκαιρίες σε νέες αγορές και άριστη εξυπηρέτηση των λιανικών και χονδρικών τηλεπικοινωνιακών αγορών.





## Οικονομική Έκθεση

## ΣΥΝΟΨΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Παρά το γεγονός ότι το 2012 ήταν χρονιά κατά την οποία συνεχιζόταν σε έντονο βαθμό η οικονομική κρίση και με την οικονομία να παρουσιάζει αρνητικό ρυθμό ανάπτυξης, η Cyta παρουσίασε κέρδος, πριν τη φορολογία, ύψους €47,6εκ. σε σύγκριση με κέρδος ύψους €81,7εκ. το 2011.

Το **Πλεόνασμα μετά τη Φορολογία** που μεταφέρεται στα αποθεματικά ανήλθε σε €40,3εκ. σε σύγκριση με €73,3εκ. το 2011.

Μεγάλο μέρος της μείωσης του κέρδους του έτους οφείλεται στην απομείωση ύψους €21εκ. της επένδυσης στην Digimed Communications Ltd.

## ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Τα **Έσοδα από Υπηρεσίες** που παρουσίασαν μείωση της τάξης των €22,2εκ. για το 2012 επηρεάστηκαν αφενός από τη μείωση των εσόδων της σταθερής τηλεφωνίας και αφετέρου από την αύξηση των εσόδων από τις ευρυζωνικές υπηρεσίες και τις διάφορες άλλες υπηρεσίες.

Τα συνολικά έσοδα της κινητής τηλεφωνίας παρουσίασαν επίσης μείωση, η οποία οφείλεται στη μείωση που παρατηρείται στα έσοδα της διεθνούς κινητής τηλεφωνίας, λόγω της μείωσης στα τέλη διεθνούς περιαγωγής, για σκοπούς εναρμόνισης με τον σχετικό Ευρωπαϊκό Κανονισμό για τη Διεθνή Περιαγωγή. Παράλληλα, σημειώθηκε μείωση και στα έσοδα των εθνικών κλήσεων κινητής τηλεφωνίας.

## ΕΞΟΔΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Τα **Έξοδα Λειτουργίας** για το 2012 ανήλθαν σε €393,1εκ. και παρουσίασαν μείωση κατά €8,7εκ. ή ποσοστό 2,2% σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος. Η μείωση των εξόδων λειτουργίας οφείλεται στην πολιτική που εφαρμόζει η Cyta για καλύτερη διαχείριση του κόστους.

## ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

Κατά τη διάρκεια του έτους η Cyta συνέχισε την επενδυτική της πολιτική, κυρίως για την επέκταση των δραστηριοτήτων της θυγατρικής της Cyta Hellas A.E., στον τομέα των ευρυζωνικών υπηρεσιών στην Ελλάδα.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ

Οι **Κεφαλαιουχικές Δαπάνες** ανήλθαν σε €64,7εκ. σε σύγκριση με €72εκ. το 2011. Οι δαπάνες χρηματοδοτήθηκαν εξ ολοκλήρου από τα ίδια κεφάλαια της Cyta.

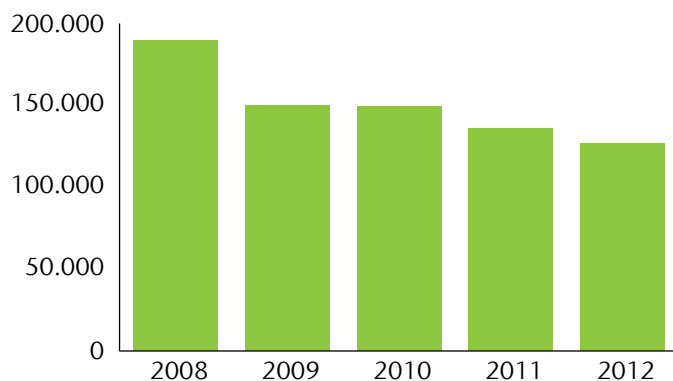
## ΧΡΗΜΑΤΙΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ

Τα συνολικά **Χρηματικά Διαθέσιμα**, που είναι τοποθετημένα σε τραπεζικούς οργανισμούς, ανέρχονται στις 31 Δεκεμβρίου 2012 σε €161,3εκ. (2011: €242,3εκ.) και σε ομόλογα €42,0εκ. (2011: €39,4εκ.). Ποσό ύψους €100,7εκ. ήταν τοποθετημένο σε γραμμάτιο δημοσίου διάρκειας 13 εβδομάδων.

## ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ

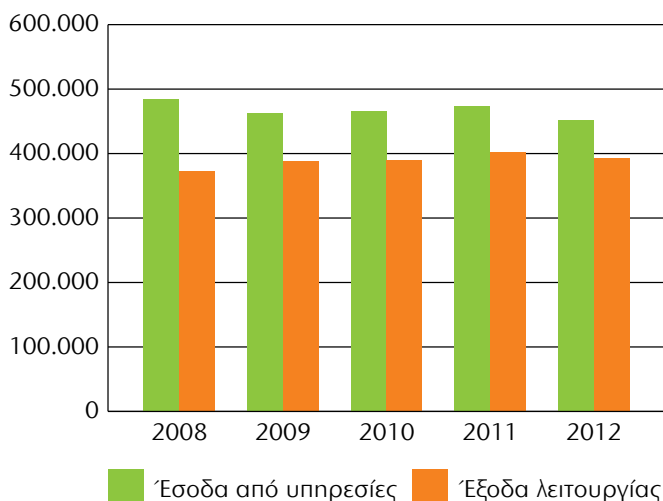
Τα **Αποθεματικά**, τα οποία αποτελούν τα κεφάλαια του Οργανισμού, ανήλθαν, στις 31 Δεκεμβρίου 2012, σε €876εκ., αφού ενισχύθηκαν με τα αποτελέσματα του έτους ύψους €38εκ. και μειώθηκαν με το μέρισμα που πληρώθηκε στην Κυπριακή Δημοκρατία ύψους €37εκ.

## Πλεόνασμα προ Φόρων, Τόκων και Αποσβέσεων (EBITDA) (€'000)



2008	2009	2010	2011	2012
189.515	149.670	149.019	135.877	126.550

## Έσοδα από Υπηρεσίες και Έξοδα Λειτουργίας (€'000)

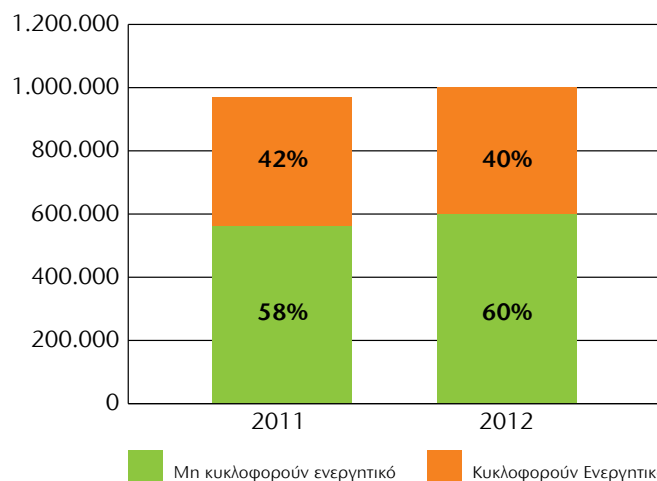


	2008	2009	2010	2011	2012
Έσοδα από υπηρεσίες	484.329	463.036	466.470	473.982	451.763
Έξοδα λειτουργίας	372.392	388.616	390.569	401.840	393.113

## Ενδεικτικά Οικονομικά Δεδομένα Πενταετίας

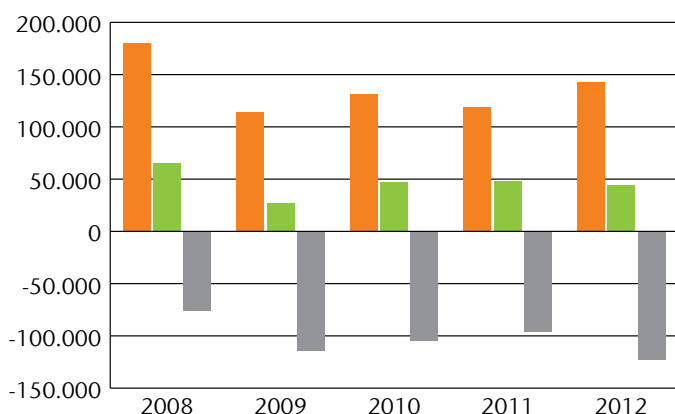
	2008 €εκ	2009 €εκ	2010 €εκ	2011 €εκ	2012 €εκ
Έσοδα από υπηρεσίες	484	463	466	474	452
Πλεόνασμα από εργασίες	112	74	76	73	59
Σύνολο ενεργητικού	1.036	975	966	968	991
Σύνολο υποχρεώσεων	152	104	105	93	114
Αποθεματικά	884	871	861	875	876
Ροή μετρητών από εργασίες	180	114	132	119	143
Επενδυτικές δραστηριότητες	-10	-87	-57	-47	-79
Μέρισμα από κράτος	76,9	80	80	60	37

## Σύνολο Ενεργητικού (€'000)



	2011	211	2012	2012
Μη κυκλοφορούν ενεργητικό	563.946	58%	590.710	60%
Κυκλοφορούν ενεργητικό	404.491	42%	399.803	40%

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



	2008	2009	2010	2011	2012
Ροή μετρητών από εργασίες	179.757	113.670	131.621	118.990	142.877
Έσοδα από επενδύσεις, τόκους και άλλα έσοδα	65.444	26.709	47.253	48.523	44.606
Δαπάνες αναπτύξεως και επενδύσεων	75.836	114.154	104.701	95.784	122.744

	2008	2009	2010	2011	2012
Ροή μετρητών από εργασίες	179.757	113.670	131.621	118.990	142.877
Δαπάνες αναπτύξεως και επενδύσεων	75.836	114.154	104.701	95.784	122.744
Έσοδα από επενδύσεις, τόκους και άλλα έσοδα	65.444	26.709	47.253	48.523	44.606