

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ

2010



Περιεχόμενα

Μήνυμα του Προέδρου	2
Μήνυμα του Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή	4
Πρόεδρος και Μέλη	6
Διεύθυνση	8
Η Εταιρική Διακυβέρνηση στη Cyta	11
Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στη Cyta	15
Διοίκηση	23
Προϊόντα και Εξυπηρέτηση Πελατών	31
Θυγατρικές Εταιρείες	47
Δίκτυο	53
Οικονομική Έκθεση	61
Γραφεία και Cytashop	64

Μήνυμα του Προέδρου



Ο απολογισμός για το 2010 συμπίπτει με τη συμπλήρωση 50 χρόνων ιστορίας της Cyta.

Πενήντα χρόνια ζωής, πενήντα χρόνια προσφοράς, πενήντα χρόνια επιτυχίας για έναν οργανισμό, που σε δύσκολους καιρούς άντεξε, επιτέλεσε το έργο του στο έπακρο και συνέδεσε το όνομά του με την ανάπτυξη, την πρόοδο και την ευημερία στον τόπο μας.

Ως αναπόσπαστο κομμάτι της κυπριακής κοινωνίας, η Cyta ανέλαβε πλήρως τις ευθύνες της, στηρίζοντας σταθερά τα δημόσια οικονομικά, προσφέροντας στην κοινωνική πολιτική του κράτους, προωθώντας καινοτομίες, δημιουργώντας προσδοκίες, καθιερώνοντας το γνωστό, πλέον, κοινωνικό πρόσωπο της Cyta. Έτσι έκτισε μια μοναδική σχέση εμπιστοσύνης με τους πολίτες.

Ως Συμβούλιο, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση του Οργανισμού, επενδύσαμε στη διαχρονική αξία της Cyta, στο προσωπικό της, και βγήκαμε δικαιωμένοι. Πιστεύουμε στους δικούς μας ανθρώπους, πιστεύουμε στις δυνάμεις τους, γι' αυτό προχωρούμε μπροστά.

Όλοι μαζί, προσωπικό, Διεύθυνση και Συμβούλιο, ανανεώνουμε το συμβόλαιο με τους πελάτες μας για ακόμα πιο αξιόπιστες και βελτιωμένες υπηρεσίες, στη βάση της πολύτιμης σχέσης που έχουμε κτίσει μαζί τους, όλα αυτά τα χρόνια. Την ίδια ώρα δηλώνουμε έτοιμοι να αντιμετωπίσουμε τις νέες προκλήσεις που μας περιμένουν και να μοιραστούμε ακόμα μεγαλύτερες επιτυχίες.

Το 2010, εκτός από προκλήσεις, αντιμετωπίσαμε και διαχειριστήκαμε τις συνέπειες από τη συνεχιζόμενη οικονομική κρίση. Ακόμα και με αυτά τα δεδομένα, υλοποιήσαμε με μεγάλη επιτυχία τη στρατηγική μας για το 2010.

Επιτεύχθηκαν οι στόχοι του 2010

Το 2010 πετύχαμε, με τη γνώση και την εμπειρία μας, οι πολίτες της χώρας μας να απολαμβάνουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής επικοινωνίας ισότιμες με αυτές που απολαμβάνουν οι πολίτες των περισσότερων ανεπτυγμένων χωρών. Η Κύπρος μπορεί να συγκριθεί με επιτυχία με ευρωπαϊκές και άλλες προηγμένες χώρες σε θέματα πληροφορικής και επικοινωνιών.

Επίσης, συμπληρώθηκε το μεγαλύτερο μέρος του μεγάλου έργου της επέκτασης του ευρυζωνικού μας δικτύου, ώστε πριν το τέλος του 2011 να μπορούμε να πούμε με απόλυτη βεβαιότητα και σιγουριά ότι εμείς στη χώρα μας, έχουμε εξαλείψει το ψηφιακό χάσμα. Όλες οι οικιστικές περιοχές του νησιού μας θα έχουν πρόσβαση στις ευρυζωνικές υπηρεσίες. Ολοκληρώνουμε τον σταθερό στόχο που θέσαμε από παλιά για τη μαζική διάδοση των ευρυζωνικών υπηρεσιών στην Κύπρο. Δηλαδή το κάθε σπίτι και η κάθε επιχείρηση να έχει πρόσβαση σε αυτές, ώστε να βελτιώνεται η καθημερινότητα όλων των Κυπρίων πολιτών. Με τη συμβολή της Cyta, η χώρα μας μπορεί να βρίσκεται ανάμεσα στις χώρες που προσαρμόζονται έγκαιρα στις ανάγκες της νέας εποχής και διαδραματίζουν πρωταγωνιστικό ρόλο στα νέα επιτεύγματα της τεχνολογίας.

Η Cyta Ελλάδα το 2010 συνέχισε την πορεία επέκτασής της σε νέες περιοχές της Ελλάδας, σημειώνοντας εξαιρετικά υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης. Η είσοδος στην Αττική στο τέλος του χρόνου έχει διευρύνει τις προοπτικές της εταιρείας, ανεβάζοντας τον αριθμό των ενεργών πελατών της από 51.000 σε 127.000.

Η Cyta ανήκει στον κυπριακό λαό

Ως αναπόσπαστο μέρος της κυπριακής κοινωνίας μέσα στην οποία λειτουργούμε, συνεχίσαμε να υλοποιούμε σειρά έργων που αφορούν την αδιάρρηκτη σχέση μας με την κοινωνία, θέτοντας τις βάσεις για πιο ενεργό δράση σε διάφορους, συναφείς με τις δραστηριότητές μας, τομείς.

Ανάμεσα σε άλλα, αποφασίσαμε να χορηγήσουμε την κατασκευή πεζογέφυρας στη Λεμεσό, που θα συνδέει απευθείας την υπέργεια πλατφόρμα του αθλητικού πάρκου του ΓΣΟ με την Ακτή Ολυμπίων.

Εγκαινιάσαμε τον Ιούλιο του 2010 πρόγραμμα ανακύκλωσης και επαναχρησιμοποίησης κινητών τηλεφώνων.

Για δέκατη συνεχή χρονιά πραγματοποιήσαμε εκπαιδευτικές παρουσιάσεις με θέμα “Διαδίκτυο - Ένα Εργαλείο για Όλους” σε δημόσια σχολεία Δημοτικής, Μέσης και Τεχνικής Εκπαίδευσης, καθώς και σε ιδιωτικές σχολές. Κατά τη σχολική χρονιά 2010 πραγματοποιήθηκαν πάνω από 80 συνολικά διαλέξεις σε όλες τις επαρχίες της Κύπρου, τις οποίες παρακολούθησαν 9.000 μαθητές και εκπαιδευτικοί.

Συνεχίσαμε επίσης το χορηγικό μας πρόγραμμα “Πάμε Θέατρο”, το οποίο αφορά τη στήριξη όλων των ελεύθερων επαγγελματικών θεατρικών σχημάτων της Κύπρου. Παράλληλα, γιορτάσαμε την Παγκόσμια Ημέρα Θεάτρου, προσφέροντας την ευκαιρία σε όλο το κοινό της Κύπρου να παρακολουθήσει δωρεάν μια παράσταση της επιλογής του.

Η πορεία μας προς νέες επιτυχίες

Θα εξακολουθήσουμε να βελτιώνουμε τα υφιστάμενα προϊόντα μας και θα συνεχίσουμε να εισάγουμε νέα, καινοτόμα, αξιοποιώντας τις δυνατότητες που μας παρέχουν τα δίκτυα νέας γενιάς και η πρωτοποριακή τεχνολογία που αποκτούμε, μέσα από το έργο ανάπτυξης υπηρεσιών σύγκλισης.

Θα εντείνουμε τις προσπάθειες, ώστε η τιμή των προϊόντων μας να παραμένει προσιτή και ανταγωνιστική και το δίκτυο πωλησιών μας να καλύψει σε μεγαλύτερο βαθμό τις ανάγκες των πελατών μας.

Θα διατηρήσουμε το καλό όνομα της Cyta στη συνείδηση των καταναλωτών. Η δυνατή και σύγχρονη μάρκα μας είναι ένα από τα πιο σημαντικά ανταγωνιστικά μας πλεονεκτήματα.

Η πορεία δεν σταματά εδώ. Ως ηγέτες στον τομέα μας, θα συνεχίσουμε να οδηγούμε τον τόπο μας, τον κόσμο της Κύπρου, στον οποίο ανήκουμε, στις λεωφόρους του πολιτισμού και της εξέλιξης.

Το μέλλον είναι μπροστά μας

Οι επιτυχίες μας όλων των χρόνων μας κρατούν δυνατούς, ανταγωνιστικούς και αξιόπιστους. Όσο κι αν έχουν αλλάξει οι συνθήκες της αγοράς, παραμένουμε ένας οργανισμός που νοιάζεται για τον άνθρωπο, με απόλυτη προσήλωση στους πελάτες και στην κοινωνία μας. Παρά τους περιορισμούς που έχουμε ως μικροεπιχειρήσεις, μπορούμε και

ανταποκρινόμαστε στις ανάγκες της νέας εποχής.

Την ίδια ώρα δηλώνουμε έτοιμοι να αντιμετωπίσουμε τις νέες προκλήσεις που μας περιμένουν και να μοιραστούμε ακόμα μεγαλύτερες επιτυχίες.

Όλοι μαζί, προσωπικό, Διεύθυνση και Συμβούλιο, ανανεώνουμε το συμβόλαιο με τους πελάτες μας για ακόμα πιο αξιόπιστες και βελτιωμένες υπηρεσίες, διευρύνοντας ακόμα περισσότερο την πολύτιμη σχέση που κτίσαμε μαζί τους. Παραμένουμε κοντά τους, αφουγκραζόμαστε τα μηνύματά τους, καταστρώνουμε στρατηγικές και βλέπουμε πάντα μπροστά.

Ευχαριστούμε την Κυβέρνηση, τον Υπουργό Οικονομικών, την Υπουργό Συγκοινωνιών και Έργων, τη Βουλή των Αντιπροσώπων, το Γραφείο του Επιτρόπου Ρύθμισης Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων, την Επιτροπή Προστασίας Ανταγωνισμού και τη Γενική Ελέγκτη της Δημοκρατίας για τη στήριξη και τη συνεργασία τους.

Ευχαριστούμε επίσης τις συνδικαλιστικές οργανώσεις, που με πνεύμα συναίνεσης συνέβαλαν στην αντιμετώπιση και επίλυση των δυσκολιών και των προβλημάτων που παρουσιάστηκαν και αυτό το χρόνο μπροστά μας.

Τέλος, εκτιμούμε τις παραγωγικές παρεμβάσεις των μέσων μαζικής ενημέρωσης, που δεν μας επιτρέπουν να επαναπαυθούμε στις επιτυχίες μας.

Με αισιοδοξία για το μέλλον και πολλή δουλειά θα κρατήσουμε ψηλά τη Cyta, εκεί που η ίδια η κυπριακή κοινωνία την έχει τοποθετήσει. Γνωρίζουμε τις προκλήσεις και τις νέες συνθήκες της αγοράς και μπορούμε να τις διαχειρισθούμε με επιτυχία, για το συμφέρον του Οργανισμού και της κυπριακής κοινωνίας.



Στάθης Κιτιάς
Πρόεδρος

Ιούλιος 2011

Μήνυμα του Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή



Η Cyta, από τη μέρα της ίδρυσής της, έχει διαγράψει τα γεωγραφικά σύνορα και έχει συνδέσει το νησί μας με τον υπόλοιπο κόσμο, ενώ με τις δραστηριότητές της στον τομέα των υποθαλάσσιων οπτικών καλωδιακών συστημάτων έχει καθιερώσει την Κύπρο ως περιφερειακό τηλεπικοινωνιακό κόμβο στην Ανατολική Μεσόγειο.

Για μισό αιώνα παρέχουμε υψηλών προδιαγραφών υπηρεσίες στους Κύπριους πολίτες και ενισχύουμε την οικονομία της χώρας μας. Βλέπουμε τις προκλήσεις της αγοράς και των τεχνολογικών εξελίξεων με αισιοδοξία, δυναμισμό και αποφασιστικότητα και δημιουργούμε το μέλλον.

Το 2010 οι επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης άρχισαν να επηρεάζουν όλες τις οικονομίες του κόσμου και όλες τις μεγάλες εταιρείες των ανεπτυγμένων χωρών. Παρά τις επιπτώσεις στη δική μας οικονομία, παρά το πολύ έντονο ανταγωνιστικό περιβάλλον, αλλά και το ασφυκτικό ρυθμιστικό πλαίσιο στο οποίο λειτουργούμε, πετύχαμε να έχουμε αξιοσημείωτα κέρδη και να αυξήσουμε τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που προσφέρουμε στους πελάτες μας.

Πώς λειτουργήσαμε το 2010

Συνεχίσαμε με το ίδιο όραμα και την ίδια στρατηγική των τελευταίων χρόνων, ώστε να είμαστε σήμερα ένας από τους πιο υγιείς και ανταγωνιστικούς οργανισμούς στον τόπο μας. Κύρια προτεραιότητά μας ήταν η διατήρηση της θέσης μας στην αγορά ως του κορυφαίου οργανισμού ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας, προσφέροντας στους πελάτες μας λύσεις που να εξυπηρετούν όλες τις ανάγκες τους σε θέματα ηλεκτρονικής επικοινωνίας.

Έχουμε επανατοποθετηθεί στην αγορά ως παροχέας ενός πλήρους φάσματος υπηρεσιών ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας με κύριο εργαλείο μας την τεχνολογία, λειτουργώντας στο πλαίσιο της σύγκλισης των τεχνολογιών των τηλεπικοινωνιών, της πληροφορικής και της ψυχαγωγίας.

Το 2010 πετύχαμε την υλοποίηση του οράματος και της αποστολής μας, στηριζόμενοι στην εμπιστοσύνη των πελατών μας, οι οποίοι αναγνωρίζουν τη δική μας προσήλωση στη δική τους εξυπηρέτηση. Διατηρήσαμε στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων μας ως στόχο την άριστη εξυπηρέτησή τους, με την ανάπτυξη και προσφορά καινοτόμων υπηρεσιών, σε σωστό συνδυασμό ποιότητας και τιμής.

Αξιοποιήσαμε την επιστημοσύνη και την αποτελεσματικότητα του προσωπικού μας, το οποίο είναι από τις πιο δυνατές επαγγελματικές ομάδες της Κύπρου και η Cyta από τους καλύτερους εργοδότες. Το προσωπικό μας έχει αποδείξει διαχρονικά όχι μόνο την αρτιότητά του, από όποιο πόστο και αν δραστηριοποιείται ο καθένας ξεχωριστά, αλλά, πάνω από όλα, την αγάπη του γι' αυτό τον Οργανισμό. Σ' αυτούς τους ανθρώπους οφείλει η Cyta τις διακρίσεις της στη διεθνή αγορά τηλεπικοινωνιών.

Cyta Ελλάδος

Νιώθουμε επιβεβαιωμένοι για την απόφασή μας να επεκταθούμε στο εξωτερικό, αφού η πορεία της Cyta στην Ελλάδα, μετά την είσοδό μας και στην Αττική, μας επιτρέπει να προσδοκούμε σε μια ακόμα επιτυχία του Οργανισμού μας.

Ξεκινώντας από τον Μάρτιο του 2010, βαθμιαία ενεργοποιήθηκαν υπηρεσίες στην Κατερίνη, στη Λάρισα, στον Βόλο, στη Λαμία, στην Πάτρα και στις αρχές του 2011 στην Αθήνα.

Το ιδιόκτητο οπτικό δίκτυο της εταιρείας έφτασε τον Δεκέμβριο του 2010 τα 1.860χλμ., τα τηλεφωνικά κέντρα που καλύπτει με υπηρεσίες ανήλθαν στα 251 και ο αριθμός των ενεργών πελατών της εταιρείας ανέβηκε από 51.000 σε 127.500.

Επίσης, η εταιρεία θα επεκτείνει το ιδιόκτητο οπτικό δίκτυό της, με στόχο την κάλυψη του δικτύου κορμού του μεγαλύτερου μέρους των περιοχών όπου δραστηριοποιείται, κυρίως μέσω ιδιόκτητων υποδομών.

Νέες υπηρεσίες στη διάθεση των καταναλωτών

Το 2010 συνεχίσαμε να αναπτύσσουμε νέες υπηρεσίες και να αναβαθμίζουμε τις υφιστάμενες. Έχοντας ως πρώτιστο στόχο την κάλυψη των αναγκών όλων των πελατοψηφίδων της αγοράς, προχωρήσαμε δυναμικά με έργα που στοχεύουν στην ικανοποίηση των διευρυμένων αναγκών της σύγχρονης κοινωνίας και αποτελούν ακόμα ένα σημαντικό βήμα στην εξέλιξη και προσφορά ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας.

Εμπλουτίσαμε τις βασικές υπηρεσίες Σταθερής Τηλεφωνίας (αναλογική τηλεφωνία και ISDN) με πρόσθετες υπηρεσίες και διευκολύνσεις, για να ικανοποιήσουμε τις αναβαθμισμένες ανάγκες των πελατών μας, και πετύχαμε αύξηση των χρηστών της Ευρυζωνικής Τηλεφωνίας.

Προχωρήσαμε σε περαιτέρω επέκταση του ενσύρματου δικτύου μας σε ημιαστικές και αγροτικές περιοχές, πετυχαίνοντας ποσοστό 96,5% σε κάλυψη συνδέσεων και σημαντική αύξηση της ευρυζωνικής πελατειακής μας βάσης. Μέχρι το τέλος του χρόνου που διανύουμε, θα έχουμε επέκταση της ευρυζωνικότητας στο ποσοστό του 100%, τόσο στις αστικές όσο και στις αγροτικές περιοχές.

Στην κινητή τηλεφωνία συνεχίσαμε να ενισχύουμε το χαρτοφυλάκιο προϊόντων και υπηρεσιών φωνής, περιεχομένου και δεδομένων, που σχεδιάστηκαν για να υποστηρίξουν τις επιχειρηματικές φιλοδοξίες των πελατών μας, αξιοποιώντας την παγκόσμια γνώση της Vodafone, μαζί με τη δική μας.

Εισαγάγαμε την προπληρωμένη μορφή της υπηρεσίας Vodafone Mobile Broadband, παρέχοντας τη δυνατότητα στους πελάτες μας να έχουν όποτε, όπου και όσο θέλουν πρόσβαση στο διαδίκτυο από τον φορητό τους υπολογιστή, χωρίς συμβόλαια και δεσμεύσεις.

Πετύχαμε να αυξήσουμε σημαντικά τη συνδρομητική βάση της υπηρεσίας Cytavision, λόγω των σημαντικών έργων που υλοποιήσαμε και των ενεργειών μας για εμπλουτισμό του περιεχόμενου της, αλλά και για βελτίωση της εμπειρίας των πελατών μας.

Εμπλουτίσαμε το χαρτοφυλάκιο προϊόντων μας με νέες λύσεις τηλεπληροφορικής, παρέχοντας στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις οικονομικά συμφέρουσες και εύκολες στη χρήση λογισμικές εφαρμογές, υπό μορφή συνδρομητικής υπηρεσίας, μέσω του διαδικτύου.

Προχωρήσαμε στην υλοποίηση ακόμα πιο εξειδικευμένων λύσεων υπηρεσιών Επιχειρηματικής Δικτύωσης Ethernet, για την ικανοποίηση των μεγάλων επιχειρηματικών μας πελατών.

Λειτουργήσαν τα νέα Cytashop Λακατάμειας, Λατσιών και Ονασαγόρου, ενώ προχώρησε ο σχεδιασμός των Cytashop Λυκαβηπτού και Αγ. Φύλαξης, με βάση το έργο "Εμπειρία Πελάτη", στο πλαίσιο της ανάπτυξης του δικτύου Cytashop.

Πώς προχωρούμε για να κατακτήσουμε το μέλλον

Είμαστε ο ηγέτης στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες στον τόπο μας και τίποτε δεν μπορεί να σταματήσει αυτή την επιτυχή πορεία. Με την πενήντάχρονη εμπειρία μας στον τομέα των τηλεπικοινωνιών έχουμε πλήρη γνώση ότι το εξωτερικό περιβάλλον αλλάζει γοργά, γιατί γίνεται όλο και πιο ανταγωνιστικό, αλλά και γιατί η ψηφιακή εποχή αλλάζει γρήγορα τις αντιλήψεις, τη συμπεριφορά, αλλά και τις απαιτήσεις των πελατών.

Γι' αυτό και κατανοούμε ότι οι απαιτήσεις της αγοράς από τον Οργανισμό μας είναι αυξημένες και, για να διατηρήσουμε τους δεσμούς με τους πελάτες μας, θα πρέπει να ταυτιζόμαστε με όλες τις αλλαγές. Με κύριο πυλώνα και στήριγμα το μεγαλύτερο κεφάλαιο της Cyta, τους ανθρώπους της. Με το προοδευτικό και ανήσυχό τους πνεύμα.

Θα συνεχίσουμε την επιτυχή μας πορεία και τα χρόνια που έρχονται, επειδή όλοι όσοι εργαζόμαστε για τη Cyta τη νιώθουμε δική μας, αλλά κυρίως επειδή οι πελάτες μας γνωρίζουν ότι με τη Cyta βρίσκονται σε καλά χέρια.

Το μέλλον στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες το γράφουμε εμείς...



Φώτης Σαββίδης

Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής

Ιούλιος 2011

Πρόεδρος και Μέλη



Πρόεδρος

Στάθης
Κιπτής
Δικηγόρος



Αντιπρόεδρος

Λοΐζος
Παπαχαραλάμπους
Δικηγόρος



Μέλη

Στέλιος
Αμερικάνος
Δικηγόρος



Χριστάκης
Αντούνας
Μηχανολόγος



Αντώνης
Αντωνίου
Αρχιτέκτονας



**Νικόλας
Γεωργιάδης**
Οικονομολόγος



**Γιώργος
Τσακκιστός**
Κοινωνιολόγος



**Χαράλαμπος
Τσουρής**
Αρχιτέκτονας



**Γεώργιος
Χαρή**
Σύμβουλος Ηλεκτρολόγος
Μηχανικός

Νομικοί Σύμβουλοι
Α. Κ. Χατζηγιάννου & Υιοί

Ελεγκτές
KPMG
Γενικός Ελεγκτής της Δημοκρατίας

Διεύθυνση



Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής

Φώτης Σαββίδης

BSc, MSc, CEng, MIET, MIM, AMIPD



Αναπληρωτής Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής

Γεώργιος Κουφάρης

Εγκεκριμένος Λογιστής

Ανώτερος Διευθυντής - Υποστήριξη

Κωνσταντίνος Α. Μιχαηλίδης

Dipl-Ing

Ανώτερος Διευθυντής - Ενσύρματο Δίκτυο Πρόσβασης

Παναγιώτης Καλλένος

Διπλ. Μnx. ΕΜΠ

Ανώτερος Διευθυντής - Υπηρεσίες Πελατών

Μάριος Καρατζιάς

BScEng

Ανώτερος Διευθυντής - Μάρκετινγκ

Γιάννης Σουρουλλάς

BScEng (Hons)

Ανώτερος Διευθυντής - Διαχείριση Θυγατρικών

Μιχάλης Ε. Αχιλλέως

BSc, MSc, MBA

Ανώτερος Διευθυντής - Δίκτυα

Άριστος Ριρής

BSc, PhD

Διευθυντής Υποστήριξης Επιχειρησιακής Διεύθυνσης, Υποστήριξη

Γλαύκος Χούτρης

BSc, CEng, MIET

Διευθυντής Δικτύων Κορμού και Διαχείρισης Δικτύων, Δίκτυα

Τάσος Παρτζίλης

Dott. Ing.



Διευθυντής Υπηρεσιών Προσωπικού

Μάριος Καρλεπίδης

BSc (Hons), MSc



Διευθυντής Εθνικής και Διεθνούς Χονδρικής Αγοράς, Δίκτυα

Ιωάννης Κουλίας

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

Διευθυντής Ενσύρματου Δικτύου Πρόσβασης Περιφερειών

Κυπριανός Γιαννή

BSc, MSc

Διευθυντής Υποστηρικτικής Υποδομής, Υποστήριξη

Χριστόφορος Γιαννακού

MSc

Διευθυντής Υπηρεσιών Δικτύου Αεροναυσιπλοΐας, Υποστήριξη

Χριστόφορος Γιαννακού (κατ' ανάθεση)

MSc

Διευθυντής Διαχείρισης Υπηρεσιών, Μάρκετινγκ

Γιώργος Μ. Λαμπριανού

BScEng, MBA, PhD

Διευθύντρια Επικοινωνίας και Δημοσίων Σχέσεων

Ρίτα Χατζηλοΐζου-Καρατζιά

BScBA (Hons)

Διευθύντρια Χρηματοοικονομικής Διαχείρισης

Μαρία Δάμαλου-Χατζηγεωργίου

Bsc (Hons), FCA

Διευθυντής Δικτύων Σταθερών και Κινητών Επικοινωνιών, Δίκτυα

Χρύσης Φοινιώτης

BScEE, MScEE

Εσωτερικός Ελεγκτής

Αντιγόνη Μοδέστου

FCCA, MBA



Διευθυντής Ανάπτυξης Υπηρεσιών, Μάρκετινγκ
Μιχάλης Λοΐς
BScEng



Διευθυντής Εφαρμογών Πληροφορικής, Δίκτυα
Κώστας Ψυλλίδης
BScEE (Hons), MScEE, MBA

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

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

Διευθυντής Υποδομών Πληροφορικής, Δίκτυα
Σοφοκλής Χατζησοφοκλέους
BSc Electronic Computer Systems

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

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

Διευθυντής Δικτύου Πωλήσεων Λιανικής Αγοράς, Υπηρεσίες Πελατών
Κώστας Μάντης
BScEE, MScM

Διευθυντής Προγραμματισμού και Αξιοποίησης Διεθνών Δικτύων, Εθνική και Διεθνής Χονδρική Αγορά, Δίκτυα
Ιορδάνης Παλληκάρης
BScE (Hons), MScEE&E



Διευθυντής Επιχειρηματικής Αγοράς, Υπηρεσίες Πελατών
Γεώργιος Μαλνκίδης
Διπλ. Mnx. ΕΜΠ, MBA



Διευθυντής Υποδομής Κτιρίων, Υποστηρικτική Υποδομή, Υποστήριξη
Χαράλαμπος Μακρής
BSc in Civil Engineering (Hons)

Διευθυντής Υπηρεσιών Σταθερής και Διαδικτύου, Διαχείριση Υπηρεσιών, Μάρκετινγκ
Αλέξανδρος Αλεξάνδρου
BEng, MEngEE

Διευθυντής Εταιρικού Στρατηγικού Σχεδιασμού
Κίκης Κυριάκου
BScEE, MSc, MBA

Διευθυντής Δικτύων Κορμού, Δίκτυα Κορμού και Διαχείριση Δικτύων, Δίκτυα
Γεώργιος Αρέστης
Διπλ. Mnx. ΕΜΠ

Διευθυντής Υποστήριξης Θυγατρικών, Διαχείριση Θυγατρικών
Χρίστος Λιμνατίτης
Διπλ. Mnx. ΕΜΠ, CEng, MBA

Διευθυντής Εξυπηρέτησης Πελατών, Υπηρεσίες Πελατών
Νίκος Χαλαλάμπους
BScEE, MEngEE, MBA

The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records in a business setting. It highlights how proper record-keeping can help in decision-making, legal compliance, and financial management. The text emphasizes that records should be organized, up-to-date, and easily accessible to relevant personnel.

Next, the document addresses the challenges of data management in the digital age. With the increasing volume of data generated by various sources, businesses face the task of storing, securing, and analyzing this information effectively. The text suggests implementing robust data management systems and protocols to ensure data integrity and security.

The third section focuses on the role of technology in streamlining business operations. It explores how automation and digital tools can reduce manual errors, improve efficiency, and enhance customer service. The document encourages businesses to invest in technology that aligns with their strategic goals and operational needs.

Finally, the document concludes by emphasizing the importance of continuous learning and adaptation. In a rapidly changing business environment, organizations must stay updated on the latest trends and technologies to remain competitive. The text encourages a culture of innovation and ongoing professional development for all employees.

Η Εταιρική Διακυβέρνηση στη Cyta

Συμβούλιο

Το Συμβούλιο, ως το ανώτατο αρμόδιο σώμα για λήψη αποφάσεων στη Cyta, έχει την ευθύνη για την εύρυθμη λειτουργία και τη μακροχρόνια ανάπτυξη, καθώς και για την αξιολόγηση και τον έλεγχο των δραστηριοτήτων της Cyta και των θυγατρικών εταιρειών της. Αποτελείται από εννέα Μέλη, που διορίζονται από το Υπουργικό Συμβούλιο, το οποίο καθορίζει και την αμοιβή τους. Ο Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής έχει την ευθύνη για την εφαρμογή της πολιτικής της Cyta και για τη διαχείριση των καθημερινών της δραστηριοτήτων, σύμφωνα με τις εκάστοτε οδηγίες του Συμβουλίου. Τα Διοικητικά Συμβούλια των θυγατρικών εταιρειών απαρτίζονται από Μέλη του Συμβουλίου και διευθυντικά στελέχη της Cyta.

Το Συμβούλιο εγκρίνει την εταιρική πολιτική και τις στρατηγικές για οικονομικά, τεχνολογικά και κοινωνικά θέματα. Εγκρίνει επίσης μεγάλα στρατηγικά έργα, συγχωνεύσεις ή εξαγορές. Ελέγχει το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου και τη διαχείριση κινδύνων της Cyta και των θυγατρικών της εταιρειών. Καθορίζει τη δομή της διεύθυνσης των εταιρειών της Cyta, τις ευθύνες, καθώς και τα σχέδια διαδοχής τους. Παρακολουθεί την απόδοση της διεύθυνσης μέσω του βαθμού επίτευξης συμφωνημένων στόχων και δεικτών απόδοσης. Το Συμβούλιο έχει απρόσκοπτη πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες του Οργανισμού. Επίσης, έχει τη δυνατότητα αξιοποίησης ανεξάρτητων συμβούλων, συμπεριλαμβανομένου και του Νομικού Συμβούλου του Οργανισμού.

Για καλύτερο έλεγχο και παρακολούθηση το Συμβούλιο συστήνει και αναθεωρεί, κατά καιρούς, διάφορες μόνιμες Επιτροπές, καθώς και ad-hoc Επιτροπές για τρέχοντα θέματα. Κατά το 2010 λειτουργούσαν οι μόνιμες Επιτροπές Ελέγχου, Κινήτρων & Αμοιβών, Επενδύσεων, Προσωπικού, Ευρυφασματικών Εφαρμογών & Περιεχομένου και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, Διαφήμισης & Έμμεσης Διαφήμισης. Οι Επιτροπές αυτές συνέρχονται ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες.

Διαχείριση Κινδύνων και Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου

Σημαντικό ρόλο στην Εταιρική Διακυβέρνηση έχει η τακτική αξιολόγηση του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, σε συνδυασμό με τη διαχείριση των κινδύνων που απειλούν την επίτευξη των στόχων ή/και τη μακροχρόνια βιωσιμότητα του Οργανισμού μας.

Κάθε χρόνο όλες οι εμπλεκόμενες Μονάδες αξιολογούν το Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου, που καλύπτει όλες τις βασικές μας δραστηριότητες. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης συγκρίνονται με διεθνείς βέλτιστες πρακτικές στον τομέα των τηλεπικοινωνιών.

Όσον αφορά τη διαχείριση κινδύνων, αυτή έχει επεκταθεί για να καλύπτει τη Cyta και τις θυγατρικές της. Η μέθοδος που χρησιμοποιούμε είναι αυτή της αυτοαξιολόγησης. Συγκεκριμένα, αξιολογούμε όλους τους κινδύνους που απειλούν την επίτευξη των στόχων όλων των Μονάδων και θυγατρικών εταιρειών του Οργανισμού μας, σε ειδικά εργαστήρια διαχείρισης κινδύνων. Στα εργαστήρια συμμετέχουν άτομα από διάφορες βαθμίδες, που είναι άμεσα εμπλεκόμενα στις συγκεκριμένες δραστηριότητες και που θεωρούνται τα πλέον κατάλληλα, για να εντοπίζουν τυχόν κινδύνους και αδυναμίες. Τα εργαστήρια διευκολύνουν λειτουργοί από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, οι οποίοι είναι εκπαιδευμένοι στον συγκεκριμένο τομέα.

Η μεθοδολογία χρησιμοποιεί ως βάση τους στόχους του Επιχειρησιακού Σχεδίου της κάθε Μονάδας/θυγατρικής, για τους οποίους εντοπίζονται οι κίνδυνοι που πιθανόν να απειλούν την επίτευξή τους, λαμβάνοντας υπόψη τα υφιστάμενα Συστήματα Εσωτερικού 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.

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

Επιπρόσθετα, διεξαγάμε εξειδικευμένα εργαστήρια διαχείρισης κινδύνων ασφάλειας πληροφοριών, στα οποία αξιολογούμε τους κινδύνους που απειλούν την εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα και διαθεσιμότητα των πληροφοριακών μας πόρων. Ξεχωριστή διαχείριση κινδύνων γίνεται και για σκοπούς επιχειρησιακής συνέχειας, όπου και πάλι λαμβάνουν μέρος όλες οι βασικές Μονάδες του Οργανισμού. Τέλος, γίνεται ξεχωριστή διαχείριση κινδύνων και από τις Υπηρεσίες Προσωπικού, η οποία καλύπτει όλους τους χώρους και τις δραστηριότητες, τις οποίες αναπτύσσει η Cyta, με βασικό σκοπό την πρόληψη των ατυχημάτων και την ασφάλεια του προσωπικού.

Επιτροπή Ελέγχου

Η Επιτροπή Ελέγχου λειτουργεί στα πλαίσια του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης και αποτελείται αποκλειστικά από Μέλη του Συμβουλίου της Cyta. Κατά το 2010 η Επιτροπή εξέτασε, σύμφωνα με τους όρους εντολής της, μεταξύ άλλων, τα πιο κάτω θέματα:

- Τις Οικονομικές Καταστάσεις του Οργανισμού για το 2009 και τις λογιστικές αρχές με βάση τις οποίες ετοιμάστηκαν.



- Το Ετήσιο Ελεγκτικό Πρόγραμμα 2010, 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, στα πλαίσια της εξέτασης της αποτελεσματικότητας των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου και της προόδου υλοποίησης των εισηγήσεων που υποβλήθηκαν.
- Την αξιολόγηση της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου από ανεξάρτητους συμβούλους.
- Τις ενέργειες που γίνονται από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου για τη βελτίωση των διεργασιών και της οργάνωσής της.
- Την δημιουργία κώδικα, σε συνεργασία με εξωτερικούς συμβούλους, ο οποίος θα διέπει τις σχέσεις της Cyta και των θυγατρικών της εταιρειών. Στο πλαίσιο αυτό και μετά από εισήγηση της Επιτροπής, το Συμβούλιο αποφάσισε η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου να διεξάγει τον έλεγχό της, τόσο στη Cyta, όσο και στις θυγατρικές της.
- Το διορισμό των εξωτερικών ελεγκτών και τον καθορισμό της αμοιβής τους.

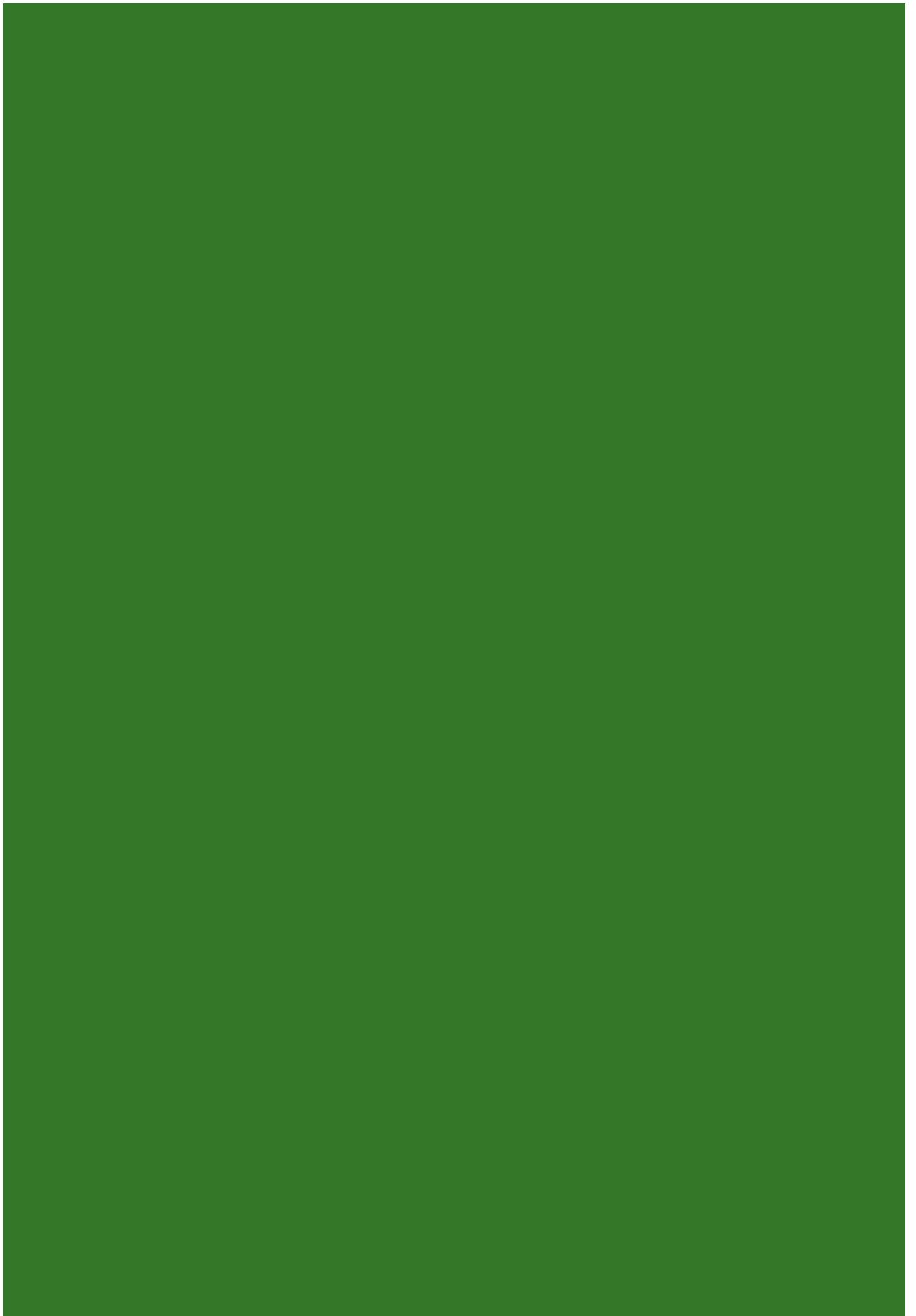
στην Ανώτατη Εκτελεστική Διεύθυνση. Παράλληλα, έχει απεριόριστη πρόσβαση σε πληροφορίες και σε προσωπικό του Οργανισμού μας. Επίσης, έχει τη δυνατότητα χρήσης εξωτερικών συμβούλων για κάλυψη εξειδικευμένων ελέγχων και επέκτασης του ελεγκτικού εύρους, τόσο στην Κύπρο, όσο και στο εξωτερικό.

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

Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου

Ο Εσωτερικός μας Έλεγχος είναι πολύ σημαντικός μηχανισμός παροχής διασφάλισης, στα πλαίσια της Εταιρικής Διακυβέρνησης. Μας παρέχει ανεξάρτητη και αντικειμενική αξιολόγηση της επάρκειας και αποτελεσματικότητας των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου, της διαχείρισης κινδύνων και της συμμόρφωσής μας με τους νόμους και κανονισμούς.

Ο Εσωτερικός Έλεγχος έχει την αμέριστη υποστήριξη, τόσο της Διοίκησης, όσο και της Διεύθυνσης. Έχει απευθείας πρόσβαση στην Επιτροπή Ελέγχου του Συμβουλίου και



Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στη Cyta

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

Για τη Cyta, ΕΚΕ είναι η οικειοθελής διαχείριση των κοινωνικών, περιβαλλοντικών και οικονομικών επιπτώσεων, θετικών και αρνητικών, του Οργανισμού στους συμμετόχους του, πέραν των νομικών απαιτήσεων. Η προσέγγιση που υιοθετούμε είναι ολιστική, αφού λαμβάνει υπόψη όσο 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.

Υιοθετήσαμε την προσέγγιση αυτή επίσημα με την υπογραφή του "Χάρτη Αειφορίας" του Ευρωπαϊκού Συνδέσμου Τηλεπικοινωνιακών Οργανισμών ΕΤΝΟ 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.

Η Cyta ένας υπεύθυνος οργανισμός "Μαζί για ένα καλύτερο αύριο"

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

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

Πιο κάτω περιγράφονται μερικές από τις σημαντικότερες δραστηριότητες και έργα, που έγιναν μέσα στο 2010 στους τέσσερις πυλώνες της Στρατηγικής ΕΚΕ.

Ευθύνη για το προσωπικό "Η Cyta εργοδότης προτίμησης"

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. 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 Περίθαλψης και του Ταμείου Ευημερίας Υπαλλήλων Cyta. Προσφέρει υπηρεσίες Κοινωνικών Λειτουργιών, καθώς και Ιατρού Εργασίας και Νοσηλεύτριας, ενώ παραχωρεί οικονομική βοήθεια σε δυσπραγούντες υπαλλήλους, συνταξιούχους, χήρες και ορφανά παιδιά υπαλλήλων. Επίσης, παραχωρεί χαμηλότοκα φοιτητικά και στεγαστικά δάνεια και διοργανώνει κοινωνικές εκδηλώσεις για τα μέλη του προσωπικού και τις οικογένειές τους.

Επίσης, ο Οργανισμός μας προσφέρει σημαντικές ευκαιρίες ανάπτυξης, επιχορηγώντας πλήρως τη συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα που σχετίζονται με το αντικείμενο εργασίας και δίνοντας ευκαιρίες για υποτροφίες σε επιλεγμένα ακαδημαϊκά προγράμματα.

Κατά το 2010 διεξήχθη πρόγραμμα μέτρησης της οστικής πυκνότητας και πρόληψης της οστεοπόρωσης για τις γυναίκες υπαλλήλους άνω των 45 ετών, καθώς και πρόγραμμα πρόληψης του καρκίνου του δέρματος για όλο το προσωπικό.

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

Άλλες σχετικές ενέργειες περιγράφονται στο κεφάλαιο "Διοίκηση", στο υποκεφάλαιο "Το ανθρώπινο δυναμικό".

Ευθύνη για τους πελάτες "Η Cyta παρέχει υπεύθυνα προϊόντα και υπηρεσίες"

Κινητή τηλεφωνία

Αναγνωρίζοντας την ευθύνη μας για την υπεύθυνα χρήση των προϊόντων και υπηρεσιών μας από τους πελάτες μας και με στόχο την ενημέρωσή τους σε θέματα σχετικά με την κινητή τηλεφωνία, αρχίσαμε μέσα στο 2010 την αποστολή μιας σειράς σύντομων ενημερωτικών φυλλαδίων μαζί με τους λογαριασμούς. Η σειρά των φυλλαδίων έχει το γενικό τίτλο "Η κινητή τηλεφωνία στη ζωή μας" και μέσα στο 2010 αποστείλαμε δύο φυλλάδια. Το πρώτο φυλλάδιο ενημέρωνε το κοινό με απλά λόγια για το "Πώς λειτουργεί η κινητή τηλεφωνία". Το δεύτερο φυλλάδιο της σειράς, με τίτλο "Κινητό τηλέφωνο και οδήγηση", ενημέρωνε υπεύθυνα



τους πελάτες μας για τους κινδύνους από τη χρήση κινητού τηλεφώνου κατά την οδήγηση και για τη σχετική νομοθεσία και περιείχε πρακτικές συμβουλές για ασφαλή οδήγηση. Η αποστολή ενημερωτικών φυλλαδίων της ίδιας σειράς θα συνεχιστεί μέσα στο 2011.

"Όλοι έχουμε δικαίωμα στην επικοινωνία" - Ειδικές τιμές για πελάτες με προβλήματα ακοής

Ανταποκρινόμενη στις ανάγκες συνανθρώπων μας με ειδικές κοινωνικές ανάγκες, η Cytamobile-Vodafone πρόσφερε μέσα στο 2010 νέες ειδικές τιμές για πελάτες Προγραμμάτων Συμβολαίου pay monthly και Προπληρωμένης soeasy pay as you go με προβλήματα ακοής. Οι νέες ειδικές τιμές προσφέρονται επιπρόσθετα της δωρεάν μηνιαίας συνδρομής, που ισχύει ήδη για πελάτες Προγραμμάτων Συμβολαίου pay monthly (Classic) με προβλήματα ακοής. Οι ειδικές τιμές παραχωρούνται σε υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, που αποδεδειγμένα, μέσα και από τη συνεργασία της Cytamobile-Vodafone με διάφορες οργανώσεις κωφών ατόμων, προσφέρουν ουσιαστική βοήθεια και διευκολύνουν τη ζωή και την επικοινωνία τους, όπως είναι οι βιντεοκλήσεις και τα μηνύματα SMS.

Για τους επιχειρηματικούς μας πελάτες

Η Cytanet, σε συνεργασία με την εταιρεία E-group, διοργάνωσε ημερίδα με θέμα "Ηλεκτρονικό Επιχειρείν", με στόχο την ενημέρωση του επιχειρηματικού κόσμου για τις εφαρμογές του διαδικτύου στη σύγχρονη εποχή.

"Ψηφιακός Δήμος: Λύσεις από τη Cyta"

Η Cyta, στο πλαίσιο της ευρύτερης συνεργασίας με την Ένωση Δήμων Κύπρου, διοργάνωσε ημερίδα με θέμα

"Ψηφιακός Δήμος: Λύσεις από τη Cyta". Στόχος της ημερίδας ήταν η παρουσίαση του επιχειρηματικού μοντέλου παροχής λύσεων τηλεπληροφορικής, που προσφέρει σήμερα η Cyta και οι συνεργάτες της, με συγκεκριμένες, ολοκληρωμένες αξιόπιστες και οικονομικά συμφέρουσες, λύσεις, οι οποίες μπορούν να στηρίξουν την αποδοτικότερη λειτουργία των Δήμων.

Στην ημερίδα, την οποία παρακολούθησαν Δήμαρχοι, Δημοτικοί Γραμματείς και άλλα στελέχη της τοπικής αυτοδιοίκησης, παρουσιάστηκαν λύσεις, όπως η διαχείριση ηλεκτρονικής επικοινωνίας και συνεργασίας (Microsoft Hosted Exchange), η διαχείριση σχέσεων με πελάτες (CRM.COM από τη Cyta), η διαχείριση στόλου οχημάτων (n-tracker), η διαχείριση χώρων στάθμευσης (SMS4PARKING από τη Cyta, NCP200) και η διαχείριση εγκαταστάσεων, κτιρίων και μηχανημάτων (WebTMA).

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 2009-2010 πραγματοποιήθηκαν 79 επισκέψεις σε σχολεία και έχουν παρακολουθήσει τις διαλέξεις 9.521 μαθητές και εκπαιδευτικοί. Συνολικά, από τη σχολική χρονιά 2001-2002 μέχρι και τη σχολική χρονιά 2009-2010, πραγματοποιήθηκαν 479 επισκέψεις σε σχολεία και τις διαλέξεις παρακολούθησαν 52.251 μαθητές και εκπαιδευτικοί.

Η υπηρεσία Cytanet διοργανώνει, επίσης, διαλέξεις με θέμα "Το Διαδίκτυο στη Ζωή των Παιδιών μας - Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση", που απευθύνονται κυρίως σε γονείς, αλλά και σε άλλα οργανωμένα σύνολα, με στόχο την ενημέρωσή τους για τη σωστή χρήση του διαδικτύου, τις παγίδες και τους κινδύνους του, καθώς και για τους τρόπους αντιμετώπισης αυτών των κινδύνων.

Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται για την υπηρεσία Safe Internet, που προσφέρει δωρεάν η Cytanet, για προστασία στο διαδίκτυο. Οι γονείς δείχνουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την υπηρεσία αυτή, αφού μπορεί να προστατέψει τα παιδιά τους από το παράνομο, ανεπιθύμητο και επιβλαβές περιεχόμενο του διαδικτύου. Επιπρόσθετα, η Cyta έχει μεριμνήσει για την έκδοση ειδικού βιβλιαρίου για τους γονείς, το οποίο διανέμεται κατά τη διάρκεια των παρουσιάσεων της υπηρεσίας. Παράλληλα, προσφέρει δωρεάν τις υπηρεσίες για ασφαλές διαδίκτυο Safe Internet - for home, σε όλους τους οικιακούς πελάτες της υπηρεσίας Cytanet και Safe Internet - for schools, σε όλα τα δημόσια σχολεία Δημοτικής, Μέσης και Τεχνικής Εκπαίδευσης.

Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στο κεφάλαιο "Προϊόντα και Εξυπηρέτηση Πελατών", στο υποκεφάλαιο "Λιανική αγορά".

Ευθύνη για την κοινωνία "Η Cyta αρωγός της κοινωνίας"

Υγεία και ευημερία

Στον ευαίσθητο τομέα της οδικής ασφάλειας η πολιτική μας συνεχίζει να εστιάζεται κυρίως στην καλλιέργεια οδικής συνείδησης μέσω εκπαίδευσης των νέων, οι οποίοι αποτελούν μεγάλο ποσοστό των θυμάτων από οδικά δυστυχήματα στην Κύπρο. Γι' αυτό και διοργανώσαμε, για ακόμη μια χρονιά, ειδικά σεμινάρια οδικής ασφάλειας για στρατιώτες. Παράλληλα, προσφέρουμε κράνη ασφαλείας σε όλα τα παιδιά που επισκέπτονται το Πάρκο Κυκλοφοριακής Αγωγής της Αστυνομίας.

Σε μια νέα προσπάθεια για περαιτέρω καλλιέργεια οδικής συνείδησης στους χρήστες υπηρεσιακών οχημάτων της Cyta, τέθηκε σε εφαρμογή από τον Φεβρουάριο του 2010 το έργο «Υπεύθυνος Οδηγός Cyta». Στα 800 περίπου οχήματα του Οργανισμού τοποθετήθηκε σχετικό μήνυμα με τηλεφωνικό αριθμό για αναφορά οδικών συμπεριφορών σε τηλεφωνικό κέντρο της Cyta.

Οι διάφορες πρωτοβουλίες της Cyta επιβεβαιώνουν τη δέσμευσή της έναντι της Ευρωπαϊκής Χάρτας για την Οδική Ασφάλεια (τον οποίο υπέγραψε στο Δουβλίνο το 2004), να συμβάλει στον κοινό στόχο ολοκλήρωσης της Ευρώπης για μείωση των θυμάτων από οδικά δυστυχήματα. Το 2009, στη Λευκωσία, η Cyta υπέγραψε ανανέωση της δέσμευσής της προς τη Χάρτα.

Επιδεικνύοντας το συνεχές ενδιαφέρον μας για την ευημερία των στελεχών της Εθνικής Φρουράς, το 2010, όπως και τα προηγούμενα χρόνια, διαθέσαμε δωρεάν πακέτα σύνδεσης Προπληρωμένης Κινητής Τηλεφωνίας soeasy pay as you go σε όλους τους νεοσύλλεκτους στρατιώτες, κατά την πρώτη μέρα της κατάταξής τους, καθώς και στους νεοτοποθετούμενους οπλίτες της ΕΛΔΥΚ.



Όσον αφορά την υγεία, στηρίζαμε για έβδομη συνεχή χρονιά το Κέντρο Προληπτικής Παιδιατρικής. Με στόχο την τηλεπικοινωνιακή στήριξη φιλανθρωπικών θεσμών η Cyta προσφέρει δωρεάν, εδώ και χρόνια, την υπηρεσία Charity Direct, η οποία διευκολύνει το κοινό να κάνει εισφορές προς φιλανθρωπικούς/κοινωνικούς οργανισμούς μέσω τηλεφωνικών γραμμών. Επίσης, λειτουργούν υπηρεσίες με τετραψήφια αριθμηση, μέσω των οποίων διενεργούνται δωρεάν κλήσεις σε διάφορες υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.

Παιδεία

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

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

Περιβάλλον

Ο Οργανισμός μας επιθυμεί να συνεισφέρει στην ευαισθητοποίηση και ενίσχυση της περιβαλλοντικής

συνείδησης των Κυπρίων, ως μέρος της προσφοράς του στην κοινωνία, με την υλοποίηση διαφόρων έργων και δραστηριοτήτων. (Για την περιβαλλοντική διαχείριση εσωτερικά στη Cyta μπορείτε να διαβάσετε πιο κάτω σ' αυτό το κεφάλαιο.)

Στο πλαίσιο αυτό ο Όμιλος Αυτοδωτών του Ταμείου Ευημερίας Υπαλλήλων της Cyta (TEY-ATHK), σε συνεργασία με τη Λιμενική Αστυνομία Παραλιμνίου και την περιβαλλοντική οργάνωση CYMEPA, διοργάνωσαν την ετήσια πλέον εκδήλωση καθαρισμού του βυθού στη θαλάσσια περιοχή Αγίας Τριάδας, στο Παραλίμνι. Την εκδήλωση στήριξε ο "Χρυσός Οδηγός" της Cyta.

Από το 2001 έχει θεσμοθετηθεί η παραχώρηση ειδικών κιβωτίων συλλογής άχρηστου χαρτιού για ανακύκλωση (τα οποία χρησιμοποιούνται και εντός της Cyta), καθώς και των σχετικών αφισών, στα οικολογικά και άλλα σχολεία που ενδιαφέρονται. Συγκεκριμένα, κατά το 2010, παραχωρήσαμε σε 35 σχολεία περισσότερα από 800 τέτοια κιβώτια και αφίσες για χρήση στις τάξεις, με στόχο την ευαισθητοποίηση των παιδιών και την ανάπτυξη της περιβαλλοντικής τους συνείδησης.

Σε συνεργασία με το Κίνημα Οικολόγων Περιβαλλοντιστών και το Τμήμα Δασών, η Cyta πραγματοποίησε δεντροφύτευση στο Δάσος Αθαλάσσας, σε μια περιοχή που χρειάζεται αναδάσωση. Η δεντροφύτευση, στην οποία συμμετείχε εθελοντικά προσωπικό της Cyta, εντάσσεται στις γενικότερες ενέργειες του Οργανισμού για προστασία του περιβάλλοντος, αλλά και για αναβάθμιση της ποιότητας ζωής του πολίτη.

Θεσμός έχει καταστεί και η επιχορήγηση των δραστηριοτήτων της περιβαλλοντικής οργάνωσης CYMEPA, που, ανάμεσα σε άλλα, προσφέρει προγράμματα

ΠΑΜΕ ΘΕΑΤΡΟ

Ρωμαιο, Ρωμαιο
γιατί να είσαι
ο Ρωμαιο;

Σταθικό Θέατρο
99 440 254
Θέατρο Ένα
22 439 838
ΕΘΑΛ
25 877 827
Θέατρο Σκάλα
24 652 800
Θέατρο Ανεμίνα
22 573 031
Θέατρο Διώνυσος
22 818 999
Θέατρο Αντίδοτο
24 822 677
Θέατρο Versus
99 395 970
Paravan Proactions
99 350 323

**Νέες παραστάσεις
Νέες Συγκινήσεις**

Η αγάπη που δείξατε για το θέατρο μας κάνει ακόμα πιο θερμούς υποστηρικτές!
Για 4η συνεχή χρονιά, σας καλούμε να βάλετε το θέατρο στις επιλογές σας και να απολαύσετε συντροφιά με τη Cyta τις παραστάσεις της νέας θεατρικής χρονιάς.

cyta
Νιώσε κοντά, φτιάσε μακριά

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.

Πολιτισμός

Το 2010 η Cyta συνέχισε 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.

Επίσης, σε μια προσπάθεια να φέρει πιο κοντά τον κόσμο στο θέατρο, γιόρτασε τον Μάρτιο 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.

Αθλητισμός

Το 2010 συνεχίσαμε τη στήριξη μας στον αθλητισμό, επιχορηγώντας την Ομοσπονδία Αντισφαίρισης Κύπρου και την Παγκύπρια Ομοσπονδία Επιτραπέζιας Αντισφαίρισης.

Είμαστε, παράλληλα, επίσημος χορηγός του Συνδέσμου Διαιτητών Κύπρου, της Ένωσης Αθλητικογράφων Κύπρου, όπως και μεμονωμένων, αλλά σημαντικών, δραστηριοτήτων διαφόρων αθλητικών ομοσπονδιών και σωματείων.

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

Τεχνολογία και έρευνα

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

Θέλοντας να ενθαρρύνουμε τους νέους ανθρώπους να ασχοληθούν με την τεχνολογία, βραβεύσαμε, για δεύτερη χρονιά, όλους τους αριστεύσαντες τελειοφοίτους λυκείων και τεχνικών σχολών στο μάθημα της πληροφορικής, σε ειδική τελετή αφιερωμένη στους αρίστους του συγκεκριμένου κλάδου.

Ευθύνη για το περιβάλλον Η Cyta πρωτοστατεί σε λύσεις για το περιβάλλον

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.

"Δώσε ζωή στο παλιό σου κινητό. Ανακύκλωσέ το!"

Η Cyta, συνεχίζοντας το έργο της για το περιβάλλον, πρωτοστάτησε ακόμα μια φορά, εγκαινιάζοντας πρόγραμμα ανακύκλωσης και επαναχρησιμοποίησης κινητών και σταθερών τηλεφώνων, καθώς και των φορτιστών και άλλων παρελκομένων τους. Στα πλαίσια του προγράμματος, έχουν τοποθετηθεί κάδοι συλλογής κινητών τηλεφώνων σε όλα τα καταστήματα του Δικτύου Πωλήσεων της Cytamobile-Vodafone.

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. Με πρωτοβουλία της Cytamobile-Vodafone, τα έσοδα από το πρόγραμμα ανακύκλωσης/επαναχρησιμοποίησης κινητών τηλεφώνων θα προσφέρονται για στήριξη του έργου φιλανθρωπικών οργανισμών. Τα έσοδα από τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του προγράμματος θα διατεθούν στο Σύνδεσμο για παιδιά με καρκίνο και άλλες συναφείς παθήσεις "Κάνε μια ευχή".

Ανακύκλωση παλιών τηλεφωνικών καταλόγων

Με ευθύνη και ευαισθησία προς το περιβάλλον, οι εκδόσεις του 2010 κυκλοφόρησαν προωθώντας την ανακύκλωση των παλιών εκδόσεων, μέσω των προγραμμάτων ανακύκλωσης της Green Dot Κύπρου. Παράλληλα, στα εξώφυλλα, όσο και στα διαχωριστικά χαρτόνια του Χρυσού Οδηγού, φιλοξενήθηκαν περιβαλλοντικά μηνύματα και πληροφορίες για ενίσχυση της προσπάθειας για την εξοικονόμηση των φυσικών πόρων, μέσω της συμμετοχής στα προγράμματα ανακύκλωσης. Τα προηγούμενα χρόνια η Cyta ενθάρρυνε τους πελάτες της να επιστρέφουν τους παλιούς τηλεφωνικούς καταλόγους στα Cytashop και, στη συνέχεια, τους προωθούσε για ανακύκλωση.

Κατανάλωση ενέργειας

Με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς και του κόστους, συνεχίσαμε την εφαρμογή του Παγκύπριου Συστήματος Παρακολούθησης και Ελέγχου Ηλεκτρομηχανολογικού Εξοπλισμού. Επιπρόσθετα, με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης καυσίμων και της εκπομπής ρύπων, συνεχίσαμε τις διαδικασίες αντικατάστασης των παλαιών και ενεργοβόρων

οχημάτων του στόλου μας με νέας τεχνολογίας οχήματα, περιλαμβανομένων και υβριδικών οχημάτων. Περισσότερες πληροφορίες περιλαμβάνονται στο κεφάλαιο "Διοίκηση", στο υποκεφάλαιο "Υποστηρικτική υποδομή".

Απόβλητα

Μέσα στο 2010 ολοκληρώσαμε, σε συνεργασία με την Green Dot Κύπρου, την εφαρμογή του προγράμματος συλλογής και ανακύκλωσης οικιακών αποβλήτων συσκευασιών (πλαστικά μπουκάλια νερού, τενεκεδάκια αναψυκτικών, χαρτόκουτα χυμών και χαρτοκιβώτια) από τους γραφειακούς χώρους του Οργανισμού σε όλα τα κτίριά μας, σε όλες τις επαρχίες.

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



The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions. It emphasizes that every entry, no matter how small, should be recorded to ensure the integrity of the financial data. This includes not only sales and purchases but also expenses, income, and any other financial activities. The text explains that proper record-keeping is essential for identifying trends, managing cash flow, and preparing for tax obligations. It also highlights the role of these records in providing a clear audit trail, which is crucial for both internal management and external audits.

The second section focuses on the classification of expenses. It details how different types of costs should be categorized to facilitate better financial analysis. For example, it distinguishes between fixed and variable costs, as well as direct and indirect expenses. The text provides examples of how these classifications can be applied in various business contexts, such as manufacturing or retail. It also discusses the importance of regularly reviewing and updating these classifications to reflect changes in the business environment.

The third part of the document addresses the issue of budgeting and financial forecasting. It explains how historical data and current trends can be used to create realistic budgets and forecasts. The text provides a step-by-step guide to developing a budget, from identifying key areas of expenditure to setting targets and monitoring performance. It also discusses the challenges of forecasting and offers strategies to mitigate risks, such as maintaining a contingency fund and regularly revising forecasts as new information becomes available.

The final section discusses the importance of financial reporting and communication. It explains how clear and concise reports can help management and stakeholders understand the company's financial health. The text provides guidelines for preparing financial statements, including the balance sheet, income statement, and cash flow statement. It also emphasizes the need for transparency and accountability in financial reporting, and offers tips for effectively communicating financial information to different audiences.

Διοίκηση

Το ενδιαφέρον της Cyta για την ευημερία του προσωπικού της συνεχίστηκε και το 2010 με την εφαρμογή του θεσμού του Ιατρού Εργασίας και με τη μίσθωση υπηρεσιών δεύτερης Κοινωνικής Λειτουργού. Ακόμη, πραγματοποιήθηκαν προγράμματα προληπτικής ιατρικής για όλο το προσωπικό, καθώς και προγράμματα προληπτικού ελέγχου της υγείας συγκεκριμένων ομάδων εργαζομένων.

Στον τομέα της αρίστευσης επαναδιεκδικήσαμε το Ευρωπαϊκό Βραβείο Αριστείας του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος Ποιοτικής Διεύθυνσης EFQM, επιβεβαιώνοντας για δεύτερη συνεχή φορά την καταξίωσή μας στην πιο ψηλή βαθμίδα των πέντε αστεριών του επιπέδου αναγνώρισης Recognised for Excellence, κάτι που συνεχίζουμε να είμαστε η πρώτη και η μόνη εταιρεία στην Κύπρο που το πετυχαίνει.

Ξεκινήσαμε την εισαγωγή ενός ενιαίου περιβάλλοντος Διαχείρισης Εταιρικών Πόρων (ERP), του μεγαλύτερου έργου ERP στην Κύπρο, με στόχο να πετύχουμε περαιτέρω αύξηση της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητάς μας, με την ενοποίηση και την αυτοματοποίηση των σχετικών εσωτερικών διαδικασιών του Οργανισμού. Συνεχίζουμε την πορεία μας προς την εξέλιξη, οδηγώντας τη Cyta σε ένα πολυετές Πρόγραμμα Μεταμόρφωσης Πληροφορικής. Μιας μεταμόρφωσης που δεν είναι απλώς τεχνολογική, αλλά και επιχειρησιακή.

Στο πλαίσιο της εφαρμογής των αρχών της Αειφόρου Ανάπτυξης, συνεχίσαμε τις διαδικασίες αντικατάστασης των παλαιών και ενεργοβόρων οχημάτων με νέας τεχνολογίας οχήματα, με σκοπό τη μείωση της κατανάλωσης καυσίμων και της εκπομπής ρύπων.

Το ανθρώπινο δυναμικό

Ευημερία προσωπικού

Η εφαρμογή του θεσμού Ιατρού Εργασίας συνεχίστηκε και το 2010, 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 προληπτικής ιατρικής για όλο το προσωπικό, που αφορούσαν την πρόληψη της οστεοπόρωσης και του καρκίνου του δέρματος, καθώς και προγράμματα προληπτικού ελέγχου της υγείας συγκεκριμένων ομάδων εργαζομένων. Τα προγράμματα αυτά, για το 2010, ήταν στοχευμένα στο προσωπικό του Ενσύρματου Δικτύου Πρόσβασης και στους αναρριχητές και περιλάμβαναν ένα ευρύ φάσμα κλινικοεργαστηριακών εξετάσεων.

Περαιτέρω, ενισχύθηκε ο θεσμός της κοινωνικής ευημερίας του προσωπικού με τη μίσθωση υπηρεσιών δεύτερης Κοινωνικής Λειτουργού, καθώς και με τη διεξαγωγή πολιτιστικών και κοινωνικών εκδηλώσεων για τα μέλη του

προσωπικού και τα παιδιά τους. Παράλληλα, συνεχίστηκαν τα ετήσια προγράμματα κοινωνικής και οικονομικής στήριξης του προσωπικού, οι δραστηριότητες της Ομάδας Εθελοντών της Cyta, η παραχώρηση βραβείων και υποτροφιών σε άριστα παιδιά, καθώς και το πρόγραμμα επαναδραστηριοποίησης των συνταξιούχων.

Στον τομέα της ασφάλειας συνεχίστηκαν οι εκτιμήσεις κινδύνων σε όλους τους χώρους εργασίας της Cyta, ενώ έγιναν προληπτικές αναλύσεις και απολυμάνσεις στα συστήματα παροχής νερού στα κτίρια του Οργανισμού για καταπολέμηση βακτηριδίων, συμπεριλαμβανομένης της λεγεωνέλλας.

Εκπαίδευση

Στα πλαίσια της πολιτικής μας για την ενθάρρυνση της διά βίου μάθησης και της συστηματικής ανάπτυξης των εργαζομένων μας, κατά τη διάρκεια του 2010, συνεχίσαμε να προσφέρουμε πολλές και ποικίλες ευκαιρίες για την εκπαίδευση, ανάπτυξη και μάθηση, επικορμώντας 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 2010 έφτασε το 55,5%, με τον εταιρικό δείκτη ανθρωπομερών εκπαίδευσης ανά υπάλληλο να ανέρχεται στο 3,66, ενώ, το ποσοστό εξόδων ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού, σε σχέση με το σύνολο των αποδοχών του προσωπικού, ανήλθε στο 2,04%. Οι δύο αυτοί δείκτες ανάπτυξης προσωπικού συγκρίνονται ευνοϊκά με τους αντίστοιχους επιτυχημένων διεθνών οργανισμών.

Παράλληλα, έχει σχεδιαστεί και βρίσκεται σε εξέλιξη καινοτόμο πρόγραμμα ανάπτυξης για προαχθέντες υπαλλήλους με βαθμό Επόπτη, Υπομηματάρχη και Τμηματάρχη.

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

Εργασιακές σχέσεις

Η διατήρηση καλών εργασιακών σχέσεων αποτέλεσε κρίσιμο παράγοντα για την επιτυχή πορεία της Cyta τη χρονιά που πέρασε, στην οποία συνέβαλαν όλοι οι εμπλεκόμενοι με συναινετικές λύσεις, που δόθηκαν στα διάφορα υπηρεσιακά προβλήματα που παρουσιάστηκαν.

Μετά την απόφαση για στελέχωση του τομέα των Πωλήσεων Τερματικού Εξοπλισμού με ωρομίσθιο προσωπικό, κατά το

2010 είχαμε νέο κύκλο πρόσληψης για την κατηγορία Βοηθών Καταστημάτων. Ο αριθμός των αιτήσεων που υποβλήθηκαν ξεπέρασε κάθε προηγούμενο, αφού παραλήφθηκαν πέραν των 3.000 αιτήσεων. Η διαδικασία αξιολόγησης, η οποία περιλάμβανε γραπτή εξέταση, προφορική/πρακτική εξέταση και άσκηση υπόδυσης ρόλων, ολοκληρώθηκε με τον καταρτισμό του καταλόγου επιτυχόντων. Διορισμός προσφέρθηκε στους επικρατέστερους υποψηφίους, τόσο για την ενίσχυση των υφιστάμενων καταστημάτων, όσο και για τη στελέχωση των νέων Cytashop που λειτούργησαν.

Παράλληλα, συνεχίστηκε και η πρόσληψη ωρομίσθιου προσωπικού (Βοηθών Τηλεξυπηρετήσης) από τον ισχύοντα κατάλογο επιτυχόντων, σύμφωνα με τις ανάγκες στελέχωσης των Κέντρων Τηλεξυπηρετήσης Λευκωσίας και Λεμεσού.

Επικοινωνιακή πολιτική

Μέσα στο 2010 ενισχύσαμε ακόμη περισσότερο τη θέση του Οργανισμού μας στην αγορά ως "του κορυφαίου παροχέα λύσεων ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας", αφού με την προσφορά αξιόπιστων λύσεων ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας απλά, έξυπνα και ασφαλισμένα η Cyta συμβάλλει σημαντικά στη βελτίωση του τρόπου ζωής και της παραγωγικότητας των πελατών της. Την ίδια στιγμή, η καθημερινή συμπεριφορά των ανθρώπων της, σε μικρά και μεγάλα ζητήματα, εμπνέει αισιοδοξία και εμπιστοσύνη.

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

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

Εστιάζοντας την προσοχή μας στην προσφορά ολοκληρωμένων λύσεων στους πελάτες μας, εφαρμόζουμε, τα τελευταία χρόνια, νέες μεθόδους διαχείρισης του χαρτοφυλακίου της μάρκας μας. Ως αποτέλεσμα, η Cyta σήμερα εφαρμόζει μονολιθική στρατηγική επικοινωνίας, σύμφωνα με την οποία επενδύει και προβάλλει κυρίως την εταιρική μάρκα και υιοθετεί ενιαίο ύφος στην επικοινωνία.

Με τη στρατηγική αυτή ενδυναμώνουμε την εταιρική μας μάρκα και αποφεύγουμε να κτίζουμε ή να διατηρούμε ανεξάρτητες μάρκες. Υπάρχει πλέον συνοχή σε όλα τα σημεία επαφής της μάρκας, σε όλες τις ενέργειες προβολής, απλοποιώντας έτσι την επικοινωνία μας με τους πελάτες.

Με στόχο την ολοκληρωμένη διαχείριση της μάρκας μας, συνεχίσαμε τη διεξαγωγή ερευνών αγοράς για τη μέτρηση και τη συνεχή παρακολούθηση της αξίας και της απόδοσής της. Τα αποτελέσματα των ερευνών αποτελούν σημαντικό

εργαλείο για τη λήψη αποφάσεων και διορθωτικών κινήσεων, εμπορικής κυρίως φύσης, από τη Διεύθυνση και τη Διοίκηση του Οργανισμού.

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

Αυτό μας δίνει 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 τη σωστή διάχυση των αξιών μας ανάμεσα στο προσωπικό και την ολοκληρωμένη διαχείριση της εμπειρίας πελάτη στα Cytashop και σε άλλα σημαντικά σημεία επαφής με τον πελάτη. Σημαντική πτυχή στη στρατηγική επικοινωνίας μάρκας είναι 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 έχει αναπτυχθεί εγχειρίδιο και 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 2010 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. Δημοσιεύτηκαν επίσης άρθρα και άλλο υλικό για τον Οργανισμό, διοργανώθηκαν δημοσιογραφικές διασκέψεις, καθώς και εκστρατείες ενημέρωσης του κοινού για διάφορα θέματα.

Συμμετοχή στη Διεθνή Έκθεση Κύπρου

Η Cyta συμμετέσχε και το 2010 στη Διεθνή Έκθεση Κύπρου, καταγράφοντας, κατά γενική ομολογία, μια ξεχωριστή παρουσία στη διοργάνωση. Ο Οργανισμός πέτυχε να



μεταμορφώσει το χώρο του περιπέτρου του σε μια παγκόσμια γειτονιά, με χαρακτηριστικά σημεία αναφοράς από τις πέντε ηπείρους, προσφέροντας μια νέα εμπειρία στους επισκέπτες της Διεθνούς Έκθεσης. Η θεματολογία του περιπέτρου της Cyta στόχευε στο να περάσει το μήνυμα ότι οι σύγχρονες ολοκληρωμένες λύσεις ηλεκτρονικής επικοινωνίας μειώνουν τις αποστάσεις και διευκολύνουν τους ανθρώπους να επιτυγχάνουν τους στόχους τους. Έτσι, μπορεί κάποιος να δημιουργήσει, να επικοινωνήσει με ήχο, εικόνα και δεδομένα, να εργαστεί, να ψυχαγωγηθεί, να ενημερωθεί, να μάθει για όσα τον ενδιαφέρουν, όπου κι αν βρίσκεται. Οι χιλιάδες επισκέπτες του περιπέτρου της Cyta είχαν τη δυνατότητα να ενημερωθούν, αλλά και να επωφεληθούν πολλών ειδικών προσφορών των διαφόρων υπηρεσιών και προϊόντων του Οργανισμού, που ίσχυαν για την περίοδο της Έκθεσης. Οι προσφορές της Cytamobile-Vodafone, της Cytanet, της Cytavision και της Σταθερής Τηλεφωνίας περιλάμβαναν ειδικές τιμές σε τερματικά, δωρεάν εγκατάσταση υπηρεσιών, δωρεάν συνδρομές, καθώς και χαμηλότερα τέλη.

"Οδός Τηλεπικοινωνιών"

Κατά το 2010 συνεχίσαμε να εκδίδουμε το μηνιαίο Ενημερωτικό Δελτίο της Cyta "Οδός Τηλεπικοινωνιών", το οποίο διανέμεται σε όλο το προσωπικό, στους συνταξιούχους και σε εξωτερικούς παραλήπτες, περιλαμβανομένων και των ΜΜΕ.

Ιστοσελίδες

Σημείο "ηλεκτρονικής αναφοράς" αποτελεί η εταιρική μας ιστοσελίδα στο διαδίκτυο www.cyta.com.cy, την οποία διατηρούμε σύγχρονη και λειτουργική, για να διευκολύνονται οι επισκέπτες στην πλοήγηση για αναζήτηση πληροφοριών. Συγκεκριμένα, η ιστοσελίδα παρέχει τη δυνατότητα εύκολης και γρήγορης αναζήτησης πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες της Cyta, καταχώρησης ηλεκτρονικής παραγγελίας για μεγάλη γκάμα προϊόντων, καθώς και τη δυνατότητα ηλεκτρονικής ενημέρωσης και εξόφλησης λογαριασμών μέσω της υπηρεσίας e-bill. Επιπρόσθετα, οι επισκέπτες, μέσω της εταιρικής ιστοσελίδας, μπορούν να έχουν πρόσβαση σε άλλες χρήσιμες ιστοσελίδες της Cyta, όπως, μεταξύ άλλων, της Cytanet, της Cytamobile-Vodafone, της Cytavision, του Χρυσού Οδηγού και Ονομαστικού Καταλόγου, καθώς και σε ιστοσελίδες των θυγατρικών της εταιρειών. Μπορούν, επίσης, σε αυτή να βρουν πληροφορίες για τον Οργανισμό μας, τα Cytashop, τους ανοικτούς διαγωνισμούς που προκηρύσσουμε για εξασφάλιση προσφορών, τις Ετήσιες Εκθέσεις, τα τεύχη της "Οδού Τηλεπικοινωνιών" και τα Δελτία Τύπου. Στο εσωτερικό του Οργανισμού συνεχίζουμε να λειτουργούμε το δικό μας ενδοδίκτυο, το οποίο έχει αναβαθμιστεί σε Πύλη Ενδοδικτύου και αποτελεί ένα γρήγορο και αξιόπιστο μέσο εσωτερικής επικοινωνίας και ανταλλαγής πληροφοριών.

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

Θέματα ποιότητας και στρατηγικής

Το 2010 προχώρησαν σε μεγάλο βαθμό έργα που εμπίπτουν 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.

Στον τομέα της αρίστευσης επαναδιεκδίκησαμε το Ευρωπαϊκό Βραβείο Αριστείας του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος Ποιοτικής

Διεύθυνσης EFQM, επιβεβαιώνοντας για δεύτερη συνεχή φορά την καταξίωσή μας στην πιο ψηλή βαθμίδα των πέντε αστεριών του επιπέδου αναγνώρισης Recognised for Excellence, κάτι που συνεχίζουμε να είμαστε η πρώτη και η μόνη εταιρεία στην Κύπρο που το πετυχαίνει.

Συνεχίστηκε, επίσης, η επιτυχής πορεία της Κυπριακής Κοινότητας Αρίστευσης, η οποία ξεκίνησε πριν από ένα χρόνο με πρωτοβουλία της Cyta και στόχο έχει την ανταλλαγή καλών πρακτικών διεύθυνσης και ποιότητας μεταξύ κυπριακών εταιρειών.

Οι ιδέες του προσωπικού στο Σύστημα Εισηγήσεων του Οργανισμού ιδέα.κλικ το 2010 ανήλθαν στις 385, με εμπλοκή 7%. Και αυτή τη χρονιά η Cyta διακρίθηκε σε διεθνή διαγωνισμό ιδεών, κερδίζοντας τον τίτλο της καλύτερης ιδέας στην κατηγορία "Εξυπηρέτηση Πελατών".

Εφαρμογές πληροφορικής

Παρέχουμε τις εφαρμογές πληροφορικής, για να μπορεί ο Οργανισμός να υλοποιεί τη στρατηγική του, αντιμετωπίζοντας τις προκλήσεις και αξιοποιώντας τις ευκαιρίες στο σύγχρονο τοπικό και διεθνές ανταγωνιστικό περιβάλλον στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η χρήση σύγχρονων και εξελιγμένων εφαρμογών πληροφορικής συμβάλλει στη μείωση των εξόδων μας. Αυτό επαγωγικά μας επιτρέπει να προσφέρουμε προϊόντα και υπηρεσίες προς τους πελάτες μας σε τιμές όσο το δυνατό πιο προσιτές, διατηρώντας ταυτόχρονα την ανταγωνιστικότητά μας.

Ξεκινήσαμε την εισαγωγή ενός ενιαίου περιβάλλοντος Διαχείρισης Εταιρικών Πόρων (ERP), του μεγαλύτερου έργου ERP στην Κύπρο, με στόχο να πετύχουμε περαιτέρω αύξηση της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητάς μας, με την ενοποίηση και την αυτοματοποίηση των σχετικών εσωτερικών διαδικασιών του Οργανισμού.

Με στόχο την υποστήριξη των ανθρώπων της πρώτης γραμμής εκσυγχρονίσαμε, κατά το δυνατόν, τα υφιστάμενα Επιχειρησιακά Συστήματα, βάζοντας ταυτόχρονα τη βάση για την ανανέωσή τους.

Συνεχίζουμε την πορεία μας προς την εξέλιξη, οδηγώντας τον Οργανισμό σε ένα πολυετές Πρόγραμμα Μεταμόρφωσης Πληροφορικής. Μιας μεταμόρφωσης που δεν είναι απλώς τεχνολογική, αλλά και επιχειρησιακή.

Θέματα χρηματοοικονομικής διαχείρισης

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

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

Η χρηματοοικονομική πληροφόρηση έχει ως βάση τα διεθνή πρότυπα. Διενεργείται ορθολογιστική διαχείριση των χρηματικών διαθεσίμων και χρησιμοποιούνται οι βέλτιστες πρακτικές στα οικονομικά συστήματα. Παράλληλα, διασφαλίζεται η ορθή κοστολόγηση και τιμολόγηση προϊόντων, ενώ γίνεται κάθε προσπάθεια για διατήρηση των επισφαλειών σε χαμηλά επίπεδα.

Κατά το 2010 ολοκληρώσαμε την πρώτη φάση του Ενοποιημένου Περιβάλλοντος Συστημάτων Διαχείρισης Εταιρικών Πόρων (ERP), που περιλαμβάνει τον κύκλο από τη Διαχείριση Παραγγελιών μέχρι και τη Διαχείριση των Ταμειακών Διαθεσίμων. Για το φάσμα των εργασιών αυτών καταφέραμε να ενοποιήσουμε τα αυτόνομα συστήματα σε μια πλατφόρμα, καταργήσαμε τις διεπαφές μεταξύ συστημάτων και εφαρμόσαμε πιο φιλικά προς το χρήστη εργαλεία. Μέσω του ενοποιημένου περιβάλλοντος, θα καταστεί δυνατή η επίτευξη των διαδικασιών, η εξοικονόμηση κόστους και η περαιτέρω αναβάθμιση της χρηματοοικονομικής πληροφόρησης.

Ρυθμιστικά θέματα

Εντός του 2010 η Cyta έλαβε μέρος σε δημόσιες διαβουλεύσεις/ακροάσεις για την ανάλυση αγορών και προχώρησε στην ολοκλήρωση σημαντικών έργων, όπως είναι η ετοιμασία και δημοσίευση Υποδειγμάτων Προσφοράς Χονδρικών Υπηρεσιών.

Υποστηρικτική υποδομή

Υποδομή κτιρίων

Κατά τη διάρκεια του 2010 συνεχίσαμε τη μελέτη για ανέγερση νέων κτιρίων και την αναβάθμιση, αντισεισμική ενίσχυση και επέκταση υφιστάμενων κτιρίων παγκύπρια. Ολοκληρώθηκε, σε μεγάλο βαθμό η αντισεισμική ενίσχυση και ανακαίνιση του κτιρίου των Υπηρεσιών Προσωπικού, το οποίο παραδόθηκε εντός του πρώτου τριμήνου του 2011. Ολοκληρώθηκε, επίσης, για την αντισεισμική ενίσχυση και ανακαίνιση του κτιρίου ΗΛΕΚΤΡΑ και αναμένεται πολύ σύντομα να προχωρήσουμε στην προκήρυξη προσφορών. Στο πλαίσιο της ανάπτυξης του δικτύου Cytashop δημιουργήσαμε τα νέα Cytashop, Λακατάμειας, Λατσιών και Ονασαγόρου, τα οποία λειτούργησαν εντός του 2010, ενώ προχωρήσαμε στο σχεδιασμό των Cytashop Λυκαβηττού και Αγ. Φύλαξης με βάση την "Εμπειρία Πελάτη".



Στο πλαίσιο των υποστηρικτικών υπηρεσιών που παρείχαμε στη Cyta Ελλάδος, παραδόθηκαν και λειτούργησαν τα καταστήματα Έδεσσας, Χανίων, Θεσσαλονίκης (Μητροπόλεως), Θεσσαλονίκης (Ε. Ροστάν), Βέροιας, Κοζάνης και Ηρακλείου. Σχεδιάστηκε, επίσης, το Data Center Θεσσαλονίκης. Συνεχίσαμε 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. Όσον αφορά την επίπλωση, προχωρήσαμε στην κατακύρωση προσφορών για προμήθεια μεγάλου αριθμού καρεκλών γραφείου, καθώς και καρεκλών για τα Cytashop. Στο πλαίσιο της διαχείρισης των υπηρεσιών, καθαρισμού και υγιεινής, συνεχίστηκαν με επιτυχία οι προσπάθειες για παροχή ψηλού επιπέδου υπηρεσιών, ενώ διοργανώθηκαν επιμορφωτικά σεμινάρια για το προσωπικό καθαρισμού, με στόχο τη συνεχή βελτίωση.

Υποδομή ηλεκτρομηχανολογικών υπηρεσιών

Τη χρονιά που πέρασε συνεχίσαμε την καθολική εφαρμογή του Παγκύπριου Συστήματος Παρακολούθησης και Ελέγχου Ηλεκτρομηχανολογικού Εξοπλισμού, που θα βελτιώσει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα μειώσει την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας και θα εξοικονομήσει σημαντικούς πόρους. Επιπρόσθετα, προχωρήσαμε στην αντικατάσταση μεγάλου αριθμού ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού, με στόχο την περαιτέρω βελτίωση της αξιοπιστίας των προσφερόμενων υπηρεσιών. Μετά από δημόσιο διαγωνισμό, υπογράψαμε

συμβόλαιο για ανάπτυξη Παγκύπριου Συστήματος Πυροπροστασίας, ενώ ολοκληρώσαμε τις διαδικασίες για εισαγωγή συστήματος τηλεματικής και διαχείρισης του στόλου οχημάτων του Οργανισμού.

Στο πλαίσιο της εφαρμογής των αρχών της Αειφόρου Ανάπτυξης συνεχίσαμε τις διαδικασίες αντικατάστασης των παλαιών και ενεργοβόρων οχημάτων με νέας τεχνολογίας οχήματα, με σκοπό τη μείωση της κατανάλωσης καυσίμων και της εκπομπής ρύπων. Περαιτέρω, αναπτύξαμε στρατηγική συνεργασία με το Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου (ΤΕΠΑΚ), με βάση την οποία πραγματοποιήσαμε ενεργειακή αποτίμηση των Κεντρικών μας Γραφείων σε διάφορες πόλεις και του στόλου των οχημάτων μας, υπολογίζοντας παράλληλα και το "αποτύπωμα άνθρακα" του Οργανισμού. Ετοιμάσαμε τις αναγκαίες μελέτες και υποβάλαμε αιτήσεις στην Υπηρεσία Ενέργειας για εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων παραγωγής ηλεκτρισμού σε 47 κτίρια της Cyta.

Υποδομή ασφάλειας

Κατά το 2010 ξεκίνησε και υλοποιήθηκε κατά 90% η δεύτερη φάση του έργου "Αναβάθμιση Παγκύπριου Συστήματος Ασφάλειας". Το αναβαθμισμένο Παγκύπριο Σύστημα Ασφάλειας είναι τελευταίας τεχνολογίας, με πολλές δυνατότητες, και επιλύει τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν λόγω της μεγάλης επέκτασης του παλιού συστήματος, που είχε ξεπεράσει την ωφέλιμη ζωή του. 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, στο πλαίσιο της διαχείρισης του Σχεδίου Πολιτικής Άμυνας της Cyta.

Διαχείριση υλικού

Συνεχίστηκε και κατά το 2010 η αποστολή υλικών και εξοπλισμού στο εξωτερικό για επιδιόρθωση, όπως και η παραλαβή, αποθήκευση και διάθεση υλικών και εξοπλισμού από τις Κεντρικές Αποθήκες του Οργανισμού μας.

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

Σχέσεις με διεθνείς οργανισμούς

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

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

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

παρακολουθούν τις Ομάδες Εργασίας, που συστήνονται από μέλη του ETNO, όπως την Ομάδα για Θέματα Ανταγωνισμού και την Ομάδα για την Προστασία των Δεδομένων.

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

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



Προϊόντα και Εξυπηρέτηση Πελατών

Το 2010 προχωρήσαμε δυναμικά με έργα που στοχεύουν στην ικανοποίηση των διευρυμένων αναγκών της σύγχρονης κοινωνίας και αποτελούν ακόμα ένα σημαντικό βήμα στην εξέλιξη και προσφορά ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας.

Τη χρονιά που μας πέρασε θέσαμε σε εφαρμογή το σχέδιο επιβράβευσης MyGroups της Cytamobile-Vodafone, προσφέροντας τη δυνατότητα στους πελάτες των Προγραμμάτων Συμβολαίου που είναι φυσικά πρόσωπα να δημιουργούν ή να συμμετέχουν σε ομάδες και να απολαμβάνουν εκπώσεις και άλλα προνόμια. Παράλληλα, εισαγάγαμε την προπληρωμένη μορφή της υπηρεσίας Vodafone Mobile Broadband, διευρύνοντας τις λύσεις που προσφέρουμε για ασύρματη πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Επεκτείνουμε το δίκτυο WiFi της υπηρεσίας Cytanet Wireless Zone, προσθέτοντας 24 νέα σημεία. Παράλληλα, δώσαμε τη δυνατότητα, τόσο στους υφιστάμενους όσο και στους νέους πελάτες της Cytavision, να επιλέξουν ανάμεσα στα πακέτα Value Pack και Full Pack αυτό που ικανοποιεί τις δικές τους ανάγκες και ενδιαφέροντα. Ακόμη, αναβαθμίσαμε το περιεχόμενό μας με τέσσερα νέα κανάλια.

Το 2010 προσφέραμε τη νέα υπηρεσία Ευρυζωνικής Επιχειρηματικής Τηλεφωνίας, παρέχοντας στους επιχειρηματικούς μας πελάτες τις διευκολύνσεις ενός ιδιωτικού τηλεφωνικού συστήματος, μέσω φιλοξενίας σε υποδομή που έχουμε αναπτύξει στη Cyta.

Στο πλαίσιο της ανάπτυξης του δικτύου των καταστημάτων μας, λειτούργησαν τα νέα Cytashop Λακατάμειας, Λατσιών και Ονασαγόρου, ενώ σχεδιάζονται τα Cytashop Λυκαβηττού και Αγίας Φύλαξης με βάση το έργο "Εμπειρία πελάτη".

Κατά το 2010 η Cyta συνομολόγησε συμφωνίες με πλείστους εθνικούς παροχείς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών για την παροχή χονδρικών προϊόντων τηλεφωνίας, ευρυζωνικότητας, πρόσβασης και εκμίσθωσης υποδομών και άλλων υπηρεσιών, προσφέροντας την αναγκαία υποστήριξη προς τους εθνικούς παροχείς. Κατά τη χρονιά αυτή αναθεωρήθηκαν τα υποδείγματα των σχετικών προσφορών και συμφωνιών και αναπτύχθηκαν και αναβαθμίστηκαν υποστηρικτικά συστήματα και διαδικασίες για την παροχή και διαχείριση πλείστων χονδρικών προϊόντων και υπηρεσιών.

ΛΙΑΝΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Σταθερές τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες

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 κάνουμε πιο εύκολη τη ζωή τους στο σπίτι και στο γραφείο τους.

Κατά τη διάρκεια της χρονιάς εμπλουτίσαμε τις βασικές υπηρεσίες Σταθερής Τηλεφωνίας (αναλογική τηλεφωνία και ISDN) με πρόσθετες υπηρεσίες και διευκολύνσεις, για να ικανοποιήσουμε τις αναβαθμισμένες ανάγκες των πελατών μας.

Με στόχο να εξυπηρετήσουμε διαφορετικές ανάγκες των πελατών, προσφέρουμε οκτώ τηλεπικοινωνιακά πακέτα για εθνικές κλήσεις (Κλασικό 1 και 2, Οικιακό Πακέτο, τρία Επιχειρηματικά Πακέτα και δύο πακέτα προς τις κοινωνικά ευαίσθητες ομάδες του πληθυσμού), με ιδιαίτερα ελκυστικά τέλη.

Κατά το 2010, οι πελάτες της τεχνολογικά καινοτόμου υπηρεσίας "Ευρυζωνική Τηλεφωνία" συνέχισαν να αυξάνονται με σταθερό ρυθμό, απολαμβάνοντας τη



δυνατότητα εξυπηρέτησης πολλών ατόμων μέσα στο ίδιο υποστατικό, επιτρέποντας σε κάθε μέλος της οικογένειας ή της επιχείρησης να έχει τον δικό του προσωπικό αριθμό με χαμηλό κόστος. Οι πελάτες της "Ευρωζωνικής Τηλεφωνίας" μπορούν να διενεργήσουν κλήσεις φωνής ή βιντεοκλήσεις από συσκευή τηλεφώνου ή από ηλεκτρονικό υπολογιστή, που διαθέτει κάμερα και σετ ακουστικών/μικροφώνου.

Απόδειξη της εμπιστοσύνης, με την οποία μας περιβάλλουν οι επιχειρηματικοί μας πελάτες, αποτελεί η αύξηση των επιχειρήσεων που επιλέγουν τις υπηρεσίες "Ένας Αριθμός (7777)", "Δωρεάν Κλήσεις (800)" και "Προσωπικός Αριθμός (700)", ως μέσο επικοινωνίας με τους πελάτες τους. Επιπρόσθετα, με στόχο να τους προσφέρουμε ακόμα πιο ανταγωνιστικές και ελκυστικές τιμές, προχωρήσαμε σε σημαντική μείωση της μηνιαίας συνδρομής συγκεκριμένων πακέτων των υπηρεσιών "Ένας Αριθμός (7777)" και "Δωρεάν Κλήσεις (800)".

Στη διεθνή τηλεφωνία, με στόχο να συνεχίσουμε να συνδέουμε αξιόπιστα τους πελάτες μας με όλες τις χώρες του κόσμου με ιδιαίτερα χαμηλά τέλη, προχωρήσαμε, στο πλαίσιο της πολιτικής της κοστοστρέφειας, σε ανατιμολόγηση των διεθνών τελών κλήσης σε χώρες στις οποίες ταξιδεύουν συχνά. Παράλληλα, προσφέρουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα να επιλέξουν τα εκπαιδευτικά σχέδια της διεθνούς τηλεφωνίας, για να απολαμβάνουν ακόμη πιο οικονομική επικοινωνία.

Κινητές επικοινωνίες

Cytamobile-Vodafone

Παρακολουθώντας στενά τις διεθνείς εξελίξεις στον τομέα της κινητής τηλεφωνίας, συνεχίζουμε να λειτουργούμε και να εξελισσόμαστε μέσα σε ένα δυναμικό περιβάλλον, με σοβαρότητα και επίγνωση της ευθύνης μας απέναντι στην κοινωνία, παραμένοντας σταθερά η πρώτη επιλογή κινητής τηλεφωνίας στην Κύπρο.

Ακολουθούμε ένα πολύ φιλόδοξο αναπτυξιακό σχέδιο, με βασικές παραμέτρους την προσφορά ποιοτικής επικοινωνίας παντού και πάντα, στην Κύπρο και στο εξωτερικό, τη διάθεση προηγμένων υπηρεσιών φωνής, μηνυμάτων και διαδικτύου από το κινητό τηλέφωνο ή τον φορητό υπολογιστή, τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών μας και την ενεργό συμμετοχή μας στην κοινωνία.

Αξιοποιώντας την παγκόσμια γνώση της Vodafone μαζί με τη δική μας, παρέχουμε στους πελάτες μας ένα ολοκληρωμένο χαρτοφυλάκιο προϊόντων και υπηρεσιών φωνής, περιεχομένου και δεδομένων, που σχεδιάστηκαν, για να υποστηρίξουν τις επιχειρηματικές τους φιλοδοξίες

και για να αναβαθμίσουν την ποιότητα ζωής τους, προσφέροντάς τους ένα συνδυασμό υψηλής ποιότητας και ανταγωνιστικής τιμής. Κατά τη διάρκεια της χρονιάς, το χαρτοφυλάκιο μας εμπλουτίστηκε ακόμη περισσότερο με νέες, αλλά και αναβαθμισμένες υπηρεσίες:

•Σχέδιο επιβράβευσης MyGroups

Θέσαμε σε εφαρμογή το σχέδιο επιβράβευσης MyGroups, με το οποίο οι πελάτες των προγραμμάτων συμβολαίου (Classic, Light, Business 300 & 600), που είναι φυσικά πρόσωπα, μπορούν να δημιουργούν ή να συμμετέχουν σε ομάδες και να απολαμβάνουν ελκυστικές εκπώσεις και προνόμια.

•Mobile Internet

Ακολουθώντας τις παγκόσμιες τάσεις και με στόχο την ικανοποίηση των εξατομικευμένων αναγκών των πελατών μας για πρόσβαση στο διαδίκτυο από το κινητό και το φορητό υπολογιστή, λανσάραμε νέα τιμολογιακά πακέτα Mobile Internet και νέα προγράμματα Vodafone Mobile Broadband.

•Vodafone Mobile Broadband Pay As you Go

Εμπλουτίζοντας ακόμη περισσότερο τις επιλογές των πελατών μας, εισαγάγαμε την προπληρωμένη μορφή της υπηρεσίας Vodafone Mobile Broadband, παρέχοντας τη δυνατότητα στους πελάτες μας να έχουν, όποτε, όπου και όσο θέλουν, πρόσβαση στο διαδίκτυο από τον φορητό τους υπολογιστή, χωρίς συμβόλαια και δεσμεύσεις.

•Υπηρεσία Vodafone live!

Εμπλουτίσαμε το περιεχόμενο και αναπτύξαμε νέες υπηρεσίες, όπως είναι η δυνατότητα αγοράς μουσικών κομματιών (MP3), αθλητικές ειδήσεις για το παγκύπριο και το παγκόσμιο πρωτάθλημα αυτοκινήτου, οικονομικές ειδήσεις από τη Stockwatch και ψυχαγωγικό περιεχόμενο. Σε αυτό το πλαίσιο, υπογράφηκαν νέες συμφωνίες με παροχείς αθλητικού, ψυχαγωγικού και ενημερωτικού περιεχομένου, όπως είναι οι Universal Music, Sony Music, Warner, EMI, Αττικές Εκδόσεις, MediaSpeed, Stockwatch και supermpala.com.cy.

•Αναβάθμιση υπηρεσίας Μηνυμάτων Αξίας (Premium SMS)

Αναβαθμίσαμε την υπηρεσία Μηνυμάτων Αξίας, ώστε οι εταιρείες που διαθέτουν περιεχόμενο για κινητά τηλέφωνα και συνεργάζονται μαζί μας, να μπορούν να προσφέρουν Premium SMS στους πελάτες μας με χρέωση κατά την παραλαβή του μηνύματος.

•Νέα cybee SMS alerts

Με τα νέα cybee alerts οι πελάτες μας μπορούν τώρα να λαμβάνουν πληροφορίες, όπως τα αποτελέσματα



για το Παγκόσμιο Πρωτάθλημα GP και το Παγκόσμιο Πρωτάθλημα Αυτοκινήτου (WRC).

•Διεθνής περιαγωγή

Κατά τη διάρκεια του 2010 οι συμφωνίες διεθνούς περιαγωγής με ξένα δίκτυα για τα Προγράμματα Συμβολαίου pay monthly έφτασαν τις 377 σε 167 χώρες, αυξάνοντας ακόμα περισσότερο τις δυνατότητες χρήσης του κινητού τηλεφώνου των πελατών μας στο εξωτερικό, καλύπτοντας συνεχώς νέους προορισμούς. Παράλληλα, προσφέραμε τη δυνατότητα στους πελάτες μας να καθορίσουν μηνιαίο όριο €50 για χρήση του διαδικτύου από το κινητό ή τον υπολογιστή τους, όταν ταξιδεύουν σε χώρες της ΕΕ, προστατεύοντάς τους έτσι από τυχόν ανεπιθύμητα ψηλούς λογαριασμούς.

Οι συμφωνίες διεθνούς περιαγωγής με ξένα δίκτυα για απ' ευθείας κλήσεις για τους πελάτες της Προπληρωμένης soeasy pay as you go αυξήθηκαν σε 103, καλύπτοντας 63 χώρες. Στις υπόλοιπες 104 χώρες και 273 δίκτυα, με τα οποία έχουμε συμφωνίες Διεθνούς Περιαγωγής, οι πελάτες μπορούν να διενεργούν κλήσεις με τη χρήση του κωδικού *111*. Η δυνατότητα για απ' ευθείας κλήσεις προσφέρεται, επίσης, και στους πελάτες προπληρωμένης κινητής τηλεφωνίας 116 ξένων δικτύων 67 χωρών, που επισκέπτονται την Κύπρο.

Για τους πελάτες μας, που ταξιδεύουν στο εξωτερικό και η διακίνηση δεδομένων είναι σημαντική για την ικανοποίηση προσωπικών ή επαγγελματικών τους αναγκών, αυξήσαμε τις συμφωνίες διεθνούς περιαγωγής 3G/GPRS με ξένα δίκτυα σε 197 σε 89 χώρες, διευρύνοντας περαιτέρω τις υπηρεσίες που

μπορούν να απολαμβάνουν. Οι πελάτες μας έχουν εύκολη πρόσβαση από το κινητό τους τηλέφωνο στο διαδίκτυο και στο ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο, ενώ, επίσης, μπορούν να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες Mobile Internet και Blackberry® from Vodafone, για να είναι σε συνεχή επαφή με το γραφείο και τους συνεργάτες τους, όταν βρίσκονται στο εξωτερικό. Η δυνατότητα αυτή προσφέρεται και στους πελάτες 206 ξένων δικτύων 90 χωρών, που επισκέπτονται την Κύπρο.

Εφαρμόσαμε τα νέα ρυθμιζόμενα τέλη από την 1^η Ιουλίου 2010, για 4^η συνεχή χρονιά, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Ευρωπαϊκού Κανονισμού για τη διεθνή περιαγωγή.

Ως αναπόσπαστο μέρος της κοινωνίας, μέσα στην οποία λειτουργούμε, συνεχίσαμε με σειρά έργων που απορρέουν από την κοινωνική μας υπευθυνότητα, θέτοντας τις βάσεις για πιο ενεργό δράση σε διάφορους, συναφείς με τις δραστηριότητές μας, τομείς:

•Πρόγραμμα ανακύκλωσης και επαναχρησιμοποίησης κινητών και άλλου τερματικού εξοπλισμού

Πρωτοστατώντας για ακόμα μια φορά, εγκαινιάσαμε από τον Ιούλιο του 2010 πρόγραμμα ανακύκλωσης και επαναχρησιμοποίησης κινητών τηλεφώνων, με στόχο να ευαισθητοποιήσουμε και να ενισχύσουμε τη συμμετοχή του κοινού στην ανακύκλωση τηλεφώνων και αφετέρου να συμβάλουμε στην προστασία του περιβάλλοντος, αλλά και της δημόσιας υγείας από την ανεξέλεγκτη απόρριψή τους. Τα έσοδα από το πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων προσφέρονται για στήριξη του έργου φιλανθρωπικών

οργανισμών, όπως του Συνδέσμου "Κάνε μια ευχή". Κάδοι συλλογής κινητών τηλεφώνων έχουν τοποθετηθεί σε όλα τα καταστήματα του Δικτύου Πωλήσεων της Cytamobile-Vodafone.

• **Ειδικές εκπτώσεις για πελάτες με προβλήματα ακοής**

Στο πλαίσιο υποστήριξης των συνανθρώπων μας με προβλήματα ακοής και σε συνεργασία με διάφορες οργανώσεις κωφών ατόμων, προσφέραμε από τον Σεπτέμβριο του 2010 νέες ειδικές τιμές για πελάτες Προγραμμάτων Συμβολαίου pay monthly και Προπληρωμένης soeasy pay as you go. Οι νέες ειδικές τιμές προσφέρονται επιπρόσθετα της δωρεάν μηνιαίας συνδρομής και παραχωρούνται για τις υπηρεσίες βιντεοκλήσεων και μηνυμάτων SMS, που αποδεδειγμένα προσφέρουν ουσιαστική βοήθεια και διευκολύνουν τη ζωή και την επικοινωνία των ατόμων με προβλήματα ακοής.

Επενδύοντας στη διαχρονική σχέση εμπιστοσύνης και επικοινωνίας με τους πελάτες μας, σχεδιάσαμε και εφαρμόσαμε ένα δυναμικό, καινοτόμο και πολυσήμαντο πλάνο προβολής και εκδηλώσεων, που περιλάμβανε, μεταξύ άλλων:

- Διαφημιστικές και ενημερωτικές εκστρατείες για προϊόντα, υπηρεσίες και προσφορές υπηρεσιών και συσκευών για νέους και υφιστάμενους πελάτες.
- Δυναμική παρουσία σε καίρια σημεία και στα καταστήματα του Δικτύου Πωλήσεών μας.
- Συμμετοχή σε εκθέσεις, διοργάνωση εκδηλώσεων και αξιοποίηση διεθνών και τοπικών χορηγιών.

Διαδίκτυο

Cytanet

Αναγνωρίζοντας την ευθύνη μας ως του μεγαλύτερου παροχέα υπηρεσιών διαδικτύου στην Κύπρο, συνεχίσαμε και το 2010 την ανοδική μας πορεία μέσω σημαντικών έργων ανάπτυξης του δικτύου μας και προσφοράς αναβαθμισμένων υπηρεσιών με πιο ελκυστικά τέλη. Στοχεύοντας στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικής επικοινωνίας με ποιότητα, αξιοπιστία και επαγγελματική εξυπηρέτηση, αλλά και στην περαιτέρω χρήση του διαδικτύου και των υπηρεσιών που προσφέρουμε, σχεδιάσαμε και υλοποιήσαμε τα ακόλουθα έργα:

• **Δίκτυο**

Με έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας και της αξιοπιστίας του δικτύου και κατ' επέκταση των υπηρεσιών που προσφέρουμε, στοχεύοντας στην προσφορά ακόμα πιο αξιόπιστων και πιο γρήγορων ταχυτήτων, προχωρήσαμε με διάφορα έργα αναβάθμισης και ανάπτυξης, που θα αποτελέσουν τη βάση και για τα

μελλοντικά μας σχέδια για παροχή νέων καινοτόμων λύσεων.

- Υλοποιήσαμε διάφορα έργα, όπως μεταφορές εξοπλισμού από την τεχνολογία ATM σε IP και εγκατάσταση νέου εξοπλισμού στο κεντρικό δίκτυο DSL Access.
- Αναπτύξαμε το δίκτυο της Cytanet για περαιτέρω αναβάθμιση της πρόσβασης στο διεθνές διαδίκτυο με την εγκατάσταση νέων συνδέσεων STM-16 (2,5Gbps) και Ethernet 10Gbps.
- Αναβαθμίσαμε τις εσωτερικές συνδέσεις του δικτύου της Cytanet με συνδέσεις Ethernet 10Gbps. Η συνολική χωρητικότητα των συνδέσεών μας με το διεθνές διαδίκτυο ξεπέρασε τα 25Gbps.

Κατά τη διάρκεια του 2010, με στόχο την επέκταση της ευρυζωνικότητας σε ακόμη περισσότερες περιοχές, για κάλυψη των διευρυμένων αναγκών των πελατών μας, προχωρήσαμε σε περαιτέρω επέκταση του δικτύου μας σε ημιαστικές και αγροτικές περιοχές, πετυχαίνοντας ποσοστό 96,5% σε κάλυψη τηλεφωνικών συνδέσεων και σημαντική αύξηση της πελατειακής μας βάσης.

• **Live Streaming**

Αναβαθμίσαμε την υπηρεσία, για να παρέχουμε καλύτερη εμπειρία θέασης μέσω διαδικτύου, ζωντανά ή από μαγνητοσκόπηση, των αγώνων κυπριακού ποδοσφαίρου, καλαθόσφαιρας και άλλων αθλητικών γεγονότων, που προβάλλει η Cytavision στους φιλάθλους. Επιπλέον, διευρύνουμε το αθλητικό θέαμα, προσφέροντας τη δυνατότητα θέασης των αγώνων, όχι μόνο στους φιλάθλους που βρίσκονται στο εξωτερικό, αλλά και σε αυτούς που βρίσκονται στην Κύπρο.

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

Εγκαταστήσαμε 24 νέα σημεία και προχωρήσαμε στην παροχή εξειδικευμένων λύσεων για συγκεκριμένες πελατοψηφίδες. Μέχρι το τέλος του 2010 ο αριθμός των σημείων Wi-Fi Hot Spot ανήλθε στα 95, κάνοντας το διαδίκτυο πιο προσβάσιμο εκτός σπιτιού. Επιπλέον, στο πλαίσιο της δέσμευσής μας για συνεχή αναβάθμιση των υπηρεσιών μας, τροποποιήσαμε τον τρόπο διάθεσης των προπληρωμένων καρτών ασύρματης πρόσβασης, για διευκόλυνση των πελατών και των συνεργατών μας. Τον Οκτώβριο του 2010 προσφέραμε εμπορικά την υπηρεσία Cytanet Open Wireless Zone για ελεύθερη πρόσβαση στο διαδίκτυο, χωρίς τη χρήση κωδικών, ώστε να ικανοποιήσουμε τις ανάγκες συγκεκριμένων πελατοψηφίδων.

• **Αντικατάσταση των διαποδιαμορφωτών (modem) των πελατών μας**

Συνεχίσαμε να παρέχουμε τη δυνατότητα στους

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

•Ειδικές προσφορές και τέλη για συγκεκριμένες ομάδες πελατών

Επεκτείναμε τις προσφορές μας προς τη φοιτητική κοινότητα της Κύπρου για ακόμα ένα χρόνο και εμπλουτίσαμε τα φοιτητικά μας πακέτα ευρυζωνικής σύνδεσης στο διαδίκτυο.

•Υποστήριξη πολύτεκνων οικογενειών

Μέσα στο 2010 κάναμε ειδικές προσφορές κατά τη διάρκεια της Διεθνούς Έκθεσης Κύπρου και κατά την περίοδο "Επιστροφή στα Σχολεία", με δωρεάν 3μηνιαίες συνδρομές για νέους πελάτες, ενώ προσφέραμε νέα ειδικά τέλη για τις οικογένειες με τέσσερα παιδιά και άνω.

Συμμετείχαμε σε διάφορες εκθέσεις, που πραγματοποιήθηκαν στην Κύπρο, με στόχο να ενημερώσουμε τους πελάτες μας για τις εξελίξεις στον τομέα του διαδικτύου και να επωφεληθούν των διαφόρων προσφορών μας.

Παράλληλα, για δέκατη συνεχή χρονιά, συνεχίστηκαν οι εκπαιδευτικές παρουσιάσεις με θέμα "Διαδίκτυο - Ένα Εργαλείο για Όλους" σε δημόσια σχολεία Δημοτικής, Μέσης και Τεχνικής Εκπαίδευσης, καθώς και σε ιδιωτικές σχολές. Οι διαλέξεις άρχισαν να προσφέρονται από τη σχολική χρονιά 2001-2002 και εμπίπτουν στο πλαίσιο της συνεργασίας της Cyta με το Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού. Μέσα από τις διαλέξεις, οι μαθητές έχουν την ευκαιρία να γνωρίσουν τις βασικές υπηρεσίες που προσφέρει το διαδίκτυο, τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες του, ως επίσης και να ενημερωθούν για τις νέες εφαρμογές του διαδικτύου στην καθημερινή τους ζωή.

Κατά τη σχολική χρονιά 2010 πραγματοποιήθηκαν πάνω από 80 συνολικά διαλέξεις σε όλες τις επαρχίες της Κύπρου, τις οποίες παρακολούθησαν 9.000 μαθητές και εκπαιδευτικοί.

Πλατφόρμα συνδρομητικής τηλεόρασης Cytavision

Η Cyta είναι ανάμεσα στους πρώτους τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς στον κόσμο, που κατάφεραν να εισαγάγουν μια τόσο καινοτόμο υπηρεσία, όπως τη συνδρομητική τηλεόραση Cytavision. Μέσω της Cytavision μεταδίδουμε περιεχόμενο σε ψηφιακή μορφή εικόνας και ήχου, μέσω



ευρυζωνικής γραμμής. Μέσα από το πλούσιο περιεχόμενο και τις πολλαπλές δυνατότητες που προσφέρουμε, καλύπτουμε τις ανάγκες των πελατών μας για ψυχαγωγία και ενημέρωση και έχουμε εδραιωθεί στη συνείδηση όλων ως η δημοφιλέστερη πολυκαναλική πλατφόρμα συνδρομητικής τηλεόρασης στην Κύπρο.

Μέσα από τη Cytavision, οι πελάτες μας μπορούν να απολαμβάνουν περισσότερα από 60 ξένα θεματικά κανάλια και όλα τα κυπριακά κανάλια παγκύπριας και τοπικής εμβέλειας, καθώς επίσης έχουν τη δυνατότητα προαιρετικής σύνδεσης με κανάλια υπερέχουσας αξίας, που καλύπτουν αθλητικά, ταινίες και περιεχόμενο ενηλίκων. Επιπλέον, μπορούν να παρακολουθούν μια πλούσια γκάμα από ζωντανές και αποκλειστικές μεταδόσεις κορυφαίων ποδοσφαιρικών και άλλων αθλητικών γεγονότων, να ενοικιάζουν ταινίες μέσω της υπηρεσίας Video on Demand και να χρησιμοποιούν πρωτοποριακές υπηρεσίες, όπως την Time Shifted TV, για να παρακολουθούν ετεροχρονισμένα προγράμματα από τα κυπριακά κανάλια τη στιγμή που τους βολεύει, και Pay per View, για να παρακολουθούν ποδοσφαιρικούς αγώνες της επιλογής τους με επιπλέον πληρωμή.

Κατά το 2010, λόγω και των σημαντικών έργων που υλοποιήσαμε και των ενεργειών μας για εμπλουτισμό του περιεχομένου μας, αλλά και για βελτίωση της εμπειρίας των πελατών μας πετύχαμε να αυξήσουμε σημαντικά τη συνδρομητική βάση της υπηρεσίας Cytavision:

•Νέα πακέτα Value Pack και Full Pack

Από τον Οκτώβριο του 2010, δώσαμε τη δυνατότητα, τόσο στους υφιστάμενους, όσο και στους νέους πελάτες της Cytavision, να επιλέξουν ανάμεσα σε δύο πακέτα, το Value Pack και το Full Pack, αυτό που ικανοποιεί τις δικές τους ανάγκες ψυχαγωγίας και τα ενδιαφέροντά τους.

•Περισσότερες ζωντανές αθλητικές μεταδόσεις

Εξασφαλίσαμε τα δικαιώματα για αποκλειστική μετάδοση αγώνων από δώδεκα κυπριακές ομάδες, καθώς επίσης από σημαντικές ευρωπαϊκές διοργανώσεις ποδοσφαίρου, καλαθόσφαιρας, πετόσφαιρας και Super League Formula. Επιπλέον, συνεχίστηκε και φέτος η μετάδοση των πλείστων αγώνων των κορυφαίων διοργανώσεων UEFA Champions League και UEFA Europa League. Στόχος μας ήταν να ικανοποιήσουμε ακόμα και τον πιο απαιτητικό φίλαθλο, προσφέροντας ποιοτικό και ποσοτικό θέαμα από το ποδόσφαιρο και τα υπόλοιπα αθλήματα.

•Νέα δημοφιλή κανάλια

Από το φθινόπωρο του 2010 αναβαθμίσαμε το περιεχόμενό μας με τέσσερα νέα κανάλια, που καλύπτουν διαφορετικές ενότητες, αυτές της καλής κουζίνας, των σπορ και της ειδησεογραφίας. Ανάμεσα στις νέες προσθήκες και τα πολύ δημοφιλή Food Network και Extreme Sports. Στόχος μας είναι ο συνεχής εμπλουτισμός του πακέτου μας με αξιόλογα θεματικά κανάλια, που να ικανοποιούν όλα τα γούστα, για άντρες, γυναίκες και παιδιά.

•Νέα υπηρεσία "Pay per View"

Έχουμε θέσει την υπηρεσία "Pay per View" (Θέαση επί Πληρωμή) στη διάθεση των πελατών του πακέτου Value Pack, παρέχοντάς τους τη δυνατότητα επιλεκτικής θέασης ζωντανών αγώνων, που μεταδίδονται στα κανάλια Cytavision Sports, με επιπλέον πληρωμή ανά αγώνα. Έτσι, έστω κι αν στο Value Pack δεν περιλαμβάνονται τα κανάλια Cytavision Sports, διασφαλίσαμε ότι οι πελάτες μας δεν θα στερούνται της δυνατότητας θέασης σημαντικών αγώνων.

•Αναβάθμιση τεχνικών χαρακτηριστικών της υπηρεσίας και βελτίωση της εμπειρίας των πελατών μας

Προχωρήσαμε σε αναβάθμιση του ηλεκτρονικού οδηγού προγραμμάτων, με στόχο την εξάλειψη των κενών και τη διασφάλιση της ορθότητας των πληροφοριών που παρέχονται και της έγκυρης ενημέρωσης των πελατών μας.

•Περιοδικό Cytavision

Από το καλοκαίρι του 2010 κυκλοφορεί κάθε μήνα το τηλεοπτικό περιοδικό της Cytavision, με στόχο να καταστεί ένα ακόμα μέσο επικοινωνίας με τους χιλιάδες συνδρομητές της Cytavision και όχι μόνο. Το περιοδικό τυπώνεται σε 100% ανακυκλωμένο χαρτί και αποστέλλεται σε πάνω από 35.000 νοικοκυριά.

Εθνικές ιδιωτικές μισθωμένες γραμμές

Οι εθνικές μισθωμένες γραμμές παρέμειναν και το 2010 ανάμεσα στις επιλογές των επιχειρηματικών πελατών

για τη μεταφορά δεδομένων, προσφέροντας ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, μικρών και μεγάλων ταχυτήτων. Με την τεχνολογία WDM οι ταχύτητες μπορεί να φτάσουν μέχρι τα 10Gbps.

Η υπηρεσία κατά το 2010 συνέχισε να εξυπηρετεί εκατοντάδες επιχειρήσεις, προσφέροντας αξιόπιστες, ασφαλείς και οικονομικά συμφέρουσες λύσεις για σύνδεση των υποστατικών των πελατών μας, με σκοπό τη μετάδοση εικόνων και δεδομένων.

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

Λύσεις τηλεπληροφορικής

Το 2010 εμπλουτίσαμε το χαρτοφυλάκιο προϊόντων μας με νέες λύσεις τηλεπληροφορικής, παρέχοντας στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις οικονομικά συμφέρουσες και εύκολες στη χρήση λογισμικές εφαρμογές, υπό μορφή συνδρομητικής υπηρεσίας, μέσω του διαδικτύου. Το 2010 δώσαμε στην αγορά τις λύσεις διαχείρισης χώρων στάθμευσης PARKSMS και SMS4PARKING, τη λύση διαχείρισης στόλων οχημάτων n-tracker, καθώς και τη λύση διαχείρισης και συντήρησης εγκαταστάσεων WebTMA. Για την ήδη προσφερόμενη λύση Microsoft Communication Services (Microsoft Exchange) αναθεωρήσαμε την τιμολόγησή της και την αναβαθμίσαμε στη νεότερη έκδοσή της. Παράλληλα, καταλήξαμε σε συμφωνία με διάφορες εταιρείες για διεύρυνση του χαρτοφυλακίου των προσφερόμενων λύσεων. Συγκεκριμένα, επιτεύχθηκαν συμφωνίες για ανάπτυξη τριών ακόμα λύσεων διαχείρισης στόλων οχημάτων με κυπριακές και ελλαδικές εταιρείες, καθώς επίσης και μιας επιπρόσθετης λύσης διαχείρισης σχέσεων με πελάτες (CRM). Το χαρτοφυλάκιο τηλεπληροφορικής εμπλουτίζεται, επίσης, και με λύσεις σε νέους τομείς, όπως στον τομέα της λογιστικής και στον τομέα της ασφάλειας.

Εθνικές τηλεοπτικές μεταδόσεις

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

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

Υπηρεσία άδειας χρήσης τηλεπικοινωνιακού χώρου

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

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

Υπηρεσίες Ethernet

Το 2010 οι υπηρεσίες Επιχειρηματικής Δικτύωσης Ethernet συνέχισαν για ακόμη μια χρονιά ανοδική πορεία, προσελκύοντας μεγάλους επιχειρηματικούς πελάτες. Με στόχο την περαιτέρω ικανοποίηση των πελατών μας, προχωρήσαμε στην υλοποίηση ακόμα και εξειδικευμένων λύσεων, όπως της ασύμμετρης σύνδεσης στη Cytanet μέσω Ethernet, με χαμηλή ταχύτητα λήψης (download) και ψηλή ταχύτητα αποστολής (upload) πληροφοριών προς το διαδίκτυο, σε ακόμα χαμηλότερες τιμές.

Οι υπηρεσίες Ethernet, η E-Line και η EVPN απευθύνονται σε επιχειρηματικούς πελάτες, προσφέροντάς τους 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 σε 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.

Φιλοξενία επιχειρηματικού τηλεφωνικού συστήματος

Το 2010 προσφέραμε τη νέα υπηρεσία Ευρυζωνικής Επιχειρηματικής Τηλεφωνίας - Broadband Telephony Business για μικρές και μεγάλες επιχειρήσεις.

Η υπηρεσία παρέχει στους επιχειρηματικούς μας πελάτες τις διευκολύνσεις ενός ιδιωτικού τηλεφωνικού συστήματος (PBX), μέσω φιλοξενίας σε υποδομή που έχουμε αναπτύξει στη Cyta.

Η Cyta αναλαμβάνει όλες τις αναβαθμίσεις του συστήματος, ενώ η καθημερινή διαχείριση μπορεί να γίνεται από τον ίδιο τον πελάτη, μέσω μιας πολύ εύχρηστης εφαρμογής στο διαδίκτυο. Οι διευρυμένες διευκολύνσεις που προσφέρουμε μπορούν να διαμορφωθούν ανάλογα με τις εξειδικευμένες ανάγκες της κάθε επιχείρησης, προσφέροντας μια αξιόπιστη, γρήγορη, εύκολη και ευέλικτη λύση.

Καρτοτηλέφωνα και τηλέφωνα άμεσης ανάγκης

Τα καρτοτηλέφωνα του Οργανισμού μας συνεχίζουν να τυγχάνουν ευρείας χρήσης από το κοινό και κυρίως από τους τουρίστες και τους ξένους, που εργάζονται στην Κύπρο. Μέχρι το τέλος του 2010 λειτουργούσαν συνολικά 1.910 καρτοτηλέφωνα για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας (1.654 καρτοτηλέφωνα ήταν εγκατεστημένα σε δημόσιους χώρους και 256 σε ιδιωτικούς κοινόχρηστους χώρους). Τα 89 από τα 1.654 καρτοτηλέφωνα είναι ειδικά διαμορφωμένα, για να μπορούν να χρησιμοποιούνται από άτομα με κινητικά προβλήματα.

Η Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Συλλεκτών Τηλεκάρτας το 2010 συνέχισε να στηρίζει τους συλλέκτες της Κύπρου και του εξωτερικού με την έκδοση ειδικών συλλεκτικών καρτών, την παροχή σχετικού πληροφοριακού υλικού και βοηθώντας τους να εξασφαλίσουν τηλεκάρτες από παλιές και νέες εκδόσεις.

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

Εξυπηρέτηση πελατών

Τα τελευταία χρόνια δίνουμε μεγάλη έμφαση στην ανάπτυξη και στην αναβάθμιση του δικτύου καταστημάτων μας τόσο σε εμφάνιση όσο και σε εμπορικότητα. Επίσης, το 2010 επικεντρωθήκαμε ιδιαίτερα στην επέκταση των

ωραρίων λειτουργίας των Cytashop μας, με τελικό στόχο την ταύτισή τους με τα αντίστοιχα της αγοράς. Ανταποκρινόμενοι στις εισηγήσεις των πελατών μας και στο πλαίσιο της εφαρμογής της στρατηγικής μας για την ανάπτυξη του δικτύου μας, ανοίξαμε δύο νέα Cytashop, στη Λακατάμεια (Ιούνιος 2010) και στην οδό Ονασαγόρου στη Λευκωσία (Δεκέμβριος 2010).

Μέσα από τη μεγάλη ευελιξία των επιλογών και των προϊόντων μας, το εξειδικευμένο δίκτυο των Τηλεπικοινωνιακών μας Συμβούλων προσφέρει αναβαθμισμένη προσωπική εξυπηρέτηση σε μεγάλους πελάτες μας και σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Η κάθε επιχείρηση επιλέγει την ιδανική και ταυτόχρονα την πιο οικονομική γι' αυτή λύση, σε συνδυασμό με τη βελτιστοποίηση του οικονομικού οφέλους και με την ποιότητα της Cyta. Επιπρόσθετα, εξειδικευμένοι Σύμβουλοί μας επικοινωνούν μέσω τηλεφώνου με μικρότερες επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες, για χειρισμό των θεμάτων που τους απασχολούν.

Στόχος μας είναι η παροχή ολοκληρωμένων λύσεων, που εξοπλίζουν τον επαγγελματία με αυτονομία και ευελιξία στο χώρο, όπου δραστηριοποιείται, 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.

Μέσα από το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (ΚΤΕ) της Cyta προσφέρουμε στους πελάτες μας εξυπηρέτηση ψηλής ποιότητας μέσω του παγκύριου 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.

Για τους φίλους της τεχνολογίας προσφέρουμε τη δυνατότητα εξυπηρέτησης από τον δικό τους χώρο και σε 24ωρη βάση, μέσα από την εταιρική μας ιστοσελίδα www.cyta.com.cy. Η ιστοσελίδα παρέχει τη δυνατότητα εύκολης και γρήγορης αναζήτησης πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες της Cyta, καταχώρησης ηλεκτρονικής παραγγελίας, καθώς και αγοράς συσκευών (κινητών τηλεφώνων, Netbooks κ.ά.). Επίσης, στην ιστοσελίδα είναι ενσωματωμένη η δυνατότητα ηλεκτρονικής ενημέρωσης και εξόφλησης λογαριασμών, μέσω της υπηρεσίας e-bill.

Ικανοποιώντας τη στρατηγική μας να βρισκόμαστε κοντά στον πελάτη, συνεχίζουμε την ενδυνάμωση του δικτύου πωλήσεων των συνεργατών μας, το οποίο αποτελεί ένα σημαντικό κανάλι εξυπηρέτησης των πελατών μας. Στο πλαίσιο





αυτό, το 2010 συνάψαμε νέα συμφωνία συνεργασίας με την εταιρεία MK Telefone, σύμφωνα με την οποία 30 και πλέον ανανεωμένα καταστήματα της εταιρείας παγκύπρια θα πωλούν αποκλειστικά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας και θα φέρουν τη σήμανση του "Αντιπροσώπου Προϊόντων Cyta".

Το τεχνικό μας προσωπικό, με νέο σύστημα διαχείρισης των εργασιών του, εφοδιασμένο με ανανεωμένο εξοπλισμό και εμπλουτίζοντας συνεχώς τις γνώσεις του, ανταποκρίνεται σε κάθε αίτημα υποστήριξης των πελατών μας προς επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν. Επεμβαίνοντας προληπτικά για διαφύλαξη της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, τόσο στο δίκτυο της Cyta, όσο και στις εγκαταστάσεις των πελατών μας, πετυχαίνει στον βέλτιστο δυνατό βαθμό την απρόσκοπτη λειτουργία των υπηρεσιών που παρέχουμε και, κατ' επέκταση, των εργασιών των πελατών μας.

Κάθε επαφή με τον πελάτη αποτελεί μια ξεχωριστή εμπειρία, τόσο για μας όσο και για τον ίδιο. Παροτρύνουμε τους πελάτες μας να μοιράζονται τις εμπειρίες αυτές μαζί μας μέσω εισηγήσεων, υποβολής παραπόνων, ερευνών ικανοποίησης, δίνοντάς μας έτσι τη δική τους άποψη για την εξυπηρέτησή τους, με στόχο την περαιτέρω βελτίωση της εξυπηρέτησης και των υπηρεσιών που απολαμβάνουν.

Με αναβαθμισμένο περιεχόμενο και με όλα τα νέα στοιχεία για επιχειρήσεις και ιδιώτες κυκλοφόρησαν το 2010 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 όλοι οι κατάλογοι βρίσκονται και ηλεκτρονικά στο διαδίκτυο, στη διεύθυνση www.cytayellowpages.com.cy.

Στο πλαίσιο του νέου στρατηγικού πυλώνα "Εμπειρία Πελάτη" ξεκίνησε το πιλοτικό έργο λιανικής αγοράς "Διαμόρφωση Cytashop Εμπειρίας Πελάτη", με κυριότερους στόχους:

- Την αντιμετώπιση των προκλήσεων που εντοπίστηκαν κατά τη μελέτη της υφιστάμενης κατάστασης στα Cytashop.
- Την έμπρακτη επιβεβαίωση στους πελάτες ότι η Cyta εξελίσσεται, ακολουθώντας τις τάσεις της εποχής και τη στρατηγική επανατοποθέτησή της στην αγορά ως αξιόπιστου, προοδευτικού και δυναμικού οργανισμού, που παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες ψηλής τεχνολογίας, με κυριότερο μέλημά του το όφελος του πελάτη.
- Τη δημιουργία ενός ευέλικτου μοντέλου διαχείρισης της "Εμπειρίας Πελάτη", το οποίο θα παρέχει τη δυνατότητα σύγκρισης, τόσο του επιπέδου ικανοποίησης των πελατών, όσο και του προσωπικού, για τη μέγιστη αξιοποίηση των αποτελεσμάτων και την επέκταση του έργου σε ολόκληρο το δίκτυο Cytashop/πωλήσεων της Cyta.

- Την τεκμηρίωση της θετικής επίδρασης της "Εμπειρίας Πελάτη" και του οφέλους που μπορεί να επιφέρει, εάν εφαρμοστεί σε ολόκληρο το φάσμα δραστηριοτήτων της Cyta.

Για την υλοποίηση αυτών των στόχων έχουν δημιουργηθεί διατμηματικές ομάδες, οι οποίες ανέλαβαν, υπό την καθοδήγηση εμπειρογνομόνων συμβούλων, την υλοποίηση των πιο κάτω έργων:

- Εκ νέου σχεδιασμός διαρρύθμισης Cytashop, που να εξυπηρετεί τη νέα στρατηγική όσον αφορά τη διακίνηση των πελατών στο χώρο.
- Εκ νέου σχεδιασμός διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων για τα Cytashop "Εμπειρίας Πελάτη" (σχεδιασμός νέων ρόλων, που θα συνάδουν με το σχεδιασμό διαρρύθμισης, την ανάπτυξη ικανοτήτων και δεξιοτήτων προσωπικού πρώτης γραμμής και την ενδυνάμωσή τους).
- Εξασφάλιση αναγκαίας τεχνικής υποδομής και ενίσχυση των διατμηματικών μηχανισμών για την υποστήριξη της πρώτης γραμμής.

Επίσης, υποστηρικτικά στα πιο πάνω έργα, διαμορφώθηκε και ξεκίνησε πρόγραμμα υλοποίησης μεγάλου αριθμού ενεργειών, οι οποίες αφορούν τις δραστηριότητες διαχείρισης τερματικού εξοπλισμού, μάρκετινγκ και επικοινωνίας για την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών εντός των Cytashop, αυτοεξυπηρέτησης και διαχείρισης χρόνου αναμονής πελατών, ανατροφοδότησης και ανάλυσης πληροφοριών και εξυπηρέτησης επιχειρηματικών πελατών εντός των Cytashop.

ΧΟΝΔΡΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Εθνική χονδρική αγορά

Η Cyta προσφέρει 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.

Κατά το 2010 η Cyta συνολόγησε συμφωνίες με πλείστους εθνικούς παροχείς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών για την παροχή χονδρικών προϊόντων τηλεφωνίας, ευρυζωνικότητας, πρόσβασης και εκμίσθωσης υποδομών και άλλων υπηρεσιών, προσφέροντάς τους την αναγκαία υποστήριξη. Έχουν αναθεωρηθεί τα υποδείγματα των σχετικών προσφορών και συμφωνιών και έχουν αναπτυχθεί και αναβαθμιστεί υποστηρικτικά συστήματα και διαδικασίες για την παροχή και διαχείριση πλείστων χονδρικών προϊόντων και υπηρεσιών. Τα χαρτοφυλάκια εθνικών χονδρικών προϊόντων και υπηρεσιών περιλαμβάνουν:

Χαρτοφυλάκιο Τηλεφωνίας

Το Χαρτοφυλάκιο Τηλεφωνίας περιλαμβάνει προϊόντα (α) Διασύνδεσης, (β) Επιλογής και Προεπιλογής Φορέα, (γ) Χονδρικής Ενοικίασης Γραμμής, (δ) Εθνικής Περιαγωγής και (ε) Πρόσβασης στο Κινητό Δίκτυο Cyta.

Η Διασύνδεση δίνει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να συνδέσουν 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.

Η Επιλογή Φορέα παρέχει τη δυνατότητα σε συνδρομητές της Cyta να επιλέγουν άλλον εθνικό παροχέα για τη διεκπεραίωση κλήσεων, πληκτρολογώντας τον κωδικό επιλογής φορέα. Η επιλογή του εθνικού παροχέα από τους συνδρομητές της Cyta γίνεται ανά κλήση. Η Προεπιλογή Φορέα παρέχει τη δυνατότητα σε συνδρομητές της Cyta να επιλέγουν άλλον εθνικό παροχέα για τη διεκπεραίωση εθνικών ή/και διεθνών κλήσεων, χωρίς να απαιτείται η πληκτρολόγηση ειδικού κωδικού ανά κλήση.

Η Χονδρική Ενοικίαση Γραμμής δίνει 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. Ο συνδρομητής λαμβάνει από τον εθνικό παροχέα έναν ενιαίο λογαριασμό για τη γραμμή και τις κλήσεις.

Η Εθνική Περιαγωγή δίνει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς κινητής τηλεφωνίας για πρόσβαση στο κινητό δίκτυο της Cyta. Η Εθνική Περιαγωγή επιτρέπει σε συνδρομητές των παροχέων αυτών να χρησιμοποιούν το κινητό δίκτυο της Cyta σε περιοχές όπου δεν καλύπτει το κινητό δίκτυο του εθνικού παροχέα.

Η Πρόσβαση στο Κινητό Δίκτυο της Cyta προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να παρέχουν υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας σε συνδρομητές τους, οι οποίοι βρίσκονται σε γεωγραφικές περιοχές, που καλύπτονται από το κινητό δίκτυο της Cyta. Η Cyta προσφέρει πρόσβαση σε Παροχείς Κινητών Υπηρεσιών, Ενισχυμένους Παροχείς Υπηρεσιών και Παροχείς Κινητού Ίδρατου Δικτύου.

Χαρτοφυλάκιο Ευρυζωνικότητας

Το Χαρτοφυλάκιο Ευρυζωνικότητας αποτελείται από προϊόντα Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης, που δίνουν τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να προσφέρουν ευρυζωνικές υπηρεσίες σε συνδρομητές τους μέσω του ευρυζωνικού δικτύου της Cyta.

Χαρτοφυλάκιο Πρόσβασης και Εκμίσθωσης Υποδομών

Το Χαρτοφυλάκιο Πρόσβασης και Εκμίσθωσης Υποδομών περιλαμβάνει Υπηρεσίες Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο, Χονδρικές Μισθωμένες Γραμμές και Υπηρεσίες Συνεγκατάστασης.

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, είτε στους διακλαδωτές καλωδίων της Cyta. Οι Χονδρικές Μισθωμένες Γραμμές είναι 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. Οι Υπηρεσίες Συνεγκατάστασης δίνουν τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να μισθώνουν τις υποδομές της Cyta (κτίρια και προαύλια κτιρίων, πυλώνες κινητής τηλεφωνίας, αγωγούς καλωδίων) για συνεγκατάσταση του εξοπλισμού τους.

Χαρτοφυλάκιο Προστιθέμενων Υπηρεσιών

Το Χαρτοφυλάκιο Προστιθέμενων Υπηρεσιών περιλαμβάνει τις Υπηρεσίες Φορητότητας Αριθμού και Πρόσβασης στη Βάση Δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου Κύπρου.

Η Υπηρεσία Φορητότητας Αριθμού παρέχει τη δυνατότητα σε συνδρομητές να διατηρούν τον τηλεφωνικό τους αριθμό, όταν αλλάζουν παροχέα. Η Υπηρεσία Πρόσβασης στη Βάση Δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου Κύπρου δίνει τη δυνατότητα σε παροχείς που προσφέρουν Υπηρεσίες Τηλεφωνικού Καταλόγου (π.χ. 118XX) να έχουν πρόσβαση στη Βάση Δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου Κύπρου της Cyta. Η Βάση Δεδομένων περιλαμβάνει βασικά στοιχεία (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση και αριθμό τηλεφώνου) για τους συνδρομητές σταθερής και κινητής τηλεφωνίας της Cyta και άλλων εθνικών παροχέων. Κάθε παροχέας έχει υποχρέωση να καταχωρεί στη Βάση Δεδομένων τα στοιχεία των συνδρομητών του, που έχουν ζητήσει να συμπεριληφθούν σε αυτή.

Διεθνής χονδρική αγορά

Κατά το 2010 η Cyta συνέχισε να προσφέρει υψηλής ποιότητας διεθνή χονδρικά προϊόντα και υπηρεσίες, κάτω από την εμπορική υπομάρκα Cytaglobal, σε εσωτερικούς και σε εξωτερικούς πελάτες, συγκεκριμένα τοπικούς και διεθνείς παροχείς, επιχειρηματικούς πελάτες και άλλους συνεργάτες. Η Cyta έχει συνολολογήσει διμερείς συμφωνίες για την παροχή χονδρικών προϊόντων διεθνούς τηλεφωνίας, φυσικών και νοητών διεθνών ιδιωτικών μισθωμένων

κυκλωμάτων, προσβάσεων διαδικτύου, εκμίσθωσης και εκχώρησης υποδομών διεθνούς δικτύου και άλλων υπηρεσιών, προσφέροντας την αναγκαία υποστήριξη προς τους πελάτες της σε αδιάλειπτη βάση. Τα χαρτοφυλάκια διεθνών χονδρικών προϊόντων και υπηρεσιών αναλύονται πιο κάτω:

Χαρτοφυλάκιο Καλωδιακών και Δορυφορικών Διασυνδέσεων

Η Cyta παρέχει καλωδιακές διασυνδέσεις, που περιλαμβάνουν την εκχώρηση ανέκκλητων δικαιωμάτων χρήσης ή εκμίσθωση καλωδιακής χωρητικότητας σε τοπικούς και διεθνείς παροχείς, διασύνδεση διεθνούς χωρητικότητας μέσω του εθνικού δικτύου της, καθώς και προέκταση διεθνούς χωρητικότητας από καλωδιακούς σταθμούς της, σε χώρους συστέγασης εξοπλισμού αδειοδοτημένων εθνικών παροχέων. Με τη λειτουργία μέσα στο 2010 του υποθαλάσσιου καλωδιακού υποσυστήματος ALEXANDROS, η δυνατότητα παροχής συνδέσεων μεγάλων χωρητικότητας με διαζευκτικές συνδέσεις έχει ενισχυθεί ουσιαστικά. Επίσης, παρέχονται προϊόντα μεταπώλησης 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 και οι δορυφορικές συνδέσεις για παροχή διαδικτύου και δεδομένων σε ευρεία κλίμακα. Η Cyta παρέχει, επίσης, στους πελάτες της υπηρεσίες συστέγασης και υπηρεσίες VSAT. Το 2010 οι δορυφορικές υπηρεσίες της Cyta επεκτάθηκαν σημαντικά, παρέχοντας συνδέσεις σε δορυφόρους κεκλιμένης τροχιάς για τη μαζική προσφορά υπηρεσιών δορυφορικού διαδικτύου. Το χαρτοφυλάκιο περιλαμβάνει, επίσης, προϊόντα, περιστασιακών και περιοδικών αναμεταδόσεων τηλεοπτικών προγραμμάτων είτε μέσω δορυφόρου είτε μέσω υποθαλάσσιων καλωδιακών συστημάτων.

Χαρτοφυλάκιο Ιδιωτικών Μισθωμένων Συνδέσεων και Σηματοδοσίας

Το προϊόν διεθνών ιδιωτικών μισθωμένων συνδέσεων BusinessLink της Cyta απευθύνεται σε επιχειρηματικούς πελάτες και αφορά "φυσικές" διεθνείς μισθωμένες συνδέσεις μεταξύ Κύπρου και άλλων χωρών. Το BusinessLink είναι ιδανικό για εφαρμογές, οι οποίες απαιτούν συχνή και γρήγορη μετάδοση πληροφοριών. Το προϊόν προσφέρεται μέσω υποθαλάσσιων καλωδίων οπτικών ινών για ταχύτητες 64kbps μέχρι 155Mbps ή μεγαλύτερες και βασίζεται στην τεχνολογία SDH/TDM ή Ethernet-over-SDH. Το BusinessLink χρησιμοποιεί διαφανή χωρητικότητα και συνεπώς η χωρητικότητα που κατανέμεται σε κάθε πελάτη είναι πάντοτε εγγυημένη και διατίθεται για την αποκλειστική του χρήση. Επιπλέον, το BusinessLink επιτρέπει τη χρήση τερματικού εξοπλισμού διαφόρων τύπων και υποστηρίζει πολλαπλές

εφαρμογές, συμπεριλαμβανομένης της μετάδοσης εικόνας, δεδομένων και φωνής. Οι πελάτες του BusinessLink απολαμβάνουν προσωπική εξυπηρέτηση μέσω του επιχειρηματικού συμβούλου που τους έχει ανατεθεί από τη Cyta, καθώς επίσης και 24ωρη τεχνική υποστήριξη. Μέσω του διεθνούς τηλεπικοινωνιακού δικτύου της Cyta και των δικτύων των συνεργατών της, το BusinessLink μπορεί να καλύψει σχεδόν οποιονδήποτε προορισμό στον κόσμο. Η Cyta, ως συνιδιοκτήτης υποθαλάσσιων καλωδίων, τα οποία προσαιγιαλώνονται στην Κύπρο, έχει τη δυνατότητα να προσφέρει διαζευκτικότητα συνδέσεων μέσω των πολλαπλών καλωδιακών σταθμών που διαθέτει.

Η Cyta παρέχει επίσης τη δυνατότητα διεθνούς διασύνδεσης για μεταφορά δεδομένων με εγγυημένους ρυθμούς μετάδοσης, μέσω προϊόντων Αναμετάδοσης Πλαισίων (Frame Relay) σε ρυθμούς πρόσβασης από 64kbps μέχρι 2Mbps και μέσω προϊόντων Ασύγχρονης Μεταφοράς (ATM) σε ρυθμούς πρόσβασης από 2Mbps μέχρι 155Mbps. Τα προϊόντα αυτά προσφέρονται μέσω ειδικών συνεργασιών της Cyta με διεθνείς παροχείς υπηρεσιών Frame Relay και ATM.

Τέλος, το χαρτοφυλάκιο περιλαμβάνει διευκολύνσεις κοινού καναλιού σηματοδότησης αρ. 7, για σκοπούς τηλεφωνίας και υπηρεσιών ISDN. Το προϊόν αξιοποιεί τις υφιστάμενες ζεύξεις σηματοδότησης με ανταποκριτές της Cyta για πρόσβαση στο διεθνές δίκτυο σηματοδότησης και παροχή διαβατικών διευκολύνσεων σημείου μεταφοράς σηματοδότησης.

Χαρτοφυλάκιο Νοπτών Συνδέσεων και Διαδικτύου

Μέσω της ιδιόκτητης πλατφόρμας CytaWorld.Net, τεχνολογίας MPLS, η οποία αποτελείται από ιδιόκτητους κόμβους στη Λευκωσία, στην Αθήνα και στο Λονδίνο και διεθνείς προεκτάσεις συνεργατών, η Cyta προσφέρει Διεθνή Νοπτά Ιδιωτικά Κυκλώματα (MPLS-VPN), καθώς και Διεθνή Κυκλώματα Ethernet-over-MPLS. Τα κυκλώματα αυτά παρέχονται μέσω αξιόπιστης υποδομής, που αποτελείται από υποθαλάσσια καλωδιακά συστήματα, τα οποία είναι πλήρως προστατευμένα μέσω εναλλακτικών διαδρομών, καθώς επίσης και μέσω εξοπλισμού νέας γενιάς, ο οποίος παρέχει υψηλή αξιοπιστία και είναι πλήρως προστατευμένος. Ένα ευρύ φάσμα αξιόπιστων συνεργατών αξιοποιείται στις περιπτώσεις, όπου δεν χρησιμοποιείται εξ ολοκλήρου το ιδιόκτητο διεθνές δίκτυο της Cyta.

Τα πιο πάνω προϊόντα ικανοποιούν τις τηλεπικοινωνιακές ανάγκες των επιχειρηματικών πελατών της Cyta τόσο σε φωνή, όσο και σε εικόνα και δεδομένα. Η δε ποιότητα της υπηρεσίας διασφαλίζεται με σχετικές συμφωνίες εγγυημένης παροχής υπηρεσίας. Η υποστήριξη των κυκλωμάτων προσφέρεται επί 24ώρου βάσεως, επτά μέρες την εβδομάδα, από εξειδικευμένο προσωπικό. Στο παρόν

στάδιο προγραμματίζεται η επέκταση του υφιστάμενου δικτύου MPLS προς γειτονικές χώρες, κάτι το οποίο θα παρέχει τη δυνατότητα επέκτασης της στοχευόμενης πελατοψηφίδας και προς τις χώρες αυτές.

Η Cyta παρέχει, επίσης, διασυνδέσεις στο παγκόσμιο διαδίκτυο σε εθνικούς αδειοδοτημένους παροχείς υπηρεσιών διαδικτύου, μέσω συνδέσεων σε κόμβους του δικτύου της Cyta στην Κύπρο ή στο εξωτερικό. Η Cyta παρέχει επίσης διασυνδέσεις στο παγκόσμιο διαδίκτυο σε διεθνείς πελάτες, παροχείς υπηρεσιών διαδικτύου και ανταποκριτές της Cyta είτε μέσω εκμίσθωσης δορυφορικής ή καλωδιακής σύνδεσης στο εξωτερικό είτε με σύνδεσή τους στο δίκτυο της Cyta στην Κύπρο. Παράλληλα, η Cyta παρέχει εφεδρική πρόσβαση στο παγκόσμιο διαδίκτυο σε παροχείς υπηρεσιών διαδικτύου είτε στην Κύπρο είτε στο εξωτερικό, μέσω εθνικής ή διεθνούς πρόσβασης σε κόμβους του δικτύου της.

Χαρτοφυλάκιο Διεθνούς Τηλεφωνίας σε Χονδρική Βάση

Η Cyta παρέχει προϊόντα διεθνούς εξερχόμενης τηλεφωνίας προς δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας πλείστων διεθνών προορισμών. Τα προϊόντα παρέχονται σε χονδρική βάση σε εσωτερικούς πελάτες, για ικανοποίηση των λιανικών πελατών της Cyta, καθώς και για μεταπώληση σε αδειούχους παροχείς στην Κύπρο, που έχουν διασυνδεθεί με τη Cyta.

Για την παροχή διεθνούς εξερχόμενης τηλεφωνίας, η Cyta διατηρεί απευθείας συνδέσεις με πέρα από 60 τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς παγκοσμίως. Η Cyta παρακολουθεί συστηματικά τις αυξομειώσεις των τερματικών διεθνών τελών και αναθεωρεί ανάλογα τις διμερείς συμφωνίες με τους ανταποκριτές της. Παράλληλα, η Cyta διασυνδέεται και με άλλους μεγάλους τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς, που παρέχουν εναλλακτικές ποιοτικές δρομολογήσεις για όλους τους διεθνείς προορισμούς. Με αυτοματοποιημένες διαδικασίες και εξειδικευμένο λογισμικό υποστηρίζονται σχέδια πολλαπλής δρομολόγησης στα διεθνή τηλεφωνικά κέντρα λογισμικής μεταγωγής. Επιτυγχάνονται, έτσι, βέλτιστες δρομολογήσεις βάσει ποιότητας και τιμής, με στόχο την προσφορά άριστης ποιότητας διεθνούς τηλεφωνίας σε ανταγωνιστικές τιμές. Η Cyta παρακολουθεί σε αδιάλειπτη βάση την ποιότητα και τη διαθεσιμότητα όλων των διεθνών δρομολογήσεων και ελέγχει όλες τις πιθανές περιπτώσεις καταδολίευσης, διαφοροποιώντας αναλόγως τις δρομολογήσεις.

Παράλληλα, η Cyta παρέχει σε διεθνείς ανταποκριτές της τερματισμό διεθνούς εισερχόμενης κίνησης στα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας της Κύπρου. Επίσης, παρέχει προϊόντα διεθνών ελευθέρων κλήσεων για εξυπηρέτηση επιχειρηματικών πελατών, που επιθυμούν να δέχονται δωρεάν κλήσεις από το εξωτερικό.



Χαρτοφυλάκιο Προστιθέμενων Υπηρεσιών

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

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΡΙΤΟΥΣ

Κατά τη διάρκεια του 2010 συνεχίσαμε να παρέχουμε υπηρεσίες προς τις αερομεταφορές, τη ναυτιλία και τη μετεωρολογία.

Υπηρεσίες προς το Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας

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

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

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

Στο πλαίσιο εναρμόνισης με τα προγράμματα του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας EUROCONTROL, συνεχίστηκε η υλοποίηση του έργου LEFCO με την εγκατάσταση του εξοπλισμού στο νέο ιδιόκτητο κτίριο του Τμήματος Πολιτικής Αεροπορίας στην Κοκκινότριμιθιά. Το έργο αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2011 και προβλέπει την αντικατάσταση του υφιστάμενου Κέντρου Ελέγχου από άλλο υπερσύγχρονο, νέας γενιάς, το οποίο θα συνεισφέρει τα μέγιστα στην ποιοτική και επιχειρησιακή αναβάθμιση των δυνατοτήτων του Τμήματος Πολιτικής Αεροπορίας.

Επιπρόσθετα, στο πλαίσιο του έργου αντικατάστασης του συστήματος ραντάρ, που βρίσκεται στα Κιόνια, τέθηκε σε επιχειρησιακή λειτουργία το νέο σύστημα.

Υπηρεσίες προς το Τμήμα Εμπορικής Ναυτιλίας

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

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

Υπηρεσίες προς τη Μετεωρολογική Υπηρεσία

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

Θυγατρικές Εταιρείες

Digimed Communications Ltd

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

Η συνεχιζόμενη αύξηση του ανταγωνισμού, τόσο στην εγχώρια όσο και στη διεθνή αγορά, καθιστούν αναγκαία τη συνεισφορά της Digimed στην αντιμετώπιση από τον Οργανισμό των προκλήσεων του σύγχρονου επιχειρηματικού περιβάλλοντος των τηλεπικοινωνιών.

Το γεγονός αυτό καθιστά ακόμη πιο επιτακτική την ανάγκη υλοποίησης του έργου της Digimed Communications Ltd, για συντονισμό και υποστήριξη των θυγατρικών σε συνεργασία με την αρμόδια Διεύθυνση της Cyta, έτσι ώστε η λειτουργία τους να επιφέρει συνέργειες και να ευθυγραμμίζεται με τους στρατηγικούς και επιχειρησιακούς στόχους του Οργανισμού για επέκταση των δραστηριοτήτων του στο εξωτερικό και ολοκλήρωση του χαρτοφυλακίου προϊόντων στην τοπική αγορά.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής επέκτασης του Οργανισμού, πρώτιστος στόχος παραμένει η υποστήριξη της Cyta Hellas AE, που αποτελεί τη σημαντικότερη επένδυση της Cyta στο εξωτερικό.

Cyta Hellas AE

Το 2010 η Cyta Hellas συνέχισε την πορεία επέκτασής της σε νέες περιοχές της Ελλάδας, σημειώνοντας εξαιρετικά υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης.

Ξεκινώντας από τον Μάρτιο του 2010, βαθμιαία ενεργοποιήθηκαν υπηρεσίες στην Κατερίνη, στη Λάρισα, στον Βόλο, στη Λαμία, στην Πάτρα και στα τέλη του έτους στην Αθήνα.

Κατά τη διάρκεια του έτους, ο αριθμός των ενεργών πελατών της εταιρείας ανέβηκε από τους 51.000 στους 127.500, παρά το γεγονός ότι στις νέες περιοχές δραστηριοποίησής της ήταν ήδη έντονη η εμπορική παρουσία του ανταγωνισμού. Η εμπιστοσύνη των πελατών στη Cyta Hellas φάνηκε από τον πολύ χαμηλό ρυθμό αποσκήρτησης πελατών σε σύγκριση με την υπόλοιπη αγορά, καθώς και από το γεγονός ότι σχεδόν στο σύνολο των περιοχών παρουσίας της η εταιρεία έκλεισε το έτος προσελκύοντας τους περισσότερους νέους πελάτες σε σύγκριση με τους ανταγωνιστές της.

Ξεκίνησε, επίσης, η διάθεση προϊόντων στην ελληνική επιχειρηματική αγορά, ανοίγοντας νέους ορίζοντες δραστηριοποίησης στην εταιρεία.

Το ιδιόκτητο οπτικό δίκτυο της εταιρείας έφτασε τον Δεκέμβριο του 2010 τα 1.860χλμ. και τα τηλεφωνικά κέντρα που καλύπτει με υπηρεσίες ανήλθαν στα 251. Επενδύοντας στην απευθείας σχέση εμπιστοσύνης με τους πελάτες της, η Cyta Hellas στα τέλη του 2010 είχε σε λειτουργία οκτώ Cytashop και μεγάλο αριθμό τεχνικών σε όλες τις περιοχές δραστηριοποίησής της, έτοιμων να εξυπηρετήσουν με τον καλύτερο τρόπο τις ανάγκες των συνδρομητών της.

Επιπλέον, η εταιρεία πιστοποιήθηκε με το πρότυπο ποιότητας ISO9001:2008 και, παρά το γεγονός ότι δραστηριοποιείται εμπορικά εδώ και μόνο δύομισι χρόνια,



είναι η μόνη εταιρεία στην αγορά σταθερής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, που έχει πιστοποιηθεί με το πρότυπο αυτό για όλες τις δραστηριότητές της.

Εντός του 2011 προγραμματίζεται η ενεργοποίηση μεγάλου αριθμού τηλεφωνικών κέντρων στην Αττική και 17 μεγάλων τηλεφωνικών κέντρων στην επαρχία, με την οποία θα επιτευχθεί κάλυψη σχεδόν του 60% των διαθέσιμων τηλεφωνικών γραμμών της χώρας.

Επίσης, η εταιρεία θα επεκτείνει το ιδιόκτητο οπτικό δίκτυό της, με στόχο την κάλυψη του μεγαλύτερου μέρους των περιοχών, όπου δραστηριοποιείται, κυρίως μέσω ιδιόκτητων υποδομών. Με αυτό τον τρόπο, η εταιρεία θα πετύχει αφενός τη μείωση των λειτουργικών εξόδων με παράλληλη αύξηση της αξίας της και αφετέρου, θα αυξήσει την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει.

Cyta UK Ltd

Η Cyta UK Ltd διαθέτει ιδιόκτητο τηλεπικοινωνιακό κόμβο υψηλής τεχνολογίας, πρωτοκόλλου IP-MPLS, που συσχετίζεται σε υποστατικά της εταιρείας Telecity Redbus Ltd, στο Λονδίνο. Ο κόμβος αποτελεί μέρος του διεθνούς ιδιόκτητου δικτύου CytaWorld.Net. Ο κόμβος της εταιρείας διασυνδέεται μέσω υποθαλάσσιου οπτικού δακτυλίου, ιδιοκτησίας της Cyta, με παρόμοιους τηλεπικοινωνιακούς κόμβους στη Λευκωσία και στην Αθήνα, ιδιοκτησίας της Cyta και της συνδεδεμένης εταιρείας Cytaglobal Hellas AE αντίστοιχα.

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

Η εταιρεία, από τον Δεκέμβριο του 2005, δραστηριοποιείται επίσης 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 Cytabusines που έχει αναπτύξει και απευθύνονται σε οικιακούς και επιχειρηματικούς πελάτες της ελληνόφωνης παροικίας, αντίστοιχα. Η εταιρεία επίσης προσφέρει πρόσθετες διευκολύνσεις, όπως υπεκμίσθωση τηλεφωνικής γραμμής, μεταπώληση υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας, προσομοίωση ιδιωτικού τηλεφωνικού κέντρου

και άλλες, ενώ, από τον Δεκέμβριο 2009, δραστηριοποιείται και στην παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών διαδικτύου.

Cytacom Solutions Ltd

Το 2010 τέθηκαν σε ξεκάθαρη βάση η αποστολή και οι βασικοί στόχοι της Cytacom Solutions Ltd.

Η Αποστολή μας:

Να σχεδιάζουμε και να διαχειριζόμαστε καινοτόμους 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.

Το Όραμά μας:

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.

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 καταστεί Cisco, Microsoft και HP Partner. Ο στόχος είναι η Cytacom 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 υπό διαχείριση λύσεων και Υπηρεσιών Σύγκλισης.



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. Οι κύριες δραστηριότητες της εταιρείας περιλαμβάνουν:

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

Cytaglobal Hellas AE

Η Cytaglobal Hellas AE ιδρύθηκε στην Αθήνα, στις 5 Νοεμβρίου 2003, με την επωνυμία Cyta Hellas AE. 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 της μητρικής εταιρείας.

Η εταιρεία διαθέτει ιδιόκτητο τηλεπικοινωνιακό κόμβο υψηλής τεχνολογίας, πρωτοκόλλου IP-MPLS, που περιλαμβάνει και εξοπλισμό πυλών μέσων, που συσχετίζεται σε υποστατικά της εταιρείας Mediterranean Nautilus Greece AE, στην Αθήνα. Ο κόμβος αποτελεί μέρος του διεθνούς ιδιόκτητου δικτύου CytaWorld.Net 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 νοσητών μισθωμένων συνδέσεων προς παροχείς και επιχειρηματικούς πελάτες στην Ελλάδα και αλλού, ενώ επίσης, παρέχει περιστασιακά, στη βάση μεταπώλησης και υπεκμίσθωσης, υπηρεσίες συστέγασης εξοπλισμού, τοπικούς βρόχους και άλλες τοπικές διασυνδέσεις της εντός της ελλαδικής επικράτειας, μέσω συνεργατών της και άλλων υπεργολάβων. Επιπλέον, η εταιρεία είναι σε θέση να προσφέρει, σε συνεργασία με τη Cyta, υπηρεσίες διασύνδεσης φωνής, σηματοδοσίας και διαδικτύου, σε χονδρική βάση.

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

Η εταιρεία το 2010 επεξεργάστηκε την υπηρεσία εξειδικευμένων διαδικτυακών λύσεων μαζικής αποστολής μηνυμάτων SMS **www.webSMS.com.cy** και σε δίκτυα εξωτερικού, αλλά επίσης πρόσφερε νέες διευκολύνσεις στους πελάτες, όπως, για παράδειγμα, μεγαλύτερα μηνύματα, διαφορετικά μηνύματα ανά παραλήπτη και άλλα. Το έργο αυτό εδραιώνει την Emporion Plaza Ltd στον τομέα online αγοράς και αποστολής μαζικών μηνυμάτων SMS και ενισχύει καθοριστικά την αποστολή της εταιρείας για προσφορά ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών λύσεων στους πελάτες.

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 πύλων. 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 2010 ολοκληρώθηκε η δεύτερη φάση επέκτασης των δυνατοτήτων διαχείρισης και οργάνωσης της εφαρμογής του Cytanet Live Streaming με νέες διευκολύνσεις.

Η Emporion Plaza Ltd κατά το 2010 εμπλούτισε με νέες λειτουργίες το σύστημα διαχείρισης περιεχομένου CMSquick. Η επέκταση του συστήματος διαχείρισης περιεχομένου CMSquick έγινε με επέκταση του πακέτου με διάφορες νέες διευκολύνσεις, όπως, για παράδειγμα, διαχείριση ακινήτων, διαχείριση περιεχομένου για εγγεγραμμένα μέλη, διευκόλυνση καταλόγου προϊόντων, ενώ, παράλληλα, έχει αναβαθμιστεί και η υποδομή διαχείρισής του για πιο απλή και εύχρηστη διαχείριση, του, περιεχομένου από τους χρήστες. Επιπρόσθετα, έχει αναπτυχθεί διεπαφή του συστήματος με νέες υποδομές, για να ικανοποιήσει εξειδικευμένες ανάγκες πελατών για ηλεκτρονικές πωλήσεις των προϊόντων τους, με αυτόματη ανανέωση του καταλόγου μέσω της διεπαφής του CMSquick και των συστημάτων που χρησιμοποιούν οι πελάτες μας.

Επίσης, σημαντική είναι η συνεχής συμβατότητα του συστήματος με τους κανόνες WCAG 2.0 και W3C για καλύτερη σχεδιαστική πλοήγηση των ιστοσελίδων, ούτως ώστε να είναι ειδικά διαμορφωμένες για άτομα με αναπηρίες, κάτι το οποίο συνεχίσαμε και τη χρονιά που πέρασε.

Τέλος, η υπηρεσία πώλησης καρτών χρόνου ομιλίας soeasy top-up έχει βελτιωθεί και επεκταθεί και για πώληση στο εξωτερικό από τη διαδικτυακή πύλη www.prepaidcards.com.cy.

Iris Gateway Satellite Services Ltd

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

Μαζί με τις δορυφορικές διασυνδέσεις, η Iris 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.

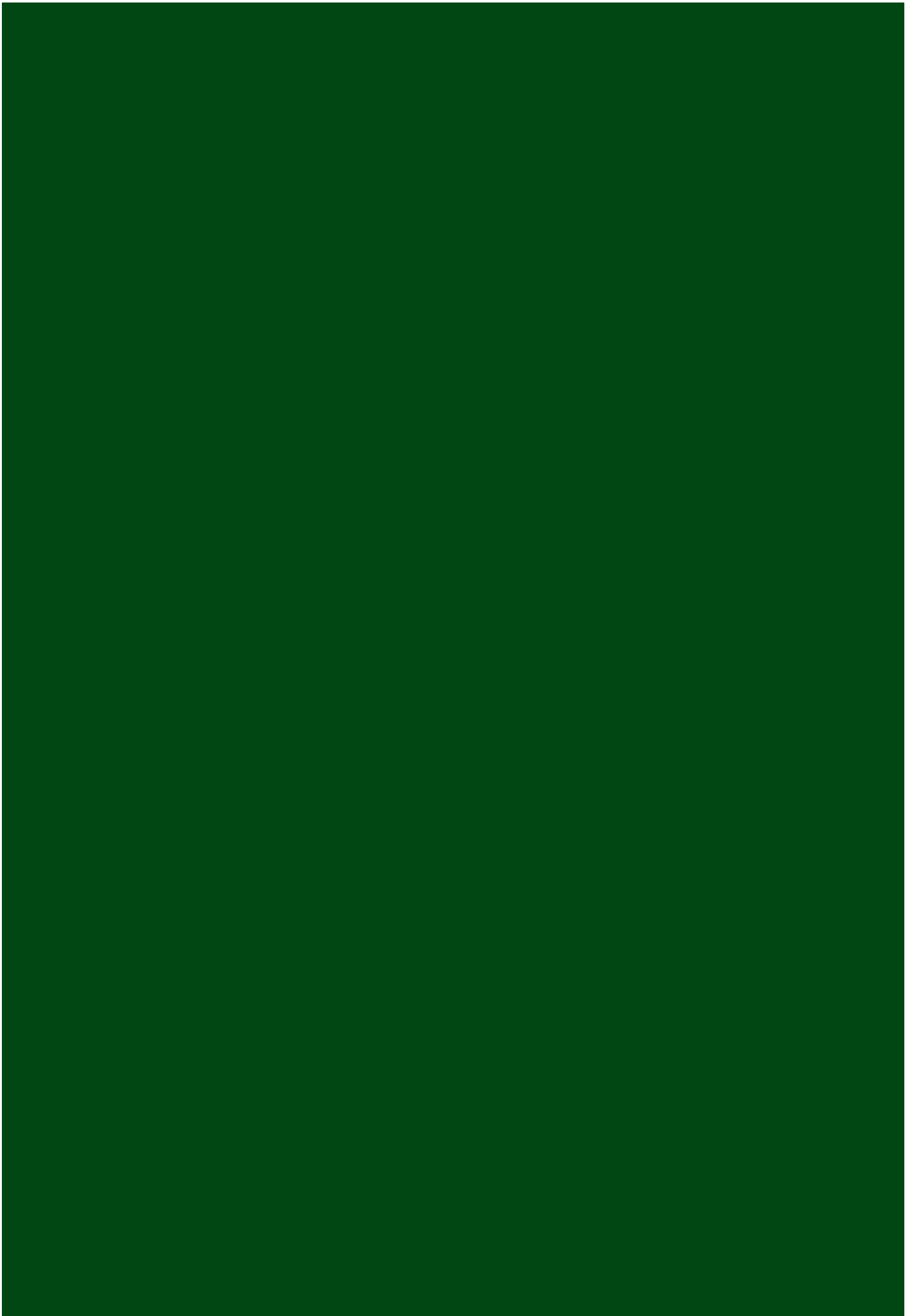
Το 2010 η Iris συνέχισε τη διεύρυνση των δραστηριοτήτων της, προσφέροντας περιστασιακές τηλεοπτικές μεταδόσεις προγραμμάτων σε ευρεία κλίμακα. Παράλληλα, η εταιρεία παρέχει υπηρεσίες VSAT, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Εθνικής και Διεθνούς Χονδρικής Αγοράς, καθώς και πρόσθετες υπηρεσίες υποστήριξης των 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 2010 αποτελεί ορόσημο για τη μετεξέλιξη της υπηρεσίας Cytavision. Κατά τη χρονιά αυτή καθορίσαμε την πορεία αναφορικά με την εισαγωγή νέων υπηρεσιών. Ολοκληρώσαμε, επίσης, την εγκατάσταση αποκωδικοποιητών για μετάδοση σήματος υψηλής ευκρίνειας (HDTV), ενώ συνεχίσαμε παράλληλα την εισαγωγή νέων καναλιών. Έχοντας εξασφαλίσει τα δικαιώματα μετάδοσης των περισσότερων αγώνων των διοργανώσεων UEFA Champions League και UEFA Europa League για τις χρονιές 2009-2012, μεταδίδουμε όλους τους αγώνες και από το διαδίκτυο, παράλληλα με τη μετάδοση αγώνων του κυπριακού ποδοσφαίρου.

Συνεχίσαμε την επέκταση του δικτύου WDM, προσφέροντας υπηρεσίες πολύ υψηλών 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. Ακόμη, εξασφαλίσαμε και θέσαμε σε λειτουργία νέες πηγές συγχρονισμού πολύ ψηλής ακρίβειας, από τις οποίες εξάγεται το σήμα που συγχρονίζει όλα τα δίκτυα της Cyta, διασφαλίζοντας την ομαλή λειτουργία τους.

Έχει ολοκληρωθεί η αναβάθμιση των βασικών εθνικών συνδέσεων του δικτύου Cytanet σε 10Gbps, με την παράλληλη υλοποίηση δύο συνδέσεων 10Gbps με το ευρύτερο διαδίκτυο. Οι αναβαθμίσεις έγιναν ώστε να μπορέσει το δίκτυο Cytanet να ανταποκριθεί στη συνεχή αύξηση της κίνησης, να βελτιωθεί η λειτουργικότητα κατάστασης, καθώς και να γίνει αποδοτικότερη η διαχείρισή του.

Εντός του 2010 τέθηκε σε λειτουργία, σε συνεργασία με την Telecom Egypt, το πρώτο από τα δύο τμήματα του νέου ιδιόκτητου υποθαλάσσιου καλωδιακού υποσυστήματος ALEXANDROS και συγκεκριμένα το τμήμα Κύπρου-Γαλλίας. Το υποσύστημα ALEXANDROS μεγιστοποιεί τις δυνατότητες συνδεσιμότητας στη Μεσόγειο και ενισχύει την ευρωστία και την αξιοπιστία της διεθνούς υποθαλάσσιας καλωδιακής υποδομής της Cyta.

Κεντρικό σύστημα διαχείρισης τηλεπικοινωνιακών δικτύων

Το Κέντρο Διαχείρισης Δικτύων και Υπηρεσιών (ΚΔΔ&Υ) αποτελεί το σημείο αναφοράς σε θέματα που αφορούν τη διασφάλιση της λειτουργικότητας των δικτύων και υπηρεσιών του Οργανισμού μας. Βασικές δραστηριότητές του είναι η παρακολούθηση δικτύων και η διαχείριση βλαβών 24 ώρες την ημέρα, επτά μέρες την εβδομάδα. Ενεργοποιούμε και υποστηρίζουμε υπηρεσίες και επιπρόσθετα παρακολουθούμε την ποιότητα δικτύων με τη χρήση εξειδικευμένων εργαλείων μέτρησης, τα οποία έχουν αγοραστεί πρόσφατα και εγκατασταθεί στα δίκτυα.

Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας

Κατά το 2010, στοχεύοντας στην παροχή διευρυμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικής επικοινωνίας με ποιότητα και αξιοπιστία, που να προσθέτουν περαιτέρω αξία στις βασικές υποδομές και υπηρεσίες του Οργανισμού, ολοκληρώσαμε αριθμό σημαντικών αναπτυξιακών έργων.

Το 2010 αποτελεί ορόσημο για τη μετεξέλιξη της υπηρεσίας Cytavision. Κατά τη χρονιά αυτή καθορίστηκε η πορεία για την εισαγωγή νέων υπηρεσιών στη Cytavision, στοχεύοντας σε πλήρη αναβάθμιση της σχετικής υποδομής εντός του 2011. Τη χρονιά αυτή ολοκληρώθηκε επίσης η εγκατάσταση αποκωδικοποιητών για μετάδοση σήματος υψηλής ευκρίνειας (HDTV), ενώ συνεχίστηκε παράλληλα η εισαγωγή νέων καναλιών. Εισάχθηκαν και νέες διευκολύνσεις, όπως η προβολή του αριθμού τηλεφωνικής κλήσης και η υπηρεσία Pay Per View.

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

Τη χρονιά αυτή ολοκληρώθηκαν οι εργασίες εγκατάστασης και λειτουργίας της νέας πλατφόρμας αποστολής μηνυμάτων SMS, με δυνατότητα χρέωσης σε πραγματικό χρόνο. Επίσης, σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε σύστημα που επιτρέπει την αποστολή μηνυμάτων αξίας σε τρίτους παροχείς υπηρεσιών, όπου η χρέωση γίνεται με την παραλαβή του μηνύματος από τον πελάτη (Mobile Terminating, MT). Το σύστημα ελέγχει και επιτρέπει την αποστολή τέτοιων μηνυμάτων μόνο, εάν έχει προηγηθεί αίτημα του πελάτη για εγγραφή του σε τέτοια υπηρεσία. Η χρήση του συστήματος αυτού κρίθηκε απαραίτητη για την προστασία των πελατών μας από ενδεχόμενη κατάχρηση της δυνατότητας χρέωσης MT από παροχείς τέτοιων υπηρεσιών.

Δίκτυο μεταφοράς

Κατά το 2010 συνεχίσαμε την επέκταση του δικτύου WDM (Wavelength Division Multiplexing), προσφέροντας υπηρεσίες πολύ υψηλών 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. Το δίκτυο WDM, σε συνδυασμό με το δίκτυο SDH (Synchronous Digital Hierarchy), μπορεί να εξυπηρετήσει τις ανάγκες δικτύων και πελατών σε ρυθμούς μετάδοσης από 2Mbps μέχρι 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.

Κατά το 2010 εξασφαλίσαμε και θέσαμε σε λειτουργία νέες πηγές συγχρονισμού πολύ υψηλής ακρίβειας (cesium clocks). Από τις πηγές αυτές εξάγεται το σήμα, που συγχρονίζει όλα τα δίκτυα της Cyta, διασφαλίζοντας την ομαλή λειτουργία τους.

Δίκτυα πυρήνα

Αναβαθμίσαμε το δίκτυο πυρήνα κινητών επικοινωνιών, ώστε να υποστηρίζει υπηρεσίες δεδομένων High Speed Downlink Packet Access (HSDPA) με ταχύτητες μεταφοράς μέχρι 32Mbps.

Ολοκληρώθηκε η εγκατάσταση και ο έλεγχος τελευταίου τύπου εξοπλισμού για τη δημιουργία κοινού δικτύου πυρήνα 2G/3G στο δίκτυο κινητών επικοινωνιών. Το νέο δίκτυο βασίζεται στην τεχνολογία λογισμικής μεταγωγής και θα χρησιμοποιηθεί για την πλήρη μεταφορά της κίνησης φωνής μέσω του ραχιαίου δικτύου IP/MPLS.

Έχει ολοκληρωθεί το έργο σύγκλισης υπηρεσιών σταθερών και κινητών επικοινωνιών. Επεκτάθηκε η χωρητικότητα και αναβαθμίστηκε ο εξοπλισμός του συστήματος IP Multimedia Subsystem (IMS), για την παροχή τηλεφωνίας μέσω ευρυζωνικής πρόσβασης σε πελάτες της Cyta Hellas στην Ελλάδα.

Κατά τη χρονιά που πέρασε, συνεχίσαμε τις εργασίες για τη μεταφορά της λειτουργικότητας της διεθνούς τηλεφωνίας στο δίκτυο λογισμικής μεταγωγής, έχοντας πάντοτε ως γνώμονα την παροχή υψηλής ποιότητας επικοινωνίας με το εξωτερικό. Εκμοντερνίστηκε πλήρως το δίκτυο λογισμικής μεταγωγής με νέες πύλες μέσων και ολοκληρώθηκαν οι εργασίες υλοποίησης για τη δημιουργία κόμβων στο εξωτερικό με την εγκατάσταση πυλών μέσω στην Ελλάδα και στην Αγγλία, για σκοπούς συγκέντρωσης της διεθνούς κίνησης από τις χώρες αυτές και στη συνέχεια αξιοποίησης, στο μέγιστο δυνατό βαθμό, του διεθνούς δικτύου IP/MPLS της Cyta.

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

Το δίκτυο DSL Access και Cytanet αναβαθμίστηκε, ώστε να γίνει εφικτή η υποστήριξη ακόμη μεγαλύτερου αριθμού πελατών με ψηλότερες ταχύτητες.



Έχουμε ολοκληρώσει την αναβάθμιση των βασικών εθνικών συνδέσεων του δικτύου Cytanet σε 10Gbps, με την παράλληλη υλοποίηση δύο συνδέσεων 10Gbps με το ευρύτερο διαδίκτυο. Οι αναβαθμίσεις έγιναν, ώστε να μπορέσει το δίκτυο Cytanet να ανταποκριθεί στη συνεχή αύξηση της κίνησης, να βελτιωθεί η λειτουργική κατάστασή του, καθώς και να γίνει αποδοτικότερη η διαχείρισή του. Έχει ολοκληρωθεί η δημιουργία γεωγραφικής εφεδρείας όσον αφορά τις διεθνείς συνδέσεις της Cytanet με το ευρύτερο διαδίκτυο. Σ' αυτό το πλαίσιο, έχει γίνει τερματισμός μέρους των διεθνών συνδέσεων σε εξοπλισμό, ο οποίος βρίσκεται στο κτίριο Λυκαβηττού, πέραν του κτιρίου των Λατσιών, όπου τερματίζονταν μέχρι πρότινος όλες οι διεθνείς συνδέσεις.

Στην Προπληρωμένη Υπηρεσία Κινητής Τηλεφωνίας soeasy pay as you go έχει αρχίσει η διαδικασία αναβάθμισής της σε νεότερη λογισμική έκδοση. Με τη συγκεκριμένη λογισμική έκδοση η σημαντικότερη δυνατότητα που θα αποκτηθεί είναι η ευελιξία για χρεώσεις δεδομένων.

Δίκτυο πρόσβασης

Ασύρματο δίκτυο πρόσβασης

Το 2010 συνεχίσαμε την ανάπτυξη του ασύρματου δικτύου πρόσβασης κινητής τηλεφωνίας, εγκαθιστώντας νέους σταθμούς GSM και 3G. Παρόλο που τα προβλήματα εξασφάλισης χώρων εξακολουθούν να υφίστανται, λόγω του ότι η σχετική νομοθετική ρύθμιση για αδειοδότηση των σταθμών δεν έχει εφαρμοστεί πλήρως, έχουμε

πετύχει να αυξήσουμε τον συνολικό αριθμό των σταθμών βάσης κατά 66 (6,5%). Η πληθυσμιακή κάλυψη για το δίκτυο GSM ξεπέρασε το 99%, ενώ η γεωγραφική το 96,8% της ελεύθερης Κύπρου, με τα αντίστοιχα ποσοστά κάλυψης για το δίκτυο 3G/HSPA να ανέρχονται σε 85% και 57,8% αντίστοιχα. Προχωρήσαμε, επιπρόσθετα, σε ουσιαστικές αναβαθμίσεις των δικτύων κινητής τηλεφωνίας, με στόχο τον εκσυγχρονισμό και τη βελτιστοποίηση της απόδοσής τους.

Διενεργήσαμε και φέτος δύο σειρές μετρήσεων των επιπέδων των ηλεκτρομαγνητικών πεδίων σε όλους ανεξαιρέτως τους σταθμούς βάσης της Cyta, στο πλαίσιο της τήρησης των όρων αδειοδότησης για τη λειτουργία των δικτύων κινητής τηλεφωνίας, έχοντας μέχρι σήμερα συμπληρώσει δέκα σειρές μετρήσεων. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων δεν έχουν διαφοροποιηθεί συγκριτικά με τα προηγούμενα, ενώ οι μέγιστες τιμές των πεδίων σε περιοχές όπου είναι εγκατεστημένος ο εξοπλισμός κινητής τηλεφωνίας δεν ξεπερνούν το 2% του ανώτατου επιτρεπτού ορίου αναφοράς, που καθορίζεται από τη νομοθεσία.

Παράλληλα, συνεχίσαμε την εγκατάσταση νέων WiFi Hot Spot ανεβάζοντας τον συνολικό αριθμό τους σε 120, ενώ προχωρήσαμε στην υλοποίηση του στόχου για ανάπτυξη δικτύων WiFi μεγαλύτερης κλίμακας σε συγκεκριμένες περιοχές, όπου υπάρχει ενδιαφέρον για αναζωογόνηση, κάνοντας αρχή με το δίκτυο WiFi mesh στο κέντρο της Λεμεσού, το οποίο έχει αναπτυχθεί σε συνεργασία με το Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου.

Ενσύρματο δίκτυο πρόσβασης

Κατά το 2010 συνεχίσαμε την ανάπτυξη και αναβάθμιση του ευρυζωνικού δικτύου πρόσβασης, χρησιμοποιώντας την τεχνολογία ασύμμετρης ψηφιακής συνδρομητικής γραμμής (XDSL).

Συγκεκριμένα:

- Συνεχίσαμε την εγκατάσταση μακριά από τα τηλεφωνικά κέντρα και πλησιέστερα στα υποστατικά των πελατών μονάδων εξοπλισμού MSANs, τεχνολογίας VDSL2 εξωτερικού χώρου, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα σε περισσότερους πελάτες να έχουν πρόσβαση στις ευρυζωνικές υπηρεσίες, υπηρεσίες δηλαδή γρήγορου διαδικτύου και διαδραστικής τηλεόρασης. Το ποσοστό κάλυψης των τηλεφωνικών συνδέσεων, που σήμερα μπορούν να έχουν ευρυζωνικές υπηρεσίες, ανέρχεται σε 96,5%, εκ των οποίων μάλιστα το 93,5%, μπορεί να απολαμβάνει διαδραστική τηλεόραση.
- Συνεχίσαμε την επέκταση του ευρυφασματικού δικτύου στις απομακρυσμένες αγροτικές περιοχές με τη μέθοδο των μικροσκαμμάτων, ώστε να μπορούμε να καλύψουμε και το υπόλοιπο 3,5%. Σε σύνολο 300χλμ. ολοκληρώσαμε τα 230χλμ. και μέχρι τα μέσα του 2011 αναμένουμε να πετύχουμε το στόχο για 100% κάλυψη.
- Προγραμματίσαμε και έχουμε ολοκληρώσει τις δέουσες προεργασίες για την αντικατάσταση του

εξοπλισμού των MSANs παλαιότερης τεχνολογίας με εξοπλισμό VDSL2 καθώς και την εξασφάλιση τερματικού εξοπλισμού τεχνολογίας VDSL2, ώστε να είναι δυνατή η παροχή ταχυτήτων πρόσβασης μέχρι και 70Mbps.

- Ολοκληρώσαμε τη σύνδεση του συνόλου των ευρυφασματικών γραμμών στο σύστημα ανάλυσης δικτύου για έλεγχο, διορθωτική και προληπτική συντήρησή τους, κάτι που θα επιτρέψει τη δραστική βελτίωση των υπηρεσιών, που λαμβάνουν οι πελάτες.
- Έχουμε προγραμματίσει και είμαστε έτοιμοι να αρχίσουμε την υλοποίηση του στρατηγικού έργου εγκατάστασης ίνας στα υποστατικά των πελατών.

Στρατηγικός σχεδιασμός δικτύων

Στο πλαίσιο της προσπάθειας της Cyta να διατηρηθεί στην αιχμή της τεχνολογίας και καινοτομίας, λειτουργεί Τμήμα Στρατηγικού Σχεδιασμού Δικτύων. Μία βασική δραστηριότητα του Τμήματος αυτού έχει ως στόχο τη συστηματική παρακολούθηση των τεχνολογικών εξελίξεων στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και τη διάχυση των σχετικών πληροφοριών στη Cyta. Με εφαλτήριο την πληροφόρηση αυτή, μελετούνται συστηματικά και εις βάθος οι νέες τεχνολογίες και διεθνείς τάσεις, συμβάλλοντας στην ορθότερη λήψη στρατηγικών αποφάσεων, που αφορούν στην υιοθέτηση και εισαγωγή νέων τεχνολογιών. Οι μελέτες αυτές συμβάλλουν στον μακροπρόθεσμο σχεδιασμό



της αρχιτεκτονικής του δικτύου της Cyta, με στόχο τη βελτιστοποίηση του δικτύου και την προσφορά νέων και καινοτόμων υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.

Επίσης, 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).

Συνεχίσαμε να λαμβάνουμε μέτρα για την κατοχύρωση της ασφάλειας των πληροφοριών, καθώς και για πρόληψη και καταστολή της καταδολίευσης στις τηλεπικοινωνίες.

Τεχνολογική ευφυΐα

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

Για την επίτευξη του πιο πάνω στόχου 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.

Έρευνα και ανάπτυξη

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 και συμμετέχει σε δραστηριότητες του Ιδρύματος Προώθησης Έρευνας στην Κύπρο. Επίσης είχε ενεργό συμμετοχή στο ευρωπαϊκό ερευνητικό πρόγραμμα Safer Internet.

Νέες τεχνολογίες

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.

Ασφάλεια πληροφοριών και δικτύων/ τηλεπικοινωνιακή απάτη

Σε συνάρτηση με το Όραμα και την Αποστολή της Cyta, 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 διεξόδου, η φυσική ασφάλεια και οι έλεγχοι ηλεκτρονικής πρόσβασης.

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

Πέραν της διαδικασίας πιστοποίησης επιλεγμένων υπηρεσιών/δικτύων, σύμφωνα με το πρότυπο ISO27001:2005 σε εταιρικό επίπεδο και με στόχο τη διασφάλιση όλων των βασικών δραστηριοτήτων, εφαρμόζεται Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών (ΣΔΑΠ) με την εμπλοκή συνδέσμων ασφάλειας πληροφοριών σε όλα τα τμήματα της Cyta, Διευθυντικής Καθοδηγητικής Επιτροπής κ.ά.

Διαχείριση τηλεπικοινωνιακής απάτης

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

Διεθνές καλωδιακό και δορυφορικό δίκτυο

Εντός του 2010 τέθηκε σε λειτουργία, σε συνεργασία με την Telecom Egypt, το πρώτο από τα δύο τμήματα του νέου ιδιόκτητου υποθαλάσσιου καλωδιακού υποσυστήματος ALEXANDROS και συγκεκριμένα, το τμήμα Κύπρου-Γαλλίας. Το τμήμα Κύπρου-Αιγύπτου έχει υλοποιηθεί τεχνικά και αναμένεται να τεθεί σε εμπορική λειτουργία εντός του 011. Το υποσύστημα ALEXANDROS μεγιστοποιεί τις δυνατότητες συνδεσιμότητας στη Μεσόγειο και ενισχύει την ευρωστία και αξιοπιστία της διεθνούς υποθαλάσσιας καλωδιακής υποδομής της Cyta.

Τα υφιστάμενα διεθνή υποθαλάσσια καλωδιακά συστήματα και υποσυστήματα οπτικών ινών, που προσαρμόζονται σε καλωδιακούς σταθμούς της Cyta, ανέρχονται σε εννέα, ως ακολούθως: (α) SEA-ME-WE 3, (β) MED NAUTILUS-LEV, (γ) APHRDITE2, (δ) CIOS, (ε) CADMOS, (στ) UGARIT, (ζ) MINERVA, (η) ALEXANDROS

(Κύπρος-Γαλλία) και (θ) ALEXANDROS (Κύπρος-Αίγυπτος). Κατά το 2010 συνεχίστηκαν οι εργασίες για την αναβάθμιση των υποθαλάσσιων καλωδιακών συστημάτων UGARIT και CADMOS σε διάταξη δακτυλίου, με τους τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς της Συρίας STE και του Λιβάνου OGERO, αντίστοιχα. Οι εργασίες αναμένεται να ολοκληρωθούν γύρω στα μέσα του 2011.

Το πρόσφατο υποθαλάσσιο καλωδιακό υποσύστημα ALEXANDROS της Cyta, με ξεχωριστές ιδιόκτητες οπτικές ίνες προς Αίγυπτο και προς Γαλλία, μέγιστης χωρητικότητας 96Χ10Gbps ανά κατεύθυνση, επιτυγχάνει, σε συνδυασμό με άλλα υφιστάμενα συστήματα, τη βέλτιστη διάταξη για τις επιχειρησιακές ανάγκες της Cyta και τα ευρύτερα συμφέροντα της Κύπρου, μεγιστοποιεί τις δυνατότητες συνδεσιμότητας στη Μεσόγειο και ενισχύει την ευρωστία και αξιοπιστία των διεθνών υποδομών της Cyta.

Ακόμα, από άποψη επιχειρησιακής συνέχειας, προσφέρει τη δυνατότητα εναλλακτικών διοδεύσεων προς Ευρώπη, καθώς και διασύνδεσης με όλα τα υφιστάμενα και μελλοντικά καλωδιακά συστήματα μεταξύ Ασίας-Ευρώπης, που διέρχονται από τη Διώρυγα του Σουέζ και προσαρμόζονται στην Αίγυπτο.

Στα διεθνή μέσα της Cyta περιλαμβάνονται 25 επίγειοι δορυφορικοί σταθμοί, που παρέχουν πρόσβαση στα κυριότερα δορυφορικά συστήματα, όπως Intelsat, Eutelsat, SES World Skies, AsiaSat, ABS και Arabsat, διασφαλίζοντας τη δυνατότητα διασύνδεσης παγκοσμίως. Οι δορυφορικές επικοινωνίες αναπτύσσονται και αυτές με αυξητικούς ρυθμούς και συμβάλλουν καταλυτικά στην ενδυνάμωση του περιφερειακού τηλεπικοινωνιακού κόμβου με υπηρεσίες αναμετάδοσης ραδιοηλεκτρονικών προγραμμάτων, τηλεμετρίας, ιχνηλασίας και ελέγχου δορυφόρων, καθώς και παροχής δορυφορικού διαδικτύου.

Με τη συμμετοχή της στα προαναφερθέντα καλωδιακά και δορυφορικά συστήματα, αλλά και σε άλλα ιδιόκτητα περιφερειακά, διατλαντικά 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 εξαίρετο τηλεπικοινωνιακό κόμβο στη Μεσόγειο και προσφέροντας επιχειρηματικές ευκαιρίες μέσω πρόσβασης σε νέες αγορές και άριστης εξυπηρέτησης των λιανικών και χονδρικών διεθνών τηλεπικοινωνιακών αναγκών της Κύπρου.

Οι καλωδιακές και δορυφορικές υπηρεσίες της Cyta, παρέχονται αδιάλειπτα με 24ωρη υποστήριξη και, όπως οι υπόλοιπες επιχειρησιακές δραστηριότητές της, είναι πιστοποιημένες με το πρότυπο ISO9001:2008 και έχουν διακριθεί με τη βαθμίδα 5 αστέρων του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος Ποιοτικής Διεύθυνσης EFQM.

the 1990s, the number of people in the UK who are employed in the public sector has increased from 10.5 million to 12.5 million, and the number of people in the public sector who are employed in health care has increased from 1.5 million to 2.5 million (Department of Health 2000).

There are a number of reasons for the increase in the number of people employed in the public sector. One reason is that the public sector has become a more important part of the economy. Another reason is that the public sector has become a more attractive place to work. A third reason is that the public sector has become a more important part of the welfare state.

The increase in the number of people employed in the public sector has led to a number of changes in the way that the public sector is organized. One change is that the public sector has become more decentralized. Another change is that the public sector has become more market-oriented. A third change is that the public sector has become more customer-oriented.

The increase in the number of people employed in the public sector has also led to a number of changes in the way that the public sector is funded. One change is that the public sector has become more dependent on government funding. Another change is that the public sector has become more dependent on private funding. A third change is that the public sector has become more dependent on user fees.

The increase in the number of people employed in the public sector has also led to a number of changes in the way that the public sector is managed. One change is that the public sector has become more professionalized. Another change is that the public sector has become more bureaucratic. A third change is that the public sector has become more hierarchical.

The increase in the number of people employed in the public sector has also led to a number of changes in the way that the public sector is evaluated. One change is that the public sector has become more subject to external evaluation. Another change is that the public sector has become more subject to internal evaluation. A third change is that the public sector has become more subject to self-evaluation.

The increase in the number of people employed in the public sector has also led to a number of changes in the way that the public sector is perceived. One change is that the public sector has become more respected. Another change is that the public sector has become more valued. A third change is that the public sector has become more trusted.

The increase in the number of people employed in the public sector has also led to a number of changes in the way that the public sector is viewed. One change is that the public sector has become more visible. Another change is that the public sector has become more accessible. A third change is that the public sector has become more transparent.

Οικονομική Έκθεση

Σύνοψη αποτελεσμάτων

Το 2010 παρά το γεγονός ότι ήταν χρονιά κατά την οποία βρισκόταν ήδη σε εξέλιξη η οικονομική κρίση, με την οικονομία να παρουσιάζει σχεδόν μηδενικό ρυθμό ανάπτυξης, η Cyta παρουσίασε αύξηση στο κέρδος από υπηρεσίες η οποία ανήλθε σε €1,5εκ. ή ποσοστό 2%.

Το πλεόνασμα μετά τη φορολογία που μεταφέρεται στα αποθεματικά, σημείωσε άνοδο και ανήλθε σε €69,2εκ. σε σύγκριση με €66,7εκ. το 2009.

Το πλεόνασμα προ τόκων, φόρων και αποσβέσεων (EBITDA) σημείωσε μικρή πτώση και ανήλθε σε €149εκ. σε σύγκριση με €150εκ. το 2009, ενώ το περιθώριο κέρδους (EBITDA margin) είναι της τάξης του 31% (2009: 32%).

Έσοδα από υπηρεσίες

Τα Έσοδα από Υπηρεσίες για το 2010, παρουσίασαν αύξηση της τάξης των €3,4εκ. σε σύγκριση με αυτά του 2009.

Τα Έσοδα από Υπηρεσίες επηρεάστηκαν αφενός από την αναμενόμενη μείωση των εσόδων της σταθερής τηλεφωνίας η οποία ανήλθε σε €5,8εκ. ή ποσοστό 5%, και αφετέρου από την αύξηση ύψους €5,4εκ. των εσόδων από τις ευρυζωνικές υπηρεσίες και την υπηρεσία Cytavision. Το ποσοστό αύξησης των εσόδων στις ευρυζωνικές υπηρεσίες και στην υπηρεσία Cytavision ανέρχεται σε 12%, το οποίο κρίνεται πολύ σημαντικό αν ληφθεί υπόψη η μεγάλη ένταση του ανταγωνισμού τα τελευταία δύο χρόνια.

Τα συνολικά έσοδα της κινητής τηλεφωνίας παρουσίασαν μείωση της τάξης του €1,8εκ. ή ποσοστό 1%, η οποία οφείλεται στη μείωση που παρατηρείται στα έσοδα της διεθνούς κινητής τηλεφωνίας ύψους €4,7εκ. Η μείωση στα έσοδα της διεθνούς κινητής τηλεφωνίας ήταν αναμενόμενη, λόγω της μείωσης των τελών διεθνούς περιαγωγής, για σκοπούς εναρμόνισης με το σχετικό Ευρωπαϊκό κανονισμό για τη Διεθνή Περιαγωγή.

Παράλληλα, παρουσιάζεται αύξηση ύψους €2,9εκ. στα έσοδα των εθνικών κλήσεων κινητής τηλεφωνίας. Η αύξηση κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική στην περίοδο της παρατεταμένης οικονομικής κρίσης που διανύουμε.

Επιπρόσθετα με τα πιο πάνω, τα Έσοδα από Υπηρεσίες, μεταξύ άλλων, επηρεάστηκαν και από την αύξηση ύψους €2,1εκ των εσόδων από την υπηρεσία διαδικτύου και €3,0εκ. των εσόδων από τη διάθεση χωρητικότητας σε υποθαλάσσια καλωδικά συστήματα και από τις δορυφορικές υπηρεσίες.

Έξοδα λειτουργίας

Τα Έξοδα λειτουργίας για το 2010 διατηρήθηκαν περίπου στα επίπεδα του προηγούμενου έτους, αφού παρουσίασαν μικρή αύξηση ύψους €2,0εκ ή ποσοστό 0,5%, ως αποτέλεσμα της πολιτικής του Οργανισμού για βέλτιστη διαχείριση του κόστους.

Επενδυτικές δραστηριότητες σε συνδεδεμένες εταιρείες

Κατά τη διάρκεια του έτους η Cyta επένδυσε €10εκ. στη θυγατρική της εταιρεία Digimed Communications Ltd. Σκοπός της επένδυσης ήταν η επέκταση των δραστηριοτήτων της θυγατρικής της Cyta Hellas A.E. στον τομέα των ευρυζωνικών υπηρεσιών στην Ελλάδα.

Κεφαλαιουχικές δαπάνες

Οι Κεφαλαιουχικές Δαπάνες ανήλθαν σε €95εκ. σε σύγκριση με €84εκ. το 2009. Οι δαπάνες χρηματοδοτήθηκαν εξ ολοκλήρου από τα ίδια κεφάλαια της Cyta.

Σημειώνεται ότι η Cyta, κατά τη διάρκεια του έτους, προχώρησε σε απομείωση της επένδυσης στη θυγατρική Digital Communications Ltd ύψους €3,3εκ.

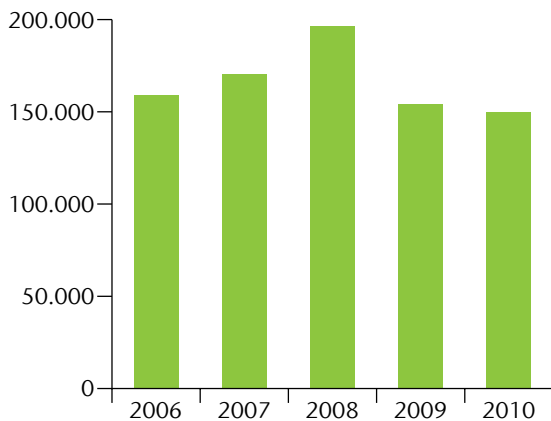
Χρηματικά διαθέσιμα

Τα συνολικά Χρηματικά Διαθέσιμα που είναι τοποθετημένα βασικά σε τραπεζικούς Οργανισμούς ανέρχονται σε €242εκ. (2009: €256εκ.) και σε ομόλογα €45εκ. (2009: €69). Η ευχέρεια ρευστότητας που υπάρχει υποστηρίζει τη χρηματοδότηση του αναπτυξιακού προγράμματος και των επενδύσεων της Cyta.

Αποθεματικά

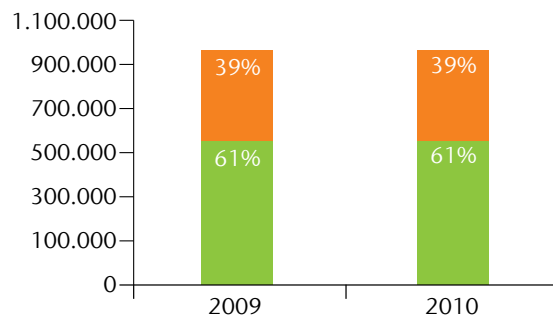
Τα Αποθεματικά τα οποία αποτελούν τα κεφάλαια του Οργανισμού ανήλθαν στις 31 Δεκεμβρίου 2010 σε €861εκ, αφού ενισχύθηκαν με το πλεόνασμα του έτους ύψους €69εκ. και μειώθηκαν με το μέρισμα που πληρώθηκε στην Κυπριακή Δημοκρατία ύψους €80εκ.

Πλεόνασμα προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων (ΕΒΙΤΔΑ) (€'000)



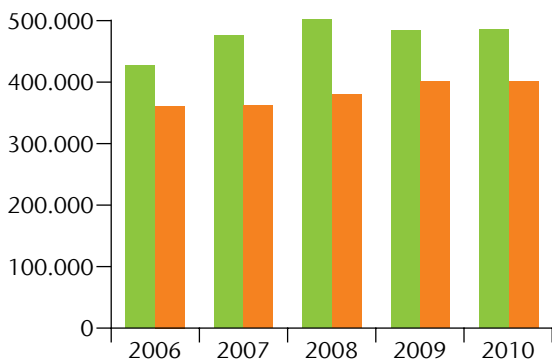
	2006	2007	2008	2009	2010
ΕΒΙΤΔΑ	158.669	175.149	189.515	149.670	149.019

Σύνολο ενεργητικού (€'000)



	2009	2009	2010	2010
Μη κυκλοφορούν ενεργητικό	594.563	61%	584.690	61%
Κυκλοφορούν Ενεργητικό	380.757	39%	381.300	39%

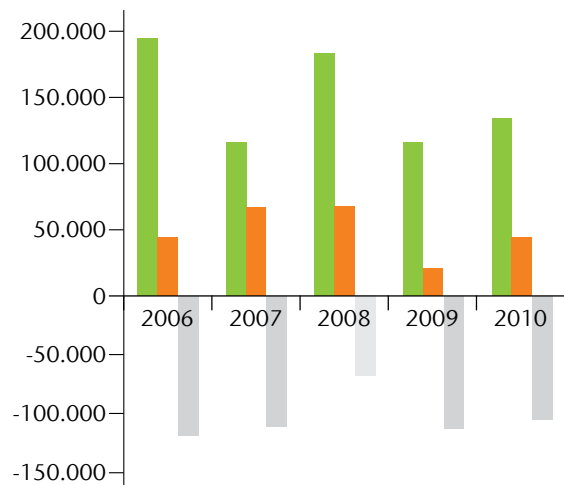
Έσοδα από υπηρεσίες και έξοδα λειτουργίας (€'000)



Έσοδα από Υπηρεσίες Έξοδα Λειτουργίας

	2006	2007	2008	2009	2010
Έσοδα από Υπηρεσίες	425.751	453.600	484.329	463.036	466.470
Έξοδα Λειτουργίας	357.931	358.823	372.392	388.616	390.569

Ροή μετρητών από εργασίες και εκπαιδευτικές δραστηριότητες (€'000)



Ροή Μετρητών από Εργασίες Έσοδα από Επενδύσεις, Τόκους και Άλλα Έσοδα Δαπάνες Αναπτύξεως και Επενδύσεων

	2006	2007	2008	2009	2010
Ροή Μετρητών από Εργασίες	190.656	119.735	179.757	113.670	131.621
Έσοδα από Επενδύσεις, Τόκους και Άλλα Έσοδα	43.405	64.539	65.444	26.705	47.253
Δαπάνες Αναπτύξεως και Επενδύσεων	116.219	106.237	75.836	114.154	104.701

Ενδεικτικά οικονομικά δεδομένα ΠΕΝΤΑΕΤΙΑΣ

	2006 €εκ.	2007 €εκ.	2008 €εκ.	2009 €εκ.	2010 €εκ.
Έσοδα από Υπηρεσίες	426	454	484	463	466
Πλεόνασμα από Εργασίες	68	94	112	74	76
Σύνολο Ενεργητικού	984	992	1.036	975	966
Σύνολο Υποχρεώσεων	196	133	152	104	105
Αποθεματικά	777	859	884	871	861
Ροή Μετρητών από Εργασίες	191	120	180	114	132
Επενδυτικές Δραστηριότητες	(73)	(42)	(10)	(87)	(57)

Γραφεία και Cytashop

Κεντρικά Γραφεία

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

Τηλέφωνο: + 357 22701000

Τέλεφαξ: + 357 22494940

www.cyta.com.cy

Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης: 132

Λευκωσία

Γωνία Χίλωνος & Μ. Παριδίη 11, Τ.Θ. 24755,
CY-1303 Λευκωσία
Τηλ.: + 357 22702020



- Ονασαγόρου - Οδός Ονασαγόρου 26 & 28
- Στροβόλου - Λεωφ. Στροβόλου 14, Μυρτιάνα Κόρτ
- Λυκαβηπού - Οδός Νάξου 5
- Έγκωμης - Λεωφ. 28^{ης} Οκτωβρίου 1, "Engomi Business Centre"
- Λακατάμειας - Λεωφ. Αρχ. Μακαρίου Γ' 62
- Λατσιών - Λεωφ. Μακαρίου Γ' 18
- Κακοπετριάς - Οδός Κώστα Χριστοδούλου 28

Λεμεσός

Οδός Αθηνών 89, Τ.Θ. 50147,
CY-3601 Λεμεσός
Τηλ.: + 357 25705050



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

Λάρνακα

Οδός Ζ. Πιερίδη 7, Τ.Θ. 40102,
CY-6301 Λάρνακα
Τηλ.: + 357 24704040



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

Πάφος

Λεωφ. Γρίβα Διγενή 11, Τ.Θ. 60043,
CY-8100 Πάφος
Τηλ.: + 357 26706060



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

Αμμόχωστος

Οδός Έντισον*
Τηλ.: + 357 23862500*
Προσωρινά
Λεωφ. Ελευθερίας 124, Δερύνεια, Τ.Θ. 33355,
CY-5313 Παραλίμνι
Τηλ.: + 357 23703030



Λεωφ. Ελευθερίας 124, Δερύνεια

Κερύνεια*

Λεωφ. 28^{ης} Οκτωβρίου 5Α
Τηλ.: + 357 27452438

Μόρφου*

Οδός 25^{ης} Μαρτίου 18
Τηλ.: + 357 22742055

Λεύκα*

Λεύκα
Τηλ.: + 357 22817459

Εκδίδεται από: **Επικοινωνία και Δημόσιες Σχέσεις - Cyta**
Σχεδιασμός και Επιμέλεια: **Ekkeshi Consultants**
Φωτογραφίες: **Φωτογραφικό Αρχείο Cyta**
Εκτύπωση: **RPM Lithographica Ltd**

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

ISSN1450-0027

