

20

11

ετήσια έκθεση

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

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	43
Δίκτυο	49
Οικονομική Έκθεση	57
Έκθεση Ελεγκτών και Οικονομικές Καταστάσεις	61
Γραφεία και Cytashop	106

Μήνυμα του Προέδρου



Το 2011, παρά τις εξαιρετικά δύσκολες οικονομικές συνθήκες, συνεχίσαμε την αναπτυξιακή πολιτική μας και αξιοποιήσαμε στο έπακρον, τόσο τις ευκαιρίες που μας δίνει η σύγχρονη τεχνολογία, όσο και αυτές που προκύπτουν από την οικονομική κρίση, ώστε να προσφέρουμε στην αγορά υπηρεσίες που δίνουν τη δυνατότητα σε επιχειρήσεις να αυξήσουν την παραγωγικότητά τους και να μειώσουν τα κόστη τους.

Με σωστό προγραμματισμό και άριστη συνεργασία Διοίκησης και Διεύθυνσης, αντιμετωπίσαμε τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης με επιτυχία και καταφέραμε να έχουμε θετικά οικονομικά αποτελέσματα.

Ακόμη, τη χρονιά που μας πέρασε, ευτυχίσαμε να γιορτάσουμε τα 50χρονα της Cyta. Με τη γνώση και την πείρα μισού αιώνα, έχουμε πετύχει οι πελάτες μας να απολαμβάνουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής επικοινωνίας ισάξιες με αυτές που παρέχονται στις πλείστες ανεπτυγμένες χώρες.

Κοινωνικά υπεύθυνος οργανισμός

Η Cyta αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της κυπριακής κοινωνίας και η συνεισφορά της στην οικονομική και κοινωνική πρόοδο του τόπου είναι αδιαμφισβήτητη και δεδομένη. Σταθερά και διαχρονικά στηρίζουμε την κοινωνία, την οικονομία και το περιβάλλον, μέσω των προϊόντων ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας που προσφέρουμε. Επιπρόσθετα, η Cyta λειτουργεί με υπευθυνότητα απέναντι στο προσωπικό της, τους πελάτες και συνεργάτες της, την κοινωνία και το περιβάλλον.

Αναλαμβάνουμε την ευθύνη μας για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας και προωθούμε τη συνετή χρήση τους. Με στόχο την ασφαλή και υπεύθυνα χρήση του διαδικτύου, ιδιαίτερα από τα παιδιά, οργανώνουμε εκπαιδευτικά σεμινάρια σε σχολεία και Συνδέσμους Γονέων, καθώς και διαλέξεις για το κοινό και διανέμουμε σχετικό ενημερωτικό βιβλιάριο. Παράλληλα, προσφέρουμε δωρεάν στους πελάτες μας τις υπηρεσίες “Safe Internet - for home” και “Safe Internet - for schools”, οι οποίες παρέχουν τη δυνατότητα προστασίας των παιδιών από τυχόν ανεπιθύμητο ή επιβλαβές περιεχόμενο του διαδικτύου.

Σε ειδικές κοινωνικές ομάδες και σε άτομα με αναπηρίες προσφέρουμε εξειδικευμένες υπηρεσίες επικοινωνιών και ειδικά τιμολογιακά πακέτα για σειρά υπηρεσιών μας. Για το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο, υλοποιούμε και στηρίζουμε έργα που συμβάλλουν στην ανάπτυξη του αθλητισμού, του πολιτισμού, της υγείας και ευημερίας, της παιδείας, του περιβάλλοντος και, βεβαίως, της τεχνολογίας και της έρευνας.

Στον τομέα του περιβάλλοντος, καταργήσαμε την αποστολή αναλυτικών λογαριασμών με αξιοσημείωτη εξοικονόμηση χαρτιού και καθιερώσαμε τη χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού για την εκτύπωση όλων των Καταλόγων μας. Συνεισφέρουμε επίσης στην ανάπτυξη της περιβαλλοντικής συνείδησης των πολιτών με τη στήριξη και συμμετοχή στο Φεστιβάλ Περιβάλλοντος και Ανακύκλωσης της Green Dot Κύπρου και με την ενθάρρυνση του κοινού να επιστρέφει τα παλιά του κινητά τηλέφωνα για ανακύκλωση.

Οι πιο πάνω ενέργειες αποτελούν μικρό μόνο μέρος της δράσης και του έργου μας στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Το μέλλον για τους πελάτες μας, μαζί με τους πελάτες μας

Η στρατηγική μας έχει ως επίκεντρο τον πελάτη. Συνεχής μας προσπάθεια είναι να δίνουμε ψηλής ποιότητας υπηρεσίες, συμβαδίζοντας με τις συνεχώς διαφοροποιούμενες ανάγκες των πελατών που προκύπτουν από την ψηφιακή εποχή, καθώς και να εξυπηρετούμε άριστα τους πελάτες μας σε κάθε επαφή τους μαζί μας. Επιδίωξή μας δε είναι να αξιολογούμε, για εξασφάλιση αυτών των στόχων, κάθε νέα τεχνολογική δυνατότητα.

Παρακολουθώντας στενά τις εξελίξεις της τεχνολογίας και έχοντας ως γνώμονα τις μεταβαλλόμενες ανάγκες των πελατών, υποσχόμαστε ότι θα συνεχίσουμε να εκσυγχρονιζόμαστε και να είμαστε ο παροχέας ενός πλήρους φάσματος υπηρεσιών ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας. Η στρατηγική μας για παροχή υπηρεσιών στους πελάτες μας κωδικοποιείται στους βασικούς άξονες των τηλεπικοινωνιών, των επιχειρηματικών λύσεων και εφαρμογών, των πολυμέσων, του περιεχομένου, της ψυχαγωγίας και της ασφάλειας.

Αξιοποιούμε στο έπακρο την ευελιξία που προσφέρουν οι ψηφιακές τεχνολογίες, με αποτέλεσμα να υπερβαίνουμε τα παραδοσιακά κλειστά δίκτυα, εμπλουτίζοντας συνεχώς την προσφορά προς τους πελάτες με υπηρεσίες υψηλότερης προστιθέμενης αξίας.

Έχοντας ως πρώτιστο στόχο την κάλυψη όλων των πελατοψηφιδών της αγοράς, προχωρούμε δυναμικά με έργα που αναβαθμίζουν τις δυνατότητες της τηλεπικοινωνιακής υποδομής και των δικτύων νέας γενιάς, βάζοντας σε εφαρμογή την πρωτοποριακή τεχνογνωσία που αποκτούμε για να βελτιώνουμε τα υφιστάμενα προϊόντα μας, ενώ ταυτόχρονα να εισάγουμε νέα.

Προχωρούμε μπροστά με όραμα και ευθύνη

Το εξωτερικό περιβάλλον αλλάζει γοργά, τόσο γιατί γίνεται όλο και πιο ανταγωνιστικό, όσο και γιατί η ψηφιακή εποχή αλλάζει γρήγορα τις αντιλήψεις, τη συμπεριφορά αλλά και τις απαιτήσεις των πελατών. Επομένως, 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 συνεχίσουμε να αλλάζουμε. Και είμαστε βέβαιοι ότι η Cyta θα συνεχίσει την επιτυχή της πορεία και τα επόμενα χρόνια που έρχονται. Τόσο γιατί όλοι που εργαζόμαστε για τη Cyta τη νιώθουμε δική μας, όσο και επειδή οι πελάτες μας γνωρίζουν ότι με τη Cyta είναι σε καλά χέρια.

Σταθερή μας επιδίωξη στην πορεία μας είναι η διατήρηση της θέσης της Cyta ως του κορυφαίου οργανισμού ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας, που προσφέρει στους πελάτες του λύσεις που εξυπηρετούν όλες τις ανάγκες τους.

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

Ευχαριστούμε, επίσης, τις συνδικαλιστικές οργανώσεις για την έγνοια τους για τον Οργανισμό και τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης για την προβολή των επιτευγμάτων μας, αλλά και για την εποικοδομητική κριτική τους.



Στάθης Κιτήης
Πρόεδρος

Ιούλιος 2012

Μήνυμα του Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή



Η Cyta είναι ο κορυφαίος παροχέας ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας στην Κύπρο. Μέσα από έργο μισού αιώνα, η Cyta κατάφερε να αναδείξει την Κύπρο σε τηλεπικοινωνιακό κόμβο της περιοχής, ενώ μέσα από τη σταθερή της δέσμευση για ποιότητα, έχει κερδίσει την εμπιστοσύνη των πελατών της. Το 2011 γιορτάσαμε τα 50 χρόνια μας, νιώθοντας περήφανοι για την αδιάκοπη προσφορά υπηρεσιών υψηλών προδιαγραφών στους Κύπριους πολίτες και την ενίσχυση της οικονομίας της χώρας μας.

Αξιοποιώντας έγκαιρα τις τεχνολογικές εξελίξεις και τη σύγκλιση των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής, είμαστε σήμερα ο πρωτοπόρος Οργανισμός τετραπλού παιχνιδιού στην Κύπρο, παρέχοντας ένα ευρύ φάσμα καινοτόμων υπηρεσιών και λύσεων τηλεπληροφορικής. Στοχεύουμε στην ποιότητα και την ικανοποίηση των συνεχώς αυξανόμενων αναγκών των πελατών μας, οικιακών και επιχειρηματικών.

Αποστολή μας είναι να προσφέρουμε ολοκληρωμένες και αξιόπιστες λύσεις ηλεκτρονικής επικοινωνίας απλά, έξυπνα και ασφαλισμένα, που να βελτιώνουν τον τρόπο ζωής και την παραγωγικότητα των πελατών μας.

Τι καταφέραμε το 2011

Η ορθή οικονομική διαχείριση και η ορθολογική αξιολόγηση στρατηγικών ευκαιριών και προγραμμάτων αποδεικνύεται από τα οικονομικά αποτελέσματα του Οργανισμού, ακόμα και σε εποχές κρίσης. Κατά το 2011 ολοκληρώσαμε την εισαγωγή Ενοποιημένου Περιβάλλοντος Συστημάτων Διαχείρισης Εταιρικών Πόρων.

Ακόμη, εισαγάγαμε νέα αναβαθμισμένα σχέδια στη σταθερή τηλεφωνία για εθνικές και διεθνείς κλήσεις, που προσφέρουν στους πελάτες μας μείωση του κόστους μέχρι και 20%. Ενοποιήσαμε τα προϊόντα DSL Access και NetRunner στο νέο προϊόν Internet, αναβαθμίζοντας ταυτόχρονα περαιτέρω τις ταχύτητές του.

Ενισχύσαμε το χαρτοφυλάκιο προϊόντων και υπηρεσιών φωνής, περιεχομένου και δεδομένων της κινητής τηλεφωνίας για τους επιχειρηματικούς μας πελάτες και εισαγάγαμε το πρόγραμμα συμβολαίου MakeYourOwn, δίνοντας στους πελάτες μας τη δύναμη να φτιάξει ο καθένας το δικό του πρόγραμμα, βασισμένο στις δικές του ανάγκες και να πάρει τον έλεγχο του λογαριασμού του στα δικά του χέρια.

Διευρύνοντας και σταθεροποιώντας τη θέση της χώρας μας ως τηλεπικοινωνιακού κόμβου στην περιοχή, κατά το 2011, θέσαμε σε πλήρη εμπορική λειτουργία το ιδιόκτητο υποθαλάσσιο καλωδιακό υποσύστημα ALEXANDROS μεταξύ Κύπρου-Αιγύπτου, μετά τη λειτουργία μέσα στο 2010 του ομώνυμου συστήματος μεταξύ Κύπρου-Γαλλίας, επιτυγχάνοντας τη βέλτιστη διάταξη για τις επιχειρησιακές ανάγκες της Cyta, αλλά και για τα ευρύτερα στρατηγικά συμφέροντα της Κύπρου. Από άποψη επιχειρησιακής συνέχειας, το υποσύστημα ALEXANDROS προσφέρει τη δυνατότητα εναλλακτικών διασυνδέσεων προς Ευρώπη, καθώς και διασύνδεσης με όλα τα υφιστάμενα και μελλοντικά καλωδιακά συστήματα μεταξύ Ασίας-Ευρώπης, που διέρχονται από τη Διώρυγα του Σουέζ και προσαγιαλώνονται στην Αίγυπτο.

Για φέτος και για τον επόμενο χρόνο η οικονομική μας στρατηγική εστιάζεται σε σχεδιασμούς για την αντιμετώπιση της κρίσης και για τη βελτίωση των οικονομικών μας αποτελεσμάτων. Αφορά σχεδιασμούς που έχουν να κάνουν με την εσωτερική οικονομική διαχείριση θεμάτων, όπως το νέο συνταξιοδοτικό σχέδιο και μέτρα που αφορούν τη βελτίωση της παραγωγικότητας.

Cyta Ελλάδος

Με σχεδόν διπλασιασμό των εσόδων της, τα οποία διαμορφώθηκαν στα €55,45εκ. το 2011, και σημειώνοντας 86% αύξηση στους ενεργούς πελάτες της, η Cyta Ελλάδος επιβεβαιώνει για άλλη μια χρονιά ότι βρίσκεται στον σωστό δρόμο, ο οποίος διασφαλίζει τη συνέχιση της δυναμικής της πορείας στην ιδιαίτερα ανταγωνιστική ελληνική αγορά. Στα τέλη του 2011 το μερίδιο αγοράς της Cyta στην Ελλάδα αντιστοιχούσε περίπου στο 14,5%, ενώ οι πελάτες της έφθαναν τους 237.200 στις περιοχές δραστηριοποίησης, καταγράφοντας τη μεγαλύτερη ανάπτυξη στη χώρα. Σε πανελλαδικό επίπεδο, για το έτος 2011 η εταιρεία πέτυχε το 39% των νέων συνδέσεων σε διαδίκτυο και σταθερή τηλεφωνία.

Μεγάλος σταθμός στην πορεία της εταιρείας για το 2011 αποτέλεσε η είσοδος στο μεγαλύτερο αστικό κέντρο της χώρας, την Αττική, η οποία στέφθηκε πολύ σύντομα με επιτυχία. Ήδη, από το δεύτερο τρίμηνο της εισόδου της στην Αττική, η Cyta κατάφερε να είναι η πρώτη επιλογή μεταξύ των εναλλακτικών παροχέων σε νέες συνδέσεις, με μερίδιο που άγγιξε το 56%.

Η ανοδική πορεία από χρόνο σε χρόνο επιβεβαιώνεται από τα πιο πάνω μεγέθη και αυτό αποδίδεται στη διαφοροποιημένη στρατηγική προσέγγισης της αγοράς. Η επέκταση από την περιφέρεια προς το κέντρο και οι στοχευμένες/προσωποποιημένες στρατηγικές προώθησης, αντί της επένδυσης σε υψηλά κοινά κλασικής διαφήμισης, η διαρκής διεύρυνση του ιδιόκτητου οπτικού δικτύου, η εστίαση στην ποιότητα και στον πελάτη, καθώς και τα νέα καινοτόμα προϊόντα, που προσφέρει η Cyta στην Ελλάδα, αποτελούν στοιχεία της επιτυχούς προσέγγισής της.

Παρακολουθούμε τις εξελίξεις, κατανοούμε τις ανάγκες των πελατών μας

Η παρακολούθηση, σε συνεχή βάση, των τεχνολογικών εξελίξεων στον τομέα των επικοινωνιών, θεωρούμε ότι είναι για τον Οργανισμό μας ζωτικής σημασίας. Αυτό γίνεται με διάφορους τρόπους, όπως, για παράδειγμα, μέσα από τη συνεργασία μας με τη Vodafone ή συμμετέχοντας σε διεθνή φόρα, στα οποία παρουσιάζονται οι τεχνολογίες του μέλλοντος.

Οι τεχνολογικές εξελίξεις έρχονται για να ικανοποιήσουν, στις πλείστες των περιπτώσεων, συγκεκριμένες ανάγκες των πελατών και γενικότερα της αγοράς. Επομένως, ο πρώτιστος στόχος του Οργανισμού είναι η “μετατροπή” της τεχνολογίας σε συγκεκριμένες υπηρεσίες, οι οποίες αφ’ ενός θα ικανοποιήσουν ανάγκες των πελατών, αφ’ ετέρου θα προσκομίσουν οφέλη στον Οργανισμό.

Η τεχνολογία τρέχει με ταχύτητες φωτός

Οι τεχνολογικές εξελίξεις στην εποχή μας εστιάζονται κυρίως στον τομέα των εφαρμογών, με έμφαση στην κινητή τηλεφωνία. Η άνευ προηγουμένου αύξηση της χρήσης των δεδομένων, που παρατηρείται τα τελευταία χρόνια, προβλέπεται να συνεχίσει με γεωμετρική πρόοδο. Οι εκτιμήσεις των ειδικών είναι ότι μέχρι το 2016 ο όγκος δεδομένων που θα διακινείται “over the air” θα είναι 18 φορές μεγαλύτερος από ό,τι σήμερα και τα 2/3 θα είναι σε μορφή βίντεο.

Η αύξηση αυτή, πέρα από τη χρήση βίντεο, θα επέλθει και από την ανάπτυξη μιας σειράς υπηρεσιών, που πραγματικά θα επηρεάσουν θετικά την καθημερινότητα και επιχειρηματικότητα του χρήστη. Κάποια παραδείγματα είναι:

- Ψυχαγωγικές εφαρμογές, όπως παιχνίδια και applications.
- Κοινωνικές εφαρμογές (social media).
- Παραγωγικές εφαρμογές με τη μορφή των έξυπνων δικτύων Machine-to-Machine (M2M), όπως εφαρμογές για έλεγχο όλων των τύπων συσκευών σπιτιού (connected home), αυτοκινήτων και πληθώρα άλλων. Ακόμη, εφαρμογές για την εκπαίδευση (e-learning), την υγεία (e-health), την παιδεία (e-education), που θα βοηθήσουν κυρίως τις αναπτυσσόμενες χώρες.
- Mobile Marketing για δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων σε πελάτες για προώθηση υπηρεσιών στην κατάλληλη στιγμή και τοποθεσία.
- Mobile Payments, όπου το κινητό μετατρέπεται σε πορτοφόλι για ικανοποίηση πληθώρας πληρωμών.
- Πρόσβαση σε περιεχόμενο πολυμέσων, οπουδήποτε και οποτεδήποτε, από το κινητό, τον ηλεκτρονικό υπολογιστή και την τηλεόραση.

Η στρατηγική μας για το μέλλον

Η στρατηγική του αναπτυξιακού προγράμματος του Οργανισμού στηρίζεται σε τρεις βασικούς άξονες: α) στη διεύρυνση και σταθεροποίηση της θέσης της χώρας μας ως τηλεπικοινωνιακού κόμβου στην περιοχή, β) στην προσφορά εφαρμογών που θα κάνουν τη ζωή των πελατών μας πιο εύκολη και παραγωγική και γ) στη συνεχή ανάπτυξη της σταθερής και κινητής ευρυζωνικότητας, τόσο γεωγραφικά όσο και σε εύρος ζώνης.

Επιθυμούμε να προσφέρουμε στους πελάτες μας εφαρμογές που ικανοποιούν συγκεκριμένες τους ανάγκες, οι οποίες δεν περιορίζονται μόνο στις ανάγκες επικοινωνίας. Ιδιαίτερα για τους επιχειρηματικούς μας πελάτες, έχουμε στόχο να τους προσφέρουμε λύσεις που θα εξυπηρετούν κάθε επιχειρηματική τους ανάγκη, έτσι ώστε να βελτιώσουν την παραγωγικότητά τους, να

μειώσουν το κόστος και να εξυπηρετήσουν καλύτερα τους δικούς τους πελάτες. Προς αυτή την κατεύθυνση κινείται το χαρτοφυλάκιο υπηρεσιών Cloud της Cyta, το οποίο περιλαμβάνει σειρά εφαρμογών που ανήκουν στην κατηγορία Software-as-a-Service. Οι υπηρεσίες αυτές δίνουν τη δυνατότητα σε μικρομεσαίες, κατά το πλείστον, επιχειρήσεις να εκμεταλλευτούν τις δυνατότητες της τεχνολογίας πληροφορικής χωρίς μεγάλες αρχικές κεφαλαιουχικές δαπάνες. Θα συνεχίσουμε να εμπλουτίζουμε το χαρτοφυλάκιο αυτό με εστιασμένο τρόπο, ενώ έχουμε και στόχο να εμπλουτίσουμε και εξατομικεύσουμε τις εφαρμογές μας βασισμένοι στα δύο δυνατά μας σημεία, στην εξυπνάδα του δικτύου μας και στη μακρόχρονη, στενή και πολύπλευρη σχέση με τους πελάτες μας.

Απαραίτητη προϋπόθεση και θεμελιώδη υποδομή για προσφορά εφαρμογών στους πελάτες μας αποτελεί η ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας, τόσο στο σπίτι/επιχειρήση όσο και σε κίνηση, μέσω της οποίας θα έχουν πρόσβαση στις εφαρμογές. Προς αυτή την κατεύθυνση η Cyta θα συνεχίσει να επενδύει στο εσωτερικό και εξωτερικό δίκτυο, αυξάνοντας συνεχώς το εύρος ζώνης και φέρνοντας το διαδίκτυο και στις πλέον απομακρυσμένες αγροτικές περιοχές.

Ο Οργανισμός έχει στα πλάνα του να επενδύσει σε δίκτυα πρόσβασης νέας γενιάς, συγκεκριμένα σε δίκτυο οπτικής ίνας στο σπίτι (Fibre to the Home) και σε δίκτυο τέταρτης γενιάς κινητής (4G) με τεχνολογία LTE (Long Term Evolution).

Η ορθολογιστική αξιοποίηση των τεχνολογικών εξελίξεων, πέραν των επενδύσεων στην τεχνολογία/δίκτυα, επιβάλλει επενδύσεις ή/και αλλαγές και σε άλλους τομείς, όπως στον επανασχεδιασμό βασικών δραστηριοτήτων του Οργανισμού, των συστημάτων πληροφορικής και του ανθρώπινου δυναμικού.

Παραμένουμε ο γνήτης

Για να μπορέσουμε να αντιμετωπίσουμε την οικονομική κρίση και το ανταγωνιστικό περιβάλλον πρέπει να παραμείνουμε παραγωγικοί. Εξάλλου, η τεχνολογία, το αντικείμενό μας, δεν περιμένει. Βρίσκεται εδώ και μας προκαλεί. Και εμείς ανταποκρινόμαστε στις προκλήσεις και είμαστε πάντα έτοιμοι να προσφέρουμε κάθε νέα υπηρεσία στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών για να ικανοποιούμε τις ανάγκες των πελατών μας, όποιες κι αν είναι αυτές.

Παραμένουμε ο γνήτης στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες και θα συνεχίσουμε να επιβεβαιώνουμε τη θέση μας, ακόμα και στις αντίξοες οικονομικές συγκυρίες της εποχής μας. Έχουμε πλήρη γνώση των δυσκολιών και τις αντιμετωπίζουμε με σθένος και πνεύμα συνεργασίας, με τη Διοίκηση, τις Συντεχνίες και το προσωπικό μας.

Τιμούμε τη λαμπρή πορεία του Οργανισμού μας και ενεργούμε ομαδικά, για να ικανοποιούμε τις αυξημένες απαιτήσεις της αγοράς και τις ραγδαίες αλλαγές στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Υποσχόμαστε ότι θα συνεχίσουμε να χαράζουμε το δρόμο της εξέλιξης και της προόδου.



Φώτης Σαββίδης
Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής

Ιούλιος 2012

Πρόεδρος και Μέλη

ΠΡΟΕΔΡΟΣ
Στάθης Κιππής
Δικηγόρος



ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ
Λοΐζος Παπαχαραλάμπους
Δικηγόρος



ΜΕΛΗ



Στέλιος Αμερικάνος
Δικηγόρος



Χριστάκης Αντούνας
Μηχανολόγος



Αντώνης Αντωνίου
Αρχιτέκτονας



Νικόλας Γεωργιάδης
Οικονομολόγος



Γιώργος Τσακκιστός
Κοινωνιολόγος



Χαράλαμπος Τσουρής
Αρχιτέκτονας



Γεώργιος Χαρή
Σύμβουλος Ηλεκτρολόγος
Μηχανικός

ΝΟΜΙΚΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ
Α. Κ. Χατζηιωάννου & Υιοί

ΕΛΕΓΚΤΕΣ
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



Διευθυντής Υπηρεσιών Προσωπικού

Μάριος Καρλεττίδης

BSc (Hons), MSc



Διευθυντής Εθνικής και Διεθνούς Χονδρικής Αγοράς, Δίκτυα

Ιωάννης Κουλιάς

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

Ανώτερος Διευθυντής - Υποστήριξη

Κωνσταντίνος Α. Μιχαηλίδης

Dipl-Ing

Ανώτερος Διευθυντής - Ενσύρματο Δίκτυο

Πρόσβασης

Παναγιώτης Καλλένος

Διπλ. Μπχ. 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 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 (Cum Laude), 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 Χατζηποφής
BSc (Hons), MBA

Γραμματέας και Διευθυντής Διοικητικών Υπηρεσιών
Πέτρος Χατζηναντωνίου
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 Μαληκίδης
Διπλ. Mnx. EΜΠ, MBA

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

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

Διευθυντής Στρατηγικής Μάρκετινγκ, Μάρκετινγκ
Κίκης Κυριάκου
BScEE, MScEE, MBA

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

Διευθυντής Υποστήριξης Θυγατρικών, Διαχείριση Θυγατρικών
Χρίστος Λιμανάτης
Διπλ. Mnx. EΜΠ, CEng, MBA

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

Διευθυντής Προγραμματισμού και Ανάπτυξης, Υπηρεσίες Δικτύου Αεροναυσιπλοΐας
Λοΐζος Κυπριανού
BSc (Hons), MSc, MIET



Η Εταιρική
Διακυβέρνηση
στη Cytta

Συμβούλιο

Η Αρχή Τηλεπικοινωνιών Κύπρου διοικείται από 9 μέλες Συμβούλιο, τα Μέλη του οποίου διορίζει το Υπουργικό Συμβούλιο για 3ετή θητεία.

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

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

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

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

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

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

Τέλος, τα Μέλη του Συμβουλίου, μαζί με τον Αναπληρωτή Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή, απαρτίζουν το Διοικητικό Συμβούλιο της θυγατρικής Digimed Communications Ltd και μετέχουν (μαζί με υπηρεσιακά στελέχη) στα Διοικητικά Συμβούλια των υπόλοιπων θυγατρικών εταιρειών Cytacom

Solutions Ltd, Emporion Plaza Ltd, Bestel Communications Ltd, Iris Gateway Satellite Services Ltd, CytaHellas AE, CytaGlobal Hellas AE, Cyta UK Ltd, καθώς και της εταιρείας Enternet Invest.

Διαχείριση κινδύνων

Η ανάληψη κινδύνων είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την επίτευξη των στρατηγικών και λειτουργικών μας στόχων. Γι' αυτό έχουμε υιοθετήσει μεθοδολογίες βασισμένες σε βέλτιστες πρακτικές, έτσι ώστε να διασφαλίζουμε ότι διαχειριζόμαστε τους κινδύνους ορθολογικά. Δηλαδή, να εντοπίζουμε όλους τους κινδύνους (και ευκαιρίες), να τους αξιολογούμε, να τους προτεραιοποιούμε και, τέλος, να επιλέγουμε τον καλύτερο δυνατό τρόπο, για να τους διαχειριστούμε.

Στη Cyta όλες οι θυγατρικές εταιρείες και τα τμήματα διεξάγουν αυτο-αξιολόγηση και διαχείριση των κινδύνων, που απειλούν την επίτευξη των στόχων τους. Συγκεκριμένα, σε ειδικά εργαστήρια διαχείρισης κινδύνων, στα οποία συμμετέχουν άτομα από διάφορες βαθμίδες, επιβεβαιώνονται οι στόχοι του επιχειρησιακού σχεδίου και, ακολούθως, εντοπίζονται οι κίνδυνοι, οι οποίοι απειλούν την επίτευξή τους. Στην αξιολόγηση λαμβάνονται υπόψη οι υφιστάμενες δικλείδες ελέγχου. Ακολούθως, οι κίνδυνοι αξιολογούνται ως προς την επίδραση που θα έχουν στον Οργανισμό μας (οικονομική, λειτουργική και εικόνα), καθώς και ως προς την πιθανότητά τους να επισυμβούν. Τέλος, αξιολογούνται όλοι οι πιθανοί τρόποι διαχείρισής τους (μείωση, μεταβίβαση, αποδοχή ή αποφυγή) και επιλέγεται η καλύτερη λύση, λαμβάνοντας υπόψη το επιθυμητό επίπεδο ανάληψης επικινδυνότητας.

Τα αποτελέσματα καταχωρούνται στο εταιρικό μητρώο κινδύνων και υποβάλλονται στην Ανώτατη Εκτελεστική Διεύθυνση και στο Συμβούλιο για έγκριση και ετοιμασία του νέου τριετούς κυλιόμενου Επιχειρησιακού Σχεδίου.

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

- Διαχείριση κινδύνων ασφάλειας πληροφοριών, στα οποία αξιολογούμε τους κινδύνους, που απειλούν την εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα και διαθεσιμότητα των πληροφοριακών μας πόρων για συγκεκριμένες υπηρεσίες.
- Διαχείριση κινδύνων επιχειρησιακής συνέχειας και ανάκαμψης από καταστροφές, όπου και πάλι λαμβάνουν μέρος όλες οι βασικές Μονάδες του Οργανισμού.
- Διαχείριση κινδύνων Υπηρεσιών Προσωπικού, στα οποία καλύπτονται όλοι οι χώροι και δραστηριότητες της Cyta, με βασικό σκοπό την πρόληψη των ατυχημάτων και την ασφάλεια του προσωπικού, των πελατών και των συνεργατών μας.
- Αξιολόγηση και διαχείριση κινδύνων ολόκληρου του Οργανισμού, πόρων και υπηρεσιών, για σκοπούς εκτίμησης της ασφαλιστικής μας κάλυψης.

Εντός του έτους διορίσαμε Υπεύθυνο Εταιρικής Διαχείρισης Κινδύνων, για ολόκληρη τη Cyta και τις θυγατρικές της, τον κ. Τάσο Παρτζίλη, ο οποίος έχει την ευθύνη του καλύτερου συντονισμού της δραστηριότητας και της ετοιμασίας/διαχείρισης του εταιρικού μητρώου κινδύνων.



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

Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου

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

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

Επιτροπή Ελέγχου

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

Κατά το 2011 η Επιτροπή συνεδρίασε έξι φορές. Σύμφωνα με τους όρους εντολής της, η Επιτροπή εξέτασε, μεταξύ άλλων, τα πιο κάτω θέματα:

- Τις Οικονομικές Καταστάσεις του Οργανισμού και τις λογιστικές αρχές, με βάση τις οποίες ετοιμάζονται.
- Την Έκθεση των εξωτερικών ελεγκτών προς τη

Διεύθυνση (Management Letter), καθώς και την απάντηση της Διεύθυνσης στην εν λόγω Έκθεση.

- Το Ετήσιο Ελεγκτικό Πρόγραμμα, το οποίο καταρτίστηκε με βάση τα αποτελέσματα της αξιολόγησης κινδύνων για τη Cyta, καθώς και την πρόοδο υλοποίησής του.
- Τις εργασίες που έγιναν από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου για τη Cyta και τις θυγατρικές της εταιρείες και την πρόοδο υλοποίησης των εισηγήσεων που υποβλήθηκαν, στα πλαίσια της εξέτασης της αποτελεσματικότητας των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου.
- Την έγκριση νέου Καταστατικού Λειτουργίας Εσωτερικού Ελέγχου, που καθορίζει το ρόλο, τις εξουσίες και τις ευθύνες της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου.
- Τη στελέχωση της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου.
- Τις ενέργειες που γίνονται από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου για τη βελτίωση των διεργασιών και της οργάνωσής της, καθώς και της κατάρτισης του προσωπικού της.
- Το διορισμό των εξωτερικών ελεγκτών και τον καθορισμό της αμοιβής τους.

Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου (ΔΕΕ), ως ανεξάρτητος και αντικειμενικός μηχανισμός παροχής διασφάλισης και συμβουλευτικών υπηρεσιών, μας βοηθά να επιτυγχάνουμε τους στόχους μας με την εφαρμογή συστηματικής και πειθαρχημένης προσέγγισης στην αξιολόγηση και βελτίωση της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων διαχείρισης κινδύνων, ελέγχου και διακυβέρνησης.

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

Η ΔΕΕ έχει την αμέριστη στήριξη τόσο της Διεύθυνσης, όσο και της Διοίκησης. Ο Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου αναφέρεται λειτουργικά στην Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου και διοικητικά στον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή. Ο Εσωτερικός μας Έλεγχος στελεχώνεται με προσωπικό πλήρους απασχόλησης, το οποίο κατέχει ευρύ φάσμα ειδικοτήτων. Έχει, επίσης, τη δυνατότητα χρήσης εξωτερικών συμβούλων για κάλυψη εξειδικευμένων ελέγχων ή/και επέκτασης του ελεγκτικού εύρους. Κατά το 2011 έγινε εκτενής χρήση συμβουλευτικών υπηρεσιών, τόσο για θέματα εκπαίδευσης, όσο και για κάλυψη ελεγκτικών αναγκών της Cyta, αλλά και των θυγατρικών της.

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



Η Εταιρική
Κοινωνική Ευθύνη
στη Cytta

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

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

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 2011 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 φρονίζει για την υγεία και την ευημερία των υπαλλήλων, αλλά και των οικογενειών τους, μέσω του Ταμείου Ιατροφαρμακευτικής Περιθαλψής και του Ταμείου Ευημερίας Υπαλλήλων (ΤΕΥ-ΑΤΗΚ). 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.

Παράλληλα, ο Οργανισμός μας προσφέρει σημαντικές ευκαιρίες ανάπτυξης, επιχορηγώντας πλήρως τη συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα που σχετίζονται με το αντικείμενο εργασίας και διοργανώνοντας εξειδικευμένα προγράμματα σε γενικότερα θέματα ανάπτυξης, που βελτιώνουν την παραγωγικότητα, αλλά και την ικανοποίηση του προσωπικού από την εργασία του, όπως, για παράδειγμα, σε θέματα διαχείρισης χρόνου, άγχους, ομαδικότητας, επικοινωνίας, ηγεσίας κ.ά.

Στην κοινωνία συνεισφέρουν και οι ίδιοι οι υπάλληλοι της Cyta, όντας ευαισθητοποιημένοι σε κοινωνικά θέματα. Επί σειρά ετών έχει καθιερωθεί και προωθείται ο θεσμός της εθελοντικής αιμοδοσίας. Κάθε χρόνο διοργανώνονται τακτικά ομαδικές αιμοδοσίες στους χώρους εργασίας σε όλες τις επαρχίες, κατά τις εργάσιμες ώρες. Επιπρόσθετα, το προσωπικό, μέσω οργανωμένων ομάδων εθελοντών σε όλες τις πόλεις, διοργανώνει, κατά καιρούς, εκδηλώσεις και παζαράκια, με στόχο τη συλλογή χρημάτων για την υποστήριξη φιλανθρωπικών οργανισμών. Ως παραδείγματα αναφέρονται οι εκδηλώσεις των εθελοντών της Λάρνακας για τα ιδρύματα Άγιος Γεώργιος και Άγιος Λάζαρος για παιδιά με ειδικές ανάγκες, της Υπηρεσίας 11892 και των εθελοντών της Λεμεσού για το Σύνδεσμο Γονέων και Φίλων Καρδιοπαθών Παιδιών και εθελοντών της Λευκωσίας για το Κέντρο Παρέμβασης για τα Παιδιά με Αυτισμό.

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

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

Ενοχλητικές ή κακόβουλες κλήσεις

Η Cyta προσφέρει στους πελάτες της λύσεις για αντιμετώπιση τυχόν ενοχλητικών ή κακόβουλων κλήσεων και μηνυμάτων SMS, απλά και με απόλυτη διασφάλιση του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων τους. Μέσα στο 2011 ενημερώσαμε τους πελάτες μας για τη διαδικασία διερεύνησης ενοχλητικών ή κακόβουλων κλήσεων και SMS.

Για την προστασία των πελατών μας προσφέρουμε επίσης την Υπηρεσία Απόρριψης Ανώνυμων Κλήσεων, με την οποία έχουν τη δυνατότητα να μην αποδέχονται κλήσεις με απόκρυψη αριθμού. Η Υπηρεσία Επιλεκτικής Απόρριψης Κλήσεων δίνει επιπρόσθετα στους πελάτες της Σταθερής Τηλεφωνίας της Cyta τη δυνατότητα να επιλέξουν μέχρι και πέντε αριθμούς, από τους οποίους δεν επιθυμούν να δέχονται κλήσεις στο τηλέφωνό τους. Στην περίπτωση αυτή, ακόμα και αν η κλήση διενεργείται με απόκρυψη αριθμού, αυτόματα αυτή θα προωθείται σε ηχογραφημένο μήνυμα.



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, συνεχίσαμε την αποστολή της σειράς σύντομων ενημερωτικών φυλλαδίων, μαζί με τους λογαριασμούς, που είχαμε αρχίσει το 2010. Η σειρά των φυλλαδίων είχε τον γενικό τίτλο “Η Κινητή Τηλεφωνία στη Ζωή μας” και μέσα στο 2011 αποστείλαμε δύο φυλλάδια. Το πρώτο φυλλάδιο, με τίτλο “Κινητό Τηλέφωνο και Καλή Συμπεριφορά”, έδινε βασικές και απλές συμβουλές για καλή συμπεριφορά στη χρήση του κινητού τηλεφώνου σε διάφορους δημόσιους χώρους (π.χ. στην εκκλησία, στο θέατρο, στα νοσοκομεία, στο δρόμο), καθώς και σε ιδιωτικές συναντήσεις ή επαγγελματικές συσκέψεις κ.ά. Το δεύτερο φυλλάδιο της σειράς, με τίτλο “Κινητή Τηλεφωνία και Υγεία”, απαντούσε συχνά ερωτήματα και ανησυχίες του κοινού για την επίδραση που πιθανόν να έχουν στην υγεία τα ηλεκτρομαγνητικά πεδία από την κινητή τηλεφωνία. Έδινε επίσης πρακτικές συμβουλές για μείωση της έκθεσης του κοινού στα ηλεκτρομαγνητικά πεδία κατά τη χρήση κινητού τηλεφώνου.

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 2010-2011 πραγματοποιήθηκαν 101 επισκέψεις σε σχολεία και έχουν παρακολουθήσει τις διαλέξεις 10.934 μαθητές και εκπαιδευτικοί. Συνολικά, από τη σχολική χρονιά 2001-2002 μέχρι και τη σχολική χρονιά 2010-2011, πραγματοποιήθηκαν 580 επισκέψεις σε σχολεία και τις διαλέξεις παρακολούθησαν 63.185 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 Cytanet 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.

Επίσης η Cytanet κάθε χρόνο συμμετέχει στις διεθνείς εκδηλώσεις για την Παγκόσμια Ημέρα για την Ασφάλεια στο Διαδίκτυο. Με αφορμή την ημέρα αυτή, το 2011, διοργάνωσε ημερίδα με θέμα “Είναι κάτι περισσότερο από ένα παιχνίδι, είναι η ζωή σου”. Την ημερίδα παρακολούθησε μεγάλος αριθμός μαθητών της Μέσης Εκπαίδευσης, εκπαιδευτικοί και γονείς. Στόχος της ήταν ο προβληματισμός πάνω στους τρόπους, με τους οποίους οι άνθρωποι και κυρίως τα παιδιά παρουσιάζουν τους εαυτούς τους σε κοινωνικά δίκτυα, σε ιστοχώρους γνωριμιών και σε διαδικτυακά παιχνίδια ρόλων.

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 κρίνη 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 (την οποία υπέγραψε στο Δουβλίνο το 2004), να συμβάλει στον κοινό στόχο ολόκληρης 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 2011, όπως και τα προηγούμενα χρόνια, διαθέσαμε δωρεάν πακέτα σύνδεσης Προπληρωμένης Κινητής Τηλεφωνίας σε easy 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 όγδοο 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 τυγχάνει της έγκρισης του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού. Μέσα από το βιβλίο, το οποίο έχει κάθε χρόνο ξεχωριστή επίκαιρη θεματολογία, προκηρύσσεται διαγωνισμός ζωγραφικής. Ακολουθώς 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.)



Τον Ιούνιο του 2011, με την ευκαιρία της Διεθνούς Ημέρας Περιβάλλοντος, παρουσιάσαμε το 1^ο Φεστιβάλ Περιβάλλοντος & Ανακύκλωσης της Green Dot Κύπρου. Το Φεστιβάλ είχε ενημερωτικό, εκπαιδευτικό και ψυχαγωγικό περιεχόμενο και στόχευε στην ευαισθητοποίηση όλων, και ιδιαίτερα των παιδιών, στα περιβαλλοντικά θέματα και στην καλλιέργεια περιβαλλοντικής συνείδησης. Το κοινό που επισκέφθηκε το Φεστιβάλ ενημερώθηκε για θέματα, προϊόντα και υπηρεσίες που συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος και στην ανακύκλωση. Η Cyta, με δικό της περίπτερο, πρόβαλε το περιβαλλοντικό της έργο, παρότρυνε το κοινό να επιστρέψει τα παλιά του κινητά για ανακύκλωση, πρόσφερε δώρα και, μέσω ενός διαδραστικού παιχνιδιού, ενημέρωσε τα παιδιά για την ανακύκλωση κινητών τηλεφώνων.

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 2011, παραχωρήσαμε σε 27 σχολεία περισσότερα από 700 τέτοια κιβώτια και αφίσες για χρήση στις τάξεις, με στόχο την ευαισθητοποίηση των παιδιών και την ανάπτυξη της περιβαλλοντικής τους συνείδησης.

Σε συνεργασία με την Κοινότητα Κοφίνου, η Cyta πραγματοποίησε δεντροφύτευση στο κέντρο της Κοινότητας, στο πλαίσιο των ενεργειών της για προστασία του περιβάλλοντος και για βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών. Στη δεντροφύτευση, η οποία πραγματοποιήθηκε με την ευκαιρία της Γιορτής του Δέντρου, πήραν μέρος διάφορα οργανωμένα σύνολα της Κοινότητας, Σώματα Προσκόπων και Οδηγών, καθώς και προσωπικό της Cyta, το οποίο συμμετείχε εθελοντικά.

Θεσμός έχει καταστεί και η επιχορήγηση των δραστηριοτήτων της περιβαλλοντικής οργάνωσης CYMEPA, που, ανάμεσα σε άλλα, προσφέρει προγράμματα περιβαλλοντικής εκπαίδευσης για μαθητές. Σ' αυτά συγκαταλέγεται και το εκπαιδευτικό πρόγραμμα "Νέοι Δημοσιογράφοι για το Περιβάλλον", το οποίο στηρίζεται από το Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού, συντονίζεται από το Ίδρυμα Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης στην Ευρώπη και χορηγείται από τη Cyta. Στο πλαίσιο του προγράμματος, διεξάγεται θεματικός διαγωνισμός ανάμεσα σε μαθητές γυμνασίων και λυκείων, τους νικητές του οποίου βραβεύει ο Οργανισμός μας σε ειδική τελετή που διοργανώνουμε. Εξαγγελία του διαγωνισμού έγινε μέσα από Περιβαλλοντική Ημερίδα, στην οποία κύριος ομιλητής ήταν ο γνωστός Έλληνας ηθοποιός και υποψήφιος Βουλευτής των Οικολόγων-Πρασίνων στην Ελλάδα κ. Αντώνης Καφετζόπουλος.

Πολιτισμός

Το 2011 η Cyta συνέχισε το χορηγικό της πρόγραμμα "Πάμε Θέατρο", το οποίο αφορά τη 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 2011 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 διάφορων 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 ανάπτυξη 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. Επίσης, βραβεύσαμε αρίστους φοιτητές των κλάδων τεχνολογίας και πληροφορικής όλων των κυπριακών πανεπιστημίων.



Συμμετοχή της Cyta στην αντιμετώπιση της κρίσης λόγω του ατυχήματος στο Μαρί

Η Cyta συμμετέσχε αποφασιστικά στην κινητοποίηση για την αντιμετώπιση της κρίσης, μετά το μεγάλης κλίμακας ατύχημα, τον Ιούλιο του 2011, στη Ναυτική Βάση Ζυγίου. Η Cyta εγκατέστησε μεταφερόμενο σταθμό κινητής τηλεφωνίας και προμήθευσε άτομα που εργάζονταν για την αντιμετώπιση της κατάστασης με τηλεφωνικές συσκευές δορυφορικής λήψης και έδωσε προτεραιότητα στη διαφύλαξη της απρόσκοπτης λειτουργίας νευραλγικής σημασίας συστημάτων επικοινωνίας του Κράτους.

Επιπλέον, η Cyta έθεσε σε λειτουργία τις εφεδρικές της γεννήτριες, οι οποίες κάλυπταν το μεγαλύτερο μέρος των αναγκών λειτουργίας του δικτύου της, στο πλαίσιο της γενικότερης προσπάθειας αποφόρτισης του δικτύου της Αρχής Ηλεκτρισμού Κύπρου. Παράλληλα, προχώρησε στην παραγγελία για αγορά και νέων γεννητριών, έτσι ώστε να αντιμετωπισθεί ακόμα καλύτερα η κατάσταση. Το προσωπικό της Cyta, επίσης, ανταποκρίθηκε και συνεργάστηκε στην προσπάθεια για εξοικονόμηση ενέργειας, αποφεύγοντας τη χρήση του κλιματισμού και του φωτισμού των γραφείων, εκτός αν ήταν απόλυτα αναγκαίο, καθ' όλη τη διάρκεια της ενεργειακής κρίσης.

Ευθύνη για το περιβάλλον "Η Cyta πρωτοστατεί σε ήψεις 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, κατά το 2011, συνέχισε το πρόγραμμα ανακύκλωσης και επαναχρησιμοποίησης κινητών και σταθερών τηλεφώνων, καθώς και των φορτιστών και άλλων παρελκομένων τους, το οποίο είχε εγκαινιάσει το 2010. Κατά το 2011, εκτός από τα μόνιμα σημεία συλλογής κινητών τηλεφώνων, που υπάρχουν σε όλα τα καταστήματα του Δικτύου Πωλήσεων της Cytamobile-Vodafone, φιλοξενήθηκαν κάδοι συλλογής κινητών σε εταιρείες και σχολεία, καθώς και σε διάφορες εκδηλώσεις άλλων φορέων, όπως του Προγράμματος "Αθλητισμός Για Όλους" (ΑΓΟ) και του 1^{ου} Φεστιβάλ Περιβάλλοντος και Ανακύκλωσης της Green Dot Κύπρου.

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. Τα έσοδα από το πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων προσφέρονται για στήριξη του έργου φιλανθρωπικών οργανισμών. Τα έσοδα από τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του προγράμματος διατέθηκαν στο Σύνδεσμο για Παιδιά με Καρκίνο και άλλες Συναφείς Παθήσεις “Κάνε μια Ευχή”.

Κατάργηση αναλυτικών λογαριασμών - Εξοικονόμηση χαρτιού

Με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης πόρων, καταργήσαμε, από τον Νοέμβριο του 2011, την αποστολή αναλυτικών λογαριασμών για τις υπηρεσίες Σταθερής Τηλεφωνίας και Κινητής Τηλεφωνίας Cytamobile-Vodafone. Η νέα αυτή πράσινη πρωτοβουλία μας, με τη βοήθεια των πελατών μας, πέτυχε εξοικονόμηση του 86% του χαρτιού που χρειαζόταν για την εκτύπωση και την αποστολή των αναλυτικών λογαριασμών. Υπολογίζεται ότι σε ένα χρόνο θα εξοικονομηθούν γύρω στους 29 τόνους χαρτιού, ποσότητα η οποία θα εξοικονομείται ετησίως.

Χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού

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

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



Απόβλητα

Αξίζει να αναφερθεί ότι η Cyta ανακυκλώνει, εδώ και πολλά χρόνια, το άχρηστο χαρτί γραφείου, τα οικιακά απόβλητα συσκευασιών από τους γραφειακούς χώρους του Οργανισμού σε όλα τα κτίριά μας, σε όλες τις επαρχίες, τα άχρηστα ή πεπαλαιωμένα καλώδια, τον πεπαλαιωμένο ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό, τις μπαταρίες, τα άχρηστα μελανοδοχεία, τα οχήματα, καθώς και τα εμπορικά απόβλητα συσκευασιών (χαρτοκιβώτια και πλαστικό) από τις Κεντρικές της Αποθήκες.

Βραβεύσεις

Η Cyta βραβεύτηκε, το 2011, από την Green Dot Κύπρου, σε ειδική εκδήλωση, με την ευκαιρία της Εβδομάδας Περιβάλλοντος, για τη συνεισφορά της στην προσπάθεια για δημιουργία υποδομών και κουλτούρας ανακύκλωσης στην Κύπρο. Στον Οργανισμό μας απονεμήθηκε το βραβείο “Εταιρεία με διαχρονική προσφορά στην ανακύκλωση” και σε στέλεχός μας το βραβείο “Στέλεχος επιχείρησης με σημαντική συνεισφορά στην ανακύκλωση”.



Διοίκηση

Το 2011 ο Οργανισμός μας συμπλήρωσε 50 χρόνια ζωής και προσφοράς στην κυπριακή κοινωνία και το γεγονός αυτό μας έδωσε την ευκαιρία να προβάσουμε το σημαντικό έργο που επιτεύχθηκε όλα αυτά τα χρόνια και τη σχέση που έχουμε με την ιστορία του τόπου μας. Κατά τη χρονιά αυτή ενισχύσαμε ακόμη περισσότερο τη θέση του Οργανισμού μας στην αγορά ως “του κορυφαίου παροχέα λύσεων ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας”.

Το ενδιαφέρον της Cyta για την ευημερία του προσωπικού της συνεχίστηκε και το 2011 με τη συνέχιση των επιτυχημένων θεσμών του Ιατρού Εργασίας και των Κοινωνικών Λειτουργών, τη στήριξη υπαλλήλων που αντιμετωπίζουν προβλήματα και τη διοργάνωση εκδηλώσεων.

Θέλοντας να επεκτείνουμε την επικοινωνία μαζί με τους πελάτες μας μέσω διαδικτύου, προχωρήσαμε στη δημιουργία παρουσίας στο twitter, την οποία ενσωματώσαμε στην εταιρική μας ιστοσελίδα. Συγκεκριμένα, δημιουργήσαμε το λογαριασμό @cytacgrus, που σκοπός του είναι να ενημερώνει για νέες υπηρεσίες και προϊόντα, αλλά και για τις τρέχουσες προσφορές των υπηρεσιών μας, δίνοντας μικρές συμβουλές και την ευκαιρία συμμετοχής σε διαγωνισμούς και κληρώσεις.

Επεκτείναμε το ενιαίο περιβάλλον Διαχείρισης Εταιρικών Πόρων (ERP), καλύπτοντας το εύρος των εργασιών της οικονομικής διαχείρισης του Οργανισμού και ενοποιώντας τις εσωτερικές διαδικασίες διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού και οικονομικών. Απώτερος στόχος μας είναι να πετύχουμε, μέσα από το ERP, 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 τον Οργανισμό σε ένα πολυετές πρόγραμμα αναμόρφωσης Συστημάτων Πληροφορικής. Μιας αναμόρφωσης, που δεν είναι απλώς τεχνολογική, αλλά και επιχειρησιακή.

Το ανθρώπινο δυναμικό

Ευημερία προσωπικού

Η εφαρμογή του θεσμού Ιατρού Εργασίας συνεχίστηκε και το 2011, με την παροχή πρωτοβάθμιας ιατρικής περίθαλψης, την εξέταση των υπαλλήλων προς μονιμοποίηση, τη διενέργεια του αντιγριπικού εμβολιασμού ευπαθών ομάδων του προσωπικού κ.ά. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν προγράμματα προληπτικού ελέγχου της υγείας συγκεκριμένων ομάδων εργαζομένων. Τα προγράμματα αυτά, για το 2011, ήταν στοχευμένα στο προσωπικό του Ενσύρματου Δικτύου Πρόσβασης και στο προσωπικό που εργάζεται με το σύστημα βάρδιας και περιλάμβαναν ένα ευρύ φάσμα κλινικοεργαστηριακών εξετάσεων.

Ακόμα, ενισχύθηκε ο θεσμός της κοινωνικής ευημερίας του προσωπικού με την περαιτέρω εδραίωση της Κοινωνικής Εργασίας, μέσω των υπηρεσιών των δύο Κοινωνικών Λειτουργών, 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 με τη δημιουργία δεύτερης Ομάδας Εθελοντών στη Λεμεσό, τη δημιουργία δύο Ομάδων Μονογονιών στη Λευκωσία και στη Λεμεσό αντίστοιχα και την 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

Στο πλαίσιο της πολιτικής μας για την ενθάρρυνση της διά βίου μάθησης και της συστηματικής ανάπτυξης των εργαζομένων μας, κατά τη διάρκεια του 2011 συνεχίσαμε





να προσφέρουμε πολλές και ποικίλες ευκαιρίες για την εκπαίδευση, ανάπτυξη και μάθηση, επιχορηγώντας τη συμμετοχή υπαλλήλων σε εκπαιδευτικά προγράμματα, τόσο στην Κύπρο, όσο και στο εξωτερικό, για ανάπτυξη των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των ατομικών τους ικανοτήτων.

Το ποσοστό του προσωπικού, που συμμετείχε σε εκπαιδευτικά προγράμματα, το 2011 έφτασε το 68,6%, με τον εταιρικό δείκτη ανθρωπομερών εκπαίδευσης ανά υπάλληλο να ανέρχεται στο 4,82 (αύξηση 32% από το 2010), ενώ το ποσοστό εξόδων ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού, σε σχέση με το σύνολο των αποδοχών του προσωπικού, διατηρήθηκε στο 2,13%. Οι δύο αυτοί δείκτες ανάπτυξης προσωπικού συγκρίνονται πολύ ευνοϊκά με τους αντίστοιχους επιτυχημένων διεθνών οργανισμών.

Παράλληλα, σχεδιάσαμε και εφαρμόσαμε με επιτυχία, σε συνεργασία με εξωτερικά εκπαιδευτικά ιδρύματα, πρόγραμμα ανάπτυξης για προαχθέντες υπαλλήλους σε βαθμό Επόπτη, Υπομηματάρχη και Τμηματάρχη.

Επίσης, έχουμε ξεκινήσει την εισαγωγή του θεσμού των Ακαδημιών και βρίσκεται σε εξέλιξη η εφαρμογή της Ακαδημίας Υπηρεσιών Πελατών.

Εκτός από τις παραδοσιακές μορφές εκπαίδευσης/ανάπτυξης/μάθησης, σχεδιάσαμε ή προωθήσαμε και άλλες μορφές, όπως εκπαίδευση στο χώρο εργασίας, επιμορφωτικό υλικό, ηλεκτρονική εκπαίδευση.

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.

Προσλήψεις

Ολοκληρώθηκε η διαδικασία πρόσληψης Γραφών III Τάξης για στελέχωση των Cytashop με 30 νέους Λειτουργούς Εξυπηρέτησης Πελατών. Επιπρόσθετα, προκηρύχθηκαν κενές θέσεις Τεχνικών III Τάξεως, Τεχνικών III Τάξεως (Πληροφορικής), Μηχανικών Β', Λειτουργών Β' (Πρωσωνικό Πληροφορικής) και Λογιστών Β' (Οικονομικό Προσωπικό), για κάλυψη των αναγκών στελέχωσης του Οργανισμού. Για πρώτη φορά

λειτούργησε ηλεκτρονικό σύστημα υποβολής αιτήσεων πρόσληψης, το οποίο σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε εσωτερικά στη Cyta.

Παράλληλα, συνεχίστηκε και η πρόσληψη ωρομίσθιου προσωπικού (Βοθών Τηλεξυπηρέτησης και Βοθών Καταστημάτων) από τον ισχύοντα κατάλογο επιτυχόντων, σύμφωνα με τις ανάγκες στελέχωσης των Κέντρων Τηλεξυπηρέτησης (Λευκωσίας και Λεμεσού) και των Cytashop (παγκύπρια).

Επικοινωνιακή πολιτική

Το 2011 ο Οργανισμός μας συμπλήρωσε 50 χρόνια ζωής και προσφοράς στην κυπριακή κοινωνία και το γεγονός αυτό μας έδωσε την ευκαιρία να προβάσουμε το σημαντικό έργο που επιτεύχθηκε όλα αυτά τα χρόνια και τη σχέση που έχουμε με την ιστορία του τόπου μας. Κατά τη χρονιά αυτή 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.

Η Cyta, μέσα από τα έργα της, επιβεβαιώνει τη δέσμευσή της να προσφέρει με αξιοπιστία στους συμμετόχους της, και για τα επόμενα 50 χρόνια, ελευθερία επιλογών, κίνησης, έκφρασης και δυνατοτήτων.

Η διαρκής πρόοδος αποτελεί διαχρονικό στόχο για τον Οργανισμό και το ίδιο θέλουμε να εμπνεύσουμε 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 ενίσχυση του ενιαίου ύφους στην επικοινωνία και την περαιτέρω απλοποίηση της επικοινωνίας με τους πελάτες, υιοθετήσαμε μια νέα προσέγγιση στην παρουσίαση της μάρκας μας. Δημιουργήσαμε την "αφήγηση της μάρκας", η οποία εξιστορεί τη θέση της μάρκας στο μυαλό του καταναλωτή τη δεδομένη στιγμή και αντικατοπτρίζει παράλληλα τις αξίες μας, την υπόσχεση της μάρκας και ένα σκεπτικό, που μπορεί να καθοδηγήσει όλες τις διαφημιστικές μας εκστρατείες. Αυτή η πρακτική εφαρμόζεται διεθνώς και είμαστε σίγουροι ότι θα ενδυναμώσει ακόμη περισσότερο τη μάρκα Cyta.

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

διορθωτικών κινήσεων, εμπορικής κυρίως φύσης, από τη Διεύθυνση και τη Διοίκηση του Οργανισμού.

Μέσα από τις έρευνες αυτές διαπιστώθηκε ότι στο 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 και η εξωτερική 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 2011 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 2011 στη Διεθνή Έκθεση Κύπρου, καταγράφοντας, κατά γενική ομολογία, μια ξεχωριστή παρουσία στη διοργάνωση. Ο Οργανισμός παρουσιάστηκε στο ανανεωμένο του περίπτερο με όλες τις λύσεις ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας που προσφέρει. Μέρος του περιπέτερου μεταμορφώθηκε, με τη βοήθεια της τεχνολογίας, σε μια περιδιάβαση στα 50 χρόνια που πέρασαν, αλλά και στο μέλλον. Η συμμετοχή αυτή αποτέλεσε ένα ταξίδι στην εξέλιξη και στην προσφορά της Cyta στον Κύπριο πολίτη, προτρέποντάς τον να φανταστεί και το αύριο μαζί της!

Οι χιλιάδες επισκέπτες του περιπέτερου 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 2011 συνεχίσαμε να εκδίδουμε το μηνιαίο Ενημερωτικό Δελτίο της Cyta “Οδός Τηλεπικοινωνιών”, το οποίο διανέμεται σε όλο το προσωπικό, στους συνταξιούχους και σε εξωτερικούς παρτάλτες, 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, να βρουν σε αυτή πληροφορίες που αφορούν τον Οργανισμό μας, τα Cytashop, τους ανοικτούς διαγωνισμούς που προκηρύσσουμε για εξασφάλιση προσφορών, τα Δελτία Τύπου, τις Ετήσιες Εκθέσεις κ.ά.

Θέλοντας να επεκτείνουμε την επικοινωνία με τους πελάτες μας μέσω διαδικτύου, προχωρήσαμε στη δημιουργία παρουσίας στο twitter, την οποία ενσωματώσαμε στην εταιρική μας ιστοσελίδα. Συγκεκριμένα, δημιουργήσαμε το λογαριασμό @cytacyrus, που σκοπός του είναι να ενημερώνει για νέες υπηρεσίες και προϊόντα, αλλά και για τις τρέχουσες προσφορές των υπηρεσιών μας, δίνοντας μικρές συμβουλές και την ευκαιρία συμμετοχής σε διαγωνισμούς και κληρώσεις.

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 2011 προχώρησαν σε μεγάλο βαθμό έργα που εμπνέουν στο μηχανισμό διαχείρισης της εταιρικής απόδοσης, όπως η μηχανογραφημένη διαχείριση έργων και δεικτών και η ευθυγράμμιση της στρατηγικής σε όλα



τα επίπεδα. Επίσης, συνεχίστηκε το έργο για τη διαχείριση των δραστηριοτήτων του Οργανισμού απ' άκρου εις άκρον με τη μελέτη της Διαχείρισης Τερματικού Εξοπλισμού.

Συνεχίστηκε, επίσης, η επιτυχής πορεία της Κυπριακής Κοινότητας Αρίστευσης, με εκδήλωση που απευθυνόταν σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Οι ιδέες του προσωπικού στο Σύστημα Εισηγήσεων του Οργανισμού ιδέα.κλικ το 2011 ανήλθαν σε 341, με εμπλοκή 7%.

Εφαρμογές πληροφορικής

Παρέχουμε τις εφαρμογές και τα συστήματα πληροφορικής, για να μπορεί ο Οργανισμός να υλοποιεί τη στρατηγική του. Στόχος μας είναι η ευθυγράμμιση με τους εταιρικούς στόχους και η ικανοποίησή τους με χαμηλό κόστος, έγκαιρα και αποτελεσματικά, για τη διατήρηση της ανταγωνιστικότητας του Οργανισμού.

Κατά το 2011, ολοκληρώσαμε σημαντικά έργα πληροφορικής για την εισαγωγή νέων προϊόντων και υπηρεσιών και για την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητάς μας. Με κύριο στόχο την υποστήριξη των ανθρώπων της πρώτης γραμμής, εκσυγχρονίζουμε, κατά το δυνατόν, τα υφιστάμενα Συστήματα Πληροφορικής, βάζοντας ταυτόχρονα τη βάση για την ανανέωσή τους.

Επεκτείνουμε το Ενοποιημένο Περιβάλλον Συστημάτων Διαχείρισης Εταιρικών Πόρων (ERP), καλύπτοντας το

εύρος των εργασιών της οικονομικής διαχείρισης του Οργανισμού και ενοποιώντας τις εσωτερικές διαδικασίες διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού και οικονομικών. Απώτερος στόχος μας είναι να γίνουμε, μέσα από το ERP, πιο αποτελεσματικοί και παραγωγικοί, με την ενοποίηση και την αυτοματοποίηση των σχετικών εσωτερικών διαδικασιών του Οργανισμού.

Βελτιώσαμε την υποδομή Επιχειρηματικής Ευφυΐας, με στόχο τη μετατροπή των εταιρικών δεδομένων σε χρήσιμη πληροφορία. Η πληροφορία συγκεντρώνεται σε ένα ενιαίο περιβάλλον εργασίας, προσφέροντας εύκολη και γρήγορη επεξεργασία στοιχείων, συνδυασμένες πληροφορίες, προειδοποιήσεις και προγνωστικά εργαλεία. Με αυτό τον τρόπο βοηθούμε στην καλύτερη κατανόηση της αγοραστικής συμπεριφοράς και στην αναγνώριση επιχειρηματικών ευκαιριών.

Συνεχίζουμε την πορεία μας προς την εξέλιξη, οδηγώντας τον Οργανισμό σε ένα πολυετές πρόγραμμα αναμόρφωσης συστημάτων πληροφορικής. Μιας αναμόρφωσης που δεν είναι απλώς τεχνολογική, αλλά και επιχειρησιακή. Κατά το 2011, διανύσαμε τη φάση επιλογής συνεργάτη για το Έργο Αναμόρφωσης Πληροφορικής, μέσα από διαδικασία ανοικτών προσφορών.

Θέματα χρηματοοικονομικής διαχείρισης

Η ευρωστία ενός οργανισμού βασίζεται σε σημαντικό βαθμό στη συνεπή οικονομική διαχείριση και στην



ορθολογιστική αξιολόγηση προγραμμάτων, νέων ευκαιριών και αποτελεσμάτων.

Για το λόγο αυτό, διασφαλίζουμε ότι παρέχουμε έγκυρη οικονομική πληροφόρηση για 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 εφαρμόζονται διεθνείς πρακτικές για διατήρηση των επισφαλειών σε χαμηλά επίπεδα.

Κατά το 2011 ολοκληρώσαμε την εφαρμογή του Ενοποιημένου Περιβάλλοντος Συστημάτων Διαχείρισης Εταιρικών Πόρων (ERP). Ενοποιήσαμε, δηλαδή, σχεδόν όλες τις δραστηριότητες της χρηματοοικονομικής διαχείρισης, που περιλαμβάνουν τη δραστηριότητα τοποθέτησης παραγγελιών και παρακολούθησης αποθεμάτων, μέχρι την πληρωμή προμηθευτών και την παρακολούθηση των ταμειακών διαθεσίμων, καθώς και την καταχώρηση των λογιστικών εγγράφων σε ένα σύστημα. Με αυτό τον τρόπο καταργήσαμε τις διεπαφές μεταξύ συστημάτων και εφαρμόσαμε πιο φιλικά προς το χρήστη εργαλεία. Μέσω του ενοποιημένου περιβάλλοντος θα καταστεί δυνατή η επίσπευση των διαδικασιών, η εξοικονόμηση κόστους και η περαιτέρω αναβάθμιση της χρηματοοικονομικής πληροφόρησης.

Ρυθμιστικά θέματα

Εντός του 2011 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

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

Υποδομή κτιρίων

Κατά τη διάρκεια του 2011 συνεχίσαμε τη μελέτη για ανέγερση νέων κτιρίων και την αναβάθμιση, αντισεισμική ενίσχυση και επέκταση υφιστάμενων κτιρίων παγκύπρια. Σημαντικό νέο κατασκευαστικό έργο του 2011 ήταν το νέο τεχνικό κτίριο στον Δορυφορικό Σταθμό ΜΑΚΑΡΙΟΣ, για τη στέγαση πύλης ελέγχου δορυφόρου της εταιρείας Avanti Communications plc. Το έργο σχεδιάστηκε, κατασκευάστηκε και παραδόθηκε σε εξαιρετικά σύντομο χρονικό διάστημα, εντός του προβλεπόμενου, εξαιρετικά στενού, χρονοδιαγράμματος. Όσον αφορά την αναβάθμιση υφιστάμενων κτιρίων προχωρήσαμε στην προκήρυξη και κατακύρωση προσφοράς για την αντισεισμική ενίσχυση του κτιρίου ΗΛΕΚΤΡΑ. Στο πλαίσιο της ανάπτυξης του δικτύου των Cytashop, προχωρήσαμε στην προκήρυξη προσφοράς για το Cytashop Αγίας Φύλαξης, στη Λεμεσό, υλοποιώντας το σχεδιασμό που έγινε με βάση την "Εμπειρία Πελάτη", ενώ ολοκληρώσαμε και το σχεδιασμό του Cytashop Λυκαβηππού, στη Λευκωσία. Όσον αφορά την αλυσίδα καταστημάτων Telefone, ολοκληρώσαμε τα καταστήματα της Α' Φάσης και, παράλληλα, ολοκληρώσαμε το σχεδιασμό των καταστημάτων της Β' Φάσης και περάσαμε στο στάδιο της κατασκευής τους.

Στο πλαίσιο των υποστηρικτικών υπηρεσιών, που παρέχουν στη Cyta Ελλάδα, σχεδιάσαμε και ετοιμάσαμε τα έγγραφα προσφορών των καταστημάτων Βόλου, Λάρισας, Πειραιά, Πάτρας, Ζωγράφου και Περιστερίου. Σχεδιάσαμε, επίσης, το Data Center Θεσσαλονίκης.

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

Στον τομέα της διαχείρισης των υπηρεσιών καθαρισμού και υγιεινής συνεχίστηκαν με επιτυχία οι προσπάθειες για παροχή ψηλού επιπέδου υπηρεσιών, ενώ συνεχίστηκε και η διοργάνωση επιμορφωτικών σεμιναρίων για το προσωπικό καθαρισμού, με στόχο τη γενική βελτίωση.

Υποδομή ηλεκτρομηχανολογικών υπηρεσιών

Τη χρονιά που πέρασε αρχίσαμε την υλοποίηση του Παγκύπριου Συστήματος Πυροπροστασίας. Ολοκληρώθηκε με επιτυχία η πιλοτική Φάση I του έργου, που κάλυψε πλήρως πέντε κτίρια, και αρχίσαμε την υλοποίηση της Φάσης II, που θα καλύψει τα υπόλοιπα κτίρια. Επιπρόσθετα, προχωρήσαμε στην αντικατάσταση μεγάλου αριθμού ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων και συστημάτων τροφοδοσίας, με στόχο την περαιτέρω βελτίωση της αξιοπιστίας των προσφερόμενων υπηρεσιών. Περαιτέρω, υπογράψαμε συμβόλαια για εισαγωγή συστήματος τηλεματικής του στόλου οχημάτων του Οργανισμού.

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

Υποδομή ασφάλειας

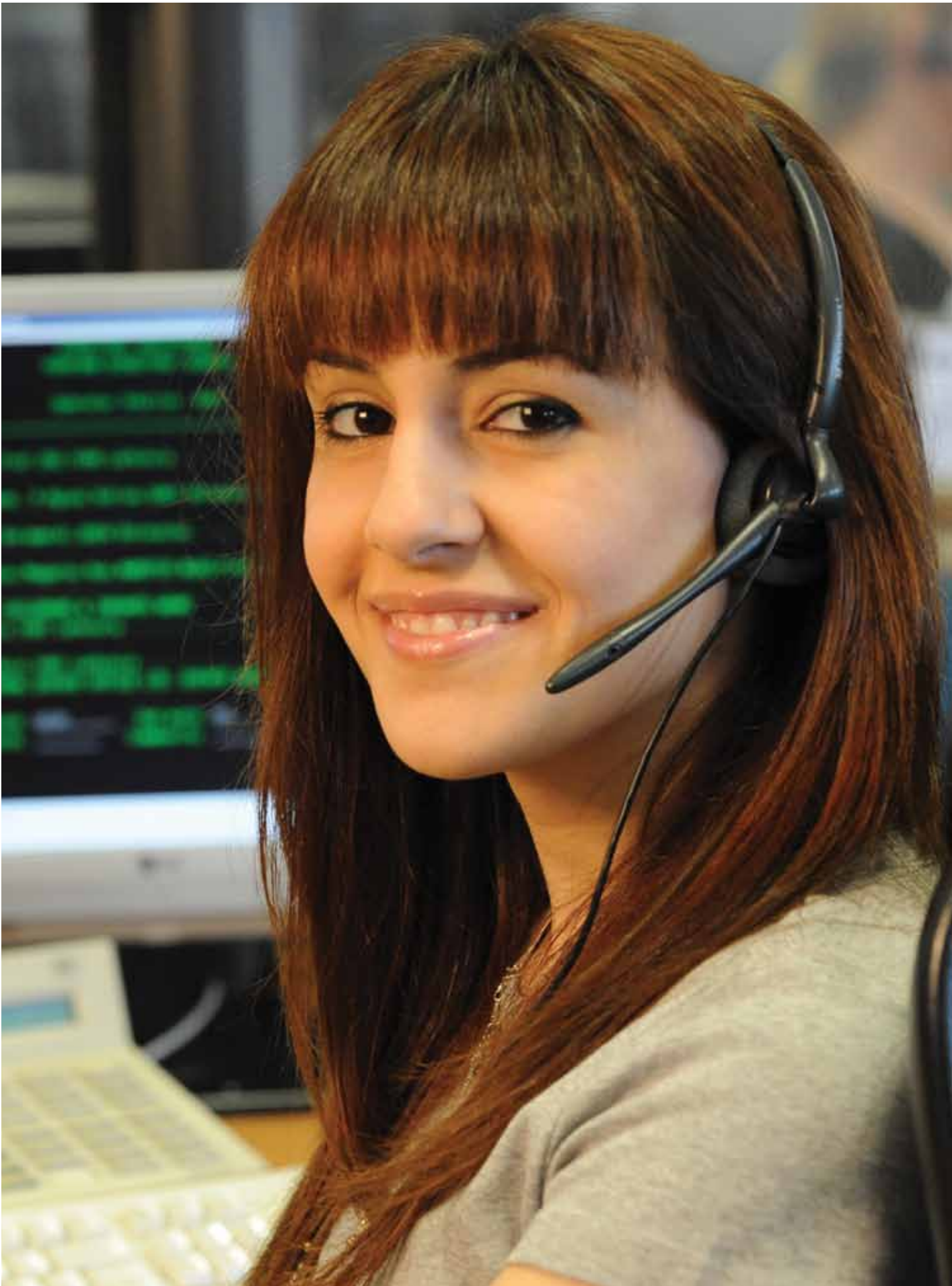
Κατά το 2011 ολοκληρώθηκε η δεύτερη φάση του έργου “Αναβάθμιση Παγκύπριου Συστήματος Ασφάλειας”. Το αναβαθμισμένο Παγκύπριο Σύστημα Ασφάλειας είναι τελευταίας τεχνολογίας με πολλές δυνατότητες και επιλύει τα προβλήματα, που παρουσιάστηκαν λόγω της μεγάλης επέκτασης του παλιού συστήματος, που είχε ξεπεράσει την ωφέλιμη ζωή του. Παράλληλα, συνεχίσαμε την επέκταση του Παγκύπριου Συστήματος Ασφάλειας με την εγκατάσταση νέων σημείων ηλεκτρονικού ελέγχου πρόσβασης, την εγκατάσταση θερματικών για το Σύστημα Τήρησης Ωραρίου και την υλοποίηση του Υποσυστήματος Ανίχνευσης Παραβίασης Χώρων. Δώσαμε, επίσης, έμφαση στην αναβάθμιση της ασφάλειας των Cytashop, καθώς και της φυσικής προστασίας των κτιρίων μας, σε συνεργασία με την Αστυνομία Κύπρου και με ιδιωτικές εταιρείες ασφάλειας. Σημαντική είναι, επίσης, η διεξαγωγή ασκήσεων πεδίου σε κτίρια, στα οποία διακινείται και εργάζεται το προσωπικό μας, στα πλαίσια της διαχείρισης του Σχεδίου Πολιτικής Άμυνας της Cyta.

Διαχείριση υλικού

Συνεχίστηκε και κατά το 2011 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 έχει υλοποιηθεί για τις Αποθήκες. Το έργο αυτό, σε συσχέτισμό με την αναδιοργάνωση της όλης εφοδιαστικής αλυσίδας (μεταφορά των Κεντρικών Αποθηκών εκτός πόλης και αναβάθμισή τους σε Κέντρο Διανομής Υλικών), αναμένεται να συμβάλει θετικά στην αύξηση της παραγωγικότητας.





Προϊόντα και Εξυπηρέτηση πελατών

Συνεχίσαμε να εμπλουτίζουμε την πρόταση αξίας προς τους πελάτες μας με την εμπορική εισαγωγή των εκπαιδευτικών σχεδίων Talk & Save στη Σταθερή Τηλεφωνία, τα οποία αφορούν τόσο τις εθνικές όσο και τις διεθνείς κλήσεις των πελατών μας, προς οποιουδήποτε τηλεφωνικούς αριθμούς σταθερού ή κινητού τηλεφώνου στην Κύπρο (εντός δικτύου Cyta) ή στο εξωτερικό, προσφέροντας εκπτώσεις μέχρι και 20%.

Τον Οκτώβριο 2011 εισαγάγαμε με τεράστια επιτυχία το πρωτοποριακό πρόγραμμα MakeYourOwn, με το οποίο οι πελάτες της Cytamobile-Vodafone μπορούν να επιλέξουν πέραν των 500 συνδυασμών με πακέτο χρόνου ομιλίας, SMS, Mobile Internet και νέας συσκευής, προσαρμοσμένο αποκλειστικά στις δικές τους προσωπικές ανάγκες.

Όσον αφορά την ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο αναβαθμίσαμε τις ταχύτητες DSL Access και Netrunner (Cytanet), εισάγοντας παράλληλα και νέες επιλογές ταχυτήτων. Προχωρήσαμε στην ενοποίηση των προϊόντων DSL Access και NetRunner στο νέο προϊόν Internet.

Από τον Ιανουάριο του 2011 ξεκινήσαμε να αναβαθμίζουμε το περιεχόμενο της Cytavision με νέα κανάλια, όπως το National Geographic Channel, τα κανάλια LTV Sports HD και LTV Premier HD, το Disney Channel, καθώς και τα τέσσερα κανάλια Novacinema και τα έξι Novasports.

Στο πλαίσιο του στρατηγικού πυλώνα “Εμπειρία Πελάτη”, ολοκληρώθηκε ο σχεδιασμός του πιλοτικού έργου λιανικής αγοράς “Διαμόρφωση Cytashop Εμπειρίας Πελάτη” και ξεκίνησε η υλοποίηση του πρώτου πιλοτικού “Cytashop Εμπειρίας Πελάτη”, στην Οδό Αγίας Φυλάξεως στη Λεμεσό. Κυριότερος στόχος είναι η δημιουργία του προτύπου για τον εκσυγχρονισμό των Cytashop, διασφαλίζοντας την αποτύπωση των αξιών που πρεσβεύει η μάρκα Cyta και κυριότερα την προσφορά συνθηκών εξυπηρέτησης, που θα δημιουργούν ευχάριστη εμπειρία, τόσο για τους πελάτες μας, όσο και για το προσωπικό.

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 αυξήσουμε τα κίνητρα για χρήση του σταθερού τηλεφώνου.

Εμπλουτίσαμε την πρόταση αξίας προς τον πελάτη με την εμπορική εισαγωγή των εκπαιδευτικών σχεδίων Talk & Save. Τα σχέδια αυτά αφορούν οικιακούς και επιχειρηματικούς πελάτες, τόσο για εθνικές, όσο και για διεθνείς κλήσεις προς οποιουδήποτε τηλεφωνικούς αριθμούς σταθερού ή κινητού τηλεφώνου στην Κύπρο (εντός δικτύου Cyta) ή στο εξωτερικό, προσφέροντας εκπτώσεις μέχρι και 20%. Το σχέδιο Talk & Save Friends προσφέρεται για πελάτες που μιλούν τακτικά με συγκεκριμένους αριθμούς, το Talk & Save Home γι’ αυτούς που έχουν κλήσεις μεγάλης διάρκειας, ενώ το Talk & Save Business για πελάτες με ψηλούς λογαριασμούς.

Παράλληλα με την εισαγωγή των νέων σχεδίων, διευρύνουμε την γκάμα των υπηρεσιών της Σταθερής Τηλεφωνίας, για να ικανοποιήσουμε τις αναβαθμισμένες ανάγκες των πελατών μας. Με τα χαμηλά τέλη κλήσεων, η Σταθερή Τηλεφωνία προσφέρει την πιο οικονομική επιλογή για επικοινωνία.

Κατά το 2011 οι πελάτες της τεχνολογικά καινοτόμου υπηρεσίας “Ευρυζωνική Τηλεφωνία” (BBT Home) συνέχισαν να αυξάνονται με γρήγορο ρυθμό, απολαμβάνοντας τη δυνατότητα εξυπηρέτησης πολλών τηλεφωνικών γραμμών μέσα στο ίδιο υποστατικό, επιτρέποντας σε κάθε μέλος της οικογένειας ή της επιχείρησης να έχει τον δικό του προσωπικό αριθμό με σημαντικά χαμηλότερο κόστος. Οι πελάτες της “Ευρυζωνικής Τηλεφωνίας” (BBT Home) μπορούν να διενεργήσουν κλήσεις φωνής ή βίντεοκλήσεις από συσκευή τηλεφώνου ή από ηλεκτρονικό υπολογιστή, που διαθέτει κάμερα και σερβιέρη ακουστικών.

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.

Κατά τη διάρκεια της χρονιάς, το χαρτοφυλάκιό μας εμπλουτίστηκε ακόμη περισσότερο με νέες, αλλά και αναβαθμισμένες υπηρεσίες:

- **Πρόγραμμα MakeYourOwn**
Τον Οκτώβριο 2011, εισαγάγαμε με επιτυχία το πρωτοποριακό πρόγραμμα MakeYourOwn, με το οποίο οι πελάτες μας μπορούν να επιλέξουν πέραν των 500 συνδυασμών με πακέτο χρόνου ομιλίας, SMS, Mobile Internet και νέας συσκευής, προσαρμοσμένο αποκλειστικά στις δικές τους προσωπικές ανάγκες. Το MakeYourOwn απευθύνεται τόσο σε νέους πελάτες, όσο και στους υφιστάμενους πελάτες των Προγραμμάτων Συμβολαίου (Classic, Light) και Προπληρωμένης soeasy pay as you go.
- **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 τον 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.

- **Υπηρεσίες περιεχομένου**
Εμπλουτίσαμε το περιεχόμενο και αναπτύξαμε νέες υπηρεσίες, όπως είναι η υπηρεσία Welcome Tones, η οποία δίνει τη δυνατότητα στους συνδρομητές μας να αντικαταστήσουν τον κλασικό ήχο κλήσης με μουσική της επιλογής τους, μέσα από μια μεγάλη γκάμα τραγουδιών.
- **Διεθνής περιαγωγή για φωνή και μηνύματα**
Κατά τη διάρκεια του 2011, οι συμφωνίες διεθνούς περιαγωγής με ξένα δίκτυα για τα Προγράμματα Συμβολαίου pay monthly έφτασαν τις 378 σε 169 χώρες, αυξάνοντας ακόμα περισσότερο τις δυνατότητες χρήσης του κινητού τηλεφώνου των πελατών μας στο εξωτερικό, καλύπτοντας συνεχώς νέους προορισμούς. Από τον Ιούλιο του 2011 προσφέραμε το Vodafone Passport για τα Προγράμματα Συμβολαίου pay monthly και για την Προπληρωμένη soeasy pay as you go και δώσαμε τη δυνατότητα στους πελάτες να μιλούν άνετα, ενόσω ταξιδεύουν σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι συμφωνίες διεθνούς περιαγωγής με ξένα δίκτυα για απ' ευθείας κλήσεις για τους πελάτες της Προπληρωμένης soeasy pay as you go αυξήθηκαν σε 113, καλύπτοντας 66 χώρες. Στις υπόλοιπες 103 χώρες και 265 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.
- **Διεθνής περιαγωγή για δεδομένα**
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 229 σε 102 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 241 ξένων δικτύων 103 χωρών, που επισκέπτονται την Κύπρο.

Εφαρμόσαμε τα νέα ρυθμιζόμενα τέλη, από την 1^η Ιουλίου 2011, για πέμπτη συνεχής χρονιά, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Ευρωπαϊκού Κανονισμού για τη Διεθνή Περιαγωγή.

Υπηρεσία διαδικτύου Cytanet

Αναγνωρίζοντας την ευθύνη μας ως του μεγαλύτερου παροχέα υπηρεσιών διαδικτύου στην Κύπρο, συνεχίσαμε και το 2011 την ανοδική μας πορεία, μέσω σημαντικών έργων ανάπτυξης του δικτύου μας και προσφοράς αναβαθμισμένων υπηρεσιών με πιο ελκυστικά τέλη.

Με έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας και της αξιοπιστίας του δικτύου και κατ' επέκταση των υπηρεσιών που προσφέρουμε, προχωρήσαμε με διάφορα έργα αναβάθμισης και ανάπτυξης. Συγκεκριμένα, αναβαθμίσαμε τον Φεβρουάριο του 2011 τις ταχύτητες DSL Access και Netrunner (Cytanet), εισάγοντας παράλληλα και νέες επιλογές ψηλότερων ταχυτήτων. Επίσης, προχωρήσαμε στην ενοποίηση των προϊόντων DSL Access και NetRunner (Cytanet) στο νέο προϊόν Internet. Για το σκοπό αυτό, έγιναν μια σειρά από τεχνικές αναβαθμίσεις, ώστε οι πελάτες να απολαμβάνουν ακόμη καλύτερη ποιότητα εξυπηρέτησης, αναβαθμισμένη εμπειρία χρήσης του διαδικτύου, πιο απλουστευμένη διαδικασία σύνδεσης στην υπηρεσία και έναν απλούστερο ενοποιημένο λογαριασμό για το νέο προϊόν.

Επίσης, συνεχίσαμε την αναβάθμιση στις εσωτερικές συνδέσεις του δικτύου της Cytanet με συνδέσεις Ethernet 10Gbps. Η συνολική χωρητικότητα των συνδέσεών μας με το διεθνές διαδίκτυο ξεπέρασε τα 27Gbps.

Κατά τη διάρκεια του 2011, με στόχο την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας σε ακόμη περισσότερες περιοχές, επεκτείναμε το δίκτυό μας σε ημιαστικές και αγροτικές περιοχές, πετυχαίνοντας ποσοστό 98% σε κάλυψη τηλεφωνικών συνδέσεων και σημαντική αύξηση της πελατειακής μας βάσης.

- **Ειδικές προσφορές και τέλη για ειδικές ομάδες πελατών**
Μέσα στο 2011 εμπλουτίσαμε τις ειδικές προσφορές και τα τέλη για ειδικές ομάδες πελατών, όπως είναι οι φοιτητές και οι πολύτεκνοι. Προσφέραμε, επίσης, δωρεάν 3μηνιαίες συνδρομές σε νέους πελάτες κατά την περίοδο επιστροφής στα σχολεία.
- **Live Streaming**
Αναβαθμίσαμε την υπηρεσία, για να παρέχουμε καλύτερη εμπειρία και ποιότητα θέασης μέσω διαδικτύου, ζωντανά ή από μαγνητοσκόπηση, των



αγώνων κυπριακού ποδοσφαίρου, καλαθόσφαιρας, αγώνων διεθνών διοργανώσεων και άλλων αθλητικών γεγονότων. Συγκεκριμένα, προχωρήσαμε σε τεχνική αναβάθμιση της υπηρεσίας με την εισαγωγή της τεχνολογίας Adaptive Streaming (Adobe Flash).

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

Το 2011 ήταν η χρονιά που ξεπεράσαμε τα 100 WiFi Hotspots παγκύπρια, κάνοντας έτσι το διαδίκτυο πιο προσβάσιμο εκτός σπιτιού. Κάναμε ακόμα πιο γρήγορη και εύκολη την αναζήτηση των Wi-Fi Hotspots της υπηρεσίας, δίνοντας στους πελάτες μας τη δυνατότητα να τα εντοπίζουν, χρησιμοποιώντας τους χάρτες Google (Google Maps).

- **Υπηρεσία Web Hosting**

Αναβαθμίσαμε την υπηρεσία Φιλοξενίας Ιστοσελίδων, για να προσφέρουμε στους πελάτες μας ακόμα καλύτερη ποιότητα εξυπηρέτησης και αναβαθμισμένη εμπειρία χρήσης. Συγκεκριμένα, προχωρήσαμε με την εισαγωγή νέων προϊόντων με πιο ψηλές χωρητικότητες, την κατάργηση προϊόντων με πολύ χαμηλές χωρητικότητες, τη μείωση τελών, καθώς και την αναβάθμιση των πρόσθετων διευκολύνσεων που παρέχονται μαζί με τα προϊόντα.

- **Εκπαιδεύσεις για ασφαλέστερο διαδίκτυο**

Για εντέκατη συνεχόμενη χρονιά, πραγματοποιήθηκαν οι εκπαιδευτικές παρουσιάσεις με θέμα “Διαδίκτυο - Ένα Εργαλείο για Όλους”, σε δημόσια σχολεία Δημοτικής, Μέσης και Τεχνικής Εκπαίδευσης, καθώς και σε ιδιωτικές σχολές, σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού. Κατά τη σχολική χρονιά 2010-2011 πραγματοποιήθηκαν 101 επισκέψεις σε σχολεία και παρακολούθησαν τις διαλέξεις 10.934 μαθητές και εκπαιδευτικοί. Συνολικά, από τη σχολική χρονιά 2001-2002 μέχρι και τη σχολική χρονιά 2010-2011, πραγματοποιήθηκαν 580 επισκέψεις σε σχολεία και τις διαλέξεις παρακολούθησαν 63.185 μαθητές και εκπαιδευτικοί.

Πλατφόρμα συνδρομητικής τηλεόρασης Cytavision

Η Cytavision αποτελεί την πιο ολοκληρωμένη πλατφόρμα συνδρομητικής τηλεόρασης στην κυπριακή αγορά.

Στρατηγική μας είναι να προσφέρουμε μια ελκυστική πρόταση προς τους πελάτες μας, που να υπερβαίνει σε αξία το κόστος παροχής της υπηρεσίας. Για να το πετύχουμε αυτό, επικεντρωνόμαστε σε δύο άξονες: στο εύρος και την ποιότητα περιεχομένου και στην καινοτομία.

Όσον αφορά τον άξονα της ποιότητας, κύριο μέλημά μας είναι το ποιοτικό περιεχόμενο και ο συνεχής εμπλουτισμός του, για ικανοποίηση του συνόλου των αναγκών των πελατών μας. Εστιάζοντας στο Premium αθλητικό περιεχόμενο και συγκεκριμένα στο κυπριακό και ευρωπαϊκό ποδόσφαιρο, σε ταινίες και σειρές, όπως του Universal Channel και του FX, σε ντοκιμαντέρ ποιότητας, όπως του Discovery, του National Geographic, σε παιδικά όπως του Disney Channel, του Baby TV και πολλών άλλων.

Οι συνδρομητές μας σήμερα μπορούν να απολαμβάνουν 70 και πλέον κανάλια από όλες τις θεματικές ενότητες: αθλητικά, ταινίες, ντοκιμαντέρ, παιδικά, ειδησεογραφικά, μουσική, lifestyle, ανάλογα με το πακέτο που έχουν επιλέξει.

Ταυτόχρονα, σήμερα έχουν στη διάθεσή τους τις περισσότερες ζωντανές και αποκλειστικές μεταδόσεις κορυφαίων ποδοσφαιρικών και άλλων αθλητικών γεγονότων.

Ο άξονας της καινοτομίας εστιάζεται στην αναβάθμιση της διαδραστικότητας και βελτίωση της εμπειρίας πελάτη μέσα και από μια σειρά από διαδραστικές υπηρεσίες, όπως: Video on Demand, για να νοικιάζουν ταινίες, 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.

Τονίζεται, επίσης, ότι η πλατφόρμα Cytavision διαθέτει σύστημα γονικού ελέγχου και σύστημα ελέγχου αγοράς περιεχομένου, διασφαλίζοντας έτσι κατά κύριο λόγο την προβολή του επιτρεπτού περιεχομένου στον κατάλληλο χρήστη.

Κατά τη διάρκεια του 2011 προχωρήσαμε με σειρά έργων που εξυπηρετούν τους δύο άξονες της στρατηγικής μας, πετυχαίνοντας σημαντική αύξηση της συνδρομητικής βάσης της υπηρεσίας Cytavision:

- **Νέα δημοφιλή κανάλια**

Από τον Ιανουάριο του 2011 αναβαθμίσαμε το περιεχόμενό μας με νέα κανάλια, σε διαφορετικές δημοφιλείς θεματικές ενότητες: αθλητικά, παιδικά, ντοκιμαντέρ.

Συγκεκριμένα, τον Ιανουάριο του 2011 το National Geographic Channel (NGC), ένα από τα δημοφιλέστερα τηλεοπτικά κανάλια παγκοσμίως, έκανε “ποδαρικό” στην πλατφόρμα μας. Τον Μάρτιο προσθέσαμε τα κανάλια LTV Sports HD και LTV Premier HD για τους φίλαθλους συνδρομητές μας, ενώ τον Ιούνιο το δημοφιλέστερο ίσως παιδικό κανάλι παγκόσμια, το Disney Channel, για τους μικρούς μας φίλους. Τα κανάλια έχουν συμπεριληφθεί στο πακέτο Full Pack της Cytavision, χωρίς καμία επιπλέον χρέωση.

- **Τα Novacinema και τα Novasports τώρα στη Cytavision**

Τον Δεκέμβριο του 2011 η Cyta υπέγραψε συμφωνία με τη Nova Ελλάδος, η οποία αποτελεί μια μεγάλη επιτυχία που δημιουργεί νέες προοπτικές για τη Cytavision.

Αποτέλεσμα της συμφωνίας είναι ο εμπλουτισμός του “μπουκέτου” των καναλιών μας ακόμη περισσότερο με την προσθήκη των τεσσάρων καναλιών Novacinema και των έξι Novasports. Μέσω της συμφωνίας με τη Nova Ελλάδος, οι συνδρομητές μας έχουν το πλεονέκτημα να παρακολουθούν ζωντανά τους αγώνες του Ελληνικού Πρωταθλήματος Α΄ Κατηγορίας (SUPERLEAGUE), καθώς και, μεταξύ άλλων, τους αγώνες καλαθοσφαίρας της ευρωπαϊκής διοργάνωσης EUROLEAGUE.

- **Νέες συμφωνίες ζωντανών αθλητικών μεταδόσεων**
Κατά τη διάρκεια της χρονιάς, πετύχαμε σημαντικές συμφωνίες για ζωντανές αθλητικές μεταδόσεις, οι οποίες ικανοποιούν τις ανάγκες των φίλαθλων συνδρομητών μας. Εξασφαλίσαμε τα δικαιώματα για αποκλειστική μετάδοση αγώνων πρωταθλήματος και κυπέλλου του κυπριακού ποδοσφαίρου από 17 ομάδες (Α' και Β' Κατηγορίας) μέχρι το 2016, καθώς επίσης και από σημαντικές ευρωπαϊκές διοργανώσεις ποδοσφαίρου, καλαθόσφαιρας, πετόσφαιρας, αντισφαίρισης και Super League Formula.

Επιπλέον, τον Δεκέμβριο του 2011, αναβαθμίσαμε τη συμφωνία μετάδοσης του UEFA Champions League, για την τριετία 2012-2015. Η συμφωνία περιλαμβάνει τη ζωντανή μετάδοση όλων των αγώνων (PLAY-OFF και Ομίλων) του UEFA Champions League.

Αναβαθμίσαμε ακόμη περισσότερο την ενημέρωση των φίλαθλων τηλεθεατών μας με τρεις ζωντανές εκπομπές από το στούντιο, με συζητήσεις και καλεσμένους, προγνωστικά και αναλύσεις. Επίσης, εφαρμόσαμε νέα εξειδικευμένα γραφικά στις ζωντανές αθλητικές μεταδόσεις, με στατιστικές αναλύσεις και πληρέστερη ενημέρωση.

Από την 1η Ιουλίου 2011 όλα τα ανοικτά κυπριακά κανάλια μεταδίδονται σε ψηφιακή μορφή. Στη νέα ψηφιακή εποχή οι συνδρομητές μας βρέθηκαν σε πλεονεκτική θέση, αφού δεν χρειάστηκαν επιπρόσθετο ψηφιακό αποκωδικοποιητή ή άλλη τηλεόραση τεχνολογίας MPEG4. Ο λόγος είναι ότι η CytaVision παρέχει όλα τα ανοικτά κανάλια σε ψηφιακή μορφή εικόνας και ήχου, μέσω του αποκωδικοποιητή της υπηρεσίας.

Εθνικές ιδιωτικές μισθωμένες γραμμές

Οι εθνικές μισθωμένες γραμμές παρέμειναν και το 2011 ανάμεσα στις επιλογές των επιχειρηματικών πελατών για τη μεταφορά δεδομένων, προσφέροντας ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, μικρών και μεγάλων ταχυτήτων. Με την τεχνολογία WDM οι ταχύτητες μπορούν να φτάσουν μέχρι τα 10Gbps.

Η υπηρεσία κατά το 2011 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

Οι λύσεις τηλεπληροφορικής παρέχουν στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις οικονομικά συμφέρουσες και εύκολες στη χρήση λογισμικές εφαρμογές, υπό μορφή συνδρομητικής υπηρεσίας, μέσω του διαδικτύου. Το χαρτοφυλάκιο

λύσεων τηλεπληροφορικής ενισχύθηκε το 2011 με λύση λογιστικής εφαρμογής και τρεις νέες λύσεις διαχείρισης στόλων οχημάτων. Παράλληλα, καταλήξαμε σε συμφωνία με διάφορες εταιρείες για διεύρυνση του χαρτοφυλακίου των προσφερόμενων λύσεων. Συγκεκριμένα, επιτεύχθηκαν συμφωνίες για ανάπτυξη υπηρεσιών στους τομείς Συστημάτων Διαχείρισης Εταιρικών Πόρων (ERP), Διαχείρισης Μισθολογίου, Ασφάλειας, Λογιστικής και Ψηφιακής Σήμανσης, οι οποίες αναμένεται να εισαχθούν εμπορικά εντός του 2012.

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. Συγκεκριμένα, τη χρονιά που πέρασε έγινε με μεγάλη επιτυχία η τηλεοπτική κάλυψη των Βουλευτικών και Δημοτικών Εκλογών, μεταδίδοντας τις εξελίξεις από οκτώ διαφορετικά σημεία προς τα στούντιο επτά τηλεοπτικών σταθμών.

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 2011 οι Υπηρεσίες Επιχειρηματικής Δικτύωσης Ethernet συνέχισαν, για ακόμη μια χρονιά, ανοδική πορεία, προσελκύοντας μεγάλους επιχειρηματικούς πελάτες.

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

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

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

Εξυπηρέτηση πελατών

Ικανοποιώντας τη στρατηγική μας να βρισκόμαστε κοντά στον πελάτη, τα τελευταία χρόνια δίνουμε μεγάλη έμφαση στην ενδυνάμωση του Δικτύου Πωλήσεων μας. Επικεντρωθήκαμε στην ανάπτυξη και στην αναβάθμιση του δικτύου καταστημάτων μας, τόσο σε εμφάνιση όσο και σε εμπορικότητα. Το 2011 λειτούργησε το Cytashop Λασιών και ανακαινίστηκε το Cytashop Στροβόλου. Ανταποκρινόμενοι στις εισηγήσεις των πελατών, επικεντρωθήκαμε ιδιαίτερα στην επέκταση των ωραρίων λειτουργίας των Cytashop μας, με τελικό στόχο την ταύτισή τους με τα αντίστοιχα της αγοράς.

Μέσω του δικτύου πωλήσεων των συνεργατών μας, συνεχίζουμε να βρισκόμαστε δίπλα στους πελάτες μας, παρέχοντάς τους την ευκαιρία να εξυπηρετηθούν από περισσότερα σημεία τόσο στις πόλεις όσο και στην επαρχία. Ενδυναμώνουμε και εμβαθύνουμε τις συνεργασίες μας, εμπλουτίζοντας συνεχώς την γκάμα προϊόντων και υπηρεσιών, που παρέχονται μέσω των καταστημάτων των συνεργατών μας, με στόχο πάντα την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας.

Στο πλαίσιο του στρατηγικού πυλώνα “Εμπειρία Πελάτη”, ολοκληρώθηκε ο σχεδιασμός του πιλοτικού έργου λιανικής αγοράς “Διαμόρφωση Cytashop Εμπειρίας Πελάτη” και ξεκίνησε η υλοποίηση του πρώτου πιλοτικού “Cytashop Εμπειρίας Πελάτη”, στην Οδό Αγίας Φυλάξεως στη Λεμεσό. Κυριότερος στόχος η δημιουργία του προτύπου για τον εκσυγχρονισμό των καταστημάτων της Cyta, διασφαλίζοντας την αποτύπωση των αξιών που πρεσβεύει η μάρκα Cyta και κυριότερα την προσφορά των συνθηκών εξυπηρέτησης, που θα δημιουργούν ευχάριστη εμπειρία, τόσο για τους πελάτες, όσο και για το προσωπικό.

Η γενικότερη φιλοσοφία του έργου “Εμπειρίας Πελάτη” βασίζεται στην κεντρική αξία της μάρκας Cyta, στην “Ελευθερία - Ενδυνάμωση”, η οποία θα αποτυπώνεται εμφανώς στον ολοκληρωμένο σχεδιασμό των νέων Cytashop και πιο συγκεκριμένα στην προκαθορισμένη κίνηση του πελάτη στο χώρο, στις νέες αρχές εξυπηρέτησης των πελατών, βάσει των νέων ρόλων του προσωπικού, αλλά και στη διαρρύθμιση των νέων επίπλων και του υπόλοιπου εξοπλισμού, που έχει εξασφαλιστεί.

Οι σημαντικότερες καινοτομίες, που προγραμματίστηκαν να εφαρμοστούν στα πρώτα “Cytashop Εμπειρίας Πελάτη”, είναι:

1. Η αποδέσμευση του πελάτη από τις ουρές, με τη χρήση αυτοματοποιημένου συστήματος διαχείρισης της σειράς εξυπηρέτησης.

2. Η ιδιαίτερη έμφαση στην ελευθερία κινήσεων στη ζώνη εμπειρίας, όπου θα εκτίθενται ζωντανά υπηρεσίες και προϊόντα, τα οποία ο πελάτης θα μπορεί να επεξεργαστεί.
3. Η ελεύθερη διάθεση όλων των παρελκομένων από τα ράφια.
4. Η προστασία όλων των ειδών που θα διατίθενται ελεύθερα (συσκευών και παρελκομένων) με σύγχρονο αντικλεπτικό σύστημα.
5. Η υποστήριξη της κίνησης και της εξυπηρέτησης των πελατών στο Cytashop, από δύο επιπλέον ρόλους εξυπηρέτησης πελατών, της Υποδοχής και του Ειδικού Τεχνολογίας.
6. Η προβολή των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών με διαδραστικά μέσα.

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, συνδυάζοντας τη βελτιστοποίηση του οικονομικού οφέλους 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 υψηλής ποιότητας, μέσω του παγκύπριου αριθμού 132. Στο Κέντρο αυτό οι πελάτες μπορούν να πάρουν πληροφορίες για τα προϊόντα μας, να υποβάλουν τις παραγγελίες τους, να αναφέρουν πιθανές βλάβες των υπηρεσιών τους και να λάβουν τεχνική υποστήριξη. Το ΚΤΕ παρέχει επίσης εξυπηρέτηση σε πελάτες της Cyta Ελλάδος και συμβάλλει, έτσι, ενεργά στην επιτυχή επέκταση των δραστηριοτήτων της εταιρείας στην ελληνική αγορά.

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



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, Laptops, Tablets κ.ά.). Επίσης, στην ιστοσελίδα είναι ενσωματωμένη η δυνατότητα ηλεκτρονικής ενημέρωσης και εξόφλησης λογαριασμών, μέσω της υπηρεσίας e-bill.

Επίσης, δημιουργήσαμε στο twitter το λογαριασμό @cytasupport, που σκοπός του είναι να επιλύει άμεσα προβλήματα και απορίες και είναι στη διάθεση των πελατών μας για εξυπηρέτηση Δευτέρα-Παρασκευή 08:00-24:00 και Σαββατοκύριακα 09:00-24:00.

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 2011 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

Εθνική χονδρική αγορά

Κατά το 2011 συνεχίσαμε να προσφέρουμε υψηλής ποιότητας εθνικά χονδρικά προϊόντα και υπηρεσίες στους αδειοδοτημένους εθνικούς παροχείς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, μέσα σε περιβάλλον ελεύθερης αγοράς τηλεπικοινωνιών, σύμφωνα με το ρυθμιστικό πλαίσιο και τις αρχές της διαφάνειας, της μη-διάκρισης και της κοστοστρέφειας. Συνομολογήσαμε συμφωνίες με πλείστους εθνικούς παροχείς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών για την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, προσφέροντάς τους την αναγκαία υποστήριξη. Αναθεωρήσαμε τα υποδείγματα των σχετικών προσφορών και συμφωνιών και αναπτύξαμε και αναβαθμίσαμε υποστηρικτικά συστήματα και διαδικασίες για την παροχή και διαχείριση προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Τα χαρτοφυλάκια εθνικών χονδρικών προϊόντων και υπηρεσιών, που προσφέρουμε, αναλύονται πιο κάτω:

Χαρτοφυλάκιο διασύνδεσης και υπηρεσιών κινητής επικοινωνίας

Το Χαρτοφυλάκιο Διασύνδεσης και Υπηρεσιών Κινητής Επικοινωνίας περιλαμβάνει προϊόντα Διασύνδεσης Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών, Εθνικής Περιορισμένης Πρόσβασης στο Δίκτυο Κινητής Επικοινωνίας Cyta και Συνεγκατάστασης σε Πυλώνες.

Η Διασύνδεση προσφέρει 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.

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.

Η Εθνική Περιορισμένη Προσφορά προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς κινητής τηλεφωνίας για χρήση του δικτύου κινητής επικοινωνίας της Cyta από τους συνδρομητές τους σε περιοχές, όπου δεν καλύπτονται από το δίκτυο κινητής επικοινωνίας του εθνικού παροχέα.

Η Πρόσβαση στο Δίκτυο Κινητής Επικοινωνίας της Cyta προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να αναπτύξουν τις δικές τους υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, μέσω του δικτύου κινητής επικοινωνίας της Cyta. Προσφέρονται εναλλακτικές διευθετήσεις πρόσβασης σε Παροχές Υπηρεσιών, Ενισχυμένους Παροχείς Υπηρεσιών και Ιδεατούς Παροχείς Κινητής Επικοινωνίας. Τον Μάιο 2011 θέσαμε σε λειτουργία τον πρώτο Ιδεατό Παροχέα Κινητής Επικοινωνίας, μέσω του δικτύου κινητής επικοινωνίας της Cyta.

Η Συνεγκατάσταση σε Πυλώνες προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς κινητής τηλεφωνίας να χρησιμοποιούν τους πυλώνες δικτύου κινητής

επικοινωνίας της Cyta για συνεγκατάσταση του εξοπλισμού τους.

Χαρτοφυλάκιο τηλεφωνίας και ευρυζωνικότητας

Το Χαρτοφυλάκιο Τηλεφωνίας και Ευρυζωνικότητας περιλαμβάνει προϊόντα Επιλογής και Προεπιλογής Φορέα, Χονδρικής Ενοικίασης Γραμμής, Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης, Φορητότητας Αριθμού και Πρόσβασης στη Βάση Δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου.

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

Η Χονδρική Ενοικίαση Γραμμής προσφέρει τη δυνατότητα στους εθνικούς παροχείς να μισθώνουν χονδρικά τη φωνητική ζώνη του φάσματος συχνοτήτων της τηλεφωνικής γραμμής του συνδρομητή. Το προϊόν αυτό προσφέρεται μαζί με την Προεπιλογή Φορέα σε τηλεφωνικές γραμμές PSTN, ISDN-BRA και ISDN-PRA. Ο συνδρομητής λαμβάνει από τον εθνικό παροχέα έναν ενιαίο λογαριασμό για τη γραμμή και τις κλήσεις.

Η Χονδρική Ευρυζωνική Πρόσβαση παρέχει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να προσφέρουν ευρυζωνικές υπηρεσίες σε συνδρομητές τους, μέσω του ευρυζωνικού δικτύου της Cyta.

Η Φορητότητα Αριθμού παρέχει τη δυνατότητα σε συνδρομητές να διατηρούν τον τηλεφωνικό τους αριθμό, όταν αλλάζουν παροχέα.

Η Πρόσβαση στη Βάση Δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς, που προσφέρουν Υπηρεσίες Τηλεφωνικού Καταλόγου, να έχουν πρόσβαση στη Βάση Δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου Κύπρου της Cyta. 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 εθνικός παροχέας έχει υποχρέωση να καταχωρεί στη Βάση Δεδομένων τα στοιχεία των συνδρομητών του, που έχουν ζητήσει να συμπεριληφθούν σε αυτή.





Χαρτοφυλάκιο πρόσβασης και εκμίσθωσης υποδομών

Το Χαρτοφυλάκιο Πρόσβασης και Εκμίσθωσης Υποδομών περιλαμβάνει προϊόντα Αδειοδοτημένης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο και Συνεγκατάστασης σε Υποστατικά και Αγωγούς.

Η Αδειοδοτημένη 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 καταμετρητές καλωδίων είτε στους διακλαδωτές καλωδίων της Cyta.

Η Συνεγκατάσταση σε Υποστατικά και Αγωγούς προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να μισθώνουν τις υποδομές της Cyta (κτίρια και προαυλία κτιρίων και αγωγούς καλωδίων) για συνεγκατάσταση του εξοπλισμού τους.

Διεθνής χονδρική αγορά

Κατά το 2011 συνεχίσαμε να προσφέρουμε υψηλής ποιότητας διεθνή χονδρικά προϊόντα και υπηρεσίες, κάτω από την εμπορική υπομάρκα Cytaglobal, σε εσωτερικούς και σε εξωτερικούς πελάτες, όπως εθνικούς και διεθνείς παροχείς, επιχειρηματικούς πελάτες και άλλους συνεργάτες. Έχουμε συνομολογήσει διμερείς συμφωνίες για την παροχή χονδρικών προϊόντων διεθνούς τηλεφωνίας, φυσικών και νοπτών διεθνών ιδιωτικών μισθωμένων κυκλωμάτων, διεθνών προσβάσεων διαδικτύου, εκμίσθωσης και εκχώρησης υποδομών διεθνούς δικτύου και άλλων υπηρεσιών, προσφέροντας την αναγκαία υποστήριξη προς τους πελάτες μας σε αδιάλειπτη βάση. Τα χαρτοφυλάκια διεθνών χονδρικών προϊόντων και υπηρεσιών αναλύονται πιο κάτω:

Χαρτοφυλάκιο καλωδιακών και δορυφορικών διασυνδέσεων

Παρέχουμε καλωδιακές διασυνδέσεις, που περιλαμβάνουν την εκχώρηση ανέκκλητων δικαιωμάτων χρήσης και την εκμίσθωση καλωδιακής χωρητικότητας σε τοπικούς και διεθνείς παροχείς, τη διασύνδεση διεθνούς

χωρητικότητας, μέσω των εθνικών δικτύων, καθώς και την προέκταση διεθνούς χωρητικότητας από καλωδιακούς σταθμούς σε υποστατικά αδειοδοτημένων τοπικών παροχέων. Επίσης, παρέχουμε προϊόντα μεταώλησης δορυφορικής χωρητικότητας και παροχής δορυφορικών διασυνδέσεων και διευκολύνσεων. Σε αυτά περιλαμβάνονται η προσφορά εξειδικευμένων δορυφορικών ζεύξεων, η διεθνής δορυφορική τηλεφωνία, οι υπηρεσίες παρακολούθησης και ελέγχου δορυφόρων, οι δορυφορικές συνδέσεις για παροχή διαδικτύου και δεδομένων σε ευρεία κλίμακα, οι υπηρεσίες συστέγασης και VSAT, καθώς και προϊόντα αναμετάδοσης ραδιοηλεκτρονικών προγραμμάτων.

Χαρτοφυλάκιο διαδικτύου και δεδομένων

Παρέχουμε σε επιχειρηματικούς και χονδρικούς πελάτες υψηλής ποιότητας διατεμαχικές λύσεις, για διεθνή πρόσβαση στο διαδίκτυο και για μεταφορά δεδομένων.

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

Με τη χρήση της πλατφόρμας CytaWorld.Net τεχνολογίας αιχμής της Cyta, με κόμβους στη Λευκωσία, στην Αθήνα και στο Λονδίνο και διεθνείς προεκτάσεις συνεργατών, προσφέρουμε Non-τές Διεθνείς Ιδιωτικές Μισθωμένες Συνδέσεις με πρωτοκόλλα MPLS-VPN και Ethernet-over-MPLS (EoMPLS), μέσω αξιόπιστης διεθνούς καλωδιακής υποδομής με πλήρη προστασία δικτύου και εξοπλισμού. Τα προϊόντα προσφέρονται σε τοπολογίες σημείου-προς-σημείο και σημείου-προς-πολλαπλά-σημεία, ενώ επιτρέπουν τη μεταφορά φωνής, δεδομένων και εικόνας, μέσω διαφορετικών τάξεων υπηρεσίας, διασφαλίζοντας πληθώρα εφαρμογών και λύσεων προσαρμοσμένων στις ανάγκες των πελατών μας. Προσφέρουμε τεχνική υποστήριξη επί 24ώρου βάσεως και εγγυώμαστε την υψηλή ποιότητα με συμφωνίες εγγυημένης παροχής υπηρεσίας.

Προσφέρουμε, επίσης, σε επιχειρηματικούς και χονδρικούς πελάτες τη δυνατότητα διεθνούς διασύνδεσης για μεταφορά δεδομένων με εγγυημένους ρυθμούς μετάδοσης, μέσω προϊόντων Αναμετάδοσης Πλαισίων (FR: Frame Relay) σε ρυθμούς πρόσβασης από 64kb/s μέχρι 2Mb/s και μέσω προϊόντων Ασύγχρονης Μεταφοράς (ATM), σε ρυθμούς πρόσβασης από 2Mb/s μέχρι 155Mb/s. Τα προϊόντα αυτά προσφέρονται μέσω ειδικών συνεργασιών με παγκόσμιους παροχείς υπηρεσιών FR και ATM.

Προσφέρουμε, ακόμα, Φυσικές Διεθνείς Ιδιωτικές Μισθωμένες Συνδέσεις, οι οποίες είναι ιδανικές για εφαρμογές, οι οποίες απαιτούν διαφανή χωρητικότητα, χωρίς οποιαδήποτε χρήση πρωτοκόλλου, για αξιόπιστη και ταχεία μετάδοση δεδομένων. Οι Φυσικές Διεθνείς Ιδιωτικές Μισθωμένες Συνδέσεις προσφέρονται, κατά κανόνα, μέσω υποθαλάσσιων καλωδίων οπτικών ινών, σε ταχύτητες από 64kb/s μέχρι 1Gb/s με διεπαφές SDH-TDM ή Ethernet-over-SDH. Το εκτεταμένο διεθνές καλωδιακό δίκτυο και οι πολλαπλοί σταθμοί προσαιγιάλωσης της Cyta και των συνεργατών της διασφαλίζουν διαζευκτικότητα και απόλυτη προστασία. Η διαφανής χωρητικότητα που διατίθεται στον κάθε πελάτη είναι πάντοτε εγγυημένη για την αποκλειστική του χρήση, επιτρέποντας τη διασύνδεση τερματικού εξοπλισμού διαφόρων τύπων, για τη μετάδοση φωνής, εικόνας και δεδομένων σε πολλαπλές εφαρμογές. Οι πελάτες απολαμβάνουν προσωπική εξυπηρέτηση, μέσω επιχειρηματικού συμβούλου, και 24ωρη τεχνική υποστήριξη.

Χαρτοφυλάκιο διεθνούς χονδρικής τηλεφωνίας

Παρέχουμε προϊόντα διεθνούς εξερχόμενης τηλεφωνίας με πλείστα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας ανά το παγκόσμιο, σε χονδρική βάση προς εσωτερικούς πελάτες, για ικανοποίηση των λιανικών πελατών της Cyta, καθώς και για μεταπώληση προς αδειούχους παροχείς στην Κύπρο. Για την παροχή διεθνούς εξερχόμενης τηλεφωνίας, διατηρούμε πολλαπλές απευθείας συνδέσεις με περισσότερους από 60 τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς παγκοσμίως, διασφαλίζοντας ανταγωνιστικά τερματικά τέλη και ποιοτικές εναλλακτικές διαδρομές. Με αυτοματοποιημένες διαδικασίες και εξειδικευμένο λογισμικό επιτυγχάνουμε τις απαιτούμενες

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

Χαρτοφυλάκιο προστιθέμενων υπηρεσιών

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

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΡΙΤΟΥΣ

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.

Υπηρεσίες προς το Τμήμα Εμπορικής Ναυτιλίας

Συνεχίσαμε τη λειτουργία του Παράκτιου Σταθμού “Κύπρος Ράδιο” για την εξυπηρέτηση των ναυτιλλομένων και των πλοίων, που βρίσκονται στην ανοικτή θάλασσα.

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



Υπηρεσίες προς τη Μετεωρολογική Υπηρεσία

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

Υπηρεσίες προς το Κέντρο Συντονισμού Έρευνας και Διάσωσης (ΚΣΕΔ)

Στα πλαίσια της παροχής τεχνικής υποστήριξης προς το ΚΣΕΔ, αναλάβαμε με επιτυχία τη μεταστέγασή του από το Αεροδρόμιο Λάρνακας στις νέες ιδιότητες του εγκαταστάσεις στην πόλη της Λάρνακας. Παράλληλα, προτείναμε νέα συμφωνία συνεργασίας, η οποία αναμένεται να εξεταστεί το 2012.



Θυγατρικές εταιρείες



Digimed Communications Ltd

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

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

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

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

Cyta Hellas AE

Το 2011 ήταν έτος-σταθμός για τη Cyta Hellas, αφενός γιατί στους πρώτους δύο μήνες του έτους ολοκληρώθηκε η είσοδος στην αγορά της Αττικής, την πλέον πολυπληθή και ανταγωνιστική αγορά της Ελλάδας, και αφετέρου γιατί στα μέσα του έτους ξεκίνησε την εμπορική διάθεση υπηρεσιών και σε άλλες δώδεκα μεγάλες πόλεις της χώρας

(Χαλκίδα, Καρδίτσα, Τρίκαλα, Ιωάννινα, Κέρκυρα, Κιλκίς, Σέρρες, Δράμα, Καβάλα, Ξάνθη, Κομοτηνή και Αλεξανδρούπολη), καλύπτοντας, έτσι, την πλειοψηφία των μεγάλων αστικών κέντρων της ηπειρωτικής Ελλάδας.

Ως συνέπεια των παραπάνω επεκτάσεων, κατά τη διάρκεια του έτους, η Cyta Hellas πέτυχε ακόμη υψηλότερους ρυθμούς ανάπτυξης, σε σύγκριση με το 2010, και ο αριθμός των ενεργών πελατών της εταιρείας ανέβηκε από τους 127.500 στους 237.200, καταγράφοντας αύξηση 86%, 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 αποσκίρτησης πελατών, σε σύγκριση με την υπόλοιπη αγορά, καθώς και από το γεγονός ότι από το δεύτερο τρίμηνο του έτους και μετά η εταιρεία προσέλκυε με διαφορά τους περισσότερους νέους πελάτες, σε σύγκριση με τους ανταγωνιστές της.

Στον τομέα των νέων προϊόντων η Cyta Hellas πρωτοπόρησε, παρουσιάζοντας πρώτη στην ελληνική αγορά:

- το Cyta Communicator, ένα προϊόν τηλεφωνίας μέσω διαδικτύου, συνδεδεμένο με το λογαριασμό 2play του πελάτη,
- ένα ολοκληρωμένο προϊόν 2play βασισμένο στην τεχνολογία VDSL2+ (πilotική λειτουργία, Δεκέμβριος 2011) και
- το προϊόν SIP Trunking (τηλεφωνία για επιχειρήσεις με IP τηλεφωνικά κέντρα), για την επιχειρηματική αγορά.

Το ιδιόκτητο οπτικό δίκτυο της εταιρείας έφτασε τον Δεκέμβριο του 2011 τα 2.500χλμ και τα τηλεφωνικά κέντρα που καλύπτει με υπηρεσίες ανήλθαν στα 331. Επενδύοντας στην απευθείας σχέση εμπιστοσύνης με τους πελάτες της, η Cyta Hellas στα τέλη του 2011 είχε σε λειτουργία 18 ιδιόκτητα Cytashop και δύο καταστήματα franchise, ενώ μεγάλος αριθμός τεχνικών

εγκατεστημένων σε όλες τις περιοχές δραστηριοποίησής της είναι έτοιμοι να εξυπηρετήσουν με τον καλύτερο τρόπο τις ανάγκες των συνδρομητών της.

Εντός του 2012 προγραμματίζεται η ενεργοποίηση μεγάλου αριθμού τηλεφωνικών κέντρων στην Αττική και 13 μεγάλων τηλεφωνικών κέντρων στην επαρχία, με τα οποία θα επιτευχθεί κάλυψη σχεδόν του 68% 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, 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 το εύρος και την ποιότητα των υπηρεσιών που θα μπορεί να παρέχει.

Στρατηγικός στόχος της εταιρείας παραμένει η επίτευξη λειτουργικής κερδοφορίας έως το τέλος του 2012 και συνολικής κερδοφορίας (EBIT) εντός του 2013.

Cyta UK Ltd

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

Η εταιρεία δραστηριοποιείται, σε συνεργασία με τη Cyta και τη συνδεδεμένη εταιρεία Cytaglobal Hellas AE, στην παροχή διεθνών νοτιών μισθωμένων συνδέσεων με πρωτόκολλα MPLS-VPN και Ethernet-over-MPLS (EoMPLS) προς παροχείς και επιχειρηματικούς πελάτες στο Ηνωμένο Βασίλειο και αλλού, ενώ, επίσης, παρέχει περιστασιακά, στη βάση μεταπώλησης και υπεκμίσθωσης, υπηρεσίες συστέγασης εξοπλισμού, τοπικούς βρόχους και άλλες τοπικές συνδέσεις εντός Ηνωμένου Βασιλείου, μέσω συνεργατών της και άλλων υπεργολάβων. Επιπλέον, η εταιρεία είναι σε θέση να προσφέρει, σε συνεργασία με τη Cyta, υπηρεσίες διασύνδεσης φωνής, σηματοδότησης και διαδικτύου, σε χονδρική βάση.

Η εταιρεία 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 κυρίως 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.

Cytacom Solutions Ltd - Νέες δραστηριότητες

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

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

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

Οι μακροπρόθεσμοι στόχοι της εταιρείας είναι:

- Η διατήρηση της θέσης 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 προσφερόμενων Λύσεων και Υπηρεσιών Σύγκλισης.

Cytaglobal Hellas AE

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

Η εταιρεία διαθέτει ιδιόκτητο τηλεπικοινωνιακό κόμβο υψηλής τεχνολογίας, πρωτοκόλλου MPLS, που περιλαμβάνει εξοπλισμό πύλης μέσω και συστεγάζεται σε υποστατικά της εταιρείας Mediterranean Nautilus Greece AE, στην Αθήνα. Ο κόμβος αποτελεί μέρος του διεθνούς ιδιόκτητου δικτύου CytaWorld.Net της Cyta και διασυνδέεται μέσω υποθαλάσσιου οπτικού δακτυλίου, ιδιοκτησίας της Cyta, με παρόμοιους τηλεπικοινωνιακούς κόμβους στη Λευκωσία και στο Λονδίνο, ιδιοκτησίας της Cyta και της συνδεδεμένης εταιρείας Cyta UK Ltd αντίστοιχα.

Η εταιρεία δραστηριοποιείται, σε συνεργασία με τη Cyta και τη συνδεδεμένη εταιρεία Cyta UK Ltd, στην παροχή διεθνών νοπών μισθωμένων συνδέσεων με πρωτόκολλα MPLS-VPN και Ethernet-over-MPLS (EoMPLS) προς παροχές 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 εντός της ελλαδικής επικράτειας, μέσω συνεργατών της και άλλων υπερβολάβων. Επιπλέον, η εταιρεία είναι σε θέση να προσφέρει, σε συνεργασία με τη Cyta, υπηρεσίες διασύνδεσης φωνής, σηματοδοσίας και διαδικτύου, σε χονδρική βάση.

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 πυλών, ενδοδικτυακών πυλών, Blogs και Φόρουμ.
- 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.

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 προσφέρει υποδομή για ανεξάρτητα ηλεκτρονικά καταστήματα, τα οποία φιλοξενούνται με δική τους διαδικτυακή ονοματοδοσία, όπως, επίσης, και στο portal **www.eplaza.com.cy**

Η εταιρεία, το 2011, επεξέτεινε την υπηρεσία εξειδικευμένων διαδικτυακών λύσεων μαζικής αποστολής μηνυμάτων SMS **www.webSMS.com.cy** με σύστημα προγραμματισμένου χρόνου αποστολής μηνυμάτων, όπως, επίσης, και με σύστημα βελτιωμένης αυτοματοποιημένης παρακολούθησης της ροής των μηνυμάτων.

Η υπηρεσία πώλησης καρτών χρόνου ομιλίας soeasy top-up συνεχίζει να προσφέρει ηλεκτρονική ανανέωση του χρόνου ομιλίας, μέσω της διαδικτυακής πύλης **www.prepaidcards.com.cy**, για απλή και γρήγορη εξυπηρέτηση των συνδρομητών της Cyta.

Η υπηρεσία ηλεκτρονικών λύσεων περιλαμβάνει ολοκληρωμένη ανάπτυξη διαδικτυακών πυλών, συμπεριλαμβανομένης της οργάνωσης, του προγραμματισμού και του σχεδιασμού γραφικών, ανάπτυξη συστημάτων διαχείρισης περιεχομένου, φιλοξενία, καθώς επίσης συντήρηση και αναβάθμιση υφιστάμενων διαδικτυακών πυλών. Στον τομέα εξειδικευμένων διαδικτυακών λύσεων ηλεκτρονικού εμπορίου, η Emporion Plaza επεξέτεινε τη διαδικτυακή εφαρμογή Cytanet Live Streaming για τη Cyta, που προσφέρει τη δυνατότητα αγοράς ζωντανών ή μαγνητοσκοπημένων μεταδόσεων ποδοσφαιρικών/καλαθοσφαιρικών αγώνων μέσω διαδικτυακής πύλης. Το 2011 ολοκληρώθηκε νέα επέκταση των δυνατοτήτων διαχείρισης και οργάνωσης της εφαρμογής του Cytanet Live Streaming, όπως επίσης και αναβάθμιση της υπηρεσίας με νέα υποδομή προβολής. Επίσης, νέα εξειδικευμένη διαδικτυακή εφαρμογή αναπτύχθηκε με σύνδεση με συστήματα πληροφορικής, που θα χρησιμοποιηθεί ως ενημερωτικό σύστημα για τα προϊόντα της Cyta.

Η Emporion Plaza Ltd, κατά το 2011, ξεκίνησε τον ανασχεδιασμό στο σύστημα διαχείρισης περιεχομένου CMSquick, για δημιουργία νέας έκδοσης v.2, που αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2012. Η νέα έκδοση του συστήματος διαχείρισης περιεχομένου CMSquick v.2 στόχο έχει να προσφέρει ένα πιο φιλικό στους χρήστες σύστημα διαχείρισης, με έμφαση σε θέματα προσβάσεων, εκδόσεων και ασφάλειας. Το σύστημα θα προσφέρει συμβατότητα με τους κανόνες WCAG 2.0 και W3C και απλή σχεδιαστική πλοήγηση των διαδικτυακών πυλών, για πρόσβαση από άτομα με αναπηρίες.

Iris Gateway Satellite Services Ltd

Η εταιρεία Iris Gateway Satellite Services Ltd προσφέρει υπηρεσίες δορυφορικής αναμετάδοσης ραδιοηλεκτρονικών προγραμμάτων μεταξύ Ευρώπης, Ασίας, Αφρικής και



Αμερικής από τον Επίγειο Δορυφορικό Σταθμό ΜΑΚΑΡΙΟΣ.

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

Το 2011 η Iris συνέχισε τη διεύρυνση των δραστηριοτήτων της, προσφέροντας νέες μόνιμες υπηρεσίες και περιστασιακές τηλεοπτικές μεταδόσεις προγραμμάτων σε ευρεία κλίμακα. Παράλληλα, η εταιρεία παρείχε 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 2011 χαρακτηρίζεται ως το σημείο αναφοράς για τις εργασίες μετεξέλιξης της υποδομής, μέσω της οποίας παρέχεται η υπηρεσία Cytavision.

Ακόμη, κατά τη χρονιά αυτή συνεχίσαμε την ανάπτυξη του ασύρματου δικτύου πρόσβασης κινητής τηλεφωνίας, εγκαθιστώντας νέους σταθμούς GSM για βελτίωση της κάλυψης και νέους σταθμούς 3G, τόσο για βελτίωση της κάλυψης, όσο και για επέκτασή της στις αγροτικές περιοχές. Παράλληλα, συνεχίσαμε την εγκατάσταση νέων WiFi Hot Spots, ανεβάζοντας τον συνολικό αριθμό τους σε 161.

Ολοκληρώσαμε την επέκταση του ευρυφασματικού δικτύου στις μικρές αγροτικές κοινότητες, επιτρέποντας έτσι την παροχή υπηρεσιών γρήγορου διαδικτύου και διαδραστικής τηλεόρασης σε όλη την επικράτεια της ελεύθερης Κύπρου.

Κατά το 2011 τέθηκε σε πλήρη εμπορική λειτουργία το ιδιόκτητο υποθαλάσσιο καλωδιακό υποσύστημα ALEXANDROS με ξεχωριστές οπτικές ίνες μεταξύ Κύπρου-Αιγύπτου και μεταξύ Κύπρου-Γαλλίας, επιτυγχάνοντας τη βέλτιστη διάταξη για τις επιχειρησιακές ανάγκες της Cyta και τα ευρύτερα στρατηγικά συμφέροντα της Κύπρου. Από άποψη επιχειρησιακής συνέχειας, το υποσύστημα ALEXANDROS προσφέρει τη δυνατότητα εναλλακτικών διόδευσεων προς Ευρώπη, καθώς και διασύνδεσης με όλα τα υφιστάμενα και μελλοντικά καλωδιακά συστήματα μεταξύ Ασίας-Ευρώπης, που διέρχονται από τη Διώρυγα του Σουέζ και προσαρτηγώνονται στην Αίγυπτο.

Τέλος, στο πλαίσιο της κοινωνικής μας προσφοράς, τη χρονιά αυτή εγκαταστήσαμε και θέσαμε σε λειτουργία ένα νέο σύστημα προστασίας στο διαδίκτυο, γνωστό ως "Cleanfeed", με στόχο τον περιορισμό, όσο αυτό είναι δυνατό, της πρόσβασης σε περιεχόμενο διαδικτύου, που θεωρείται παράνομο, με βάση τη νομοθεσία.

Εφαρμογές προστιθέμενης αξίας

Κατά το 2011 ολοκληρώσαμε αριθμό σημαντικών αναπτυξιακών έργων, στοχεύοντας στην παροχή διευρυμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικής επικοινωνίας με ποιότητα και αξιοπιστία.

Το 2011 χαρακτηρίζεται ως το σημείο αναφοράς για τις εργασίες μετεξέλιξης της υποδομής, μέσω της οποίας παρέχεται η υπηρεσία Cytavision. Κατά τη χρονιά αυτή, αφού καθορίστηκαν νέες υπηρεσίες και διευκολύνσεις, άρχισαν οι εργασίες για την πλήρη αναβάθμιση της σχετικής υποδομής, η οποία θα ολοκληρωθεί εντός του 2012. Η αναβάθμιση αναμένεται να φέρει αρκετές βελτιώσεις και νέες δυνατότητες στους συνδρομητές της υπηρεσίας Cytavision, όπως φιλικότερο περιβάλλον και ευκολία χρήσης, γρήγορη ανταπόκριση και αλλαγή καναλιών, μεταδόσεις υψηλής ευκρίνειας (HD TV) κ.ά. Επίσης, λόγω της μεγάλης αποδοχής και χρήσης που τυγχάνει η υπηρεσία Time Shifted TV, αναβαθμίσαμε όλους τους υφιστάμενους κόμβους και επεκτείναμε τη συνολική δυνατότητα του συστήματος, με προσθήκη και νέου κόμβου. Τέλος, συνομολογήθηκε νέα συμφωνία προμήθειας Set Top Boxes (STB), για κάλυψη των αυξημένων αναγκών, αλλά και για αντικατάσταση των Amino STB, τα οποία κλείνουν σύντομα τον κύκλο ζωής τους.

Οι περισσότεροι αγώνες των ευρωπαϊκών διοργανώσεων UEFA Champions League και UEFA Europa League, για τις χρονιές 2009-2012, μεταδίδονται μέσω της υπηρεσίας Cytanet Live Streaming, η οποία έχει αναβαθμιστεί με την εισαγωγή τεχνολογίας Adaptive Streaming (με τη χρήση Adobe Flash HTTP Dynamic Streaming), έτσι ώστε, ανά πάσα στιγμή, να προβάλλεται το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα στον προσωπικό υπολογιστή του πελάτη,

ανάλογα με τις δυνατότητες της σύνδεσής του. Στο πλαίσιο της κοινωνικής μας προσφοράς, τη χρονιά αυτή εγκαταστήσαμε και θέσαμε σε λειτουργία ένα νέο σύστημα προστασίας στο διαδίκτυο, γνωστό ως “Cleanfeed”, με στόχο τον περιορισμό, όσο αυτό είναι δυνατό, της πρόσβασης σε περιεχόμενο διαδικτύου, που θεωρείται παράνομο, με βάση τη νομοθεσία. Το σύστημα αυτό εφαρμόζεται σε όλους τους πελάτες που συνδέονται στο διαδίκτυο μέσω της υπηρεσίας Cytanet και εμποδίζει πρόσβαση προς ιστοσελίδες με περιεχόμενο σεξουαλικής κακοποίησης παιδιών, με ποινικώς άσεμνο περιεχόμενο και με περιεχόμενο για παρακίνηση σε φυλετικό μίσος.

Δίκτυα κορμού

Εθνικό δίκτυο μεταφοράς

Κατά το 2011 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 και 10Gbps, με τη μέγιστη δυνατή αξιοπιστία που προσφέρεται σήμερα. Τα δίκτυα αυτά λειτουργούν μέσω οπτικών ινών, σε διάταξη που επιτρέπει την απρόσκοπτη παροχή υπηρεσίας, ακόμη και όταν παρουσιαστεί βλάβη σε κάποια ίνα.

Διεθνές δίκτυο μεταφοράς

Ο Δορυφορικός Σταθμός ΜΑΚΑΡΙΟΣ αποτελεί σημαντική δορυφορική πύλη, παρέχοντας ευρυφασματικές υπηρεσίες διαδικτύου σε πελάτες του εξωτερικού, μέσω συνδέσεων με διεθνή κυκλώματα μεγάλης χωρητικότητας. Παράλληλα, προσφέρονται Υπηρεσίες Τηλεμετρίας και Ελέγχου Δορυφόρων.

Σημαντικότερα έργα του 2011:

- Όσον αφορά τις δορυφορικές πύλες πρόσβασης έγινε η ανάλογη υποδομή, που περιλαμβάνει κτίρια, εγκατάσταση νέων ή μετατροπή υφιστάμενων δορυφορικών κεραιών και σύνδεση με καλωδιακή χωρητικότητα για τις εταιρείες Telenor (προς δορυφόρο IS-1002 και Thor III) και Avantī (προς δορυφόρο Hylas-2).
- Για τις Υπηρεσίες Τηλεμετρίας και Ελέγχου έγινε εγκατάσταση νέων ή μετατροπή υφιστάμενων δορυφορικών κεραιών για εξυπηρέτηση των εταιρειών Telenor, Eutelsat και Avantī.
- Προσφέρθηκαν υπηρεσίες περιστασιακών αναμεταδόσεων αθλητικών γεγονότων μεταξύ Αμερικής, Ευρώπης και Ασίας, συνολικής διάρκειας 1.500 ωρών.
- Έγινε τηλεοπτική κάλυψη των Βουλευτικών και Δημοτικών Εκλογών, με κάλυψη των αναγκών επτά τηλεοπτικών σταθμών, για μεταδόσεις από οκτώ διαφορετικά σημεία, προς τα στούντιό τους.

Ο Δορυφορικός Σταθμός ΜΑΚΑΡΙΟΣ αποτελεί, επίσης, το κέντρο συγκέντρωσης των δορυφορικών καναλιών και φιλοξενεί τις πλατφόρμες προγραμμάτων ροής για την υπηρεσία Cytavision. Κατά το 2011 έγινε, μεταξύ άλλων, η προσθήκη δέκα καναλιών Nova στο μπουκέτο Cytavision (συνολικά 83 κανάλια). Επιπρόσθετα, αξιοποιήθηκε η πλατφόρμα ψηλής ευκρίνειας (High Definition) με την εισαγωγή καναλιών σε πιλοτική βάση. Εγκαταστάθηκε, επίσης, νέο σύστημα παρακολούθησης της ποιότητας των καναλιών, το οποίο προσφέρει την απαιτούμενη ευελιξία και αποτελεί ένα από τα βασικά εργαλεία προληπτικής διάγνωσης. Το σύστημα αυτό παρέχει πολλαπλές δυνατότητες για παρακολούθηση της υπηρεσίας και διερεύνηση προβλημάτων.

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

Σημαντικότερα έργα του 2011:

- Ολοκληρώθηκε το ΥΚΥ ATHENA, συνδέοντας την Κύπρο με την Κρήτη, την Αθήνα και τη Σικελία μέσω δακτυλίου, με συνολική χωρητικότητα 20Gb/s.
- Τέθηκε σε λειτουργία το ΥΚΥ TEL-MAR. Το έργο αυτό αφορά την υλοποίηση δύο συνδέσεων του 1Gb/s από το Tel Aviv στη Μασσαλία, μέσω των ΥΚΣ ALEXANDROS και LEV.
- Αναβαθμίστηκαν τα ΥΚΣ CADMOS και UGARIT με εγκατάσταση νέου τερματικού εξοπλισμού, με δυνατότητα μετάδοσης δεκάδων μικών κύματος χωρητικότητας 10Gb/s ή 40Gb/s προς Συρία και Λίβανο.
- Έγινε εγκατάσταση εξοπλισμού SDH στο ΥΚΣ ALEXANDROS, στη Μασσαλία, επιτρέποντας παροχή συνδέσεων χαμηλού ρυθμού (κάτω από 10Gb/s), ενώ, ταυτόχρονα, δρομολογήθηκαν οι αναγκαίες διεργασίες για τη 2η και την 3η αναβάθμιση χωρητικότητας του ΥΚΣ.

Δίκτυα πακετομεταγωγής

Συνεχίσαμε την επέκταση του ραχιαίου δικτύου IP για αναβάθμιση της χωρητικότητας του δικτύου, για υποστήριξη των συνεχώς αυξανόμενων αναγκών των οικιακών και επιχειρηματικών μας πελατών σε ευρυζωνικές υπηρεσίες. Ταυτόχρονα, έχει τεθεί σε λειτουργία σύστημα παρακολούθησης του δικτύου από την εταιρεία Infonista, το οποίο, μεταξύ άλλων, παρέχει τη δυνατότητα σε επιχειρηματικούς πελάτες των υπηρεσιών IP/MPLS VPNs να παρακολουθούν, μέσω του, τα στατιστικά στοιχεία των υπηρεσιών τους. Για τις ανάγκες διεξαγωγής των Βουλευτικών και Δημοτικών Εκλογών του 2011 χρησιμοποιήσαμε το δίκτυο IP/MPLS, για τη μετάδοση δεδομένων και τηλεοπτικών στιγμιότυπων σε πραγματικό χρόνο.



Ολοκληρώσαμε το σχεδιασμό και υλοποιήσαμε τη νέα λύση για παροχή του ενοποιημένου προϊόντος DSL Access/Cytanet. Η λύση είναι βασισμένη στο πρωτόκολλο PPPoE και παρέχει εφεδρεία στο επίπεδο των BRAS (Broadband Remote Access Server) και των συνδέσεων τους με το ραχιαίο δίκτυο IP/MPLS και το δίκτυο Cytanet, ενώ, ταυτόχρονα, καταργείται η διενέργεια NAT (Network Address Translation). Έτσι, ο πελάτης απολαμβάνει πιο αξιόπιστη υπηρεσία.

Αναβαθμίσαμε το δίκτυο Cytanet, ώστε να προσφέρει βελτιωμένη εμπειρία στον πελάτη. Επίσης, έχουμε ολοκληρώσει με επιτυχία το σχεδιασμό και την παραμετροποίηση εξοπλισμού του δικτύου Cytanet για την εισαγωγή της υπηρεσίας Cleanfeed.

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

Στο πλαίσιο της βελτίωσης των δραστηριοτήτων Παρακολούθησης και Διαχείρισης Βλαβών Δικτύων και Υπηρεσιών συνεχίσαμε, και μέσα στο 2011, τα έργα αναβάθμισης των υφιστάμενων, αλλά και εισαγωγής νέων Συστημάτων Διαχείρισης Συναγερμών, Αυτόματης Ενεργοποίησης Υπηρεσιών και Διαχείρισης της Ποιότητας των Δικτύων της Cyta. Τα εξειδικευμένα εργαλεία αυτά, σε συνδυασμό με τη συνεχόμενη εκπαίδευση του προσωπικού, αποτελούν βασικό παράγοντα στην εκπλήρωση της αποστολής του Κέντρου Διαχείρισης Δικτύων και Υπηρεσιών.

Δίκτυα σταθερών και κινητών επικοινωνιών

Δίκτυο σταθερών επικοινωνιών

Έγινε διαχωρισμός των συστημάτων IMS στην Κύπρο και στην Ελλάδα, που χρησιμοποιούνται για την παροχή τηλεφωνίας μέσω ευρυζωνικής πρόσβασης σε οικιακούς και επιχειρηματικούς πελάτες, για την παραγωγή των αρχείων χρέωσης κλήσεων σε τοπικό επίπεδο, ξεχωριστά

για την κάθε χώρα, λόγω απαίτησης σχετικού ελληνικού νόμου. Επεκτείνουμε τη χωρητικότητα του συστήματος στην Ελλάδα και ολοκληρώσαμε την αναβάθμιση της λογισμικής έκδοσης του συστήματος στην Κύπρο. Ολοκληρώσαμε, επίσης, με απόλυτη επιτυχία τη μεταφορά της λειτουργικότητας της διεθνούς τηλεφωνίας στο δίκτυο λογισμικής μεταγωγής, έχοντας πάντοτε ως γνώμονα την παροχή υψηλής ποιότητας επικοινωνίας με το εξωτερικό και επεκτείνουμε τη χωρητικότητα του δικτύου λογισμικής μεταγωγής, συνεπεία επαύξησης των διασυνδέσεων της Cyta Hellas με άλλους παροχείς στην Ελλάδα.

Δίκτυο πυρήνα κινητών επικοινωνιών

Εισάχθηκε σε λειτουργία το κοινό δίκτυο πυρήνα 2G/3G. Το νέο δίκτυο βασίζεται στην τεχνολογία λογισμικής μεταγωγής και παρέχει επιπλέον δυνατότητες γεωγραφικής εφεδρείας, τόσο για τις υπηρεσίες φωνής όσο και για τις υπηρεσίες δεδομένων. Η μετάβαση στο νέο δίκτυο έγινε με απόλυτη επιτυχία και ακολούθησε η σταδιακή μεταφορά κίνησης και σηματοδosis.

Ολοκληρώθηκαν οι έλεγχοι διαλειτουργικότητας με τους νέους παροχείς κινητών υπηρεσιών MVNO και τροποποιήθηκε το δίκτυο για την εμπορική εισαγωγή της υπηρεσίας PRBT. Αναβαθμίστηκε το σύστημα ανάλυσης σηματοδosis για πληρέστερη παρακολούθηση και εντοπισμό βλαβών του δικτύου.

Ολοκληρώθηκε η αναβάθμιση της πλατφόρμας προπληρωμένης υπηρεσίας σε νέα λογισμική έκδοση, με βάση την οποία θα παρέχεται μεγαλύτερη ευελιξία στις χρεώσεις δεδομένων.

Έχουν ολοκληρωθεί οι λογισμικές αναβαθμίσεις των υποστηρικτικών συστημάτων EMM/MSP/RCS/EIR/OSS για εκσυγχρονισμό των λειτουργιών τους και ολοκληρώθηκε η αξιολόγηση των προσφορών για αναβάθμιση και επέκταση των πλατφορμών προστιθέμενης αξίας για τις υπηρεσίες φωνοταχυδρομείου, μικρών μηνυμάτων και έξυπνων καρτών, με χρονοδιαγράμματα για υλοποίηση μέσα στο 2012.

Ασύρματο δίκτυο πρόσβασης κινητών επικοινωνιών

Το 2011 συνεχίσαμε την ανάπτυξη του ασύρματου δικτύου πρόσβασης κινητής τηλεφωνίας, εγκαθιστώντας νέους σταθμούς GSM για βελτίωση της κάλυψης και νέους σταθμούς 3G, τόσο για βελτίωση της κάλυψης όσο και για επέκτασή της στις αγροτικές περιοχές. Έχουμε πετύχει να αυξήσουμε τον συνολικό αριθμό των σταθμών βάσης κατά 78 (7,25%). Η πληθυσμιακή κάλυψη για το δίκτυο GSM ξεπερνά το 99%, ενώ η γεωγραφική το 97% της ελεύθερης Κύπρου, με τα αντίστοιχα ποσοστά κάλυψης για το δίκτυο 3G/HSPA να ανέρχονται σε 90% και 62% αντίστοιχα. Προχωρήσαμε, επιπρόσθετα, σε ουσιαστικές αναβαθμίσεις των δικτύων κινητής τηλεφωνίας, με στόχο τον εκσυγχρονισμό και τη βελτιστοποίηση της απόδοσής τους, όπως με την τεχνολογία HSPA+, που προσφέρει δυνατότητες για αυξημένες ταχύτητες δεδομένων, που φθάνουν μέχρι τα 21Mbps.

Στοχεύοντας στην ικανοποίηση της αναμενόμενης ζήτησης για υπηρεσίες δεδομένων, συνεχίσαμε το έργο σύνδεσης των σταθμών βάσης με τεχνολογία IP, μέσω οπτικών

καλωδίων, συρρικνώνοντας, παράλληλα, το δίκτυο των μικροκυματικών ζεύξεων και μειώνοντας σημαντικά το λειτουργικό κόστος, που προκύπτει από τα τέλη χρήσης ραδιοσυχνοτήτων.

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

Παράλληλα, συνεχίσαμε την εγκατάσταση νέων WiFi Hot Spots, ανεβάζοντας τον συνολικό αριθμό τους σε 161. Προχωρήσαμε στην ανάπτυξη ενός νέου δικτύου τύπου WiFi mesh μεγαλύτερης κλίμακας, καλύπτοντας το παραλιακό μέτωπο των Φοινικιάδων στη Λάρνακα και επεκτείναμε την κάλυψη του δικτύου WiFi mesh στο κέντρο της Λεμεσού, το οποίο έχει αναπτυχθεί σε συνεργασία με το Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου.

Ενούρματο δίκτυο πρόσβασης

Κατά το 2011 συνεχίσαμε την ανάπτυξη και την αναβάθμιση του ευρυζωνικού δικτύου πρόσβασης, χρησιμοποιώντας την τεχνολογία ασύμμετρης ψηφιακής συνδρομητικής γραμμής (DSL).

Συγκεκριμένα, συνεχίσαμε την εγκατάσταση, μακριά από τα τηλεφωνικά κέντρα και πλησιέστερα στα υποστατικά των πελατών, απομακρυσμένων μονάδων εξοπλισμού πρόσβασης (RMSANs), τεχνολογίας VDSL2, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα σε περισσότερους πελάτες να έχουν

πρόσβαση σε ευρυζωνικές υπηρεσίες, δηλαδή υπηρεσίες γρήγορου διαδικτύου και διαδραστικής τηλεόρασης. Στα πλαίσια αυτά ολοκληρώσαμε την επέκταση του ευρυφασματικού δικτύου στις μικρές αγροτικές κοινότητες, επιτρέποντας έτσι την παροχή τέτοιων υπηρεσιών σε όλη την επικράτεια της ελεύθερης Κύπρου. Το ποσοστό κάλυψης των κατόχων τηλεφωνικών συνδέσεων, που σήμερα μπορούν να έχουν ευρυζωνικές υπηρεσίες, ανέρχεται σε 98%, εκ των οποίων το 95% μπορούν να απολαμβάνουν διαδραστική τηλεόραση.

Υπογράψαμε τριετές συμβόλαιο προμήθειας τερματικού εξοπλισμού τεχνολογίας VDSL2, για παροχή ταχυτήτων πρόσβασης μέχρι 70Mbps, και, πρακτικά, ολοκληρώσαμε τις εργασίες αντικατάστασης του εξοπλισμού RMSANs παλαιότερης γενιάς με εξοπλισμό VDSL2.

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

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 εφελτήριο την πληροφόρηση αυτή μελετούνται συστηματικά και εις βάθος οι νέες τεχνολογίες και διεθνείς τάσεις, συμβάλλοντας στην ορθότερη λήψη στρατηγικών αποφάσεων, που αφορούν την υιοθέτηση και την



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), το Φόρουμ Ευρυζωνικών Δικτύων (Broadband Forum) και ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών Πληροφορικής (ETIS).

Συνεχίσαμε να λαμβάνουμε μέτρα για την κατοχύρωση της ασφάλειας των πληροφοριών, καθώς και για την 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 40 από τις πλέον έγκυρες πηγές τεχνολογικών πληροφοριών. Από τις πηγές αυτές συσσωρεύονται με αυτοματοποιημένο τρόπο περίπου 300 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. Η Cyta 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, η ασφάλεια των δικτύων και των προϊόντων είναι συνυφασμένη με την ποιότητα και μαζί αποτελούν για τον Οργανισμό μας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

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

Ασφάλεια πληροφοριών και δικτύων

Ο Οργανισμός μας δραστηριοποιείται στα θέματα ασφάλειας πληροφοριών με την εφαρμογή συγκεκριμένων μέτρων και διαδικασιών, όπως είναι η συστηματική διεξαγωγή ελέγχων ασφάλειας και δοκιμών διεϊσδυσσης, 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 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

Στη διάρκεια του 2011 τέθηκε σε λειτουργία, σε συνεργασία με την Telecom Egypt, το τμήμα Κύπρου-Αιγύπτου του νέου υποθαλάσσιου καλωδιακού υποσυστήματος ALEXANDROS, μεταξύ Κύπρου-Αιγύπτου-Γαλλίας, συμπληρώνοντας το τμήμα Κύπρου-Γαλλίας, που είχε τεθεί σε λειτουργία κατά το 2010. Το υποσύστημα ALEXANDROS, ιδιοκτησίας της Cyta, με ξεχωριστές οπτικές

ίνες προς Αίγυπτο και Γαλλία, επιτυγχάνει, σε συνδυασμό με άλλα υφιστάμενα συστήματα, τη βέλτιστη διάταξη για τις επιχειρησιακές ανάγκες της Cyta και τα ευρύτερα στρατηγικά συμφέροντα της Κύπρου, μεγιστοποιεί τις δυνατότητες συνδεσιμότητας στη Μεσόγειο και ενισχύει την ευρωστία και την αξιοπιστία της διεθνούς υποθαλάσσιας καλωδιακής υποδομής της Cyta. Κατά το 2011 ολοκληρώθηκε, επίσης, η μεγάλης κλίμακας τεχνική αναβάθμιση των υποθαλάσσιων καλωδιακών συστημάτων CADMOS μεταξύ Κύπρου-Λιβάνου και UGARIT μεταξύ Κύπρου-Συρίας, ενώ υπογράφηκε η στρατηγική συμφωνία για την ανάπτυξη του υποσυστήματος ATHENA με διπλούς δακτυλίους μεταξύ Κύπρου-Κρήτης-Αθήνας.

Τα υφιστάμενα διεθνή υποθαλάσσια καλωδιακά συστήματα και υποσυστήματα οπτικών ινών, που προσαρμόζονται στην Κύπρο σε καλωδιακούς σταθμούς της Cyta, ανέρχονται σε εννέα, ως ακολούθως: (α) SEA-ME-WE 3, (β) MED NAUTILUS-LEV, (γ) APHRODITE-2, (δ) CIOS, (ε) CADMOS, (στ) UGARIT, (ζ) MINERVA, (η) ALEXANDROS (Κύπρος-Αίγυπτος-Γαλλία) και (θ) ATHENA (Κύπρος-Ελλάδα).

Πέραν των πιο πάνω, η Cyta έχει συνομολογήσει μνημόνια συναντίληψης και συμφωνίες για την πόντιση του καλωδιακού συστήματος ALASIA μεταξύ Κύπρου-Συρίας και του καλωδιακού συστήματος EUROPA μεταξύ Κύπρου-Λιβάνου, ενώ μελετά και διεξάγει, σε συστηματική βάση, διαβουλεύσεις, που αφορούν την ανάπτυξη και τη συμμετοχή της σε πρόσθετα υποθαλάσσια καλωδιακά συστήματα, στην ευρύτερη περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου.

Στα διεθνή μέσα της Cyta περιλαμβάνονται περισσότεροι από 25 επίγειοι δορυφορικοί σταθμοί, που παρέχουν πρόσβαση στα κυριότερα δορυφορικά συστήματα, όπως Intelsat, Eutelsat, SES, Thor, AsiaSat, ABS και Arabsat, διασφαλίζοντας τη δυνατότητα διασύνδεσης παγκοσμίως. Οι δορυφορικές επικοινωνίες αναπτύσσονται και αυτές με αυξητικούς ρυθμούς και συμβάλλουν ουσιαστικά στην ενδυνάμωση του περιφερειακού τηλεπικοινωνιακού κόμβου της Cyta, με την παροχή υπηρεσιών VSAT, αναμετάδοσης ραδιοηλεκτρικών προγραμμάτων, τηλεμετρίας, ικνιλάτσης και ελέγχου δορυφόρων, καθώς και δορυφορικού διαδικτύου σε ευρεία κλίμακα.

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 των 5 αστέρων του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος Ποιοτικής Διεύθυνσης EFQM.

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





Οικονομική Έκθεση



Σύνοψη αποτελεσμάτων

Το 2011 παρά το γεγονός ότι ήταν χρονιά κατά την οποία συνεχιζόταν σε έντονο βαθμό η οικονομική κρίση και με την οικονομία να παρουσιάζει αρνητικό ρυθμό ανάπτυξης, η Cyta παρουσίασε κέρδος, πριν τη φορολογία, αυξημένο κατά €2,4εκ. ή ποσοστό 2,9% σε σύγκριση με το 2010.

Το **πλεόνασμα μετά τη φορολογία** που μεταφέρεται στα αποθεματικά, σημείωσε άνοδο και ανήλθε σε €73,3εκ. σε σύγκριση με €69,2εκ. το 2010.

Έσοδα από υπηρεσίες

Τα **Έσοδα από Υπηρεσίες** για το 2011 παρουσίασαν αύξηση της τάξης των €7,5εκ. Τα έσοδα από υπηρεσίες επηρεάστηκαν αφενός από την αναμενόμενη μείωση των εσόδων της σταθερής τηλεφωνίας και αφετέρου από την αύξηση των εσόδων από τις ευρυζωνικές υπηρεσίες και την υπηρεσία Cytavision.

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

Έξοδα λειτουργίας

Τα **Έξοδα Λειτουργίας** για το 2011 παρουσίασαν αύξηση κατά €11,2εκ. ή ποσοστό 2,9% σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος και οφείλονται στην αύξηση των δαπανών προσωπικού κατά €4,8εκ. και των δαπανών διαχείρισης κατά €6,2εκ.

Επενδυτικές δραστηριότητες σε συνδεδεμένες εταιρείες

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

Κεφαλαιουχικές δαπάνες

Οι **Κεφαλαιουχικές Δαπάνες** ανήλθαν σε €72εκ. σε σύγκριση με €95εκ. το 2010. Οι δαπάνες χρηματοδοτήθηκαν εξ ολοκλήρου από τα ίδια κεφάλαια της Cyta.

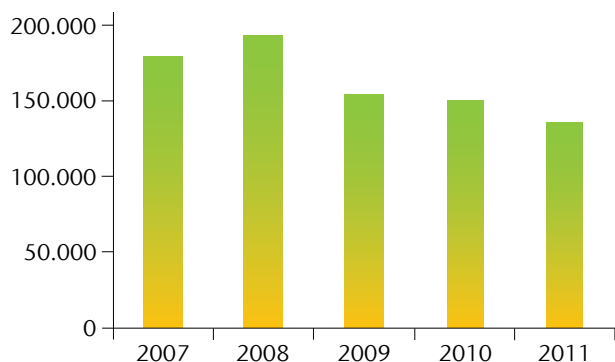
Χρηματικά διαθέσιμα

Τα συνολικά **Χρηματικά Διαθέσιμα**, που είναι τοποθετημένα σε τραπεζικούς οργανισμούς ανέρχονται σε €242,3εκ. (2010: €242,0εκ.) και σε ομόλογα €39,4εκ. (2010: €44,7εκ.). Η ευχέρεια ρευστότητας που υπάρχει υποστηρίζει τη χρηματοδότηση του αναπτυξιακού προγράμματος και των επενδύσεων της Cyta.

Αποθεματικά

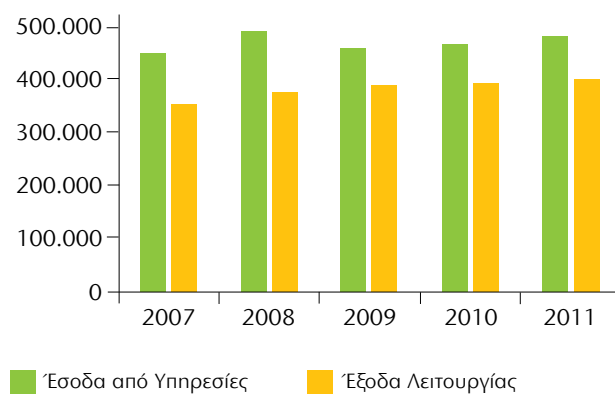
Τα **Αποθεματικά** τα οποία αποτελούν τα κεφάλαια του Οργανισμού ανήλθαν, στις 31 Δεκεμβρίου 2011, σε €875εκ., αφού ενισχύθηκαν με το πλεόνασμα του έτους ύψους €73εκ. και μειώθηκαν με το μέρισμα που πληρώθηκε στην Κυπριακή Δημοκρατία ύψους €60εκ.

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



2007	2008	2009	2010	2011
175.149	189.515	149.670	149.019	135.877

Έσοδα από Υπηρεσίες & Έξοδα Λειτουργίας (€'000)

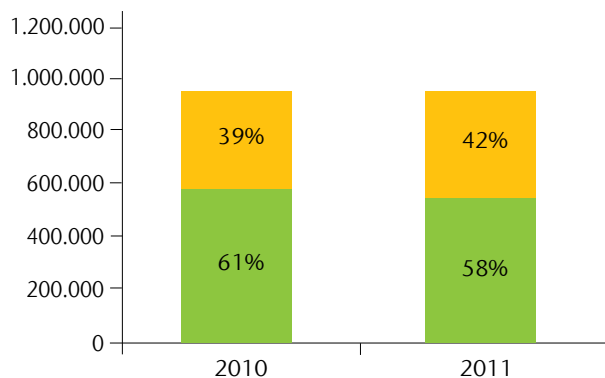


	2007	2008	2009	2010	2011
Έσοδα από Υπηρεσίες	453.600	484.329	463.036	466.470	473.982
Έξοδα Λειτουργίας	358.823	372.392	388.616	390.569	401.840

Ενδεικτικά Οικονομικά Δεδομένα Πενταετίας

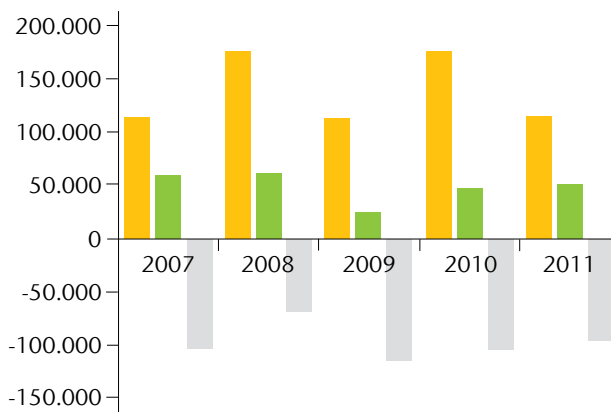
	2007 €εκ	2008 €εκ	2009 €εκ	2010 €εκ	2011 €εκ
Έσοδα από Υπηρεσίες	454	484	463	466	474
Πλεόνασμα από Εργασίες	94	112	74	76	73
Σύνολο Ενεργητικού	992	1036	975	966	967
Σύνολο Υποχρεώσεων	133	152	104	105	93
Αποθεματικά	859	884	871	861	875
Ροή Μετρητών από Εργασίες	120	180	114	132	119
Επενδυτικές Δραστηριότητες	-42	-10	-87	-57	-47
Μέρισμα από Κράτος	0	76,9	80	80	60

Σύνολο Ενεργητικού (€'000)



	2010	2010	2011	2011
Μη Κυκλοφορούν Ενεργητικό	584.690	61%	563.946	58%
Κυκλοφορούν Ενεργητικό	381.300	39%	403.455	42%

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



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

	2007	2008	2009	2010	2011
Ροή Μετρητών από Εργασίες	119.735	179.757	113.670	131.621	118.991
Δαπάνες Αναπτύξεως και Επενδύσεων	106.237	75.836	114.154	104.701	95.784
Έσοδα από Επενδύσεις, Τόκους και Άλλα Έσοδα	64.539	65.444	26.709	47.253	48.523

