

Ετήσια Έκθεση

2018



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

| | |
|--|----|
| Μήνυμα της Προέδρου | 2 |
| Μήνυμα του Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή | 6 |
| Πρόεδρος και Μέλη | 8 |
| Διεύθυνση | 9 |
| Η Εταιρική Διακυβέρνηση στη Cyta | 10 |
| Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη | 13 |
| Διοίκηση | 30 |
| Προϊόντα και Εξυπηρέτηση Πελατών | 40 |
| Θυγατρικές Εταιρείες | 54 |
| Δίκτυο | 57 |
| Οικονομική Έκθεση | 63 |
| Γραφεία και Καταστήματα Cyta | 66 |

Cyta είναι η εμπορική επωνυμία της Αρχής Τηλεπικοινωνιών Κύπρου



Το διεθνές και τοπικό τηλεπικοινωνιακό τοπίο χαρακτηρίζεται από σκληρό ανταγωνισμό και ραγδαίες αλλαγές. Ως εκ τούτου, η Cyta οφείλει να αλλάζει και να προσαρμόζεται διαρκώς, ώστε να συνεχίζει να πρωταγωνιστεί και να διαμορφώνει τις τηλεπικοινωνιακές εξελίξεις στο κυπριακό περιβάλλον.

Αναπόφευκτα, η πορεία του Οργανισμού περνά μέσα από μεγάλες προκλήσεις. Για να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις αυτές με επιτυχία, η Cyta επιβάλλεται να κινείται δυναμικά, πάντα όμως στο πλαίσιο συνετής επιχειρηματικής στρατηγικής. Πρωταρχικοί στόχοι είναι η συνεχής βελτίωση των οικονομικών και εμπορικών αποτελεσμάτων και η μεγιστοποίηση της αξίας της, με βασικό θεμέλιο την αξιοπιστία και την ανάπτυξη βασικών τεχνολογικών υποδομών, καθώς και των υπηρεσιών εξυπηρέτησης των πελατών της. Παράλληλα, η Cyta πρέπει να ενεργεί με συνέπεια μέσα στο απαιτούμενο πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης, με γνώμονα το καλώς νοούμενο συμφέρον του Οργανισμού και την ευρύτερη αποστολή του ως συντελεστή εξέλιξης της κοινωνίας και προόδου του τόπου μας.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Οι οικονομικές καταστάσεις του 2018 είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικές και αντικατοπτρίζουν τη θετική πορεία της Cyta για το έτος, αποτελώντας και τα θεμέλια για συνεχιζόμενη θετική οικονομική και εμπορική ανάπτυξη και μεγιστοποίηση της αξίας της σε βάθος χρόνου.

Το πλεόνασμα μετά τη φορολογία για το 2018 ανήλθε σε €60,6 εκ., που αποτελεί το υψηλότερο επίπεδο κερδοφορίας της τελευταίας επταετίας. Η εξέλιξη αυτή οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στον εμπορικό προσανατολισμό και στην ορθολογιστική οικονομική διαχείριση που εφαρμόστηκε. Ως επακόλουθο, κατά το 2018 υπήρξε συγκράτηση στο ρυθμό μείωσης των εσόδων και περιορισμός βασικών κατηγοριών του λειτουργικού κόστους του Οργανισμού. Παράλληλα, επιτεύχθηκε αποτελεσματική αξιολόγηση και διαχείριση των διεθνών μας επενδύσεων, ειδικότερα για τη Cyta Hellas. Ως αποτέλεσμα, διασφαλίστηκε η πλήρης εξόφληση των δανειακών διευκολύνσεων που παρέιχε η Cyta στη θυγατρική της και δεν υφίστανται πλέον απομειώσεις επενδύσεων στις οικονομικές καταστάσεις της μητρικής, με σημαντικό θετικό αντίκτυπο στα συνολικά οικονομικά αποτελέσματα του Οργανισμού.

Εμπορικός προσανατολισμός

Η συνεχής ενίσχυση του εμπορικού προσανατολισμού των υπηρεσιών και των προϊόντων της Cyta, με βάση τα ισχυρά στρατηγικά εφόδια της τεχνολογικής ανάπτυξης και της καινοτομίας, αποτελεί κύρια προτεραιότητα του Οργανισμού.

Μεγάλη έμφαση δίδεται στη βελτίωση των εσόδων που προέρχονται από τους εμπορικούς μας πελάτες, με ιδιαίτερη επικέντρωση στην επιχειρηματική αγορά. Η Cyta, επενδύοντας στην αξιοπιστία και στην ασφάλεια των υπηρεσιών της, παρέχει στους πελάτες της ολοκληρωμένες λύσεις για αύξηση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας των εργασιών τους. Βασικό επίσης στοιχείο της ενίσχυσης των εσόδων του Οργανισμού αποτελεί η προσήλωσή μας στη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας που προσφέρεται στον πελάτη, τόσο από τις υπηρεσίες της πρώτης γραμμής εξυπηρέτησης, όσο και από τις υπηρεσίες υποστήριξης. Επίσης, έχοντας επενδύσει σε σημαντικές τεχνολογίες προστασίας των δικτύων της από κυβερνοεπιθέσεις, η Cyta διασφαλίζει στο μέγιστο δυνατό βαθμό τη συνεχή διαθεσιμότητά τους στους συνδρομητές της, προσφέροντάς τους παράλληλα και σχετικές υποστηρικτές υπηρεσίες.

Συγκράτηση Λειτουργικού Κόστους

Κατά το 2018 ο Οργανισμός συνέχισε την ενδεδειγμένη αναθεώρηση των μεθόδων παρακολούθησης των παραμέτρων του λειτουργικού κόστους. Ως αποτέλεσμα, η κάθε ενέργεια αξιολογείται εκ των προτέρων και προτεραιοποιείται με στόχο την τήρηση ικανοποιητικής ισορροπίας στη σχέση κόστους/προστιθέμενου οφέλους. Οι σχετικές δαπάνες αναλαμβάνονται στη συνέχεια, νοουμένου ότι διαπιστώνεται ικανοποιητική τεκμηρίωση για εξασφάλιση οικονομικής ανταποδοτικότητας, στη βάση αντικειμενικών τεχνοκρατικών κριτηρίων. Στο πλαίσιο συγκράτησης του λειτουργικού κόστους, τίθενται επίσης αυστηροί εσωτερικοί στόχοι και παρακολουθείται στενά η υλοποίηση του προϋπολογισμού. Το αποτέλεσμα αυτής της μεθοδικής προσπάθειας αντανακλάται στο σταδιακό περιορισμό των συνολικών εξόδων λειτουργίας (εκτός των αποδοχών προσωπικού), όπου παρατηρήθηκε μείωση κατά 2,7% τα τελευταία τρία χρόνια.

Ορθολογική οικονομική αξιολόγηση των επενδύσεων

Η έμφαση του Διοικητικού Συμβουλίου στην ορθολογιστική οικονομική διαχείριση του Οργανισμού, οδήγησε σε αντικειμενική αξιολόγηση της βιωσιμότητας των δραστηριοτήτων του στην Κύπρο και στο εξωτερικό. Στο πλαίσιο αυτό αποφασίστηκε η πώληση της Cyta Hellas, σε συνέχεια μιας πολυσύνθετης τεχνοκρατικής διαδικασίας, για την οποία χρησιμοποιήθηκαν οι υπηρεσίες έγκυρων οίκων διεθνούς εμβέλειας που παρέιχαν χρηματοοικονομικές, νομικές και στρατηγικές συμβουλές. Η θετική κατάληξη της διαδικασίας αυτής ενισχύει ουσιαστικά τα οικονομικά αποτελέσματα του Οργανισμού και απελευθερώνει σημαντικές

δυνάμεις για τη Cyta, επικεντρώνοντας τον εστιακό της φακό στην ανάπτυξη των εργασιών της στην Κύπρο, μέσα από κομβικά έργα υποδομών.

Με δεδομένες τις μεγάλες προκλήσεις και πιέσεις που αντιμετώπιζε η Cyta Hellas, λειτουργώντας σε ένα δυσμενές οικονομικό περιβάλλον με αντίστοιχες σοβαρές επιπτώσεις στον τηλεπικοινωνιακό τομέα, το τίμημα πώλησης των €118,1 εκ. που δόθηκε από τη Vodafone, αντικατοπτρίζει την αξιολογηθείσα πελατειακή βάση, το ευρύ δίκτυο υποδομών και το υψηλό επιπέδου ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας. Κατά τη στοχευμένη διαπραγμάτευση που διενεργήθηκε στο πλαίσιο της διαφανούς ανταγωνιστικής διαδικασίας πώλησης, λήφθηκε επίσης ειδική πρόνοια στη συμφωνία, ώστε η μητρική Cyta και οι θυγατρικές της να έχουν δυναμικά το δικαίωμα πρόσβασης σε τηλεπικοινωνιακές υποδομές της Cyta Hellas, με παρόμοιους όρους που ίσχυαν ενδο-ομιλικά όταν η Cyta Hellas ήταν στην ιδιοκτησία της Cyta. Το δικαίωμα αυτό ενδέχεται να αξιοποιηθεί στο πλαίσιο των μελλοντικών σχεδιασμών της Cyta για συνεχή ενίσχυση του ρόλου της Κύπρου ως περιφερειακού τηλεπικοινωνιακού κόμβου.

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕ ΕΜΦΑΣΗ ΣΕ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΑ ΕΡΓΑ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΥΠΕΡΥΨΗΛΩΝ ΤΑΧΥΤΗΤΩΝ

Τόσο κατά το 2018, όσο και στη συνέχεια, ο Οργανισμός επιβεβαίωσε ότι μπορεί και συνεχίζει να κατέχει πρωταγωνιστικό ρόλο στις τεχνολογικές εξελίξεις, παρά τις ραγδαίες αλλαγές που χαρακτηρίζουν τον κλάδο σε τοπικό και σε διεθνές επίπεδο. Μέσα από την πολυδιάστατη δράση της, η Cyta συνέχισε την υλοποίηση σημαντικών αναπτυξιακών έργων υποδομής που ισχυροποιούν τη θέση της, δημιουργούν συγκριτικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα σε νευραλγικούς τομείς και επιδιώκουν σταθερά τη μέγιστη γεωγραφική και πληθυσμιακή κάλυψη.

Οι στοχευμένες επενδύσεις της Cyta σε τεχνολογίες αιχμής αποτελούν τα θεμέλια και την κινητήρια δύναμη για την ανάπτυξη των δικτύων οπτικών ινών και κινητής ευρυζωνικής τηλεφωνίας, καθώς και των υποθαλάσσιων και δορυφορικών διασυνδέσεων της Κύπρου στο διεθνές χώρο. Ως αποτέλεσμα, η Cyta βρίσκεται ανάμεσα στις πρώτες εταιρείες παγκόσμια που είναι σε θέση να παρέχουν συνδέσεις υπερυψηλών ταχυτήτων, τόσο μέσω του σταθερού δικτύου Οπτικών Ινών, όσο και μέσω των δικτύων κινητής επικοινωνίας. Τα έργα αυτά δίνουν τη δυνατότητα στον Οργανισμό να διαφοροποιηθεί από τον ανταγωνισμό μέσω της δημιουργίας νέων, τεχνολογικά προηγμένων προϊόντων και υπηρεσιών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, διαδικτύου, υπολογιστικού νέφους (cloud), δικτύωσης και φιλοξενίας. Με τον τρόπο αυτό

προστατεύεται ο παραδοσιακός κύκλος εργασιών και ταυτόχρονα δημιουργείται το υπόβαθρο για τη δημιουργία ουσιαστικών εναλλακτικών πηγών εσόδων για το μέλλον.

Παγκύπριο Δίκτυο Οπτικών Ινών

Μεγάλο τηλεπικοινωνιακό άλμα αποτέλεσε η απόφαση του Οργανισμού το 2018 να προχωρήσει στην ανάπτυξη του πρώτου και μοναδικού Παγκύπριου δικτύου οπτικών ινών (Fiber-To-The-Home). Ενός έργου στρατηγικής σημασίας τόσο για τη Cyta, όσο και για τον τόπο μας, μια και αποτελεί τον καταλύτη για την επίτευξη του ψηφιακού μετασχηματισμού στην Κύπρο. Η συνολική επένδυση δεκαετίας για το εξαιρετικά σημαντικό αυτό έργο είναι της τάξης των €120 εκ. και καλύπτεται εξ ολοκλήρου με ίδια κεφάλαια της Cyta. Στόχος του έργου, που βρίσκεται σε εξέλιξη, είναι να προσφέρει στους συνδρομητές υπερυψηλές ταχύτητες, που ανέρχονται σε μέχρι 1 Gigabit για τους οικιακούς χρήστες και 10 Gigabit για τους επιχειρηματικούς πελάτες. Οι υπερυψηλές αυτές ταχύτητες παρέχουν τη δυνατότητα για πρωτόγνωρες εφαρμογές και το σχεδιασμό καινοτόμων προϊόντων, που απλοποιούν τη ζωή και βελτιώνουν ουσιαστικά το βιοτικό επίπεδο του οικιακού χρήστη. Ταυτόχρονα, οι επιχειρήσεις θα μπορούν να αυξήσουν σημαντικά την επιχειρησιακή τους δυναμική, βελτιώνοντας δραστικά την παραγωγικότητα και τα οικονομικά τους αποτελέσματα.

Η υλοποίηση των μεγάλων αυτών έργων είναι εφικτή από τη Cyta γιατί, μεταξύ άλλων, ο Οργανισμός διαθέτει εμπειροπλούτο ανθρώπινο δυναμικό μεγάλης εξειδίκευσης και τεχνογνωσίας, που συχνά αποτελεί σημείο αναφοράς στην περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου και είναι εφάμιλλο των μεγαλύτερων ευρωπαϊκών τηλεπικοινωνιακών επιχειρήσεων.

Ευρυζωνικά Δίκτυα Κινητής Τηλεφωνίας

Παράλληλα με την ανάπτυξη του δικτύου οπτικών ινών σε εθνικό επίπεδο, ο Οργανισμός αναβαθμίζει συνεχώς και το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας με τεχνολογίες αιχμής. Στο πλαίσιο αυτό, το 2018 ενισχύθηκε σημαντικά η τεχνολογία 4.5G, διευρύνοντας και βελτιώνοντας τις δυνατότητες του κινητού ευρυζωνικού διαδικτύου υπερυψηλών ταχυτήτων. Ως εκ τούτου, το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας της Cyta συγκαταλέγεται ανάμεσα στα πιο προηγμένα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας στην Ευρώπη, με βάση αντικειμενικά κριτήρια μέτρησης που περιλαμβάνουν την ποιότητα σήματος, το εύρος κάλυψης και την ταχύτητα. Συγκεκριμένα, οι συνεχιζόμενες αναβαθμίσεις στον τομέα της κινητής επικοινωνίας οδήγησαν στην εκ νέου πιστοποίηση της Cyta από τον ανεξάρτητο διεθνή Οργανισμό OOKLA, ο οποίος για τρίτη κατά συνέχεια χρονιά βράβευσε το δίκτυο κινητής

τηλεφωνίας της Cyta ως το γρηγορότερο στην Κύπρο για το 2018.

Αξίζει να σημειωθεί ότι, στο πλαίσιο της προσπάθειας της Cyta για επίτευξη μέγιστης γεωγραφικής κάλυψης, το υφιστάμενο δίκτυο ήδη καλύπτει γεωγραφικά το 99,6% της ελεύθερης Κύπρου με τις τεχνολογίες 3G και 4G. Τα στοιχεία αυτά προκύπτουν και στην αντικειμενική μέτρηση της ευρυζωνικότητας για τη χώρα μας. Σύμφωνα με το δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας DESI (Digital Economy and Society Index) για το 2019, η Κύπρος παρείχε κάλυψη ευρυζωνικού διαδικτύου στο 90% των νοικοκυριών, υπερβαίνοντας το 83% του ευρωπαϊκού μέσου όρου. Ειδικά για την κάλυψη στις αγροτικές περιοχές, η Κύπρος είναι από τις λίγες χώρες που προσεγγίζουν το 100%. Παράλληλα, αν και με βάση τον δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας (DESI, 2019) η Κύπρος παραμένει στους ουραγούς στη γενική κατάταξη, εντούτοις παρουσιάζεται στις πρώτες θέσεις στον πολύ σημαντικό επιμέρους γεωγραφικό τομέα των δικτύων, αντανακλώντας τον ευρύτερο κοινωνικό ρόλο και την αποστολή της Cyta.

Οι εξελίξεις αυτές δημιούργησαν και το υπόβαθρο για τη μετέπειτα πιλοτική εισαγωγή της επαναστατικής τεχνολογίας κινητής τηλεφωνίας πέμπτης γενιάς 5G στην Κύπρο, που αποτελεί και τη μεγάλη πρόκληση του μέλλοντος. Στο πλαίσιο αυτό, η Cyta αποκτά την απαιτούμενη εξειδικευμένη γνώση και εμπειρία για την εμπορική αξιοποίηση της πρωτοποριακής αυτής τεχνολογίας, όταν το Κράτος προχωρήσει με εκχώρηση του σχετικού φάσματος συχνοτήτων και πάντα σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα υγείας και ασφάλειας.

Στρατηγική Ανάπτυξης Διεθνούς Τηλεπικοινωνιακού Κόμβου

Εξαιρετικά μεγάλης στρατηγικής σημασίας για τη Cyta και για την Κύπρο αποτελεί η ουσιαστική αναβάθμιση των διεθνών δορυφορικών και υποθαλάσσιων συνδέσεων που προσφέρουν σημαντικές δυνατότητες προσέλκυσης διεθνών εσόδων. Ως αποτέλεσμα των στοχευμένων αναπτυξιακών επενδύσεων της Cyta στον τομέα αυτό, η Κύπρος ενισχύεται σταθερά και καθιερώνεται ως αξιόπιστος τηλεπικοινωνιακός κόμβος διεθνούς διασύνδεσης και παροχής υπηρεσιών στην Ανατολική Μεσόγειο, αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογικές επενδύσεις του Οργανισμού στις οπτικές ίνες και στα δίκτυα κινητής. Παράλληλα, ο δορυφορικός σταθμός "Μακάριος" ήδη κατατάσσεται ανάμεσα στους καλύτερους πιστοποιημένους τηλελιμένες στον κόσμο, σε συνέχεια της πλήρους πιστοποίησης από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τηλελιμένων που ολοκληρώθηκε το 2017.

TAMEIO ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ

Παρά τη σημαντική μείωση του ελλείματος που παρουσίασε η αναλογιστική μελέτη για το 2017 η Cyta, ως χρηματοδοτούσα αρχή, αποφάσισε το 2018 να διατηρήσει τη δόση για χρηματοδότηση του Αναλογιστικού Ελλείματος στο υψηλό επίπεδο των €19,5 εκ., έτσι ώστε να επιτευχθεί πιο γρήγορα, με βάση τα ισχύοντα δεδομένα, η πλήρης κάλυψη του αναλογιστικού ελλείματος και η ολοκλήρωση της αποκατάστασης των Τεχνικών Αποθεματικών του Ταμείου.

Η απόφαση αυτή του Διοικητικού Συμβουλίου υποδηλοί τη σύνεση, ευθύνη και δέσμευση της Cyta προς το ανθρώπινο δυναμικό της. Ταυτόχρονα, ενισχύει τις προσπάθειες της Διαχειριστικής Επιτροπής του Ταμείου για χάραξη αναθεωρημένης Επενδυτικής Πολιτικής με πιο συντηρητικούς ως προς την αναμενόμενη απόδοση στόχους, οι οποίοι συνεπάγονται χαμηλότερο επενδυτικό ρίσκο για διαφύλαξη των συντάξεων του προσωπικού.

ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ

Στρατηγική Ψηφιακής Κατεύθυνσης

Εξαιρετικά μεγάλης σημασίας είναι το γεγονός ότι, με τα δίκτυα, την εξειδίκευση, την τεχνογνωσία και την εμπειρογνωμοσύνη που διαθέτει, η Cyta έχει τη δύναμη και τη δυνατότητα να είναι ο βασικός στρατηγικός και λειτουργικός βραχίονας της πολιτείας για τη νέα ψηφιακή εποχή της Κύπρου.

Είναι σαφές πως ο δρόμος για το ψηφιακό μέλλον, είναι δρόμος μεγάλων προκλήσεων. Πεποίθησή μας είναι πως για να τις αντιμετωπίσει με επιτυχία, ο Οργανισμός οφείλει να συνεχίσει να κινείται δυναμικά, με προσήλωση στη συνεχή ενίσχυση αναπτυξιακών τεχνολογικών επενδύσεων και με δέσμευση στη διαρκή αξιοποίηση τεχνολογιών αιχμής για την παροχή καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών.

Αναθεώρηση θεσμικού πλαισίου διαδικασιών και κανονισμών

Παρά τα ενθαρρυντικά αποτελέσματα του Οργανισμού για το 2018, καθώς και τις αντίστοιχες ενδείξεις για το 2019, δεν παύει να αποτελεί γεγονός ότι οι υφιστάμενοι περιορισμοί στην ευελιξία της Cyta, δεν τη βοηθούν να κινηθεί επιχειρηματικά στο βαθμό και με την ταχύτητα που θα έπρεπε και που θα μπορούσε. Ως εκ τούτου, η εις βάθος αναθεώρηση και ο συνεχής εκσυγχρονισμός του λειτουργικού θεσμικού της πλαισίου, περιλαμβανομένων των κανονισμών και διαδικασιών

που διέπουν τον τρόπο διεκπεραίωσης των εργασιών του Οργανισμού, θα βοηθήσει τη Cyta να λειτουργήσει ακόμα πιο αποτελεσματικά, με επικέντρωση στην επιχειρηματική ανάπτυξη των εργασιών της και την αξιοποίηση στοχευμένων στρατηγικών συνεργασιών όπου ενδείκνυται, που θα ενεργήσουν ως καταλύτης στην εξέλιξη του Οργανισμού.

Ήδη το Διοικητικό Συμβούλιο, σε στενή συνεργασία με τη Διεύθυνση, τις υπηρεσίες και τις Συνδικαλιστικές Οργανώσεις του Οργανισμού, έχει θέσει ως προτεραιότητα την υλοποίηση ενός πολυδιάστατου έργου για τον εκσυγχρονισμό της Cyta, που ενισχύει την αποδοτικότητα και ενθαρρύνει την αλλαγή στην εταιρική κουλτούρα, καθώς και την ανάληψη επιχειρηματικών, εμπορικών και χρηματοοικονομικών πρωτοβουλιών στη βάση αυξημένης ευελιξίας και υιοθέτησης τεχνοκρατικών κριτηρίων.

Η CYTA ΠΡΩΤΑΓΩΝΙΣΤΕΙ ΚΑΙ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΙ ΤΙΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ

Η Cyta είναι ένας κερδοφόρος οργανισμός χωρίς δάνεια, που υλοποιεί στοχευμένες κομβικές αναπτυξιακές επενδύσεις με ίδια κεφάλαια. Από την ίδρυσή του μέχρι και σήμερα, ο Οργανισμός ενίσχυσε τα ταμεία της Κυπριακής Δημοκρατίας με συσσωρευμένο μέρισμα πέραν των €800 εκ.

Η πορεία της Cyta κατά το 2018 και το έργο που υλοποιήθηκε έχουν αποτυπωθεί και κρίνονται καθημερινά από τη μεγάλη εμπιστοσύνη του συνόλου της κυπριακής κοινωνίας προς τον Οργανισμό. Αντανακλούν την αναγνώριση της αξιοπιστίας, της τεχνολογικής υπεροχής και της καθοριστικής συμβολής της Cyta στην πορεία και στο μέλλον του τόπου μας.

Στο σημείο αυτό θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες στο Διοικητικό Συμβούλιο που υπηρέτησε κατά το 2018, έτος στο οποίο αναφέρεται η ετήσια έκθεση και ιδιαίτερα στον Αντιπρόεδρο κ. Μιχάλη Μουσιούτα και στην Εκτελεστική Διεύθυνση, τις υπηρεσίες, τις συνδικαλιστικές οργανώσεις και όλο το ανθρώπινο δυναμικό της Cyta, για τις ακούραστες προσπάθειες που κατέβαλαν ώστε να επιτευχθούν τα πιο πάνω θετικά αποτελέσματα.

Στο πλαίσιο του ρόλου και της αποστολής του Οργανισμού, και με βάση τις αρχές εταιρικής διακυβέρνησης και διαφάνειας, δώσαμε έμφαση στη συνετή και ορθολογιστική λειτουργία της Cyta, υιοθετώντας επιχειρηματική λογική και όρους ελεύθερης αγοράς όπου ήταν εφικτό. Παράλληλα, σε μια σταθερή πορεία εξέλιξης και προσφοράς στον τόπο, προχωρούμε με αποφασιστικότητα, υιοθετώντας τις κινήσεις εκείνες που βελτιώνουν την αποδοτικότητα και την αξία του Οργανισμού. Κινήσεις που ενισχύουν την πρωταγωνιστική

θέση της Cyta στο χώρο των τηλεπικοινωνιών, που συνάδουν με την αποστολή και την εταιρική κοινωνική της ευθύνη και που συμβάλλουν καθοριστικά στην ανάπτυξη της οικονομίας και την πρόοδο της κοινωνίας της Κύπρου.

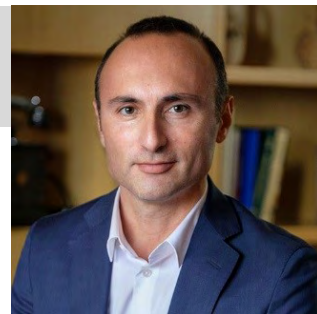


Ρένα Ρουβιθά Πάνου
Πρόεδρος

Νοέμβριος 2019

Μήνυμα του Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή

κ. Ανδρέα Νεοκλέους



Η Cyta είχε ένα επιτυχημένο 2018, με αύξηση κερδοφορίας και διατήρηση της ισχυρής της θέσης στην αγορά, δημιουργώντας έτσι σημαντική αξία για τους πελάτες μας και τις αγορές στις οποίες δραστηριοποιείται. Για τη Cyta, το 2018 ήταν ένα έτος σημαντικής προόδου, κατά το οποίο συνέχισε να προσελκύει νέους πελάτες σε όλες τις βασικές υπηρεσίες της.

ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

Η παροχή υψηλής ποιότητας και οικονομικά προσιτών υπηρεσιών συνδεσιμότητας σε όλο και περισσότερους ανθρώπους και επιχειρήσεις στην Κύπρο, παραμένει ο βασικός μας στόχος. Σε μια έντονα ανταγωνιστική αγορά, η πρόκληση παραμονής της Cyta στην κορυφή όλων των αγορών στις οποίες δραστηριοποιείται παραμένει μεγάλη. Καθώς διατηρούμε την ηγετική μας θέση και εστιάζουμε στις στρατηγικές προτεραιότητές μας, θα παραμείνει ζωτικής σημασίας η συνεχής εξέλιξη του επιχειρηματικού μας μοντέλου, ώστε να εδραιωθούμε ως ο βασικός συνεργάτης του Κυπριακού επιχειρείν στο νέο οικοσύστημα των ψηφιακών υπηρεσιών που εξελίσσεται με ταχύτατους ρυθμούς.

Το 2018, προχωρήσαμε σε σημαντικές ενέργειες για αύξηση της εμπορικής μας ανταγωνιστικότητας. Ενισχύσαμε τις ενέργειες αναβάθμισης συνδυαστικών προσφορών διαδικτύου και τηλεφωνίας με σημαντικές προσθήκες στα πακέτα κινητής, που οδήγησαν σε σημαντική μείωση αποσκίρτησης και, ταυτόχρονα, σε αύξηση της επανάκτησης πελατών. Στη CytaVision, προχωρήσαμε σε αναβάθμιση του τηλεοπτικού περιεχομένου (NovaLife, NovaStars HD, ανανέωση δικαιωμάτων UEFA Champions League & Europa 2018-2021).

Η ανανεωμένη μας προσπάθεια για την απλοποίηση των διαδικασιών μας επικεντρώθηκε κυρίως στους πελάτες μας, προσθέτοντας νέα κανάλια επικοινωνίας. Δημιουργήσαμε το Cyta Support Center μέσω του οποίου εξυπηρετούνται αποκλειστικά οι ανάγκες για επιδιορθώσεις. Επεκτείναμε το δίκτυο καταστημάτων με νέο κατάστημα στο Nicosia Mall, ενώ παράλληλα έγιναν και ανακαινίσεις υφιστάμενων καταστημάτων. Τέλος, προσθέσαμε διαδικτυακά κανάλια επικοινωνίας που εξυπηρετούν κυρίως τους νεαρότερους πελάτες μας.

Όλα αυτά αντανακλούν στα οικονομικά αποτελέσματα του Οργανισμού για το 2018, τα οποία συνεχίζουν να αντικατοπτρίζουν την οικονομική του ευρωστία, παρά το έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον στο οποίο λειτουργεί. Η κερδοφορία είναι η υψηλότερη που σημειώθηκε τα τελευταία επτά χρόνια με το κέρδος πριν τη φορολογία για το 2018 να ανέρχεται σε €67,7εκ, σε σύγκριση με €50,7εκ το 2017. Επίσης, ο ρυθμός μείωσης των εσόδων από υπηρεσίες ελαττώθηκε περαιτέρω σε 2,2% (από 3% το 2017) και κρίνεται

ως σαφώς βελτιωμένος σε σύγκριση με τα προηγούμενα χρόνια. Αυτή η τάση συνεχίζεται και για το 2019, χρονιά κατά την οποία αναμένεται ότι ο Οργανισμός θα επανέλθει στους θετικούς ρυθμούς αύξησης των εσόδων του.

Τέλος, οι εστιασμένες ενέργειες για τη βέλτιστη διαχείριση του κόστους, διατήρησαν το περιθώριο κέρδους προ τόκων, φόρων και αποσβέσεων (EBITDA) σε ψηλά επίπεδα με ποσοστό 31,9% το 2018, το οποίο συγκρίνεται ευνοϊκά με άλλους μεγάλους τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς ανά το παγκόσμιο.

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΩΝ

Αυτή τη στιγμή, βρίσκεται σε εξέλιξη η ανάπτυξη του πρώτου παγκύπριου δικτύου οπτικών ινών (FTTH) με ταχύτητες μέχρι 1Gb, γεγονός που ανοίγει νέες προοπτικές για την πορεία της χώρας προς την ψηφιακή εποχή. Η ανάπτυξη του δικτύου FTTH έχει ξεκινήσει το 2018 και το μεγαλύτερο μέρος του αναμένεται να ολοκληρωθεί, εντός των επόμενων τεσσάρων ετών, καλύπτοντας τις αστικές και τις ημιαστικές περιοχές, με τον ρυθμό των εγκαταστάσεων της υπηρεσίας στα σπίτια των πελατών μας να επιταχύνεται συνεχώς. Παράλληλα, ενισχύουμε και το χάλκινο δίκτυό μας δίνοντας δυνατότητες για αναβαθμισμένες ταχύτητες μέχρι και 100 Mbps στις υπόλοιπες, κυρίως αγροτικές, περιοχές.

Συνεχίζουμε την περαιτέρω τεχνολογική εξέλιξη του δικτύου κινητής επικοινωνίας, με κριτήρια την αξιοπιστία, την ποιότητα σήματος, το εύρος κάλυψης και την ταχύτητα. Το δίκτυο κινητής επικοινωνίας της Cyta είναι ανάμεσα στα καλύτερα δίκτυα κινητής στην Ευρώπη και καλύπτει γεωγραφικά το 99,6% της ελεύθερης Κύπρου με τις τεχνολογίες 3G, 4G και 4.5G. Το καλοκαίρι του 2019, για τρίτη συνεχή χρονιά, κερδίσαμε βραβείο από τον διεθνή αναγνωρισμένο Οργανισμό ΟΟΚΛΑ, ως το ταχύτερο δίκτυο κινητής τηλεφωνίας στην Κύπρο, επιβεβαιώνοντας την υπόσχεσή μας για παροχή των πιο εξελιγμένων και αξιόπιστων τεχνολογιών ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας στον τόπο μας.

Υπηρετώντας την αποστολή μας, στην πορεία της διαρκούς τεχνολογικής εξέλιξης των τηλεπικοινωνιακών υποδομών της Κύπρου, το 2018 ανακοινώσαμε ακόμη ένα σημαντικό βήμα: την έναρξη του έργου εγκατάστασης ενός πλήρως λειτουργικού δικτύου κινητών επικοινωνιών νέας γενιάς 5G, κάνοντας αρχή με την υλοποίηση πιλοτικού δικτύου 5G. Το πιλοτικό δίκτυο 5G ολοκληρώθηκε το 2019 και δίνει τη

δυνατότητα στη Cyta να αποκτήσει την απαιτούμενη εξειδικευμένη γνώση και εμπειρία για την επόμενη μεγάλη πρόκληση: την εγκατάσταση και εμπορική αξιοποίηση του δικτύου 5G, μετά από την ολοκλήρωση της διαδικασίας εκχώρησης του σχετικού φάσματος συχνοτήτων από το Κράτος.

Επιδιώκοντας την ολική τεχνολογική εξέλιξη των υποδομών μας, έχουμε αναβαθμίσει και τις απευθείας διεθνείς υποθαλάσσιες συνδέσεις διαδικτύου, με ενέργειες που καθιστούν το δίκτυο της Cyta ως ένα από τα πιο αξιόπιστα περιφερειακά δίκτυα στην Ανατολική Μεσόγειο. Ως αποτέλεσμα της αφοσίωσης της Cyta σε συνεχείς επενδύσεις στη διεθνή υποδομή του δικτύου της, η Cytanet έχει πετύχει μέχρι σήμερα συνολικές συνδέσεις στο διεθνές διαδίκτυο που ξεπερνούν τα 120Gbps. Έτσι, το διεθνές δίκτυο της υπηρεσίας έχει καταστεί ένα από τα καλύτερα και πιο αξιόπιστα στην περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου, αναβαθμίζοντας συνεχώς την εμπειρία των πελατών, για ακόμη καλύτερες διαδικτυακές υπηρεσίες φωνής, εικόνας και δεδομένων.

ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η βελτίωση της εμπειρίας των πελατών παραμένει η πιο σημαντική προτεραιότητά μας. Γνωρίζουμε ότι οι πελάτες περιμένουν περισσότερα από εμάς, καθώς η εξάρτησή τους από τη συνδεσιμότητα των κινητών συσκευών συνεχίζει να αυξάνεται.

Επιπρόσθετα, η αναβάθμιση της Επιχειρηματικής Αγοράς, η οποία έχει σχεδιαστεί για να αξιοποιήσει τις ευκαιρίες που προκύπτουν από τα βασικά πλεονεκτήματά μας, αποτελεί περαιτέρω στρατηγικό μας στόχο. Με επενδύσεις σε εφαρμογές, υπηρεσίες και λογισμικό, επιδιώκουμε να προσφέρουμε καινοτόμα προϊόντα και υπηρεσίες στους επιχειρηματικούς μας πελάτες που δημιουργούν προοπτικές και ευκαιρίες και αυξάνουν την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα των επιχειρήσεών τους.

ΚΟΙΤΑΜΕ ΜΠΡΟΣΤΑ

Στις μέρες μας, κάθε καινοτόμος τεχνολογική υπηρεσία προϋποθέτει τη διαθεσιμότητα δικτύων υπερύψηλων ταχυτήτων. Έχουμε μια σαφή στρατηγική που ανεβάζει τον πήχη για το επόμενο έτος, παραμένοντας επικεντρωμένη στους παράγοντες που έχουν πραγματική σημασία: στη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών και την αύξηση της αξίας των βασικών μας υπηρεσιών, ανοίγοντας το δρόμο για τη μακροπρόθεσμη βιώσιμη ανάπτυξη.

Είμαι πολύ ικανοποιημένος από τη συνολική πρόοδο που έχουμε σημειώσει τα τελευταία χρόνια και συγκεκριμένα από την εξέλιξη των προϊόντων και υπηρεσιών μας. Για το 2019, η

Cyta αναμένει αύξηση εσόδων και διατήρηση της κερδοφορίας της στα ίδια επίπεδα με το 2018.

Για τη χρονιά που πέρασε, ευχαριστώ όλα τα μέλη της οικογένειας της Cyta για τη συμβολή τους στις επιτυχίες του Οργανισμού. Είμαι εξαιρετικά ευγνώμων σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό της Cyta για την αφοσίωσή που επιδεικνύει καθημερινά. Ευχαριστώ, επίσης, τον Αναπληρωτή Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή κ Μιχάλη Αχιλλέως που ηγήθηκε του Οργανισμού κατά την περίοδο 2015-2018, με υποδειγματική προσήλωση στο καθήκον και δέσμευση στις αξίες της Cyta.

Η ανάληψη των καθηκόντων μου ως νέου Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή της Cyta, που με φέρνει στο τιμόνι ενός οργανισμού με πλούσια ιστορία και συναρπαστικό μέλλον, αποτελεί ιδιαίτερη τιμή και προνόμιο για εμένα. Ενώς οργανισμού που διαδραμάτισε σημαντικό ρόλο στην κοινωνία και στην οικονομία της Κύπρου. Θα συνεχίσουμε να εργαζόμαστε με σιγουριά, γνωρίζοντας ότι έχουμε όλα τα στοιχεία που απαιτούνται για να συνεχίσουμε να φέρνουμε εις πέρας την αποστολή μας: να παραμείνουμε βασικός συμμετέχων και διαμορφωτής στις οικονομικές και κοινωνικές εξελίξεις και στο μέλλον της χώρας μας, διατηρώντας την στην ομάδα των λίγων, ξεχωριστών κρατών με τις απαραίτητες δικτυακές υποδομές, για άμεση και ομαλή μετάβαση στην κοινωνία του Gigabit.



Αντρέας Νεοκλέους
Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής

Νοέμβριος 2019

Πρόεδρος και Μέλη (2018)

ΠΡΟΕΔΡΟΣ



Ρένα Ρουβιθά Πάνου
Οικονομολόγος

ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ



Κώστας Κουμής
Επικοινωνιολόγος/Διευθυντικό Στέλεχος
σε Ιδιωτική Εταιρεία

ΜΕΛΗ



Ηρακλής Αγαθοκλέους
Δικηγόρος



Αργύρης Αργυρού
Οικονομολόγος



Χαράλαμπος Αυγουστή
Δικηγόρος



Βαλεντίνος Ιωάννου
Αρχιτέκτονας Μηχανικός,
Πολεοδόμος



Ιωάννης Κρεμμός
Επιχειρηματίας



Γιάννης Κωνσταντινίδης
Εγκεκριμένος Λογιστής/Ελεγκτής



Λένια Ματθαίου-Επιφανίου
Τραπεζικός Υπάλληλος

Νομικοί Σύμβουλοι
Ανδρέας Κ. Χατζηγιάννου & Σία

Ελεγκτές
KPMG
Γενικός Ελεγκτής της Δημοκρατίας

Διεύθυνση

Αναπληρωτής Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής

Μιχάλης Αχιλλέως
BSc, MSc, MBA

Ανώτερος Διευθυντής - Στρατηγική

Διευθυντής Εταιρικής Στρατηγικής και Πολιτικής
Νίκος Χαραλάμπους
BScEE, MEngEE, MBA

Διευθυντής Νομικών και Ρυθμιστικών Θεμάτων
(κατά προσωρινή ανάθεση)
Πέτρος Χατζηαντωνίου
BSc (Hons), MSc

Διευθυντής Εταιρικής Επικοινωνίας
(κατά προσωρινή ανάθεση)
Χρίστος Λιμνατίτης
Διπλ. Ηλεκτρ. Μηχ. ΕΜΠ, MBA

Διευθυντής Επιχειρηματικής Αριστείας
(κατά προσωρινή ανάθεση)
Νίκος Χαραλάμπους
BScEE, MEngEE, MBA

Ανώτερος Διευθυντής - Χρηματοοικονομικά και Διοίκηση

Διευθύντρια Χρηματοοικονομικής Διαχείρισης
Αντιγόνη Μοδέστου
FCCA, MBA

Διευθυντής Διαχείρισης Προμηθειών και Αποθεμάτων
Νίκος Νικολάου
BScEE, MBA

Διευθύντρια Υπηρεσιών Προσωπικού
Έφη Χρήστου-Ππουρή
BScEcon (Hons), MScIR&PMgt, MBA

Διευθυντής Διαχείρισης Υποστηρικτικών Υποδομών και Υπηρεσιών
(κατά προσωρινή ανάθεση)
Νίκος Νικολάου
BScEE, MBA

Ανώτερος Διευθυντής - Εμπορικές Υπηρεσίες

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

Διευθυντής Καταναλωτικής Αγοράς
Κίκης Κυριάκου
BScEE, MScEE, MBA

Διευθύντρια Επιχειρηματικής Αγοράς
Μαρία Δάμαλου-Χατζηγεωργίου
Bsc (Hons), FCA

Διευθυντής Εξυπηρέτησης Πελατών
Αλέξανδρος Αλεξάνδρου
BEng, MEngEE

Διευθυντής Εθνικής και Διεθνούς Χονδρικής Αγοράς
Χρίστος Λιμνατίτης
Διπλ. Ηλεκτρ. Μηχ. ΕΜΠ, MBA

Διευθυντής Υπηρεσιών Αεροναυσιπλοΐας
(κατά προσωρινή ανάθεση)
Γεώργιος Αρέστης
Διπλ. Μηχ. ΕΜΠ

Ανώτερος Διευθυντής - Τεχνολογία και Πληροφορική

Χρύσης Φοινιώτης
BScEE (Cum Laude), MScEE

Διευθυντής Λειτουργίας Δικτύων και Υπηρεσιών
Γεώργιος Μαληκίδης
Διπλ.Μηχ. ΕΜΠ, CEng, MBA

Διευθυντής Δικτύων Κορμού
Κώστας Ψυλλίδης
BScEE (Hons), MScEE, MBA

Διευθυντής Δικτύων και Πλατφόρμων Παροχής Υπηρεσιών (κατά προσωρινή ανάθεση)
Κώστας Ψυλλίδης
BScEE (Hons), MScEE, MBA

Διευθυντής Ενσύρματου Δικτύου Πρόσβασης (κατά προσωρινή ανάθεση)
Γεώργιος Μαληκίδης
Διπλ.Μηχ. ΕΜΠ, CEng, MBA

Διευθυντής Πληροφορικής
Γεώργιος Αρέστης
Διπλ. Μηχ. ΕΜΠ

Διευθύντρια Εσωτερικού Ελέγχου

(κατά προσωρινή ανάθεση) *
Έφη Χρήστου-Ππουρή
BScEcon (Hons), MScIR&PMgt, MBA

Διευθυντής Εποπτείας και Υποστήριξης Θυγατρικών Εταιρειών (κατά προσωρινή ανάθεση) *

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

Γραμματέας και Διευθυντής Εκτελεστικής Γραμματείας *

Πέτρος Χατζηαντωνίου
BSc (Hons), MSc

* Οι Διευθύνσεις αυτές υπάγονται κάτω από τον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή

Η Εταιρική Διακυβέρνηση στη Cyta

Η Εταιρική Διακυβέρνηση στη Cyta

ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

Η Αρχή Τηλεπικοινωνιών Κύπρου διοικείται από 9 μέλη Συμβούλιο, τα Μέλη του οποίου διορίζει το Υπουργικό Συμβούλιο για θητεία 2,5 χρόνων.

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

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 Μόνιμες Επιτροπές, 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 και η Επιτροπή Προσωπικού. Ακόμη, Μέλη του Συμβουλίου μετέχουν στη Διαχειριστική Επιτροπή του Σχεδίου Συντάξεων & Χορηγημάτων Υπαλλήλων Cyta και στη Διαχειριστική Επιτροπή του Ταμείου Συντάξεων &



- 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, συσκέψεις και εκδηλώσεις.

Το Συμβούλιο ασκεί την εξουσία και τα καθήκοντά του μέσω του Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή ο οποίος, ως το

Χορηγημάτων Μόνιμου Μηνιαίου Προσωπικού Cyta. Τέλος, τα Μέλη του Συμβουλίου, μαζί με τον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή, απαρτίζουν το Διοικητικό Συμβούλιο της θυγατρικής Digimed Communications Ltd.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Οι ραγδαίες εξελίξεις στην τεχνολογία και την ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών σε συνδυασμό με τις ολοένα αυξανόμενες απαιτήσεις των πελατών και των Ρυθμιστικών Αρχών, δημιουργούν ένα πλέγμα κινδύνων οι οποίοι επηρεάζουν καθημερινά τις αποφάσεις που πρέπει να λαμβάνουμε. Για τον σκοπό αυτό παρακολουθούμε και διαχειριζόμαστε τακτικά

το επίπεδο έκθεσης (exposure) μας στους διάφορους κινδύνους με δομημένο τρόπο.

Φιλοσοφία μας είναι να εξετάζουμε τους κινδύνους από όλα τα επίπεδα, αφού πιστεύουμε ότι το πιο κατάλληλο άτομο για να εντοπίσει και να διαχειριστεί έναν κίνδυνο είναι αυτός που διεξάγει την εργασία. Κατά συνέπεια, ξεκινούμε από την ανώτατη ιεραρχία όπου εντοπίζουμε και αξιολογούμε τους στρατηγικούς μας κινδύνους και στη συνέχεια ακολουθούμε την ίδια μεθοδολογία σε επίπεδο Μονάδας, δραστηριότητας, προϊόντος και έργου. Οι επιδράσεις των κινδύνων αξιολογούνται ως προς τους ακόλουθους τομείς: Οικονομικό, λειτουργικό, φήμη, πελάτες, πληροφορίες, ασφάλεια & υγεία, περιβάλλον και συμμόρφωση. Ανάλογα με το ύψος και τον τύπο του κάθε κινδύνου, αποφασίζεται και ο τρόπος χειρισμού του.

Φροντίζουμε να εκπαιδεύουμε τακτικά όλους τους εμπλεκόμενους στη δραστηριότητα διαχείρισης κινδύνων, για να είμαστε σε θέση να αναγνωρίζουμε τους σημαντικούς κινδύνους και ευκαιρίες που επηρεάζουν τους στόχους μας, έτσι ώστε να καθορίζουμε αποτελεσματικούς και αποδοτικούς τρόπους διαχείρισής τους.

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου είναι ένας ανεξάρτητος και αντικειμενικός μηχανισμός παροχής διασφάλισης και συμβουλευτικών υπηρεσιών, ο οποίος βοηθά τον Οργανισμό στην επίτευξη των στόχων του, με την εφαρμογή συστηματικής και πειθαρχημένης προσέγγισης τόσο στην αξιολόγηση και βελτίωση της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων διαχείρισης κινδύνων, όσο και στην αξιολόγηση των συστημάτων ελέγχου και διακυβέρνησης. Ο Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου αναφέρεται λειτουργικά στην Επιτροπή Ελέγχου του Συμβουλίου και διοικητικά στον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή. Έχει την αμέριστη στήριξη τόσο της Διεύθυνσης όσο και της Διοίκησης του Οργανισμού.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου στελεχώνεται με προσωπικό διάφορων ειδικοτήτων, όπως Λογιστές, Μηχανικό και Λειτουργό Πληροφορικής. Δίνει τεράστια σημασία στην τακτική εκπαίδευση των εσωτερικών ελεγκτών, τόσο σε θέματα εσωτερικού ελέγχου, τεχνολογίας και πληροφορικής, όσο και σε γενικότερα θέματα, που αφορούν στις δραστηριότητες του Οργανισμού. Αριθμός ελεγκτών που την στελεχώνουν φέρουν επαγγελματικούς τίτλους όπως Εγκεκριμένοι Εσωτερικοί Ελεγκτές (CIA), Εγκεκριμένοι Αξιολογητές Συστημάτων Ελέγχου και Κινδύνων (CRSA) και Εγκεκριμένοι Ελεγκτές Συστημάτων Πληροφορικής (CISA).

Για τη διεκπεραίωση οποιασδήποτε ελεγκτικής εργασίας, οι λειτουργοί της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου, έχοντας

αυστηρή ευθύνη για την εμπιστευτικότητα και προστασία των αρχείων και πληροφοριών, έχουν την εξουσία για πλήρη, ελεύθερη και απεριόριστη πρόσβαση σε όλα τα αρχεία του Οργανισμού, των θυγατρικών του, καθώς και του Ταμείου Συντάξεων και Χορηγημάτων Υπαλλήλων ΑΤΗΚ.

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ

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

Σύμφωνα με τους όρους εντολής της, η Επιτροπή εξετάζει, μεταξύ άλλων, τα πιο κάτω θέματα:

- Τις Οικονομικές Καταστάσεις του Οργανισμού και τις Λογιστικές Αρχές, με βάση τις οποίες ετοιμάζονται.
- Την πολιτική του Οργανισμού στον τομέα της Εταιρικής Διαχείρισης Κινδύνων.
- Το Ετήσιο Ελεγκτικό Πρόγραμμα, το οποίο καταρτίζεται με βάση τα αποτελέσματα της αξιολόγησης κινδύνων για τη Cyta, καθώς και την πρόοδο υλοποίησής του.
- Τις εκθέσεις που ετοιμάζονται από τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου για τη Cyta και τις θυγατρικές της εταιρείες, στα πλαίσια της εξέτασης της αποτελεσματικότητας των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου.
- Τη στελέχωση της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου και τις ενέργειες που γίνονται για τη βελτίωση των διεργασιών και της οργάνωσής της, καθώς και για την κατάρτιση του προσωπικού της.

Εταιρική
Κοινωνική
Ευθύνη

Η ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΜΑΣ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

Ο όρος Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ) ακούγεται όλο και πιο συχνά τα τελευταία χρόνια και αποτελεί κοινή διαπίστωση ότι διαφορετικές εταιρείες, άτομα, συμβουλευτικοί οίκοι και οργανισμοί αποδίδουν στον όρο αυτό διαφορετική έννοια και περιεχόμενο. Για κάποιες επιχειρήσεις η ΕΚΕ αφορά στο πως διαθέτουν μέρος των εσόδων τους για κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς σκοπούς, που συχνά είναι άσχετοι με την επιχειρηματική δραστηριότητα της εταιρείας. Παρόλο που οι δραστηριότητες αυτές είναι ωφέλιμες για την κοινωνία ή το περιβάλλον, εντούτοις δεν συνεισφέρουν ουσιαστικά στην ανταγωνιστικότητα και μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα της επιχείρησης. Επομένως, η πρακτική αυτή δεν είναι βιώσιμη σε βάθος χρόνου ή όταν η εταιρεία αντιμετωπίζει οικονομικά προβλήματα, όπως με την παρούσα οικονομική κρίση. Κάποιες άλλες επιχειρήσεις, ακόμα, χρησιμοποιούν τις δραστηριότητες ΕΚΕ καθαρά ως εργαλείο μάρκετινγκ και κάποτε για να κρύψουν τις κακές επιχειρηματικές τους πρακτικές σε άλλους τομείς.

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

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη για τη Cyta είναι η οικειοθελής διαχείριση των κοινωνικών, περιβαλλοντικών και οικονομικών επιπτώσεων του Οργανισμού, θετικών και αρνητικών, στους συμμετόχους του, πέραν των νομικών απαιτήσεων. Η προσέγγιση που υιοθετούμε είναι ολιστική, αφού λαμβάνει υπόψη τόσο τις θετικές, όσο και τις αρνητικές επιπτώσεις μας στις τρεις διαστάσεις της ΕΚΕ, στην κοινωνική, στην περιβαλλοντική και στην οικονομική, καθώς και όλους τους συμμετόχους, όσους δηλαδή επηρεάζονται από ή επηρεάζουν τη Cyta. Στους κύριους συμμετόχους της Cyta συγκαταλέγονται οι πελάτες της, το προσωπικό της, οι συνεργάτες και προμηθευτές, η ευρύτερη κοινωνία και το κράτος ως ο ιδιοκτήτης της.

Υιοθέτησαμε την προσέγγιση αυτή στην ΕΚΕ επίσημα, αρχικά με την υπογραφή του “Χάρτη Αειφορίας” (Sustainability

Charter) του Ευρωπαϊκού Συνδέσμου Τηλεπικοινωνιακών Οργανισμών ΕΤΝΟ το 2004 και δεσμευθήκαμε να παρέχουμε προϊόντα και υπηρεσίες, τα οποία να προσφέρουν σημαντικά περιβαλλοντικά, κοινωνικά και οικονομικά οφέλη. Δεσμευθήκαμε, επίσης, να ενσωματώνουμε στις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες περιβαλλοντικές, κοινωνικές και οικονομικές ευθύνες, ελαχιστοποιώντας, όπου είναι εφικτό, τυχόν αρνητικές επιπτώσεις, που προκύπτουν από τις δραστηριότητες αυτές. Στη συνέχεια, ο “Χάρτης Αειφορίας” αντικαταστάθηκε από το “Χάρτη Εταιρικής Υπευθυνότητας” (Corporate Responsibility Charter) του ΕΤΝΟ το 2012.

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

Σύμφωνα με το Εθνικό Σχέδιο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, το οποίο έχει εκπονήσει η Γενική Διεύθυνση Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων, Συντονισμού και Ανάπτυξης (ΕΠΣΑ) της Κυπριακής Δημοκρατίας (πρώην Γραφείο Προγραμματισμού), συμπεριλαμβάνουμε για έκτη χρονιά στην Ετήσια Έκθεση του 2018 και μη-οικονομικούς δείκτες, δηλαδή δείκτες επίδοσης στην ΕΚΕ. Επιχειρούμε με τον τρόπο αυτό να δώσουμε μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα για την επίδοση του Οργανισμού στις τρεις διαστάσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, δηλαδή την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση της Cyta.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

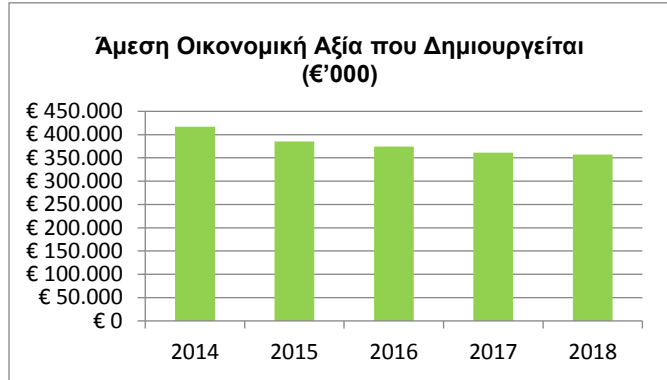
Η Cyta είναι ένας από τους μεγαλύτερους οργανισμούς στην Κύπρο και ως τέτοιος έχει αναμφισβήτητη αξιοσημείωτη συνεισφορά στην οικονομία του τόπου. Η οικονομική διάσταση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αφορά στις θετικές, καθώς και τυχόν αρνητικές επιπτώσεις που έχει ο Οργανισμός στην οικονομική κατάσταση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

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

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

Άμεση οικονομική αξία που δημιουργείται

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

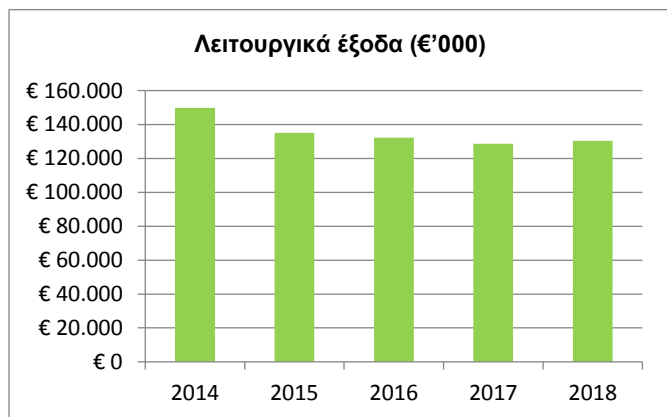


Οικονομική αξία που κατανέμεται

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

Λειτουργικά έξοδα

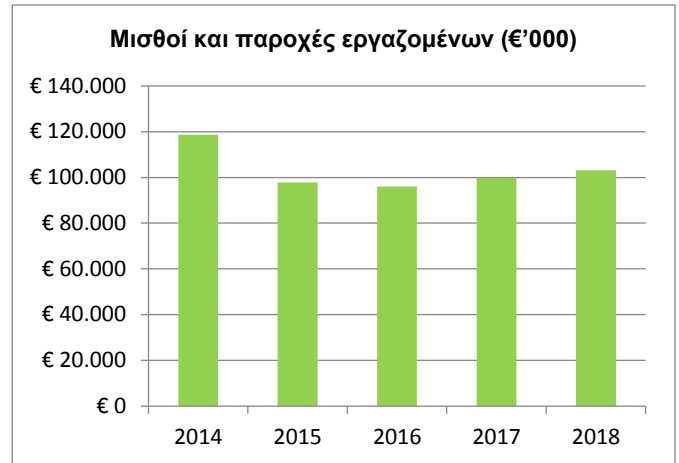
Τα λειτουργικά έξοδα που δηλώνονται εδώ, για σκοπούς αναφοράς της οικονομικής αξίας που κατανέμεται, περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τις άδειες περιεχομένου και τις άδειες χρήσης υπηρεσιών, τα έξοδα συντήρησης, ενοίκια και αμοιβές συνεργατών, το κόστος της εκπαίδευσης του προσωπικού, αλλά δεν περιλαμβάνουν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



Μισθοί και παροχές στους εργαζομένους

Οι μισθοί και οι παροχές εργαζομένων περιλαμβάνουν τις συνολικές χρηματικές εκροές του Οργανισμού για τους εργαζομένους, όπως μισθούς και συντάξεις, κοινωνικές ασφαλίσεις, ιατροφαρμακευτική περίθαλψη και ασφάλειες,

αλλά δεν περιλαμβάνουν το κόστος της εκπαίδευσης (το οποίο περιλαμβάνεται στα λειτουργικά έξοδα).



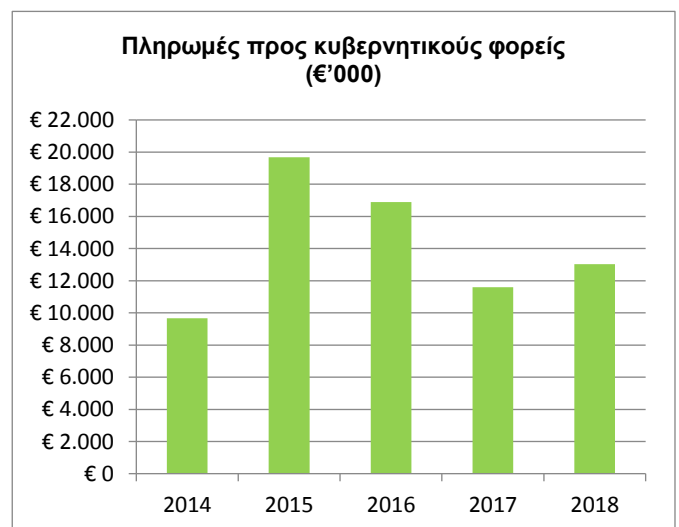
Μέρισμα στο Κράτος

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



Πληρωμές προς κυβερνητικούς φορείς

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



Έμμεση οικονομική αξία

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

ΠΕΛΑΤΕΣ

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

Αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών

Εφαρμόζουμε διάφορες πρακτικές για την αξιολόγηση και τη διατήρηση της ικανοποίησης των πελατών μας.

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

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

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

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

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

Μηχανισμοί που προσφέρουν στους πελάτες τη δυνατότητα να παρέχουν σχόλια

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

Οι πελάτες μας έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν σχόλια ή να υποβάλουν παράπονα α) ηλεκτρονικά, μέσω ιστοσελίδας, β) προσωπικά με επίσκεψη στα Cytashop, γ) τηλεφωνικά καλώντας το ΚΤΕ και δ) ταχυδρομικά. Σχόλια, ευχαριστίες και παράπονα καταχωρούνται στο ηλεκτρονικό σύστημα παραπόνων.

Αξιοποίηση κοινωνικών δικτύων για υποστήριξη πελατών

Αξιοποιούνται εφαρμογές κοινωνικής δικτύωσης για την ανάπτυξη επιπρόσθετων και πιο σύγχρονων καναλιών επικοινωνίας με τους πελάτες μας. Χαρακτηριστικά αναφέρουμε τη δημιουργία λογαριασμού στο twitter και το σχεδιασμό ενός φόρουμ μέσω των οποίων παρέχεται τεχνική και άλλη υποστήριξη στους πελάτες μας. Επιπρόσθετα, οι πελάτες μας εξυπηρετούνται και μέσα από το Facebook. Αυτό σημαίνει ότι ο πελάτης, που επιλέγει τα Κοινωνικά Δίκτυα για να έρθει σε επαφή μαζί μας, εξυπηρετείται, χωρίς να χρειάζεται να περιμένει σε ουρές, ενώ, την ίδια ώρα, οι απαντήσεις που δίνονται από τη Cyta είναι διαθέσιμες σε όλη την κοινότητα των χρηστών επί μονίμου βάσης.

Εφαρμογές για έξυπνα κινητά

Λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις στον τομέα της τεχνολογίας και της συνεχούς ανάπτυξης υπηρεσιών και εφαρμογών μέσα από τις οποίες να μπορούν οι χρήστες των έξυπνων κινητών (smartphones) να εξυπηρετηθούν άμεσα τις ανάγκες τους, η Cyta δημιούργησε διάφορες εφαρμογές που εκτελούν

συγκεκριμένες εργασίες και κάνουν πιο εύκολη τη χρήση του Διαδικτύου.

CytaInfo+

Η CytaInfo+ είναι μια εφαρμογή η οποία προσφέρει συνεχή και άμεση εξυπηρέτηση στο κοινό. Μέσω της εφαρμογής αυτής, οι χρήστες μπορούν να βρίσκουν το τηλεοπτικό πρόγραμμα και πληροφορίες για όλα τα συνδρομητικά κανάλια της Cytavision και να οργανώνουν τα αγαπημένα τους κανάλια και ταινίες. Μπορούν, επίσης, να εντοπίζουν το πλησιέστερο Κατάστημα Cyta και Cytanet Wi-Fi Hot Spot.



Παράλληλα, έχουν τη δυνατότητα να τηρούνται ενήμεροι για τις συμβουλές “Tips” που στέλνει ο λογαριασμός της Cyta στο Twitter (@cytasupport), για συχνές ερωτήσεις, που γίνονται από το κοινό στα διάφορα σημεία εξυπηρέτησης της Cyta και να επισκέπτονται το φόρουμ της Cyta για επίλυση αποριών από το έμπειρο προσωπικό του Οργανισμού. Μπορούν ακόμα να λαμβάνουν πληροφορίες για προσφορές και άλλα νέα της Cyta.

selfCare

Με το selfCare μπορείς εύκολα και γρήγορα να διαχειρίζεσαι το λογαριασμό και τις υπηρεσίες σου από το Smartphone σου. Η εφαρμογή είναι διαθέσιμη για όλους τους συνδρομητές RED και soeasy από τη Cytamobile-Vodafone.

Μερικές από τις ευκολίες που παρέχει είναι: έλεγχος του λογαριασμού, της χρήσης SMS, των λεπτών ομιλίας και του mobile internet, διαχείριση υπηρεσιών όπως η ενεργοποίηση της Ειδοποίησης Χαμένης Κλήσης, των cybee goal alerts, ενημέρωση για τα RED πλάνα συμβολαίου, για τις τελευταίες προσφορές σε smartphone, ευκολία στον εντοπισμό πλησιέστερου Καταστήματος Cyta, ευκολία σε top-up και εξαργύρωσης των soeasy rewards, κλπ.

Cytavision Go

Οι συνδρομητές της νέας Cytavision, μπορούν να την απολαμβάνουν παντού, στο αυτοκίνητο, στην εκδρομή, ακόμη και στο εξωτερικό. Τώρα, οι συνδρομητές μπορούν να απολαμβάνουν 40 περίπου κανάλια από το κινητό τους τηλέφωνο, το tablet ή τον υπολογιστή τους, περιλαμβανομένων των Cytavision Sports, ανάλογα με το πακέτο τους.

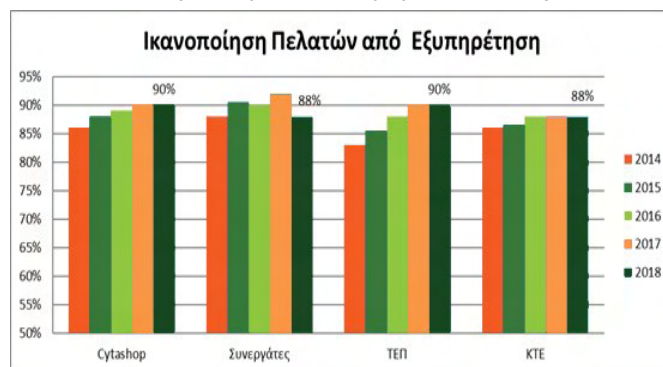
Tel OntheGo

Το Tel OntheGo είναι μια εφαρμογή που επιτρέπει στον συνδρομητή να έχει μαζί του το σταθερό τηλεφωνικό του αριθμό παντού. Η εφαρμογή είναι συμβατή με PC, Smartphone και tablet που λειτουργούν με Android, iOS και Windows.

Ικανοποίηση πελατών από εξυπηρέτηση ανά σημείο επαφής

Η ικανοποίηση των πελατών από την εξυπηρέτησή τους στα Καταστήματα Cyta, από την Τεχνική Εξυπηρέτηση Πελατών και τα Κέντρα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης παραμένει σε πολύ ψηλά επίπεδα.

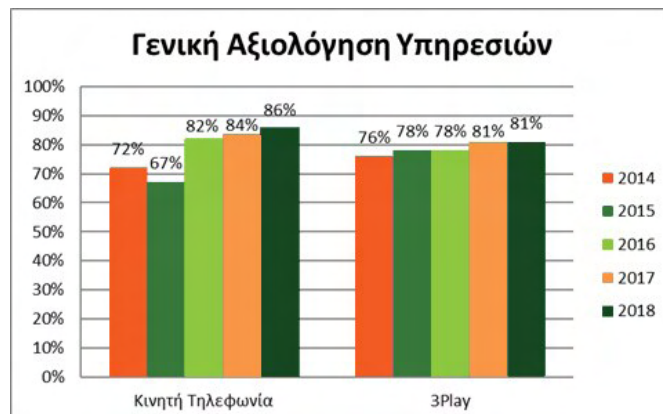
Πιο κάτω παρατίθενται μερικά από τα αποτελέσματα των ερευνών αγοράς για την ικανοποίηση πελατών μας.



Γενική ικανοποίηση πελατών από υπηρεσίες

Η ικανοποίηση των πελατών από τις υπηρεσίες της Cyta παραμένει σε ψηλά επίπεδα. Η τιμή και οι προσφορές αποτελούν πλέον το σημαντικότερο παράγοντα τόσο για την ικανοποίηση όσο και για την επιλογή κάποιου παροχέα στην κινητή τηλεφωνία, αλλά και στις υπηρεσίες διαδικτύου και τηλεόραση. Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι, επίσης, ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες στην επιλογή παροχέα, τομέας στον οποίο οι πελάτες μας παρουσιάζονται πολύ ικανοποιημένοι.

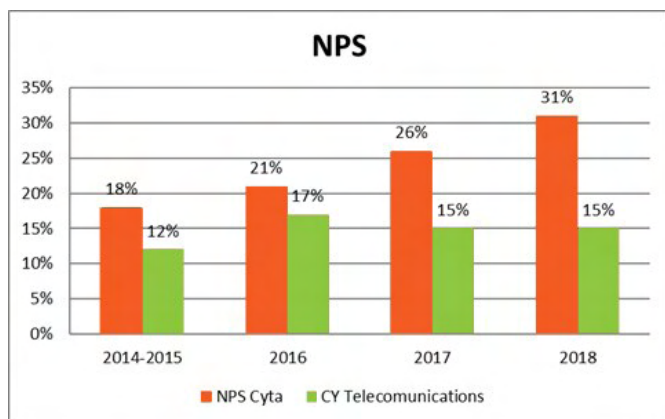
Οι υπηρεσίες της Cyta αξιολογήθηκαν με πολύ ψηλή βαθμολογία, τόσο από τους πελάτες της Cyta, όσο και από τους πελάτες άλλων παροχέων.



Δείκτης NPS - Net Promoter Score

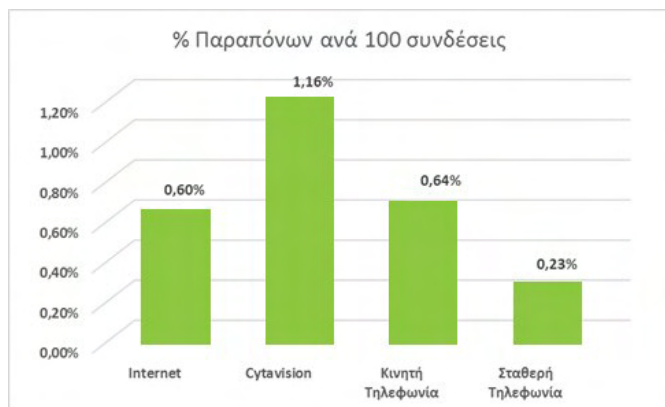
Ο δείκτης NPS χρησιμοποιείται ευρέως τα τελευταία χρόνια από πολλές εταιρείες παγκοσμίως, μετρά την πρόθεση σύστασης μιας εταιρείας από τους πελάτες της και μεταφράζεται ως ένδειξη αφοσίωσης των πελατών μιας εταιρείας. Το NPS μετριέται και για τη Cyta (σε επίπεδο οργανισμού και βασικών υπηρεσιών) από το 2014.

Το NPS για τη Cyta ανέρχεται στο 31% για το 2018, και είναι σε ψηλότερα επίπεδα από το μέσο NPS των υπηρεσιών Τηλεπικοινωνιών στην Κύπρο, φανερώνοντας έτσι την υπεροχή της Cyta σε θέματα σύστασης εταιρείας, σε σύγκριση με τις υπόλοιπες εταιρείες τηλεπικοινωνιών στην Κύπρο.



Μέσος όρος παραπόνων ανά Υπηρεσία

Λαμβάνοντας υπόψη τον αριθμό των ενεργών συνδρομητών, πολύ χαμηλό ποσοστό πελατών υποβάλλει επίσημα παράπονο, αλλά σε περίπτωση προβλήματος τείνει να επικοινωνεί με το ΚΤΕ ή και τα Καταστήματα Cyta για υποστήριξη και βοήθεια.



“Η επικοινωνία είναι δικαίωμα όλων!”

Η προσβασιμότητα των τηλεπικοινωνιακών προϊόντων και υπηρεσιών από άτομα με αναπηρίες ή δυσκολίες στην όραση, την ακοή ή την κίνηση αποτελεί σημαντικό θέμα εταιρικής υπευθυνότητας για τη Cyta. Πιστεύουμε ότι η επικοινωνία είναι δικαίωμα όλων των ανθρώπων γι' αυτό αξιοποιούμε τις νέες

τεχνολογίες, με στόχο να προσφέρουμε στα άτομα αυτά ισότιμες ευκαιρίες επικοινωνίας. Με το σύνθημα “Η επικοινωνία είναι δικαίωμα όλων!” παρουσιάσαμε ήδη από το 2013 την ολοκληρωμένη γκάμα προϊόντων, υπηρεσιών και λύσεων, που προσφέρουμε σε άτομα κάθε ηλικίας με ιδιαίτερες δυσκολίες στην επικοινωνία. Ο εξειδικευμένος εξοπλισμός, ο οποίος διατίθεται από τα Καταστήματα Cyta, πωλείται σε τιμές κόστους και διαθέτει ειδικά χαρακτηριστικά, όπως ενίσχυση ήχου καλούμένου και καλούντος, μεγάλα πλήκτρα, φωτεινές ενδείξεις εισερχόμενης κλήσης κ.ά., τα οποία παρακάμπτουν τις δυσκολίες ακοής, όρασης και κίνησης. Επιπρόσθετα, η Cyta δίνει ιδιαίτερη έμφαση στον τομέα της εξυπηρέτησης και ιδιαίτερα της προσωπικής εξυπηρέτησης των ατόμων με ειδικές ανάγκες στην επικοινωνία, διευρύνοντας και αναβαθμίζοντας συνεχώς τα κανάλια επικοινωνίας της. Αξίζει να σημειωθεί ότι το on-line κανάλι εξυπηρέτησης Cyta Forum, αξιοποιείται ιδιαίτερα από άτομα με δυσκολία στην επικοινωνία όπως π.χ. από άτομα με δυσκολία στην ακοή, αφού τα γραπτά τους ερωτήματα λαμβάνουν αμέσως γραπτές απαντήσεις μέσω του διαδικτύου.

Επιπρόσθετα, μια νέα πρωτοβουλία από τη Cytamobile-Vodafone ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ανθρώπων με προβλήματα ακοής, η οποία προσφέρει δωρεάν λεπτά τοπικών βιντεοκλήσεων (Video Calls) για πελάτες με προβλήματα ακοής, με τα προγράμματα RED.

Σύμφωνα με τη νέα αυτή πρωτοβουλία, η οποία επιβεβαιώνει την κοινή πεποίθηση ότι ο Οργανισμός αποτελεί αξιόπιστη δύναμη για τους πελάτες του και την κοινωνία γενικότερα, τα δωρεάν λεπτά τοπικών βιντεοκλήσεων παρέχονται αυτόματα σε όσους πελάτες επιλέξουν τα προγράμματα RED (με συσκευή ή μόνο με κάρτα SIM).

Υπευθυνότητα για προϊόντα και υπηρεσίες

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

Ασφαλής χρήση διαδικτύου

Η υπηρεσία Cytanet, από το 2001, διοργανώνει και προσφέρει διαλέξεις σε δημόσια σχολεία Δημοτικής, Μέσης και Τεχνικής Εκπαίδευσης, καθώς και σε ιδιωτικές σχολές.

Προσφέρονται τρία διαφορετικά προγράμματα με θέμα “Διαδίκτυο: Ένα Εργαλείο για Όλους”, “Cyberbullying - Εκφοβισμός μέσω διαδικτύου” και “Τα Social Media στη ζωή μας - τρόποι προστασίας”. 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 2017-2018 πραγματοποιήθηκαν 125 συνολικά διαλέξεις σε όλες τις επαρχίες της Κύπρου, τις οποίες παρακολούθησαν πέραν των 11.000 μαθητών και εκπαιδευτικών. Από το 2001 μέχρι σήμερα έχουν συνολικά πραγματοποιηθεί 1.381 επισκέψεις σε σχολεία της Κύπρου και τις διαλέξεις έχουν παρακολουθήσει περισσότερο από 150.000 μαθητές και εκπαιδευτικοί.



Παράλληλα, θέλοντας να εκπαιδύσουμε τους γονείς σε θέματα διαδικτύου και ασφαλούς χρήσης του, σε συνεργασία με την Παγκύπρια Σχολή Γονέων, τους Συνδέσμους Γονέων και τις διευθύνσεις των σχολείων και με τη στήριξη του Υπουργείου Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας προσφέρουμε έναν εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τίτλο “Το Διαδίκτυο στη ζωή των παιδιών μας - Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση”. Το πρόγραμμα απευθύνεται κυρίως σε γονείς, αλλά και σε φορείς που ασχολούνται με τη διαπαιδαγώγηση των παιδιών. Μέσα από τις διαλέξεις γίνεται ιδιαίτερη αναφορά στην υπηρεσία Safe Internet, που προσφέρει προστασία στα παιδιά από το παράνομο, ανεπιθύμητο και επιβλαβές περιεχόμενο του διαδικτύου και στη λύση γονικού ελέγχου για το κινητό safeMobile. Και οι δύο υπηρεσίες προσφέρονται δωρεάν από τη Cyta. Τα σεμινάρια μπορούν να παρακολουθήσουν γονείς από όλες τις πόλεις, μέσω των Συνδέσμων Γονέων των σχολείων των παιδιών τους.

Επίσης, η Cytanet κάθε χρόνο συμμετέχει στις διεθνείς εκδηλώσεις για την Παγκόσμια Ημέρα για την Ασφάλεια στο Διαδίκτυο. Με αυτή την ευκαιρία, στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Έργου CyberSafety, στο οποίο η Cyta συμμετέχει ως εταίρος, πραγματοποιήθηκε ημερίδα με τίτλο “Δημιούργησε, επικοινωνήσε και μοιράσου με σεβασμό. Ένα καλύτερο διαδίκτυο ξεκινά από εσένα”, στην οποία συμμετείχαν περισσότεροι από 900 μαθητές Δημοτικής, Μέσης και Τεχνικής Εκπαίδευσης, εκπαιδευτικοί, γονείς και άλλοι εμπλεκόμενοι φορείς.

“Cleanfeed”

Με στόχο την προστασία των πελατών μας από το παράνομο περιεχόμενο διαδικτύου, έχουμε εφαρμόσει ένα ειδικό σύστημα προστασίας, που είναι ευρέως γνωστό ως Cleanfeed. Το σύστημα αυτό εμποδίζει την πρόσβαση σε ιστοσελίδες, οι οποίες περιέχουν παράνομο περιεχόμενο με βάση την κυπριακή νομοθεσία. Οι κυριότερες ιστοσελίδες στις οποίες περιορίζεται η πρόσβαση περιλαμβάνουν περιεχόμενο με παιδική πορνογραφία. Με την εισαγωγή του ειδικού αυτού συστήματος όλοι οι πελάτες της Cytanet έχουν “καθαρή”, από παράνομο περιεχόμενο, πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Vidatrack

Η υπηρεσία Vidatrack, η οποία προσφέρεται σε συνεργασία με την εταιρεία Vidano, είναι ένα σύστημα διαχείρισης εντοπισμού σήματος έκτακτης ανάγκης, που συμβάλλει στην ανεξάρτητη διαβίωση και μετακίνηση ατόμων που ανήκουν σε

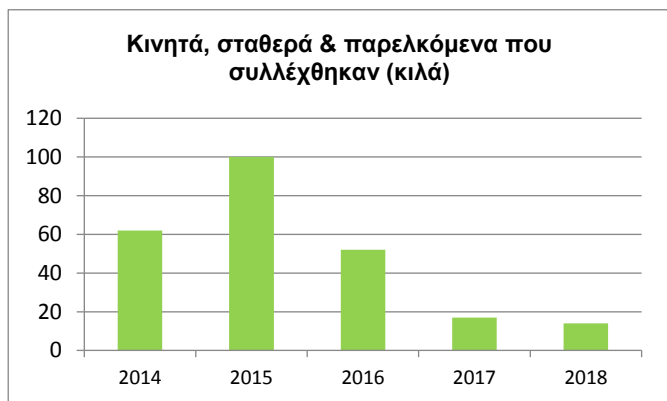


ευαίσθητες και ευάλωτες κοινωνικές ομάδες και αδυνατούν να έχουν αυτονομία στη διεκπεραίωση καθημερινών αναγκών τους. Η υπηρεσία αυτή ενισχύει το αίσθημα της ασφάλειας, τόσο για τους ίδιους, όσο και για τους συγγενείς ή φροντιστές τους, καθώς προσφέρει αμέσως εντοπισμό της θέσης του χρήστη, αποστολή άμεσης ειδοποίησης για βοήθεια μέσω sms με τη χρήση ενός κουμπιού πανικού, άμεση επικοινωνία με τρεις προκαθορισμένους τηλεφωνικούς αριθμούς και λήψη εισερχόμενων κλήσεων.

Πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών και σταθερών τηλεφώνων

Το πρόγραμμα της Cyta για την ανακύκλωση κινητών και σταθερών τηλεφώνων και των άλλων παρελκομένων τους άρχισε το 2010 και ήταν το πρώτο του είδους του στην Κύπρο. Στόχος του προγράμματος είναι πρωτίστως η προστασία του περιβάλλοντος και της δημόσιας υγείας από την ανεξέλεγκτη απόρριψή τους, αλλά και η ευαισθητοποίηση και ενίσχυση της συμμετοχής του κοινού στην ανακύκλωση.

Το πρόγραμμα προτρέπει τους πελάτες μας και το ευρύτερο κοινό να επιστρέφουν κινητά και σταθερά τηλέφωνα, που δεν χρειάζονται πλέον, στα Καταστήματα Cyta, στο Cyta Support Center και στα Κεντρικά Γραφεία Λευκωσίας. Επιπρόσθετα, κάδοι συλλογής τηλεφωνικών συσκευών και των παρελκομένων τους φιλοξενούνται κατά καιρούς σε διάφορες εκδηλώσεις άλλων φορέων, σε σχολεία και εταιρείες.



ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

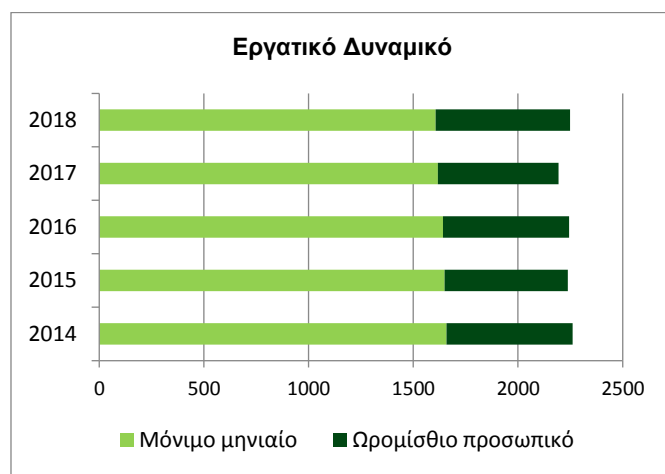
Η Cyta, ως υπεύθυνος και καλός εργοδότης, διαχειρίζεται και αξιοποιεί το προσωπικό της, εφαρμόζοντας συστήματα διαχείρισης και προγράμματα ανάπτυξης και στήριξής του, τόσο στην εργασιακή, όσο και στην ιδιωτική του ζωή, έχοντας υιοθετήσει σχετική πολιτική για ισοζύγιο μεταξύ εργασίας και οικογένειας.

Ο Οργανισμός μας προσφέρει στο προσωπικό του πολύ περισσότερα από όσα υπαγορεύει η σχετική νομοθεσία. Μεταξύ άλλων, φροντίζει για την υγεία και την ευημερία των υπαλλήλων, αλλά και των οικογενειών τους, μέσω του Ταμείου Ιατροφαρμακευτικής Περίθαλψης, του Ιατρείου Επαγγελματικής Υγείας και του Ταμείου Ευημερίας Υπαλλήλων (ΤΕΥ-ΑΤΗΚ). Παραχωρεί οικονομική βοήθεια σε δυσπραγούντες υπαλλήλους, συνταξιούχους, χήρες και ορφανά παιδιά υπαλλήλων. Επίσης, παραχωρεί σπουδαστικά χορηγήματα και διοργανώνει κοινωνικές εκδηλώσεις για τα μέλη του προσωπικού και τις οικογένειές τους. Παρέχεται, επίσης, Ομαδική Ασφάλιση Ζωής για τους εν ενεργεία και τους συνταξιούχους υπαλλήλους της Cyta.

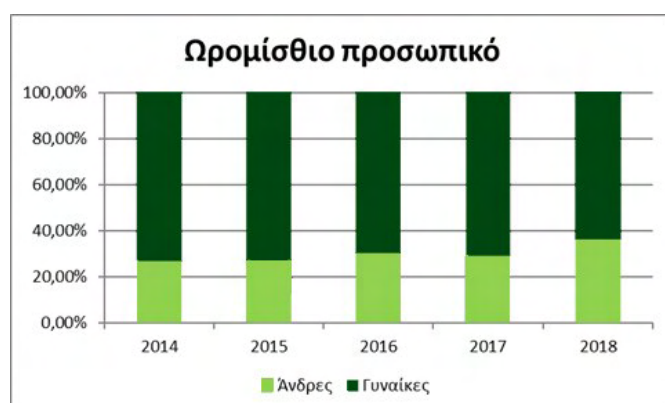
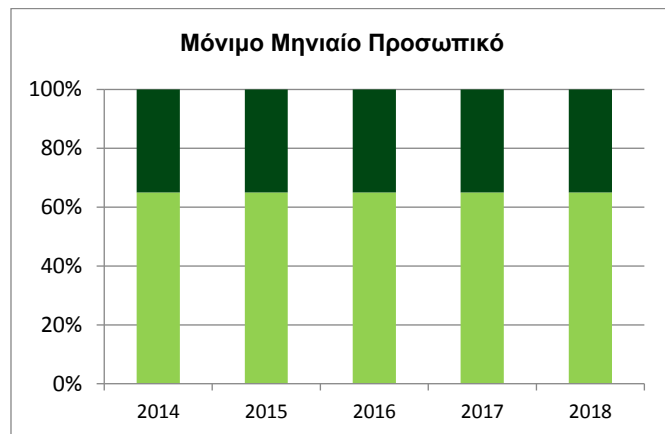
Το εργατικό δυναμικό μας

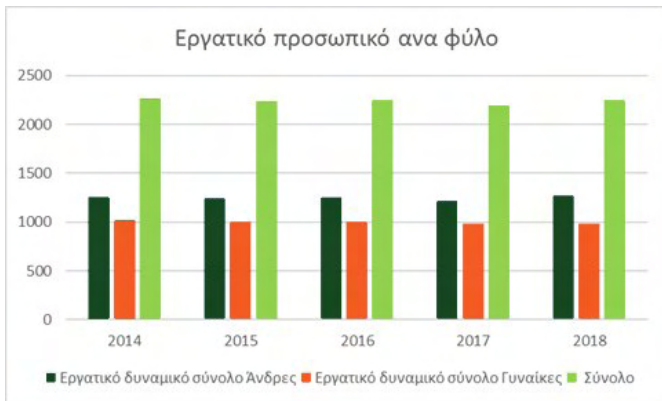
Το μέγεθος του εργατικού δυναμικού μας αποτελεί ένδειξη του μεγέθους της επίδρασης που έχει η Cyta στα εργασιακά θέματα, αλλά και στην κοινωνία γενικότερα. Το εργατικό δυναμικό μας περιλαμβάνει μόνιμο μηνιαίο προσωπικό, ωρομίσθιο προσωπικό και μικρό αριθμό συνεργατών που εργάζονται με σύμβαση καθορισμένου χρόνου.

Οι γραφικές παραστάσεις που ακολουθούν παρουσιάζουν το μέγεθος του εργατικού δυναμικού ως είχε στις 31/12/2018, με βάση τον τύπο απασχόλησης, καθώς και την ανάλυση ανά φύλο.



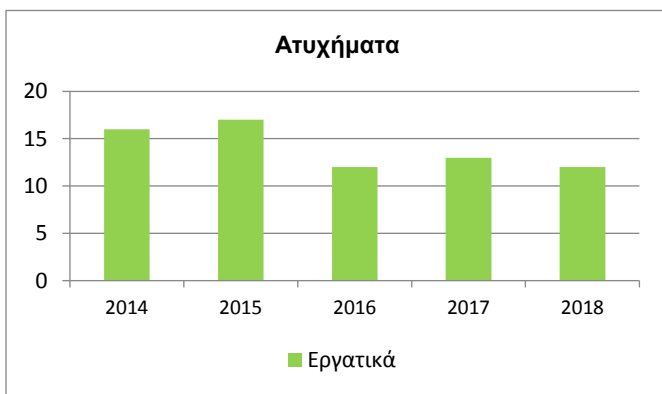
Κατανομή Εργατικού Δυναμικού Ανά Φύλο





Ασφάλεια και Υγεία στην Εργασία

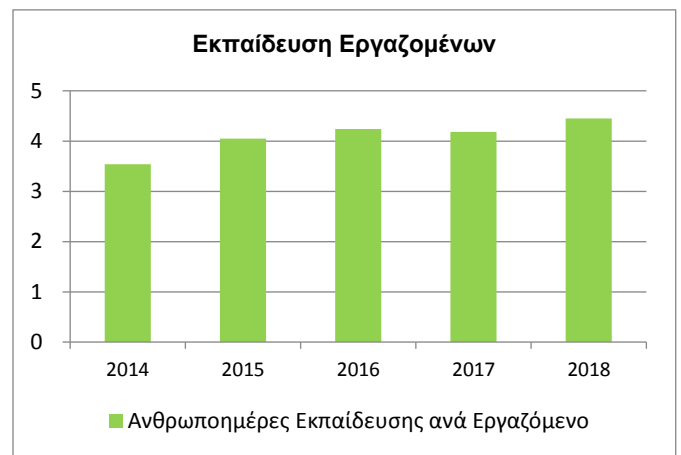
Η ασφάλεια και υγεία των εργαζομένων αποτελεί σημαντική προτεραιότητά μας. Οι κύριοι δείκτες για το επίπεδο της ασφάλειας και υγείας των εργαζομένων είναι ο αριθμός των ατυχημάτων και οι ημερολογιακές μέρες άδειας ασθένειας ανά υπάλληλο.



Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα για την Ασφάλεια και Υγεία στην Εργασία η οποία είναι στις 28 Απριλίου, η Cyta προκήρυξε Διαγωνισμό Αφίσας ανάμεσα στα παιδιά του προσωπικού και Διαγωνισμό για βελτίωση των δραστηριοτήτων σε θέματα Ασφάλειας και Υγείας εντός του Οργανισμού.

Εκπαίδευση προσωπικού

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



Εργασιακές σχέσεις

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

Αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων

Η αξιολόγηση της απόδοσης συμβάλλει στην ανάπτυξη και ανέλιξη των εργαζομένων. Στη Cyta όλοι οι μόνιμοι μηνιαίοι υπάλληλοι λαμβάνουν επίσημη αξιολόγηση της απόδοσής τους για κάθε έτος. Έχει προχωρήσει ο σχεδιασμός ενός νέου Συστήματος Διαχείρισης Απόδοσης για το μηνιαίο προσωπικό με στόχο να αρχίσει η επίσημη εφαρμογή του το 2020.

Μέσα στο 2018 συνεχίστηκε η εφαρμογή του Συστήματος Μισθοδοσίας Ωρομίσθιου Προσωπικού, το οποίο βασίζεται στην αξιολόγηση της απόδοσης του ωρομίσθιου προσωπικού, σε συνδυασμό με τα χρόνια υπηρεσίας του.

Εθελοντισμός

Στην κοινωνία συνεισφέρουν και οι ίδιοι οι υπάλληλοι της Cyta, όντας ευαισθητοποιημένοι σε κοινωνικά θέματα. Επί

σειρά ετών έχει καθιερωθεί και προωθείται ο θεσμός της εθελοντικής αιμοδοσίας. Κάθε χρόνο διοργανώνονται τακτικά ομαδικές αιμοδοσίες στους χώρους εργασίας σε όλες τις επαρχίες, κατά τις εργάσιμες ώρες. Επιπρόσθετα, το προσωπικό, μέσω οργανωμένων ομάδων εθελοντών σε όλες τις πόλεις, προσφέρει βοήθεια σε συναδέλφους και τις οικογένειές τους που αντιμετωπίζουν ιδιαίτερα προβλήματα. Επίσης, διοργανώνει, κατά καιρούς, εκδηλώσεις και παζαράκια, με στόχο τη συλλογή χρημάτων για την υποστήριξη φιλανθρωπικών οργανισμών και σκοπών. Το προσωπικό στήριξε, επίσης, σε εθελοντική βάση, μαζί με συνεργάτες και πελάτες της Cyta, τις προωθητικές ενέργειες κοινωνικού χαρακτήρα που διοργανώθηκαν από τον Οργανισμό.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Αντιλήψεις του προσωπικού για τη Cyta

Η Cyta αναγνωρίζει τους εργαζομένους της ως ένα πολύ σημαντικό συμμετοχο και κρίσιμο παράγοντα για την επίτευξη της επιχειρηματικής της στρατηγικής. Για το λόγο αυτό αναπτύσσει συνεχώς τα κανάλια επικοινωνίας και το διάλογο με το προσωπικό της.

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. Η περιβαλλοντική πολιτική δεσμεύει τον Οργανισμό να προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες που συνεισφέρουν στην αειφόρο ανάπτυξη και να εργάζεται για την ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων από τη λειτουργία του στο περιβάλλον.



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

Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας

Η ηλεκτρική ενέργεια στη Cyta χρησιμοποιείται για την ηλεκτροδότηση του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, καθώς και για τον κλιματισμό των χώρων όπου είναι εγκατεστημένος (γύρω στο 70%) και για την ηλεκτροδότηση των γραφειακών χώρων. Το 2018 η Cyta, συνέχισε τις προσπάθειες για μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας, μέσω συντονισμένων δράσεων.

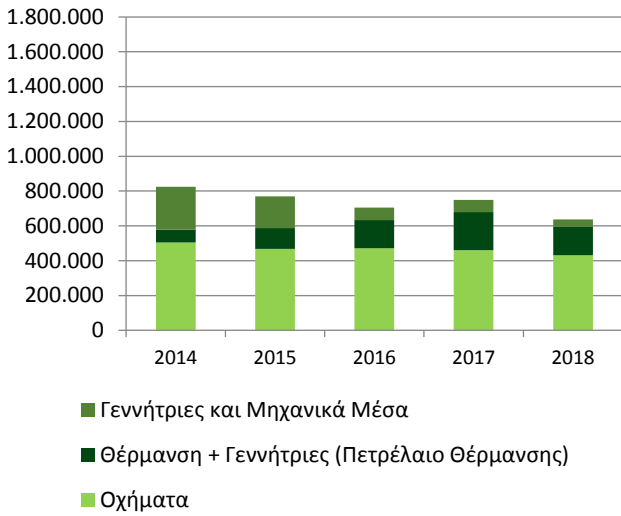


Κατανάλωση καυσίμων

Τα καύσιμα στη Cyta καταναλώνονται από τον στόλο οχημάτων της, για τη θέρμανση γραφειακών χώρων τον χειμώνα, από τις γεννήτριες και διάφορα άλλα μηχανήματα. Από το 2012 προωθούμε ενέργειες για τη μείωση της κατανάλωσης καυσίμων μέσω της αναδιάρθρωσης του στόλου μας, της μείωσης του αριθμού των οχημάτων, της ανανέωσης του στόλου με την αγορά ενεργειακά οικονομικότερων οχημάτων, καθώς και της εφαρμογής συστήματος τηλεματικής στα οχήματα. Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της αναδιάρθρωσης του στόλου της Cyta έγινε σημαντική προσπάθεια για μείωση του αριθμού των οχημάτων με τη δημιουργία Ομάδων Οχημάτων Κοινής Εξυπηρέτησης σε περισσότερα κτήρια του Οργανισμού, εκτός των Κεντρικών Διοικητικών Κτηρίων, στα οποία ο θεσμός αυτός λειτουργούσε ήδη. Ταυτόχρονα, έγινε ανακατανομή των οχημάτων που προέκυψαν, ώστε να αποσυρθούν τα πιο ενεργοβόρα και παλαιότερης τεχνολογίας οχήματα.

Όσον αφορά τις γεννήτριες και μηχανικά μέσα, μειώσαμε τον αριθμό των σταθμών κινητής τηλεφωνίας που υποστηρίζονται σε εικοσιτετράωρη βάση από ηλεκτρογεννήτριες με αποτέλεσμα να μειωθεί και η κατανάλωση των καυσίμων.

Κατανάλωση Καυσίμων (λίτρα)



Κατανάλωση χαρτιού για καταλόγους

Μετά την κατάργηση εκτύπωσης του Ονομαστικού Καταλόγου το 2017, προχωρήσαμε το 2018 και στην κατάργηση εκτύπωσης του Χρυσού οδηγού, ο οποίος διατίθεται σε ηλεκτρονική μορφή διαδικτυακά. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση περίπου 23 τόνων χαρτιού.

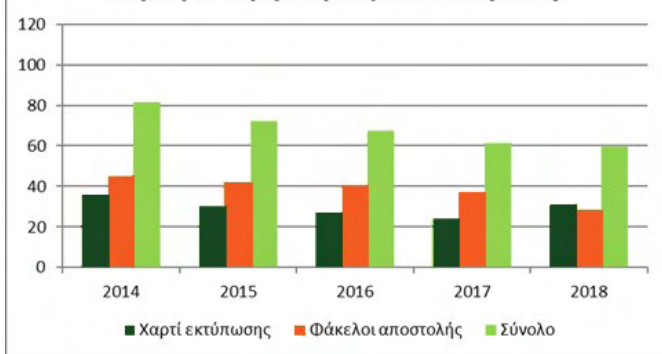
Χαρτί για Καταλόγους (τόνοι)



Κατανάλωση χαρτιού για λογαριασμούς πελατών

Με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης πόρων, καταργήσαμε, από τον Νοέμβριο του 2011, την αποστολή αναλυτικών λογαριασμών για τις υπηρεσίες Σταθερής Τηλεφωνίας και Κινητής Τηλεφωνίας Cytamobile-Vodafone. Η πρωτοβουλία αυτή, με τη βοήθεια των πελατών μας, πέτυχε σημαντική εξοικονόμηση του χαρτιού που απαιτείται για την εκτύπωση και την αποστολή των αναλυτικών λογαριασμών. Το 2014 εξοικονομήσαμε 1,9 περίπου τόνους χαρτιού σε σύγκριση με το 2013, ενώ το 2015 εξοικονομήσαμε περαιτέρω 7,9 τόνους χαρτιού. Το 2016 σε σχέση με το 2015 εξοικονομήσαμε περαιτέρω 3 τόνους χαρτί. Το 2017 εξοικονομήσαμε 3 τόνους χαρτί σε σύγκριση με το 2016 ενώ το 2018 υπήρξε περαιτέρω μικρή μείωση.

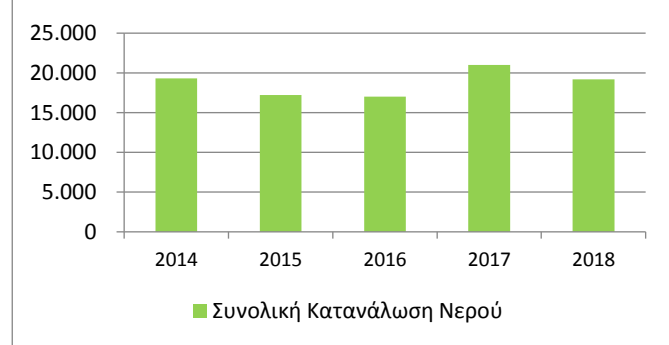
Χαρτί για Λογαριασμούς Πελατών (τόνοι)



Κατανάλωση νερού

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

Συνολική Κατανάλωση Νερού (τόνοι)



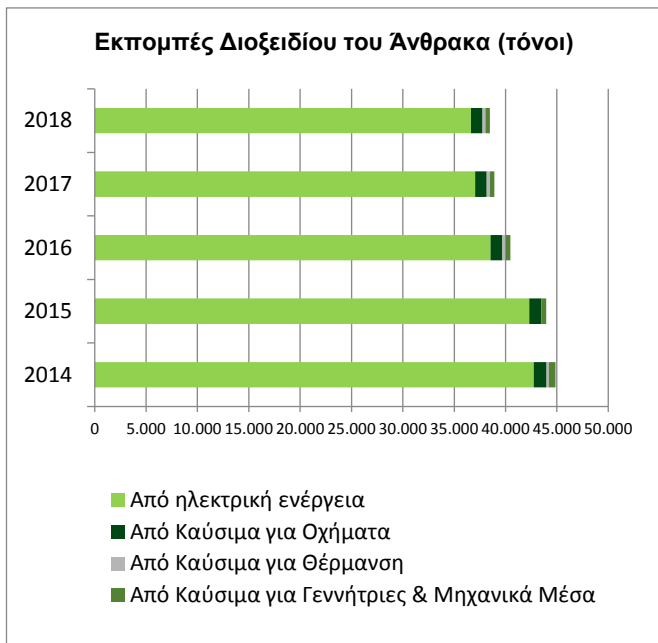
Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα

Οι εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO2) προκύπτουν είτε

άμεσα από την καύση ορυκτών καυσίμων στα οχήματα του στόλου μας, για τη θέρμανση των κτηρίων, στις γεννήτριες και μηχανικά μέσα είτε έμμεσα από τη χρήση ορυκτών καυσίμων από την ΑΗΚ για την παραγωγή της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώνουμε.

κατάλογοι και το άχρηστο χαρτί γραφείου. Σήμερα ανακυκλώνουμε, επίσης, ή προωθούμε για επαναχρησιμοποίηση πλαστικά απόβλητα, παλιά οχήματα, ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό, μπαταρίες, συσσωρευτές, εμπορικά απόβλητα συσκευασιών και μελανοδοχεία. Τα κλαδέματα και τα απόβλητα από τους κήπους προωθούνται για κομποστοποίηση. Τα οικιακά απόβλητα συσκευασιών (π.χ. τενεκεδάκια, πλαστικά μπουκάλια κ.ά.) από τα διοικητικά κτήρια μας διαχωρίζονται από τα σκουπίδια και παραλαμβάνονται για ανακύκλωση από την Green Dot Κύπρου Λτδ.

Στο δίκτυο Καταστημάτων Cyta, καθώς και στα διοικητικά μας κτήρια, λειτουργούμε πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών και σταθερών τηλεφώνων και των παρελκομένων τους και συλλέγουμε χρησιμοποιημένες μπαταρίες οικιακού τύπου από το κοινό και το προσωπικό μας, τις οποίες παραλαμβάνει η ΑΦΗΣ Κύπρου Λτδ για ανακύκλωση. Τα είδη και οι ποσότητες των αποβλήτων που συλλέξαμε τα τελευταία πέντε χρόνια φαίνονται στις γραφικές παραστάσεις.



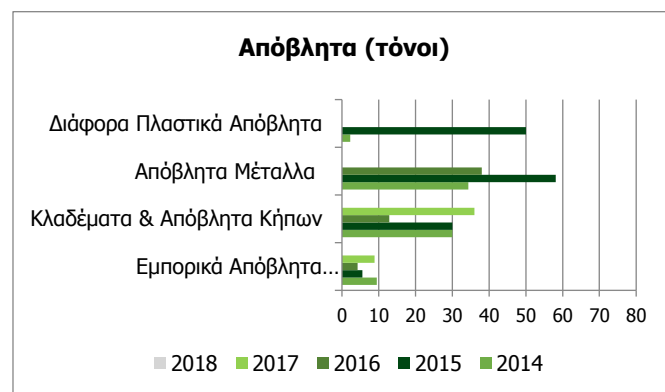
Διαχείριση αποβλήτων

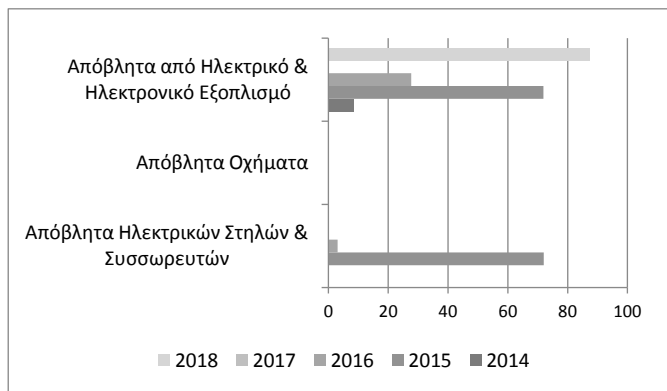
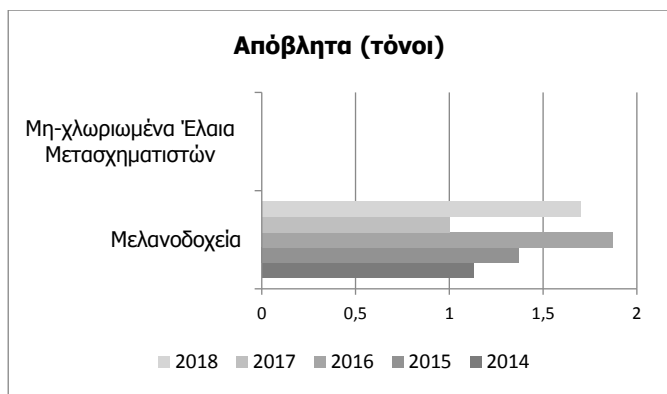
Η μείωση, επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση των αποβλήτων μας αποτελεί μια από τις δεσμεύσεις που περιλαμβάνονται στην περιβαλλοντική μας πολιτική. Η Cyta είναι ο πρώτος οργανισμός στην Κύπρο με “μηδενικά” απόβλητα στις χωματερές (Zero Waste to Landfill), εξασφαλίζοντας τη σχετική επαλήθευση (verification) από την εταιρεία TÜV Cyprus Ltd και αποδεικνύοντας έμπρακτα το σεβασμό και την ευθύνη της απέναντι στην κοινωνία και στο περιβάλλον. Η επαλήθευση αυτή επιτυγχάνεται όταν ένας οργανισμός ανακυκλώνει ποσοστό πέραν του 95% των αποβλήτων του.

Ουσιαστικά, η Cyta πέτυχε, παρά το μέγεθός της και το μεγάλο εύρος των δραστηριοτήτων της, μέσα από συστηματική φιλο-περιβαλλοντική πολιτική, όπως ποσοστό 97,3% των αποβλήτων που παράγονται από τη δράση της ανακυκλώνονται, με αποτέλεσμα ο Οργανισμός να στέλνει πλέον μόλις 2,7%, απόβλητα στις χωματερές.

Σταθερός στόχος της Cyta παραμένει η διατήρηση και περαιτέρω μείωση του ποσοστού αποβλήτων που δεν ανακυκλώνονται.

Τα πρώτα είδη αποβλήτων που ανακυκλώνονταν ήταν τα παλιά καλώδια και σιδερικά, ο πεπαλαιωμένος τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός, οι παλιοί τηλεφωνικοί





ΚΟΙΝΩΝΙΑ

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

Επιπρόσθετα από την άμεση επίδραση που έχει στην κοινωνία, μέσω της παροχής προϊόντων ηλεκτρονικής επικοινωνίας στους πελάτες της, της προσφοράς εργασίας στο προσωπικό της, της αγοράς προϊόντων και υπηρεσιών από τους προμηθευτές της και της πληρωμής μερίσματος και φόρων στο Κράτος, η Cyta στηρίζει και την ευρύτερη κοινωνία με πολυάριθμους τρόπους και με κάθε ευκαιρία.

Υγεία και ευημερία

Όσον αφορά στην υγεία, μετά από μια σειρά επιτυχημένων διοργανώσεων μαραθωνίων Αη-Βασίληδων σε διάφορες πόλεις της Κύπρου, κάτω από τον τίτλο Cyta Santa Run, η Cyta αποφάσισε το 2018 όπως προβεί σε ενέργειες που έχουν για θέμα τους τη μαγεία του παραμυθιού και στέλνουν το μήνυμα πως η επικοινωνία είναι δικαίωμα του κάθε παιδιού. Οι δράσεις αυτές στοχεύουν στη στήριξη του Προγράμματος Ανίχνευσης Ακοής Νεογνών του Κέντρου Προληπτικής Παιδιατρικής.



Το 2018, μια ομάδα δημοφιλών σχεδιαστών συνεργάστηκε με τη Cyta για τον σχεδιασμό πρωτότυπων συλλεκτικών φούτερ, τα έσοδα από τις πωλήσεις των οποίων δόθηκαν στο Ανιχνευτικό Πρόγραμμα Ακοής Νεογνών. Η ομάδα των σχεδιαστών αποτελείται από τις Άννα Χατζηγηγορίου (Anice) και Ραμόνα Φίλιπ (Ramon Filip) που συμμετείχαν στη συγκεκριμένη δράση για δεύτερη χρονιά και τους Ανδρέα Ζαννετίδη, Gregory Morfi και Νατάρ-Γεωργίου. Οι σχεδιαστές άντλησαν την έμπνευσή τους από τα έργα των παιδιών που συμμετείχαν στον Παγκύπριο Διαγωνισμό Ζωγραφικής “Η Μαγεία της Επικοινωνίας στην Παραμυθοχώρα”, που διοργάνωσε η Cyta ανάμεσα σε μαθητές της Δημοτικής και Προδημοτικής Εκπαίδευσης.

Επίσης, ήδη από το 2014, τέθηκε σε ισχύ η νέα διαδραστική ιστοσελίδα του Παγκύπριου Ιατρικού Συλλόγου (ΠΙΣ) www.cyma.org.cy. Πρόκειται για τη Διαδικτυακή Πύλη Υγείας, η οποία αναπτύχθηκε με τη βοήθεια της Cyta και της θυγατρικής της Cytacom Solutions, αξιοποιώντας τις πιο σύγχρονες τεχνολογικές υποδομές. Η Πύλη Υγείας παρέχει ενημερωμένες και επικυρωμένες πληροφορίες και σκοπό έχει τη διαδραστική και ηλεκτρονική πληροφόρηση ανάμεσα στον ΠΙΣ, τα μέλη του, αλλά και όλους τους συνεργάτες του κλάδου της υγείας στην Κύπρο.

Επιπλέον, ο νέος ιστοχώρος προσφέρει τη δυνατότητα γρήγορης και σωστής ενημέρωσης σχετικά με τη νομοθεσία που διέπει την άσκηση της ιατρικής στην Κύπρο, καθώς επίσης και τις ημερομηνίες διεξαγωγής συνεδρίων, σεμιναρίων και διαλέξεων για ιατρικά θέματα. Είναι προσβάσιμη από το διαδίκτυο και μέσω κινητού και προσφέρει σωστές και έγκυρες πληροφορίες για τον κλάδο της υγείας στην Κύπρο με το κύρος την εμπειρία και την αξιοπιστία της Cyta και του ΠΙΣ.

Ένα άλλο έργο στον τομέα της Τηλεφροντίδας σε συνεργασία με το Πολυδύναμο Κέντρο του Δήμου Στροβόλου και την εταιρεία Vidavo είναι το Telecare.

Η Τηλεφροντίδα παρέχεται μέσω “έξυπνων” εφαρμογών πληροφορικής που μπορούν να επεξεργάζονται αυτόματα πληροφορίες από διάφορες ηλεκτρονικές διατάξεις (αισθητήρες κίνησης, οπτικοί ανιχνευτές, μικρόφωνα, συσκευές καταγραφής βιοσημάτων κτλ), στο σπίτι του ασθενούς ή ηλικιωμένου, ώστε να παρακολουθούν την υγεία του και να εντοπίζουν τυχόν προβλήματα.

Το έργο αυτό δίνει την ευκαιρία σε μέλη του Πολυδύναμου Κέντρου του Δήμου Στροβόλου να δοκιμάσουν, χωρίς χρέωση, δύο εφαρμογές Τηλεφροντίδας:

1. **το Συναγερμό Τηλεϊδοποίησης (Alert Button)** - ο οποίος, μέσω ενός βραχιολιού, διασφαλίζει, σε περίπτωση ανάγκης την ασύρματη επικοινωνία των ηλικιωμένων με τους φροντιστές/οικείους τους
2. **τον Εντοπισμό Θέσης (Location Tracking)** - που δίνει τη δυνατότητα εντοπισμού του χρήστη, στέλνοντας πληροφορίες για τη θέση στην οποία βρίσκεται τη δεδομένη στιγμή.

Όσον αφορά στην Υγεία και Ευημερία του προσωπικού, συνεχίστηκε κατά το 2018 η λειτουργία του Ιατρείου Επαγγελματικής Υγείας, το οποίο παρείχε ιατρικές υπηρεσίες πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας, καθώς, επίσης, και συμβουλευτικές υπηρεσίες υγείας σε κάθε ενδιαφερόμενο υπάλληλο. Περαιτέρω, μέσω του Ιατρείου, πραγματοποιήθηκαν προγράμματα προληπτικής Ιατρικής τα οποία αφορούσαν είτε στοχευόμενες ομάδες υπαλλήλων είτε ολόκληρο το προσωπικό.

Τέλος, διοργανώθηκαν κοινωνικές και πολιτιστικές εκδηλώσεις για το προσωπικό και τις οικογένειές του, ενώ παραχωρήθηκαν βραβεία και σπουδαστικά χορηγήματα στα άριστα παιδιά του προσωπικού.

Υπηρεσία ON CARDIAC

Η Cyta αναζητά συνεχώς ευκαιρίες για να αξιοποιεί τα προϊόντα, τις υπηρεσίες της και την εμπειρογνομοσύνη της για την επίλυση κοινωνικών προβλημάτων και προς όφελος του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου. Σε συνεργασία με το Κυπριακό Συμβούλιο Αναζωογόνησης (ΚΥ.Σ.ΑΝ.) και το Υπουργείο Υγείας έθεσε σε εφαρμογή τη νέα πρωτοποριακή υπηρεσία ON CARDIAC. Σε περιπτώσεις καρδιακής ανακοπής πολίτη σε δημόσιο χώρο, η υπηρεσία ON CARDIAC επιτρέπει στο ΚΥ.Σ.ΑΝ. να στέλνει μηνύματα SMS σε άτομα που είναι εκπαιδευμένα στη Βασική Καρδιοαναπνευστική Αναζωογόνηση & χρήση Αυτόματου Εξωτερικού Απινιδωτή και βρίσκονται πιο κοντά στον ασθενή, να προστρέχουν για άμεση βοήθεια.

Η υπηρεσία ON CARDIAC μπορεί να συμβάλει έτσι σημαντικά στην έγκαιρη παρέμβαση και διάσωση ζωών. Η υπηρεσία

παρέχεται δωρεάν από τη Cyta, τόσο για τους πολίτες, όσο και για το ΚΥ.Σ.ΑΝ. Η Κύπρος και η Cyta είναι μια από τις λίγες χώρες και παροχείς κινητής τηλεφωνίας, που παρέχουν τέτοιου είδους υπηρεσίες.

Cyta και οδική ασφάλεια

Το ουσιαστικό έργο της Cyta στην Οδική Ασφάλεια συνεχίστηκε και το 2018, επιβεβαιώνοντας την ευαισθησία, το ενδιαφέρον και την προσφορά που επιδεικνύει διαχρονικά ο Οργανισμός για ένα θέμα που απασχολεί ολόκληρη την Ευρώπη και ιδιαίτερα την Κύπρο.

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

Επίσης, σε ό,τι αφορά την ευθύνη της ως εργοδότης και σημαντικός χρήστης του οδικού δικτύου, η Cyta, σταθερή στο στόχο της για περιορισμό των ατυχημάτων με υπηρεσιακά οχήματα, συνέχισε να επενδύει στην εκπαίδευση των ιδίων των στελεχών της, καθώς και στα επίπεδα ασφάλειας των ιδίων των υπηρεσιακών οχημάτων της.



Ειδικά σε ό,τι αφορά το στόλο της, αξίζει να αναφερθεί ότι η Cyta φροντίζει όπως όλα τα οχήματα που αγοράζει, όχι μόνο ανταποκρίνονται πλήρως στις προδιαγραφές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αλλά και να είναι εξοπλισμένα με όλα τα διαθέσιμα παθητικά και ενεργητικά συστήματα ασφάλειας. Όλα τα οχήματα τυγχάνουν της απαιτούμενης προληπτικής συντήρησης, διασφαλίζοντας έτσι όσο το δυνατό υψηλότερα

επίπεδα προστασίας, όχι μόνο για το προσωπικό της, αλλά και για τον κάθε χρήστη του οδικού δικτύου.

Επιπρόσθετα, η Cyta συμμετέχει και στηρίζει διάφορα προγράμματα αρμόδιων φορέων και κοινωνικών εταίρων για περιορισμό των τροχαίων ατυχημάτων στην Κύπρο. Μια τέτοια ενέργεια είναι η διαχρονική προσφορά σχετικών με το θέμα προωθητικών υλικών (όπως προστατευτικών κρανών, φωσφορούχων γιλέκων ασφαλείας) στα παιδιά που επισκέπτονται για εκπαίδευση το Πάρκο Κυκλοφοριακής Αγωγής του Τμήματος Τροχαίας της Αστυνομίας Κύπρου.

Παιδεία

Η Cyta, εταίρος του Junior Achievement Cyprus από το 2014, διοργάνωσε μέσω του Τμήματος Διαδικτυακής Παρουσίας, εκπαιδευτικό σεμινάριο με τίτλο “The Power of Social Media: Πώς να αναδείξετε την εταιρεία σας μέσω των Κοινωνικών Δικτύων”. Το σεμινάριο πραγματοποιήθηκε με μεγάλη επιτυχία στο αμφιθέατρο των Κεντρικών Γραφείων της Cyta και απευθυνόταν, τόσο στους “μαθητές-επιχειρηματίες” από όλη την Κύπρο, που λαμβάνουν μέρος στο πρόγραμμα “Μαθητική Επιχείρηση της Χρονιάς” για το 2018, όσο και στους καθηγητές τους.

Με αυτή την ενέργεια, η Cyta ανέδειξε τη διαχρονική της στήριξη και τις προσπάθειές της για προώθηση της επιχειρηματικότητας στους νέους και γενικότερα στον τόπο μας.

Τον Απρίλιο του 2018, η Cyta βράβευσε για 17^η χρονιά τους “Νέους Δημοσιογράφους για το Περιβάλλον” που αναδείχτηκαν μέσω του Μαθητικού Διαγωνισμού άρθρων, βίντεο και φωτογραφιών με θέμα το περιβάλλον, ο οποίος στηρίζεται, τόσο από τη Cyta, όσο και από το Υπουργείο Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας.

Ο Διαγωνισμός διεξάγεται κάθε χρόνο ανάμεσα σε μαθητές δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, από την περιβαλλοντική οργάνωση CYMEPA, στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Προγράμματος “Νέοι Δημοσιογράφοι για το Περιβάλλον”. Στο Πρόγραμμα συμμετείχαν σχολεία από όλη την Κύπρο, μαθητές των οποίων ερευνήσαν τα θέματά τους, χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα δημοσιογραφικά μέσα και ανταλλάζοντας, μέσω του διαδικτύου, σχετικές πληροφορίες με μαθητές άλλων ευρωπαϊκών χωρών, που συμμετέχουν στο ίδιο Πρόγραμμα. Τα καλύτερα άρθρα, φωτογραφίες και φιλιμάκια των μαθητών αναρτώνται στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα www.cymepa.org.cy και συμμετέχουν σε ευρωπαϊκούς διαγωνισμούς. Επίσης, δημοσιεύονται στο περιοδικό του Ιδρύματος Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης στην Ευρώπη.

Η Cyta, σε συνεργασία με τον Δήμο Στροβόλου, διοργάνωσε τον Μάιο 2018, μεγάλη παιδική περιβαλλοντική εκδήλωση με θέμα “Τα παιδιά προστατεύουν το περιβάλλον”. Στην εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε στο χώρο του Δημοτικού Θεάτρου Στροβόλου, έλαβαν μέρος γύρω στα 550 παιδιά από Δημοτικά Σχολεία του Δήμου Στροβόλου.



Η εκδήλωση τελούσε υπό την αιγίδα της Επιτρόπου Περιβάλλοντος και πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο των δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Cyta και του Δήμου Στροβόλου, για στήριξη του Ευρωπαϊκού Προγράμματος με τίτλο “Γνωρίζω τα Απόβλητα: εκστρατεία ευαισθητοποίησης για την προώθηση της μείωσης των αποβλήτων, την επαναχρησιμοποίηση και την ανακύκλωση στην Κύπρο”. Σκοπός του προγράμματος είναι η προώθηση της μείωσης, της επαναχρησιμοποίησης και της ανακύκλωσης των αποβλήτων στην Κύπρο, μέσω μίας εκτεταμένης εκστρατείας ευαισθητοποίησης, με έμφαση στο μήνυμα “Reduce, Reuse, Recycle”. Μέσω της εκδήλωσης τονίστηκε η σημασία της καλλιέργειας περιβαλλοντικής συνείδησης και κουλτούρας στους νέους μας, που με ιδιαίτερη χαρά παρατηρούμε τα τελευταία χρόνια να επιτελείται συστηματικά, μεθοδικά και με επιμέλεια από τα σχολεία μας, σε όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης.

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.

Σε δημοσιογραφική διάσκεψη που πραγματοποιήθηκε τον Μάρτιο 2018 ανακοινώθηκε η απόφαση της Cyta να είναι ο πρώτος στρατηγικός συνεργάτης της πρωτοβουλίας “Πρασινίζουμε την Κύπρο”, για τα επόμενα τρία τουλάχιστον χρόνια, στο πλαίσιο της φιλο-περιβαλλοντικής πολιτικής της. Μέσω της συνεργασίας αυτής, ο Φιλοδοσικός Σύνδεσμος Κύπρου, ως ο φορέας που υλοποιεί τις δράσεις της πρωτοβουλίας, αναλαμβάνει την υποχρέωση να φυτεύει κάθε χρόνο αριθμό δέντρων και θάμνων για λογαριασμό της Cyta και να τα συντηρεί για περίοδο τριών (3) ετών.

Οι φυτεύσεις αυτές εντάσσονται στο πλαίσιο απόφασης της Cyta όπως διεξάγονται κάθε χρόνο δενδροφυτεύσεις αντίστοιχες με το 10% των νέων συνδέσεων της Υπηρεσίας Cytavision.

Η ιδέα αυτή της Cyta ξεκίνησε τον Μάρτιο του 2016 και εντάσσεται στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής της Ευθύνης, με στόχο τη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματος του Οργανισμού στο περιβάλλον. Η συγκεκριμένη ενέργεια αποτελεί συνέχεια της στήριξης της πρωτοβουλίας “Πρασινίζουμε την Κύπρο”, για αναδάσωση της Σολέας και της Αργάκας μετά τις καταστροφικές πυρκαγιές του 2016. Συγκεκριμένα, η Cyta ανέλαβε και καλύπτει το κόστος για αγορά δενδρουλλίων που απαιτούνται για την αναδάσωση διαφόρων καμένων περιοχών. Για το 2018 δενδροφυτεύτηκαν οι κοινότητες Οράς και Αγίου Αμβροσίου.



Επίσης, η Cyta το 2018 εξασφάλισε για δεύτερη συνεχή χρονιά το πιστοποιητικό περιβαλλοντικής ποιότητας “Green Offices” για τα Κεντρικά Διοικητικά της Γραφεία στη Λευκωσία και όλα τα Καταστήματα Cyta παγκύπρια. Στόχος της Cyta είναι όπως μέχρι το τέλος του 2019 πιστοποιηθούν όλα τα στελεχωμένα της κτήρια.

Τα “Green Offices” είναι ένα πρωτοποριακό σήμα περιβαλλοντικής ποιότητας για κτήρια και γραφεία. Η κατάκτησή του προϋποθέτει την εφαρμογή και τήρηση αυστηρών κριτηρίων που σχετίζονται με την κατανάλωση ενέργειας και νερού, τη διαχείριση απορριμμάτων, τη χρήση φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων προσωπικής καθαριότητας και απορρυπαντικών, την ποιότητα τροφής και ποτών, τη μετατροπή των ελεύθερων χώρων σε χώρους πρασίνου και την περιβαλλοντική εκπαίδευση. Το πρόγραμμα τυγχάνει διαχείρισης από την Κυπριακή Ένωση Προστασίας του Θαλάσσιου Περιβάλλοντος CYMEPA και είναι υπό την αιγίδα της Επιτρόπου Περιβάλλοντος της Κυπριακής Δημοκρατίας.

Το 2018 η Cyta βραβεύτηκε ως “Χρυσός Προστάτης του Περιβάλλοντος” και εξασφάλισε, ταυτόχρονα, Ειδική Τιμητική Διάκριση για την υψηλότερη βαθμολογία στο διαγωνισμό των Παγκύπριων Περιβαλλοντικών Βραβείων 2018, για Οργανισμούς και Επιχειρήσεις.

Το βραβείο του “Χρυσού Προστάτη του Περιβάλλοντος” αποτελεί τη σημαντικότερη διάκριση στην Κύπρο σχετικά με το περιβάλλον και απονέμεται σε επιχειρήσεις ή οργανισμούς που διαχειρίζονται τα περιβαλλοντικά θέματα ως αναπόσπαστο μέρος της επιχειρησιακής τους πολιτικής, υιοθετώντας πρακτικές και δράσεις που προστατεύουν το περιβάλλον, μειώνουν την κατανάλωση φυσικών πόρων και ενισχύουν τους τοπικούς περιβαλλοντικούς φορείς, καθώς και για τις φιλο-περιβαλλοντικές τους δράσεις.

Η βράβευση της Cyta αποτελεί ακόμη μια σημαντική διάκριση για τον Οργανισμό και τις δράσεις που εντάσσει στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής της Ευθύνης. Ανάμεσα σε άλλα, η Cyta έχει διακριθεί και ως ο μοναδικός Οργανισμός στην Κύπρο με επαλήθευση για Μηδενικά Απόβλητα στις Χωματερές (Zero Waste to Landfill) με ποσοστό ανακύκλωσης/επαναχρησιμοποίησης των αποβλήτων στο 97,3% για το 2018.

Όπως κάθε χρόνο, έτσι και φέτος, η Cyta συμμετείχε ενεργά στις εκδηλώσεις για την “Ωρα της Γης” στην Κύπρο και κάλεσε το προσωπικό, τους πελάτες, αλλά και το ευρύτερο κοινό να συμμετάσχουν σε αυτή τη συμβολική πράξη, σβήνοντας τα φώτα για μια ώρα το βράδυ του Σαββάτου. Ο Οργανισμός συμβάλλει σε αυτή την εκστρατεία ευαισθητοποίησης για το περιβάλλον, προβαίνοντας διαχρονικά και συστηματικά σε σειρά ενεργειών για εξοικονόμηση ενέργειας. Μεταξύ άλλων, με τη βοήθεια του προσωπικού της, η Cyta μειώνει συνεχώς την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα γραφεία της, σε συνδυασμό και με διάφορες πρωτοβουλίες και φιλο-περιβαλλοντικά μέτρα που λαμβάνονται και στοχεύουν στη μείωση των αποβλήτων και στην εξοικονόμηση πόρων.

Το 2018, επίσης, η Cyta εξασφάλισε το 1^ο Βραβείο στην Κύπρο για Ολοκληρωμένη Πολιτική Πράσινων Συμβάσεων/Προμηθειών, στην τελετή απονομής των Βραβείων CY GPP AWARDS 2018. Στην ίδια διοργάνωση η Cyta εξασφάλισε ακόμα τέσσερα πρώτα βραβεία στις επί μέρους “Κατηγορίες Αγορών”. Συγκεκριμένα, στην κατηγορία “Μηχανογραφικός Εξοπλισμός/Ηλεκτρικές Συσσκευές Οικιακής Χρήσης”, στην κατηγορία “Οχήματα”, στην κατηγορία “Φωτοτυπικό/Εκτυπωτικό Χαρτί” και στην κατηγορία “Κλιματιστικά”. Στόχος των βραβείων Πράσινων Δημοσίων Συμβάσεων είναι η αναγνώριση των φορέων που διακρίνονται κάθε χρόνο για τη δημοσίευση Πράσινων Δημοσίων



Συμβάσεων ή/και για συγκεκριμένες δραστηριότητες που σχετίζονται με την προώθηση των Πράσινων Αγορών, την εφαρμογή τους, τα συστηματικά μέτρα για εισαγωγή οικολογικών κριτηρίων στις δημόσιες /ιδιωτικές αγορές κ.ά. Ο θεσμός καθιερώθηκε από το Τμήμα Περιβάλλοντος, σε συνεργασία με το Ενεργειακό Γραφείο Κυπρίων Πολιτών.

Τα βραβεία έχουν ιδιαίτερη σημασία για τη Cyta και αποτελούν το επιστέγασμα των προσπαθειών μιας δεκαετίας, αφού από το 2008 ο Οργανισμός έχει καταρτίσει και εφαρμόζει Σχέδιο Δράσης για Πράσινες Αγορές. Πάνω απ' όλα, όμως, αποδεικνύουν στην πράξη τη δέσμευση της Cyta στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που συνεισφέρουν στην αειφόρο ανάπτυξη, ελαχιστοποιώντας τις όποιες επιπτώσεις στο περιβάλλον από τη δράση του Οργανισμού και μειώνοντας το ανθρακικό αποτύπωμά του.

Η Cyta είναι ο πρώτος στρατηγικός συνεργάτης του Φιλοδασικού Συνδέσμου Κύπρου και του Πτηνολογικού Συνδέσμου Κύπρου και μαζί προβαίνουν σε δράσεις που συμβάλλουν συνειδητά στην προστασία της βιοποικιλότητας στην Κύπρο. Συγκεκριμένα, στα πλαίσια της φιλο-περιβαλλοντικής πολιτικής της Cyta για προστασία των χειρόπτερων και πετροχελιδονων που επηρεάζονται από τις κεραιές κινητής τηλεφωνίας, έχουν γίνει διάφορες ενέργειες όπως χορηγία εργασιών για τοποθέτηση και εγκατάσταση ειδικών συστημάτων που βοηθούν στη διαχείριση των χειρόπτερων (νυχτερίδων) σε σπήλαια στο Τρόδος και Ακάμα. Επίσης έχουν εγκατασταθεί σε κτήρια της Cyta ειδικά ηχοσυστήματα που αναπαράγουν το κάλεσμα πετροχελιδονων, με σκοπό να τα προσελκύσουν για να εγκατασταθούν στις τεχνητές φωλιές που είναι τοποθετημένες στις ταράτσες των κτηρίων.

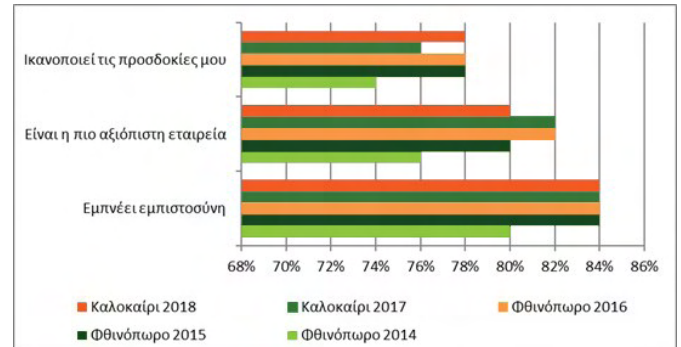
Αντιλήψεις της κοινωνίας για τη Cyta

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

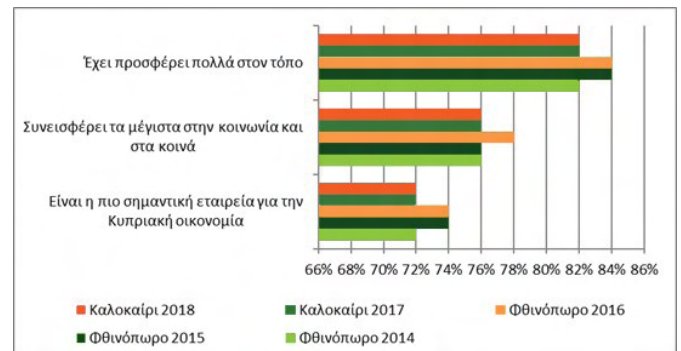
Μεταξύ άλλων, μετρούμε συστηματικά, μέσω ερευνών αγοράς, την αντίληψη της κοινωνίας σχετικά με την επίδοση του Οργανισμού στην κοινωνική, περιβαλλοντική και

οικονομική διάσταση της ΕΚΕ. Με στόχο να έχουμε μέτρο σύγκρισης και να γνωρίζουμε που βρίσκεται η Cyta σύγκριση με άλλους οργανισμούς, μετρούμε επίσης τις ίδιες παραμέτρους για την εικόνα παρόμοιων μεγάλων οργανισμών που δραστηριοποιούνται στην Κύπρο.

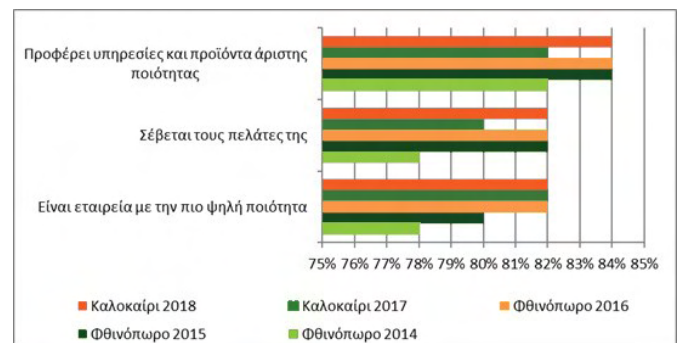
Ικανοποίηση Προσδοκιών, Αξιοπιστία και Εμπιστοσύνη



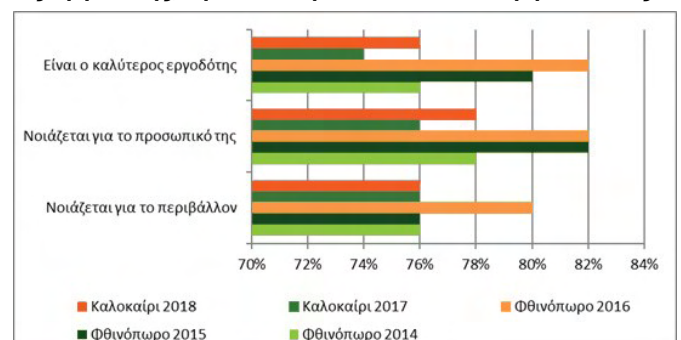
Συνεισφορά στον Τόπο, στην Κοινωνία και στην Οικονομία



Ποιότητα Προϊόντων και Υπηρεσιών και Σεβασμός στους Πελάτες



Ως Εργοδότης, Φροντίδα Προσωπικού και Περιβάλλοντος



Διοίκηση

ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Υγεία και ευημερία προσωπικού

Το ενδιαφέρον της Cyta για την ευημερία του προσωπικού της συνεχίστηκε και το 2018 με τη συνέχιση του επιτυχημένου θεσμού της Ιατρικής της Εργασίας, τη στήριξη υπαλλήλων που αντιμετωπίζουν προβλήματα και τη διοργάνωση εκδηλώσεων.

Η εφαρμογή του θεσμού της Ιατρικής της Εργασίας συνεχίστηκε και το 2018 με την παροχή πρωτοβάθμιας ιατρικής περίθαλψης στο προσωπικό της ευρύτερης περιοχής της Λευκωσίας, καθώς και με την πραγματοποίηση προγραμμάτων προληπτικού ελέγχου της υγείας, είτε όλων των εργαζομένων, είτε στοχευόμενων ομάδων εργαζομένων, όπως, για παράδειγμα, το πρόγραμμα αντιγριπικού εμβολιασμού ευπαθών ομάδων του προσωπικού και το πρόγραμμα ιατρικού ελέγχου των μελών συνεργείων που αναρριχώνται σε πασσάλους.

Στο πλαίσιο του Έργου Διαχείρισης Ψυχοκοινωνικών Κινδύνων και Εργασιακού Άγχους στη Cyta πραγματοποιήθηκε, κατά το 2018, σειρά στοχευμένων εκπαιδεύσεων του προσωπικού σε θέματα ενίσχυσης της ψυχικής ανθεκτικότητας.

Ακόμη, συνεχίστηκε η εφαρμογή των προγραμμάτων εξισορρόπησης της εργασιακής και κοινωνικής ζωής, όπως, για παράδειγμα, η τηλεργασία, καθώς και προγραμμάτων κοινωνικής και οικονομικής στήριξης του προσωπικού.

Παράλληλα, διοργανώθηκαν πολιτιστικές και κοινωνικές εκδηλώσεις για τα μέλη του προσωπικού και τα παιδιά τους, ενώ παραχωρήθηκαν βραβεία και σπουδαστικά χορηγήματα σε άριστα παιδιά των υπαλλήλων.

Εκπαίδευση και Ανάπτυξη

Αναγνωρίζοντας τη γνώση ως έναν από τους πιο πολύτιμους πόρους του Οργανισμού, εντάξαμε στη στρατηγική μας τη Διαχείριση Γνώσης (Knowledge Management), ως βασικό συστατικό της συνεχούς βελτίωσης.

Στο πλαίσιο της πολιτικής μας για την ενθάρρυνση της διά βίου μάθησης και της συστηματικής ανάπτυξης των εργαζομένων μας, κατά τη διάρκεια του 2018, συνεχίσαμε να προσφέρουμε πολλές και ποικίλες ευκαιρίες για την εκπαίδευση, την ανάπτυξη και τη μάθηση, επιχορηγώντας τη συμμετοχή υπαλλήλων σε εκπαιδευτικά προγράμματα και πιστοποιήσεις, 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 2018 έφτασε το 62%, με τον εταιρικό δείκτη ανθρωπομερών εκπαίδευσης ανά υπάλληλο να ανέρχεται στο 4,45%, ενώ το ποσοστό εξόδων ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού, σε σχέση με το σύνολο των αποδοχών του προσωπικού ανήλθε στο 1,97%.

Επιπλέον, συνεχίσαμε τις εκπαιδεύσεις σε θέματα τεχνολογίας, συστημάτων πληροφορικής, κοινωνικών δικτύων, ασφάλειας δικτύων και υπηρεσιών και εξυπηρέτησης πελατών. Παράλληλα, διοργανώσαμε εκπαιδεύσεις που ενίσχυσαν το προσωπικό μας σε θέματα όπως “Πρώτες Βοήθειες στην Εργασία”, “Ομαδικότητα” και “Ψυχική Ανθεκτικότητα” και σε ικανότητες διαχείρισης της απόδοσης με ιδιαίτερη έμφαση στην ανατροφοδότηση, όπως, επίσης και σε λογισμικό που θα υποστηρίξει το Σύστημα Διαχείρισης Απόδοσης.

Παράλληλα, στα πλαίσια της εξοικείωσης και εμπέδωσης των αποκτηθέντων γνώσεων και ικανοτήτων διαχείρισης της απόδοσης, συνεχής ήταν και η παροχή εναλλακτικών μεθόδων μάθησης όπως η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε Μονάδες/Υπηρεσίες/Διευθύνσεις στην επικείμενη εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης της Απόδοσης, αξιοποιώντας σειρά καναλιών επικοινωνίας όπως επιτόπου παρουσιάσεις σε παγκύπρια βάση, δημιουργία σχετικής ιστοσελίδας/διοικητικών εργαλείων/βιντεάκια επίδειξης του βοηθητικού λογισμικού.



Εκτός από τις παραδοσιακές μορφές εκπαίδευσης/ανάπτυξης/μάθησης, σχεδιάσαμε ή/και προωθήσαμε και άλλες μορφές, όπως εκπαίδευση στο χώρο εργασίας, ηλεκτρονική εκπαίδευση/μάθηση και εξειδικευμένες πιστοποιήσεις σε τεχνικά και μη-τεχνικά θέματα.

Παράλληλα, προωθούμε τη βελτίωση της ποιότητας του τρόπου παροχής των εσωτερικών εκπαιδεύσεων από υφιστάμενα στελέχη του Οργανισμού, που εργάζονται σε

διάφορες μονάδες, μέσω της εξασφάλισης επίσημης πιστοποίησης από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου, βασισμένης σε ευρωπαϊκά πρότυπα. Κατά το 2018 το Κέντρο Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΚΑΑΔ) της Cyta συνέχισε να πληροί τις πρόνοιες του Συστήματος Αξιολόγησης και Πιστοποίησης των Συντελεστών Παροχής Κατάρτισης της Αρχής Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου και να τηρεί την πιστοποίησή ως Δομή Επαγγελματικής Κατάρτισης (Δ.Ε.Κ). Αυτό μας δίνει τη δυνατότητα για επιχορήγηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων που υλοποιούνται ενδοεπιχειρησιακά στους χώρους του ΚΑΑΔ.

Εστιαζόμαστε στην επίτευξη των στόχων του Οργανισμού μέσα από μια πολύπλευρη προσέγγιση, που βασίζεται στη συστηματική και συνειδητή αναγνώριση, συγκράτηση, διάχυση, βέλτιστη αξιοποίηση και ανάπτυξη της γνώσης του Οργανισμού.

Εργασιακές σχέσεις

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

Επιπρόσθετα, μέσα στο 2018, έγιναν συζητήσεις για ανανέωση των Συλλογικών Συμβάσεων Εργασίας τόσο του μηνιαίου όσο και του ωρομίσθιου προσωπικού για την περίοδο 1/1/2015 - 31/12/2018.

Στο πιο πάνω πλαίσιο, ο Οργανισμός συνέχισε το διάλογο με τις συνδικαλιστικές οργανώσεις για διάφορα θέματα που αφορούν τον εκσυγχρονισμό του Οργανισμού.

Προσλήψεις

Κατά το 2018 δεν έγινε προκήρυξη κενών θέσεων μηνιαίου προσωπικού στη Cyta, δεδομένης της παγοποίησης όλων των προσλήψεων στον δημόσιο και ευρύτερο δημόσιο τομέα. Λήφθηκαν όμως οι απαραίτητες εγκρίσεις για αποπαγοποίηση αριθμού θέσεων Λογιστών, Νομικών, Μηχανικών, Λειτουργών Πληροφορικής, Τεχνικών Ηλεκτρολόγων και Τεχνικών Πληροφορικής, που κρίθηκαν άκρως απαραίτητες για την εύρυθμη λειτουργία του Οργανισμού στα πλαίσια ανανέωσης του προσωπικού. Έτσι, προχώρησαν οι εργασίες για ετοιμασία των προκηρύξεων για τις θέσεις αυτές, με στόχο την προκήρυξη το συντομότερο κατά το 2019. Προσλήψεις σε θέσεις Ωρομίσθιου Προσωπικού έγιναν από τους εν ισχύ καταλόγους επιτυχόντων Ωρομίσθιου Προσωπικού Βοηθών Καταστημάτων, Βοηθών Τηλετυπηρέτησης και Βοηθών

Τεχνικής Εργασίας για σκοπούς αναπλήρωσης Ωρομίσθιου Προσωπικού και κάλυψης πρόσθετου αριθμού 55 Ωρομισθίων και των τριών κατηγοριών, μετά από έγκριση του Υπουργού Οικονομικών. Παράλληλα, έγινε επανασχεδιασμός της διαδικασίας αξιολόγησης των υποψηφίων με στόχο την εκ νέου προκήρυξη θέσεων στο άμεσο μέλλον.



Ωρομίσθιο προσωπικό

Μέσα στο 2018, ενόψει των νέων προσλήψεων τόσο για κάλυψη νέων θέσεων όσο και για αναπλήρωση παραιτήσεων/ αποχωρήσεων, έγινε αναθεώρηση της κατανομής του ωρομίσθιου προσωπικού ανά υπηρεσία/μονάδα και κατηγορία/ρόλο. Στόχος της αναθεώρησης της κατανομής ήταν η καλύτερη αξιοποίηση του ωρομίσθιου προσωπικού, με βάση τις πραγματικές ανάγκες του Οργανισμού, οι οποίες καθορίζονται λαμβάνοντας υπόψη τα νέα υπηρεσιακά δεδομένα που είναι μεταβαλλόμενα.

Τέλος, αναγνωρίζοντας την προσφορά και την αφοσίωση του ωρομίσθιου προσωπικού στον Οργανισμό, μέσα στο 2018 συνεχίστηκε η εφαρμογή Συστήματος Μισθοδοσίας, με βάση το οποίο δόθηκε επιπρόσθετη αμοιβή στο ωρομίσθιο προσωπικό που είχε πέραν των δύο ετών προϋπηρεσία και νοουμένου ότι η απόδοσή του, κατά την προηγούμενη περίοδο αξιολόγησης, κρίθηκε ικανοποιητική.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Η εξέλιξη της τεχνολογίας έχει διαφοροποιήσει σημαντικά τον ρόλο που διαδραματίζουν οι εταιρείες τηλεπικοινωνιών στην καθημερινότητα των πελατών τους. Η Cyta γνωρίζει καλύτερα από τον καθένα τον ρόλο των επικοινωνιών στην αύξηση του ρυθμού της οικονομικής ανάπτυξης και της κοινωνικής προόδου μιας χώρας και επιδιώκει να καταστεί ο βασικός μοχλός για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Κύπρου, αξιοποιώντας πλήρως την εξειδίκευση και την εμπειρογνωμοσύνη της.

Η επικοινωνιακή πολιτική της Cyta, βασίζεται στον σύγχρονο ρόλο της. Επιδιώκει, οι πελάτες να βιώνουν μέσα από τις υπηρεσίες, δύο από τις βασικές αξίες του Οργανισμού, της ενδυνάμωσης και της αξιοπιστίας.

Το μέλλον είναι συναρπαστικό, με πολλές δυνατότητες και ραγδαία εξέλιξη. Η τεχνολογία ενδυναμώνει τους πελάτες, ώστε να μπορούν να ζήσουν τη ζωή τους όπως εκείνοι επιλέγουν και να έχουν μία αίσθηση ελευθερίας όταν απολαμβάνουν τις σύγχρονες υπηρεσίες και την άριστη εξυπηρέτηση που τους παρέχει η Cyta. Το σλόγκαν “Νοιώσε κοντά, φτάσε μακριά”, προβάλλει στους πελάτες τι είναι δυνατό γι’ αυτούς και τι μπορούν να κάνουν.

Μέσα από 60 χρόνια έργου, ο Οργανισμός έχει κερδίσει την εμπιστοσύνη των πελατών του και συνεχίζει με αστείρευτο πάθος να επικοινωνεί μαζί τους, με ειλικρίνεια και διαφάνεια.

Το Όραμα και η Αποστολή μας αποτυπώνουν την επικοινωνιακή μας πολιτική.

Όραμα

Να προσφέρουμε στον άνθρωπο σύγχρονες λύσεις ηλεκτρονικής επικοινωνίας που να του δίνουν την ελευθερία να ανακαλύπτει και να επικοινωνεί με τον κόσμο.

Αποστολή

Να προσφέρουμε ολοκληρωμένες και αξιόπιστες λύσεις ηλεκτρονικής επικοινωνίας απλά, έξυπνα και ασφαλισμένα και να βελτιώνουμε τον τρόπο ζωής και την παραγωγικότητα των πελατών μας.

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

Το 2018, μέσα από ένα συστηματικό πρόγραμμα ενεργειών και έργων, ενδυναμώσαμε τη θέση και την εικόνα της Cyta στην αγορά.

Εστιάζοντας την προσοχή μας στην προσφορά ολοκληρωμένων λύσεων, εφαρμόσαμε μονολιθική στρατηγική επικοινωνίας, με ενιαίο ύφος, προβάλλοντας και ενδυναμώνοντας, κυρίως, την εταιρική μάρκα. Υπάρχει συνοχή σε όλα τα σημεία επαφής της μάρκας και σε όλες τις ενέργειες προβολής, έτσι ώστε η επικοινωνία και η προβολή του Οργανισμού να γίνεται πιο άμεση και αποτελεσματική.

Με στόχο τη βελτίωση της εσωτερικής επικοινωνίας του Οργανισμού, διεξάγουμε ποιοτικές έρευνες για τη μέτρηση και παρακολούθηση των απόψεων του προσωπικού σε σχέση με τη Cyta, καθώς και για εντοπισμό θεμάτων που τυχόν να το απασχολούν.

Παράλληλα, στοχεύοντας στην 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 όλων των ερευνών συνιστούν σημαντικό εργαλείο για τη λήψη αποφάσεων και διορθωτικών κινήσεων από τη Διεύθυνση και τη Διοίκηση του Οργανισμού.

Η διαχείριση επικοινωνιακών κρίσεων αποτελεί πλέον αναπόσπαστο κομμάτι της διαχείρισης της επικοινωνίας. Έχουν αναπτυχθεί διαδικασίες για αντιμετώπιση πιθανών 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 και τη διαχρονική εμπιστοσύνη που μας δείχνουν οι πελάτες και συνεργάτες μας.

Σχέσεις με τα ΜΜΕ

Με στόχο την έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση του κοινού, μέσα στο 2018 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.

Διαδικτυακή Παρουσία

Σημείο αναφοράς αποτελεί η εταιρική μας ιστοσελίδα στη διεύθυνση www.cyta.com.cy, την οποία διατηρούμε σύγχρονη και λειτουργική, για να διευκολύνονται οι επισκέπτες στην πλοήγηση και αναζήτηση πληροφοριών για τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τον Οργανισμό μας.



Η ιστοσελίδα δίνει, επίσης, τη δυνατότητα εγγραφής στην εφαρμογή My Cyta η οποία προσφέρει αποκλειστικά οφέλη όπως:

- αγορές και αναβάθμιση προϊόντων και υπηρεσιών μέσω διαδικτύου εύκολα και με ασφάλεια,
- διαχείριση υπηρεσιών Cytamobile-Vodafone (αποστολή δωρεάν μηνυμάτων SMS, top-up κ.ά.), Cytanet (Web Mail) και Σταθερής Τηλεφωνίας (διαχείριση BBT Home) και
- δυνατότητα ηλεκτρονικής ενημέρωσης και εξόφλησης λογαριασμών μέσω της υπηρεσίας e-bill.

Άξια αναφοράς είναι και η υπηρεσία της ηλεκτρονικής τιμολόγησης, μέσω της οποίας οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν τον λογαριασμό των υπηρεσιών τους ηλεκτρονικά (σε μορφή PDF), μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), καθώς επίσης και τη δυνατότητα να τον διαχειρίζονται μέσω της εφαρμογής My Cyta.

Επιπρόσθετα, οι επισκέπτες, μέσω της εταιρικής ιστοσελίδας, μπορούν να έχουν πρόσβαση σε άλλες χρήσιμες ιστοσελίδες μας, όπως, μεταξύ άλλων, του Χρυσού Οδηγού και Ονομαστικού Καταλόγου, του Δικτύου Συνεργατών μας, καθώς και σε ιστοσελίδες των θυγατρικών μας εταιρειών. Μπορούν, επίσης, να βρουν σε αυτή πληροφορίες που αφορούν τα Καταστήματα Cyta, τα Δελτία Τύπου, τις Ετήσιες Εκθέσεις κ.ά.



Δυναμική θεωρείται η παρουσία μας στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media), η οποία συμπεριλαμβάνει τους ακόλουθους λογαριασμούς:

- Facebook: cytaofficial, cytamobile και soeasy
- Twitter: @cytacyprus και @cytasupport
- Instagram: cytamobile_vodafone
- LinkedIn: cyta
- Youtube: cytacyprus, cytamobile, cytasupport και cytavisionsports
- Forum: cyta.com.cy/forum

Ακολουθώντας τις τάσεις της εποχής, χρησιμοποιούμε τη δυναμική μας παρουσία στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης για συνεχή ενημέρωση των πελατών μας, σχετικά με νέες υπηρεσίες, προϊόντα και τρέχουσες προσφορές, εκδηλώσεων, διεξαγωγή διαγωνισμών και ως ένα αμφίδρομο κανάλι επικοινωνίας με τους πελάτες μας. Μέσα από αυτή μας την εμπειρία και τις γνώσεις, παρέχουμε ενημερωτικές/εκπαιδευτικές παρουσιάσεις σχετικά με τη σωστή χρήση των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης σε επιχειρηματικούς μας πελάτες.

Επιπρόσθετα, εξαιρετικά σημαντική θεωρείται η παρουσία μας στις κινητές εφαρμογές (mobile apps), παρέχοντας εύχρηστα και λειτουργικά apps στους πελάτες μας ως ακολούθως:

- **selfCare**: για να μπορούν εύκολα και γρήγορα να διαχειρίζονται τον λογαριασμό και τις υπηρεσίες τους από το smartphone τους.

- **personalCloud**: για να μπορούν να αποθηκεύουν στον προσωπικό τους αποθηκευτικό χώρο, εύκολα και με ασφάλεια, επαφές, φωτογραφίες, βίντεο, μουσική και άλλα αρχεία. Ταυτόχρονα, έχουν άμεση πρόσβαση σε αυτά από όλες τις συσκευές τους, όπου και αν βρίσκονται.

- **liveSports**: για να έχουν στο κινητό τους τις καλύτερες φάσεις και στιγμιότυπα του Κυπριακού Πρωταθλήματος, UEFA Champions League και Europa League.

- **safeMobile**: για να έχουν τη δυνατότητα να διαχειρίζονται τον τρόπο με τον οποίο το παιδί τους χρησιμοποιεί το smartphone του, δημιουργώντας γι' αυτό ένα ασφαλές περιβάλλον και προστατεύοντάς το από τους κινδύνους που ελλοχεύουν από το διαδίκτυο και από τη χρήση άλλων ηλεκτρονικών εφαρμογών.

- **CytaInfo+**: για να βρίσκονται πάντα σε επαφή μαζί μας, έχοντας άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες και εξυπηρέτηση.

- **Tel OntheGo**: για να μπορούν να χρησιμοποιούν τον σταθερό τους αριθμό οπουδήποτε και αν βρίσκονται, στην Κύπρο ή στο εξωτερικό, και να απολαμβάνουν τοπικές χρεώσεις.

Πέρα από τα πιο πάνω συνεργαζόμαστε με τον μη κερδοσκοπικό Οργανισμό Junior Achievement (JA) Κύπρου στηρίζοντας έτσι τη μαθητική επιχειρηματικότητα και την προώθηση κουλτούρας καινοτομίας στους νέους του τόπου μας. Στο πλαίσιο αυτό, θεσμοθετήσαμε εκπαίδευση των μαθητών που λαμβάνουν μέρος στον διαγωνισμό του JA Κύπρου "Μαθητική Επιχείρηση της Χρονιάς", στα θέματα των Κοινωνικών Δικτύων και στον τρόπο με τον οποίο οι μαθητές "επιχειρηματίες" μπορούν να προωθήσουν μέσα από τα Κοινωνικά Δίκτυα τα προϊόντα και υπηρεσίες των μαθητικών τους εταιρειών.

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. Παράλληλα “εκδίδουμε” το 100% ψηφιακό περιοδικό υπαλλήλων (εν ενεργεία και συνταξιούχων) της Cyta με την επωνυμία “ΤΑ ΛΕΜΕ”.

Οι πιο πάνω ενέργειες συμβάλλουν στη δημιουργία βέλτιστης διαδικτυακής παρουσίας της Cyta, για παροχή δυνατοτήτων αυτοεξυπηρέτησης και της καλύτερης δυνατής εμπειρίας στον πελάτη.

ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ

Κατά το 2018 συνεχίζει να δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην επίτευξη της επιχειρηματικής αριστείας, μέσα από την επιδίωξη βελτιώσεων στις επιχειρησιακές δραστηριότητες όσον αφορά ποιότητα, αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα. Η βελτιστοποίηση της αποτελεσματικότητας και η ποιοτική λειτουργία των δραστηριοτήτων, διασφαλίζονται με την

έργων και δεικτών και της ευθυγράμμισης της στρατηγικής σε όλα τα επίπεδα.

Η Cyta συμμετέχει σε σημαντικούς διεθνείς τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς. Τέτοιοι οργανισμοί είναι ο Σύνδεσμος Ευρωπαϊκών Οργανισμών Παροχής Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών (ETNO), το Broadband forum και το Φόρουμ Διαχείρισης Τηλεπικοινωνιών (TeleManagement Forum).

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗΣ ΑΠΑΤΗΣ

Σε συνάρτηση με το Όραμα και την Αποστολή της Cyta, η Ασφάλεια Πληροφοριών είναι συνυφασμένη με την ποιότητα και μαζί αποτελούν για τον Οργανισμό μας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Μεταξύ άλλων, 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. Για θέματα



ευθυγράμμιση των κύριων απ' άκρου εις άκρον δραστηριοτήτων, τη συνεχή αναβάθμιση του Συστήματος Ποιότητας (πιστοποιημένο βάσει ISO9001) και τη συνεχή αναβάθμιση της πιστοποίησης άλλων προτύπων, όπως το ISO 27001 (Data Centers - Information Security Management), το ISO 18295 (Customer Contact Center Management), ως επίσης και την πιστοποίηση από την Εθνική Εποπτική Αρχή του Τμήματος Πολιτικής Αεροπορίας, ως Παροχέα Υπηρεσιών Επικοινωνιών, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Κανονισμού (ΕΕ) 1035/2011.

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

Το 2018 συνεχίστηκε η συστηματική παρακολούθηση της εταιρικής απόδοσης, μέσω μηχανογραφημένης διαχείρισης

εκπαίδευσης, έχουν καθιερωθεί σε ετήσια βάση ενημερωτικές παρουσιάσεις προς όλο το προσωπικό.

Ασφάλεια Πληροφοριών

Ο Οργανισμός μας δραστηριοποιείται στα θέματα ασφάλειας πληροφοριών με την εφαρμογή συγκεκριμένων μέτρων και διαδικασιών, όπως είναι η συστηματική διεξαγωγή ελέγχων ασφάλειας και δοκιμών διείσδυσης, η αξιολόγηση ασφάλειας νέων υπηρεσιών, η φυσική ασφάλεια, η λογική πρόσβαση σε εφαρμογές, ο έλεγχος και παρακολούθηση των προσβάσεων κτλ.

Στα θέματα ασφάλειας πληροφοριών και προστασίας προσωπικών δεδομένων ακολουθείται ολιστική προσέγγιση,

στη βάση μεθοδολογίας αξιολόγησης επικινδυνότητας και διεθνών προτύπων.

Σε εταιρικό επίπεδο και με στόχο τη διασφάλιση όλων των βασικών δραστηριοτήτων, εφαρμόζεται Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών (ΣΔΑΠ), στη βάση των προτύπων ISO27001:2013 και ISO27002:2013, με την εμπλοκή της Διευθυντικής Καθοδηγητικής Επιτροπής, των συνδέσμων ασφάλειας πληροφοριών σε όλα τα τμήματα της Cyta και γενικά όλου του προσωπικού. Στα πλαίσια του ΣΔΑΠ, εφαρμόζονται πολιτικές ασφάλειας πληροφοριών σε εταιρικό επίπεδο για πολλά θέματα όπως, η κυβερνοασφάλεια, η ασφάλεια εφαρμογών, προσωπικού, συστημάτων, δικτύων, υπηρεσιών κ.ά.

Για συγκεκριμένες μονάδες και δραστηριότητες, έχει ολοκληρωθεί έργο ανάπτυξης ολοκληρωμένου ΣΔΑΠ με επιτυχή πιστοποίηση κατά ISO27001:2013.

Για σκοπούς αξιολόγησης της εφαρμογής του ΣΔΑΠ, διεξάγονται Εσωτερικές Επιθεωρήσεις σε ετήσια βάση. Ανά τακτά χρονικά διαστήματα, διεξάγεται επίσης έλεγχος Κοινωνικής Μηχανικής (Social Engineering) από εξωτερικούς συνεργάτες.

Διαχείριση Τηλεπικοινωνιακής Απάτης

Λαμβάνουμε μέτρα πρόληψης και καταστολής της καταδολίευσης στις τηλεπικοινωνίες, ενός φαινομένου που ανά το παγκόσμιο παίρνει ολοένα και πιο ανησυχητικές διαστάσεις. Για εντοπισμό και διερεύνηση περιπτώσεων καταδολίευσης εις βάρος της Cyta, χρησιμοποιείται εξειδικευμένη τεχνολογία από ειδική ομάδα λειτουργών, σε συνεργασία με διάφορες υπηρεσίες, εντός και εκτός της Cyta. Στα πλαίσια της κοινωνικής της ευθύνης, η Cyta έχει επεκτείνει τη δραστηριότητα καταστολής της καταδολίευσης για να καλύψει και τους πελάτες της, θέλοντας να τους προστατέψει από κακόβουλες ενέργειες.

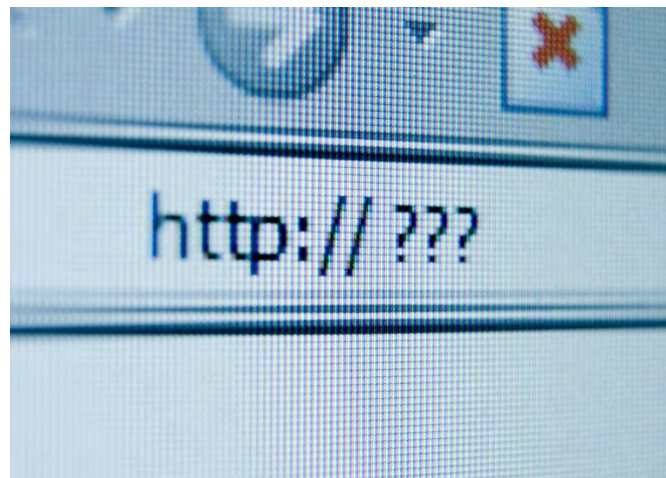
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

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

Συνεχίσαμε να επεκτείνουμε με εξοπλισμό τα δύο νέα σύγχρονα Κέντρα Δεδομένων υψηλής διαθεσιμότητας, που διασφαλίζουν την ασφάλεια των πληροφοριών που φιλοξενούν. Το μεγαλύτερο μέρος της υπολογιστικής

υποδομής του Οργανισμού φιλοξενείται στα Κέντρα αυτά, τα οποία παράλληλα χρησιμοποιούνται για φιλοξενία εξοπλισμού πελατών. Μέσα στο 2018 διατηρήσαμε την πιστοποίηση των δύο νέων Κέντρων Δεδομένων με το πρότυπο Ασφάλειας Πληροφοριών ISO27001, που προσδιορίζει τις απαιτήσεις που πρέπει να πληροί ένας Οργανισμός προκειμένου να διαχειριστεί συνολικά και αποτελεσματικά την ασφάλεια των πληροφοριών του, ως προς την εμπιστευτικότητα, την ακεραιότητα και τη διαθεσιμότητά τους. Η συμμόρφωση με το πρότυπο αυτό είναι απαίτηση μεγάλων επιχειρηματικών πελατών του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα.

Εντός του 2018 ολοκληρώθηκε η υλοποίηση και διαχείριση του Συστήματος Ασφάλισης Υγείας που αποτελεί ένα από τους σημαντικότερους δυνητικούς παράγοντες για την υλοποίηση του Γενικού Σχεδίου Υγείας (ΓΕΣΥ). Η Cyta, ως υπεργολάβος του έργου, ανέλαβε τη φιλοξενία του Συστήματος, τη διαχείριση των εξυπηρετητών στα επίπεδα του εξοπλισμού, του ιδεατού (εικονικού) περιβάλλοντος των εξυπηρετητών, του λειτουργικού συστήματος, της βάσης δεδομένων και του Κέντρου Τηλεξυπηρετήσης Πληροφορικής, καθώς και τον συντονισμό για ολόκληρη την τεχνική λύση.



Συνεχίζουμε την επέκταση της νέας υποδομής πληροφορικής σε εικονικό περιβάλλον (virtualization) και τη μετατροπή υφιστάμενων φυσικών εξυπηρετητών σε εικονικούς, με σημαντικά πλεονεκτήματα την εξοικονόμηση πόρων και την αυξημένη ευελιξία.

Συνεχίζουμε την αναβάθμιση των Συστημάτων Υποστήριξης Επιχείρησης και Λειτουργιών (BSS/OSS), υποστηρίζοντας την παροχή νέων καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών και την εισαγωγή νέων τεχνολογιών και δυνατοτήτων. Προγραμματίζουμε την αντικατάσταση των υφιστάμενων συστημάτων BSS/OSS του Οργανισμού με απώτερο στόχο την ευελιξία και την ταχύτητα στην προσφορά νέων και σύγχρονων υπηρεσιών ηλεκτρονικής επικοινωνίας προς τον πελάτη. Μέσα από τη διάθεση σύγχρονων και ευέλικτων εργαλείων στους Λειτουργούς Εξυπηρετήσης και την

αυτοματοποίηση των διαδικασιών, επιτυγχάνουμε σημαντική μείωση κόστους, περαιτέρω αύξηση της παραγωγικότητας και βέλτιστη Εμπειρία Πελάτη. Αναβαθμίζουμε παράλληλα την υποδομή Customer Relationship Management (CRM), και κτίζουμε καινούργια και σύγχρονα συστήματα για παρακολούθηση και υποστήριξη της ποιότητας των υπηρεσιών προς τους πελάτες μας.

Παράλληλα, αναπτύσσουμε τις κατάλληλες υποδομές/πлатφόρμες για αποτελεσματική συμμετοχή του Οργανισμού μας στο νέο οικοσύστημα παροχής ψηφιακών υπηρεσιών, υποστηρίζοντας, ταυτόχρονα, τις προσπάθειες ανάπτυξης της καινοτομίας στη χώρα μας. Ενισχύουμε τις δυνατότητες της πληροφορικής για υλοποίηση και προσφορά ψηφιακών υπηρεσιών σε διάφορους τομείς, την υποστήριξη νέων επιχειρηματικών μοντέλων βασισμένων σε συνεργασίες και τη μέγιστη δυνατή αξιοποίηση όλης της πληροφορίας που είναι διαθέσιμη στον Οργανισμό, σε πραγματικό χρόνο.

Αναβαθμίζουμε συνεχώς την ηλεκτρονική μας παρουσία, τόσο μέσα από τη διαδικτυακή ιστοσελίδα-portal της Cyta, όσο και μέσα από κινητές συσκευές (Mobile Apps). Προσφέρουμε δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης από διάφορα ηλεκτρονικά κανάλια και βελτιώνουμε τις δυνατότητες ηλεκτρονικής επικοινωνίας με τους πελάτες μας. Στόχος μας η ενιαία εξυπηρέτηση του πελάτη σε όλα τα κανάλια (προσέγγιση Omnichannel), με έμφαση στην παροχή βέλτιστης εμπειρίας πελάτη. Παράλληλα, μέσα από την ηλεκτρονική αποστολή των λογαριασμών στους πελάτες μας, επιτυγχάνουμε σημαντική μείωση κατανάλωσης χαρτιού.

Υποστηρίζουμε και επεκτείνουμε το Ενοποιημένο Περιβάλλον Συστημάτων Διαχείρισης Εταιρικών Πόρων (ERP), το οποίο καλύπτει την πλειοψηφία των εργασιών της οικονομικής διαχείρισης του Οργανισμού. Παράλληλα, συνεχίζουμε να αναπτύσσουμε εφαρμογές για υποστήριξη και άλλων εσωτερικών δραστηριοτήτων. Αναβαθμίζουμε την ενδοδικτυακή ιστοσελίδα-portal του Οργανισμού μας και αξιοποιούμε τεχνολογίες που θέτουν τα θεμέλια για τη δημιουργία ενός ψηφιακού χώρου εργασίας, προσφέροντας νέους τρόπους επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των ανθρώπων της Cyta.

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

Οργανισμού και τα μετατρέπουν σε αξιοποιήσιμη πληροφορία και γνώση.



Υποστηρίζουμε τους εσωτερικούς πελάτες σε καθημερινή βάση, αναβαθμίζοντάς συνεχώς τις τελευταίες εκδόσεις λειτουργικού και λογισμικών τελικού χρήστη, με στόχο την όσο το δυνατόν καλύτερη εκτέλεση των καθηκόντων τους, με βασικό μέλημα πάντοτε την απρόσκοπτη εξυπηρέτησή τους. Με τη χρήση μοντέρνων υπηρεσιών και παραγωγικών εργαλείων αρχίσαμε να προσφέρουμε στους εσωτερικούς μας πελάτες δυνατότητες, οι οποίες θα τους βοηθήσουν να διεκπεραιώνουν τις εργασίες τους αποτελεσματικότερα και σε πιο σύντομο χρόνο με αποτέλεσμα την αύξηση της παραγωγικότητάς τους. Συνάμα, χρήση διαφόρων εργαλείων τηλεδιάσκεψης και ομαδικής εργασίας θα βοηθήσει στην εξοικονόμηση πόρων και ταυτόχρονα θα μειώσει το λειτουργικό κόστος του Οργανισμού. Διεκπεραιώνουμε τη διαδικασία εκτύπωσης των συνοπτικών και αναλυτικών λογαριασμών των πελατών μας, καθώς και επιστολών, μέσα σε προκαθορισμένα χρονικά πλαίσια, έτσι ώστε να καταλήγουν στον πελάτη έγκαιρα.

Συνεχίζουμε να αναζητούμε τρόπους συνεχούς βελτίωσης/εκσυγχρονισμού των Συστημάτων Πληροφορικής, που θα απλοποιούν τις εργασίες με τη χρήση ολοκληρωμένων και ομοιογενών συστημάτων που θα καταστούν τη Cyta ακόμα πιο αποδοτική και ευέλικτη, με τελικό αποδέκτη τον πελάτη, μέσα από τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των αναγκών του.

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

Στα πλαίσια του δύσκολου οικονομικού περιβάλλοντος τόσο στην κυπριακή οικονομία όσο και στον ευρύτερο χώρο που δραστηριοποιείται ο Οργανισμός, η ευρωστία του βασίζεται σε σημαντικό βαθμό στην ορθολογιστική χρηματοοικονομική διαχείριση και στην προσήλωσή του στην επίτευξη των στόχων του. Η Χρηματοοικονομική Διαχείριση συμβάλλει στην ανάπτυξη της στρατηγικής του Οργανισμού, παρέχει την απαραίτητη οικονομική πληροφόρηση για υποστήριξη της

Διεύθυνσης στις στρατηγικές, αλλά και τις τακτικές και λειτουργικές της αποφάσεις και διασφαλίζει ότι οι δράσεις του Οργανισμού βασίζονται σε αξιόπιστα οικονομικά κριτήρια.

Μέσω ορθολογικού οικονομικού προγραμματισμού, διασφαλίζουμε την ύπαρξη των απαραίτητων πόρων για την υλοποίηση της εταιρικής στρατηγικής. Ταυτόχρονα, λαμβάνουμε σημαντικές πρωτοβουλίες στην οικονομική διαχείριση προς επίτευξη των στρατηγικών στόχων του Οργανισμού.

Η χρηματοοικονομική πληροφόρηση που παρέχουμε πληροί τα διεθνή πρότυπα και τις βέλτιστες πρακτικές. Λαμβάνουμε όλα τα απαραίτητα μέτρα για καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας στις δύσκολες οικονομικές συνθήκες, ενώ, ταυτόχρονα, εφαρμόζουμε απαραίτητες πρακτικές για διατήρηση των επισφαλειών σε χαμηλά επίπεδα.

ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Εντός του 2018 η Cyta έλαβε μέρος σε Δημόσιες Διαβουλεύσεις/Ακροάσεις, που αφορούν τη ρύθμιση των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και την ανάλυση συγκεκριμένων αγορών και προχώρησε στην ολοκλήρωση σημαντικών έργων, όπως είναι η ετοιμασία και δημοσίευση Υποδειγμάτων Προσφοράς Χονδρικών Υπηρεσιών.

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΘΥΓΑΤΡΙΚΩΝ

Στόχος της Διεύθυνσης Υποστήριξης Θυγατρικών είναι η διευκόλυνση και ο συντονισμός της επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των Διευθύνσεων της Cyta και των Διευθύνσεων των Θυγατρικών Εταιρειών, προκειμένου να διασφαλιστεί ευθυγράμμιση στους στόχους και αξιοποίηση συνεργειών, για μεγιστοποίηση της αξίας των θυγατρικών προς όφελος του Οργανισμού.



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Στην εύρυθμη λειτουργία της Cyta συμβάλλει ουσιαστικά η όσο το δυνατό καλύτερη, αποδοτικότερη και πιο ολοκληρωμένη διαχείριση των υποστηρικτικών υποδομών του Οργανισμού περιλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, της γης, των

κτιρίων, των οχημάτων και μηχανικών μέσων, καθώς επίσης και των ηλεκτρονικών συστημάτων ασφάλειας και υπηρεσιών φυσικής φύλαξης.

ΥΠΟΔΟΜΗ ΚΤΗΡΙΩΝ

Κατά το 2018, κατακυρώθηκε το έργο “Συμπλήρωση Ημιτελούς Έργου Ανακαίνισης/Αναβάθμισης του Παλαιού Κτιρίου Ηλέκτρα”. Οι εργασίες ξεκίνησαν τον Μάιο 2018 και αναμένεται να ολοκληρωθούν πριν από το τέλος Μαΐου 2019. Κατακυρώθηκε επίσης το έργο “Συντήρηση Σκελετού Σκιάστρων και Προμήθεια και Τοποθέτηση Επικάλυψης με Πολυκαρβονικά Φύλλα σε Χώρους Στάθμευσης της Cyta στα Κεντρικά Διοικητικά Γραφεία, Σαράντα Σπήλια και Λυκαβητό” το οποίο ολοκληρώθηκε τον Δεκέμβριο 2018.



Προβήκαμε σε επέκταση και ανακαίνιση του Καταστήματος Cyta Λινόπετρας, κατασκευάσαμε το νέο Κατάστημα Cyta στο πολυκατάστημα “Nicosia Mall” και ολοκληρώσαμε μικρές ανακαινίσεις στα Καταστήματα Cyta Αγίων Αναργύρων και Φανερωμένης στη Λάρνακα.

Συνεχίσαμε με πολύ καλά αποτελέσματα την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης για την ανάπτυξη του Δικτύου Κινητής Τηλεφωνίας, τόσο με τη διενέργεια κατασκευαστικών εργασιών σε νέους και υφιστάμενους σταθμούς βάσης, όσο και με την ετοιμασία και υποβολή αιτήσεων για εξασφάλιση Πολεοδομικών Αδειών και Αδειών Οικοδομής για τις κεραίες σε ιδιόκτητα κτήρια της Cyta.

Με βάση τη σχετική πρόνοια των Συμφωνιών, επεκτάθηκαν για τρίτη χρονιά τα δύο Συμβόλαια “Εργολάβων Τακτής Περιόδου” που καλύπτουν τις ανάγκες της Cyta για εκτέλεση εργασιών συντήρησης/ανακαίνισης των κτηρίων της σε όλη την Κύπρο. Οι εργασίες εκτελούνται με πολύ καλά αποτελέσματα.

Ολοκληρώσαμε και κλείσαμε διάφορες υποθέσεις γης που εκκρεμούσαν για πολλά χρόνια στο Κτηματολόγιο, όπως η εγγραφή του δρόμου προς τον Δορυφορικό Σταθμό

“Μακάριος”, η απαλλοτρίωση της γης όπου ανεγέρθηκε το Περιφερειακό Κτήριο Αμμοχώστου και η μεταβίβαση του τεμαχίου στην Κισσόνεργα.

Με το Συμβόλαιο του Εργολάβου Τακτής Περιόδου εκτελέσαμε εργασίες που αφορούσαν την αναδιαμόρφωση των εσωτερικών και εξωτερικών χώρων του Δορυφορικού Σταθμού “Μακάριος”, όπως η ανακαίνιση της κουζίνας και η κατασκευή τμήματος του διαδρόμου που οδηγεί στις κεραίες.

Κατά το 2018, συνεχίσαμε την παροχή ψηλού επιπέδου υπηρεσιών καθαρισμού και υγιεινής σε όλα τα κτήρια της Cyta παγκύπρια. Αναποκριθήκαμε σε 400 αιτήματα που προέκυψαν για επίλυση προβλημάτων στα κτήρια μας και αντιμετωπίσαμε με επιτυχία 120 αιτήματα για βλάβες/ επιδιόρθωση που αφορούσαν την επίπλωση των γραφείων (εργονομικά έπιπλα).

Μετά από προκήρυξη διαγωνισμού προμηθεύσαμε καινούργια εργονομικά καθίσματα για το προσωπικό των Καταστημάτων Cyta παγκύπρια.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΤΟΛΟΥ

Ως αρμόδια Μονάδα για τη λειτουργία και συντήρηση των οχημάτων και μηχανικών μέσων, συνεχίσαμε τις προσπάθειες για μείωση των λειτουργικών εξόδων και εξοικονόμηση πόρων με αντικατάσταση υφιστάμενων πετρωμένων οχημάτων με καινούργια, με ανακατανομή οχημάτων ανάλογα με τη χρήση τους (κυρίως βάσει των χιλιομέτρων που διάνυσαν), με ακινητοποίηση οχημάτων και με δημιουργία επιπρόσθετων Ομάδων Οχημάτων Κοινής Εξυπηρέτησης σε στελεχωμένα κτήρια.

Κατά το 2018, διατηρήσαμε σε ψηλά επίπεδα τόσο την προληπτική, όσο και τη διορθωτική συντήρηση των οχημάτων σε όλες τις επαρχίες. Προκηρύξαμε ή/και κατακυρώσαμε προσφορές για εργασίες προμήθειας ελαστικών και συσσωρευτών εκκίνησης, καθώς και εργασίες προληπτικής και διορθωτικής συντήρησης των οχημάτων και μηχανικών μέσων του στόλου. Επίσης, συνεχίζεται, με σημαντική εξοικονόμηση κόστους, η απευθείας προμήθεια των ανταλλακτικών οχημάτων από τους δυο μεγαλύτερους προμηθευτές ανταλλακτικών που δραστηριοποιούνται παγκύπρια.

Κατά τη διάρκεια του 2018, συνεχίσαμε με επιτυχία τη ολοκληρωμένη διαχείριση του συστήματος τηλεματικής που εγκαταστάθηκε στα οχήματα και στις ρυμουλκούμενες γεννήτριες της Cyta.

Κατά τη διάρκεια του 2018, ολοκληρώσαμε τη διανομή των 106 καινούργιων εξειδικευμένων. Με τα καινούργια οχήματα που έχουν καλύτερους δείκτες με χαμηλή κατανάλωση και χαμηλές εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO2) αντικαταστήσαμε

αντίστοιχο αριθμό πετρωμένων οχημάτων. Παράλληλα, τον Δεκέμβριο 2018, εγκρίθηκε η τοποθέτηση της δεύτερης παραγγελίας, η οποία αφορούσε την αγορά 38 νέων οχημάτων.

Το 2018, προκηρύξαμε και κατακυρώσαμε νέο διαγωνισμό για την προμήθεια πετρελαιοειδών.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΟΔΟΜΩΝ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΤΗΡΙΩΝ

Κατά το 2018, συνεχίσαμε την επέκταση του Παγκύπριου Συστήματος Ασφάλειας με την εγκατάσταση νέων σημείων ηλεκτρονικού ελέγχου πρόσβασης, τερματικών για το Σύστημα Τήρησης Ωραρίου, συστημάτων Ανίχνευσης Παραβίασης Χώρων και Κλειστού Κυκλώματος Τηλεόρασης.

Συνεχίσαμε τις προληπτικές συντηρήσεις και επιδιορθώσεις βλαβών σε εξοπλισμό του Παγκύπριου Συστήματος Ασφάλειας (ΠΣΑ), ανανεώνοντας το συμβόλαιο με την προμηθεύτρια εταιρεία (G4S Cyprus).

Ολοκληρώσαμε την αναβάθμιση και ενίσχυση των μέτρων ασφάλειας, με βαρύτητα στην διασφάλιση των Τερματικών Συσκευών, σε όλα τα Καταστήματα Cyta παγκύπρια.

Συμμετείχαμε σε όλες τις ομάδες για υλοποίηση των έργων για το νέο Κατάστημα Cyta στο “Nicosia Mall”, την ανακαίνιση των Καταστημάτων Cyta Megaelectric Λάρνακας και Λινόπετρας, για την ανακίνηση του κτηρίου Ηλέκτρα καθώς και τη νέα καλωδίωση (Structure Cabling) των ΚΔΚ Λευκωσίας.

Συμμετείχαμε στην ομάδα διατήρησης της πιστοποίησης ISO27001 για τα Κέντρα Δεδομένων στο Πλατύ και Αμθούνα.

Ολοκληρώσαμε τη μελέτη για συστήματα ασφάλειας νέας γενιάς, που θα επιτρέψουν την αναβάθμιση των υφιστάμενων συστημάτων, προσφέροντας περισσότερη αξία στον Οργανισμό και προχωρήσαμε σε προκήρυξη διαγωνισμού για “Εγκατάσταση Νέων Καταγραφικών και Λογισμικού Διαχείρισης”.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΓΟΡΩΝ & ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ

Η Διεύθυνση συνδράμει και συντονίζει τις υπόλοιπες Διευθύνσεις σε θέματα αγορών και έχει, παράλληλα, ως στρατηγική αποστολή και επιδίωξη την αναδιοργάνωση και “κεντρική διαχείριση” (centralization) της όλης διαδικασίας με στόχο την επίτευξη οικονομιών μεγέθους και άλλου συναφούς απτού οικονομικού οφέλους.

Άλλη βασική δραστηριότητα της Διεύθυνση είναι η διαχείριση των αποθηκών και των αποθεμάτων του Οργανισμού. Μέσα από την αξιοποίηση σύγχρονων μεθόδων, εξοπλισμού και λογισμικού και την εν γένει προσπάθεια συνεχούς βελτίωσης επιδιώκεται και πάλι η αποκόμιση οικονομικού οφέλους μέσω της μείωσης του λειτουργικού κόστους.

Προϊόντα
και Εξυπηρέτηση
Πελατών

Δίκτυο Fiber για την Κύπρο από τη Cyta

Αναγνωρίζοντας τις απαιτήσεις της νέας ψηφιακής εποχής, η Cyta επένδυσε στον σχεδιασμό και στην εγκατάσταση του μοναδικού παγκύπριου δικτύου οπτικών ινών, με στόχο να προσφέρει στη χώρα, τα νοικοκυριά και στις επιχειρήσεις της, τη δυνατότητα αξιοποίησης των τεχνολογιών του μέλλοντος.

Το νέο δίκτυο οπτικών ινών που αναπτύσσεται από τη Cyta, παρέχει ταχύτητες που φτάνουν μέχρι και 1Gbps, καθώς και ακόμα μεγαλύτερες ταχύτητες όπου απαιτείται, καθιστώντας την Κύπρο ως ένα από τους πιο σύγχρονους τηλεπικοινωνιακούς προορισμούς παγκοσμίως. Χάρη στο εξελιγμένο αυτό δίκτυο προσφέρονται υπηρεσίες που όχι μόνο διευκολύνουν την καθημερινότητά, αλλά αυξάνουν και την αποτελεσματικότητα της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Το 2018 ξεκίνησε η

για μεταφορά μεγάλου όγκου δεδομένων και γρήγορη πρόσβαση στις πιο σύγχρονες επιχειρηματικές εφαρμογές, όπως είναι το Cloud, το Office365, καθώς και υπηρεσίες όπως η τηλεδιάσκεψη, η τηλεϊατρική και γενικά υπηρεσίες απομακρυσμένης συμμετοχής.

ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

Παραμένοντας πιστοί στη δέσμευσή μας να παρέχουμε ποιοτικές και αξιόπιστες λύσεις Σταθερής Τηλεφωνίας υλοποιήσαμε σειρά έργων, με στόχο τον εμπλουτισμό των προσφερόμενων υπηρεσιών με εισαγωγή νέων προϊόντων και διευκολύνσεων, τόσο για τους οικιακούς, όσο και για τους επιχειρηματικούς μας πελάτες.



πρώτη φάση εγκατάστασης της οπτικής ίνας σε περιοχές μεγάλων αστικών κέντρων σε όλες τις επαρχίες και το έργο συνεχίζεται με εντατικούς ρυθμούς, με στόχο τη σταδιακή σύνδεση 180.000 υποστατικών σε όλη την Κύπρο, με το 60% του έργου να ολοκληρώνεται μέσα σε τέσσερα χρόνια.

Πρόκειται για μια επένδυση εθνικής σημασίας, αφού το παγκύπριο οπτικό δίκτυο της Cyta συνεισφέρει σημαντικά όχι μόνο στον τομέα της επικοινωνίας, αλλά και στην οικονομία. Επίσης, συμβάλλει καθοριστικά στην ανάπτυξη νέων τεχνολογιών, όπως το Cloud, η Τεχνητή Νοημοσύνη (AI), το Internet of Things, η Εικονική Πραγματικότητα (VR), το 3D printing, τα Αυτόνομα Ρομπότ (Autonomous Robots) κ.ά. τόσο για τον καταναλωτή όσο και για τον επιχειρηματία.

Στο σπίτι οι πελάτες θα μπορούν να απολαμβάνουν αναβαθμισμένη εμπειρία streaming, gaming, video chatting και sharing, καθώς επίσης εξαιρετικής ποιότητας υπηρεσίες φωνής και εικόνας.

Στην επιχείρηση, η αποδοτικότητα, καθώς και η εμπειρία στην επικοινωνία αναβαθμίζονται σημαντικά. Λόγω των υπέρ-υψηλών ταχυτήτων, ο απαιτούμενος χρόνος για τη διεκπεραίωση των εργασιών μειώνεται, υπάρχει δυνατότητα

Στο πλαίσιο της συνεχούς ανανέωσης της τεχνολογικής μας υποδομής, συνεχίστηκε με γρήγορους ρυθμούς η μετάβαση των πελατών μας στο δίκτυο ευρυζωνικής τηλεφωνίας, σε αντικατάσταση του αναλογικού δικτύου σταθερής τηλεφωνίας. Με το νέο ευρυζωνικό δίκτυο τηλεφωνίας θα είμαστε σε θέση να ανταποκριθούμε στις αυξημένες ανάγκες των πελατών μας, με αναβαθμισμένες και αξιόπιστες λύσεις για να μπορούν να επικοινωνούν από οποιοδήποτε σημείο, με οποιαδήποτε συσκευή, οποιαδήποτε στιγμή.

Το έργο αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2019, με τη μεταφορά όλων των πελατών, επιχειρηματικών και οικιακών στο νέο δίκτυο.

Το 2018 σχεδιάσαμε κι προσφέραμε ένα νέο εκπαιδευτικό σχέδιο που απευθύνεται κυρίως στις νέες επιχειρήσεις και είναι μια οικονομικά ελκυστική πρόταση που καλύπτει τις κύριες ανάγκες τους σε Σταθερή τηλεφωνία (προϊόντα Telephony Small Business, Business Telephony και Business Telephony for PBX) και Διαδικτύου (προϊόντα Internet Business).

Το **Σχέδιο Business Start** για επιχειρήσεις, προσφέρει λύσεις για αποτελεσματική και ποιοτική επικοινωνία με πελάτες και

συνεργάτες, που μπορούν να προσαρμοστούν στις ανάγκες της επιχείρησης, όπως αυτή αναπτύσσεται.

Το 2018 οι πελάτες επωφεληθήκαν προσφορών, όπως δωρεάν εγκατάσταση Σταθερής Τηλεφωνίας (Ιούνιος και Σεπτέμβριος 2018).

CYTAMOBILE-VODAFONE

Στον τομέα των κινητών επικοινωνιών συνεχίσαμε να λειτουργούμε μέσα σε ένα έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον, το οποίο επηρεάζεται από τις ευρύτερες διεθνείς τεχνολογικές εξελίξεις. Με αιχμή του δόρατος την αξιοπιστία μας, παραμένουμε σταθερά η πρώτη, με μεγάλη διαφορά, επιλογή Κινητής Τηλεφωνίας στην Κύπρο.

Η Cyta, από το 2017, προσφέρει το πιο εξελιγμένο, τεχνολογικά, δίκτυο στην Κύπρο, αναβαθμίζοντάς το με ταχύτητες 4.5G. Κατά το 2018, συνεχίστηκε το μεγάλο έργο της ολικής αναβάθμισης και του εκσυγχρονισμού του δικτύου κινητής τηλεφωνίας της Cyta, η οποία αποδεικνύει, ακόμα μια φορά, ότι ήταν και θα είναι εδώ, πρωταγωνιστής και πρωτοπόρος στην εξέλιξη της επικοινωνίας. Με τη νέα γενιά δικτύων της, η Cyta χαράσσει και πάλι τον δρόμο και φέρνει, σήμερα, το αύριο στην επικοινωνία.

μπορούν να απολαμβάνουν τα πλεονεκτήματα του γρηγορότερου και πιο εξελιγμένου τεχνολογικά δικτύου κινητής τηλεφωνίας στην Κύπρο. Με την κατακόρυφη αύξηση των ταχυτήτων, αυξάνεται η παραγωγικότητα και επιταχύνεται η άμεση σύνδεση όλων των προσωπικών έξυπνων συσκευών σε ένα ενιαίο οικοσύστημα.

Με το νέο δίκτυο 4.5G αλλάζει πρακτικά η ζωή και η καθημερινότητα των πελατών μας αφού, μέσω του, απολαμβάνουν πολύ ψηλές ταχύτητες πλοήγησης, άμεσο κατέβασμα μουσικής και βίντεο, ταχύτατο ανέβασμα στα κοινωνικά δίκτυα, υψηλής ποιότητας θέασης στο διαδίκτυο κ.ά. Απαραίτητη προϋπόθεση για να απολαύσει κάποιος ολοκληρωτικά την εμπειρία του 4.5G είναι να διαθέτει smartphone που να υποστηρίζει αυτή την τεχνολογία.

Προγράμματα Συμβολαίου

Τα νέα προγράμματα RED & BLACK σχεδιάστηκαν για να καλύψουν τις σύγχρονες απαιτήσεις των πελατών μας, νέων και υφισταμένων, προσφέροντας, μέσω ενός αξιόπιστου δικτύου, απεριόριστο χρόνο ομιλίας και SMS προς όλα τα δίκτυα, τη δυνατότητα να αποκτήσουν τα καλύτερα smartphone της αγοράς, πολλά MB για ξέγνοιαστο σερφάρισμα και πολλές άλλες καινοτόμες υπηρεσίες και



Η εξέλιξη είναι μια συνεχής πορεία για τη Cyta και γι' αυτό συνεχίζει να επενδύει όλο και περισσότερο σε λύσεις που καθιστούν τα δίκτυα της σημαντική πλατφόρμα καινοτομίας και ανάπτυξης, αλλά κυρίως μεταμορφώνουν και διευρύνουν την ανθρώπινη επικοινωνία. Η Cyta μετουσιώνει σε πράξη και ικανοποιεί τις τάσεις που τη διατηρούν συναφή με τις ανάγκες των πελατών της, οι οποίοι επιζητούν ευελιξία, ευκολία και ταχύτητα που ενσωματώνει συνδυαστικά και αδιάλειπτα τον φυσικό και τον ψηφιακό τους κόσμο.

Με πέραν του 99,5% γεωγραφική και πληθυσμιακή κάλυψη σε 3G και 96% πληθυσμιακή κάλυψη σε 4G, οι πελάτες της Cyta

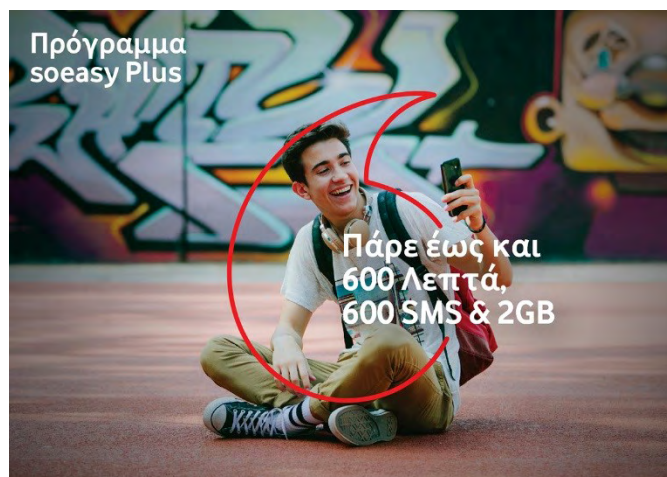
οφέλη, τα οποία συνεχώς εμπλουτίζονται. Τα προγράμματα RED & BLACK αποτελούν την πιο ολοκληρωμένη πρόταση επικοινωνίας στην κυπριακή αγορά, έτυχαν ευρείας αποδοχής από το κοινό και άλλαξαν τα δεδομένα των κινητών επικοινωνιών στην Κύπρο, αυξάνοντας θεαματικά τη χρήση του διαδικτύου από το κινητό. Με το πρόγραμμα RED plus προσφέρονται στους καταναλωτές απεριόριστα λεπτά ομιλίας, απεριόριστα SMS και επιλογή για 1GB ή 3GB ή 5GB Mobile Internet, ενώ το πρωτοποριακό πρόγραμμα BLACK απευθύνεται σε καταναλωτές με ιδιαίτερα αυξημένες ανάγκες επικοινωνίας. Προσφέρει απεριόριστα λεπτά ομιλίας, απεριόριστα SMS, 20GB Mobile Internet, 100 λεπτά για

διεθνείς κλήσεις προς χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και νέο smartphone κάθε δώδεκα (12) μήνες.

Επίσης, η Cytamobile-Vodafone προσφέρει στην αγορά το πρόγραμμα RED Family, για την πλήρη ικανοποίηση των αναγκών επικοινωνίας της οικογένειας. Το RED Family δίνει τη δυνατότητα, με ένα κοινό πρόγραμμα, να επικοινωνούν ξέγνοιαστα και οικονομικά! Όλη η οικογένεια έχει στη διάθεσή της απεριόριστα λεπτά και SMS και 10GB (ή 20GB) Mobile Internet για να τα μοιράζονται μεταξύ τους.

Με τα νέα προγράμματα συμβολαίου δίνεται η δυνατότητα να αποκτήσουν οι πελάτες μας με δόσεις όλα τα νέα smartphone που διαθέτει η Cyta.

Τον Ιούλιο 2018 προχωρήσαμε στην αναδιάρθρωση των προγραμμάτων συμβολαίου Vodafone Mobile Broadband και παράλληλα έγινε εισαγωγή δύο νέων επιλογών 40GB και 60GB, ικανοποιώντας πλήρως τις ανάγκες πελατών για μεγάλους όγκους δεδομένων.



Για τους πελάτες μας που προτιμούν να έχουν τον πλήρη έλεγχο του τι ξοδεύουν, χωρίς να δεσμεύονται με συμβόλαιο και λογαριασμούς στο τέλος του μήνα, παρέχουμε την Προπληρωμένη Κινητή Τηλεφωνία soeasy pay as you go, η οποία τους προσφέρει τη δυνατότητα να:

- Αγοράσουν Πακέτο Σύνδεσης με μόνο €2 που τους δίνει δωρεάν χρόνο €1.
- Επιλέγουν ανάμεσα στις αξίες €1, €3, €5, €10, €20 & €35 για το το top-up τους.
- Ενεργοποιήσουν το πρόγραμμα soeasy Plus, που τους προσφέρει, μαζεμένα σε ένα πρόγραμμα, λεπτά, SMS και Mobile Internet με κάθε top-up €10, €20 ή €35, έτσι ώστε να μπορούν να αξιοποιούν στον μέγιστο βαθμό τις δυνατότητες του δικτύου 4G & 4.5G.
- Επιλέξουν τα νέα πακέτα mobile internet με πολύ περισσότερο περιεχόμενο σε MB, ικανοποιώντας έτσι όλες τις ανάγκες επικοινωνίας τους.

- Έχουν δωρεάν μέχρι και 500MB για μια ώρα σερφάρισμα, μια φορά τον μήνα, αν ξεμείνουν από Mobile Internet, με την υπηρεσία Panic Button.
- Συμμετέχουν στο σχέδιο επιβράβευσης soeasy Rewards, για να κερδίζουν επιπλέον δώρα με κάθε τους top-up €5 και άνω είτε εξαργυρώνοντας τους βαθμούς αμέσως είτε συγκεντρώνοντας βαθμούς, τους οποίους μπορούν να εξαργυρώσουν εντός ενός προκαθορισμένου χρόνου, για μεγαλύτερα δώρα.
- Διαχειρίζονται τον λογαριασμό τους εύκολα και γρήγορα μέσω της εφαρμογής soeasy selfCare.

Επίσης, αναβαθμίσαμε τις εφαρμογές περιεχόμενου, οι οποίες προσφέρουν περισσότερη αξία στο ήδη ελκυστικό πακέτο υπηρεσιών. Οι εφαρμογές είναι:

- selfCare
- personalCloud
- liveSports

Παράλληλα, συνεχίσαμε να επενδύουμε σε υπηρεσίες:

- Κοινωνικής ευθύνης, παρέχοντας την εφαρμογή safeMobile δωρεάν για όλους τους πελάτες της Cytamobile-Vodafone είτε έχουν πρόγραμμα συμβολαίου είτε προπληρωμένη soeasy.
- Ενημέρωσης και ψυχαγωγίας, εμπλουτίζοντας το μενού υπηρεσιών Vodafone live! και cybee Alerts.
- Διεθνούς Περιαγωγής, προσθέτοντας συνεχώς καινούργιους προορισμούς (φτάνοντας τις 170 χώρες και τα 483 δίκτυα).
- Machine to Machine (M2M), προσφέροντας μια ευρεία γκάμα προϊόντων, προσαρμοσμένων στις ανάγκες των επιχειρηματικών μας πελατών.

Τέλος, η Cytamobile-Vodafone υιοθέτησε πλήρως τις πρόνοιες του Ευρωπαϊκού Κανονισμού για τη Διεθνή Περιαγωγή και εφαρμόζει το “Roaming Like At Home”, δίνοντας τη δυνατότητα στους πελάτες Προγραμμάτων Συμβολαίου και προπληρωμένης soeasy να χρησιμοποιούν το πρόγραμμά τους, χωρίς επιπρόσθετες χρεώσεις, όταν ταξιδεύουν στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ CYTANET

Αναγνωρίζοντας την ευθύνη μας ως ο μεγαλύτερος παροχέας υπηρεσιών διαδικτύου στην Κύπρο, συνεχίσαμε και το 2018 την ανοδική μας πορεία, μέσω σημαντικών έργων ανάπτυξης του δικτύου μας και προσφοράς αναβαθμισμένων υπηρεσιών, με έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας και της αξιοπιστίας.

Συνεχίσαμε την αναβάθμιση στις εσωτερικές συνδέσεις του δικτύου της Cytanet με πολλαπλές συνδέσεις Ethernet

100Gbps. Η συνολική χωρητικότητα των συνδέσεών μας με το διεθνές διαδίκτυο ξεπέρασε τα 150Gbps, με έμφαση στην υλοποίηση συνδέσεων σε στρατηγικά σημεία και τη συμφωνία ανταλλαγής κίνησης με τα σημαντικότερα δίκτυα παγκοσμίως. Παράλληλα, έχοντας ως στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών μας διατηρήσαμε τη συνεργασία μας με τους σημαντικότερους παροχείς διαδικτυακού περιεχομένου και τα πιο γνωστά κοινωνικά δίκτυα για την τοπική αποθήκευση περιεχομένου.

Κατά το 2018, ξεκινήσαμε τη μαζική σύνδεση πελατών στο Δίκτυο Fiber στις περιοχές που αναπτύσσεται δίκτυο FTTH. Επίσης, με το έργο της αναβάθμισης του ευρυζωνικού χάλκινου δικτύου, αρχίσαμε να συνδέουμε πελάτες με την τεχνολογία Vectoring και αυξήσαμε την κάλυψη με την τεχνολογία Bonding παγκύπρια, για παροχή ακόμη πιο γρήγορων και ποιοτικών προσβάσεων στους πελάτες μας.

Άλλα σημαντικά έργα ήταν:

Η Επέκταση του δικτύου Wi-Fi της υπηρεσίας Cytanet Wireless Zone

Το 2017 τα Wi-Fi Hotspot ξεπέρασαν τα 200 παγκύπρια. Επεκτείναμε το δίκτυό μας σε περισσότερους ανοικτούς δημόσιους χώρους, με ψηλότερες ταχύτητες, κάνοντας έτσι το διαδίκτυο πιο προσβάσιμο εκτός σπιτιού.



Οι Εκπαιδεύσεις για ασφαλέστερο διαδίκτυο

Κατά τη σχολική χρονιά 2017-2018 πραγματοποιήθηκαν 105 συνολικά διαλέξεις σε όλες τις επαρχίες της Κύπρου, τις οποίες παρακολούθησαν 10.758 μαθητές και εκπαιδευτικοί. Από το 2001 μέχρι σήμερα έχουν συνολικά πραγματοποιηθεί 1.381 επισκέψεις σε σχολεία της Κύπρου και τις διαλέξεις έχουν παρακολουθήσει πέραν των 150.000 μαθητών και εκπαιδευτικών.

Επίσης, κατά την ίδια περίοδο, η υπηρεσία μας διοργάνωσε διαλέξεις με θέμα "Το Διαδίκτυο στη ζωή των Παιδιών μας - Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση", που απευθύνονταν ειδικά σε γονείς. Οι διαλέξεις διοργανώθηκαν σε συνεργασία είτε με την

Παγκύπρια Σχολή Γονέων είτε απευθείας με τους Συνδέσμους Γονέων των Σχολείων.

Μέσα από τις διαλέξεις γίνεται ιδιαίτερη αναφορά στη νέα αναβαθμισμένη υπηρεσία Safe Internet, που προσφέρεται δωρεάν από τη Cytanet για προστασία των παιδιών στο διαδίκτυο. Οι γονείς δείχνουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την υπηρεσία αυτή, αφού προσφέρει προστασία στα παιδιά τους από το παράνομο, ανεπιθύμητο και επιβλαβές περιεχόμενο του διαδικτύου.

Υπηρεσία LiveStreaming

Η υπηρεσία εξυπηρετεί πελάτες εντός Κύπρου, αλλά και αρκετούς Κύπριους φιλάθλους που βρίσκονται στο εξωτερικό, προσφέροντάς τους τη δυνατότητα να απολαύσουν ζωντανά τα παιχνίδια των κυπριακών ομάδων.



Το 2018 εμπλουτίσαμε το αθλητικό περιεχόμενο με περισσότερα πρωταθλήματα.

Επιπρόσθετα, οι πελάτες επωφελήθηκαν προσφορών, όπως δωρεάν εγκατάσταση στα προϊόντα Internet Home & Business (Ιούνιος, Σεπτέμβριος και Δεκέμβριος 2018), ειδικών εκπτώσεων στα προϊόντα Internet Home, καθώς και το νέο σχέδιο Business Start για επιχειρήσεις που προσφέρει λύσεις Τηλεφωνίας και Internet για αποτελεσματική και ποιοτική επικοινωνία.

ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΗ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ CYTAVISION

Η Cytavision είναι η πιο ολοκληρωμένη συνδρομητική τηλεόραση στην κυπριακή αγορά, με ποικίλο αθλητικό και θεματικό περιεχόμενο. Με τις περισσότερες ζωντανές και αποκλειστικές αθλητικές μεταδόσεις από την Κύπρο και το εξωτερικό, με 90+ δημοφιλή κανάλια από όλες τις θεματικές ενότητες και με ένα μεγάλο φάσμα διαδραστικών υπηρεσιών που αναβαθμίζονται συνεχώς, προσφέρει ποιοτική ψυχαγωγία και ενημέρωση για όλα τα γούστα.

Η υπηρεσία συνεχίζει να διαθέτει στην αγορά τρία πακέτα τα οποία είναι σχεδιασμένα, ώστε να ικανοποιούν τις διαφορετικές ανάγκες των συνδρομητών μας:

Super Pack με όλο το αθλητικό και θεματικό περιεχόμενο της Cytavision, που περιέχει πάνω από 90 τηλεοπτικά κανάλια, συμπεριλαμβανομένων των επτά αποκλειστικών καναλιών Cytavision Sports και ενός Cytavision Sports HD.

Variety Pack που παρέχει μεγάλη ποικιλία ψυχαγωγίας με πάνω από 75 δημοφιλή κανάλια από όλες τις θεματικές ενότητες.

Value Pack που παρέχει ποιοτική ψυχαγωγία σε πολύ προσιτή τιμή και περιλαμβάνει πάνω από 50 κανάλια όλων των θεματικών ενότητων.

Περιεχόμενο και υπηρεσίες που περιλαμβάνονται και στα τρία πακέτα:

- Όλα τα κυπριακά κανάλια σε ψηφιακή ποιότητα εικόνας και ήχου
- Υπηρεσία Time Shifted TV (μαγνητοσκοπημένα προγράμματα από τα κυπριακά κανάλια μέχρι και τρεις ημέρες μετά την κανονική μέρα και ώρα μετάδοσής τους)
- Video on Demand με δημοφιλείς πρόσφατες και παλιότερες ταινίες
- Ηλεκτρονικός Οδηγός Προγραμμάτων (EPG)
- Δυνατότητα εγκατάστασης 2^{ου} αποκωδικοποιητή
- Δυνατότητα προσθήκης καναλιών ενηλίκων με επιπλέον μηνιαία συνδρομή.

Η Cytavision προσφέρει, επίσης, στην αγορά, πακέτα για χρήση από επιχειρήσεις που έχουν ως στόχο να προσφέρουν αναβαθμισμένη ψυχαγωγία στους πελάτες τους.

Hotel Pack με το πιο ολοκληρωμένο πακέτο ψυχαγωγίας για ξενοδοχεία, με περισσότερα από 30 δημοφιλή κανάλια απ' όλες τις βασικές κατηγορίες.

Public Pack για επιχειρήσεις όπως χώρους εστίασης και πρακτορεία στοιχημάτων. Περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, επτά αποκλειστικά κανάλια Cytavision Sports και Cytavision Sports HD, για ζωντανές μεταδόσεις ποδοσφαίρου και άλλων αθλημάτων, πέντε κανάλια Novasports, καθώς και το NBA TV, το Eurosport1 και το Eurosport2.

Η Cytavision αποτελεί μια από τις πιο σημαντικές υπηρεσίες της Triple και Quadable Play πρότασης της Cyta (Σταθερή Τηλεφωνία, Διαδίκτυο, Τηλεόραση, Κινητή Τηλεφωνία), συμβάλλοντας καθοριστικά στην αξία της πρότασής μας προς τους πελάτες.

Επενδύουμε συνεχώς σε νέο περιεχόμενο και καινοτόμες εφαρμογές, νέες υπηρεσίες και συνεργασίες, για ικανοποίηση των αναγκών των συνδρομητών και των συνεργατών μας. Έτσι, και το 2018, προχωρήσαμε στην ολοκλήρωση σειράς

έργων που εξυπηρετούν τη στρατηγική μας και εμπλουτίσαμε το περιεχόμενό μας με δημοφιλή κανάλια διαφορετικών θεματικών ενότητων, χωρίς επιπλέον χρέωση:

Εμπλουτισμός θεματικών καναλιών

Το σχετικό περιεχόμενο αναβαθμίστηκε με τις προσθήκες των καναλιών Novalife, Mad Hits, MadGreekz και ART TV.

Εμπλουτισμός αθλητικού περιεχομένου

Το αθλητικό περιεχόμενο συνέχισε να αποτελεί το πιο ολοκληρωμένο πακέτο στις επιλογές των τηλεθεατών. Ξεχώρισαν οι ανανεώσεις των τηλεοπτικών δικαιωμάτων των κορυφαίων διασυλλογικών διοργανώσεων UEFA Champions League και UEFA Europa League, καθώς και των προκριματικών αγώνων των Εθνικών ομάδων, του Ιταλικού Πρωταθλήματος, της Κυπριακής Καλαθόσφαιρας, του Κυπέλλου Γαλλίας και Γερμανίας, καθώς και του Champions League Volley. Όπως και την προηγούμενη χρονιά, ξεχώρισαν το Πρωτάθλημα Cyta, το Κύπελλο Κύπρου Coca-Cola, οι αγώνες κυπριακών ομάδων για τα προκριματικά των διοργανώσεων αυτών, το Premier League και άλλες σημαντικές διοργανώσεις από όλα τα αθλήματα.

Παροχή ελκυστικών προσφορών

Κατά τη διάρκεια του έτους προσφέραμε δωρεάν εγκατάσταση 1^{ου} ή/και 2^{ου} αποκωδικοποιητή, τόσο σε νέους, όσο και σε υφιστάμενους πελάτες.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ CLOUD

Σε μια εποχή με σημαντικές οικονομικές και επιχειρηματικές προκλήσεις, η Cyta διαθέτει λύσεις για να βοηθήσει κάθε



επιχείρηση να διαχειριστεί τα οικονομικά της, να βελτιστοποιήσει τις εργασίες της και να αυξήσει τα κέρδη της. Με τις υπηρεσίες Cloud παρέχουμε πρόσβαση σε λογισμικές εφαρμογές και υποδομή πληροφορικής, μέσω του διαδικτύου, χωρίς αρχικό κόστος, με μηνιαία συνδρομή. Μετατρέπουμε έτσι το ανελαστικό επενδυτικό κόστος για εξασφάλιση της τεχνολογίας, σε μια μικρή δαπάνη λειτουργικής μορφής.

Οι υπηρεσίες Cloud παρέχουν πρόσβαση, σε παραμετροποιήσιμους υπολογιστικούς πόρους, όπως δίκτυα, εξυπηρετητές, αποθηκευτικό χώρο, λογισμικές εφαρμογές και υβριδικές υπηρεσίες υλισμικού/λογισμικού, που απαιτούν ελάχιστη διαχειριστική προσπάθεια.

Αναπτύσσουμε δυναμικά το χαρτοφυλάκιο των υπηρεσιών Cloud, με ολοκληρωμένες λύσεις που ικανοποιούν πολλαπλές επιχειρηματικές ανάγκες σε όλους τους τομείς της οικονομίας. Η πρότασή μας ενισχύεται και ξεχωρίζει με την άρτια τεχνική υποστήριξη και την ασφάλεια και αξιοπιστία των υποδομών και των πιστοποιημένων με ISO 27001 κέντρων δεδομένων που διαθέτουμε στην Κύπρο.

ΕΘΝΙΚΕΣ ΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΜΙΣΘΩΜΕΝΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ

Οι Εθνικές Ιδιωτικές Μισθωμένες Γραμμές αποτελούν μια από τις επιλογές των επιχειρηματικών πελατών για υπηρεσίες δικτύωσης (networking services), προσφέροντας ένα ευρύ φάσμα ταχυτήτων μέχρι 10Gbps. Η υπηρεσία παρέχει λύσεις διασύνδεσης με τα βέλτιστα ποιοτικά χαρακτηριστικά για μετάδοση βίντεο, φωνής και δεδομένων. Οι επιχειρήσεις μπορούν με τη χρήση των Μισθωμένων Γραμμών να δημιουργήσουν ένα ιδιωτικό δίκτυο που να συνδέει τα δικά τους υποστατικά και των πελατών τους.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΔΕΙΑΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΧΩΡΟΥ

Η Υπηρεσία Άδειας Χρήσης Τηλεπικοινωνιακού Χώρου (Colocation Service) παρέχει τη δυνατότητα φιλοξενίας εξοπλισμού πελατών σε υποστατικά της Cyta.

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

ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΣΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΗΣ CYTA

Τα δύο Κέντρα Δεδομένων της Cyta σε Λευκωσία και Λεμεσό προσφέρουν στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να λειτουργούν τους δικούς τους υπηρέτες (servers) στους ειδικά διαμορφωμένους χώρους των Κέντρων και να αξιοποιούν τα

πλεονεκτήματα που τους παρέχουν οι σύγχρονες υποδομές τους.

Οι υποδομές των Κέντρων Δεδομένων επιπέδου TIER III διασφαλίζουν την επιχειρησιακή συνέχεια των πελατών τους. Τα Κέντρα είναι πιστοποιημένα με το ISO 27001, γεγονός που επιβεβαιώνει τα μέτρα που λαμβάνονται για ασφάλεια και προστασία των υποδομών των Κέντρων.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ ETHERNET

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

Τα κύρια πλεονεκτήματα που μπορούν να απολαμβάνουν οι πελάτες με τις υπηρεσίες αυτές είναι η ασφάλεια, οι ψηλές ταχύτητες και το χαμηλό κόστος. Ταυτόχρονα, προσφέρεται η δυνατότητα προτεραιοποίησης της μεταφοράς πληροφοριών με συνδυασμό των τριών επιπέδων ποιότητας υπηρεσίας Gold, Silver και Bronze.

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

ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ

Η υπηρεσία Διαχειριζόμενων Λύσεων έρχεται να συμπληρώσει τις Υπηρεσίες Δικτύωσης, κυρίως Ethernet και DSL Access VPN, με υπηρεσίες προμήθειας, εγκατάστασης και διαχείρισης του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού που βρίσκεται στα υποστατικά μιας εταιρείας.

Με την υπηρεσία αυτή οι επιχειρηματικοί πελάτες μπορούν να έχουν ένα σημείο επαφής για υποστήριξη και διαχείριση απ' άκρου εις άκρον, τόσο του τερματικού εξοπλισμού τους, όσο και των υπηρεσιών δικτύωσης.

Οι Διαχειριζόμενες Λύσεις που προσφέρει η Cyta είναι πιο προσιτές όσον αφορά την αρχική κεφαλαιουχική δαπάνη, καθώς οι πελάτες δεν επιβαρύνονται με το αρχικό κόστος αγοράς του εξοπλισμού και απολαμβάνουν μειωμένο κόστος για την αναβάθμιση και αντικατάστασή του.

ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Κάθετοι τομείς ανάπτυξης

Η καινοτομία σε ένα άκρως ανταγωνιστικό περιβάλλον, αποτελεί αδιαμφισβήτητα έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες της ανάπτυξης και βασικό πυλώνα στρατηγικής και επιδίωξης κάθε επιχείρησης. Η Cyta, αναγνωρίζοντας την ανάγκη αυτή και ανταποκρινόμενη με ουσιαστικό τρόπο στις σύγχρονες προκλήσεις, εξετάζει τη δραστηριοποίησή της σε νέους τομείς, καθώς και την παροχή νέων καινοτόμων υπηρεσιών, οι οποίες είναι συναφείς με τις παραδοσιακές υπηρεσίες και παράλληλα στοχεύουν σε νέες πηγές εσόδων.

Στο πλαίσιο αυτό, κατά το 2018 συνεχίσαμε να εξετάζουμε τη δραστηριοποίησή μας στους κάθετους τομείς ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Υγείας (e-Health), Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government) και της Αγοράς Ακινήτων (Real Estate), λαμβάνοντας υπόψη ότι οι τομείς αυτοί προσφέρουν την προοπτική εξασφάλισης νέων εναλλακτικών πηγών εσόδων. Η στρατηγική για κάθε τομέα ανάπτυξης έχει διαμορφωθεί ή είναι στα τελικά στάδια διαμόρφωσής της και το επιχειρηματικό μοντέλο που προκρίνεται είναι αυτό του διαμοιρασμού εσόδων με περιορισμένη αρχική επένδυση (CAPEX), με εταιρείες και προμηθευτές που έχουν έτοιμες ολοκληρωμένες λύσεις.

Στον τομέα του e-Health διαμορφώθηκε η στρατηγική του Οργανισμού και εξετάζονται διάφορα μοντέλα δραστηριοποίησης με στόχο τη δημιουργία Healthcare Platform. Κατά το 2018 υλοποιήθηκε με βάση τα χρονοδιαγράμματα το μεγαλύτερο μέρος του έργου για το λογισμικό του Οργανισμού Ασφάλισης Υγείας, λόγω της συνεργασίας μας με την NCR.

Στα πλαίσια του e-Government εξετάστηκαν έργα της κυβέρνησης που προωθούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και αρχίσαμε το σχεδιασμό του έργου Hospital Information System.

Κέντρο Καινοτομίας και Επιχειρηματικότητας

Η καινοτομία και η επιχειρηματικότητα αποτελούν για τη Cyta βασικό πυλώνα της συνέχειας στην ανάπτυξη και στην εξέλιξη του Οργανισμού. Αποτελούν, επίσης, προτεραιότητες της συνεισφοράς της για την οικοδόμηση ενός νέου μοντέλου ανάπτυξης στη χώρα μας.

Οι Διαχρονικοί στόχοι του Κέντρου Καινοτομίας και Επιχειρηματικότητας της Cyta (KK&E) είναι:

- Ενδυνάμωση εταιρικής εικόνας Cyta
- Ανάπτυξη προγραμμάτων ενδοεπιχειρηματικότητας
- Ανάπτυξη καινοτομικής & επιχειρηματικής κουλτούρας
- Αξιολόγηση επενδυτικών ευκαιριών (Start-ups)

- Προώθηση της Εφαρμοσμένης Έρευνας για τις ανάγκες της Cyta και των πελατών της μέσω της συνεργασίας με Κέντρα Αριστείας και άλλους Φορείς.

Κατά το 2018, ο κυριότερος στόχος του ΚΚ&E ήταν η εφαρμογή τέτοιων προγραμμάτων και πρακτικών, που να έχουν τη δυνατότητα να εκπαιδεύσουν και να εμπνεύσουν τα στελέχη του Οργανισμού, ώστε, καταλυτικά, να επηρεάσουν θετικά την κουλτούρα καινοτομίας και επιχειρηματικότητας της Cyta και να συνδράμουν στη δημιουργία νέων προσεγγίσεων στην εργασία του κάθε στελέχους του Οργανισμού, αλλά και όπου είναι δυνατό στην εισαγωγή νέων υπηρεσιών και προϊόντων, για παραγωγή εναλλακτικών πηγών εσόδων.

Συνεχίσαμε, επίσης, να εργαζόμαστε για την ανάπτυξη ενός επιτυχημένου οικοσυστήματος καινοτομίας και επιχειρηματικότητας στην Κύπρο. Μέσω συνεργασιών με άλλους οργανισμούς του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα, στοχεύσαμε στο να βοηθήσουμε τους νέους επιστήμονες να αναπτύξουν τις ιδέες τους και να αποκτήσουν πρόσβαση σε επενδυτικά ταμεία, ούτως ώστε αυτές να αξιοποιηθούν εμπορικά από επιτυχείς Νεοφυείς Εταιρείες (startups).



Οι κυριότερες πρωτοβουλίες που υλοποιήσαμε κατά το 2018 ήταν οι ακόλουθες:

- Διοργάνωση εργαστηρίων επιχειρηματικότητας, με πέραν των 500 συμμετοχών, από στελέχη της Cyta.
- Διοργάνωση οκτώ (6) ημερίδων με την ονομασία "Shots of Inspiration", με θεματολογία για την καινοτομία, επιχειρηματικότητα, προσωπική ανάπτυξη. Πέραν των 1.200 συμμετοχών από στελέχη της Cyta αλλά και ιδιωτικές εταιρείες.
- Παρουσίαση του Προγράμματος Ενδοεπιχειρηματικότητας της Cyta, σε εταιρείες, οργανισμούς, ιδιώτες, με στόχο την προώθηση της Ενδοεπιχειρηματικότητας στην Κύπρο.
- Παρουσιάσεις εργασιών Κέντρου Καινοτομίας και Ανάπτυξης Ιδεών, σε νέο-προσληφθέντες του Οργανισμού.

- Συνέχιση της ετοιμασίας και αποστολής του μηνιαίου Cyta Entrepreneurship Newsletter, το οποίο περιέχει άρθρα και θέματα καινοτομίας και επιχειρηματικότητας και αποστέλλεται κάθε μήνα, σε πέραν 20.000 αποδεκτών εντός και εκτός του Οργανισμού.
- Έναρξη συζητήσεων για τη Στρατηγική συνεργασία με το Ερευνητικό Κέντρο Αριστείας KIOS και το Ερευνητικό Κέντρο RISE, του Πανεπιστημίου Κύπρου.
- Συνεργασία με Microsoft Innovation Center, IDEA Center, CIIM
- Υλοποιήθηκε η ιδέα Ad Platform που προέκυψε από το πρόγραμμα ενδοεπιχειρηματικότητας 2016
- Συμμετοχή σε διεθνή συνέδρια με θέμα την ενδοεπιχειρηματικότητα και καινοτομία
- Στήριξη διαφόρων πρωτοβουλιών και εκδηλώσεων που αφορούσαν καινοτομία και επιχειρηματικότητα (BOC Hackathon, τα συνέδρια Reflect, The future is today, Smart City Lean Start, Space Apps κ.ά.).
- Διοργάνωση ημερίδας, σε συνεργασία με το Microsoft Innovation Center, με το οποίο η Cyta είναι Στρατηγικός Συνεργάτης από το 2015, για την Ενδοεπιχειρηματικότητα.

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Οι ανάγκες των πελατών μας είναι η προτεραιότητά μας. Μέσω ενός αποτελεσματικού και αξιόπιστου παγκύπριου δικτύου εξυπηρέτησης που περιλαμβάνει Καταστήματα, το μεγαλύτερο Κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης στην Κύπρο, Επιχειρηματικούς Συμβούλους, κοινωνικά δίκτυα, διαδικτυακές υπηρεσίες, καθώς, επίσης, και ένα δυνατό δίκτυο συνεργατών, επιδιώκουμε να βρισκόμαστε κοντά στους πελάτες μας με κάθε τρόπο και να προσφέρουμε στον καθένα χωριστά σύγχρονες λύσεις ηλεκτρονικής επικοινωνίας που εξυπηρετούν τις ανάγκες τους.

Τα Κέντρα Τηλεξυπηρέτησης (ΚΤΕ) της Cyta κάτω κυρίως από τον αριθμό 132 (ή +35722880100 από το εξωτερικό) εξυπηρετούν καθ' όλο το 24ωρο, 365 μέρες τον χρόνο χιλιάδες κλήσεις, παρουσιάζοντας τα προϊόντα και υπηρεσίες μας και παρέχοντας έγκυρη και έγκαιρη ποιοτική εξυπηρέτηση. Το ΚΤΕ πιστοποιήθηκε πρόσφατα με το Διεθνές Πρότυπο Ποιότητας ISO 18295-1, το μόνο Contact Center στην Κύπρο με αυτό το πιστοποιητικό και ένα από τα πρώτα παγκοσμίως. Παράλληλα, η Cyta έχει επενδύσει ένα σεβαστό ποσό για να αναβαθμίσει την πλατφόρμα υποδομής του ΚΤΕ, στοχεύοντας στην πιο ευέλικτη και πολύπλευρη εξυπηρέτηση του κοινού, ενοποιώντας τηλέφωνο, Κοινωνικά Δίκτυα, εφαρμογές αυτο-εξυπηρέτησης, chat κλπ. Η νέα αυτή πλατφόρμα βελτιστοποιεί την εξυπηρέτηση του πελάτη, ενοποιώντας όλα τα κανάλια επικοινωνίας κάτω από την ίδια στέγη, διασφαλίζοντας τη συνέχεια της επικοινωνίας του πελάτη ανεξάρτητα με ποιο κανάλι χρησιμοποιεί ακόμα και διαδοχικά. Την ίδια στιγμή, η

Υπηρεσία Πληροφοριών Καταλόγου 11892, παρά την πίεση που δέχεται από το διαδίκτυο και τα σύγχρονα smartphone, συνεχίζει να εξυπηρετεί το κοινό, βοηθώντας χιλιάδες πελάτες καθημερινά, κρατώντας τα σκήπτρα στον τομέα της σε ένα περιβάλλον πολύ έντονου άμεσου και έμμεσου ανταγωνισμού.



Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι κατά το 2018 αναπτύχθηκε περαιτέρω το νέο Κέντρο Τηλεξυπηρέτησης ΚΤΕ-150 για τους επιχειρηματικούς μας πελάτες, ενισχύοντας τη θέση της Cyta στην εξυπηρέτηση της Επιχειρηματικής Αγοράς. Η σημαντική αυτή πελατοψηφίδα διαθέτει πλέον ένα καλά οργανωμένο κέντρο υποστήριξης που μπορεί να δώσει πληροφορίες και να επιλύσει προβλήματα που την αφορούν.

Θα πρέπει επίσης να τονιστεί ότι τον τελευταίο χρόνο αναπτύχθηκε και το “κανάλι” μας στο YouTube στο οποίο παρουσιάζονται σε μικρά καταποτιστικά βίντεο τα νέα μας προϊόντα και παρέχονται αντίστοιχες οδηγίες χρήσης. Παράλληλα, συνεχίζουμε την υποστήριξη μέσω των ΚΔ και του Cyta Forum (@Cytasupport, www.facebook.com/cytaofficial www.cyta.com/forum).

Η περαιτέρω βελτίωση της τεχνικής εξυπηρέτησης που προσφέρουμε στους πελάτες μας αποτέλεσε και κατά το 2018 βασικό πυλώνα των προσπαθειών και των στόχων μας. Στα πλαίσια αυτά, επενδύσαμε στην περαιτέρω ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού μας, δίνοντας έμφαση σε πρακτικές ποιοτικής εξυπηρέτησης, αναβαθμίσαμε συστήματα πληροφορικής, προχωρήσαμε στην εισαγωγή νέων εργαλείων ελέγχου υπηρεσιών και τεχνολογίας, αναθεωρήσαμε διαδικασίες, βελτιώσαμε συστήματα και μηχανισμούς ελέγχου ποιότητας και αναθεωρήσαμε την οργάνωση και στελέχωση των ομάδων μας. Η ποιοτική εξυπηρέτηση που προσφέρουμε επιβεβαιώνεται από τους ίδιους τους πελάτες μας, οι οποίοι σε έρευνες αγοράς μας διαφοροποιούν από τους ανταγωνιστές μας και μας δίνουν τη δύναμη και το πάθος να συνεχίσουμε την προσπάθεια συνεχούς βελτίωσης και για την επόμενη χρονιά.

Πιστοί στη δέσμευσή μας για παροχή βέλτιστης εμπειρίας πελάτη, κατά τη διάρκεια του υπό αναφορά έτους, βοηθήσαμε σημαντικό αριθμό πελατών μας να μεταβούν σε νέες και αναβαθμισμένες υπηρεσίες επικοινωνίας και διασύνδεσης, αναβαθμίσαμε τις υπηρεσίες τους, προσφέραμε προληπτική/βελτιωτική συντήρηση του δικτύου τους, παρείχαμε νέες τεχνολογίες, ενώ έχουμε προβεί και στην απαραίτητη προεργασία στο δίκτυό τους, ώστε να είναι ομαλή η μελλοντική μετάβαση σε ακόμα πιο προηγμένες τεχνολογίες και υπηρεσίες. Ως παραδείγματα, αναφέρονται η αναβάθμιση του δικτύου εσωτερικής καλωδίωσης σε σημαντικό αριθμό πελατών μας, η μεταφορά πελατών στη νέα υπηρεσία τηλεφωνίας Voice Over IP, με αξιοποίηση ενός δικτύου εργολάβων συνεργατών, καθώς και η έναρξη του έργου εισαγωγής της τεχνολογίας Fiber to the Home.

Εξυπηρέτηση Ιδιωτών Πελατών

Επιδιώκουμε κάθε επίσκεψη των πελατών μας στα Καταστήματά μας να είναι μία ευχάριστη και ξεχωριστή εμπειρία. Στο σχεδιασμό και στη διαρρύθμιση των Καταστημάτων μας δίνουμε έμφαση στην εύκολη πλοήγηση των επισκεπτών μέσα στο Κατάστημα και στην παροχή άρτιας εξυπηρέτησης. Σταθερός στόχος του Οργανισμού είναι να βρίσκεται όσο το δυνατό πιο κοντά σε περισσότερους πελάτες, γι' αυτό και το 2018 προσθέσαμε ένα νέο Κατάστημα



στο δίκτυο Καταστημάτων μας που βρίσκεται στο εμπορικό κέντρο Nicosia Mall. Συνεχίζοντας την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης από τα Καταστήματα μας, με στόχο να τα καταστήσουμε ακόμη πιο φιλικά και λειτουργικά για τους πελάτες μας, μέσα στη χρονιά ανακαινίσαμε, επίσης, το Κατάστημα Λινόπετρας στη Λεμεσό και το Κατάστημα Φανερωμένης στη Λάρνακα που λειτουργεί εντός του Καταστήματος Megaelectric. Οι πελάτες μας μπορούν να επιλέξουν με άνεση από μια μεγάλη γκάμα υπηρεσιών και προϊόντων και μια μεγάλη σειρά αξεσουάρ που συνεχώς ανανεώνεται, για να καλύψουν τις τηλεπικοινωνιακές τους ανάγκες.

Το δίκτυο συνεργατών μας αποτελείται από ένα ευρύ δίκτυο Καταστημάτων η τοποθεσία του οποίου είναι στρατηγικά επιλεγμένη για διευκόλυνση των πελατών μας. Διαθέτει εκπαιδευμένο προσωπικό το οποίο εξυπηρετεί υπεύθυνα τους πελάτες μας, προσφέροντας όλη την γκάμα των προϊόντων και υπηρεσιών μας. Παράλληλα, το δίκτυο των διανομένων αναλαμβάνει τη διάθεση των προϊόντων της Προπληρωμένης Κινητής Τηλεφωνίας soeasy pay as you go σε ένα εκτεταμένο δίκτυο σημείων πώλησης σε όλη την Κύπρο.

Εξυπηρέτηση Επιχειρηματικών Πελατών

Μέσα στο σημερινό, ιδιαίτερα πολύπλοκο και απαιτητικό περιβάλλον, διεθνές και τοπικό, παραμένουμε προσηλωμένοι και αξιοποιούμε έγκαιρα τις τεχνολογικές εξελίξεις και τη σύγκλιση των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής. Παρέχουμε στους επιχειρηματικούς μας πελάτες ολοκληρωμένες λύσεις (one-stop-shop), που υποστηρίζονται από αξιόπιστα δίκτυα και υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση, επιτρέποντας στις επιχειρήσεις να αναπτυχθούν με ασφάλεια και ευελιξία.

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες ικανοποιούν τις απαιτήσεις της κάθε σύγχρονης επιχείρησης και συγκρίνονται επάξια με αυτές που παρέχουν εταιρείες τηλεπικοινωνιών σε παγκόσμιο επίπεδο.

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. Προς αυτή την κατεύθυνση ενισχύουμε τα στελέχη μας με υψηλού επιπέδου τεχνογνωσία και εργαλεία προηγμένης τεχνολογίας, αντάξια των απαιτήσεων των πελατών μας, τους οποίους εξυπηρετούμε μέσα από αριθμό καναλιών.

Το εξειδικευμένο δίκτυο των Συμβούλων Πωλήσεων και των Συμβούλων Εξυπηρέτησης προσφέρει συμβουλευτικές υπηρεσίες και αναβαθμισμένη προσωπική εξυπηρέτηση σε μεγάλες και μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Επιπρόσθετα, οι πελάτες που ενδιαφέρονται για τις επιχειρηματικές προτάσεις της Cytta, μπορούν να εξυπηρετηθούν από το άρτια καταρτισμένο προσωπικό μας, καλώντας δωρεάν στη Γραμμή Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Επιχειρηματικών Πελατών στο 150 ή στέλνοντας e-mail στο www.cyta.com.cy/send-email.

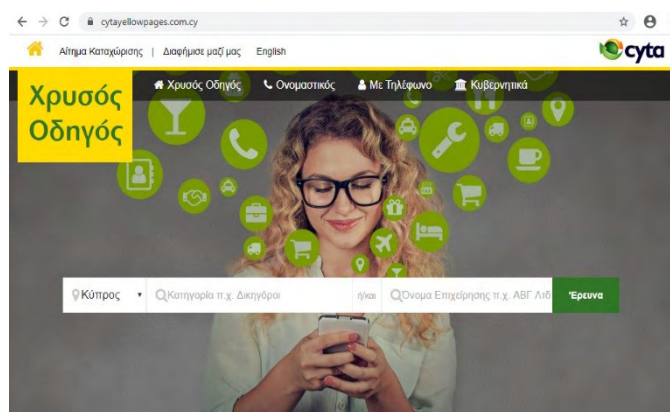
Πέραν των πιο πάνω καναλιών, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα για αγορά και διαχείριση των υπηρεσιών που επιλέγει, ηλεκτρονικά, μέσω των ακόλουθων ιστοσελίδων:

- My Cytta: www.cyta.com.cy/my-cyta
- Cloud MarketPlace: www.cyta.com.cy/cloud-marketplace

Επίσης, ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην άμεση τεχνική εξυπηρέτηση των επιχειρηματικών μας πελατών, την οποία διασφαλίζουμε μέσω του Κέντρου Τεχνικής Υποστήριξης Επιχειρηματικών πελατών της Cyta, το οποίο λειτουργεί με διευρυμένο ωράριο λειτουργίας (24/7) και με συνεργεία τεχνικής υποστήριξης σε όλες τις πόλεις. Για την εγκατάσταση υπηρεσιών που έχουν παραγγελθεί μέσω των διαφόρων καναλιών εξυπηρέτησης της Cyta, έμπειρο και άρτια καταρτισμένο τεχνικό προσωπικό επισκέπτεται τους πελάτες στα υποστατικά τους, παρέχοντάς τους τον αναγκαίο τεχνικό εξοπλισμό και, επιπλέον, κάθε βοήθεια για να εξοικειωθούν με τη λειτουργία των υπηρεσιών.

Υπηρεσίες καταλόγων

Το 2018 βρίσκει τον Χρυσό Οδηγό με μια εντελώς ανανεωμένη ψηφιακή παρουσία καλύπτοντας τις αναβαθμισμένες ανάγκες της επιχειρηματικής κοινότητας.



Με καλά σχεδιασμένες κινήσεις καταφέραμε να ανεβάσουμε τη νέα αναβαθμισμένη ιστοσελίδα μας στις πρώτες θέσεις αποτελεσμάτων των διαδικτυακών μηχανών αναζήτησης (όπως Google), εξασφαλίζοντας την προβολή των πελατών μας σε υποψήφιους νέους αγοραστές που είτε αναζητούν σχετικά προϊόντα ή/και υπηρεσίες είτε συγκεκριμένες επιχειρήσεις.

Η ιστοσελίδα www.cytayellowpages.com.cy αποτελεί ένα εύκολο και αξιόπιστο εργαλείο αναζήτησης πληροφοριών, δίνοντας πρόσβαση σε πληροφορίες Χρυσού Οδηγού, Κυβερνητικών Τηλεφώνων και Ονομαστικού Καταλόγου, οι οποίες ανανεώνονται καθημερινά.

Ταυτόχρονα, αξιοποιείται από επιχειρήσεις και επαγγελματίες ως ένα αποτελεσματικό μέσο προβολής των προϊόντων και των υπηρεσιών τους επιλέγοντας ένα από τα πακέτα προβολής που προσφέρουμε.

ΧΟΝΔΡΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

ΕΘΝΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΗΣ ΧΟΝΔΡΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Κατά το 2018 συνεχίσαμε να προσφέρουμε υψηλής ποιότητας εθνικά και διεθνή χονδρικά προϊόντα και υπηρεσίες.

Τα εθνικά χονδρικά μας προϊόντα προσφέρονται 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 διεθνή χονδρικά μας προϊόντα προσφέρονται, 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 νοητών 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 εθνικών και διεθνών χονδρικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρουμε αναλύονται πιο κάτω:

ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΑ ΕΘΝΙΚΗΣ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

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

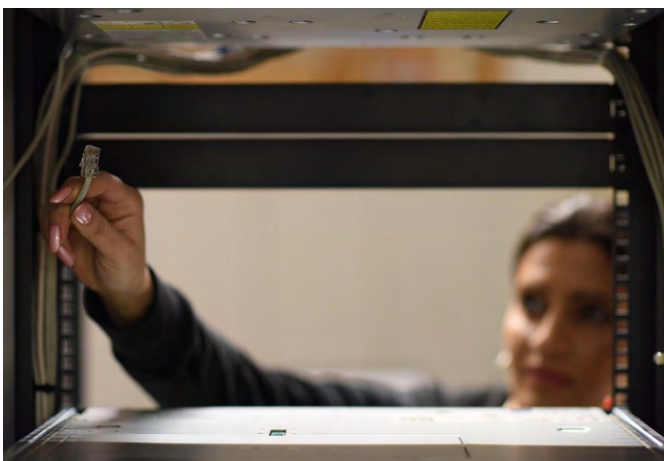
Η Διασύνδεση προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να συνδέουν τα δίκτυά τους με τα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας της Cyta. Οι Χονδρικές Μισθωμένες Γραμμές αποτελούνται από κυκλώματα του δικτύου της Cyta, που εκμισθώνονται σε εθνικούς παροχείς, προσφέροντας τους τη δυνατότητα να διασυνδέουν κόμβους των δικτύων τους ή συνδρομητών τους με το δίκτυό τους. Η Εθνική

Περιοχή προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς κινητής τηλεφωνίας για χρήση του δικτύου κινητής επικοινωνίας της Cyta από συνδρομητές τους σε περιοχές όπου δεν καλύπτονται από το δικό τους δίκτυο κινητής επικοινωνίας. Η Πρόσβαση στο Δίκτυο Κινητής Επικοινωνίας της Cyta προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να αναπτύξουν τις δικές τους υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, ως Ιδεατοί Παροχείς Κινητής Επικοινωνίας (MVNO: Mobile Virtual Network Operators), μέσω του δικτύου κινητής επικοινωνίας της Cyta. Στο δίκτυο της Cyta λειτουργεί ένας παροχέας MVNO.

Τηλεφωνία και Ευρυζωνικότητα

Το Χαρτοφυλάκιο Τηλεφωνίας και Ευρυζωνικότητας περιλαμβάνει προϊόντα Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης (Wholesale Broadband Access), Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (Local Loop Unbundling), Φορητότητας Αριθμού (Number Portability) και Πρόσβασης στη Βάση Δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου (Access to Telephone Directory Database).

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



Από το 2018 παρέχονται και χονδρικά προϊόντα Εικονικής Πρόσβασης (VULA, Virtual Unbundling) μέσω του Δικτύου Πρόσβασης Νέας Γενιάς (NGA, Next Generation Access

network) της Cyta το οποίο αποτελείται από το Δίκτυο Πρόσβασης Οπτικών Ινών (FTTH) και την εφαρμογή τεχνολογίας Vectoring στο Δίκτυο Πρόσβασης Χαλκού.

Πρόσβαση και Εκμίσθωση Υποδομών

Το Χαρτοφυλάκιο Πρόσβασης και Εκμίσθωσης Υποδομών περιλαμβάνει προϊόντα Συνεγκατάστασης σε Υποστατικά και Αγωγούς (Building & Duct Collocation). Περιλαμβάνει, επίσης, Υπηρεσίες Σύνδεσης του δικτύου του εθνικού παροχέα στο Δίκτυο Πρόσβασης (Access Network) της Cyta.

Η Συνεγκατάσταση σε Υποστατικά και Αγωγούς προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να μισθώνουν τις υποδομές της Cyta (κτήρια, προαυλίες και οροφές κτηρίων και αγωγούς καλωδίων) για εγκατάσταση εξοπλισμού του παρόχου.

Οι Υπηρεσίες Σύνδεσης του δικτύου του εθνικού παροχέα, επιτρέπουν στον παροχέα να συνδέσει τον εξοπλισμό του, είτε στους Κεντρικούς Καταμεμητές Καλωδίων (Main Distribution Frames), είτε στους Διακλαδωτές Καλωδίων (Cabinets) του δικτύου πρόσβασης της Cyta, για σκοπούς Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (Local Loop Unbundling) είτε στους καταμεμητές Οπτικών Καλωδίων για σκοπούς παροχής χονδρικών προϊόντων Εικονικής Πρόσβασης.

ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΑ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΧΟΝΔΡΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

Διεθνή Καλωδιακά Προϊόντα

Παρέχουμε σε χονδρικούς πελάτες καλωδιακές διασυνδέσεις που περιλαμβάνουν την εκχώρηση ανέκκλητων δικαιωμάτων χρήσης και την εκμίσθωση καλωδιακής χωρητικότητας σε τοπικούς και διεθνείς παροχείς, τη διασύνδεση διεθνούς χωρητικότητας μέσω των εθνικών δικτύων, καθώς και την προέκταση διεθνούς χωρητικότητας από καλωδιακούς σταθμούς σε υποστατικά αδειοδοτημένων τοπικών παροχέων. Επίσης, παρέχουμε υπηρεσίες αποκατάστασης διεθνών μέσων και συμβουλευτικές υπηρεσίες διαχείρισης υποθαλάσσιων καλωδιακών συστημάτων.

Διεθνή Δορυφορικά Προϊόντα

Παρέχουμε δορυφορικές υπηρεσίες στις διεθνείς αγορές που περιλαμβάνουν τη μεταπώληση δορυφορικής χωρητικότητας και την παροχή δορυφορικών διασυνδέσεων και διευκολύνσεων από την Κύπρο στο εξωτερικό. Προσφέρονται δορυφορικές συνδέσεις για παροχή διαδικτύου και δεδομένων, υπηρεσίες VSAT στη ξηρά και τη θάλασσα, υπηρεσίες παρακολούθησης και ελέγχου δορυφόρων, συστέγαση δορυφορικού εξοπλισμού καθώς και προϊόντα αναμετάδοσης ραδιοηλεκτρονικών προγραμμάτων.

Διεθνείς Μισθωμένες Συνδέσεις και Διεθνές Διαδίκτυο

Παρέχουμε σε επιχειρηματικούς και χονδρικούς πελάτες, μέσω του ραχιαίου δικτύου MPLS της Cyta και των διεθνών ιδιόκτητων κόμβων MPLS που βρίσκονται στην Αθήνα, Σόφια, Φρανκφούρτη και Λονδίνο, νοητές διεθνείς ιδιωτικές μισθωμένες συνδέσεις με πρωτόκολλα MPLS-VPN και Ethernet-over-MPLS (EoMPLS). Με τη χρήση αξιόπιστης καλωδιακής υποδομής και πλήρη προστασία δικτύου και εξοπλισμού, οι νοητές συνδέσεις προσφέρονται σε τοπολογίες σημείου-προς-σημείο και σημείου-προς-πολλαπλά-σημεία, ενώ επιτρέπουν τη μεταφορά φωνής, δεδομένων και εικόνας, μέσω διαφορετικών διαβαθμίσεων υπηρεσίας (Gold, Silver & Bronze).

Προσφέρουμε, ακόμα, σε επιχειρηματικούς και χονδρικούς πελάτες φυσικές διεθνείς ιδιωτικές μισθωμένες συνδέσεις διαφανούς χωρητικότητας, οι οποίες είναι ιδανικές για εφαρμογές που απαιτούν αξιόπιστη, ταχεία και ασφαλή μεταφορά δεδομένων. Οι φυσικές συνδέσεις προσφέρονται είτε ως ημικυκλώματα είτε ως ολόκληρα κυκλώματα, κατά κανόνα μέσω υποθαλάσσιων καλωδίων, σε ταχύτητες από 64kb/s μέχρι 10Gb/s, με βάση την τεχνολογία SDH ή Ethernet-over-SDH (EoSDH). Το εκτεταμένο διεθνές καλωδιακό δίκτυο και οι πολλαπλοί σταθμοί προσαιγιάλωσης της Cyta και των συνεργατών της, διασφαλίζουν διαζευκτικότητα και απόλυτη προστασία. Οι πελάτες μας απολαμβάνουν προσωπική εξυπηρέτηση μέσω επιχειρηματικού συμβούλου, καθώς και 24ωρη τεχνική υποστήριξη.

Επίσης, μέσω συνδέσεων σε κόμβους δικτύων της Cyta στην Κύπρο ή συνεργατών μας στο εξωτερικό, προσφέρουμε στους διεθνείς 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.

Διεθνής Χονδρική τηλεφωνία

Παρέχουμε προϊόντα διεθνούς τηλεφωνίας με όλα τα 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 και στο εξωτερικό. Για την παροχή διεθνούς εξερχόμενης τηλεφωνίας, διατηρούμε πολλαπλές απ' ευθείας συνδέσεις με 60 τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς παγκοσμίως, διασφαλίζοντας ανταγωνιστικά τερματικά τέλη και ποιοτικές εναλλακτικές διοδεύσεις. Με αυτοματοποιημένες διαδικασίες και εξειδικευμένο λογισμικό, επιτυγχάνουμε τις απαιτούμενες αναδρομολογήσεις στα διεθνή τηλεφωνικά κέντρα λογισμικής μεταγωγής, με στόχο

την προσφορά άριστης ποιότητας σε ανταγωνιστικές τιμές. Παράλληλα, παρέχουμε σε διεθνείς ανταποκριτές τερματισμό διεθνούς εισερχόμενης κίνησης σε όλα τα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας στην Κύπρο, υπηρεσίες διεθνούς διαβατικής χονδρικής κίνησης, καθώς και προϊόντα διεθνών ελευθέρων κλήσεων για εξυπηρέτηση επιχειρηματικών πελατών παγκοσμίως. Επίσης, μέσω του δικτύου της Cytamobile-Vodafone, παρέχουμε υπηρεσίες Διεθνούς Χονδρικής Περιογωγής 2G, 3G και 4G σε περισσότερα από 470 δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, επιτρέποντας στους ξένους επισκέπτες στην Κύπρο να χρησιμοποιήσουν τις κινητές τους συσκευές για τηλεφωνικές κλήσεις, γραπτά μηνύματα και Mobile Internet, ενώ βρίσκονται σε περιογιωγή.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΡΙΤΟΥΣ

Υπηρεσίες Αεροναυσιπλοΐας

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 (Flight Information Region - FIR) Λευκωσίας.

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

Τονίζεται ότι η Cyta είναι ο πρώτος και μοναδικός Οργανισμός στην Κύπρο, ο οποίος έχει εξασφαλίσει από την Εθνική Εποπτική Αρχή **Πιστοποιητικό Παροχής Υπηρεσιών Επικοινωνιών, Πλοήγησης και Επιτήρησης (Communication, Navigation, Surveillance - CNS Provider)**, σύμφωνα με τις πρόνοιες του Κανονισμού (ΕΕ) 1035/2011.

Το εκτενές φάσμα της παρεχόμενης υποστήριξης περιλαμβάνει διορθωτική και προληπτική συντήρηση σε τέτοιο βαθμό ποιότητας, που να εξασφαλίζει την αξιόπιστη και υψηλής ποιότητας επικοινωνία μεταξύ των ελεγκτών εναέριας κυκλοφορίας και αεροσκαφών, παρακολούθηση της κίνησης των αεροσκαφών μέσω συστημάτων ραντάρ και αναμετάδοση και ανταλλαγή αεροναυτικών πληροφοριών και μετεωρολογικών ανακοινώσεων. Ο εξοπλισμός που συντηρείται συμπεριλαμβάνει και ραδιοβοηθήματα, όπως VOR (VHF Omni-Directional Range), ILS (Instrument Landing System),

DME (Distance Measuring Equipment), DF (Direction Finder), στα αεροδρόμια Λάρνακας και Πάφου.

Στα πλαίσια εναρμόνισης με τα προγράμματα του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας EUROCONTROL και του Ενιαίου Ευρωπαϊκού Ουρανού (Single European Sky), ολοκληρώσαμε την εγκατάσταση και τους ελέγχους αποδοχής συστήματος ραντάρ στον Σταθμό Λάρας. Παράλληλα υπογράψαμε συμφωνία για την προμήθεια δύο συστημάτων διαχείρισης φωνητικής επικοινωνίας (Voice Communication Systems - VCS) στα αεροδρόμια Λάρνακας και Πάφου.

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)

Συνεχίσαμε να παρέχουμε υπηρεσίες δεδομένων και φωνής, καθώς και τεχνική υποστήριξη προς το ΚΣΕΔ.

Θυγατρικές Εταιρείες

DIGIMED COMMUNICATIONS LTD

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

Οι πιέσεις από την αύξηση του ανταγωνισμού στην εγχώρια και στη διεθνή αγορά, σε συνδυασμό με την επιβράδυνση της επιχειρηματικής δραστηριότητας, ως αποτέλεσμα της παγκόσμιας και τοπικής οικονομικής κρίσης, καθιστούν αναγκαία τη συνεισφορά της Digimed στην αντιμετώπιση από

Hellenic Telecommunications S.A., ως η απόφαση της Αρχής Τηλεπικοινωνιών Κύπρου και της Digimed Communications Ltd.

CYTA UK LTD

Η Cyta UK Ltd διαθέτει ιδιόκτητο τηλεπικοινωνιακό κόμβο υψηλής τεχνολογίας, πρωτοκόλλου MPLS, που περιλαμβάνει εξοπλισμό πύλης μέσων, δρομολογητές, όπως και εξοπλισμό SDH νέας γενιάς και συστεγάζεται στο Λονδίνο. Ο κόμβος διασυνδέεται με παρόμοιους τηλεπικοινωνιακούς κόμβους στη Λευκωσία και στην Αθήνα, ιδιοκτησίας της Cyta και της συνδεδεμένης εταιρείας Cytaglobal Hellas AE αντίστοιχα.



τον Οργανισμό των προκλήσεων του σύγχρονου επιχειρηματικού περιβάλλοντος των τηλεπικοινωνιών.

Σε συνεργασία με την αρμόδια Διεύθυνση της Cyta, η ευθυγράμμιση των θυγατρικών εταιρειών με τους στρατηγικούς και επιχειρησιακούς στόχους του Οργανισμού παραμένει η κύρια προτεραιότητα της Digimed. Ως εκ τούτου, η Digimed και οι θυγατρικές εταιρείες στηρίζουν τη στρατηγική κατεύθυνση της Cyta, η οποία επικεντρώνεται απρόσκοπτα στην τεχνολογική ανάπτυξη και την πρωτοπορία των τηλεπικοινωνιακών υποδομών, παρέχοντας ολοκληρωμένες, αξιόπιστες και καινοτόμες υπηρεσίες στους πελάτες της. Ταυτόχρονα, η Digimed και οι θυγατρικές εταιρείες στηρίζουν τον στόχο για διεθνείς στρατηγικές συνεργασίες, για μεγιστοποίηση της αξίας του Οργανισμού.

CYTA HELLAS AE

Τον Ιούλιο του 2018 ολοκληρώθηκε η πώληση του συνόλου των μετοχών της Cyta Hellas στην εταιρεία Vodafone-Panafon

Η εταιρεία δραστηριοποιείται, σε συνεργασία με τη Cyta και τη συνδεδεμένη εταιρεία Cytaglobal Hellas AE, στην παροχή διεθνών νοητών μισθωμένων συνδέσεων 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 υπερβολάβων. Επιπλέον, η εταιρεία είναι σε θέση να προσφέρει, σε συνεργασία με τη Cyta, υπηρεσίες διασύνδεσης φωνής, σηματοδότησης και διαδικτύου, σε χονδρική βάση.

Παράλληλα, η εταιρεία δραστηριοποιείται στη λιανική αγορά του Ηνωμένου Βασιλείου, απευθυνόμενη κυρίως σε οικιακούς και επιχειρηματικούς πελάτες της ελληνόφωνης παροικίας. Στη βάση των στρατηγικών κατευθύνσεων του Οργανισμού, έχει αποφασιστεί η διερεύνηση του ενδεχομένου αποξένωσης της δραστηριότητας της εταιρείας στη λιανική αγορά. Ως εκ

τούτου, έχει προκηρυχθεί διαγωνισμός, ο οποίος βρίσκεται σε εξέλιξη, προς διερεύνηση του επενδυτικού ενδιαφέροντος.

CYTACOM SOLUTIONS LTD

Το 2018 η Cytacom Solutions Ltd συνέχισε να παρέχει ολοκληρωμένες, ποιοτικές και καινοτόμες λύσεις/υπηρεσίες επικοινωνιών και πληροφορικής, απόλυτα προσαρμοσμένες στις ανάγκες του κάθε πελάτη. Στόχος της Cytacom Solutions Ltd είναι οι πελάτες της να επωφελούνται από τις δυνατότητες της τεχνολογίας και να βελτιώνουν την επιχειρηματικότητά τους.

Το Όραμα της εταιρείας είναι να βρίσκεται στην πρώτη επιλογή για τον σχεδιασμό και την παροχή εξειδικευμένων και ολοκληρωμένων λύσεων επικοινωνιών και πληροφορικής σε οργανισμούς και επιχειρήσεις, στην κυπριακή αγορά, με τα ακόλουθα προϊόντα/υπηρεσίες:

- Παροχή ολοκληρωμένων λύσεων πληροφορικής και παροχή υποστήριξης και συντήρηση ηλεκτρονικού εξοπλισμού και λογισμικού πληροφορικής.
- Εξοπλισμό δικτύωσης, πληροφορικής και τηλεφωνίας.
- Διαχείριση έργων και συμβουλευτικές υπηρεσίες.
- Σχεδιασμό και ανάπτυξη ιστοχώρων και ηλεκτρονικών πλατφορμών.
- Υπηρεσία μαζικής αποστολής μηνυμάτων webSMS.com.cy.
- Υπηρεσία αγοράς χρόνου ομιλίας soeasy prepaidcards.com.cy.
- Ανάπτυξη ολοκληρωμένων διαδικτυακών επαφών/συνδέσεων με συστήματα πληροφορικής.
- Ασφάλεια επικοινωνιών.

Οι μακροπρόθεσμοι στόχοι της εταιρείας είναι:

- Η διατήρηση της θέσης της στην κυπριακή αγορά ως ενός από τους πιο αξιόλογους οργανισμούς, που παρέχουν ολοκληρωμένες λύσεις.
- Η αύξηση του κύκλου εργασιών και η κερδοφορία.
- Η ανάπτυξη εταιρικής κουλτούρας, εικόνας και κινήτρων προς ενδυνάμωση της πίστης και αφοσίωσης του προσωπικού.
- Η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες, ώστε η εταιρεία να έχει μια ομάδα πυρήνα από άριστους μηχανικούς, που να εξυπηρετούν τους πελάτες, αλλά και τη Cytacom.
- Η υποστήριξη και η συμπλήρωση των νέων προϊόντων της Cytacom 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 Cytacom.

Η εταιρεία διαθέτει ιδιόκτητο τηλεπικοινωνιακό κόμβο υψηλής τεχνολογίας, πρωτοκόλλου MPLS, όπως και εξοπλισμό SDH νέας γενιάς και συστέγαζεται σε υποστατικά της εταιρείας TI Sparkle Greece AE, στην Αθήνα. Ο κόμβος διασυνδέεται με παρόμοιους τηλεπικοινωνιακούς κόμβους στη Λευκωσία και στο Λονδίνο, ιδιοκτησίας της Cytacom και της συνδεδεμένης εταιρείας Cytacom UK Ltd αντίστοιχα.

Η εταιρεία δραστηριοποιείται, σε συνεργασία με τη Cytacom και τη συνδεδεμένη εταιρεία Cytacom UK Ltd, στην παροχή διεθνών νοητών μισθωμένων συνδέσεων προς παροχείς και επιχειρηματικούς πελάτες στην Ελλάδα και αλλού, ενώ, επίσης, παρέχει περιστασιακά, στη βάση μεταπώλησης και υπεκμίσθωσης, υπηρεσίες συστέγασης εξοπλισμού, τοπικούς βρόχους και άλλες τοπικές διασυνδέσεις εντός της ελληνικής επικράτειας, μέσω συνεργατών της και άλλων υπεργολάβων.

Η εταιρεία προχώρησε, επίσης, στη δραστηριοποίησή της στον τομέα κέντρων φιλοξενίας εξοπλισμού (Data Centers) στις περιοχές Θεσσαλονίκης και Αττικής, με τη συμμετοχή της στο μετοχικό κεφάλαιο της εταιρείας Synapsecom Telecoms AE.

IRIS GATEWAY SATELLITE SERVICES LTD

Η εταιρεία Iris Gateway Satellite Services Ltd προσφέρει υπηρεσίες δορυφορικής αναμετάδοσης ραδιοηλεκτρονικών προγραμμάτων στη διεθνή αγορά από τους Επίγειους Δορυφορικούς Σταθμούς της Cytacom.

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

Το 2018 η Iris παρουσίασε περαιτέρω διεύρυνση των δραστηριοτήτων της, προσφέροντας νέες υπηρεσίες σε νέους και υφιστάμενους πελάτες. Σημαντική ήταν η επέκταση των περιστασιακών δορυφορικών τηλεοπτικών εκπομπών, καθώς και η δορυφορική λήψη και καλωδιακή μεταφορά τηλεοπτικών προγραμμάτων στην Ευρώπη.

ΔΙΚΤΥΟ

ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Προσβλέποντας στη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη της υπηρεσίας Cytavision, προχωρήσαμε στη φάση υλοποίησης του μεγαλεπήβολου έργου “Connected TV”, για τεχνολογική αναβάθμισή της. Στόχος του έργου είναι το πλούσιο περιεχόμενο της Cytavision να είναι διαθέσιμο, εντός του 2019, σε όλες τις δικτυωμένες συσκευές των πελατών μας στο σπίτι, όπως τηλεόραση, PC, tablet, smart phones, καθώς και εκτός σπιτιού σε laptop, tablet και smart phones.

Επιπρόσθετα, προχωρήσαμε σε αναβάθμιση περισσότερων καναλιών της υπηρεσίας Cytavision σε High Definition (HD), επιφέροντας έτσι ουσιαστική βελτίωση στην ποιότητα της εικόνας με συνεπακόλουθο η υπηρεσία Cytavision να είναι πιο ελκυστική.



Κατά το 2018 ολοκληρώθηκε, επίσης, η υλοποίηση της υπηρεσίας Γονικού Ελέγχου/Ασφαλούς Διαδικτύου (Safe Internet) σε όλες τις συσκευές (PC, smart phones, tablets κ.ά.), χωρίς την εγκατάσταση οποιουδήποτε λογισμικού (client).

Ολοκληρώθηκε, ακόμη, η αντικατάσταση συστημάτων antispam, για βελτίωση του συστήματος προστασίας των ηλεκτρονικών μηνυμάτων από κακόβουλα μηνύματα.

ΔΙΚΤΥΑ ΚΟΡΜΟΥ

Εθνικό Δίκτυο Μεταφοράς

Το Εθνικό Δίκτυο Μεταφοράς μπορεί να εξυπηρετήσει τις ανάγκες των δικτύων της Cyta και των εξωτερικών πελατών σε ρυθμούς μετάδοσης από 64kbps μέχρι και 100Gbps, με τη μέγιστη δυνατή αξιοπιστία.

Κατά το 2018 συνεχίσαμε την επέκταση του δικτύου DWDM (Dense Wavelength Division Multiplexing), που αποτελεί τη ραχοκοκαλιά των δικτύων της Cyta, παρέχοντας συνδέσεις πολύ ψηλών ταχυτήτων, εξυπηρετώντας ταυτόχρονα και μεγάλους επιχειρηματικούς πελάτες. Με στόχο τη γρηγορότερη και καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, προχωρήσαμε, επίσης, στην περαιτέρω ανάπτυξη του νέου σύγχρονου δικτύου DWDM/OTN το οποίο είναι πιο ευέλικτο, ενώ επιτρέπει την παροχή συνδέσεων μέχρι και 100Gbps.

Συνεχίσαμε την επέκταση του δικτύου SDH (Synchronous Digital Hierarchy) νέας γενιάς για παροχή κυκλωμάτων διαφόρων ρυθμών και κυρίως συνδέσεων EoSDH (Ethernet over SDH).

Τα δίκτυα DWDM και SDH λειτουργούν μέσω οπτικών ινών, σε διάταξη που επιτρέπει την απρόσκοπτη παροχή υπηρεσίας, ακόμη και όταν παρουσιαστεί βλάβη σε κάποια οπτική ίνα.

Διεθνές Δίκτυο Μεταφοράς

Κατά το 2018 προχωρήσαμε σε αναβαθμίσεις και επεκτάσεις των υποδομών σημαντικών δορυφορικών και καλωδιακών συστημάτων, που ισχυροποιούν τη θέση του Οργανισμού και της Κύπρου γενικότερα ως τηλεπικοινωνιακού κόμβου στην ευρύτερη περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου.

A. Δορυφορικά Συστήματα/Υπηρεσίες

Οι τρεις δορυφορικοί τηλελιμένες μας (ΜΑΚΑΡΙΟΣ, ΕΡΜΗΣ και ΠΕΡΑ) αποτελούν σημαντικές διεθνείς δορυφορικές πύλες (gateways), με δυνατότητες γεωγραφικής εφεδρείας. Παρέχουν ευρυζωνικές ζεύξεις σε παροχές διαδικτύου του εξωτερικού, με παράλληλη χρήση υποθαλάσσιας καλωδιακής υποδομής. Προσφέρονται, επίσης, υπηρεσίες τηλεμετρίας και ελέγχου δορυφόρων, καθώς και υπηρεσίες over the top (streaming) μετάδοσης τηλεοπτικού περιεχομένου.

Κατά το 2018 έγιναν επεκτάσεις υπηρεσιών στους δορυφορικούς τηλελιμένες της Cyta για εταιρείες που ειδικούνται στην παροχή γρήγορου διαδικτύου, καθώς και υπηρεσιών αναμετάδοσης τηλεοπτικών προγραμμάτων. Επίσης, έγινε σύνδεση με παγκόσμια δίκτυα παροχών που δίνουν τη δυνατότητα εκπομπής και λήψης τηλεοπτικού περιεχομένου από οποιοδήποτε μέρος του κόσμου, μέσω δορυφόρων και οπτικών καλωδίων.

Οι δορυφορικοί τηλελιμένες της Cyta είναι πιστοποιημένοι από τον Διεθνή Οργανισμό World Teleport Association και κατατάχθηκαν στο επίπεδο TIER-3. Επίσης, ο Δορυφορικός Σταθμός ΜΑΚΑΡΙΟΣ έχει ενταχθεί στο δίκτυο τηλελιμένων του Eutelsat ως “Preferred Teleport”.

B. Καλωδιακά Συστήματα/Υπηρεσίες

Η Κύπρος διασυνδέεται με το εξωτερικό μέσω έξι Υποβρύχιων Καλωδιακών Συστημάτων (ΥΚΣ) τα οποία προσγειώνονται σε δύο διαφορετικούς καλωδιακούς σταθμούς (Πεντάσχοινος και Γεροσκήπτου).



Μέσα από τα συστήματα αυτά παρέχονται υψηλής διαθεσιμότητας υπηρεσίες τηλεφωνίας, διαδικτύου και μισθωμένων συνδέσεων για τους πελάτες μας στην Κύπρο. Ταυτόχρονα, παρέχονται διαβατικές συνδέσεις από χώρες της Μέσης Ανατολής προς την Ευρώπη και τον υπόλοιπο κόσμο.

Κατά το 2018 εντατικοποιήθηκαν οι διεργασίες για υλοποίηση του ΥΚΣ ALASIA που θα συνδέσει την Κύπρο με τη Συρία. Λόγω του πολιτικού προβλήματος στη Συρία δεν έγινε μέχρι σήμερα κατορθωτή η υλοποίηση του έργου αυτού, αφού δεν κατέστη δυνατή η σύναψη συμφωνίας με κάποια εταιρεία για πόντιση καλωδίου.

Παράλληλα, συνεχίστηκε η προσπάθεια για επίτευξη τελικής συνολικής συμφωνίας με τη LMoT Λιβάνου για υλοποίηση του ΥΚΣ EUROPA (Κύπρος-Λίβανος). Έχουν συμφωνηθεί όλα τα σχετικά έγγραφα και απομένει η τελική έγκριση του έργου από τον Υπουργό Τηλεπικοινωνιών του Λιβάνου.

Ακόμη, αναβαθμίστηκε το σύστημα ΚΑΔΜΟΣ που συνδέει την Κύπρο με τον Λίβανο. Αντικαταστάθηκε ο τερματικός εξοπλισμός της ζεύξης Πεντάσχοινος - Ras Beirut με εξοπλισμό Huawei τελευταίας τεχνολογίας, με αρχική χωρητικότητα 5x100Gbs και με δυνατότητα επέκτασης μέχρι και τα 80x100Gbs.

Αναβαθμίστηκε, επίσης, το σύστημα ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ που συνδέει την Κύπρο με τη Γαλλία και την Αίγυπτο. Επεκτάθηκε ο τερματικός εξοπλισμός της ζεύξης Πεντάσχοινος - Μασσαλία με εξοπλισμό Infinera, αυξάνοντας τη χωρητικότητα προς Μασσαλία κατά 500Gbs.

Δίκτυα Κορμού IP

Το 2018 συνεχίσαμε την αναβάθμιση του ραχιαίου δικτύου IP/MPLS με την εγκατάσταση εξοπλισμού νέας γενεάς και την

υλοποίηση συνδέσεων 100Gbps, ώστε να είναι σε θέση να υποστηρίξει τις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες των οικιακών και επιχειρηματικών μας πελατών σε ευρυζωνικές υπηρεσίες, καθώς και τις ανάγκες άλλων δικτύων και υπηρεσιών της Cyta, όπως το FTTH, connected TV και μελλοντικά το 5G. Επίσης, ολοκληρώσαμε το έργο διαχωρισμού των δικτύων IP/MPLS της Cyta και της Cyta Hellas, τα οποία λειτουργούσαν ως ένα ενιαίο δίκτυο.

Εγκαταστήσαμε εξοπλισμό νέας γενεάς στους διεθνείς κόμβους των θυγατρικών μας εταιρειών Cytaglobal Hellas και Cyta UK στην Αθήνα και Λονδίνο αντίστοιχα, για εξυπηρέτηση των διεθνών μας πελατών.

Αναβαθμίσαμε το δίκτυο IP του Cytanet αντικαθιστώντας τον εξοπλισμό του με νέας γενεάς και αναβαθμίζοντας τις συνδέσεις του πυρήνα του στα 100Gbps. Ταυτόχρονα, συνεχίσαμε την αναβάθμιση του δικτύου DSL access και των συνδέσεων του δικτύου Cytanet με το εξωτερικό, ώστε να ικανοποιηθεί η αύξηση της κίνησης διαδικτύου, η οποία ωθείται από τις νέες τεχνολογίες ενσύρματης και ασύρματης ευρυζωνικής πρόσβασης (FTTH, Vectoring, 4/4,5/5G) και από τις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις των υπηρεσιών, όπως των OTT (Over The Top) και IoT (Internet of Things). Απώτερος στόχος είναι οι πελάτες μας να απολαμβάνουν υπηρεσίες καλύτερης ποιότητας. Παράλληλα, δώσαμε έμφαση στη βελτίωση της επιχειρησιακής συνέχειας, της ασφάλειας του δικτύου και των υπηρεσιών Cytanet. Στα πλαίσια αυτά υλοποιήσαμε στο δίκτυο λύση για παροχή της υπηρεσίας Safe Internet στους οικιακούς μας πελάτες.



Τέλος, συνεχίσαμε την αναβάθμιση του δικτύου IP που υποστηρίζει τα κέντρα δεδομένων της Cyta, ώστε να ικανοποιηθούν οι ανάγκες των εταιρικών Συστημάτων Πληροφορικής της Cyta, αλλά και οι ανάγκες των επιχειρηματικών πελατών, των οποίων τα συστήματα και υπηρεσίες υποστηρίζονται/φιλοξενούνται στα κέντρα αυτά.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Διαχείριση Λειτουργίας Δικτύων και Υπηρεσιών

Στα πλαίσια της βελτίωσης των δραστηριοτήτων της Λειτουργίας Δικτύων και Υπηρεσιών της Cyta, το 2018 συνεχίσαμε τις ενέργειες βελτίωσης των διαδικασιών μας με κύριους στόχους τη διατήρηση της υψηλής διαθεσιμότητας στα δίκτυα του Οργανισμού και της απρόσκοπτης παροχής υπηρεσιών στους πελάτες. Επίσης, συνεχίσαμε την προσπάθεια μείωσης του λειτουργικού κόστους της Μονάδας με την εισαγωγή νέου συστήματος διαχείρισης.

Οι προσπάθειες μας επικεντρώθηκαν στη μελέτη και επαναπροσδιορισμό των εργαλείων και μηχανισμών προληπτικής συντήρησης, εντοπισμού και επίλυσης βλαβών σε εξοπλισμό του δικτύου της Cyta, καθώς και στην παροχή ποιοτικής δευτεροβάθμιας υποστήριξης υπηρεσιών σε εξωτερικούς και εσωτερικούς πελάτες. Ως βασικό παράγοντα που συμβάλλει στην εκπλήρωση της αποστολής της Μονάδας μας, δώσαμε ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη του προσωπικού της Μονάδας, την εκπαίδευσή του σε νέες τεχνολογίες και στη χρήση εξειδικευμένων συστημάτων και εργαλείων ενεργητικού και προληπτικού εντοπισμού βλαβών.



Διαχείριση Ασφάλειας Δικτύων και Υπηρεσιών

Η Μονάδα μας αποτελεί στρατηγικό πυλώνα δράσης και ανάπτυξης για τον Οργανισμό και δραστηριοποιείται στη βάση διεθνών πρακτικών και προτύπων, ώστε να εκπληρώσει πλήρως τις προσδοκίες της Cyta για προστασία των υποδομών της, αλλά και για να αναπτύξει και να διαθέσει αξιόπιστες, υψηλής αξίας υπηρεσίες ασφάλειας δικτύων και υπηρεσιών στον ευρύτερο επιχειρηματικό κόσμο της Κύπρου. Το 2018 ήταν ακόμα ένα έτος με πολλές προκλήσεις σε θέματα κυβερνοασφάλειας σε παγκόσμιο επίπεδο. Όλες οι προκλήσεις αντιμετωπίστηκαν με μεθοδικότητα και την απαραίτητη σοβαρότητα και υπευθυνότητα για τη διασφάλιση των υπηρεσιών και δεδομένων των πελατών μας. Παράλληλα, το 2018 ήταν και έτος ανάπτυξης του πεδίου δράσης μας. Υλοποιήσαμε πολλά έργα που είχαν σκοπό την περαιτέρω

ενίσχυση της ασφάλειας της Cyta και τη συμμόρφωσή μας με ευρωπαϊκές οδηγίες όπως το GDPR και προχωρήσαμε με την παροχή υπηρεσιών ασφάλειας σε επιχειρηματικούς πελάτες της Cyta. Περισσότερες υπηρεσίες ασφάλειας για επιχειρήσεις προγραμματίζονται για το επόμενο έτος.

Διαχείριση Ηλεκτρομηχανολογικών Υπηρεσιών

Το 2018 συνεχίσαμε την υλοποίηση του Παγκύπριου Συστήματος Πυροπροστασίας (ΠΣΠ), με νέες εγκαταστάσεις και αναβαθμίσεις υφισταμένων, με το ποσοστό υλοποίησης του ΠΣΠ να φθάνει το 78% του συνολικού αριθμού των κτηρίων. Επίσης, συνδέσαμε στο Σύστημα Παρακολούθησης και Ελέγχου Ηλεκτρομηχανολογικού Εξοπλισμού το 95% των κτηρίων της Cyta και βελτιώσαμε την υποστήριξη με χωριστά συμβόλαια για το λογισμικό παρακολούθησης και τις εγκαταστάσεις, με την παρακολούθηση του συστήματος να ανατίθεται στο Κέντρο Διαχείρισης Δικτύων και Υπηρεσιών.

Προχωρήσαμε στην αντικατάσταση μεγάλου αριθμού πεπαλαιωμένων και ενεργοβόρων ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων και συστημάτων τροφοδοσίας, με στόχο την περαιτέρω βελτίωση της αξιοπιστίας των προσφερόμενων υπηρεσιών, αλλά και την εξοικονόμηση ενέργειας. Η εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων σε κτίρια της Cyta για αυτοπαραγωγή, βρίσκεται στο στάδιο της προκήρυξης σχετικού διαγωνισμού, με στόχο τη μείωση του κόστους ηλεκτρικής ενέργειας, μέσω της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας. Συνεχίστηκε η εγκατάσταση υβριδικών φωτοβολταϊκών συστημάτων σε ακόμη ένα σταθμό βάσης κινητής τηλεφωνίας.

Υλοποιήσαμε νέα έργα ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων και συστημάτων τροφοδοσίας για σημαντικούς πελάτες της Cyta και για σημαντικά έργα του Οργανισμού.

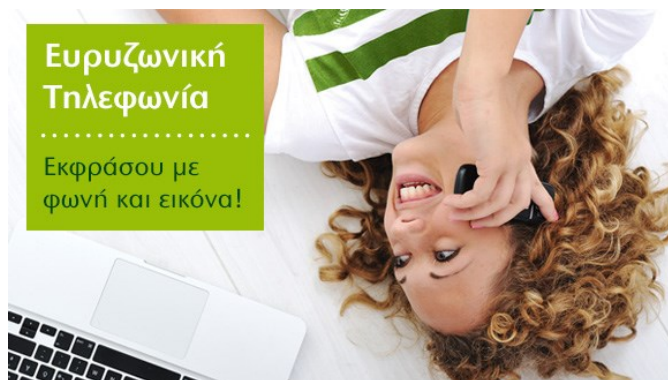
Στο πλαίσιο του έργου “Αναβάθμιση Κέντρων Δεδομένων” ολοκληρώθηκε ο σχεδιασμός και η υλοποίηση νέων ηλεκτρομηχανολογικών παροχών για νέο εξοπλισμό που αφορά την ανάπτυξη και λειτουργία Υπολογιστικών Κέντρων (Data Centers).

Με στόχο πάντοτε τη διατήρηση υψηλής ποιότητας της λειτουργίας του Ηλεκτρομηχανολογικού Εξοπλισμού, ενισχύονται οι εργασίες με αγορά υπηρεσιών που να καλύπτουν και την επιδιόρθωση βλαβών σε 24/7 βάση, ώστε να διασφαλίζεται η αδιάλειπτη λειτουργία του εξοπλισμού μας και κατ’ επέκταση των υπηρεσιών που προσφέρονται στους πελάτες μας.

ΔΙΚΤΥΑ ΣΤΑΘΕΡΩΝ ΚΑΙ ΚΙΝΗΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Δίκτυα Σταθερών Επικοινωνιών

Κατά το 2018 επεκτείνουμε τη χωρητικότητα και βελτιώσαμε τη διαθεσιμότητα και εφεδρεία του Δικτύου IMS. Συνεχίσαμε, ακόμη, το έργο μετεξέλιξης της Σταθερής Τηλεφωνίας, μεταφέροντας τις συνδέσεις παραδοσιακής τεχνολογίας PSTN/ISDN στη νέα ευρυζωνική τηλεφωνία που βασίζεται στο δίκτυο IMS. Επίσης, ξεκινήσαμε το έργο αναβάθμισης του συστήματος SBC για τη διασύνδεση IP/SIP με Διεθνείς και Τοπικούς Παροχείς. Παράλληλα, αναβαθμίσαμε το λογισμικό του εξοπλισμού δικτύωσης που εξυπηρετεί το Δίκτυο Λογισμικής Μεταγωγής (SSW).



Δίκτυο Πυρήνα Κινητών Επικοινωνιών

Το 2018 αυξήσαμε τη χωρητικότητα του δικτύου πακετομεταγωγής για ικανοποίηση της συνεχούς αυξανόμενης κίνησης δεδομένων και αναβαθμίσαμε το σύστημα επιτήρησης και ελέγχου της κατανάλωσης δεδομένων, εισάγοντας νέα λογισμική έκδοση με γεωγραφική εφεδρεία.

Το 2018 εισαγάγαμε, επίσης, στο δίκτυο νέα κεντρική βάση δεδομένων που καλύπτει όλους τους πελάτες κινητών επικοινωνιών και αναβαθμίσαμε στις τελευταίες εκδόσεις λογισμικού το δίκτυο κυκλωματομεταγωγής. Προκηρύχθηκε διαγωνισμός για την προμήθεια συστήματος αυτοματοποιημένων ελέγχων διεθνούς περιαγωγής και ξεκινήσαμε την υλοποίηση του έργου εγκατάστασης συστήματος εποπτείας ποιότητας δικτύου και υπηρεσιών.

Αναβαθμίσαμε το κέντρο αποστολής μικρών μηνυμάτων (SMS) για σκοπούς συμμόρφωσης σε νέες οδηγίες των ρυθμιστικών Αρχών και αναβαθμίσαμε σε νέα λογισμική έκδοση όλα τα υποστηρικτικά συστήματα διαχείρισης δικτύου, παροχής υπηρεσίας και μεταβίβασης χρεωστικών δεδομένων.

Ασύρματο Δίκτυο Πρόσβασης

Το 2018 ολοκληρώσαμε την υλοποίηση του έργου αναβάθμισης υφιστάμενων σταθμών 4.5G σε περιοχές μεγάλης κίνησης (hot spots), σε "Gigabit Sites", δίνοντας τη δυνατότητα μέγιστης θεωρητικής ταχύτητας 1Gbps.

Παράλληλα, συνεχίσαμε την ανάπτυξη του δικτύου 4ης γενιάς (4G - τεχνολογία LTE), αξιοποιώντας τη ζώνη συχνοτήτων των 800MHz, αυξάνοντας τη γεωγραφική κάλυψη στο 85%, καλύπτοντας έτσι με 4G το 97% του πληθυσμού της ελεύθερης Κύπρου.

Ολοκληρώσαμε την πρώτη σειρά συγκριτικών μετρήσεων της ποιότητας των δικτύων κινητής τηλεφωνίας στην Κύπρο, στο πλαίσιο του έργου παροχής υπηρεσιών Network Benchmarking. Τα αποτελέσματα αποδεικνύουν τη σαφή υπεροχή του δικτύου της Cyta έναντι των δικτύων των υπόλοιπων παροχών κινητής τηλεφωνίας στην Κύπρο. Η υπεροχή του δικτύου της Cyta επιβεβαιώθηκε και από τον ανεξάρτητο Οργανισμό ΟΟΚΛΑ, ο οποίος βράβευσε, για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά, το δίκτυο της Cyta ως το γρηγορότερο δίκτυο κινητής τηλεφωνίας στην Κύπρο.

Προχωρήσαμε στην εξασφάλιση εξοπλισμού cloud WiFi για παροχή υπηρεσιών Managed WiFi και υλοποιήσαμε την πρώτη μεγάλη εμπορική εφαρμογή στο Nicosia Mall.

Ενσύρματο Δίκτυο Πρόσβασης

Κατά το 2018 συνεχίσαμε την ανάπτυξη και αναβάθμιση του Ευρυζωνικού Δικτύου Πρόσβασης, χρησιμοποιώντας τεχνολογίες ασύμμετρης ψηφιακής συνδρομητικής γραμμής (xDSL - ADSL2+/VDSL2). Μέχρι τις 31/12/2018 είχαμε συνολικά 222.196 ευρυζωνικούς πελάτες, εκ των οποίων 63.581 πελάτες συνδεδεμένους με την τεχνολογία VDSL2 και 3.776 πελάτες συνδεδεμένους με την τεχνολογία Bonding, οι οποίοι μπορούν να απολαμβάνουν ταχύτητες μέχρι 100Mbps.

Στο πλαίσιο σημαντικής αναβάθμισης των δυνατοτήτων της χάλκινης ευρυζωνικής πρόσβασης για να υποστηρίξει ταχύτητες της τάξης των 100Mbps, αρχίσαμε την υλοποίηση του έργου αντικαταστάσεων εξοπλισμού παλιάς τεχνολογίας στις απομακρυσμένες μονάδες ενεργού εξοπλισμού (RDSLAMs) με νέο αναβαθμισμένο, που υποστηρίζει τις τεχνολογίες Vectoring και Bonding. Στο πλαίσιο αυτό, εντός του 2018 αντικαταστάθηκαν 273 από 439 RDSLAMs (62%) με δυνατότητες τεχνολογίας Vectoring και 32 από 133 RDSLAMs (24%) με δυνατότητες τεχνολογίας Bonding. Επιπλέον, άρχισε η εφαρμογή της τεχνολογίας Vectoring σε ευρυζωνικούς πελάτες καλύπτοντας 10.035 πελάτες.

Για δραστική αύξηση στις ταχύτητες πρόσβασης βρίσκεται σε εξέλιξη η υλοποίηση του στρατηγικού έργου εγκατάστασης ίνας στα υποστατικά των πελατών. Μέχρι το τέλος του 2018 ο αριθμός των υποστατικών που έχουν τη δυνατότητα σύνδεσης με το δίκτυο ίνα στο υποστατικό του πελάτη ανέρχεται στις 9.000.

ΔΙΕΘΝΕΣ ΚΑΛΩΔΙΑΚΟ ΚΑΙ ΔΟΡΥΦΟΡΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ

Τα υφιστάμενα διεθνή υποθαλάσσια καλωδιακά συστήματα και υποσυστήματα οπτικών ινών που προσαρμόζονται στην Κύπρο σε καλωδιακούς σταθμούς της Cyta ανέρχονται σε έντεκα, ως ακολούθως: (α) SEA-ME-WE 3, (β) MED NAUTILUS-LEV, (γ) CIOS, (δ) CADMOS, (ε) UGARIT, (στ) MINERVA, (ζ) ALEXANDROS (η) ATHENA (θ) KIMONAS (ι) ARIEL και (κ) POSEIDON.

Κατά το 2018 προχωρήσαμε σε προκαταρκτική συμφωνία με την εταιρεία PCCW Global Ltd για μελέτη και πιθανή συμμετοχή στο υπό κατασκευή υποθαλάσσιο καλωδιακό σύστημα PEACE (Pakistan - East Africa - Connecting Europe) που έχει ως στόχο να ενισχύσει τη σύνδεση μεταξύ της Ασίας, της Ευρώπης και της Αφρικής. Το εν λόγω σύστημα θα προσθέσει νέες διαδρομές στο υφιστάμενο διεθνές υποθαλάσσιο καλωδιακό μας δίκτυο και θα επιτρέψει την πρόσβασή μας σε νέες αγορές, αλλά και την εξυπηρέτηση αναγκών της εγχώριας αγοράς, καθώς και άλλων τηλεπικοινωνιακών παροχών της ευρύτερης περιοχής της Ανατολικής Μεσογείου.

Στα διεθνή μέσα της Cyta περιλαμβάνονται περισσότεροι από 35 κύριοι επίγειοι δορυφορικοί σταθμοί, που παρέχουν πρόσβαση σε δορυφόρους του EUTELSAT, ARABSAT, AVANTI, TELENOR, ASIASAT, APT και THURAYA, οι οποίοι προσφέρουν διασυνδέσεις παγκόσμια. Οι δορυφορικές επικοινωνίες συμβάλλουν ουσιαστικά στην ενδυνάμωση του περιφερειακού τηλεπικοινωνιακού κόμβου της Cyta με την παροχή υπηρεσιών VSAT, αναμετάδοσης ραδιοηλεκτρονικών προγραμμάτων σε μόνιμη και περιστασιακή βάση, τηλεμετρίας, ιχνηλάτησης και ελέγχου δορυφόρων, καθώς και δορυφορικού διαδικτύου σε ευρεία κλίμακα.

Οι διεθνείς καλωδιακές και δορυφορικές υπηρεσίες της Cyta παρέχονται αδιάλειπτα με 24ωρη υποστήριξη και όπως οι υπόλοιπες επιχειρησιακές δραστηριότητές της είναι πιστοποιημένες με διεθνή πρότυπα.

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 τηλεπικοινωνιακών αγορών.

Οικονομική Έκθεση

ΣΥΝΟΨΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

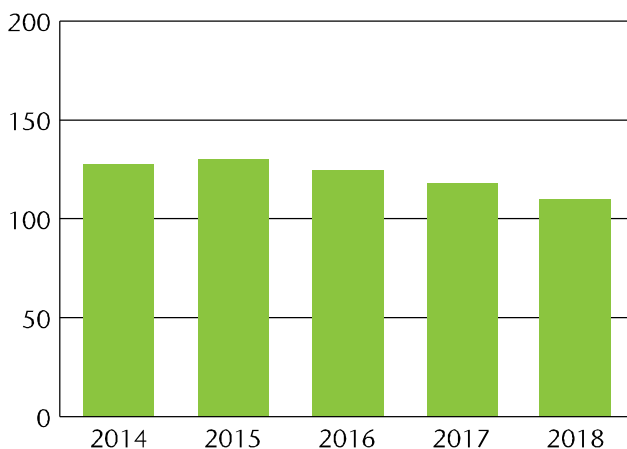
Τα οικονομικά αποτελέσματα του Οργανισμού για το 2018 συνεχίζουν να αντικατοπτρίζουν την οικονομική του ευρωστία, παρά το έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον στο οποίο λειτουργεί. Η κερδοφορία του Οργανισμού διατηρήθηκε σε ψηλά επίπεδα με το κέρδος πριν τη φορολογία για το 2018 να ανέρχεται σε €67,7εκ σε σύγκριση με €50,7εκ το 2017. Το μέρισμα προς το Κράτος για το έτος 2017 ανήλθε στα €28,6εκ ανεβάζοντας τα συνολικά μερίσματα του Οργανισμού προς το Κράτος στα €804εκ.

Ο ρυθμός μείωσης των εσόδων από υπηρεσίες μειώθηκε περαιτέρω σε 2,2% (2017: 3%) σαφώς βελτιωμένος σε σύγκριση με τα προηγούμενα χρόνια, όπου παρουσιάστηκαν οι μεγαλύτερες μειώσεις (2014: 8,7%) ως αποτέλεσμα της οικονομικής κρίσης και των γεγονότων του 2013. Αναμένεται ότι το 2019 ο οργανισμός θα ανακάμψει με θετικούς ρυθμούς αύξησης των εσόδων.

Κατά το 2018, ο Όμιλος προχώρησε στην πώληση του συνόλου των μετοχών της θυγατρικής εταιρείας Cyta Ελλάς γεγονός που ενίσχυσε τα αποτελέσματα του Οργανισμού.

Η διατήρηση των ενεργειών του στρατηγικού έργου για τη βέλτιστη διαχείριση του κόστους διατήρησαν το περιθώριο κέρδους προ τόκων, φόρων και αποσβέσεων (EBITDA) σε ψηλά επίπεδα με ποσοστό 31,9% το 2018 (2017: 33,7%) το οποίο συγκρίνεται ευνοϊκά με άλλους τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς.

Κέρδος προ Τόκων, Φόρων & Αποσβέσεων (EBITDA) (€εκ)

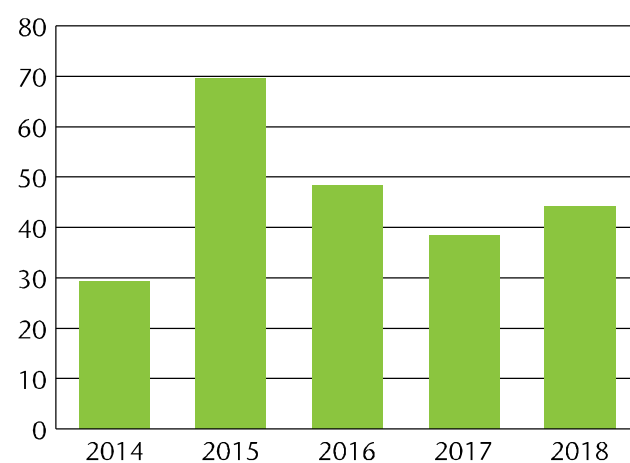


| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| EBITDA (€εκ) | 127,8 | 130,5 | 125,1 | 118,3 | 109,7 |
| Περιθώριο EBITDA | 32,2% | 35,1% | 34,5% | 33,7% | 31,9% |

ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ

Οι κεφαλαιουχικές δαπάνες ανήλθαν σε €44,6εκ σε σύγκριση με €38,3εκ το 2017 και χρηματοδοτήθηκαν εξ ολοκλήρου από ίδια κεφάλαια. Κατά το 2018 συνεχίστηκαν οι σημαντικές επενδύσεις για υλοποίηση των στρατηγικών έργων του Οργανισμού στα πλαίσια του επιχειρηματικού μας σχεδίου, περιλαμβανομένης της ολικής αναβάθμισης και του ριζικού εκσυγχρονισμού των δικτύων και της περαιτέρω ανάπτυξης των διεθνών καλωδιακών συστημάτων, που ισχυροποιούν τη θέση της Κύπρου και του Οργανισμού μας ως τηλεπικοινωνιακού κόμβου στην ευρύτερη περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου.

Κεφαλαιουχικές Δαπάνες (€εκ)

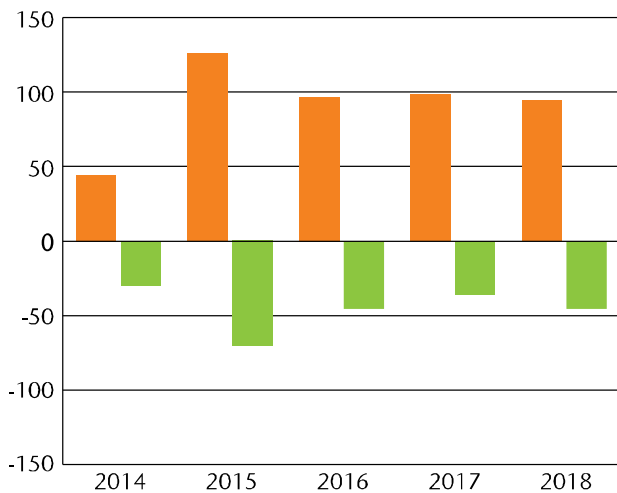


| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------|------|------|------|------|------|
| Κεφαλαιουχικές Δαπάνες | 29,3 | 69,6 | 48,4 | 38,3 | 44,6 |

ΤΑΜΕΙΑΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ

Τα συνολικά ταμειακά διαθέσιμα που είναι τοποθετημένα σε τραπεζικούς οργανισμούς, Κυβερνητικά ομόλογα, Ευρωομόλογα Κυπριακής Δημοκρατίας και μετοχές τραπεζών, ανέρχονται σε €454,6εκ (2017: €362,9εκ). Η σημαντική ροή μετρητών κατά τη διάρκεια του έτους, ενίσχυσε τα ήδη σημαντικά αποθέματα μετρητών του Οργανισμού, διασφαλίζοντας έτσι την πλήρη χρηματοδότηση του αναπτυξιακού προγράμματος της Cyta από ίδια κεφάλαια.

Ροή Μετρητών (€εκ)

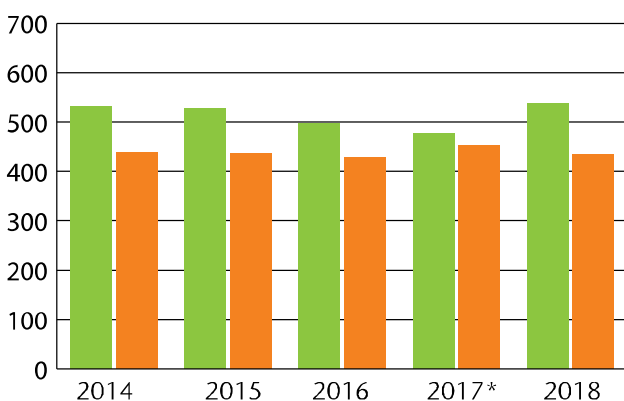


| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Ροή μετρητών από εργασίες | 44,4 | 126,5 | 96,8 | 99,6 | 94,5 |
| Ροή μετρητών για δαπάνες αναπτύξεως | -29,3 | -69,6 | -44,4 | -35,4 | -44,1 |

ΕΠΕΝΔΥΣΕΙΣ

Στις 10 Ιουλίου 2018 ολοκληρώθηκε η πώληση της θυγατρικής εταιρείας Cyta Ελλάς με τη μεταβίβαση του συνόλου των μετοχών της στη Vodafone Ελλάδα για το συνολικό ποσό των €118,1εκ., το οποίο περιλάμβανε εξόφληση όλων των δανειακών υποχρεώσεων της Cyta Ελλάς προς τη Cyta και τις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου, καθώς και το τίμημα των μετοχών που κατείχε η Cyta και η Digimed Communications Ltd. Η πώληση αναμένεται να έχει θετική επίπτωση στα αποτελέσματα του Οργανισμού.

Σύνολο Ενεργητικού (€εκ)



| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017* | 2018 |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Μη κυκλοφορούν ενεργητικό | 532,0 | 527,6 | 498,0 | 478,1 | 538,3 |
| Κυκλοφορούν ενεργητικό | 439,8 | 437,3 | 429,4 | 458,7 | 436,0 |

* Στο κυκλοφορούν ενεργητικό περιλαμβάνονται και τα "Περιουσιακά στοιχεία ταξινομηθέντα ως κατεχόμενα προς πώληση".

ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ ΚΑΙ ΜΕΡΙΣΜΑΤΑ

Τα αποθεματικά τα οποία αποτελούν τα ίδια κεφάλαια του Οργανισμού ανήλθαν στις 31 Δεκεμβρίου 2018 σε €642,6εκ (2017: €545εκ) αφού ενισχύθηκαν από το κέρδος του έτους ύψους €60,6εκ, αλλά και από τη μείωση του αναλογιστικού ελλείμματος στο Ταμείο Συντάξεων της Cyta κατά €43,3εκ, ως αποτέλεσμα της επαναμέτρησης της παρούσας αξίας των υποχρεώσεων του Ταμείου σε σύγκριση με την εύλογη αξία των περιουσιακών του στοιχείων στις 31 Δεκεμβρίου 2018.

Το μέρισμα προς το Κράτος για το έτος 2017 ανήλθε στα €28,6εκ ανεβάζοντας τα συνολικά μερίσματα του Οργανισμού προς το Κράτος στα €804εκ.

Ενδεικτικά Οικονομικά Δεδομένα Πενταετίας (€εκ)

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|------|------|------|------|------|
| Έσοδα από Υπηρεσίες | 396 | 372 | 362 | 351 | 344 |
| Μικτό Κέρδος | 82 | 88 | 85 | 75 | 64 |
| Σύνολο Ενεργητικού | 972 | 965 | 927 | 937 | 974 |
| Σύνολο Υποχρεώσεων | 303 | 279 | 385 | 392 | 360 |
| Αύξηση/(Μείωση)Αποθεματικών λόγω αναλογιστικής θέσης Ταμείου Συντάξεων | -286 | 20 | -134 | -12 | 43 |
| Αποθεματικά | 669 | 686 | 543 | 545 | 643 |
| Ροή μετρητών από εργασίες | 44 | 127 | 97 | 100 | 102 |
| Καθαρή ροή μετρητών για επενδυτικές δραστηριότητες | -8 | -105 | -17 | -71 | -59 |
| Πληρωμή μερίσματος προς το Κράτος | -31 | -63 | -39 | -26 | -29 |
| Αναλογία τρέχουσας ρευστότητας (φορές) | 6,0 | 5,5 | 6,7 | 6,2 | 4,4 |

Γραφεία και Καταστήματα Cyta

Κεντρικά Γραφεία

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

Τηλέφωνο: 22701000
Τέλεφαξ: 22494940
www.cyta.com.cy

Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης: 132

.....

Λευκωσία

Γωνία Χίλωνος & Μ. Παρίδη 11, Τ.Θ. 24755, 1303 Λευκωσία
Τηλ.: 22702020

Καταστήματα Cyta

- Ονασαγόρου - Οδός Ονασαγόρου 26 & 28
 - Στροβόλου - Λεωφ. Στροβόλου 14, Μυρτιάνα Κορτ
 - Λυκαβηττού - Οδός Νάξου 5
 - Έγκωμης - Λεωφ. 28^{ης} Οκτωβρίου 1, "Engomi Business Centre"
 - Λακατάμειας - Λεωφ. Αρχ. Μακαρίου Γ' 62
 - Λατσιών - Λεωφ. Μακαρίου Γ' 18
 - The Mall of Cyprus - Βεργίνας 3, "Shacolas Emporium Park"
 - Nicosia Mall - Μαδρίτης 2
 - Κακοπετριάς - Οδός Κώστα Χριστοδούλου 28
-

Λεμεσός

Οδός Αθηνών 89, Τ.Θ. 50147, 3601 Λεμεσός Τηλ.: 25705050

Καταστήματα Cyta

- Κεντρικό - Οδός Αθηνών 89
 - Ομόνοιας - Οδός Βασιλέως Παύλου 7
 - Λινόπετρας - Λεωφ. Κολωνακίου 28
 - Αγίας Φυλάξεως - Οδός Αγίας Φυλάξεως 232
 - My Mall Limassol - Φραγκλίνου Ρούσβελτ 285
 - Πλατρών - Οδός Ολύμπου 8Δ
-

Λάρνακα

Οδός Ζ. Πιερίδη 7, Τ.Θ. 40102, 6301 Λάρνακα
Τηλ.: 24704040

Καταστήματα Cyta

- Κεντρικό - Οδός Ζ. Πιερίδη 7
 - Αγίων Αναργύρων - Λεωφ. Αλ. Παναγούλη 4
 - Φανερωμένης - Λεωφόρος Φανερωμένης 178
-

Πάφος

Λεωφ. Γρίβα Διγενή 11, Τ.Θ. 60043, 8100 Πάφος
Τηλ.: 26706060

Καταστήματα Cyta

- Κεντρικό - Λεωφ. Γρίβα Διγενή 11
 - King's Avenue Mall - Γωνία Αποστόλου Παύλου και Τάφων των Βασιλέων 2
 - Πόλη Χρυσοχούς - Λεωφ. Αρχ. Μακαρίου Γ' 16
-

Αμμόχωστος

Οδός Έντισον *

Τηλ.: 23862500

Προσωρινά

Λεωφ. Ελευθερίας 124, Δερύνεια, Τ.Θ. 33355, 5313 Παραλίμνι

Τηλ.: 23703030

Κατάστημα Cyta

Κεντρικό - Λεωφ. Ελευθερίας 124, Δερύνεια

.....

Κερύνεια*

Λεωφ. 28^{ης} Οκτωβρίου 5Α

Τηλ.: 27452438

.....

Μόρφου*

Οδός 25^{ης} Μαρτίου 18

Τηλ.: 22742055

.....

Λεύκα*

Λεύκα

Τηλ.: 22817459

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