

Ετήσια έκθεση 2021

60
ΧΡΟΝΙΑ



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Χαιρετισμός Προέδρου κ. Μιχάλη Ο. Ιωαννίδη	4 - 5
Μήνυμα Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή κ. Ανδρέα Νεοκλέους	8 - 9
Πρόεδρος και Μέλη	10 - 13
Διεύθυνση	14 - 15
60χρονα	16 - 19
Εταιρική Διακυβέρνηση	20 - 23
Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	24 - 37
Διοίκηση	38 - 51
Προϊόντα και Εξυπηρέτηση Πελατών	52 - 69
Θυγατρικές Εταιρείες	70 - 73
Δίκτυο	74 - 81
Οικονομική Έκθεση	82 - 89
Γραφεία και Καταστήματα Cyta	90 - 91



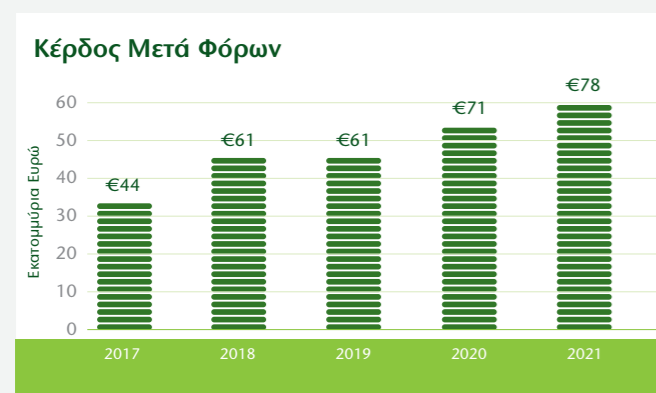
Χαιρετισμός Προέδρου κ. Μιχάλη Ο. Ιωαννίδη

Cyta ισχυρή, οδηγεί την Κύπρο στην ψηφιακή εποχή

Είναι με μεγάλη χαρά που απευθύνομαι σε σας απολογιστικά για πρώτη φορά από τη μέρα που ανέλαβα Πρόεδρος του Συμβουλίου της Cyta. Επ' ευκαιρία θα ήθελα να ευχαριστήσω και την απελθούσα Πρόεδρο του Συμβουλίου κα Ρένα Ρουβιθά, καθώς και τα υπόλοιπα μέλη του Συμβουλίου για το έργο τους στον Οργανισμό.

Η Cyta σήμερα

Η Cyta σήμερα αποτελεί έναν εύρωστο οργανισμό του δημόσιου τομέα και τον οδηγό της τεχνολογικής εξέλιξης του τόπου. Ως οργανισμός πρωτοπορεί και στους τρεις άξονες απολογισμού της: Κερδοφορία - Κοινωνία - Περιβάλλον.



Τα έσοδα της τελευταίας τριετίας ανατρέπουν την καθοδική τάση της προηγούμενης περιόδου, με αποτέλεσμα να καταγράφεται η ψηλότερη κερδοφορία των τελευταίων 13 ετών σε €78εκ. Η καταβολή μερίσματος για το έτος 2021 ανήλθε στα €23εκ., που αποτελεί το ψηλότερο ποσό μερίσματος των τελευταίων τεσσάρων ετών.

Στον άξονα της κοινωνίας είναι ενδεικτικό το γεγονός ότι 25.200 συμπολίτες μας με χαμηλά εισοδήματα ή/και άτομα με ειδικές ικανότητες, απολαμβάνουν μειωμένα τέλη και διευκολύνσεις. Εξίσου σημαντική είναι η κάλυψη με δίκτυο 5G κάθε κοινότητας και χωριού στην Κύπρο, ανεξαρτήτως μεγέθους και η σύνδεση οπτικών ινών σε όλα τα σχολεία.

Στον άξονα Περιβάλλον η Cyta αποτελεί έναν από τους πιο εξελιγμένους οργανισμούς της Κύπρου, με σημαντικές διακρίσεις. Ενδεικτικό είναι το γεγονός ότι το 99% των αποβλήτων του Οργανισμού ανακυκλώνονται, καθώς και το ότι όλα τα κτήριά μας είναι πιστοποιημένα ως Green Offices.

Το DNA

Ο κυριότερος λόγος επιτυχίας του Οργανισμού είναι η ποιότητα, γνώση και εξειδίκευση του ανθρώπινου δυναμικού του. Αποτελούν την κινητήρια δύναμη των αποτελεσμάτων της Cyta



μέσω της προσαρμοστικότητάς τους σε συνθήκες και όρους ανταγωνισμού, της πελατοκεντρικότητας που επιδεικνύουν, της προσήλωσής τους στα αποτελέσματα και της συστράτευσής τους για την εκτέλεση του επιχειρησιακού πλάνου. Αυτά είναι ισχυρά χαρακτηριστικά που, μέσα στο χρόνο, έχουν διαμορφώσει το DNA του Οργανισμού.

Ο δημόσιος ρόλος

Τα θετικά αποτελέσματα και οι αποδόσεις της Cyta, μόνο υπηρετώντας το δημόσιο σκοπό της έχουν ουσιαστικό αντίκτυπο στην κοινωνία. Διότι αυτό που έχει αξία και σημασία για την κοινωνία είναι να οδηγούμε την Κύπρο στο ψηφιακό της μέλλον και ο ρόλος της Cyta στον τόπο είναι να δημιουργεί τις αναγκαίες υποδομές για να υπάρξει αυτή η πρόοδος.

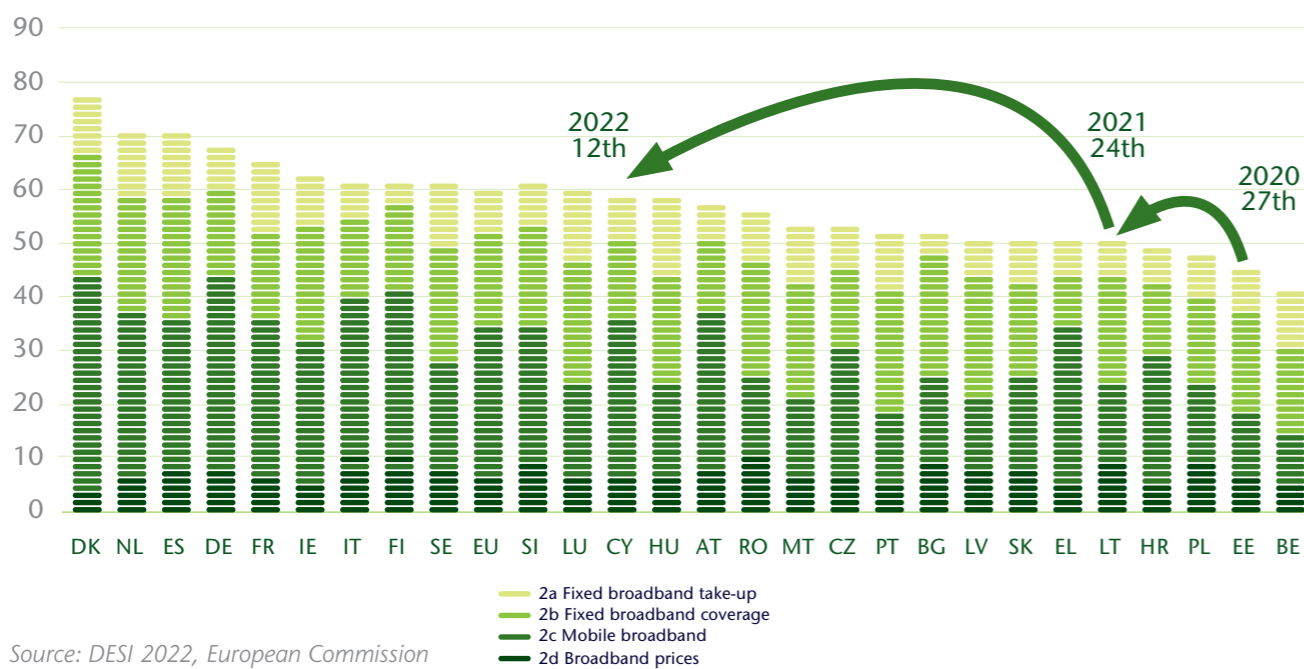
Η κατανομή των κεφαλαίων

Προς το σκοπό αυτό, οι κεφαλαιουχικές δαπάνες της Cyta στις τηλεπικοινωνιακές υποδομές αυξήθηκαν σημαντικά τα τελευταία χρόνια και ανέρχονται πλέον σε €87εκ.

Το 5G, το Cyta Fiber και το καλωδιακό σύστημα Arsinoe, είναι έργα τα οποία αναβαθμίζουν τις τηλεπικοινωνιακές δυνατότητες του Οργανισμού και, κατ' επέκταση, τη συνδεσιμότητα της κάθε επιχείρησης και του κάθε πολίτη.

Λόγω αυτών των στοχευμένων έργων, έχουμε καταφέρει να είμαστε από τις ελάχιστες χώρες παγκοσμίως με 100% πληθυσμιακή κάλυψη 5G και, ταυτόχρονα, διαθέτουμε το γρηγορότερο δίκτυο

Digital Economy and Society Index 2022, Connectivity



κινητής στην Ευρώπη. Αυτές οι δυνατότητες μας επέτρεψαν να απελευθερώσουμε την πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω της κινητής, χωρίς περιορισμούς δεδομένων, σε 180.000 πελάτες μας χωρίς επιπλέον χρέωση. Κάτι που επέφερε αναπόφευκτα τη μείωση του σταθμισμένου κόστους ανά Gigabyte κατά 30% φέτος.

Ευρωπαϊκός Δείκτης Ψηφιακής Κοινωνίας και Οικονομίας

Οι επιτυχίες αυτές συνοψίζονται στον Ευρωπαϊκό Δείκτη Ψηφιακής Κοινωνίας και Οικονομίας στον τομέα συνδεσιμότητας για το 2021 (έκδοση 2022). Είναι αξιοσημείωτη η αναβάθμιση της χώρας μας κατά 12 θέσεις, με την Κύπρο να κατατάσσεται στη 12η θέση από την 24η θέση το 2020 και την 27η θέση τα προηγούμενα χρόνια.

Προκλήσεις

Σε ένα περιβάλλον συνεχών αλλαγών, οι επιτυχίες ενός οργανισμού πρέπει να αξιοποιούνται για να διαχειρίζεται τις προκλήσεις που έρχονται.

Γενικότερα, η αβεβαιότητα, η ψηφιακή μετάβαση και η ενεργειακή μετάβαση, είναι οι παγκόσμιες τάσεις που επηρεάζουν τον Οργανισμό, όπως και κάθε επιχείρηση στον κόσμο.

Στον τομέα των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας, ο ανταγωνισμός έχει πλέον διεθνοποιηθεί, αφού το επίπεδο της εμπειρίας του πελάτη καθορίζεται από τους κολοσσούς τεχνολογίας.

Στα πιο πάνω προστίθεται και η σημαντικότερη πρόκληση για τη Cyta που είναι η δυνατότητά της, μέσα στους ασφυκτικούς θεσμικούς περιορισμούς του δημόσιου τομέα, να ανταποκριθεί στις πραγματικότητες του ανταγωνισμού.

Νέοι Πυλώνες Εταιρικής Στρατηγικής

Οι προκλήσεις κάθε επιχείρησης αποτελούν και ευκαιρίες. Από το 2021 προσθέσαμε στην εταιρική στρατηγική μας τους δύο κρίσιμους πλέον πυλώνες της Ψηφιακής Μετάβασης και της Βιώσιμης Πράσινης Ανάπτυξης. Σε αυτούς τους πυλώνες περιλαμβάνονται και οι προτεραιότητές μας σε σχέση με τα δεδομένα, την κυβερνοασφάλεια, την ενεργειακή μετάβαση και τη δημόσια, θεσμική και εταιρική διακυβέρνηση.



Ψηφιακή Μετάβαση

Οι ανάγκες διαχείρισης δεδομένων παγκοσμίως θα αυξάνονται, λόγω της συνεχούς ψηφιακής σύγκλησης των τεχνολογιών και της συνεχούς ανάπτυξης στον τομέα της ψηφιακής κοινωνίας και οικονομίας. Η ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων, η χωρητικότητα, η αποθήκευση και η επεξεργασία τους, αποτελούν τα κυριότερα στοιχεία που θα καθορίζουν το μέλλον κάθε οργανισμού.

Σε αυτό το πλαίσιο, μέσα στο 2021 και 2022, έχουμε προτεραιοποιήσει δύο μεγάλα έργα υποδομών της Κύπρου, το East Med Corridor (EMC) και το Πράσινο Κέντρο Δεδομένων υψηλών προδιαγραφών. Τα δύο αυτά έργα συνθέτουν τη στρατηγική μας για τοποθέτηση της Κύπρου ως διεθνούς κόμβου δεδομένων και ψηφιακής επιχειρηματικότητας στην περιοχή.

Παράλληλα, αναπτύσσουμε και τη συνεργασία της Cyta με το κράτος για την ανάπτυξη κρίσιμων έξυπνων υποδομών του τόπου.

Ενεργειακή Μετάβαση

Η στρατηγική προτεραιότητά μας στην κατεύθυνση της βιώσιμης πράσινης ανάπτυξης είναι η ενεργειακή αυτονομία του Οργανισμού με ανανεώσιμες πηγές

ενέργειας. Αυτό θα διασφαλίσει ότι οι τεχνολογικές υποδομές του τόπου δεν είναι εκτεθειμένες στους ενεργειακούς κινδύνους της επόμενης δεκαετίας. Παράλληλα, αυτές οι επενδύσεις θα μειώσουν το κόστος παροχής των υπηρεσιών μας, ενισχύοντας την κερδοφορία του Οργανισμού και τη δυνατότητά μας να μετακλιθίσουμε στους πελάτες μας τα οφέλη.

Θεσμική Καινοτομία

Το θεσμικό πλαίσιο της Cyta δεν έχει σχεδιαστεί με τρόπο ώστε ο Οργανισμός να μπορεί να ανταγωνίζεται διεθνώς, ειδικά στον απαιτητικό τομέα των τεχνολογιών. Στο πλαίσιο αυτό, ξεκινήσαμε εσωτερικά την επεξεργασία ενός ολιστικού εκσυγχρονισμού του θεσμικού πλαισίου, της διακυβέρνησης, του μοντέλου εσωτερικής λειτουργίας και των εργασιακών θέσμιων. Ο στόχος είναι να δημιουργηθούν οι αναγκαίες βάσεις που θα καταστήσουν τη λειτουργία της Cyta ευέλικτη και καινοτόμα, απλή και γρήγορη.

Με τα πιο πάνω να κατευθύνουν τις επιλογές και αποφάσεις μας, έχουμε τη θέληση να κάνουμε αυτά που χρειάζεται και που θα δώσουν ισχυρή ώθηση στη Cyta τα επόμενα 20 χρόνια. Μέρος αυτής της κατεύθυνσης είναι και η επανατοποθέτηση του Οργανισμού ως οργανισμού τεχνολογίας με όραμα και στόχο να οδηγήσουμε τη Cyta, τους πελάτες μας και την Κύπρο στη νέα ψηφιακή εποχή.

Μιχάλης Ο. Ιωαννίδης
Πρόεδρος Cyta



Μήνυμα Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή, κ. Ανδρέα Νεοκλέους

Κατακτώντας τις ψηλότερες κορυφές

Τη χρονιά που πέρασε, ζήσαμε μεγάλες επιτυχίες, διεθνείς πρωτιές και κέρδη ρεκόρ. Ζήσαμε, επίσης, απότομες αλλαγές και αντιμετωπίσαμε νέες προκλήσεις, γεωπολιτικές και μακροοικονομικές, με τον πληθωρισμό να επηρεάζει το κόστος μας, ιδίως για ενέργεια, αλλά και το διαθέσιμο εισόδημα των πελατών μας. Όταν η αλλαγή γίνεται η νέα κανονικότητα, αυτό που ξεχωρίζει τις μεγάλες εταιρείες είναι ότι δεν την φοβούνται. Αποδείξαμε ότι έχουμε μια δυνατή ομάδα και μαζί θα συνεχίσουμε να διαμορφώνουμε τη Cyta της επόμενης δεκαετίας.

Η Cyta του σήμερα

Η Cyta του σήμερα μιλά με τη δύναμη των αριθμών. Είναι πρώτη σε κάθε τομέα της αγοράς που δραστηριοποιείται και υπερέχει, όχι με το βάρος του ονόματός της και τον σεβασμό που της επιφέρει η ιστορία της, αλλά με την μετρήσιμη αξία των ποιοτικών χαρακτηριστικών της. Κερδίζει τους πελάτες και την κοινωνία με τις καθημερινές της ενέργειες: από την υλοποίηση υποδομών αξίας δεκάδων εκατομμυρίων ευρώ, μέχρι και τον χειρισμό του πιο μικρού παραπόνου.

Η Cyta του σήμερα παρουσιάζει συνεχή αύξηση εσόδων και κερδοφορίας. Από το 2019 και παρόλες τις δυσκολίες της πανδημίας, έχει αυξανόμενο μικτό κέρδος, καταφέροντας να ανατρέψει πλήρως την αρνητική πορεία των προηγούμενων χρόνων. Το 2021 πετύχαμε την υψηλότερη κερδοφορία της Cyta των τελευταίων δεκαετιών (13) χρόνων, με €78εκ. καθαρό κέρδος και αύξηση 10.6% σε σχέση με το 2020. Ο Οργανισμός επιστρέφει στο Κράτος κάθε χρόνο,

περίπου τη μισή από αυτή την κερδοφορία. Κατά τα τελευταία 20 χρόνια που η Cyta είναι σε ανταγωνισμό, το ποσό των επιστροφών έχει ανέλθει σε €851εκ.

Την ίδια στιγμή, η τάση στα μερίδια αγοράς είναι ενδεικτική της εμπορικής επιτυχίας μας. Τα τελευταία τρία χρόνια, στις υπηρεσίες του σταθερού ίντερνετ και της τηλεόρασης έχουμε αύξηση μεριδίου αγοράς. Στην κινητή είχαμε την είσοδο νέου παίκτη, που όπως είναι φυσικό επιδιώκει να κερδίσει άμεσα μερίδιο αγοράς από τους υπόλοιπους. Η Cyta του σήμερα, καταφέρνει να συγκρατεί τους πελάτες της, παρά τις μεταβολές στην αγορά, συγκρατώντας τις όποιες απώλειες σε πολύ χαμηλά επίπεδα.

Την περίοδο που μας πέρασε αντιμετωπίσαμε και σημαντικές αναταράξεις, που προκλήθηκαν από την πανδημία. Προσφέραμε πρώτο το 5G με 70% πληθυσμιακή κάλυψη. Λίγους μήνες αργότερα, κάναμε την Κύπρο την 1η χώρα στην ΕΕ με κάλυψη που φτάνει το 100%. Δεν σταματήσαμε εκεί. Το 2021 κατακτήσαμε την 1η θέση στην ΕΕ και την 8η στον κόσμο σε ταχύτητες κινητής. Κατακτήσαμε κορυφές που λίγα χρόνια πριν φάνταζαν απλησίαστες.

Την ίδια ώρα που κάναμε άλματα στην κινητή, γνωρίζαμε ότι έπρεπε να αναπτύξουμε ταχύτητες και στο σταθερό διαδίκτυο, επιταχύνοντας τον ρυθμό σύνδεσης πελατών στο δίκτυο Fiber. Από 200 πελάτες τον μήνα, τώρα συνδέουμε πελάτες κάθε μέρα κι έχουμε ήδη καλύψει 175.000 σπίτια και επιχειρήσεις. Μέχρι το τέλος του 2023, όλες οι αστικές περιοχές θα καλύπτονται από το Cyta Fiber, ενώ η αναβάθμιση των πελατών μας στο πιο αξιόπιστο και γρήγορο δίκτυο στην Κύπρο γίνεται με μηδενική χρέωση.

Η προσπάθεια για αύξηση της αξίας που προσφέρουμε στους πελάτες μας, ενισχύεται και με τη μείωση των τιμών μας. Συγκεκριμένα, τα τελευταία τρία χρόνια πετύχαμε μείωση της τάξης του 60% στην τιμή βασικών, δημοφιλών μας προϊόντων. Αυτό αποτελεί χειροπιαστή απόδειξη της εξωστρέφειας που έχουμε υιοθετήσει στην εμπορική μας πολιτική και υπογραμμίζεται από το γεγονός ότι την ίδια περίοδο που κάναμε μειώσεις τιμών, καταφέραμε να αυξήσουμε το μικτό κέρδος μας κατά 37% (από €63.7εκ το 2018 σε €87.3εκ το 2021). Μια σημαντική κερδοφορία που θα επενδυθεί εξ ολοκλήρου σε νέα έργα υποδομής και καινοτόμες υπηρεσίες που στόχο έχουν να αξιοποιήσουν νέες τεχνολογίες και να προλάβουν τις επόμενες ανάγκες των πελατών μας. Αυτό οφείλεται στις επιδόσεις του συνόλου του προσωπικού που έχει επιδείξει εξαιρετική ομαδικότητα, προσαρμοστικότητα και ευελιξία σε κάθε αλλαγή που κλήθηκε να αντιμετωπίσει. Αλλαγές που προέκυψαν, τόσο από εξωγενείς παράγοντες, όσο και εσωτερικά. Αυτό μας επέτρεψε να γίνουμε πιο ανθεκτικοί και να βγούμε πιο δυνατοί από την πανδημία, πετυχαίνοντας εξαιρετικά οικονομικά αποτελέσματα, κατακτώντας τις ψηλότερες κορυφές της Ευρώπης, με την υπερηφάνη μας να ισχυροποιείται και να είναι πια αδιαμφισβήτητη, με βασικό κριτή τον ίδιο τον πελάτη μας.

Για όλα όσα πετύχαμε και για όλα όσα θα πετύχουμε στο μέλλον, ευχαριστώ το κάθε μέλος του προσωπικού μας ξεχωριστά. Για την εμπιστοσύνη τους και κυρίως για την πολλή και σκληρή δουλειά τους. Η συμβολή όλων είναι πολύτιμη.

Η Cyta του αύριο

Στη νέα ψηφιακή εποχή, όπου το «disruption» μετατρέπεται σε νέα κανονικότητα, δεν υπάρχει χώρος για εφησυχασμό. Τα σημερινά επιτεύγματα δεν εγγυούνται την επιτυχία του αύριο και αυτό είναι κάτι που γνωρίζουμε πολύ καλά. Αποδείξαμε ότι ξέρουμε πώς να αντιμετωπίζουμε κάθε πρόκληση που έρχεται στον δρόμο μας, με τους πελάτες, τις υποδομές και τις λειτουργίες μας να συνεχίζουν να αποτελούν τους βασικούς πυλώνες της επιχειρησιακής στρατηγικής μας. Συγκεκριμένα:

Πελάτες - Επιδιώκουμε να αναπτύσσουμε και να διαθέτουμε προϊόντα και υπηρεσίες που ικανοποιούν τις ψηφιακές τους ανάγκες, για το σήμερα και το αύριο, ενώ παράλληλα ψηφιοποιούμε όλα τα σημεία επαφής. Ταυτόχρονα, επιδιώκουμε τη δημιουργία δεσμών μαζί τους μέσω των θετικών συναισθημάτων που αποκομίζουν από την κάθε επαφή τους μαζί μας κι επιβραβεύουμε την αφοσίωσή τους με την επικείμενη εισαγωγή ενός σχεδίου ανταμοιβής, που αναγνωρίζει κάθε συναλλαγή τους με τη Cyta.

Στο ίδιο πλαίσιο, έχουμε ήδη αναβαθμίσει, χωρίς χρέωση, τα προγράμματα 180.000 πελατών μας σε πλάνα unlimited, προσφέροντάς τους ικανοποίηση, ξεγνοιασιά και απόλυτη ελευθερία.

Υποδομές - Συνεχίζουμε να επενδύουμε και να δημιουργούμε τα δίκτυα που κάνουν τις τηλεπικοινωνίες ακόμα πιο γρήγορες, απρόσκοπτες και αξιόπιστες, προσφέροντας στους πελάτες μας το περιεχόμενο που επιθυμούν. Τα παγκύπρια δίκτυα Fiber και 5G της Cyta είναι οι θεμέλιοι λίθοι του μέλλοντος του Οργανισμού, αλλά και της ίδιας της χώρας μας. Παράλληλα, με απόφαση που λήφθηκε το 2021, ξεκινούμε την υλοποίηση ενός ακόμα μεγάλου έργου, ενός «πράσινου» datacenter διεθνών προδιαγραφών, που θα μπορεί να προσελκύσει νέες εταιρείες και επενδύσεις από το εξωτερικό και να φέρει μεγαλύτερη ανάπτυξη. Συνεχίζουμε, επίσης, να συνδέουμε την Κύπρο με τον κόσμο, χτίζοντας τα πιο αξιόπιστα καλωδιακά συστήματα. Ήδη υπογράψαμε τη συμμετοχή μας σε ένα σύστημα που ενώνει Ευρώπη και Ασία με κύριους κόμβους την Ελλάδα, την Κύπρο και τη Σαουδική Αραβία. Ταυτόχρονα, αναβαθμίζουμε συνεχώς τις διασυνδέσεις μας με τις γύρω χώρες, διατηρώντας μακροπρόθεσμα την Κύπρο ως έναν από τους κυριότερους κόμβους διασύνδεσης στην περιοχή μας.

Αναθεώρηση Λειτουργιών - Ερευνούμε σχολαστικά κάθε πτυχή του Οργανισμού, ώστε να μπορούμε να λειτουργούμε καλύτερα, γρηγορότερα και αποδοτικότερα. Σχεδιάζουμε τον μετασχηματισμό των βασικών λειτουργιών μας που έρχονται σε επαφή με τον πελάτη, ενώ ταυτόχρονα βελτιώνουμε και εξελίσσουμε διαρκώς το σύστημα διαχείρισης της απόδοσής του προσωπικού μας. Η στρατηγική μας για το μέλλον δεν θα μπορούσε να είναι ολοκληρωμένη, χωρίς ουσιαστική συμβολή στην πράσινη μετάβαση και τη βιώσιμη ανάπτυξη της οικονομίας. Επόμενος στόχος μας, η πλήρης ενεργειακή ανεξαρτησία της Cyta, μέσα από την παραγωγή και την αξιοποίηση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.

Κοιτάμε μπροστά

Η Cyta του σήμερα δημιουργεί τα θεμέλια για το αύριο: μια εταιρεία με αυτοπεποίθηση, αισιοδοξία, δυναμισμό και εξωστρέφεια. Ο στόχος μας είναι ξεκάθαρος: η Cyta να αποτελέσει έναν βιώσιμο digital provider με ειδικό βάρος για τη χώρα. Είμαστε αποφασισμένοι να συνεχίσουμε να πρωτοστατούμε στις ψηφιακές υποδομές της χώρας και να συμβάλλουμε καταλυτικά για το χτίσιμο της νέας εποχής της Κύπρου.

Ανδρέας Νεοκλέους
Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής

Πρόεδρος και Μέλη

ΠΡΟΕΔΡΟΣ



Μιχάλης Ιωαννίδης
Πρόεδρος
Δικηγόρος

Με απόφαση του Υπουργικού Συμβουλίου, ημερ. 30.7.2021 διορίστηκε ως Πρόεδρος της Cyta για την περίοδο 30.7.2021 - 29.1.2024 σε αντικατάσταση της κας Ρένας Ρουβιθά Πάνου

ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ



Χάρης Μίλλας
Αντιπρόεδρος
Λογιστής-Ακαδημαϊκός

Με απόφαση του Υπουργικού Συμβουλίου, ημερ. 30.7.2021 διορίστηκε ως Αντιπρόεδρος της Cyta για την περίοδο 30.7.2021 - 29.1.2024 σε αντικατάσταση του κ Γιάννη Κωνσταντινίδη



Άθως Μαϊμάρης
Ακαδημαϊκός



Λεόντιος Φιλοθέου
Σύμβουλος Ποιότητας και Επιχειρήσεων
σε Ελεγκτικό/Συμβουλευτικό Οίκο

ΜΕΛΗ



Αργύρης Αργυρού
Οικονομολόγος



Παναγιώτης Βασιλείου
Επιχειρηματίας



Μαρία Αντωνίου Χάματσου
Δικηγόρος

ΜΕΛΗ



Νίκος Λαούρης
Διευθύνων Σύμβουλος
σε Ιδιωτική Εταιρεία



Κύπρος Λουκά
Δικηγόρος

Νομικοί Σύμβουλοι
Ανδρέας Κ. Χατζιωάννου & Σία (μέχρι 30/9/2021)
Τάσος Παπαδόπουλος & Συνεργάτες Δ.Ε.Π.Ε.
(από τις 12/7/2021)

Ελεγκτές
Baker Tilly Klitou and Partners Ltd
Γενικός Ελεγκτής της Δημοκρατίας

Συμβούλιο Cyta (31.1.2019 - 30.7.2021)

ΠΡΟΕΔΡΟΣ



Ρένα Ρουβιθά Πάνου
Πρόεδρος
Οικονομολόγος

ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ



Κώστας Κουμής
Αντιπρόεδρος
Επικοινωνιολόγος/Διευθυντικό Στέλεχος
σε Ιδιωτική Εταιρεία

[μέχρι 22.12.2020 (Συνεδρία Υπουργικού Συμβουλίου
ημερ. 22.12.2020)]

ΜΕΛΗ



Ηρακλής Αγαθοκλέους
Δικηγόρος



Μαρία Αντωνίου Χάματσου
Δικηγόρος



Αργύρης Αργυρού
Οικονομολόγος

[από 22.12.2020 (Συνεδρία
Υπουργικού Συμβουλίου
ημερ. 22.12.2020)]

ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ



Γιάννης Κωνσταντινίδης
Αντιπρόεδρος
Εγκεκριμένος Λογιστής/Ελεγκτής

[από 22.12.2020 (Συνεδρία Υπουργικού Συμβουλίου
ημερ. 22.12.2020)]



Χαράλαμπος Αυγουστή
Δικηγόρος



Βαλεντίνος Ιωάννου
Αρχιτέκτονας Μηχανικός,
Πολεοδόμος



Ιωάννης Κρεμμός
Επιχειρηματίας



Γιάννης Κωνσταντινίδης
Εγκεκριμένος Λογιστής/Ελεγκτής

[μέχρι 22.12.2020 (Συνεδρία
Υπουργικού Συμβουλίου
ημερ. 22.12.2020)]



Λένια Ματθαίου
Τραπεζικός Υπάλληλος

Διεύθυνση

Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής
Ανδρέας Νεοκλέους
MEngEE, PhD

Ανώτερος Διευθυντής - Στρατηγική και Χονδρική (μέχρι 30/6/2021)
Ιωάννης Κουλίας
BSc (Hons), MSc, MIEEE, MIET, CEng

Ανώτερος Διευθυντής - Στρατηγική και Χονδρική (κατά προσωρινή ανάθεση από 1/7/2021)
Ανδρέας Νεοκλέους
MEngEE, PhD

Διευθυντής Στρατηγικής και Ρυθμιστικών Θεμάτων
Αλέξανδρος Αλεξάνδρου
BEng, MEngEE

Διευθυντής Διαχείρισης Υποστηρικτικών Υποδομών και Υπηρεσιών
Νίκος Νικολάου
BScEE(Hons), MBA

Διευθυντής Διεθνούς Χονδρικής Αγοράς
Κώστας Ψυλλίδης
BScEE (Hons), MScEE, MBA

Διευθυντής Εθνικής Χονδρικής Αγοράς
Νίκος Μιχαηλίδης
Διπλ. Ηλεκτρ. Μηχ. ΕΜΠ, MSc T&IS

Διευθυντής Εταιρικής Επικοινωνίας
Νίκος Χαραλάμπους
BScEE, MEngEE, MBA

Διευθυντής Κάθετων Αγορών
Νίκος Γεωργιάδης
BScEE, MScEE, MBA

Ανώτερος Διευθυντής – Χρηματοοικονομική Διαχείριση (κατά προσωρινή ανάθεση μέχρι 30/6/2021)
Ιωάννης Κουλίας
BSc (Hons), MSc, MIEEE, MIET, CEng

Ανώτερος Διευθυντής – Χρηματοοικονομική Διαχείριση (κατά προσωρινή ανάθεση από 1/7/2021)
Ανδρέας Νεοκλέους
MEngEE, PhD

Διευθυντής Διαχείρισης Οικονομικών Πόρων
Κώστας Μανούχου
FCCA

Διευθύντρια Οικονομικής Διαχείρισης
Αντιγόνη Μοδέστου
FCCA, MBA

Ανώτερος Διευθυντής – Εμπορικές Υπηρεσίες (κατά προσωρινή ανάθεση)
Ανδρέας Νεοκλέους
MEngEE, PhD

Διευθυντής Πωλήσεων Καταναλωτικής Αγοράς
Χρίστος Λιμνατίτης
Διπλ. Ηλεκτρ. Μηχ. ΕΜΠ, MBA

Διευθυντής Μάρκετινγκ Καταναλωτικής Αγοράς
Πέτρος Χαραλάμπους
MBA, BScEE (Hons), MScEE

Υποστήριξη Καταναλωτικής Αγοράς
Νάτια Πιερίδου
BA Soc&Educ Psy (Hons), MScIR&PMgt

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

Ανώτερος Διευθυντής – Τεχνολογία και Πληροφορική
Χρύσης Φοινιώτης
BScEE (Hons), MScEE

Διευθυντής Ασφάλειας και Λειτουργίας Δικτύων και Υπηρεσιών
Κίγκης Κυριάκου
BScEE (Summa Cum Laude), MScEE, MBA

Διευθυντής Δικτύων Κορμού
Γεώργιος Μορφίτης
BScEE (Distinction), MScEE, MBA

Διευθυντής Δικτύων και Πλατφόρμων Παροχής Υπηρεσιών
Σάββας Πατσαλίδης
BScEE, MScEE

Διευθυντής Ενσύρματου Δικτύου Πρόσβασης και Τεχνικής Υποστήριξης
Γεώργιος Μαλγκίδης
Διπλ.Μηχ. ΕΜΠ, MBA

Διευθυντής Πληροφορικής
Γεώργιος Αρέστης
Διπλ. Μηχ. ΕΜΠ

Διευθυντής Υπηρεσιών Αεροναυτιλίας
Ανδρέας Ονσιφόρου
BScBA, MBA

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

Διευθύντρια Εσωτερικού Ελέγχου*
Λία Βάκη
BSc (Hons), MSc

Γραμματέας και Διευθυντής Νομικών Υπηρεσιών και Εκτελεστικής Γραμματείας*
Πέτρος Χατζηπαντωνίου
BSc (Hons), MSc

*Οι Διευθύνσεις αυτές υπάγονται κάτω από τον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή



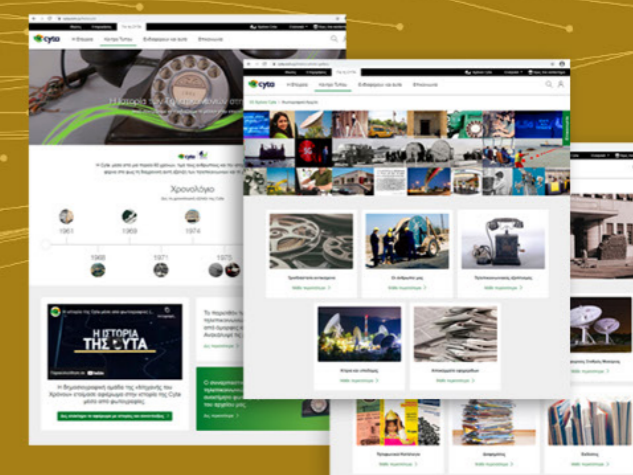
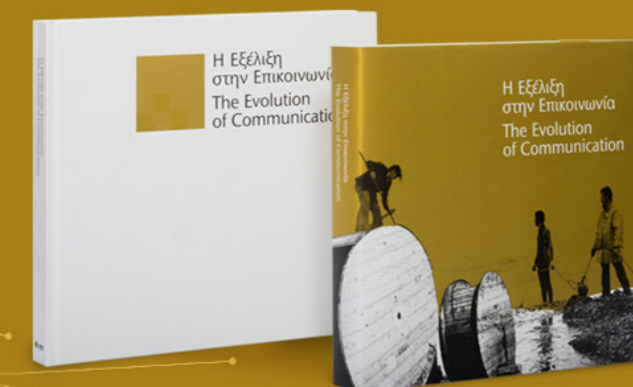
60χρονα Cyta



60 ΧΡΟΝΙΑ YEARS

Το 2021 η Cyta συμπλήρωσε 60 χρόνια προσφοράς στην κυπριακή κοινωνία. Η επέτειος, μας έδωσε την ευκαιρία να θυμηθούμε τις σημαντικότερες στιγμές του Οργανισμού, το πλούσιο έργο του και την ταύτισή του με την εξέλιξη της Κύπρου και της κοινωνίας της. Ανάμεσα στις ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν ξεχώρισαν οι ακόλουθες:

- **Επετειακό λογότυπο**, με το μήνυμα «Η επικοινωνία του αύριο, σήμερα».
- **Επετειακή έκδοση Γραμματοσήμου**, για τον σχεδιασμό του οποίου αξιοποιήθηκε μια βραβευμένη φωτογραφία συνταξιούχου υπαλλήλου του Οργανισμού από τη στιγμή προσαιγιάλωσης υποθαλάσσιων καλωδίων στη Λάρνακα, το 1974.
- **Ιστοσελίδα αφιερωμένη στην Ιστορία των Τηλεπικοινωνιών στην Κύπρο**, ένα χρήσιμο εργαλείο ενημέρωσης και εκπαίδευσης.
- **Έκδοση Επετειακού δίγλωσσου Λευκώματος**, με αναδρομή στην 60χρονη διαδρομή της Cyta. Το Λεύκωμα διατίθεται και ηλεκτρονικά, σε μορφή e-book.
- **«Μηχανή του Χρόνου»:** Ντοκιμαντέρ αφιερωμένο στη Cyta, μέσα από συνεντεύξεις στελεχών κι ενδελική δημοσιογραφική έρευνα, παρουσιάζονται οι σημαντικότεροι σταθμοί στην ιστορία της Cyta σε παραλληλισμό με τα γεγονότα που σημάδεψαν την ιστορία της Κύπρου.
- **Τριγωνικό Ημερολόγιο Γραφείου**, με φωτογραφικό υλικό από την ιστορία του Οργανισμού. Διανεμήθηκε από τα Καταστήματα Cyta.





Εταιρική Διακυβέρνηση

Εταιρική Διακυβέρνηση

Συμβούλιο

Η Αρχή Τηλεπικοινωνιών Κύπρου (Αρχή) διοικείται από 9μελές 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 Αρχής και ως τέτοιο σώμα εγκρίνει τον προϋπολογισμό και τη στρατηγική της Αρχής και ελέγχει την πιστή εφαρμογή τους. Πιο συγκεκριμένα, το Συμβούλιο είναι υπεύθυνο για την τήρηση από μέρους της Αρχής των γενικών λειτουργιών της οι οποίες, σύμφωνα με τον Περί Υπηρεσίας Τηλεπικοινωνιών Νόμο (Νόμος), 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 την Αρχή
- η διαχείριση όλης της περιουσίας της Αρχής και
- η προώθηση, στο μέτρο που αυτό είναι πρακτικό, της ανάπτυξης της υπηρεσίας τηλεπικοινωνιών, σύμφωνα με το αναγνωρισμένο διεθνές επίπεδο πρακτικής και τη δημόσια απαίτηση.

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

Στην Αρχή διορίζεται ένας Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής και ένας Γραμματέας και οι αναγκαίοι για τους σκοπούς του Νόμου λοιποί αξιωματούχοι και υπάλληλοι. Ο Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής είναι το ανώτατο εκτελεστικό όργανο της Αρχής και είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή της πολιτικής της Αρχής και τη διαχείριση των καθημερινών δραστηριοτήτων και υπόκειται στις εκάστοτε εκδιδόμενες προς αυτόν οδηγίες της Αρχής. Ακόμη, το Συμβούλιο δικαιούται να μεταβιβάζει οποιοσδήποτε από τις αρμοδιότητες ή διοικητικές εξουσίες του σε οποιοδήποτε από τα Μέλη του ή στον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή ή στον Αναπληρωτή του 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, η Επιτροπή Προσωπικού, η Επιτροπή Θεσμικού Πλαισίου, Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης, η Επιτροπή Στρατηγικής Επενδύσεων, η Επιτροπή Στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης, η Επιτροπή Επικοινωνίας και η Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων. Ακόμη, Μέλη του Συμβουλίου μετέχουν στη Διαχειριστική Επιτροπή του Σχεδίου Συντάξεων & Χορηγημάτων Υπαλλήλων Αρχής Τηλεπικοινωνιών Κύπρου και στη Διαχειριστική Επιτροπή του Ταμείου Συντάξεων & Χορηγημάτων Μόνιμου Μηνιαίου Προσωπικού Αρχής Τηλεπικοινωνιών Κύπρου.

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

Εταιρική Διαχείριση Κινδύνων & Επιχειρησιακή Συνέχεια

Το σύστημα εταιρικής διαχείρισης κινδύνων του Οργανισμού μας βασίζεται στους στόχους του Εταιρικού Στρατηγικού Σχεδίου, καθώς και στους στόχους των Μονάδων και των θυγατρικών εταιρειών. Το σύστημα αυτό έχει σκοπό να εντοπίζει, αξιολογεί και διαχειρίζεται συστηματικά όλους τους ουσιαστικούς (material) κινδύνους της Cyta, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η επίτευξη των στόχων, καθώς και η ενίσχυση της αντίληψης κινδύνων (enhance risk awareness) σε εταιρικό επίπεδο. Επιπλέον, το σύστημα διαχείρισης κινδύνων βοηθά στην αναγνώριση των ευκαιριών σε πρώιμο στάδιο, έτσι ώστε να τυγχάνουν αξιοποίησης οι θετικές προοπτικές που μπορεί να προκύψουν από επιχειρηματικές δραστηριότητες ή οι αλλαγές στις τοπικές ή διεθνείς συνθήκες γενικότερα.

Τα άτομα που είναι υπεύθυνα για την επίτευξη των στόχων των δραστηριοτήτων, έργων και της ασφάλειας των πόρων, έχουν επίσης την ευθύνη για την αναγνώριση, αξιολόγηση και διαχείριση των αντίστοιχων κινδύνων. Παρά το γεγονός ότι πολλοί κίνδυνοι τυγχάνουν αξιολόγησης σε επίπεδο Μονάδων,

εντούτοις οι βαθμίδες αξιολόγησης προσαρμόζονται σε εταιρικό επίπεδο, έτσι ώστε να υπάρχει ομοιομορφία στις αξιολογήσεις και δυνατότητα αντικειμενικής προτεραιοποίησης των πόρων διαχείρισης των κινδύνων.

Έχοντας ιδιαίτερη ευαισθησία στα θέματα ηθικής δεοντολογίας, έχουμε προχωρήσει σε ενέργειες για την εισαγωγή ενός συστήματος κατά της διαφθοράς και της δωροδοκίας βασισμένο στο διεθνές πρότυπο ISO 37001.

Για σκοπούς περαιτέρω ενδυνάμωσης της ανθεκτικότητας (resilience) του Οργανισμού μας, έχουμε αναθεωρήσει το σύστημα επιχειρησιακής συνέχειας, σύμφωνα με το αναθεωρημένο διεθνές πρότυπο ISO 22301, καθώς και τις στρατηγικές ανάκαμψης.

Εσωτερικός Έλεγχος

Αποστολή της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου είναι να συμβάλει στη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας του Οργανισμού, παρέχοντας ανεξάρτητη και αντικειμενική διαβεβαίωση, καθώς και συμβουλευτικές υπηρεσίες προς τη Διοίκηση και Διεύθυνση σχετικά με την επάρκεια και αποτελεσματικότητα των δραστηριοτήτων διαχείρισης κινδύνων, δικλείδων ασφαλείας και εταιρικής διακυβέρνησης, που αποτελούν θεμελιώδεις αρχές της επιχειρηματικής αριστείας.

Όραμα της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου είναι να δημιουργεί αξία για τον Οργανισμό και να συμβάλλει στην ενίσχυση της απόδοσής του μέσα από την ποιότητα εργασίας της.

Βασικές αρχές για την επαγγελματική εξάσκηση του Εσωτερικού Ελέγχου, αποτελούν η συμμόρφωση με τις υποχρεωτικές οδηγίες του Διεθνούς Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών, καθώς και η υιοθέτηση των Διεθνών Προτύπων και του Κώδικα Ηθικής (Code of Ethics).

Για διασφάλιση της αντικειμενικότητας και ανεξαρτησίας της Διεύθυνσης, ο Διευθυντής Εσωτερικού Ελέγχου αναφέρεται λειτουργικά στην Επιτροπή Ελέγχου του Διοικητικού Συμβουλίου και διοικητικά στον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή, έχοντας την αμέριστη στήριξη τόσο της Διεύθυνσης όσο και της Διοίκησης του Οργανισμού.

Η Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, στελεκώνεται με προσωπικό διάφορων ειδικοτήτων, δίνοντας τεράστια σημασία στην τακτική εκπαίδευση των στελεχών της, τόσο σε θέματα εσωτερικού ελέγχου, τεχνολογίας και πληροφορικής, όσο και σε γενικότερα θέματα, που αφορούν στις δραστηριότητες του Οργανισμού, με αριθμό στελεχών της να κατέχουν επαγγελματικούς τίτλους, όπως Εγκεκριμένοι Εσωτερικοί Ελεγκτές (CIA) και Εγκεκριμένοι Αξιολογητές Συστημάτων Ελέγχου και Κινδύνων (CRSA).

Ο Εσωτερικός Έλεγχος, έχοντας αυστηρή ευθύνη για εμπιστευτικότητα και προστασία όλων των αρχείων και πληροφοριών, έχει την εξουσία για πλήρη, ελεύθερη και απεριόριστη πρόσβαση σε οποιαδήποτε και όλα τα φυσικά και ηλεκτρονικά αρχεία της Cyta και των θυγατρικών της εταιρειών, λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές πρόνοιες της εθνικής νομοθεσίας και του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 2016/679/ΕΕ περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Επιτροπή Ελέγχου

Η Επιτροπή Ελέγχου λειτουργεί στα πλαίσια των αρχών της Εταιρικής Διακυβέρνησης και αποτελείται αποκλειστικά από Μέλη του Συμβουλίου της Cyta. Κατά την 31η Δεκεμβρίου 2021, η Επιτροπή αποτελείται από: Χάρης Μίλλας Πρόεδρος, Αργύρης Αργυρού, Παναγιώτης Βασιλείου, Λεόντιος Φιλοθέου. Σύμφωνα με τους όρους εντολής της, όπως αυτοί περιλαμβάνονται στο Καταστατικό της Επιτροπής Ελέγχου, το οποίο αναθεωρήθηκε το 2021, η Επιτροπή εξετάζει μεταξύ άλλων, τα πιο κάτω θέματα:

- Τις Οικονομικές Καταστάσεις του Οργανισμού και τις Λογιστικές Αρχές με βάση τις οποίες ετοιμάζονται.
- Τον διορισμό και αμοιβή των Εξωτερικών Ελεγκτών, την επίβλεψη της αποτελεσματικότητας του εξωτερικού ελέγχου, περιλαμβανομένης της αξιολόγησης της ανεξαρτησίας και αντικειμενικότητας των Εξωτερικών Ελεγκτών.
- Την επάρκεια και αποτελεσματικότητα του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της Cyta και των θυγατρικών της εταιρειών.
- Το Ετήσιο Ελεγκτικό Πρόγραμμα και την πρόοδο υλοποίησής του, καθώς και τις εκθέσεις του Εσωτερικού Ελέγχου.
- Την αξιολόγηση του Εσωτερικού Ελέγχου, καθώς και την ορθή και αποτελεσματική οργάνωση, στελέχωση και λειτουργία του Εσωτερικού Ελέγχου.



Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη & Βιώσιμη Ανάπτυξη

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη & Βιώσιμη Ανάπτυξη



Στη Cyta, πιστεύουμε στον άνθρωπο και στη δύναμη της επικοινωνίας, γι' αυτό, επιλέγουμε να δρούμε υπεύθυνα με πρωτοβουλίες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης που βελτιώνουν την ποιότητα της ζωής όλων μας. Με κύριους πυλώνες μας τον Άνθρωπο και το Περιβάλλον, αναλαμβάνουμε πρωτοβουλίες που διευκολύνουν την επικοινωνία για όλους και στοχεύουν στην προστασία του περιβάλλοντος.

Η πράσινη μετάβαση είναι η συνέχεια της ιστορίας μας

Το 2021, η Cyta, έθεσε τα θεμέλια για την έναρξη μιας στρατηγικής Βιώσιμης Ανάπτυξης, που αποτελεί πλέον συστατικό στοιχείο του Οράματος και της Αποστολής του Οργανισμού. Από το 2022, η Cyta ξεκινά την υιοθέτηση προσέγγισης απολογισμού των εταιρικών αποτελεσμάτων, ισορροπώντας την κερδοφορία με το περιβάλλον και την κοινωνία, κάτω από τα σύγχρονα πρότυπα Αναφορών ESG (ESG Reporting), καθώς και τον καθορισμό στόχου επίτευξης μηδενικού ανθρακικού αποτυπώματος της Cyta, στη βάση διεθνών προτύπων και χρονοδιαγραμμάτων που έχει θέσει η Ευρώπη.

Επιδίωξή της Cyta είναι να τεθούν οι βάσεις για να αποτελέσει τα επόμενα χρόνια πρότυπο εύρωστου δημόσιου οργανισμού, που αξιοποιεί τις αρχές της Βιώσιμης, Πράσινης Ανάπτυξης, προς όφελος όλων των πολιτών και της χώρας μας.

Σε τοποθέτησή του, ο Πρόεδρος του Συμβουλίου της Cyta κ. Μ. Ιωαννίδης ανέφερε: «Η Cyta είναι ένας οργανισμός που θέτει τα αποθέματα κεφαλαίου, ανθρώπων και τεχνογνωσίας που διαθέτει, για να οδηγήσει την κοινωνία μας στη νέα εποχή. Σε αυτό

στοχεύουμε. Μια εποχή ψηφιακή, πράσινη και βιώσιμη με μια Cyta εύρωστη, που δημιουργεί υποδομές για όλους τους πολίτες. Μια εποχή που σκοπός της επιχειρηματικότητας είναι ο άνθρωπος, επίκεντρο των λειτουργιών μας ο πελάτης και έγνοιά μας η διατήρηση των πόρων για τις επόμενες γενιές».

Η προσέγγιση της CYTA στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Ο όρος Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ) σχετίζεται με τις ενέργειες των επιχειρήσεων που αποσκοπούν στην αντιμετώπιση περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων. Οι επιχειρήσεις, ως οντότητες που είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με την κοινωνία στην οποία δραστηριοποιούνται, επηρεάζουν και επηρεάζονται από τα δεδομένα της εποχής και του χώρου δράσης τους και οφείλουν να αναγνωρίζουν την ευθύνη που τους αναλογεί, απέναντι στην κοινωνία και το περιβάλλον. Πρέπει να σέβονται τις αρχές και τις αξίες που χαρακτηρίζουν τον πολιτισμό μας, δηλαδή τον σεβασμό προς τον άνθρωπο - την ανθρώπινη αξιοπρέπεια - και την παροχή ίσων ευκαιριών, τον σεβασμό στο περιβάλλον και τη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου και της ποιότητας ζωής. Για τη Cyta η ΕΚΕ αφορά κυρίως στο πόσο υπεύθυνα λειτουργεί ως οργανισμός σε κάθε επιχειρηματική της δραστηριότητα και στις σχέσεις της με όλους όσους επηρεάζει. Η Cyta αντιλαμβάνεται ότι αποτελεί ένα αναπόσπαστο κομμάτι της κοινωνίας στην οποία λειτουργεί και ότι μέσω της επιχειρηματικής της δραστηριότητας μπορεί να έχει θετική συνεισφορά, αλλά και αρνητικές επιπτώσεις σε αυτή. Αναγνωρίζει, επίσης, ότι η ΕΚΕ μπορεί να αποτελέσει πηγή καινοτομίας και να συνεισφέρει στη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα και ανταγωνιστικότητα του Οργανισμού, ενώ, ταυτόχρονα, από τις ενέργειές

της μπορούν να επωφελοούνται τα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως το προσωπικό, οι πελάτες, οι συνεργάτες και προμηθευτές, η ευρύτερη κοινωνία και το κράτος, ως ιδιοκτήτης της.

Η προσέγγιση αυτή στην ΕΚΕ υιοθετήθηκε επίσημα, αρχικά με την υπογραφή του «Χάρτη Αειφορίας» (Sustainability Charter) του Ευρωπαϊκού Συνδέσμου Τηλεπικοινωνιακών Οργανισμών ΕΤΝΟ, το 2004, μέσω του οποίου η Cyta δεσμεύτηκε να παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες, τα οποία να προσφέρουν σημαντικά περιβαλλοντικά, κοινωνικά και οικονομικά οφέλη. Δεσμεύτηκε, επίσης, να ενσωματώνει στις επιχειρηματικές της δραστηριότητες πρόνοιες που ελαχιστοποιούν, όπου αυτό είναι εφικτό, τυχόν αρνητικές επιπτώσεις στο περιβάλλον και στην κοινωνία, που προκύπτουν από τις δραστηριότητες αυτές. Στη συνέχεια, ο «Χάρτης Αειφορίας» αντικαταστάθηκε από τον «Χάρτη Εταιρικής Υπευθυνότητας» (Corporate Responsibility Charter) του ΕΤΝΟ, το 2012.

Στόχος μας είναι η ολοκληρωμένη διαχείριση της ΕΚΕ και συνεπώς η ενσωμάτωσή της στον τρόπο λειτουργίας του Οργανισμού, σε κάθε δραστηριότητα του, ώστε να μην αποτελεί πλέον μια ξεχωριστή και απομονωμένη δραστηριότητα.

Πελάτες

Οι πελάτες, ως κύριος συμμετέχων, βρίσκονται στην εστία της επιχειρηματικής στρατηγικής και η ικανοποίηση των αναγκών τους αποτελεί ένα σημαντικό δείκτη για την αποτελεσματικότητα της στρατηγικής του Οργανισμού.

Αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών

Στη Cyta εφαρμόζονται διάφορες πρακτικές για την αξιολόγηση και τη διατήρηση της ικανοποίησης των πελατών.

Γίνονται έρευνες αγοράς για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών μας από κάθε σημείο εξυπηρέτησής τους, δηλαδή τα Καταστήματα Cyta, τους Συνεργάτες, τα Συνεργεία Τεχνικής Εξυπηρέτησης, το Κέντρο Επαφής Πελάτη 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 στους επιχειρηματικούς πελάτες, γίνεται έρευνα αγοράς για τη μέτρηση της ικανοποίησής τους από τις υπηρεσίες που τους παρέχονται, καθώς και από την

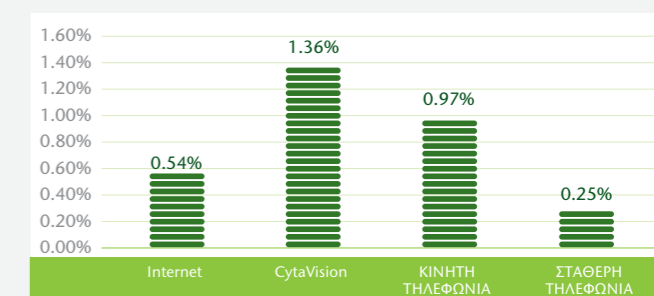
εξυπηρέτησή τους. Η έρευνα αυτή γίνεται μια φορά τον χρόνο, με προσωπικές επισκέψεις.

Μηχανισμοί που προσφέρουν στους πελάτες τη δυνατότητα να παρέχουν σχόλια

Η Cyta θεωρεί τα παράπονα που υποβάλλονται από πελάτες της ως πηγή πολύ χρήσιμων πληροφοριών και την προσεκτική εξέτασή τους ως απαραίτητο συστατικό της συνεχούς βελτίωσης. Απώτερος στόχος είναι η ευθυγράμμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών με τις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις και την εμπειρία των πελατών της, τις οποίες χειρίζεται με συναίσθηση της ευθύνης απέναντί τους.

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

Μέσος όρος παραπόνων ανά υπηρεσία



Αξιοποίηση κοινωνικών δικτύων για υποστήριξη πελατών

Αξιοποιούνται εφαρμογές κοινωνικής δικτύωσης για την ανάπτυξη επιπρόσθετων και πιο σύγχρονων καναλιών επικοινωνίας με τους πελάτες. Οι πελάτες μπορούν να εξυπηρετηθούν μέσα από διάφορες πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης, όπως το Facebook, Twitter κλπ. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα ο πελάτης που επιλέγει τα Κοινωνικά Δίκτυα για να έρθει σε επαφή με τη Cyta να 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 βρουν 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 αμοιρών από το έμπειρο προσωπικό του Οργανισμού. Μπορούν ακόμα να λαμβάνουν πληροφορίες για προσφορές και άλλα νέα της Cyta.

selfCare

Με το selfCare μπορεί κάποιος εύκολα και γρήγορα να διαχειρίζεται τον λογαριασμό και τις υπηρεσίες του από το Smartphone του. 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



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 της 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 Cyta, 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.

Από το 2001 μέχρι σήμερα έχουν συνολικά πραγματοποιηθεί 1527 επισκέψεις σε σχολεία της Κύπρου και τις διαλέξεις έχουν παρακολουθήσει περισσότεροι από 165.000 μαθητές και εκπαιδευτικοί. Παράλληλα, με γνώμονα την εκπαίδευση όσο το δυνατό περισσότερων γονέων 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, η Cyta παρέχει ένα 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.

Safe Internet for home

Η υπηρεσία «Safe Internet for home» προσφέρει προστασία των παιδιών από το ανεπιθύμητο περιεχόμενο διαδικτύου, από οποιαδήποτε συσκευή συνδεθεί στο διαδίκτυο, μέσω της υπηρεσίας Internet Home. Στις συσκευές περιλαμβάνονται φορητοί ηλεκτρονικοί υπολογιστές, tablet, κινητά τηλέφωνα, κονσόλες παιχνιδιών, έξυπνες τηλεοράσεις κ.α., που συνδέονται στο διαδίκτυο.

Με την υπηρεσία αυτή, η Cyta παρέχει ένα αποτελεσματικό εργαλείο στους γονείς για να μπορούν να προσφέρουν στα παιδιά τους τη χαρά της μάθησης, της επικοινωνίας και της ψυχαγωγίας με ασφάλεια.

«Cleanfeed»

Με στόχο την προστασία των πελατών της από το παράνομο περιεχόμενο διαδικτύου, η Cyta εφαρμόζει 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. Με την εισαγωγή του ειδικού αυτού συστήματος όλοι οι πελάτες της υπηρεσίας διαδικτύου της Cyta έχουν «καθαρή», από παράνομο περιεχόμενο, πρόσβαση στο διαδίκτυο.

«Safe Web»

Η υπηρεσία SafeWeb είναι η υπηρεσία που προσφέρει η Cyta, με τις υπηρεσίες Διαδικτύου Internet Home, για ενίσχυση της ασφάλειας των πελατών της κατά την πλοήγησή τους στο διαδίκτυο. Με την υπηρεσία SafeWeb διαφυλάσσεται ολόκληρη η σύνδεση διαδικτύου στο σπίτι και οποιαδήποτε συσκευή συνδεθεί μέσω της, εμποδίζοντας την πρόσβαση σε κακόβουλες ιστοσελίδες που:

- είναι σχεδιασμένες για να μολύνουν τις συσκευές με κακόβουλα λογισμικά και ιούς
- έχουν στόχο να υποκλέψουν προσωπικές πληροφορίες, οικονομικά δεδομένα ή προσωπικούς κωδικούς

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 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 σε κάδους ανακύκλωσης που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για τη Cyta. Επιπρόσθετα, κάδοι συλλογής τηλεφωνικών συσκευών και των παρελκομένων τους φιλοξενούνται κατά καιρούς σε διάφορες εκδηλώσεις άλλων φορέων, σε σχολεία και εταιρείες.

Περιβάλλον

Στη Cyta φροντίζουμε να διατηρούμε στο ελάχιστο τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις από την επιχειρηματική μας δραστηριότητα. Δεσμευόμαστε στην προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών που συνεισφέρουν στην αειφόρο ανάπτυξη και στην ελαχιστοποίηση των αρνητικών τους επιπτώσεων στο περιβάλλον.

Οι σημαντικότερες περιβαλλοντικές πιυχές 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 χαρτί και νερό.

Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας

Η ηλεκτρική ενέργεια στη Cyta χρησιμοποιείται για την ηλεκτροδότηση του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, για τον κλιματισμό των χώρων όπου είναι εγκατεστημένος (γύρω στο 70%), καθώς και για την ηλεκτροδότηση των γραφειακών χώρων. Παρά του ότι οι ανάγκες για ηλεκτροδότηση του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού αυξάνονται, λόγω της επέκτασης των δραστηριοτήτων μας, εντούτοις, με συντονισμένες προσπάθειες το 2021 η κατανάλωση κρατήθηκε στα ίδια επίπεδα με το 2020.



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 προωθούνται ενέργειες για τη μείωση της κατανάλωσης καυσίμων, μέσω της αναδιάρθρωσης και μείωσης του στόλου 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 στις γεννήτριες και μηχανικά μέσα, το 2021, μειώθηκε ο αριθμός των σταθμών κινητής τηλεφωνίας που υποστηρίζονται σε εικοσιτετράωρη βάση από ηλεκτρογεννήτριες με αποτέλεσμα να μειωθεί και η κατανάλωση των καυσίμων.



Κατανάλωση χαρτί για λογαριασμούς πελατών

Με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης πόρων, καταργήθηκε, από τον Νοέμβριο του 2011, η αποστολή αναλυτικών λογαριασμών για τις υπηρεσίες Σταθερής Τηλεφωνίας και Κινητής Τηλεφωνίας Cytamobile-Vodafone. Η πρωτοβουλία αυτή έτυχε θετικής ανταπόκρισης από τους πελάτες και έτσι επιτεύχθηκε σημαντική εξοικονόμηση του χαρτί που απαιτείται για την εκτύπωση και την αποστολή των αναλυτικών λογαριασμών. Από το 2014 έως το 2018 εξοικονομήθηκαν συνολικά περίπου 16 τόνοι χαρτί, ενώ από το 2019, στο πλαίσιο της φιλοπεριβαλλοντικής πολιτικής της η Cyta εφάρμοσε τον ενοποιημένο λογαριασμό για όλους τους πελάτες της. Συγκεκριμένα, με εξαίρεση τους επιχειρηματικούς της πελάτες, όλοι οι υπόλοιποι πελάτες της που λαμβάνουν ξεχωριστό λογαριασμό για κάθε υπηρεσία τους, λαμβάνουν

τώρα μόνο ένα λογαριασμό, στον οποίο είναι ενοποιημένες όλες οι υπηρεσίες.

Στόχος της ενέργειας είναι η περαιτέρω μείωση της κατανάλωσης χαρτιού, δεδομένου ότι η έκδοση και αποστολή λογαριασμών έχει ως αποτέλεσμα την κατανάλωση τόνων χαρτιού κάθε χρόνο.

Για ακόμη μεγαλύτερη εξοικονόμηση χαρτιού, η Cyta προτρέπει τους πελάτες της να επισκεφθούν την ιστοσελίδα www.cyta.com.cy και να εγγραφούν στην υπηρεσία ηλεκτρονικής τιμολόγησης, μέσω της οποίας μπορούν να απολαμβάνουν και επιπρόσθετα πλεονεκτήματα, όπως άμεση ενημέρωση και εύκολη πρόσβαση σε ηλεκτρονικά αντίγραφα των λογαριασμών τους, λήψη ή/και εκτύπωση τους, καθώς και αποθήκευσή τους για περίοδο 24 μηνών.

Κατανάλωση χαρτιού για καταλόγους

Μετά την κατάργηση εκτύπωσης του Ονομαστικού Καταλόγου το 2017, η Cyta από το 2018 προχώρησε και στην κατάργηση εκτύπωσης του Χρυσού οδηγού, ο οποίος διατίθεται πλέον σε ηλεκτρονική μορφή διαδικτυακά. Αυτή η ενέργεια, υπολογίζεται ότι είχε ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση περίπου 23 τόνων χαρτιού τον χρόνο.

Εκστρατεία μείωσης της κατανάλωσης χαρτιού και αναλωσίμων εντός του Οργανισμού

Μέσα από συντονισμένες ενέργειες, η Cyta έχει θέσει στις προτεραιότητές της, τη μείωση της χρήσης του χαρτιού εντός του Οργανισμού, ενθαρρύνοντας το προσωπικό να ευαισθητοποιηθεί ακόμα περισσότερο και να εντάξει στην καθημερινότητά του την έννοια της ελαχιστοποίησης της χρήσης χαρτιού. Ορισμένες από τις ενέργειες που τέθηκαν σε εφαρμογή είναι:

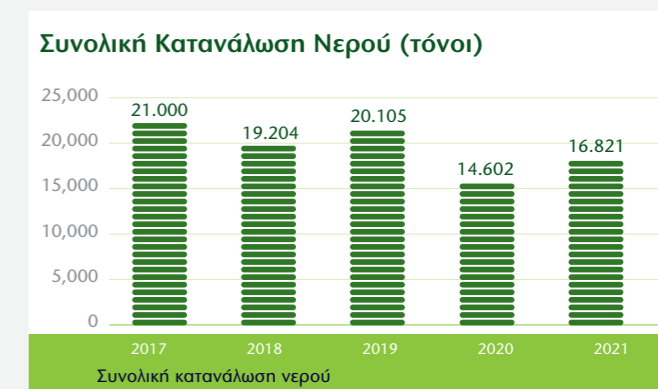
- Έναρξη Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων και Συναντήσεων από τον Οκτώβριο 2021
- Ρύθμιση υπολογιστών για προκαθορισμένη εκτύπωση διπλής όψης
- Χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την κυκλοφορία εγγράφων (μνημόνια, εγκύκλιοι κτλ.)
- Δημιουργία ηλεκτρονικών φακέλων
- Αποφυγή εκτύπωσης εγγράφων που παραλαμβάνονται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, έκτος και αν είναι απόλυτα αναγκαία
- Έναρξη απόσυρσης παλαιών εκτυπωτών και αντικατάστασής τους με νέας τεχνολογίας/έξυπνων μηχανών

Όλες οι πιο πάνω ενέργειες σε συνδυασμό με την τηλεργασία που έχει εφαρμοστεί στον Οργανισμό από την έναρξη της πανδημίας το 2020, έχει επιφέρει σημαντική μείωση στη χρήση χαρτιού. Συγκεκριμένα, καταγράφηκε μείωση της χρήσης χαρτιού, της τάξεως του 37% στις κόλλες Α4 και 65% στις κόλλες Α3 σε σχέση με προηγούμενες χρονιές.

Κατανάλωση νερού

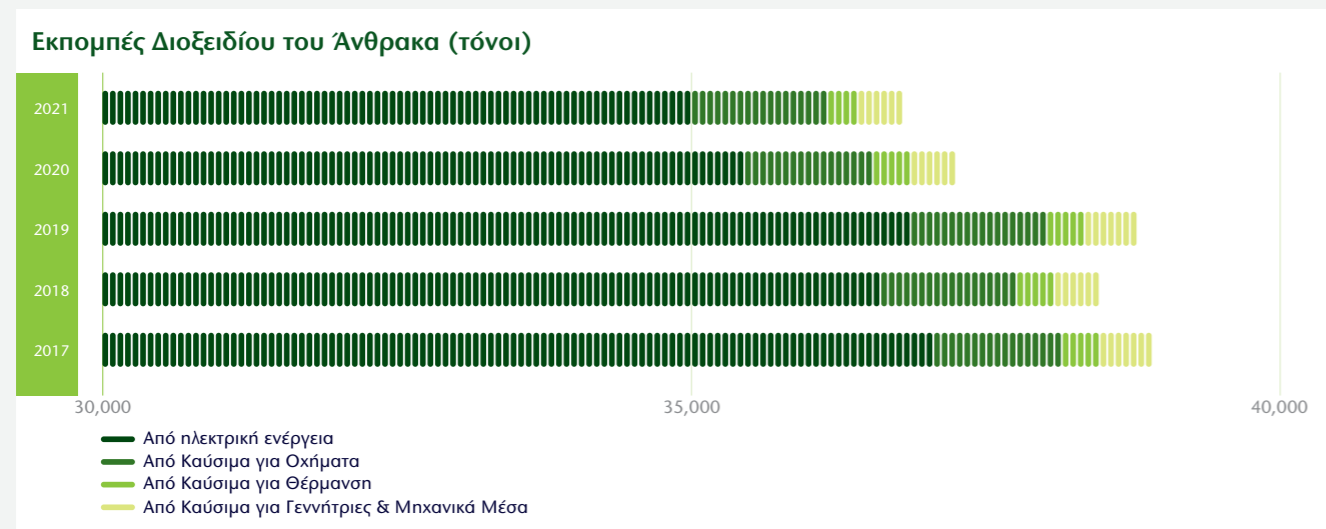
Στη Cyta δεν χρησιμοποιούνται μεγάλες ποσότητες νερού, αφού η χρήση του είναι ακριβώς όπως στην οικιακή χρήση, δηλαδή για τους χώρους υγιεινής, τα κυλικεία και τους κήπους των κτηρίων. Η χρήση του νερού ωστόσο, θεωρείται σημαντική πτυχή του περιβαλλοντικού αντίκτυπου του Οργανισμού, γιατί η χώρα μας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

Τα αυξημένα κυβικά μέτρα κατανάλωσης νερού για το έτος 2021 που παρατηρήθηκαν σε σύγκριση με το έτος 2020 οφείλονται σε διαρροές, οι οποίες με συντονισμένες προσπάθειες του αρμόδιου τμήματος έχουν εντοπιστεί και διορθωθεί, ενώ έχει επιτευχθεί μείωση στο κόστος πέραν του 25% παγκύπρια.



Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα

Οι εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO2) προκύπτουν είτε άμεσα, από την καύση ορυκτών καυσίμων στα οχήματα του στόλου της Cyta, 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 καταναλώνονται.



Διαχείριση αποβλήτων και επαλήθευση ως Οργανισμού με μηδενικά απόβλητα στις χωματερές (Zero Waste to Landfill)

Η μείωση, επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση των αποβλήτων αποτελεί μια από τις δεσμεύσεις που περιλαμβάνονται στην περιβαλλοντική πολιτική της Cyta. Η Cyta, ο 2016 έγινε ο πρώτος Οργανισμός στην Κύπρο με «μηδενικά» απόβλητα στις χωματερές (Zero Waste to Landfill). Το 2021 και για 6η συνεχή χρονιά, η Cyta εξασφάλισε την επαλήθευση Zero Waste to Landfill, ως Οργανισμός με σχεδόν μηδενικά απόβλητα στις χωματερές με το μεγαλύτερο ως τώρα ποσοστό ανακύκλωσης/επαναχρησιμοποίησης των αποβλήτων της να φτάνει το 98,6% (TUV Austria verified).

Τα απόβλητα της Cyta περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό, χαρτί, πλαστικό, καλώδια, μπαταρίες, οχήματα, οργανικά απόβλητα, πασσάλους, μελανοδοχεία, ελαστικά, ξύλα, κτλ, τα οποία ανακυκλώνονται ή επαναχρησιμοποιούνται, χάρη στην ευαισθησία και την σωστή εκπαίδευση του προσωπικού της.

Η εκτροπή των αποβλήτων από τους χώρους υγειονομικής ταφής εξοικονομεί κόστος και μειώνει τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις. Παρέχει μέσο για να αποδείξουμε τα περιβαλλοντικά επιτεύγματα της επιχειρήσής μας. Η πολιτική για μηδενικά απόβλητα στις χωματερές, συμβάλλει στην επίτευξη των στόχων ενός Οργανισμού για την αειφορία, βελτιώνει υφιστάμενες διαδικασίες και την οικονομική επίδοση, ενισχύει την εταιρική εικόνα, αλλά και μειώνει τη νομική έκθεση μέσω κινδύνων που προκύπτουν από την άμεση ή έμμεση διάθεση επικίνδυνων αποβλήτων.

Η επαλήθευση Zero Waste to Landfill, 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 φιλοπεριβαλλοντική πολιτική, όπως ποσοστό 98,6% των αποβλήτων που παράγονται από τη δράση της ανακυκλώνονται, με αποτέλεσμα ο Οργανισμός να στέλνει πλέον, μόλις 1,40%, απόβλητα στις χωματερές.

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

Επιπλέον, στο δίκτυο Καταστημάτων Cyta, καθώς και στα διοικητικά της κτήρια, λειτουργεί πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών και σταθερών τηλεφώνων και των παρελκομένων τους, ενώ συλλέγονται χρησιμοποιημένες μπαταρίες οικιακού τύπου από τους πελάτες και το προσωπικό, τις οποίες παραλαμβάνει η ΑΦΗΣ Κύπρου Λτδ για ανακύκλωση.

Οι υποχρεώσεις που έχει η Cyta στα θέματα μείωσης, επαναχρησιμοποίησης και ανακύκλωσης, πηγάζουν από την οδηγία πλαίσιο για τα απόβλητα (2008/98), όπου στην κορυφή της πυραμίδας για τη διαχείριση των αποβλήτων είναι η πρόληψη, η επαναχρησιμοποίηση και η ανακύκλωση, έχοντας ως τελευταία λύση την απόθεση τους σε Χώρους Υγειονομικής Ταφής Υπολειμμάτων. Η μείωση των αποβλήτων αποτελεί δείκτη για τη βιωσιμότητα της οικονομίας και της κοινωνίας και συνδέεται με την αλλαγή του καταναλωτικού μοντέλου, αλλά και με την κυκλική οικονομία.

Περιβαλλοντικές γωνιές Cyta

Από το 2016 λειτουργεί στα Κεντρικά Γραφεία της Cyta στη Λευκωσία, πρότυπη Περιβαλλοντική Γωνιά, στην οποία περιλαμβάνονται όλων των ειδών κάδοι ανακύκλωσης και εξυπηρετεί το προσωπικό του Οργανισμού. Σε αυτήν, μπορεί να ανακυκλώσει κανείς απόβλητα, όπως γυαλί, χαρτί, PMD, τηγανέλαιο, ρουχισμό, ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές, πλαστικά πώματα, μπαταρίες, λαμπτήρες και φάρμακα. Η περιβαλλοντική γωνιά δημιουργήθηκε στα πλαίσια των αρχών της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και την περιβαλλοντική πολιτική της Cyta για την προστασία του περιβάλλοντος. Στη βάση αυτών των αρχών, η Cyta συμβάλλει συνειδητά στην αποφυγή αρνητικών επιπτώσεων στο περιβάλλον, προσφέροντας υπηρεσίες, οι οποίες συνεισφέρουν στην αειφόρο ανάπτυξη και είναι φιλικές προς το περιβάλλον και ελαχιστοποιώντας τις αρνητικές επιπτώσεις από τη λειτουργία της στο περιβάλλον.

Μετά τη επιτυχία της πρότυπης Περιβαλλοντικής Γωνιάς στα κεντρικά γραφεία Λευκωσίας, η Cyta προχώρησε το 2021 στη δημιουργία άλλων πέντε νέων περιβαλλοντικών γωνιών σε περιφερειακά κτήρια του Οργανισμού σε όλες τις επαρχίες, έτσι ώστε να μπορεί εύκολα να ανακυκλώνει τα απόβλητα του μεγαλύτερου μέρους του προσωπικού.

Green Offices

Το 2021, η Cyta εξασφάλισε για πέμπτη συνεχή χρονιά το πιστοποιητικό περιβαλλοντικής ποιότητας «Green Offices» για όλα τα Καταστήματα Cyta και όλα τα στελεχωμένα της κτήρια παγκύπρια.

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 τυχάνει διαχείρισης από την Κυπριακή Ένωση Προστασίας του Θαλάσσιου Περιβάλλοντος CYMEPA και είναι υπό την αιγίδα της Επιτροπής Περιβάλλοντος της Κυπριακής Δημοκρατίας.

Στήριξη της εκστρατείας «Ωρα της Γης»

Η Cyta, στο πλαίσιο της διαχρονικής πολιτικής της για προστασία του περιβάλλοντος, αλλά και των



συστηματικών ενεργειών της για εξοικονόμηση ενέργειας, συμμετείχε για άλλη μια φορά στην εμβληματική παγκόσμια δράση «Ωρα της Γης». Η Cyta ένωσε τη φωνή της με εκατομμύρια πολίτες, φορείς, επιχειρήσεις και μνημεία, σε όλο τον κόσμο και κάλεσε το προσωπικό, τους πελάτες της και το ευρύτερο κοινό, να σβήσουν τα φώτα από τις 8:30 μέχρι τις 9:30 το βράδυ του Σαββάτου, 27 Μαρτίου 2021, στέλνοντας μήνυμα αναγκαιότητας για την προστασία του πλανήτη μας.

Συμμετοχή της Cyta στην Παγκύπρια εκστρατεία καθαρισμού «Let's Do It! Cyprus 2021»

Το Δίκτυο Εθελοντών Together Cyprus σε συνεργασία με το Γραφείο Επιτρόπου Εθελοντισμού & ΜΚΟ και το Γραφείο Επιτρόπου Περιβάλλοντος, διοργάνωσαν όπως κάθε χρόνο την παγκύπρια εκστρατεία καθαρισμού «Let's Do It! Cyprus 2021», κατά την τελευταία εβδομάδα Οκτωβρίου.

Σκοπός της εκστρατείας είναι η ευαισθητοποίηση του κοινού σε θέματα που αφορούν στην προστασία, διατήρηση και αειφόρο διαχείριση του χερσαίου και θαλάσσιου περιβάλλοντος.

Λόγω των ειδικών συνθηκών που επέβαλλε η πανδημία του κορωνοϊού, η συμμετοχή της Cyta για το 2021 περιορίστηκε σε αναρτήσεις στήριξης της δράσης στα κοινωνικά δίκτυα.

Προστασία της βιοποικιλότητας

Η Cyta θεωρεί σημαντική τη λήψη μέτρων για προστασία της βιοποικιλότητας, καθώς εμπίπτει στους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών και συγκεκριμένα στον υποστόχο 15.5, όπου γίνεται αναφορά για «*Ανάληψη επείγουσας και ουσιαστικής δράσης για τη μείωση της υποβάθμισης των φυσικών οικοτόπων, την αποτροπή της απώλειας της βιοποικιλότητας καθώς και την προστασία και την πρόληψη, έως το 2020, της εξαφάνισης απειλούμενων ειδών*».

Λαμβάνοντας υπόψη τα προαναφερόμενα, αλλά και το γεγονός ότι σειρά από μεγάλες παγκόσμιες επιστημονικές μελέτες υπογραμμίζουν ότι η βιοποικιλότητα στηρίζει τη βιώσιμη ανάπτυξη και ότι απαιτούνται συντονισμένες πολιτικές δράσεις για την αντιμετώπιση παγκόσμιων προκλήσεων στο σύνολό της, η Cyta αποφάσισε να συνδράμει δυναμικά στην αναβάθμιση και προστασία της βιοποικιλότητας στην Κύπρο. Στο πλαίσιο αυτό η Cyta είναι από το 2018 ο 1ος Στρατηγικός Συνεργάτης του Φιλοδοσικού Συνδέσμου Κύπρου (ΦΣΚ), αναπτύσσοντας καινοτόμες δράσεις ΕΚΕ, οι οποίες αναλύονται πιο κάτω.

1. Προστασία χειρότερων (νυχτερίδων)

Λόγω του ότι οι νυχτερίδες βασίζονται σε ηχοεντοπισμό, τόσο για εξεύρεση τροφής, όσο και άλλων ουσιαστικών λειτουργιών τους και εκπέμπουν παρόμοια κύματα με τις κεραίες κινητής τηλεφωνίας, η εγκατάσταση και χρήση των κεραιών φαίνεται να επηρεάζει τις δραστηριότητές τους. Συγκεκριμένα, η τοποθέτηση και λειτουργία των κεραιών, παρόλο που δεν επηρεάζει την υγεία των νυχτερίδων, τις αναγκάζει να απομακρύνονται.

Για τον λόγο αυτό, η Cyta προχώρησε σε συνεργασία με το ΦΣΚ στις ακόλουθες δράσεις:

- α. Τοποθέτηση on-line κάμερας σε σπηλιά, η οποία αποτελεί καταφύγιο για ένα από τα πιο σημαντικά σπηλαιόβια είδη χειρότερων της Κύπρου, αλλά και της Ευρώπης.
- β. Αποκατάσταση εγκαταλελειμμένης γαλαρίας στο Εθνικό Δασικό Πάρκο Τροόδους, η οποία θα αποτελέσει καταφύγιο νυχτερίδων μετά από 30 χρόνια που ήταν κλειστή λόγω κατάρρευσης.
- γ. Χρηματοδότηση κατασκευής 35 τεχνητών καταφυγίων για νυχτερίδες (Bat boxes), τα οποία τοποθετούνται σε διάφορα επιλεγμένα σημεία.

2. Δενδροφυτεύσεις

Για περαιτέρω αναβάθμιση και προστασία της βιοποικιλότητας στο νησί, έγινε σύναψη Στρατηγικής Συνεργασίας με την πρωτοβουλία «Πρασινίζουμε

την Κύπρο» (ΦΣΚ, Επίτροπος Περιβάλλοντος και Εθελοντισμού και Τμήμα Δασών), για πραγματοποίηση κάθε χρόνο δενδροφυτεύσεων σε διάφορες κοινόχρηστες, δασικές περιοχές κτλ., αντίστοιχες με το 10% των νέων συνδέσεων της υπηρεσίας Cytavision. Δηλαδή για κάθε δέκα νέες συνδέσεις, η Cyta φυτεύει ένα δέντρο, συμβάλλοντας έτσι και στη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματός της. Επίσης, μέσα στο 2021, η Cyta χρηματοδότησε τη δημιουργία πάρκου προστασίας και αναβάθμισης των μελισσοειδών σε συνεργασία με τον ΦΣΚ.

3. Προστασία Πετροχελιδονου

Σε συνεργασία με τον Πτηνολογικό Σύνδεσμο Κύπρου, η Cyta προχώρησε σε ενέργειες για προστασία του πετροχελιδονου (του οποίου ο πληθυσμός έχει μειωθεί κατά 70% στην Κύπρο) τοποθετώντας 30 φωλιές με ειδικό εξοπλισμό σε κτήρια της Cyta, για προσέλκυση και συνεπακόλουθα αύξηση του πληθυσμού τους.

ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ

«Χρυσός Προστάτης του Περιβάλλοντος» για το 2021

Η Cyta εξασφάλισε για τέταρτη συνεχόμενη χρονιά το βραβείο «Χρυσός Προστάτης του Περιβάλλοντος» στον διαγωνισμό των Παγκύπριων Περιβαλλοντικών Βραβείων 2021, για οργανισμούς και επιχειρήσεις.

Το βραβείο του «Χρυσού Προστάτη του Περιβάλλοντος» αποτελεί τη σημαντικότερη διάκριση του διαγωνισμού, σε σχέση 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.

Η δραστηριοποίηση της Cyta σε θέματα περιβάλλοντος εντάσσεται στο πλαίσιο της στρατηγικής της σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Ο διαγωνισμός διοργανώνεται από το Κυπριακό Κέντρο Περιβαλλοντικής Έρευνας και Εκπαίδευσης της Ιεράς Μητροπόλεως Λεμεσού, σε συνεργασία με το Γραφείο της Επιτρόπου Περιβάλλοντος, το Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου, την Ομοσπονδία Εργοδοτών & Βιομηχάνων, τον Σύνδεσμο Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου, τον Οργανισμό Γυναικών Επιχειρηματιών Επαγγελματιών Κύπρου Λεμεσού και το Δίκτυο Εθελοντών Together Cyprus.



Πρώτο Βραβείο στην κατηγορία Μεγάλες Επιχειρήσεις στον διαγωνισμό «Καλές Πρακτικές ΕΚΕ και Βιωσιμότητας 2021»

Η Cyta είχε υποβάλει αίτηση με θέμα «Cyta - Ο 1ος Στρατηγικός Συνεργάτης του Φιλοδοσικού Συνδέσμου Κύπρου για αναβάθμιση και προστασία της βιοποικιλότητας στην Κύπρο».

Ο διαγωνισμός ήταν μια πρωτοβουλία του Κυπριακού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (CSR Cyprus), σε συνεργασία με την Υπηρεσία Συνεργατικών Εταιρειών.

Κοινωνία

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

Επιπρόσθετα, από την άμεση επίδραση που έχει στην κοινωνία, μέσω της παροχής προϊόντων ηλεκτρονικής επικοινωνίας στους πελάτες της, της προσφοράς εργασίας στο προσωπικό της, της αγοράς προϊόντων και υπηρεσιών από τους προμηθευτές της και της πληρωμής μερίσματος και φόρων στο κράτος, η Cyta στηρίζει και την ευρύτερη κοινωνία με πολυάριθμους τρόπους και με κάθε ευκαιρία. Πιο κάτω περιγράφουμε μερικές από τις σημαντικότερες ενέργειες μας για στήριξη της κοινωνίας που έγιναν μέσα στο 2021

και κυρίως ενέργειες για την αντιμετώπιση των αρνητικών επιπτώσεων από την πανδημία.

Υγεία και ευημερία - Δράσεις κατά και μετά την περίοδο της πανδημίας

Τόσο κατά την 1η, όσο και κατά τη 2η χρονιά της πανδημίας, η Cyta ενεργοποίησε όλους τους μηχανισμούς της εταιρικής της υπευθυνότητας. Αξιοποίησε τις δυνατότητες ενός πολύ μεγάλου φάσματος των υπηρεσιών της και πέτυχε μέσω του θετικού τους αντίκτυπου να συμβάλει θετικά στην αντιμετώπιση της πανδημίας, στηρίζοντας με τις υπηρεσίες της, μεταξύ άλλων, πρωτοπόρες δράσεις για αντιμετώπιση των επιπτώσεων της πανδημίας.

Κυριότερο μέλημα, αλλά και πρόκληση που είχε να αντιμετωπίσει ήταν η επιχειρησιακή συνέχεια με παροχές προσβάσεων προς το προσωπικό για να τηλεργάζεται, έτσι ώστε να μην σταματήσει καθόλου η παροχή υπηρεσιών και εξυπηρέτησης προς τους πελάτες.

Ιατρός Επαγγελματικής Υγείας

Όσον αφορά στην υγεία και ευημερία του προσωπικού, συνεχίστηκε κατά το 2021, 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.

Cyta και οδική ασφάλεια

Η Cyta για 18^η χρονιά συνέχισε την προσφορά δωρεάν εξειδικευμένων σεμιναρίων οδικής ασφάλειας σε όλους τους νεοσύλλεκτους στρατιώτες. Το 2021, με δεδομένες τις ιδιαίτερες συνθήκες που επικρατούσαν, λόγω της πανδημίας, οι νεοσύλλεκτοι έτυχαν της σχετικής εκπαίδευσης μετά την τοποθέτησή τους στις μονάδες όπου υπηρετούσαν.

Παράλληλα, μετά την άρση των αυστηρών περιοριστικών μέτρων για αντιμετώπιση της πανδημίας, συνεχίστηκαν τα σεμινάρια Οδικής Ασφάλειας στα Στρατόπεδα παγκύπρια, τηρώντας πάντα τα καθορισμένα μέτρα ασφάλειας.

Τα σεμινάρια διοργανώνονται από τη Cyta από το 2004, σε στενή συνεργασία με το Υπουργείο Άμυνας και το ΓΕΕΦ και πραγματοποιούνται από την εκπαιδευτήρια εταιρεία «ΑΡΑ Σύμβουλοι Οδικής Ασφάλειας». Εντάσσονται στη γενικότερη δράση της Cyta για την καλλιέργεια οδικής συνείδησης στους νέους, μέσω της εκπαίδευσης, επιβεβαιώνοντας την ευαισθησία της Cyta στο σοβαρό ζήτημα της οδικής ασφάλειας, αλλά και τη δέσμευσή της στην Ευρωπαϊκή Χάρτα για την Οδική Ασφάλεια. Παράλληλα, υποστηρίζουν τις προσπάθειες των αρμόδιων φορέων της Κύπρου για εξάλειψη των θυμάτων της ασφάλτου και ιδιαίτερα των νέων ανθρώπων.

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 ίδιων των στελεχών της, καθώς και στα επίπεδα ασφάλειας των ίδιων των υπηρεσιακών οχημάτων της.

Ειδικά σε ό,τι αφορά τον στόλο της, αξίζει να αναφερθεί ότι η Cyta φροντίζει όπως όλα τα οχήματα που αγοράζει, όχι μόνο να 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 εταιρών για περιορισμό των τροχαίων ατυχημάτων στην Κύπρο.

Δράσεις αλληλεγγύης - Η Μαριλένα και ο Joey

Τα Χριστούγεννα του 2021, σε όλα τα Καταστήματα Cyta, τοποθετήθηκαν κουτιά με αξεσουάρ για smartphone που είχαν ολοκληρώσει τον εμπορικό τους κύκλο, αλλά παρέμεναν χρηστικά, τα οποία διατέθηκαν αρχικά στη συμβολική τιμή των €3 και στη συνέχεια στην τιμή του €1. Όλα τα έσοδα από τις πωλήσεις των αξεσουάρ δόθηκαν για την εκπαίδευση του Joey για να γίνει Σκύλος-Βοηθός για τη νεαρή Μαριλένα, η οποία αντιμετωπίζει κρίσεις επιληψίας από μικρή ηλικία. Με δεδομένο το αντικείμενό της Cyta για την «επικοινωνία», η πιο πάνω δράση συνδέθηκε με κοινωνική προσφορά, στο πλαίσιο αρχών της Βιώσιμης Ανάπτυξης και επικεντρώθηκε στο θέμα της «προσβασιμότητας» με πρωταγωνιστές τη Μαριλένα και τον Joey.



Ανακυκλώνουμε 97% των αποβλήτων μας, γιατί νοιαζόμαστε!

1^{ος} οργανισμός στην Κύπρο με Επαλήθευση **ZERO WASTE TO LANDFILL**

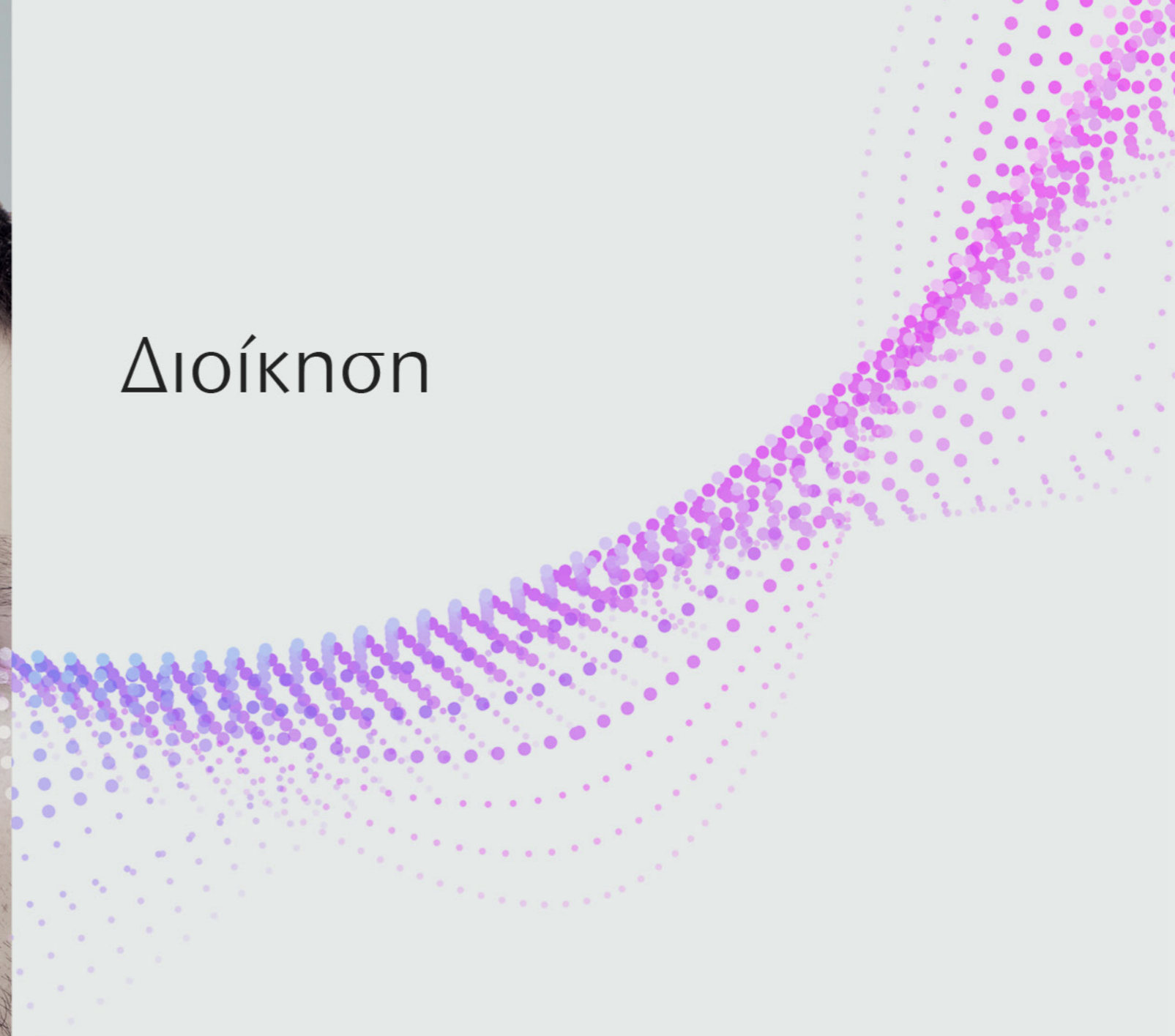
Ο Joey εκπαιδεύεται να γίνει Σκύλος-Βοηθός

Όλα τα έσοδα από την πώληση των αξεσουάρ, θα δοθούν για να συνεχίσει την εκπαίδευση του ο Joey, να γίνει Σκύλος-Βοηθός για τη νεαρή Μαριλένα. ...γιατί η επικοινωνία είναι διαίσθημα όλων!

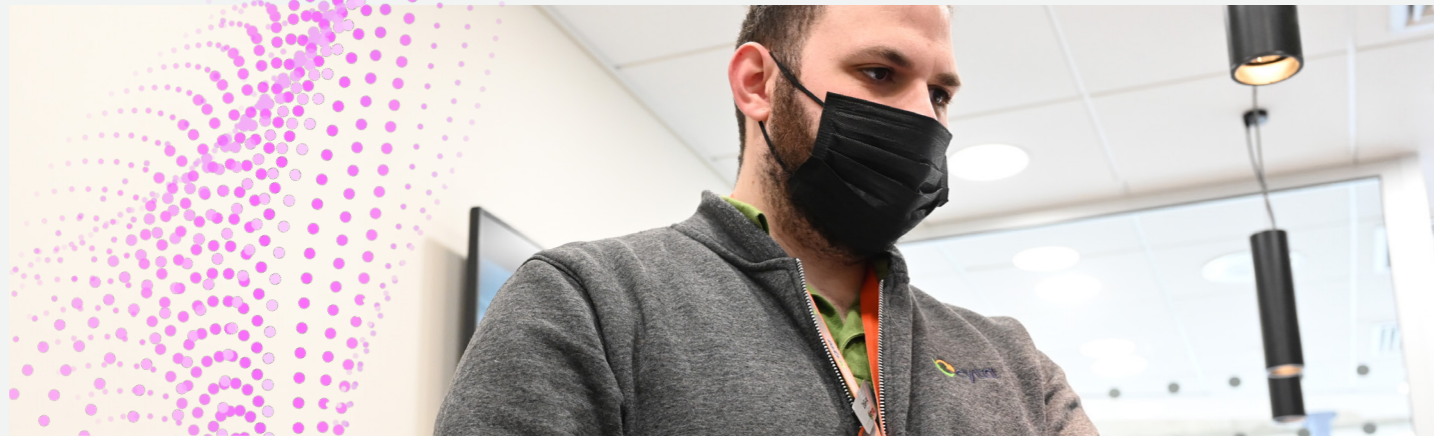
Όσα αξεσουάρ απέμειναν τώρα μόνο **€1**



Διοίκηση



Διοίκηση



Υγεία, ασφάλεια και ευημερία προσωπικού

Το 2021, όπως και το προηγούμενο έτος, υπήρξε ιδιαίτερη χρονιά για τις δραστηριότητες Υγείας, Ασφάλειας και Ευημερίας του προσωπικού. Η διαχείριση της πανδημίας του κορωνοϊού αποτέλεσε σημαντικό μέρος των εργασιών του τμήματος, με κύριο στόχο τη διασφάλιση της υγείας, ασφάλειας και ευημερίας του προσωπικού εν μέσω συνθηκών πανδημίας Covid-19. Αυτό επιτεύχθηκε με τη στενή παρακολούθηση και υλοποίηση Διαταγμάτων, Κανονισμών και Οδηγιών του Υπουργείου Υγείας, την άμεση και συνεχή ενημέρωση του προσωπικού, τη διαχείριση κρουσμάτων και στενών επαφών, την πρόληψη και διασφάλιση της υγείας όλου του προσωπικού με συστηματικούς ελέγχους και την καθόλα επιτυχή εφαρμογή τηλεργασίας. Ο Οργανισμός μας κατάφερε, αμέσως μετά την έναρξη της πανδημίας, να μεταφέρει όλο το προσωπικό (όπου τα καθήκοντα δεν απαιτούσαν φυσική παρουσία) σε πλαίσιο τηλεργασίας από το σπίτι, με πλήρη εργαλειοθήκη και όλο το εργασιακό ενδοδικτυακό περιβάλλον.

Επίσης, συνεχίσαμε κατά το πρώτο τετράμηνο του έτους την πραγματοποίηση προγραμμάτων εξετάσεων στο προσωπικό πρώτης γραμμής (rapid tests).

Παράλληλα, πραγματοποιήσαμε προγράμματα για στήριξη των επηρεαζόμενων μελών του προσωπικού από τον κορωνοϊό, όπως η επιχορήγηση συνεδριάσεων σε ψυχολόγο και διενεργήσαμε σειρά διαδικτυακών εκπαιδευτικών εργαστηρίων, για ψυχική ανθεκτικότητα στον καιρό της πανδημίας, στα οποία συμμετείχαν περίπου 400 μέλη του προσωπικού.

Παράλληλα, διοργανώσαμε εξ αποστάσεως κοινωνικές εκδηλώσεις για τα μέλη του προσωπικού, καθώς και εθελοντικές αιμοδοσίες με την τήρηση όλων των πρωτοκόλλων ασφαλείας. Παραχωρήθηκαν, επίσης, βραβεία και χορηγήματα σε άριστα παιδιά των υπαλλήλων και επιχορηγήθηκε η επίσημη συνδρομή στον Θεατρικό Οργανισμό Κύπρου, για όσους υπαλλήλους και συνταξιούχους το επιθυμούσαν.

Η εφαρμογή του θεσμού της Ιατρικής της Εργασίας συνεχίστηκε και το 2021 με την πραγματοποίηση ιατρικών εξετάσεων για την καταλληλότητα εκτέλεσης καθηκόντων πριν την πρόσληψη προσωπικού και την παροχή ιατρικών υπηρεσιών πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας στο προσωπικό.

Στη διάρκεια του 2021 συνεχίσαμε την εφαρμογή προγραμμάτων εξισορρόπησης της εργασιακής και κοινωνικής ζωής, όπως τα προγράμματα κοινωνικής και οικονομικής στήριξης του προσωπικού. Επίσης, συνεχίστηκε η δοκιμαστική εφαρμογή του νέου θεσμού της τηλεργασίας ο οποίος δίνει την ευχέρεια για ελεγχόμενη τηλεργασία στο προσωπικό που η ιεραρχία κρίνει ότι μπορεί να τηλεργαστεί.

Στον τομέα της ασφάλειας του προσωπικού, πραγματοποιήθηκαν επιθεωρήσεις σε όλα τα στελεχωμένα και μη κτίρια και υποστατικά του Οργανισμού, κατά τις οποίες έγινε εκτίμηση επικινδυνότητας και υποβλήθηκαν σχετικές εκθέσεις στα αρμόδια τμήματα. Στο πρόγραμμα αυτό κατά προτεραιότητα δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στον έλεγχο των μέτρων κατά του κορωνοϊού, καθώς και σε υποστατικά όπου παρουσιάζονταν κρούσματα.

Διενεργήθηκαν, επίσης, επισκέψεις σε συνεργεία κατά τις οποίες έγιναν οι σχετικοί έλεγχοι στην τήρηση των κανόνων και των διαδικασιών ασφαλείας, ως επίσης και των μέτρων κατά του κορωνοϊού. Επισκέψεις πραγματοποιήθηκαν και σε συνεργεία εργολάβων, στους οποίους ανατέθηκαν από τη Cyta

ανά υπάλληλο να ανέρχεται στις 4,76 ανθρωποημέρες, ενώ το ποσοστό εξόδων ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού, σε σχέση με το σύνολο των αποδοχών του προσωπικού ανήλθε στο 1,46%.

Εστιαστήκαμε στις εκπαιδεύσεις σε θέματα τεχνολογίας,



διάφορες εργασίες, όπου ελέγχθηκαν οι βασικές τους υποχρεώσεις όσον αφορά στην ασφάλεια του προσωπικού που απασχολούν, την ορθή χρήση των Μέσων Ατομικής Προστασίας και στο κατά πόσο γίνεται η προβλεπόμενη από τον σχετικό Κανονισμό σήμανση του χώρου στον οποίο εργάζονται.

Κατά το 2021 συστάθηκαν Επιτροπές Ασφάλειας ανά κτίριο, όπως προνοείται στις σχετικές νομοθεσίες, στη βάση διαδικασιών που εγκρίθηκαν από την ηγεσία του Οργανισμού σε συνεργασία με τις συνδικαλιστικές οργανώσεις του προσωπικού. Συγκεκριμένα, συστάθηκαν 21 αρμόδιες επιτροπές ασφαλείας, έχοντας ως επικεφαλής προέδρους που διορίστηκαν από τον ΑΕΔ. Βρίσκεται σε εξέλιξη η διαδικασία προσφορών για τη διενέργεια της απαιτούμενης από τη νομοθεσία εκπαίδευσης των Μελών Επιτροπών Ασφάλειας, ώστε να είναι δυνατή η έναρξη της λειτουργίας των Επιτροπών Ασφάλειας, στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων τους.

Εκπαίδευση και ανάπτυξη

Στο πλαίσιο της πολιτικής μας για την ενθάρρυνση της διά βίου μάθησης και της συστηματικής ανάπτυξης των εργαζομένων μας, κατά τη διάρκεια του 2021, 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 2021 έφτασε το 63%, με τον εταιρικό δείκτη ανθρωποημερών εκπαίδευσης

συστημάτων πληροφορικής, κοινωνικών δικτύων, ασφαλείας δικτύων και υπηρεσιών και εξυπηρέτησης πελατών. Παράλληλα, διοργανώσαμε εκπαιδεύσεις που ενίσχυσαν το προσωπικό μας σε θέματα όπως «Πρώτες Βοήθειες στην Εργασία», «Ομαδικότητα» και «Ανάπτυξη Ικανοτήτων Διαχείρισης Απόδοσης Προσωπικού».

Τέλος, δόθηκε έμφαση στις νέες προσλήψεις τόσο του μόνιμου όσο και του ωρομίσθιου προσωπικού και ετοιμάστηκε, σε συνεργασία με όλες τις μονάδες του Οργανισμού, εισαγωγικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για ενημέρωσή τους σε σημαντικά θέματα και υπηρεσίες του Οργανισμού. Στη συνέχεια, ακολουθήθηκε εξειδικευμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, του οποίου τον συντονισμό ανέλαβε η υπηρεσία στην οποία τοποθετήθηκε ο κάθε υπάλληλος. Σκοπός ήταν να τους δοθούν οι κατάλληλες πληροφορίες και γνώσεις πριν την έναρξη της εργασίας τους, για την ομαλότερη ένταξή τους στον Οργανισμό.

Εκτός από τις παραδοσιακές μορφές εκπαίδευσης/ανάπτυξης/μάθησης, συνεχίζουμε να σχεδιάζουμε και να προωθούμε και άλλες μορφές, όπως εκπαίδευση στον χώρο εργασίας, ηλεκτρονική εκπαίδευση/μάθηση και εξειδικευμένες πιστοποιήσεις σε τεχνικά και μη-τεχνικά θέματα. Λόγω της πανδημίας και των ιδιαίτερων συνθηκών, δώσαμε ιδιαίτερη έμφαση στην ηλεκτρονική εκπαίδευση/μάθηση και αρκετές εκπαιδευτικές ανάγκες ικανοποιήθηκαν με αυτή τη μορφή ανάπτυξης.

Τα μέτρα κατά της πανδημίας του Covid-19, έδωσαν την ευκαιρία για προώθηση και ευρεία χρήση της μεθόδου της τηλεεκπαίδευσης. Το προσωπικό του Οργανισμού προσαρμόστηκε τάχιστα στα νέα δεδομένα.

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. Εντοπίστηκαν οι εσωτερικοί εκπαιδευτές εντός του Οργανισμού και εντός του 2021 πιστοποιήθηκαν στο σχετικό πρότυπο.

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, και τη χρονιά που έφρασε, στην οποία συνέβαλαν όλοι οι εμπλεκόμενοι με συναινετικές λύσεις, που δόθηκαν στα διάφορα υπηρεσιακά προβλήματα που παρουσιάστηκαν.

Προσλήψεις

Εντός του 2021 προσλήφθηκαν σε θέσεις Μόνιμου Μηνιαίου Προσωπικού έντεκα Τεχνικοί 3ης Τάξης, τρεις Τεχνικοί 3ης Τάξης (Πληροφορικής) πέντε Μηχανικοί, τρεις Λειτουργοί (Προσωπικό Πληροφορικής) και έξι Λειτουργοί (Προσωπικό Πληροφορικής) (Ασφάλεια Συστημάτων, Δικτύων και Πληροφοριών).

Παράλληλα, προκηρύχθηκαν και θέσεις Ωρομίσθιου Προσωπικού – Βοηθοί Καταστημάτων, Βοηθοί Τηλεξυπηρέτησης και Βοηθοί Τεχνικής Εργασίας. Λήφθηκαν συνολικά 1.548 αιτήσεις από 1.262 αιτητές. Οι υποψήφιοι κλήθηκαν σε πρώτο στάδιο να συμμετέχουν σε ηλεκτρονική γραπτή εξέταση και στη συνέχεια οι πρώτοι 200 υποψήφιοι κατά σειρά κατάταξης για κάθε θέση, βάσει της βαθμολογίας που εξασφάλισαν στην ηλεκτρονική γραπτή εξέταση, κλήθηκαν στο επόμενο στάδιο της διαδικασίας που περιλάμβανε Βιογραφική Συνέντευξη, Άσκηση Υπόδυσης Ρόλων και Τεχνική Εξέταση (για θέσεις Βοηθών Τεχνικής Εργασίας). Η διαδικασία αξιολόγησης ολοκληρώθηκε τον Δεκέμβριο 2021 με τον καταρισμό καταλόγων επιτυχόντων για κάθε θέση. Προσλήψεις έγιναν καθόλη τη διάρκεια του έτους από τους εν ισχύ καταλόγους επιτυχόντων Ωρομίσθιου Προσωπικού Βοηθών Καταστημάτων, Βοηθών Τηλεξυπηρέτησης και Βοηθών Τεχνικής Εργασίας για σκοπούς κάλυψης αναγκών. Μετά τον καταρισμό των νέων καταλόγων επιτυχόντων, όπου είχαν εξαντληθεί οι υφιστάμενοι κατάλογοι και δεν μπορούσαν να ικανοποιηθούν

οι ανάγκες στελέχωσης ωρομίσθιου προσωπικού, αξιοποιήθηκαν οι νέοι κατάλογοι επιτυχόντων.

Σχέδιο εθελούσιας αποχώρησης

Στα πλαίσια των προσπάθειών για μείωση του λειτουργικού κόστους περιλαμβανομένου και του εργατικού κόστους, αλλά και στα πλαίσια των προσπαθειών ευρύτερης αναδιοργάνωσης και εκσυγχρονισμού της, η Cyta προχώρησε στην υλοποίηση Σχεδίου Εθελούσιας Αποχώρησης (ΣΕΑ), η υλοποίηση του οποίου είχε αρχίσει στα τέλη του 2019 και ολοκληρώθηκε στα μέσα του 2021. Το ΣΕΑ είναι απαραίτητο εργαλείο για την υλοποίηση των στρατηγικών επιδιώξεων του Οργανισμού, που ανάμεσα σε άλλα περιλαμβάνουν τη βελτίωση των οικονομικών αποτελεσμάτων του Οργανισμού, τα οποία επηρεάζονται σε μεγάλο βαθμό από το λειτουργικό κόστος και το εργατικό κόστος. Οι στρατηγικές επιδιώξεις του Οργανισμού περιλαμβάνουν και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών μας και την αλλαγή της κουλτούρας του Οργανισμού, επιδιώξεις που επίσης συνδέονται με την ανάγκη ανανέωσης του προσωπικού (ηλικιακά και από απόψεις τεχνογνωσίας).

Ωρομίσθιο προσωπικό

Επίσης, προωθήθηκε αλλαγή των Γενικών Κανονισμών Προσωπικού για να επιτραπούν οι μετακινήσεις ωρομίσθιου προσωπικού με αλλαγή κατηγορίας, ώστε να δίνονται νέες ευκαιρίες στο προσωπικό, αλλά και περισσότερη ευελιξία στον Οργανισμό για αξιοποίηση του προσωπικού εκεί όπου υπάρχουν ανάγκες.

Διαχείριση απόδοσης

Η Cyta, το 2021, συμπλήρωσε ένα χρόνο εφαρμογής του νέου συστήματος διαχείρισης της απόδοσης.

Βασικά συστατικά του νέου συστήματος ήταν η ανάληψη ευθύνης σε όλα τα επίπεδα για τον καθορισμό και αξιολόγηση συγκεκριμένων, μετρήσιμων και φιλόδοξων στόχων και η αξιολόγηση των ατομικών ικανοτήτων που απαιτούνται για την επίτευξή τους. Το νέο σύστημα το 2021 εφαρμόστηκε σε όλο τον Οργανισμό (μηνιαίο και ωρομίσθιο προσωπικό) και συνέβαλε καθοριστικά στην επίτευξη και αποτύπωση θετικών αποτελεσμάτων: Οικονομική ανάκαμψη και ψλή κερδοφορία παρά την πανδημία.

Η ηγεσία συμμετείχε ενεργά σε όλα τα στάδια του έργου και αφιέρωσε αξιόλογο χρόνο και προσπάθεια, ώστε να ακολουθηθεί από όλο το προσωπικό. Κατάφερε να πείσει το προσωπικό ότι η ουσιαστική αξιολόγηση της απόδοσης, μακριά από πρακτικές ισοπέδωσης του παρελθόντος, με μετρήσιμους



στόχους και ανθρώπους που διαχειρίζονται ορθά την τεχνολογία και τις διαδικασίες και αναπτύσσονται συνεχώς, είναι απαραίτητη για έναν Οργανισμό που επιθυμεί να πρωταγωνιστεί.

Κατά το 2021, η διαχείριση της απόδοσης συζητήθηκε εκτενώς μέσα από τακτικές συναντήσεις συνοχής της Διευθυντικής Ομάδας. Έτσι με διαφάνεια κτίστηκε εμπιστοσύνη και επιτεύχθηκε ευθυγράμμιση στον τρόπο εφαρμογής και αντικειμενικότητας στις αξιολογήσεις, καθώς και γενικά στον τρόπο αποτύπωσης της απόδοσης του προσωπικού μέσα από διαφανείς και δίκαιες διαδικασίες.

Επικοινωνιακή πολιτική

Η Cyta έχει χτίσει μια από τις πιο δυνατές και αναγνωρίσιμες μάρκες της Κύπρου.

Μέσα σε ένα δυναμικό και έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον διατηρεί διαχρονικά την αξία της μάρκας του Οργανισμού σε ψηλά επίπεδα ως ο μεγαλύτερος τεχνολογικός οργανισμός του τόπου, που διαθέτει τις απαραίτητες υποδομές και υπηρεσίες, την τεχνογνωσία και την εμπειρογνωμοσύνη και προσφέρει ολιστικές λύσεις.

Η Cyta ήταν και είναι παρούσα στις πιο σημαντικές στιγμές του τόπου, καθώς και τις μικρές και μεγάλες στιγμές της προσωπικής μας ζωής. Διασφαλίζοντας την επικοινωνία μας, την εκπαίδευση, την ενημέρωσή, την επιχειρηματικότητα και την ψυχαγωγία μας.

Το 2021 είναι σίγουρα μια χρονιά σταθμός για τη Cyta: Νέα δίκτυα. Νέες Υπηρεσίες. Σημαντικές πρωτίες για τον Οργανισμό και τον τόπο. Μεγαλύτερες απαιτήσεις. Υψηλότερες προσδοκίες που δημιουργούν νέες δυνατότητες.

Η Cyta κοιτάζει μπροστά, στο αύριο της επικοινωνίας και ανοίγει νέους δρόμους εξέλιξης. Με όραμα την ψηφιακή και πράσινη μετάβαση, προσαρμόζουμε ανάλογα και τους πυλώνες της επικοινωνιακής στρατηγικής, με κύρια επιδίωξή μας να διαφυλάξουμε τη σχέση αξιοπιστίας με τους πελάτες μας και όλους τους πολίτες.

Ταυτόχρονα, με τη διαχείριση επικοινωνιακών κρίσεων να αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της επικοινωνιακής μας πολιτικής, ακολουθούμε σύγχρονες και αποτελεσματικές διαδικασίες για αντιμετώπιση πιθανών κρίσεων σε επικοινωνιακό επίπεδο, με τη συμβολή της Διεύθυνσης και της Διοίκησης του Οργανισμού.

Παρά τις προκλήσεις που βιώσαμε καθόλη τη διάρκεια του 2021 εξαιτίας της πανδημίας, υλοποιήσαμε τους σχεδιασμούς μας σε έργα για συνεχή βελτίωση της εσωτερικής και εξωτερικής μας επικοινωνίας.

Με στόχο την ολοκληρωμένη διαχείριση της μάρκας, υλοποιήσαμε βελτιωτικές ενέργειες, έργα υποδομής και ενέργειες επικοινωνίας για την επίτευξη των στόχων του Οργανισμού.

Οι προκλήσεις και οι ευκαιρίες του αύριο καθορίζονται από τις σημερινές αποφάσεις, μέσα σε συνθήκες σύνθετες, περίπλοκες και πιο ανταγωνιστικές. Γι' αυτό, θα συνεχίσουμε να ενισχύουμε τη μάρκα μας, διασφαλίζοντας τη συνέχιση της επιτυχημένης πορείας του Οργανισμού μας και επενδύοντας στη διατήρηση της διαχρονικής σχέσης εμπιστοσύνης με την κοινωνία.

Κοινωνικά δίκτυα

Σημείο αναφοράς αποτελούν οι λογαριασμοί του Οργανισμού στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης σε όλες τις δημοφιλείς πλατφόρμες. Η παρουσία της Cyta σε αυτά είναι δυναμική, βελτιώνεται συνεχώς και περιλαμβάνει τους ακόλουθους λογαριασμούς: cytaofficial, cytamobile και soeasy στο Facebook, cytasupport και cytacyprus στο twitter, cytacyprus και cytamobile_vodafone στο Instagram και cyta και cytaglobal στο LinkedIn. Υπάρχουν, επίσης, οι λογαριασμοί cytacyprus, cytamobile, cytasupport και cytavisionsports στο YouTube. Ακολουθώντας τις τάσεις της εποχής, χρησιμοποιεί τη δυναμική της παρουσία στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης για συνεχή ενημέρωση των πελατών της, σχετικά με νέες υπηρεσίες, προϊόντα και τρέχουσες προσφορές, μέσα και από σχετικές διαδικτυακές (digital) εκστρατείες, εκδηλώσεις, διεξαγωγή διαγωνισμών και ως ένα αμφίδρομο κανάλι επικοινωνίας με τους πελάτες της. Το 2021 και για πρώτη φορά, τα Κοινωνικά Δίκτυα αξιοποιήθηκαν για την παρουσίαση του νέου δικτύου 5G από τον CEO της Cyta, μέσω live streaming μέσα από τις πλατφόρμες του Facebook & YouTube.



Για την καλύτερη διαχείριση της διαδικτυακής της παρουσίας, παρακολουθεί μέσω της διαδικασίας Social Listening, με τη χρήση εξειδικευμένης πλατφόρμας, τις αναφορές που γίνονται ανά πάσα στιγμή στα διαδικτυακά μέσα από το κοινό, τόσο για τη Cyta και τις υπομάρκες, όσο και για τον ανταγωνισμό. Με αυτό τον τρόπο μπορεί να αναγνωρίζει τυχόν θέματα που προκύπτουν και να τα αντιμετωπίσει άμεσα, αλλά και να καταλάβει καλύτερα τον παλμό του κόσμου σε σχέση με τη Cyta και τις υπηρεσίες της.

Πέρα από τα πιο πάνω συνεργάστηκε για ακόμα μια χρονιά με τον μη κερδοσκοπικό Οργανισμό Junior Achievement (JA) Κύπρου, στηρίζοντας έτσι τη μαθητική επιχειρηματικότητα και την προώθηση κουλτούρας καινοτομίας στους νέους του τόπου. Στο πλαίσιο αυτό, θεσμοθέτησε 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.

Οι πιο πάνω ενέργειες συμβάλλουν στη δημιουργία βέλτιστης διαδικτυακής παρουσίας της Cyta, για παροχή πληροφόρησης/ενημέρωσης, διαδραστικής επικοινωνίας και ενίσχυσης σχέσεων με τους πελάτες και τα κοινά και καλύτερης δυνατής και εύκολα

προσβάσιμης εξυπηρέτησής τους. Όλα τα πιο πάνω βοηθούν γενικότερα στη διατήρηση και ενίσχυση της καλής εικόνας του Οργανισμού.

Θέματα ποιότητας και επιχειρηματικής αριστείας

Ολόκληρος ο Οργανισμός είναι πιστοποιημένος με το πρότυπο ποιότητας ISO9001, ενώ τα Κέντρα Δεδομένων της Cyta είναι πιστοποιημένα και με το πρότυπο ISO27001 (Data Centers - Information Security Management). Μεγάλη επιτυχία αποτελεί η επέκταση της πιστοποίησης του Κέντρου Επαφής Πελάτη 132 με το πρότυπο ISO18295 (Customer Contact Center Management), σε όλα τα κέντρα εξυπηρέτησης του Οργανισμού.

Πρωτοπόρα παραμένει η Διεύθυνση Αεροναυτιλίας της Cyta, με την πιστοποίηση της από την Εθνική Εποπτική Αρχή του Τμήματος Πολιτικής Αεροπορίας, ως Παροχέας Υπηρεσιών Επικοινωνιών, σύμφωνα με τις πρόνοιες του νέου Κανονισμού ΕΕ 2017/373.

Στα πλαίσια της συνεχούς βελτίωσης, πραγματοποιήθηκε με πρωτοβουλία της Cyta, τον Νοέμβριο, με μεγάλη επιτυχία, συνέδριο ανταλλαγής καλών πρακτικών σε θέματα διαχείρισης του συστήματος ποιότητας, στο οποίο συμμετείχαν εταιρείες και οργανισμοί.

Στρατηγική

Το 2021, η Cyta προχώρησε σε διαδικασία για καθορισμό νέας στρατηγικής κατεύθυνσης, λαμβάνοντας υπόψη τις νέες προτεραιότητες του Οργανισμού, όπως προκύπτουν από τις ραγδαίες εξελίξεις στον χώρο που δραστηριοποιείται, τις τάσεις της αγοράς και τις αναδυόμενες τεχνολογίες, βάσει της οποίας θα γίνει εκπόνηση του Εταιρικού Επιχειρησιακού Σχεδίου για την τριετία 2022-2024.

Έχοντας ως βάση το όραμα και την αποστολή της, η Cyta εφαρμόζει ένα σύγχρονο και ευέλικτο μοντέλο επιχειρησιακού σχεδιασμού, με στόχο την ετοιμασία και αποτελεσματική υλοποίηση του Εταιρικού Επιχειρησιακού Σχεδίου και τη διασφάλιση της εταιρικής απόδοσης σε όλα τα επίπεδα του Οργανισμού.

Καινοτομία

Η Cyta συνεργάστηκε και συνεχίζει να συνεργάζεται με Ερευνητικά Κέντρα, Ακαδημαϊκά Ιδρύματα και Κέντρα Καινοτομίας όπως το IDEA, ΙΔΕΚ, CYENS και KIOS και συμμετείχε σε εθνικά και ευρωπαϊκά προγράμματα που έχουν σχέση με την καινοτομία, έρευνα, ανάπτυξη και επιχειρηματικότητα, με στόχο την αξιοποίηση νέων καινοτόμων τεχνολογιών στην επίλυση συγκεκριμένων προβλημάτων ή βελτίωση λειτουργιών του Οργανισμού.

Σ' αυτά τα πλαίσια, ολοκληρώθηκαν και έχουν μπει σε εφαρμογή δύο έργα που αφορούν στην εισαγωγή υπηρεσιών Chatbot στο Κέντρο Επαφής Πελάτη με αξιοποίηση τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης (Artificial Intelligence) και στη διαχείριση προγραμματισμού και στελέχωσης, για έργα ανάπτυξης λογισμικών εφαρμογών της Cyta.

Πληροφορική

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 ψηλής διαθεσιμότητας, τα οποία φιλοξενούν το μεγαλύτερο μέρος της υπολογιστικής υποδομής του Οργανισμού, καθώς και υπηρεσίες πελατών. Μέσα στο 2021 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 2021 συνεχίστηκε η διαχείριση του Συστήματος Ασφάλισης Υγείας που αποτελεί ένα από τους σημαντικότερους δυνητικούς παράγοντες του Γενικού Σχεδίου Υγείας (ΓΕΣΥ) και επιπλέον υλοποιήσαμε και φιλοξενούμε στις υποδομές μας δύο πολύ σημαντικά κυβερνητικά έργα την «Ηλεκτρονική Πλατφόρμα EUDCC (EU Digital Covid Certificate)» και το «Σύστημα Φωτοεπισήμανσης».

Με στόχο τη μετεξέλιξη των υποδομών πληροφορικής δημιουργήσαμε υποδομές Software Defined, οι οποίες θα εξυπηρετήσουν με ευελιξία τις νέες ανάγκες του Οργανισμού και των πελατών του σε μοντέρνες εφαρμογές πληροφορικής, θα συμβάλουν στη δημιουργία private cloud και στην επέκτασή του με υποδομές public cloud. Συναφώς, προχωρούμε σε αξιοποίηση ευέλικτων και καινοτόμων λύσεων σε πλατφόρμες και εφαρμογές public cloud.

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. Τροχοδρομούμε 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 Εξυπηρέτησης και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών, επιτυγχάνουμε σημαντική μείωση κόστους, περαιτέρω αύξηση της παραγωγικότητας και βέλτιστη Εμπειρία Πελάτη.

Παράλληλα, αναπτύσσουμε τις κατάλληλες υποδομές/πλατφόρμες για αποτελεσματική συμμετοχή του Οργανισμού μας στο νέο οικοσύστημα παροχής ψηφιακών υπηρεσιών, υποστηρίζοντας, ταυτόχρονα, τις προσπάθειες ανάπτυξης της καινοτομίας στη χώρα μας. Κατά το 2021 ξεκίνησε η αξιοποίηση του υπολογιστικού νέφους Azure Cloud από την ιστοσελίδα της Cyta.

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. Στα πλαίσια αυτής της προσπάθειας ξεκίνησε το στήσιμο μιας σύγχρονης ψηφιακής αρχιτεκτονικής με αξιοποίηση του υπολογιστικού νέφους της Amazon με ορίζοντα ολοκλήρωσης τον Νοέμβριο 2022.

Έχουμε αναπτύξει υποδομή για εξατομικευμένες καμπάνιες προς στους πελάτες μας από όλα τα σημεία επαφής. Η υλοποίηση προσφέρει τη βέλτιστη εμπειρία στον πελάτη μας, ενώ υποστηρίζει τους εμπορικούς συνεργάτες μας σε όλες τους τις αποφάσεις με μετρήσεις και στατιστικά.

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 Cloud, θέτοντας τα θεμέλια για τη δημιουργία ενός ψηφιακού χώρου εργασίας, προσφέροντας νέους τρόπους επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των ανθρώπων της Cyta. Υλοποιούμε το όραμα του Οργανισμού να γίνει ελεύθερος χαρτιού, αυτοματοποιώντας διαδικασίες απ' άκρου εις άκρον των Σωμάτων λήψης αποφάσεων. Αναβαθμίζουμε τα συστήματα αυτοματοποίησης των διαδικασιών των Καταστημάτων της Cyta εμπλουτίζοντας τη λειτουργικότητά τους με στόχο την αναβάθμιση της εξυπηρέτησης και της εμπειρίας του πελάτη. Διευκολύνουμε την ασφαλή ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ ετερογενών συστημάτων, μέσω αξιόπιστης και αποδοτικής υποδομής. Για την υλοποίηση όλων αυτών αξιοποιούμε σύγχρονα εργαλεία και πλατφόρμες, τόσο On-premise όσο και στο Cloud, εφαρμόζοντας βέλτιστες διαδικασίες και πρακτικές ανάπτυξης συστημάτων (DevOps).

Συνεχίζουμε τη διεύρυνση των εφαρμογών 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 τον 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.

Κατά το 2021 υλοποιήθηκε η μετάβαση της Αποθήκης Δεδομένων (Data Warehouse) σε νέα υποδομή εξοπλισμού και λογισμικού. Με τη νέα υποδομή επιτεύχθηκε διπλασιασμός της ισχύος και της χωρητικότητας της Αποθήκης Δεδομένων και κατ' επέκταση αύξηση της ταχύτητας των σχετικών εφαρμογών. Η νέα υποδομή βασίζεται σε εξυπηρετητές και συστήματα αποθήκευσης τελευταίας γενεάς. Για σκοπούς επιχειρησιακής συνέχειας, η υποδομή έχει ενισχυθεί με Disaster Recovery Site.

Για πρώτη φορά γίνεται χρήση της καινοτόμου τεχνολογίας Kubernetes Container με ανοιχτή πλατφόρμα. Η τεχνολογία Container επιτρέπει την εύκολη μετακίνηση υπολογιστικών φορτίων προς και από το Cloud, διευκολύνοντας υβριδικές στρατηγικές Cloud/On-Premise και η χρήση της στον Οργανισμό αναμένεται να επεκταθεί στο μέλλον.

Με τη συνέχιση της Πανδημίας και με ένα μεγάλο αριθμό προσωπικού να τηλεργάζεται, η ανάγκη για υποστήριξη συνέχισε να είναι αυξημένη και περίπλοκη. Συνεχίσαμε ακατάπαυστα να υποστηρίζουμε τους εσωτερικούς πελάτες σε καθημερινή βάση, είτε όταν αυτοί τηλεργάζονταν είτε βρίσκονταν στο γραφείο, αναβαθμίζοντας συνεχώς τους υπολογιστές στις τελευταίες εκδόσεις λειτουργικού και λογισμικών τελικού χρήστη, με στόχο την όσο το δυνατόν καλύτερη εκτέλεση των καθηκόντων τους, με βασικό μέλημα πάντοτε, την απρόσκοπτη επιχειρησιακή τους λειτουργία. Υποστηρίξαμε το Υφυπουργείο Έρευνας και Καινοτομίας με την ανάπτυξη και παροχή της υπηρεσίας 8998 για τους πελάτες της Cyta. 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, η χρήση διαφόρων εργαλείων συνεργασίας, τηλεδιάσκεψης και ομαδικής εργασίας θα βοηθήσει στην εξοικονόμηση πόρων, θα μειώσει το λειτουργικό κόστος του Οργανισμού και ταυτόχρονα τον καθιστά έτοιμο να συνεχίσει την επιχειρηματική του δραστηριότητα σε συνθήκες κρίσης. 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/εκουγχρονισμού των Συστημάτων Πληροφορικής, που θα απλοποιούν τις εργασίες με τη χρήση ολοκληρωμένων και ομοιογενών συστημάτων και θα καταστούν τη Cyta ακόμα πιο αποδοτική και ευέλικτη, με τελικό αποδέκτη τον πελάτη, μέσα από τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των αναγκών του.

Χρηματοοικονομική διαχείριση

Το οικονομικό περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται ο Οργανισμός, τόσο στην Κύπρο όσο και διεθνώς, συνέχισε και κατά το 2021 να είναι πολύ δύσκολο, κατ' επέκταση η ευρωστία του βασίζεται σε σημαντικό βαθμό στην ορθολογική χρηματοοικονομική διαχείριση και στην προσήλωση στην επίτευξη των στόχων. Η Οικονομική Διαχείριση συμβάλλει στην ανάπτυξη της στρατηγικής του Οργανισμού, υποστηρίζει τη Διεύθυνση στις στρατηγικές, τακτικές και λειτουργικές της αποφάσεις και με συστηματικές ενέργειες οικονομικής διαχείρισης διασφαλίζει ότι οι δράσεις του Οργανισμού βασίζονται σε αξιόπιστα οικονομικά κριτήρια.

Μέσω ορθολογικού οικονομικού προγραμματισμού διασφαλίζεται η ύπαρξη των απαραίτητων πόρων για την υλοποίηση της εταιρικής στρατηγικής και αναλαμβάνονται σημαντικές πρωτοβουλίες οικονομικής διαχείρισης προς επίτευξη των στρατηγικών στόχων του Οργανισμού.

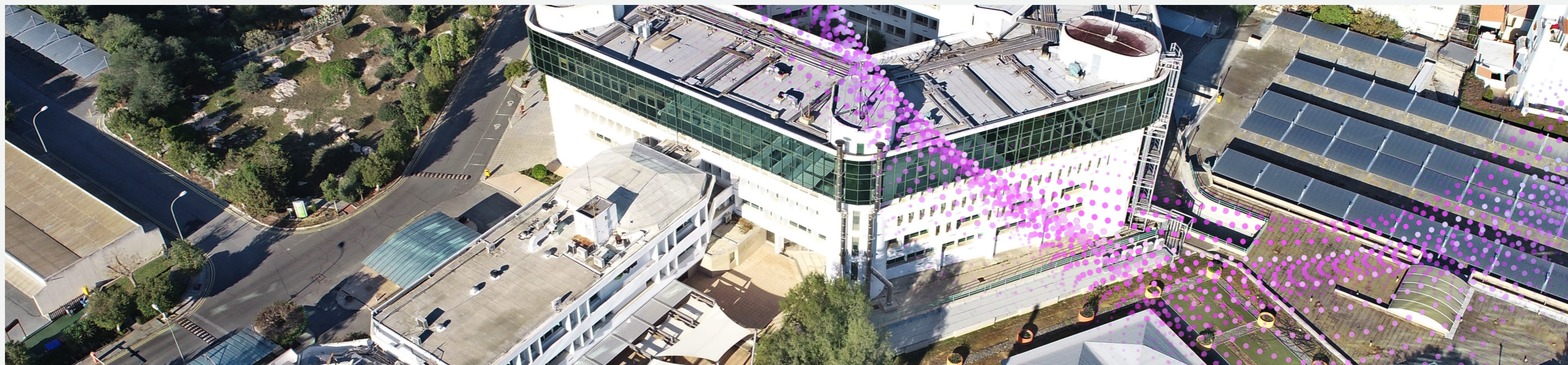
Η χρηματοοικονομική πληροφόρηση που παρέχεται από την Οικονομική Διαχείριση πληροί τα διεθνή πρότυπα και τις βέλτιστες πρακτικές. Λαμβάνουμε όλα τα απαραίτητα μέτρα για καλύτερη εξυπηρέτηση των εσωτερικών και εξωτερικών μας πελατών.

Ρυθμιστικά θέματα και ειδικά έργα

Εντός του 2021 η Cyta έλαβε μέρος σε πολυάριθμες Δημόσιες Διαβουλεύσεις, που αφορούσαν τη ρύθμιση των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, την ανάλυση αγορών και την ανάπτυξη του Εθνικού Ευρωζωνικού Πλάνου της χώρας. Παράλληλα ανταποκρίθηκε στις υποχρεώσεις πληροφόρησης των Εθνικών Ρυθμιστικών Αρχών και άλλων Ευρωπαϊκών Οργανισμών και προχώρησε στην ολοκλήρωση σημαντικών έργων, όπως είναι η ετοιμασία και δημοσίευση Υποδειγμάτων Προσφοράς Χονδρικών Υπηρεσιών και πρότυπο της Συμφωνίας Πλαίσιο για Συνεγκατάσταση σε Αγωγούς, Φρεάτια και Πασσάλους.

Διαχείριση υποστηρικτικών υποδομών και υπηρεσιών

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 ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων, των οχημάτων και μηχανικών μέσων, της διαχείρισης των αποθηκών και αποθεμάτων καθώς επίσης και των ηλεκτρονικών συστημάτων ασφάλειας και υπηρεσιών φυσικής φύλαξης.

Διαχείριση φυσικής ασφάλειας

Κατά το 2021, συνεχίσαμε την επέκταση του Παγκύπριου Συστήματος Ασφάλειας (ΠΣΑ) με την εγκατάσταση νέων σημείων ηλεκτρονικού ελέγχου πρόσβασης και θερματικών για το Σύστημα Τήρησης Ωραρίου (ΣΤΩ), για το Σύστημα Ανίχνευσης Παραβίασης (ΣΑΠ) και του Κλειστού Κυκλώματος Τηλεόρασης (ΚΚΤ) καθώς και τις προληπτικές συντηρήσεις και επιδιορθώσεις βλαβών σε εξοπλισμό του Παγκύπριου Συστήματος Ασφάλειας.

Συνεχίσαμε την αναβάθμιση και ενίσχυση των μέτρων ασφάλειας, με βαρύτητα στην αντικατάσταση των παλαιών αναλογικών καμερών με νέες ψηφιακές κάμερες, σε Καταστήματα Cyta παγκύπρια, καθώς και άλλων σημαντικών κτιρίων.

Συμμετείχαμε σε όλες τις ομάδες υλοποίησης των έργων για την ανακαίνιση των Καταστημάτων Cyta Λασιών, Έγκωμης, Αθηνών (Κεντρικό Λεμεσού), Ομόνοιας, Αγίας Φύλας, Λινόπετρας, Κεντρικό Λάρνακας, Αγίων Αναργύρων, Αμμοχώστου, Κεντρικό Πάφου και Πόλης Χρυσοχούς, καθώς επίσης στην υλοποίηση του Καταστήματος Cyta στο Metropolis Mall Λάρνακας και του κλεισίματος του Καταστήματος Cyta Πλατρών, του Τηλεφωνικού Κέντρου (Τ.Κ.) Αγίου

Δομετίου και του Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης στο κτίριο ΕΤΚΟ στη Λεμεσό.

Προχωρήσαμε σε μελέτη και εγκατάσταση ή αναβάθμιση του Κλειστού Κυκλώματος Τηλεόρασης στα Κεντρικά Γραφεία Αμμοχώστου, Λεμεσού και Πάφου, στα κτίρια Λακατάμιας, Ακρόπολης, Ηλέκτρα, στο Τ.Κ. Αγίας Φύλας, στο Κατάστημα Cyta MyMall Λεμεσού και στις Αποθήκες Ιδαίου και Ύψωνα.

Ο προγραμματισμός και ενεργοποίηση του Συστήματος Ανίχνευσης Παραβίασης σε μη στελεχωμένα κτίρια παγκύπρια έχει ολοκληρωθεί, ενώ συνεχίσαμε την εγκατάσταση, προγραμματισμό και ενεργοποίηση στις εξόδους κινδύνου σε 15/42 στελεχωμένα κτίρια παγκύπρια.

Προχωρήσαμε σε Σύμβαση Προδιαγραφών, Προκήρυξη, Αξιολόγηση και Κατακύρωση σχετικών Διαγωνισμών, για υλοποίηση εργασιών στο πλαίσιο του Αναπτυξιακού προγράμματος, καθώς και για την υλοποίηση του έργου ενίσχυσης της Ασφάλειας σε Σταθμούς Βάσης Κινητής Τηλεφωνίας (ΣΒΚΤ) με την εγκατάσταση Κλειστού Κυκλώματος Τηλεόρασης.

Προκηρύξαμε και κατακυρώσαμε νέες συμφωνίες για παροχή υπηρεσιών φύλαξης σε κτίρια της Cyta παγκύπρια, με την παράλληλη αποδέσμευση της Αστυνομίας Κύπρου από τη φύλαξη κρίσιμων κτιρίων.

Για σκοπούς Επιχειρησιακής Συνέχειας, έχουμε δημιουργήσει και λειτουργήσει ένα εφεδρικό ΚΕΔΑ σε χώρο στο κτίριο Ακρόπολης, το οποίο χρησιμοποιείται και για σκοπούς προστασίας από την πανδημία.

Συμμετείχαμε στην ομάδα διατήρησης της πιστοποίησης ISO-27001 για τα Κέντρα Δεδομένων του Πλατύ και της Αμαθούνας.

Πραγματοποιήσαμε όλες τις προγραμματισμένες ετήσιες ασκήσεις ετοιμότητας του Σχεδίου Έκτακτης Ανάγκης Πολιτικής Άμυνας της Cyta στα στελεχωμένα κτίρια παγκύπρια, με πολύ ικανοποιητικά αποτελέσματα.

Διαχείριση κτιριακών υποδομών

Κατά το 2021, υποβλήθηκε η έκθεση για υλοποίηση προγράμματος αντισεισμικής ενίσχυσης των βασικών στελεχωμένων κτιρίων της Cyta παγκύπρια.

Υπογράφηκαν συμβόλαια για υπηρεσίες πολιτικού μηχανικού για τις περιφέρειες Λευκωσίας/Λάρνακας/Αμμοχώστου και Λεμεσού/Πάφου για κάλυψη μέρους των αναγκών που προέκυψαν λόγω υποστελέχωσης.

Μέσω συμβολαίων με γραφεία πολιτικών μηχανικών ολοκληρώθηκε ο οπτικός έλεγχος και ο έλεγχος σεισμικής επάρκειας σε αριθμό κτιρίων της Cyta παγκύπρια. Με βάση τα πορίσματα των εκθέσεων του οπτικού ελέγχου προγραμματίζονται ενέργειες για επιδιόρθωση των αδυναμιών που εντοπίστηκαν, καθώς επίσης και επιπρόσθετοι έλεγχοι.

Προβήκαμε στην κατασκευή νέων βάσεων και συστημάτων φρεατίων και διασωληνώσεων για εγκατάσταση δορυφορικών κεραιών για εξυπηρέτηση πελατών στον Δορυφορικό Σταθμό MAKARIOS, καθώς και κατασκευή υποδομών επέκτασης του χώρου των κεραιών.

Εκτελέσαμε οικοδομικές εργασίες και εργασίες μονώσεων στα πλαίσια αντικατάστασης της υποδομής Σταθμών Βάσης Κινητής Τηλεφωνίας σε ιδιωτικά κτήρια Παγκύπρια για τη μετάβαση στο 5G και την κατασκευή υποδομής και βάσεων για νέες κεραιές.

Ολοκληρώθηκε το έργο ψηφιοποίησης των σχεδίων του αρχείου και συνεχίζεται η ψηφιοποίηση των φακέλων με τις άδειες ανέγερσης των κτιρίων.

Ολοκληρώθηκε το έργο ανακαίνισης δέκα Καταστημάτων Cyta παγκύπρια, ώστε να λειτουργούν με βάση την Εμπειρία Πελάτη.

Συνεχίστηκε συντονισμένος και μεθοδικός χειρισμός της κρίσης που προκάλεσε η πανδημία, με τη μέγιστη υπευθυνότητα προς τους συναδέλφους. Διασφαλίστηκε επιχειρησιακή συνέχεια από την προσπάθεια της Διαχείρισης Κτιριακών Υποδομών για ποιοτική διασφάλιση του αγαθού της προσωπικής ασφάλειας όλου του προσωπικού της Cyta, πραγματοποιώντας προληπτικές απολυμάνσεις για περιορισμό διάδοσης του κορωνοϊού σε όλα τα στελεχωμένα κτίρια μας παγκύπρια, καθώς επίσης και σε έκτακτες κλήσεις για άμεσες απολυμάνσεις, όπου ζητήθηκε. Ενεργήσαμε άμεσα προμηθεύοντας χειρουργικές/ιατρικές μάσκες, πλαστικά διάφανα γάντια μιας χρήσης, γάντια Latex και αντισηπτικά υγρά για τις υπηρεσιακές ανάγκες της Cyta.

Έγινε καταγραφή όλων των φθαρμένων σημάνσεων στα κτίρια μας και προκηρύχτηκε διαγωνισμός για αντικατάσταση των πινακίδων με το έμβλημα της Cyta σε όλα τα κτίρια.

Διαχείριση ηλεκτρομηχανολογικών υπηρεσιών και διαχείριση στόλου

Εντός του 2021 συνδέσαμε το κτίριο Αγλαντζιάς στο ΣΠΕ-ΗΜΕ και ολοκληρώσαμε μεγάλο αριθμό τροποποιήσεων στο σύστημα, λόγω αλλαγών σε επιτηρούμενο εξοπλισμό. Σημαντικό είναι το γεγονός ότι το ΣΠΕ-ΗΜΕ παρακολουθείται πλέον από το Κέντρο Διαχείρισης Δικτύων και Υπηρεσιών (ΚΔΔΥ ή ΝΟC) μέσω ειδικών μηνυμάτων, που αποστέλλονται από λογισμικό επιτήρησης σε ειδικό λογαριασμό του Κέντρου, αλλά και μέσω της οθόνης συναγερμένων του. Βελτιώσαμε τη λειτουργία του λογισμικού παρακολούθησης και παραμετροποιήσαμε την εφαρμογή φορητών μέσων για διευκόλυνση του ελέγχου του και από το προσωπικό του Τμήματός μας.

Όσον αφορά το Παγκύπριο Σύστημα Πυροπροστασίας διεκπεραιώσαμε αριθμό αλλαγών και ολοκληρώσαμε τις μελέτες και τις προδιαγραφές για την ανάπτυξή του στα αεροδρόμια Λάρνακας και Πάφου. Προκηρύξαμε διαγωνισμό για εξασφάλιση του πυροσβεστικού εξοπλισμού των δύο αεροδρομίων και κατακυρώσαμε νέα προσφορά για τις ηλεκτρολογικές εγκαταστάσεις του συστήματος.

Ολοκληρώσαμε τη διαδικασία για την αντικατάσταση των πεπαλαιωμένων στατικών συσσωρευτών μολύβδου με νέας τεχνολογίας συσσωρευτές λιθίου.

Στο πλαίσιο του διαχρονικού μας στόχου για εξοικονόμηση ενέργειας και χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, άρχισε η υλοποίηση του έργου εγκατάστασης φωτοβολταϊκών συστημάτων σε κτίρια της Cyta για παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας για ίδια κατανάλωση και παράλληλα συνεχίσαμε τη λειτουργία των υβριδικών φωτοβολταϊκών συστημάτων σε αριθμό Σταθμών Βάσης Κινητής Τηλεφωνίας.

Με στόχο την περαιτέρω βελτίωση της αξιοπιστίας των προσφερόμενων υπηρεσιών, αλλά και την εξοικονόμηση ενέργειας, προχωρήσαμε στην αντικατάσταση μεγάλου αριθμού πεπαλαιωμένων και ενεργοβόρων ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων και συστημάτων τροφοδοσίας και υλοποιήσαμε έργα για προμήθεια, εγκατάσταση και συντήρηση ανορθωτών (rectifiers) και συστημάτων αδιάλειπτης παροχής ρεύματος (ups) σε διάφορα Τηλεφωνικά Κέντρα και υποστατικά της Cyta παγκύπρια.

Προχωρήσαμε σε νέες εγκαταστάσεις και αντικαταστάσεις κεντρικών συστημάτων κλιματισμού σε διάφορα κτίρια Παγκύπρια, εξασφαλίζοντας αξιόπιστη αλλά αποδοτική παροχή κλιματισμού και επιτυγχάνοντας ταυτόχρονα σημαντική μείωση

στην κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας. Επίσης, εγκαταστήσαμε μεγάλο αριθμό ενεργειακά αποδοτικών διμερών συσκευών κλιματισμού για νέες ανάγκες ή για αντικατάσταση υφιστάμενων. Για το συγκεκριμένο έργο εξασφαλίσαμε βραβείο Πράσινων Συμβάσεων από το Υπουργείο Περιβάλλοντος.

Υλοποιήσαμε νέα έργα ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων και συστημάτων τροφοδοσίας για σημαντικούς πελάτες και για σημαντικά έργα της Cyta, όπως το δίκτυο 5G του Ασύρματου Δικτύου Πρόσβασης, τα Κέντρα Δεδομένων (Data Centers), οι Δορυφορικοί Σταθμοί, οι Σταθμοί Υποβρύχιων Καλωδίων, οι Υπηρεσίες Αεροναυτιλίας, το Δίκτυο IP κ.λπ. Παράλληλα, υλοποιήσαμε αναβαθμίσεις ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων για αύξηση της διαθεσιμότητας υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο των διαχρονικών προσπαθειών μας για εξοικονόμηση ενέργειας και μείωση των λειτουργικών δαπανών, συνεχίσαμε την αντικατάσταση υφιστάμενων ενεργοβόρων φωτιστικών παλαιότερης τεχνολογίας στους γραφειακούς μας χώρους, με νέα φωτιστικά τεχνολογίας LED.

Με στόχο πάντοτε τη διατήρηση υψηλής ποιότητας της λειτουργίας του Ηλεκτρομηχανολογικού Εξοπλισμού, ενισχύονται οι εργασίες λειτουργίας και συντήρησης 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.

Για τη λειτουργία και συντήρηση των οχημάτων και μηχανικών μέσων, συνεχίσαμε τις προσπάθειες για μείωση των λειτουργικών εξόδων και εξοικονόμησης πόρων, με ανακατανομή οχημάτων, ανάλογα με τη χρήση τους (κυρίως βάσει των χιλιόμετρων που διάνυσαν) και με ακινητοποίηση μη χρήσιμων, πεπαλαιωμένων ενεργοβόρων οχημάτων, όταν οι υπηρεσίες δεν τα είχαν πλέον ανάγκη.

Κατά το 2021, διατηρήσαμε σε ψηλά επίπεδα τόσο την προληπτική, όσο και τη διορθωτική συντήρηση των οχημάτων σε όλες τις επαρχίες. Προκηρύξαμε, ανανεώσαμε ή/και κατακυρώσαμε προσφορές για εργασίες προμήθειας ελαστικών και συσσωρευτών εκκίνησης, καθώς και εργασίες προληπτικής και διορθωτικής συντήρησης των οχημάτων και μηχανικών μέσων (ηλεκτρολογικά και μηχανολογικά).

Λόγω των αυξανόμενων αναγκών από το ΕΔΠ&ΤΥ για στην εκτέλεση του έργου των οπτικών ινών (FFTH) κατακυρώθηκε διαγωνισμός για ενοίκιαση αριθμού

εμπορικών οχημάτων (Panel Van) για ένα χρόνο με δικαίωμα επέκτασης για ακόμη ένα χρόνο, ανάλογα με τις ανάγκες.

Στο πλαίσιο της μείωσης των λειτουργικών εξόδων, εξοικονόμησης πόρων και κάλυψη επιπροσθέτων αναγκών του Οργανισμού, έχει κατακυρωθεί και τοποθετηθεί παραγγελία αγοράς οχημάτων. Οι παραγγελίες που τοποθετήθηκαν ήταν οι απόλυτα αναγκαίες για να εξασφαλιστούν τα οχήματα που είτε θα αντικαταστήσουν παλαιότερα με προβλήματα είτε να ικανοποιήσουν τις αυξημένες ανάγκες των συνεργείων εγκατάστασης οπτικών ινών. Σημειώνουμε ότι δόθηκαν και οδηγίες για αγορά και ηλεκτροκίνητων οχημάτων ή/και οχημάτων Plug-In ή/και Hybrid.

Διαχείριση αποθηκών

Η δραστηριότητα διαχείρισης υλικών μέσω των Αποθηκών της Cyta, θεωρείται κρίσιμη αφού η επιτυχής εκπλήρωσή της συμβάλει καθοριστικά τόσο στην εύρυθμη λειτουργία του Οργανισμού όσο και στην επιτυχή και έγκαιρη ολοκλήρωση των μεγάλων έργων που βρίσκονται εξέλιξη.

Τον Ιανουάριο του 2021, έγιναν οι ετήσιες απογραφές των αποθηκών μας, που αποτελούν τον ισχυρότερο δείκτη επιχειρησιακής επάρκειας, με άριστα αποτελέσματα.

Κατά το 2021, κορυφώθηκε η προσπάθεια για ταχύτερη εξέλιξη του έργου «Fiber to the Home» κάτι που αύξησε σημαντικά τον όγκο εργασιών της Διαχείρισης Αποθηκών με τη παραλαβή, αποθήκευση και διανομή πολλαπλάσιων όγκων υλικών. Μέσα από την αξιοποίηση σύγχρονων μεθόδων, εξοπλισμού και λογισμικού πετύχαμε την διεκπεραίωση όλων των διεργασιών με μικρή αύξηση των απαιτούμενων πόρων.

Συνεχίστηκε η υποστήριξη του έργου 5G από προσωπικό της Διαχείρισης Αποθηκών για τη προμήθεια και έλεγχο των υλικών και την ορθή διακίνησή τους στα συστήματα του Οργανισμού.

Το 2021 επεκτάθηκαν με επιτυχία οι συμβάσεις που υποστηρίζουν τις εργασίες μας, όπως οι υπεραστικές μεταφορές παγκύπρια, οι φορτοεκφορτώσεις και η εξυπηρέτηση των εργολάβων σε υλικά επέκτασης δικτύου. Επιπρόσθετα, συνεχίστηκε η σύμβασή μας με αδειοδοτημένους ανακυκλωτές της αγοράς για την εκποίηση πεπαλαιωμένων υλικών και τη διαχείρισή τους, στη βάση των προβλεπόμενων νομοθεσιών και καλών πρακτικών που έχει υιοθετήσει ο Οργανισμός.



Προϊόντα & Εξυπηρέτηση Πελατών

Προϊόντα και Εξυπηρέτηση Πελατών



Νέα Εποχή στην Επικοινωνία με το Δίκτυο Cyta Fiber

Αναγνωρίζοντας τις απαιτήσεις της νέας ψηφιακής εποχής, η Cyta, το 2021, συνέχισε την επέκταση του σχεδιασμού και την εγκατάσταση του μοναδικού παγκύπριου δικτύου οπτικών ινών, με στόχο να προσφέρει στη χώρα, στα νοικοκυριά και στις επιχειρήσεις, τη δυνατότητα αξιοποίησης των τεχνολογιών του μέλλοντος.

Με το δίκτυο οπτικών ινών που αναπτύσσει η Cyta, τα δεδομένα ταξιδεύουν με εξαιρετικά γρήγορες ταχύτητες που φτάνουν το 1Gbps ή με ακόμα μεγαλύτερες ταχύτητες, όπου απαιτείται. Οι πελάτες έχουν γρήγορη και απρόσκοπτη πρόσβαση σε πρωτοποριακές υπηρεσίες νέας γενιάς, ενώ, ταυτόχρονα, διευκολύνεται η πρόσβαση του ψηφιακού μετασχηματισμού στον τόπο μας.

Στο σπίτι οι πελάτες μπορούν να απολαμβάνουν αναβαθμισμένη εμπειρία streaming, gaming, video chatting και γρήγορη μεταφορά μεγάλου όγκου δεδομένων, όπως είναι η φύλαξη βίντεο και αρχείων στο cloud. Έχουν, επίσης, υψηλής ποιότητας υπηρεσίες φωνής και εικόνας.

Στην επιχείρηση, η αποδοτικότητα αναβαθμίζεται

ουσιαστικά, ενώ ο απαιτούμενος χρόνος για τη διεκπεραίωση των εργασιών και τη μεταφορά μεγάλου όγκου δεδομένων μειώνεται σημαντικά. Μέσω του δικτύου Cyta Fiber παρέχεται, επίσης, γρήγορη πρόσβαση στις πιο σύγχρονες επιχειρηματικές εφαρμογές, όπως είναι το Cloud, το Internet of Things και οι υψηλού επιπέδου υπηρεσίες για επικοινωνία εξ αποστάσεως, όπως π.χ. τηλεδιάσκεψη, τηλεϊατρική κ.ά. Στόχος της Cyta είναι η σταδιακή διαθεσιμότητα του δικτύου σε γύρω στα 315.000 υποστατικά, σε αστικές και ημιαστικές περιοχές σε όλη την Κύπρο, μέχρι το 2023.

ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Σταθερή Τηλεφωνία

Με μια σειρά έργων και ενεργειών για περαιτέρω εμπλουτισμό των προσφερόμενων υπηρεσιών της, η Cyta εξακολουθεί να είναι ο πιο αξιόπιστος και ποιοτικός παροχέας Σταθερής Τηλεφωνίας στην κυπριακή αγορά τόσο για τους οικιακούς όσο και για τους επιχειρηματικούς πελάτες.

Στο πλαίσιο της συνεχούς ανανέωσης της τεχνολογικής της υποδομής, συνέχισε με γρήγορους ρυθμούς τη μεταφορά των πελατών της από το αναλογικό

δίκτυο σταθερής τηλεφωνίας στο ευρυζωνικό δίκτυο τηλεφωνίας. Με το ευρυζωνικό δίκτυο η Cyta παρέχει αναβαθμισμένες και αξιόπιστες λύσεις για να επικοινωνούν οι πελάτες της από οποιοδήποτε σημείο, με οποιαδήποτε συσκευή, οποιαδήποτε στιγμή. Επιπρόσθετα, το 2021 το χαρτοφυλάκιο της Σταθερής εμπλουτίστηκε με την προσθήκη της υπηρεσίας Queuing.

Παράλληλα, με την ταχεία ανάπτυξη του δικτύου οπτικών ινών Cyta Fiber οι πελάτες απολαμβάνουν εμπειρία ακόμα πιο ποιοτικών συνδιαλέξεων, μέσω της Σταθερής Τηλεφωνίας.

Επιπρόσθετα, νέοι και υφιστάμενοι πελάτες που επεκτείνουν τις επιχειρήσεις τους επωφελήθηκαν των προσφορών του σχεδίου Business Start για να αναπτυχθούν με ασφάλεια και σιγουριά.

Για την υποστήριξη των επιχειρήσεων, εν μέσω πανδημίας, οι πελάτες επωφελήθηκαν με προσφορά δωρεάν εγκατάστασης σταθερής τηλεφωνίας. Επίσης, επεκτάθηκε η περίοδος προσωρινής αποσύνδεσης χωρίς χρέωση σε ένα (1) χρόνο αντί έξι (6) μήνες για τους επιχειρηματικούς πελάτες.

Cytamobile-Vodafone

Στον τομέα των κινητών επικοινωνιών η Cyta συνέχισε να λειτουργεί μέσα σε ένα έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον, το οποίο επηρεάζεται από τις ευρύτερες διεθνείς τεχνολογικές εξελίξεις. Με αιχμή του δόρατος την αξιοπιστία της, παραμένει σταθερά η πρώτη, με μεγάλη διαφορά, επιλογή Κινητής Τηλεφωνίας στην Κύπρο. Έχει το πιο εξελιγμένο τεχνολογικό δίκτυο στην Κύπρο, το οποίο υποστηρίζει ταχύτητες 5G.



Τον Φεβρουάριο του 2021 η Cyta πρώτη έθεσε σε λειτουργία το δίκτυο 5G σε όλη τη Κύπρο με την πληθυσμιακή κάλυψη να ανέρχεται στο 98% στο τέλος του 2021, ενώ αναμένεται τους πρώτους μήνες του 2022, η κάλυψη να ανέλθει στο 100%.

Πέραν των ψηλών ταχυτήτων μεταφοράς δεδομένων, οι επαναστατικές δυνατότητες του 5G μπορούν να αλλάξουν τις ζωές των ανθρώπων σε τομείς όπως:

Δημόσια Ασφάλεια: Οι Αρχές μπορούν σε πραγματικό χρόνο να ελέγχουν, να επιτηρούν, αλλά και να προλαβαίνουν περιστατικά που θέτουν σε κίνδυνο ζωές.

Υγεία: Η άμεση μεταφορά δεδομένων, σε πραγματικό χρόνο, θα επιτρέπει την απομακρυσμένη παρακολούθηση ασθενών, την απομακρυσμένη χειρουργική, ενώ θα διευκολύνει αισθητά την άμεση ανταπόκριση σε επεισόδια περιστατικά.

Επιχειρηματικότητα και Βιομηχανική Παραγωγή: Η τεχνητή νοημοσύνη και το Internet of Things θα αναβαθμίσουν ριζικά την εμπειρία πελάτη, θα βελτιώσουν την κατανομή πόρων και την παραγωγικότητα και θα συντείνουν στην εξοικονόμηση ενέργειας.

Έξυπνες Πόλεις και Αυτόνομη Οδήγηση: Οι ψηφιακές τεχνολογίες θα αξιοποιηθούν για να προσφέρουν καλύτερες υπηρεσίες προς τους πολίτες, καλύτερη χρήση των πόρων, λιγότερες επιπτώσεις στο περιβάλλον και μείωση των τροχαίων δυστυχημάτων και των απωλειών ζωής.

Εκπαίδευση, Τουρισμός, Ψυχαγωγία: Θα αλλάξουν ριζικά μέσω της επαυξημένης πραγματικότητας, όπου τεχνητά ψηφιακά τρισδιάστατα αντικείμενα μπορούν να ενσωματώνονται σε πραγματικό χρόνο στο υπάρχον περιβάλλον, δίνοντας και τη δυνατότητα αλληλεπίδρασης στον χρήστη, ζωντανεύοντας, δηλαδή, την εικόνα μπροστά στα μάτια του.

Η εξέλιξη είναι μια συνεχής πορεία για τη Cyta και γι' αυτό συνεχίζει να επενδύει όλο και περισσότερο σε λύσεις που καθιστούν τα δίκτυά 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 μπορούν να απολαμβάνουν τα τεχνολογικά δίκτυα 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 δίκτυο 5G που αναπτύσσει η Cyta θα αλλάξει πρακτικά η ζωή και η καθημερινότητα των πελατών της, αφού, μέσω του, θα απολαμβάνουν υπερύψηλες ταχύτητες πλοήγησης, άμεσο κατέβασμα μουσικής και βίντεο, ταχύτατο ανέβασμα δεδομένων, υψηλής ποιότητας θέασης στο διαδίκτυο κ.ά.

Προγράμματα Συμβολαίου

Η Cyta ήταν η πρώτη που πρόσφερε στην κυριακή αγορά τα προγράμματα Κινητής Τηλεφωνίας FREEDOM & BLACK, στα οποία παρέχονται απεριόριστα λεπτά ομιλίας, SMS και Mobile Internet (ο πελάτης επιλέγει την ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων αντί τον όγκο).

Στο καρτοφυλάκιο των προγραμμάτων συμβολαίου, τα ολοκληρωμένα προγράμματα RED προσφέρουν αναβαθμισμένες επιλογές τόσο στους καταναλωτές όσο και στους επιχειρηματίες, για να καλύπτουν τις διαφορετικές ανάγκες επικοινωνίας τους. Συνδυάζουν μέχρι και απεριόριστο χρόνο ομιλίας και μηνύματα SMS, δίνοντας την επιλογή για περισσότερο Mobile Internet, από 500MB μέχρι και 100GB, σε ακόμη πιο προσιτές τιμές.

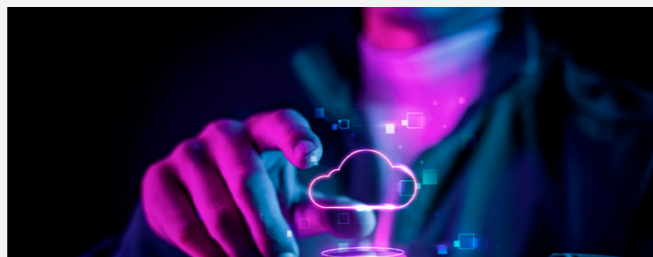
Το πρόγραμμα BLACK απευθύνεται σε καταναλωτές και επιχειρηματίες με ιδιαίτερα αυξημένες ανάγκες επικοινωνίας. Πέραν των απεριόριστων λεπτών ομιλίας, SMS & Mobile Internet με τη μέγιστη δυνατή ταχύτητα μετάδοσης, διαθέτει 100 λεπτά για διεθνείς κλήσεις προς χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και νέο smartphone κάθε 12 μήνες.

Ακόμα μια πρωτοποριακή κίνηση της Cyta είναι η προσφορά των προγραμμάτων YOUTH. Τα προγράμματα αυτά απευθύνονται στη σημαντική πελατοψηφίδα των νέων κάτω των 25 ετών.

Στην Κινητή Τηλεφωνία υπάρχουν τρεις επιλογές προγραμμάτων με βάση και την ηλικιακή στόχευση των πελατών. Όλα τα προγράμματα προσφέρουν πολλά λεπτά ομιλίας, SMS και μεγάλους όγκους Mobile Internet. Επιπρόσθετα, οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα πρόσθεσης μεγάλου όγκου Mobile Internet σε πολύ χαμηλή τιμή μετά την εξάντληση του πακέτου τους.

Επιπλέον, η Cytamobile-Vodafone προσφέρει το πρόγραμμα RED Family, για την πλήρη ικανοποίηση των αναγκών επικοινωνίας της οικογένειας. Το RED Family δίνει τη δυνατότητα σε όλα τα μέλη της οικογένειας, με ένα κοινό πρόγραμμα, να επικοινωνούν ξέγνοιαστα και οικονομικά, αφού έχουν στη διάθεσή τους απεριόριστα λεπτά και SMS και μεγάλους όγκους Mobile Internet για να τα μοιράζονται μεταξύ τους.

Με όλα τα προγράμματα συμβολαίου δίνεται η δυνατότητα στους πελάτες να αποκτήσουν με δόσεις όλα τα νέα smartphones που διαθέτει η Cyta.



Νέα τεχνολογία VoLTE (Voice over LTE)

Η Cytamobile-Vodafone έχει ενεργοποιήσει την πρωτοποριακή τεχνολογία VoLTE (Voice over LTE) στο δίκτυο 4G της. Η τεχνολογία VoLTE αποτελεί το μέλλον των κλήσεων μέσω Δικτύων Κινητών Επικοινωνιών, η οποία βελτιστοποιεί την εμπειρία των πελατών μας.

Τα οφέλη του VoLTE είναι σημαντικά, καθώς η τεχνολογία αυτή επιτρέπει την ταχύτερη πραγματοποίηση κλήσεων κινητής τηλεφωνίας μέσω του δικτύου 4G, μειώνει την κατανάλωση ενέργειας, επεκτείνοντας τη διάρκεια ζωής της μπαταρίας της κινητής συσκευής και προσφέρει αναβαθμισμένη ποιότητα ήχου. Επιπλέον, επιτρέπει κατά τη διάρκεια μιας φωνητικής κλήσης και την ταυτόχρονη χρήση άλλων εφαρμογών με διακίνηση δεδομένων, με τις ψηλές ταχύτητες του δικτύου 4G της Cytamobile Vodafone.

Ενεργοποιώντας την τεχνολογία VoLTE στο κινητό τους οι πελάτες απολαμβάνουν:

- Ταχύτερη πραγματοποίηση κλήσεων κινητής τηλεφωνίας. Οι κλήσεις VoLTE συνδέονται γρηγορότερα από ότι οι παραδοσιακές κλήσεις φωνής.
- Πολύ καλύτερη ποιότητα ήχου στις κλήσεις, χρησιμοποιώντας τεχνολογία Full high definition (EVS – Enhanced Voice Services). Σήμερα προσφέρεται τεχνολογία high definition.
- Ταυτόχρονη χρήση φωνής και δεδομένων κατά τη διάρκεια μίας κλήσης.

Η τεχνολογία VoLTE επιτρέπει τη μεταφορά δεδομένων με τις υψηλές ταχύτητες του δικτύου 4G της Cytamobile-Vodafone κατά τη διάρκεια μίας φωνητικής κλήσης, επιτρέποντας τη δυνατότητα για πολλαπλές χρήσεις μέσω κινητής.

Προπληρωμένη soeasy

Για τους πελάτες της που προτιμούν να έχουν τον πλήρη έλεγχο του τι ξοδεύουν, χωρίς να δεσμεύονται με συμβόλαιο και λογαριασμούς στο τέλος του μήνα, η Cyta παρέχει 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 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 selfCare.

Επιπρόσθετα, με το πρόγραμμα soeasy Youth, παρέχεται στους πελάτες της soeasy ακόμη περισσότερο Mobile Internet και δίνεται η δυνατότητα για εξασφάλιση smartphone με δόσεις. Επίσης, αναβάθμισε τις πιο κάτω εφαρμογές της,

οι οποίες προσφέρουν περισσότερη αξία στο ήδη ελκυστικό πακέτο υπηρεσιών:

- selfCare
- personalCloud
- liveSports

Παράλληλα, για τους πελάτες της Cytamobile-Vodafone, η Cyta συνέχισε να επενδύει σε υπηρεσίες:

- **Κοινωνικής ευθύνης**, παρέχοντας την υπηρεσία Charity Direct δωρεάν σε όλους τους φιλανθρωπικούς οργανισμούς.
- **Διεθνούς Περιαγωγής**, προσθέτοντας συνεχώς νέους προορισμούς και συνεργαζόμενα δίκτυα, φτάνοντας τις 170 χώρες και πάνω από 490 δίκτυα παγκοσμίως.
- **Machine to Machine (M2M)**, προσφέροντας μια ευρεία γκάμα προϊόντων, προσαρμοσμένων στις ανάγκες των επιχειρηματικών της πελατών.
- **Πακέτα Ενδοεταιρικών Κλήσεων**, σχεδιασμένα ειδικά για επιχειρήσεις, τα οποία έχουν αναβαθμιστεί και προσφέρουν τη δυνατότητα παροχής μέχρι και απεριόριστων λεπτών δωρεάν ομιλίας για τις κλήσεις μεταξύ κινητών και σταθερών τηλεφώνων της επιχείρησής.

Η Cytamobile-Vodafone, σε συνεργασία με την Ασφαλιστική Εταιρεία Progressive, παρέχει στους πελάτες της τη δυνατότητα να ασφαλισουν την καινούργια κινητή συσκευή τους μέσω τριών ελκυστικών πακέτων Basic, Plus και Supreme είτε με μηνιαίες δόσεις είτε σε επίσημη βάση. Οι καλύψεις που συμπεριλαμβάνονται στα πακέτα καλύπτουν όλες τις ανάγκες των πελατών.

Το 2021 η Cytamobile-Vodafone προχώρησε σε αριθμό κοινωνικών παροχών με στόχο να βοηθήσει καταναλωτές και επιχειρήσεις μέσα στη δύσκολη κατάσταση της πανδημίας. Οι παροχές της Cytamobile-Vodafone συνοψίζονται πιο κάτω:

- Παροχή της υπηρεσίας Vodafone Mobile Broadband 50GB δωρεάν και Πακέτων σύνδεσης soeasy με δωρεάν χρόνο ομιλίας σε μεγάλο αριθμό μαθητών Μέσης Εκπαίδευσης.
- Διπλάσιος όγκος Mobile Internet σε όλα τα προγράμματα Συμβολαίου και Προπληρωμένης soeasy, όπως και στα Mobile Internet top-ups της υπηρεσίας soeasy για διάστημα τριών μηνών (Δεκ 2021 – Ιαν 2022), σε νοσηλευτικό προσωπικό πρώτης γραμμής.
- Για Παραϊατρικό Προσωπικό (ΟΚΥΠΥ) μη χρέωση πρόσθετης χρήσης και παροχή υπηρεσίας soeasy με 100GB δωρεάν για τον Ιανουάριο του 2021.



Υπηρεσίες Διαδικτύου

Αναγνωρίζοντας την ευθύνη της ως ο μεγαλύτερος παροχέας υπηρεσιών διαδικτύου στην Κύπρο, η Cyta συνέχισε και το 2021 την ανοδική της πορεία μέσω σημαντικών έργων, με έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας και της αξιοπιστίας του δικτύου και κατ' επέκταση των υπηρεσιών που προσφέρει.

Συγκεκριμένα, τον Δεκέμβριο του 2021 αναβάθμισε τις ταχύτητες των υπηρεσιών Internet και πρόσφερε, μέσω του δικτύου Cyta Fiber, νέες επιλογές ψηλότερων ταχυτήτων και μειωμένες τιμές.

Ταυτόχρονα, συνέχισε την αναβάθμιση διεθνών και τοπικών συνδέσεων του δικτύου της. Η συνολική χωρητικότητα των συνδέσεων της με το διεθνές διαδίκτυο ξεπέρασε τα 400Gbps, με έμφαση στην υλοποίηση συνδέσεων σε στρατηγικά σημεία και στην απευθείας ανταλλαγή κίνησης με τα σημαντικότερα δίκτυα παγκοσμίως. Παράλληλα, διέυρυνε και αναβάθμισε τη συνεργασία της με τους σημαντικότερους παροχείς διαδικτυακού περιεχομένου και τα πιο γνωστά κοινωνικά δίκτυα για την τοπική αποθήκευση περιεχομένου.

Κατά το 2021, η Cyta συνέχισε τη μαζική σύνδεση πελατών στο δίκτυο Cyta Fiber στις περιοχές όπου αναπτύχθηκε το δίκτυο. Συνεχίστηκαν, επίσης, οι ειδικές προσφορές για πελάτες που κάνουν αίτηση για να συνδεθούν στο δίκτυο Cyta Fiber πριν ακόμα φτάσει κοντά τους. Επίσης, με το έργο της αναβάθμισης του ευρυζωνικού χάλκινου δικτύου, μέσω των τεχνολογιών vectoring και bonding, αύξησε την κάλυψη του δικτύου και παρέιχε στους πελάτες γρήγορες και ποιοτικές προσβάσεις στο διαδίκτυο. Το 2021 αναβαθμίστηκαν οι συνδέσεις Internet των σχολείων Δημοτικής και Μέσης Εκπαίδευσης, παρέχοντάς τους τη δυνατότητα να ανταποκριθούν στις αυξημένες ανάγκες για τηλεπαίδευση, λόγω της πανδημίας.

Η κοινωνική προσφορά της Cyta συνεχίστηκε κατά τη διάρκεια του 2021 με τις εκπαιδευτικές για ασφαλέστερο διαδίκτυο. Από το 2001 μέχρι το τέλος της σχολικής χρονιάς 2020-2021, πραγματοποιήθηκαν

1.527 επισκέψεις σε σχολεία της Κύπρου και τις διαλέξεις παρακολούθησαν πέραν των 165.000 μαθητών και εκπαιδευτικών.

Επίσης, κατά την ίδια περίοδο, διοργάνωσε διαλέξεις με θέμα «Το Διαδίκτυο στη ζωή των Παιδιών μας - Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση». Οι διαλέξεις διοργανώθηκαν σε συνεργασία είτε με την Παγκύπρια Σχολή Γονέων είτε με τους Συνδέσμους Γονέων των Σχολείων. Μέσα από τις διαλέξεις γίνεται ιδιαίτερη αναφορά στην υπηρεσία Safe Internet, την οποία προσφέρει δωρεάν για προστασία των παιδιών από το παράνομο, ανεπιθύμητο και επιβλαβές περιεχόμενο του διαδικτύου.

Επιπρόσθετα, οι πελάτες της Cyta επωφελήθηκαν ειδικών εκπτώσεων στις υπηρεσίες Internet Home, καθώς και προτάσεων, όπως το Σχέδιο Business Start. Ανταποκρίθηκε άμεσα στις αυξημένες ανάγκες των πελατών της για σκοπούς τηλεπαίδευσης, τηλεργασίας, αλλά και ψυχαγωγίας, που προέκυψαν λόγω της πανδημίας και πρόσφερε σε όλους δωρεάν αναβαθμισμένη ταχύτητα αποστολής και δωρεάν εγκατάσταση των υπηρεσιών Internet Home & Business.

Συνδρομητική Τηλεόραση Cytavision

Η Cytavision αποτελεί την πιο ολοκληρωμένη πρόταση συνδρομητικής τηλεόρασης στην κυπριακή αγορά, με ποικίλο αθλητικό και θεματικό περιεχόμενο. Με τον μεγαλύτερο αριθμό ζωντανών και αποκλειστικών αθλητικών μεταδόσεων από την Κύπρο και το εξωτερικό, με περισσότερα από 100 δημοφιλή κανάλια από όλες τις θεματικές ενότητες, με πλούσιο κατά παραγγελία περιεχόμενο (Video On Demand) και με μια μεγάλη γκάμα διαδραστικών διευκολύνσεων προσφέρει ποιοτική ψυχαγωγία και ενημέρωση για ένα ευρύ φάσμα ενδιαφερόντων και προτιμήσεων.

Διαθέσιμες εμπορικές προτάσεις

Έχοντας ως στόχο την ικανοποίηση των συνδρομητών της, η Cytavision συνεχίζει να διαθέτει στην αγορά τα πακέτα Value Pack και Variety Pack, τα οποία συνδυάζονται με τα πρόσθετα αθλητικά πακέτα

«Κυπριακό Ποδόσφαιρο» και «Διεθνείς Διοργανώσεις Ποδόσφαιρου και άλλων Αθλημάτων». Επιπρόσθετα, διατηρεί το πακέτο «Κυπριακό Ποδόσφαιρο» το οποίο παρέχεται μέσω αποκωδικοποιητή και μέσω διαδικτύου.

• Βασικά πακέτα υπηρεσίας

1) Variety Pack: περιλαμβάνει μεγάλη ποικιλία ψυχαγωγικών προγραμμάτων με πάνω από 80 δημοφιλή κανάλια από όλες τις θεματικές ενότητες, με εστίαση στις ταινίες. Οι συνδρομητές του πακέτου απολαμβάνουν τα κανάλια Novacinema με περιεχόμενο από γνωστά στούντιο ταινιών, καθώς και τα κανάλια Novasports, με δημοφιλή διεθνή πρωταθλήματα. Στο πακέτο υπάρχουν, επίσης, τα πολύ δημοφιλή κανάλια ταινιών και σειρών Fox, Fox Life, TCM, Village Cinema και Movies Best. Επιπρόσθετα, οι συνδρομητές του πακέτου έχουν στη διάθεσή τους πληθώρα δωρεάν ταινιών από την ταινιοθήκη του Nova on Demand, Disney on Demand και Village Cinema.

2) Value Pack: περιλαμβάνει πάνω από 60 δημοφιλή κανάλια από όλες τις θεματικές ενότητες παρέχοντας ποιοτική ψυχαγωγία σε πολύ προσιτή τιμή. Το πακέτο εμπλουτίστηκε με το κανάλι Novalife, το οποίο προσφέρεται χωρίς επιπλέον χρέωση.

3) Κυπριακό Ποδόσφαιρο: περιλαμβάνει όλο το Κυπριακό Ποδόσφαιρο μέσω αποκωδικοποιητή, καθώς και τα τοπικά κανάλια. Επίσης, περιλαμβάνει όλους τους αγώνες του Πρωταθλήματος Cyta, του Κυπέλλου Coca-Cola, όλα τα προκριματικά παιχνίδια του καλοκαιριού, στα οποία συμμετέχουν οι κυπριακές ομάδες, το Γυναικείο Πρωτάθλημα και το Πρωτάθλημα Futsal. Το συγκεκριμένο πακέτο παρέχεται και μέσω διαδικτύου, ανεξαρτήτως παροχέα διαδικτύου, για θέαση από φορητές συσκευές με αποπληρωμή μέσω πιστωτικής κάρτας.

• Πρόσθετα πακέτα σε συνδρομητές Value Pack και Variety Pack

1) Κυπριακό Ποδόσφαιρο: περιλαμβάνει όλους τους αγώνες του Πρωταθλήματος Cyta, του Κυπέλλου Coca-Cola, όλα τα προκριματικά παιχνίδια του καλοκαιριού, στα οποία συμμετέχουν οι κυπριακές ομάδες, το Γυναικείο Πρωτάθλημα και το Πρωτάθλημα Futsal.

2) Διεθνείς Διοργανώσεις Ποδοσφαίρου και άλλων Αθλημάτων: περιλαμβάνει τους αγώνες UEFA Champions League, UEFA Europa League, UEFA Europa Conference League, Αγγλική Premier League, Ιταλικό πρωτάθλημα, καθώς και άλλες σημαντικές διοργανώσεις. Περιλαμβάνει επίσης,

δημοφιλή διεθνή αθλήματα, όπως Formula1, MotoGP, Wimbledon, Tennis ATP250/500/1000, NBA, Liga Endesa, UFC Fighting κ.ά.

3) Πακέτο Ενηλίκων: περιλαμβάνει κανάλια αναγνωρισμένα στο χώρο και παρέχει τη δυνατότητα θέασης του περιεχομένου σε προκαθορισμένες ώρες με τη χρήση γονικού κωδικού.

Πρόσθετες Υπηρεσίες

- Δυνατότητα πρόσβασης στο περιεχόμενο από φορητές συσκευές και σε κίνηση, μέσω της εφαρμογής CytavisionGo.
- Video on Demand με δημοφιλείς πρόσφατες και παλαιότερες ταινίες, καθώς και επιλεγμένες σειρές.
- Διαδραστικές δυνατότητες, όπως δημιουργία προφίλ, ετεροχρονισμένη θέαση, εκκίνηση από την αρχή, παύση και επανεκκίνηση, ταυτόχρονη θέαση κ.ά.
- Ηλεκτρονικός Οδηγός Προγραμμάτων (EPG).
- Θέαση από δεύτερη τηλεόραση μέσω πρόσθετου αποκωδικοποιητή.
- Δυνατότητα Εγγραφής Βίντεο διάρκειας 5 ή 10 ωρών.

Πακέτα για Επιχειρήσεις

Public Pack: Η Cytavision συνέχισε να προσφέρει σε επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα της εστίασης, της ψυχαγωγίας και του αθλητικού στοιχείου, αναβαθμισμένη εμπειρία θέασης στους πελάτες τους, μέσω του πακέτου δημόσιας προβολής Cytavision. Το πακέτο περιλαμβάνει το σύνολο του Κυπριακού Ποδοσφαίρου, καθώς και όλα τα διαθέσιμα Διεθνή Πρωταθλήματα. Περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τα επτά αποκλειστικά κανάλια Cytavision Sports HD για ζωντανές μεταδόσεις ποδοσφαίρου και άλλων αθλημάτων, επτά κανάλια Novasports καθώς και το NBA TV, το Eurosport1 και το Eurosport2. Τον Απρίλιο του 2021 η υπηρεσία εμπλουτίστηκε περαιτέρω με επτά επιπρόσθετα θεματικά κανάλια.

Το πακέτο Cytavision Public Pack παρέχει ευελιξία και αναβαθμισμένη εμπειρία θέασης μέσω της δυνατότητας ταυτόχρονης προβολής περιεχομένου σε πολλαπλές τηλεοράσεις. Συγκεκριμένα, παρέχει τη δυνατότητα ταυτόχρονης προβολής περιεχομένου σε τέσσερις, πέντε και οκτώ τηλεοράσεις μέσω του δικτύου Cyta Fiber.

Hotel Pack: Το πακέτο περιλαμβάνει το πιο ολοκληρωμένο περιεχόμενο ψυχαγωγίας για ξενοδοχεία, με περισσότερα από 30 δημοφιλή κανάλια από όλες τις βασικές κατηγορίες.

Θεματικό περιεχόμενο

Κατά το 2021, το θεματικό περιεχόμενο της Cytavision διατηρήθηκε στην υψηλή ποιότητα και ποικιλία που χαρακτηρίζει την υπηρεσία. Διατηρήθηκαν μεγάλα συμβόλαια με διεθνείς ομίλους όπως οι Discovery Group (με εννέα κανάλια ποικίλης θεματολογίας, συμπεριλαμβανομένων και των Eurosport), Walt Disney Company (όπου πέραν από τα παιδικά κανάλια συμπεριλαμβάνονται και τα δημοφιλή Fox/Foxlife και National Geographic), Warner Media (περιλαμβάνει γνωστά κανάλια όπως το CNN και το TCM), United Media (με τα δημοφιλή novacinema και novasports), καθώς και ο BBC Group (BBC World και BBC Earth). Η υπηρεσία συνεχίζει, επίσης, τη συνεργασία της με τον Όμιλο ΟΤΕ, μεταδίδοντας το κανάλι Cosmote History, που είναι το μόνο ελληνικό κανάλι ντοκιμαντέρ, με επίκεντρο την ελληνική ιστορία και μυθολογία, τις τέχνες, τον πολιτισμό, την επιστήμη, τα ελληνικά τοπία και τις μεγάλες προσωπικότητες.

Επιπλέον, ανανεώθηκαν σημαντικές συμφωνίες και δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στο Video on Demand το οποίο εμπλουτίστηκε με περιεχόμενο από το Nova on Demand, το Village Cinema και την Disney, καθώς και με ποιοτικές κυπριακές παραγωγές.



Αθλητικό περιεχόμενο

Κατά τη διάρκεια της χρονιάς, το αθλητικό περιεχόμενο της Cytavision κατάφερε να διατηρήσει την υψηλή ποιότητα και ποικιλία, ενώ παράλληλα έγιναν σημαντικές αναβαθμίσεις. Τα επτά αθλητικά κανάλια Cytavision Sports μεταδίδουν σημαντικό μέρος των αθλημάτων που φιλοξενούν, σε υψηλή ευκρίνεια HD. Τα κανάλια αυτά παρέχονται μέσω των πρόσθετων πακέτων «Κυπριακό Ποδόσφαιρο» και «Διεθνείς Διοργανώσεις Ποδόσφαιρο και άλλων Αθλημάτων». Προβάλλουν το πιο ολοκληρωμένο αθλητικό περιεχόμενο στην αγορά και είναι το πρώτο στις επιλογές των τηλεθεατών Cytavision.

Η Cytavision μεταδίδει έξι αθλητικές εκπομπές, από τις οποίες οι πέντε έχουν θέμα το ποδόσφαιρο. Οι τέσσερις από αυτές είναι δικές της παραγωγές. Συγκεκριμένα, οι τηλεθεατές έχουν την ευκαιρία να ενημερώνονται για ό,τι συμβαίνει στον χώρο του ποδοσφαίρου μέσα από τις εκπομπές: Ώρα για Μπάλα, Goal n' Roll, UEFA Champions League, UEFA Europa League/UEFA Conference League. Επίσης, η υπηρεσία προβάλλει την εκπομπή Premier League Magic, της οποίας η παραγωγή γίνεται από τοπικό συνεργάτη, καθώς και μια εκπομπή για το άθλημα της αντισφαίρισης, την Top Spin, παραγωγής Cosmote TV.

Παροχή ελκυστικών προσφορών

Εντός του 2021, η υπηρεσία παρείχε δωρεάν εγκατάσταση κατά τους καλοκαιρινούς μήνες και την περίοδο των Χριστουγέννων και πρόσφερε δωρεάν το εποχιακό κανάλι NovachristmasHD σε όλη την πελατειακή της βάση. Στους πελάτες του Value Pack πρόσφερε δωρεάν τα κανάλια Novacinema, Novasports και Nova on Demand.

Επιπρόσθετα, υλοποίησε σειρά ενεργειών επιβράβευσης πελατών Cytavision, όπως κληρώσεις ταξιδιωτικών πακέτων για παρακολούθηση ευρωπαϊκών αγώνων Κυπριακών ομάδων στο εξωτερικό, καθώς και κουπονιών σημαντικής αξίας για εξαργύρωση στα Καταστήματα Cyta.

Υπηρεσίες Cloud

Σε μια εποχή με σημαντικές οικονομικές και επιχειρηματικές προκλήσεις, η Cyta διαθέτει λύσεις για να βοηθήσει κάθε επιχείρηση να βελτιστοποιήσει τις εργασίες της και να αυξήσει τα κέρδη της. Στην διάρκεια της πανδημίας η επιτάχυνση της αποδοχής των ψηφιακών τεχνολογιών ήταν μνημειώδης, με τις υπηρεσίες Cloud να διαδραματίζουν κομβικό ρόλο για τη λειτουργία και επιχειρησιακή συνέχεια των επιχειρήσεων. Η νέα τάξη πραγμάτων απαιτεί, μεταξύ άλλων, ευελιξία και προϋποθέτει ότι τα λειτουργικά στοιχεία μιας επιχείρησης είναι προσβάσιμα σε συνεχή βάση, από όπου και αν εργάζονται οι υπάλληλοι και υπάρχει εφεδρεία με τις υποδομές να αναπροσαρμόζονται γρήγορα, βάσει των εκάστοτε αναγκών των επιχειρήσεων.

Η Cyta ανέπτυξε τοπικό Cloud, στο οποίο η κάθε επιχείρηση μπορεί πλέον να μεταφέρει τα λειτουργικά της στοιχεία, εφαρμογές και δεδομένα, έχοντας έτσι τη δυνατότητα να έχει πρόσβαση σε λογισμικές εφαρμογές, υποδομή πληροφορικής και βάσεις δεδομένων μέσω του διαδικτύου, χωρίς αρχικό κόστος, με μηνιαία συνδρομή. Με τον τρόπο αυτό, το ανελαστικό αρχικό επενδυτικό κόστος για την εξασφάλιση του απαραίτητου εξοπλισμού και της τεχνολογίας, μετατρέπεται μόνο σε μια μικρή μηνιαία δαπάνη λειτουργικής μορφής.



Το χαρτοφυλάκιο των υπηρεσιών Cloud αναπτύσσεται δυναμικά και εμπλουτίζεται συνεχώς με ολοκληρωμένες λύσεις, που ικανοποιούν πολλαπλές επιχειρηματικές ανάγκες σε όλους τους τομείς της οικονομίας. Η πρότασή μας ενισχύεται και διακρίνεται για την άρτια τεχνική υποστήριξη, την ασφάλεια και αξιοπιστία των υποδομών και των πιστοποιημένων με ISO 27001 Κέντρων Δεδομένων υψηλών προδιαγραφών που διαθέτουμε στην Κύπρο.

Εθνικές Ιδιωτικές Μισθωμένες Γραμμές

Οι Εθνικές Ιδιωτικές Μισθωμένες Γραμμές αποτελούν μια από τις επιλογές των επιχειρηματικών πελατών για υπηρεσίες δικτύωσης, προσφέροντας ένα ευρύ φάσμα ταχυτήτων μέχρι 10Gbps. Οι επιχειρηματικοί πελάτες της Cyta μπορούν να δημιουργήσουν ένα ιδιωτικό δίκτυο μεταξύ των διαφόρων σημείων της επιχείρησής τους, διασφαλίζοντας τη συνεχή επικοινωνία μεταξύ τους, απολαμβάνοντας ταυτόχρονα βέλτιστα ποιοτικά χαρακτηριστικά για μετάδοση βίντεο, φωνής και δεδομένων.

Υπηρεσία Άδειας Χρήσης Τηλεπικοινωνιακού Χώρου

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

Στις περιπτώσεις που οι πελάτες επιθυμούν να εγκαταστήσουν εξοπλισμό σε περιοχές, που δεν διαθέτουν κτήριο, μπορεί να φιλοξενηθεί ο εξοπλισμός τους στα κτήρια της Cyta, προσφέροντάς τους, παράλληλα, ένα ευρύ φάσμα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

Φιλοξενία Εξοπλισμού στα Κέντρα Δεδομένων 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.

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

Υπηρεσίες Δικτύωσης Ethernet

Οι υπηρεσίες δικτύωσης Ethernet αποτελούν μια από τις βασικότερες υπηρεσίες διασύνδεσης μιας επιχείρησης για τη μεταφορά φωνής, δεδομένων και εικόνων με ψηλές ταχύτητες που φτάνουν μέχρι και τα 10Gbps. Προσφέρουν ευέλικτες, αξιόπιστες και ασφαλείς συνδέσεις, πλήρη έλεγχο της απόδοσης και της διαθεσιμότητας του δικτύου της επιχείρησης, καθώς και οικονομικά αποδοτικές λύσεις αποκατάστασης καταστροφής και εφεδρείας, για διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας.

Οι υπηρεσίες δικτύωσης Ethernet παρέχονται μέσω μιας ενιαίας πλατφόρμας σύνδεσης, έτσι ώστε οι επιχειρήσεις να μπορούν να συνδυάσουν ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών τηλεφωνίας, διαδικτύου και δικτύωσης για να καλύψουν τις επιχειρηματικές τους ανάγκες. Χρησιμοποιούν ως κοινή υποδομή το δίκτυο Ethernet/IP της Cyta, το οποίο 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.



Διαχειριζόμενες Λύσεις SD-WAN

Οι Διαχειριζόμενες Λύσεις SD-WAN έρχονται να συμπληρώσουν τις υπηρεσίες δικτύωσης, κυρίως Ethernet και VPN Business, με υπηρεσίες προμήθειας, εγκατάστασης και διαχείρισης του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, που βρίσκονται στα υποστατικά μιας εταιρείας. Η σύγχρονη λύση Cyta Managed SD-WAN προσφέρει ένα έξυπνο, αξιόπιστο, ασφαλές και βελτιστοποιημένο δίκτυο με δυνατότητα διασύνδεσης των παραρτημάτων μιας επιχείρησης όσο και ασφαλή πρόσβαση στο διαδίκτυο/public cloud και σε όλες τις σημαντικές εφαρμογές για τη λειτουργία της.

Αποτελούν προσιτές λύσεις 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.

Κάθετες αγορές

Η Διεύθυνση Κάθετων Αγορών δραστηριοποιείται από το 2020 σε σύνθετα έργα, που απαιτούν ολοκληρωμένες ψηφιακές λύσεις υψηλών προδιαγραφών, συνδυάζοντας τεχνολογίες πληροφορικής και ηλεκτρονικών επικοινωνιών (Information and Communications Technology – ICT). Αυτή η νέα επιχειρηματική δραστηριότητα, επικεντρώνεται σε επιλεγμένες κάθετες αγορές και σύνθετα έργα, κυρίως του ευρύτερου δημόσιου, αλλά και του ιδιωτικού τομέα, αρχίζοντας από τη σύλληψη της ιδέας και τον σχεδιασμό ενός έργου και επεκτείνεται στην υλοποίηση, υποστήριξη ή ακόμη και στην ολοκληρωμένη διαχείριση εξειδικευμένων λύσεων ICT.

Η δραστηριότητα αυτή βασίζεται εκ προοιμίου σε μεγάλο βαθμό, στην αμοιβαία συνεργασία της Cyta με κατασκευαστές εξοπλισμού ICT και λογισμικών εφαρμογών, καθώς και με τοπικές εταιρείες πληροφορικής και συναφών υπηρεσιών, που σε συνδυασμό με τις αξιόπιστες υπηρεσίες και την τεχνολογία που διαθέτει η Cyta, μπορούν να καλύψουν πλήρως τις εξειδικευμένες ανάγκες και απαιτήσεις σύνθετων έργων ή επιλεγμένων τομέων

της αγοράς, με σωστό σχεδιασμό και υλοποίηση της καλύτερης λύσης, για κάθε περίπτωση. Γι' αυτό, ένας βασικός πυλώνας αυτής της νέας επιχειρηματικής δραστηριότητας είναι η ανάπτυξη υγιών στρατηγικών συνεργασιών με εταιρείες αναγνωρισμένου κύρους, που δραστηριοποιούνται στον τομέα ICT. Ενώνοντας δυνάμεις με αξιόπιστους συνεργάτες και συμπληρώνοντας τις εξειδικευμένες υπηρεσίες που προσφέρει έκαστος συνεργάτης, δημιουργούνται συνέργειες αμοιβαίου οφέλους που μπορούν να δώσουν ολοκληρωμένες λύσεις σε σύνθετα έργα ICT.

Ένας άλλος βασικός πυλώνας στον οποίο εδράζονται οι πλείστες δραστηριότητες της Διεύθυνσης Κάθετων Αγορών στη Cyta είναι τα δύο κέντρα δεδομένων (data centers) στη Λευκωσία και στη Λεμεσό, τα οποία είναι πιστοποιημένα με πρότυπο ασφάλειας πληροφοριών ISO 27001, διασφαλίζοντας την ασφάλεια, ακεραιότητα και διαθεσιμότητα των πληροφοριών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Ευρωπαϊκού Κανονισμού GDPR. Οι υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (cloud services) και οι υπηρεσίες φιλοξενίας εξοπλισμού αποκλειστικής χρήσης, που παρέχονται αδιάλειπτα στο ασφαλές περιβάλλον των δύο κέντρων δεδομένων, σε συνδυασμό με τις εξειδικευμένες υπηρεσίες διαχείρισης και κυβερνοασφάλειας, αποτελούν σημαντικά συστατικά στοιχεία για τις ολοκληρωμένες λύσεις ICT, που σχεδιάζει και παρέχει η Διεύθυνση Κάθετων Αγορών.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον στον τομέα των κάθετων αγορών, κατά το 2021, παρουσίασαν τα οικοσυστήματα της ηλεκτρονικής υγείας (eHealth) και των έξυπνων πόλεων (smart cities), που αξιοποιούν έξυπνες λύσεις ψηφιακών τεχνολογιών, με βασική επιδίωξη τη διευκόλυνση της καθημερινότητας και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών. Η Cyta, διαθέτοντας σύγχρονες υποδομές, τεχνογνωσία και εμπειρία, συνεχίζει να επενδύει διαχρονικά σε νέες τεχνολογίες, και, σε συνδυασμό με εξειδικευμένες λύσεις επιλεγμένων συνεργατών, έχει καθιερωθεί ως ένας αξιόπιστος συνεργάτης των παροχών υπηρεσιών υγείας, των τοπικών αρχών και του ευρύτερου δημοσίου τομέα για την παροχή αξιόπιστων καινοτόμων υπηρεσιών στους τελικούς χρήστες, με πολλαπλά οφέλη και μειωμένο κόστος.

Ορισμένα από τα έργα που άρχισαν να υλοποιούνται ή λειτουργούσαν παραγωγικά μέσα στο 2021 είναι οι υποδομές πληροφορικής του ΓεΣΥ, του Δήμου Πάφου και ορισμένων επιχειρήσεων του ιδιωτικού τομέα, η ανάπτυξη και διαχείριση της πλατφόρμας CyprusFlightPass, η φιλοξενία και διαχείριση της πλατφόρμας των ψηφιακών πιστοποιητικών Covid19, το Σύστημα Γεωγραφικών Πληροφοριών (GIS) του Δήμου Πάφου, το Σύστημα Έξυπνης Πόλης του Δήμου Λευκωσίας κ.ά.

Με την αναβαθμισμένη δραστηριοποίηση της Cyta στον ευρύτερο τομέα ICT, ενισχύεται ο πρωταγωνιστικός ρόλος του Οργανισμού στον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας μας, ως ένας αξιόπιστος εταίρος, προσθέτοντας σημαντική αξία με σύγχρονες ψηφιακές λύσεις, που βελτιώνουν την εμπειρία και την ποιότητα ζωής των χρηστών.

Κέντρο Επαφής Πελάτη

Το Κέντρο Επαφής Πελάτη (ΚΕΠ), το γνωστό σε όλους 132 (+35722880100 από το εξωτερικό), εξυπηρετεί τους πελάτες καταναλωτικής αγοράς της Cyta, ασταμάτητα, 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες τον χρόνο. Οι λειτουργοί του Κέντρου χειρίζονται πέραν του ενός εκατομμυρίου επαφές, τόσο τηλεφωνικές όσο και ηλεκτρονικές μέσω chats και emails, παρέχοντας παντός είδους υποστήριξη, σε όλες τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής επικοινωνίας των πελατών του Οργανισμού.

Το ΚΕΠ, πιστοποιημένο με το Διεθνές Πρότυπο Ποιότητας ISO 18295-1 και στηριζόμενο στην τελευταία λέξη της τεχνολογίας στα συστήματα κέντρων τηλεξυπηρέτησης, έχει ως βασικό στρατηγικό στόχο να παρέχει υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση, ικανοποιώντας τα αιτήματα των πελατών μας, μέσω πολλαπλών καναλιών εξυπηρέτησης, σε όσο το δυνατό μεγαλύτερο βαθμό από την πρώτη επαφή.

Αυτό καταδεικνύει και η πρόσφατη βράβευση του ΚΠΕ στα «Cyprus Customer Excellence Awards 2021», για τις καλές πρακτικές που εφαρμόζει και την εξυπηρέτηση που προσφέρει. Συγκεκριμένα, έλαβε τα ακόλουθα βραβεία:

- Best Contact Centre - ΧΡΥΣΟ βραβείο ως το καλύτερο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης πελατών.
- Best Use of Customer Data & Insights - ΧΡΥΣΟ βραβείο για τη συλλογή, ενσωμάτωση και αξιοποίηση δεδομένων και σχολίων των πελατών, με στόχο την εφαρμογή λύσεων και προτάσεων που ενδυναμώνουν την εξυπηρέτηση, τη δέσμευση και την εμπειρία.

Πλέον οι πελάτες μας μπορούν να εξυπηρετηθούν μέσω μιας σειράς μορφών επικοινωνίας,



απολαμβάνοντας έτσι ελευθερία στον τρόπο προσβασιμότητάς τους στο Κέντρο Επαφής Πελάτη. Στόχος είναι η διασφάλιση της πιο αποδοτικής εξυπηρέτησής τους, φτάνοντας κοντά τους με τον τρόπο που οι ίδιοι επιλέγουν κάθε φορά (τηλέφωνο, chat, email, κοινωνικά δίκτυα - Facebook www.facebook.com/cytaofficial & Twitter @Cytasupport).

Επίσης, η χρήση εφαρμογών αυτό-εξυπηρέτησης, καθώς και το κανάλι μας στο YouTube (www.cyta.com.cy/how-to-videos) βοηθούν τους πελάτες μας, και όχι μόνο, να μαθαίνουν πληροφορίες για τις υπηρεσίες τους γρήγορα και χωρίς σειρές αναμονής.

Την ίδια στιγμή, η Υπηρεσία Πληροφοριών Καταλόγου 11892 παρέχεται κάτω από ιδιόζουσες συνθήκες έντονου άμεσου και έμμεσου ανταγωνισμού, συνεχίζει να εξυπηρετεί απρόσκοπτα το κοινό, βοηθώντας χιλιάδες πελάτες καθημερινά που επιλέγουν να της κάνουν χρήση.

Διαχείριση Παραπόνων Καταναλωτικής Αγοράς

Η Διαχείριση Παραπόνων Καταναλωτικής Αγοράς είναι το τμήμα της Cyta που αναλαμβάνει τον χειρισμό των παραπόνων που υποβάλουν πελάτες της Καταναλωτικής Αγοράς.

Τα παράπονα τυγχάνουν χειρισμού, βάσει προκαθορισμένων διαδικασιών με σεβασμό προς τον πελάτη και τις ανάγκες του. Στο πλαίσιο της διερεύνησης ενός παραπόνου, γίνεται προσεκτική ανάλυση, έτσι ώστε να εξάγονται όσο το δυνατό ακριβή συμπεράσματα, με απώτερο στόχο τον δίκαιο χειρισμό του αιτήματος που αναδεικνύει ο πελάτης. Παράλληλα, μελετάται το ενδεχόμενο η κάθε περίπτωση να οδηγή στην ανάγκη προώθησης βελτιωτικών ενεργειών σε εσωτερικές διαδικασίες, με στόχο τη πρόληψη και μείωση των παραπόνων.

Προϊόντα και Εξυπηρέτηση Πελατών

Το Τμήμα στελεκώνεται από έμπειρο και καταρτισμένο προσωπικό, το οποίο λειτουργεί πάντα μέσα στο πλαίσιο των διαδικασιών που το διέπουν. Τα μέλη του Τμήματος επιδεικνύουν ζήλο και αφοσίωση σε αυτό που κάνουν, με απώτερο στόχο την ικανοποίηση και καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη. Παράλληλα, εστιάζονται στην ομοιόμορφη εφαρμογή της πολιτικής της Cyta στην παροχή και λειτουργία των προϊόντων και υπηρεσιών της.

Μέσα από διάφορες ενέργειες που έγιναν το 2021, που αποσκοπούσαν στη βελτίωση της αποδοτικότητας αρκετών εσωτερικών διαδικασιών, έχει επιτευχθεί σημαντική μείωση στους χρόνους ανταπόκρισης στη διαχείριση παραπόνων.

Εξυπηρέτηση Ιδιωτών Πελατών

Μέσα από το δίκτυο καταστημάτων μας, τα οποία καλύπτουν όλη την Κύπρο από άκρου εις άκρον, η Cyta εξυπηρετεί και συνδέεται με τους πελάτες της, επιδιώκοντας κάθε επίσκεψη στα Καταστήματά μας (φυσικά και διαδικτυακά), να είναι μία ευχάριστη και ξεχωριστή εμπειρία. Δίνουμε ιδιαίτερη έμφαση στον σχεδιασμό και στη διαρρύθμιση των Καταστημάτων μας, ώστε να παρέχουμε εύκολη και ευχάριστη περιήγηση των πελατών μας μέσα στο Κατάστημα, ώστε να μπορούν να εξυπηρετηθούν με άνεση. Το γεγονός ότι έχουμε ολοκληρώσει μέσα σε ενάμιση χρόνο τη διαρρύθμιση και ανακαίνιση όλων των Καταστημάτων μας, ώστε να ανταποκρίνονται στα πιο πάνω, επιβεβαιώνει τη μεγάλη σημασία που δίνουμε διαχρονικά στον τομέα της άρτιας εξυπηρέτησης.

Στα Καταστήματα Cyta οι πελάτες μας μπορούν να καλύψουν όλες τις τηλεπικοινωνιακές τους ανάγκες. Μπορούν να ενημερωθούν, να περιεργαστούν και να δοκιμάσουν τα προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχουμε. Ο κατάλογος των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών εμπλουτίζεται και αναβαθμίζεται συνεχώς με προϊόντα (κινητά τηλέφωνα, tablets, wearables και αξεσουάρ) και υπηρεσίες (Σταθερής και Κινητής Τηλεφωνίας, Διαδικτύου και Τηλεόρασης) τελευταίας τεχνολογίας.

Το 2021 ανοίξαμε ένα καινούργιο σύγχρονο κατάστημα σε προνομιακό χώρο του νέου εμπορικού κέντρου της Λάρνακας, το Metropolis Mall.

Εκτός από την εξυπηρέτηση μέσω των φυσικών μας Καταστημάτων γίνεται, επιπρόσθετα, προσπάθεια να ενθαρρύνουμε τους πελάτες μας να αυτοεξυπηρετούνται και μέσω του ηλεκτρονικού μας καταστήματος που βρίσκεται στην ιστοσελίδα μας (www.cyta.com.cy). Χρησιμοποιώντας το από την άνεση του σπιτιού τους ή ακόμη και όταν βρίσκονται σε κίνηση οι πελάτες μας μπορούν να αγοράσουν προϊόντα και υπηρεσίες, να διαχειριστούν τις

υφιστάμενες τους υπηρεσίες ή και να πληρώνουν τον λογαριασμό τους.

Κινητό Κατάστημα

Για να διευκολύνουμε την καθημερινότητα των κατοίκων ορεινών και αγροτικών περιοχών σε όλη την Κύπρο δημιουργήσαμε το Cyta Mobile Shop που είναι το μόνο Κινητό Κατάστημα του είδους του στην Κύπρο. Οι πελάτες μας μπορούν να εξυπηρετηθούν από το έμπειρο προσωπικό του, όπως ακριβώς και σε ένα φυσικό μας κατάστημα, αφού παρέχει όλη τη γκάμα των προϊόντων και υπηρεσιών μας.

Επιπρόσθετα το Cyta Mobile Shop προσφέρει εύκολη κι ευχάριστη εμπειρία εξυπηρέτησης, αφού διαθέτει ευρύχωρο/άνετο χώρο εξυπηρέτησης, ανελκυστήρα για εύκολη πρόσβαση από άτομα με ειδικές ανάγκες και κλιματιζόμενο εσωτερικό χώρο και σκιασμένο χώρο αναμονής.

Από τον Απρίλιο του 2021 ξεκίνησε να ταξιδεύει σε 16 κοινότητες σε όλη την Κύπρο (Τριμίκλινη, Πλάτρες, Παναγιά, Αμαργέτη, Λεύκαρα, Σκαρίνου, Κοφίνου, Πισσούρι, Αυδήμου, Πάχνα, Όμοδος, Πύργος Τυλληρίας, Κυπερούντα, Πελένδρι, Αγρός και Παλαιχώρι) στην πράξη όμως εξυπηρετεί και τις γειτνιαζουσες κοινότητες, άρα συνολικά εξυπηρετεί Παγκύπρια άνω των 70 κοινοτήτων.

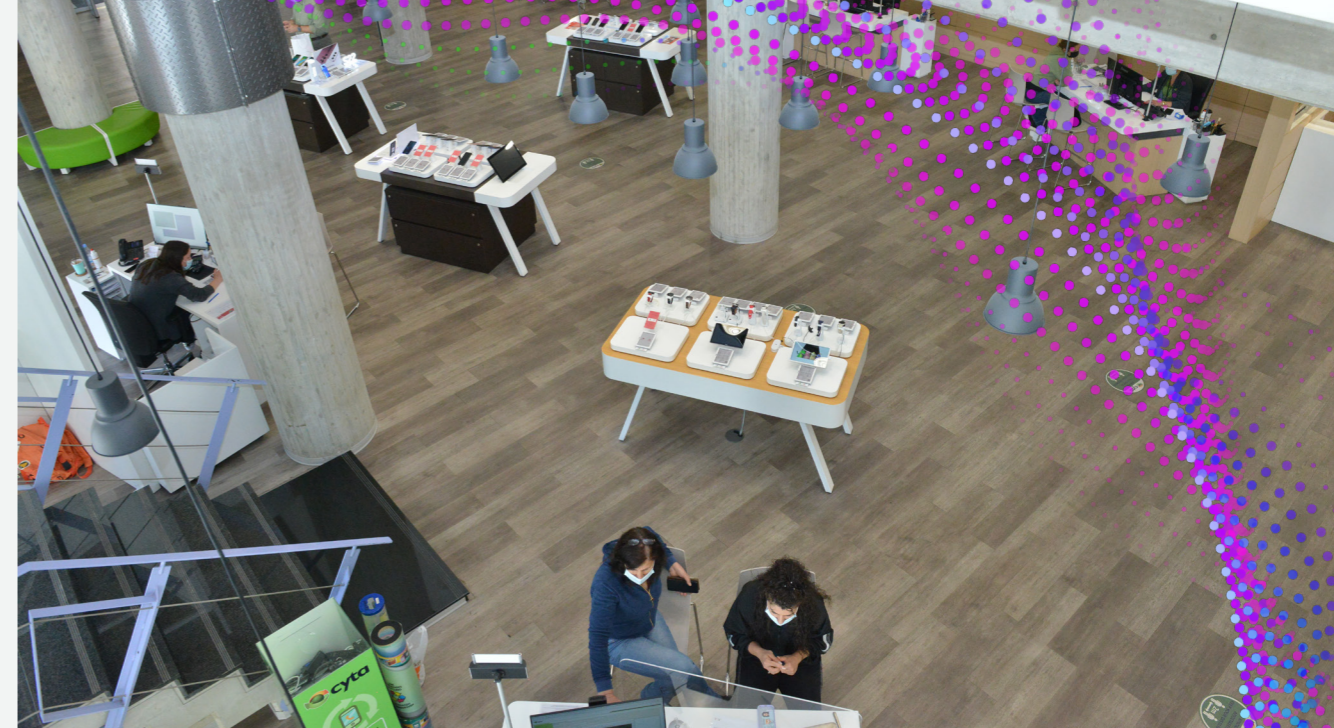
Σημειώνεται, επίσης, ότι το Cyta Mobile Shop μπορεί να χρησιμοποιηθεί για εξυπηρέτηση του κοινού και σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, όπως έγινε μετά από τις καταστροφικές πυρκαγιές στα χωριά της επαρχίας Λεμεσού και Λάρνακας τον Ιούλιο 2021.

Δίκτυο Μεταπωλητών

Η ενίσχυση του Δικτύου Μεταπωλητών με δυναμικές συνεργασίες, συνεχίστηκε και το 2021 με την ένταξη της αλυσίδας πολυκαταστημάτων τεχνολογίας Κωτσόβολος με δύο καταστήματα σε Λεμεσό και Λευκωσία. Συνολικά το Δίκτυο Μεταπωλητών αποτελείται σήμερα από 13 συνεργαζόμενες εταιρείες με 50 καταστήματα παγκύπρια και είναι στελεχωμένο από άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό, για να προσφέρει την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση για όλη την γκάμα των προϊόντων και υπηρεσιών μας. Επιπλέον, τα προϊόντα της προπληρωμένης κινητής τηλεφωνίας soeasy pay as you go διατίθενται μέσω του Δικτύου Διανομών 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 εξαίρετη εμπειρία, αποτελούν τα βασικά συστατικά της προσέγγισής μας. Προς αυτή την κατεύθυνση ενισχύουμε τα στελέχη μας με υψηλού επιπέδου τεχνολογία και εργαλεία προηγμένης τεχνολογίας, αντάξια των απαιτήσεων των πελατών μας, τους οποίους εξυπηρετούμε μέσω 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 Cyta, μπορούν να εξυπηρετηθούν από το άρτια καταρτισμένο προσωπικό μας, καλώντας δωρεάν το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Επιχειρηματικών Πελατών στον αριθμό 150 ή στέλνοντας e-mail στο cyta150@cyta.com.cy. Πέραν των πιο πάνω καναλιών, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα για αγορά και διαχείριση των υπηρεσιών που επιλέγει, ηλεκτρονικά, μέσω των ακόλουθων ιστοσελίδων:

Cyta Business: www.cyta.com.cy/business

My Cyta: www.cyta.com.cy/my-cyta

Cloud Marketplace: www.cyta.com.cy/business-cloud-marketplace.

Επίσης, ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην άμεση τεχνική εξυπηρέτηση των επιχειρηματικών μας πελατών, που 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

Οι Υπηρεσίες Καταλόγων, μέσω της ψηφιακής ιστοσελίδας www.cytayellowpages.com.cy αποτελούν ένα εύχρηστο και αξιόπιστο εργαλείο πρόσβασης σε πληροφορίες Χρυσού Οδηγού, Κυβερνητικών Τηλεφώνων και Ονομαστικού Καταλόγου, οι οποίες ανανεώνονται καθημερινά. Η ιστοσελίδα παραμένει στις πρώτες θέσεις αποτελεσμάτων των διαδικτυακών μηχανών αναζήτησης (όπως Google), εξασφαλίζοντας, παράλληλα, αποτελεσματική προβολή των πελατών της Cyta σε υποψήφιους νέους αγοραστές που είτε αναζητούν σχετικά προϊόντα ή/και υπηρεσίες είτε συγκεκριμένες επιχειρήσεις.

Εθνική Χονδρική Αγορά

Η Εθνική Χονδρική Αγορά, κατά το 2021, συνέχισε να προσφέρει στους χονδρικούς πελάτες της, τους εθνικούς αδειοδοτημένους παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, ψηλής ποιότητας εθνικά χονδρικά τηλεπικοινωνιακά προϊόντα και υπηρεσίες, στη βάση του ρυθμιστικού πλαισίου και των αναγκών τους.

Στο χαρτοφυλάκιο Εθνικής Χονδρικής Αγοράς περιλαμβάνονται προϊόντα και υπηρεσίες Διασύνδεσης, Κινητής Επικοινωνίας, Ευρυζωνικού Δικτύου, Τηλεφωνίας και Εκμίσθωσης Υποδομών. Αναλυτικά τα εθνικά χονδρικά προϊόντα που παρέχονται περιγράφονται πιο κάτω:

Υπηρεσίες Διασύνδεσης και Κινητής Επικοινωνίας

- Οι Υπηρεσίες Διασύνδεσης προσφέρουν τη δυνατότητα στους χονδρικούς πελάτες να συνδέσουν τα δίκτυά τους με τα Δίκτυα Σταθερής και Κινητής Επικοινωνίας της Cyta.
- Οι Χονδρικές Μισθωμένες Γραμμές και τα Προϊόντα Χονδρικού Ethernet εκμισθώνονται σε χονδρικούς πελάτες, προσφέροντάς τους τη δυνατότητα να συνδέουν τους κόμβους των δικτύων τους ή πελάτες τους με τα δίκτυά τους.
- Οι Υπηρεσίες Εθνικής Περιοχής και RAN Sharing προσφέρουν στους χονδρικούς πελάτες τη δυνατότητα σύνδεσης στο Ασύρματο Δίκτυο Κινητής Επικοινωνίας της Cyta για χρήση από πελάτες τους, σε περιοχές που δεν καλύπτονται από το δικό τους Ασύρματο Δίκτυο Κινητής Επικοινωνίας.
- Η Πρόσβαση στο Δίκτυο Κινητής Επικοινωνίας της Cyta δίνει στους χονδρικούς πελάτες τη δυνατότητα να προσφέρουν σε πελάτες τους υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας ως Ίδεατοί Παροχείς Κινητού Δικτύου (MVNO: Mobile Virtual Network Operators), μέσω του Δικτύου Κινητής Επικοινωνίας της Cyta.

Ευρυζωνικά Προϊόντα και Προϊόντα Τηλεφωνίας

- Τα προϊόντα Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης προσφέρουν τη δυνατότητα σε χονδρικούς πελάτες να παρέχουν ευρυζωνικές υπηρεσίες σε πελάτες τους, μέσω των Ευρυζωνικών Δικτύων (χαλκού και οπτικής ίνας) της Cyta.
- Τα προϊόντα Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο προσφέρουν τη δυνατότητα σε χονδρικούς πελάτες να εκμισθώνουν γραμμές στο χάλκινο δίκτυο πρόσβασης της Cyta, για παροχή ευρυζωνικών και φωνητικών υπηρεσιών σε πελάτες τους.
- Η Φορητότητα Αριθμού παρέχει τη δυνατότητα σε πελάτες να διατηρούν τον τηλεφωνικό τους αριθμό, όταν αλλάζουν παροχέα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.
- Η Υπηρεσία Πρόσβασης στη Βάση Δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου Κύπρου της Cyta χρησιμοποιείται από χονδρικούς πελάτες που προσφέρουν Υπηρεσίες Τηλεφωνικού Καταλόγου.

Υπηρεσίες Εκμίσθωσης Υποδομών

- Οι Υπηρεσίες Συνεγκατάστασης σε Υποστατικά της Cyta προσφέρουν τη δυνατότητα σε χονδρικούς πελάτες να εκμισθώνουν χώρους σε

κτηριακές υποδομές της Cyta για εγκατάσταση του τεχνικού τους εξοπλισμού.

- Οι Υπηρεσίες Συνεγκατάστασης Αγωγών δίνουν τη δυνατότητα σε χονδρικούς πελάτες να εκμισθώνουν χώρο σε σωλήνες, φρεάτια και πασσάλους στο δίκτυο αγωγών της Cyta, για εγκατάσταση των καλωδίων και του εξοπλισμού τους.
- Οι Υπηρεσίες Συνεγκατάστασης Συστημάτων Κεραιών σε Πυλώνες δίνουν τη δυνατότητα σε χονδρικούς πελάτες να εκμισθώνουν χώρο σε πυλώνες και άλλες υποδομές της Cyta, για εγκατάσταση του εξοπλισμού κεραιών και σταθμών βάσης τους.

Κατά το 2021, η Εθνική Χονδρική Αγορά υπέγραψε σημαντικές μακροχρόνιες συμφωνίες με μεγάλους εθνικούς αδειοδοτημένους παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, που αφορούν την παροχή Υπηρεσιών Κινητών Δικτύων, Εθνικής Περιοχής και Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης, αυξάνοντας έτσι τη χρήση των Δικτύων Κινητών Επικοινωνιών και των Ευρυζωνικών Δικτύων της Cyta (χαλκού και οπτικής ίνας), αντίστοιχα.

Στόχος της Εθνικής Χονδρικής Αγοράς είναι η αύξηση της συνεισφοράς της στα έσοδα της Cyta και συγχρόνως η συνεχής αύξηση της ικανοποίησης των χονδρικών πελατών και η βελτίωση του επιπέδου συνεργασίας μαζί τους. Για τον λόγο αυτό, συνεχίζει να εμπλουτίζει το χαρτοφυλάκιο των παρεχόμενων χονδρικών προϊόντων και υπηρεσιών και να βελτιώνει το επίπεδο εξυπηρέτησής τους.



Διεθνής Χονδρική Αγορά

Κατά το 2021, συνεχίσαμε να προσφέρουμε υψηλής ποιότητας διεθνή χονδρικά προϊόντα και υπηρεσίες.

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 συννομολογήσει διμερείς συμφωνίες για την παροχή χονδρικών προϊόντων διεθνούς τηλεφωνίας, φυσικών και νοπών διεθνών ιδιωτικών μισθωμένων κυκλωμάτων, διεθνών προσβάσεων διαδικτύου, εκμίσθωσης και εκχώρησης υποδομών διεθνούς δικτύου και άλλων υπηρεσιών, προσφέροντας την αναγκαία υποστήριξη προς τους πελάτες μας σε αδιάλειπτη βάση.

Τα χαρτοφυλάκια διεθνών χονδρικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρουμε αναλύονται πιο κάτω:

Χαρτοφυλάκια Διεθνούς Χονδρικής Αγοράς

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

Οι δορυφορικές υπηρεσίες που παρέχουμε στις διεθνείς αγορές περιλαμβάνουν τη μεταώληση 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 στη θάλασσα, υπηρεσίες παρακολούθησης και ελέγχου δορυφόρων, συστέγαση δορυφορικού εξοπλισμού, καθώς και υπηρεσίες αναμετάδοσης ραδιοτηλεοπτικών προγραμμάτων. Παρέχουμε επίσης δορυφορικές υπηρεσίες σε συνδυασμό με διεθνείς καλωδιακές συνδέσεις και προϊόντα.

Διεθνείς Μισθωμένες Συνδέσεις και Διεθνές Διαδίκτυο

Παρέχουμε σε επιχειρηματικούς και χονδρικούς πελάτες, μέσω του ραχιαίου δικτύου MPLS της Cyta και των διεθνών κόμβων MPLS, που βρίσκονται στην Αθήνα, Σόφια, Φρανκφούρτη και Λονδίνο,

νοπές 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 νοπές συνδέσεις προσφέρονται σε τοπολογίες σημείου-προς-σημείο και σημείου-προς-πολλαπλά-σημεία, ενώ επιτρέπουν τη μεταφορά φωνής, δεδομένων και εικόνας.

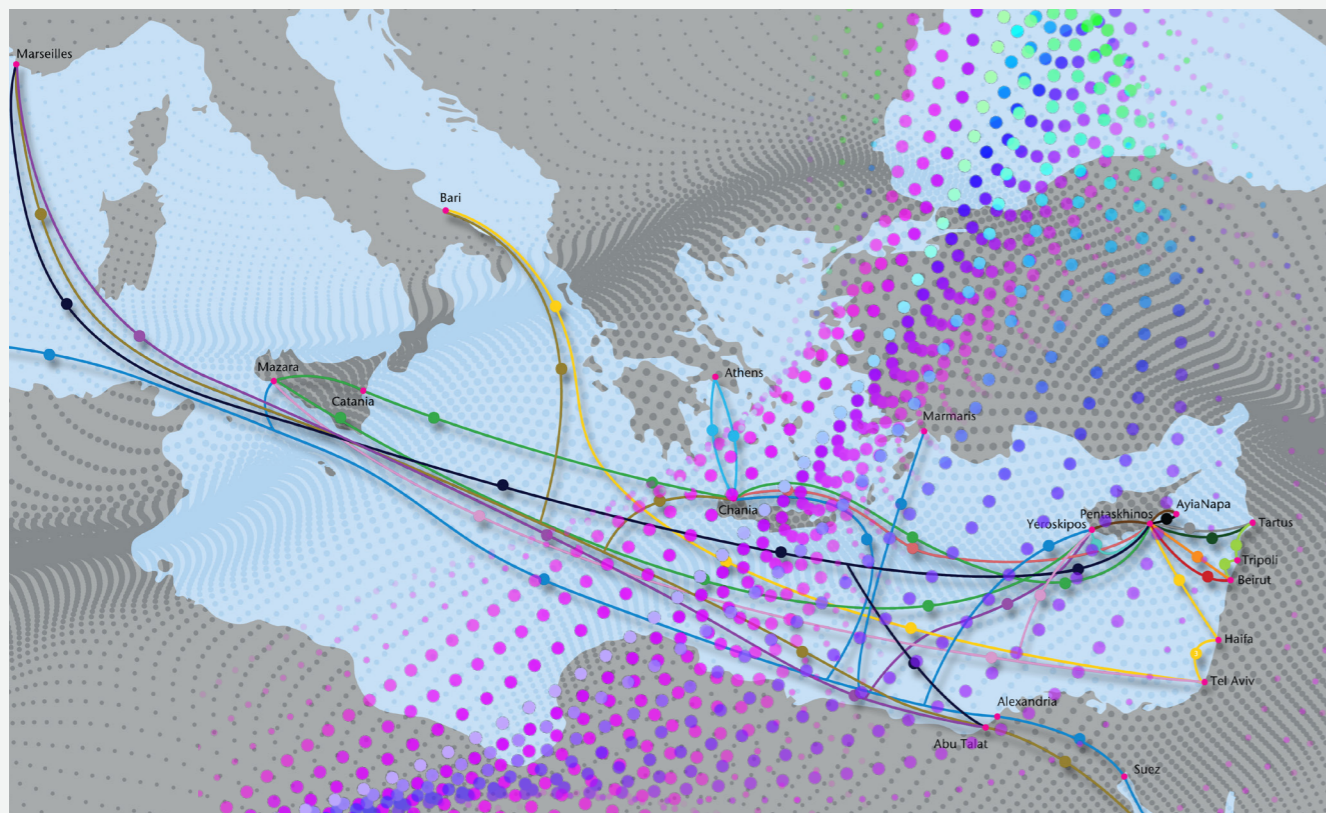
Επίσης, προσφέρουμε σε επιχειρηματικούς και χονδρικούς πελάτες φυσικές διεθνείς ιδιωτικές μισθωμένες συνδέσεις διαφανούς χωρητικότητας, οι οποίες είναι ιδανικές για εφαρμογές που απαιτούν αξιόπιστη, ταχεία και ασφαλή μεταφορά δεδομένων. Οι φυσικές συνδέσεις προσφέρονται είτε ως ημικυκλώματα είτε ως ολόκληρα κυκλώματα, κατά κανόνα μέσω υποθαλάσσιων καλωδίων, σε ταχύτητες από 2Mb/s μέχρι 100Gb/s, με χρήση τεχνολογιών SDH, WDM, EoSDH και EoWDM. Το εκτεταμένο διεθνές καλωδιακό δίκτυο και οι πολλαπλοί σταθμοί προσαρμογής της Cyta και των συνεργατών της, διασφαλίζουν διαζευκτικότητα και απόλυτη προστασία. Οι πελάτες μας απολαμβάνουν προσωπική εξυπηρέτηση μέσω επιχειρηματικού συμβούλου, 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 τερματισμό διεθνών κλήσεων σε 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 μεταώληση προς αδειούχους παροχείς στην Κύπρο και στο εξωτερικό.

Για τον τερματισμό διεθνών εξερχόμενων κλήσεων, διατηρούμε απ' ευθείας συνδέσεις με πέραν των 45 τηλεπικοινωνιακών οργανισμών παγκοσμίως, διατηρώντας ποιοτικές εναλλακτικές συνδέσεις. Μέσω εξειδικευμένου λογισμικού επιτυγχάνεται άριστη ποιότητας δρομολόγηση κλήσεων σε ανταγωνιστικά τέλη. Παράλληλα, παρέχουμε σε διεθνείς ανταποκριτές τερματισμό διεθνών εισερχόμενων κλήσεων 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, παρέχουμε υπηρεσίες Διεθνούς Χονδρικής Περιοχής 2G, 3G, 4G και 5G σε περισσότερα από 490 δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, επιτρέποντας στους



Ξένους επισκέπτες στην Κύπρο να χρησιμοποιήσουν τις κινητές τους συσκευές, μέσω του δικτύου της Cytamobile-Vodafone, για τηλεφωνικές κλήσεις, γραπτά μηνύματα και Mobile Data, ενώ βρίσκονται σε περιαγωγή.

Υπηρεσίες Αεροναυτιλίας

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.

Η Cyta είναι ο πρώτος και μοναδικός Οργανισμός στην Κύπρο, ο οποίος έχει εξασφαλίσει από την

Εθνική Εποπτική Αρχή Πιστοποιητικό Παρόχου Υπηρεσιών Επικοινωνιών, Πλοήγησης και Επιτήρησης (Communication, Navigation, Surveillance - CNS Provider), σύμφωνα με τις πρόνοιες του Ευρωπαϊκού Κανονισμού (ΕΕ) 2017/373.

Το εκτενές φάσμα της παρεχόμενης υποστήριξης περιλαμβάνει διορθωτική και προληπτική συντήρηση σε τέτοιο βαθμό ποιότητας, που να διασφαλίζει 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), ξεκίνησαν οι εργασίες εγκατάστασης και ελέγχου νέου εφεδρικού συστήματος Διαχείρισης Εναέριας Κυκλοφορίας σε κτήριο στην Κοκκινотριμιθιά, στο οποίο θα μετακινηθεί το Κέντρο



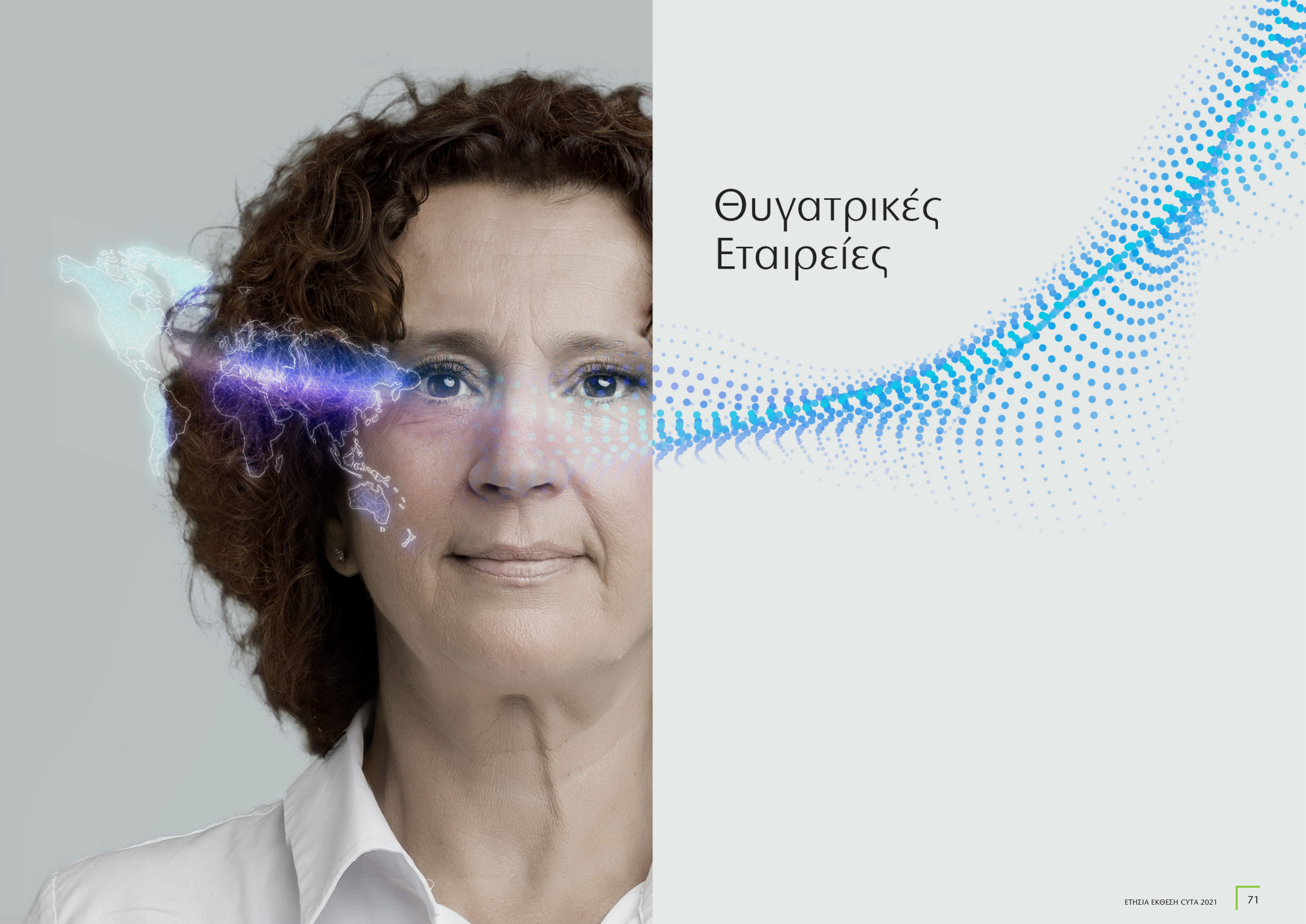
Ελέγχου Περιοχής Λευκωσίας. Παράλληλα, ξεκίνησε η υλοποίηση των έργων εισαγωγής υπηρεσιών ζεύξης δεδομένων (Datalink Services), προμήθειας νέων συστημάτων ενόργανης προσγείωσης (ILS) στα αεροδρόμια Λάρνακας και Πάφου και εισαγωγής νέου δικτύου IP της Αεροναυτιλίας. Τέλος, ξεκίνησαν οι διαδικασίες προσφορών για εξασφάλιση εξοπλισμού νέων συστημάτων επικοινωνίας και νέων συστημάτων ραντάρ.

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.

A woman with curly brown hair and blue eyes is looking directly at the camera. A glowing, wireframe world map is overlaid on the left side of her face, with a bright purple and blue light effect. On the right side of the page, there is a decorative graphic consisting of a series of blue dots of varying sizes, arranged in a pattern that suggests a signal or data flow, extending from the center towards the right edge.

Θυγατρικές Εταιρείες

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 καθιστούν αναγκαία τη συνεισφορά της Digimed στην αντιμετώπιση από τον Οργανισμό των προκλήσεων του σύγχρονου επιχειρηματικού περιβάλλοντος των τηλεπικοινωνιών.

Η ευθυγράμμιση των θυγατρικών εταιρειών με τους στρατηγικούς και επιχειρησιακούς στόχους του Οργανισμού παραμένει η κύρια προτεραιότητα της Digimed. Ως εκ τούτου, η Digimed και οι θυγατρικές της 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.



Cyta UK Ltd

Η Cyta UK Ltd ιδρύθηκε στο Ηνωμένο Βασίλειο στις 15 Φεβρουαρίου 2000. Η εταιρεία διαθέτει ιδιόκτητο τηλεπικοινωνιακό κόμβο υψηλής τεχνολογίας, πρωτοκόλλου MPLS, που περιλαμβάνει εξοπλισμό πύλης μέσων, δρομολογητές, όπως και εξοπλισμό SDH νέας γενιάς και συστεγάζεται σε υποστατικά της εταιρείας Equinix 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. Η εταιρεία δραστηριοποιείται,

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



Cytacom Solutions Ltd

Η Cytacom Solutions Ltd ιδρύθηκε στις 2 Μαΐου 2001 και παρέχει ολοκληρωμένες, ποιοτικές και καινοτόμες λύσεις/υπηρεσίες επικοινωνιών και πληροφορικής προσαρμοσμένες στις ανάγκες των πελατών της, συμπεριλαμβανομένων και εξειδικευμένων λύσεων και υπηρεσιών προς τη μητρική Cyta και τους πελάτες της.

Η βασική στρατηγική επιδίωξη της εταιρείας είναι να αποτελεί μία από τις πιο αξιόπιστες επιλογές για έργα που απαιτούν τον σχεδιασμό και την παροχή εξειδικευμένων και ολοκληρωμένων λύσεων επικοινωνιών και πληροφορικής (ICT), σε δημόσιους οργανισμούς και επιχειρήσεις της κυπριακής αγοράς, προσφέροντας τα ακόλουθα προϊόντα/υπηρεσίες:

- Παροχή ολοκληρωμένων λύσεων πληροφορικής, εξοπλισμού δικτύωσης και τηλεφωνίας και υπηρεσιών εγκατάστασης, υποστήριξης και συντήρησης ηλεκτρονικού εξοπλισμού και λογισμικού.
- Διαχείριση ολοκληρωμένων έργων τεχνολογικής υποδομής και παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών στη μητρική Cyta και τους πελάτες της.
- Διενέργεια μελετών και παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών.
- Σχεδιασμό και ανάπτυξη διαδικτυακών πυλών, ηλεκτρονικών πλατφορμών και εφαρμογών περιλαμβανομένων διεπαφών προγραμματισμού συνδέσεων (API).

- Παροχή λογισμικών για ασφάλεια επικοινωνιών.
- Παροχή υπηρεσιών μαζικής αποστολής μηνυμάτων (BulkSMS, webSMS.com.cy).

Επιπρόσθετα με τα πιο πάνω, η εταιρεία διατηρεί ηλεκτρονική (online) πλατφόρμα για πώληση χρόνου ομιλίας και δεδομένων της προπληρωμένης υπηρεσίας κινητής τηλεφωνίας soeasy της Cyta. (www.cyta.com.cy/soeasy-top-up/en).

Η εταιρεία προσβλέπει στη συνέχιση της θετικής πορείας και τα επόμενα χρόνια, θέτοντας τους πιο κάτω στόχους:

- Την ενδυνάμωση της θέσης της στην κυπριακή αγορά ως ένας από τους πιο αξιόπιστους οργανισμούς που παρέχουν ολοκληρωμένες λύσεις πληροφορικής και επικοινωνιών (ICT).
- Την αξιοποίηση ευκαιριών που φέρνει η δυναμική της αγοράς, λόγω της ανάγκης ψηφιακού μετασχηματισμού επιχειρήσεων και οργανισμών του δημοσίου, σε στενή συνεργασία με τη μητρική Cyta.
- Τη διατήρηση του κύκλου εργασιών και της κερδοφορίας μέσα από ορθολογιστική διαχείριση των πόρων και των βασικών δραστηριοτήτων της και την παροχή αξιόπιστων υπηρεσιών στην προσδοκώμενη για τους πελάτες της σχέση αξίας και τιμής.
- Την ενίσχυση της εικόνας της εταιρείας προς τα έξω και την ενδυνάμωση της εταιρικής κουλτούρας και αφοσίωσης του προσωπικού.

Για την επίτευξη των στόχων αυτών η εταιρεία δίνει έμφαση στην εκπαίδευση και ανάπτυξη του προσωπικού της σε νέες τεχνολογίες και δεξιότητες, καθώς και στην αξιοποίηση της τεχνογνωσίας και υπηρεσιών επίλεκτων συνεργατών. Παράλληλα, στοχεύει να διευρύνει τις δυνατότητές της να υποστηρίξει και να συμπληρώνει νέα προϊόντα και υπηρεσίες της Cyta.



Iris Gateway Satellite Services Ltd

Η εταιρεία Iris Gateway Satellite Services Ltd, εδώ και πάνω από 20 χρόνια, προσφέρει από την Κύπρο υπηρεσίες δορυφορικής αναμετάδοσης ραδιοηλεκτρονικών προγραμμάτων στη διεθνή αγορά. Η Iris αναμεταδίνει πληθώρα ξένων δορυφορικών τηλεοπτικών καναλιών και παράλληλα προσφέρει υπηρεσίες δορυφορικής λήψης και διανομής τηλεοπτικού περιεχομένου σε μεγάλη κλίμακα.

Η Iris παρέχει, επίσης, υπηρεσίες που συνδυάζουν δορυφορικές τηλεοπτικές συνδέσεις και διεθνείς καλωδιακές ζεύξεις που εξασφαλίζει από το εκτεταμένο δίκτυο της Cyta. Προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις σε πελάτες που ενδιαφέρονται να διανέμουν τα προγράμματά τους σε διάφορα σημεία διεθνώς, εξασφαλίζοντας πρόσβαση σε παγκόσμια τηλεοπτικά δίκτυα. Ακόμη, η εταιρεία παρέχει περιστασιακές τηλεοπτικές υπηρεσίες με αναμετάδοση σημαντικών αθλητικών, καλλιτεχνικών και άλλων γεγονότων σε διάφορες περιοχές της γης.

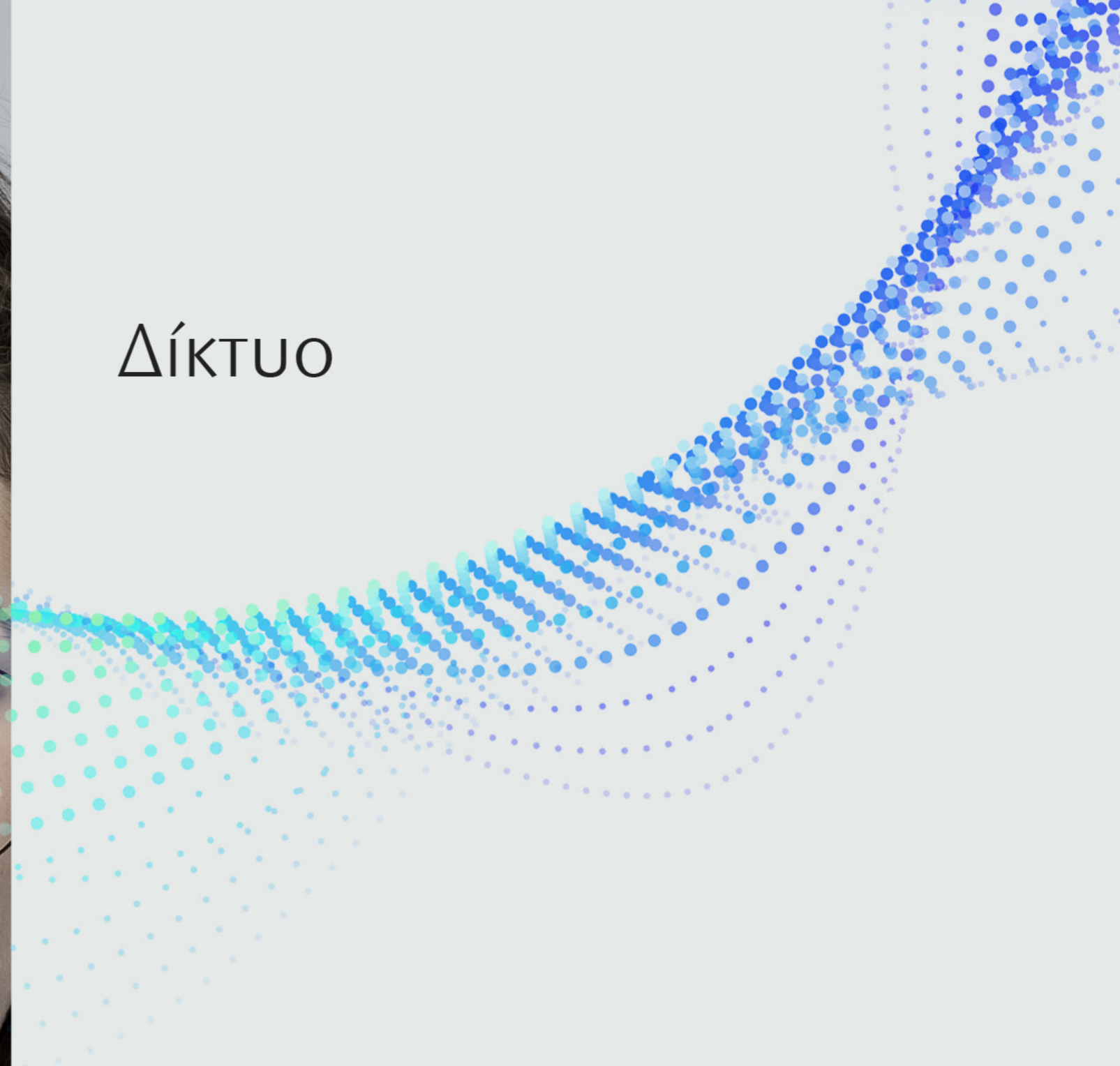
Διαχείριση οικονομικών πόρων των Θυγατρικών

Στόχος της μονάδας Υποστήριξης Θυγατρικών της Διεύθυνσης Διαχείρισης Οικονομικών Πόρων είναι η παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών προς τα Διοικητικά Συμβούλια των θυγατρικών εταιρειών για ένα ευρύ φάσμα οικονομικών θεμάτων που περιλαμβάνουν, ανάμεσα σε άλλα, την ολοκλήρωση και υποβολή ενδιάμεσων και τελικών οικονομικών καταστάσεων, την ικανοποίηση φορολογικών υποχρεώσεων, τη διαχείριση ταμειακών διαθεσίμων και τη διεκπεραίωση μηνιαίων τακτικών υποχρεώσεων, όπως την έκδοση τιμολογίων και την πληρωμή οφειλών.





ΔΙΚΤΥΟ



ΔΙΚΤΥΟ

Πλατφόρμες Παροχής Υπηρεσιών

Μέσα στο 2021 έχουμε προχωρήσει με αναβαθμίσεις των υποδομών Cytanet και Cytavision για βελτίωση της ανταπόκρισης και διαθεσιμότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Σε συνέχεια της τεχνολογικής αναβάθμισης της υπηρεσίας Cytavision προχωρήσαμε στην υλοποίηση νέων χαρακτηριστικών και δυνατοτήτων με στόχο τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη.

Όλα σχεδόν τα κανάλια της υπηρεσίας Cytavision μεταδίδονται πλέον με ψηλή ευκρίνεια (High Definition) και κωδικοποίηση H.265, επιφέροντας έτσι ουσιαστική βελτίωση στην ποιότητα της εικόνας με συνεπακόλουθο η υπηρεσία Cytavision να είναι πιο ελκυστική για τον πελάτη.

Η υπηρεσία SafeWeb συνέχισε να παρέχει στους πελάτες ασφάλεια στη σύνδεσή τους στο διαδίκτυο, εμποδίζοντας την πρόσβαση των πελατών Cytanet σε κακόβουλες ιστοσελίδες, που είναι σχεδιασμένες να μολύνουν τις συσκευές με λογισμικό και ιούς, που στόχο έχουν να υποκλέψουν προσωπικές πληροφορίες, οικονομικά δεδομένα ή προσωπικούς κωδικούς.

Εθνικό Δίκτυο Μεταφοράς

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

Κατά το 2021 συνεχίστηκε η επέκταση του σύγχρονου δικτύου DWDM/OTN (Dense Wavelength Division Multiplexing/Optical Transport Network), που αποτελεί τη ραχοκοκαλιά των δικτύων της Cyta, παρέχοντας συνδέσεις πολύ ψηλών ταχυτήτων, εξυπηρετώντας ταυτόχρονα και τους μεγάλους επιχειρηματικούς πελάτες.

Συνεχίστηκε, επίσης, η επέκταση του δικτύου SDH (Synchronous Digital Hierarchy) νέας γενιάς για παροχή κυκλωμάτων διαφόρων ρυθμών και κυρίως συνδέσεων EoS DH (Ethernet over SDH).

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

Επίσης, υλοποιήθηκε η Φάση Α' του νέου Δικτύου Συγχρονισμού για παροχή σημάτων συγχρονισμού στα υπόλοιπα δίκτυα της Cyta, καθώς και για υποστήριξη μελλοντικών αναγκών για το Δίκτυο Κινητής Τηλεφωνίας 5G.

Διεθνές Δίκτυο

Κατά το 2021 προχωρήσαμε σε αναβαθμίσεις και επεκτάσεις των υποδομών σημαντικών δορυφορικών και καλωδιακών συστημάτων, που ισχυροποιούν τη θέση της Cyta 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. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες υποστηρίζονται καθ' όλο το εικοσιτετράωρο και είναι πιστοποιημένες με διεθνή πρότυπα.

Κατά το 2021, συνεχίστηκε η παροχή υπηρεσιών σε εταιρείες που ειδικεύονται στην παροχή γρήγορου διαδικτύου, καθώς και υπηρεσιών αναμετάδοσης τηλεοπτικών προγραμμάτων σε όλο τον κόσμο, μέσω δορυφόρων και οπτικών καλωδίων εκμεταλλεόμενοι τη διασύνδεση των Δορυφορικών μας Σταθμών με παγκόσμια δίκτυα παροχών. Επιπρόσθετα, έγιναν εγκαταστάσεις στους εναλλακτικούς δορυφορικούς σταθμούς για επέκταση των υπηρεσιών γεωγραφικής εφεδρείας.

Σημαντική υπήρξε η εμπλοκή μας σε έργα υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης όπως το έργο EGNOS RIMS με το οποίο θα προσδίδεται πολύ μεγάλη ακρίβεια στα συστήματα Πλοήγησης και Τοπογραφίας (GPS & Galileo), καθώς και το έργο Excelsior με το οποίο προγραμματίζεται η εγκατάσταση δορυφορικής κεραίας για επίβλεψη και παρακολούθηση της γης. Επίσης συμμετείχαμε σε ερευνητικά προγράμματα μέσω ειδικά διαμορφωμένων προγραμμάτων για τα



υποψήφια κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Διαστήματος (ESA).

B. Καλωδιακά Συστήματα/Υπηρεσίες

Η Κύπρος διασυνδέεται με το εξωτερικό μέσω επτά Υποβρύχιων Καλωδιακών Συστημάτων (ΥΚΣ) τα οποία προσεγιάζονται σε δύο διαφορετικούς καλωδιακούς σταθμούς (Πεντάσχοινος και Γεροσκήπου). 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 2021, συνεχίστηκε απρόσκοπτα η υλοποίηση του ΥΚΣ ARSINOE/PEACE το οποίο θα ολοκληρωθεί στις αρχές 2022. Το σύστημα αυτό θα προσφέρει εναλλακτική διόδευση προς Ευρώπη (Γαλλία) και Αφρική (Αίγυπτος) με μεγάλες χωρητικότητες.

Αναβαθμίστηκε, επίσης, το σύστημα ALEXANDROS που συνδέει την Κύπρο με τη Γαλλία και την Αίγυπτο αυξάνοντας σημαντικά τη χωρητικότητα προς Μασσαλία.

Ολοκληρώθηκε η διασύνδεση των ΥΚΣ ALEXANDROS και ARSINOE/PEACE στην πλευρά της Κύπρου, με χρήση δύο ανεξάρτητων ζευγών οπτικών ινών, επιτυγχάνοντας έτσι υψηλά επίπεδα επιχειρησιακής συνέχειας.

Ολοκληρώθηκε η αναβάθμιση της χωρητικότητας του ΥΚΣ CADMOS και έγινε αντικατάσταση του πεπαλαιωμένου τερματικού εξοπλισμού με καινούργιο, αυξάνοντας περαιτέρω τη συνολική χωρητικότητα του συστήματος. Παράλληλα, βρίσκεται σε εξέλιξη η υλοποίηση της αναβάθμισης της χωρητικότητας του ΥΚΣ UGARIT, που συνδέει την Κύπρο με τη Συρία.

Δίκτυα Κορμού IP

Το 2021 συνεχίστηκε η αναβάθμιση του ραχιαίου δικτύου IP/MPLS με την εγκατάσταση εξοπλισμού νέας γενιάς και την υλοποίηση συνδέσεων 100Gbps, ώστε το δίκτυο να είναι σε θέση να υποστηρίξει τις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες των οικιακών και επιχειρηματικών πελατών σε ευρυζωνικές υπηρεσίες, καθώς και τις ανάγκες άλλων δικτύων και υπηρεσιών της Cyta, όπως το FTTH, connected TV και 5G.

Συνεχίστηκε η αναβάθμιση των τοπικών και διεθνών συνδέσεων του δικτύου IP του Cytanet και των δικτύων BRAS (Broadband Remote Access Servers), έτσι 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 ΟΤΤ (Over The Top) και ΙοΤ (Internet of Things). Απώτερος στόχος είναι οι πελάτες της Cyta να απολαμβάνουν υπηρεσίες καλύτερης ποιότητας. Ο σωστός σχεδιασμός και η έγκαιρη αναβάθμιση του δικτύου Cytanet, το κατέστησε ικανό να ανταποκριθεί πλήρως στις αυξημένες ανάγκες των πελατών που προέκυψαν και φέτος λόγω της πανδημίας του Covid-19, για σκοπούς τηλεεκπαίδευσης και τηλεργασίας.

Επίσης, το 2021 ξεκίνησε η αντικατάσταση όλου του εξοπλισμού του Εταιρικού Δικτύου IP με καινούριο, στοχεύοντας, παράλληλα, στην αύξηση της χωρητικότητας και την ικανοποίηση νέων αναγκών στο Εταιρικό περιβάλλον και στα Κέντρα Δεδομένων.

Λειτουργία δικτύων και υπηρεσιών

Στα πλαίσια της βελτίωσης των δραστηριοτήτων της Cyta σε αυτό τον τομέα, μέσα στο 2021, συνεχίσαμε τις ενέργειες βελτίωσης με κύριους στόχους τη διατήρηση της υψηλής διαθεσιμότητας στα δίκτυα του Οργανισμού και της απρόσκοπτης παροχής υπηρεσιών στους Πελάτες. Επίσης, συνεχίστηκε η προσπάθεια μείωσης του λειτουργικού κόστους μέσω της αποτελεσματικότερης διαχείρισης του κύκλου ζωής των βλαβών, με την αξιοποίηση εξειδικευμένου λογισμικού εργαλείου.

Οι προσπάθειές 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. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στη γρήγορη και αποτελεσματική τεχνική εξυπηρέτηση των επιχειρηματικών μας πελατών. Επιπλέον, δώσαμε 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 κυβερνοασφάλειας

Η διαχείριση της Κυβερνοασφάλειας και της Ασφάλειας Πληροφοριών αποτελεί στρατηγικό πυλώνα δράσης και ανάπτυξης για τη Cyta και εφαρμόζεται στη βάση διεθνών πρακτικών και προτύπων, με στόχο την πλήρη προστασία των υποδομών της Cyta, αλλά και την ανάπτυξη και διάθεση αξιόπιστων, υψηλής αξίας υπηρεσιών ασφάλειας δικτύων στον ευρύτερο επιχειρηματικό κόσμο της Κύπρου. Το 2021 ήταν έτος προκλήσεων λόγω της συνεχιζόμενης πανδημίας. Η Cyta ανταποκρίθηκε για ακόμη μια χρονιά, διασφαλίζοντας τη δυνατότητα του συνόλου σχεδόν του προσωπικού να τηλεργαστεί με ασφάλεια. Επιπρόσθετα, με την εισαγωγή νέων συστημάτων, ενισχύθηκε η ασφάλεια των υποδομών του Οργανισμού, έχοντας δώσει ιδιαίτερη έμφαση στην ασφαλή χρήση υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους (cloud computing).

Εντός του έτους υλοποιήθηκαν σε πολύ στενά χρονικά πλαίσια, κρίσιμα έργα πληροφορικής που αφορούσαν την Κυπριακή Δημοκρατία για αντιμετώπιση της πανδημίας, αλλά και τον ψηφιακό μετασχηματισμό κρίσιμων υποδομών και λειτουργιών.

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 όλου του προσωπικού του Οργανισμού. Στα πλαίσια του ΣΔΑΠ, εφαρμόζονται πολιτικές ασφάλειας πληροφοριών σε εταιρικό επίπεδο και γίνεται 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 κ.ά. Για την ευαισθητοποίηση του προσωπικού σε θέματα ασφάλειας πληροφοριών και κυβερνοασφάλειας, η Cyta προχώρησε όπως κάθε χρόνο σε σχετική εκπαίδευση όλου του προσωπικού της.

Διαχείριση τηλεπικοινωνιακής απάτης

Με τη συνεχή εξέλιξη της τεχνολογίας στις τηλεπικοινωνίες και την εισαγωγή νέων υπηρεσιών, εξελίσσεται ταυτόχρονα και η βιομηχανία της τηλεπικοινωνιακής απάτης. Για το σκοπό αυτό, η Cyta λαμβάνει 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, η Cyta έχει δημιουργήσει, από το 2000, ειδική μονάδα Διαχείρισης Τηλεπικοινωνιακής Απάτης. Πέραν της προστασίας των υπηρεσιών μας, έχουμε επεκτείνει τη δραστηριότητα καταστολής της καταδολίευσης για να καλύψουμε και τους πελάτες μας, έτσι ώστε να τους προστατέψουμε όσο το δυνατό από κακόβουλες ενέργειες. Τα στελέχη της μονάδας μας έχουν εκπαιδευτεί ειδικά σε θέματα ασφάλειας και καταδολίευσης και για συνεχή ενημέρωσή μας έχει διασφαλιστεί διεθνής συνεργασία με διάφορους Οργανισμούς, που εξειδικεύονται σε θέματα τηλεπικοινωνιακής απάτης. Για ολιστική προστασία και για τον έγκαιρο εντοπισμό περιστατικών, έχουμε προμηθευτεί τα πλέον

εξειλιγμένα και εξειδικευμένα συστήματα εντοπισμού και διαχείρισης τηλεπικοινωνιακής απάτης και για αποτελεσματική αντιμετώπιση το προσωπικό μας ανταποκρίνεται σε περισσότερα από 24ωρη βάση. Επιπρόσθετα, λαμβάνουμε όλα τα μέτρα για τη συνεχή ενημέρωση, επιμόρφωση και ευαισθητοποίηση των πελατών, αλλά και του κοινού γενικότερα, σε ζητήματα τηλεπικοινωνιακής απάτης.

Δίκτυα Σταθερών Επικοινωνιών

Κατά το 2021, εισάχθηκε η τεχνολογία VoLTE (Voice over LTE), η οποία αποτελεί την τεχνολογική μετεξέλιξη της φωνητικής κινητής επικοινωνίας, παρέχοντας τη δυνατότητα διενέργειας κλήσεων φωνής μέσω του δικτύου 4G. Η τεχνολογία VoLTE βασίζεται στο Δίκτυο IMS και προσφέρει πλεονεκτήματα σε σχέση με την παραδοσιακή υπηρεσία φωνής (Δίκτυα 2G και 3G), όπως η πολύ καλύτερη ποιότητα ήχου και η ταχύτερη πραγματοποίηση κλήσεων.

Επίσης, κατά το 2021 εισαγάγαμε την υποδομή NFVi που αποτελεί τη βάση για τη μετεξέλιξη των Δικτύων Σταθερών και Κινητών Επικοινωνιών σε τεχνολογία Telco Cloud, εξασφαλίζοντας αυξημένη αξιοπιστία και ευελιξία και βελτιώνοντας τη διαθεσιμότητα του δικτύου. Σε αυτή τη νέα υποδομή μεταφέρθηκε σημαντικό μέρος της λειτουργικότητάς του Δικτύου Σταθερών Επικοινωνιών IMS, στο πλαίσιο προγραμματισμένης αναβάθμισης.

Δίκτυο Πυρήνα Κινητών Επικοινωνιών

Το 2021 ήταν η χρονιά κατά την οποία έργα του Δικτύου Πυρήνα Κινητών Επικοινωνιών, σχετικά με την εισαγωγή του 5G, τέθηκαν σε εμπορική λειτουργία και συνέβαλαν στη μεγάλη επιτυχία της Cyta να αναγνωριστεί το Δίκτυο Κινητής ως το πιο γρήγορο δίκτυο κινητής στην Ευρώπη.

Παράλληλα, αναβαθμίσαμε μέρος του δικτύου πακετομεταγωγής σε ιδεατό (virtual) περιβάλλον. Η αναβάθμιση αυτή επιτρέπει την ταυτόχρονη υποστήριξη τεχνολογιών 4G και 5G (Dual Mode Core). Επιπλέον, εκσυγχρονίσαμε το ραχιαίο δίκτυο IP της Κινητής με δικτυακό εξοπλισμό με αυξημένες δυνατότητες σε χωρητικότητα και ασφάλεια, ενώ προετοιμάσαμε τα συστήματά μας για την εισαγωγή της υπηρεσίας Fixed Wireless Access, η οποία προγραμματίζεται εντός του 2022.

Επιπρόσθετα, τέθηκε σε λειτουργία το International STP και πραγματοποιήθηκε αναβάθμιση των κέντρων κινητής τηλεφωνίας (MSC).

Εισαγάγαμε τείχος προστασίας SS7 (SS7 firewall), για παροχή προστασίας στη σηματοδότηση SS7, ολοκληρώσαμε αναβαθμίσεις σε διάφορα άλλα

συστήματα (Ericsson Multi-Mediation, Mobile Device Manager, Equipment Identity Register και Ericsson Dynamic Activation), με σκοπό τη διατήρηση της ποιότητας και την ενίσχυση με νέες λειτουργικές δυνατότητες, ενώ υλοποιήθηκαν οι διαδικασίες ενεργοποίησης της υπηρεσίας VoLTE και OneNumber στα συστήματα Κινητής.

Τέλος, στο πλαίσιο της παρακολούθησης της ποιότητας των υπηρεσιών Κινητής και Σταθερής Τηλεφωνίας με σκοπό την προληπτική συντήρηση, την άμεση παροχή υποστήριξης και γενικότερα την περαιτέρω βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών αυτών, προκηρύχθηκε διαγωνισμός για την εξασφάλιση ολοκληρωμένου συστήματος παρακολούθησης της ποιότητας των υπηρεσιών, απ' άκρου εις άκρον.

Ασύρματο Δίκτυο Πρόσβασης Κινητών Επικοινωνιών

Τον Φεβρουάριο του 2021 προχωρήσαμε στην πρώτη εμπορική λειτουργία τεχνολογίας 5G στην Κύπρο, με πληθυσμιακή κάλυψη 70%. Μέχρι το τέλος του χρόνου επιτεύχθηκε κάλυψη του 96,3% του πληθυσμού της ελεύθερης Κύπρου από το δίκτυο 5G, δίνοντας σε όλους σχεδόν τους πελάτες μας τη δυνατότητα υπερυψηλών ταχυτήτων πρόσβασης (μέχρι 1Gbps), αυξημένη χωρητικότητα για ταυτόχρονη σύνδεση χιλιάδων συσκευών και πολύ γρήγορη απόκριση.

Παράλληλα με την ανάπτυξη του 5G συνεχίσαμε και την ανάπτυξη της τεχνολογίας 4ης γενιάς (4G), αξιοποιώντας όλες τις διαθέσιμες ζώνες συχνοτήτων, αυξάνοντας τη μέση ταχύτητα πρόσβασης σε όλη την ελεύθερη Κύπρο, διατηρώντας πάντα σε ψηλά επίπεδα την ποιότητα και αξιοπιστία του δικτύου μας.

Ως αποτέλεσμα της προαναφερθείσας ανάπτυξης, η Cyta βραβεύτηκε τον Οκτώβριο ως το πιο γρήγορο δίκτυο κινητών επικοινωνιών της Ευρώπης για το 2021, από τον ανεξάρτητο Οργανισμό Ookla.

Ετοιμάσαμε την απαιτούμενη τεχνική υποδομή για παροχή υπηρεσίας Fixed Wireless Access (FWA) στους πελάτες της Cyta, σε περιοχές που δεν προγραμματίζεται σύντομα η ανάπτυξη του δικτύου Cyta Fiber.

Συνεχίσαμε την επέκταση/αναβάθμιση του δικτύου για παροχή υπηρεσιών 4G RAN Sharing στην εταιρεία CABLENET, η οποία αναμένεται να ολοκληρωθεί τους πρώτους μήνες του 2022.

Σε συνεργασία με την Υδατοπρομήθεια Λευκωσίας, αρχίσαμε να παρέχουμε υπηρεσίες NB-IoT, ξεκινώντας με την υλοποίηση 400 υδρομετρικών στο κέντρο της Λευκωσίας.

Στα πλαίσια του προγράμματος WiFi4EU της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσφέραμε μέσω της υπηρεσίας Managed WiFi συνδέσεις με ταχύτητες πέραν των 30Mbps σε ακόμη 2 Δήμους και 6 Κοινότητες της ελεύθερης Κύπρου.

Ενσύρματο Δίκτυο Πρόσβασης και Τεχνική Υποστήριξη (ΕΔΠ&ΤΥ)

Το 2021 εξακολούθησε να είναι μία χρονιά ιδιαίτερα δύσκολη και απαιτητική για το ΕΔΠ&ΤΥ, λόγω συνέχισης της πανδημίας. Ολόκληρο το προσωπικό της Διεύθυνσης παράμεινε ενεργό, τηρώντας όλα τα μέτρα ασφάλειας και υγιεινής. Παρόλες τις δυσκολίες, η ανάπτυξη και η υποστήριξη αξιόπιστου δικτύου πρόσβασης τεχνολογιών αιχμής αποτέλεσε και φέτος βασικό πυλώνα των δραστηριοτήτων της Cyta, ενώ συνεχίστηκε απρόσκοπτα η εξυπηρέτηση των πελατών μας, με την εγκατάσταση και υποστήριξη των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Για δραστική αύξηση στις ταχύτητες πρόσβασης συνεχίστηκε η υλοποίηση του στρατηγικού έργου Cyta Fiber, με επιταχυνόμενους ρυθμούς. Μέχρι το τέλος του 2021 ο αριθμός των υποστατικών που είχαν τη δυνατότητα σύνδεσης με το δίκτυο fiber ήταν της τάξης των 165.000, ενώ οι συνδεδεμένοι πελάτες έφτασαν τους 64.778. Παράλληλα με την ανάπτυξη και επέκταση του δικτύου Cyta Fiber, αναβαθμίστηκε και η υποστήριξη του χάλκινου ευρυζωνικού δικτύου, το οποίο εξακολουθεί να εξυπηρετεί την πλειοψηφία των πελατών μας, με την εξασφάλιση προηγμένων συστημάτων ελέγχου ποιότητας, για σκοπούς προληπτικής διαχείρισης προβλημάτων και βελτίωσης της εμπειρίας των πελατών μας. Πέραν των πιο πάνω, το 2021 αποτέλεσε έτος σημαντικών βελτιώσεων στον τομέα της εξυπηρέτησης των πελατών μας, σε ό,τι αφορά χρόνους ανταπόκρισης για άρση βλαβών, χρονοδιαγράμματα ολοκλήρωσης νέων εγκαταστάσεων, καθώς και σε ποιοτικά κριτήρια που επέφεραν βελτιώσεις στη συνολική εμπειρία των πελατών μας.

Διεθνές καλωδιακό και δορυφορικό δίκτυο

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

Κατά το 2021, μετά από την εξασφάλιση της σχετικής άδειας λειτουργίας από το Υπουργείο Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων, η Cyta προχωρεί ολοταχώς με την κατασκευή του υποθαλάσσιου καλωδιακού συστήματος ARSINOE. Το σύστημα θα διασυνδέσει την Κύπρο με τη Γαλλία και την Αίγυπτο, αξιοποιώντας τεχνολογία οπτικών ινών, με στόχο την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών υψηλών ταχυτήτων. Η λειτουργία του θα συμβάλει σημαντικά στην ικανοποίηση των αυξανόμενων αναγκών συνδεσιμότητας της Κύπρου με το εξωτερικό, κυρίως για υπηρεσίες διαδικτύου και Cloud. Αναμένεται, επίσης, να εξυπηρετήσει διεθνείς περιφερειακές ανάγκες γειτονικών χωρών, συμβάλλοντας έτσι στην περαιτέρω ενίσχυση του ρόλου της Κύπρου ως διεθνούς τηλεπικοινωνιακού κόμβου.

Στα διεθνή μέσα της Cyta περιλαμβάνονται τρεις Επίγειοι Δορυφορικοί Σταθμοί (Teleports) με περισσότερες από 45 κύριες δορυφορικές κεραίες, που παρέχουν πρόσβαση σε δορυφόρους των EUTELSAT, ARABSAT, AVANTI, TELENOR, ASIASAT και APT. Οι δορυφορικές επικοινωνίες συμβάλλουν ουσιαστικά στην ενδυνάμωση του περιφερειακού τηλεπικοινωνιακού κόμβου της Cyta, εξασφαλίζοντας πρόσβαση σε ευρυφασματικούς δορυφόρους νέας γενεάς. Επιτρέπουν, επίσης, την παροχή υπηρεσιών VSAT, αναμετάδοσης ραδιοηλεκτρονικών προγραμμάτων σε μόνιμη και περιστασιακή βάση, τηλεμετρίας, ικνιλάτσης 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 προσγειώνονται 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



Οικονομική Έκθεση

Σύνοψη αποτελεσμάτων

Το 2021 χαρακτηρίστηκε από τη συνέχιση της πανδημίας Covid-19 η οποία είχε αρνητική επίδραση στην Κυπριακή οικονομία αφού μεγάλο ποσοστό του εθνικού προϊόντος βασίζεται στον τουρισμό και στις σχετικές υπηρεσίες. Κατ' επέκταση πηγές εσόδων όπως τα έσοδα περιαγωγής (ξένων τουριστών στην Κύπρο και Κυπρίων στο εξωτερικό) επηρεάστηκαν αρνητικά σε σχέση με τα κανονικά επίπεδα, καθώς επίσης και έσοδα από τις τουριστικές επιχειρήσεις ή επιχειρήσεις που είχαν μειωμένες δραστηριότητες. Προς αντιμετώπιση της κατάστασης ο Οργανισμός εντατικοποίησε την στρόφη του προς εναλλακτικές πηγές εσόδων αξιοποιώντας εμπορικά τις νέες τεχνολογίες, γεγονός που αποδεικνύει τη δυναμική παρουσία του Οργανισμού στο έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον που δραστηριοποιείται.

Παρά τις αντιξοότητες, το 2021 κατέληξε, σε συνέχεια του 2020, να είναι από οικονομικής απόψεως μια εξαιρετικά επιτυχημένη χρονιά. Τα έσοδα ανήλθαν σε €375,4εκ και αποτελούν τα ψηλότερα έσοδα από υπηρεσίες των τελευταίων επτά (7) ετών.

Το μικτό κέρδος έφθασε τα €87,1εκ, αύξηση 7,5% σε σχέση με το 2020. Το κέρδος προ τόκων, φόρων και αποσβέσεων (EBITDA) σημείωσε επίσης αύξηση 6,2% φθάνοντας τα €132,6εκ, ενώ το περιθώριο EBITDA διατηρήθηκε σε πολύ ψηλά επίπεδα με ποσοστό 35,3% (35,7% το 2020).

Το κέρδος για το έτος μετά τη φορολογία ανήλθε σε €77,8εκ σε σύγκριση με €70,8εκ το 2020, αύξηση 9,8% και αποτελεί το ψηλότερο κέρδος των τελευταίων δεκατριών (13) ετών. Τα αποτελέσματα αυτά για ακόμα μια χρονιά συγκρίνονται πολύ ευνοϊκά με αποτελέσματα πολύ επιτυχημένων τηλεπικοινωνιακών οργανισμών διεθνώς.

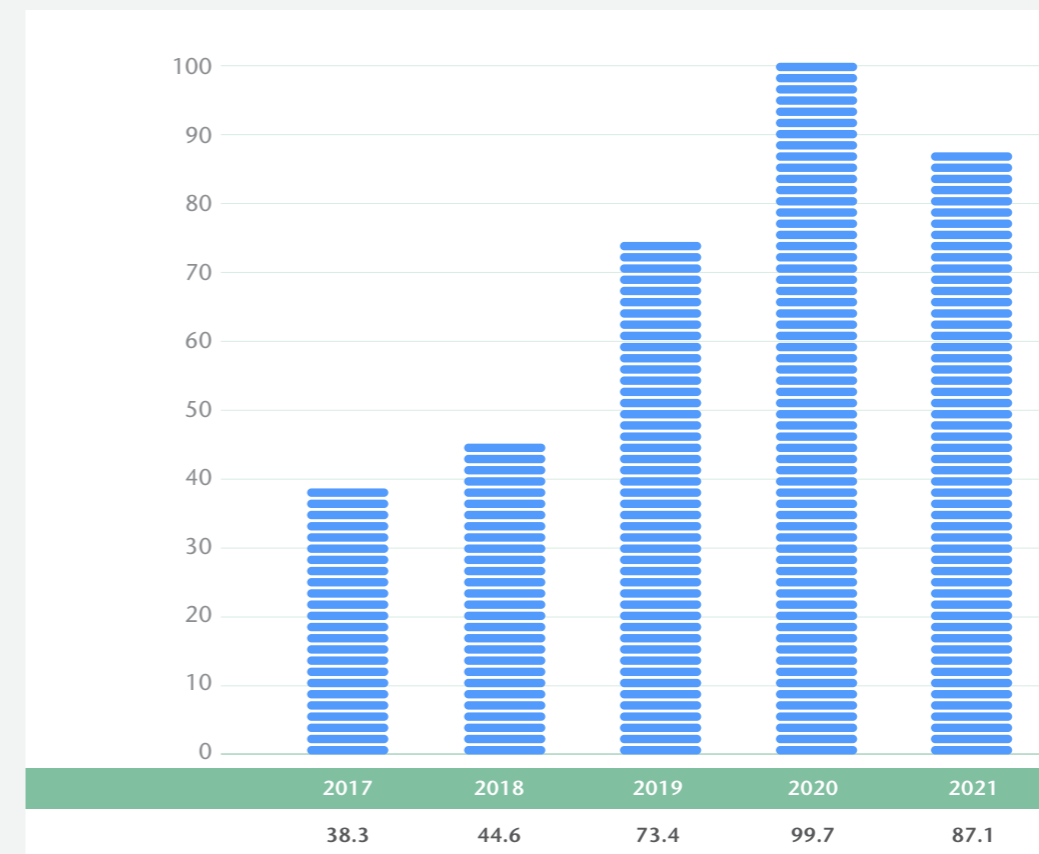
Ως αποτέλεσμα της σταθερά εύρωστης οικονομικής της κατάστασης, η Cyta το 2021 κατάφερε να χρηματοδοτήσει τις αναπτυξιακές της δαπάνες ύψους €87,1εκ από ίδια κεφάλαια, να καταβάλει προς το κράτος μέρος ύψους €18,61εκ για τα κέρδη του 2020 και €23,2εκ για τα κέρδη του 2021, να μην έχει οποιασδήποτε μορφής δανεισμό (πέραν της υποχρέωσης στο Ταμείο Συντάξων) και να διαθέτει στο τέλος του έτους ταμειακά διαθέσιμα ύψους €383,4εκ.

Ενδεικτικά Οικονομικά Δεδομένα Πενταετίας (€εκ)					
	2017	2018	2019	2020	2021
Έσοδα από Υπηρεσίες	351	344	352	349	375
% αυξομείωσης	-3,0%	-2,2%	+2,6%	-0,9%	+7,4%
Μικτό Κέρδος	75	64	72	81	87
% αυξομείωσης	-11,9%	-14,6%	+13,0%	+12,5%	+7,5%
Κέρδος προ Τόκων, Φόρων & Αποσβέσεων (EBITDA)	118,3	109,7	117,2	124,8	132,6
% Περιθώριο EBITDA	33,7%	31,9%	33,2%	35,7%	35,3%

Κεφαλαιουχικές δαπάνες

Ο Οργανισμός συνέχισε και το 2021 τις σημαντικές επενδύσεις του με στόχο την υλοποίηση των στρατηγικών του έργων στα πλαίσια του επιχειρηματικού σχεδίου. Οι κεφαλαιουχικές δαπάνες κατά το 2021 ανήλθαν στα €87,1εκ (2020: €99,7εκ περιλαμβανομένης της άδειας 5G €12,4εκ). Τα σημαντικότερα έργα περιλαμβάνουν την ολική αναβάθμιση και τον ριζικό εκσυγχρονισμό του δικτύου κινητής, (δίκτυο 5G) τη σημαντική διεύρυνση του παγκύπριου δικτύου οπτικών ινών Cyta Fiber, την εισαγωγή νέων τεχνολογιών για παροχή καινοτόμων υπηρεσιών και την περαιτέρω ανάπτυξη των διεθνών υποθαλάσσιων καλωδιακών συστημάτων περιλαμβανομένου του αξιοσημείωτου συστήματος APΣΙΝΟΗ, που ισχυροποιούν τη θέση της Κύπρου και του Οργανισμού μας ως υπερσύγχρονου τηλεπικοινωνιακού κόμβου στην ευρύτερη περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου. Το τεράστιο αυτό επενδυτικό πρόγραμμα συνεχίζει να χρηματοδοτείται εξ ολοκλήρου από ίδια κεφάλαια.

Κεφαλαιουχικές Δαπάνες (€εκ)



Ταμειακά Διαθέσιμα

Τα συνολικά ταμειακά διαθέσιμα που είναι τοποθετημένα σε τραπεζικούς οργανισμούς, Κυβερνητικά ομόλογα, Ευρωομόλογα Κυπριακής Δημοκρατίας, Ομόλογα Γαλλικής Κυβέρνησης και μετοχές τραπεζών, ανέρχονται σε €383,4εκ (2020: €394,4εκ).

Η 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)

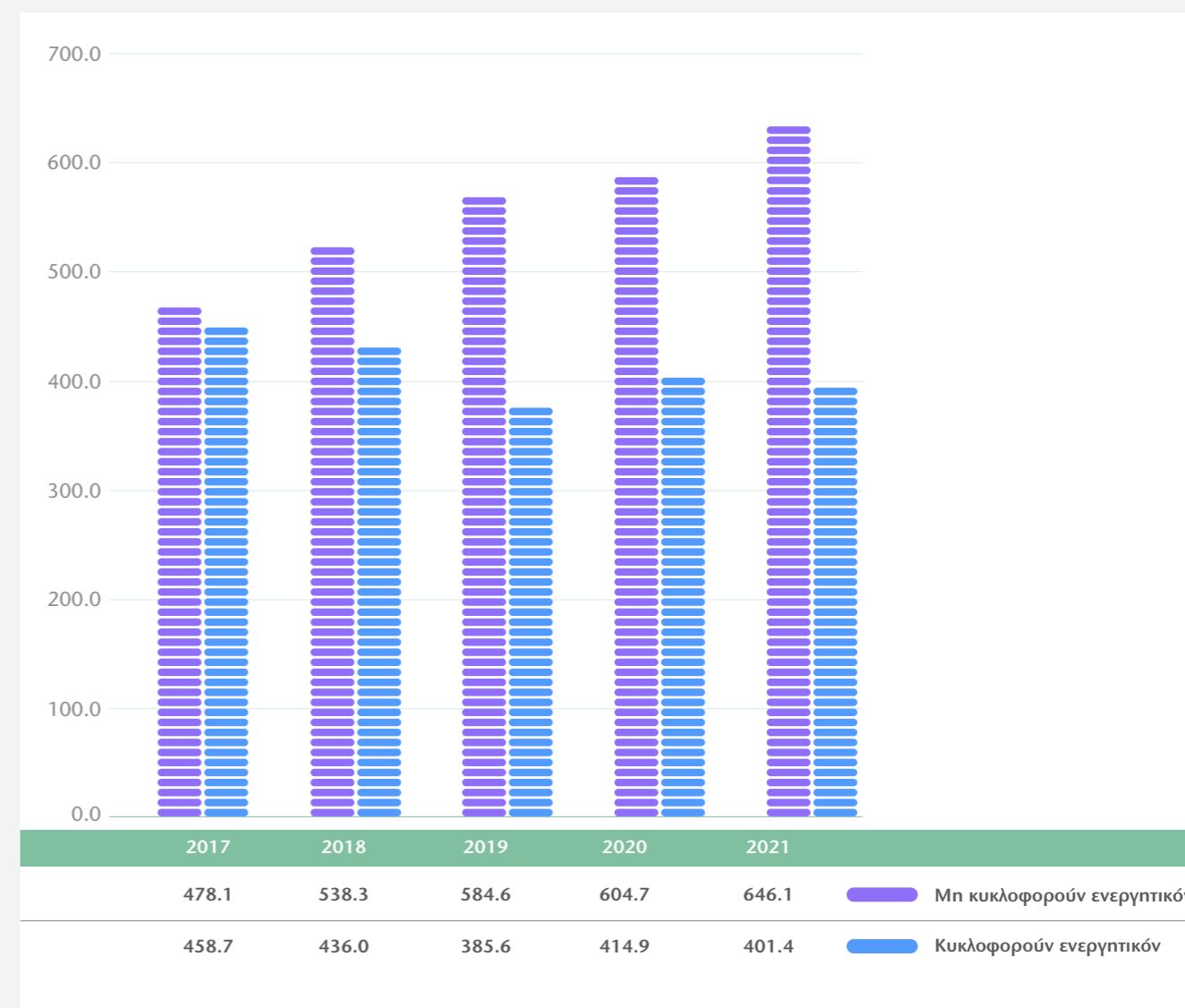


Ενεργητικό

Το σύνολο του μη κυκλοφορούντος ενεργητικού ανήλθε στα €646,1εκ (2020: €604,7εκ). Η αύξηση οφείλεται κυρίως στις αυξημένες αναπτυξιακές δαπάνες που έγιναν για την υλοποίηση των στρατηγικών έργων του οργανισμού.

Το σύνολο του κυκλοφορούντος ενεργητικού ανήλθε στα €401,4εκ (2020: €414,9εκ) εκ των οποίων €294,6εκ αποτελούν μετρητά στην τράπεζα και στο ταμείο.

Σύνολο Ενεργητικού (€εκ)





Αποθεματικά και Μερίσματα

Τα αποθεματικά τα οποία αποτελούν τα ίδια κεφάλαια του Οργανισμού ανήλθαν στις 31 Δεκεμβρίου 2021 σε €588,0εκ (2020: €377,6εκ). Η αύξηση οφείλεται κατά κύριο λόγο στα αναλογιστικά κέρδη του Ταμείου Συντάξεων της Cyta ύψους €156,0εκ, ως αποτέλεσμα της επαναμέτρησης της παρούσας αξίας των υποχρεώσεων του Ταμείου σε σύγκριση με την εύλογη αξία των περιουσιακών του στοιχείων στις 31 Δεκεμβρίου 2021. Σημειώνεται ότι ο κύριος παράγοντας αναγνώρισης του αναλογιστικού κέρδους ήταν η αύξηση στο προεξοφλητικό επιτόκιο που χρησιμοποιήθηκε στην αναλογιστική μελέτη ως αποτέλεσμα της ανόδου των αποδόσεων των ομολόγων. Τα αποθεματικά ενισχύθηκαν επίσης από το κέρδος του έτους ύψους €77,8εκ αλλά μειώθηκαν με την καταβολή του μερίσματος και άμυνας σε λογιζόμενο μέρισμα για τα κέρδη του 2020 συνολικού ύψους €23,5εκ. Για τα κέρδη του 2021 το Υπουργικό Συμβούλιο ενέκρινε στις 22 Αυγούστου 2022, μέρισμα ύψους €23,2εκ, το οποίο έχει καταβληθεί.

Τα συνολικά συσσωρευμένα μερίσματα που καταβλήθηκαν από τον Οργανισμό προς το Κράτος ανέρχονται σε €874,9εκ.

Ενδεικτικά Οικονομικά Δεδομένα Πενταετίας (€εκ)					
	2017	2018	2019	2020	2021
Σύνολο Ενεργητικού	937	974	970	1.020	1.048
Σύνολο Υποχρεώσεων	392	332	524	642	460
Αύξηση/(Μείωση) Αποθεματικών λόγω αναλογιστικής θέσης Ταμείου Συντάξεων	-12	43	-210	-121	156
Αποθεματικά	545	643	446	378	588
Ροή μετρητών από εργασίες	100	102	75	106*	105
Καθαρή ροή μετρητών από/(για) επενδυτικές δραστηριότητες	-71	-59	-58	-38*	15
Μέρισμα προς το Κράτος	-26	-29	-14	-15	-19
Αναλογία τρέχουσας ρευστότητας (φορές)	6,2	5,7	4,5	4,2	4,2

*Μετά από επαναδιατύπωση σε σχέση με την κατηγοριοποίηση των Κυβερνητικών ομολόγων (βλ. σημείωση 4 των οικονομικών καταστάσεων)

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

- Στροβόλου - Λεωφ. Στροβόλου 14, Μυρτιάνα Κορτ
- Λυκαβηπτού - Οδός Νάξου 5
- Έγκωμης - Λεωφ. 28ης Οκτωβρίου 1, "Engomi Business Centre"
- 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 (τερματισμός λειτουργίας τον Σεπτέμβριο 2021)

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

Metropolis Mall - Ευρωπαϊκής Ενώσεως 5 (έναρξη λειτουργίας τον Σεπτέμβριο 2021)

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, Τ.Θ. 33355, 5313 Παραλίμνι

Τηλ.: 23703030

Χωριά Παγκύπρια

Κινητό Κατάστημα - Cyta Mobile Shop (έναρξη λειτουργίας τον Απρίλιο 2022)

Κερύνεια*

Λεωφ. 28ης Οκτωβρίου 5Α

Τηλ.: 27452438

Μόρφου*

Οδός 25ης Μαρτίου 18

Τηλ.: 22742055

Λεύκα*

Τηλ.: 22817459

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

Εκδίδεται από: Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας - Cyta

Σχεδιασμός και Επιμέλεια: Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας - Cyta

Partners-VMLY&R

Φωτογραφίες: Φωτογραφικό Αρχείο Cyta

