

2013

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Μήνυμα του Προέδρου	2
Μήνυμα του Αναπληρωτή Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή	4
Πρόεδρος και Μέλη	6
Διεύθυνση	8
Η Εταιρική Διακυβέρνηση στη Cyta	10
Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	14
Διοίκηση	32
Προϊόντα και Εξυπηρέτηση Πελατών	40
Θυγατρικές Εταιρείες	52
Δίκτυο	58
Οικονομική Έκθεση	66
Έκθεση Ελεγκτών και Οικονομικές Καταστάσεις	70
Γραφεία και Cytashop	138

Μήνυμα του Προέδρου



Το 2013 ήταν μια κρίσιμη χρονιά για τη Cyta. Μια χρονιά δύσκολη, που συγκλόνισε τον Οργανισμό, αλλά την ίδια ώρα άνοιξε το δρόμο για μια νέα πορεία, με τα μάτια στραμμένα στο μέλλον, με εφελτήριο τις δικές του αρχές και τους δικούς του στόχους, που πέτυχαν θαύματα και πρόσφεραν στην κυπριακή κοινωνία τα εργαλεία, για να βαδίσει με τον υπόλοιπο ανεπτυγμένο κόσμο στις λεωφόρους της εξέλιξης και της ανάπτυξης.

Μόλις τον Οκτώβριο αυτού του κρίσιμου χρόνου, κάτω από πολύ ιδιαίτερες συνθήκες, ανέλαβα την τιμητική θέση του Προέδρου του Συμβουλίου της Cyta, με την οικονομική κρίση να κυριαρχεί και με δεδομένες τις συμφωνίες με τους δανειστές μας όσον αφορά και τις αλλαγές στο καθεστώς του Οργανισμού. Η σύνθεση, μάλιστα, του νέου Συμβουλίου ολοκληρώθηκε με την έναρξη του νέου χρόνου.

Τα τελευταία χρόνια η Cyta πέρασε μέσα από συμπληγάδες, προσπαθώντας να αντιμετωπίσει τις πολλές αντιξοότητες και τα προβλήματα, κυρίως του δεύτερου εξαμήνου, μαζί με το κούρεμα και τις εμφανείς, πλέον, επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης. Παρ' όλα αυτά, οι συντονισμένες προσπάθειες για υλοποίηση της υπάρχουσας στρατηγικής πέτυχαν, με αποτέλεσμα τα οικονομικά αποτελέσματα του 2013 να είναι περισσότερο από ικανοποιητικά, αφού κατέγραψαν διπλάσια κέρδη από αυτά του 2012.

Με γερές βάσεις στη νέα εποχή

Οι γερές βάσεις του Οργανισμού και το άρτια καταρτισμένο προσωπικό του λειτούργησαν ως ένα ισχυρό ανάχωμα στα κτυπήματα που δεχόταν όλο αυτό το διάστημα, επιτρέποντας

την υλοποίηση των αναπτυξιακών του προγραμμάτων και τη δημιουργία νέων προϊόντων και υπηρεσιών, έτσι ώστε να αντιμετωπίσει με επιτυχία τον ανταγωνισμό, προφέροντας στους πελάτες του όλες τις τελευταίες εξελίξεις της τεχνολογίας με αξιοπιστία και συνέπεια.

Γιατί η Cyta είναι συνώνυμη με την πρόοδο και την εξέλιξη και αποτελεί βασικό πυλώνα στην ανάπτυξη της Κυπριακής Δημοκρατίας, της οικονομίας και της κοινωνίας, από της ίδρυσής της. Στηρίζει τη χώρα διαχρονικά και ανελλιπώς, καταθέτοντας στα δημόσια ταμεία εκατοντάδες εκατομμύρια ευρώ ως μέρισμα από τα κέρδη της. Ιδιαίτερα σε περιόδους κρίσης/ανάγκης, όπως αυτή που περνούμε τώρα, ανταποκρίθηκε θετικά, δύο φορές, στο αίτημα του κράτους για δάνειο, έτσι ώστε να μην υποχρεωθεί σε στάση πληρωμών. Από τα μέσα του προηγούμενου χρόνου οι συζητήσεις που γίνονται δεν αφορούν όλη αυτή την προσφορά, αλλά επικεντρώνονται στα διάφορα σενάρια για την αλλαγή του καθεστώτος της Cyta. Αυτά τα σενάρια, που έχουν προκύψει μέσα από τις συμφωνίες που έχουμε υπογράψει με τους δανειστές μας, βρίσκονται, ανάμεσα σε άλλα, στην ατζέντα της Διοίκησης και της Διεύθυνσης του Οργανισμού.

Για το Συμβούλιο αυτό αποτελεί ένα επιπλέον καθήκον, παράλληλα με τη συνέχιση της ομαλής λειτουργίας του Οργανισμού και την αύξηση της αξίας του, αφού προηγηθεί η εξυγίανσή του και η διόρθωση των λαθών που έχουν γίνει στο παρελθόν. Βαριά ευθύνη, δύσκολο έργο, το οποίο θα υπηρετήσουμε με ευλάβεια, έτσι ώστε να προσφέρουμε στη Cyta τη δυνατότητα να συνεχίσει τις επιτυχίες της στη νέα εποχή.

Επιτυχίες, μέσα και έξω από τη χώρα

Τα τελευταία επιτεύγματα που έχουμε να προτάξουμε και να προβάλλουμε ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πελατών μας και της χώρας.

Επικοινωνιακός κόμβος η Κύπρος

Κατά το 2013 υπογράφηκε με το Υπουργείο Τηλεπικοινωνιών του Λιβάνου η συμφωνία εκχώρησης χωρητικότητας στο υποσύστημα ALEXANDROS και μνημόνιο συναντίληψης για την πόντιση του νέου καλωδιακού συστήματος EUROPA, μεταξύ Κύπρου - Λιβάνου, και ξεκίνησαν οι διεργασίες για τη συνομολόγηση της Συμφωνίας Κατασκευής & Συντήρησης του καλωδίου. Υλοποιήθηκε, επίσης, η πόντιση του νέου υποθαλάσσιου καλωδιακού συστήματος POSEIDON και η διασύνδεσή του με το υποθαλάσσιο σύστημα ελέγχου Offshore Communication Backbone (OCB), επιτυγχάνοντας τη σύγκλιση ωκεανογραφίας και τηλεπικοινωνιών, για την υπεράκτια βιομηχανία υδρογονανθράκων στην Ανατολική Μεσόγειο.

Τα υφιστάμενα διεθνή υποθαλάσσια καλωδιακά συστήματα και υποσύστημα οπτικών ινών, που προσαρμόζονται στην Κύπρο σε καλωδιακούς σταθμούς της Cyta, ανέρχονται σε εννιά, ενώ στα διεθνή μέσα της Cyta περιλαμβάνονται περισσότεροι από 30 επίγειοι δορυφορικοί σταθμοί, που παρέχουν πρόσβαση στα κυριότερα δορυφορικά συστήματα. Με τη συμμετοχή της σε όλα αυτά τα καλωδιακά και δορυφορικά συστήματα, αλλά και σε άλλα περιφερειακά και παγκόσμια καλωδιακά συστήματα, που χρησιμοποιούνται ως προεκτάσεις των συστημάτων που προσαρμόζονται στην Κύπρο, η Cyta έχει εδραιώσει τον ηγετικό της ρόλο στην ευρύτερη περιοχή, καθιερώνοντας την Κύπρο ως σημαντικότερο τηλεπικοινωνιακό κόμβο στη Μεσόγειο, προφέροντας επιχειρηματικές ευκαιρίες σε νέες αγορές

και άριστη εξυπηρέτηση των λιανικών και χονδρικών τηλεπικοινωνιακών αγορών.

Η Cyta Hellas AE

Το 2013 ήταν ένα έτος, το οποίο χαρακτηρίστηκε από τον έντονο ανταγωνισμό μεταξύ των παροχών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα, για να διασφαλίσουν όσο το δυνατό μεγαλύτερη πελατειακή βάση, σε μια αγορά που έδειξε τα πρώτα σαφή σημάδια κορεσμού.

Παρά τις έντονες πιέσεις και τον μεγάλο αριθμό προσφορών, που έγιναν διαθέσιμες από τον ανταγωνισμό, αυξήσαμε τον αριθμό των ενεργών πελατών της εταιρείας κατά 5,2%, διατηρώντας την αυξητική του τάση.

Σε ό,τι αφορά τα οικονομικά της αποτελέσματα, μειώσαμε, για δεύτερη συνεχή χρονιά, τα λειτουργικά έξοδα και τις συνολικές ζημιές της, ενώ πετύχαμε και μικρή αύξηση στον κύκλο εργασιών της εταιρείας.

Στο τέλος του 2013, η Cyta Hellas AE διέθεσε εμπορικά την επιτυχημένη υπηρεσία ψηφιακής τηλεόρασης Cytavision, η οποία, από τις πρώτες εβδομάδες, έτυχε ευρείας αποδοχής από την πελατειακή βάση της εταιρείας. Η εξέλιξη αυτή ήρθε ως απάντηση στις κινήσεις του ανταγωνισμού, που προσφέρει συνδυαστικές υπηρεσίες τηλεφωνίας και τηλεόρασης. Από την 1^η Ιουλίου 2014 αρχίζει η παροχή υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας και η ωρίμανση των υπηρεσιών συνδρομητικής τηλεόρασης, εξέλιξη που θα καταστήσει τη Cyta Hellas AE παροχέα τετραπλού παιγνιδιού (4play) και θα της δώσει τη δυνατότητα να προσφέρει ολοκληρωμένες υπηρεσίες επικοινωνίας και ψυχαγωγίας στους πελάτες της.

Η Cyta θα συνεχίσει να γράφει ιστορία

Ολοκληρώνοντας δύσκολα, αλλά με επιτυχία το 2013, είμαστε σίγουροι ότι με συλλογική δουλειά, πατώντας πάνω στις γερές βάσεις αυτού του σπουδαίου Οργανισμού, η Cyta θα παραμείνει ένας κερδοφόρος σύγχρονος οργανισμός, γιατί έχει τις υποδομές, τη γνώση, την εμπειρία και το ανθρώπινο δυναμικό για να το πετύχει.

Πρώτιστο καθήκον μας, η αύξηση της αξίας αυτού του μεγάλου Οργανισμού, που είναι δημιούργημα και κατάκτηση του κυπριακού λαού, και η μετάβαση στη νέα εποχή, διατηρώντας την εμπιστοσύνη των πελατών μας και την πρώτη θέση στις προτιμήσεις τους.

Ευχαριστούμε την Κυπριακή Κυβέρνηση και όλους τους φορείς για τη συνεργασία τους και τους καλούμε, αυτή τη δύσκολη περίοδο που έχουμε μπροστά μας, να σταθούν στο πλευρό μας, για να πετύχουμε τους στόχους τους δικούς μας και τις υποχρεώσεις μας απέναντι στους δανειστές μας.



Χρίστος Πατσαλίδης
Πρόεδρος

Ιούλιος 2014

Μήνυμα του Αναπληρωτή Ανώτατου Εκτελεστικού Διευθυντή



Διανύσαμε ένα οικονομικό έτος μέσα στις πιο αντίξοες συνθήκες. Από τη μια, η υποχώρηση των μεγεθών που αντιμετωπίζουν διεθνώς όλες οι εταιρείες στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών και από την άλλη, οι συνέπειες της οικονομικής κρίσης στην Κύπρο που επηρεάζουν άμεσα τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις, επιβραδύνουν την ανάπτυξη, ναρκοθετούν τη βιωσιμότητα και επιβάλλουν σημαντικές μεταρρυθμίσεις, που αγγίζουν και το νομικό καθεστώς του Οργανισμού.

Μέσα σε αυτές τις δύσκολες συνθήκες, παραμείναμε προσηλωμένοι στην αποστολή μας για προσφορά ολοκληρωμένων και αξιόπιστων λύσεων ηλεκτρονικής επικοινωνίας, που βελτιώνουν τον τρόπο ζωής και την παραγωγικότητα των Πελατών μας.

Παρά τον έντονο και άνισο για μας ανταγωνισμό και τις ρυθμιστικές υποχρεώσεις, που περιορίζουν την ευελιξία μας στην αγορά, εξακολουθούμε να είμαστε η πρώτη επιλογή των Κυπρίων πολιτών.

Η εξέλιξη συνώνυμο της πορείας μας

Τα αποτελέσματα του 2013 επιβεβαιώνουν τα συγκριτικά πλεονεκτήματα και τις στρατηγικές επιλογές μας. Πρωτίστως, όμως, αποτελούν εκέγγυο για αποτελεσματική αντιμετώπιση των αυξημένων προκλήσεων, όπως άλλωστε αναμένεται από πρωτοπόρους οργανισμούς όπως τη Cyta.

Εργαστήκαμε και το 2013 με σύνεση και αποφασιστικότητα, με πυξίδα τη διαχρονική μας σχέση με τους Πελάτες μας και έχοντας πλήρη εμπιστοσύνη στην ικανότητα του ανθρώπινου δυναμικού της Cyta να θέτει σε εφαρμογή το υψηλό υπόβαθρο γνώσεων και την εξειδικευμένη κατάρτιση που το διακρίνει. Γι' αυτό και τολμήσαμε να αποτυπώσουμε όραμα σε αυτό

το συνεχώς εξελισσόμενο περιβάλλον, εφαρμόζοντας νέα επιχειρηματικά μοντέλα, που αυξάνουν την εξωστρέφεια, την καινοτομία και παρέχουν διέξοδο στην αναπτυξιακή πορεία.

Συνεχίσαμε με σταθερά, προγραμματισμένα βήματα να διαθέτουμε στην αγορά νέες πρωτοποριακές υπηρεσίες και βελτιώσαμε τις υφιστάμενες. Επιδιώξαμε συνέργιες στις επιχειρηματικές μας δράσεις, άριστη αξιοποίηση των τεχνολογικών εργαλείων και των ψηφιακών/media εφαρμογών, επιβεβαιώνοντας ακόμα μια φορά, την αποστολή μας να εισάγουμε σε συστηματική βάση ποιοτικές υπηρεσίες, που απλοποιούν την καθημερινή ζωή των Πελατών μας.

Και δεν σταματήσαμε μόνο εδώ, αλλά επιδιώξαμε την ένταξή μας στο Οικοσύστημα της Καινοτομίας, καθιερώνοντας ισχυρό ρόλο στην υποστήριξη των νεοφυών εταιρειών (start-ups) και γενικά στην ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας στην Κύπρο. Παράλληλα, αρχίσαμε μελέτη για υιοθέτηση της ενδοεπιχειρηματικότητας (Intrapreneurship) εντός της Cyta, ακολουθώντας τις πρακτικές άλλων πρωτοπόρων οργανισμών διεθνώς.

Ανάπτυξη πρωτοποριακών υπηρεσιών

Με απόλυτη εναρμόνιση με τη δέσμευσή μας προς την κυπριακή αγορά επιχειρήσεων, συνεχίσαμε να εμπλουτίζουμε το χαρτοφυλάκιο των υπηρεσιών Cloud με οικονομικά συμφέρουσες λύσεις που ενισχύουν την επιχειρηματικότητα και αυξάνουν την ανταγωνιστικότητα, όπως Panda Anti-Virus, Microsoft Dynamics CRM, SAP Business All-in-One.

Προχωρούμε με εντατικούς ρυθμούς τις εργασίες αναβάθμισης της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου Hosted Exchange στην επόμενη έκδοση και δρομολογήσαμε την εισαγωγή ανατρεπτικών υπηρεσιών, οι οποίες εξασφαλίζουν πρόσβαση στον επιχειρηματικό Πελάτη σε σύγχρονη υποδομή πληροφορικής, μέσα από μια προσέγγιση "ενοίκιαση" της χρήσης, αντί της παραδοσιακής προσέγγισης, η οποία απαιτεί 'αγορά' προϊόντων και εξοπλισμού.

Καθορίσαμε τη στρατηγική για δραστηριοποίηση του Οργανισμού σε νέους τομείς, όπως Ηλεκτρονικών Χρηματοοικονομικών Συναλλαγών (Electronic Financial Transaction Services), και προχωρούμε σε τομείς, όπως είναι η αυτόματη διαχείριση κατανάλωσης νερού, η πιστοποίηση ψηφιακών υπογραφών, η εμπορική ναυτιλία, η ηλεκτρονική υγεία (e-health) και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government).

Διασφαλίσαμε τη συνεργασία με ακαδημαϊκά ιδρύματα του τόπου, με στόχο την αμφίδρομη διάχυση επιστημονικής γνώσης και εμπειρίας, ώστε να διευκολυνθεί αφ' ενός η συμμετοχή σε ομαδικές (joint) ερευνητικές προτάσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο, αφ' ετέρου ο καθορισμός έργων σε τομείς κοινού ενδιαφέροντος και, επιπλέον, να ενισχυθεί η δυνατότητα απασχόλησης (internship) φοιτητών στη Cyta.

Πάθος με την τεχνολογία

Στον τομέα της κινητής τηλεφωνίας συνεχίσαμε να λειτουργούμε μέσα σε ένα έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον, το οποίο επηρεάζεται επίσης από τις ευρύτερες τεχνολογικές εξελίξεις, που παρατηρούνται παγκοσμίως, και από τη συνεχιζόμενη ρύθμιση στις υπηρεσίες διεθνούς περιεργαχίας από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Με αυτά τα δεδομένα, παραμένουμε σταθερά η πρώτη, με διαφορά, επιλογή κινητής τηλεφωνίας στην Κύπρο.

Επιβεβαίωση του πιο πάνω, η εισαγωγή των νέων προγραμμάτων συμβολαίου RED, ως της πιο ολοκληρωμένης πρότασης επικοινωνίας, που σχεδιάστηκε για να απαντήσει στις σύγχρονες απαιτήσεις των Πελατών, νέων και υφιστάμενων, προσφέροντας απεριόριστο χρόνο ομιλίας και SMS προς όλα τα δίκτυα, ελευθερία συσκευής, πολλά MB για ξέγνοιαστο σερφάρισμα, έχοντας πάντα τον έλεγχο και την ασφάλεια ενός αξιόπιστου δικτύου.

Παράλληλα, για τους Πελάτες της προπληρωμένης soeas, έχουμε εισαγάγει τα προγράμματα soeas Freebies, ενώ έχουμε αναβαθμίσει τη δίδυμη κάρτα σε υπηρεσία MultiSIM, που δίνει τη δυνατότητα στον κάτοχο της να χρησιμοποιεί ταυτόχρονα δύο κάρτες SIM για να διενεργεί κλήσεις, να στέλνει SMS ή να σερφάρει.

Τα προγράμματα της Cytamobile-Vodafone παρέχουν πρόσβαση σε αμέτρητες υπηρεσίες, οι οποίες έχουν δημιουργηθεί και αναβαθμίζονται καθημερινά, έτσι ώστε να ικανοποιούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο όλες τις ανάγκες των Πελατών μας.

Παράλληλα, αναγνωρίζοντας την ευθύνη μας ως του μεγαλύτερου παροχέα υπηρεσιών διαδικτύου στην Κύπρο, συνεχίσαμε και το 2013 την ανοδική μας πορεία, μέσω σημαντικών έργων ανάπτυξης του δικτύου μας και προσφοράς αναβαθμισμένων υπηρεσιών με πιο ελκυστικά τέλη.

Με έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας και της αξιοπιστίας του δικτύου και κατ' επέκταση των υπηρεσιών που προσφέρουμε, προχωρήσαμε με διάφορα έργα αναβάθμισης και ανάπτυξης.

Επίσης, συνεχίσαμε την αναβάθμιση στην εσωτερική υποδομή δικτύου της Cytanet, εξασφαλίζοντας σημαντική επέκταση στη συνολική χωρητικότητα των συνδέσεών μας με το διεθνές διαδίκτυο, η οποία ξεπέρασε τα 40Gbps.

Το 2013 επιβράβευσε τις προσπάθειές μας στην τεχνολογική καινοτομία, με την ευρυζωνική τηλεφωνία (BBT Home και BBT Business) να παρουσιάζει σημαντική αύξηση στον αριθμό των Πελατών. Η ευρυζωνική τηλεφωνία προσφέρει τη δυνατότητα εξυπηρέτησης πολλών τηλεφωνικών γραμμών μέσα στο ίδιο υποστατικό, επιτρέποντας σε κάθε μέλος της οικογένειας ή της επιχείρησης να έχει τον δικό του προσωπικό αριθμό. Την ίδια ώρα, διευρύνει την τηλεφωνική εμπειρία, προσφέροντας οικονομία, αλλά και πολλά σημαντικά προνόμια, όπως τη δυνατότητα διενέργειας κλήσεων φωνής και εικόνας μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή με χρήση του κυπριακού σταθερού αριθμού τους, οπουδήποτε και αν ταξιδεύουν στην Κύπρο ή στο εξωτερικό και επιπλέον τη δυνατότητα να επωφεληθούν και στο εξωτερικό των ίδιων τοπικών χρεώσεων που ισχύουν και στην Κύπρο.

Στον τομέα της συνδρομητικής τηλεόρασης, η Cytavision, η οποία αποτελεί την πιο ολοκληρωμένη πλατφόρμα συνδρομητικής τηλεόρασης στην κυπριακή αγορά, προσφέρει ψυχαγωγία και ενημέρωση για όλα τα γούστα, με μεγάλη ποικιλία από τα πιο δημοφιλή θεματικά κανάλια και με ευρύ φάσμα διαδραστικών υπηρεσιών, με ζωντανές και αποκλειστικές αθλητικές μεταδόσεις από την Κύπρο και το εξωτερικό.

Η Cytavision αποτελεί ένα βασικό συστατικό της συνδυαστικής μας πρότασης για 4Play (σταθερή, κινητή, διαδίκτυο και τηλεόραση), συμβάλλοντας καθοριστικά στην προστιθέμενη αξία και στη διαφοροποίηση από αντίστοιχες προτάσεις του ανταγωνισμού. Γι' αυτό και επενδύουμε συνεχώς σε νέο περιεχόμενο, νέες καινοτόμες εφαρμογές, νέες υπηρεσίες και νέες συνεργασίες.

Βασικός πυλώνας της στρατηγικής μας, η ποιοτική και άμεση εξυπηρέτηση των Πελατών μας

Στη σημερινή οικονομική κρίση, αφουγκραστήκαμε τις ανησυχίες των Πελατών μας και προσαρμόσαμε τη στρατηγική μας, για να διευκολύνουμε τους Πελάτες μας να ανταποκριθούν στις αντίξοες συνθήκες. Επικεντρώσαμε την προσπάθειά μας στην εξεύρεση οικονομικών λύσεων, διατηρώντας ταυτόχρονα τα πλεονεκτήματα της τεχνολογίας για τους Πελάτες μας.

Παρά τις δυσκολίες που αντιμετωπίσαμε, δεν καταφύγαμε σε εκπτώσεις στη δουλειά μας, αλλά αντιθέτως βελτιστοποιήσαμε την υποστήριξη και την από-άκρου-εις-άκρον εξυπηρέτηση για τους επιχειρηματικούς και τους οικιακούς μας Πελάτες.

Σε αυτή την προσπάθεια επιστρατεύσαμε τον Πελατοκεντρισμό μας και αναβαθμίσαμε την εξυπηρέτηση από τα καταστήματά μας, δίνοντας έμφαση στην επέκταση του ωραρίου λειτουργίας τους, για ταύτιση τους με τα αντίστοιχα της αγοράς.

Ενισχύσαμε το εξειδικευμένο δίκτυο των Τηλεπικοινωνιακών μας Συμβούλων, που προσφέρει προσωπική εξυπηρέτηση σε μεγάλες και μικρομεσαίες επιχειρήσεις, υποστηρίζοντας την κάθε επιχείρηση να επιλέξει την ιδανική και, ταυτόχρονα, την πιο οικονομική γι' αυτή λύση, πάντοτε με την ποιότητα που αναμένεται από τη Cyta.

Βλέποντας το μέλλον με αισιοδοξία

Το 2013 παραμείναμε παραγωγικοί, δημιουργικοί και κερδοφόροι, παρά τις ιδιαίτερα δυσμενείς συνθήκες. Αξιοποιήσαμε την κάθε ευκαιρία με επιτυχία, γι' αυτό και αντικρίζουμε το νέο σκηνικό και όλες τις αλλαγές που βρίσκονται μπροστά μας ως προκλήσεις, που θα ισχυροποιήσουν τη θέση μας για να συνεχίσουμε να καθορίζουμε την εξέλιξη της αγοράς τηλεπικοινωνιών στην Κύπρο.

Ήδη, στις προσπάθειες μείωσης του λειτουργικού κόστους του Οργανισμού προστέθηκε και το Σχέδιο Εθελούσιας Εξόδου, η υλοποίηση του οποίου, μεταξύ άλλων, θα ενισχύσει την κοστοστρέφεια της τιμολόγησής μας, της οποίας σταδιακά θα επωφεληθούν οι Πελάτες μας.

Και σε αυτό το ταχέως εξελισσόμενο περιβάλλον, κυρίαρχος στόχος παραμένει η προοπτική προστιθέμενης αξίας, διεκδικώντας με επιτυχία την παραμονή μας στους πρωτοπόρους οργανισμούς και διατηρώντας τη χώρα μας στην ομάδα κρατών, που χαρακτηρίζονται από πολύ υψηλό επίπεδο παρεχόμενων τηλεπικοινωνιακών και ψηφιακών υπηρεσιών.



Μιχάλης Αχιλλέως
Αναπληρωτής Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής

Ιούλιος 2014

Πρόεδρος και Μέλη

Συμβούλιο Cyta για την περίοδο 2-8-2012 – 1-8-2015 (Συνεδρία Υπουργικού Συμβουλίου ημερ. 2-8-2012)

Πρόεδρος



Στάθης Κιπής
Δικηγόρος

(Με επιστολή του Προέδρου της Δημοκρατίας, ημερομηνίας 21-10-2013, έγινε αποδεκτή η παραίτηση του κ. Κιπής από τη θέση του Προέδρου του Συμβουλίου της Cyta)

Αντιπρόεδρος



Λοΐζος Παπακαραλάμπους
Δικηγόρος/Αντιπρόεδρος Δικηγορικού Συλλόγου Λευκωσίας

(Με επιστολή του προς τον Υπουργό Οικονομικών, ημερ. 15-7-2013, υπέβαλε την παραίτησή του από το Συμβούλιο της Cyta)

Μέλη



Αντώνης Αντωνίου
Αρχιτέκτονας

(Με επιστολή του προς τον Υπουργό Οικονομικών, ημερ. 15-7-2013, υπέβαλε την παραίτησή του από το Συμβούλιο της Cyta)



Χριστάκης Αντούνας
Μηχανολόγος



Χαράλαμπος Τσουρής
Αρχιτέκτονας

(Με επιστολή του, ημερ. 15-1-2013, υπέβαλε την παραίτησή του από το Συμβούλιο της Cyta, λόγω του διορισμού του ως Προέδρου του ΔΣ της ΑΗΚ)



Ανδρέας Φάντης
Ιατρός



Νικόλας Γεωργιάδης
Οικονομολόγος



Γιώργος Τσακιστός
Κοινωνιολόγος



Γεώργιος Χαρή
Σύμβουλος Ηλεκτρολόγος Μηχανικός

(Με επιστολή του προς τον Πρόεδρο της Cyta, ημερ. 30-8-2013, υπέβαλε την παραίτησή του από το Συμβούλιο της Cyta)



Χριστάκης Σωτηρίου
Μηχανολόγος Μηχανικός

Με απόφαση του Υπουργικού Συμβουλίου, ημερ. 14-2-2013, διορίστηκε ως Μέλος του Συμβουλίου της Cyta για το υπόλοιπο της θητείας του Συμβουλίου, δηλαδή μέχρι την 1-8-2015, σε αντικατάσταση του κ. Χαράλαμπου Τσουριή.

Νομικοί Σύμβουλοι

A. K. Χατζηγιωάννου & Υιοί

Ελεγκτές

KPMG

Γενικός Ελεγκτής της Δημοκρατίας

- Με απόφαση του Υπουργικού Συμβουλίου, ημερ. 23-10-2013, διορίστηκε ως Πρόεδρος του Συμβουλίου της Cyta ο κ. Χρήστος Πατσαλίδης, σε αντικατάσταση του κ. Κιττή, για το υπόλοιπο της θητείας του Συμβουλίου, δηλαδή μέχρι την 1-8-2015.
- Με απόφαση του Υπουργικού Συμβουλίου, ημερ. 31-12-2013, τερματίστηκε ο διορισμός Προέδρου, Αντιπροέδρου και Μελών του Συμβουλίου της Cyta.

Διεύθυνση (2013)

Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής

Άριστος Ριρής

BSc, PhD

Αναπληρωτής Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής

Γεώργιος Κουφάρης

(Ανώτερος Διευθυντής) (κατά προσωρινή ανάθεση)

Εγκριμένος Λογιστής

Ανώτερη Διεύθυνση - Διοίκηση

Γεώργιος Κουφάρης

(Ανώτερος Διευθυντής)

Εγκριμένος Λογιστής

Ανώτερη Διεύθυνση - Μάρκετινγκ

Γιάννης Σουρουλλάς

(Ανώτερος Διευθυντής) (μέχρι 21-11-2013)

BScEng (Hons)

Άριστος Ριρής

(Ανώτατος Εκτελεστικός Διευθυντής)

(κατά προσωρινή ανάθεση από 27-09-2013)

BSc, PhD

Ανώτερη Διεύθυνση - Διαχείριση Θυγατρικών

Μιχάλης Αχιλλέως

(Ανώτερος Διευθυντής) (μόνιμη τοποθέτηση μέχρι 12-02-2013 και από 13-02-2013 κατά προσωρινή ανάθεση)

BSc, MSc, MBA

Ανώτερη Διεύθυνση - Δίκτυα

Μιχάλης Αχιλλέως

(Ανώτερος Διευθυντής) (από 13-02-2013)

BSc, MSc, MBA

Ανώτερη Διεύθυνση - Ενσύρματο Δίκτυο Πρόσβασης

Παναγιώτης Καλλένος

(Ανώτερος Διευθυντής)

Διπλ. Μnx. ΕΜΠ

Ανώτερη Διεύθυνση - Υπηρεσίες Πελατών

Μάριος Καρατζιάς

(Ανώτερος Διευθυντής)

BScEng

Ανώτερη Διεύθυνση - Υποστήριξη

Κωνσταντίνος Μιχαηλίδης

(Ανώτερος Διευθυντής) (μέχρι 31-08-2013)

Dipl-Ing

Παναγιώτης Καλλένος

(Ανώτερος Διευθυντής)

(κατά προσωρινή ανάθεση από 30-09-2013)

Διπλ. Μnx. ΕΜΠ

Μάρκετινγκ, Κεντρική Υπηρεσία Μάρκετινγκ

Γεώργιος Μ. Λαμπριανού

(Διευθυντής)

BScEng, MBA, PhD

Μάρκετινγκ, Κεντρική Υπηρεσία Μάρκετινγκ,

Στρατηγική Μάρκετινγκ

Κίκης Κυριάκου

(Διευθυντής) (μέχρι 18-03-2013)

BScEE, MScEE, MBA

Μάρκετινγκ, Επικοινωνία

Ρίτα Χατζηλοϊζου-Καρατζιά

(Διευθύντρια)

BScBA (Hons)

Μάρκετινγκ, Ανάπτυξη Υπηρεσιών

Μιχάλης Λοΐς

(Διευθυντής) (μέχρι 10-03-2013)

BScEng

Μιχάλης Παπαδόπουλος

(Διευθυντής) (από 11-03-2013)

BScEE, MScEE, MBA

Μάρκετινγκ, Καινοτομία και Ανάπτυξη Υπηρεσιών

Μιχάλης Παπαδόπουλος

(Διευθυντής) (από 01-07-2013)

BScEE, MScEE, MBA

Μάρκετινγκ, Σταθερή Τηλεφωνία και Cytanet

Αλέξανδρος Αλεξάνδρου

(Διευθυντής)

BEng, MEngEE

Δίκτυα, Δίκτυα Κορμού και Διαχείριση Δικτύων

Τάσος Παρτζίλης

(Διευθυντής)

Dott. Ing.

Δίκτυα, Δίκτυα Κορμού και Διαχείριση Δικτύων, Δίκτυα Κορμού

Γεώργιος Αρέστης (Διευθυντής)

Διπλ. Μnx. ΕΜΠ

Δίκτυα, Εθνική και Διεθνής Χονδρική Αγορά

Ιωάννης Κουλίας

(Διευθυντής)

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

Δίκτυα, Εθνική και Διεθνής Χονδρική Αγορά,

Προγραμματισμός και Αξιοποίηση Διεθνών Δικτύων

Ιορδάνης Παλληκάρης

(Διευθυντής)

BScE (Hons), MScEE&E

Δίκτυα, Δίκτυα Σταθερών και Κινητών Επικοινωνιών

Χρύσης Φοινιώτης

(Διευθυντής)

BScEE (Cum Laude), MScEE

Δίκτυα, Υποδομές Πληροφορικής

Σοφοκλής Χατζησοφοκλέους

(Διευθυντής)

BSc Electronic Computer Systems

Δίκτυα, Εφαρμογές Πληροφορικής

Κώστας Ψυλλίδης

(Διευθυντής)

BScEE (Hons), MScEE, MBA

Γραμματεία και Διοικητικές Υπηρεσίες

Πέτρος Χατζηπαντωνίου

(Γραμματέας και Διευθυντής Διοικητικών Υπηρεσιών)

BSc (Hons), MSc

Υπηρεσίες Πελατών, Επιχειρηματική Ανάπτυξη

Μιχάλης Παπαδόπουλος

(Διευθυντής) (μέχρι 10-03-2013)

BScEE, MScEE, MBA

Κίκης Κυριάκου

(Διευθυντής) (από 19-03-2013)

BScEE, MScEE, MBA

Υπηρεσίες Πελατών, Δίκτυο Πωλήσεων Λιανικής Αγοράς

Κώστας Μάντης

(Διευθυντής)

BScEE, MScM

Υπηρεσίες Πελατών, Επιχειρηματική Αγορά

Γεώργιος Μαλγκιδής

(Διευθυντής)

Διπλ.Μnx. ΕΜΠ, CEng, MBA

Υπηρεσίες Πελατών, Εξυπηρέτηση Πελατών

Νίκος Χαραλάμπους

(Διευθυντής)

BScEE, MEngEE, MBA

Ενσύρματο Δίκτυο Πρόσβασης, Κεντρική Διαχείριση

Ενσύρματου Δικτύου Πρόσβασης

Μιχάλης Λοΐς

(Διευθυντής) (από 11-03-2013)

BScEng

Ενσύρματο Δίκτυο Πρόσβασης,

Ενσύρματο Δίκτυο Πρόσβασης Περιφερειών

Κυπριανός Γιαννή

(Διευθυντής)

BSc, MSc

Υποστήριξη, Υποστηρικτική Υποδομή

Χριστόφορος Γιαννακού

(Διευθυντής)

MSc

Υποστήριξη, Υποστηρικτική Υποδομή, Υποδομή Κτιρίων

Χαράλαμπος Μακρής

(Διευθυντής)

BSc in Civil Engineering (Hons)

Υποστήριξη, Υπηρεσίες Αεροναυσιπλοΐας

Χριστόφορος Γιαννακού

(Διευθυντής) (κατά προσωρινή ανάθεση)

MSc

Υποστήριξη, Υπηρεσίες Αεροναυσιπλοΐας,

Προγραμματισμός και Ανάπτυξη

Λοΐζος Κυπριανού

(Διευθυντής)

BSc (Hons), MSc

Υπηρεσίες Προσωπικού

Μάριος Καρλεπίδης

(Διευθυντής)

BSc (Hons), MSc

Υπηρεσίες Προσωπικού, Διαχείριση Απόδοσης,

Ανάπτυξη και Στελέχωση

Έφη Χρήστου-Ππουρή

(Διευθύντρια)

BScEcon (Hons), MScIR&PMgt, MBA

Διαχείριση Θυγατρικών, Υποστήριξη Θυγατρικών

Χρίστος Λιμνατίτης

(Διευθυντής)

Διπλ. Μnx. ΕΜΠ, CEng, MBA

Εσωτερικός Έλεγχος

Αντιγόνη Μοδέστου

(Διευθύντρια)

FCCA, MBA

Επιχειρησιακή Υποστήριξη

Δημήτρης Χατζηητοφής

(Διευθυντής)

BSc (Hons), MBA

Χρηματοοικονομική Διαχείριση

Μαρία Δάμαλου-Χατζηγεωργίου

(Διευθύντρια)

BSc (Hons), FCA



Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
ΣΤΗ CΥΤΑ

ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

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

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

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

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

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

Προς την πιο πάνω κατεύθυνση, το Συμβούλιο έχει δημιουργήσει σειρά Μόνιμων Επιτροπών, ενώ για ειδικά θέματα διορίζει Adhoc Επιτροπές. Τις Μόνιμες Επιτροπές μπορεί το Συμβούλιο κατά την κρίση του να τις αυξήσει, μειώσει και/ή διαφοροποιήσει. Οι Επιτροπές που ίσχυαν κατά το 2013 ήταν η Επιτροπή Ελέγχου, η Επιτροπή Προσωπικού, η Επιτροπή Cytavision, η Επιτροπή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, Διαφήμισης & Έμμεσης Διαφήμισης, η Επιτροπή Αμοιβών & Κινήτρων και η Συμβουλευτική Επιτροπή Επενδύσεων.

Ακόμη, τα Μέλη του Συμβουλίου, μαζί με τον Ανώτατο Εκτελεστικό Διευθυντή, κατά το 2013, ήταν οι Διαχειριστές του Σχεδίου Συντάξεων & Χορηγημάτων Υπαλλήλων Cyta και του Ταμείου Συντάξεων & Χορηγημάτων Μόνιμου Μηνιαίου Προσωπικού Cyta.

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

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

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

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

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

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

- Διαχείριση κινδύνων ασφάλειας πληροφοριών, στα οποία αξιολογούνται οι κίνδυνοι, που απειλούν την εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα και διαθεσιμότητα των πληροφοριακών πόρων του Οργανισμού για συγκεκριμένες υπηρεσίες.
- Διαχείριση κινδύνων επιχειρησιακής συνέχειας και ανάκαμψης από καταστροφές, όπου και πάλι λαμβάνουν μέρος όλες οι βασικές Μονάδες του Οργανισμού.

- Διαχείριση κινδύνων Υπηρεσιών Προσωπικού, στα οποία καλύπτονται όλοι οι χώροι και δραστηριότητες της Cyta, με βασικό σκοπό την πρόληψη των εργατικών ατυχημάτων και των επαγγελματικών ασθενειών. Στόχος είναι η προστασία της ασφάλειας και της υγείας του προσωπικού, των πελατών και των συνεργατών μας.
- Αξιολόγηση και διαχείριση κινδύνων ολόκληρου του Οργανισμού, πόρων και υπηρεσιών, για σκοπούς εκτίμησης της ασφαλιστικής μας κάλυψης.
- Διαχείριση κινδύνων του δικτύου και βασικών πληροφοριακών συστημάτων, ως μέρος της συμμόρφωσης με σχετικό διάταγμα του Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων.

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

ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Συμμορφούμενοι με βέλτιστες πρακτικές αναφορικά με την εταιρική διακυβέρνηση, η Διεύθυνση και η Διοίκηση της Cyta αξιολογούν σε τακτά διαστήματα την επάρκεια και αποτελεσματικότητα του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου, ως μέτρο για μείωση των κινδύνων, που απειλούν την επίτευξη των στόχων, καθώς και τη μακροχρόνια βιωσιμότητα του Οργανισμού.

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

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

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

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

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

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

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ

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

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

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



ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ
ΕΥΘΥΝΗ

Η ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΜΑΣ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

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

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

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

Υιοθετήσαμε την προσέγγιση αυτή στην ΕΚΕ επίσημα, αρχικά με την υπογραφή του “Χάρτη Αειφορίας” (Sustainability Charter) του Ευρωπαϊκού Συνδέσμου Τηλεπικοινωνιακών Οργανισμών ΕΤΝΟ το 2004 και δεσμευθήκαμε να παρέχουμε προϊόντα και υπηρεσίες, τα οποία να προσφέρουν σημαντικά περιβαλλοντικά, κοινωνικά και οικονομικά

οφέλη. Δεσμευθήκαμε, επίσης, να ενσωματώνουμε στις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες περιβαλλοντικές, κοινωνικές και οικονομικές ευθύνες, ελαχιστοποιώντας, όπου είναι εφικτό, τυχόν αρνητικές επιπτώσεις, που προκύπτουν από τις δραστηριότητες αυτές. Στη συνέχεια, ο “Χάρτης Αειφορίας” αντικαταστάθηκε από το “Χάρτη Εταιρικής Υπευθυνότητας” (Corporate Responsibility Charter) του ΕΤΝΟ το 2012.

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

Σύμφωνα με το Εθνικό Σχέδιο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, το οποίο έχει εκπονήσει η Γενική Διεύθυνση Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων, Συντονισμού και Ανάπτυξης (ΕΠΣΑ) της Κυπριακής Δημοκρατίας (πρώην Γραφείο Προγραμματισμού), συμπεριλαμβάνουμε για δεύτερη χρονιά στην Ετήσια Έκθεση του 2013 και μη-οικονομικούς δείκτες, δηλαδή δείκτες επίδοσης στην ΕΚΕ. Επιχειρούμε με τον τρόπο αυτό να δώσουμε μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα για την επίδοση του Οργανισμού στις τρεις διαστάσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, δηλαδή την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση της Cyta.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ

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

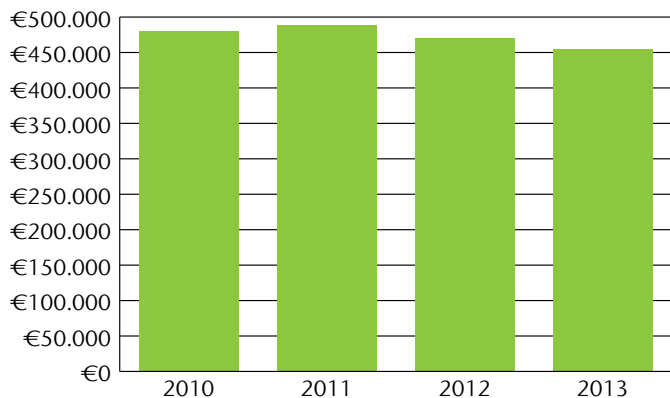
Η Cyta έχει άμεση οικονομική επίδραση στην οικονομία, μέσω της προσφοράς εργασίας, της αγοράς προϊόντων και υπηρεσιών από τους προμηθευτές της, της πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες της και της πληρωμής φόρων και μερίσματος στο κράτος.

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

Άμεση οικονομική αξία που δημιουργείται

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

Άμεση οικονομική αξία που δημιουργείται (€'000)



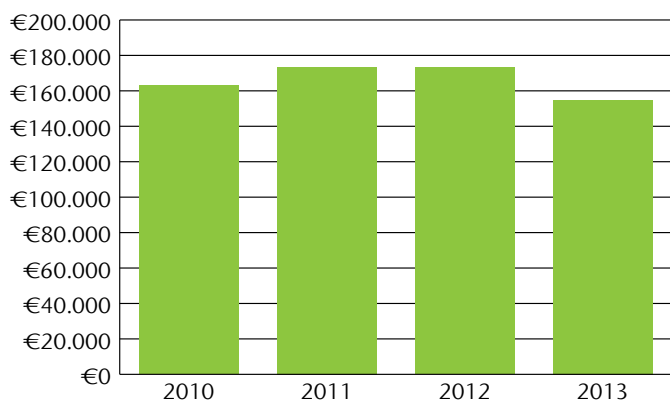
Οικονομική αξία που κατανέμεται

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

Λειτουργικά έξοδα

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

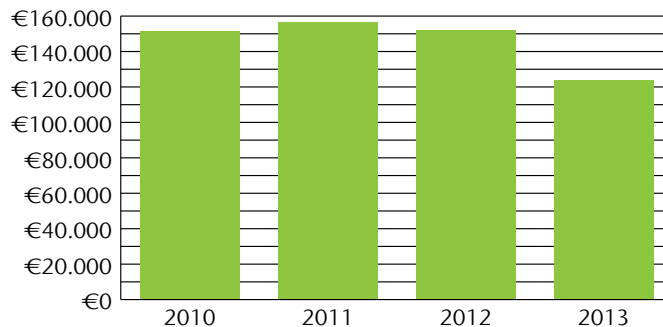
Λειτουργικά έξοδα (€'000)



Μισθοί και παροχές στους εργαζομένους

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

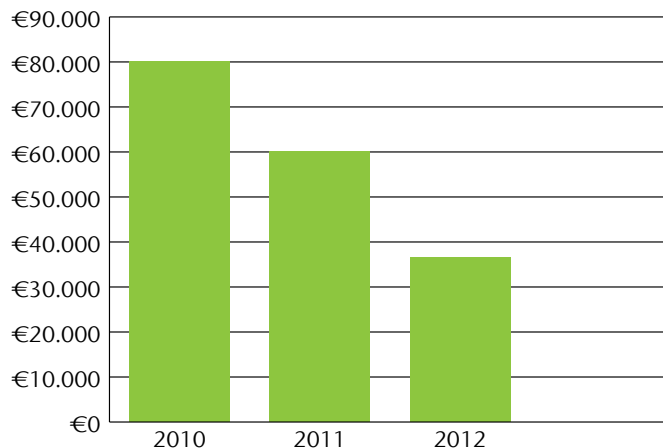
Μισθοί και παροχές εργαζομένων (€'000)



Μέρισμα στο κράτος

Η Cyta πληρώνει μέρισμα στην Κυπριακή Δημοκρατία, το ύψος του οποίου καθορίζεται, με βάση τη νομοθεσία, από το Υπουργικό Συμβούλιο. Το ύψος του μερίσματος για το 2013 δεν είχε ακόμα καθοριστεί από το Υπουργικό Συμβούλιο, κατά την ημερομηνία έκδοσης της παρούσας Έκθεσης (Δεκέμβριος 2015).

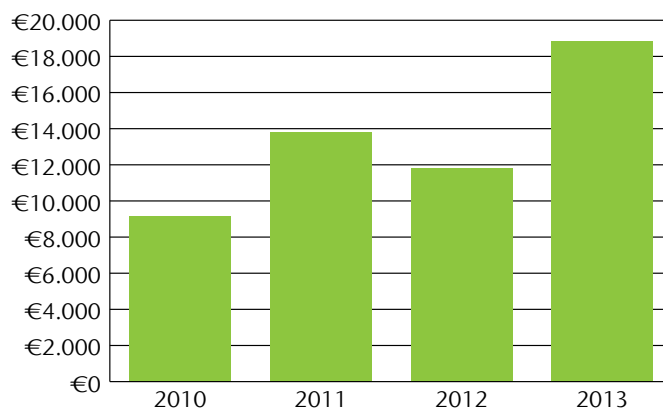
Μέρισμα στο κράτος (€'000)



Πληρωμές προς κυβερνητικούς φορείς

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

Πληρωμές προς κυβερνητικούς φορείς (€'000)



Έμμεση οικονομική αξία

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

ΠΕΛΑΤΕΣ

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

Αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών

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

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

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

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

Επιπρόσθετα, γίνονται έρευνες αγοράς για τη διερεύνηση των λόγων τερματισμού ή/και αποσκίρτησης από τις υπηρεσίες της Cyta. Οι έρευνες αυτές γίνονται μια φορά το χρόνο, μέσω

τηλεφωνικών συνεντεύξεων, με πελάτες που έχουν τερματίσει την υπηρεσία τους ή έχουν μεταβεί σε ανταγωνιστές.

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

Μηχανισμοί που προσφέρουν στους πελάτες τη δυνατότητα να παρέχουν σχόλια

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

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

Αξιοποίηση κοινωνικών δικτύων για υποστήριξη πελατών

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

Εφαρμογή για έξυπνα κινητά Cytainfo+

Δημιουργήσαμε επίσης μια νέα, ξεχωριστή εφαρμογή για έξυπνα κινητά τηλέφωνα (smartphone app) με την ονομασία "Cytainfo+", η οποία προσφέρει συνεχή και άμεση εξυπηρέτηση στο κοινό. Μέσω της εφαρμογής αυτής, οι χρήστες μπορούν να βρίσκουν το τηλεοπτικό πρόγραμμα και πληροφορίες για όλα τα συνδρομητικά κανάλια της Cytavision και να οργανώνουν τα αγαπημένα τους κανάλια και ταινίες. Μπορούν, επίσης, να εντοπίζουν το πλησιέστερο Cytashop και Cytanet Wi-Fi Hot Spot. Παράλληλα, έχουν τη δυνατότητα να τηρούνται ενήμεροι

για τις συμβουλές “tips” που στέλλει 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 Cyta Forum για επίλυση αμοιρών από το έμπειρο προσωπικό του Οργανισμού. Μπορούν ακόμα να λαμβάνουν πληροφορίες για προσφορές και άλλα νέα της Cyta.

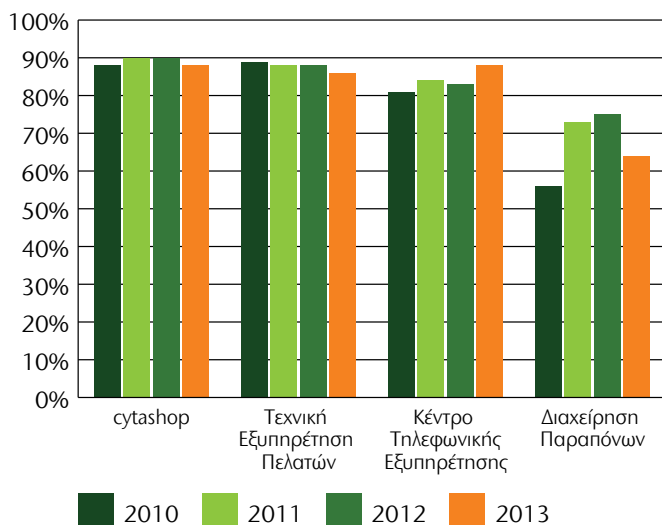


Πιο κάτω παρατίθενται μερικά από τα αποτελέσματα των ερευνών αγοράς για την ικανοποίηση πελατών μας:

Ικανοποίηση πελατών από εξυπηρέτηση ανά σημείο επαφής

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

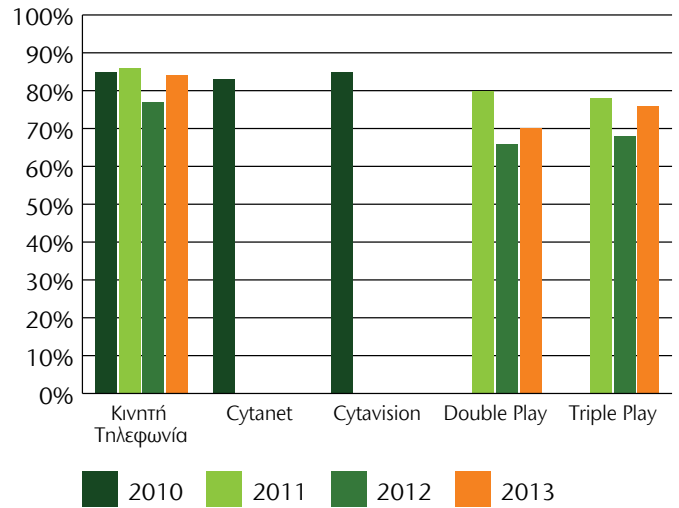
Ικανοποίηση πελατών από εξυπηρέτηση



Γενική ικανοποίηση πελατών ανά υπηρεσία

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

Γενική ικανοποίηση πελατών



Μέσος όρος παραπόνων ανά 100 πελάτες

Λαμβάνοντας υπόψη τον αριθμό των ενεργών συνδρομητών, πολύ χαμηλό ποσοστό πελατών υποβάλλουν επίσημα παράπονο, αλλά σε περίπτωση προβλήματος τείνουν να επικοινωνούν με το ΚΤΕ ή και το Cytashop για υποστήριξη και βοήθεια. Το 2013 είχαμε γενικότερα πολύ μεγαλύτερη εισροή επίσημων παραπόνων, γεγονός το οποίο δείχνει ότι οι πελάτες άρχισαν να γίνονται πιο απαιτητικοί και ως αποτέλεσμα παρουσιάστηκε μικρή αύξηση του δείκτη.

Αριθμός παραπόνων / 100 πελάτες



Στήριξη πελατών για την αντιμετώπιση της οικονομικής κρίσης

Η Cyta, τον Μάρτιο 2013, με την εκδήλωση της οικονομικής κρίσης, ανταποκρίθηκε αμέσως και ανέστειλε την αποσύνδεση της κινητής τηλεφωνίας, που ήταν προγραμματισμένη στα πλαίσια της συνήθους διαδικασίας, που ακολουθείται κάθε μήνα για απλήρωτους λογαριασμούς, για τους μήνες Μάρτιο και Απρίλιο.

Επιπρόσθετα, θέλοντας να βοηθήσει τους πελάτες της να αντιμετωπίσουν καλύτερα τις δυσκολίες που προκάλεσε η οικονομική κρίση, αποφάσισε και υλοποίησε σειρά μέτρων και ενεργειών. Συγκεκριμένα, εφάρμοσε τη δωρεάν παροχή όλων των εθνικών κλήσεων Σταθερής Τηλεφωνίας, που διενεργήθηκαν εντός του δικτύου Cyta (προς σταθερά και κινητά τηλέφωνα Cyta) αρχικά, και κατόπιν προς τα δίκτυα και των υπόλοιπων παροχέων, για ολόκληρο το μήνα Απρίλιο, από όλους τους πελάτες της. Ανέστειλε την αποσύνδεση υπηρεσιών της, λόγω της έλλειψης ρευστότητας στην οικονομία, μέχρι το τέλος Απριλίου και μετέθεσε την ημερομηνία πληρωμής λογαριασμών με τραπεζική εντολή, από τις 29 Μαρτίου στις 3 Απριλίου. Δημιούργησε ειδική γραμμή επικοινωνίας (χωρίς χρέωση), από τις 2 Απριλίου, με στόχο την άμεση εξυπηρέτηση των πελατών της για θέματα εξόφλησης λογαριασμών και προσφοράς εναλλακτικών προτάσεων και λύσεων, για διευκόλυνσή τους.

Δημιούργησε επίσης νέο πακέτο κινητής τηλεφωνίας για επιχειρήσεις, το Cytamobile-Vodafone Business Benefits, το οποίο παρέχει στην επιχειρηματική αγορά κινητής τηλεφωνίας κλιμακωτές εκπτώσεις. Αυτό ήταν το πρώτο από σειρά ειδικών οικονομικών πακέτων υπηρεσιών που ακολούθησαν, με στόχο την ικανοποίηση των διαφοροποιημένων αναγκών των πελατών της.

“Η επικοινωνία είναι δικαίωμα όλων!”

Η προσβασιμότητα των τηλεπικοινωνιακών προϊόντων και υπηρεσιών από άτομα με αναπηρίες ή δυσκολίες στην όραση, στην ακοή ή στην κίνηση αποτελεί σημαντικό θέμα εταιρικής υπευθυνότητας για τη Cyta. Πιστεύουμε ότι η επικοινωνία είναι δικαίωμα όλων των ανθρώπων, γι’ αυτό αξιοποιούμε τις νέες τεχνολογίες, με στόχο να προσφέρουμε στα άτομα αυτά ισότιμες ευκαιρίες επικοινωνίας. Μέσα στο 2013, με το σύνθημα “Η επικοινωνία είναι δικαίωμα όλων”, παρουσιάσαμε την ολοκληρωμένη γκάμα προϊόντων, υπηρεσιών και λύσεων, που προσφέρουμε σε άτομα κάθε ηλικίας με ιδιαίτερες δυσκολίες στην επικοινωνία. Ο εξειδικευμένος εξοπλισμός, ο οποίος διατίθεται από τα Cytashop, πωλείται σε τιμές κόστους και διαθέτει ειδικά χαρακτηριστικά, όπως ενίσχυση ήχου καλουμένου και καλούντος, μεγάλα πλήκτρα, φωτεινές ενδείξεις εισερχόμενης κλήσης κ.ά., τα οποία παρακάμπτον τις δυσκολίες ακοής, όρασης και κίνησης. Επιπρόσθετα, η Cyta δίνει ιδιαίτερη έμφαση στον τομέα της εξυπηρέτησης και ιδιαίτερα της προσωπικής εξυπηρέτησης των ατόμων με ειδικές ανάγκες στην επικοινωνία, διευρύνοντας και αναβαθμίζοντας συνεχώς τα κανάλια επικοινωνίας της. Αξίζει να σημειωθεί ότι το on-line κανάλι εξυπηρέτησης Cyta Forum αξιοποιείται ιδιαίτερα από άτομα με δυσκολία στην επικοινωνία, όπως π.χ. από άτομα

με δυσκολία στην ακοή, αφού τα γραπτά τους ερωτήματα λαμβάνουν αμέσως γραπτές απαντήσεις μέσω του διαδικτύου.



Υπευθυνότητα για προϊόντα και υπηρεσίες

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

Ασφαλής χρήση διαδικτύου

Η υπηρεσία Cytanet, από το 2001, διοργανώνει και προσφέρει διαλέξεις σε δημόσια σχολεία Δημοτικής, Μέσης και Τεχνικής Εκπαίδευσης, καθώς και σε ιδιωτικές σχολές, με θέμα “Διαδίκτυο: Ένα Εργαλείο για Όλους”. Μέσα από τις διαλέξεις οι μαθητές έχουν την ευκαιρία να γνωρίσουν τις βασικές υπηρεσίες που προσφέρει το διαδίκτυο, τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες του, όπως επίσης και να ενημερωθούν για τις νέες εφαρμογές του διαδικτύου στην καθημερινή τους ζωή. Μεγαλύτερη έμφαση δίνεται στους κινδύνους και στις παγίδες που πιθανόν οι μαθητές να αντιμετωπίσουν μέσα από την περιήγησή τους στο διαδίκτυο, καθώς και στους πρακτικούς τρόπους αντιμετώπισης αυτών των κινδύνων. Κατά τη σχολική χρονιά 2012-2013 πραγματοποιήθηκαν 46 επισκέψεις σε σχολεία και τις διαλέξεις παρακολούθησαν 4.866 μαθητές και εκπαιδευτικοί.

Επιπρόσθετα, η Cyta προσφέρει δωρεάν τις υπηρεσίες για ασφαλές διαδίκτυο, Safe Internet-for home σε όλους τους οικιακούς πελάτες της υπηρεσίας Cytanet και Safe Internet-for schools σε όλα τα δημόσια σχολεία Δημοτικής, Μέσης και Τεχνικής Εκπαίδευσης. Επίσης, η Cytanet κάθε χρόνο συμμετέχει στις διεθνείς εκδηλώσεις για την Παγκόσμια Ημέρα για την Ασφάλεια στο Διαδίκτυο.

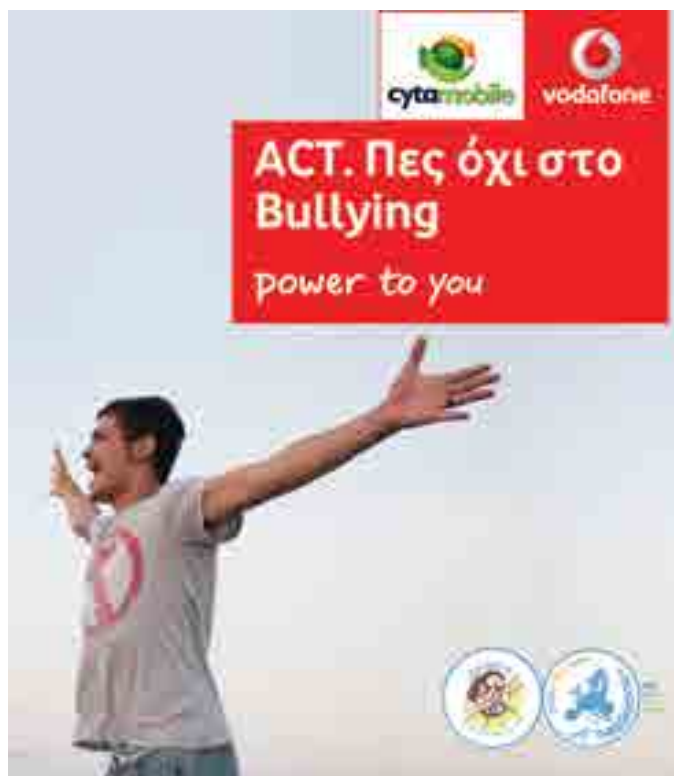
“Cleanfeed”

Με στόχο την προστασία των πελατών μας από το παράνομο περιεχόμενο διαδικτύου, έχουμε εφαρμόσει ένα ειδικό σύστημα προστασίας, που είναι ευρέως γνωστό ως “Cleanfeed”. Το σύστημα αυτό εμποδίζει την πρόσβαση σε ιστοσελίδες, οι οποίες περιέχουν παράνομο περιεχόμενο με

βάση την κυπριακή νομοθεσία. Οι κυριότερες ιστοσελίδες, στις οποίες περιορίζεται η πρόσβαση, περιλαμβάνουν περιεχόμενο με παιδική πορνογραφία. Με την εισαγωγή του ειδικού αυτού συστήματος όλοι οι πελάτες της Cytanet έχουν “καθαρή” από παράνομο περιεχόμενο πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Καταπολέμηση σχολικού εκφοβισμού - Stop bullying

Ο σχολικός εκφοβισμός έχει πλέον μεταφερθεί στα ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας. Το 6% των παιδιών μεταξύ 9-16 ετών έχουν λάβει προσβλητικά ή επιβλαβή μηνύματα. Η Cyta, αναγνωρίζοντας τη σοβαρότητα των επιπτώσεων που έχει το φαινόμενο αυτό στα παιδιά, αποφάσισε να ενισχύσει την εκστρατεία για την καταπολέμηση του σχολικού εκφοβισμού, προσφέροντας την πρώτη εφαρμογή (mobile app) “Beat Bullying”, με την οποία τα παιδιά μπορούν να έχουν ελεύθερη και ανώνυμη επικοινωνία, να μαθαίνουν τα τελευταία διεθνή νέα σε θέματα bullying, να βρίσκουν πρακτικές συμβουλές, να καλούν την Ευρωπαϊκή Γραμμή Στήριξης Παιδιών και Εφήβων 116111 και να έχουν τη δυνατότητα άμεσης αποστολής μηνύματος για να καταγγέλλουν είτε ότι βιώνουν εκφοβισμό, είτε ότι έχουν γίνει μάρτυρες εκφοβισμού. Η εφαρμογή είναι διαθέσιμη δωρεάν στο Google Play.



Όταν οδηγείς, οδήγα μόνο!

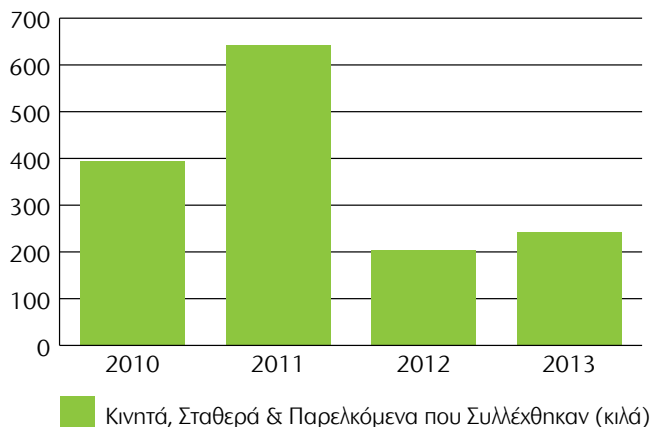
Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Τηλεπικοινωνιών, που τιμάται κάθε χρόνο στις 17 Μαΐου, η Cyta αξιοποίησε το θέμα που ορίστηκε από τη Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU) και το 2013 αφορούσε το θέμα “Τηλεπικοινωνίες και βελτίωση της οδικής ασφάλειας”. Συγκεκριμένα, παράλληλα με σχετική εκστρατεία που προβλήθηκε στα ΜΜΕ κατά την περίοδο αυτή, ειδικοί εξομοιωτές, οι οποίοι εγκαταστάθηκαν έξω από επιλεγμένα Cytashop και γραφεία της Cyta, πανεπιστήμια και άλλα κύρια σημεία παγκύπρια, έθεταν σε δοκιμασία τις ικανότητες του κοινού να “οδηγούν” με ταυτόχρονη χρήση κινητού, ώστε να ευαισθητοποιηθούν για τους κινδύνους που διατρέχουν. Επιπρόσθετα, έγιναν τριώρα διαδραστικά εκπαιδευτικά σεμινάρια σε οδηγούς της Cyta, αλλά και του στόλου επιλεγμένων επιχειρηματικών πελατών της. Επίσης, σε συνεργασία με την αστυνομία, διανεμήθηκε παγκύπρια ενημερωτικό υλικό για τη σωστή χρήση κινητού τηλεφώνου κατά την οδήγηση.



Πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών και σταθερών τηλεφώνων

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

Κινητά, σταθερά & παρελκόμενα που συλλέχθηκαν (κιλά)



Περισσότερες λεπτομέρειες για τα προϊόντα και την εξυπηρέτηση των πελατών δίνονται αναλυτικά στο κεφάλαιο «Προϊόντα και Εξυπηρέτηση Πελατών».

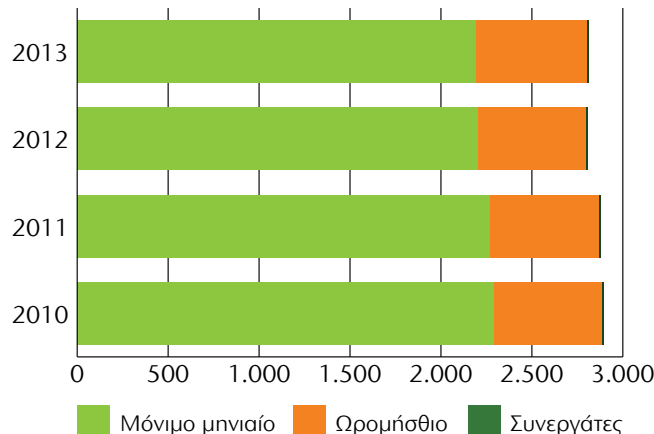
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Η Cyta, ως υπεύθυνος και καλός εργοδότης, διαχειρίζεται και αξιοποιεί το προσωπικό της, εφαρμόζοντας συστήματα διαχείρισης και προγράμματα ανάπτυξης και στήριξής του, τόσο στην εργασιακή, όσο και στην ιδιωτική του ζωή, έχοντας υιοθετήσει σχετική πολιτική για ισοζύγιο μεταξύ εργασίας και οικογένειας. Ο Οργανισμός μας προσφέρει στο προσωπικό του πολύ περισσότερα από όσα υπαγορεύει η σχετική νομοθεσία. Μεταξύ άλλων, φροντίζει για την υγεία και την ευημερία των υπαλλήλων, αλλά και των οικογενειών τους, μέσω του Ταμείου Ιατροφαρμακευτικής Περιθάλψης, του Ιατρείου Επαγγελματικής Υγείας και του Ταμείου Ευημερίας Υπαλλήλων (ΤΕΥ-ΑΤΗΚ). Προσφέρει υπηρεσίες ψυχοκοινωνικής στήριξης στο προσωπικό και τις οικογένειές του μέσω του θεσμού των Κοινωνικών Λειτουργιών, ενώ παραχωρεί οικονομική βοήθεια σε δυσπραγούντες υπαλλήλους, συνταξιούχους, χήρες και ορφανά παιδιά υπαλλήλων. Επίσης, παραχωρεί φοιτητικά και στεγαστικά δάνεια και διοργανώνει κοινωνικές εκδηλώσεις για τα μέλη του προσωπικού και τις οικογένειές τους.

Το εργατικό δυναμικό μας

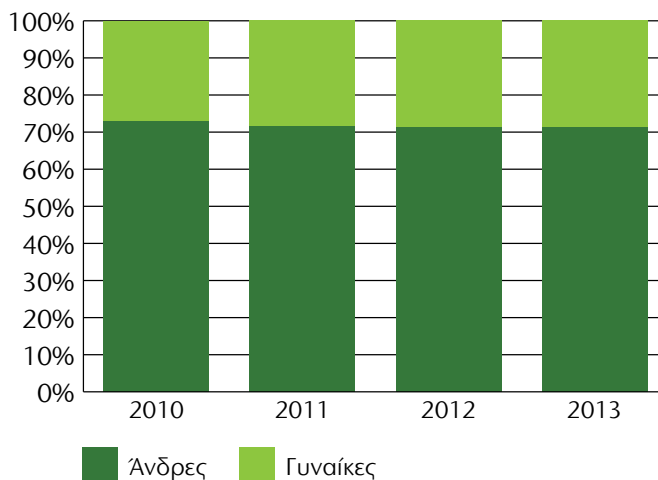
Το μέγεθος του εργατικού δυναμικού μας αποτελεί ένδειξη του μεγέθους της επίδρασης που έχει η Cyta στα εργασιακά θέματα, αλλά και στην κοινωνία γενικότερα. Το εργατικό δυναμικό μας περιλαμβάνει μόνιμο μνηνταίο προσωπικό, ωρομίσθιο προσωπικό και μικρό αριθμό συνεργατών, που εργάζονται με σύμβαση καθορισμένου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

Εργατικό δυναμικό

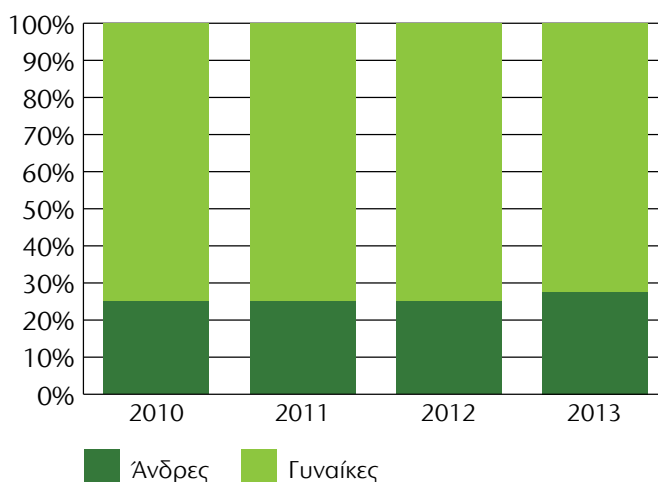


Κατανομή εργατικού δυναμικού ανά φύλο

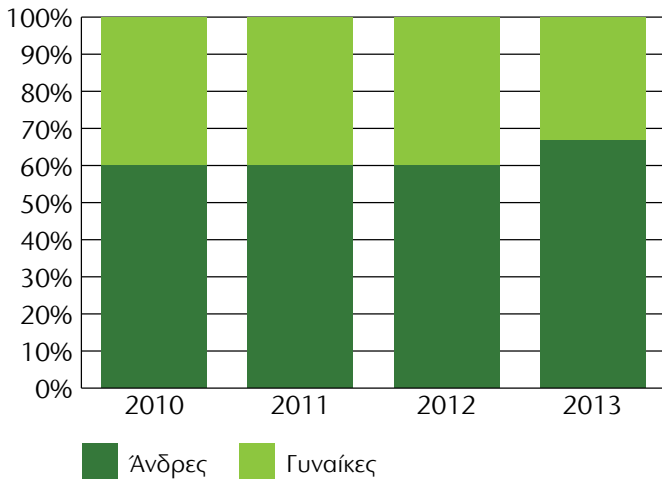
Μόνιμο μνηνταίο προσωπικό



Ωρομίσθιο προσωπικό



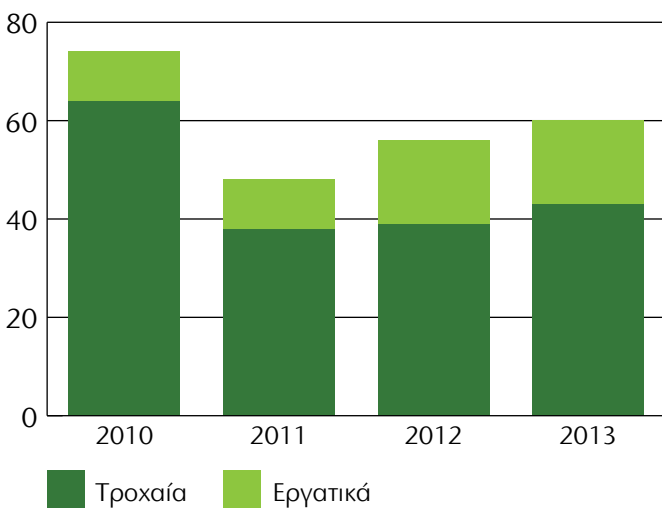
Συνεργάτες



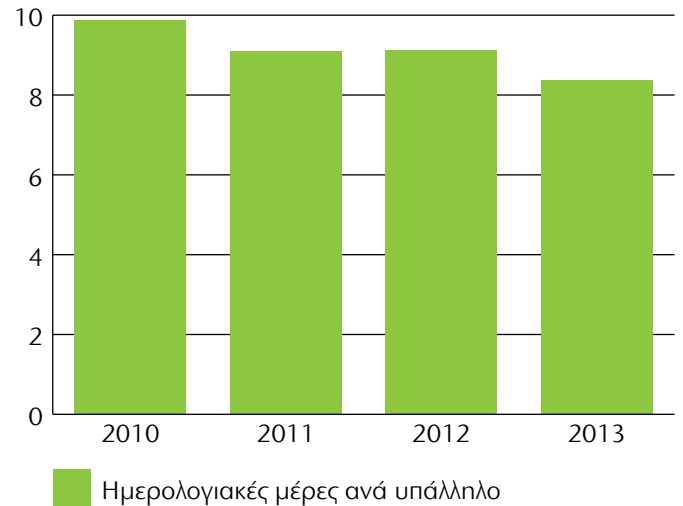
Ασφάλεια και υγεία στην εργασία

Η ασφάλεια και υγεία των εργαζομένων αποτελεί σημαντική προτεραιότητά μας. Οι κύριοι δείκτες για το επίπεδο της ασφάλειας και υγείας των εργαζομένων είναι ο αριθμός των ατυχημάτων και οι ημερολογιακές μέρες άδειας ασθενείας ανά υπάλληλο. Κατά το 2013 δεν υπήρξε κανένας θάνατος εργαζομένου ως αποτέλεσμα εργατικού ατυχήματος ή επαγγελματικής ασθένειας. Τα τελευταία χρόνια τα ατυχήματα φαίνεται να έχουν σταθεροποιηθεί, ενώ ο δείκτης αδειών ασθενείας συνεχίζει να έχει πτωτική τάση.

Ατυχήματα



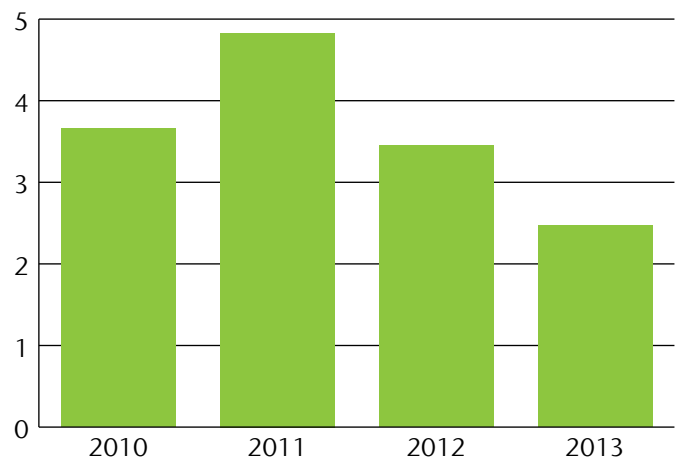
Άδειες ασθενείας



Εκπαίδευση προσωπικού

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

Ανθρωπομέρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο



Εργασιακές σχέσεις

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

Αξιολόγηση της επίδοσης των εργαζομένων

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

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

Εθελοντισμός

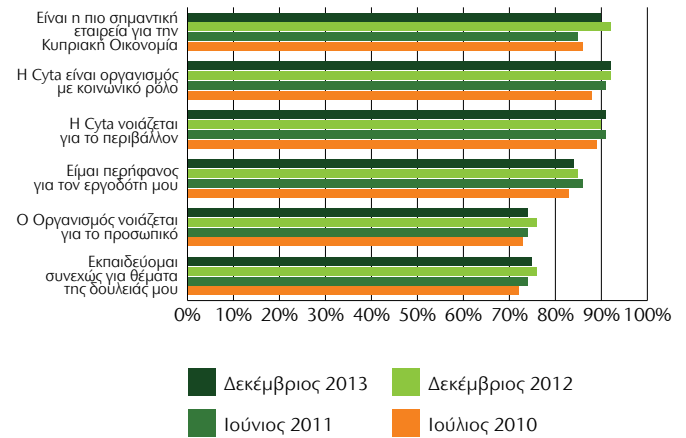
Στην κοινωνία συνεισφέρουν και οι ίδιοι οι υπάλληλοι της Cyta, όντας ευαισθητοποιημένοι σε κοινωνικά θέματα. Επί σειρά ετών, έχει καθιερωθεί και προωθείται ο θεσμός της εθελοντικής αιμοδοσίας. Κάθε χρόνο διοργανώνονται τακτικά ομαδικές αιμοδοσίες στους χώρους εργασίας σε όλες τις επαρχίες, κατά τις εργάσιμες ώρες. Επιπρόσθετα, το προσωπικό, μέσω οργανωμένων ομάδων εθελοντών σε όλες τις πόλεις, προσφέρει βοήθεια σε συναδέλφους και τις οικογένειές τους, που αντιμετωπίζουν ιδιαίτερα προβλήματα. Επίσης, διοργανώνει, κατά καιρούς, εκδηλώσεις και παζαράκια, με στόχο τη συλλογή χρημάτων για την υποστήριξη φιλανθρωπικών οργανισμών. Επιπρόσθετα, το 2013, ως ανταπόκριση στην οικονομική κρίση, οργανώθηκε η συλλογή τροφίμων από το προσωπικό για τα Κοινωνικά Παντοπωλεία και τον φιλανθρωπικό οργανισμό “Βαγόني Αγάπης”. Τα Κοινωνικά Παντοπωλεία στηρίχθηκαν επίσης οικονομικά από τη Cyta και το προσωπικό της. Αξίζει να σημειωθεί ότι το προσωπικό στήριξε επίσης, σε εθελοντική βάση, μαζί με συνεργάτες και πελάτες της Cyta, τις προωθητικές ενέργειες κοινωνικού χαρακτήρα, που διοργανώθηκαν από τον Οργανισμό.

Αντιλήψεις του προσωπικού για τη Cyta

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

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

Αντιλήψεις του προσωπικού για τη Cyta



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

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

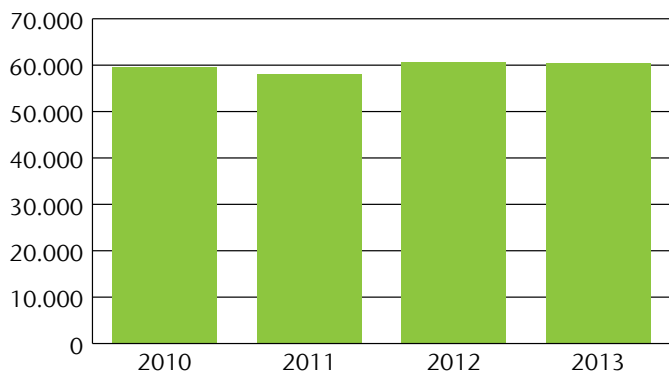
Οι σημαντικότερες περιβαλλοντικές πτυχές από τη λειτουργία, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Cyta είναι η χρήση ενέργειας, υπό μορφή ηλεκτρικής ενέργειας και καυσίμων, η παραγωγή αποβλήτων και κυρίως ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών αποβλήτων και η κατανάλωση άλλων πόρων όπως χαρτιού και νερού.

Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας

Η ηλεκτρική ενέργεια στη Cyta χρησιμοποιείται για την ηλεκτροδότηση του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, καθώς και για τον κλιματισμό των χώρων όπου είναι εγκατεστημένος (γύρω στο 70%) και για την ηλεκτροδότηση των γραφειακών χώρων. Η μικρή μείωση στην κατανάλωση το 2011 οφείλεται στο ότι, λόγω του ατυχήματος στο Μαρί, χρησιμοποιήθηκαν για κάποιο διάστημα οι εφεδρικές γεννήτριες, στο πλαίσιο της γενικότερης προσπάθειας για αποφόρτιση του δικτύου της Αρχής Ηλεκτρισμού Κύπρου (ΑΗΚ). Το 2013 σημειώθηκε, επίσης, μικρή μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρισμού, σε σχέση με το 2012, λόγω συντονισμένων ενεργειών εξοικονόμησης που έγιναν. Συγκεκριμένα, απενεργοποιήθηκαν μόνιμα 4.835 λαμπτήρες σε 17 διοικητικά κτήρια παγκύπρια και μειώθηκαν οι ώρες λειτουργίας του κλιματισμού γραφείων. Ειδικά στα Κεντρικά Γραφεία μας, η μείωση του φωτισμού, σε συνδυασμό με την ευαισθητοποίηση του προσωπικού, αλλά και άλλες ενέργειες εξοικονόμησης, συνέβαλαν στη μείωση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας το 2013 κατά 11,5% συγκριτικά με τον προηγούμενο χρόνο.

Αξίζει να αναφερθεί ότι η παγοποίηση των αναπτυξιακών δαπανών, λόγω της οικονομικής κρίσης, επηρέασε την υλοποίηση ενεργειών, που είχαν προγραμματιστεί για την περαιτέρω μείωση στην κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας, όπως είναι η αντικατάσταση πεπαλαιωμένων και ενεργοβόρων κλιματιστικών μονάδων και ανορθωτικών συστημάτων με νέα, πιο αποδοτικά μηχανήματα.

Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (MWh)

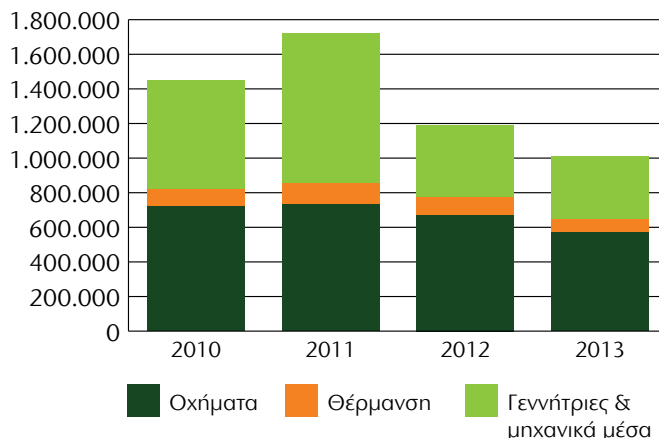


Κατανάλωση καυσίμων

Τα καύσιμα στη Cyta καταναλώνονται από το στόλο οχημάτων της, για τη θέρμανση γραφειακών χώρων το χειμώνα, από τις γεννήτριες και διάφορα άλλα μηχανήματα. Το 2011 παρουσιάζεται σημαντική αύξηση στην κατανάλωση καυσίμων για γεννήτριες, επειδή, λόγω του ατυχήματος στο Μαρί, θέσαμε σε λειτουργία τις εφεδρικές γεννήτριες, στο πλαίσιο της γενικότερης προσπάθειας για αποφόρτιση του δικτύου της ΑΗΚ, όπως αναφέρθηκε πιο πάνω. Μέσα στο 2012 προωθήσαμε ενέργειες για τη μείωση της κατανάλωσης καυσίμων μέσω της αναδιάρθρωσης του στόλου μας, της μείωσης του αριθμού των οχημάτων, της ανανέωσης του στόλου με την αγορά ενεργειακά οικονομικότερων οχημάτων, καθώς και της εφαρμογής συστήματος τηλεματικής στα οχήματα. Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της αναδιάρθρωσης του στόλου της Cyta, έγινε σημαντική προσπάθεια για μείωση του αριθμού των οχημάτων με τη δημιουργία Ομάδων Οχημάτων Κοινής Εξυπηρέτησης σε περισσότερα κτίρια του Οργανισμού, εκτός των Κεντρικών Διοικητικών Κτιρίων, στα οποία ο θεσμός αυτός λειτουργούσε ήδη. Ταυτόχρονα, έγινε ανακατανομή των οχημάτων που προέκυψαν, ώστε να αποσυρθούν τα πιο ενεργοβόρα και παλαιότερης τεχνολογίας οχήματα.

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

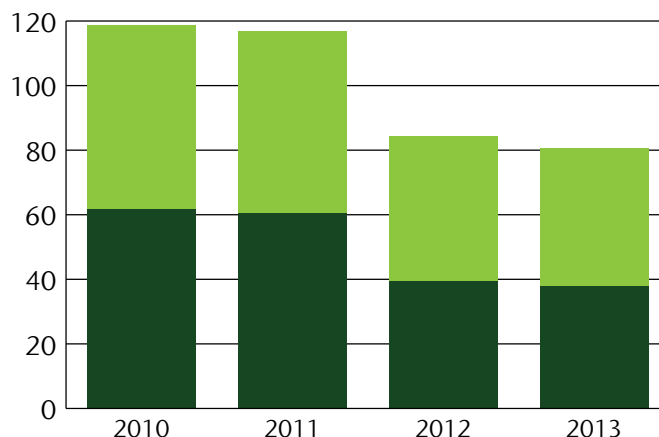
Κατανάλωση καυσίμων (λίτρα)



Κατανάλωση χαρτιού για λογαριασμούς πελατών

Με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης πόρων, καταργήσαμε, από τον Νοέμβριο του 2011, την αποστολή αναλυτικών λογαριασμών για τις υπηρεσίες Σταθερής Τηλεφωνίας και Κινητής Τηλεφωνίας Cytamobile-Vodafone. Η πρωτοβουλία αυτή, με τη βοήθεια των πελατών μας, πέτυχε σημαντική εξοικονόμηση του χαρτιού, που απαιτείται για την εκτύπωση και την αποστολή των αναλυτικών λογαριασμών. Ως αποτέλεσμα, το 2011 εξοικονομήσαμε δύο τόνους χαρτιού σε σύγκριση με το 2010, ενώ το 2012 εξοικονομήσαμε 32 τόνους χαρτιού σε σύγκριση με το 2011. Το 2013 εξοικονομήσαμε επιπρόσθετα ακόμα τέσσερις περίπου τόνους χαρτιού και συνεχίζουμε τις προσπάθειές μας για περαιτέρω βελτίωση, μέσω επιπρόσθετων ενεργειών που προγραμματίζονται.

Χαρτί για λογαριασμούς πελατών (τόνοι)



Χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού

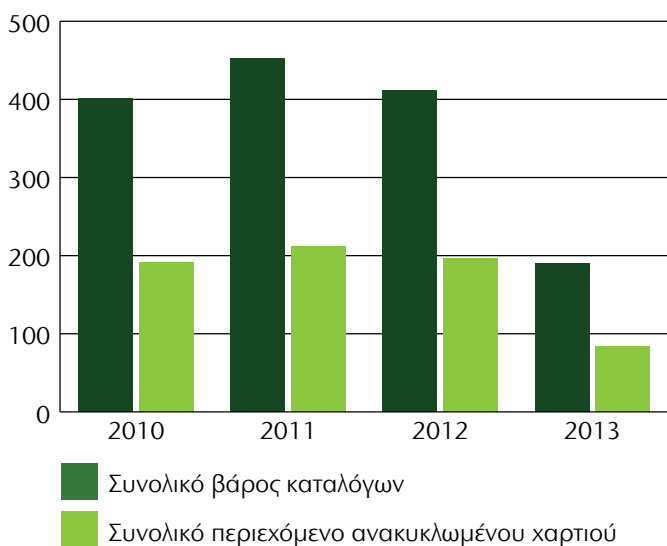
Η περιβαλλοντική μας πολιτική μάς δεσμεύει να προωθούμε στην αγορά περιβαλλοντικά φιλικότερα προϊόντα. Από το 2010 το περιοδικό της υπηρεσίας Κυτανίσιοη εκτυπώνεται σε χαρτί, που είναι κατασκευασμένο από 100% ανακυκλωμένο χαρτί. Από το 2011 ο Ονομαστικός Κατάλογος και Χρυσός Οδηγός εκτυπώνεται σε 40%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

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

Κατανάλωση χαρτιού για καταλόγους

Παράλληλα με τη χρήση ανακυκλωμένου χαρτιού για την εκτύπωση των καταλόγων, αναπροσαρμόζουμε τον αριθμό των καταλόγων που παράγουμε κάθε χρόνο ανάλογα με τη ζήτηση, ώστε να μειώνουμε την κατανάλωση πόρων και τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις. Το 2013 πετύχαμε 54% (ή 222 τόνους) μείωση στην κατανάλωση χαρτιού για καταλόγους, συγκριτικά με τον προηγούμενο χρόνο, μέσω της κατάργησης του “Οδηγού Διακοπών” και της μείωσης του αριθμού αντιτύπων του Ονομαστικού Καταλόγου και Χρυσού Οδηγού κατά 25% και του “Οδηγού Επιχειρήσεων” κατά 20%.

Χαρτί για καταλόγους (τόνοι)

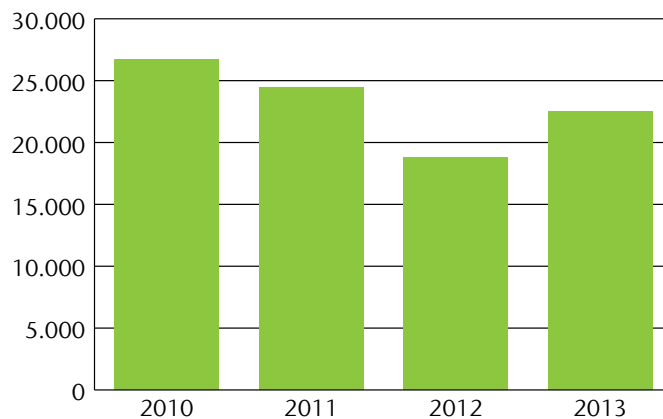


Κατανάλωση νερού

Στη Cyta δεν χρησιμοποιούμε μεγάλες ποσότητες νερού, αφού η χρήση του είναι ακριβώς όπως στην οικιακή χρήση, δηλαδή για τους χώρους υγιεινής, τα κυλικεία και τους κήπους των κτιρίων. Θεωρούμε όμως τη χρήση νερού σημαντική πτυχή του περιβαλλοντικού μας αντίκτυπου, γιατί η χώρα μας πλήττεται συχνά από ανομβρία και έλλειψη επαρκών ποσοτήτων νερού.

Για το λόγο αυτό προωθούμε διαχρονικά διάφορες ενέργειες που αποσκοπούν στην εξοικονόμηση του πολύτιμου αυτού αγαθού. Μεταξύ άλλων, χρησιμοποιούμε νερό από διατρήσεις (όπου υπάρχουν) για το πότισμα κήπων, εφαρμόζουμε φίλτρα εξοικονόμησης νερού στις βρύσες, καζανάκια δύο στάσεων στις τουαλέτες και αισθητήρες αυτόματης πλύσης στα ουρητήρια νέων ή ανακαινιζόμενων κτιρίων.

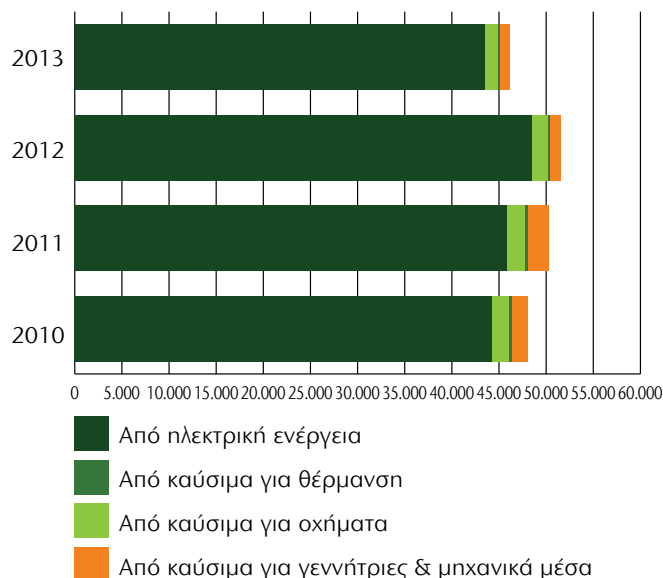
Συνολική κατανάλωση νερού (τόνοι)



Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα

Οι εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) προκύπτουν είτε άμεσα, από την καύση ορυκτών καυσίμων στα οχήματα του στόλου μας, για τη θέρμανση των κτιρίων, στις γεννήτριες και μηχανικά μέσα, είτε έμμεσα, από τη χρήση ορυκτών καυσίμων από την ΑΗΚ για την παραγωγή της ηλεκτρικής ενέργειας που καταναλώνουμε. Για τον υπολογισμό των εκπομπών CO₂ από την ηλεκτρική ενέργεια που καταναλώνουμε χρησιμοποιήσαμε το συντελεστή μετατροπής που παρέχει η ΑΗΚ. Για τον υπολογισμό των εκπομπών CO₂ από τα καύσιμα χρησιμοποιήσαμε τους συντελεστές μετατροπής του οργανισμού Greenhouse Gas Protocol.

Εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (τόνοι)



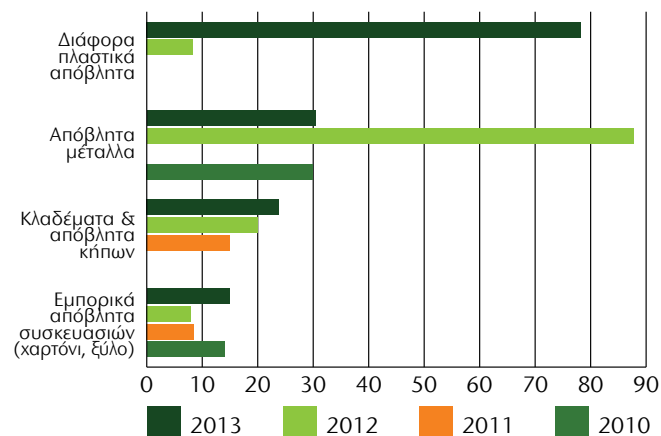
Διαχείριση αποβλήτων

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

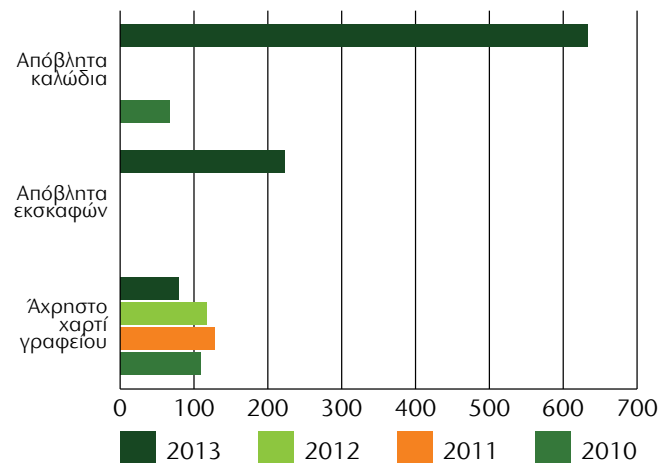
Τα πρώτα είδη αποβλήτων που ανακυκλώνονταν ήταν τα παλιά καλώδια και σιδερικά, ο πεπαλαιωμένος τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός, οι παλιοί τηλεφωνικοί κατάλογοι και το άχρηστο χαρτί γραφείου. Σήμερα ανακυκλώνουμε, επίσης, ή προωθούμε για επαναχρησιμοποίηση πλαστικά απόβλητα, παλιά οχήματα, ηλεκτρικό και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

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

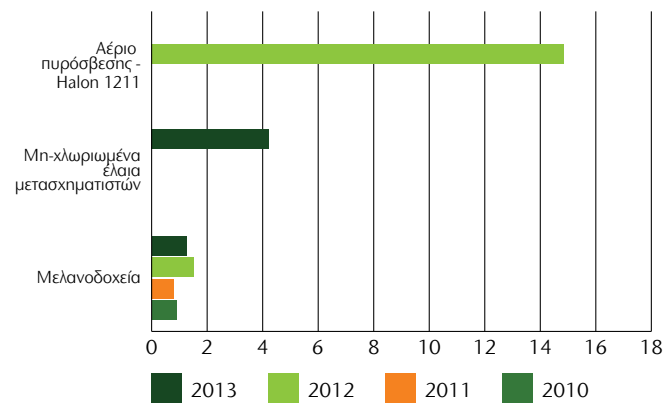
Απόβλητα (τόνοι)



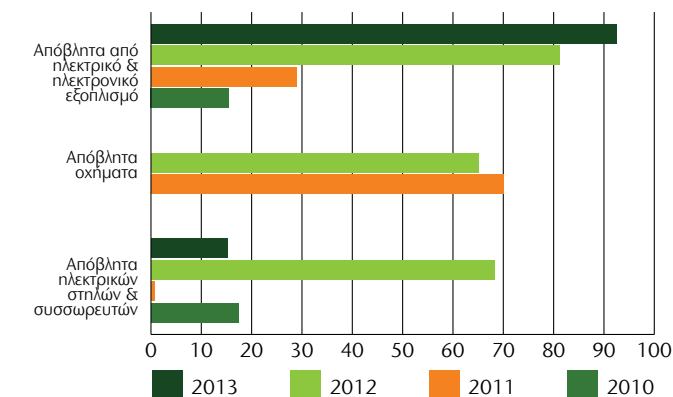
Απόβλητα (τόνοι)



Απόβλητα (τόνοι)



Απόβλητα (τόνοι)



ΚΟΙΝΩΝΙΑ

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

Επιπρόσθετα από την άμεση επίδραση που έχει στην κοινωνία, μέσω της παροχής προϊόντων ηλεκτρονικής επικοινωνίας στους πελάτες της, της προσφοράς εργασίας στο προσωπικό της, της αγοράς προϊόντων και υπηρεσιών από τους προμηθευτές της και της πληρωμής μερίσματος και φόρων στο κράτος, η Cyta στηρίζει και την ευρύτερη κοινωνία με πολυάριθμους τρόπους και με κάθε ευκαιρία. Πιο κάτω περιγράφουμε μερικές από τις σημαντικότερες ενέργειές μας για στήριξη της κοινωνίας, που έγιναν μέσα στο 2013.

Υγεία και ευμερία

Όσον αφορά την υγεία, στηρίξαμε για ένατη συνεχή χρονιά το Κέντρο Προληπτικής Παιδιατρικής, διοργανώνοντας αυτή τη φορά μια νέα πρωτοβουλία στη Λευκωσία. Συγκεκριμένα τον Δεκέμβριο του 2013, η Cyta διοργάνωσε τον μεγαλύτερο σε συμμετοχή μααραθώνιο Άγιων Βασιληδών που έγινε στην Κύπρο με τίτλο

“Cyta Santa Run” και με το επικοινωνιακό μήνυμα “Η επικοινωνία είναι δικαίωμα του κάθε παιδιού” προσφέραμε τα έσοδα από την εκδήλωση στο Πρόγραμμα Ανίχνευσης Ακοής Νεογνών.



Υπηρεσία ON CARDIAC

Η Cyta αναζητά συνεχώς ευκαιρίες για να αξιοποιεί τα προϊόντα, τις υπηρεσίες της και την εμπειρογνομοσύνη της για την επίλυση κοινωνικών προβλημάτων και προς όφελος του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου. Μέσα στο 2013, σε συνεργασία με το Κυπριακό Συμβούλιο Αναζωογόνησης (ΚΥ.Σ.ΑΝ.) και το Υπουργείο Υγείας, έθεσε σε εφαρμογή τη νέα πρωτοποριακή υπηρεσία ON CARDIAC. Σε περιπτώσεις καρδιακής ανακοπής πολίτη σε δημόσιο χώρο, η υπηρεσία ON CARDIAC επιτρέπει στο ΚΥ.Σ.ΑΝ. να στέλνει μηνύματα SMS σε άτομα που είναι εκπαιδευμένα στη Βασική Καρδιο-αναπνευστική Αναζωογόνηση και χρήση Αυτόματου Εξωτερικού Απινιδωτή και βρίσκονται πιο κοντά στον ασθενή, για να προστρέχουν για άμεση βοήθεια. Η υπηρεσία ON CARDIAC μπορεί να συμβάλει έτσι σημαντικά στην έγκαιρη παρέμβαση και διάσωση ζωών. Η υπηρεσία παρέχεται δωρεάν από τη Cyta, τόσο για τους πολίτες, όσο και για το ΚΥ.Σ.ΑΝ. Η Κύπρος και η Cyta είναι μια από τις λίγες χώρες και παροχείς κινητής τηλεφωνίας, που παρέχουν τέτοιου είδους υπηρεσίες.



Κυτα και οδική ασφάλεια

Η Cyta συνέχισε και το 2013 να επιδεικνύει σταθερά το ιδιαίτερο ενδιαφέρον της για την οδική ασφάλεια και έχει εδώ και χρόνια αναπτύξει σημαντική και συστηματική δράση στον τομέα, που απασχολεί ολόκληρη την Ευρώπη και ιδιαίτερα την Κύπρο.

Τιμώντας σταθερά και έμπρακτα από το 2004 την υπογραφή και δέσμευσή της στην Ευρωπαϊκή Χάρτα για την Οδική Ασφάλεια (ERSC) για συμβολή στη μείωση των θυμάτων της ασφάλτου, η Cyta εστίασε για ακόμη μια χρονιά τη βασική προσπάθειά της στην καλλιέργεια οδικής συνείδησης μέσω ειδικής εκπαίδευσης, κυρίως προς τους νέους, οι οποίοι αποτελούν ένα μεγάλο ποσοστό των θυμάτων από οδικά ατυχήματα στην Κύπρο. Προς την κατεύθυνση αυτή, η Cyta συνέχισε να διοργανώνει ειδικά σεμινάρια για την οδική ασφάλεια, για τους νέους και ιδιαίτερα για όλους τους στρατιώτες που υπηρετούν στην Εθνική Φρουρά, έχοντας εκπαιδεύσει από το 2004 περισσότερους από 80.000 νέους παγκύπρια.



Επίσης, έχοντας ήδη πετύχει να μειώσει από το 2003 κατά 50% τον αριθμό των ατυχημάτων με υπηρεσιακά οχήματα, η Cyta συνέχισε να επενδύει και στην εκπαίδευση των ιδίων των στελεχών της, αλλά και στην ασφάλεια των ιδίων των υπηρεσιακών οχημάτων της. Ειδικά σε ό,τι αφορά το στόλο της, αξίζει να αναφερθεί ότι η Cyta διασφαλίζει ότι όλα τα οχήματα που αγοράζει, όχι μόνο ανταποκρίνονται πλήρως στις προδιαγραφές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αλλά φέρουν 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. Το 2013 ολοκληρώθηκε η εγκατάσταση Συστήματος Τηλεματικής Στόλου GPS σε όλα τα υπηρεσιακά της οχήματα για συλλογή δεδομένων, που συμβάλλουν στην οδική ασφάλεια, αλλά και στην καλύτερη διαχείριση του στόλου της.

Επιπρόσθετα, η Cyta στηρίζει διάφορα προγράμματα αρμόδιων φορέων και κοινωνικών εταιρών για περιορισμό των τροχαίων ατυχημάτων στην Κύπρο. Μια τέτοια ενέργεια είναι η προσφορά προστατευτικών κρανών στα παιδιά, που επισκέπτονται για εκπαίδευση το Πάρκο Κυκλοφοριακής Αγωγής του Τμήματος Τροχαίας της Αστυνομίας Κύπρου.

Η προσφορά της Cyta στην οδική ασφάλεια προβάλλεται τόσο στην ιστοσελίδα της Cyta (<https://www.cyta.com.cy/road-safety>), όσο και στην ιστοσελίδα του Ευρωπαϊκού Χάρτη για την Οδική Ασφάλεια (www.erscharter.eu).

Εκδηλώσεις για στήριξη των Κοινωνικών Παντοπωλείων

Με το μήνυμα “Χαμόγελα Παντού” η Cyta διοργάνωσε τον Ιούνιο του 2013, έξω από καταστήματά της παγκύπρια, σειρά εκδηλώσεων για συλλογή ειδών πρώτης ανάγκης για τα Κοινωνικά Παντοπωλεία και για στήριξη οικογενειών που είχαν ανάγκη. Επιπρόσθετα, με ειδικές εκδηλώσεις με το σύνθημα “Χαμόγελα παντού... και στα θρανία” δόθηκε συνέχεια στην όλη πρωτοβουλία τον Σεπτέμβριο, για συλλογή σχολικού ρουχισμού, γραφικής ύλης και άλλων ειδών, τα οποία παραδόθηκαν στον Ερυθρό Σταυρό για διάθεση σε άπορους μαθητές.



Οι εκδηλώσεις συνδυάστηκαν με ειδικές προσφορές από τα Cytashop, οι οποίες λειτούργησαν ως κίνητρο για την προσέλκυση του κοινού στις εκδηλώσεις. Τις εκδηλώσεις αυτές στήριξαν με την εθελοντική και ενεργό συμμετοχή τους επώνυμοι και ανώνυμοι πελάτες, αλλά και συνεργάτες-φίλοι της Cyta από τον τομέα των ΜΜΕ, του θεάματος και του αθλητισμού.

Η στήριξη των Κοινωνικών Παντοπωλείων επεκτάθηκε και σε οικονομική βοήθεια ως αποτέλεσμα σειράς ενεργειών της Cyta σε εταιρικό επίπεδο, αλλά και του συνόλου των υπαλλήλων της σε προσωπικό επίπεδο.

Παιδεία

Συνεχίσαμε την έκδοση του βιβλίου δραστηριοτήτων για παιδιά “Παίζω, διασκεδάζω και μαθαίνω παρέα με τον Τέλη”, το οποίο διανέμεται δωρεάν σε όλους τους μαθητές της Προδημοτικής και Δημοτικής Εκπαίδευσης παγκύπρια. Το βιβλίο περιέχει εκπαιδευτικό και ψυχαγωγικό υλικό, το οποίο τυγχάνει της

έγκρισης του Υπουργείου Παιδείας και Πολιτισμού. Μέσα από το βιβλίο, το οποίο έχει κάθε χρόνο ξεχωριστή επίκαιρη θεματολογία, προκηρύσσεται διαγωνισμός ζωγραφικής. Ακολούθως, επιλέγονται τα καλύτερα παιδικά έργα, βραβεύονται σε ειδική τελετή και περιλαμβάνονται σε ημερολόγιο τοίχου, που εκδίδει και διανέμει η Cyta σ’ όλη την Προδημοτική και Δημοτική Εκπαίδευση παγκύπρια. Το 2013 το θέμα του διαγωνισμού ήταν “Ανακυκλώνω παρέα με τον Τέλη για έναν πιο όμορφο κόσμο, γιατί μου αξίζει!”.

Περιβάλλον

Ο Οργανισμός μας επιθυμεί να συνεισφέρει στην ευαισθητοποίηση και ενίσχυση της περιβαλλοντικής συνείδησης των Κυπρίων, ως μέρος της προσφοράς του στην κοινωνία, με την υλοποίηση διαφόρων έργων και δραστηριοτήτων.

Τον Μάιο του 2013, με την ευκαιρία της Διεθνούς Ημέρας Περιβάλλοντος, συμμετείχαμε στο “3^ο Φεστιβάλ Περιβάλλοντος & Ανακύκλωσης της Green Dot Κύπρου”, που έγινε στη Λευκωσία. Το Φεστιβάλ είχε ενημερωτικό, εκπαιδευτικό και ψυχαγωγικό περιεχόμενο και στόχευε στην ευαισθητοποίηση των παιδιών, αλλά και των μεγάλων, στα περιβαλλοντικά θέματα και στην καλλιέργεια περιβαλλοντικής συνείδησης. Το κοινό που το επισκέφθηκε ενημερώθηκε για θέματα, προϊόντα ή υπηρεσίες, που συμβάλλουν στην προστασία του περιβάλλοντος και στην ανακύκλωση. Η Cyta, με δικό της περίπτερο, παρουσίασε το Πρόγραμμα Ανακύκλωσης Κινητών και Σταθερών Τηλεφώνων και παρότρυνε το κοινό να επιστρέψει τα παλιά του τηλέφωνα για ανακύκλωση, διεκδικώντας ως δώρα Πακέτα Σύνδεσης και Κάρτες Χρόνου soeasy pay as you go.

Θεσμός έχει καταστεί και η επιχορήγηση των δραστηριοτήτων της περιβαλλοντικής οργάνωσης CYMEPA, που, ανάμεσα σε άλλα, προσφέρει προγράμματα περιβαλλοντικής εκπαίδευσης για μαθητές. Σ’ αυτά συγκαταλέγεται και το εκπαιδευτικό πρόγραμμα “Νέοι Δημοσιογράφοι για το Περιβάλλον”, το οποίο στηρίζεται από το Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού, συντονίζεται από το Ίδρυμα Περιβαλλοντικής Εκπαίδευσης στην Ευρώπη και χορηγείται από τη Cyta. Στο πλαίσιο του προγράμματος, διεξάγεται θεματικός διαγωνισμός ανάμεσα σε μαθητές γυμνασίων και λυκείων, τους νικητές του οποίου βραβεύει ο Οργανισμός μας, σε ειδική τελετή που διοργανώνουμε. Κατά τη σχολική χρονιά 2012-2013, η εξαγγελία του διαγωνισμού έγινε μέσα από Περιβαλλοντική Ημερίδα, στην οποία κύριος ομιλητής ήταν ο Έλληνας Ευρωβουλευτής για Περιβαλλοντικά Θέματα κ. Νίκος Χρυσόγελος.

Πολιτισμός

Cyta & Pop Up Festival Δήμου Λευκωσίας

Από τη χρονιά αυτή ξεχωρίζει επίσης η απόφαση της Cyta να στηρίξει την προσπάθεια του Δήμου Λευκωσίας, μέσα από μια πολιτιστική πρωτοβουλία, να δώσει μέσα από την τέχνη νέα ζωή στο εμπορικό κέντρο της πρωτεύουσας, το οποίο επηρεάστηκε σε μεγάλο βαθμό από την κρίση. Στο πλαίσιο της στήριξης αυτής, αξιοποιήθηκαν το φθινόπωρο του 2013

άδεια καταστήματα του εμπορικού κέντρου της Λεωφόρου Μακαρίου Γ΄ στη Λευκωσία, όπου νέοι καλλιτέχνες, αλλά και ευαισθητοποιημένοι οργανισμοί, όπως η Cyta, δημιούργησαν για πέντε εβδομάδες καταστήματα “pop up stores” για έκθεση προϊόντων, καλλιτεχνικών έργων και υπηρεσιών, για προσέλκυση επισκεπτών. Η Cyta, αξιοποιώντας έργα Κυπρίων καλλιτεχνών, που διαθέτει στα κτίριά της, δημιούργησε ένα “Προσωρινό Μουσείο”, συμβάλλοντας με τη δική της καλλιτεχνική πρόταση στην όλη προσπάθεια.

Τεχνολογία και έρευνα

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

Φεστιβάλ τεχνολογίας HACK CYPRUS

Η Cyta στηρίζει την τεχνολογία, τη νεανική επιχειρηματικότητα και την καινοτομία, γι’ αυτό τον Σεπτέμβριο του 2013 υποστηρίξαμε, ως Μέγας Χορηγός, το πενήνθήμερο Φεστιβάλ Τεχνολογίας “HACK CYPRUS 2013”, στα πλαίσια του οποίου έγιναν εκδηλώσεις σε Λεμεσό και Λευκωσία. Το HACK CYPRUS 2013 διοργανώθηκε από το Cypriot Enterprise Link, έναν μη κερδοσκοπικό οργανισμό, που έχει ως στόχο να φέρει κοντά και να στηρίζει το επιχειρηματικό ταλέντο της Κύπρου, έτσι ώστε να δημιουργήσει ένα παγκόσμιο δίκτυο τεχνολογίας και επιχειρηματικότητας. Το Φεστιβάλ περιλάμβανε το HACKATHON, που υποστηρίχθηκε από τη Cyta για δεύτερη συνεχή χρονιά. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν δύο μέρες ζωντανών επιδείξεων τεχνολογίας, το Youth Day, μια μέρα αφιερωμένη σε παιδιά και νέους ηλικίας 13-19 ετών, όπου, μέσω πρακτικών εργαστηρίων διδάχθηκαν τις αρχές του προγραμματισμού, της μηχανικής και της ρομποτικής, καθώς και το συνέδριο Insights, στο οποίο παρουσιάστηκαν θέματα που αφορούσαν την τεχνολογία και την επιχειρηματικότητα και δόθηκαν σχετικές πρακτικές συμβουλές. Για τις ανάγκες του Φεστιβάλ, προσφέραμε, επίσης, υπηρεσίες διαδικτύου, όπου χρειαζόταν.

Μνημόνιο συνεργασίας με το Πανεπιστήμιο Κύπρου

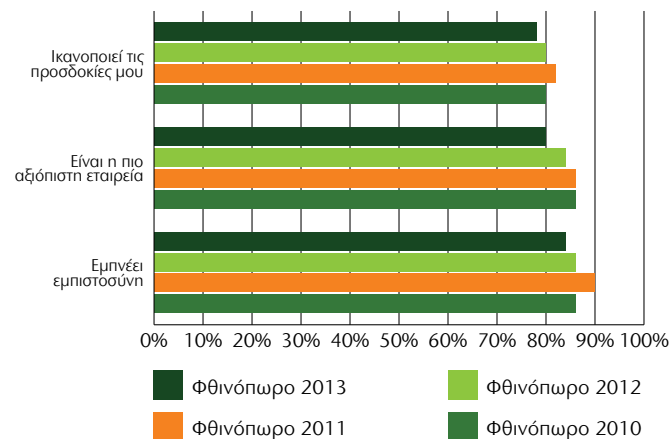
Το 2013 η Cyta υπέγραψε Συμφωνία Συναντίληψης για Τεχνολογική και Ακαδημαϊκή Συνεργασία με το Τμήμα Πληροφορικής του Πανεπιστημίου Κύπρου, με κύριο στόχο την ανάδειξη της καινοτομίας και τη διεύρυνση των οριζόντων της επιχειρηματικότητας στη χώρα μας. Η Συμφωνία συμβάλλει στην ανάδειξη της Καινοτομίας και της Επιχειρηματικής Διεύρυνσης, ως πυλώνα που υπηρετεί την Εταιρική Στρατηγική της Cyta και αποτελεί σημαντικό βήμα για την εξέλιξη της σχέσης του Οργανισμού με το Πανεπιστήμιο Κύπρου σε στρατηγική συνεργασία. Βασικό συστατικό της συνεργασίας μεταξύ των δύο πλευρών είναι η προώθηση του διαλόγου σε θέματα εκπαίδευσης, έρευνας, καινοτομίας και μεταφοράς τεχνολογίας στην Πληροφορική και στις Τηλεπικοινωνίες. Παράλληλα, η συμφωνία στοχεύει στο να ενισχύσει τη διασύνδεση των φοιτητών με την αγορά εργασίας και την ανταλλαγή τεχνολογίας και εμπειριών με καινοτόμες εταιρείες υψηλής τεχνολογίας.

Αντιλήψεις της κοινωνίας για τη Cyta

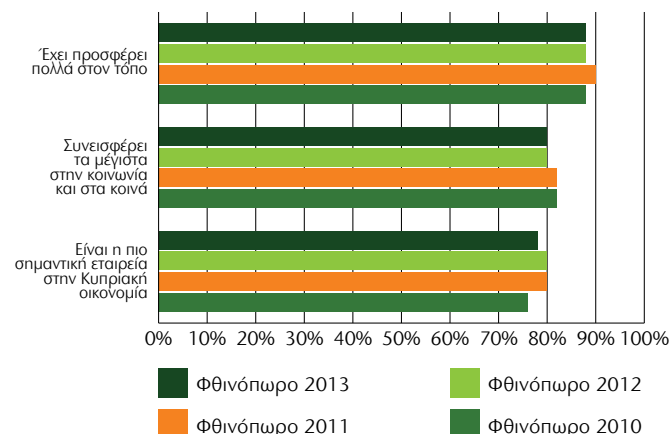
Όπως και με τις άλλες ομάδες συμμετόχων, ο Οργανισμός μας διατηρεί στενές σχέσεις και αμφίδρομη επικοινωνία με εκπροσώπους της κοινωνίας, ώστε να είναι σε θέση να γνωρίζει και να ανταποκρίνεται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες προσδοκίες και ανάγκες της.

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

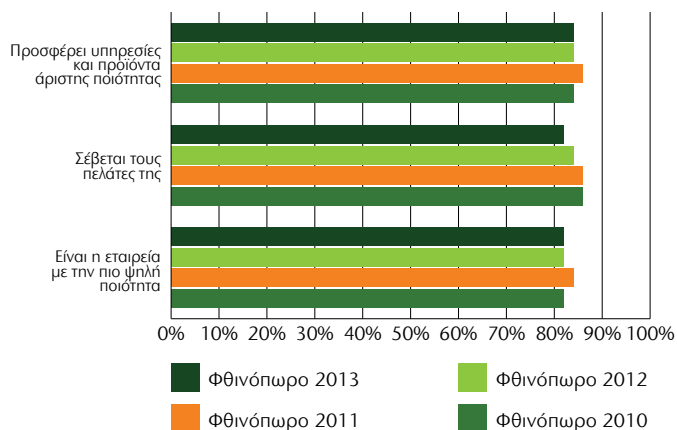
Ικανοποίηση προσδοκιών, αξιοπιστία και εμπιστοσύνη



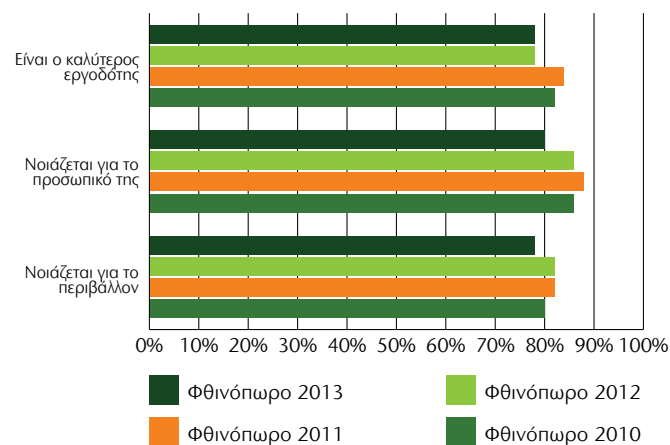
Συνεισφορά στον τόπο, στην κοινωνία και στην οικονομία



Ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών και σεβασμός στους πελάτες



Ως εργοδότης, φροντίδα προσωπικού και περιβάλλοντος



ΒΡΑΒΕΥΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

Η διαχρονική και συστηματική δράση της Cyta σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης αναγνωρίζεται συχνά από την κοινωνία, από αρχές και φορείς και επιβραβεύεται. Συγκεκριμένα, μέσα στο 2013 απονεμηθήκαν στη Cyta τρία σχετικά βραβεία.

Βραβείο ασφάλειας και υγείας στην εργασία

Ως πρωτοποριακή αξιολογήθηκε η πρωτοβουλία της Cyta να δημιουργήσει εντός του χώρου εργασίας των Κεντρικών της Γραφείων ένα πρότυπο Ιατρείο Επαγγελματικής Υγείας, γεγονός που της χάρισε το 2^ο Βραβείο στον Εθνικό Διαγωνισμό Βραβείων Καλής Πρακτικής 2013, με θέμα "Ασφάλεια και Υγεία στην Εργασία". Το πρότυπο ιατρείο δημιουργήθηκε στο πλαίσιο της προαγωγής της ασφάλειας και υγείας του προσωπικού της, αλλά και με συγκεκριμένους στόχους, που αφορούν στον περιορισμό των αδειών ασθενείας και των δαπανών για ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, στην πρόληψη των ατυχημάτων, καθώς και στη βελτίωση της παραγωγικότητας. Ο διαγωνισμός είχε διοργανωθεί από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (EU-OSHA), σε συνεργασία με το Τμήμα Επιθεώρησης

Εργασίας του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων και είχε σκοπό να αναδείξει τα οφέλη που απορρέουν από την εφαρμογή καλών πρακτικών.

Βραβείο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στο 5^ο Συνέδριο Infocom.cy

Με το βραβείο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης τιμήθηκε η Cyta στο 5^ο Συνέδριο Infocom.cy, με θέμα: "Re-Power Cyprus: Digital Evolution & Business Continuity". Κατά την απονομή του βραβείου, οι διοργανωτές τόνισαν ότι η Cyta έχει αποδείξει διαχρονικά και έμπρακτα ότι λειτουργεί με υπευθυνότητα σε κάθε επιχειρηματική της δραστηριότητα και στις σχέσεις της με όσους επηρεάζει, υπογραμμίζοντας ότι δημιουργήθηκε με βασικό στόχο να εξυπηρετεί την κοινωνία. Σημείωσαν, επίσης, ότι για 52 χρόνια συνεισφέρει με συνέπεια στην ανάπτυξη της κυπριακής κοινωνίας και οικονομίας, προσφέροντας προϊόντα και υπηρεσίες υψηλής τεχνολογίας, που βελτιώνουν την ποιότητα ζωής των πολιτών και την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων.



Βραβείο "Cyta, επίτιμο μέλος της REACTION"

Ο μη-κερδοσκοπικός οργανισμός REACTION τίμησε, μεταξύ άλλων συνεργατών του, τη Cyta για την προσφορά της στην οδική ασφάλεια και για τη στήριξη που πρόσφερε στις δράσεις της REACTION για την ενημέρωση και την καλλιέργεια οδικής συνείδησης στους νέους. (Περισσότερες λεπτομέρειες για τη δράση της Cyta στο θέμα της οδικής ασφάλειας δίνονται πιο πάνω στο παρόν κεφάλαιο).





ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Το ενδιαφέρον της Cyta για την ευημερία του προσωπικού της συνεχίστηκε και το 2013 με τη συνέχιση των επιτυχημένων θεσμών της Ιατρικής της Εργασίας και της Κοινωνικής Εργασίας, τη στήριξη υπαλλήλων που αντιμετωπίζουν προβλήματα και τη διοργάνωση εκδηλώσεων.

Ενισχύοντας την εσωτερική επικοινωνία, τον Φεβρουάριο του 2013, αναρτήσαμε στην Πύλη Ενδοδικτύου το ηλεκτρονικό ενημερωτικό μας δελτίο “επικοινωνούμε”.

Εμπλουτίσαμε το χαρτοφυλάκιο των Υπηρεσιών Cloud προς Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις (ΜΜΕ) υπό μορφή συνδρομητικής υπηρεσίας, με νέες, οικονομικά συμφέρουσες λύσεις, όπως Panda antivirus, SAP Business All-in-One και Microsoft Dynamics CRM.

Διασφάλισαμε τη συνεργασία με ακαδημαϊκά ιδρύματα του τόπου, ώστε να διευκολυνθεί η συμμετοχή σε ομαδικές ερευνητικές προτάσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο και να ενισχυθεί η δυνατότητα απασχόλησης φοιτητών στη Cyta.

Τέλος, προκηρύχθηκαν και κατακυρώθηκαν νέες προσφορές για εξασφάλιση Υπηρεσιών Φύλαξης παγκύπρια, πετυχαίνοντας ταυτόχρονα μείωση του κόστους, σε σύγκριση με τα προηγούμενα χρόνια.

ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Ευημερία προσωπικού

Η εφαρμογή του θεσμού του Ιατρού Εργασίας συνεχίστηκε και το 2013, με την παροχή πρωτοβάθμιας ιατρικής περίθαλψης, την εξέταση των υπαλλήλων προς μονιμοποίηση, τη διενέργεια του αντιγριπικού εμβολιασμού ευπαθών ομάδων του προσωπικού κ.ά. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν προγράμματα προληπτικού ελέγχου της υγείας συγκεκριμένων ομάδων εργαζομένων. Τα προγράμματα αυτά, για το 2013, ήταν στοχευμένα στο προσωπικό συγκεκριμένων κατηγοριών, όπως προσωπικό αεροδρομίων, της Τεχνικής Εξυπηρέτησης Πελατών και κηπουρός. Επίσης, πραγματοποιήθηκε πρόγραμμα προληπτικού ελέγχου για τον καρκίνο του δέρματος, που αφορούσε όλο το προσωπικό. Ο θεσμός εξασφάλισε το 2^ο Βραβείο στον Εθνικό Διαγωνισμό Βραβείων Καλής Πρακτικής 2013, με θέμα «Ασφάλεια και Υγεία στην Εργασία». Ο διαγωνισμός διοργανώθηκε από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (EU-OSHA), σε συνεργασία με το Τμήμα Επιθεώρησης Εργασίας του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων.

Ακόμη, ενισχύθηκε ο θεσμός της κοινωνικής ευημερίας του προσωπικού με την περαιτέρω εδραίωση του θεσμού της Κοινωνικής Εργασίας, μέσω των υπηρεσιών των δύο Κοινωνικών Λειτουργιών. Επίσης, συνεχίστηκαν τα ετήσια προγράμματα κοινωνικής και οικονομικής στήριξης του προσωπικού με τη δημιουργία τέταρτης Ομάδας Εθελοντών, στην Πάφο. Παράλληλα, διοργανώσαμε πολιτιστικές και κοινωνικές εκδηλώσεις για τα μέλη του προσωπικού

και τα παιδιά τους, ενώ παραχωρήσαμε βραβεία και υποτροφίες σε άριστα παιδιά και διοργανώσαμε ημερίδα επαναδραστηριοποίησης των συνταξιούχων.

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

Εκπαίδευση

Στο πλαίσιο της πολιτικής μας για την ενθάρρυνση της διά βίου μάθησης και της συστηματικής ανάπτυξης των εργαζομένων μας, κατά τη διάρκεια του 2013, 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 2013 έφτασε το 31,6%, με τον εταιρικό δείκτη ανθρωπομερών εκπαίδευσης ανά υπάλληλο να ανέρχεται στο 2,47, ενώ το ποσοστό εξόδων ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού σε σχέση με το σύνολο των αποδοχών του προσωπικού ανήλθε στο 1,34%. Οι δύο αυτοί δείκτες ανάπτυξης προσωπικού συγκρίνονται ευνοϊκά με τους αντίστοιχους επιτυχημένων διεθνών οργανισμών.

Παράλληλα, σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε με επιτυχία, σε συνεργασία με εκπαιδευτικά ιδρύματα, πρόγραμμα ανάπτυξης για προαχθέντες υπαλλήλους σε βαθμό Επόπτη, Υπομηματάρχη και Τμηματάρχη. Επιπλέον, αναπτύξαμε και εφαρμόσαμε εκπαιδευτικό πρόγραμμα για την ασφαλή χρήση των Κοινωνικών Δικτύων. Στόχος του προγράμματος είναι η συστράτευση όλων των υπαλλήλων μας για την προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών μας στα Κοινωνικά Δίκτυα.

Τέλος, η Ανώτερη Διεύθυνση Υπηρεσιών Πελατών, σε συνεργασία με τις Υπηρεσίες Προσωπικού, σχεδίασε το έργο «Ανάπτυξη Στελεχών της Cyta στις Δεξιότητες Ανατροφοδότησης και Καθοδήγησης», το οποίο υλοποιείται κατά το 2013 και 2014 και το οποίο απευθύνεται σε ανώτερα στελέχη των Υπηρεσιών Πελατών, τα οποία καλούνται σε καθημερινή βάση να διαχειριστούν και να αναπτύξουν το προσωπικό τους.

Εκτός από τις παραδοσιακές μορφές εκπαίδευσης/ανάπτυξης/μάθησης, σχεδιάσαμε ή προωθήσαμε και άλλες μορφές, όπως εκπαίδευση στο χώρο εργασίας, επιμορφωτικό υλικό, ηλεκτρονική εκπαίδευση και εξειδικευμένες πιστοποιήσεις (sales certifications κ.ά.). Επίσης, εισαγάγαμε το θεσμό της ψηφιακής βιβλιοθήκης, για άμεση πρόσβαση του προσωπικού σε ηλεκτρονικά βιβλία, που άπτονται επαγγελματικής και προσωπικής ανάπτυξης.

Εργασιακές σχέσεις

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

Προσλήψεις

Το 2013 δεν υπήρχε προκήρυξη κενών θέσεων στη Cyta, δεδομένης και της παγοποίησης όλων των προσλήψεων στον Δημόσιο και Ευρύτερο Δημόσιο Τομέα. Κατά το 2013 ολοκληρώθηκαν οι διαδικασίες αξιολόγησης των υποψηφίων για τις θέσεις Ωρομίσθιου Προσωπικού, Βοηθών Καταστημάτων και Βοηθών Τηλευπηρέτησης, που είχαν προκηρυχθεί το 2012 και λόγω της παγοποίησης είχαν ανασταλεί. Το αποτέλεσμα της διαδικασίας αξιολόγησης των υποψηφίων για τις θέσεις Βοηθών Καταστημάτων και Βοηθών Τηλευπηρέτησης ήταν η δημιουργία δύο καταλόγων επιτυχόντων υποψηφίων (ενός για κάθε ρόλο), από τους οποίους προσλήφθηκαν Ωρομίσθιοι για τα Cytashop και το Κέντρο Τηλευπηρέτησης αντίστοιχα και από τους οποίους θα διενεργούνται αντικαταστάσεις σε περίπτωση παραιτήσεων.

Οι υπόλοιπες διαδικασίες πρόσληψης μόνιμου μνημιαίου προσωπικού παραμένουν παγοποιημένες.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Μέσα στο 2013, παρά τις αντίξοες συνθήκες της αγοράς και της οικονομίας γενικότερα, ενισχύσαμε τη θέση του Οργανισμού μας ως “του κορυφαίου παροχέα λύσεων ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας”. Με την προσφορά αξιόπιστων λύσεων ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας απλά, έξυπνα και ασφαλισμένα, η Cyta συνέβαλε σημαντικά στη βελτίωση του τρόπου ζωής και στην παραγωγικότητα των πελατών της.

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

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

Εστιάζοντας την προσοχή μας στην προσφορά ολοκληρωμένων λύσεων προς τους πελάτες μας, εφαρμόσαμε, τα τελευταία χρόνια, νέες μεθόδους διαχείρισης του χαρτοφυλακίου της μάρκας μας. Ως αποτέλεσμα, η Cyta σήμερα εφαρμόζει μια πιο μονολιθική στρατηγική επικοινωνίας, σύμφωνα με την οποία επενδύει και προβάλλει κυρίως την εταιρική μας μάρκα και υιοθετεί ενιαίο ύφος στην επικοινωνία. Με τη στρατηγική αυτή ενδυναμώνουμε την εταιρική μας μάρκα μέσα από όλες τις ενέργειες επικοινωνίας που υλοποιούμε. Υπάρχει πλέον συνοχή σε όλα τα σημεία επαφής της μάρκας, σε όλες τις ενέργειες προβολής, απλοποιώντας έτσι την επικοινωνία μας. Με στόχο την ενίσχυση του ενιαίου ύφους στην επικοινωνία και την περαιτέρω απλοποίηση των μηνυμάτων μας προς τους πελάτες, υιοθετήσαμε μια νέα προσέγγιση στην παρουσίαση της μάρκας μας. Δημιουργήσαμε την “αφήγηση της μάρκας”, η οποία εξιστορεί τη θέση της μάρκας στο μυαλό των πελατών μας τη δεδομένη στιγμή και αντικατοπτρίζει παράλληλα τις αξίες μας, την υπόσχεση της μάρκας και ένα σκεπτικό, που μπορεί να καθοδηγήσει όλες τις διαφημιστικές μας εκστρατείες. Αυτή η πρακτική εφαρμόζεται διεθνώς και αποτελεί για εμάς ένα σημαντικό εργαλείο, που μας βοηθά να ενδυναμώσουμε ακόμη περισσότερο τη μάρκα Cyta.

Με στόχο την ολοκληρωμένη διαχείριση της μάρκας μας, συνεχίσαμε τη διεξαγωγή ερευνών αγοράς για τη μέτρηση και τη συνεχή παρακολούθηση της αξίας και της απόδοσής της. Τα αποτελέσματα των ερευνών αποτελούν σημαντικό εργαλείο για τη λήψη αποφάσεων και διορθωτικών κινήσεων, εμπορικής κυρίως φύσης, από τη Διεύθυνση και τη Διοίκηση



του Οργανισμού. Μέσα από τις έρευνες αυτές διαπιστώθηκε ότι στο ανταγωνιστικό και παράλληλα ρυθμιζόμενο περιβάλλον, στο οποίο δραστηριοποιούμαστε, μια δυνατή μάρκα μπορεί να επηρεάσει σε μεγάλο βαθμό τις προτιμήσεις των καταναλωτών και να κερδίσει μακροπρόθεσμα το μυαλό και την καρδιά τους.

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

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

Θα συνεχίσουμε να επενδύουμε στη μάρκα μας, για να την ενισχύσουμε ακόμη περισσότερο, προσβλέποντας στη συνέχιση της επιτυχημένης πορείας του Οργανισμού μας.

Σχέσεις με τα ΜΜΕ

Με στόχο την έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση του κοινού, μέσα στο 2013 συνεχίσαμε να εκδίδουμε σε τακτική βάση Δελτία Τύπου, τα οποία διοχετεύαμε στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ). Αρμόδια στελέχη της Cyta συμμετείχαν σε ραδιοτηλεοπτικές συνεντεύξεις και συζητήσεις και παραχώρησαν συνεντεύξεις στον τύπο. Δημοσιεύτηκαν επίσης άρθρα και άλλο υλικό για τον Οργανισμό, διοργανώθηκαν δημοσιογραφικές διασκέψεις, καθώς και εκστρατείες ενημέρωσης του κοινού για διάφορα θέματα.

“επικοινωνούμε”

Τον Φεβρουάριο του 2013 αναρτήσαμε στην Πύλη Ενδοδικτύου το ηλεκτρονικό ενημερωτικό μας δελτίο “επικοινωνούμε”. Το “επικοινωνούμε”, το οποίο αναρτάτο σε δεκαπενθήμερη βάση, αντικατέστησε το μηνιαίο Ενημερωτικό Δελτίο της Cyta “Οδός Τηλεπικοινωνιών”, το οποίο διανεμόταν σε όλο το προσωπικό, στους συνταξιούχους και σε εξωτερικούς παραλήπτες, περιλαμβανομένων και των ΜΜΕ. Το “επικοινωνούμε” ήρθε, για να ενισχύσει την εσωτερική επικοινωνία του Οργανισμού, η οποία αποτελεί έναν από τους πρώτιστους στόχους που θέτει η Cyta.

Ιστοσελίδες και ηλεκτρονική παρουσία

Βασικό σημείο “ηλεκτρονικής αναφοράς” αποτελεί η εταιρική μας ιστοσελίδα στο διαδίκτυο www.cyta.com.cy, την οποία διατηρούμε σύγχρονη και λειτουργική, για να διευκολύνονται οι επισκέπτες στην πλοήγηση και αναζήτηση πληροφοριών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Cyta.

Η ιστοσελίδα προσφέρει, επίσης, τη δυνατότητα εγγραφής στο λογαριασμό My Cyta, ο οποίος παρέχει αποκλειστικά οφέλη, όπως:

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

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

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

επικοινωνούμε
τα νέα της Cyta online

ΠΡΟΣΕΣΣΕ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ | ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ | ΑΙΔΑΙΤΙΚΑ | ΤΗΛΕΣΕ | ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΤΟΙΜΕ | ΠΛΑΑΔ | ΜΟΝΡΑΤΕΡΕ ΤΟ | ΦΡΟΝΤΙΣΤΟΙΜΕ

- Facebook - www.facebook.com/cytaofficial, www.facebook.com/cytamobile
- Twitter - @cytasupport, @cytacypus
- You tube - www.youtube.com/cytacypus, www.youtube.com/cytamobile
- Forum - www.cyta.com.cy/forum

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

Στο εσωτερικό του Οργανισμού συνεχίζουμε να λειτουργούμε το δικό μας ενδοδίκτυο, το οποίο έχει αναβαθμιστεί σε Πύλη Ενδοδικτύου και αποτελεί ένα γρήγορο και αξιόπιστο μέσο εσωτερικής επικοινωνίας και ανταλλαγής πληροφοριών.

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

ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Αποτυπώσαμε το όραμα και τη στρατηγική μας για την άμεση ένταξη της Cyta στο “οικοσύστημα” της καινοτομίας και τη στήριξη νεοφυών εταιρειών (start-ups), ώστε να αντιμετωπίσουμε τις προκλήσεις, να διασφαλίσουμε την αειφόρο ανάπτυξη και να μεγιστοποιήσουμε την αξία του Οργανισμού. Παράλληλα, αρχίσαμε μελέτη για υιοθέτηση της ενδοεπιχειρηματικότητας εντός της Cyta, ακολουθώντας τις πρακτικές άλλων πρωτοπόρων οργανισμών διεθνώς.

Εμπλουτίσαμε το χαρτοφυλάκιο των Υπηρεσιών Cloud προς Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις (ΜΜΕ) υπό μορφή συνδρομητικής υπηρεσίας με νέες, οικονομικά συμφέρουσες λύσεις, όπως Panda Antivirus, SAP Business All-in-One και Microsoft Dynamics CRM. Δρομολογήσαμε τη δημιουργία ηλεκτρονικού καταστήματος για προώθηση και πώληση πληθώρας νέων λογισμικών εφαρμογών υπό μορφή υπηρεσίας. Προχωρήσαμε με την αναβάθμιση της υπηρεσίας Microsoft Hosted Exchange στην επόμενη έκδοση και δρομολογήσαμε την εισαγωγή υπηρεσιών υπολογιστικής υποδομής (Infrastructure-as-a-Service, IaaS).

Καθορίσαμε τη στρατηγική για δραστηριοποίηση του Οργανισμού στον τομέα των Ηλεκτρονικών Χρηματοοικονομικών Συναλλαγών.

Αρχίσαμε τη διαδικασία επιλογής στρατηγικού συνεργάτη για την παροχή υπηρεσιών διαχείρισης κατανάλωσης νερού σε Συμβούλια Υδατοπρομήθειας και Δήμους.

Καθορίσαμε το πλαίσιο για την εμπορική δραστηριοποίηση του Οργανισμού, σε συνεργασία με στρατηγικό συνεργάτη,

στην παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης ψηφιακών υπογραφών (digital signatures). Αναπτύξαμε και προωθήσαμε υπηρεσίες συνδεδεμένου Σκάφους (Connected Vessel), σε συνεργασία με στρατηγικό συνεργάτη, για τον καθετοποιημένο τομέα της εμπορικής ναυτιλίας.

Καθορίσαμε τις απαιτήσεις για τη διεξαγωγή ολοκληρωμένης μελέτης από σύμβουλο, με στόχο τον καθορισμό στρατηγικής για την ανάπτυξη υπηρεσιών για τον καθετοποιημένο τομέα της ηλεκτρονικής υγείας, καθώς και τη διεξαγωγή ολοκληρωμένης μελέτης από σύμβουλο, με στόχο τον καθορισμό στρατηγικής για την ανάπτυξη υπηρεσιών για τον καθετοποιημένο τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Διασφάλισαμε τη συνεργασία με ακαδημαϊκά ιδρύματα του τόπου, με στόχο την αμφίδρομη διάχυση επιστημονικής γνώσης και εμπειρίας, ώστε να διευκολυνθεί η συμμετοχή σε ομαδικές ερευνητικές προτάσεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο και ο καθορισμός έργων σε τομείς κοινού ενδιαφέροντος και να ενισχυθεί η δυνατότητα απασχόλησης φοιτητών στη Cyta.

ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ

Το 2013 προχώρησαν σε μεγάλο βαθμό έργα, που εμπνέουν στο μηχανισμό διαχείρισης της εταιρικής απόδοσης, όπως η μηχανογραφημένη διαχείριση έργων και δεικτών και η ευθυγράμμιση της στρατηγικής σε όλα τα επίπεδα. Καταρτίστηκε επίσης τριετής στρατηγική (2014-2016), με στόχο την αντιμετώπιση των προκλήσεων και την επιχειρηματική ανάπτυξη της Cyta.

Ως μέλος διεθνών τηλεπικοινωνιακών οργανισμών, η Cyta συμμετέχει σε διάφορες επιτροπές εργασίας και συνέδρια. Τέτοιοι οργανισμοί είναι η Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU), ο Σύνδεσμος Ευρωπαϊκών Οργανισμών Παροχής Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών (ETNO), το Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Τηλεπικοινωνιακών Προτύπων (ETSI), ο Κοινοπολιτειακός Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών (CTO), το Φόρουμ Διαχείρισης Τηλεπικοινωνιών (TeleManagement Forum) και το Φόρουμ Ευρυζωνικών Δικτύων (Broadband Forum). Η Cyta είναι επίσης μέτοχος και ενεργό μέλος του ευρωπαϊκού ιδρύματος EURESCOM, το οποίο διεξάγει υψηλού επιπέδου έρευνα και μελέτες στρατηγικής για τις τηλεπικοινωνίες και την πληροφορική.

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

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

Συνεχίζουμε την αναβάθμιση των Συστημάτων Υποστήριξης Δραστηριοτήτων και Επιχείρησης, υποστηρίζοντας την παροχή νέων καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών και την εισαγωγή νέων τεχνολογιών. Στόχος μας είναι η υποστήριξη των Λειτουργιών Εξυπηρέτησης με σύγχρονα και ευέλικτα εργαλεία και η πλήρης αυτοματοποίηση όλων των διαδικασιών, πετυχαίνοντας έτσι σημαντική μείωση κόστους, περαιτέρω αύξηση της παραγωγικότητας και βέλτιστη Εμπειρία Πελάτη.

Στα πιο πάνω πλαίσια, αναβαθμίζουμε συνεχώς την ηλεκτρονική μας παρουσία, προσφέροντας αυξημένες δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης. Η νέα μας πύλη αναπτύσσεται με εργαλεία τελευταίας γενιάς και φιλοξενείται σε εξυπηρετητές υψηλών προδιαγραφών σε διαθεσιμότητα και απόδοση.

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

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

Συνεχίζουμε να αναζητούμε τρόπους συνεχούς βελτίωσης/ αναμόρφωσης των Συστημάτων Πληροφορικής, που θα απλοποιούν εργασίες με τη χρήση ολοκληρωμένων και ομοιογενών συστημάτων και θα καταστήσουν τη Cyta ακόμα πιο αποδοτική και ευέλικτη.

ΘΕΜΑΤΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Οι χρηματοοικονομικές δραστηριότητες διεξάγονται, παρακολουθούνται και ελέγχονται μέσω του Ενοποιημένου Περιβάλλοντος Συστημάτων Διαχείρισης Εταιρικών Πόρων (ERP), το οποίο, παράλληλα, παρέχει αναβαθμισμένη πληροφόρηση για την έγκαιρη και ορθή λήψη αποφάσεων. Η χρηματοοικονομική πληροφόρηση έχει ως βάση τα διεθνή πρότυπα και τις βέλτιστες πρακτικές.

Με δεδομένο ότι η ευρωστία ενός Οργανισμού βασίζεται σε σημαντικό βαθμό στη συνετή οικονομική διαχείριση, στον ορθό προγραμματισμό και στην ορθολογιστική αξιολόγηση των αποτελεσμάτων και με βάση τις εξελίξεις στο οικονομικό περιβάλλον κατά το 2013, αναδιοργανώσαμε δραστηριότητες και πήραμε τα κατάλληλα μέτρα για διατήρηση της κερδοφορίας

του Οργανισμού. Συγκεκριμένα, με την υιοθέτηση νέων διαδικασιών και την εφαρμογή κατάλληλων ελέγχων, επιτύχαμε αποδοτικότερη διαχείριση και παρακολούθηση των δαπανών, με συνεπακόλουθο τον περιορισμό των λειτουργικών δαπανών και την αύξηση της κερδοφορίας. Επίσης, λάβαμε όλα τα απαραίτητα μέτρα για καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας στις δύσκολες οικονομικές συνθήκες, ενώ ταυτόχρονα εφαρμόστηκαν διεθνείς πρακτικές για διατήρηση των επισφαλειών σε χαμηλά επίπεδα.

ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Εντός του 2013 η Cyta έλαβε μέρος σε Δημόσιες Διαβουλευσεις/ Ακροάσεις, που αφορούν τη ρύθμιση των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και την ανάλυση συγκεκριμένων αγορών και προχώρησε στην ολοκλήρωση σημαντικών έργων, όπως είναι η ετοιμασία και δημοσίευση Υποδειγμάτων Προσφοράς Χονδρικών Υπηρεσιών.

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ

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

Υποδομή κτιρίων

Κατά τη διάρκεια του 2013 συνεχίσαμε τη μελέτη για ανέγερση νέων εγκαταστάσεων, συντήρηση κτιρίων και διαμόρφωση χώρων παγκύπρια. Στα πλαίσια της ανάπτυξης του δικτύου Cytashop κατασκευάστηκαν και λειτούργησαν ένα νέο Cytashop στο Kings Avenue Mall στην Πάφο και ένα "Shop in Shop" στο κατάστημα Χριστάκης Γεωργίου – MEGAELECTRIC στη Λάρνακα. Επίσης, σε συνεργασία με τις Υπηρεσίες Πελατών, προκηρύχθηκε προσφορά για την εξεύρεση καταστήματος προς αντικατάσταση του Cytashop Αγίων Αναργύρων, στη Λάρνακα.

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

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

Κατά το 2013 έγινε συγκροτημένη προσπάθεια μείωσης των ενοικίων των υφιστάμενων ενοικιαζόμενων χώρων (διοικητικά



γραφεία, Cytashop, χώροι στάθμευσης) με πολύ καλά αποτελέσματα.

Υποδομή ηλεκτρομηχανολογικών υπηρεσιών

Το 2013 συνεχίσαμε την υλοποίηση του Παγκύπριου Συστήματος Πυροπροστασίας και του Συστήματος Τηλεματικής του στόλου οχημάτων του Οργανισμού. Επίσης, υπογράφηκαν τα συμβόλαια για τη συνέχιση του Συστήματος Παρακολούθησης και Ελέγχου Ηλεκτρομηχανολογικού Εξοπλισμού, το οποίο αναμένεται να φέρει στον Οργανισμό σοβαρές εξοικονομήσεις, μέσω της ενεργειακής διαχείρισης.

Επιπρόσθετα, προχωρήσαμε στην αντικατάσταση μεγάλου αριθμού πεπαλαιωμένων και ενεργοβόρων ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων και συστημάτων τροφοδοσίας, με στόχο την περαιτέρω βελτίωση της αξιοπιστίας των προσφερόμενων υπηρεσιών, αλλά και την εξοικονόμηση ενέργειας. Παράλληλα, συνεχίσαμε την παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών προς τη Cyta Ελλάδος και υλοποιήσαμε ηλεκτρομηχανολογικές εγκαταστάσεις και εγκαταστάσεις συστημάτων τροφοδοσίας για σημαντικούς πελάτες της Cyta, όπως είναι η Avanti, το Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας, το έργο Poseidon κ.ά.

Στο πλαίσιο λειτουργίας και συντήρησης του ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού, καθώς και των οχημάτων και μηχανικών μέσων, έγιναν σημαντικές προσπάθειες εξοικονόμησης πόρων (επαναδιαπραγμάτευση υφιστάμενων συμβολαίων συντήρησης, απενεργοποίηση σημαντικού αριθμού λαμπτήρων, ακινητοποίηση οχημάτων κ.λπ.). Επιπρόσθετα, έγιναν αναβαθμίσεις στο λογισμικό διαχείρισης οχημάτων «Cytafleet», με σκοπό την καλύτερη διαχείριση και έλεγχο των εργασιών συντήρησης και τροφοδοσίας καυσίμων, τόσο στα οχήματα όσο και στα μηχανικά μέσα.

Υποδομή ασφάλειας

Κατά το 2013 συνεχίστηκε η επέκταση του Παγκύπριου Συστήματος Ασφάλειας με την εγκατάσταση νέων σημείων

ηλεκτρονικού ελέγχου πρόσβασης, τερματικών για το Σύστημα Τήρησης Ωραρίου, Συστημάτων Ανίχνευσης Παραβίασης Χώρων και Κλειστού Κυκλώματος Τηλεόρασης.

Παράλληλα, μπήκε σε εφαρμογή η νέα λογισμική υπηρεσία WebTMA, για τη διαχείριση της συντήρησης εγκατεστημένου εξοπλισμού. Η χρήση της πλατφόρμας του WebTMA επεκτάθηκε επίσης στην ηλεκτρονική καταχώρηση νέων εργασιών, στην αναφορά περιστατικών από φύλακες, στην καταγραφή κάποιων περιστατικών από το Κέντρο Ελέγχου και Διαχείρισης Ασφάλειας (ΚΕΔΑ), ενώ αναπτύχθηκε λογισμική εφαρμογή, που συνεργάζεται με το WebTMA, για τη διαχείριση δικαιωμάτων φυσικής πρόσβασης σε χώρους.

Τέλος, προκηρύχθηκαν και κατακυρώθηκαν νέες προσφορές για εξασφάλιση υπηρεσιών φύλαξης παγκύπρια, πετυχαίνοντας ταυτόχρονα μείωση του κόστους, σε σύγκριση με τα προηγούμενα χρόνια και συνεργασία με εταιρείες υψηλού επιπέδου.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΛΙΚΟΥ

Συνεχίστηκε και κατά το 2013 η αποστολή υλικών και εξοπλισμού στο εξωτερικό για επιδιόρθωση, όπως και η παραλαβή, αποθήκευση και διάθεση υλικών και εξοπλισμού από τις αποθήκες του Οργανισμού μας.

Συνεχίζεται η επιτυχής εφαρμογή και ανάπτυξη/αναβάθμιση του νέου σύγχρονου λογισμικού διαχείρισης αγορών και αποθεμάτων. Το έργο αυτό, σε συσχέτιση με την αναδιοργάνωση της όλης εφοδιαστικής αλυσίδας (μεταφορά των Κεντρικών Αποθηκών εκτός πόλης και αναβάθμισή τους σε Κέντρο Διανομής Υλικών), αναμένεται να συμβάλει θετικά στην αύξηση της παραγωγικότητας.



ΠΡΟΪΟΝΤΑ
ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ
ΠΕΛΑΤΩΝ

Το 2013 εισάχθηκε το πρόγραμμα RED από τη Cytamobile-Vodafone, που σχεδιάστηκε, για να ανταποκριθεί στις σύγχρονες απαιτήσεις των πελατών μας, προσφέροντας απεριόριστο χρόνο ομιλίας και SMS προς όλα τα δίκτυα, ελευθερία συσκευής και πολλά MB για ξέγνοιαστο σερφάρισμα. Παράλληλα, για τους πελάτες της soeasy ray as you go εισάχθηκαν τα προγράμματα soeasy Freebies, τα οποία προσφέρουν επιπλέον δωρεάν τοπικά και διεθνή λεπτά ομιλίας, καθώς και επιπλέον δωρεάν SMS και MB.

Προχωρήσαμε στην προσθήκη νέων καναλιών στη Cytavision και τώρα οι συνδρομητές μας μπορούν να απολαμβάνουν και τα κανάλια FOX Life, History & History HD, Sky News και τα ξενόγλωσσα κανάλια Deutsche Welle, RT και RU.

Επιπρόσθετα, ο Οργανισμός μας αναπτύσσει δυναμικά το χαρτοφυλάκιο υπηρεσιών Cloud, πλαισιώνοντάς το με εστιασμένη τεχνική υποστήριξη και με την ασφάλεια και την αξιοπιστία των υποδομών και των κέντρων δεδομένων που διαθέτει, προσφέροντας στις κυπριακές επιχειρήσεις τις τελευταίες λύσεις στον τομέα της Τεχνολογίας Πληροφορικής.

Τέλος, ανοίξαμε δύο νέα Cytashop στη Λάρνακα και στην Πάφο, αναβαθμίζοντας την εξυπηρέτηση των πελατών μας. Παράλληλα, οι πελάτες μας μπορούν να εξυπηρετηθούν μέσω Twitter (στο λογαριασμό @cytasupport), μέσω Facebook (www.facebook.com/cytaofficial), μέσω της εφαρμογής για smartphones **cytainfo+** και μέσω του Forum πελατών (www.cyta.com/forum).

ΛΙΑΝΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

ΣΤΑΘΕΡΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

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

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

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

Τον Νοέμβριο του 2013 εισάχθηκαν στη Σταθερή Τηλεφωνία τα νέα οικονομικά προγράμματα, που περιλαμβάνουν πακέτα εθνικών και διεθνών κλήσεων και προσφέρουν εξοικονομήσεις μέχρι 50%. Στόχος των οικονομικών προγραμμάτων είναι να



ενισχύσουν την πρόταση αξίας προς τους πελάτες της Σταθερής Τηλεφωνίας και να αυξήσουν τη χρήση του σταθερού τηλεφώνου.

Κατά το 2013 οι πελάτες της τεχνολογικά καινοτόμου υπηρεσίας “Ευρυζωνική Τηλεφωνία” (BBT Home και BBT Business) συνέχισαν να αυξάνονται με γρήγορο ρυθμό, απολαμβάνοντας τη δυνατότητα λειτουργίας πολλών τηλεφωνικών γραμμών μέσα στο ίδιο υποστατικό, επιτρέποντας σε κάθε μέλος της οικογένειας ή της επιχείρησης να έχει τον δικό του προσωπικό αριθμό με σημαντικά χαμηλότερο κόστος. Οι πελάτες της “Ευρυζωνικής Τηλεφωνίας” μπορούν να διενεργήσουν κλήσεις φωνής ή βιντεοκλήσεις από συσκευή τηλεφώνου ή από ηλεκτρονικό υπολογιστή, που διαθέτει κάμερα και σετ ακουστικών, ακόμη και από συσκευές IP τηλεφωνίας.

CYTAMOBILE-VODAFONE

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

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

Επιβεβαίωση του πιο πάνω αποτελεί η εισαγωγή των νέων προγραμμάτων συμβολαίου RED.

Τα RED είναι η πιο ολοκληρωμένη πρόταση επικοινωνίας, που σχεδιάστηκε για να καλύψει τις σύγχρονες απαιτήσεις των πελατών μας, νέων και υφιστάμενων, προσφέροντας απεριόριστο χρόνο ομιλίας και SMS προς όλα τα δίκτυα, ελευθερία συσκευής και πολλά MB για ξέγνοιαστο σερφάρισμα, έχοντας πάντα τον έλεγχο, μέσω ενός αξιόπιστου δικτύου.

Παράλληλα, για τους πελάτες της προπληρωμένης soeasy pay as you go έχουμε εισαγάγει τα προγράμματα soeasy Freebies. Τα Freebies προσφέρουν επιπλέον δωρεάν τοπικά και διεθνή λεπτά ομιλίας, καθώς και επιπλέον δωρεάν SMS και MB, τα οποία δίνουν τη δυνατότητα στον πελάτη να μιλά και να σερφάρει περισσότερο, αξιοποιώντας στο μέγιστο το smartphone του. Ακόμη, με κάθε top-up μπορεί κανείς να κερδίσει το δώρο του από το soeasy Rewards. Τέλος, η αναβάθμιση της δίδυμης κάρτας σε υπηρεσία MultiSIM δίνει τη δυνατότητα στον κάτοχό της να χρησιμοποιεί ταυτόχρονα δύο κάρτες SIM, για να διενεργεί κλήσεις, να στέλνει SMS ή να σερφάρει.

Τα προγράμματα της Cytamobile-Vodafone παρέχουν πρόσβαση σε αμέτρητες υπηρεσίες, οι οποίες έχουν δημιουργηθεί και αναβαθμίζονται καθημερινά, έτσι ώστε να ικανοποιούν με τον

καλύτερο δυνατό τρόπο όλες τις ανάγκες των πελατών μας. Μεταξύ άλλων, μέσα από το μενού υπηρεσιών Vodafone live!, μπορεί κανείς να ενημερώνεται για τα τελευταία νέα της επικαιρότητας και του αθλητισμού, να κατεβάζει μοναδικά wallpapers, ringtones και παιχνίδια, να μαθαίνει τι παίζει στο σινεμά, ποια είναι τα πιο δημοφιλή κλαμπς, εστιατόρια και ταβέρνες της κάθε πόλης, να διαβάζει τα πιο γνωστά περιοδικά, να ενημερώνεται για τη μόδα, να μαθαίνει μικρά μυστικά για την ετοιμασία υπέροχων συνταγών και πολλά άλλα.

Επιπλέον, είτε έχει κανείς πρόγραμμα Συμβολαίου είτε Προπληρωμένης soeasy pay as you go, μπορεί να απολαμβάνει μια μεγάλη γκάμα υπηρεσιών σε περισσότερες από 170 χώρες και 385 δίκτυα, τα οποία εμπλουτίζονται συνεχώς με καινούργιους προορισμούς.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ CYTANET

Αναγνωρίζοντας την ευθύνη μας ως του μεγαλύτερου παροχέα υπηρεσιών διαδικτύου στην Κύπρο, συνεχίσαμε και το 2013 την ανοδική μας πορεία, μέσω σημαντικών έργων ανάπτυξης του δικτύου μας και προσφοράς αναβαθμισμένων υπηρεσιών με πιο ελκυστικά τέλη.

Με έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας και της αξιοπιστίας του δικτύου και κατ’ επέκταση των υπηρεσιών που προσφέρουμε, προχωρήσαμε με διάφορα έργα αναβάθμισης και ανάπτυξης.

Επίσης, συνεχίσαμε την αναβάθμιση στις εσωτερικές συνδέσεις του δικτύου της Cytanet με συνδέσεις Ethernet 10Gbps. Η συνολική χωρητικότητα των συνδέσεών μας με το διεθνές διαδίκτυο ξεπέρασε τα 40Gbps.



Το 2013 παρείχαμε ευρυζωνική κάλυψη, όπου υπήρχε οργανωμένη ανάπτυξη χάλκινου δικτύου, τόσο σε αστικές όσο και σε αγροτικές περιοχές.

- **Άλλες ειδικές προσφορές**

Μέσα στο 2013 εμπλουτίσαμε τις ειδικές προσφορές για τους ευρυζωνικούς μας πελάτες και προσφέραμε σε ειδική τιμή τα προϊόντα Internet Home 2000 και 4000 με ετήσια δέσμευση.

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

Το 2013 τα WiFi Hotspots ανήλθαν στα 140 παγκύπρια. Επεκτείναμε το δίκτυό μας σε περισσότερους ανοικτούς δημόσιους χώρους, κάνοντας έτσι το διαδίκτυο πιο προσβάσιμο εκτός σπιτιού.

- **Εκπαιδεύσεις για ασφαλέστερο διαδίκτυο**

Για δωδέκατη συνεχόμενη χρονιά πραγματοποιήθηκαν οι εκπαιδευτικές παρουσιάσεις με θέμα “Διαδίκτυο - Ένα Εργαλείο για Όλους” σε δημόσια σχολεία Δημοτικής, Μέσης και Τεχνικής Εκπαίδευσης, καθώς και σε ιδιωτικές σχολές, σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού. Κατά τη σχολική χρονιά 2012-2013 πραγματοποιήθηκαν 46 επισκέψεις σε σχολεία και παρακολούθησαν τις διαλέξεις 4.866 μαθητές και εκπαιδευτικοί. Συνολικά, από τη σχολική χρονιά 2001-2002 μέχρι και τη σχολική χρονιά 2012-2013, πραγματοποιήθηκαν 734 επισκέψεις σε σχολεία και τις διαλέξεις παρακολούθησαν 82.504 μαθητές και εκπαιδευτικοί.

Επίσης, από τη σχολική χρονιά 2005-2006 μέχρι τη σχολική χρονιά 2012-2013 έχουν πραγματοποιηθεί 107 διαλέξεις σε Συνδέσμους Γονέων με θέμα “Το Διαδίκτυο στη Ζωή των

Παιδιών μας - Ασφαλής και Υπεύθυνη Χρήση”. Οι διαλέξεις πραγματοποιήθηκαν σε συνεργασία τόσο με την Παγκύπρια Σχολή Γονέων, όσο και με τους Συνδέσμους Γονέων και τις Διευθύνσεις των σχολείων. Τις διαλέξεις έχουν παρακολουθήσει συνολικά 4.317 γονείς και εκπαιδευτικοί.

ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΗΣ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗΣ CYTAVISION

Η Cytavision αποτελεί την πιο ολοκληρωμένη πλατφόρμα συνδρομητικής τηλεόρασης στην κυπριακή αγορά. Με ζωντανές και αποκλειστικές αθλητικές μεταδόσεις από την Κύπρο και το εξωτερικό, μεγάλη ποικιλία από τα πιο δημοφιλή θεματικά κανάλια και ευρύ φάσμα διαδραστικών υπηρεσιών προσφέρει ψυχαγωγία και ενημέρωση για όλα τα γούστα. Βασική μας προτεραιότητα είναι να μοιραζόμαστε με τους συνδρομητές μας ποικίλο και ποιοτικό περιεχόμενο με δέσμευση στην προσφορά της καλύτερης ψυχαγωγίας στο σπίτι και της εξυπηρέτησης των συνδρομητών μας, πριν και μετά την αγορά.

Η Cytavision αποτελεί το ένα από τα πιο σημαντικά συστατικά της Triple και Quadrable Play πρότασης της Cyta (Σταθερή Τηλεφωνία, Διαδίκτυο, Τηλεόραση, Κινητή Τηλεφωνία), συμβάλλοντας καθοριστικά στην αξία της πρότασης αυτής και στη διαφοροποίησή της από τις αντίστοιχες προτάσεις του ανταγωνισμού.

Επενδύουμε συνεχώς σε νέο περιεχόμενο, νέες καινοτόμες εφαρμογές, νέες υπηρεσίες και νέες συνεργασίες για ικανοποίηση των αναγκών των συνδρομητών και συνεργατών μας.



Για το λόγο αυτό, κατά τη διάρκεια του 2013, προχωρήσαμε στην ολοκλήρωση σειράς έργων, που εξυπηρετούν τους δύο άξονες της στρατηγικής μας, δηλαδή το εύρος και την ποιότητα περιεχομένου και την καινοτομία, πετυχαίνοντας αύξηση των συνδρομητών της υπηρεσίας Cytavision:

- **Εμπλουτισμός και ανανέωση καναλιών**

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

Με την προσθήκη του δημοφιλέστατου καναλιού FOX Life, η Cytavision είναι η μόνη συνδρομητική πλατφόρμα στην Κύπρο, που δίνει στους συνδρομητές της επτά επιλογές σε κανάλια ταινιών και σειρών. Επιπρόσθετα, κατά το 2013 το περιεχόμενο της Cytavision αναβαθμίστηκε με τις προσθήκες των αξιόλογων καναλιών History και History HD, του ειδησεογραφικού καναλιού Sky News και των ξενόγλωσσων καναλιών Deutsche Welle, RT και RU.

Επιπλέον, το Disney Channel προσφέρεται πλέον σε όλα τα οικιακά πακέτα της υπηρεσίας (Value Pack, Value Pack Plus, Full Pack), ενώ το πακέτο δημόσιας προβολής (Public Pack) ενισχύθηκε με τα κανάλια Bloomberg και Baby TV.

- **Παροχή ελκυστικών πακέτων και προσφορών**

Το 2013 λανσάραμε στην αγορά ελκυστικά τιμολογιακά πακέτα, με στόχο την ικανοποίηση των εξατομικευμένων αναγκών των συνδρομητών μας. Συγκεκριμένα, οι συνδρομητές της Cytavision είχαν τη δυνατότητα να αγοράσουν την τηλεόραση της επιλογής τους με τη διευκόλυνση των 24 μηνιαίων δόσεων και να επωφεληθούν από διάφορες προσφορές, όπως έκπτωση στη μηνιαία συνδρομή και δωρεάν κλήσεις από το σταθερό τους, καθώς επίσης, δωρεάν κλήσεις και SMS από το κινητό τους.

Επιπρόσθετα, ως επιβράβευση, οι συνδρομητές μας απολάμβαναν τον 12^ο μήνα δωρεάν.

- **Νέες συμφωνίες ζωντανών αθλητικών μεταδόσεων**

Κατά τη διάρκεια της χρονιάς, πετύχαμε σημαντικές συμφωνίες για ζωντανές αθλητικές μεταδόσεις από κορυφαίες ευρωπαϊκές διοργανώσεις ποδοσφαίρου, καλαθοσφαίρας, πετοσφαίρας και άλλων αθλημάτων. Ξεχωρίζουν, μεταξύ άλλων, οι μεταδόσεις του Eurobasket, όπου συμμετείχε η Εθνική Ελλάδα, η εξασφάλιση του καλύτερου αγώνα της Τετάρτης για το UEFA Champions League, αλλά και σημαντικών αγώνων κυπριακών ομάδων για τα προκριματικά των UEFA Champions League και UEFA Europa League.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ CLOUD

Η παροχή Τεχνολογίας Πληροφορικής υπό μορφή υπηρεσίας αποτελεί τη νέα μεγάλη αλλαγή στον τομέα της πληροφορικής των τελευταίων χρόνων. Η πρωτοποριακή αυτή προσέγγιση αλλάζει ριζικά τους κανόνες προσφοράς υπολογιστικών πόρων και λογισμικών εφαρμογών προς τις επιχειρήσεις, επιτρέποντας στην επιχείρηση να αξιοποιεί τα πλεονεκτήματα της Τεχνολογίας Πληροφορικής, καταβάλλοντας μόνο το κόστος για το χρόνο χρήσης των υπηρεσιών στο τέλος του μήνα, μετατρέποντας το ανελαστικό επενδυτικό κόστος για εξασφάλιση της τεχνολογίας σε μικρή δαπάνη λειτουργικής μορφής. Σε μια εποχή με τεράστιες οικονομικές δυσκολίες, που ο παράγοντας κόστους καθίσταται εξαιρετικά σημαντικός για τις επιχειρήσεις, η εξασφάλιση σύγχρονης τεχνολογίας με κόστος, που δεν επιβαρύνει την κυκλοφοριακή ρευστότητα της επιχείρησης, μπορεί να αποτελέσει καθοριστικό παράγοντα επιβίωσης και μετάβασης στη νέα εποχή. Η Cyta αναπτύσσει δυναμικά το χαρτοφυλάκιο υπηρεσιών Cloud, πλαισιώνοντάς το με εστιασμένη τεχνική υποστήριξη και με την ασφάλεια και την αξιοπιστία των υποδομών και των κέντρων δεδομένων που διαθέτει, προσφέροντας στις κυπριακές επιχειρήσεις τις τελευταίες λύσεις στον τομέα της Τεχνολογίας Πληροφορικής.

ΕΘΝΙΚΕΣ ΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΜΙΣΘΩΜΕΝΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ

Οι Εθνικές Μισθωμένες Γραμμές παρέμειναν και το 2013 ανάμεσα στις επιλογές των επιχειρηματικών πελατών για τη μεταφορά δεδομένων, προσφέροντας ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών, μικρών και μεγάλων ταχυτήτων. Με την τεχνολογία WDM οι ταχύτητες μπορούν να φτάσουν μέχρι τα 10Gbps.

Η υπηρεσία προσφέρει αξιόπιστες, ασφαλείς και οικονομικά συμφέρουσες λύσεις για σύνδεση των υποστατικών των πελατών μας, με σκοπό τη μετάδοση εικόνων και δεδομένων.

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

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΔΕΙΑΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΧΩΡΟΥ

Η Υπηρεσία Άδειας Χρήσης Τηλεπικοινωνιακού Χώρου παρέχει τη δυνατότητα φιλοξενίας εξοπλισμού τρίτων σε υποστατικά της Cyta.

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

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ ETHERNET

Το 2013 οι Υπηρεσίες Επιχειρηματικής Δικτύωσης Ethernet συνέχισαν, για ακόμη μια χρονιά, ανοδική πορεία, προσελκύοντας μεγάλους επιχειρηματικούς πελάτες.

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

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

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

ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ

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

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

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

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

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

Επιπρόσθετα, ανταποκρινόμενοι στην επιθυμία των πελατών μας για εύκολη πρόσβαση στα καταστήματά μας, ανοίξαμε δύο νέα Cytashop. Το πρώτο στην Οδό Φανερωμένης στη Λάρνακα και το δεύτερο στο εμπορικό κέντρο King's Avenue Mall στην Πάφο. Και τα δύο καταστήματα έχουν σχεδιαστεί, υιοθετώντας βασικές αρχές της Εμπειρίας Πελάτη, ώστε να προσφέρουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα περιήγησης εντός των καταστημάτων, την εμπειρία να δοκιμάζουν τη λειτουργία των συσκευών, καθώς και να επιλέγουν ελεύθερα τα αξεσουάρ, τα οποία τους ενδιαφέρουν. Παράλληλα, συνεχίζεται ο εκσυγχρονισμός υφιστάμενων καταστημάτων, υιοθετώντας τις πιο πάνω αρχές.

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

Στον τομέα της επιχειρηματικής αγοράς, μέσα από τη μεγάλη ποικιλία επιλογών και ευελιξία των προϊόντων μας, το εξειδικευμένο δίκτυο των Τηλεπικοινωνιακών μας Συμβούλων προσφέρει αναβαθμισμένη προσωπική εξυπηρέτηση σε μεγάλες και μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Οι Τηλεπικοινωνιακοί Σύμβουλοι βοηθούν την κάθε επιχείρηση να επιλέξει την ιδανική και ταυτόχρονα πιο οικονομική γι' αυτή λύση, πάντοτε με την ποιότητα που αναμένεται από τη Cyta. Συνεχής στόχος μας είναι η παροχή ολοκληρωμένων λύσεων, που εξοπλίζουν τον επαγγελματία με αυτονομία και ευελιξία στο χώρο, όπου δραστηριοποιείται και καθιστούν την επιχείρησή του πιο αποδοτική, πιο αποτελεσματική και κατ' επέκταση πιο ανταγωνιστική. Η ανάπτυξη, η ενδυνάμωση και η διατήρηση μακροχρόνιων σχέσεων αμοιβαίου οφέλους με τους πελάτες μας, σε συνδυασμό με τη δυνατότητα να απολαμβάνουν εξαιρετική εμπειρία, αποτελούν τα βασικά συστατικά της προσέγγισής μας: "Πάμε κοντά στις επιχειρήσεις και δίπλα στον επαγγελματία, ώστε μαζί να φτάσουμε πιο μακριά". Προς

αυτή την κατεύθυνση ενισχύουμε τα στελέχη μας με υψηλού επιπέδου τεχνογνωσία και εργαλεία προηγμένης τεχνολογίας, αντάξια των απαιτήσεων των πελατών μας.

Πέρα από την προσωπική επαφή με τους πελάτες μας, τα τελευταία χρόνια έχουμε δώσει μεγάλη έμφαση στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πελατών. Μέσα από το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (ΚΤΕ) και μέσω του παγκύπριου αριθμού 132, προσφέρουμε στους πελάτες μας εξυπηρέτηση υψηλής ποιότητας. Στο ΚΤΕ οι πελάτες μπορούν να πάρουν πληροφορίες για τα προϊόντα μας, να υποβάλουν τις παραγγελίες τους, να αναφέρουν πιθανές βλάβες των υπηρεσιών τους και να λάβουν τεχνική υποστήριξη. Το ΚΤΕ παρέχει επίσης εξυπηρέτηση σε πελάτες της Cyta Ελλάδος και συμβάλλει έτσι ενεργά στην επιτυχή επέκταση των δραστηριοτήτων της εταιρείας στην ελληνική αγορά. Η Υπηρεσία Πληροφοριών Καταλόγου 11892, λειτουργώντας σε έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον, παραμένει η πρώτη υπηρεσία της Κύπρου στον τομέα αυτό. Παρέχοντας απλές και πρακτικές διευκολύνσεις, δίνει στους πελάτες γρήγορη, αξιόπιστη και φτηνή εξυπηρέτηση για πληροφορίες καταλόγου.

Η εξυπηρέτηση των πελατών μας αναβαθμίστηκε περαιτέρω με την παροχή στους πελάτες μας της δυνατότητας ενημέρωσης, τεχνικής υποστήριξης, εξυπηρέτησης και επίλυσης αποριών τους, μέσω εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης και Κοινωνικών Δικτύων. Οι πελάτες μας μπορούν να εξυπηρετηθούν μέσω Twitter (στο λογαριασμό **@cytasupport**), μέσω Facebook (**www.facebook.com/cytaofficial**), μέσω της εφαρμογής smartphones **cytainfo+** και μέσω του Forum πελατών (**www.cyta.com/forum**).

Το 2013 το ΚΤΕ έδωσε, επίσης, ιδιαίτερη έμφαση, σε συνεργασία με άλλα τμήματα, στη συγκράτηση πελατών, στη διαχείριση

οφειλών και σε εκστρατείες προώθησης υπηρεσιών και προϊόντων της Cyta, με τη δημιουργία νέων και/ή την αναβάθμιση υφιστάμενων εξειδικευμένων ομάδων εξυπηρέτησης. Οι πιο πάνω ομάδες έχουν βοηθήσει, σε μια πολύ δύσκολη χρονιά, στην αύξηση των πωλήσεων σε περιόδους προσφορών, στη μείωση της αποσκίρτησης πελατών και στην καλύτερη διαχείριση καθυστερημένων οφειλών.

Πέρα των πιο πάνω, το ΚΤΕ, αξιοποιώντας την πολύχρονη εμπειρία του σε θέματα ποιότητας εξυπηρέτησης και τη θετική εικόνα που εκπέμπει στους πελάτες, που κάνουν χρήση των υπηρεσιών που προσφέρει, επεξέτεινε τις δραστηριότητές του στην παροχή συμβουλευτικών και εκπαιδευτικών υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου προς τρίτους, κυρίως μεγάλους και σημαντικούς μας πελάτες.

Αναγνωρίζοντας τη σημασία που έχει για τους πελάτες μας η ποιότητα και η ταχύτητα στην παροχή και υποστήριξη των υπηρεσιών μας, επιδιώκουμε τη συνεχή αναβάθμιση της Τεχνικής Εξυπηρέτησης Πελατών (ΤΕΠ), την ανάπτυξη του προσωπικού και τη βελτιστοποίηση των δραστηριοτήτων εξυπηρέτησης. Εντός του 2013 το προσωπικό της ΤΕΠ ολοκλήρωσε σειρά εκπαιδευτικών προγραμμάτων, τόσο για ανάπτυξη τεχνικών γνώσεων και δεξιοτήτων, όσο και για βελτίωση ατομικών ικανοτήτων σε θέματα εξυπηρέτησης και επικοινωνίας, βελτιώνοντας έτσι ακόμη περισσότερο την παρεχόμενη τεχνική εξυπηρέτηση και την εμπειρία πελατών.

Οι αυξημένες απαιτήσεις των τεχνολογιών και των υπηρεσιών μας έχουν επιβάλει σειρά βελτιωτικών ενεργειών σε επίπεδο διαδικασιών και δραστηριοτήτων και μέσα στο 2013 έχουμε δραστηριοποιηθεί έντονα σε αυτό τον τομέα. Για παράδειγμα, αναθεωρήσαμε τη δραστηριότητα διαχείρισης και αναβάθμισης τερματικού εξοπλισμού, ενώ η ΤΕΠ ανέλαβε την ευθύνη βελτίωσης



του δικτύου υποδομής των πελατών μας, χωρίς επιπλέον χρέωση, ώστε να μπορούν να απολαμβάνουν απρόσκοπτα τις υπηρεσίες μας.

Με αναβαθμισμένο περιεχόμενο και με όλα τα νέα στοιχεία για επιχειρήσεις και ιδιώτες, κυκλοφόρησαν το 2013 οι έντυπες εκδόσεις του Χρυσού Οδηγού και Ονομαστικού Καταλόγου και του Χρυσού Οδηγού Επιχειρήσεων. Ο Τουριστικός Οδηγός (Cyprus Holiday Guide) κυκλοφόρησε φέτος σε ηλεκτρονική μορφή. Χάρη στο εύρος της πληροφόρησης που προσφέρουν, οι εκδόσεις μας αποτελούν μοναδικά εργαλεία αναζήτησης πληροφοριών και, ταυτόχρονα, αποτελεσματικά μέσα προβολής των επιχειρήσεων, των προϊόντων και των υπηρεσιών τους. Με στοιχεία που ανανεώνονται καθημερινά, ο νέος αναβαθμισμένος ηλεκτρονικός Χρυσός Οδηγός και Ονομαστικός Κατάλογος βρίσκεται στο διαδίκτυο, στη διεύθυνση www.cytayellowpages.com.cy.

ΧΟΝΔΡΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

ΕΘΝΙΚΗ ΧΟΝΔΡΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Κατά το 2013 συνεχίσαμε να προσφέρουμε υψηλής ποιότητας εθνικά χονδρικά προϊόντα και υπηρεσίες στους αδειοδοτημένους εθνικούς παροχείς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, μέσα σε περιβάλλον ελεύθερης αγοράς τηλεπικοινωνιών, σύμφωνα με το ρυθμιστικό πλαίσιο και τις αρχές της διαφάνειας, της μη-διάκρισης και της κοστοστρέφειας. Συνομολογήσαμε συμφωνίες με πλείστους εθνικούς παροχείς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών για την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, προσφέροντάς τους την αναγκαία υποστήριξη. Αναθεωρήσαμε τα υποδείγματα των σχετικών προσφορών και συμφωνιών και αναπτύξαμε και αναβαθμίσαμε υποστηρικτικά συστήματα και διαδικασίες για την παροχή και διαχείριση προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Τα χαρτοφυλάκια εθνικών χονδρικών προϊόντων και υπηρεσιών, που προσφέρουμε, αναλύονται πιο κάτω:

Χαρτοφυλάκιο διασύνδεσης και υπηρεσιών κινητής επικοινωνίας

Το χαρτοφυλάκιο διασύνδεσης και υπηρεσιών κινητής επικοινωνίας περιλαμβάνει προϊόντα Διασύνδεσης, Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών, Εθνικής Περιοχής, Πρόσβασης στο Δίκτυο Κινητής Επικοινωνίας Cyta και Συνεγκατάστασης σε Πυλώνες.

Η Διασύνδεση προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να συνδέουν τα δίκτυά τους με τα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας της Cyta. Η Διασύνδεση υλοποιείται σε προκαθορισμένους κόμβους στα δίκτυα της Cyta, μέσω ζεύξεων διασύνδεσης, και προσφέρει τη δυνατότητα τερματισμού τηλεφωνικής κίνησης μεταξύ των δικτύων. Οι Χονδρικές Μισθωμένες Γραμμές αποτελούνται από κυκλώματα του δικτύου της Cyta, που εκμισθώνονται σε εθνικούς παροχείς,

προσφέροντάς τους τη δυνατότητα να διασυνδέουν κόμβους των δικτύων τους ή συνδρομητών τους με το δίκτυό τους. Η Εθνική Περιοχή προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς κινητής τηλεφωνίας για χρήση του δικτύου κινητής επικοινωνίας της Cyta από τους συνδρομητές τους, σε περιοχές όπου δεν καλύπτονται από το δίκτυο κινητής επικοινωνίας του εθνικού παροχέα. Η Πρόσβαση στο Δίκτυο Κινητής Επικοινωνίας της Cyta προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να αναπτύξουν τις δικές τους υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας μέσω του δικτύου της Cyta. Προσφέρονται εναλλακτικές διευθετήσεις πρόσβασης σε Παροχείς Υπηρεσιών, Ενισχυμένους Παροχείς Υπηρεσιών και Ιδεατούς Παροχείς Κινητής Επικοινωνίας. Η Συνεγκατάσταση σε Πυλώνες προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς κινητής τηλεφωνίας να χρησιμοποιούν τους πυλώνες δικτύου κινητής επικοινωνίας της Cyta για συνεγκατάσταση του εξοπλισμού τους.

Χαρτοφυλάκιο τηλεφωνίας και ευρυζωνικότητας

Το χαρτοφυλάκιο τηλεφωνίας και ευρυζωνικότητας περιλαμβάνει προϊόντα Επιλογής και Προεπιλογής Φορέα, Χονδρικής Ενοικίασης Γραμμής, Χονδρικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης, Φορητότητας Αριθμού και Πρόσβασης στη Βάση Δεδομένων Τηλεφωνικού Καταλόγου.

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

Χαρτοφυλάκιο πρόσβασης και εκμίσθωσης υποδομών

Το χαρτοφυλάκιο πρόσβασης και εκμίσθωσης υποδομών περιλαμβάνει προϊόντα Αδειοδοτημένης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο και Συνεγκατάστασης σε Υποστατικά και Αγωγούς.



Η Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να μισθώνουν το χάλκινο δίκτυο πρόσβασης της Cyta, ώστε να παρέχουν φωνητικές και ευρυζωνικές υπηρεσίες σε συνδρομητές τους. Η σύνδεση του δικτύου του εθνικού παροχέα γίνεται είτε στους κεντρικούς κατανεμητές καλωδίων είτε στους διακλαδωτές καλωδίων της Cyta. Η Συνεγκατάσταση σε Υποστατικά και Αγωγούς προσφέρει τη δυνατότητα σε εθνικούς παροχείς να μισθώνουν τις υποδομές της Cyta (κτίρια και προαύλια κτιρίων και αγωγούς καλωδίων) για συνεγκατάσταση του εξοπλισμού τους.

ΔΙΕΘΝΗΣ ΧΟΝΔΡΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Κατά το 2013 συνεχίσαμε να προσφέρουμε υψηλής ποιότητας διεθνή χονδρικά προϊόντα και υπηρεσίες, κάτω από την εμπορική υπομάρκα Cytaglobal, σε εσωτερικούς και σε εξωτερικούς πελάτες, όπως εθνικούς και διεθνείς παροχείς, επιχειρηματικούς πελάτες και άλλους συνεργάτες. Έχουμε συνομολογήσει διμερείς συμφωνίες για την παροχή χονδρικών προϊόντων διεθνούς τηλεφωνίας, φυσικών και νοπτών διεθνών ιδιωτικών μισθωμένων κυκλωμάτων, διεθνών προσβάσεων διαδικτύου, εκμίσθωσης και εκχώρησης υποδομών διεθνούς δικτύου και άλλων υπηρεσιών, προσφέροντας την αναγκαία υποστήριξη προς τους πελάτες μας σε αδιάλειπτη βάση. Τα χαρτοφυλάκια διεθνών χονδρικών προϊόντων και υπηρεσιών αναλύονται πιο κάτω:

Χαρτοφυλάκιο καλωδιακών και δορυφορικών διασυνδέσεων

Παρέχουμε σε χονδρικούς πελάτες καλωδιακές διασυνδέσεις, που περιλαμβάνουν την εκχώρηση ανέκκλητων δικαιωμάτων χρήσης και την εκμίσθωση καλωδιακής χωρητικότητας σε τοπικούς και διεθνείς παροχείς, τη διασύνδεση διεθνούς χωρητικότητας μέσω των εθνικών δικτύων, καθώς και την

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

Χαρτοφυλάκιο διαδικτύου και δεδομένων

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

Παρέχουμε σε επιχειρηματικούς και χονδρικούς πελάτες, μέσω της πλατφόρμας CytaWorld.Net, με κόμβους στη Λευκωσία, στην Αθήνα και στο Λονδίνο και διεθνείς προεκτάσεις συνεργατών, νοπτές διεθνείς ιδιωτικές μισθωμένες συνδέσεις με πρωτοκόλλα MPLS-VPN και Ethernet-over-MPLS (EoMPLS). Με τη χρήση αξιόπιστης καλωδιακής υποδομής και πλήρη προστασία δικτύου και εξοπλισμού, οι νοπτές συνδέσεις προσφέρονται σε τοπολογίες σημείου-προς-σημείο και σημείου-προς-πολλαπλά-σημεία, ενώ επιτρέπουν τη μεταφορά φωνής, δεδομένων και εικόνας, μέσω διαφορετικών τάξεων υπηρεσίας, διασφαλίζοντας πληθώρα εφαρμογών και λύσεων προσαρμοσμένων στις ανάγκες των πελατών μας.

Προσφέρουμε, επίσης, τη δυνατότητα διεθνούς διασύνδεσης για μεταφορά δεδομένων με εγγυημένους ρυθμούς μετάδοσης, μέσω προϊόντων αναμετάδοσης πλαισίων (Frame Relay), σε ρυθμούς πρόσβασης από 64kb/s μέχρι 2Mb/s και μέσω προϊόντων ασύγχρονης μεταφοράς (ATM), σε ρυθμούς πρόσβασης από 2Mb/s μέχρι 155Mb/s.

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

Χαρτοφυλάκιο διεθνούς χονδρικής τηλεφωνίας

Παρέχουμε προϊόντα διεθνούς εξερχόμενης τηλεφωνίας με πλείστα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας ανά το παγκόσμιο, σε χονδρική βάση προς εσωτερικούς πελάτες, για ικανοποίηση των λιανικών πελατών της Cyta, καθώς και για μεταπώληση προς αδειούχους παροχείς στην Κύπρο. Για την παροχή διεθνούς εξερχόμενης τηλεφωνίας διατηρούμε πολλαπλές απ'ευθείας συνδέσεις με 56 τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς παγκοσμίως, διασφαλίζοντας ανταγωνιστικά τερματικά τέλη και ποιοτικές εναλλακτικές διοδεύσεις. Με αυτοματοποιημένες διαδικασίες και εξειδικευμένο λογισμικό, επιτυγχάνουμε τις απαιτούμενες αναδρομολογήσεις στα διεθνή τηλεφωνικά κέντρα λογισμικής μεταγωγής, με στόχο την προσφορά άριστης ποιότητας σε εξαιρετικά ανταγωνιστικές τιμές. Παράλληλα, παρέχουμε σε διεθνείς ανταποκριτές τερματισμό διεθνούς εισερχόμενης κίνησης σε όλα τα δίκτυα σταθερής και κινητής τηλεφωνίας στην Κύπρο, υπηρεσίες διεθνούς διαβατικής χονδρικής κίνησης, καθώς και προϊόντα διεθνών ελευθέρων κλήσεων για εξυπηρέτηση επιχειρηματικών πελατών παγκοσμίως.

Χαρτοφυλάκιο προστιθέμενων υπηρεσιών

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

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΡΙΤΟΥΣ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑΣ

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

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

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

Στα πλαίσια εναρμόνισης με τα προγράμματα του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας EUROCONTROL και λόγω τερματισμού του έργου LEFCO, συνεχίσαμε την αναβάθμιση του συστήματος επεξεργασίας δεδομένων εναέριας κυκλοφορίας, που υποστηρίζει το Κέντρο Ελέγχου Περιοχής Λευκωσίας. Εντός του 2013 έγινε μετατροπή του εφεδρικού συστήματος σε κύριο, προσθήκη νέων λειτουργιών και εγκατάσταση προσομοιωτή για σκοπούς εκπαίδευσης.

Τέλος, ολοκληρώθηκε η εγκατάσταση του νέου συστήματος επικοινωνιών εδάφους - αέρος, γεγονός που συνεισφέρει στην επιχειρησιακή αναβάθμιση των δυνατοτήτων επικοινωνίας μεταξύ των ελεγκτών εναέριας κυκλοφορίας και των πιλότων.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ

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

Η κύρια αποστολή του Σταθμού είναι η παρακολούθηση των συχνότητων κινδύνου για πλοία, που ταξιδεύουν μέσα στην περιοχή ευθύνης της Κυπριακής Δημοκρατίας. Όλα τα σχετικά μηνύματα μεταφέρονται στο Κέντρο Συντονισμού Έρευνας



και Διάσωσης για επιχειρησιακή αξιοποίηση. Επιπρόσθετα, εκπέμπονται μετεωρολογικά μηνύματα και πληροφορίες και καλύπτονται οι ανάγκες των ναυτιλλομένων για επικοινωνίες κοινωνικού και άλλου περιεχομένου.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΜΕΤΕΩΡΟΛΟΓΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

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

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΩΣΗΣ

Στα πλαίσια της παροχής τεχνικής υποστήριξης προς το Κέντρο Συντονισμού Έρευνας και Διάσωσης ολοκληρώθηκαν τα έργα υποδομής για φιλοξενία του επίγειου δορυφορικού συστήματος λήψης τύπου MEOLUT. Το έργο εντάσσεται στο δορυφορικό πρόγραμμα SAR/GALILEO, που διαχειρίζεται η Ευρωπαϊκή Επιτροπή.



ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

DIGIMED COMMUNICATIONS LTD

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

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

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

CYTA HELLAS AE

Το 2013 ήταν ένα έτος, το οποίο χαρακτηρίστηκε από τον έντονο ανταγωνισμό μεταξύ των παροχών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα, για να διασφαλίσουν όσο το δυνατό μεγαλύτερη πελατειακή βάση σε μια αγορά που έδειξε τα πρώτα σαφή σημάδια κορεσμού.

Παρά τις έντονες πιέσεις και τον μεγάλο αριθμό προσφορών, που έγιναν διαθέσιμες από τον ανταγωνισμό, ο αριθμός των ενεργών πελατών της εταιρείας ανέβηκε από τους 296.607 στους 312.049, καταγράφοντας αύξηση 5,2% και διατηρώντας την αυξητική του τάση.

Σε ό,τι αφορά τα οικονομικά της αποτελέσματα, συνεχίστηκε για δεύτερη χρονιά η μείωση των λειτουργικών και των συνολικών ζημιών της εταιρείας, ενώ μικρή αύξηση παρουσίασε και ο κύκλος εργασιών της εταιρείας από συνήθεις δραστηριότητες. Επίσης, η εταιρεία παρουσιάζει λειτουργική κερδοφορία.

Η Cyta Hellas το 2013, αφού ολοκλήρωσε τη γεωγραφική της ανάπτυξη, μετατόπισε την προτεραιότητά της από τις υποδομές στις υπηρεσίες. Στο τέλος του 2013, η Cyta Hellas διέθεσε εμπορικά την επιτυχημένη υπηρεσία ψηφιακής τηλεόρασης Cytavision, η οποία, από τις πρώτες εβδομάδες, έτυχε ευρείας αποδοχής από την πελατειακή βάση της εταιρείας. Η εξέλιξη αυτή ήρθε ως απάντηση στις κινήσεις του ανταγωνισμού, που προσφέρει συνδυαστικές υπηρεσίες τηλεφωνίας και τηλεόρασης.

Το ιδιόκτητο οπτικό δίκτυο της εταιρείας έφτασε τον Δεκέμβριο του 2013 τα 4.750χλμ και τα τηλεφωνικά κέντρα που καλύπτει με υπηρεσίες ανήλθαν στα 361. Ο αριθμός των καταστημάτων της Cyta Hellas, στα τέλη του 2013, διατηρήθηκε στα ίδια επίπεδα με το 2012, δηλαδή σε 22 ιδιόκτητα Cytashop και τέσσερα καταστήματα franchise, ενώ μεγάλος αριθμός τεχνικών, εγκατεστημένων σε όλες τις περιοχές δραστηριοποίησής της, είναι έτοιμοι να εξυπηρετήσουν με τον καλύτερο τρόπο τις ανάγκες των συνδρομητών της.

Επίσης, σχεδιάζεται η έναρξη παροχής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας και η ωρίμανση των υπηρεσιών συνδρομητικής



ηλεκτρονικής, εξέλιξη που θα καταστήσει τη Cyta Hellas παροχέα τετραπλού παιχνιδιού (4play) και θα της δώσει τη δυνατότητα να προσφέρει ολοκληρωμένες υπηρεσίες επικοινωνίας και ψυχαγωγίας στους πελάτες της. Μέσω της πλήρους γκάμας ηλεκτρονικών υπηρεσιών επικοινωνίας, η εταιρεία προσδοκά να αυξήσει περαιτέρω την πιστότητα των πελατών της, προσφέροντας ένα μείγμα υπηρεσιών υψηλής σχέσης αξίας προς τιμή.

Παράλληλα, η εταιρεία θα συνεχίσει την πολιτική ήπιας επέκτασης της εμπορικής της παρουσίας σε νέες περιοχές, ώστε να αυξήσει το ποσοστό του πληθυσμού, στο οποίο θα μπορεί να παρέχει τις ολοκληρωμένες, πλέον, υπηρεσίες της.

Τέλος, η εταιρεία σχεδιάζει την ενεργότερη συμμετοχή της σε διαγωνιστικές διαδικασίες για παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών σε φορείς του Ελληνικού Δημοσίου, με κυριότερο στόχο την επιτυχή συμμετοχή της στο έργο Σύζευξις II.

CYTA UK LTD

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

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

Παράλληλα, η εταιρεία δραστηριοποιείται στον τομέα των υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας στη λιανική αγορά του Ηνωμένου Βασιλείου, με τη μέθοδο προεπιλογής φορέα και με τα ανταγωνιστικά πακέτα προϊόντων Cytatalk και Cytabusiness, που έχει αναπτύξει και απευθύνονται κυρίως σε οικιακούς

και επιχειρηματικούς πελάτες της ελληνόφωνης παροικίας αντίστοιχα. Η εταιρεία, επίσης, δραστηριοποιείται στην παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών διαδικτύου και ελληνόφωνου τηλεοπτικού περιεχομένου, ενώ προσφέρει πρόσθετες σημαντικές διευκολύνσεις, όπως υπεκμίσθωση τηλεφωνικής γραμμής, προσομοίωση ιδιωτικού τηλεφωνικού κέντρου και μεταπώληση υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας.

CYTACOM SOLUTIONS LTD

Αρχές του 2013, η Cytacom Solutions Ltd απορρόφησε τις δραστηριότητες και το προσωπικό της Emporion Plaza Ltd, με στόχο να παρέχει ολοκληρωμένες, ποιοτικές και καινοτόμες λύσεις/υπηρεσίες επικοινωνιών και πληροφορικής, απόλυτα προσαρμοσμένες στις ανάγκες του κάθε πελάτη. Στόχος της Cytacom Solutions Ltd είναι οι πελάτες της να επωφελούνται από τις δυνατότητες της τεχνολογίας και να βελτιώνουν την επιχειρηματικότητά τους.

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

- Καλωδιώσεις κτιρίων
- Λύσεις για τηλεφωνία
- Εξοπλισμό δικτύωσης
- Διαχείριση έργων και συμβουλευτικές υπηρεσίες
- Παροχή ολοκληρωμένων λύσεων πληροφορικής
- Σχεδιασμό και ανάπτυξη ενδοδικτύων και εξωτερικών δικτύων - Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου (CMSquick)
- Λύσεις ηλεκτρονικού εμπορίου
- Υπηρεσία μαζικής αποστολής μηνυμάτων webSMS.com.cy
- Υπηρεσία αγοράς χρόνου ομιλίας soeasy prepaidcards.com.cy
- Πλατφόρμα Παγκύπριου Ιατρικού Συλλόγου
- Ανάπτυξη ολοκληρωμένων διαδικτυακών επαφών/συνδέσεων με συστήματα πληροφορικής
- Κοινωνικά Δίκτυα Social Media Platforms
- Ασφάλεια επικοινωνιών
- Single Stop Shop για ICT, μαζί με τη Cyta.

Οι μακροπρόθεσμοι στόχοι της εταιρείας είναι:

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

CYTAGLOBAL HELLAS AE

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

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

Η εταιρεία δραστηριοποιείται, σε συνεργασία με τη Cyta και τη συνδεδεμένη εταιρεία Cyta UK Ltd, στην παροχή διεθνών νοτιών μισθωμένων συνδέσεων με πρωτόκολλα MPLS-VPN και Ethernet-over-MPLS (EoMPLS) προς παροχείς και επιχειρηματικούς πελάτες στην Ελλάδα και αλλού, ενώ, επίσης, παρέχει περιστασιακά, στη βάση μεταπώλησης και υπεκμίσθωσης, υπηρεσίες συστήσεως εξοπλισμού, τοπικούς βρόχους και άλλες τοπικές διασυνδέσεις εντός της ελλαδικής επικράτειας, μέσω συνεργατών της και άλλων υπεργολάβων.

IRIS GATEWAY SATELLITE SERVICES LTD

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

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

Το 2013 η Iris συνέχισε τη διεύρυνση των δραστηριοτήτων της, προσφέροντας νέες υπηρεσίες. Σημαντική ήταν η επέκταση των δορυφορικών τηλεοπτικών εκπομπών σε πελάτες της εταιρείας στη Μέση Ανατολή. Παράλληλα, η εταιρεία παρέχει πρόσθετες υπηρεσίες υποστήριξης των δορυφορικών υπηρεσιών της Cyta.

BESTEL COMMUNICATIONS LTD

Η Bestel Communications Ltd ιδρύθηκε τον Μάιο του 2001, με την εμπορική επωνυμία Bestelcomms. Η εταιρεία αποτελεί κοινοπραξία της Cyta και της ZTE Corporation, που είναι μια από τις μεγαλύτερες εταιρείες κατασκευής τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού στην Κίνα. Σκοπός της Bestelcomms είναι η υποστήριξη της προσπάθειας διεθνοποίησης της ZTE και η παροχή ολοκληρωμένων τηλεπικοινωνιακών λύσεων.







ΔΙΚΤΥΟ

Η αναβάθμιση της κωδικοποίησης του τηλεοπτικού σήματος από MPEG-2 σε MPEG-4 για την υπηρεσία CytaVision είχε ως αποτέλεσμα τη σημαντική ποιοτική βελτίωση της εικόνας στα αθλητικά κανάλια. Η αναβάθμιση της κωδικοποίησης προγραμματίστηκε και για τα υπόλοιπα κανάλια με την προκήρυξη δημόσιου διαγωνισμού.

Παράλληλα, το 2013 προχωρήσαμε με την επέκταση της παροχής της υπηρεσίας CytaVision και στην Ελλάδα, μέσω της Cyta Hellas, έργο μεγάλης και στρατηγικής σημασίας για τον Οργανισμό. Στην Ελλάδα επεκτάθηκε και το δίκτυο της υπηρεσίας Cytanet Live Streaming με την ανάπτυξη νέου κόμβου μετάδοσης στο δίκτυο της Cyta Hellas, από το οποίο εξυπηρετούνται όλοι οι φίλοι του κυπριακού αθλητισμού στην Ελλάδα, που παρακολουθούν τους διάφορους αγώνες του κυπριακού ποδοσφαίρου και μπάσκετ.

Έχει ολοκληρωθεί η πόντιση του Υποβρύχιου Καλωδιακού Συστήματος POSEIDON, το οποίο προσφέρει ευρυφασματικές υπηρεσίες προς τις πλατφόρμες έρευνας/εξόρυξης υδρογονανθράκων.

Σημαντική θεωρείται, τέλος, η επέκταση της χωρητικότητας του συστήματος IMS, η ολοκλήρωση της αξιολόγησης για τη μετεξέλιξη του δικτύου σταθερών επικοινωνιών και η λογισμική αναβάθμιση των εξυπηρετητών φορητότητας αριθμού.

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ

Ακολουθώντας την επιτυχημένη πορεία του προηγούμενου χρόνου, που έφερε τον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη της υπηρεσίας CytaVision με την εγκατάσταση νέας, σύγχρονης πλατφόρμας δικτυακής τηλεόρασης, το 2013 ολοκληρώθηκε και η αντικατάσταση όλων των παλαιών αποκωδικοποιητών (Amino STB) με νεότερης γενιάς αποκωδικοποιητές (ADB STBs). Το φιλικότερο περιβάλλον, η ευκολία χρήσης της νέας πλατφόρμας, η γρήγορη αλλαγή καναλιών, οι μεταδόσεις υψηλής ευκρίνειας (HD TV) και η άμεση ανταπόκριση του νέου τερματικού εξοπλισμού, σε συνδυασμό με το πλούσιο περιεχόμενο, συμπληρώνουν τώρα ένα σύγχρονο πακέτο τηλεόρασης για το κάθε σπίτι.

Σημαντική ποιοτική βελτίωση της εικόνας στα αθλητικά κανάλια επέφερε η αναβάθμιση της κωδικοποίησης του τηλεοπτικού σήματος από MPEG-2 σε MPEG-4. Η αναβάθμιση της κωδικοποίησης προγραμματίστηκε για το επόμενο έτος και για τα υπόλοιπα κανάλια, με την προκήρυξη δημόσιου διαγωνισμού.

Στα πλαίσια της κοινωνικής της προσφοράς η Cyta προσφέρει στα σχολεία τη γνωστή πλέον υπηρεσία Safe Internet. Μέχρι πρόσφατα, για τη λειτουργία της υπηρεσίας ήταν αναγκαία η εγκατάσταση ειδικού λογισμικού στον κάθε ηλεκτρονικό υπολογιστή του σχολείου. Ως εκ τούτου, αντιλαμβανόμενοι τη δυσκολία διαχείρισης των ηλεκτρονικών υπολογιστών και των σχετικών λογισμικών από την πλευρά των σχολείων, έχουμε προχωρήσει με νέο σχεδιασμό και εξέλιξη της τεχνική λύσης,

ώστε τώρα η υπηρεσία Safe Internet να προσφέρεται ως network/cloud υπηρεσία, χωρίς να χρειάζεται οποιαδήποτε εγκατάσταση λογισμικού στα σχολεία.

ΔΙΚΤΥΑ ΚΟΡΜΟΥ

Εθνικό δίκτυο μεταφοράς

Κατά το 2013 συνεχίσαμε την επέκταση του δικτύου WDM (Wavelength Division Multiplexing), το οποίο αποτελεί τη ραχοκοκαλιά των δικτύων της Cyta, παρέχοντας συνδέσεις πολύ υψηλών ταχυτήτων σε άλλα δίκτυα του Οργανισμού μας, αλλά και σε μεγάλους επιχειρηματικούς πελάτες, των οποίων οι ανάγκες μπορούν να ικανοποιηθούν μόνο μέσω αυτής της τεχνολογίας. Επίσης, συνεχίσαμε την επέκταση του δικτύου SDH (Synchronous Digital Hierarchy) νέας γενιάς για παροχή κυκλωμάτων διαφόρων ρυθμών και κυρίως συνδέσεων EoSDH (Ethernet over SDH). Το εθνικό δίκτυο μεταφοράς μπορεί να εξυπηρετήσει τις ανάγκες των δικτύων της Cyta και των εξωτερικών πελατών σε ρυθμούς μετάδοσης από 64kpbs μέχρι και 10Gbps, με τη μέγιστη δυνατή αξιοπιστία που προσφέρεται σήμερα. Τα δίκτυα WDM και SDH λειτουργούν μέσω οπτικών ινών, σε διάταξη που επιτρέπει την απρόσκοπτη παροχή υπηρεσίας, ακόμη και όταν παρουσιαστεί βλάβη σε κάποια ίνα.

Διεθνές Δίκτυο Μεταφοράς

Το 2013 προχωρήσαμε και φέτος σε υλοποίηση σημαντικών δορυφορικών και καλωδιακών συστημάτων, ισχυροποιώντας τη θέση μας ως τηλεπικοινωνιακού κόμβου στην ευρύτερη περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου.

Ο Δορυφορικός Σταθμός ΜΑΚΑΡΙΟΣ αποτελεί σημαντική δορυφορική πύλη, παρέχοντας ευρυφασματικές ζεύξεις σε παροχές διαδικτύου του εξωτερικού, με ταυτόχρονη χρήση υποβρύχιας καλωδιακής υποδομής, που περιγράφεται εκτενέστερα πιο κάτω. Παράλληλα, προσφέρονται υπηρεσίες τηλεμετρίας και ελέγχου δορυφόρων. Σημαντικότερα έργα του 2013:

- Ολοκληρώθηκε το έργο εγκατάστασης και λειτουργίας εφεδρικού δορυφορικού σταθμού στα Πέρα για την εταιρεία Avanti. Ο σταθμός αποτελεί εναλλακτική δορυφορική υποδομή για την κύρια δορυφορική πύλη, που βρίσκεται στον Δορυφορικό Σταθμό ΜΑΚΑΡΙΟΣ.
- Προχωρήσαμε στην ολοκλήρωση της υποδομής για την εγκατάσταση του συστήματος MEOLUT, το οποίο ξεκίνησε να λειτουργεί σε δοκιμαστική βάση. Το σύστημα αφορά λειτουργία δορυφορικού κόμβου του πανευρωπαϊκού συστήματος έρευνας και διάσωσης.

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



Cytavision. Εντός του 2013 επεκτείναμε την προσφορά της υπηρεσίας Cytavision προς τους πελάτες της Cyta Hellas και της Cyta UK.

Η διεθνής σύνδεση της Κύπρου με το εξωτερικό για τηλεφωνία, διαδίκτυο και μισθωμένες συνδέσεις επιτυγχάνεται με τη λειτουργία τριών καλωδιακών σταθμών, με συνολικά εννέα Υποβρύχια Καλωδιακά Συστήματα (ΥΚΣ). Ταυτόχρονα, παρέχονται διαβατικές συνδέσεις προς εταιρείες γειτονικών χωρών. Σημαντικότερα έργα του 2013:

- Έχει ολοκληρωθεί η πόντιση του ΥΚΣ POSEIDON, το οποίο φιλοξενούμε στους καλωδιακούς σταθμούς Πεντάσχοινου και Γεροσκήπου. Το ΥΚΣ προσφέρει ευρυφασματικές υπηρεσίες προς τις πλατφόρμες έρευνας/εξόρυξης υδρογονανθράκων.
- Συνεχίσαμε τις διεργασίες για υλοποίηση του ΥΚΣ ALASIA για επιπρόσθετη σύνδεση μεταξύ Κύπρου-Συρίας, καθώς και τις διεργασίες για υλοποίηση του ΥΚΣ EUROPA για επιπρόσθετη σύνδεση μεταξύ Κύπρου-Λιβάνου.
- Ολοκληρώσαμε την 4^η και προχωρήσαμε στις ανάλογες ενέργειες για την 5^η αναβάθμιση χωρητικότητας του ΥΚΣ ALEXANDROS για σύνδεση με προορισμούς στην Ευρώπη.

Ολοκληρώσαμε σημαντικά διορθωτικά έργα στα σημεία προσαιγιάλωσης των ΥΚΣ στους καλωδιακούς σταθμούς Πεντάσχοινου και Γεροσκήπου, τόσο για σκοπούς προστασίας των ΥΚΣ, όσο και για μείωση της περιβαλλοντικής επιβάρυνσης της παραλίας.

Δίκτυα πακετομεταγωγής

Συνεχίσαμε την επέκταση του ραχιαίου δικτύου IP για αναβάθμιση της χωρητικότητάς του, για υποστήριξη των συνεχώς αυξανόμενων αναγκών των οικιακών και επιχειρηματικών μας πελατών σε ευρυζωνικές υπηρεσίες, καθώς και των αναγκών της υπηρεσίας Cytavision, αλλά και άλλων δικτύων και υπηρεσιών της Cyta. Ταυτόχρονα, έχουμε εφαρμόσει νέα εργαλεία και διαδικασίες για βελτίωση της διαχείρισής του.

Ολοκληρώσαμε τη μεταφορά των πελατών από το δίκτυο ATM/FR στο δίκτυο IP/MPLS και έτσι έκλεισε ο κύκλος ζωής αυτού του δικτύου και πλέον αποσύρεται.

Συνεχίσαμε τη μεταφορά πελατών στο νέο δίκτυο παροχής του ενοποιημένου προϊόντος Internet Home (DSL Access/Netrunner). Το νέο δίκτυο είναι βασισμένο στο πρωτόκολλο PPPoE και παρέχει εφεδρεία στο επίπεδο του εξοπλισμού BRAS (Broadband Remote Access Server) και των συνδέσεων με το ραχιαίο δίκτυο IP/MPLS και Cytanet. Οι πελάτες που μεταφέρονται απολαμβάνουν πιο αξιόπιστη υπηρεσία.

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

Αναβαθμίσαμε το δίκτυο Cytanet, τόσο σε επίπεδο δρομολογητών, όσο και σε επίπεδο συνδέσεων, ώστε να προσφέρει βελτιωμένη εμπειρία στον πελάτη. Δώσαμε έμφαση και στη βελτίωση της επιχειρησιακής συνέχειας και της ασφάλειας του δικτύου και των υπηρεσιών της Cytanet.

Τέλος, ολοκληρώσαμε το έργο εισαγωγής του πρωτοκόλλου IPv6 στα πιο πάνω δίκτυα.

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

Στα πλαίσια της βελτίωσης των δραστηριοτήτων Παρακολούθησης και Διαχείρισης Βλαβών Δικτύων και Υπηρεσιών συνεχίσαμε και μέσα στο 2013, τα έργα αναβάθμισης των υφιστάμενων, αλλά και εισαγωγής νέων Συστημάτων Διαχείρισης Συναγερμών, Αυτόματης Ενεργοποίησης Υπηρεσιών και Διαχείρισης της Ποιότητας των Δικτύων της Cyta. Τα εξειδικευμένα αυτά εργαλεία, σε συνδυασμό με τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση του προσωπικού, αποτελούν βασικό παράγοντα στην εκπλήρωση της αποστολής του Κέντρου Διαχείρισης Δικτύων και Υπηρεσιών για τη δευτεροβάθμια λειτουργία και συντήρηση των δικτύων της Cyta, σε συνεργασία με τα περιφερειακά τμήματα.

ΔΙΚΤΥΑ ΣΤΑΘΕΡΩΝ ΚΑΙ ΚΙΝΗΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Ασύρματο δίκτυο πρόσβασης

Το 2013 συνεχίσαμε την ανάπτυξη του ασύρματου δικτύου πρόσβασης κινητής τηλεφωνίας, εγκαθιστώντας νέους σταθμούς GSM για βελτίωση της κάλυψης και νέους σταθμούς 3G, τόσο για βελτίωση της κάλυψης, όσο και για επέκτασή της στις αγροτικές περιοχές. Έχουμε πετύχει να αυξήσουμε τον συνολικό αριθμό των σταθμών βάσης κατά 3,5%. Η πληθυσμιακή κάλυψη για το δίκτυο GSM ξεπερνά το 99,8%, ενώ η γεωγραφική το 97% της ελεύθερης Κύπρου, με τα αντίστοιχα ποσοστά κάλυψης για το δίκτυο 3G/HSPA να ανέρχονται σε 83% και 65,7% αντίστοιχα. Προχωρήσαμε, επιπρόσθετα, στην επέκταση της κάλυψης HSPA+ σε ποσοστό που φτάνει το 60% του δικτύου.

Στοχεύοντας στην ικανοποίηση της αναμενόμενης ζήτησης για υπηρεσίες δεδομένων, συνεχίσαμε το έργο σύνδεσης των σταθμών βάσης με τεχνολογία IP μέσω οπτικών καλωδίων, συρρικνώνοντας, παράλληλα, το δίκτυο των μικροκυματικών ζεύξεων και μειώνοντας σημαντικά το λειτουργικό κόστος, που προκύπτει από τα τέλη χρήσης ραδιοσυχνοτήτων. Το ποσοστό του ραδιοδικτύου με συνδεσιμότητα IP έχει φτάσει το 60%.

Παράλληλα έχουμε προχωρήσει στο σχεδιασμό για εκμοντερνισμό του ραδιοδικτύου με εξοπλισμό τεχνολογίας Single RAN, με στόχο τη σημαντική μείωση του λειτουργικού κόστους και την προετοιμασία για εισαγωγή της τεχνολογίας LTE.

Διενεργήσαμε και φέτος δύο σειρές μετρήσεων των επιπέδων των ηλεκτρομαγνητικών πεδίων σε όλους ανεξαιρέτως τους σταθμούς βάσης της Cyta, στο πλαίσιο της τήρησης των όρων αδειοδότησης για τη λειτουργία των δικτύων κινητής τηλεφωνίας, έχοντας μέχρι σήμερα συμπληρώσει 18 σειρές μετρήσεων. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων δεν έχουν

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

Παράλληλα, συνεχίσαμε την εγκατάσταση νέων WiFi Hot Spots, ανεβάζοντας τον συνολικό αριθμό τους σε 218.

Δίκτυο Πυρήνα Κινητών Επικοινωνιών

Έγινε ο σχεδιασμός και άρχισαν τα έργα αναβάθμισης του δικτύου πυρήνα κινητών επικοινωνιών, που θα το καταστήσει έτοιμο για την εισαγωγή της τεχνολογίας LTE και άλλων υπηρεσιών.

Εισαγάγαμε στο δίκτυο την υπηρεσία πολλαπλών καρτών, η οποία τέθηκε σε εμπορική λειτουργία περί τα τέλη του 2013. Με αυτή την υπηρεσία παρέχεται στους πελάτες μας η δυνατότητα χρήσης μέχρι και πέντε καρτών SIM με τον ίδιο τηλεφωνικό αριθμό. Αφαιρέσαμε από το δίκτυο τον παλιό εξοπλισμό των μεταγωγικών κέντρων MSC, που αντικαταστάθηκαν από το κοινό δίκτυο πυρήνα 2^{ης} και 3^{ης} γενιάς.

Για αναβάθμιση της ασφάλειας αντικαταστήσαμε τους τοίχους ηλεκτρονικής προστασίας (Firewalls) του πακετομεταγωγικού δικτύου GPRS με εξοπλισμό τελευταίου τύπου, στο πλαίσιο εισαγωγής δικτύου 4^{ης} γενιάς.

Προχωρήσαμε με εισαγωγή διευθύνσεων IPv6 στο πακετομεταγωγικό δίκτυο, επιτρέποντας τη σύνδεση τελευταίας τεχνολογίας τερματικών και ελευθερώνοντας διευθύνσεις IPv4, που είναι λιγοστές. Στο δίκτυο πακετομεταγωγής προχωρήσαμε, επίσης, στην εισαγωγή συστήματος, το οποίο παρέχει τη δυνατότητα για δυναμικές αλλαγές στην ποιότητα υπηρεσιών δεδομένων και



στους κανόνες χρέωσης των πελατών, δίνοντας ευελιξία στο σχεδιασμό νέων προϊόντων.

Δίκτυο Σταθερών Επικοινωνιών

Επεκτείναμε τη χωρητικότητα του συστήματος IMS, για σκοπούς κάλυψης των αναγκών των επιχειρηματικών πελατών στις υπηρεσίες BBTbusiness και SIP Trunking και ολοκληρώθηκε η τεchnο-οικονομική αξιολόγηση για τη μετεξέλιξη του δικτύου σταθερών επικοινωνιών από την παραδοσιακή τεχνολογία PSTN/ISDN σε τεχνολογία VoIP από άκρου εις άκρον, αξιοποιώντας την υποδομή του συστήματος IMS.

Επίσης, αναβαθμίσαμε τους εξυπηρετητές φορητότητας αριθμού του δικτύου σταθερών επικοινωνιών στην τελευταία λογισμική έκδοση.

Ενσύρματο δίκτυο πρόσβασης

Κατά το 2013 συνεχίσαμε την ανάπτυξη και αναβάθμιση του ευρυζωνικού δικτύου πρόσβασης, χρησιμοποιώντας την τεχνολογία ασύμμετρης ψηφιακής συνδρομητικής γραμμής (DSL).

Συγκεκριμένα, συνεχίσαμε την εγκατάσταση μακριά από τα τηλεφωνικά κέντρα και πλησιέστερα στα υποστατικά των πελατών απομακρυσμένων μονάδων εξοπλισμού πρόσβασης (RMSANs), τεχνολογίας VDSL2, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα σε περισσότερους πελάτες να έχουν πρόσβαση σε ευρυζωνικές υπηρεσίες πολύ ψηλών ταχυτήτων, στοχεύοντας στη σταδιακή ικανοποίηση των απαιτήσεων της ψηφιακής ατζέντας 2020. Μέχρι την 31^η Δεκεμβρίου 2013 είχαμε περίπου 10.000 πελάτες, το οποίο αντιπροσωπεύει 15% των ευρυζωνικών πελατών, συνδεδεμένους με την τεχνολογία VDSL2, οι οποίοι μπορούν να απολαμβάνουν ταχύτητες μέχρι 70Mbps.

Επιπρόσθετα, πετύχαμε τεχνική ετοιμότητα για διενέργεια συνδέσεων τεχνολογίας VDSL2 από τα τηλεφωνικά κέντρα, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα σε σημαντικό πρόσθετο ποσοστό πελατών να συνδεθούν με την τεχνολογία VDSL2. Παράλληλα, δοκιμάσαμε με επιτυχία την τεχνολογία xDSL bonding, η οποία δυναμικά μπορεί να προσφέρει διπλάσιες ταχύτητες σύνδεσης στους πελάτες.

Το στρατηγικό έργο εγκατάστασης ίνας στα υποστατικά των πελατών έχει σχεδιαστεί και προγραμματιστεί και είναι έτοιμο για έναρξη υλοποίησης, εφόσον ο Οργανισμός πάρει τις τελικές αποφάσεις σε σχέση και με τη ρύθμιση.

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΩΝ/ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΑΠΑΤΗ

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

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

Ασφάλεια Πληροφοριών και Δικτύων

Ο Οργανισμός μας δραστηριοποιείται στα θέματα ασφάλειας πληροφοριών με την εφαρμογή συγκεκριμένων μέτρων και διαδικασιών, όπως είναι η συστηματική διεξαγωγή ελέγχων ασφάλειας και δοκιμών διείσδυσης, η φυσική ασφάλεια και οι έλεγχοι ηλεκτρονικής πρόσβασης.

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

Σε εταιρικό επίπεδο και με στόχο τη διασφάλιση όλων των βασικών δραστηριοτήτων εφαρμόζεται Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών (ΣΔΑΠ), στη βάση του προτύπου ISO27001:2013, με την εμπλοκή της Διευθυντικής Καθοδηγητικής Επιτροπής, των συνδέσμων ασφάλειας πληροφοριών σε όλα τα τμήματα της Cyta και γενικά όλου του προσωπικού της Cyta.

Διαχείριση Τηλεπικοινωνιακής Απάτης

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





ΔΙΕΘΝΕΣ ΚΑΛΩΔΙΑΚΟ ΚΑΙ ΔΟΡΥΦΟΡΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ

Κατά το 2013 υπογράφηκε με το Υπουργείο Τηλεπικοινωνιών του Λιβάνου η συμφωνία εκχώρησης χωρητικότητας στο υποσύστημα ALEXANDROS. Επίσης, υπογράφηκε μνημόνιο συναντίληψης για την πόντιση του νέου καλωδιακού συστήματος EUROPA, μεταξύ Κύπρου-Λιβάνου, και ξεκίνησαν οι διεργασίες για τη συνομολόγηση της συμφωνίας κατασκευής και συντήρησης του καλωδίου.

Επίσης, κατά το 2013, υλοποιήθηκε η πόντιση του νέου υποθαλάσσιου καλωδιακού συστήματος POSEIDON και η διασύνδεσή του με το υποθαλάσσιο σύστημα ελέγχου Offshore Communication Backbone (OCB), επιτυγχάνοντας τη σύγκλιση ωκεανογραφίας και τηλεπικοινωνιών για την υπεράκτια βιομηχανία υδρογονανθράκων στην Ανατολική Μεσόγειο.

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

Στα διεθνή μέσα της Cyta περιλαμβάνονται περισσότεροι από 30 επίγειοι δορυφορικοί σταθμοί, που παρέχουν πρόσβαση στα κυριότερα δορυφορικά συστήματα, όπως Intelsat, Eutelsat, SES, Hylas, Thor, AsiaSat, ABS και Arabsat, τα οποία προσφέρουν διασυνδέσεις παγκόσμια. Οι δορυφορικές επικοινωνίες αναπτύσσονται και αυτές με αυξητικούς ρυθμούς και συμβάλλουν ουσιαστικά στην ενδυνάμωση του περιφερειακού τηλεπικοινωνιακού κόμβου της Cyta, με την παροχή υπηρεσιών

VSAT, αναμετάδοσης ραδιοηλεκτρονικών προγραμμάτων, τηλεμετρίας, ικνηλάτησης 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 το πρότυπο ISO9001:2008 και έχουν διακριθεί με τη βαθμίδα των πέντε αστέρων του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος Ποιοτικής Διεύθυνσης EFQM.

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



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

ΣΥΝΟΨΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Παρόλη την οικονομική ύφεση, την κρίση στον τραπεζικό τομέα και τις αντίξοες οικονομικές συνθήκες, που αντιμετώπισε η Κύπρος κατά το 2013, η Cyta κατάφερε να διατηρήσει την κερδοφορία της σε ψηλά επίπεδα.

Κατά το 2013, παρά τη μείωση στα έσοδα από υπηρεσίες συγκριτικά με το προηγούμενο έτος, η Cyta παρουσίασε σημαντική αύξηση **στο μικτό περιθώριο κέρδους** ύψους 42,1% και αυτό οφείλεται στην επιτυχημένη προσπάθεια του Οργανισμού για μείωση των λειτουργικών του δαπανών.

Το **πλεόνασμα πριν τη φορολογία** παρουσίασε μείωση της τάξης του 6,5% και ανήλθε σε €54,8εκ. έναντι των €58,6εκ. το 2012. Η μείωση αυτή οφείλεται σε μεγάλο βαθμό, στις επιδράσεις των αποτελεσμάτων του Eurogroup της 25^{ης} Μαρτίου 2013, βάσει των οποίων η Cyta αναγνώρισε απομειώσεις ύψους €30,0εκ. στις καταθέσεις και μετοχές της στις δύο επηρεαζόμενες κυπριακές τράπεζες.

Παράλληλα, τα αποτελέσματα του Οργανισμού κατά το 2013, επηρεάστηκαν από την απομείωση ύψους €24,7εκ. (2012: €20,9εκ.) της επένδυσης θυγατρικής της εταιρείας η οποία δραστηριοποιείται στην Ελλάδα.

Το πλεόνασμα μετά τη φορολογία που μεταφέρεται στα αποθεματικά ανήλθε σε €37,4εκ. σε σύγκριση με €51,4εκ. το 2012.

ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Τα **Έσοδα από Υπηρεσίες** για το 2013 παρουσίασαν μείωση της τάξης των €17,5εκ. ή ποσοστό 3,9% και ανήλθαν σε €434,3εκ. έναντι €451,8εκ. του 2012. Η μείωση οφείλεται στη μείωση των εσόδων της σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, η οποία αντισταθμίστηκε μερικώς από την αύξηση στα έσοδα εκμίσθωσης διεθνούς χωρητικότητας.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι τα έσοδα της σταθερής τηλεφωνίας, μεταξύ άλλων, επηρεάστηκαν και από τα μέτρα κοινωνικής προσφοράς που είχε λάβει ο Οργανισμός, λόγω της οικονομικής κρίσης, δίνοντας στους πελάτες δωρεάν παροχή όλων των εθνικών κλήσεων που είχαν διενεργηθεί κατά το μήνα Απρίλιο 2013.

Η μείωση των εσόδων της κινητής τηλεφωνίας οφείλεται, μεταξύ άλλων, σε γενική μείωση στα έσοδα από κλήσεις εσωτερικού και εξωτερικού. Η μείωση στα έσοδα της διεθνούς κινητής τηλεφωνίας επηρεάζεται, επίσης, από τη μείωση στα τέλη διεθνούς περιαγωγής, για σκοπούς εναρμόνισης με το σχετικό Ευρωπαϊκό Κανονισμό για τη Διεθνή Περιαγωγή.

ΕΞΟΔΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Τα **Έξοδα Λειτουργίας** για το 2013 παρουσίασαν μείωση ύψους €45,2εκ. ή σε ποσοστό 11,7% συγκριτικά με το προηγούμενο έτος. Η μείωση των εξόδων λειτουργίας είναι αποτέλεσμα της πολιτικής που εφαρμόζει η Cyta για καλύτερη διαχείριση των δαπανών της. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι για το 2013 παρατηρείται εξοικονόμηση στις πλείστες κατηγορίες δαπανών. Παρά ταύτα, πλέον σημαντικές είναι οι εξοικονομήσεις στα Έξοδα Προσωπικού ύψους €5,7εκ., στο Κόστος Ταμείου Συντάξεως ύψους €9,6εκ. και στις αποζημιώσεις για πρόωρες αφυπηρητήσεις ύψους €6,4εκ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ

Οι **Κεφαλαιουχικές Δαπάνες** ανήλθαν σε €32,7εκ. σε σύγκριση με €64,7εκ. το 2012. Οι δαπάνες χρηματοδοτήθηκαν εξ ολοκλήρου από τα ίδια κεφάλαια της Cyta.

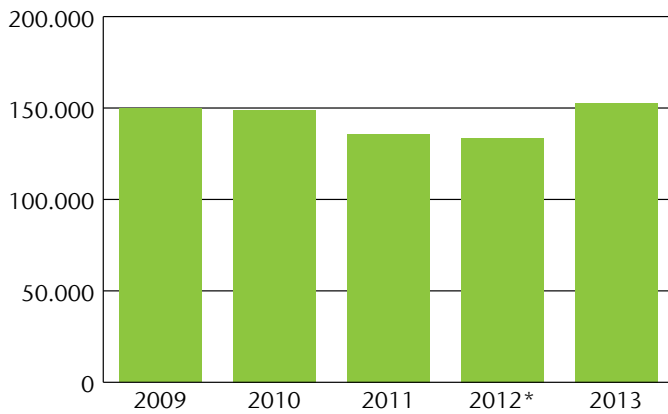
ΧΡΗΜΑΤΙΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ

Τα συνολικά **Χρηματικά Διαθέσιμα**, που είναι τοποθετημένα σε τραπεζικούς οργανισμούς ανέρχονται σε €179,5εκ. (2012: €161,3εκ.). Ποσό ύψους €34,3εκ. (2012: €34,3εκ.) είναι τοποθετημένο σε κυβερνητικά χρεόγραφα και ποσό ύψους €38,4εκ. (2012: €7,7εκ.) σε μετατρέψιμα αξιόγραφα της Cyta Hellas. Ποσό ύψους €101,7εκ είναι τοποθετημένο σε γραμμάτιο δημοσίου 13 εβδομάδων. Η ευχέρεια ρευστότητας που υπάρχει υποστηρίζει τη χρηματοδότηση του αναπτυξιακού προγράμματος και των επενδύσεων της Cyta.

ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ

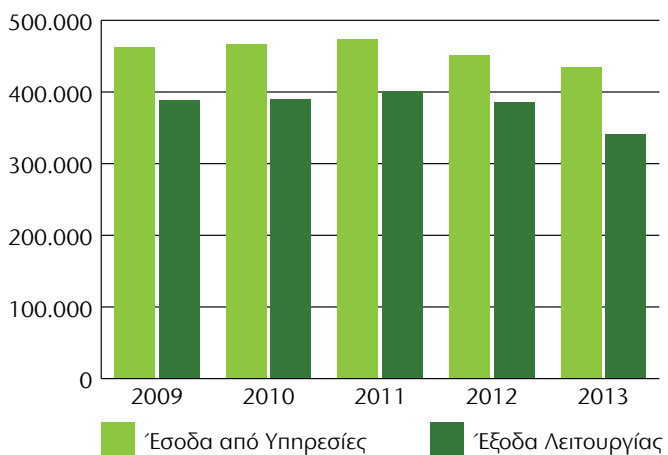
Τα **Αποθεματικά** τα οποία αποτελούν τα κεφάλαια του Οργανισμού ανήλθαν, στις 31 Δεκεμβρίου 2013, σε €937,7εκ., αφού ενισχύθηκαν με το πλεόνασμα του έτους ύψους €37,4εκ.

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



2009	2010	2011	2012*	2013
149.670	149.019	135.877	133.762	152.820

Έσοδα από Υπηρεσίες & Έξοδα Λειτουργίας (€'000)



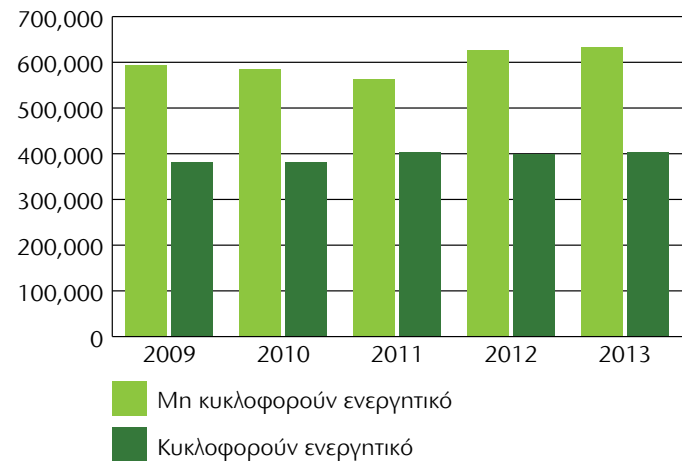
	2009	2010	2011	2012*	2013
Έσοδα από Υπηρεσίες	463.036	466.470	473.982	451.763	434.261
Έξοδα Λειτουργίας	388.616	390.569	401.840	385.900	340.695

Ενδεικτικά Οικονομικά Δεδομένα Πενταετίας

	2009	2010	2011	2012*	2013
	€εκ	€εκ	€εκ	€εκ	€εκ
Έσοδα από υπηρεσίες	463	466	474	452	434
Πλεόνασμα από εργασίες	74	76	73	66	94
Σύνολο Ενεργητικού	975	966	968	1.027	1.037
Σύνολο Υποχρεώσεων	104	105	93	114	100
Αποθεματικά	871	861	875	912	938
Ροή μετρητών από εργασίες	114	132	119	143	85
Επενδυτικές δραστηριότητες	-87	-57	-47	-84	-46
Μέρισμα από Κράτος	80	80	60	37	-

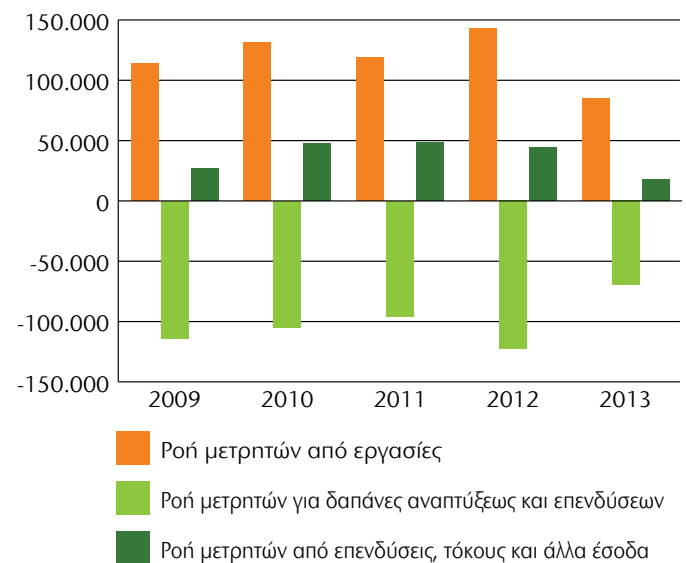
*βλέπε σημείωση 2(ε) των Οικονομικών καταστάσεων

Σύνολο Ενεργητικού (€'000)



	2009	2010	2011	2012*	2013
Μη κυκλοφορούν ενεργητικό	594.563	584.690	563.946	626.802	633.778
Κυκλοφορούν ενεργητικό	380.757	381.300	403.455	399.805	403.649

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



	2009	2010	2011	2012*	2013
Ροή μετρητών από εργασίες	113.670	131.621	118.990	142.674	85.069
Ροή μετρητών για δαπάνες ανάπτυξης και επενδύσεων	-114.154	-104.701	-95.784	-122.744	-69.665
Ροή μετρητών από επενδύσεις, τόκους και άλλα έσοδα	26.709	47.253	48.523	44.606	17.535