

## Η CYTA ΤΟΥ ΧΘΕΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΗΜΕΡΑ / CYTA: PAST AND PRESENT - €5



Έκδοση Issue	Κωδικός Code	Ποσότητα Quantity	Αύξων αριθμός Serial Number Range	Εταιρεία Company
2/2017	2115CE	500	60.181.000- 60.181.499	Printec

## ΜΕ ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ, ΣΥΝΕΧΙΖΟΥΜΕ ΤΟ ΤΑΞΙΔΙ ΜΑΣ ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

Η Cyta, στα 56 χρόνια πορείας της στήριξε και στηρίζει την ανάπτυξη και την οικονομία της χώρας, προσφέρει στους πολίτες τις πιο σύγχρονες υπηρεσίες ηλεκτρονικής επικοινωνίας, επιτυγχάνοντας έτσι να καταστήσει την Κύπρο τηλεπικοινωνιακό κόμβο στην περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου.

Στην τελευταία έκδοση της συλλεκτικής τηλεκάρτας, αναπαριστώνται εικόνες από υπηρεσίες, όπως το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης, η ιστοσελίδα της Cyta, η παρουσία της στα Κοινωνικά Δίκτυα, οι κινητές εφαρμογές (mobile apps) και το Κέντρο Διαχείρισης Δικτύων και Υπηρεσιών.

## Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης

Το ΚΤΕ της Cyta διαχειρίζεται όλα τα αιτήματα παραγγελίας, υποστήριξης ή/και παροχής πληροφοριών των πελατών της Cyta και παρέχει ποιοτική εξυπηρέτηση που ξεπερνά τις προσδοκίες των πελατών, ικανοποιώντας τα αιτήματά τους, που σχετίζονται με τα προϊόντα και υπηρεσίες του Οργανισμού.

Από τις 08:00 το πρωί, μέχρι τα μεσάνυχτα, άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό βρίσκεται στη διάθεση των πελατών που ζητούν υποστήριξη για όλες τις υπηρεσίες της Cyta. Επιπρόσθετα, για τις υπηρεσίες Πληροφοριών Καταλόγου και Πληροφοριών Εξωτερικού, καθώς και Υποστήριξη Σταθερής Τηλεφωνίας, το ΚΤΕ παρέχει 24ωρη εξυπηρέτηση.

Το Κέντρο Τηλεξυπηρέτησης χειρίζεται αιτήματα μέσω όλων των καναλιών επικοινωνίας που παρέχονται στους πελάτες της Cyta, μέσω τηλεφώνου, email, fax, Chat, ή/και των σελίδων Κοινωνικής Δικτύωσης.

## Ιστοσελίδα Cyta

Η εταιρική ιστοσελίδα της Cyta ([www.cyta.com.cy](http://www.cyta.com.cy)) είναι σύγχρονη, λειτουργική και εύκολη στην πλοήγηση και αναζήτηση πληροφοριών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του Οργανισμού.

Παρέχει τη δυνατότητα εγγραφής στο λογαριασμό My Cyta, ο οποίος προσφέρει αποκλειστικά οφέλη, όπως:

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

Σημαντική υπηρεσία της ιστοσελίδας αποτελεί η ηλεκτρονική τιμολόγηση, μέσω της οποίας οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν το λογαριασμό των υπηρεσιών τους ηλεκτρονικά (σε PDF μορφή), μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), καθώς επίσης και να τον διαχειρίζονται μέσω του My Cyta λογαριασμού τους.

Επιπλέον, η εταιρική ιστοσελίδα προσφέρει στους επισκέπτες πρόσβαση, α) σε άλλες χρήσιμες ιστοσελίδες της Cyta, όπως, μεταξύ άλλων, του Χρυσού Οδηγού και Ονομαστικού Καταλόγου, του Δικτύου Συνεργατών της Cyta, β) σε ιστοσελίδες των θυγατρικών της εταιρειών και γ) σε πληροφορίες που αφορούν τον Οργανισμό, τα Cytashop, τα Δελτία Τύπου, τις Ετήσιες Εκθέσεις κ.ά.

## Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης

Η παρουσία της Cyta στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media), είναι δυναμική και περιλαμβάνει τα πιο κάτω από αυτά:

- Facebook – [facebook.com/cytaofficial](https://facebook.com/cytaofficial), [facebook.com/cytamobile](https://facebook.com/cytamobile)
- Twitter - [@cytasupport](https://twitter.com/cytasupport), [@cytacyprus](https://twitter.com/cytacyprus)
- Instagram - [www.instagram.com/cytamobile\\_vodafone/](https://www.instagram.com/cytamobile_vodafone/)
- YouTube – [youtube.com/cytacyprus](https://youtube.com/cytacyprus), [youtube.com/cytamobile](https://youtube.com/cytamobile)
- Forum – [cyta.com.cy/forum](https://cyta.com.cy/forum)

Ακολουθώντας τις τάσεις της εποχής, η Cyta χρησιμοποιεί τη δυναμική παρουσία της στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για συνεχή ενημέρωση των πελατών της σχετικά με νέες υπηρεσίες, προϊόντα και τρέχουσες προσφορές, διεξαγωγή διαγωνισμών, εκδηλώσεων και κληρώσεων, αλλά και ως ένα αμφίδρομο κανάλι επικοινωνίας με τους πελάτες της.

## Κινητές εφαρμογές (mobile apps)

Εξαιρετικά σημαντική θεωρείται η παρουσία της Cyta στις κινητές εφαρμογές (mobile apps), παρέχοντας εύχρηστα και λειτουργικά apps στους συνδρομητές της όπως:

- **CytaInfo+**: για διαρκή επαφή με τη Cyta και άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες και εξυπηρέτηση,

- **selfCare**: για εύκολη και γρήγορη διαχείριση του λογαριασμού και των υπηρεσιών από συσκευή Smartphone,

- **personalCloud**: για εύκολη και ασφαλή αποθήκευση επαφών, φωτογραφιών, βίντεο, μουσικής και άλλων αρχείων στον προσωπικό αποθηκευτικό χώρο, με ταυτόχρονη άμεση πρόσβαση σε αυτά από όλες τις συσκευές του πελάτη, όπου και αν βρίσκεται,

- **liveSports**: για φύλαξη στο κινητό των καλύτερων φάσεων & στιγμιότυπων του κυπριακού πρωταθλήματος, του UEFA Champions League και του Europa League και

- **safeMobile**: για υποστήριξη των γονιών στη νέα ψηφιακή εποχή και ενδυνάμωση του ρόλου τους, προσφέροντας ελεγχόμενη ελευθερία & ασφάλεια στα παιδιά τους, όταν χρησιμοποιούν τα smartphone τους.

## Κέντρο Διαχείρισης Δικτύων & Υπηρεσιών (ΚΔΔ&Υ)

Το Κέντρο Διαχείρισης Δικτύων και Υπηρεσιών (ΚΔΔ&Υ) αποτελεί τη βάση σε ό,τι αφορά στη διαχείριση των δικτύων και υπηρεσιών της Cyta.

Βασικές δραστηριότητες του τμήματος είναι η εποπτεία και διαχείριση δικτύων, η ενεργοποίηση και υποστήριξη υπηρεσιών και η παρακολούθηση ποιότητας δικτύων. Η εποπτεία και διαχείριση δικτύων στηρίζεται στη διαχείριση βλαβών δικτύου, στην οποία το ΚΔΔ&Υ κατέχει ρόλο δευτεροβάθμιας διαχείρισης. Με βάση τον ρόλο αυτό, το ΚΔΔ&Υ παραλαμβάνει καθ' όλο το 24ωρο συναγερμούς, παράπονα και βλάβες από συστήματα διαχείρισης, τμήματα υπηρεσιών πελατών, διεθνή τηλεφωνικά κέντρα, εναλλακτικούς παροχείς κλπ. Το ΚΔΔ&Υ λειτουργεί 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα, 365 μέρες το χρόνο στο ειδικά διαμορφωμένο κτήριο της Cyta στη Λακατάμια.

## INTO THE FUTURE WITH DEPENDABILITY AND TRUST

Throughout its 56-year existence, Cyta has supported – and continues to do so – the country's development and the economy, offering citizens the most up-to-date electronic communication services thereby succeeding in making Cyprus a telecommunications hub in the Eastern Mediterranean.

The final Collector's Edition telecards illustrate services such as the Cyta Call Centre and the Cyta website, the organisation's presence on Social Media, mobile apps and the Network & Services Management Centre.

## Cyta Call Centre

The Cyta Call Centre deals with all types of customer orders, offers support and/or information and provides a top quality service, that exceeds customers' expectations, in response to their questions and requests for the Organisation's products and services.

From 8.00am until midnight, expertly trained members of staff are on hand to provide customer support for all Cyta services. Moreover, for local and international Directory Enquiries and Fixed Telephony assistance, the Cyta Call Centre operates on a 24-hour basis.

The Cyta Call Centre handles requests received via all the communication channels that are available to Cyta's customers: telephone, e-mail, fax, Chat and/or Social Media.

## Cyta Website

Cyta's corporate website ([www.cyta.com.cy](http://www.cyta.com.cy)) is contemporary, functional and user friendly with regards to navigation and obtaining information about the Organisation's products and services.

It enables users to register with My Cyta, which offers exclusive benefits, including:

- Easy and secure online purchases of products and services.
- The ability to manage services offered by Cytamobile-Vodafone (free text messaging, top-up, etc.), Cytanet (WebMail) and Fixed Telephony (BBT Home) and
- The option to receive and settle bills through the ebill service.

An important online service is electronic invoicing, by which customers may receive their bills in PDF format by e-mail and manage them through their "My Cyta account".

Furthermore, the corporate website gives visitors access to (a) other useful Cyta websites, such as the Yellow Pages, Telephone Directory and the Cyta Sales Network, (b) the websites of Cyta subsidiaries and (c) information about the Organisation, Cytashops, Press Releases, Annual Reports, etc.

## Social Media

Cyta's dynamic presence on Social Media includes the following:

- Facebook – [facebook.com/cytaofficial](https://facebook.com/cytaofficial), [facebook.com/cytamobile](https://facebook.com/cytamobile)
- Twitter - [@cytasupport](https://twitter.com/cytasupport), [@cytacyprus](https://twitter.com/cytacyprus)
- Instagram - [www.instagram.com/cytamobile\\_vodafone/](https://www.instagram.com/cytamobile_vodafone/)
- YouTube – [youtube.com/cytacyprus](https://youtube.com/cytacyprus), [youtube.com/cytamobile](https://youtube.com/cytamobile)
- Forum – [cyta.com.cy/forum](https://cyta.com.cy/forum)

Keeping up with the times, Cyta uses its dynamic Social Media presence to ensure that its customers are constantly updated about new services and products, special offers, competitions, events and draws, while maintaining an interactive channel of communication with its customers.

## Mobile Apps

Cyta's presence in the area of mobile apps is extremely important. It offers subscribers user-friendly, functional apps such as:

- **CytaInfo+**: for constant contact with Cyta and instant access to information and assistance,
- **selfCare**: for easy and fast management of accounts and services from the customer's smartphone,
- **personalCloud**: for easy and secure storage of apps, photos, videos, music and other archives in the customer's personal webspace, with simultaneous instant access to them from any device anywhere,
- **liveSports**: for downloading, on the customer's mobile phone the highlights of the Cyprus football championship, UEFA Champions League and UEFA Europa League matches and
- **safeMobile**: providing support to parents in the new digital era and enhancing their role by providing monitored access and security for children using smartphones.

## **Network & Services Management Centre (NSMC)**

The Network & Services Management Centre (NSMC) lies at the heart of Cyta's network and services management operations.

Its main activities include network supervision and management, service activation and support, and network quality monitoring. Network supervision and management is based on the detection and repair of network faults, in which the NSMC plays a secondary role, receiving on a 24-hour basis reports of emergencies, complaints and faults from management systems, customer service departments, international telephone exchanges, alternative providers, etc. The NSMC operates 24 hours a day, seven days a week, 365 days a year from a specially designed Cyta building at Lakatamia, Nicosia.