

2011





ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΜΕ ΕΜΦΑΣΗ ΣΤΑ ΔΙΚΤΥΑ ΝΕΑΣ ΓΕΝΙΑΣ

Ο ΟΤΕ κυριότερος πάροχος τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα, στην ανάπτυξη δικτύου NGA με FTTC (Fiber To The Cabinet)

Ο Όμιλος ΟΤΕ διαθέτει στην Ελλάδα τη μεγαλύτερη συνδρομητική βάση σταθερής και κινητής τηλεφωνίας. Για να εξασφαλίσει την παροχή υπηρεσιών άριστης ποιότητας και την καλύτερη εμπειρία για τον πελάτη, εστιάζει στη συνεχή ανάπτυξη και μετεξέλιξη των δικτύων και των υποδομών του αξιοποιώντας τις πλέον σύγχρονες τεχνολογίες.

Οι επενδύσεις του Ομίλου στοχεύουν για τον ΟΤΕ στο μετασχηματισμό του υφιστάμενου δικτύου σταθερής τηλεφωνίας TDM σε ενιαίο δίκτυο Νέας Γενιάς NGN, καθώς και στην ανάπτυξη δικτύου NGA (FTTx), και για την COSMOTE στην επέκταση της κάλυψης 4G, με παράλληλη συνέχιση της υλοποίησης του Single Radio Access Network (SRAN) Project. Στόχος των επενδύσεων είναι η διατήρηση του τεχνολογικού προβαδίσματος του ΟΤΕ και της COSMOTE, με προτεραιότητα στην εμπιστοσύνη των πελατών.

Ο ΟΤΕ είναι ο κυριότερος πάροχος τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα που αναπτύσσει δίκτυο NGA με FTTC (Fiber To The Cabinet), με αποτέλεσμα να έχει τη μεγαλύτερη διαθεσιμότητα VDSL στη χώρα. Η COSMOTE διέθεσε πρώτη στη χώρα την υπηρεσία 4G και σήμερα διαθέτει τη μεγαλύτερη πανελλαδική κάλυψη 4G.

Η αρχιτεκτονική του δικτύου NGN, που βασίζεται σε τεχνολογίες IP, προσφέρει τη δυνατότητα αυτοματοποιημένου ελέγχου από ένα κεντρικό σημείο και μπορεί να υποστηρίξει υφιστάμενες και νέες υποδομές. Αντίστοιχα, η αρχιτεκτονική IMS, στην οποία στηρίζονται τα δίκτυα νέας γενιάς, επιτρέπει τη σύγκλιση σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και την παροχή νέων υπηρεσιών.

ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

> Αναβάθμιση δικτύων σταθερής τηλεφωνίας

NGA (FTTx): Κατασκευή δικτύου NGA σε διάφορες περιοχές της Ελλάδας και επέκταση της εμπορικής διάθεσης υπηρεσιών VDSL

Ο ΟΤΕ υλοποιεί δίκτυο νέας γενιάς με τοποθέτηση καλωδίων οπτικών ινών στο δίκτυο πρόσβασης πλησίον του συνδρομητή (FTTC) και με εγκατάσταση εξοπλισμού MSAN/VDSL2 (τόσο σε αστικά κέντρα όσο και σε καμπίνες), προκειμένου να παρέχονται ευρυζωνικές υπηρεσίες με ταχύτητες που φτάνουν έως τα 50 Mbps.

Το 2014 έγινε η εγκατάσταση 12 νέων κόμβων BNG, για τη συγκέντρωση της κίνησης VDSL.

Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνεται η ανάπτυξη του δικτύου Νέας Γενιάς, σε αριθμούς, την περίοδο 2013-2014.

Στοιχεία ανάπτυξης δικτύου NGA	Τέλος 2013	Τέλος 2014
Πλήθος Αστικών κέντρων με εμπορικά διαθέσιμη υπηρεσία VDSL	277	427
Πλήθος ΚVs με εμπορικά διαθέσιμη υπηρεσία VDSL	8.940	9.972
Ολοκληρωμένες καμπίνες με υπηρεσία VDSL (FTTC)	1.902	3.300



ADSL: Ποιοτική αναβάθμιση και επέκταση του δικτύου

Ο ΟΤΕ έχει στραφεί στην τεχνολογία Ethernet (ETH DSLAM σε 50 νέα PoPs, το 2014), ενώ παράλληλα έχει προχωρήσει σημαντικά ο περιορισμός της χρήσης τεχνολογίας ATM μέσω αποξηλώσεων 203 DSLAMs το 2014.

Το 2014, οι εγκατεστημένες πόρτες ADSL ανήλθαν σε 1.827.000.

Τοπικός Βρόχος

Στο τέλος του 2014 υπήρχαν 2.020.023 ζεύγη χαλκού με πλήρη και μεριζόμενη αδεσμοποίητη πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο, σε σχέση με 1.911.570 το 2013. Την ίδια περίοδο, το πλήθος των Αστικών Κέντρων (Α/Κ) με ενεργή φυσική συνεγκατάσταση ήταν 174, με ενεργή απομακρυσμένη συνεγκατάσταση, 785, και με ενεργή απομακρυσμένη και φυσική συνεγκατάσταση ταυτόχρονα, 55.

Δίκτυο IP: Αναβάθμιση του IP δικτύου κορμού

Όσον αφορά τις υποδομές IP:

- Ο ΟΤΕ διαθέτει 105 σημεία παρουσίας πανελλαδικά
- Παρέχει υπηρεσίες IP VPN, VoIP VPNs & Direct Internet Access (DIA) σε επιχειρησιακούς/εταιρικούς πελάτες



03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΜΕ ΕΜΦΑΣΗ ΣΤΑ ΔΙΚΤΥΑ ΝΕΑΣ ΓΕΝΙΑΣ

- Υποστηρίζονται όλες οι ευρυζωνικές και IP υπηρεσίες (χονδρικής και λιανικής)
- Στο δίκτυο περιλαμβάνονται συστήματα BRAS (σε 15 σημεία παρουσίας) και BNG για την εξυπηρέτηση των οικιακών και εταιρικών ευρυζωνικών πελατών. Το δίκτυο IP Core αποτελείται από 6 σημεία παρουσίας σε όλη την Ελλάδα (οι συνδέσεις των κόμβων γίνονται με κυκλώματα n x 10 Gbps).

Το 2014, το δίκτυο IP αναβαθμίστηκε με αύξηση της χωρητικότητας των ζεύξεων μεταξύ κόμβων, καθώς και των ζεύξεων με το εξωτερικό (αύξηση διασύνδεσης με OTEGLOBE για διεθνές Internet στα 280 Gbps και βελτιστοποίηση της κατανομής τους στους IP core routers). Εγκαταστάθηκαν επίσης 9 κόμβοι BNG για την αντικατάσταση Metro Ethernet κόμβων και της λειτουργικότητας BRAS.

Δίκτυο IMS

Το 2014 πραγματοποιήθηκε αναβάθμιση της Software Release Version και προσθήκη νέων υπηρεσιών στο σύστημα IMS για τη μετάπτωση των υπηρεσιών τηλεφωνίας από τα Ψηφιακά Κέντρα (TDM) σε VoIP (IMS).

Το δίκτυο IMS αποτελείται από 16 σημεία παρουσίας, δύο εκ των οποίων είναι κεντρικά (IMS Core). Υποστηρίζει τόσο την παροχή υπηρεσιών VoIP στο ειδικό έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ όσο και τις υπηρεσίες VoIP σε οικιακούς και εταιρικούς πελάτες του ΟΤΕ.

Το 2014 συνεχίστηκε η μετάπτωση εταιρικών πελατών και οικιακών συνδρομητών με χρήση MSAN. Στο τέλος του έτους είχαν εγκατασταθεί 85.000 συνδέσεις τύπου SIP Trunk και 18.000 τηλεφωνικές συνδέσεις με χρήση MSAN.

➤ Αναβάθμιση υποδομών και εξοπλισμού σταθερής τηλεφωνίας

Μέχρι το τέλος του 2014 είχαν γίνει οι παρακάτω επενδύσεις σε τεχνολογικές υποδομές και εξοπλισμό:

- 427 τηλεπικοινωνιακά κέντρα, τα οποία καλύπτουν τα περισσότερα αστικά κέντρα της χώρας, παρέχοντας υπηρεσίες VDSL σε συνδρομητές που βρίσκονται σε κοντινή απόσταση από το κέντρο
- 3.300 ολοκληρωμένες και διαθέσιμες καμπίνες VDSL (εξωτερικές) σε συγκεκριμένες αστικές περιοχές της Ελλάδας.

Οι δείκτες ποιότητας του δικτύου και των υποδομών που υποστηρίζουν τις υπηρεσίες σταθερής τηλεφωνίας του ΟΤΕ, το 2014, αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα.

Δείκτες ποιότητας του δικτύου για voice-Internet-iptv	2013	2014
Χρόνος άρσης βλάβης FCT 80% (για τη 80% χειρότερη βλάβη) ώρες	88,56	69,24
Χρόνος κατασκευής νέας υπηρεσίας CT 80% (για την 80% χειρότερη κατασκευή) ημέρες	13,05	10,01

Η βελτίωση των δεικτών ποιότητας μπορεί να αποδοθεί σε:

- Στοχευμένες ενέργειες για τη βελτίωση της διαδικασίας άρσης βλαβών και επικοινωνίας με τον πελάτη
- Κατάλληλη εκπαίδευση των τεχνικών
- Εφαρμογή των work force management (WFM) εργαλείων στους τεχνικούς πεδίου.

Στο πλαίσιο της εξοικονόμησης πόρων, ανακύκλωσης υλικών και ελέγχου του περιβαλλοντικού αποτυπώματος η εταιρεία συνεχίζει σε επίπεδο τεχνολογίας τις εξής δράσεις:

- Βελτιστοποίηση του δικτύου με επαναχρησιμοποίηση ενεργού εξοπλισμού DWDM/SDH
- Αποξήλωση Legacy - SDH δακτυλίων
- Απενεργοποίηση 215.000 γραμμών PSTN (σχολάζουσα χωρητικότητα) και κατάργηση 3 μητρικών Ψηφιακών Κέντρων μειώνοντας με τον τρόπο αυτό την κατανάλωση ενέργειας



- Αποξήλωση των ανενεργών και παροπλισμένων καλωδίων χαλκού (193 χλμ), συγκεντρώνοντας πάνω από 2.700 τόνους καλωδίων, από τα οποία αφαιρέθηκε και ανακυκλώθηκε ο χαλκός και ο μόλυβδος
- Ανακύκλωση συσσωρευτών (224 τόνοι)
- Ανακύκλωση λαδιών από Η/Π ζεύγη (9 τόνοι).

► Αναβάθμιση Ειδικών Δικτύων ΟΤΕ

TETRA

Το δίκτυο «ΟΤΕ TETRA SERVICES» (OTS) προσφέρει τη δυνατότητα ατομικών και ομαδικών κλήσεων προς άλλα δίκτυα σταθερής και κινητής καθώς και τη δυνατότητα μετάδοσης δεδομένων με ασφάλεια επικοινωνιών μέσω κρυπτογράφησης. Το δίκτυο «OTS» αποτελείται από Κέντρο Μεταγωγής και Διαχείρισης Δικτύου και 118 σταθμούς βάσης (εγκατάσταση τριών νέων σταθμών βάσης το 2014), εκ των οποίων οι 49 είναι εγκατεστημένοι στην Αττική (καλύπτει την Αττική, τους βασικούς εθνικούς αυτοκινητόδρομους και τις πόλεις της Ελλάδας).

Δορυφορικές λύσεις

Οι ολοκληρωμένες δορυφορικές λύσεις του ΟΤΕ βασίζονται στα Κέντρα Δορυφορικών Επικοινωνιών στις Θερμοπύλες και στη Νεμέα. Οι πελάτες είναι τηλεπικοινωνιακές εταιρείες, ISPs, δορυφορικοί οργανισμοί, ΜΜΕ, ναυτιλιακές εταιρείες και δημόσιες επιχειρήσεις/υπηρεσίες. Στις λύσεις που παρέχει ο ΟΤΕ περιλαμβάνονται ενδεικτικά αυτές της δορυφορικής συνδρομητικής τηλεόρασης, διανομής ραδιοτηλεοπτικού περιεχομένου, διεθνούς διασύνδεσης/μεταφοράς δεδομένων, ναυτιλιακών επικοινωνιών Inmarsat, ελέγχου δορυφόρων (τηλεμετρία/έλεγχος τροχιακής θέσης), καθώς και λύσεις για κυβερνητικούς φορείς.

Για τη συνδρομητική τηλεόραση και διανομή τηλεοπτικού περιεχομένου, υλοποιήθηκαν διαδικασίες και υποδομές με σκοπό την προστασία των εκπομπών από καταστροφική αστοχία και ακραία καιρικά φαινόμενα. Επίσης, επεκτάθηκε η δορυφορική χωρητικότητα για το ΟΤΕ TV κατά 20% και οι υπηρεσίες δορυφορικής διανομής υπερδιπλασιάστηκαν, για να ικανοποιήσουν τις ανάγκες της ψηφιακής μετάβασης στην ελληνική επικράτεια. Τέλος, στις υπηρεσίες διεθνούς δορυφορικής διασύνδεσης, επεκτάθηκε η αντίστοιχη χωρητικότητα περίπου κατά 20%.

Ραδιοναυτιλιακές υπηρεσίες και δίκτυα

Το δίκτυο Ναυτιλιακών Ραδιοεπικοινωνιών Olympia Radio λειτουργεί στις περιοχές συχνοτήτων VHF/HF/MF και έχει αποστολή την εθνική και παγκόσμια κάλυψη της ασφάλειας της ανθρώπινης ζωής στη θάλασσα.

Το Olympia Radio αποτελείται από σταθμούς βάσης, αναπτυγμένους κατάλληλα ανά την Ελλάδα, με επικάλυψη και κεντρική διαχείριση για συνεχή ακρόαση και διαχείριση των σημάτων κινδύνου, επείγοντος και ασφάλειας στη ναυσιπλοΐα. Σε τακτική βάση και σε περιπτώσεις ανάγκης, τα στελέχη του Olympia Radio συνεργάζονται στενά με το Κέντρο Έρευνας-Διάσωσης του Λιμενικού Σώματος για να μεταδώσουν οδηγίες, να συντονίσουν παραπλέοντα πλοία και σωστικά μέσα ή και να προειδοποιήσουν για κινδύνους (καιρικά φαινόμενα, εμπόδια κλπ).

Το 2014, το δίκτυο Olympia Radio διαχειρίστηκε 54 σήματα κινδύνου, 199 σήματα επείγοντος χαρακτήρα, 2.064 σήματα ενημερωτικά και 14.408 σήματα NAVTEX (σύστημα έντυπων ενημερώσεων σε πλοία) και συνέβαλε σε 145 περιπτώσεις Ναυαγίων - Ασφάλειας της Ανθρώπινης Ζωής στη Θάλασσα, όπου διασώθηκαν 2.871 άνθρωποι.

► Εξέλιξη δικτύων και υποδομών κινητής τηλεφωνίας

Τεχνολογία 4G/LTE

Κατά τη διάρκεια του 2014, οι εγκατεστημένοι σταθμοί βάσης 4G/LTE αυξήθηκαν σημαντικά, και τα αντίστοιχα ποσοστά πληθυσμιακής κάλυψης (υπηρεσιών 4G) μεταβλήθηκαν από 55% σε 70%, καλύπτοντας όλες τις πόλεις άνω των 50.000 κατοίκων, αλλά και πολλές μικρότερες σε όλη τη χώρα καθώς και όλους τους δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς, προσφέροντας υπερδιπλάσια κάλυψη από άλλα δίκτυα.

**Αύξηση της
πληθυσμιακής
κάλυψης
υπηρεσιών 4G από
55% το 2013 σε
70%**

SRAN

Το έργο Single Radio Access Network (SRAN) έχει στόχο το μετασχηματισμό του δικτύου πρόσβασης κινητών επικοινωνιών, ώστε να προκύψουν κοινές υποδομές 2G/3G/4G ανά θέση σταθμού βάσης και να ομογενοποιηθούν τα αντίστοιχα δίκτυα γεωγραφικά (όσον αφορά τον προμηθευτή). Το έργο περιλαμβάνει τον εκσυγχρονισμό του εξοπλισμού των σταθμών βάσης (BTS/Node-B) και των ελεγκτών σταθμών βάσης (BSC/RNC), καθώς και τη μετατροπή των δικτύων μεταφοράς των δεδομένων, από αυτά, σε IP.

Τα βασικά οφέλη από το SRAN προκύπτουν από τη μείωση του κόστους, λόγω των οικονομικών κλίμακας σε τιμές εξοπλισμού, τη μικρότερη κατανάλωση ενέργειας και το μικρότερο όγκο/μέγεθος υποδομών ανά θέση, καθώς και τις λιγότερες απαιτήσεις συντήρησης.

Το 2014, μετασχηματίστηκε στο SRAN σημαντικός αριθμός θέσεων (Αττική, Θεσσαλονίκη, Κεντρική & Ανατολική Μακεδονία, Θράκη), καλύπτοντας έτσι ένα σημαντικό ποσοστό των υποδομών δικτύου πρόσβασης κινητών τηλεπικοινωνιών. Το έργο αναμένεται να ολοκληρωθεί το 2017.

Δίκτυα ασύρματων ευρυζωνικών δικτύων WiMAX

Τα δίκτυα WiMAX παρέχουν υπηρεσίες double play σε απομακρυσμένες και δυσπρόσιτες περιοχές, είτε με απευθείας ασύρματη πρόσβαση στο συνδρομητή είτε με χρήση του τοπικού δικτύου χαλκού, λειτουργώντας ως δίκτυο οπισθόζευξης σε MSAN.

Λειτουργούν προς το παρόν σε 15 νομούς της Ελλάδας, με περίπου 170 σημεία παρουσίας (PoPs), παρέχοντας υποδομή για ευρυζωνικές υπηρεσίες και τηλεφωνία σε περίπου 5.000 συνδρομητές. Στους 4.500 περίπου από αυτούς, η υπηρεσία παρέχεται μέσω 53 PoPs, σε περιοχές με κεντρικό σημείο ασύρματης πρόσβασης και διασύνδεση MSAN στο WiMAX NTE.

MSAN

Το 2014 συνεχίστηκε η εγκατάσταση MSAN σε νέα σημεία παρουσίας, ώστε να διατεθούν ευρυζωνικές υπηρεσίες στους συνδρομητές και των πιο μικρών αστικών κέντρων του ΟΤΕ.

> Υπηρεσίες τηλεόρασης: Διάθεση HD (υψηλής ευκρίνειας) υπηρεσιών μέσω δορυφόρου

Ο ΟΤΕ παρέχει υπηρεσίες συνδρομητικής τηλεόρασης τόσο μέσω δορυφόρου (SAT TV) όσο και μέσω ευρυζωνικής σύνδεσης (IPTV), καλύπτοντας το μεγαλύτερο μέρος της χώρας.

Όσον αφορά τις υπηρεσίες δορυφορικής τηλεόρασης, και το 2014, ο ΟΤΕ αύξησε την ποιότητα και τον αριθμό των τηλεοπτικών ροών, ενίσχυσε την τεχνολογική υποδομή με πολλαπλά επίπεδα εφεδρείας και υλοποίησε σχήματα Disaster Recovery (για καταστροφική αστοχία εξοπλισμού και ακραία καιρικά φαινόμενα). Τον Ιανουάριο του 2014 ξεκίνησε η πιλοτική διάθεση HD καναλιών στο IPTV και τον Δεκέμβριο του 2014 ξεκίνησε επίσης η πιλοτική διάθεση του ΟΤΕ TV σε smartphones και tablets (διαδικτυακή τηλεόραση μέσω 2nd screen).

Τέλος, η υπηρεσία ΟΤΕ TV εμπλουτίστηκε το 2014 με τη διάθεση περισσότερων τηλεοπτικών Standard & High Definition καναλιών.

ΣΤΟΧΟΙ ΤΟ 2015

Εντός του 2015, οι κυριότερες επενδύσεις του ΟΤΕ θα αφορούν σε:

- Περαιτέρω ανάπτυξη του δικτύου NGA με:
 - Εγκατάσταση VDSL MSANs σε υπαίθριες καμπίνες (FTTC) και σε κέντρα εκτός Αττικής και Θεσσαλονίκης
 - Εγκατάσταση VDSL MSANs σε 100 επιπλέον αστικά κέντρα σε όλη την Ελλάδα
 - Αξιοποίηση της τεχνολογίας Vectoring και πιλοτική ανάπτυξη FTTB/FTTH για την παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών άνω των 50 Mbps



- Αναβάθμιση του IP Core δικτύου για παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών έως 50 Mbps
- Ποιοτική αναβάθμιση και περαιτέρω επέκταση του δικτύου ADSL με ενίσχυση των υφιστάμενων σημείων παρουσίας και εγκατάσταση MSAN σε νέα σημεία παρουσίας (πλησιέστερα στους συνδρομητές)
- Επέκταση του δικτύου Metro Ethernet με εγκατάσταση νέων Ethernet switches και αναβάθμιση υφιστάμενων Metro Ethernet κόμβων
- Εγκατάσταση νέων κόμβων BNG
- Ενίσχυση του δικτύου μετάδοσης με αναβάθμιση υφιστάμενων δακτυλίων DWDM, POTP και NG-SDH
- Επέκταση της υποδομής επίγειων και υποθαλάσσιων καλωδίων οπτικών ινών
- Σχεδιασμό, μελέτη, εγκατάσταση και λειτουργία νέων συστημάτων WiMAX για αντικατάσταση Συνδρομητικών Αγροτικών Ραδιοδικτύων (ΣΑΡ), σε 250 PoPs περίπου, για παροχή υπηρεσιών double play σε περίπου 7.000 συνδρομητές σε απομακρυσμένους και δυσπρόσιτους οικισμούς. Επίσης, ολοκλήρωση εγκατάστασης 180 περίπου σημείων παρουσίας συστημάτων WiMAX από το rollout 2014, για εξυπηρέτηση περίπου 7.000 συνδρομητών
- Εγκατάσταση νέων σταθμών βάσης TETRA και επαναληπτών για επέκταση της υφιστάμενης ραδιοκάλυψης
- Εγκατάσταση νέων SBC και επέκταση της λειτουργικότητας του IMS για την υποστήριξη IP Διασύνδεσης με τα τηλεφωνικά δίκτυα άλλων παρόχων. Επέκταση της χωρητικότητας για την παροχή υπηρεσιών VoIP σε οικιακούς χρήστες μέσω ευρυζωνικής σύνδεσης (VoBB), στο πλαίσιο του "IP Migration" project
- Αναβάθμιση πλατφόρμας για την υποστήριξη περισσότερων τηλεοπτικών καναλιών διαδικτυακής τηλεόρασης μέσω 2nd screen (mobile, tablet, PC)
- Εμπλουτισμό της IPTV πλατφόρμας (OTE TV μέσω xDSL ευρυζωνικής σύνδεσης) με επιπλέον High Definition τηλεοπτικά κανάλια
- Αναβάθμιση της παρεχόμενης υπηρεσίας του OTE TV με την προσθήκη υβριδικής τηλεόρασης (Hybrid TV)
- Αναβάθμιση της παρεχόμενης email υπηρεσίας του OTE για ιδιώτες και επιχειρήσεις
- Δημιουργία εφεδρικού head-end για περίπτωση αδυναμίας παροχής της υπηρεσίας από τον υφιστάμενο δορυφόρο.

Σε επίπεδο τεχνολογίας για υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, το 2015 σχεδιάζεται η περαιτέρω επέκταση της κάλυψης 4G με τους εγκατεστημένους σταθμούς βάσης 4G/LTE να αυξάνονται σημαντικά και παράλληλα θα συνεχιστεί η υλοποίηση του Single Radio Access Network (SRAN) Project.

ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΕ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΑΙ ΕΘΝΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

ΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΡΥΘΜΙΣΗΣ - ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

> Εξελίξεις σε ευρωπαϊκό επίπεδο

Το πρόγραμμα εργασίας για το 2015 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στοχεύει κυρίως σε μία ουσιαστική παρέμβαση σε τομείς που θα συμβάλλουν στην ανάπτυξη, στην προώθηση των επενδύσεων και την ενίσχυση της απασχόλησης.

Για τον κλάδο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ειδικότερα, προβλέπεται να ανακοινωθεί ένα πλέγμα μέτρων για την ενιαία ψηφιακή αγορά (Digital Single Market), με απώτερο στόχο τη δημιουργία των κατάλληλων προϋποθέσεων για την ενδυνάμωση της ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας, μέσω:

- της αναθεώρησης του κανονιστικού πλαισίου για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες
- του εκσυγχρονισμού των κανόνων περί πνευματικής ιδιοκτησίας
- της απλούστευσης των κανόνων για τους καταναλωτές που πραγματοποιούν online αγορές
- της ενίσχυσης της ασφάλειας στον κυβερνοχώρο
- της διευκόλυνσης δημιουργίας start-ups μέσω μείωσης της γραφειοκρατίας και
- της ενσωμάτωσης της ψηφιοποίησης σε όλους τους τομείς της οικονομίας και της δημόσιας διοίκησης.

Επιπλέον, οι προτεραιότητες της προεδρίας του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου για το Α' εξάμηνο του 2015 εστιάζουν στην προώθηση των σχεδίων Οδηγιών για την ενίσχυση της ασφάλειας στον κυβερνοχώρο (NIS) και για την προώθηση της ψηφιοποίησης σε διάφορους τομείς της κοινωνίας (Web Accessibility) και της δημόσιας διοίκησης (ISA2). Τέλος, συνεχίζονται οι συζητήσεις μεταξύ των θεσμικών οργάνων της Ε.Ε. για το σχέδιο Κανονισμού "Connected Continent" (που είχε παρουσιαστεί τον Σεπτέμβριο του 2013). Οι συζητήσεις αυτές έχουν πλέον εστιαστεί σε δύο από τα αρχικώς επτά προταθέντα βασικά θέματα (την κατάργηση των επιπλέον τελών παραγωγής και την ουδετερότητα του διαδικτύου). Οι συζητήσεις αυτές δεν προβλέπεται να ολοκληρωθούν πριν το Β' εξάμηνο του 2015.

ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

> Ρυθμιστική πολιτική ΟΤΕ

Η ρυθμιστική πολιτική της εταιρείας για το 2014 είχε ως στόχο την προάσπιση των θέσεων του ΟΤΕ έναντι των Ρυθμιστικών Αρχών, σε εθνικό επίπεδο, καθώς και σε σχέση με άλλους ευρωπαϊκούς και διεθνείς φορείς, για θέματα που αφορούν, ανάμεσα σε άλλα, τα εξής:

- Άρση των ρυθμιστικών μέτρων στις αγορές όπου έχει αναπτυχθεί ικανοποιητικά ο ανταγωνισμός
- Αντιμετώπιση ρυθμιστικών θεμάτων που προκύπτουν από και κατά την παροχή δεσμοποιημένων υπηρεσιών και ειδικότερα την έγκριση τιμολογιακών πακέτων από την ΕΕΤΤ
- Σταθερό ρυθμιστικό περιβάλλον που να ενθαρρύνει τις επενδύσεις της εταιρείας, ιδιαίτερα τις επενδύσεις που αφορούν την ανάπτυξη των δικτύων νέας γενιάς.

> Ρυθμιστικές εξελίξεις

Οι σημαντικότερες εξελίξεις μέσα στο 2014 που αφορούσαν και τον ΟΤΕ ήταν, μεταξύ άλλων, οι εξής:

- Δημοσίευση της νέας Σύστασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (9/10/2014) αναφορικά με τις αγορές υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών οι οποίες υπόκεινται σε ex-ante ρύθμιση η οποία μειώνει τις αγορές από επτά (7) σε τέσσερις (4) συνολικά. Ο νέος γύρος αναλύσεων αγορών αναμένεται να ξεκινήσει εντός του 2015
- Έκδοση του Ν. 4313/2014 ο οποίος τροποποιεί το Ν. 4070/2014 για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες σε θέματα που αφορούν κυρίως στην παροχή διευκολύνσεων στην αδειοδότηση κεραιοσυστημάτων
- Έκδοση της Απόφασης του Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, σε συνέχεια σχετικής εισήγησης της ΕΕΤΤ, σχετικά με τον ορισμό του εύλογου του αιτήματος στα πλαίσια της καθολικής υπηρεσίας
- Δημόσια διαβούλευση της ΕΕΤΤ για το τεύχος προκήρυξης της δημοπρασίας για την επιλογή του υπόχρεου παρόχου Καθολικής Υπηρεσίας στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας, διαδικασία η οποία αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2015

Στόχος ένα σταθερό ρυθμιστικό περιβάλλον



- Έκδοση της απόφασης της ΕΕΤΤ για τις χονδρικές αγορές διασύνδεσης δημόσιων σταθερών δικτύων και του μοντέλου υπολογισμού των τελών τερματισμού σε σταθερά δίκτυα βάσει της οποίας τα τέλη τερματισμού σε σταθερά δίκτυα είναι μειωμένα και συμμετρικά για όλους τους παρόχους
- Διεξαγωγή δημοπρασίας από την ΕΕΤΤ για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στη ζώνη των 3,4-3,8 GHz
- Πλήρης θέση σε ισχύ του Κανονισμού Φορτιτότητας
- Υποβολή πρότασης από τον ΟΤΕ, στο πλαίσιο της στρατηγικής του για την ανάπτυξη Δικτύων Πρόσβασης Νέας Γενιάς, για την εισαγωγή του προϊόντος VPU Light καθώς και για την εισαγωγή της τεχνολογίας VDSL Vectoring στο δίκτυο πρόσβασης
- Όσον αφορά τα αιτήματα του ΟΤΕ αναφορικά με εγκρίσεις νέων προγραμμάτων και προωθητικών ενεργειών κατά τη διάρκεια του 2014, σημειώνεται ότι ο μέσος χρόνος απόκρισης της Ρυθμιστικής Αρχής μειώθηκε περίπου κατά 2 μήνες, δηλαδή κατά μέσο όρο από 4,68 σε 2,82 μήνες.

ΣΤΟΧΟΙ ΤΟ 2015

Τα κύρια ρυθμιστικά θέματα που αναμένεται να απασχολήσουν τον ΟΤΕ, το 2015, αφορούν μεταξύ άλλων σε:

- Συνέχιση του διαλόγου στα θεσμικά όργανα της ΕΕ για τη διαμόρφωση του νέου ευρωπαϊκού πλαισίου για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, το οποίο θα επηρεάσει πολλαπλά διάφορα θέματα που άπτονται των δραστηριοτήτων της εταιρείας και, κατ' επέκταση, τις επιχειρηματικές της επιλογές
- Διασφάλιση της ταχείας έγκρισης από την ΕΕΤΤ των υποβληθέντων οικονομικών προγραμμάτων του ΟΤΕ, της βελτίωσης του μοντέλου έγκρισης των πακέτων του ΟΤΕ, αλλά και της σταδιακής απόσυρσης των σχετικών υποχρεώσεων έγκρισης τιμών σε υπηρεσίες που έχει αναπτυχθεί ο ανταγωνισμός (ο μέσος χρόνος διαθεσιμότητας του τρέχοντος χαρτοφυλακίου προϊόντων/υπηρεσιών στην αγορά τόσο των οικιακών πελατών όσο και των επιχειρήσεων/εταιρειών ανέρχεται σε 12 μήνες)
- Ανάλυση αγορών βάσει του νέου ευρωπαϊκού ρυθμιστικού πλαισίου και ειδικότερα για την αγορά πρόσβασης στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο σε σταθερή θέση καθώς και των αγορών χονδρικής πρόσβασης
- Έγκριση της υπηρεσίας VPU Light και έκδοση κανονισμού για την εισαγωγή της τεχνολογίας VDSL Vectoring στην Ελλάδα.

ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΓΙΑ ΝΑ ΕΡΓΑΣΤΩ ΚΑΙ ΝΑ ΑΝΑΠΤΥΧΘΩ

Στρατηγικός στόχος του Ομίλου ΟΤΕ σήμερα είναι να αποτελεί μια σύγχρονη, δυναμική, πελατοκεντρική εταιρεία, υψηλών επιδόσεων και με ηγετική θέση στις αγορές που δραστηριοποιείται. Για να επιτευχθεί ο παραπάνω στόχος, η εταιρεία βασίζεται σε ένα πρόγραμμα μετασχηματισμού με κύριους πυλώνες την άριστη εμπειρία πελάτη, την καινοτομία σε προϊόντα και υπηρεσίες, την απλοποίηση και βελτιστοποίηση διαδικασιών, την ανωτερότητα των υποδομών, τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας μέσω εξορθολογισμού του λειτουργικού κόστους και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.

Ειδικά για τα θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού, ο ΟΤΕ και η COSMOTE προώθησαν το στόχο του μετασχηματισμού με τη λειτουργική ενοποίηση σταθερής και κινητής, καθώς και με την ανανέωση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού τους.

Για την επίτευξη της στρατηγικής σε θέματα ανθρώπινου δυναμικού, η βάση ήταν η αλλαγή με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο και η συγκρότηση μιας νέας, ενιαίας εταιρικής κουλτούρας. Ο κοινός παρονομαστής ήταν να διασφαλίσουμε τα δυνατά σημεία και από τις δύο εταιρείες και κουλτούρες. Στην ενιαία, πλέον, εταιρική κουλτούρα ο πελάτης βρίσκεται στο επίκεντρο.

➤ Λειτουργική ενοποίηση σταθερής και κινητής

Το 2014 συνεχίστηκε η λειτουργική ενοποίηση δραστηριοτήτων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, συμβάλλοντας στην απλοποίηση των διαδικασιών, στη βελτίωση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας και στην ενίσχυση του πελατοκεντρικού χαρακτήρα και της ανταγωνιστικότητας του Ομίλου ΟΤΕ.

➤ Ανανέωση και ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού

Σε συνέχεια των δύο προγραμμάτων οικειοθελούς αποχώρησης με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο, για τους εργαζόμενους ΟΤΕ (τη διετία 2012-2013), δημιουργήθηκαν περισσότερες από 1.500 νέες θέσεις εργασίας στον Όμιλο ΟΤΕ την τελευταία διετία (2013-2014). Παράλληλα, ο Όμιλος συνέχισε να επενδύει στην ανάπτυξη σύγχρονων δεξιοτήτων για τους υφιστάμενους εργαζόμενους, μέσω προγραμμάτων επανακατάρτισης (reskilling), υψηλής εξειδίκευσης και νέων γνώσεων (upskilling), καθώς και με προγράμματα καινοτομίας και δημιουργικής σκέψης.

ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

➤ Οργανωτικός μετασχηματισμός και αποτελεσματικότητα

Το 2014 συνεχίστηκε η λειτουργική ενοποίηση δραστηριοτήτων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, συμβάλλοντας στην απλοποίηση των διαδικασιών, στη βελτίωση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας καθώς και στην ενίσχυση του πελατοκεντρικού χαρακτήρα και της ανταγωνιστικότητας του Ομίλου.

Σε επίπεδο Γενικών Διευθύνσεων, η λειτουργική ενοποίηση έχει πλήρως ολοκληρωθεί ενώ σε επίπεδο Διευθύνσεων και Υποδιευθύνσεων προσεγγίζει πλέον το 80%.

Ο οργανωτικός μετασχηματισμός για τη βελτίωση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας είναι σε εξέλιξη και στις θυγατρικές εταιρείες του Ομίλου. Παράδειγμα αποτελεί η απορρόφηση της εταιρείας VoiceNet από την ΟΤΕ Α.Ε., η οποία ολοκληρώνεται με γνώμονα τη βέλτιστη αξιοποίηση της τεχνογνωσίας και εμπειρίας σε εξειδικευμένα τηλεπικοινωνιακά προϊόντα και υπηρεσίες.

Στα τέλη του 2014, εγκρίθηκε το σύστημα βαθμολόγησης θέσεων των ανωτάτων στελεχών του Ομίλου ΟΤΕ, το οποίο διασφαλίζει την αντικειμενικότητα και διαφάνεια στην αποτύπωση της συνεισφοράς κάθε θέσης, μέσω μιας διεθνώς αναγνωρισμένης μεθοδολογίας. Παράλληλα παρέχει μια αξιόπιστη πλατφόρμα για την εισαγωγή σύγχρονων εργαλείων Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού στον Όμιλο. Το έργο αυτό προβλέπεται να συνεχιστεί με την αποσαφήνιση των θέσεων των μεσαίων στελεχών του Ομίλου, συμβάλλοντας στη διαμόρφωση περαιτέρω ευέλικτων και αποτελεσματικών σχημάτων διοίκησης και λειτουργίας.

Δημιουργούμε νέα
ενιαία εταιρική
κουλτούρα



Επιπλέον, κάθε νέος ρόλος σταθερής και κινητής τηλεφωνίας αναλύεται και περιγράφεται με βάση το υφιστάμενο Μοντέλο Οικογενειών Θέσεων Εργασίας της κινητής, το οποίο αναθεωρείται και εμπλουτίζεται, προκειμένου να παρέχει διαφάνεια για την πλήρη κατανόηση των αρμοδιοτήτων και υπευθυνοτήτων εργαζομένων και στελεχών στις ενοποιημένες δραστηριότητες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας. Το μοντέλο αυτό θα αποτελέσει τη βάση για το σχεδιασμό σύγχρονων δομών και ρόλων και την αποτελεσματική στελέχωση τους, με στόχο την υποστήριξη της πορείας του μετασχηματισμού του Ομίλου στο παρόν και το μέλλον.

> Ανάπτυξη εργαζομένων

Στόχος του Ομίλου ΟΤΕ είναι να διακρίνεται ως ένας ελκυστικός εργοδότης και ως ένα περιβάλλον εργασίας όπου κάθε εργαζόμενος έχει τη δυνατότητα να αποδώσει το μέγιστο των ικανοτήτων του και να αναπτυχθεί επαγγελματικά. Η προσέγγιση του Ομίλου ΟΤΕ για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού βασίζεται στην Αρχή «Εξαιρετικό περιβάλλον για να εργαστώ και να αναπτυχθώ».

Ως ένας σύγχρονος οργανισμός με επίκεντρο τον πελάτη ο ΟΤΕ υποστηρίζει την αρμονική σύνθεση ικανοτήτων, εμπειρίας και ταλέντων.

Η αξιολόγηση και η διαχείριση της απόδοσης, η επιλογή των κατάλληλων υποψηφίων στις κατάλληλες θέσεις, τα εκπαιδευτικά προγράμματα για την εξέλιξη της γνώσης, τα προγράμματα προσέλκυσης και διαχείρισης ταλέντων, καθώς και τα εργαλεία ανάπτυξης ικανοτήτων ηγεσίας για τα στελέχη με ευθύνη διοίκησης ομάδας, είναι μερικά από τα σύγχρονα μέσα που υιοθετήθηκαν το 2014 για την ανάπτυξη των εργαζομένων. Ως μέλος του ομίλου της DT, ο ΟΤΕ παρέχει επιπλέον στους εργαζόμενους πρόσθετες ευκαιρίες καριέρας σε εταιρείες του Ομίλου στο εξωτερικό, καθώς και ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και γνώσεων (best practices and knowledge sharing).

> Αξιολόγηση και Διαχείριση Απόδοσης

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE εφαρμόζουν, για όλα τα επίπεδα εργαζομένων, τη διαδικασία της ετήσιας αξιολόγησης απόδοσης και ανάπτυξης. Όλα τα νέα στελέχη, με αρμοδιότητες διοίκησης ομάδας, παρακολουθούν, πριν από την έναρξη της ετήσιας διαδικασίας αξιολόγησης, ειδική εκπαίδευση για την αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων των ομάδων τους και τη δημιουργία ατομικών πλάνων ανάπτυξης, που βασίζονται στις ανάγκες τους. Το 2014, όλοι οι εργαζόμενοι του ΟΤΕ και της COSMOTE (δηλαδή το 100%) αξιολογήθηκαν σύμφωνα με τη διαδικασία.

Το σύστημα αξιολόγησης ΟΤΕ και COSMOTE είναι προσαρμοσμένο στο όραμα, την αποστολή, τις αξίες, την κουλτούρα υψηλής απόδοσης και τις ανάγκες των εταιρειών και των ανθρώπων τους. Είναι σχεδιασμένο με έμφαση στην ενίσχυση της αριστείας, στην εμπειρία του πελάτη ("Customer Experience Excellence") και είναι εναρμονισμένο με τις Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς και τον Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ. Τέλος, βασίζεται σε παραμέτρους συγκεκριμένων και μετρήσιμων στόχων, ιδιοτήτων και κριτηρίων απόδοσης, που αναθεωρούνται όσο συχνά απαιτείται, προκειμένου να αντανakλούν τα τρέχοντα πρότυπα στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και την αντίστοιχη απαιτούμενη τεχνολογία.

> Στελέχωση

Στόχος του Ομίλου ΟΤΕ είναι να επιλέγει τους κατάλληλους υποψήφιους για τις κατάλληλες θέσεις. Ο τρόπος που θα γίνει αυτή η επιλογή συμβάλλει στην εικόνα του Ομίλου ως σύγχρονου και ελκυστικού εργοδότη. Ο Όμιλος ΟΤΕ επιδιώκει να αποτελέσει την πρώτη επιλογή εργοδότη και να προσφέρει σε όλους τους υποψήφιους μια θετική εμπειρία.

Επιπλέον, η διαδικασία επιλογής νέων εργαζομένων αποτελεί μια αναπτυξιακή διαδικασία για τα ίδια τα στελέχη της εταιρείας (HR & στελέχη λειτουργικών μονάδων) που υλοποιούν τη διαδικασία επιλογής. Για τον σκοπό αυτό, το 2014 πραγματοποιήθηκε εκπαίδευση αξιόπιστης διαδικασίας επιλογής και εκδόθηκε το εσωτερικό εγχειρίδιο «Οδηγός Δομημένων Συνεντεύξεων» για εξωτερικούς και εσωτερικούς υποψηφίους.

**Η προσέγγιση
του Ομίλου ΟΤΕ
για την ανάπτυξη
του ανθρώπινου
δυναμικού,
βασίζεται στην
Αρχή «Εξαιρετικό
περιβάλλον για να
εργαστώ και να
αναπτυχθώ»**

03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΓΙΑ ΝΑ ΕΡΓΑΣΤΩ ΚΑΙ ΝΑ ΑΝΑΠΤΥΧΘΩ

Το 2014 άνοιξαν 89 θέσεις για εσωτερικούς υποψήφιους, μέσω 18 προκηρύξεων που αναρτήθηκαν στα εταιρικά Intranet sites (οι 55 νέες θέσεις αφορούσαν θέσεις ευθύνης). Επιπλέον, ο Όμιλος ΟΤΕ στην Ελλάδα, μέσω της ΟΤΕplus, προχώρησε το 2014 στην πρόσληψη 771 νέων εργαζομένων.

Για την αποτελεσματικότερη στελέχωση μιας θέσης προς κάλυψη με εσωτερικούς ή εξωτερικούς υποψηφίους, καθώς επίσης και για τις εσωτερικές προαγωγές στελεχών σε πιο απαιτητικές θέσεις, ακολουθείται η σύγχρονη πρακτική των Κέντρων Αξιολόγησης και Ανάπτυξης.

Παράλληλα, ο ΟΤΕ και η COSMOTE έδωσαν την ευκαιρία σε 748 φοιτητές & σπουδαστές (ΤΕΙ, ΑΕΙ, ΙΕΚ) να ολοκληρώσουν τις σπουδές τους, πραγματοποιώντας την πρακτική τους άσκηση στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον του Ομίλου ΟΤΕ. Αυτή τη χρονιά, συστηματοποιήθηκε η επικοινωνία με τα γραφεία καριέρας και πρακτικής άσκησης των πανεπιστημίων και ξεκίνησε ο σχεδιασμός έργων σε συνεργασία με εξειδικευμένα εργαστήρια ΑΕΙ και ΤΕΙ.

• Προγράμματα προσέλκυσης ταλέντων

Το Δεκέμβριο του 2014, ανακοινώθηκε η υλοποίηση του πρώτου «ΟΤΕ-COSMOTE Graduate Trainee Program». Πρόκειται για ένα πρόγραμμα προσέλκυσης νέων, έως 28 ετών, με μεταπτυχιακές σπουδές και δυνατότητα να εξελιχθούν στα αυριανά ηγετικά στελέχη του Ομίλου ΟΤΕ. Οι Graduate Trainees που θα ξεχωρίσουν μετά από εκτεταμένη και απαιτητική διαδικασία επιλογής θα προσληφθούν στον Όμιλο ΟΤΕ. Στις καινοτομίες του προγράμματος συγκαταλέγονται η απόκτηση εμπειρίας σε ένα μεγάλο οργανισμό, καθώς και η διαρκής υποστήριξη από την Ανώτατη Διοίκηση του Ομίλου.

• Προγράμματα ηγεσίας

Για την ενδυνάμωση των στελεχών με ευθύνη διοίκησης ομάδας σχεδιάστηκαν και υλοποιούνται προγράμματα ανάπτυξης ικανοτήτων ηγεσίας. Τα προγράμματα ηγεσίας του ΟΤΕ και της COSMOTE βασίζονται στις εταιρικές αξίες του Ομίλου και στοχεύουν στην απόκτηση γνώσης και στην ανταλλαγή εμπειρίας των στελεχών. Καλύπτουν θέματα καθοδήγησης, κινητοποίησης, ανατροφοδότησης, επικοινωνίας και συνολικά διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού.

> Εκπαίδευση εργαζομένων

Η εκπαίδευση είναι θεμελιώδης για την ανάπτυξη και την ικανοποίηση των εργαζομένων, την εξυπηρέτηση των πελατών και την ανταγωνιστικότητα μιας επιχείρησης. Παράλληλα, αποτελεί κυρίαρχο μέσο προσωπικής ανάπτυξης και ταυτόχρονα σημαντικό όχημα επικοινωνίας της εταιρικής στρατηγικής, των αλλαγών και ενίσχυσης της εταιρικής κουλτούρας.

**771 νέες θέσεις
εργασίας στον
Όμιλο ΟΤΕ
για το 2014**

ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΩΡΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ 2014



Οι ώρες κατάρτισης ανά εργαζόμενο υπολογίστηκαν με βάση τον ετήσιο μέσο αριθμό εργαζομένων



Εξελίσσοντας τη στρατηγική ανθρώπινου δυναμικού για θέματα εκπαίδευσης ώστε ο σχεδιασμός των προγραμμάτων να μην προσδιορίζεται μόνο από ατομικές, ad hoc ανάγκες, τα νέα εκπαιδευτικά προγράμματα σχεδιάζονται για να ακολουθούν μία πιο στοχευμένη προσέγγιση, με στόχο να καλύψουν συγκεκριμένες ανάγκες ομάδων. Παράλληλα, ακολουθώντας τις νέες τάσεις, δίνεται έμφαση στη δημιουργική σκέψη, την καινοτομία, την έννοια της συνεργασίας και της ομαδικότητας, με τρόπο βιωματικό, διαδραστικό και δομημένο.

> Υγεία & Ασφάλεια

Η διασφάλιση ενός ασφαλούς και υγιούς περιβάλλοντος εργασίας για τους εργαζόμενους, τους πελάτες και τους συνεργάτες εξακολουθεί να αποτελεί κορυφαία προτεραιότητα για τον ΟΤΕ και την COSMOTE. Τα θέματα Υγείας και Ασφάλειας θεωρούνται ζωτικής σημασίας για το επιτυχημένο και βιώσιμο μέλλον του Ομίλου και έχουν άμεση επίδραση σε θέματα όπως είναι η ικανοποίηση των εργαζομένων, η ευημερία, η ποιότητα της εργασίας και η εταιρική κουλτούρα. Ως εκ τούτου, οι εταιρείες του Ομίλου δρουν προληπτικά προς την κατεύθυνση αυτή, λαμβάνοντας υπόψη τις σχετικές διατάξεις του ελληνικού δικαίου και τα αντίστοιχα πρότυπα ως ελάχιστες απαιτήσεις. Η δημιουργία και η βελτίωση ενός περιβάλλοντος υγείας και ασφάλειας στην εργασία μέσω της συντονισμένης προσπάθειας Διοίκησης και προσωπικού αποτελούν βασική προτεραιότητα του ΟΤΕ, καθώς συμβάλλουν αποτελεσματικά στην ανάπτυξη και την πρόοδο της επιχείρησης.

Το 2014 ολοκληρώθηκε η ενιαία Πολιτική Ποιότητας, Υγείας και Ασφάλειας και Περιβάλλοντος Ομίλου ΟΤΕ. Η ενιαία πολιτική δίνει έμφαση στη δέσμευση της Διοίκησης για την εφαρμογή των Νομοθετικών και Κανονιστικών διατάξεων της χώρας και της Ε.Ε., την ανάπτυξη αξιών για διαμόρφωση κουλτούρας πρόληψης, την ενθάρρυνση, την εκπαίδευση και υποστήριξη της συμμετοχής των εργαζομένων στη βελτίωση της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία.

Οι Επιτροπές Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, οι οποίες αποτελούνται από εκλεγμένους εκπροσώπους των εργαζομένων, συναντώνται κάθε τρίμηνο με εκπροσώπους της Διοίκησης, προκειμένου να συζητηθούν θέματα και διαδικασίες που σχετίζονται με τη βελτίωση της Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία.

Τα θέματα Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία αξιολογούνται επίσης από τους εργαζόμενους μέσω της Έρευνας Ικανοποίησης Εργαζομένων, η οποία διεξάγεται κάθε δύο χρόνια και επικεντρώνεται σε παράγοντες που σχετίζονται με την Υγεία, όπως είναι η ψυχική/σωματική ευεξία και η εξισορρόπηση προσωπικής/επαγγελματικής ζωής. Τα αποτελέσματα της έρευνας και τα αντίστοιχα ευρήματα αποτελούν τη βάση για βελτιωτικές ενέργειες εντός των εταιρειών.

Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας

Η Πολιτική Υγείας και Ασφάλειας του Ομίλου ΟΤΕ έχει διατυπωθεί για να υποστηρίξει τις επιχειρησιακές μονάδες του Ομίλου ΟΤΕ σε δραστηριότητες σχετικές με:

- Συμμόρφωση με νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις
- Πρόληψη και εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου
- Πιστοποίηση όλων των λειτουργιών του Ομίλου ΟΤΕ, σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία OHSAS 18001
- Διαβούλευση μεταξύ της Διοίκησης και των εργαζομένων
- Διαχείριση ατυχημάτων και συμβάντων
- Συστηματική εκπαίδευση και ενημέρωση των εργαζομένων, αναφορικά με τις αρχές και τις πρακτικές της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία, και εξειδικευμένη εκπαίδευση για δυνητικά επικίνδυνες εργασίες
- Έλεγχο τήρησης των μέτρων ασφάλειας από τους εργαζομένους και τρίτους (π.χ. εργολάβους)
- Παροχή πρώτων βοηθειών, πραγματοποίηση ιατρικών προληπτικών εξετάσεων και παροχή υπηρεσιών υποστήριξης ψυχικής υγείας
- Οργάνωση Ομάδων Απόκρισης Έκτακτων Συμβάντων με τακτικές ασκήσεις εκκένωσης κτιρίων.

Ενημέρωση σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας

Το 2014, υλοποιήθηκαν επίσης, μια σειρά ενεργειών για την ενημέρωση των εργαζομένων:

- Ανάρτηση ενημερωτικών άρθρων στα intranet sites για θέματα:
 - εορτασμός Παγκόσμιων ή Ευρωπαϊκών ημερών/εβδομάδων
 - προστασία και αντιμετώπιση εποχιακών ιώσεων
 - προστασία και αντιμετώπιση εποχιακών κινδύνων
- Διενέργεια ενημερωτικών εκδηλώσεων σε συνεργασία με εξωτερικούς φορείς για θέματα:
 - «Ασφαλής Οδική Συμπεριφορά και Πολιτισμός των Ελλήνων στην Άσφαλτο» σε συνεργασία με τη Σχολή «Ιαβέρης Rally Academy»
 - «Σεισμός και Μέτρα Προστασίας» σε συνεργασία με τον Οργανισμό Αντισεισμικού Σχεδιασμού & Προστασίας.
 - «Ζούμε καλύτερα χωρίς το τσιγάρο» σε συνεργασία με την Ελληνική Πνευμονολογική Εταιρεία
- Δημιουργία φυλλαδίου με θέμα: «Οδηγίες Προφύλαξης για Εργασίες σε συνθήκες καύσωνα»
- Σύνταξη οδηγιών για:
 - Σήμανση στους χώρους των ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων του Διοικητικού Μεγάρου ΟΤΕ
 - Ασφαλή χρήση των μέσων ατομικής προστασίας για το Συγκρότημα Λειτουργίας Διοικητικού Μεγάρου
 - Ασφάλεια πεζών-οχημάτων στο υπόγειο parking του κτιρίου της Παιανίας.

> Δέσμευση Εργαζομένων

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE πιστεύουν ότι η δέσμευση (engagement) και η αφοσίωση των εργαζομένων είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία μιας εταιρείας. Στόχος των εταιρειών είναι οι εργαζόμενοι όχι μόνο να σκέφτονται και να μιλούν θετικά για τις εταιρείες, αλλά να χαρακτηρίζουν αυθόρμητα και από καρδιάς τον Όμιλο ΟΤΕ ως ένα εξαιρετικό περιβάλλον για να εργαστούν και να αναπτυχθούν. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE προσπαθούν επίσης να ενημερώνουν συνεχώς τους εργαζόμενους σχετικά με τις στρατηγικές, τεχνολογικές και οργανωτικές αλλαγές που πραγματοποιούνται και επιδιώκουν την κατανόηση και την ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων σε αυτές.

Η συμμετοχή και η δέσμευση των εργαζομένων συνδέεται άμεσα με την επικοινωνία. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE έχουν ως στόχο να δημιουργήσουν και να διατηρήσουν ένα εργασιακό περιβάλλον το οποίο χαρακτηρίζεται από ανοιχτή επικοινωνία και κουλτούρα διαλόγου.

Για τη διάχυση των εταιρικών στόχων και της εταιρικής στρατηγικής σε όλα τα στελέχη, και το 2014, πραγματοποιήθηκε η συνάντηση της Ομάδας Διοίκησης (Team Management Meeting). Ο τρόπος διοίκησης έχει καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση όλων των βασικών παραμέτρων που επηρεάζουν τη δέσμευση και την ταύτιση των εργαζομένων με την εταιρεία.

Οι εταιρείες ενθαρρύνουν τους εργαζομένους τους να επικοινωνούν ανοιχτά, κάνοντας χρήση όλων των διαθέσιμων μέσων επικοινωνίας, όπως είναι οι συναντήσεις και οι παρουσιάσεις, τα βιωματικά εργαστήρια (workshops), οι εσωτερικές ενημερώσεις και οι έρευνες ικανοποίησης εργαζομένων.

> Ικανοποίηση Εργαζομένων

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναγνωρίζουν τα οφέλη από τις έρευνες ικανοποίησης των εργαζομένων σε τακτική βάση. Η διεξαγωγή της Έρευνας Εργαζομένων κάθε δύο χρόνια και των εξαμηνιαίων ελέγχων μέσω της Έρευνας Στιγμής θεωρούνται σημαντικά εσωτερικά εργαλεία ανατροφοδότησης των εταιρειών. Επιπλέον, οι έρευνες αποτελούν αξιόπιστα διαγνωστικά εργαλεία για τον εντοπισμό πιθανών αλλαγών, βελτιώσεων και την ανάπτυξη σχεδίων δράσης. Τα αποτελέσματα των Ερευνών Εργαζομένων ανακοινώνονται στα εταιρικά Intranets και συζητούνται διεξοδικά σε συναντήσεις που πραγματοποιούνται σε επίπεδο οργανωτικών μονάδων.

Το 2014, ΟΤΕ και COSMOTE συμμετείχαν σε 2 Έρευνες Στιγμής (το Μάιο και το Νοέμβριο) με τη συμμετοχή των εργαζομένων στην Έρευνα Στιγμής του Νοεμβρίου να φτάνει το 70%.



Υπογραφή νέας τριετούς Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας

Τον Απρίλιο του 2015 πραγματοποιήθηκε η μεγάλη Έρευνα Εργαζομένων ενώ η Έρευνα Στιγμής θα πραγματοποιηθεί το Νοέμβριο του 2015.

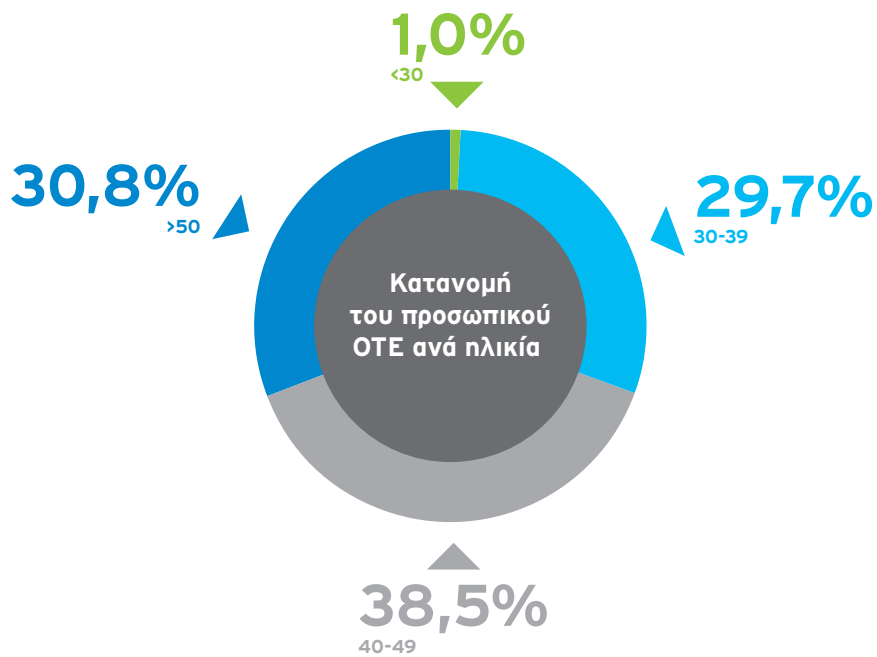
Η κουλτούρα ανατροφοδότησης που καλλιεργείται στις εταιρείες αποδεικνύεται από τη συμμετοχή των εργαζομένων και σε άλλες έρευνες μέσα στο 2014, όπως η έρευνα Επιχειρησιακής Ασφάλειας, η έρευνα ικανοποίησης από τις υπηρεσίες σίτισης των εστιατορίων του Ομίλου και η έρευνα θερμικής άνεσης στο πράσινο κτίριο ΟΤΕ - COSMOTE της Παιανίας.

➤ **Συνεργασία με εκπροσώπους εργαζομένων**

Το Δεκέμβριο του 2014, οριστικοποιήθηκε και υπογράφηκε νέα τριετής Συλλογική Σύμβαση Εργασίας μεταξύ του ΟΤΕ και της Ομοσπονδίας Εργαζομένων του ΟΤΕ (ΟΜΕ-ΟΤΕ), με κύριους στόχους την ενίσχυση της βιωσιμότητας και της ανταγωνιστικότητας της εταιρείας, την προαγωγή και ανάπτυξη της απασχόλησης, τον εξορθολογισμό του μισθολογικού κόστους και τη δημιουργία κατάλληλων συνθηκών για πρόσληψη προσωπικού. Η Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας ρυθμίζει θέματα μισθολογίου, αδειών, επιδομάτων, αποζημιώσεων και ωραρίου του προσωπικού ΟΤΕ. Η περίοδος ισχύος της είναι από 1-1-2015 έως 31-12-2017.

03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΓΙΑ ΝΑ ΕΡΓΑΣΤΩ ΚΑΙ ΝΑ ΑΝΑΠΤΥΧΘΩ





ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

**Επιδιώκουμε
την οικονομική
μας ανάπτυξη,
συμβάλλοντας
ταυτόχρονα στην
προστασία του
περιβάλλοντος
και τη στήριξη της
κοινωνίας**

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ

Για τον ΟΤΕ και την COSMOTE, η Εταιρική Υπευθυνότητα αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρηματικής στρατηγικής τους. Οι εταιρείες επιδιώκουν την οικονομική τους ανάπτυξη, συμβάλλοντας ταυτόχρονα στην προστασία του περιβάλλοντος και τη στήριξη της κοινωνίας. Οι πρωτοβουλίες Εταιρικής Υπευθυνότητας που υλοποιούνται συνδέονται άμεσα με τους επιχειρηματικούς στόχους των δύο εταιρειών.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE προσδιορίζουν τις προτεραιότητές τους σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας σε τέσσερις στρατηγικούς πυλώνες, που συμπεριλαμβάνουν τα πιο σημαντικά ζητήματα για τη λειτουργία και τα ενδιαφερόμενα μέρη τους:

• Αγορά

Επενδύουν στη συνεχή βελτίωση των τοπικών τηλεπικοινωνιακών υποδομών και την επέκταση των υπηρεσιών και των προϊόντων τους, χρησιμοποιώντας τις βέλτιστες διαθέσιμες τεχνολογικές λύσεις. Λειτουργούν με πελατοκεντρική φιλοσοφία, με στόχο τη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των πελατών τους, αλλά και με υπεύθυνο τρόπο, παρουσιάζοντας καινοτόμα και βιώσιμα προϊόντα και υπηρεσίες. Τέλος, ζητούν από τους προμηθευτές τους να λειτουργούν με τις ίδιες αρχές.

• Εργαζόμενοι

Παρέχουν ένα βιώσιμο περιβάλλον εργασίας για τους εργαζόμενούς τους, με οδηγό τις αξίες, όπως αυτές εκφράζονται στις Αρχές Εταιρικής Συμπεριφοράς. Ενθαρρύνουν την ανάπτυξη των εργαζομένων τους, αναγνωρίζουν την καλή απόδοση, διασφαλίζουν την ισότητα στην παροχή ευκαιριών και προωθούν τη συνεργασία.

• Κοινωνία

Σε μια δύσκολη εποχή για την ελληνική οικονομία και κοινωνία, στηρίζουν τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και τις τοπικές κοινωνίες, με στόχο την άμεση κάλυψη σημαντικών αναγκών. Καλούν τους εργαζόμενους να συμμετέχουν, προωθώντας ενέργειες εθελοντισμού.

• Περιβάλλον

Στοχεύουν στη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις δραστηριότητές τους, στην παροχή προϊόντων και υπηρεσιών που συνεισφέρουν στην προστασία του περιβάλλοντος, και σε άλλους τομείς της οικονομίας, καθώς και στην ευαισθητοποίηση των πολιτών για την υιοθέτηση μιας πιο υπεύθυνης στάσης για την προστασία του περιβάλλοντος.

Με στόχο τη συνεχή βελτίωση της επίδοσής τους σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας, ο ΟΤΕ και η COSMOTE προχώρησαν το 2014:

- στην ανάπτυξη της Πολιτικής Εταιρικής Υπευθυνότητας και της Κοινωνικής Χάρτας του Ομίλου
- στον επαναπροσδιορισμό των ενδιαφερόμενων μερών τους
- στη βελτίωση της μεθοδολογίας ανάλυσης ουσιαστικότητας και τέλος
- στην αναβάθμιση του τρόπου διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας.

➤ Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΟΤΕ

Η Πολιτική του Ομίλου ΟΤΕ για την Εταιρική Υπευθυνότητα, ανάμεσα σε άλλα καθορίζει:

- τον τρόπο με τον οποίο αξιολογούνται όλα τα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας καθώς και τους τομείς που επηρεάζονται από αυτή
- το γενικό πλάνο δράσης που εφαρμόζεται από τον Όμιλο καθώς και τη δομή διακυβέρνησης της Εταιρικής Υπευθυνότητας, προκειμένου να λειτουργήσει ως βάση για την επιτυχημένη διαχείριση της.

► Κοινωνική Χάρτα του Ομίλου ΟΤΕ

Η Κοινωνική Χάρτα του Ομίλου ΟΤΕ καθορίζει τις συνθήκες εργασίας και τα κοινωνικά πρότυπα, βάσει των οποίων αναπτύσσονται και προσφέρονται τα προϊόντα και οι υπηρεσίες του Ομίλου. Ταυτόχρονα, θέτει τους κανόνες, οι οποίοι θα πρέπει να ακολουθούνται σε όλο τον Όμιλο, σε θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων, βιώσιμης ανάπτυξης και προστασίας του περιβάλλοντος, ίσων ευκαιριών, υγείας, ασφάλειας και δικαιωμάτων των εργαζομένων. Έχει αναπτυχθεί σύμφωνα με διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα, οδηγίες και κανόνες, τον Διεθνή Χάρτη Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, τις Βασικές Συμβάσεις της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας, τις κατευθυντήριες οδηγίες του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης και το Οικουμενικό Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών.

Η Χάρτα θα αποτελέσει έναν οδηγό συμπεριφοράς για όλους τους εργαζόμενους, τους επενδυτές, τους πελάτες και τους προμηθευτές του Ομίλου.

► Διακυβέρνηση και Διοίκηση Εταιρικής Υπευθυνότητας

Στη νέα Πολιτική Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΟΤΕ αποτυπώνεται η ολοκληρωμένη δομή διακυβέρνησης Εταιρικής Υπευθυνότητας, μέσω της οποίας επιτυγχάνεται η ένταξη των θεμάτων που σχετίζονται με τη βιώσιμη ανάπτυξη στις βασικές επιχειρηματικές διαδικασίες. Οι θυγατρικές του Ομίλου αναπτύσσουν και εφαρμόζουν τις δικές τους δραστηριότητες Εταιρικής Υπευθυνότητας, οι οποίες εναρμονίζονται με τη στρατηγική Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου ΟΤΕ.

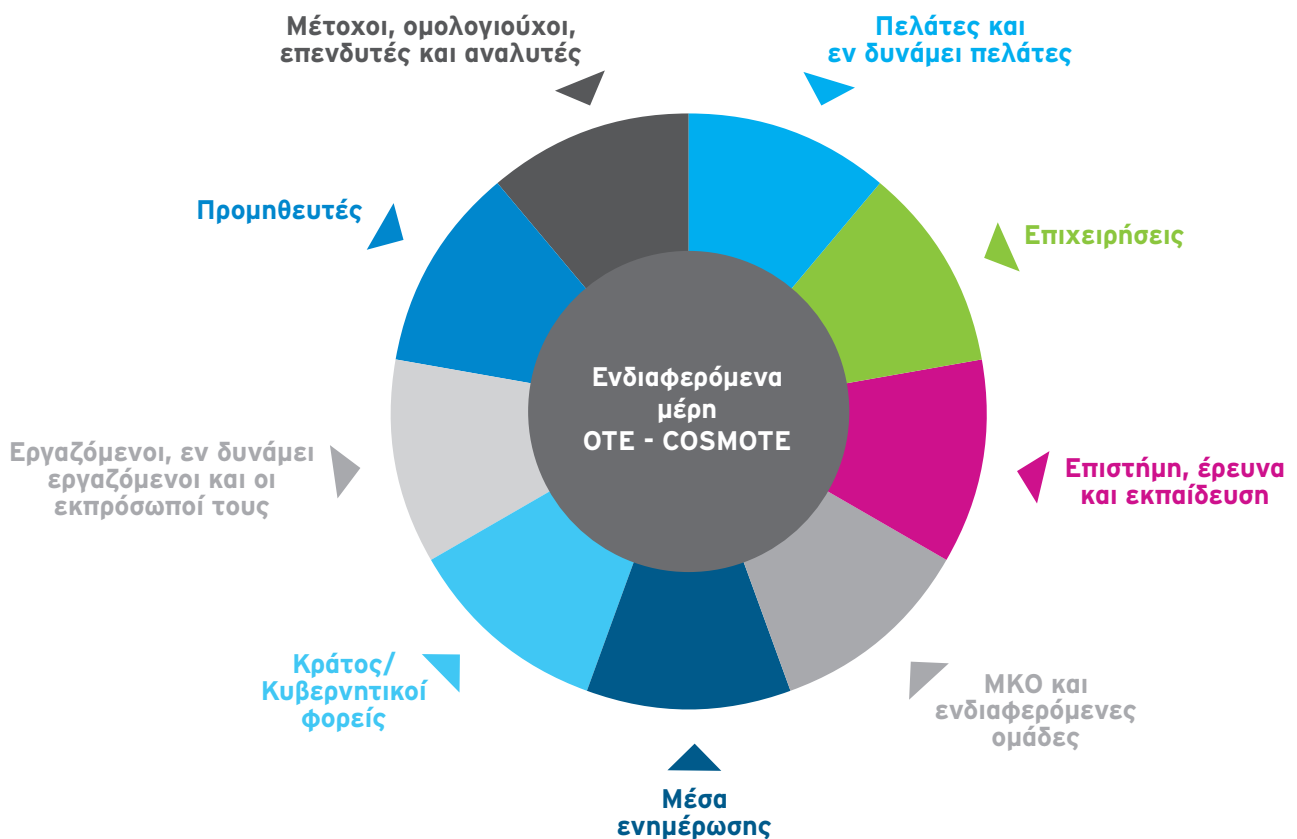
Το Δ.Σ. του ΟΤΕ έχει αναθέσει την επίβλεψη των θεμάτων βιωσιμότητας και Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου στον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο του Ομίλου ΟΤΕ. Η Executive Director της Διεύθυνσης Εταιρικής Επικοινωνίας και μέλος της Διοικητικής Ομάδας Ομίλου ΟΤΕ, συνεργάζεται με τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο, διαμορφώνει στρατηγικό σχεδιασμό, πολιτικές και κατευθυντήριες γραμμές Εταιρικής Υπευθυνότητας για όλο τον Όμιλο.

Η Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας Σταθερής και Κινητής, που υπάγεται στη Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας του Ομίλου ΟΤΕ, είναι αρμόδια για την εφαρμογή της στρατηγικής Εταιρικής Υπευθυνότητας και την υλοποίηση των δράσεων. Επιπροσθέτως, συντονίζει και διαχειρίζεται τις δραστηριότητες Εταιρικής Υπευθυνότητας και επιθεωρεί την εφαρμογή των στόχων και άλλων σχετικών δράσεων.

► Ενδιαφερόμενα Μέρη

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναγνωρίζουν τον ρόλο των ενδιαφερομένων μερών, ως συντελεστών που έχουν άμεση επίδραση ή επιρροή στη βιώσιμη ανάπτυξή τους. Βασική αρχή των δυο εταιρειών αποτελεί ο συνεχής διάλογος με εκπροσώπους όλων των ενδιαφερομένων μερών, χωρίς αποκλεισμούς και διακρίσεις. Το 2014, επαναπροσδιορίστηκαν τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η Υποδιεύθυνση Εταιρικής Υπευθυνότητας, Σταθερής και Κινητής, βάσει της πληροφόρησης που λαμβάνει από την επικοινωνία της με τις διαφορετικές οργανωτικές μονάδες των εταιρειών, αλλά και από την απευθείας επικοινωνία της με τα ενδιαφερόμενα μέρη, επικαιροποίησε τον κατάλογο των ενδιαφερομένων μερών. Στο πλαίσιο αυτό και με στόχο την περαιτέρω βελτίωση της διαδικασίας, ο ΟΤΕ και η COSMOTE, εκτός από τις βασικές ομάδες ενδιαφερομένων μερών, προχώρησαν στην αναγνώριση και επιμέρους υπο-ομάδων, καθώς θεωρούν ότι η μεγαλύτερη ανάλυση θα δώσει την ευκαιρία στα στελέχη τους να παρακολουθήσουν πληρέστερα τον τρόπο επικοινωνίας και τις ανάγκες όλων των ενδιαφερομένων μερών.

Στην οριστικοποίηση της καταγραφής των ενδιαφερομένων μερών συμμετείχε, στις αρχές του 2015, η Ανώτερη και Ανώτατη Διοίκηση του ΟΤΕ και της COSMOTE, και ο τελικός κατάλογος εγκρίθηκε και από τον Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο του Ομίλου.



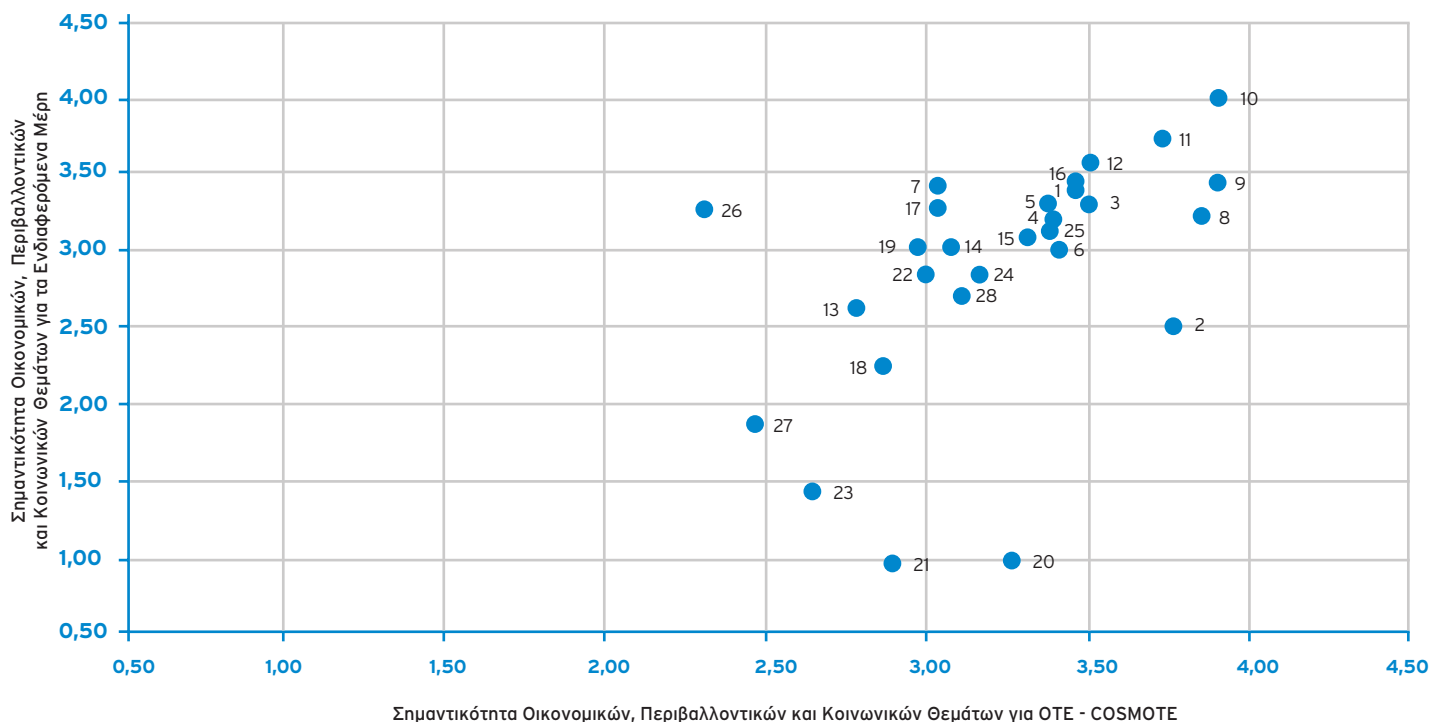
> Ανάλυση Ουσιαστικότητας

Με στόχο τη βελτίωση του τρόπου προσέγγισης των ουσιαστικών θεμάτων ΕΥ, το 2013, η Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ προχώρησε στην ανάλυση ουσιαστικότητας λαμβάνοντας υπόψη τις αρχές Διαχείρισης Επιχειρησιακών Κινδύνων που εφαρμόζονται στον Όμιλο ΟΤΕ. Η διαδικασία αυτή, που διαμορφώθηκε και ξεκίνησε το 2013 και ολοκληρώθηκε στις αρχές του 2014, περιελάμβανε δύο φάσεις: την ανάλυση ουσιαστικών θεμάτων από τη Διοίκηση του ΟΤΕ και της COSMOTE και την ανάλυση ουσιαστικών θεμάτων από τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Με τον τρόπο αυτό, δόθηκε, για πρώτη φορά, η δυνατότητα να συγκριθούν πρακτικά οι απόψεις του εσωτερικού και εξωτερικού «κοινού» για τα ουσιαστικά ζητήματα βιωσιμότητας των εταιρειών. Τα αποτελέσματα της διαδικασίας αυτής παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα.

03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ



- | | | |
|--|--------------------------------------|----------------------------------|
| 1. Εταιρική Διακυβέρνηση | 11. Δίκαιη Εργασία | 21. Οδικές Μεταφορές |
| 2. Οικονομική Συνεισφορά | 12. Ανάπτυξη Εργαζομένων | 22. Αέρια Θερμοκηπίου |
| 3. Υπεύθυνος Ανταγωνισμός | 13. Παροχές Εργαζομένων | 23. Νερό |
| 4. Επέκταση ευρυζωνικότητας και mobile internet | 14. Εσωτερική Επικοινωνία | 24. Υλικά και Απόβλητα |
| 5. Υπεύθυνο Marketing | 15. Ικανοποίηση Εργαζομένων | 25. Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία |
| 6. Υπεύθυνες Προμήθειες | 16. Κοινωνικά Προϊόντα και Υπηρεσίες | 26. Οπτική Όχληση |
| 7. Ενημέρωση του κοινού για τις νέες τεχνολογίες | 17. Κοινωνική Συνεισφορά | 27. Ηχητική Όχληση |
| 8. Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών | 18. Εθελοντισμός Εργαζομένων | 28. Ευαισθητοποίηση Κοινού |
| 9. Ασφάλεια και Απόρρητο Δεδομένων | 19. Ενίσχυση Επιχειρηματικότητας | |
| 10. Υγεία και Ασφάλεια | 20. Ενεργειακή Απόδοση | |

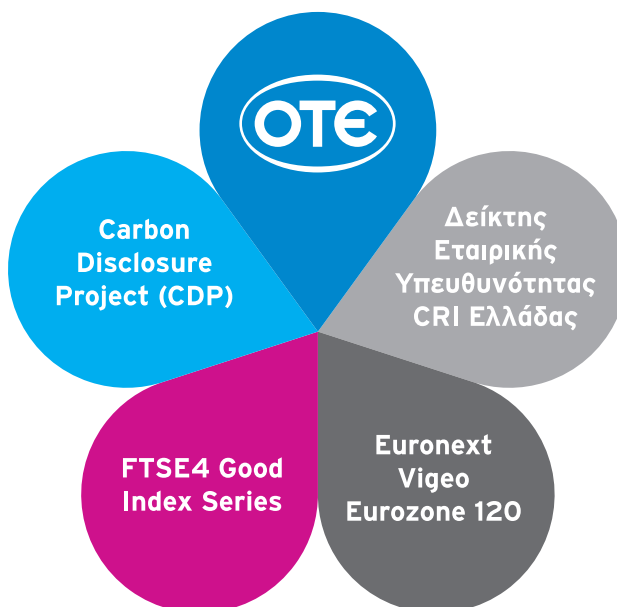
Η διαδικασία που ακολουθείται για την ανάλυση της ουσιαστικότητας κατέχει σημαντικό ρόλο στη συνολική διαμόρφωση της στρατηγικής των δυο εταιρειών. Το 2014, οι εταιρείες εργάστηκαν για να ενισχύσουν περαιτέρω την προσέγγισή τους στην ανάλυση και αξιολόγηση των ουσιαστικών θεμάτων εταιρικής υπευθυνότητας.

Η διαδικασία αυτή θα ολοκληρωθεί το 2015, υπό την εποπτεία των Υποδιοικήσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας και Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων του Ομίλου ΟΤΕ.

➤ Συμμετοχή σε Δείκτες Εταιρικής Υπευθυνότητας

Οι επιχειρηματικές δράσεις του ΟΤΕ και της COSMOTE έχουν ως στόχο τη δημιουργία προστιθέμενης αξίας στη βιώσιμη ανάπτυξη των εταιρειών. Η Διεύθυνση Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ, μέσω της Υποδιεύθυνσης Εταιρικής Υπευθυνότητας, συντονίζει, αξιολογεί και διαχειρίζεται τα αιτήματα που δέχονται οι εταιρείες από αναλυτές επίδοσης βιώσιμης ανάπτυξης. Επιπλέον, συνεργάζεται στενά με τη Διεύθυνση Εξαγορών, Συγχωνεύσεων & Επενδυτικών Σχέσεων Ομίλου ΟΤΕ, καθώς επίσης και, κατά περίπτωση, με όλες

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑΣ



τις υπόλοιπες οργανωτικές μονάδες των εταιρειών, με σκοπό την ανταπόκριση στα αιτήματα των αναλυτών για περαιτέρω ενημέρωση.

Ο ΟΤΕ, από το 2008, πληροί όλες τις προϋποθέσεις και είναι μέλος του FTSE4Good Index Series. Το 2014 ο FTSE προχώρησε στην ενίσχυση των κριτηρίων αξιολόγησης για την ένταξη ενός οργανισμού στο δείκτη FTSE4Good. Ο ΟΤΕ παραμένει στο δείκτη και κατόπιν της νέας αξιολόγησης.

Ο ΟΤΕ από το Δεκέμβριο του 2013, συγκαταλέγεται στο δείκτη Euronext Vigeo Eurozone 120, στον οποίο παραμένει μέχρι σήμερα έπειτα και από την αξιολόγηση του Ιουνίου 2014. Ο δείκτης Euronext Vigeo Eurozone 120 έχει στόχο την προώθηση και τη στήριξη των υπεύθυνων επενδύσεων. Ο ΟΤΕ αποτελεί τη μοναδική Ελληνική εταιρεία που συμμετέχει στο δείκτη, ανάμεσα σε κορυφαίες εταιρείες της Ευρωζώνης.

Ο ΟΤΕ συμμετέχει, από το 2010, στο δείκτη «Carbon Disclosure Project (CDP)» για την κλιματική αλλαγή, συμπληρώνοντας το αντίστοιχο ερωτηματολόγιο και κοινοποιώντας τις απαιτούμενες πληροφορίες στην πλατφόρμα του CDP. Το CDP είναι η μεγαλύτερη πλατφόρμα υποβολής αναφορών και συνεργασίας για την κλιματική αλλαγή, παγκοσμίως, η οποία εστιάζει στις ανάγκες πληροφόρησης των επενδυτών.

Από το 2008, ο ΟΤΕ συμμετέχει στο Δείκτη Εταιρικής Υπευθυνότητας CRI Ελλάδα, τη διοργάνωση του οποίου έχει αναλάβει το Ινστιτούτο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, σε συνεργασία με το BITC (Business in the Community). Το 2013 και το 2014, ο ΟΤΕ και η COSMOTE αξιολογήθηκαν για τις επιδόσεις τους στο κομμάτι της Εταιρικής Υπευθυνότητας και έλαβαν τη διάκριση «Platinum». Επιπλέον, οι εταιρείες έλαβαν ειδικό έπαινο για την Αγορά, το 2013 και για την Κοινωνία, το 2014.

► Διακρίσεις

Κατά τη διάρκεια του 2014, ο ΟΤΕ και η COSMOTE έλαβαν 15 βραβεία και διακρίσεις για την επίδοσή τους:

- Στα «Environmental Awards 2015», που διοργανώνονται από την εταιρεία Bouscias Communications, οι δύο εταιρείες βρέθηκαν μεταξύ των 5 κορυφαίων νικητών, καθώς βραβεύτηκαν για τη συνολική απόδοσή τους

03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

με ένα Grand Award και τρία βραβεία «Gold», σε δύο διαφορετικές κατηγορίες:

- Environmental CSR Category: Βραβείο «Gold»
- Climate Protection-GHG Offset: 2 Βραβεία «Gold»
- Στα Επιχειρηματικά Βραβεία «ΧΡΗΜΑ - Γεώργιος Ουζούνης 2014», ο ΟΤΕ έλαβε τα εξής βραβεία:
 - «1ο Βραβείο Καλύτερης Εταιρείας - 2014»
 - «2ο Βραβείο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης»
- Στο πλαίσιο της Διεθνούς Συνδιάσκεψης «Future Internet Assembly 2014» (FIA-2014), ο ΟΤΕ, για τη συμμετοχή του ως επικεφαλής του ερευνητικού επιδοτούμενου ευρωπαϊκού προγράμματος LiveCity, έλαβε το «Βραβείο Καλύτερης Παρουσίασης» («Best Demonstration Award»)
- Στα «Health & Safety Awards 2014», ο Όμιλος ΟΤΕ απέσπασε δύο σημαντικές διακρίσεις:
 - «Βραβείο Gold» στην κατηγορία «Υγεία και Ασφάλεια» του κλάδου τηλεπικοινωνιών
 - «Βραβείο Gold» στην κατηγορία «Προγράμματα Υγείας και Ευεξίας»
- Στα βραβεία του 16ου Διεθνούς Συνεδρίου InfoCom World, ο ΟΤΕ ανακηρύχθηκε «Εταιρεία της Χρονιάς»
- Στα βραβεία «Ethos Sustainability Awards 2014», η COSMOTE έλαβε το «Βραβείο Μακροχρόνιας Συνεργασίας και Ενασχόλησης με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη», στο πλαίσιο της συμμετοχής της στα ερευνητικά έργα ECOGEM και EMERALD
- Στα βραβεία «HR Excellence Awards 2014» ο ΟΤΕ και η COSMOTE τιμήθηκαν με το «Silver Award» στην κατηγορία Διαχείριση αλλαγών - Επαναπροσδιορισμός κουλτούρας και εσωτερική επικοινωνία - Εξαγορές και συγχωνεύσεις (Managing Change -Cultural Change -Internal Communication - Mergers and Acquisitions)
- Στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2014, που διοργανώνονται από το Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) ο ΟΤΕ κατέκτησε την 1η θέση στην κατηγορία «Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας»
- Από την εταιρεία P3 Communications, η COSMOTE έλαβε δύο πιστοποιητικά υπεροχής για τις:
 - «Καλύτερες υπηρεσίες δεδομένων για smartphone»
 - «Καλύτερες υπηρεσίες δεδομένων κινητής ευρυζωνικότητας».

► Κύρια Επιτεύγματα Εταιρικής Υπευθυνότητας ΟΤΕ-COSMOTE για το 2014

- Ανάπτυξη Πολιτικής Εταιρικής Υπευθυνότητας Ομίλου ΟΤΕ
- Ανάπτυξη Κοινωνικής Χάρτας Ομίλου ΟΤΕ
- Συμμετοχή στους δείκτες FTSE4Good και Euronext Vigeo Eurozone 120
- Βελτίωση επικοινωνίας επιδόσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας στα ενδιαφερόμενα μέρη τους, υιοθετώντας ένα νέο διαδραστικό on-line τρόπο παρουσίασης του Απολογισμού Εταιρικής Υπευθυνότητας
- Ανάπτυξη υπεύθυνων προϊόντων και υπηρεσιών
 - ΟΤΕ Business Cloud,
 - υπηρεσία διαχείρισης εταιρικού στόλου,
 - λύσεις υπηρεσιών επικοινωνίας μεταξύ συσκευών-M2M- σε συνεργασία με την εταιρεία Διαχείρισης του Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας- ΔΕΔΔΗΕ κ.ά.
 - υποστήριξη ερευνών και καινοτόμων προγραμμάτων, λαμβάνοντας υπόψη τον καταλυτικό ρόλο του κλάδου Τεχνολογιών, Πληροφορικής και Επικοινωνίας για την προστασία του περιβάλλοντος, την υποστήριξη της κοινωνίας και την οικονομική ανάπτυξη
- Πιστοποίηση κατά ISO 9001:2008 στο σύνολο των δραστηριοτήτων του ΟΤΕ
- Πιστοποίηση Tier III (Concurrently Maintainable), για την COSMOTE, για την αναβάθμιση του υφιστάμενου IT Data Center, χωρίς διακοπή της λειτουργίας του
- 80% των παραπόνων της COSMOTE και 52% των παραπόνων του ΟΤΕ αντιμετωπίστηκαν εντός 2 ημερών
- Ενωμάτωση συμμόρφωσης με Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών στις ρήτρες των συμβάσεων με προμηθευτές
- Αξιολόγηση προμηθευτών που αντιπροσωπεύουν το 72% και 95%, αντίστοιχα του ετήσιου όγκου προμηθειών
- Πάνω από 57.000 άτομα ενημερώθηκαν για θέματα ασφαλούς χρήσης του διαδικτύου και των υπηρεσιών



κινητής τηλεφωνίας

- Δόθηκαν ευκαιρίες απασχόλησης σε διάφορους τομείς (εξυπηρέτηση πελατών, πωλήσεις, κ.α.), σε πάνω από 700 νέους και νέες στον Όμιλο ΟΤΕ
- Ανακοίνωση πρώτου προγράμματος προσέλευσης ταλέντων «ΟΤΕ-COSMOTE Graduate Trainee Program», με 2.500 αιτήσεις συμμετοχής



- Οι εργαζόμενοι του ΟΤΕ παρακολούθησαν 4.477 ώρες εκπαίδευσης σε θέματα υγείας και ασφάλειας, και οι εργαζόμενοι της COSMOTE 2.082 ώρες
- Περισσότεροι από 1.400 τεχνικοί του ΟΤΕ παρακολούθησαν το πρόγραμμα επανακατάρτισης και εμπλουτισμού γνώσεων ACT2
- Περισσότεροι από 5.000 εργαζόμενοι του ΟΤΕ και των θυγατρικών του παρακολούθησαν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα καλλιέργειας κουλτούρας εμπειρίας πελάτη BC2X
- Υποστήριξη της εκπαίδευσης, των ευπαθών κοινωνικών ομάδων και των παιδιών με περισσότερα από € 1,8 εκ.
- 50 Υποτροφίες και Τιμητικές Διακρίσεις, συνολικού ύψους €374.360 απονεμήθηκαν μέσω του Προγράμματος Υποτροφιών ΟΤΕ-COSMOTE
- Περισσότερες από 6.000 συμμετοχές εργαζομένων σε 4 εταιρικές εθελοντικές δράσεις
- Ενίσχυση 70 μη κερδοσκοπικών οργανισμών και φορέων που φροντίζουν κοινωνικά ευπαθείς ομάδες και παιδιά
- Επιτυχής ολοκλήρωση αξιολόγησης επιτήρησης συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης (σύμφωνα με τις αρχές του προτύπου ISO 14001:2004)
- Ανάπτυξη νέου πληροφοριακού συστήματος (Environmental Resources Management (ERM) Database) για τη συγκέντρωση όλων των περιβαλλοντικών στοιχείων του Ομίλου
- Η εφαρμογή μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας είχε ως αποτέλεσμα τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου (μείωση κατά 1,3% και 5% αντίστοιχα σε σύγκριση με το 2013). Η υλοποίηση των παραπάνω μέτρων είχε ένα οικονομικό όφελος (μείωση λειτουργικού κόστους) της τάξης των €5,6 εκ.
- Ολοκλήρωση Β' φάσης υλοποίησης προγράμματος ανακύκλωσης σε 4 κτίρια (συνολικά 6 κτίρια, πάνω από 6.500 εργαζόμενοι)
- Νέοι σταθμοί στο πρόγραμμα μετρήσεων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας (10 χρόνια συνεχούς λειτουργίας και 218 σταθμοί συνολικά) παρακολούθησης.

03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Ενδεικτικοί κοινωνικοί και περιβαλλοντικοί δείκτες Ομίλου ΟΤΕ

Κοινωνική και Περιβαλλοντική Επίδοση του 2014	ΟΤΕ	COSMOTE	Telekom Romania Communications	Telekom Romania Mobile Communications	AMC
Εργαζόμενοι					
Αριθμός εργαζομένων αορίστου χρόνου	6.924	2.050	5.472	1.021	452
Ποσοστό γυναικών εργαζομένων	31%	51%	38%	55%	60%
Εργαζόμενοι που καλύπτονται από συλλογικές συμβάσεις (%)	99%	92%	100%	0%	0%
Θανάσιμα εργατικά ατυχήματα (αριθμός εργαζομένων)	0	0	0	0	0
Μη θανάσιμα εργατικά ατυχήματα με την εργασία (αριθμός εργαζομένων)	37	14	7	1	0
Ώρες εκπαίδευσης (ώρες/εργαζόμενο)	11,88	13,55	8,03	10,3	8,30
Κοινωνία					
Χορηγίες - Δωρεές (συμπ. σε είδος) (€)	1.330.087	1.612.468	180.000	61.701	110.900
Αριθμός εθελοντικών πρωτοβουλιών	4		6	6	1
Εθελοντισμός Εργαζομένων (αριθμός εργαζομένων)	6.182		287	178	35
Αριθμός ατόμων που υποστηρίχτηκαν (εκτίμηση)	882.933		296.976	115.974	1.000
Περιβάλλον					
Κατανάλωση Ηλεκτρισμού (GWh)	250,94	157,38	133,04	85,85	19,43
Κατανάλωση καυσίμων και χρήση τηλεθέρμανσης σε κτίρια και εγκαταστάσεις (GWh)	9,51	12,64	26,57	0,88	7,57
Κατανάλωση στόλου αυτοκινήτων (GWh)	28,08	8,10	38,07	6,98	1,27
Άμεσες (score 1) εκπομπές CO ₂ (t)	9.009,75	5.309,81	12.692,24	1.934,82	2.330,15
Έμμεσες (score 2) εκπομπές CO ₂ (t)	171.891,04	107.804,70	66.659,04	41.295,00	77,73



ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Επίκεντρο η προώπιση των συμφερόντων των μετόχων

Η εταιρική διακυβέρνηση ορίζεται παραδοσιακά ως το σύστημα με το οποίο διοικούνται και ελέγχονται οι εταιρείες και ως ένα σύνολο σχέσεων μεταξύ της διοίκησης μιας εταιρείας, του διοικητικού της συμβουλίου, των μετόχων της και των λοιπών ενδιαφερομένων μερών της. Το πλαίσιο εταιρικής διακυβέρνησης των εισηγμένων εταιρειών είναι ένας συνδυασμός νομοθεσίας και μη δεσμευτικών κανόνων (soft law), που περιλαμβάνει μεταξύ άλλων και κώδικες εταιρικής διακυβέρνησης.

Ως ανώνυμη εταιρεία εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αθηνών, με τις μετοχές της να διαπραγματεύονται επίσης στο Χρηματιστήριο του Λονδίνου (LSE), ο ΟΤΕ ακολουθεί την κείμενη εγχώρια και ξένη νομοθεσία σε σχέση με τις αρχές και τις πρακτικές εταιρικής διακυβέρνησης. Σημειώνεται ότι σε συνέχεια της εξέδου του ΟΤΕ από το Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης, τον Αύγουστο του 2010, οι Αμερικάνικοι Αποθετήριοι Τίτλοι (ADRs) διαπραγματεύονται πλέον στην αγορά OTC (Over the Counter) με το πρόγραμμα Level I ADRs.

Οι απορρέουσες διατάξεις και πρακτικές για την εταιρεία αποτυπώνονται στο Καταστατικό, στον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας, καθώς και σε άλλους κανονισμούς και πολιτικές της εταιρείας που ρυθμίζουν τις επιμέρους λειτουργίες της.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Σε εφαρμογή του Ν. 3873/2010, ο ΟΤΕ συμμορφώνεται με τις ειδικές πρακτικές που προβλέπει ο Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης για τις Εισηγμένες Εταιρείες του Συνδέσμου Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών, όπως αυτός ισχύει, ως Ελληνικός Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΕΚΕΔ), μετά από την αναθεώρηση/τροποποίησή του από το Ελληνικό Συμβούλιο Εταιρικής Διακυβέρνησης (ΕΣΕΔ) τον Οκτώβριο του 2013.

Η Δήλωση Εταιρικής Διακυβέρνησης αποτελεί ειδικό τμήμα της Ετήσιας Έκθεσης Διαχείρισης του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας για το έτος 2014, η οποία συμπεριλαμβάνεται στον Ετήσιο Απολογισμό 2014 της εταιρείας.

Στο επίκεντρο της χρηστής εταιρικής διακυβέρνησης, όπως αυτή αποτυπώνεται στις διατάξεις του ΕΚΕΔ είναι ο ρόλος του Διοικητικού Συμβουλίου και της εκτελεστικής διοίκησης, η προστασία και ο ρόλος των μετόχων και η ενίσχυση της διαφάνειας και του ελέγχου μέσω της δημοσιοποίησης πληροφοριών από την εταιρεία.

03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

> Σύνοψη Διοικητικού Συμβουλίου

Στον παρακάτω πίνακα αναφέρονται τα μέλη του Δ.Σ., οι ημερομηνίες ανάληψης καθηκόντων τους και οι ημερομηνίες λήξης της θητείας καθενός.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΤΥΧΟΝ ΕΠΑΝΕΚΛΟΓΗΣ	ΛΗΞΗ ΘΗΤΕΙΑΣ
Μιχάλης Τσαμάζ	Πρόεδρος και Δ/νων Σύμβουλος, Εκτελεστικό μέλος	Ανάληψη 3/11/2010 Επανεκλογή 15/6/2012	2015
Μανούσος Μανουσάκης*	Αντιπρόεδρος, Μη εκτελεστικό μέλος	Ανάληψη 1/4/2015	2015
Χαράλαμπος Μαζαράκης	Εκτελεστικό μέλος	Ανάληψη 19/7/2012	2015
Claudia Nemat	Μη εκτελεστικό μέλος	Ανάληψη 26/10/2011 Επανεκλογή 15/6/2012	2015
Klaus Müller	Μη εκτελεστικό μέλος	Ανάληψη 15/11/2011 Επανεκλογή 15/6/2012	2015
Raphael Kübler	Μη εκτελεστικό μέλος	Ανάληψη 23/5/2013	2015
Βασίλειος Καφούρος*	Ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος	Ανάληψη 1/4/2015	2015
Ιωάννης Μάργαρης*	Ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος	Ανάληψη 1/4/2015	2015
Αθανάσιος Μισοδανίτης*	Ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος	Ανάληψη 1/4/2015	2015
Παναγιώτης Ταμπούρλος	Ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος	Ανάληψη 17/6/2004 Επανεκλογή 15/6/2012 (η πιο πρόσφατη)	2015
Κωνσταντίνος Χριστόπουλος*	Ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος	Ανάληψη 1/4/2015	2015
Νικόλαος Καραβίτης*	Αντιπρόεδρος, Ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος	Ανάληψη 11/10/2013	31/3/2015
Χρήστος Καστώρης*	Ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος	Ανάληψη 11/10/2013	31/3/2015
Θεόδωρος Ματάλας*	Ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος	Ανάληψη 11/10/2013	1/4/2015
Στυλιανός Πέτσας*	Μη εκτελεστικό μέλος	Ανάληψη 3/9/2013	1/4/2015
Λεωνίδας Φιλιππόπουλος*	Ανεξάρτητο μη εκτελεστικό μέλος	Ανάληψη 11/10/2013	1/4/2015

* Ο Αντιπρόεδρος κ. Νικόλαος Καραβίτης και τα μέλη κ.κ. Στυλιανός Πέτσας, Χρήστος Καστώρης, Θεόδωρος Ματάλας και Λεωνίδας Φιλιππόπουλος υπέβαλαν τις παραιτήσεις τους (κατά τις ημερομηνίες που αναγράφονται στον παραπάνω πίνακα) και την 1η Απριλίου 2015 αντικαταστάθηκαν από τους κ.κ. Μανούσο Μανουσάκη, Βασίλη Καφούρο, Ιωάννη Μάργαρη, Αθανάσιο Μισοδανίτη και Κωνσταντίνο Χριστόπουλο. Ως Αντιπρόεδρος του Δ.Σ. ορίστηκε ο κ. Μανούσος Μανουσάκης.



> Σύνοψη Επιτροπών Διοικητικού Συμβουλίου

Επιτροπή Ελέγχου

Η σύνοψη της Επιτροπής Ελέγχου μέχρι τον Απρίλιο 2015 είχε ως εξής: Παναγιώτης Ταμπούρλος (Πρόεδρος-Ειδικός επί χρηματοοικονομικών θεμάτων), Χρήστος Καστώρης (Μέλος), Νικόλαος Καραβίτης (Μέλος).

Επιτροπή Αμοιβών και Ανθρωπίνου Δυναμικού

Η σύνοψη της Επιτροπής Αμοιβών και Ανθρωπίνου Δυναμικού μέχρι τον Φεβρουάριο 2015 είχε ως εξής: Παναγιώτης Ταμπούρλος (Πρόεδρος), Χαράλαμπος Μαζαράκης (Μέλος), Claudia Nemat (Μέλος). Με απόφαση του Δ.Σ. της εταιρείας, περί ανασυγκρότησης της Επιτροπής Αμοιβών και Ανθρωπίνου Δυναμικού, τη θέση του κ. Χαράλαμπου Μαζαράκη ως μέλος της Επιτροπής ανέλαβε ο κος Raphael Kübler. Πρόεδρος της Επιτροπής παρέμεινε ο κος Παναγιώτης Ταμπούρλος.

ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Τα μέλη της εκτελεστικής διοίκησης του ΟΤΕ κατά την περίοδο 2014-2015 παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΙΔΙΟΤΗΤΑ
Μιχάλης Τσαμάζ	Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος
Ζαχαρίας Πιπερίδης	Chief Operating Officer Ομίλου ΟΤΕ
Χαράλαμπος Μαζαράκης	Chief Officer Χρηματοοικονομικών Θεμάτων Ομίλου ΟΤΕ
Γεώργιος Αθανασόπουλος	Chief Officer Λειτουργιών και Συστημάτων Πληροφορικής Ομίλου ΟΤΕ
Ειρήνη Νικολαΐδη	Νομική Σύμβουλος - Chief Officer Νομικών & Ρυθμιστικών Θεμάτων Ομίλου ΟΤΕ
Στέφανος Θεοχαρόπουλος	Chief Officer Τεχνολογίας και Λειτουργιών Ομίλου ΟΤΕ
Κωνσταντίνος Λιαμίδης	Chief Officer Διεθνών Δραστηριοτήτων Ομίλου ΟΤΕ
Έλενα Παπαδοπούλου	Chief Officer Ανθρώπινου Δυναμικού Ομίλου ΟΤΕ
Γιάννης Κωνσταντινίδης	Chief Officer Στρατηγικού Σχεδιασμού και Μετασχηματισμού Ομίλου ΟΤΕ
Ντέπη Τζιμέα	Executive Director Εταιρικής Επικοινωνίας Ομίλου ΟΤΕ
Αριστόδημος Δημητριάδης	Executive Director Κανονιστικής Συμμόρφωσης, Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων και Ασφάλισης Ομίλου ΟΤΕ
Μαρία Ροντογιάννη	Executive Director Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου ΟΤΕ

ΜΕΤΟΧΟΙ

> Γενική Συνέλευση των Μετόχων

Σύμφωνα με το Ν. 2190/1920, όπως ισχύει, και το Καταστατικό της εταιρείας, η Γενική Συνέλευση των Μετόχων είναι το ανώτατο όργανό της και μπορεί να αποφασίζει για κάθε υπόθεση που αφορά την εταιρεία, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά από το Καταστατικό.

Η Γενική Συνέλευση συγκαλείται από το Δ.Σ. τακτικά μία φορά το χρόνο κατά το πρώτο εξάμηνο μετά τη λήξη της εταιρικής χρήσης, οπότε και εγκρίνει τις Ετήσιες Οικονομικές Καταστάσεις της εταιρείας και απαλλάσσει τα μέλη του Δ.Σ. και τους ελεγκτές από κάθε ευθύνη αποζημίωσης. Επίσης, η Γενική Συνέλευση συγκαλείται από το Δ.Σ. έκτακτα όποτε κριθεί σκόπιμο.

> Καταβολή μερίσματος

Οι μέτοχοι δικαιούνται να λάβουν μέρισμα μετά την έγκριση από την Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων των ετήσιων οικονομικών καταστάσεων.

ΕΛΕΓΚΤΙΚΟΙ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ

> Εσωτερικός Έλεγχος

Ο Εσωτερικός Έλεγχος είναι μία ανεξάρτητη, ελεγκτική και συμβουλευτική δραστηριότητα, σχεδιασμένη να προσθέτει αξία στις λειτουργίες της εταιρείας, βοηθώντας στην επίτευξη των αντικειμενικών εταιρικών στόχων μέσω μιας συστηματικής, επιστημονικής προσέγγισης που σκοπό έχει τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών σε όλο το εύρος δραστηριοτήτων της εταιρείας.

Το 2014 με μια ματιά

Το 2014 η Γενική Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου ΟΤΕ υλοποίησε το Ετήσιο Πλάνο Ελέγχου, όπως αυτό εγκρίθηκε από την Επιτροπή Ελέγχου. Η σύνταξη του Ετήσιου Πλάνου Ελέγχου βασίζεται στα αποτελέσματα που προκύπτουν από την ετήσια αναγνώριση και αξιολόγηση κινδύνων με βάση τη σχετική μεθοδολογία που ακολουθείται σε επίπεδο Ομίλου.

Οι Εκθέσεις Ελέγχου καθώς και η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου γνωστοποιούνται στη Διοίκηση, ενώ οι Ενέργειες Διοίκησης που προκύπτουν παρακολουθούνται σε περιοδική βάση από τη Γενική Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου Ομίλου ΟΤΕ, η οποία ενημερώνει σχετικά τόσο την Επιτροπή Ελέγχου όσο και τη Διοίκηση.

Στο πλαίσιο της επίτευξης των στόχων του Εσωτερικού Ελέγχου για το 2014, υλοποιήθηκε επίσης η εναρμόνιση των διαδικασιών Εσωτερικού Ελέγχου σε επίπεδο Ομίλου, προκειμένου να εξασφαλίζεται σταθερά η ποιότητα της ελεγκτικής δραστηριότητας και να καλύπτονται όσα προβλέπονται από τα Διεθνή Πρότυπα.

Στόχοι το 2015

Οι στόχοι σε επίπεδο εσωτερικού ελέγχου το 2015 αφορούν στην επιτυχή υλοποίηση του Ετήσιου Πλάνου Ελέγχου προσθέτοντας αξία στην εύρυθμη λειτουργία του Ομίλου.

> Εξωτερικός Έλεγχος

Ο τακτικός έλεγχος της εταιρείας διενεργείται από ορκωτούς ελεγκτές λογιστές. Για το σκοπό αυτό, κάθε χρόνο, εκλέγεται από την Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων μία ελεγκτική εταιρεία ή κοινοπραξία ελεγκτών, που παρακολουθεί τη λογιστική και διαχειριστική κατάσταση της εταιρείας κατά τη διάρκεια της ελεγχόμενης χρήσης.

Στην Τακτική Γενική Συνέλευση των Μετόχων του ΟΤΕ τον Ιούνιο 2014 εγκρίθηκε η εκλογή της ελεγκτικής εταιρείας "ΠΡΑΪΣΓΟΥΩΤΕΡΧΑΟΥΣΚΟΥΠΕΡΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΕΓΚΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ" για τον τακτικό έλεγχο των εταιρικών και ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων της ΟΤΕ Α.Ε. της διαχειριστικής χρήσης 2014.

Η μοιβή της ελεγκτικής εταιρείας καθορίζεται στο πλαίσιο του άρθρου 36 του ΚΝ 2190/1920 και με βάση τις εκάστοτε ισχύουσες σχετικές διατάξεις περί ορκωτών ελεγκτών λογιστών.

ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

> Θεσμοθετημένες διαδικασίες

Η εταιρεία, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην ενίσχυση της διαφάνειας, εφαρμόζει σχετικές διαδικασίες που απορρέουν από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο:

- Διαδικασία γνωστοποίησης ρυθμιζόμενων πληροφοριών, η οποία εφαρμόζεται στο πλαίσιο του Ν. 3556/2007, της Απόφασης 1/434/3.7.2007 και της εγκυκλίου αριθ. 33 της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς που



αφορούν στις προϋποθέσεις διαφάνειας για την πληροφόρηση σχετικά με εκδότες, των οποίων οι κινητές αξίες έχουν εισαχθεί προς διαπραγμάτευση σε οργανωμένη αγορά

- Διαδικασίες στο πλαίσιο του Ν. 3340/2005 για την προστασία της κεφαλαιαγοράς από πράξεις προσώπων που κατέχουν προνομιακές πληροφορίες και πράξεις χειραγώγησης της αγοράς, και του Ν. 3016/2002 περί Εταιρικής Διακυβέρνησης.

► Κανονιστική Συμμόρφωση

Στον Όμιλο ΟΤΕ εφαρμόζεται ένα Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, το οποίο αφορά στη συμμόρφωση με συγκεκριμένες θεσμικές διατάξεις αλλά και τις εσωτερικές πολιτικές με σκοπό την αποφυγή κινδύνων και άλλων νομικών συνεπειών για την εταιρεία και τους εργαζόμενους.

Το 2014 με μια ματιά

- Πραγματοποιήθηκε αξιολόγηση Κινδύνων Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ για το έτος 2014
- Επικαιροποιήθηκαν επίσης οι κάτωθι Πολιτικές Κανονιστικής Συμμόρφωσης:
 - Πολιτική περί Αποφυγής της Διαφθοράς και άλλων Συγκρούσεων Συμφερόντων
 - Πολιτική περί Κατάχρησης Προνομιακών Πληροφοριών
 - Πολιτική περί Διοργάνωσης Εταιρικών Εκδηλώσεων
 - Πολιτική περί Δωρεών και Χορηγιών
 - Πολιτική περί Αποδοχής και Προσφοράς Ωφελημάτων
- Όσον αφορά σε εκπαιδεύσεις πραγματοποιήθηκε εκπαιδευτικό πρόγραμμα κατά της Διαφθοράς, καθώς και εκπαιδευτικό πρόγραμμα e-learning με θέμα την Εξακρίβωση Οικονομικής Απάτης και τον Κώδικα Δεοντολογίας για Ανώτερα Στελέχη Οικονομικών Υπηρεσιών εντός Ομίλου ΟΤΕ σε στελέχη επιλεγμένων οργανωτικών μονάδων
- Η εσωτερική επικοινωνία σημαντικών μηνυμάτων προς τη Διοίκηση και όλους τους εργαζόμενους, σχετικά με θέματα κανονιστικής συμμόρφωσης, έχει ενισχυθεί και βελτιωθεί
- Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και τα Ανώτερα Στελέχη Οικονομικών Υπηρεσιών δήλωσαν εγγράφως στο Γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης Ομίλου ΟΤΕ ότι έχουν ενημερωθεί για τις επιταγές του Κώδικα και συμμορφώνονται με τις διατάξεις του, με στόχο την έντιμη και δεοντολογική επαγγελματική συμπεριφορά
- Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και τα στελέχη με θέση ευθύνης στον ΟΤΕ και στις θυγατρικές αυτού υπέγραψαν την Ετήσια Δήλωση Κανονιστικής Συμμόρφωσης καθώς και την Δήλωση περί Σύγκρουσης Συμφερόντων το 2014, απευθύνθηκαν και στο σύνολο των εργαζομένων του Ομίλου ΟΤΕ, οι οποίοι έλαβαν γνώση των Πολιτικών Κανονιστικής Συμμόρφωσης και ιδιαιτέρως της Πολιτικής περί Αποφυγής της Διαφθοράς και άλλων Συγκρούσεων Συμφερόντων
- Για την αποφυγή κινδύνων κατά τη συνεργασία με προμηθευτές, καθιερώθηκε η Διαδικασία Διενέργειας Ελέγχου Ακεραιότητας και Αξιολόγησης Προμηθευτή. Το 2014 η ανωτέρω διαδικασία ενισχύθηκε και βελτιστοποιήθηκε, έχοντας ως βάση τις πρακτικές αποφυγής της διαφθοράς και τους όρους των εσωτερικών Πολιτικών του Ομίλου
- Με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου ΟΤΕ, τον Ιούνιο του 2014, ενεκρίθη η παροχή από την ΟΤΕ Α.Ε. υπηρεσιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων για αόριστο χρονικό διάστημα προς τις συνδεδεμένες Εταιρείες εσωτερικού του Ομίλου.

Στόχοι το 2015

- Έχει προγραμματιστεί αναθεώρηση του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας ΟΤΕ, καθώς και ορισμένων Πολιτικών Κανονιστικής Συμμόρφωσης, μεταξύ των οποίων της Πολιτικής περί Εξακρίβωσης Οικονομικής Απάτης και της Πολιτικής Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών
- Προβλέπεται επίσης να διεξαχθεί μελέτη και ανάλυση του προτύπου ISO 19600, το οποίο θέτει τις κατευθυντήριες γραμμές του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, προκειμένου να διαπιστωθούν ενδεχόμενες διαφοροποιήσεις με το Σύστημα Κανονιστικής Συμμόρφωσης του Ομίλου ΟΤΕ, καθώς και πιθανά στοιχεία τα οποία δεν ευθυγραμμίζονται με τις επιταγές του Προτύπου

- Σε συνέχεια του εκπαιδευτικού προγράμματος του 2014 που απευθυνόταν σε ανώτερα στελέχη με θέση ευθύνης, έχει προγραμματιστεί το 2015 η διεξαγωγή έρευνας εργαζομένων αναφορικά με θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης, η οποία θα απευθύνεται στα στελέχη με θέση ευθύνης του ΟΤΕ, της COSMOTE (Προϊστάμενος Τμήματος και άνω) και άλλων Εταιρειών του Ομίλου (Telekom Romania, AMC, ΟΤΕplus και ΓΕΡΜΑΝΟΣ). Η ανωτέρω έρευνα θα ζητά από τα στελέχη με θέση ευθύνης τις απόψεις τους αναφορικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες της Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ώστε να διαπιστωθεί ο βαθμός γνώσης τους σε θέματα Κανονιστικής Συμμόρφωσης καθώς και ο βαθμός ενσωμάτωσης της Κανονιστικής Συμμόρφωσης στην εταιρική κουλτούρα του Ομίλου
- Το πλάνο ενεργειών του 2015 εστιάζει, επίσης στην ανασκόπηση του τρόπου λειτουργίας και των διαδικασιών που εφαρμόζονται για την εξυπηρέτηση του πελάτη καθώς και στη στενότερη παρακολούθηση των εμπορικών θεμάτων με στόχο τον περιορισμό εμφάνισης περιστατικών που άπτονται ζητημάτων Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- Τέλος, τίθεται ως βασική προτεραιότητα η ενίσχυση του προληπτικού ρόλου της Κανονιστικής Συμμόρφωσης και της Διαχείρισης Εταιρικών Κινδύνων.

► Επικοινωνία με τους μετόχους

Πέρα από τις θεσμοθετημένες διαδικασίες που διασφαλίζουν τη διαφάνεια, η εταιρεία εφαρμόζει και άλλες πρακτικές που ενισχύουν την πληροφόρηση και την ενημέρωση όλων των ενδιαφερομένων μερών και περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων:

- Τη δημοσίευση εταιρικών πληροφοριών στην ιστοσελίδα της εταιρείας που στοχεύει στην ταχύτερη και ισότιμη ενημέρωση όλων των ενδιαφερομένων
- Την έκδοση εταιρικών εντύπων (Ετήσιο Απολογισμό, Απολογισμό Εταιρικής Διακυβέρνησης, Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας) που ενισχύουν την ενημέρωση σχετικά με τις δραστηριότητες, τη στρατηγική, τους στόχους και την απόδοση της εταιρείας
- Την αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ εκπροσώπων της εταιρείας και της επενδυτικής κοινότητας, που εξασφαλίζεται μέσω συνεδρίων, εταιρικών παρουσιάσεων, ημερίδων επενδυτών, roadshows (στο εξωτερικό και στο εσωτερικό) και τηλε-συνδιασκέψεων.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Εταιρική Διακυβέρνηση στον ΟΤΕ μπορείτε να βρείτε στον Απολογισμό Εταιρικής Διακυβέρνησης 2014:

<https://www.ote.gr/web/guest/corporate/ir/publications/corporate-governance-reports>



ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ

ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ (ΟΤΕ)

Αύξηση κατά 8,4% της πελατειακής βάσης στην αγορά των ευρυζωνικών υπηρεσιών, σε σχέση με το 2013

ΤΑΣΕΙΣ ΑΓΟΡΑΣ: ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

> Αγορά οικιακών πελατών

Συνεχιζόμενη ανάπτυξη των ευρυζωνικών υπηρεσιών

Το 2014 συνεχίστηκε ο ρυθμός ανάπτυξης των ευρυζωνικών υπηρεσιών στην Ελλάδα, κυμαινόμενος σε ελαφρώς αυξημένα επίπεδα σε σχέση με αυτά του 2013. Το γεγονός αυτό αποτελεί θετική εξέλιξη, δεδομένης της συνεχιζόμενης οικονομικής κρίσης στη χώρα που αναπόφευκτα επηρεάζει την αγορά τηλεπικοινωνιών. Παρά τις δυσμενείς οικονομικές συνθήκες, το έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον και τους ρυθμιστικούς περιορισμούς, ο ΟΤΕ κατάφερε να κλείσει το 2014 με μεγαλύτερη αύξηση της συνδρομητικής του βάσης σε σχέση με το 2013 και με 44% μερίδιο αγοράς στην πελατειακή βάση των ευρυζωνικών συνδέσεων.

Με σταθερό προσανατολισμό στην αύξηση της διείσδυσης των ευρυζωνικών υπηρεσιών στην Ελλάδα και στην τεχνολογική εξέλιξή τους, ο ΟΤΕ συμβάλλει έμπρακτα στην τεχνολογική πρόοδο της χώρας. Με γνώμονα την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει και την αξιοπιστία των δικτύων της, η εταιρεία, διασφαλίζει την παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών ακόμα και σε απομακρυσμένες περιοχές, αλλά και τις εξελίσσει αναπτύσσοντας περαιτέρω το δίκτυο VDSL και εισάγοντας νέες υπηρεσίες όπως Internet μέσω δορυφόρου.

Αυξημένος ανταγωνισμός στη διάθεση ολοκληρωμένων λύσεων για τον πελάτη

Κατά τη διάρκεια του 2014, εντάθηκε ο ανταγωνισμός μεταξύ των παρόχων ως προς τη διάθεση ολοκληρωμένων τηλεπικοινωνιακών λύσεων στον πελάτη. Κυριάρχησαν οι προσφορές σε συνδυαστικά προγράμματα που παρέχουν ολοκληρωμένες οικονομικές λύσεις τηλεφωνίας, Internet και τηλεόρασης, προσαρμοσμένες στα νέα οικονομικά δεδομένα που αντιμετωπίζει ο καταναλωτής στην Ελλάδα. Οι επιπλέον εκπώσεις στους συνδρομητές που συνδυάζουν single play ή double play πρόγραμμα και πρόγραμμα για το κινητό τους ή για συνδρομητική τηλεόραση αποτέλεσαν χαρακτηριστικά παραδείγματα.

Επιπλέον, οι εταιρείες τηλεπικοινωνιών συνέχισαν και για το 2014 να παρέχουν στοχευμένες προσφορές τόσο βάσει καναλιού πώλησης (π.χ. καλύτερη τιμή για online αγορά του προγράμματος) όσο και βάσει κοινωνικών κριτηρίων (προσφορές προς ανέργους, συνταξιούχους, φοιτητές κλπ).

Σε μια δύσκολη περίοδο για τον καταναλωτή, ο ΟΤΕ εμπλούτισε τα προϊόντικά χαρακτηριστικά των προγραμμάτων του και τα διέθεσε σε νέες τιμές, σταθερές για όλη την περίοδο δέσμευσης του πελάτη. Στο σύνολο των προγραμμάτων του παρέχει πλέον αυξημένο χρόνο ομιλίας προς κινητά και στα πιο δημοφιλή από αυτά ενσωμάτωσε την υπηρεσία αναγνώρισης κλήσεων. Επίσης, ο ΟΤΕ διέθεσε την υπηρεσία Internet μέσω δορυφόρου "ΟΤΕ Satellite Internet". Με την υπηρεσία αυτή, παρέχεται η δυνατότητα για δορυφορικό Internet σε όλη την ελληνική επικράτεια, ακόμη και στις πιο απομακρυσμένες ή δύσβατες περιοχές. Η υπηρεσία παρέχεται σε συνεργασία με την Eutelsat. Ως αποτέλεσμα αυτών των ενεργειών, αυξήθηκε η πελατειακή βάση της εταιρείας στην αγορά των ευρυζωνικών υπηρεσιών, κατά 8,4% σε σχέση με το 2013, και διαμορφώθηκε σε 1.367.388 πελάτες. Αντίστοιχα, οι συνδέσεις VDSL σχεδόν διπλασιάστηκαν το 2014 και ανήλθαν σε 92.585.

> Αγορά εταιρικών και επιχειρησιακών πελατών

Στην αγορά των εταιρικών και επιχειρησιακών πελατών όπου αποτυπώνεται εντονότερα η ανάγκη για σύγκλιση υπηρεσιών και προσφορών μεταξύ σταθερής και κινητής, οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι ανταποκρίνονται μέσω συνεργασιών ή εξαγορών.

Η ζήτηση, το 2014, εστιάστηκε σε ολοκληρωμένες λύσεις που συνδυάζουν υπηρεσίες φωνής και Internet με υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, με απαιτήσεις εγγυημένης ποιότητας και σε ανταγωνιστικές τιμές.

Επίσης, σχετικά με τις υπηρεσίες ICT, παρά το γεγονός ότι το ευρύτερο μακροοικονομικό περιβάλλον συνέχισε να επηρεάζει αρνητικά τη δυνατότητα επένδυσης σε Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών/Information and Communications Technology (ΤΠΕ/ICT) από τις ελληνικές επιχειρήσεις και ειδικότερα σε δαπάνες που απαιτούνται για επιχειρηματικό λογισμικό, η ζήτηση για συνολικές ενιαίες λύσεις που συνδυάζουν

Διπλασιάστηκαν οι συνδέσεις VDSL το 2014

03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ (ΟΤΕ)

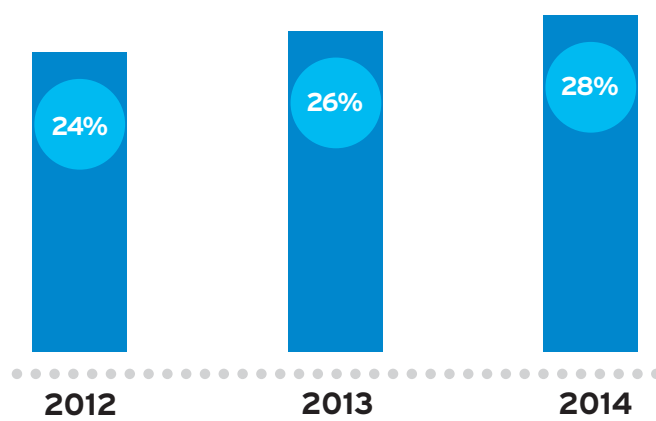
τηλεπικοινωνίες και πληροφορική παρουσιάζει ευκαιρίες εξέλιξης των ίδιων των τηλεπικοινωνιακών παρόχων (τόσο τεχνολογικά αλλά και σε επίπεδο εμπειρίας του πελάτη).

Ο συνδυασμός των συνεχώς αναπτυσσόμενων δικτυακών τεχνολογιών και των λύσεων πληροφορικής δημιουργούν καινοτόμες υπηρεσίες προς όφελος της κοινωνίας και των επιχειρήσεων. Υπηρεσίες που βοηθούν στην αποδοτικότητα και παραγωγικότητα της επιχείρησης, όπως οι υπηρεσίες Cloud και Machine to Machine, αλλά και λύσεις που έχουν συνήθως εφαρμογή στην υγεία, τον τουρισμό, την εκπαίδευση, την ενέργεια, το κράτος και τη λειτουργία των φορέων του γενικότερα.

Όσον αφορά τη ζήτηση υπηρεσιών συνδεσιμότητας (connectivity services), το 2014 χαρακτηρίστηκε από τη συγχώνευση του τραπεζικού κλάδου σε 4 πυλώνες, με αποτέλεσμα τη συρρίκνωση των υπηρεσιών συνδεσιμότητας του κλάδου κατά 30%. Το 2014 συνεχίστηκε η τάση για σταδιακή αντικατάσταση των παραδοσιακών υπηρεσιών (π.χ. μισθωμένες γραμμές, ATM) με νεότερες (IP VPN, Ethernet).

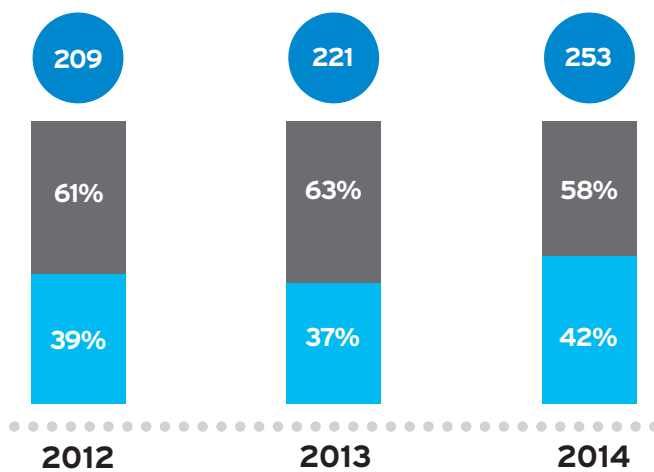


Πληθυσμιακή διείσδυση ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα



Νέες ευρυζωνικές συνδέσεις Ελληνικής αγοράς (000)

Σύνολο ευρυζωνικών συνδέσεων αγοράς: 3.141



- Μερίδιο αγοράς νέων ευρυζωνικών συνδέσεων ανταγωνιστών
- Μερίδιο αγοράς νέων ευρυζωνικών συνδέσεων ΟΤΕ

03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ (ΟΤΕ)

ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

> Με στόχο ένα άρτιο Δίκτυο Νέας Γενιάς για υψηλού επιπέδου υπηρεσίες VDSL

Ο ΟΤΕ συνεχίζει σταθερά την ανάπτυξη του νέου Δικτύου Πρόσβασης Νέας Γενιάς (New Generation Access - NGA), που ξεκίνησε το 2010. Το 2014, συνεχίστηκε η επέκταση του Δικτύου NGA σε πολλές αστικές και ημιαστικές περιοχές, επιτυγχάνοντας κάλυψη σε περίπου 30% των τηλεφωνικών γραμμών σε πανελλαδική κλίμακα (από 25% το 2013). Στο τέλος του έτους και ως αποτέλεσμα των τεχνικών έργων, περισσότεροι από 1.400.000 συνδρομητές σταθερής μπορούσαν να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες ΟΤΕ VDSL (από 1.200.000 το 2013).

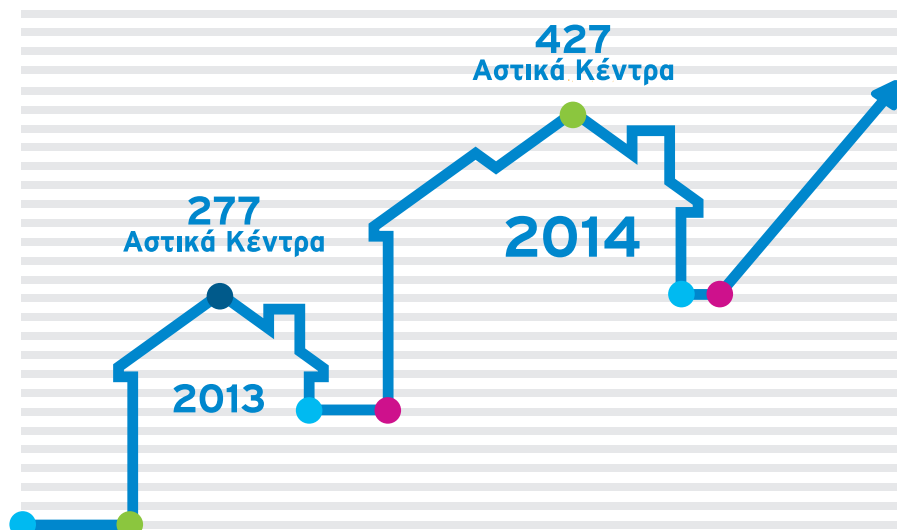
Ταυτόχρονα, αναπτύχθηκε η τεχνολογία πρόσβασης VDSL2 βάσει της FTTC (Fiber to the Cabinet) αρχιτεκτονικής, με την εγκατάσταση Οπτικής Ίνας από το Αστικό Κέντρο μέχρι την υπαίθρια καμπίνα (ΚΑΦΑΟ ή KV), αντικαθιστώντας μέρος του δικτύου χαλκού. Με τον τρόπο αυτό, η εταιρεία επιδιώκει να εξαλείψει όποια τεχνικά θέματα προκύπτουν ως αποτέλεσμα της απόστασης των καταναλωτών από τα ΚΑΦΑΟ και επιτυγχάνεται η παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών υπερ-υψηλών ταχυτήτων στους τελικούς χρήστες. Στο τέλος του 2014, ο ΟΤΕ παρείχε πανελλαδικά ευρυζωνική πρόσβαση VDSL, μέσω Δικτύου FTTC, σε 3.202 καμπίνες σε σχέση με 1.665 καμπίνες, την αντίστοιχη περίοδο του 2013.

Επιπλέον, η εταιρεία διευρύνει τη δυνατότητα παροχής υπηρεσιών υπερ-υψηλών ταχυτήτων, με την εγκατάσταση υποδομής VDSL στο Αστικό Κέντρο (Α/Κ), παρέχοντας σε πολύ περισσότερους πελάτες την επιλογή πρόσβασης στο Internet με ταχύτητα έως και 50 Mbps. Στο τέλος του 2014, ο ΟΤΕ παρείχε πανελλαδικά ευρυζωνική πρόσβαση VDSL σε 427 Αστικά Κέντρα, ενώ στο τέλος του 2013 σε 277 Αστικά Κέντρα αντίστοιχα.

Το 2014 οι εγκατεστημένες πόρτες του δικτύου ADSL ανήλθαν σε 1.827.000.

Σε περισσότερους από 1.400.000 πελάτες σταθερής τους παρέχεται η δυνατότητα πρόσβασης σε υπηρεσίες ΟΤΕ VDSL

ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ VDSL ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΑ



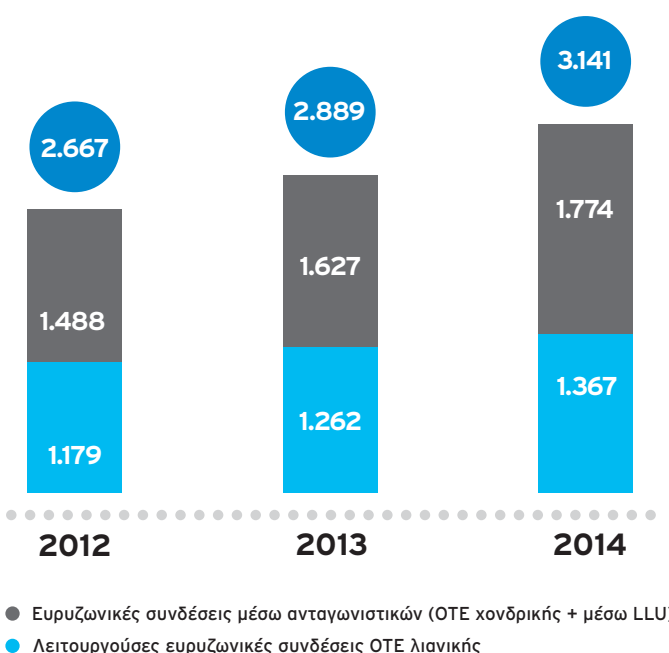


> Ρυθμιστικές εξελίξεις: Περισσότερη ευελιξία στην εφαρμογή της τιμολογιακής πολιτικής της εταιρείας

Σε συνέχεια της κατάργησης της εκ των προτέρων ρύθμισης από την ΕΕΤΤ των τιμολογίων αστικών, υπεραστικών και προς κινητά κλήσεων του ΟΤΕ το 2013, ο ΟΤΕ προχώρησε το 2014 σε απλοποίηση των παραπάνω τιμολογίων του, προσφέροντας στους συνδρομητές του τιμολόγια απλά, εύληπτα και κατανοητά. Συγκεκριμένα, εξομοιώθηκαν οι χρεώσεις εντός και εκτός δικτύου ΟΤΕ, τόσο των αστικών όσο και των υπεραστικών κλήσεων, αντίστοιχα και ενοποιήθηκαν για όλες τις ημέρες και ώρες της εβδομάδας. Εξάιρεση αποτελούν οι υπεραστικές κλήσεις (εντός δικτύου ΟΤΕ) τις Κυριακές, που εξακολουθούν να χρεώνονται ως αστικές. Παράλληλα, το 2014 ο ΟΤΕ προχώρησε σε μέτρα προστασίας των δικαιωμάτων των συνδρομητών του, μεταξύ των οποίων συγκαταλέγονται:

- Έγκαιρη ενημέρωση μέσω των λογαριασμών τους σε περιπτώσεις τροποποίησης τιμολογίων, συμβατικών όρων και τεχνικών χαρακτηριστικών των υπηρεσιών του
- Πίστωση του συνδρομητή σε περίπτωση διακοπής υπηρεσιών
- Προστασία από υπερβολική χρέωση του λογαριασμού πάνω από ένα ανώτατο όριο.

Σύνολο ευρυζωνικών συνδέσεων στην Ελλάδα (000)

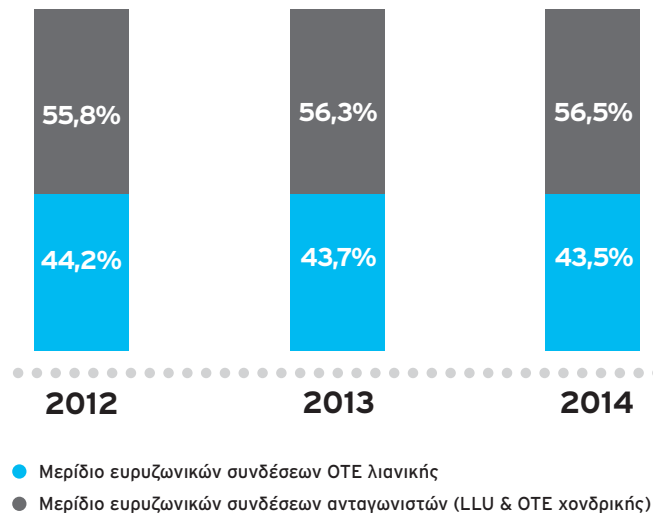


03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ (ΟΤΕ)

Μερίδια ευρυζωνικών συνδέσεων αγοράς



ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Ο ΟΤΕ βρίσκεται σταθερά στην κορυφή των προτιμήσεων του καταναλωτή και το 2014, όπως αποδεικνύεται από το ισχυρότερο brand preference και τους υψηλούς δείκτες ικανοποίησης πελατών. Έχοντας στο επίκεντρο την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών, αναβαθμίζει συνεχώς τις υπηρεσίες που παρέχει, τα κανάλια διανομής προϊόντων του, καθώς και το επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών.

> Η εμπειρία του πελάτη είναι υπόθεση όλων

Η εμπειρία του πελάτη ως στρατηγική κατεύθυνση αλλά και ως προσωπικός στόχος των εργαζομένων έχει συμπεριληφθεί και ως κριτήριο αξιολόγησης απόδοσης προσωπικού. Οι εταιρείες ΟΤΕ/ΚΟΣΜΟΤΕ/ΓΕΡΜΑΝΟΣ έχουν εντάξει και ενισχύουν συνεχώς τη σύνδεση των κριτηρίων αξιολόγησης προσωπικού με την επίδοση στην εμπειρία του πελάτη σε όλο το προσωπικό, ανεξάρτητα από ιεραρχική βαθμίδα.

> Πρόγραμμα Branded Customer Experience Excellence

Στο πλαίσιο της συνεχούς βελτίωσης της εμπειρίας εξυπηρέτησης του πελάτη, ο ΟΤΕ υλοποιεί από τις αρχές του 2014 διετές πρόγραμμα πιστοποίησης ολόκληρου του προσωπικού της εταιρείας στη Διαχείριση της Εμπειρίας Πελάτη. Το πρόγραμμα πραγματοποιείται σε συνεργασία με τον ευρωπαϊκό φορέα πιστοποίησης SOCAP (Society Consumer Affairs Professionals) και αποτελεί μία από τις κύριες δράσεις ενίσχυσης της πελατοκεντρικής κουλτούρας και απόδειξη της δέσμευσης της εταιρείας στην καλύτερη ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη σε όλα τα σημεία εξυπηρέτησης.

> Αναβάθμιση υπηρεσιών - νέες υπηρεσίες

Αγορά οικιακών πελατών: Εμπλουτισμός προϊόντικών χαρακτηριστικών στις υψηλές ταχύτητες πρόσβασης

Ο ΟΤΕ με το ΟΤΕ DoublePlay, παραμένει ο βασικός φορέας ανάπτυξης των νέων τεχνολογιών στη χώρα και κύρια επιλογή των καταναλωτών για ποιοτικές ευρυζωνικές υπηρεσίες. Το 2014, ο ΟΤΕ συνέχισε να επεκτείνει το δίκτυο VDSL και σε νέες περιοχές, ενώ παράλληλα λανσάρισε τη νέα υπηρεσία Internet μέσω δορυφόρου, "Satellite Internet". Στα πλαίσια της πελατοκεντρικής προσέγγισης, ο ΟΤΕ λανσάρισε νέα αναβαθμισμένα προγράμματα SP&DP, σε νέες σταθερές τιμές για όλη την περίοδο δέσμευσης του πελάτη.



Εμπορική διάθεση OTEMyWiFi

Το 2014, ο ΟΤΕ σε συνεργασία με τη Fon, το μεγαλύτερο WiFi δίκτυο παγκοσμίως το οποίο βασίζεται στο μοντέλο διαμοιρασμού, λανσάρισε την υπηρεσία OTEMyWiFi που αφορά δωρεάν πρόσβαση στο Internet αποκλειστικά για τους ΟΤΕ DoublePlay πελάτες εκτός σπιτιού σε 14 εκατ. WiFi σημεία σε όλο τον κόσμο! Στην Ελλάδα, τον Δεκέμβριο του 2014 είχαν ήδη ενεργοποιηθεί περισσότερα από 150.000 WiFi σημεία.

OTEMyWiFi ΔΩΡΕΑΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ INTERNET ΕΚΤΟΣ ΣΠΙΤΙΟΥ



Πρόγραμμα Πιστότητας ΟΤΕ COSMOTE Eurobank

Με επίκεντρο την κάλυψη των αναγκών των πελατών του και επιδιώκοντας να προσφέρει συνεχώς περισσότερη αξία και λύσεις στους πελάτες του, ο ΟΤΕ σε συνεργασία με την COSMOTE & την Eurobank ανέπτυξαν ένα κοινό πρόγραμμα πελατειακής πίστης μέσα από το οποίο ο συνδρομητής ΟΤΕ απολαμβάνει εκπτώσεις στον τηλεπικοινωνιακό λογαριασμό του ανάλογα με τη χρήση της πιστωτικής κάρτας ΟΤΕ - COSMOTE - MasterCard. Το πρόγραμμα έχει ιδιαίτερη απήχηση στα μέλη του, τα οποία απολαμβάνουν πολλαπλά οφέλη, όπως την επιπλέον συλλογή «κρημάτων - πόντων» από το πρόγραμμα Eurobank Επιστροφής.

Σε επίπεδο υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, ο βασικός πυλώνας των υπηρεσιών που διαθέτει ο ΟΤΕ είναι:

- Το 11888

Το 11888 είναι ένας ολοκληρωμένος επαγγελματικός και ονομαστικός κατάλογος για όλη την Ελλάδα. Πρόκειται για μία μηχανή αναζήτησης η οποία παρέχει πληροφορίες καταλόγου σε τηλέφωνο, web και mobile εφαρμογή. Το 11888 προσφέρει στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα προβολής με ειδικά πακέτα ανταγωνιστικού κόστους για την ανάδειξη των προϊόντων και των υπηρεσιών κάθε επιχείρησης και επαγγελματία. Στόχος της εταιρείας είναι να αναδείξει το 11888 (τηλέφωνο, web, mobile app) ως Top of Mind υπηρεσία καταλόγου.

03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ (ΟΤΕ)

• Υπηρεσίες για Εταιρικούς και Επιχειρησιακούς Πελάτες

Για τους εταιρικούς και επιχειρησιακούς πελάτες, ο ΟΤΕ προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις που συνδυάζουν υπηρεσίες φωνής, ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο, αλλά και υπηρεσίες συνδεσιμότητας (connectivity services) και υπηρεσίες Data Center.

Κατά τη διάρκεια του 2014, υπήρξε ραγδαία αύξηση του αριθμού προσβάσεων VDSL στο πελατολόγιο των εταιρειών και επιχειρήσεων.

Το 2014, ο ΟΤΕ παρουσίασε τα νέα οικονομικά προγράμματα ΟΤΕ Business Double Play Economy προκειμένου να καλύψουν τις ανάγκες των επιχειρήσεων για ομιλία σε πιο οικονομικές τιμές και αναβάθμισε τα προγράμματα ΟΤΕ Business Double Play Basic, Web Pack, προσφέροντας περισσότερο χρόνο ομιλίας προς κινητά.

Το νέο χαρτοφυλάκιο διατίθεται σε 5 προϊοντικές σειρές: Single Play, Economy, Basic, Web Pack, Web Pack & Static, ανάλογα με τις ανάγκες κάθε επιχείρησης.

• Υπηρεσίες ICT

Για τον Όμιλο ΟΤΕ, το ICT αποτελεί νέα κομβική πηγή εσόδων και βρίσκεται στο επίκεντρο της στρατηγικής του, σε σύγκλιση με την ευρύτερη στρατηγική του Ομίλου DT.

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE διατηρούν ηγετική θέση στην αγορά του ICT. Το 2014 έδωσαν το «παρών» σε όλα τα μεγάλα έργα ψηφιακών υποδομών της χώρας, στο πλαίσιο της στρατηγικής του Ομίλου. Παρέχουν λύσεις ICT που δημιουργούν αξία στον πελάτη, συνδυάζοντας παροχή υπηρεσιών δικτύου, εξοπλισμό (networking), συστήματα και υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (σχεδιασμό, υλοποίηση, υποστήριξη), δηλαδή συνολικές λύσεις που συνδυάζουν τηλεπικοινωνίες και Systems Integration.

Οι υπηρεσίες ICT ομαδοποιούνται σε 5 κατηγορίες:

- Connectivity (IPVPN, Ethernet, Μισθωμένες Γραμμές, Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας)
- Networking (Networking LAN/WAN/WiFi, Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σχεδίασης, υλοποίησης και υποστήριξης μεγάλων δικτύων πελατών, Υπηρεσίες μεταπώλησης, εγκατάστασης, συντήρησης και διαχείρισης εξοπλισμού για πελάτες, Παροχή συμβολαίου εγγυημένου επιπέδου υπηρεσίας «SLA»)
- IT Solutions (IT Infrastructure, IT Managed Services, IT Security, E-Government, E-Health, E-Tourism, Smart Metering)
- Cloud (Infrastructure as a Service «IaaS», Cloud Servers, Cloud Storage, Platform as a Service «PaaS», Web hosting, Cloud Database, Communication as a Service «CaaS», Email, Video Conference)
- Machine to Machine «M2M» (M2M συνδέσεις με τα κατάλληλα προγράμματα χρήσης για εφαρμογές τηλεματικής, M2M portal για την αποτελεσματικότερη διαχείριση των M2M συνδέσεων, M2M λύσεις για Διαχείριση Στόλου Οχημάτων και Ενεργειακή Διαχείριση Κτιρίων).

Ο ΟΤΕ και η COSMOTE ανέλαβαν σημαντικά έργα ICT όπως:

- Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση. Δημιουργία μιας από τις μεγαλύτερες ηλεκτρονικές πλατφόρμες στην Ελλάδα, στην οποία έχουν συνδεθεί ήδη 11.000 φαρμακεία και 41.000 γιατροί, γράφοντας 6.000.000 συνταγές το μήνα
- Λύση Connected Hospital (Νοσοκομείο Παπαγεωργίου, PEA) παρέχοντας παρακλίνια τερματικά συστήματα για τον ασθενή και το νοσηλευτικό προσωπικό, δυνατότητα εντοπισμού του εξοπλισμού και των παγίων του νοσοκομείου (asset management & tracking), WiFi δικτύωση του νοσοκομείου για ασθενείς και προσωπικό και υπηρεσίες ενοποιημένης επικοινωνίας
- Τηλεϊατρική 2ης Υγειονομικής Περιφέρειας
- Λύσεις Ασφάλειας Πληροφορικής στο Λιμενικό Σώμα, στην ENEL και σε άλλους πελάτες
- Τηλεμέτρηση (ΔΕΗ)
- 112 (ευρωπαϊκός αριθμός έκτακτης ανάγκης)
- Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων.



• Δίκτυα/Δικτύωση

Το 2014, ο ΟΤΕ συνέχισε την υλοποίηση μεγάλων εταιρικών δικτύων IPVPN πελατών του ιδιωτικού και δημοσίου τομέα. Επίσης, διατέθηκε εμπορικά η νέα υπηρεσία 3G/4G IPVPN, η οποία συνδυάζει τις δυνατότητες του δικτύου δεδομένων της COSMOTE με το σταθερό δίκτυο IPVPN του ΟΤΕ. Τέλος, αύξησε εντυπωσιακά τις πωλήσεις της υπηρεσίας Dedicated Internet Access (DIA) στην κάθετη αγορά των ξενοδοχείων.

• Ενίσχυση της Επιχειρηματικότητας

Ο ΟΤΕ έδειξε για άλλη μία χρονιά έμπρακτα τη στήριξή του στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και τους ελεύθερους επαγγελματίες. Με το πρόγραμμα «Η διαφήμισή σας, διαφήμισή μας», στο πλαίσιο της υπηρεσίας «Η επιχείρησή σου.gr» έδωσε την ευκαιρία σε 10 συνδρομητές της υπηρεσίας «Η επιχείρησή σου.gr», να κερδίσουν δωρεάν τηλεοπτική προβολή (3 ημερών) της επαγγελματικής τους δραστηριότητας στα μεγαλύτερα πανελλαδικής εμβέλειας τηλεοπτικά κανάλια της χώρας.

Η υπηρεσία «[Η επιχείρησή σου.gr](#)» βραβεύτηκε από τα e-Bizz Awards 2014 με το βραβείο καλύτερης πρωτοβουλίας ανάπτυξης e-business.

➤ Κανάλια διανομής προϊόντων και εξυπηρέτηση πελατών

Η στρατηγική της εταιρείας σε σχέση με το δίκτυο και τα κανάλια διανομής προϊόντων αφορά σε:

- Απλοποίηση διαδικασιών με στόχο την οικονομία χρόνου και κόστους. Το 2014, ο ΟΤΕ υλοποίησε μια σημαντική επένδυση στην αναβάθμιση συστημάτων για τη διαχείριση και υλοποίηση αιτημάτων πελατών, εγκαθιστώντας μία νέα και υψηλών προδιαγραφών πλατφόρμα CRM (Siebel Oracle) σε όλα τα σημεία εξυπηρέτησης του πελάτη. Μέσω της καινούργιας υποδομής, απλοποιήθηκαν μια σειρά από διαδικασίες, βελτιώνοντας τη συνολική εμπειρία υλοποίησης αιτημάτων και εξοικονομώντας πολύτιμο χρόνο για τους πελάτες
- Έμφαση στην ηλεκτρονική εμπειρία-σημείο επαφής με τον πελάτη (e-experience)
- Αλλαγή της εμπειρίας διαχείρισης αιτημάτων και προβλημάτων πελατών, π.χ. συνέχιση επενδύσεων σε εφαρμογές που βελτιώνουν τη διαδικασία επίλυσης προβλημάτων πελατών όπως το νέο ΟΤΕ Care Voice Interactive system (IVR) για ταχύτερη επίλυση προβλημάτων, η χρήση SMS για ενημέρωση κατάστασης επίλυσης βλάβης. Επίσης, όσον αφορά στις τηλεφωνικές βλάβες, ο ΟΤΕ προσφέρει στους οικιακούς πελάτες, όταν η τηλεφωνική τους γραμμή είναι εκτός λειτουργίας για περισσότερες από 24 ώρες, μια δωρεάν μεταφορά των εισερχομένων κλήσεων σε κάποιο άλλο σταθερό ή κινητό τηλέφωνο/γραμμή για όσο διάστημα διαρκεί η βλάβη
- Επιβράβευση της εμπιστοσύνης των πελατών
- Ενίσχυση της εταιρικής κουλτούρας «εμπειρίας του πελάτη».

Το 2014, ο ΟΤΕ κατέκτησε την πρώτη θέση στα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ).

Αναβάθμιση δικτύου καταστημάτων ΟΤΕ, COSMOTE

Για ακόμη μια χρονιά το δίκτυο πωλήσεων ΟΤΕ, COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ αποτέλεσε την «αιχμή του δόρατος» για την επίτευξη των στόχων του Ομίλου. Συνεχίστηκε και κατά τη διάρκεια του 2014 η αναμόρφωση καταστημάτων ΟΤΕ και COSMOTE για ενιαίο και αναβαθμισμένο look & feel.

Ο καταναλωτής που επισκέπτεται τα καταστήματα ΟΤΕ και COSMOTE βιώνει μια διαφορετική εμπειρία στα πιο σύγχρονα, σχεδιαστικά, καταστήματα στην ελληνική αγορά. Τα καταστήματα ΓΕΡΜΑΝΟΣ, για μία ακόμη χρονιά, παρά τον ισχυρό και εντεινόμενο ανταγωνισμό κατάφεραν να διατηρήσουν την ηγετική τους θέση στην προτίμηση του καταναλωτή, να αυξήσουν τα μερίδια πωλήσεων σε ανερχόμενα προϊόντα τεχνολογίας (π.χ. tablets), αλλά και να επενδύσουν σε νέα ψηφιακά προϊόντα (π.χ. laptops, TVSets και παιχνιδοκονσόλες). Παράλληλα, συνέβαλαν ιδιαίτερα στη διατήρηση αλλά και ανάπτυξη της πελατειακής βάσης των εταιρειών του Ομίλου ΟΤΕ, μέσα από την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη και τη διάθεση καινοτόμων προϊόντων κινητής και σταθερής.

03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ (ΟΤΕ)

Συγκεκριμένα, τα σημαντικότερα επιτεύγματα για το δίκτυο καταστημάτων ΓΕΡΜΑΝΟΣ κατά τη διάρκεια του 2014 αφορούν:

- Στην αγορά των κινητών τηλεφώνων, όπου επιτεύχθηκε αύξηση της διείσδυσης των smartphones πάνω από το 50% επί των πωλήσεων, ενώ των 4G smartphones ανέρχεται σε 18% διαθέτοντας τη μεγαλύτερη ποικιλία σε 4G smartphones, κερδίζοντας με αυτόν τον τρόπο τον χαρακτηρισμό «No 1 προορισμός για smartphones», και διατηρώντας πάντα τη θέση του δικτύου ΓΕΡΜΑΝΟΣ ως «No 1 προορισμός για κινητά τηλέφωνα»
- Στην ανερχόμενη αγορά των Tablets τοποθετήθηκε δυναμικά και το 2014, και το αποτέλεσμα ήταν στο κλείσιμο του έτους να έχει επιτευχθεί αύξηση πωλήσεων σε τεμάχια κατά 100% μεγαλύτερη σε σχέση με την αύξηση της αγοράς, με αποτέλεσμα την απόκτηση επιπλέον μεριδίου αγοράς
- Στα ψηφιακά προϊόντα, έναν ακόμα τομέα στον οποίον επένδυσε η Εταιρεία, εστιάζοντας κυρίως σε laptops, TV Sets, αξεσουάρ και παιχνιδοκονσόλες, με στόχο την ενδυνάμωση του δικτύου ΓΕΡΜΑΝΟΣ ως ο ιδανικός προορισμός και για τα υπόλοιπα προϊόντα τεχνολογίας. Στην αγορά των laptops, home κονσολών, επιτεύχθηκε αύξηση μεριδίου αγοράς.

Το δίκτυο καταστημάτων του Ομίλου ΟΤΕ περιλαμβάνει:

- Δίκτυο εμπορικών αντιπροσώπων που περιλαμβάνει και 23 καταστήματα COSMOTE (corners)
- 18 ιδιόκτητα καταστήματα COSMOTE (9 στην ευρύτερη περιοχή της Αττικής και 3 στη Θεσσαλονίκη)
- 122 καταστήματα ΟΤΕ σε όλη την Ελλάδα
- 342 καταστήματα Γερμανός σε όλη την Ελλάδα.

Ολοκληρωμένο σύστημα πωλήσεων και εξυπηρέτησης πελατών

Η Εξυπηρέτηση Πελατών του ΟΤΕ δραστηριοποιείται σε πέντε κόμβους, απασχολεί εξειδικευμένα στελέχη εξυπηρέτησης, πλήρως καταρτισμένα, και αποτελεί μία ολοκληρωμένη μονάδα επικοινωνίας (multi-media contact center), πλήρως προσανατολισμένη στην πελατοκεντρική φιλοσοφία του Ομίλου και στην προσωποποιημένη επαφή με τον πελάτη (segmented contact approach). Διαμορφώνεται έτσι ένα ολοκληρωμένο κανάλι πωλήσεων και εξυπηρέτησης, καθοδήγησης, υποστήριξης, διαχείρισης και επίλυσης σύνθετων θεμάτων Πελατών.

Σταθερά προσανατολισμένη στις αξίες του Ομίλου, η Εξυπηρέτηση Πελατών του ΟΤΕ (13888) κατέκτησε την πρώτη θέση στην κατηγορία "Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας" του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ), επιβεβαιώνοντας την πελατοκεντρική φιλοσοφία του Ομίλου, αλλά και τη συνεχή προσπάθεια των ανθρώπων του στην κατεύθυνση αυτή. Στον ΟΤΕ, τα τελευταία χρόνια έχει γίνει μια τεράστια προσπάθεια μετασχηματισμού, με την Εμπειρία του Πελάτη στο επίκεντρο.

Με περισσότερες από 20.000.000 επαφές σε ετήσια βάση, η Εξυπηρέτηση Πελατών του ΟΤΕ συνεισφέρει ουσιαστικά στην:

- Ενίσχυση της εμπειρίας και της εμπιστοσύνης του πελάτη
- Υλοποίηση των εμπορικών στρατηγικών στόχων
- Ενδυνάμωση της εταιρικής εικόνας και φήμης.

Οι εξειδικευμένες μονάδες που δραστηριοποιούνται στην παροχή αναβαθμισμένων υπηρεσιών εξυπηρέτησης στον ΟΤΕ διαχειρίζονται θέματα:

- Βλαβοληψίας, βλαβοδιαχείρισης και υποστήριξης εξειδικευμένων υπηρεσιών καθώς και ολοκληρωμένης υποστήριξης και εξυπηρέτησης νέων τεχνολογιών και υπηρεσιών τηλεόρασης (IP TV & SAT TV)
- Λογαριασμών και εκπρόθεσμων οφειλών
- Πωλήσεων και εξυπηρέτησης, καθοδήγησης, υποστήριξης, διαχείρισης και επίλυσης σύνθετων θεμάτων με σκοπό την πρόσκτηση νέων πελατών (acquisition), την ανάπτυξη της πελατειακής βάσης (growth & development) και τη διακράτηση των πελατών (retention)
- Αποτελεσματικής, end2end διαχείρισης του συνόλου των αιτημάτων και των ειδικών θεμάτων πελατών, από το στάδιο της υποβολής τους μέχρι και την οριστική διεκπεραίωση/επίλυσή τους ανεξάρτητα από τον τρόπο και το μέσο υποβολής



Εμπλουτισμός προϊοντικών χαρακτηριστικών στις υψηλές ταχύτητες πρόσβασης

- Επιχειρησιακών πελατών: αναπτύσσοντας σταθερές σχέσεις εμπιστοσύνης με τους επιχειρησιακούς πελάτες, διαχειρίζονται αξιόπιστα το σύνολο των θεμάτων διαχείρισης παραγγελιών, των VIP Επιχειρησιακών Πελατών και υποστήριξης του δικτύου Αντιπροσώπων.

e-λογαριασμός

Υλοποιώντας συστηματικά δράσεις που απαντούν στις σύγχρονες ανάγκες και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, ο ΟΤΕ ενίσχυσε ακόμα περισσότερο τις ψηφιακές ευκολίες, πολλαπλασιάζοντας σημαντικά τον αριθμό των συνδρομητών οι οποίοι επιλέγουν τον ηλεκτρονικό λογαριασμό.

e-channels

Τα τελευταία 2 χρόνια, ο ΟΤΕ ανανέωσε την ιστοσελίδα ote.gr σχεδιαστικά και λειτουργικά, στο πλαίσιο της στρατηγικής της εταιρείας για προσφορά άριστης εμπειρίας στον πελάτη. Η ευκολία στην πλοήγηση, οι online αγορές και η ηλεκτρονική διαχείριση του τηλεφωνικού λογαριασμού είναι μερικά μόνο από τα πολλά χαρακτηριστικά και πλεονεκτήματα του ανανεωμένου ote.gr. Ειδικότερα:

- Όλοι οι πελάτες του ΟΤΕ, ιδιώτες, επαγγελματίες ή επιχειρήσεις, έχουν πλέον τη δυνατότητα να πραγματοποιήσουν online αγορές προϊόντων και υπηρεσιών, και μπορούν να διαμορφώσουν το δικό τους πακέτο υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες τους
- Μέσω της νέας υπηρεσίας MyOTE, οι πελάτες μπορούν να διαχειριστούν μόνοι τους τη σύνδεση και το λογαριασμό τους, από το σπίτι ή το γραφείο, να τον εξοφλήσουν online, να αναβαθμίσουν και να τροποποιήσουν τις υπηρεσίες τους σταθερής τηλεφωνίας
- Το νέο site επιτρέπει πρωτοποριακά την online επικοινωνία με τους εκπροσώπους της Εξυπηρέτησης Πελατών, μέσω των υπηρεσιών ON Chat και Call Back
- Το καινούργιο site του ΟΤΕ περιλαμβάνει και μια ακόμη πρωτοποριακή υπηρεσία, το ΟΤΕ Life, το πρώτο και «μοναδικό» ελληνικό blog τηλεπικοινωνιακής εταιρείας, που δίνει τη δυνατότητα ενημέρωσης για τα τελευταία νέα και εξελίξεις (ευρείας θεματολογίας).

ΣΤΟΧΟΙ ΤΟ 2015

Για το 2015, προγραμματίζεται η αναβάθμιση της πλατφόρμας e-commerce και η μεταφορά σε αυτήν των 3 site του Ομίλου (ote.gr, Cosmote.gr, e-germanos.gr). Η νέα πλατφόρμα θα προσφέρει αναβαθμισμένες λειτουργικότητες σε επίπεδο personalization (προσωποποιημένων προτάσεων και λύσεων) με περαιτέρω αναβάθμιση των λογαριασμών /myaccount (MyOTE, MyCOSMOTE) στην κατεύθυνση του advance self care.

Όσον αφορά στους οικιακούς πελάτες, το 2015 η εταιρεία θα εστιάσει:

- Στην επέκταση του δικτύου VDSL και στη μεγαλύτερη διείσδυση της υπηρεσίας αυτής στην αγορά
- Στον εμπλουτισμό του προϊοντικού χαρτοφυλακίου με σκοπό την παροχή και αναβάθμιση σε νέες υψηλότερες ταχύτητες (24/50/100 Mbps)
- Στη διάθεση υπηρεσίας ευρυζωνικής τηλεφωνίας
- Στην ανάπτυξη υπηρεσίας σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης με χρήση DSL και mobile Internet (Hybrid Access)
- Στην εμπορική διάθεση πακέτων, σε συνεργασία με την COSMOTE, που θα προσφέρουν υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας
- Στη διάθεση υπηρεσιών Quad play (Υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ευρυζωνικό Internet και τηλεόραση).

Για την κάλυψη των αναγκών των επιχειρησιακών πελατών, το 2015, η εταιρεία θα δώσει έμφαση:

- Στην ανάπτυξη υπηρεσιών συνδεσιμότητας, στην εισαγωγή νέων τεχνολογιών πρόσβασης με στόχο τον έλεγχο του κόστους και στη διάθεση SLA (Service Level Agreement)
- Στην εμπορική διάθεση πακέτων, σε συνεργασία με την COSMOTE, που θα συνδυάζουν υπηρεσίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας με στόχο τη διακράτηση των πελατών στον Όμιλο ΟΤΕ
- Στην ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων, υπηρεσιών και ολοκληρωμένων λύσεων που συνδυάζουν τεχνολογίες δικτύων και πληροφορικής (ICT)
- Στον εμπλουτισμό του ΟΤΕ Business Cloud με νέες υπηρεσίες.

03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ (ΟΤΕ)

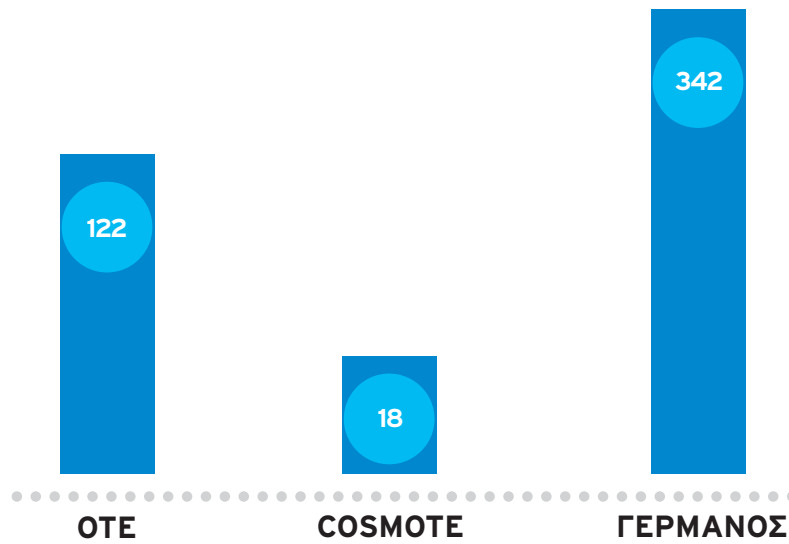
Προγράμματα ΟΤΕ Double Play 2014

Προγράμματα	Internet	Σταθερά	Κινητά	Αναγνώριση Κλήσεων	Τιμή Καταλόγου ανά μήνα	Τιμή ανά μήνα για τους πρώτους 18 μήνες
ΟΤΕ Double Play 4 Economy	4 Mbps	250'	–	–	€ 26,90	€ 24,90
ΟΤΕ Double Play 4 Απεριόριστα	4 Mbps	Απεριόριστα	30'	–	€ 32,90	€ 30,90
ΟΤΕ Double Play 4 Απεριόριστα Plus	4 Mbps	Απεριόριστα	150'	–	€ 36,90	€ 34,90
ΟΤΕ Double Play 24 Economy	έως 24 Mbps	250'	30'	✓	€ 32,90	€ 30,90
ΟΤΕ Double Play 24 Απεριόριστα	έως 24 Mbps	Απεριόριστα	30'	✓	€ 37,90	€ 35,90
ΟΤΕ Double Play 24 Απεριόριστα Plus	έως 24 Mbps	Απεριόριστα	360'	✓	€ 41,90	€ 39,90
ΟΤΕ Double Play VDSL 30 Απεριόριστα	έως 30 Mbps	Απεριόριστα	30'	✓	€ 41,90	€ 39,90
ΟΤΕ Double Play VDSL 30 Απεριόριστα Plus	έως 30 Mbps	Απεριόριστα	360'	✓	€ 45,90	€ 43,90
ΟΤΕ Double Play VDSL 50 Απεριόριστα	έως 50 Mbps	Απεριόριστα	30'	✓	€ 46,90	€ 44,90
ΟΤΕ Double Play VDSL 50 Απεριόριστα Plus	έως 50 Mbps	Απεριόριστα	360'	✓	€ 50,90	€ 48,90

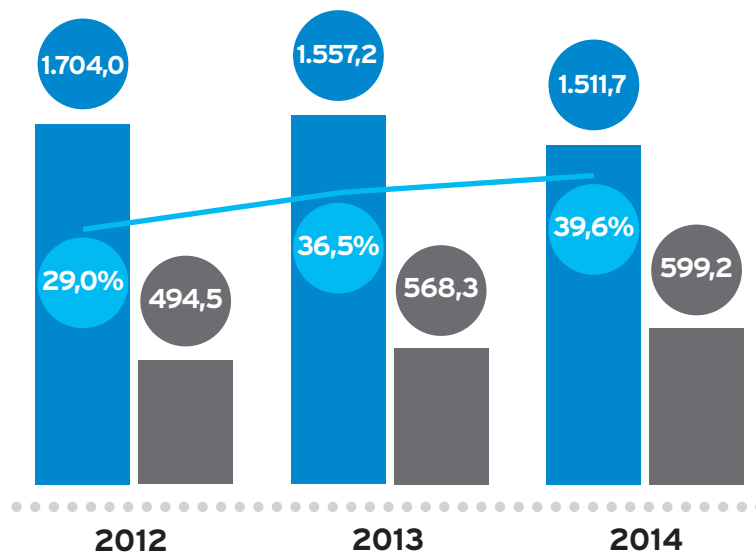
Προγράμματα ΟΤΕ Satellite Internet 2014

Προγράμματα	Internet (Download/Upload)	Internet (GB/Μήνα)	Τιμή Καταλόγου ανά μήνα	Κόστος Εξοπλισμού ΟΤΕ εφάπαξ	Τέλος Ενεργοποίησης (εφάπαξ με εξοπλισμό ΟΤΕ)
ΟΤΕ Satellite Internet 10		10 GB	€ 29,90		
ΟΤΕ Satellite Internet 25	έως 22 Mbps/έως 6 Mbps	25 GB (πρόσβαση χωρίς ογκομέτρηση 00:00 πμ - 06:00 πμ)	€ 39,90	€ 358,00	€ 99,00
ΟΤΕ Satellite Internet 100		100 GB (πρόσβαση χωρίς ογκομέτρηση 00:00 πμ - 06:00 πμ)	€ 79,90	Δωρεάν για περιορισμένο χρονικό διάστημα	
Static IP (επιπλέον σε οποιοδήποτε πρόγραμμα)			€ 8,90		

Δίκτυο διανομής Ομίλου ΟΤΕ στην Ελλάδα



ΟΤΕ Α.Ε. - Οικονομικές επιδόσεις (εκατ. €)



- Κύκλος Εργασιών
- Προσαρμοσμένη κερδοφορία EBITDA*
- Προσαρμοσμένο Περιθώριο EBITDA%

*Εξαιρουμένης της επίδρασης προγραμμάτων εθελουσίας αποχώρησης και αναδιοργάνωσης

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ (ΟΤΕ)

**Μαζί
Αναπτυσσόμαστε**

Ο ΟΤΕ μέσω του Brand υπηρεσιών "ΟΤΕ Wholesale" δραστηριοποιείται και πρωταγωνιστεί στην αγορά τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών χονδρικής, διαθέτοντας υπηρεσίες φωνής και δεδομένων προς τους εγχώριους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους, οι οποίοι αποτελούν βασικό μέρος της πελατειακής του βάσης και σημαντική πηγή εσόδων.

Έχοντας υιοθετήσει το στρατηγικό μήνυμα «Μαζί Αναπτυσσόμαστε», η εταιρεία επικοινωνεί την ισχυρή πελατοκεντρική δέσμευση για μία συνεχή & δυναμική πορεία στο μέλλον, εξασφαλίζοντας τη βιώσιμη ανάπτυξη και σταθερή πρόοδο όλων των εμπλεκόμενων/ενδιαφερόμενων μερών.

Ο ΟΤΕ διαθέτει στους παρόχους υπηρεσίες :

- Ευρυζωνικότητας (Wholesale ADSL & VDSL)
- Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (LLU & Συνεγκαταστάσεις)
- Μεταφοράς Δεδομένων (Data Transfer)
- Δισύνδεσης Φωνής και Δικτύων (Interconnection Services)
- Προστιθέμενης Αξίας (VAS).

Ο ΟΤΕ ΔΙΑΘΕΤΕΙ ΣΤΟΥΣ ΠΑΡΟΧΟΥΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ:





ΤΑΣΕΙΣ ΑΓΟΡΑΣ: ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Αγορά Σταθερής Τηλεφωνίας

Το 2014 περιορίστηκε σημαντικά η μεγάλη πίεση που δέχτηκε τα προηγούμενα έτη η αγορά υπηρεσιών πρόσβασης σταθερής επικοινωνίας, με την τάση για καταργήσιμες γραμμές να μειώνεται αισθητά και τις απώλειες να είναι οριακές (περίπου 26.200 λιγότερες ενεργές γραμμές συνολικά).

Οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι συνέχισαν να αυξάνουν την πελατειακή τους βάση με τον ίδιο ρυθμό όπως και το 2013, προσθέτοντας συνολικά σε αυτή περίπου 100.000 επιπλέον ενεργές γραμμές σταθερής, φτάνοντας τις 2,04 εκ. γραμμές και μερίδιο αγοράς σταθερής πρόσβασης 42,8%.

Αγορά Ευρυζωνικής Πρόσβασης

Συνεχίστηκε η αύξηση της διείσδυσης της ευρυζωνικότητας στην ελληνική αγορά, για ιδιώτες και επιχειρήσεις, μέσα από τα πακέτα και τις προσφορές τόσο του ΟΤΕ (ΟΤΕ ADSL & VDSL) όσο και των παρόχων, μέσα από τις υπηρεσίες του ΟΤΕ Wholesale (Full LLU, Shared LLU, Wholesale ADSL & VDSL).

- Το σύνολο των γραμμών σταθερής με ενεργή ευρυζωνική σύνδεση ανήλθε στα 3,14 εκ., αυξανόμενο κατά 251.600 γραμμές σε σχέση με το 2013 (+8,7%)
- Στο σύνολο των 4,77 εκ. ενεργών γραμμών σταθερής πρόσβασης, τα 3,14 εκ. που έχουν ενεργοποιημένη υπηρεσία ευρυζωνικής πρόσβασης (ADSL & VDSL) αποτελούν ποσοστό 65,8%. Το ποσοστό αυτό το 2013 ήταν στο 60,2%
- Από τα 2,04 εκ. γραμμές σταθερής των τηλεπικοινωνιακών παρόχων, 1,77 εκ. γραμμές έχουν ενεργή ευρυζωνική σύνδεση (86,8% το 2014 από 83,7% το 2013).

Ανταγωνισμός Υπηρεσιών Χονδρικής

Ο ανταγωνισμός στην αγορά χονδρικής εντείνεται καθώς οι πάροχοι συνεχίζουν να επεκτείνουν τα δίκτυα κορμού (Backbone Network) με ίδιες επενδύσεις αλλά και συνεργασίες με ανταλλαγή υποδομών οπτικών ινών (network sharing), με απώτερο στόχο να μειώσουν τις λειτουργικές τους δαπάνες.

Ο ΟΤΕ μέσα από τους βασικούς πυλώνες: «διαθεσιμότητα και επενδύσεις δικτύου, προηγμένες υπηρεσίες, εμπειρία και αξιοπιστία, σταθερά υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης», αποδεικνύει διαχρονικά στους πελάτες-παρόχους του ότι αποτελεί την πιο ασφαλή & επωφελή επιλογή για να μπορέσουν να ανταποκριθούν με επιτυχία και προοπτική στο πολύ απαιτητικό και ευμετάβλητο περιβάλλον όπου δραστηριοποιούνται, όπως αυτό της ψηφιακής οικονομίας & αγοράς συνολικά.

ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

Οι υπηρεσίες που παρέχει ο ΟΤΕ προς τους παρόχους αποτελούν σε μεγάλο βαθμό προϊόν κανονιστικών απαιτήσεων, όπως αυτές εξειδικεύονται από τις Αποφάσεις της εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας.

Σε αυτό το αυστηρό και ιδιαίτερα απαιτητικό πλαίσιο, ο ΟΤΕ ανταποκρίνεται με επιτυχία στις ρυθμιστικές απαιτήσεις μέσω των ρυθμιζόμενων υπηρεσιών.

Ο αριθμός των τηλεπικοινωνιακών παρόχων με τους οποίους συνεργάστηκε ο ΟΤΕ το 2014 ανήλθε στους 28, εκ των οποίων 13 έχουν διασυνδεθεί με το τηλεφωνικό δίκτυο του ΟΤΕ, ενώ 7 πάροχοι δραστηριοποιούνται κυρίως σε υπηρεσίες Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (LLU).

Στο τέλος του 2014, οι ενεργές γραμμές σταθερής πρόσβασης επικοινωνίας ανέρχονταν στα 4,77 εκ. (Τηλεφ. γραμμή ΟΤΕ ή παρόχου (full LLU ή WLR)). Σε αυτό συνέτεινε:

- ο περιορισμός των απωλειών γραμμών από τον ΟΤΕ και η ενισχυμένη διακράτηση πελατών
- η συνέχιση της διείσδυσης των παρόχων στην αγορά μέσα από την έντονη και ευρεία προώθηση πακέτων Double & Triple Play και των συνδυαστικών προσφορών

03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ (ΟΤΕ)

Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Υποδομών σε Αγροτικές “Λευκές” Περιοχές της Ελληνικής Επικράτειας

- η σταθεροποίηση και μικρή βελτίωση ορισμένων βασικών οικονομικών και κοινωνικών δεικτών στην Ελλάδα το 2014.

Ο ΟΤΕ, η Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ) και οι εταιρείες ΟΤΕ Rural South και ΟΤΕ Rural North (100% θυγατρικές του Ομίλου ΟΤΕ) υπέγραψαν σύμβαση σύμπραξης για την υλοποίηση του έργου «Ανάπτυξη Ευρυζωνικών Υποδομών σε Αγροτικές “Λευκές” Περιοχές της Ελληνικής Επικράτειας». Λευκοί οικισμοί είναι οι περίπου 2.230 περιοχές στις οποίες δεν παρέχεται ευρυζωνική πρόσβαση και δεν προβλέπεται επένδυση για την παροχή της στο εγγύς μέλλον. Σκοπός του έργου είναι η ανάπτυξη, λειτουργία και διαχείριση ενός δημόσιου δικτύου τηλεπικοινωνιακών υποδομών, το οποίο θα υποστηρίζει την παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών χονδρικής από τρίτους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους προς τελικούς χρήστες (πολίτες και επιχειρήσεις).

ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

> Αναβάθμιση υπηρεσιών ΟΤΕ Wholesale

Χονδρική Ευρυζωνική Πρόσβαση: Ανάπτυξη του Wholesale VDSL

Το 2014, ο ΟΤΕ διέθεσε στους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους πάνω από 2.400 προσβάσεις VDSL χονδρικής, από μόλις 1.100 το 2013.

Η ανοδική τάση και για τα VDSL πακέτα μέσω υπηρεσιών χονδρικής του ΟΤΕ είναι ένα ακόμα ενθαρρυντικό στοιχείο για τη σημαντικότητα και αποδοτικότητα των συνεχόμενων επενδύσεων του ΟΤΕ σε δίκτυα νέας γενιάς NGA, με πολλαπλά οφέλη (ΟΤΕ, πάροχοι, τελικοί πελάτες, ψηφιακοί δείκτες κοκ) και ευκαιρίες για νέες μορφές συνεργασίας και ροές εσόδων.

Ο αριθμός των προσβάσεων ADSL χονδρικής της υπηρεσίας «ΑΡΥΣ» έφτασε τις 20.069. Ο αριθμός αυτός έχει μειωθεί σημαντικά, κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών, ως αποτέλεσμα:

- Της εμπορικής πολιτικής των παρόχων, οι οποίοι ενθαρρύνουν τον προσανατολισμό της συνδρομητικής τους βάσης σε υπηρεσίες «Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (LLU)», εκμεταλλευόμενοι την ανάπτυξη ιδιόκτητων δικτυακών υποδομών
- Των αντίξων οικονομικών συνθηκών που οδήγησαν στην απορρόφηση ή και αποχώρηση από την αγορά εταιρειών που δραστηριοποιούνταν κυρίως στην παροχή χονδρικών ευρυζωνικών συνδέσεων.

Συνεχιζόμενη ζήτηση για υπηρεσίες Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (LLU)

Το 2014 συνεχίστηκε η σημαντική ζήτηση για υπηρεσίες Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (LLU), ως αποτέλεσμα της ζήτησης για συνδυαστικά πακέτα επικοινωνίας και ψυχαγωγίας των τελικών πελατών των παρόχων.

Στο τέλος του 2014, οι ενεργές γραμμές LLU ξεπέρασαν τα 2 εκ. και ανήλθαν στις 2.015.940 (Full & Shared LLU).

Ο ρυθμός ανάπτυξης της υπηρεσίας LLU συνεχίστηκε στον ίδιο, περίπου ρυθμό με το 2013.

Κάθε μήνα του 2014, η εταιρεία αποκτούσε κατά μέσο όρο 9.300 νέες γραμμές LLU.

Σταθερή παρέμεινε η ζήτηση που σημειώθηκε για τις υπηρεσίες συνεγκατάστασης. Στο τέλος του 2014, ο αριθμός των Αστικών Κέντρων (Α/Κ) του ΟΤΕ με Φυσική Συνεγκατάσταση ανήλθε στα 174 (85 Α/Κ της Αττικής, 15 στη Θεσσαλονίκη και 74 στην Περιφέρεια) από 173 στο τέλος του 2013, ενώ ο αριθμός των Α/Κ του ΟΤΕ με αιτήματα LLU σε απομακρυσμένη συνεγκατάσταση ανήλθε στα 730 από 729 στο τέλος του 2013.

Υπηρεσίες Μεταφοράς Δεδομένων (Data Transfer), Μισθωμένες Γραμμές Χονδρικής (ΜΓΧ) Ethernet, Αναλογικής & PHD/SDH τεχνολογίας

Οι υπηρεσίες ΜΓΧ τεχνολογίας Ethernet παρουσίασαν μικρή αύξηση (343 κυκλώματα το 2014 έναντι 338 το

Οι ενεργές
γραμμές LLU
ξεπέρασαν
τα 2 εκ.



2013), παρά τις καταργήσεις κυκλωμάτων backhauling λόγω ανάπτυξης ίδιων υποδομών από τους παρόχους.

Παράλληλα, αυξήθηκαν σημαντικά οι υπηρεσίες Ethernet Mobile Backhaul (57 κυκλώματα το 2014 έναντι μόλις 36 το 2013), ενώ συνεχίστηκε η μείωση του αριθμού Μισθωμένων Γραμμών Χονδρικής (ΜΓΧ) Αναλογικής & PHD/SDH τεχνολογίας.

Οι Ζεύξεις Διασύνδεσης 2 Mbps (Interconnection Links) είχαν μικρή πτώση της τάξεως του 4,5% προσεγγίζοντας τις 4.227 (από 4.428 το τέλος του 2013). Από αυτές, 490 αφορούν την Υπηρεσία Η-ΖΕΥΣ (έναντι των 1.020 στο τέλος του 2013) και 2.399 την Υπηρεσία ΦΣ-ΖΕΥΣ (έναντι των 1.820 στο τέλος του 2013).

Υπηρεσίες Διασύνδεσης Δικτύων και Προστιθέμενης Αξίας (VAS)

Στις υπηρεσίες διασύνδεσης τηλεφωνικών δικτύων μειώθηκαν οριακά τα λεπτά τερματισμού διασύνδεσης από παρόχους σταθερής τηλεφωνίας στο δίκτυο του ΟΤΕ σε σχέση με το 2013, και έφτασαν τα 4,27 δισεκατομμύρια, από 4,57 το 2013.

Τα λεπτά τερματισμού διασύνδεσης από παρόχους κινητής τηλεφωνίας αυξήθηκαν από 1,1 δισεκατομμύρια στα 1,2 το 2014.

Η κίνηση Συλλογής Διασύνδεσης κινήθηκε στα επίπεδα των 0,3 δισ. λεπτών, από 0,4 δισ. λεπτά το 2013.

Οι χρήστες με Προεπιλογή Φορέα (CPS) υπολογίζονται σε 67.200 (από 89.000 το 2013), ενώ αυξήθηκε στους 2.478.000 το πλήθος των γεωγραφικών αριθμών με ενεργή φορητότητα, από 2.281.000 το 2013.

Χονδρική Εκμίσθωση Γραμμών (Wholesale Line Rental - WLR)

Με την υπηρεσία «Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών (WLR)», ο τηλεπικοινωνιακός πάροχος έχει τη δυνατότητα να εκμισθώνει τη γραμμή πρόσβασης του τελικού πελάτη και να του παρέχει υπηρεσίες φωνής, χρησιμοποιώντας αποκλειστικά τη δική του εμπορική ονομασία. Η συγκεκριμένη υπηρεσία επιτρέπει στον τηλεπικοινωνιακό πάροχο να προσφέρει ολοκληρωμένες υπηρεσίες στον τελικό πελάτη χωρίς επιπλέον επένδυση.

Στο τέλος του 2014, οι συνδρομητές μέσω υπηρεσιών WLR ήταν 35.325 έναντι περίπου 47.100 στο τέλος του 2013.

> Εξυπηρέτηση πελατών ΟΤΕ Wholesale

Στο πλαίσιο της σχέσης της εταιρείας με τους παρόχους και της άριστης εξυπηρέτησής τους, ο ΟΤΕ προχώρησε σε:

Αναβάθμιση Πληροφοριακών Συστημάτων Wholesale CRM (WCRM) μέσω:

- Συνεχούς παρακολούθησης και αναβάθμισης των παραμέτρων ασφάλειας των συστημάτων WCRM
- Ενεργειών βελτιστοποίησης στην απόδοση ώστε να εξασφαλίζεται η συνεχής και αδιάλειπτη πρόσβαση των τηλεπικοινωνιακών παρόχων στα WCRM
- Συνεχούς εμπλουτισμού των συστημάτων WCRM με νέες λειτουργικότητες
- Αμεσότητας απόκρισης και διαχείρισης όλων των αιτημάτων
- Παρακολούθησης και διεκπεραίωσης των αιτημάτων στον Τοπικό Βρόχο (LLU), στις υπηρεσίες Συνεγκατάστασης, στις συνδέσεις Wholesale xDSL, στη Φορητότητα Αριθμών, στις Μισθωμένες Γραμμές Χονδρικής (WLL), στην Υπηρεσία Προεπιλογής Φορέα και Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών WLR.

Ενίσχυση Ομάδας & Εργαλείων Εξυπηρέτησης & Πωλήσεων μέσω:

- Εκτεταμένου πλάνου εκπαίδευσης των στελεχών, προσανατολισμένο στην εμπειρία του πελάτη και την εμπέδωση της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας και των στόχων του ΟΤΕ
- Αποτελεσματικής διαχείρισης αιτημάτων παρόχων και υποστήριξης μετά την πώληση, για όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω των εξειδικευμένων ομάδων υποστήριξης.

03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

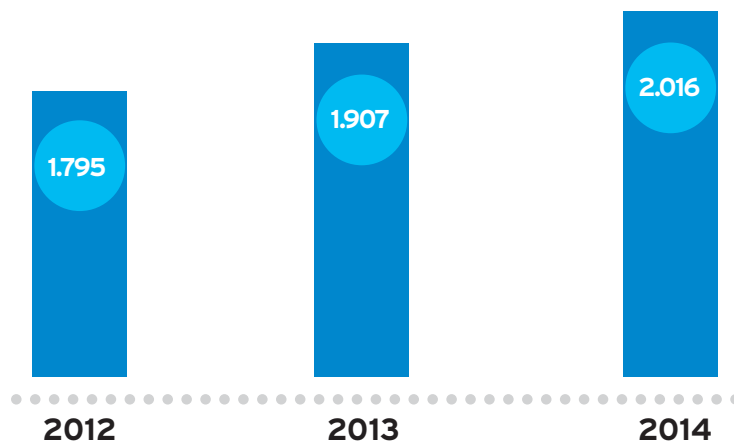
ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ (ΟΤΕ)

Βελτίωση Επικοινωνίας με τους Πελάτες & Ενίσχυση Πιστότητας Πελατών μέσω:

- Συνεχούς ανάλυσης αναγκών πελατών & παρακολούθησης τάσεων αγοράς
- Παρακολούθησης και ανάλυσης ανταγωνισμού για υπηρεσίες χονδρικής και λήψης κατάλληλων εμπορικών μέτρων/ενεργειών για τον περιορισμό του ανταγωνισμού
- Εφαρμογής πλάνου ενεργειών Wholesale Marketing και Επικοινωνίας με στόχο την ενίσχυση της εικόνας του ΟΤΕ, την προώθηση των υπηρεσιών χονδρικής και την αύξηση πιστότητας των πελατών
- Ανανέωσης και ομογενοποίησης όλων των υλικών/εργαλείων/μέσων επικοινωνίας επαφής με τους πελάτες, για βελτίωση της εμπειρίας τους από τον ΟΤΕ και μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στη διαδικασία επικοινωνίας/επαφής μαζί τους
- Ανάπτυξης και εφαρμογής νέων διαδραστικών εφαρμογών και συνεχούς αναβάθμισης περιεχομένου του web site, www.otewholesale.gr (newsletters, νέα, FAQs κ.α.)
- Διοργάνωσης εκδηλώσεων/ημερίδων/εκπαιδύσεων για τηλεπικοινωνιακούς παρόχους με στόχο την παρουσίαση υπηρεσιών/συστημάτων/εφαρμογών/τηλεπικοινωνιακών λύσεων από τον ΟΤΕ.

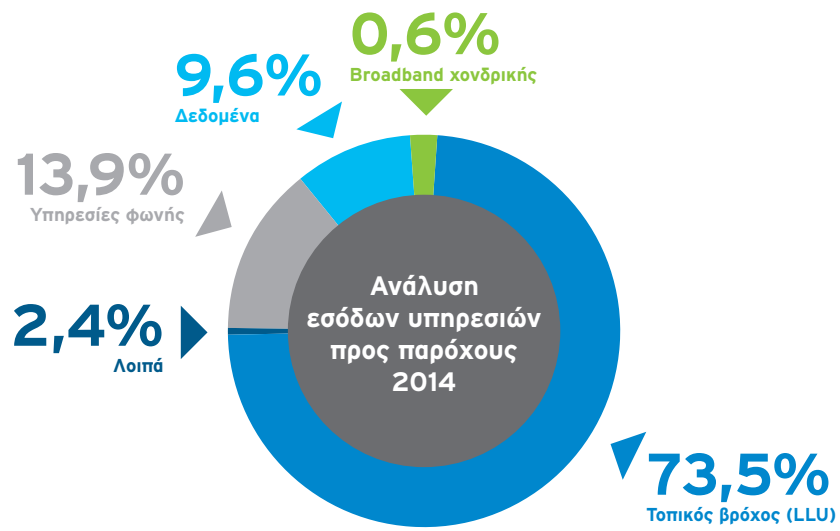
Εξέλιξη λειτουργουσών γραμμών LLU (000)



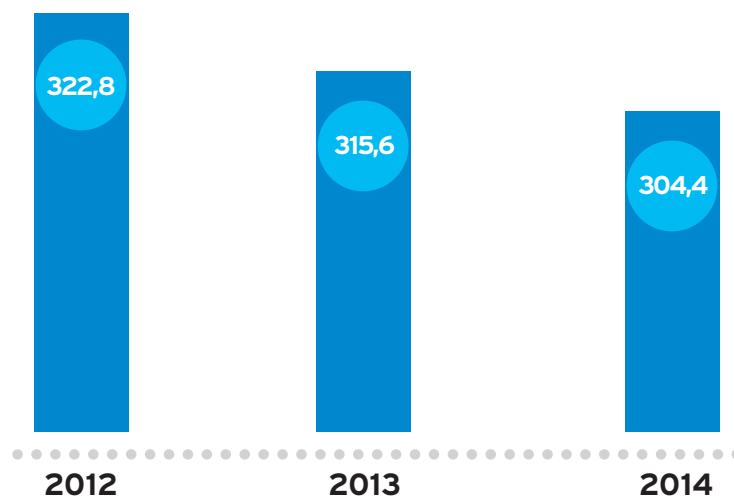
ΣΤΟΧΟΙ 2015

Ο ΟΤΕ θα συνεχίσει να είναι η πρώτη επιλογή και βασικός στρατηγικός συνεργάτης των τηλεπικοινωνιακών παρόχων, ανταποκρινόμενος πλήρως στις ανάγκες και προκλήσεις της αγοράς. Ως προτεραιότητα θα παραμείνει η υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση του πελάτη.

Η διάχυση, εφαρμογή και εμπέδωση της στρατηγικής τοποθέτησης του ΟΤΕ Wholesale «**Μαζί Αναπτυσσόμαστε**» σε κάθε επίπεδο λειτουργίας και επικοινωνίας (εσωτερικά & εξωτερικά) εξασφαλίζει την ενίσχυση μακροχρόνιων συνεργασιών αμοιβαίου συμφέροντος και επιτυγχάνει τη φιλοσοφία της πελατοκεντρικότητας ως τον βασικό μοχλό κάθε σκέψης και δράσης.



Έσοδα υπηρεσιών προς παρόχους* (€ εκατ.)



*Κάθε έτος απεικονίζει το σύνολο των εσόδων από Τέλη διασύνδεσης/περιαγωγής/ΕΤΚ, Μισθωμένες γραμμές, ADSL χονδρικής, Τοπικό βρόχο/συνεγκατάσταση

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ, INTERNET ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (ΟΤΕGLOBE)

ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ

Η ΟΤΕGLOBE λειτουργεί ως διεθνής πάροχος διεθνών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών χονδρικής, υπηρεσιών Internet και μετάδοσης δεδομένων και δραστηριοποιείται στους παρακάτω τομείς:

- Ανάπτυξης, σχεδιασμού, υλοποίησης και διαχείρισης διεθνών δικτύων τηλεφωνίας, Data και χωρητικότητας
- Εμπορικής εκμετάλλευσης όλων των διεθνών υπηρεσιών προς παρόχους τηλεφωνίας
- Παροχής ολοκληρωμένων και πλήρως διαχειριζόμενων υπηρεσιών (διεθνή IPVPN) σε μεγάλους εταιρικούς πελάτες μέσω συνεργατών.

> Υποδομές

Η διάθεση των υπηρεσιών της ΟΤΕGLOBE επιτυγχάνεται μέσω τεσσάρων ιδιόκτητων δικτύων: α) του Διαβαλκανικού Δικτύου TBN, με το οποίο πραγματοποιείται η διασύνδεση με τη Δυτική Ευρώπη μέσω Βαλκανίων, β) του GWEN, όπου η διασύνδεση με τη Δυτική Ευρώπη πραγματοποιείται μέσω Ιταλίας, γ) του διεθνούς δικτύου IP/MPLS, το οποίο βασίζεται στα προαναφερθέντα δίκτυα κορμού για την παροχή υπηρεσιών Internet και VPN και δ) του διεθνούς δικτύου τηλεφωνίας, που έχει αναβαθμιστεί με τεχνολογία softswitch, με νέες λειτουργικότητες και ταυτόχρονη γεωγραφική επέκταση.

Επιπλέον, η ΟΤΕGLOBE συμμετέχει σε διεθνείς κοινοπραξίες υποβρύχιων καλωδιακών συστημάτων (π.χ. SMW-3), ενώ όσον αφορά στη διεθνή τηλεφωνία διατηρεί περισσότερες από 150 διμερείς διασυνδέσεις.

> Προοπτικές ανάπτυξης

Η εταιρεία, αξιοποιώντας την ισχυρή παρουσία του Ομίλου ΟΤΕ στη ΝΑ Ευρώπη, καθιερώθηκε ως ο πλέον αξιόπιστος πάροχος υπηρεσιών διεθνούς χονδρικής στην αγορά αυτή. Έχοντας πλέον αναπτύξει μια δυναμική παρουσία αλλά και ποιοτικές δικτυακές υποδομές, η ΟΤΕGLOBE ενισχύει την εμπορική της παρουσία σε τηλεπικοινωνιακούς φορείς στη Β. Αφρική και τη Μ. Ανατολή, είτε μέσω στρατηγικών συνεργασιών με σημαντικούς τηλεπικοινωνιακούς παρόχους στις εν λόγω περιοχές ή και με ανάπτυξη νέων υποδομών. Πιο συγκεκριμένα από το 2014 η εταιρεία συμμετέχει ως πλήρες μέλος σε ένα από τα μεγαλύτερα κοινοπραξιακά καλωδιακά συστήματα στον κόσμο (AAE-1) που θα διασυνδέει το Χονγκ Κονγκ και τη Σιγκαπούρη, με τη Μέση Ανατολή, την Αφρική και την Ευρώπη.

ΤΑΣΕΙΣ ΑΓΟΡΑΣ: ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Μέσω των δικτύων της ΟΤΕGLOBE, διακινούνται σημαντικά μερίδια της ευρυζωνικής κίνησης, καθώς και της διεθνούς εξερχόμενης και εισερχόμενης κίνησης φωνής στην ευρύτερη περιοχή της ΝΑ Ευρώπης.

Στόχος της εταιρείας είναι να μεγιστοποιηθεί η χρήση των υφιστάμενων υποδομών, προσελκύνοντας μερίδιο της συνεχώς αυξανόμενης κίνησης προς τα διεθνή κέντρα του Internet. Ενδεικτικά, ο ρυθμός αύξησης της χωρητικότητας στο διεθνές Internet, για τις περιοχές της Μ. Ανατολής, Αν. Ευρώπης και Β. Αφρικής, από την περίοδο 2010-2014 κυμαίνεται από 40% - 55% περίπου.

Επιπλέον, όσον αφορά τις υπηρεσίες διεθνούς τηλεφωνίας, οι νέες NGN λειτουργικότητες με τις οποίες έχει ήδη αναβαθμιστεί το δίκτυο τηλεφωνίας, καθώς και η στόχευση σε υπηρεσίες hubbing, είχαν ως αποτέλεσμα την ενίσχυση της εμπορικής δράσης και την επέκταση σε νέες αναπτυσσόμενες αγορές όπως π.χ. Αφρική, Λατ. Αμερική.

ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

Το 2014 ήταν μια επιτυχημένη χρονιά για την ΟΤΕGLOBE, αφού παρά το ασταθές μακροοικονομικό περιβάλλον και τη συνεχιζόμενη πτώση τιμών στην ελληνική αγορά αλλά και την ευρύτερη περιοχή των Βαλκανίων, ως αποτέλεσμα της διαρκώς αυξανόμενης έντασης του ανταγωνισμού, παρουσίασε σταθερή ανάπτυξη των οικονομικών της μεγεθών.

**2014 μια
επιτυχημένη
χρονιά για την
ΟΤΕGLOBE**



Τα σημαντικότερα γεγονότα του 2014 ήταν τα παρακάτω:

- Συμμετοχή ως πλήρες μέλος σε ένα από τα μεγαλύτερα κοινοπραξιακά καλωδιακά συστήματα στον κόσμο (AAE-1). Τον Ιανουάριο του 2014 η OTEGLOBE μαζί με 17 διεθνείς τηλεπικοινωνιακούς παρόχους προχώρησαν στην υπογραφή σύμβασης κατασκευής (C&M) ενός νέου διηπειρωτικού, υποθαλάσσιου καλωδιακού συστήματος με την επωνυμία Asia-Africa-Europe-1 (AAE-1). Το AAE1 με συνολικό μήκος 25.000 χλμ., είναι ένα από τα ελάχιστα καλωδιακά συστήματα που θα διασύνδεουν το Χονγκ Κονγκ και τη Σιγκαπούρη, με τη Μέση Ανατολή, την Αφρική και την Ευρώπη. Με αυτήν τη δρομολόγηση, το AAE-1 θα έχει το πλεονέκτημα να μεταφέρει την τηλεπικοινωνιακή κίνηση από το Χονγκ Κονγκ και την Ασία στην Ευρώπη, μέσα από τη συντομότερη δυνατή διαδρομή (low latency route). Ένα σημαντικό μέρος αυτής της κίνησης θα περνάει πλέον και από την Ελλάδα μέσω του καλωδιακού σταθμού των Χανίων στην Κρήτη. Οι εργασίες κατασκευής του καλωδίου έχουν ήδη ξεκινήσει και αναμένεται να ολοκληρωθούν το 2016
- Προώθηση ευέλικτων εμπορικών πακέτων στη Διεθνή Τηλεφωνία και περαιτέρω εκμετάλλευση των υποδομών NGN σε υπηρεσίες Hubbing. Η εταιρεία, αναγνωρίζοντας τις ανάγκες των πελατών της για διαφοροποίηση στο ιδιαίτερα ανταγωνιστικό περιβάλλον της διεθνούς τηλεφωνίας, προσφέρει νέα εμπορικά πακέτα χρησιμοποιώντας τις νέες IP τεχνολογίες με τις οποίες εκσυγχρονίστηκε το διεθνές δίκτυο τηλεφωνίας
- Ενίσχυση της εμπορικής παρουσίας της OTEGLOBE σε αγορές ενδιαφέροντος όπως η Μ. Ανατολή και η Β. Αφρική, μέσω στοχευμένων συνεργασιών με επιλεγμένους παρόχους για την περαιτέρω ενίσχυση των πωλήσεων δεδομένων και φωνής
- Αναβάθμιση Χωρητικότητας και Λειτουργικότητας των υφιστάμενων ιδιόκτητων τηλεπικοινωνιακών υποδομών. Στα πλαίσια αυτά αναβαθμίστηκαν οι NGN υποδομές για τη διεθνή τηλεφωνία, τα δίκτυα κορμού TBN/GWEN, κλπ.

► Οικονομικές επιδόσεις

Η OTEGLOBE, παρά τις δυσμενείς οικονομικές συνθήκες, συνέχισε να παρουσιάζει ανάπτυξη το 2014 σε βασικούς οικονομικούς δείκτες. Συγκεκριμένα, η εταιρεία παρουσίασε αύξηση του κύκλου εργασιών κατά 2% σε σχέση με το 2013 (διαμορφώθηκε σε €287,1 εκ.) ενώ κατάφερε να αυξήσει σημαντικά τις καθαρές ταμειακές ροές από λειτουργικές δραστηριότητες σε σχέση με το 2013. Επίσης, σημαντικό είναι ότι η εταιρεία δεν είναι εκτιθέμενη σε δανεισμό.

Το 2015, η εταιρεία, μέσω της συμμετοχής της στην κατασκευή του διεθνούς υποβρυχίου καλωδιακού συστήματος νέας γενιάς Asia Africa Europe - 1 (AAE-1) επαναποθετείται σε νέες αναπτυσσόμενες αγορές, όπως π.χ. αυτές της Μ. Ανατολής, Β. Αφρικής & ΝΑ Ασίας, διευρύνοντας την περιοχή δραστηριοποίησής της και ιδιαίτερα σε αγορές με μεγαλύτερα περιθώρια κέρδους.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗ ΡΟΥΜΑΝΙΑ (TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS)

ΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ: ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Το 2014, η αγορά τηλεπικοινωνιών της Ρουμανίας χαρακτηρίστηκε από επιθετική ανταγωνιστικότητα, απρόβλεπτη φορολόγηση και ρυθμιστικά μέτρα που έκαναν τους παρόχους να επανεκτιμήσουν τα σχέδιά τους και άσκησαν σημαντική επιπρόσθετη πίεση στους επιχειρηματικούς στόχους. Η ανάπτυξη της υποδομής της σταθερής και της κινητής τηλεφωνίας συνεχίστηκε, ενώ η στρατηγική της κυβέρνησης σε ό,τι αφορά το Ψηφιακό Θεματολόγιο - Digital Agenda (εν αναμονή της τελικής έγκρισης από τις αρχές) αναμένεται να συμβάλει περαιτέρω στην ανάπτυξη της βιομηχανίας τηλεπικοινωνιών.

Στην αγορά Internet μέσω σταθερής τηλεφωνίας, η Ρουμανία καταλαμβάνει την τέταρτη θέση μεταξύ 194 χωρών σε ό,τι αφορά ταχύτητες ευρυζωνικότητας, ενώ κατέχει την πρώτη θέση στον τομέα αυτόν στην Ευρώπη. Σύμφωνα με τη στρατηγική της ρουμανικής κυβέρνησης σε ό,τι αφορά το Ψηφιακό Θεματολόγιο, η Ρουμανία είναι μία αγορά με υψηλή διαθεσιμότητα λύσεων Next Generation Access, καθώς και με υψηλή διείσδυση των ευρυζωνικών συνδέσεων με ταχύτητες άνω των 100 Mbps. Η κινητή τηλεφωνία επίσης ενθαρρύνεται από τη μεγάλη 3G κάλυψη και από την πρόσφατη, αλλά ταχύτερη, ανάπτυξη της κάλυψης LTE.

Η συνολική αγορά αναπτύχθηκε το 2014, ακολουθώντας τη γενικότερη θετική τάση της αγοράς υπηρεσιών, η οποία αναμένεται να συνεχιστεί το 2015. Η ρουμανική αγορά τηλεπικοινωνιών, που χαρακτηρίζεται κυρίως από τον ανταγωνισμό σε σχέση με τις τιμές, κινείται σταδιακά προς πιο ποιοτικές λύσεις που χαρακτηρίζονται από καλή σχέση ποιότητας-κόστους (value for money). Οι οικιακοί πελάτες μετακινούνται προς πιο ολοκληρωμένες προτάσεις, ενώ οι επιχειρησιακοί πελάτες αναζητούν όλο και περισσότερο ολοκληρωμένες (turnkey) λύσεις ITC που τους καθιστούν πιο ανταγωνιστικούς. Οι βασικοί τομείς ανάπτυξης στο τμήμα B2B είναι το M2M και το Cloud, με άμεσο αντίκτυπο στην παραγωγικότητα και στην ανταγωνιστικότητα.

ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

Το γεγονός του 2014 ήταν αναμφισβήτητο ο σχεδιασμός της νέας εταιρικής ταυτότητας της Romtelecom και της COSMOTE Romania και η μετονομασία τους σε Telekom Romania Communications και Telekom Romania Mobile Communications αντίστοιχα, κάτω από τη γενικότερη εμπορική επωνυμία Telekom Romania.

Ξεκινώντας τον Σεπτέμβριο του 2014, η νέα εμπορική επωνυμία εισήλθε στην αγορά με μια φιλοσοφία one-stop-shop και ένα καινοτόμο εμπορικό concept που βασιζόταν στην ολοκληρωμένη εμπειρία across all touch points.

Της γέννησης της "T" (Telekom Romania) προηγήθηκαν ένα κοινό όραμα και μια κοινή στρατηγική που εφαρμόστηκαν τον περασμένο χρόνο. Με στόχο να γίνει ο υπ' αριθμόν 1 πάροχος ολοκληρωμένων υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών και τεχνολογίας, αναπτύχθηκε μια στέγερη στρατηγική βασισμένη σε τρεις πυλώνες. Οι τρεις αυτοί πυλώνες είναι:

- Να χτίσουμε τον υπ' αριθμόν 1 ολοκληρωμένο πάροχο
- Να αλλάξουμε τους κανόνες της αγοράς
- Να μεταμορφώσουμε το πρότυπο λειτουργίας μας.

Η στρατηγική έγινε δράση με τη βοήθεια μιας ενιαίας ομάδας που προσέφερε στον πελάτη πραγματικά ολοκληρωμένες λύσεις, ενώ έγιναν και νέες επενδύσεις στην επέκταση του δικτύου FTTH.

> Ρυθμιστικές εξελίξεις το 2014

Μείωση των τελών τερματισμού κλήσεων σταθερής και κινητής τηλεφωνίας

Το 2014, η Απόφαση υπ' αριθμ. 366/2014 της Ρουμανικής Ρυθμιστικής Αρχής (ANCOM) επέβαλε νέες κοστοστρεφείς τιμές χονδρικής, σύμφωνα με τη μεθοδολογία κοστολόγησης που προτάθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο. Κατά συνέπεια, οι νέες προτεινόμενες τιμολογήσεις που άρχισαν να ισχύουν τον Απρίλιο του 2014 αντιπροσωπεύουν μια σημαντική μείωση σε 0,14 ευρώσέντς/λεπτό για τερματισμό κλήσεων

Νέα επωνυμία και
ταυτότητα για τη
ROMTELECOM και
την COSMOTE
ROMANIA



σταθερής (από ένα μέσο επίπεδο 0,67 ευρώσέντς/λεπτό) και σε 0,96 ευρώσέντς/λεπτό για τερματισμό κλήσεων κινητής (από 3,07 ευρώσέντς/λεπτό). Το χαμηλό επίπεδο των προτεινόμενων τιμολογήσεων για τερματισμό κλήσεων θα μειώσει περαιτέρω τα έσοδα των λιανικών υπηρεσιών φωνής από το 2014 και πέρα. Οι υποχρεώσεις λογιστικού διαχωρισμού που είχαν προηγουμένως επιβληθεί στις υπηρεσίες χονδρικής τερματισμού κλήσεων σταθερής ανακλήθηκαν από την ημερομηνία που επεβλήθησαν οι νέες τιμολογήσεις. Οι υπόλοιπες υποχρεώσεις χονδρικής που επέβαλαν προηγούμενοι κανόνες -η υποχρέωση της τήρησης της διαφάνειας, η απαγόρευση των διακρίσεων, η παροχή πρόσβασης και η άδεια χρήσης του δικτύου και της σχετικής υποδομής - θα συνεχίσουν να ισχύουν. Παράλληλα, η ANCOM καθιέρωσε ένα νέο σύνολο μέγιστων τιμολογίων για βοηθητικές υπηρεσίες σχετικά με τη διασύνδεση.

Επαναπροσδιορισμός των υπηρεσιών κλήσης διασύνδεσης, υπηρεσιών backhaul και μισθωμένων γραμμών - τμημάτων τερματισμού με τεχνολογία IP

Οι υπηρεσίες μονής και διπλής διασύνδεσης ενοποιήθηκαν σε μια εθνική υπηρεσία κλήσεων διασύνδεσης με μια νέα, υψηλότερη τιμολόγηση 0,18 ευρώσέντς/λεπτό (από 0,05 ευρώσέντς/λεπτό για υπηρεσία μονής διασύνδεσης και 0,16 ευρώσέντς/λεπτό για υπηρεσία διπλής διασύνδεσης). Επιπλέον, οι υπηρεσίες backhaul που παρέχονται σε υποδομή Ethernet (για δίκτυα πρόσβασης και διασύνδεσης) επαναπροσδιορίστηκαν ως τοπικού, περιφερειακού και εθνικού επιπέδου ανάλογα με την αντίστοιχη ανάλυση της αγοράς. Τα σχετικά τιμολόγια έχουν καθιερωθεί σε εύρος ζώνης 1 Gbps και 10 Gbps. Στο μεταξύ, τα τιμολόγια έχουν σχεδιαστεί για τμήματα του δικτύου μεταφορών μεταξύ δρομολογητών (router) με διαφορετικές χωρητικότητες (switch Ethernet, router PE και router P).

Μέσα στο 2014, η ANCOM ακολούθησε τη μεθοδολογία κοστολόγησης που πρότεινε η Ευρωπαϊκή Ένωση και έχει εκπονήσει τελικά τιμολόγια για μισθωμένες γραμμές-τμήματα τερματισμού με χωρητικότητα μέχρι και 2 Mbps που παρέχονται σε δικτυακή υποδομή μετάδοσης IP-MPLS.

Αναθεώρηση της ρύθμισης της αγοράς πρόσβασης: οι υποχρεώσεις σε σχέση με την πρόσβαση σε αγωγούς και οπτικές ίνες μπορεί να αποτελέσουν πρόκληση

Η Ρουμανική Ρυθμιστική Αρχή (ANCOM) σχεδιάζει μια αναθεώρηση της αγοράς για την πρόσβαση σε φυσικά στοιχεία υποδομής (βρόχους πρόσβασης από χαλκό και οπτική ίνα). Στο πλαίσιο της αναθεώρησης αυτής, η ANCOM θα επαναξιολογήσει μέσα στο 2015 την περίπτωση να επιβάλει εκ των προτέρων υποχρεώσεις σε ό,τι αφορά την πρόσβαση σε αγωγούς και την αποδεσμοποίηση των βρόχων οπτικής ίνας. Εφόσον τέτοιες επανορθώσεις επιβληθούν στην Telekom Romania Communications, οι βασικές προκλήσεις θα σχετίζονται με τη λειτουργική πλευρά της εφαρμογής των απαιτούμενων προϊόντων και την εξασφάλιση της τεχνικής τους διαθεσιμότητας.

Εμφάνιση των πρώτων MVNO στη ρουμανική αγορά

Το 2014, εισήλθαν στην αγορά οι πρώτοι MVNO (πάροχοι εικονικού δικτύου κινητής τηλεφωνίας). Δεδομένων των χαρακτηριστικών και της δομής της τρέχουσας αγοράς λιανικής (πολύ χαμηλές τιμές λιανικής, τρεις ισχυροί πάροχοι και δύο ανταγωνιστικοί διεκδικητές), δεν προβλέπεται μεγάλης κλίμακας ανάπτυξη των MVNO στο άμεσο μέλλον. Αντίθετα, αναμένεται η εδραίωση παρόχων που στοχεύουν σε εξειδικευμένες, μικρότερες αγορές (όπως οι υφιστάμενοι πάροχοι καλωδιακής τηλεόρασης που επιδιώκουν να διατηρήσουν την πελατειακή τους βάση).

ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

> Πελάτες Λιανικής

Το 2014, οι εμπορικοί στρατηγικοί στόχοι της Telekom Romania Communications ήταν οι εξής:

- Ενίσχυση των προσφορών συνδρομητικής τηλεόρασης μέσα από αποκλειστικό περιεχόμενο
- Νέες ολοκληρωμένες προσφορές
- Περαιτέρω ανάπτυξη των υψηλής ταχύτητας ευρυζωνικών υπηρεσιών μέσω οπτικής ίνας με add-ons ώστε να ενισχυθεί η αξία

03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗ ΡΟΥΜΑΝΙΑ (TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS)

- Επικέντρωση στην ανάπτυξη στις αστικές περιοχές.

Ολοκληρωμένες προσφορές

Ένα βασικό στοιχείο της διαδικασίας της λειτουργικής ενοποίησης ήταν η εμπορική διάθεση μιας πραγματικής συγκλίνουσας προσφοράς.

Το όραμα και οι τρόποι εφαρμογής των ολοκληρωμένων προσφορών

Η Telekom Romania Communications προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις. Δεδομένου ότι η Telekom Romania Communications και η Telekom Romania Mobile Communications εξακολουθούν να είναι δύο ξεχωριστές νομικές οντότητες, η πρόσβαση στο δίκτυο της Telekom Romania Mobile Communications GSM γίνεται μέσα από συμβόλαιο με MVNO.

Η πρώτη φάση του έργου έλαβε χώρα τον Ιούνιο του 2014, με την πιλοτική διάθεση των πρώτων ολοκληρωμένων προσφορών στη δοκιμή αγοράς. Το χαρτοφυλάκιο αποτελείτο από μια επιλογή προγραμμάτων συμβολαίου σταθερής και κινητής, κατόπιν λεπτομερούς έρευνας της αγοράς.

Δομικά στοιχεία για το αρχικό ολοκληρωμένο χαρτοφυλάκιο

Μετά τη μετονομασία της Romtelecom και της COSMOTE Romania σε Telekom Romania Communications, τον Σεπτέμβριο του 2014, η εμπορική επικοινωνία που εστίαζε στις ολοκληρωμένες προσφορές υπηρεσιών σταθερής και κινητής διαδραμάτισε καίριο ρόλο στην απόδοση του κυρίως μηνύματος της εκστρατείας rebranding: η Telekom Romania είναι ένας πάροχος που μπορεί να καλύψει όλες τις τηλεπικοινωνιακές ανάγκες της οικογένειας με μια πλήρη σειρά υπηρεσιών, όπως υπηρεσίες φωνής σταθερής και κινητής, ευρυζωνικές υπηρεσίες σταθερής και κινητής, και τηλεόρασης, γραμμικής καθώς και on demand μέσω δικτύων δεδομένων σταθερής και κινητής. Όλες αυτές οι υπηρεσίες προσφέρονται κάτω από ένα συμβόλαιο, ένα λογαριασμό και από έναν πάροχο.

Η εκστρατεία επικοινωνίας επικεντρώθηκε στην προσφορά απεριόριστης επικοινωνίας για όλες τις υπηρεσίες:

- απεριόριστα λεπτά από σταθερό και κινητό
- απεριόριστο internet από σταθερό και κινητό και
- απεριόριστη πρόσβαση στην Telekom TV (η OTT λύση της Telekom Romania για την παράδοση τηλεοπτικού περιεχομένου στους πελάτες της).

Η εκστρατεία έδωσε επίσης έμφαση στη νέα premium τοποθέτηση της Telekom Romania με μια προσφορά «all-you-can-eat», αξίας 99 ευρώ για την οικογένεια, αποτελούμενη από 3 συνδρομές high κινητής, high τηλεόρασης, BB και σταθερής φωνής, καθώς και δωρεάν HD STB, πακέτο HD, HBO Go, επιλογή OTT και άλλα add-ons.

Στόχοι της σύγκλισης σταθερής-κινητής (FMC) και πραγματικές πωλήσεις το 2014

Μετά την εκστρατεία rebranding της εταιρείας, οι πωλήσεις αυξήθηκαν σημαντικά, με τους στόχους του RGU και των εσόδων να υπερκαλύπτονται για το 2014. Επιπλέον, οι ολοκληρωμένες προσφορές άρχισαν να συμβάλλουν σημαντικά στη γενικότερη ανάπτυξη της κινητής συμβολαίου της Telekom Romania, αφού οι υφιστάμενοι πελάτες της πρώην Romtelecom έδειξαν ζωηρό ενδιαφέρον για την απόκτηση και υπηρεσιών κινητής από την Telekom Romania.

Τον Νοέμβριο του 2014, διατέθηκε ένα ανανεωμένο ολοκληρωμένο χαρτοφυλάκιο, με σκοπό να προστατεύσει καλύτερα την αξία των υπηρεσιών σταθερής (εμποδίζοντας την υποβάθμιση των υπηρεσιών φωνής σταθερής και ταυτόχρονα μεταβαίνοντας σε ολοκληρωμένες προσφορές με την προσθήκη υπηρεσιών κινητής) και να βελτιώσει τις ολοκληρωμένες προσφορές που περιείχονταν σε αυτά μέσω “soft bundling” κινητής. Τώρα πλέον είναι ευκολότερο να προστεθούν προσφορές στο ολοκληρωμένο χαρτοφυλάκιο για να καλυφθούν οι ανάγκες νέων και υφιστάμενων πελατών.

Με το λεγόμενο “soft bundling” κινητής, η κινητή έχει μια ξεχωριστή τιμή, η οποία μπορεί να επικοινωνηθεί χρησιμοποιώντας τη μέθοδο “incremental price communication”. Αυτό θα μπορούσε να είναι πολύ ελκυστικό, καθώς θα επικοινωνούσε χαμηλότερες τιμές για την κινητή, υποστηρίζοντας τις πωλήσεις τόσο των

**Η Telekom Romania
καλύπτει όλες τις
τηλεπικοινωνιακές
ανάγκες της
οικογένειας με
μια πλήρη σειρά
υπηρεσιών**



ολοκληρωμένων πακέτων όσο και των ατομικών προγραμμάτων κινητής, καθώς τα προγράμματα κινητής που χρησιμοποιούνται σε ολοκληρωμένες προσφορές είναι πιστά αντίγραφα των προσφορών κινητής που γίνονται από τα ατομικά προγράμματα κινητής. Η μέθοδος “incremental price communication” σχεδιάζεται για το 2015.

> **Αγορά επιχειρησιακών πελατών**

Rebranding

Η φιλοσοφία One-Stop-Shop της Telekom Romania φέρνει στην επιχειρησιακή κοινότητα της Ρουμανίας μια μοναδική εμπειρία προσαρμοσμένη στην κάθε εταιρεία και ένα μοναδικό σημείο επαφής για όλες τις επικοινωνιακές τους ανάγκες. Αυτό συνδυάζεται με ένα πλήρες χαρτοφυλάκιο λύσεων σταθερής και κινητής, εφαρμογών και ολοκληρωμένων λύσεων τεχνολογίας πληροφοριών (IT), καθώς και την ευρύτερη γκάμα εξοπλισμού Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ICT) στην αγορά σήμερα. Η Telekom Romania έχει στόχο να παρέχει την καλύτερη εμπειρία μέσα από καινοτόμα προϊόντα και εύκολα προσβάσιμες υπηρεσίες, με τα υψηλότερα επίπεδα ποιότητας και με την υποστήριξη των καλύτερων Συμφωνιών Επιπέδων Υπηρεσιών (Service Level Agreements) της αγοράς.

Υπηρεσίες φωνής

Σε ό,τι αφορά την εξέλιξη των υπηρεσιών φωνής σταθερής τηλεφωνίας το 2014, η Telekom Romania Communications κατάφερε να παραμείνει στην πρώτη θέση της αγοράς B2B σταθερής, σε σχέση και με το RGUs και τα εισοδήματα. Ένα σχήμα έξυπνης τιμολόγησης (Smart pricing), που διατέθηκε εμπορικά το 2014, πρόσφερε στους νέους συνδρομητές πολλά δωρεάν λεπτά ομιλίας προς όλους τους προορισμούς (σταθερής και κινητής, εθνικών και διεθνών εντός ΕΕ δικτύων), σε συνδυασμό με απεριόριστες επιλογές, ευθυγραμμισμένες με τις τάσεις της αγοράς.

Υπηρεσίες δεδομένων

Στις υπηρεσίες δεδομένων, η Telekom Romania Communications ενίσχυσε την υπηρεσία MetroNet, διαθέτοντας μια εφεδρική λύση σε περίπτωση βλάβης της σύνδεσης της κύριας γραμμής. Για το VPN, παρά τον επιθετικό ανταγωνισμό, η εταιρεία διατήρησε την ηγετική της θέση στην αγορά.

Υπηρεσίες Cloud και M2M

Η Telekom Romania Communications εξακολουθεί να διευρύνει το χαρτοφυλάκιό της με υπηρεσίες Cloud και παρουσιάζει, σε συνεργασία με τη Microsoft, το τελευταίο πακέτο Office 365 που θα βοηθήσει περαιτέρω τους πελάτες B2B να αυξήσουν την παραγωγικότητα, να συνεργαστούν σε ομάδες και να δημιουργήσουν μια επαγγελματική παρουσία στο διαδίκτυο. Η Telekom Romania Communications καλύπτει όλα τα τμήματα B2B, προσφέροντας πακέτα Office 365 Business και Office 365 Enterprise.

Σε ό,τι αφορά τις υπηρεσίες M2M, η Telekom Romania σημείωσε σημαντική αύξηση στις πωλήσεις καρτών SIM καθώς και στο μερίδιο της αγοράς. Η εταιρεία διέθεσε επίσης την υπηρεσία Global Corporate Access (GCA), μια ενιαία λύση που απευθύνεται σε όλες τις εταιρείες των οποίων οι υπάλληλοι κάνουν συχνά επαγγελματικά ταξίδια και που χρειάζονται σημαντικό όγκο κίνησης δεδομένων ούτως ώστε να μπορούν να δουλεύουν απ' οπουδήποτε στον κόσμο, οποιαδήποτε στιγμή. Η υπηρεσία είναι μοναδική στη ρουμανική αγορά και επιτρέπει σε επιχειρησιακούς χρήστες πρόσβαση σε ένα δίκτυο εκατομμυρίων Wi-Fi hotspots (σημεία δωρεάν ασύρματης πρόσβασης στο διαδίκτυο) σε περισσότερες από 120 χώρες.

Υπηρεσίες χονδρικής

Τον Ιανουάριο του 2014, η Telekom Romania Communications υπήρξε ο πρώτος πάροχος στην Κεντρική και Ανατολική Ευρώπη που έλαβε την πιστοποίηση CE 2.0 από το MEF (Metro Ethernet Forum), για εθνικό και διεθνές δίκτυο, μια αναγνωρισμένη πιστοποίηση που επιτρέπει στην εταιρεία να προσφέρει τυποποιημένη συνδεσιμότητα Ethernet για επιχειρήσεις στις χώρες που καλύπτονται από της υπηρεσίες της.

Το 2014, η Telekom Romania Communications χονδρικής επιλέχθηκε για δεύτερη συνεχή χρονιά ως φιναλίστ στην απονομή των Global Carrier Awards, της πιο διακεκριμένης διοργάνωσης για παρόχους τηλεπικοινωνιών

03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗ ΡΟΥΜΑΝΙΑ (TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS)

παγκοσμίως. Το τμήμα της χονδρικής ήταν υποψήφιο για δεύτερη χρονιά στην κατηγορία «Καλύτερου Ανατολικοευρωπαϊκού/CIS φορέα τηλεπικοινωνιών» και για πρώτη χρονιά στην κατηγορία «Καλύτερου Ευρωπαϊκού Έργου».

Λύσεις ICT

Η έμφαση στην περαιτέρω ανάπτυξη των υπηρεσιών Business Solutions είχε ως αποτέλεσμα αρκετά νέα συμβόλαια και έργα για την παροχή ετοιμοπαράδοτων λύσεων Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ICT), που αφορούν σε διαχειριζόμενες υπηρεσίες, desktop virtualization, ενοποιημένες επικοινωνίες, ασφάλεια πληροφοριών (IT), καθώς και σε άλλες ενοποιημένες υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών για τράπεζες, τον ιδιωτικό και τον δημόσιο τομέα. Επιπλέον, η Telekom Romania Communications έχει αρχίσει να αναλαμβάνει όλο και περισσότερο την ευθύνη για όλους τους τομείς που περιλαμβάνουν αυτές οι λύσεις ICT (συμβουλευτική, σχεδιασμό, κατασκευή).

Η φήμη της Telekom Romania Communications ως προς τις δυνατότητες ενοποίησης συστημάτων αλλά και ως σημαντικού παρόχου υπηρεσιών IT ενισχύθηκε περαιτέρω το 2014, ως αποτέλεσμα της ανάληψης σημαντικών σχετικών έργων στον τραπεζικό και τον δημόσιο τομέα, καθώς και σε άλλες βιομηχανίες.

ΣΤΟΧΟΙ ΤΟ 2015

Το 2015, η Telekom Romania Communications θα συνεχίσει τη στρατηγική της προσέγγιση, εστιάζοντας σε δύο μείζονες κατευθύνσεις: στην παροχή της καλύτερης εμπειρίας του πελάτη και στην ανάληψη της τεχνολογικής ηγεσίας, με βασικό χαρακτηριστικό την καινοτομία, σε όλους τους τομείς.

Η παροχή της καλύτερης εμπειρίας του πελάτη θα γίνει μέσα από:

- Την επένδυση στην ανωτερότητα της υποδομής (εστιάζοντας στο FTTH και στο 3G/4G), ούτως ώστε η Telekom Romania να παράσχει στους πελάτες της αξιόπιστες και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και προϊόντα, να ενισχύσει τη σύγκλιση σταθερής - κινητής και να γίνει ο προτιμώμενος ολοκληρωμένος πάροχος τηλεπικοινωνιών στη Ρουμανία
- Τον εμπλουτισμό των ολοκληρωμένων προσφορών με τη νέα υπηρεσία IPTV, που παρέχει την καλύτερη τηλεοπτική εμπειρία στη ρουμανική αγορά. Οι προσφορές αυτές συνδυάζονται με αποκλειστικό αθλητικό περιεχόμενο, όπως το Champions League και το Europe League, που θα διατίθενται από τον Σεπτέμβριο του 2015. Επιπλέον, οι διαδικασίες θα βελτιωθούν και οι προσφορές για συσκευές θα επεκταθούν
- Σε ό,τι αφορά το τμήμα B2B, οι εταιρείες θα εξακολουθήσουν να ωφελούνται από ένα πλήρες χαρτοφυλάκιο λύσεων σταθερής και κινητής, εφαρμογών και ολοκληρωμένων λύσεων τεχνολογίας πληροφοριών (IT). Σε αυτές, μπορούν να προστεθούν καινοτόμες λύσεις Cloud και M2M, που σκοπό έχουν να δημιουργήσουν ανταγωνιστικότητα για τις επιχειρήσεις τους. Επιπλέον, το 2015, μια ιδιαίτερα καινοτόμα υπηρεσία για εικονικά ιδιωτικά δίκτυα, ονόματι «Cloud VPN», θα συμπεριληφθεί στο χαρτοφυλάκιο της Telekom Romania Communications.

Η διατήρηση της τεχνολογικής υπεροχής θα γίνει μέσα από τη συνέχιση της μετάβασης των υφιστάμενων πελατών και την επέκταση των τεχνολογιών που βασίζονται σε οπτικές ίνες (FTTH/FTTB).

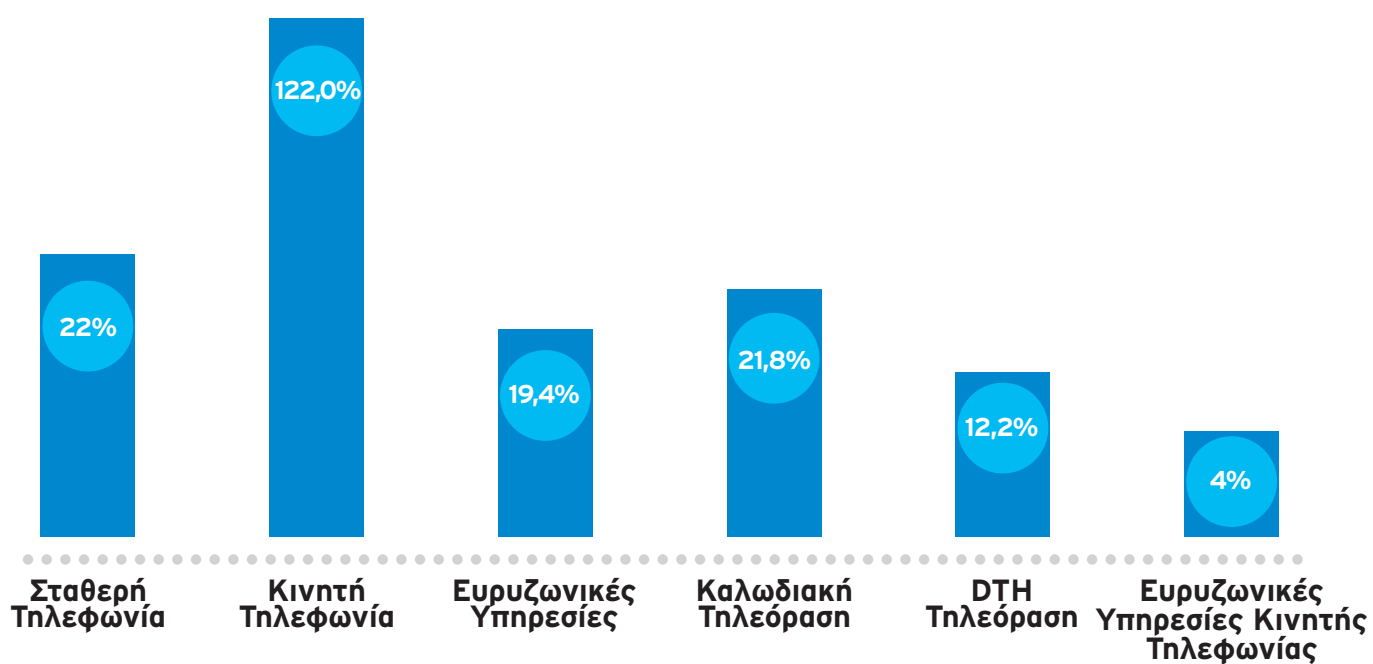
Για το 2015, υπολογίζεται πως οι οπτικές ίνες θα έχουν μπει σε περισσότερα από ένα εκατομμύριο νοικοκυριά, ενώ η κάλυψη του δικτύου 4G αναμένεται να διπλασιαστεί μέχρι το τέλος του χρόνου.

Οι πρωτοβουλίες που έχουν γίνει για την οικονομική εκμετάλλευση της αξιοποιημένης υποδομής χαλκού, καθώς και οι προσπάθειες να γίνει η εταιρεία ο υπ' αριθμόν 1 πάροχος backhauling χονδρικής, θα συνεχιστούν. Η διαδικασία εκποίησης των αδρανών περιουσιακών στοιχείων ώστε να χρηματοδοτηθεί η επιχειρηματική ανάπτυξη θα αποφέρει εισοδήματα για τον βασικό τομέα της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Η καινοτόμα προσέγγιση θα έχει θετικό αντίκτυπο όχι μόνο στη λειτουργική πλευρά, αλλά και στην ανάπτυξη τομέων όπως οι eBusiness, eSales, eCommerce και ePayment.

2015: Οπτικές ίνες σε περισσότερα από ένα εκατομμύριο νοικοκυριά - Διπλάσια κάλυψη δικτύου 4G μέχρι το τέλος του χρόνου



Πληθυσμιακή διείσδυση υπηρεσιών επικοινωνίας στη Ρουμανία



03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

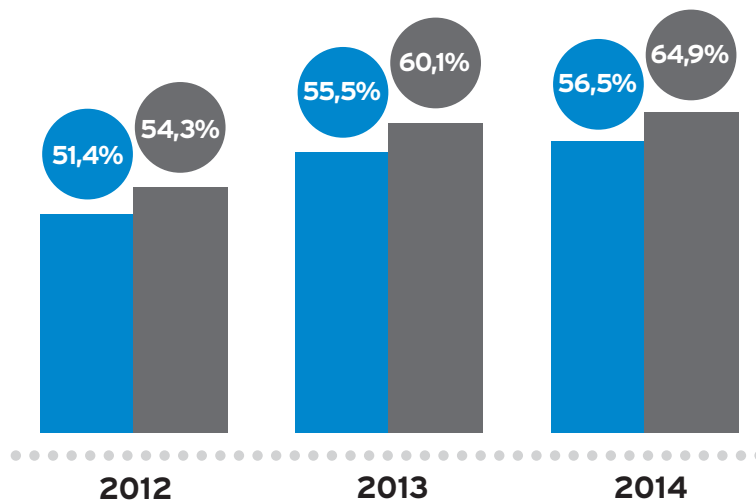
ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗ ΡΟΥΜΑΝΙΑ (TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS)

Μερίδια αγοράς Telekom Romania ανά δραστηριότητα

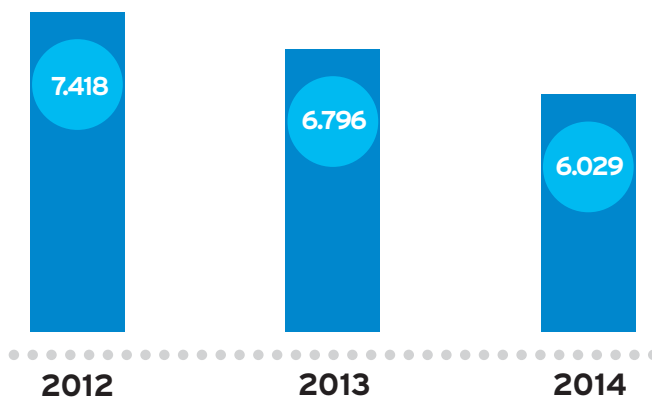


Διείσδυση υπηρεσιών στο σύνολο γραμμών της Telekom Romania

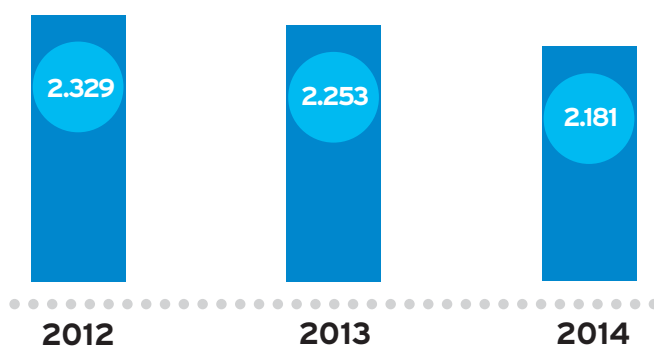


- Διείσδυση Ευρυζωνικών Υπηρεσιών στο σύνολο γραμμών
- Διείσδυση Υπηρεσιών Τηλεόρασης στο σύνολο γραμμών

Εξέλιξη αριθμού προσωπικού Telekom Romania



Σύνολο γραμμών σταθερής τηλεφωνίας Telekom Romania (000)

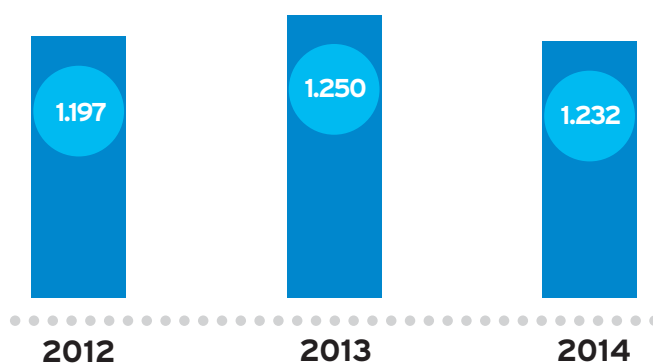


03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

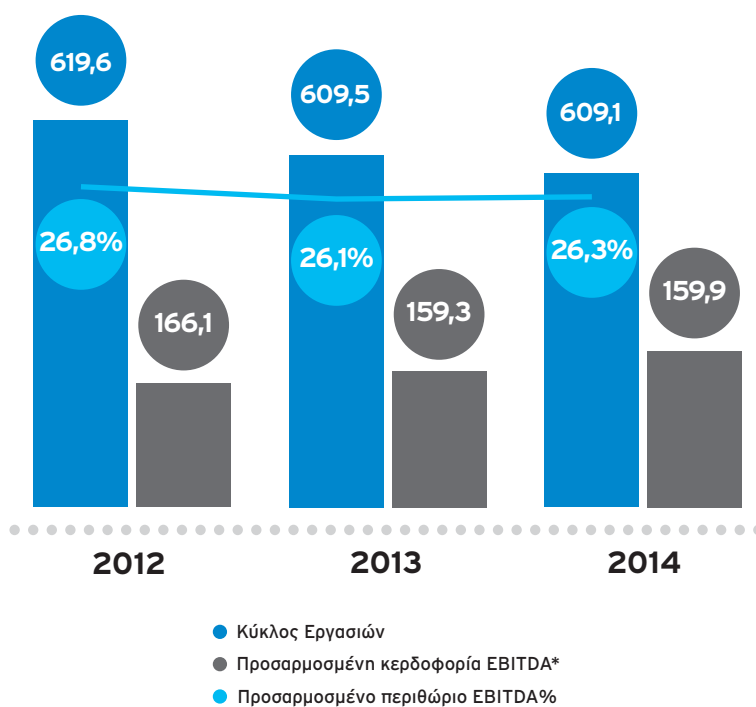
ΣΤΑΘΕΡΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗ ΡΟΥΜΑΝΙΑ (TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS)

Συνδρομητές ευρυζωνικών συνδέσεων Telekom Romania (000)



Telecom Romania - Οικονομικές επιδόσεις (εκατ. €)



*Εξαιρουμένης της επίδρασης προγραμμάτων εθελουσίας αποχώρησης και αναδιοργάνωσης



ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΗ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΗΣ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ (ΟΤΕ)

ΤΑΣΕΙΣ ΑΓΟΡΑΣ: ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Η αγορά της συνδρομητικής τηλεόρασης συνέχισε τους υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης και το 2014, με τη διείσδυση στα νοικοκυριά να φθάνει το 23% από 19% στο τέλος του 2013. Σε αυτήν την τάση, ο ΟΤΕ, με την υπηρεσία του ΟΤΕ TV και προσφέροντας ολοκληρωμένη οικιακή ψυχαγωγία σε ανταγωνιστική τιμή, απέκτησε το μεγαλύτερο ποσοστό των καθαρών (Net) νέων συνδέσεων, ξεπερνώντας τις 97.000 συνδρομές.

Η συνδρομητική τηλεόραση τα τελευταία δύο χρόνια γνωρίζει μεγάλη ανάπτυξη στην Ελλάδα, κυρίως λόγω των αλλαγών που έχουν επέλθει στις ανάγκες των Ελλήνων τηλεθεατών για υψηλού επιπέδου ψυχαγωγία, με περισσότερες επιλογές σε περιεχόμενο και κανάλια, σε ανταγωνιστικές τιμές. Επίσης, οι συνδυαστικές λύσεις υπηρεσιών επικοινωνίας και ψυχαγωγίας συνέχισαν να προσελκύουν όλο και περισσότερους καταναλωτές κατά το 2014, με την υπηρεσία ΟΤΕ TV να ανταποκρίνεται στην τάση της αγοράς για διάθεση και προσφορά ολοκληρωμένων πακέτων TriplePlay που εμπεριέχουν υπηρεσίες φωνής, Internet και τηλεόρασης.

Οι δύο επικρατέστερες τεχνολογίες στη μετάδοση συνδρομητικών τηλεοπτικών υπηρεσιών στην Ελλάδα είναι η δορυφορική (DTH) και η IPTV (Internet Protocol TV), με την πρώτη να είναι περισσότερο δημοφιλής και να κατέχει τη μερίδα του λέοντος σε συνδρομητές.

Ο ΟΤΕ, με την πρόταση της τηλεόρασης που διαθέτει στην αγορά και μέσω της επιτυχημένης επικοινωνίας και προώθησης της υπηρεσίας αυτής, έχει συμβάλει τόσο στην αύξηση της αναγνωρισιμότητάς της, στην ανάδειξη του περιεχομένου και των λειτουργικών πλεονεκτημάτων της, αλλά και στην αλλαγή του τοπίου της αγοράς της τηλεόρασης συνολικά. Κυρίως γιατί μέσω της αναλυτικής παρουσίασης των χαρακτηριστικών της υπηρεσίας ΟΤΕ TV στο κοινό διαμορφώνεται μια ξεκάθαρη εικόνα ως προς το τί μπορεί να περιλαμβάνει μια ολοκληρωμένη ψυχαγωγική πρόταση.

Μέσω του ΟΤΕ TV, η εταιρεία προσφέρει υψηλού επιπέδου τηλεοπτικό περιεχόμενο και τεχνολογία (high definition κανάλια στην υπηρεσία DTH), σε ελκυστική, προσιτή τιμή για τον πελάτη.

ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

> Σημαντική η ενίσχυση της υπηρεσίας ΟΤΕ TV και το 2014

- Προστέθηκε 1 αθλητικό (ΟΤΕ Sport6 HD) ενώ μετατράπηκαν σε HD όλα τα αθλητικά κανάλια
- Προστέθηκε το κανάλι ΟΤΕ SPORT HIGHLIGHTS HD, το οποίο φιλοξενεί στιγμιότυπα από το πλούσιο αθλητικό περιεχόμενο του ΟΤΕ TV σε όλα τα σπορ, ειδήσεις από τις κορυφαίες διοργανώσεις παγκοσμίως, αλλά και συνεχή live ενημέρωση για τα αποτελέσματα αγώνων
- Υπογράφηκαν αποκλειστικές συμφωνίες με τα μεγάλα Hollywood Studios 20th Century Fox και Universal για προβολή του συνόλου της παραγωγής τους στα κανάλια ΟΤΕ Cinema, όπως επίσης και με τα Sony Pictures, Walt Disney και Miramax για πακέτο τίτλων, επίσης σε αποκλειστική μετάδοση
- Ο ΟΤΕ TV συμμετείχε ως συμπαραγωγός ταινιών μεγάλου μήκους με κριτική και εισπρακτική επιτυχία
- Προβλήθηκαν σε πρώτη αποκλειστική προβολή τηλεοπτικές σειρές τόσο ελληνικής παραγωγής όσο και διεθνείς καταξιωμένες παραγωγές όπως το «Sherlock» και το «Ο Πύργος του Ντάουντον» (Downton Abbey)
- Προβλήθηκε αποκλειστικά σε high definition η διοργάνωση του Mundobasket, με καθημερινές εκπομπές και ρεπορτάζ από τα γήπεδα της Ισπανίας
- Προβλήθηκε αποκλειστικά όλη η διοργάνωση του Κυπέλλου Ελλάδας
- Εξασφαλίστηκε συμφωνία αποκλειστικής προβολής του Europa League για τα επόμενα 3 έτη
- Εξασφαλίστηκε συμφωνία προβολής όλων των αγώνων του Champions League για τα επόμενα 3 έτη, οι περισσότεροι εκ των οποίων θα είναι σε αποκλειστική μετάδοση
- Εξασφαλίστηκε συμφωνία μετάδοσης όλων των προκριματικών αγώνων των Ευρωπαϊκού Πρωταθλήματος Ποδοσφαίρου του 2016, καθώς και των ευρωπαϊκών προκριματικών αγώνων του Παγκοσμίου Κυπέλλου του 2018

**ΟΤΕ TV εμπειρία
ψυχαγωγίας για
τον πελάτη**

03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΗ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΗΣ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ (ΟΤΕ)

- Εξασφαλίστηκε συμφωνία αποκλειστικής μετάδοσης των εντός έδρας αγώνων των ομάδων μπάσκετ του Ολυμπιακού και της ΑΕΚ.

Στις αρχές του 2014, ο ΟΤΕ TV ήταν σε θέση να διαθέσει στη διαφημιστική αγορά πλήρες πακέτο διαφημιστικών προϊόντων και λύσεων στα κανάλια ΟΤΕ CINEMA & ΟΤΕ SPORT, με στόχο την ενδυνάμωση του εσόδου, αξιοποιώντας την αύξηση της συνδρομητικής βάσης, την ενίσχυση του Premium και αποκλειστικού περιεχομένου και την αυξημένη αναγνωρισιμότητα του Brand.

> Επικοινωνία ΟΤΕ TV

Τα τελευταία 2 χρόνια, η συνεχής αναβάθμιση της υπηρεσίας του ΟΤΕ TV, αλλά και η σταθερή και στοχευμένη επικοινωνία στο κοινό, είχαν ως αποτέλεσμα τη σημαντική αύξηση της αναγνωρισιμότητας του προϊόντος και της πελατειακής του βάσης.

Η στρατηγική επικοινωνίας που ανέπτυξε η εταιρεία για τον ΟΤΕ TV είχε στόχο να προβάλλει τα νέα προϊόντικά χαρακτηριστικά του ΟΤΕ TV, να αναδείξει το εμπλουτισμένο περιεχόμενο, να ενισχύσει την εμπειρία του πελάτη-συνδρομητή και την ενδυνάμωση της εξοικειώσής του με την υπηρεσία δεδομένου ότι πρόκειται για μια αναπτυσσόμενη αγορά, να ενδυναμώσει περαιτέρω την αναγνωρισιμότητα και να ενισχύσει το brand essence ως engaging, fun and play full.

Ειδικότερα, όσον αφορά στις ενέργειες επικοινωνίας της υπηρεσίας ΟΤΕ TV στους πελάτες και στο ευρύτερο κοινό, το 2014, μεταξύ άλλων:

- Σχεδιάστηκαν και διενεργήθηκαν 7 ATL επικοινωνίες 360 με στόχο την προώθηση του περιεχομένου και τη διεύρυνση της συνδρομητικής βάσης
- Διοργανώθηκαν 2 μεγάλα events - αθλητικό και κινηματογραφικό - φιλοξενώντας τον Gary Payton και την Laura Carmichael από τη σειρά Downton Abbey με στόχο την προώθηση του NBA και της σειράς με μεγάλη δημοσιότητα και συμμετοχή
- Διενεργήθηκαν 22 διαγωνισμοί με στόχο την επικοινωνία του περιεχομένου της υπηρεσίας, την επιβράβευση των συνδρομητών και την υποστήριξη του brand essence
- Υποστηρίχθηκαν και προωθήθηκαν οι 4 συμπαραγωγές του ΟΤΕ TV
- Δημιουργήθηκαν νέα και ανανεώθηκαν τα υφιστάμενα σήματα των αθλητικών εκπομπών και των γραφικών μετάδοσης των αγώνων των ΚΑΕ ΑΕΚ & ΟΛΥΜΠΙΑΚΟΣ
- Σχεδιάστηκαν και παράχθηκαν 160 trailers/μήνα για την προώθηση του περιεχομένου στους συνδρομητές της εταιρείας με στόχο το retention και την υποστήριξη του Brand essence.

Σε επίπεδο επικοινωνίας της υπηρεσίας, για την επιτυχημένη προσέγγιση του κοινού, ο ΟΤΕ TV κατέκτησε το 2014 2 Silver βραβεία παγκόσμιας διάκρισης για την αθλητική on-air ταυτότητα στα Global Promax Awards.

> Συνδρομητές ΟΤΕ TV

353.482 Συνδρομητές ΟΤΕ TV το 2014

Οι πελάτες του ΟΤΕ TV απολαμβάνουν 24ωρη εξυπηρέτηση από έμπειρα και εξειδικευμένα στελέχη, που παρέχουν ολοκληρωμένες λύσεις, καθοδηγούν, υποστηρίζουν και επιλύουν σύνθετα θέματα, εξασφαλίζοντας παράλληλα μοναδικές εμπειρίες επικοινωνίας.

Με εναλλακτικούς τρόπους πρόσβασης, υποβολής, διαχείρισης και υλοποίησης αιτημάτων πελατών, προφορικών και γραπτών (multi-channel access), ο ΟΤΕ παρέχει αναβαθμισμένες υπηρεσίες εξυπηρέτησης με στόχο την υπεροχή και τη λειτουργική αρτιότητα (operational excellence).

Εκτός από τα τηλεφωνικά κέντρα πωλήσεων και εξυπηρέτησης πελατών η διάθεση της υπηρεσίας γίνεται επίσης μέσω των:

- e-channelote.gr
- Καταστημάτων ΟΤΕ, ΓΕΡΜΑΝΟΣ.

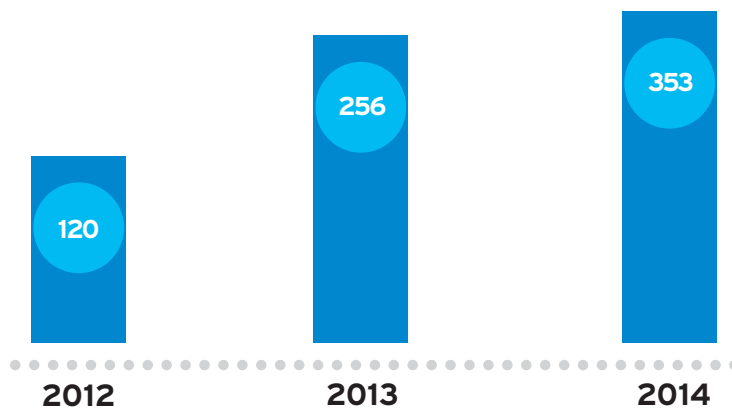


ΣΤΟΧΟΙ ΤΟ 2015

Για το 2015 και όσον αφορά την υπηρεσία του ΟΤΕ TV, ο ΟΤΕ θα εστιάσει σε:

- Διατήρηση αλλά και περαιτέρω ενίσχυση και εμπλουτισμό του περιεχομένου σε όλες τις θεματικές κατηγορίες
- Δημιουργία νέων studios για τη φιλοξενία των αθλητικών εκπομπών του ΟΤΕ TV
- Άρτια και ποιοτική κάλυψη και μετάδοση των εντός έδρας αγώνων όλων των ελληνικών ομάδων στο Champions και Europa League
- Ανάπτυξη νέων υπηρεσιών με στόχο :
 - να καλυφθούν οι multiscreen ανάγκες τηλεθέασης, ώστε ο πελάτης να έχει πρόσβαση στο περιεχόμενο του ΟΤΕ TV από οποιαδήποτε οθόνη σε οποιοδήποτε σημείο (TV Everywhere)
 - να έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν τις διαδραστικές υπηρεσίες στο σύνολό τους (on demand) όλοι οι πελάτες ΟΤΕ TV, μέσω hybrid τεχνολογιών που συνδυάζουν τη διαδραστικότητα του IP κόσμου με τη δορυφορική υπηρεσία
- Περαιτέρω επικοινωνία της υπηρεσίας και ενημέρωση του κοινού για τα πλεονεκτήματα της συνδρομητικής τηλεόρασης και των νέων υπηρεσιών της
- Ενίσχυση του συνολικής εμπειρίας του πελάτη σε κάθε σημείο επαφής με την υπηρεσία ΟΤΕ TV
- Ειδικό σχεδιασμό και σημαντική επένδυση για την προώθηση των νέων προϊόντικών υπηρεσιών και των σημαντικών αθλητικών νέων
- Περαιτέρω ενδυνάμωση του brand awareness.

Συνδρομητές ΟΤΕ TV (000)



ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΗΣ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΡΟΥΜΑΝΙΑ (TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS)

ΤΑΣΕΙΣ ΑΓΟΡΑΣ: ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Η αγορά της συνδρομητικής τηλεόρασης της Ρουμανίας εξακολούθησε το 2014 να έχει ως χαρακτηριστικά της τις χαμηλές τιμές και το πλούσιο περιεχόμενο. Ωστόσο, υπάρχουν σημαντικά τμήματα της αγοράς, ιδίως σε αστικές περιοχές, που ενδιαφέρονται για υψηλής ποιότητας, καινοτόμες τηλεοπτικές υπηρεσίες και περιεχόμενο υψηλής ευκρίνειας. Έτσι, οι πάροχοι συνδρομητικής τηλεόρασης επικεντρώθηκαν στο να φτάσουν την Telekom Romania Communications και την Orange ως προς τις υπηρεσίες «TV Everywhere». Μάλιστα, η πρώτη υπήρξε πρωτοπόρος στον τομέα των, πρωτοεμφανιζόμενων τότε, λύσεων TV Everywhere, διαθέτοντας εμπορικά μια υπηρεσία beta ήδη από το 2011. Τέτοιες υπηρεσίες OTT (over-the-top) αρχίζουν και αναπτύσσονται δυναμικά στη Ρουμανία, με νέους συμμετέχοντες, οι οποίοι προέρχονται και από παρόχους συνδρομητικής τηλεόρασης και από εταιρείες media (Voyo, HBOGO, Antena Play).

ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

Το 2014, η Telekom Romania Communications πέτυχε πολύ καλές επιδόσεις, αυξάνοντας κατά 4,5% την τηλεοπτική πελατειακή της βάση σε μια κορεσμένη αγορά. Κάτω από τη νέα της επωνυμία, η εταιρεία επεδίωξε να γίνει ο υπ' αριθμόν 1 ολοκληρωμένος πάροχος στη Ρουμανία. Η υπηρεσία συνδρομητικής τηλεόρασης είναι ο βασικός παράγοντας διαφοροποίησης ως προς τη σύγκλιση σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

Οι εξαιρετικές επιδόσεις της εταιρείας στις τηλεοπτικές υπηρεσίες ήταν αποτέλεσμα ενός συνδυασμού περιεχομένου βίντεο και τεχνολογικών πρωτοβουλιών, που μαζί έφεραν στους πελάτες τους «την καλύτερη τηλεοπτική εμπειρία» της αγοράς μέσα από πολυθοδικές και διαδραστικές τηλεοπτικές υπηρεσίες, καθώς και υπηρεσίες διαφοροποιημένου τηλεοπτικού περιεχομένου.

> Αναβάθμιση υπηρεσιών - Νέες υπηρεσίες Υψηλής ποιότητας τηλεοπτικό περιεχόμενο

Η Telekom Romania Communications διέθεσε το 2014 μια σειρά από αποκλειστικότητες σε ό,τι αφορά το περιεχόμενο, όπως τα γραμμικά κανάλια Discovery ID Xtra και iConcerts, καθώς και καινοτόμες υπηρεσίες όπως το Eurosport 360 και το Discovery VOD, ενώ παράλληλα εξακολούθησε να επιτυγχάνει πολύ καλές επιδόσεις σε αθλητικό περιεχόμενο χάρη στα αποκλειστικά κανάλια Dolce Sport. Επίσης, οι ποδοσφαιρικοί αγώνες των εθνικών πρωταθλημάτων ήταν προσβάσιμοι στους πελάτες μέσω της επιλογής Liga 1.

Η εμπειρία «TV Everywhere» ενισχύθηκε σημαντικά, μαζί με τη διάθεση μιας νέας υπηρεσίας Web & Mobile TV, μέσα από τη μετάδοση 67 γραμμικών καναλιών στο telekomtv.ro και σε αποκλειστικές εφαρμογές για κινητά iOS και Android. Συνδρομητικά πακέτα VOD, όπως Disney Movies on Demand και MUBI, επίσης διατέθηκαν από την υπηρεσία «TV Everywhere».

Το 2014, η Telekom Romania Communications διέθεσε ένα πακέτο συνδρομητικής τηλεόρασης που αύξησε την αξία για όλους τους πελάτες της, βελτιώνοντας το τηλεοπτικό ARPU (Μέσο Έσοδο ανά Πελάτη). Ανταποκρινόμενη στις αυξημένες ανάγκες των καταναλωτών για περιεχόμενο υψηλής ευκρίνειας, η εταιρεία συμπεριέλαβε έως και 14 κανάλια HD (high definition) σε βασικά πακέτα. Έτσι, η Telekom Romania Communications αύξησε σημαντικά τον αριθμό των καναλιών HD το 2014, φτάνοντας σε ένα σύνολο 31 καναλιών HD σε τεχνολογίες IPTV και DVBC, καθώς και 16 κανάλια HD δορυφορικά. Η Telekom Romania Communications είναι ένας από τους λιγιστούς παρόχους συνδρομητικής τηλεόρασης που αναμεταδίδει όλες τις HD εκδοχές των καναλιών του HBO (HBO HD, HBO Comedy HD, Cinemax HD και Cinemax 2 HD).

Πλατφόρμες και τεχνολογικές εξελίξεις που υποστηρίζουν την «Καλύτερη τηλεοπτική εμπειρία»

Ένας από τους πυλώνες του σχεδιασμού της νέας εταιρικής ταυτότητας της Romtelecom και της μετονομασίας της σε Telekom Romania Communications ήταν η νέα υπηρεσία διαδραστικής τηλεόρασης, που διατέθηκε εμπορικά τον Σεπτέμβριο του 2014. Πρόκειται για μια πλήρη, προηγμένης τεχνολογίας πλατφόρμα IPTV, που

Η καλύτερη
τηλεοπτική
εμπειρία της
αγοράς μέσα από
πολυθοδικές
και διαδραστικές
τηλεοπτικές
υπηρεσίες



ενσωματώνει πολυθρονικές δυνατότητες και λειτουργίες single-sign-on. Οι βασικοί παράγοντες διαφοροποίησης της νέας υπηρεσίας είναι οι επιπρόσθετες δυνατότητες βιβλιοθήκης περιεχομένου (ταινίες, μαγνητοσκοπημένες τηλεοπτικές εκπομπές και catch-up programs), διαδραστικότητας και εξατομίκευσης.

Μαζί με τη νέα υπηρεσία IPTV, η Telekom Romania διέθεσε μία νέα υπηρεσία Web & Mobile TV. Έτσι, το re-branding δημιούργησε μια νέα υπηρεσία «TV Everywhere» Over-The-Top TV, ονόματι «Telekom TV Web & Mobile», που προσφέρει μια πολυθρονική τηλεοπτική εμπειρία για όλες τις συσκευές - PC, laptop, smartphone και tablet - μέσα από εξειδικευμένες εφαρμογές, καθώς και στην πλατφόρμα telekomtv.ro. Η εμπειρία του χρήστη βελτιώνεται σημαντικά μέσω μιας λειτουργίας single-sign-on, που επιτρέπει στον πελάτη να χρησιμοποιεί ένα ενιαίο σύνολο διαπιστευτηρίων για ένα ολοένα αυξανόμενο σύνολο υπηρεσιών, όπως ο λογαριασμός e-care, η υπηρεσία «TV Everywhere» ή οι συνεταιριστικές πλατφόρμες, όπως το Voyo.

Το 2014, η Telekom Romania Communications διέθεσε επίσης τη δημοφιλή τεχνολογία αναμετάδοσης DVBC TV. Η υπηρεσία αυτή διατέθηκε όπου υπάρχουν υπηρεσίες καλωδιακής και συμπληρώνει το πορτφόλιο τεχνολογιών της Telekom Romania Communications, ούτως ώστε να μπορέσει η εταιρεία να συναγωνιστεί πιο αποτελεσματικά τους παρόχους καλωδιακής.

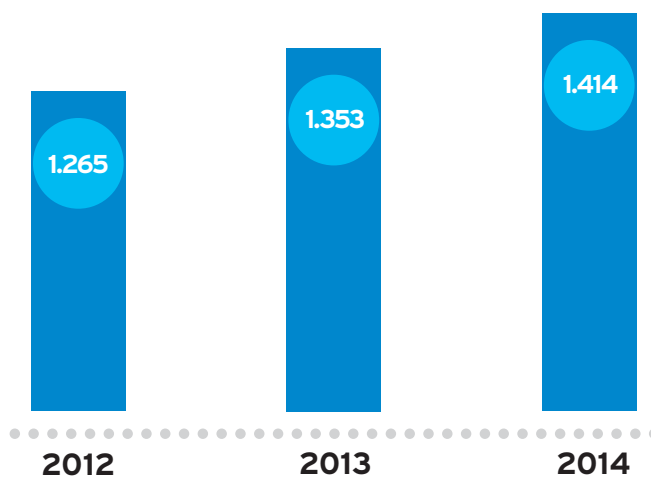
Όλες οι τηλεοπτικές πλατφόρμες (δορυφορική, IPTV, ψηφιακή καλωδιακή, WebTV) άλλαξαν εταιρική ταυτότητα και έλαβαν τη νέα ταυτότητα της Telekom Romania, ενώ διατέθηκαν νέες δυνατότητες και λειτουργίες για δορυφορικά set-top-boxes.

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2015

Οι στόχοι της Telekom Romania Communications για το 2015 είναι οι εξής:

- Να διατηρήσει και να ενισχύσει τη θέση της στις τηλεπικοινωνίες ως πάροχος της «καλύτερης τηλεοπτικής εμπειρίας», προσφέροντας ολοκληρωμένη ψυχαγωγία για όλη την οικογένεια με αποκλειστικό και υψηλής ποιότητας αθλητικό και κινηματογραφικό περιεχόμενο
- Να χρησιμοποιήσει το IPTV ως στρατηγικό εργαλείο για την απόκτηση νέων πελατών, να προωθήσει το ποσοστό αξιοποίησης του Fiber-to-the-Home και να αυξήσει τους πελάτες φωνής και ευρυζωνικότητας μέσα από συνδυαστικά πακέτα
- Να θέσει την υπηρεσία OTT ως μία ολοκληρωμένη πλατφόρμα OTT - «Τα πάντα για τους πάντες», που θα παρέχει μια ενιαία εμπειρία σε όλες τις οθόνες, με βελτιωμένες προσφορές ως προς το περιεχόμενο.

Συνδρομητές τηλεόρασης Telekom Romania (000)



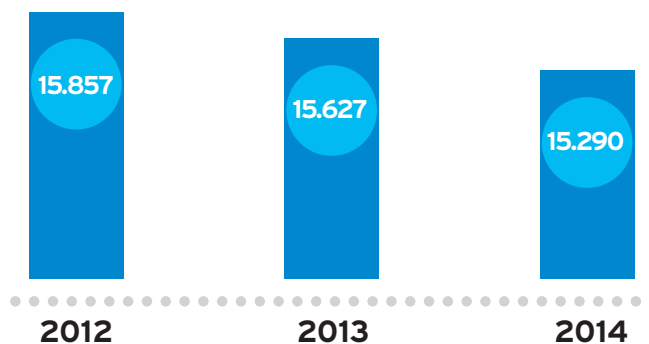
ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗ ΝΑ ΕΥΡΩΠΗ

Ο Όμιλος ΟΤΕ, μέσω της θυγατρικής του εταιρείας COSMOTE, είναι σήμερα ένας από τους ισχυρότερους παρόχους κινητής τηλεφωνίας στη νοτιοανατολική Ευρώπη. Εκτός Ελλάδας, υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας διατίθενται, μέσω των θυγατρικών εταιρειών της COSMOTE, στην αγορά της Αλβανίας με την AMC και στην αγορά της Ρουμανίας με την Telekom Romania Mobile.

Η COSMOTE, πρωτοπορώντας στις τεχνολογικές εξελίξεις και ειδικότερα στις υπηρεσίες 3ης και 4ης γενιάς, έχει αναπτύξει το πιο εκτεταμένο δίκτυο για ευρυζωνικές υπηρεσίες μέσω κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα. Με γνώμονα την παροχή των πιο προηγμένων τεχνολογιών και των υψηλότερης ποιότητας υπηρεσιών, η COSMOTE έχει κερδίσει σαφές ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην αγορά της κινητής τηλεφωνίας.

Εξέλιξη πελατειακής βάσης (000)



**Εξαιρουμένων των διακοπειών δραστηριοτήτων*

Ανάλυση πελατών Ομίλου 2014 (000)





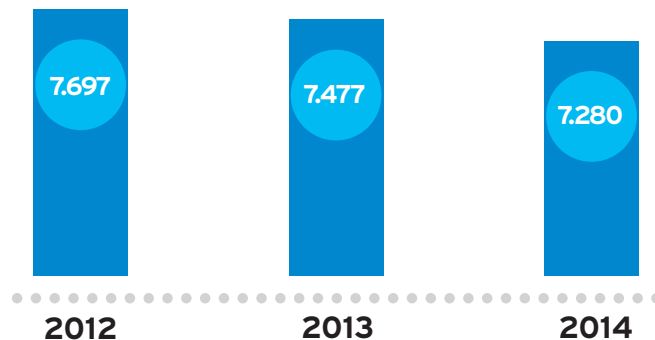
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ (COSMOTE)

ΤΑΣΕΙΣ ΑΓΟΡΑΣ: ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Μέσα στο 2014, στην αγορά κινητής τηλεφωνίας διατέθηκαν νέα προγράμματα συμβολαίου για οικιακούς και εταιρικούς συνδρομητές, με σημαντικά αυξημένο Internet στο κινητό, ενώ παράλληλα συνεχίστηκαν οι αυξημένες προσφορές στην καρτοκινητή.

Ο ανταγωνισμός εφάρμοσε ιδιαίτερα επιθετική πολιτική ως προς την προσέλκυση πελατών, κάνοντας χρήση τηλεφωνικών καναλιών πώλησης, για τη στοχευμένη προσέλκυση συνδρομητών COSMOTE και τη συνεπακόλουθη αύξηση του μεριδίου αγοράς τους. Παράλληλα συνεχίστηκαν οι αυξημένες προσφορές στην καρτοκινητή, με δωρεάν λεπτά ομιλίας προς όλα τα δίκτυα αλλά και δεδομένων σε μια προσπάθεια διεκδίκησης μεριδίου αγοράς.

Εξέλιξη πελατειακής βάσης - Ελλάδα (000)



ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

Σε απάντηση των τάσεων της αγοράς και της επιθετικής εμπορικής πολιτικής των ανταγωνιστών, το 2014:

- Τα προγράμματα συμβολαίου της COSMOTE προσαρμόστηκαν στην τάση για περισσότερο Internet από το κινητό αλλά και αυξημένο δωρεάν χρόνο ομιλίας
- Η COSMOTE διέθεσε τα COSMOTE PLUS, μια νέα σειρά οικονομικών προγραμμάτων, η οποία αποτελεί μία ολοκληρωμένη λύση για τους συνδρομητές, καθώς παρέχει ακόμη περισσότερα δωρεάν ενσωματωμένα MB για ξέγνοιαστο σερφάρισμα από το κινητό, αλλά και 1.500 λεπτά ομιλίας και SMS προς COSMOTE, προς σταθερά, ακόμη και προς όλα τα δίκτυα. Έτσι, τα νέα προγράμματα απαντούν όχι μόνο στην ανάγκη των συνδρομητών για ξέγνοιαστη επικοινωνία, αλλά και για περισσότερο Internet στο κινητό με πάγια από €20. Παράλληλα, παρέχει τα αναβαθμισμένα πακέτα EXTRA που προσφέρουν 100 λεπτά ομιλίας, 100 SMS και έως 750MB, ώστε οι συνδρομητές να μπορούν να επικοινωνούν και να σερφάρουν οικονομικά ακόμη και μετά την κατανάλωση της δωρεάν ενσωματωμένης χρήσης του προγράμματός τους
- Συνεχίζει να παρέχει τα προγράμματα COSMOTE ΠΡΟΣ ΟΛΟΥΣ, τα οποία προσφέρουν δωρεάν χρόνο ομιλίας και SMS προς όλα τα δίκτυα, αλλά και δωρεάν MB, στοχεύοντας σε συνδρομητές που θέλουν να επικοινωνούν το ίδιο, ανεξαρτήτως δικτύου
- Σε επίπεδο υπηρεσιών καρτοκινητής, η αυξημένη ανάγκη των πελατών για επικοινωνία προς όλα τα δίκτυα καλύφθηκε με ενισχυμένες προσφορές μέσα από το πακέτο καρτοκινητής COSMOKAPTA

03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

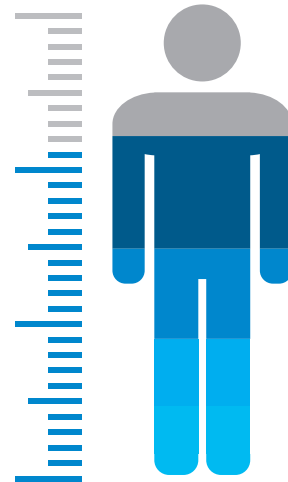
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ (COSMOTE)

- Το πακέτο καρτοκινητής WHAT'S UP συνεχίζει την στόχευσή του στο νεανικό κοινό με ενδιαφέρον για επικοινωνία μεταξύ των χρηστών WHAT'S UP. Παράλληλα καλύπτει σε ισορροπία και την ανάγκη για επικοινωνία προς όλα τα δίκτυα αλλά και την πρόσβαση στο Internet μέσω κινητού τηλεφώνου
- Συνεχίστηκε η ενίσχυση της σειράς προγραμμάτων ΚαρτοΣυμβολαίου, η οποία έχει ως στρατηγικό στόχο την ανάπτυξη των συνδρομητών καρτοκινητής, παρέχοντας στον πελάτη μεγαλύτερη αξία με ένα χαμηλό πάγιο και καλύτερο έλεγχο του λογαριασμού του. Συγκεκριμένα, τα προγράμματα ΚαρτοΣυμβολαίου συνεχίζουν να προσφέρουν ευελιξία στους συνδρομητές τους, καθώς δίνουν τη δυνατότητα ενεργοποίησης πακέτων ομιλίας τόσο προς Εθνικά δίκτυα όσο και προς Διεθνείς προορισμούς, καθώς και πακέτων με SMS & MB τα οποία μπορούν να χρεώσουν είτε στο διαθέσιμο χρηματικό τους υπόλοιπο είτε στον επόμενο λογαριασμό τους
- Όσον αφορά τις υπηρεσίες δεδομένων, το δίκτυο της COSMOTE και κυρίως οι ταχύτητες μετάδοσης δεδομένων μέσω των δικτύων 3G και 4G αποτελούν ένα ξεκάθαρο πλεονέκτημα σε σχέση με τον ανταγωνισμό.

Κατά το 2014 η εταιρεία συνέχισε να αναπτύσσει το 4G δίκτυό της και σε άλλες μεγάλες πόλεις της Ελλάδας, εκτός από την Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη και σε δημοφιλείς καλοκαιρινούς και τουριστικούς προορισμούς, διαμορφώνοντας την πληθυσμιακή κάλυψη του δικτύου 4G στο 70% του πληθυσμού.

2014 - ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΗ ΚΑΛΥΨΗ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ 4G

70%
του πληθυσμού πανελλαδικά



Η συνεχώς αυξανόμενη ζήτηση των πελατών για mobile broadband καλύφθηκε με προγράμματα που έχουν ενσωματωμένο δωρεάν Internet είτε με πρόσθετα πακέτα ή προγράμματα που παρέχουν δωρεάν Internet με πληρωμή ενός επιπλέον παγίου.

Παράλληλα, η ταχεία διείσδυση των smartphones στην πελατειακή βάση της COSMOTE, σε συνδυασμό με την αυξημένη χρήση Internet τόσο από τα κινητά τηλέφωνα όσο και από φορητούς υπολογιστές ή tablets, οδήγησαν στην ενίσχυση των εσόδων από τις ευρυζωνικές υπηρεσίες κινητής (κατά το τελευταίο τρίμηνο του 2014, τα έσοδα από mobile data έφθασαν το 17% των εσόδων από υπηρεσίες κινητής, σημαντικά αυξημένα σε σχέση με τα προηγούμενα έτη).

> Ρυθμιστικές εξελίξεις

Σε επίπεδο ρυθμιστικών εξελίξεων, το 2014, στο επίκεντρο ήταν η ρύθμιση των τελών της COSMOTE για διεθνείς υπηρεσίες περιαγωγής εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τα τέλη αυτά σε συνέχεια των Κανονισμών Roaming I & II ρυθμίζονται σε επίπεδο χονδρικής και λιανικής από τον Κανονισμό Roaming MI (531/2012).

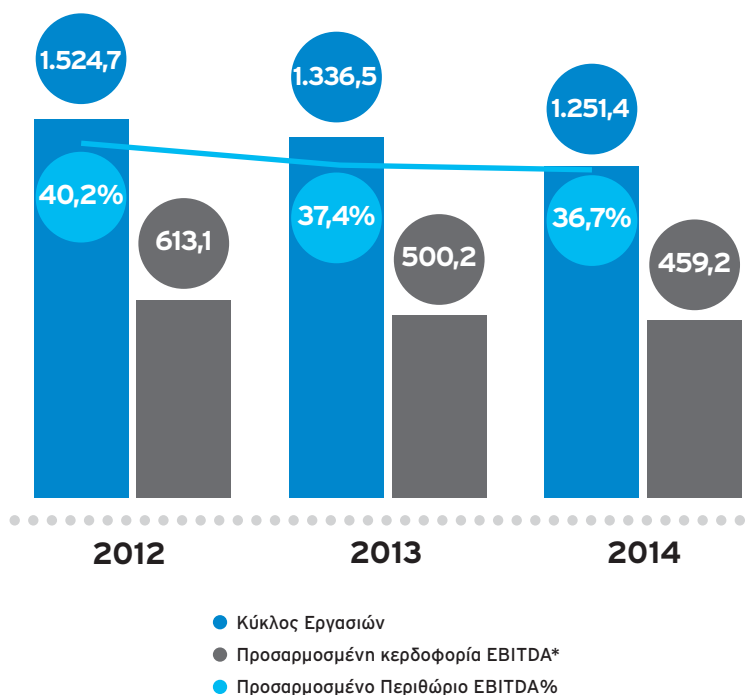
Ο Κανονισμός θέτει ανώτατα όρια στις χρεώσεις φωνής, SMS & δεδομένων και υποχρεώνει τους παρόχους δικτύων να δίνουν πρόσβαση στο δίκτυό τους σε εναλλακτικούς παρόχους. Σε συνέχεια αυτής της ρύθμισης, επήλθε μία ακόμα μείωση τιμών περιαγωγής τον Ιούλιο του 2014. Επίσης, δόθηκε στους συνδρομητές η δυνατότητα χρήσης εναλλακτικών παρόχων υπηρεσιών περιαγωγής, εφόσον αυτοί υπάρχουν.

> Οικονομικές επιδόσεις

Ο ενοποιημένος κύκλος εργασιών της COSMOTE στην Ελλάδα ανήλθε στα €1.251,4 εκατ., παρουσιάζοντας μείωση κατά 6,4% σε σύγκριση με το 2013, παρουσιάζοντας όμως σημαντικά βελτιωμένη τάση σε σχέση με τα προηγούμενα έτη, παρά το δύσκολο οικονομικό κλίμα και τον έντονο ανταγωνισμό.

Σε αυτό το πλαίσιο, η COSMOTE κατάφερε να περιορίσει τις απώλειές της σε επίπεδο χαμηλότερο από την αγορά, εστιάζοντας στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, στην αξιοπιστία του δικτύου της και στη διατήρηση της ισχυρής εικόνας & brand equity. Η προσαρμοσμένη κερδοφορία EBITDA ανήλθε σε €459,2 εκατ. με το αντίστοιχο περιθώριο στο 36,7%.

Κινητή Ελλάδα - Οικονομικές επιδόσεις (εκατ. €)



*Εξαιρουμένης της επίδρασης προγραμμάτων εθελουσίας αποχώρησης και αναδιοργάνωσης

03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ (COSMOTE)

ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Η COSMOTE αναδείχτηκε κορυφαία επιλογή των πελατών για υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας και το 2014, όπως αποτυπώνεται στα μεγέθη της συνδρομητικής της βάσης, αλλά και σύμφωνα με τους δείκτες ικανοποίησης πελατών.

> Αναβάθμιση υπηρεσιών/νέες υπηρεσίες

Αγορά οικιακών πελατών

Για τους ιδιώτες συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας παρέχονται προγράμματα Συμβολαίου και ΚαρτοΣυμβολαίου, τα οποία προσφέρουν λύσεις με δωρεάν λεπτά ομιλίας, SMS, καθώς και mobile Internet. Όλοι οι συνδρομητές έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης στο 4G δίκτυο της COSMOTE, η οποία παρέχεται είτε δωρεάν σε συγκεκριμένα προγράμματα είτε με την αγορά επιπλέον υπηρεσίας.

Τα προγράμματα συμβολαίου/ΚαρτοΣυμβολαίου που διαθέτει η COSMOTE είναι τα εξής:

- COSMOTE PLUS: απευθύνονται σε συνδρομητές που έχουν ανάγκη για περισσότερο Internet στο κινητό. Με τα COSMOTE PLUS, οι συνδρομητές μπορούν να μιλάνε, να στέλνουν SMS και να σερφάρουν ξέγνοιαστα από το κινητό με ένα πολύ χαμηλό πάγιο
- COSMOTE ΠΡΟΣ ΟΛΟΥΣ: παρέχουν δωρεάν χρόνο ομιλίας και SMS προς όλα τα δίκτυα, αλλά και δωρεάν mobile Internet, στοχεύοντας σε συνδρομητές που θέλουν να επικοινωνούν το ίδιο ανεξαρτήτως δικτύου
- COSMOTE ΚΑΡΤΟΣΥΜΒΟΛΑΙΟ: έχοντας ως κύριο χαρακτηριστικό τον σταθερό λογαριασμό που παρέχουν, στοχεύουν σε συνδρομητές καρτοκινητής, με σκοπό τη μετάβασή τους σε αυτά τα προγράμματα, ώστε να αποκτήσουν μεγαλύτερη αξία, διατηρώντας όμως τον έλεγχο στα έξοδά τους. Επιπλέον, οι συνδρομητές τους μπορούν να ελέγχουν ανά πάσα στιγμή το υπόλοιπό τους σε χρήματα, SMS, λεπτά ομιλίας και MB, αλλά και να ενεργοποιούν όποιο πακέτο επιθυμούν, όπως ακριβώς έκαναν στην καρτοκινητή, μέσω της υπηρεσίας IVR, η οποία είναι διαθέσιμη 24 ώρες x 7 ημέρες την εβδομάδα. Έτσι, οι συνδρομητές δεν αλλάζουν τις συνήθειές τους και η μετάβαση στα προγράμματα συμβολαίου της COSMOTE είναι πιο ομαλή.

Τα προγράμματα Συμβολαίου και ΚαρτοΣυμβολαίου που παρέχουν 1.500 λεπτά ομιλίας προς το δίκτυο COSMOTE αποτελούν τις πιο δημοφιλείς επιλογές των υφιστάμενων πελατών (στο πλαίσιο αλλαγής συμβολαίου/προγράμματος), αλλά και των νέων συνδρομητών.

- COSMOTE ΚΑΡΤΟΣΥΜΒΟΛΑΙΟ STUDENT, το οποίο απαντάει στις εξειδικευμένες ανάγκες των φοιτητών, καθώς παρέχει 1.500 λεπτά ομιλίας προς COSMOTE, 500 λεπτά ομιλίας προς άλλα δίκτυα και 2GB για σερφάρισμα από το κινητό μόνο με 15€
- Στο πρώτο τρίμηνο του 2014, η COSMOTE έδωσε για πρώτη φορά τη δυνατότητα σε όλους τους συνδρομητές της, ιδιώτες και επαγγελματίες, να μειώσουν το πάγιο του συμβολαίου τους έως και 20%, με προϋπόθεση να είναι και συνδρομητές OTE Double Play.

Στην Καρτοκινητή τηλεφωνία διατίθενται τρία πακέτα:

- Το δημοφιλές πακέτο WHAT'S UP, που απευθύνεται στους νέους ηλικίας 18-24 ετών
- Την COSMOKAPTA
- Το FROG, που απευθύνεται σε όσους ενδιαφέρονται για οικονομικές κλήσεις προς το εξωτερικό.

Επιπλέον, με την υψηλή διείσδυση των smartphones το δημοφιλές WHAT'S UP application χρησιμοποιείται πλέον από περισσότερους από 300.000 χρήστες. Με την εφαρμογή, οι κάτοχοι WHAT'S UP έχουν τη δυνατότητα να ελέγχουν το λογαριασμό τους και να έχουν πρόσβαση από το κινητό τους σε όλες τις υπηρεσίες του WHAT'S UP.

Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας

Οι 2 σημαντικότερες κατηγορίες υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας για το 2014 είναι:

- CosmoteBooks: Το Cosmotebooks.gr - το μεγαλύτερο online βιβλιοπωλείο στην Ελλάδα - επεκτείνει τον προϊόντικό κατάλογο με πάνω από 2.500.000 τίτλους ελληνικών και ξένων εντύπων βιβλίων και τη



μεγαλύτερη συλλογή eBooks. Παράλληλα, διευρύνεται η ποικιλία στις κατηγορίες παιχνιδιών, χαρτικών, ταινιών και ειδών γραφείου. Επιπρόσθετα, διαθέτει το πλέον ανταγωνιστικό δίκτυο διανομής στην Ελλάδα (σε πλήθος σημείων πώλησης) καθώς οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα παραλαβής των παραγγελιών τους από όλα τα καταστήματα COSMOTE, ΟΤΕ και ΓΕΡΜΑΝΟΣ

- Partners: Στα πλαίσια του εμπλουτισμού των προσφερομένων υπηρεσιών προς τους πελάτες της, η COSMOTE, σε συνεργασία με την DT, προχώρησε σε αποκλειστική συνεργασία για την Ελλάδα με πολύ μεγάλες εταιρείες παροχής OTT (over-the-top) υπηρεσιών και εφαρμογών για smartphones. Μέσα στο 2014 διατέθηκαν στους πελάτες COSMOTE περισσότερες από δέκα υπηρεσίες μεταξύ των οποίων Evernote, Twitter, Dropbox, Shazam, Lookout, Trip Advisor και άλλα. Οι συνεργασίες αυτές προσφέρουν στους πελάτες της COSMOTE αποκλειστικά προνόμια, όπως δωρεάν χρήση και εκπτώσεις. Παράλληλα, προσφέρουν στην COSMOTE τη δυνατότητα μιας νέας πηγής εσόδου.

Αγορά επιχειρησιακών πελατών

Για τους επαγγελματίες και τις επιχειρήσεις το 2014 έγιναν οι εξής ενέργειες:

- Διατέθηκαν τα νέα επαγγελματικά προγράμματα COSMOTE BUSINESS COST CONTROL ΑΠΕΡΙΟΡΙΣΤΑ & ΠΡΟΣ ΟΛΟΥΣ, τα οποία σε συνδυασμό και με τις νέες υπηρεσίες «1500 SMS + Internet» και «1500' προς Σταθερά», προσφέρουν τα πλεονεκτήματα της καρτοκινητής και των προγραμμάτων συμβολαίου μαζί
- Τα επαγγελματικά προγράμματα συμβολαίου COSMOTE BUSINESS εμπλουτίστηκαν προσφέροντας περισσότερο Internet στο κινητό μέσω της προσφοράς «Διπλασιασμού των MB» για νέους και υφιστάμενους συνδρομητές
- Η υπηρεσία "Αυτόματη Ενημέρωση στο 80%", αναβαθμίστηκε προσφέροντας έλεγχο κόστους στη χρήση Internet και στους συνδρομητές που διαθέτουν πρόσθετα πακέτα δεδομένων και οικονομικά προγράμματα χωρίς ενσωματωμένο όγκο δεδομένων
- Τα προγράμματα συμβολαίου "COSMOTE Internet On the Go Any Way" και "COSMOTE Internet On the Go Extra SIM κάρτες για συνδρομητές συμβολαίου", μία καινοτόμος πρόταση στην αγορά, για κατανάλωση των Megabytes που διαθέτουν οι συνδρομητές από τα Συμβόλαια φωνής & Mobile Internet σε όποια συσκευή επιθυμούν, δηλαδή σε κινητό, laptop ή tablet.

Τόσο για τους επιχειρησιακούς όσο και για τους οικιακούς πελάτες το 2014:

- Διατέθηκε η νέα υπηρεσία Travel Pass που επιτρέπει στους συνδρομητές συμβολαίου να χρησιμοποιούν το χρόνο ομιλίας, SMS και τα MBs του προγράμματός τους κατά τη διάρκεια της περιαγωγής, με μία απλή και ξεκάθαρη ημερήσια χρέωση
- Επεκτάθηκε η υπηρεσία Travel & Surf για συνδρομητές συμβολαίου και σε χώρες εκτός ΕΕ, με πολύ χαμηλές χρεώσεις
- Ξεκίνησε η διάθεση της υπηρεσίας 4G κατά την περιαγωγή σε επιλεγμένα δίκτυα του εξωτερικού, προκειμένου να βελτιωθεί η εμπειρία των πελατών.

> Υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας που συμβάλλουν στην κορυφαία εμπειρία του πελάτη

- Η αναβαθμισμένη Mobile εφαρμογή της COSMOTE για iPhone και Android προσφέρει πρωτοποριακή εμπειρία στον πελάτη με κυριότερο χαρακτηριστικό την αυτόματη αναγνώριση του χρήστη με βάση τον αριθμό κλήσης, με αποτέλεσμα να μην απαιτείται εισαγωγή στοιχείων προκειμένου να αξιοποιηθούν οι δυνατότητες της εφαρμογής. Με την εφαρμογή αυτή, ο χρήστης έχει στο κινητό του όλες τις πληροφορίες σχετικά με τη σύνδεσή του (χαρακτηριστικά προγράμματος χρήσης, υπόλοιπα σε χρόνο ομιλίας, μηνύματα και Internet, ποσό και ημερομηνία λήξης τελευταίου λογαριασμού, στατιστικά χρήσης), μπορεί να ενεργοποιήσει υπηρεσίες και πρόσθετα πακέτα χρήσης (υπηρεσία 4G, Traveler, πακέτα επιπλέον χρόνου ομιλίας και MB κ.α.), μπορεί να πληρώσει το λογαριασμό του με πιστωτική ή χρεωστική κάρτα, ακόμα και με το πάτημα ενός κουμπιού και μπορεί να ανανεώσει χρόνο ομιλίας σε οποιοδήποτε καρτοκινητό ή καρτοσυμβόλαιο
- Επίσης, η COSMOTE, αναγνωρίζοντας και ανταμείβοντας την εμπιστοσύνη των πελατών της σε όλη τη διάρκεια του έτους, προσέφερε δωρεάν υπηρεσίες επικοινωνίας στην πελατειακή της βάση. Προσφορές

03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ (COSMOTE)

όπως «Δωρεάν Mobile Internet για όλους τους συνδρομητές COSMOTE» το καλοκαίρι, δωρεάν επικοινωνία τα Σαββατοκύριακα του Νοεμβρίου, το ιδιαίτερα επιτυχημένο Xmas Offer που έδινε τη δυνατότητα στους συνδρομητές COSMOTE όχι μόνο να προσφέρουν χαρά στα αγαπημένα τους πρόσωπα, στέλνοντάς τους δώρα επικοινωνίας εντελώς δωρεάν αλλά και να λάβουν και οι ίδιοι δώρο αν έκαναν Facebook Share τη συμμετοχή τους στην προσφορά

- Παράλληλα με τη διάθεση των νέων οικονομικών προγραμμάτων COSMOTE PLUS η COSMOTE πρόσφερε σε κάθε υφιστάμενο ή νέο συνδρομητή στα COSMOTE PLUS δωρεάν μια δεύτερη κάρτα SIM με επιπλέον 2GB για να μοιράζεται τα δωρεάν MBs (του προγράμματός του και της extra SIM) και σε άλλες συσκευές (π.χ tablet). Η προσφορά πραγματοποιήθηκε 2 φορές
- Σε όλη τη διάρκεια του 2014, τα προγράμματα COSMOTE ΚΑΡΤΟΣΥΜΒΟΛΑΙΟ παρέιχαν ελκυστικές προσφορές σε δωρεάν λεπτά ομιλίας τόσο προς εθνικούς όσο και προς διεθνείς προορισμούς, αλλά και σε δωρεάν MB για σερφάρισμα από το κινητό, πάντα έχοντας υπόψη τις σύγχρονες ανάγκες των συνδρομητών και αποσκοπώντας στη βελτίωση της επικοινωνίας τους
- Με στόχο την ενίσχυση της σχέσης με τον πελάτη, η εταιρεία ανέπτυξε ακόμα περισσότερο το πρόγραμμα COSMOTE DEALS for YOU, όπου και στο 2014 συνεχίστηκε η ανοδική πορεία με συμμετοχή ακόμα περισσότερων πελατών COSMOTE. Μέσω των συνεργασιών του COSMOTE DEALS for YOU και με αποκλειστικές προσφορές «2 στην τιμή του 1» για ψυχαγωγία, γεύση, πολιτισμό και αποδράσεις, εκατοντάδες χιλιάδες συνδρομητές απόλαυσαν και το 2014 μοναδικές εμπειρίες, αναγνωρίζοντας την προστιθέμενη αξία που τους προσφέρει η COSMOTE.

➤ Ολοκληρωμένο σύστημα εξυπηρέτησης πελατών

Εκπαίδευση προσωπικού με κατεύθυνση την κορυφαία εμπειρία του πελάτη

Η εμπειρία του πελάτη ως στρατηγική κατεύθυνση αλλά και ως προσωπικός στόχος των εργαζομένων έχει συμπεριληφθεί και ως κριτήριο αξιολόγησης απόδοσης προσωπικού. Οι εταιρείες OTE/COSMOTE/ΓΕΡΜΑΝΟΣ έχουν εντάξει και ενισχύουν συνεχώς τη σύνδεση των κριτηρίων αξιολόγησης προσωπικού με την επίδοση στην εμπειρία του πελάτη σε όλο το προσωπικό, ανεξάρτητα από ιεραρχική βαθμίδα.

Σε συνέχεια της υλοποίησης του Προγράμματος Εκπαίδευσης & Πιστοποίησης Customer Experience Excellence, η εταιρεία προχώρησε στη θέσπιση του θεσμού Customer Experience Ambassador. Πάνω από 170 εργαζόμενοι από όλες τις ιεραρχικές βαθμίδες συμμετέχουν στο θεσμό, με στόχο τη συνεχή βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη μέσα από κάθε λειτουργική μονάδα της εταιρείας.

Με προσήλωση και συνέπεια στην πελατοκεντρική της στρατηγική, η COSMOTE υλοποίησε ειδικό πρόγραμμα πιστοποίησης πωλητών της αλυσίδας καταστημάτων ΓΕΡΜΑΝΟΣ, με στόχο την εξασφάλιση των υψηλών προδιαγραφών εξυπηρέτησης, αποδεικνύοντας για μία ακόμα φορά τη δέσμευσή της για άριστη εμπειρία πελάτη.

Κέντρα εξυπηρέτησης πελατών

Τα κέντρα εξυπηρέτησης πελατών της COSMOTE (13838 για τους Οικιακούς πελάτες και 13839 για τους Εταιρικούς πελάτες) αποτελούν μία ολοκληρωμένη μονάδα επικοινωνίας, εξυπηρέτησης και διαχείρισης αιτημάτων πελατών. Με καινοτόμες ιδέες και υψηλά πρότυπα εξυπηρέτησης, η COSMOTE τηρεί την υπόσχεσή της "Ο κόσμος μας, εσύ" χαρίζοντας "μοναδικές" εμπειρίες επικοινωνίας στους πελάτες της.

Η εξυπηρέτηση πελατών της COSMOTE δραστηριοποιείται σε τέσσερις κόμβους, ενώ αξιοποιεί νέες τεχνολογίες και πρωτοποριακές λύσεις επικοινωνίας. Οι μονάδες της στελεχώνονται από εξειδικευμένο και πιστοποιημένο ανθρώπινο δυναμικό, που διαχειρίζεται περισσότερες από 21 εκατ. επαφές σε ετήσια βάση.

Σταθερά προσανατολισμένη στις αξίες του Ομίλου OTE, η εξυπηρέτηση πελατών της COSMOTE εστιάζει πάντοτε στην κατεύθυνση της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας του Ομίλου, με την εμπειρία του πελάτη στο επίκεντρο.



Η ψηφιακή σχέση με τον πελάτη αποτελεί για την COSMOTE σημαντική προτεραιότητα

Τα κέντρα εξυπηρέτησης πελατών της COSMOTE διαθέτουν:

- Μονάδα πιστοληπτικού ελέγχου, νέων συνδέσεων, υλοποίησης αιτημάτων πελατών και συνολικής υποστήριξης θεμάτων εμπορικών συνεργατών
- Εναλλακτικούς τρόπους πρόσβασης, υποβολής, διαχείρισης και υλοποίησης αιτημάτων πελατών, προφορικών και γραπτών (multi-channel access μέσω IVR, e-mails, chat, social networks, fax)
- Προσωποποιημένη - εξατομικευμένη εξυπηρέτηση μέσω γραπτής, προφορικής και ηλεκτρονικής επικοινωνίας ανά κατηγορία πελατών
- Τηλεφωνικά κέντρα πωλήσεων και εξυπηρέτησης, καθοδήγησης, υποστήριξης, διαχείρισης και επίλυσης σύνθετων θεμάτων με σκοπό την πρόσκτηση νέων πελατών (acquisition), την ανάπτυξη πελατειακής βάσης (growth & development) και τη διακράτηση των πελατών (retention)
- Αναβαθμισμένες υπηρεσίες για τους High Value & High Tech πελάτες (που επιθυμούν πρόσβαση σε smart routing, remote support, systematic follow up & scheduled call back on customer demand)
- Προσαρμοσμένες λύσεις επικοινωνίας και εξυπηρέτησης
- Ορθολογική διαχείριση του χρόνου του πελάτη
- Συμβουλευτική υποστήριξη και επιμόρφωση
- Μονάδα πλήρους υποστήριξης εκπαιδευτικών αναγκών σε επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών, με στόχο τα παρακάτω:
 - Εξασφάλιση υπεροχής στο επίπεδο εμπειρίας πελάτη (customer experience)
 - Λειτουργική αρτιότητα (operational excellence)
 - Ουσιαστική συνεισφορά στην αύξηση μεριδίου αγοράς
 - Προώθηση της πελατειακής βάσης (growth & retention)
 - Ενίσχυση της εταιρικής εικόνας.

E-λογαριασμός

Η ψηφιακή σχέση με τον πελάτη αποτελεί για την COSMOTE μια σημαντική προτεραιότητα αφουγκραζόμενη τις τάσεις της τεχνολογίας και κυριότερα τις επιθυμίες και τις συνήθειες των πελατών της. Σε αυτή την κατεύθυνση, η COSMOTE απλοποίησε ακόμα περισσότερο την υπηρεσία του ηλεκτρονικού λογαριασμού με αποτέλεσμα τη σημαντική αύξηση του αριθμού των εγγεγραμμένων συνδρομητών στην υπηρεσία. Η εστίαση στην ανάπτυξη του e-λογαριασμού είναι εξίσου σημαντική και βασικός πυλώνας της περιβαλλοντικής στρατηγικής της COSMOTE, δεδομένου ότι η μείωση τόσο του χαρτιού όσο και των αποστολών των λογαριασμών ενισχύουν τις δράσεις για την προστασία του περιβάλλοντος και μειώνουν το «αποτύπωμα άνθρακα» της λειτουργίας της εταιρείας.

E-channels πωλήσεων και εξυπηρέτησης πελατών

Μέσα στο 2014, ιδιαίτερη σημασία δόθηκε στην εξυπηρέτηση των πελατών μέσα από το κινητό, με την επέκταση των δυνατοτήτων εξυπηρέτησης μέσα από το Mobile Application της COSMOTE. Μέσα από το application αυτό, οι οικιακοί πελάτες έχουν τη δυνατότητα:

- Να δουν το υπόλοιπό τους
- Να διαχειριστούν τις υπηρεσίες τους (ενεργοποίηση υπηρεσιών, προσθήκη add-ons, αναβαθμίσεις)
- Να δουν και να πληρώσουν τον λογαριασμό τους και μάλιστα η πληρωμή έχει και one click functionality
- Να αξιοποιούν όλες αυτές τις δυνατότητες χωρίς να χρειάζεται login.

Για το 2015 προγραμματίζεται η αναβάθμιση της πλατφόρμας e-commerce και η μεταφορά των τριών site του Ομίλου σε αυτή (ote.gr, cosmote.gr, e-germanos.gr). Η νέα πλατφόρμα θα προσφέρει αναβαθμισμένες λειτουργικότητες με δυνατότητα παροχής προσωποποιημένων προτάσεων και λύσεων με περαιτέρω αναβάθμιση των my account (MyOTE, MyCOSMOTE), στην κατεύθυνση του advanced selfcare.

ΣΤΟΧΟΙ ΤΟ 2015

Παρά τον αυξημένο ανταγωνισμό, στόχος της COSMOTE είναι να συνεχίζει να προσφέρει εμπορικές προτάσεις που στοχεύουν στην προώθηση της πελατειακής βάσης, την αναβάθμιση της εμπειρίας του πελάτη και τη διατήρηση της ηγετικής θέσης στην εγχώρια αγορά της κινητής τηλεφωνίας.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ (COSMOTE)

ΤΑΣΕΙΣ ΑΓΟΡΑΣ: ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Ο αριθμός των τηλεπικοινωνιακών παρόχων με τους οποίους συνεργάζεται η COSMOTE (πλην υπηρεσιών περιαγωγής/roaming) ανέρχεται σε 17, διαθέτοντας παράλληλα απευθείας διασύνδεση με το σύνολό τους.

Η COSMOTE διαθέτει στους παρόχους τις υπηρεσίες:

- Διασύνδεσης Φωνής, SMS και MMS
- Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας
- Παροχής πληροφοριών για υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου
- Εκμίσθωσης κυκλωμάτων χονδρικής.

ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

Επέκταση των υπηρεσιών παροχής κυκλωμάτων χονδρικής σε εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ. Σύναψη νέων συμφωνιών διασύνδεσης φωνής και SMS με νέο-εισερχόμενο πάροχο κινητής. Ανανέωση υφιστάμενων συμβάσεων διασύνδεσης με λοιπούς παρόχους με στόχο την αποτελεσματικότερη λειτουργία της διασύνδεσης δικτύων.

Υπηρεσίες διασύνδεσης δικτύων και προστιθέμενης αξίας

Αναφορικά με τον τερματισμό κίνησης διασύνδεσης COSMOTE, παρατηρήθηκε κατά το 2014 σημαντική αύξηση στη συνολική κίνηση που τερματίζει στο δίκτυό της. Συγκεκριμένα, η συνολική εισερχόμενη κίνηση διασύνδεσης φωνής κατά το 2014 ανήλθε σε 4,1 δισ. λεπτά, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 29% σε σχέση με το 2013, ενώ η αντίστοιχη κίνηση SMS παρουσίασε αύξηση κατά 15%. Αντίστοιχα, η συνολική εξερχόμενη κίνηση διασύνδεσης φωνής ανήλθε σε 2,9 δισ. λεπτά, καταγράφοντας αύξηση κατά 13% σε σχέση με το 2013, ενώ η εξερχόμενη κίνηση SMS διασύνδεσης μειώθηκε κατά 7%.

Τα συνολικά έσοδα διασύνδεσης της COSMOTE για το 2014 ανήλθαν σε €62,1 εκατ. αυξημένα κατά 19% σε σχέση με το 2013, ενώ αντίστοιχα το συνολικό κόστος διασύνδεσης για το 2014 μειώθηκε κατά 4%, καταγράφοντας ως αποτέλεσμα θετικό ισοζύγιο διασύνδεσης για το έτος 2014 στα €3,1 εκατ.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗ ΡΟΥΜΑΝΙΑ (TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS)

ΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ: ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Το 2014 υπήρξε μια πολύ σημαντική χρονιά για την αγορά κινητής τηλεφωνίας της Ρουμανίας, που χαρακτηρίστηκε από ακόμα πιο έντονο ανταγωνισμό. Οι δύο κινητήριοι μοχλοί ήταν η μείωση των τελών τερματισμού κλήσεων και η σύναψη μιας συμφωνίας-ορόσημο Εικονικού Παρόχου Κινητής Τηλεφωνίας (MVNO).

ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

Η δραστική μείωση στα τέλη διασύνδεσης στην αρχή του δεύτερου τριμήνου επέτρεψε στους παρόχους

να αναπτύξουν απεριόριστες και ενισχυμένες συνδυαστικές προσφορές. Αυτή τη στιγμή, όλα τα πρώτα σε πωλήσεις συνδυαστικά πακέτα, ασχέτως παρόχου, έχουν απεριόριστο χρόνο ομιλίας προς εθνικά δίκτυα σε προσιτή τιμή.

Πάροχος που μέχρι πρότινος στόχευε σε εξειδικευμένες, μικρότερες αγορές ενίσχυσε την παρουσία του απευθυνόμενος σε πελάτες χαμηλών απαιτήσεων με προσιτές τιμές, χρησιμοποιώντας ως όχημά του ένα ποιοτικό δίκτυο με εξαιρετική κάλυψη και συνάπτοντας μια στρατηγική εταιρική σχέση με πάροχο κινητής τηλεφωνίας μέσα από μια διεθνή συμφωνία παραγωγής, την πρώτη του είδους της στην αγορά της Ρουμανίας. Η εξέλιξη αυτή έφερε νέες προκλήσεις στην αγορά, με άμεση επίπτωση στην υπάρχουσα αγορά καρτοκινητής. Και οι τρεις προϋπάρχοντες πάροχοι κινητής τηλεφωνίας ανταποκρίθηκαν, ξεκινώντας στο τέλος του δεύτερου τριμήνου, σχεδιάζοντας ελκυστικές και επιθετικές προσφορές με στόχο να διατηρηθεί η πελατειακή βάση και να ελαχιστοποιηθεί η συρρίκνωσή της.

Στο τέλος του 2014, το μερίδιο αγοράς της Telecom Romania Mobile Communications διαμορφώθηκε στο 23% περίπου, και η πελατειακή της βάση έφτασε περίπου τους 6 εκατ. συνδρομητές (συμπεριλαμβανομένης της Zapp).

Οι πελάτες συμβολαίου αντιπροσωπεύουν το 27% της συνολικής πελατειακής βάσης που καταγράφηκε στα τέλη του 2014, αυξημένης κατά 1,2% σε σύγκριση με την ίδια περίοδο τον προηγούμενο χρόνο.

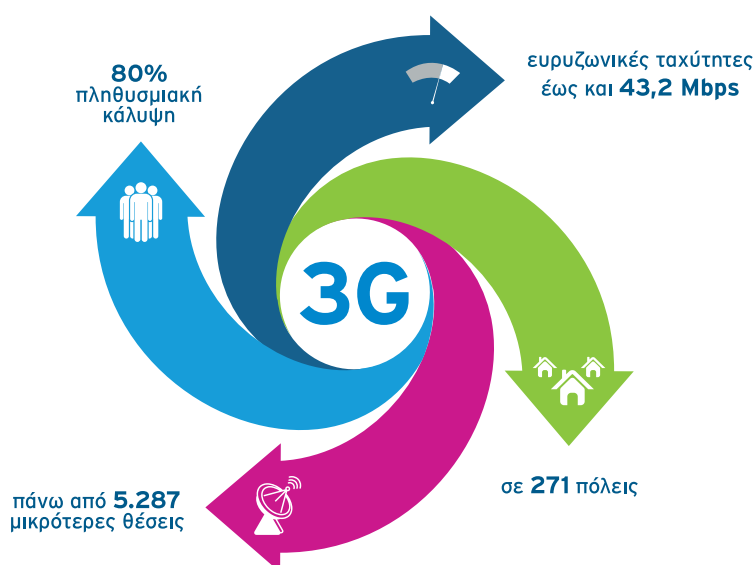
► Ανανέωση άδειας

Ξεκινώντας τον Απρίλιο του 2014, η Telekom Romania Mobile Communications ανανέωσε τις άδειες φάσματος, γεγονός που επέτρεψε στην εταιρεία να επεκτείνει το 4G δίκτυό της.

► Σταδιακή ανάπτυξη δικτύου δεδομένων

Στα τέλη του 2014, η Telekom Romania Mobile Communications διαθέτει ένα υπερούγχρονο δίκτυο δεδομένων 3G με ευρυζωνικές ταχύτητες έως και 43,2 Mbps, σε 271 πόλεις και πάνω από 5.287 μικρότερες θέσεις σε ολόκληρη τη Ρουμανία, με σχεδόν 73% πληθυσμιακή κάλυψη.

ΥΠΕΡΣΥΓΧΡΟΝΟ ΔΙΚΤΥΟ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ TELEKOM ROMANIA



03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗ ΡΟΥΜΑΝΙΑ (TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS)

Επιπλέον, οι πελάτες της Telekom Romania Mobile Communications είχαν στη διάθεσή τους ταχύτητες έως και 21,6 Mbps σε τεχνολογία HSPA+ σε 303 πόλεις σε ολόκληρη τη χώρα. Συνολικά, οι υπηρεσίες 3G παρείχαν σχεδόν 80% πληθυσμιακή κάλυψη. Επίσης, στα τέλη του 2014, η εταιρεία προσέφερε υπηρεσίες 4G με 98% πληθυσμιακή κάλυψη του Βουκουρεστίου. Η Telekom Romania Mobile Communications ανέπτυξε το δίκτυο 4G, προσφέροντας κάλυψη στο 50% του αστικού πληθυσμού και 27% ολόκληρου του πληθυσμού (της υπαίθρου και των πόλεων). Την περίοδο αυτή, η Telekom Romania Mobile Communications προσφέρει τη σύνδεση αυτή σε 31 πόλεις (Bacău, Baia Mare, Boldesti-Scaieni, Botoșani, Brăila, Brasov, Βουκουρέστι, Bușteni, Buzău, Cluj-Napoca, Constanța, Craiova, Dej, Focsani, Galați, Husi, Ιάσιο, Medgidia, Navodari, Otopeni, Piatra-Neamț, Ploiesti, Predeal, Ramnicu Sarat, Roman, Satu Mare, Sinaia, Suceava, Tecuci, Timisoara, Voluntari).

Παράλληλα, το δίκτυο 2G προσφέρει 99,5% πληθυσμιακή και 92% γεωγραφική κάλυψη.

➤ **Αναβάθμιση υπηρεσιών - Νέες υπηρεσίες**

Αγορά οικιακών πελατών

Η Telekom Romania Mobile Communications άλλαξε τη στρατηγική της εστιάζοντας περισσότερο στη διατήρηση της πελατειακής της βάσης και στη διασφάλιση των εσόδων της, ενθαρρύνοντας τη μετάβαση pre2post και κερδίζοντας από προσφορές σύγκλισης σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (FMC). Δεδομένου ότι η κατεύθυνση της εταιρείας ήταν η σταυροειδής και ενισχυτική πώληση (cross-sell/upsell) σε πακέτα 4P, η σύγκλιση επήλθε σαν το επόμενο φυσικό βήμα. Η συνεχής προώθηση των smartphones και η επένδυση στο δίκτυο 4G καθώς και σε ορισμένες εφαρμογές (apps), όπως η Telekom TV, βοήθησαν την εταιρεία να αναπτύξει υπηρεσίες πολλαπλών οθονών (multi-screen services), ενισχύοντας έτσι την εμπειρία του πελάτη.

Με βάση τη δυναμική που επακολούθησε του rebranding της εταιρείας σε "T", το κόστος για απόκτηση και ανανέωση συνδρομητών αυξήθηκε, φτάνοντας ή και σε ορισμένες περιπτώσεις ξεπερνώντας αυτές του ανταγωνισμού. Παράλληλα, η εταιρεία συνέχισε να προστατεύει την πελατειακή της βάση με στοχευμένες προσφορές διατήρησης και save-desk, όπως και πριν το rebranding. Η στρατηγική αυτή απέφερε αποτελέσματα για την καρτοκινητή, με την πελατειακή βάση και τους στόχους των εσόδων να υπερκαλύπτονται. Παρ' όλα αυτά, απαιτείται επανασχεδιασμός των τιμών της καρτοκινητής, καθώς η αγορά δεν ακολούθησε την αύξηση στην τιμή (από 6 σε 6,95) που εφάρμοσε η εταιρεία στις επιπλέον επιλογές (Extra Options).

Ιδιαίτερη απειλή αποτελούν οι Εικονικοί Πάροχοι Κινητής Τηλεφωνίας (MVNO), που ήδη δραστηριοποιούνται στην αγορά. Ο καλύτερος τρόπος να περιοριστούν οι απώλειες ήταν να συναφθούν συνεργασίες με αυτούς τους παρόχους (Lycs), καθώς θα μπορούσαν οριακά να επηρεάσουν την εταιρεία.

Αγορά επιχειρησιακών πελατών

Η πελατειακή βάση της Telekom Romania Mobile Communications στην αγορά των επιχειρήσεων εξακολούθησε να αναπτύσσεται χάρη στις ανταγωνιστικές και ελκυστικές προσφορές της εταιρείας.

Έτσι, κατά το 2014, ο τομέας των εταιρικών συμβολαίων αυξήθηκε κατά 5% σε ετήσια βάση. Επίσης, η εταιρεία ενίσχυσε τις συνεργειές της με την Telekom Romania Communications για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών, απευθύνοντας στους πελάτες της σταθερής τηλεφωνίας προσφορές καρτοκινητής ακόμα, πριν διατεθεί επίσημα η νέα εμπορική επωνυμία και το προϊόν FMC. Η Telekom Romania Mobile Communications έγινε ο μοναδικός τηλεπικοινωνιακός πάροχος για την BCR, τη μεγαλύτερη εμπορική τράπεζα της Ρουμανίας. Στην αρχή της χρονιάς, η εταιρεία κέρδισε μια σημαντική δημοπρασία έναντι του ανταγωνισμού, προσφέροντας ανταγωνιστικές υπηρεσίες φωνής και δεδομένων κινητής τηλεφωνίας για την Εθνική Εταιρεία Σιδηροδρόμων (CFR).

Η εταιρεία έχει επικεντρωθεί σταθερά στην πώληση συνδρομών υψηλής αξίας, καθώς και ελκυστικών smartphones, με αποτέλεσμα να αυξηθεί σημαντικά η αξία των νεοαποκτηθέντων πελατών.

Ταυτόχρονα με το rebranding που έγινε τον Σεπτέμβριο, διατέθηκε ένα νέο πορτφόλιο κινητής, το οποίο



ενίσχυσε τη θέση της εταιρείας ως προς την προσφορά προγραμμάτων απεριόριστου χρόνου ομιλίας και internet on mobile που οδήγησε σε μια συνολική αύξηση του μέσου εσόδου ανά πελάτη (ARPU) από εξερχόμενες κλήσεις.

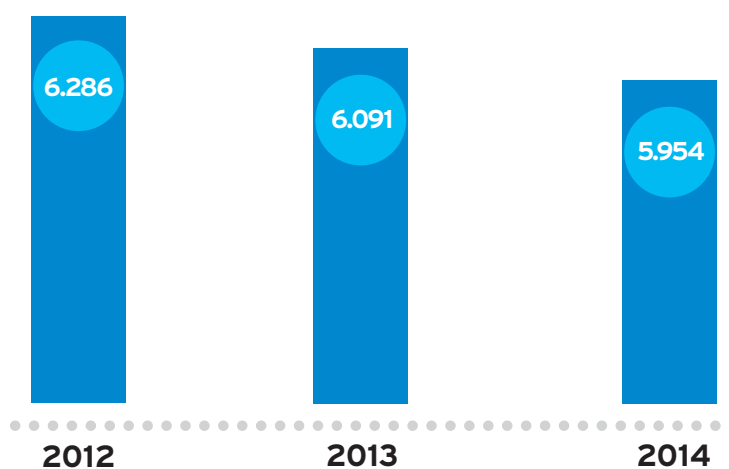
Ξεκινώντας από το δεύτερο τρίμηνο του 2014, η Telekom Romania Mobile Communications, ενέτεινε τη δράση της σε ό,τι αφορά την ενεργή διατήρηση της πελατειακής βάσης. Έτσι, διατηρήθηκαν πελάτες υψηλής αξίας και καθάρισε η βάση μη χρησιμοποιημένων SIM.

Η εταιρεία εξακολούθησε να προσφέρει smartphones και tablets με τη δική της εμπορική επωνυμία, κάνοντας έτσι την τεχνολογία προσιτή οικονομικά σε ακόμα περισσότερους πελάτες.

► Οικονομικές επιδόσεις

Το 2014, τα ενοποιημένα έσοδα της εταιρείας σημείωσαν πτώση περίπου 4% σε σχέση με το 2013, φτάνοντας τα €439,4 εκατ. Η προσαρμοσμένη κερδοφορία EBITDA διαμορφώθηκε στα €105,6 εκατ. μειωμένη κατά 11% σε σύγκριση με το 2013, με το περιθώριο προσαρμοσμένης κερδοφορίας EBITDA στο 24,0%.

Εξέλιξη πελατειακής βάσης - Ρουμανία (000)

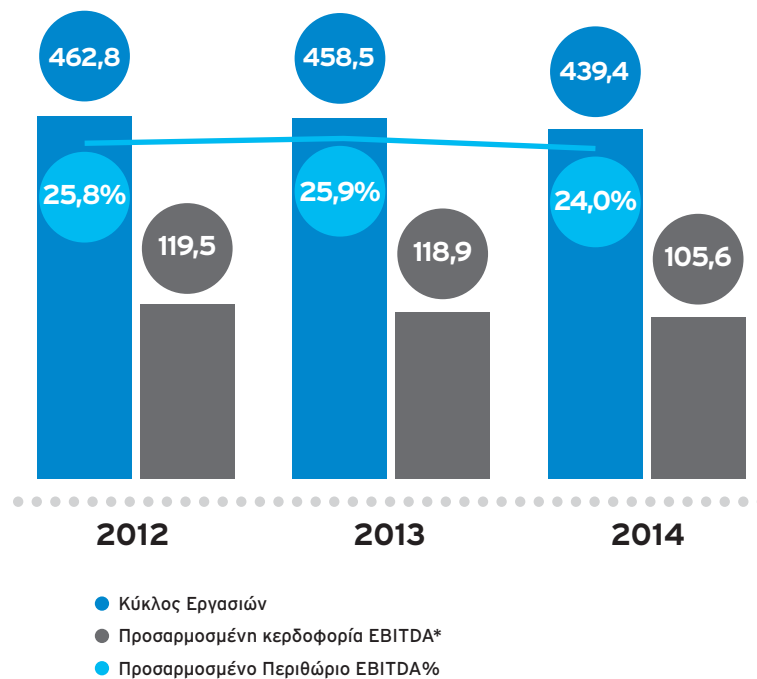


03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗ ΡΟΥΜΑΝΙΑ (TELEKOM ROMANIA MOBILE COMMUNICATIONS)

Κινητή τηλεφωνία Ρουμανίας - Οικονομικές επιδόσεις (εκατ. €)



*Εξαιρουμένης της επίδρασης προγραμμάτων εθελουσίας αποχώρησης και αναδιοργάνωσης



ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΑΛΒΑΝΙΑ (ΑΜC)

ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

Το 2014, παρά τις συνεχείς πιέσεις από τη Ρυθμιστική Αρχή και τον έντονο ανταγωνισμό, η ΑΜC διατήρησε την ισχυρή της θέση στην αγορά κινητής τηλεφωνίας, όπου δραστηριοποιούνται τέσσερις εταιρείες. Η εμπορική δυναμική που επιτεύχθηκε από τον περασμένο χρόνο συνεχίστηκε και σε συνδυασμό με τη βελτιστοποιημένη διάρθρωση του κόστους και τις αποδοτικές επενδύσεις σε καίριους τομείς, ενίσχυσαν σημαντικά την ανταγωνιστικότητα της εταιρείας.

> Αναβάθμιση του δικτύου

Το 2014, η εταιρεία συνέχισε να επεκτείνει την κάλυψη και τη χωρητικότητα του δικτύου 3G, ως αποτέλεσμα κυρίως της αυξημένης ζήτησης για υπηρεσίες δεδομένων υψηλής ποιότητας, για τη βελτίωση της κάλυψης σε αστικές περιοχές και για την υποστήριξη της αύξησης στην κίνηση δεδομένων. Οι σταθμοί βάσης (NodeBs) του δικτύου 3G έφτασαν τους 325, παρέχοντας 96,5% πληθυσμιακή και 86,2% γεωγραφική κάλυψη.

Το στρώμα των σταθμών βάσης του δικτύου 3G HSPA+NodeBs στα 21 και 42 Mbps αυξήθηκε φτάνοντας το 64% και η διασύνδεση Σ/Β μέσω δικτύου μετάδοσης τεχνολογίας IP εφαρμόστηκε στο 100% του δικτύου 3G. Αυτό, σε συνδυασμό με τις δραστηριότητες βελτιστοποίησης του ραδιοδικτύου, βελτίωσαν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της εταιρείας ως προς τις ταχύτητες του διαδικτύου και την ποιότητα των υπηρεσιών. Παρά την υψηλή χρήση του ραδιοδικτύου κινητής τηλεφωνίας, η επέκταση των ραδιοχωρητικότητας στο δίκτυο 2G διατήρησε τους βασικούς δείκτες απόδοσης (KPI) στα επίπεδα στόχων.

Επίσης, στο πλαίσιο αναβάθμισης του δικτύου το 2014, η ΑΜC προχώρησε στις παρακάτω ενέργειες:

- Ανάπτυξη δευτέρου Ελεγκτή του Δικτύου (RNC)
- Επέκταση του Βασικού Δικτύου Πακέτων (Packet Core), ώστε να υποστηριχθεί η ανάπτυξη του δικτύου 3G
- Εκσυγχρονισμός του Δικτύου BSS: όλα τα legacy BSC2i αποσύρθηκαν από το δίκτυο. Η κίνηση ωθήθηκε από το legacy MSCi-s στο νέο MSS/MGW-s. Στο πλαίσιο της μετατροπής του δικτύου σε All-IP, αναπτύχθηκαν δρομολογητές (routers) MPLS σε δύο θέσεις κορμού (στη Laraka και στο Kashari)
- Η πλατφόρμα καρτοκινητής legacy αναβαθμίστηκε σε νέα τεχνολογία, με τη μετάβαση όλων των πελατών καρτοκινητής σε αυτήν
- Ο σταθμός βάσης PCRF, ο οποίος αναπτύχθηκε ως φιλοξενούμενη λύση στην COSMOTE, ενσωματώθηκε στην υποδομή της ΑΜC. Από τεχνική άποψη, η πλατφόρμα είναι έτοιμη να υποστηρίξει τέσσερις περιπτώσεις χρήσης, που υπολογίζεται πως θα είναι εμπορικά βιώσιμες στις αρχές του 2015.

> Αναβάθμιση υπηρεσιών - Νέες υπηρεσίες

Το 2014, και η εμπορική επωνυμία και η εταιρεία ξεχώρισαν, και παρά τον αυξημένο ανταγωνισμό, η ΑΜC εδραιώθηκε ως η πιο καινοτόμα και τεχνολογικά ανώτερη εταιρεία στον τομέα των τηλεπικοινωνιών.

Η ΑΜC ανταποκρίθηκε με επιτυχία στον ανταγωνισμό, εφαρμόζοντας έξυπνες τακτικές και δίνοντας προτεραιότητα στα έσοδα και στο μερίδιο της αγοράς.

Γενικά, η εταιρεία επικεντρώθηκε στη διατήρηση της πελατειακής της βάσης, εφαρμόζοντας μια σαφή κατηγοριοποίηση των πελατών με στόχο τη διάθεση εξατομικευμένων προσφορών. Παράλληλα, με τη χρήση καινοτόμων προϊόντων και διαδικασιών, η ΑΜC διαφοροποιήθηκε από τον ανταγωνισμό και δημιούργησε νέες κατηγορίες πελατών.

Υπηρεσίες καρτοκινητής

Η καρτοκινητή ήταν η περιοχή εστίασης της ΑΜC, ωθούμενη κυρίως από τον ανταγωνισμό, περιλαμβανομένου του χρόνου ομιλίας προς διεθνείς προορισμούς και της μετάβασης σε μια all-net αγορά - που ήδη είχε επισπευθεί από μικρούς φορείς κινητής τηλεφωνίας. Η διάθεση νέων συνδυαστικών πακέτων στόχευσε κυρίως στη διατήρηση των χρηστών Pay as You Go (PAYG) και στην ενισχυτική πώληση (upselling) αυτής της κατηγορίας, που οδήγησε την καρτοκινητή να αποδώσει στο μέγιστο των δυνατοτήτων της ως προς τα έσοδα

**Διατήρηση
της ισχυρής
θέσης στην
αγορά κινητής
τηλεφωνίας**

03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΑΛΒΑΝΙΑ (AMC)

από εξερχόμενη κίνηση και την πελατειακή της βάση.

Τεχνικές διατήρησης της πελατειακής βάσης και ενισχυτικής πώλησης (upselling), οι οποίες ήταν οι πιο ισχυροί παράγοντες δημιουργίας αξίας, είχαν θετικό αντίκτυπο στον αριθμό των ενεργών πελατών σε συνδυαστικά πακέτα που έφτασε το 56% της ενεργής πελατειακής βάσης της κινητής τηλεφωνίας.

Εστιάζοντας σε μια συνδυαστική προσέγγιση, η AMC διέθεσε τη Vitamina, την πιο ανανεωτική ιδέα στην καρτοκινητή τηλεφωνία. Η Vitamina σχεδιάστηκε ειδικά για τους νέους και βασίζεται σαφώς στις ανάγκες αυτής της κατηγορίας πελατών, προσφέροντας δωρεάν Facebook και μουσική μέσω Deezer.

Υπηρεσίες συμβολαίου

Παρότι τα προγράμματα συμβολαίου ήταν ανταγωνιστικά στην αγορά και πρόσφατα προσέφεραν πολύ ελκυστικά σχήματα επιδότησης, η αγορά οικιακών πελατών συμβολαίου και το B2B υπέστησαν ισχυρές πιέσεις από τον ανταγωνισμό καρτοκινητής.

Ο κύριος στόχος της εταιρείας για την αγορά των οικιακών πελατών ήταν η διατήρηση της πελατειακής της βάσης και όχι η μείωση του χάσματος τιμών σε σχέση με την καρτοκινητή, άρα και η μείωση του μέσου εσόδου ανά πελάτη (ARPU).

Η κατηγορία B2B ήταν μια από τις υψηλότερες προτεραιότητες για την AMC φέτος. Η εταιρεία εστίασε σε εξειδικευμένες, ανά πελάτη, προσφορές, που παρείχαν μεγάλη ευελιξία και κάλυψαν επιτυχώς τις μεταβαλλόμενες ανάγκες των πελατών.

Υπηρεσίες δεδομένων

Το 2014, η θέση της AMC σε αυτήν την περιοχή εδραιώθηκε μέσα από την καινοτομία, την τεχνική ανωτερότητα και την αποκλειστικότητα.

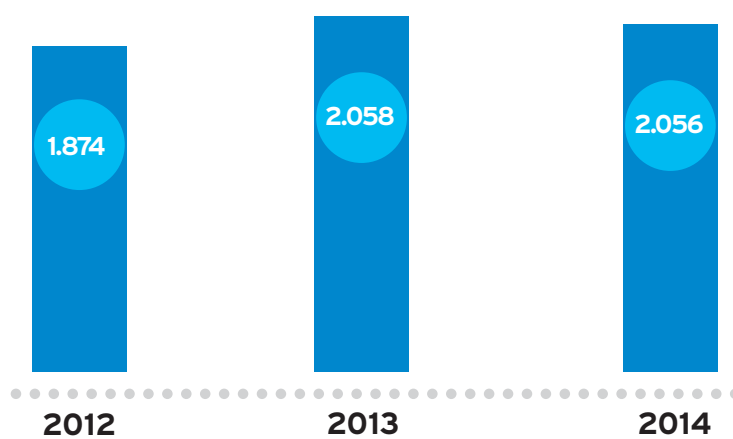
Η εταιρεία ήταν η πρώτη που διέθεσε προϊόντα όπως τα Deezer, Evernote, Magisto και One football app, εμπλουτίζοντας το portfolio των υπηρεσιών της και ενισχύοντας τη διείσδυση των smartphones και στη χρήση δεδομένων.

Η ποικιλία των συσκευών εμπλουτίζεται διαρκώς με τελευταίες κυκλοφορίες όπως τα Samsung Galaxy S5, iPhone 6 και iPhone 6Plus, με στόχο να ενισχυθεί η χρήση δεδομένων. Το AMC A5, το καλύτερης ποιότητας τερματικό με την εμπορική επωνυμία της εταιρείας, διατέθηκε τον Νοέμβριο σε συνδυασμό με το Vitamina και πέτυχε καλύτερες πωλήσεις σε σύγκριση με τον προκάτοχό του.

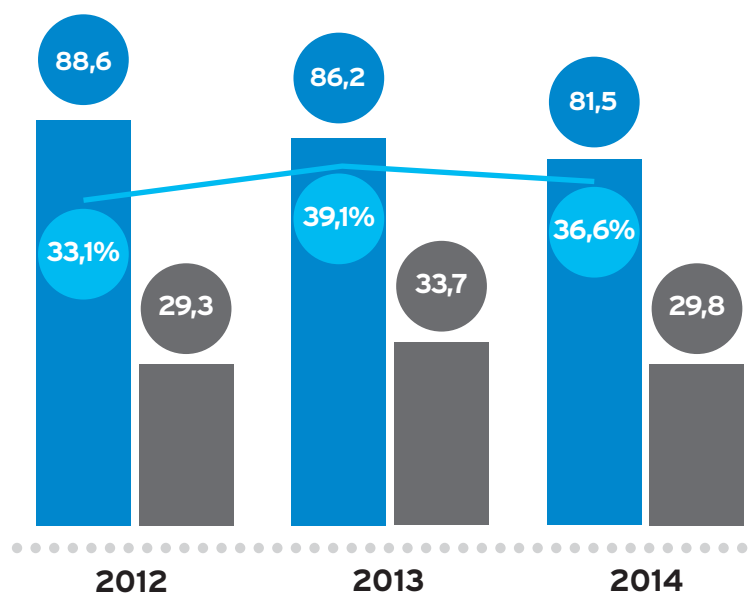
> Οικονομικές επιδόσεις

Τα έσοδα της AMC ανήλθαν στα €81,5 εκατ. παρουσιάζοντας μείωση της τάξης του 5,5% σε σύγκριση με το 2013. Η κερδοφορία EBITDA διαμορφώθηκε στα €29,8 εκατ., σημειώνοντας μείωση της τάξεως του 11,6% σε σχέση με το 2013. Το περιθώριο κερδοφορίας EBITDA για το 2014 διαμορφώθηκε στο 36,6%, παραμένοντας σε σχετικά υψηλά επίπεδα, παρά την ανταγωνιστική πίεση που άσκησαν οι υπόλοιποι πάροχοι, την εθνική ρύθμιση των τελών τερματισμού κλήσεων και τις αντίξοες οικονομικές συνθήκες.

Εξέλιξη πελατειακής βάσης - Αλβανία (000)



Κινητή τηλεφωνία Αλβανίας - Οικονομικές επιδόσεις (εκατ. €)



- Κύκλος Εργασιών
- Κερδοφορία EBITDA*
- Περιθώριο EBITDA%

*Εξαιρουμένης της επίδρασης προγραμμάτων εθελουσίας αποχώρησης και αναδιοργάνωσης

ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ (ΟΤΕ ESTATE)

**Διαχείριση,
ανάπτυξη
και εμπορική
εκμετάλλευση
του συνόλου των
ακινήτων του
Ομίλου ΟΤΕ**

ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ

Η ΟΤΕ Estate έχει αναλάβει τη διαχείριση, ανάπτυξη και εμπορική εκμετάλλευση του συνόλου των ακινήτων του Ομίλου ΟΤΕ.

Το χαρτοφυλάκιο των ακινήτων αποτελείται από 2.297 ακίνητα, από τα οποία 1.995 είναι κτήρια, και 302 αδόμητα οικόπεδα. Στην πλειονότητα των κτηρίων στεγάζονται τηλεπικοινωνιακές εγκαταστάσεις, υπηρεσίες τεχνικού και διοικητικού προσωπικού, καθώς και εμπορικά καταστήματα στους ισόγειους χώρους τους. Η συνολική επιφάνεια των κτηρίων ανέρχεται σε 1,127 εκ. τ.μ., εκ των οποίων 863.000 τ.μ. περίπου μισθώνει ο Όμιλος ΟΤΕ. Το μεγαλύτερο ποσοστό της συνολικής αξίας των ακινήτων συγκεντρώνεται σε έναν μικρό αριθμό αυτών, με τα 300 ακίνητα μεγαλύτερης αξίας να αντιπροσωπεύουν το 83% της συνολικής αξίας του χαρτοφυλακίου, που στο τέλος του 2014 έφτανε τα €876 εκατ.

ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟ ΑΚΙΝΗΤΩΝ

1.995 κτήρια

**302 αδόμητα
οικόπεδα**



**2.297
ακίνητα**



**Μελέτες έργων
για τη βελτίωση
των συνθηκών
διαβίωσης στον
εργασιακό χώρο,
καθώς και στην
ανάδειξη των
ακινήτων της
εταιρείας**

ΤΑΣΕΙΣ ΑΓΟΡΑΣ: ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Οι δύσκολες οικονομικές συνθήκες της χώρας συνεχίζουν να προκαλούν κλυδωνισμούς στην αγορά ακινήτων. Παρά τη συνεχιζόμενη ύφεση και την επιβολή νέων φόρων (ΕΝΦΙΑ), το 2014 σημειώθηκαν κάποιες σημαντικές πωλήσεις, κυρίως σε ακίνητα επενδυτικού ενδιαφέροντος, καθώς και σε ακίνητα που αφορούν μεγάλα αναπτυξιακά έργα. Σημειώνεται ότι, στις πωλήσεις ακινήτων του 2014, πρωταγωνιστής ήταν το Ελληνικό Δημόσιο, με αγοραστές κυρίως εγχώριες ΑΕΕΑΠ και με τιμές που διαμορφώνουν ένα νέο τοπίο στην αγορά των ακινήτων.

Όσον αφορά τις μισθώσεις, παρατηρείται έλλειψη ενδιαφέροντος για γραφειακούς χώρους, ενώ η όποια ζήτηση περιορίζεται σε χώρους εστίασης και ανάπτυξης χώρων λιανικού εμπορίου ειδών ένδυσης μεγάλων πολυεθνικών αλυσίδων. Δεδομένου ότι η κατασκευή νέων ακινήτων έχει περιοριστεί, παρατηρείται μια σχετική σταθεροποίηση των ενοικίων των εμπορικών χώρων, ενώ συνεχίζεται η τάση μείωσης των ενοικίων των γραφειακών χώρων.

ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

> Αξιοποίηση ακινήτων

Στην κατεύθυνση της βελτιστοποίησης της χρήσης των χώρων από τον Όμιλο και με στόχο τη μείωση του κόστους λειτουργίας τους, κατά τη διάρκεια του 2014 απελευθερώθηκαν από τον ΟΤΕ 33.106 τ.μ.

Παρά τις πιέσεις στην αγορά ακινήτων και τη συνεχώς μειούμενη ζήτηση, η εταιρεία σύναψε 22 νέες μισθώσεις με τρίτους για περίπου 5.600 τ.μ., η σημαντικότερη των οποίων συνάφθηκε με τη σουηδική εταιρεία έτοιμων ενδυμάτων H&M σε ιδιόκτητο ακίνητο στην Καλαμάτα. Στο τέλος τους έτους, το ποσοστό των κενών χώρων, σε σχέση με τον συνολικό αριθμό των προς εκμετάλλευση χώρων, διαμορφώθηκε στο 20%, όταν ο αντίστοιχος δείκτης της αγοράς διαμορφώθηκε στο 21%.

Τέλος, σε εναρμόνιση με την εταιρική στρατηγική του Ομίλου για απελευθέρωση δεσμευμένων κεφαλαίων προχωρήσαμε σε 2 πωλήσεις ακινήτων συνολικής γηπεδικής έκτασης 7.640 τ.μ. Για την πώληση τεσσάρων εμπορικών ακινήτων, η εταιρεία προκήρυξε στα τέλη του 2013 διεθνή ανοικτό διαγωνισμό. Παρά το γεγονός ότι ο διαγωνισμός κηρύχθηκε άγονος, συνεχίστηκαν οι προσπάθειες πώλησής τους. Στο πλαίσιο αυτό, στο τελευταίο τρίμηνο του 2014, η Εταιρεία προχώρησε σε ανοικτό ηλεκτρονικό διαγωνισμό του ακινήτου του Ρουφ (γηπεδικής επιφάνειας περίπου 26.000 τ.μ.), στον οποίο και ανακηρύχθηκε πλειοδότης.

> Τεχνικά έργα αναβάθμισης των ακινήτων και λοιπά έργα

Η εταιρεία προχώρησε στην ανακατασκευή 18 ιδιόκτητων ακινήτων, καθώς και σε ανακαίνιση κτιρίων ή τμημάτων αυτών, με σκοπό τη διάθεσή τους σε τρίτους. Ειδικότερα, ολοκληρώθηκαν ανακαίνισεις στα κτίρια της Καλαμάτας (1.400 τ.μ.) και των Σερρών (2.330 τ.μ.), τα οποία και παραδόθηκαν προς μίσθωση. Η κατασκευή του έργου στο ακίνητο επί της οδού Τροίας, Κιμώλου και Σπετσών, βρίσκεται σε εξέλιξη και θα παραδοθεί προς χρήση στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, εντός του 2015.

Επιπλέον, σε ό,τι αφορά το τμήμα του χαρτοφυλακίου που χρησιμοποιείται για την κάλυψη των στεγαστικών αναγκών του Ομίλου, εντός του έτους πραγματοποιήθηκαν εργασίες ανακατασκευής και διαμόρφωσης σε περίπου 7.000 τ.μ. χώρων. Επιπρόσθετα, υλοποιήθηκαν μελέτες έργων οι οποίες αποσκοπούν στη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης στον εργασιακό χώρο, καθώς και στην ανάδειξη των ακινήτων της εταιρείας με βάση το κατασκευαστικό πρόγραμμα 2014-2017.

Παράλληλα με τα παραπάνω, υλοποιήθηκαν δράσεις σχετικές με την εξοικονόμηση ενέργειας και τη βελτίωση της λειτουργίας των υποδομών σε επιλεγμένα ακίνητα υψηλής σπουδαιότητας για τον Όμιλο.

03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ (OTE ESTATE)

> Οικονομικές επιδόσεις

Ο κύκλος εργασιών της εταιρείας το 2014 διαμορφώθηκε σε €61,4 εκατ. από €63,3 εκατ. το 2013. Η κερδοφορία EBITDA, το 2014, διαμορφώθηκε σε €47,1 εκατ., από €53,1 εκατ. το 2013 μειωμένη κατά 11%, επηρεασμένη κυρίως από τη συνολική μείωση των εσόδων της εταιρείας.

ΣΤΟΧΟΙ ΤΟ 2015

Για το 2015, δεν προβλέπεται αναστροφή των τάσεων της αγοράς των ακινήτων οπότε και τα σχεδιαζόμενα έργα θα επικεντρωθούν στους παρακάτω στόχους:

- Υποστήριξη των στόχων που έχουν τεθεί από την OTE Estate και ευθυγράμμιση με τη στρατηγική του Ομίλου OTE
- Υλοποίηση της στρατηγικής των σχεδιαζόμενων πωλήσεων και αναζήτηση περαιτέρω ευκαιριών για τη δημιουργία αξίας για τον Όμιλο OTE
- Υλοποίηση του κατασκευαστικού έργου για λογαριασμό του συνόλου των εταιρειών του Ομίλου OTE, απόρροια της διαχείρισης κάλυψης των κτηριακών αναγκών που διαμορφώνονται
- Ανάπτυξη ενεργειακής στρατηγικής για τα μεγαλύτερα ακίνητα που χρησιμοποιεί ο Όμιλος, με στόχο τη μείωση της κατανάλωσής τους σε ενέργεια
- Προσπάθεια συγκράτησης του αυξανόμενου ποσοστού κενών χώρων σε μια διαρκώς επιδεινούμενη αγορά
- Επίλυση νομικών και ιδιοκτησιακών θεμάτων σχετιζόμενα με τα ακίνητα της εταιρείας
- Συνεχιζόμενη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών τόσο στους εσωτερικούς (διενέργεια επιμορφωτικών σεμιναρίων κλπ) όσο και εξωτερικούς πελάτες της εταιρείας.





ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΟΤΕACADEMY)

ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ

Η ΟΤΕAcademy, εταιρεία του Ομίλου ΟΤΕ, έχει ως αντικείμενο την παροχή πρωτοποριακών εκπαιδευτικών υπηρεσιών, που συμβάλλουν στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.

ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

► Οργάνωση σεμιναρίων, εκπαιδευτικών προγραμμάτων

Μέσα στο 2014, η ΟΤΕAcademy:

- Ολοκλήρωσε με επιτυχία την υλοποίηση του εκπαιδευτικού προγράμματος με τίτλο «Customer EXperience EXcellence - C2X®», στο πλαίσιο του έργου Customer EXperience EXcellence Program των δραστηριοτήτων κινητής τηλεφωνίας. Συγκεκριμένα ολοκληρώθηκε η Β' φάση με τη συμμετοχή 1.000 ατόμων. Επιπλέον, σε συνεργασία με το Society of Consumers Affairs in Europe (SOCAPie), διεξήχθησαν εξετάσεις πιστοποίησης για 2.500 άτομα σε 4 πόλεις και 10 διαφορετικά κτήρια της COSMOTE
- Ξεκίνησε την υλοποίηση του εκπαιδευτικού προγράμματος με τίτλο "Branded Customer EXperience EXcellence - BC2X®", στο πλαίσιο του έργου Customer EXperience Program των δραστηριοτήτων της σταθερής τηλεφωνίας. Στην Α' φάση συμμετείχαν 5.500 άτομα και το πρόγραμμα θα συνεχιστεί και το 2015
- Υλοποίησε την πρώτη εκπαίδευση "Customer EXperience EXcellence-C2X®" στα στελέχη του Customer Experience του Ομίλου DT
- Επίσης η εταιρεία, σε συνεργασία με τη Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού του Ομίλου ΟΤΕ, σχεδίασε και υλοποίησε το Εκπαιδευτικό πρόγραμμα ACT2, το οποίο αφορά στην εκπαίδευση Τεχνικών. Το ACT2 αποτελεί το βασικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για την ανάπτυξη γνώσεων, δεξιοτήτων και συμπεριφορών όλων των Τεχνικών. Στόχος του προγράμματος είναι η καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών του ΟΤΕ. Για πρώτη φορά ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα τεχνικών καλύπτει όλο το φάσμα των εργασιών που πραγματοποιούνται στο αστικό δίκτυο του ΟΤΕ. Για το σκοπό αυτό η ΟΤΕAcademy διαμόρφωσε έξι ειδικούς χώρους σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη όπου επιτρέπουν την πρακτική εξάσκηση των συμμετεχόντων σε ένα λειτουργικό «εικονικό» αστικό δίκτυο. Μέσα στο 2014 συμμετείχαν περίπου 2.000 άτομα
- Επιπροσθέτως η ΟΤΕAcademy οργάνωσε και υλοποίησε τα ακόλουθα εξειδικευμένα προγράμματα:
 - "B2B Power Performance για όλα τα στελέχη" για στελέχη της Διεύθυνσης Πωλήσεων Επιχειρησιακών και Μικρών και Μεσαίων Πελατών Σταθερής και Κινητής (Συμμετείχαν περίπου 110 άτομα)
 - Εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Σύστημα Αξιολόγησης Προσωπικού ΟΤΕ-COSMOTE», που συνίσταται στην παρουσίαση του νέου συστήματος αξιολόγησης στα στελέχη του οργανισμού, τα οποία κατέχουν θέσεις ευθύνης (Συμμετείχαν 120 άτομα)
 - Το Πρόγραμμα «Shifting for Excellence in Anti-Trust» μέσω της μεθοδολογίας e-Learning, που υλοποιήθηκε για όλο τον Όμιλο ΟΤΕ σχετικά με την Κανονιστική Συμμόρφωση (Compliance). Συμμετείχαν 485 άτομα
- Τέλος η ΟΤΕAcademy διεξήγαγε σειρά ανοικτών σεμιναρίων σε θέματα τεχνολογίας, πωλήσεων και διοίκησης.

► Συνεργασίες - Πιστοποιήσεις

Το 2014, η εταιρεία ανανέωσε και αναβάθμισε ήδη υπάρχουσες σημαντικές συνεργασίες και πιστοποιήσεις. Επιπλέον, προχώρησε σε νέες συμφωνίες με εγνωσμένου κύρους διεθνή ινστιτούτα και εκπαιδευτικούς φορείς. Ειδικότερα η ΟΤΕAcademy προχώρησε κατά το 2014 σε συμφωνία συνεργασίας με τους εξής φορείς:

- Με το Business Continuity Institute (BCI), το οποίο αποτελεί τον πρωτοπόρο και μεγαλύτερο φορέα παγκοσμίως στην εκπαίδευση και πιστοποίηση για θέματα Επιχειρησιακής Ασφάλειας (Business Continuity) Η ΟΤΕAcademy αποτελεί επί του παρόντος, τη μοναδική πιστοποιημένη εταιρεία εκπαίδευσης από το BCI, σε όλο τον Όμιλο Deutsche Telekom
- Με το Service Desk Institute (SDI), το οποίο αποτελεί πρότυπο Φορέα εκπαίδευσης και πιστοποίησης σε θέματα που αφορούν επαγγελματίες που απασχολούνται στον κλάδο της Πληροφορικής και των Υπηρεσιών Υποστήριξης. Ειδικότερα, το SDI αποδίδει έμφαση στον τομέα της Υλοποίησης και Υποστήριξης Υπηρεσιών

**Παροχή
πρωτοποριακών
εκπαιδευτικών
υπηρεσιών, που
συμβάλουν στην
ανάπτυξη του
ανθρώπινου
δυναμικού**

03. ΤΑ ΕΡΓΑ ΜΑΣ ΤΟ 2014

ΑΛΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΟΤΕΑCADEMY)

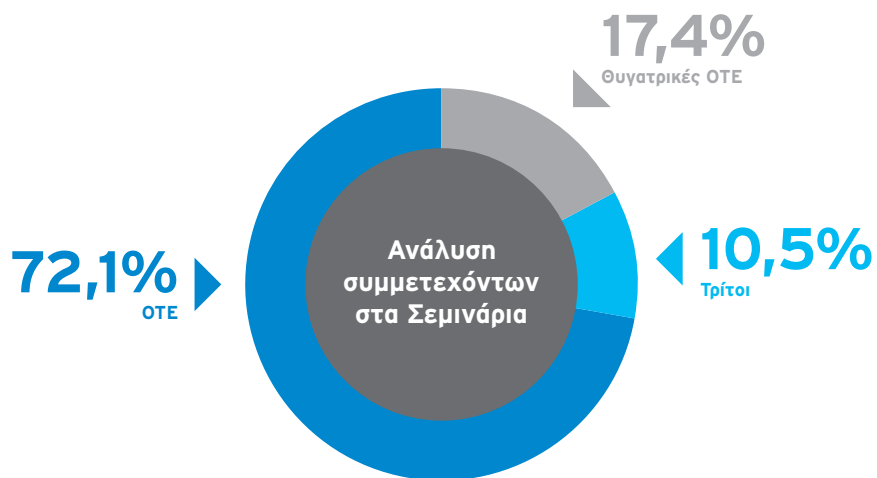
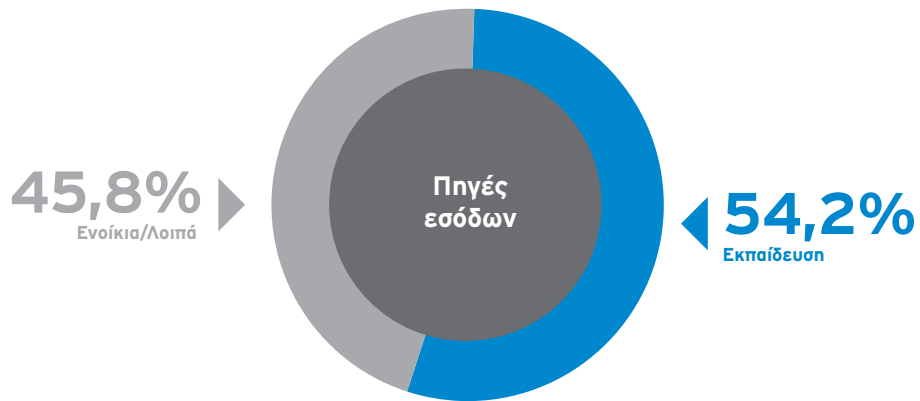
(π.χ. ServiceDesk, HelpDesk, SLA κ.α.).

Επιπλέον, ανανέωσε τη συνεργασία της και εξακολουθεί να είναι:

- Πιστοποιημένος εκπαιδευτικός συνεργάτης της Microsoft - IT Academy
- Αποκλειστικό Πιστοποιημένο Εκπαιδευτικό Κέντρο της Alcatel Lucent Enterprise στη Ν.Α. Ευρώπη. Το μόνο μη ιδιόκτητο εκπαιδευτικό κέντρο της Alcatel παγκοσμίως
- Μέλος του Project Management Institute (PMI) - Registered Education Provider P.M.I. Η ΟΤΕAcademy, ως Registered Education Provider του PMI, παρέχει Εκπαιδευτικά Προγράμματα Διοίκησης Έργου τα οποία βασίζονται στα πρότυπα του PMI, όπως το PMBOK Guide. Έτσι, εξασφαλίζει στους εκπαιδευόμενους τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται για την αποτελεσματική διοίκηση ενός Έργου
- Επίσημο εξεταστικό κέντρο των δύο μεγαλύτερων διεθνών οργανισμών πιστοποίησης, της Pearson VUE (Virtual Computer Based Testing for ICT) και της Prometric
- Πιστοποιημένο εξεταστικό κέντρο της ECDL
- Εξουσιοδοτημένο εξεταστικό κέντρο, εγκεκριμένο από τη Certiport για τη χορήγηση πιστοποιητικών Microsoft Office Specialist και IC3
- Εκπαιδευτικός συνεργάτης της Hewlett Packard
- Μοναδικός πιστοποιημένος συνεργάτης της Oracle στην Ελλάδα
- Πιστοποιημένος εκπαιδευτικός συνεργάτης της Cisco για τη Νοτιανατολική Ευρώπη
- Στρατηγικός συνεργάτης της "Ian Farmer Associates" για την Ελλάδα και τα Βαλκάνια
- Corporate Member της CXPA (Customer Experience Professional Association)
- Η ΟΤΕAcademy πιστοποιήθηκε ως Κέντρο Υποστήριξης Ακαδημιών Cisco («Cisco Academy Support Center») με αρμοδιότητα την εποπτεία 20 Ακαδημιών Cisco σε όλη την Ελλάδα. Στο πλαίσιο αυτής της ιδιότητάς της, η ΟΤΕAcademy έχει αναλάβει την προώθηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων Cisco στις Ακαδημίες, καθώς επίσης και τον έλεγχο και την πιστοποίηση της ποιότητας των παρεχόμενων από τις Ακαδημίες εκπαιδύσεων. Εντός του έτους, πραγματοποίησε δύο εκδηλώσεις ενημέρωσης των Ακαδημιών και παρουσίασης των νέων εκπαιδευτικών μεθόδων και εργαλείων της Cisco. Επιπλέον, η ΟΤΕAcademy πιστοποιήθηκε και ως Cisco Instructor Training Center (ITC) και παρέχει εκπαιδευτικά προγράμματα εκπαίδευσης εκπαιδευτών Cisco
- Η ΟΤΕAcademy προχώρησε ακόμη σε δυναμικές ενέργειες επικοινωνίας των εκπαιδευτικών υπηρεσιών της, με στόχο την ενίσχυση της εικόνας της και τη διεύρυνση της πελατειακής της βάσης. Οι ενέργειες αυτές περιλαμβάνουν καταχωρήσεις και ανακοινώσεις στον Τύπο, συν-διοργάνωση και φιλοξενία σημαντικών συνεδρίων και ημερίδων καθώς και δημιουργία εταιρικής σελίδας στο Facebook & στο LinkedIn.

> Οικονομικές επιδόσεις

Η ΟΤΕAcademy, για τρίτη συνεχή χρονιά παρουσίασε κερδοφορία EBITDA, η οποία το 2014 διαμορφώθηκε σε €0,3 εκατ., δείχνοντας με αυτό τον τρόπο ότι μπορεί και αντιστέκεται στο δύσκολο οικονομικό περιβάλλον που επικρατεί στη χώρα τα τελευταία χρόνια. Ταυτόχρονα κατά το 2014, ο κύκλος εργασιών ανήλθε σε €8 εκατ.



ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΚΑΙ ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ (OTESAT-MARITEL)

ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ

Η OTESat-Maritel, μέλος του Ομίλου ΟΤΕ, είναι ηγέτης στην παροχή δορυφορικών ναυτιλιακών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στην ελληνική ναυτιλιακή βιομηχανία και ένας από τους κύριους παρόχους σε παγκόσμιο επίπεδο.

Η εταιρεία εναρμονίζεται πλήρως με τη στρατηγική του Ομίλου ΟΤΕ να παρέχει ολοκληρωμένες λύσεις Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) που καλύπτουν τόσο τις σύγχρονες ανάγκες επικοινωνίας επιχειρήσεων, ιδιωτών και κυβερνητικών φορέων και ειδικότερα δορυφορικές επικοινωνίες, όσο και εξειδικευμένες συνδρομητικές υπηρεσίες και εφαρμογές πληροφορικής που απευθύνονται στις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις της διεθνούς ναυτιλίας.

Ανάλογα με την αγορά στην οποία απευθύνεται (ποντοπόρος ναυτιλία, ακτοπλοΐα και κρουαζιέρα, αλιεία, μικρά σκάφη και σκάφη αναψυχής) και τις ανάγκες που διαμορφώνονται, η OTESat-Maritel παρέχει υπηρεσίες Inmarsat, Iridium και VSAT, καθώς και ολοκληρωμένες τηλεπικοινωνιακές λύσεις, συνδυάζοντας σταθερά, κινητά και δορυφορικά δίκτυα και εφαρμογές πληροφορικής. Ειδικότερα, παρέχει υπηρεσίες φωνής (Voice, VoIP), ανταλλαγής δεδομένων (e-mail), υπηρεσίες βασισμένες σε IP τεχνολογία (Internet services) και υπηρεσίες streaming.

Με γνώμονα τις ανάγκες των πελατών της για προηγμένες, αξιόπιστες τηλεπικοινωνίες, η OTESat-Maritel σχεδιάζει, αναπτύσσει και διαθέτει μία ευρεία γκάμα συναφών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας για τις ναυτιλιακές επιχειρήσεις και τα πληρώματα των πλοίων τους.

Πέρα από τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες της, η εταιρεία διαθέτει και τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- Επιθεώρησης εξοπλισμού γέφυρας πλοίων
- Τερματικό εξοπλισμό για τα συστήματα Inmarsat, Iridium, VSAT και Ηλεκτρονικό εξοπλισμό γέφυρας (εγκατάσταση, παραμετροποίηση, τεχνική υποστήριξη)
- Υπηρεσίες Εκκαθάρισης Ραδιοεπικοινωνιών πλοίων (AA GRO1 και GR12)
- Υπηρεσίες ενεργοποίησης τερματικών Inmarsat (PSA) και Iridium.

Επίσης, διαθέτει στους πελάτες της σειρά διαχειριστικών εργαλείων μέσω Web για έλεγχο και διαχείριση της τηλεπικοινωνιακής κίνησης και των υπηρεσιών τους καθώς επίσης προσφέρει και πλήρη τεχνική και εμπορική υποστήριξη σε 24ωρη βάση (Εξυπηρέτηση Πελατών 24/7).

ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

Το 2014, η εταιρεία:

- Διατήρησε την ηγετική της θέση στην ελληνική ναυτιλιακή αγορά
- Μετέφερε με επιτυχία ακόμα μεγαλύτερο τμήμα της πελατειακής της βάσης στα ευρυζωνικά συστήματα Inmarsat Fleet Broadband, VSAT και Iridium OpenPort, αυξάνοντας σημαντικά τα έσοδα και την κίνηση στα εν λόγω συστήματα
- Ενίσχυσε τη θέση της στη διεθνή αγορά
- Διεύρυνε περαιτέρω το χαρτοφυλάκιό της με νέα δορυφορικά συστήματα και υπηρεσίες.

> Οικονομικές επιδόσεις

Κατά το 2014, τα έσοδα της OTESat-Maritel ανήλθαν στα €18,2 εκατ., ενώ η κερδοφορία EBITDA διαμορφώθηκε σε €0,70 εκατ. Σημαντικό μέρος των εσόδων της εταιρείας προέρχεται από τις αγορές εξωτερικού.

Ηγετική θέση της
OTESat-Maritel
στην ελληνική
ναυτιλιακή αγορά



ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ 2015

Το 2015 η εταιρεία θα εστιάσει σε:

- Διατήρηση και διεύρυνση της πελατειακής της βάσης με στοχευμένη προσέλκυση νέων μεγάλων πελατών της ελληνικής και διεθνούς αγοράς και αύξηση του αριθμού των συνεργατών της (Service Providers & Agents) στη διεθνή αγορά
- Ενίσχυση της θέσης της στη διεθνή ναυτιλιακή αγορά με την ανάπτυξη άμεσου δικτύου πωλήσεων σε επιλεγμένα ναυτιλιακά κέντρα με πρώτο αυτό της Άπω Ανατολής
- Αποτελεσματική αντιμετώπιση του εντεινόμενου ανταγωνισμού με περαιτέρω εμπλουτισμό του υφιστάμενου χαρτοφυλακίου προϊόντων/υπηρεσιών και βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και της τελικής εμπειρίας του πελάτη
- Υιοθέτηση στο portfolio των υπηρεσιών της εταιρείας νέων δορυφορικών συστημάτων που περιλαμβάνουν υβριδικές υπηρεσίες VSAT μέσω Inmarsat (Fleet Broadband Xtra και Fleet Xpress), με χρήση και VSAT Ka-Band
- Διεύρυνση των Υπηρεσιών Προστιθέμενης Αξίας που παρέχει στα πληρώματα των ποντοπόρων πλοίων μέσω προσθήκης υπηρεσιών περιεχομένου για την ψυχαγωγία τους (Fleet Media)
- Προώθηση λύσεων σε μορφή «πακέτου» (που συνδυάζουν εξοπλισμό - τηλεπικοινωνίες - λογισμικό - υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας - υποστήριξη πελατών) με ευέλικτη τιμολογιακή πολιτική
- Συνέχιση της ενεργού προώθησης προγραμμάτων κινήτρων αντικατάστασης της προηγούμενης γενιάς δορυφορικών συστημάτων Inmarsat (Inm-B, mini-M, Fleet 77/55/33) με ευρωζωνικά συστήματα Inmarsat Fleet Broadband, VSAT και Iridium OpenPort, με στόχο την περαιτέρω διεύρυνση των εν λόγω υπηρεσιών
- Παροχή πλήρους γκάμας υπηρεσιών στα πληρώματα (browsing, VoIP, e-mail, κ.α.), με παράλληλη μείωση του επιχειρησιακού/λειτουργικού κόστους των εταιριών-πελατών (αντιμετώπιση ανταγωνισμού-αύξηση εσόδων).

ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΘΕΜΑΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (ΟΤΕPLUS)

ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ

Η ΟΤΕplus, εταιρεία του Ομίλου ΟΤΕ, παρέχει ολοκληρωμένες λύσεις στους τομείς παροχής υπηρεσιών τεχνικής & συμβουλευτικής υποστήριξης (HR Services), των Νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ICT), καθώς και του Management Consulting.

Η ΟΤΕplus:

- Παρέχει συμβουλευτική και τεχνική υποστήριξη σε διαφορετικούς τομείς λειτουργίας του ΟΤΕ, όπως:
 - Πωλήσεις & marketing
 - Τηλεφωνικά κέντρα
 - Τηλεπικοινωνιακό δίκτυο και υποδομές
 - Πληροφορική
- Πραγματοποιεί μελέτες:
 - Επιχειρησιακού, οργανωτικού και λειτουργικού σχεδιασμού/εκσυγχρονισμού και βελτιστοποίησης λειτουργίας
 - Επιχειρησιακής έρευνας και ανάπτυξης
 - Δικτυακών υποδομών
 - Ανάπτυξης πληροφοριακών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων, εφαρμογών και υπηρεσιών
- Αναλαμβάνει/Υλοποιεί:
 - Έργα Κατασκευής και συντήρησης - τηλεπικοινωνιακών δικτύων (καλωδιακά δίκτυα οπτικών ινών και χαλκού, ασυρματικά δίκτυα), συστημάτων δομημένης καλωδίωσης
 - Έργα κατασκευής φυσικών υποδομών & διαμόρφωσης χώρων (οικοδομικές & ηλεκτρομηχανολογικές εργασίες).

ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

> Έργα μελέτης, κατασκευής και συντήρησης τηλεπικοινωνιακών δικτύων

Η εταιρεία ανέλαβε εντός του 2014, μέσω μειοδοτικών διαγωνισμών και μέσω διαδικασίας ηλεκτρονικής δημοπρασίας, τρία έργα κατασκευής και συντήρησης τηλεπικοινωνιακών δικτύων του ΟΤΕ και συγκεκριμένα τα σύνθετα έργα:

- Νότιας Αττικής
- Ηπείρου-Κέρκυρας

Τα παραπάνω έργα περιλαμβάνουν άρση καλωδιακών βλαβών, μικροεπεκτάσεις/μετατοπίσεις δικτύων, καθώς και άρση συνδρομητικών βλαβών, κατασκευή νέων τηλεφωνικών συνδέσεων, συντήρηση/ποιοτική αναβάθμιση/κατασκευή νέων αρτηριών συνδρομητικού δικτύου, εντός των αντίστοιχων γεωγραφικών περιοχών και με συμβατικό χρόνο υλοποίησης ένα ή δύο έτη.

Επίσης η ΟΤΕplus συνέχισε την υλοποίηση τριών αντίστοιχων έργων που είχαν ξεκινήσει το 2013.

Παράλληλα η Εταιρεία συμμετέχει στην εκπόνηση χωματουργικών και δικτυακών τηλεπικοινωνιακών μελετών για στο πλαίσιο του έργου «Ανάπτυξη Ευρωζωνικών Υποδομών σε Αγροτικές «Λευκές» Περιοχές της Ελληνικής Επικράτειας», ενώ συνεχίζει την παροχή υποστήριξης στα πλαίσια του Έργου «GIS Δικτύων» του ΟΤΕ.

> Συμβουλευτικά έργα

Η εταιρεία έχει αναλάβει ως υπεργολάβος/συνεργάτης του ΟΤΕ την παροχή Υπηρεσιών υποστήριξης (εκπόνηση μελετών εφαρμογής, παροχή εμπειρογνωμοσύνης, ενέργειες προβολής, εκπαίδευση) στα πλαίσια των έργων «Ανάπτυξη Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης και Παροχή Σχετικών Υπηρεσιών» (ΗΔΙΚΑ) και «Εκσυγχρονισμός & Αναβάθμιση των Υπηρεσιών που αφορούν στον Ευρωπαϊκό Αριθμό Κλήσης Εκτάκτων Αναγκών 112» με χρήση ΤΠΕ για τη βέλτιστη διαχείριση περιστατικών Έκτακτης Ανάγκης, Κρίσεων & την έγκαιρη ενημέρωση των Πολιτών». Επίσης, συνέχισε την υλοποίηση 2 ερευνητικών έργων

Ολοκληρωμένες
λύσεις στους
τομείς παροχής
υπηρεσιών
τεχνικής &
συμβουλευτικής
υποστήριξης (HR
Services), Νέων
Τεχνολογιών
Πληροφορικής,
Επικοινωνιών
(ICT), καθώς και
Management
Consulting



που χρηματοδοτούνται από την Πράξη «ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ 2011» στα πλαίσια του ΕΣΠΑ, και ενός έργου παροχής τεχνικής βοήθειας, ενώ υποστηρίζει τον ΟΤΕ σε δραστηριότητες διαχείρισης έργων (Project management) και προετοιμασίας και υποβολής προσφορών για τη διεκδίκηση έργων.

> Έργο συμβουλευτικής & τεχνικής υποστήριξης

Το 2014 η ΟΤΕplus παρείχε υπηρεσίες συμβουλευτικής και τεχνικής υποστήριξης σε θέματα λειτουργίας του τηλεπικοινωνιακού δικτύου ΟΤΕ με την επιλογή και διάθεση επιπλέον 436 τεχνικών πανελλαδικά. Επίσης, συνέχισε την υποστήριξη διαφορετικών λειτουργιών του Ομίλου ΟΤΕ με τη διάθεση επιπλέον συμβούλων, όπως ενδεικτικά:

- 89 συμβούλους τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για την υποστήριξη των τηλεφωνικών κέντρων εξυπηρέτησης πελατών
- 121 συμβούλους πωλήσεων για την υποστήριξη της λειτουργίας του δικτύου καταστημάτων
- 19 συμβούλους πωλήσεων για την υποστήριξη εταιρικών πωλήσεων του Ομίλου ΟΤΕ
- 29 συμβούλους πληροφορικής.