

TOP STORY

Ποια είναι
τα νέα πρόσωπα στον

ΟΤΕ

com

B U S I N E S S

ΜΗΝΙΑΙΟ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΝΕΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ • ΤΕΥΧΟΣ 207 • ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2011

ΟΤΕGLOBE

ΤΟ ΟΧΗΜΑ ΤΟΥ ΟΤΕ ΣΤΗ ΔΙΕΘΝΗ ΑΓΟΡΑ

(σελ. 8)

CYTA

ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ
ΜΕ ΣΥΝΘΗΜΑ «ΓΕΙΑ ΣΟΥ ΑΘΗΝΑ»

(σελ. 15)

CES 2011

Η ΕΠΕΛΑΣΗ ΤΩΝ TABLET

(σελ. 20)

ΒΑΡΚΕΛΩΝΗ

ΚΥΡΙΑΡΧΙΑ ΤΩΝ SMARTPHONES...
ΚΑΙ ΟΧΙ ΜΟΝΟ

(σελ. 32)

ΕΚΘΕΣΗ DELOITTE

Οι σημαντικότερες τάσεις
στην αγορά ICT κατά το 2011

(σελ. 38)

ΜΙΧΑΗΛΗΣ Ε. ΑΧΙΛΛΕΪΣ, ΓΕΝΙΚΟΣ Δ/ΝΤΗΣ CYTA ΕΛΛΑΔΟΣ

Δυναμική είσοδος στην Αττική



Cyta Ελλάδα

Δυναμική είσοδος και στην Αττική

Από τις αρχές Φεβρουαρίου, η Cyta μπήκε δυναμικά στη μεγαλύτερη αγορά της Ελλάδας, στην Αττική, με μήνυμα «Γεια σου, Αθήνα». Μετά την επιτυχή δραστηριοποίησή της στην επαρχία, στην Κρήτη και σε μεγάλες πόλεις όπως στη Θεσσαλονίκη, η Cyta, μέσω της θυγατρικής της στην Ελλάδα, δραστηριοποιείται τώρα με μεγάλες αξιώσεις και στην Αθήνα. Για τα σχέδια της εταιρείας στην ελληνική αγορά μας μίλησε ο γενικός διευθυντής της Cyta Ελλάδας και ανώτερος δ/ντής Cyta Κύπρου, Μιχάλης Ε. Αχιλλέως.

C.B.: Ανακοινώσατε πριν από λίγο καιρό την επέκταση των δραστηριοτήτων σας στην Αττική. Ποια είναι η στρατηγική σας για αυτή την κίνηση, πώς ακριβώς θα υλοποιηθεί και γιατί επιλέξατε αυτήν τη χρονική στιγμή;

M.A.: Η είσοδος στην Αττική πραγματοποιήθηκε ήδη στο τέλος του 2010, πριν από την επίσημη ανακοίνωση στις αρχές του 2011, και προβλεπόταν βάσει του επιχειρησιακού μας πλάνου, στο οποίο παραμείναμε πιστοί. Η επέκταση στην πρωτεύουσα αποτελεί έναν ακόμη σημαντικό σταθμό στα σχέδια ανάπτυξης, αλλά σε καμία περίπτωση δεν είναι και ο τερματικός. Η επέκταση θα συνεχιστεί με νέες περιοχές στην ελληνική περιφέρεια. Όπως γνωρίζετε ίσως, η στρατηγική επέκταση της εταιρείας μας ξεκίνησε από την περιφέρεια, όπου και εδραιώσαμε σταδιακά την παρουσία μας πριν εισέλθουμε στην Αττική. Αναλυτικά οι περιοχές δραστηριοποίησης μέχρι στιγμής είναι η Κρήτη, η Δυτική και Κεντρική Μακεδονία (Νομοί Θεσσαλονίκης, Φλωρίνης, Πέλλας, Γρεβενών, Κοζάνης, Καστοριάς, Ημαθίας), οι Νομοί Πιερίας (Κατερίνη), Θεσσαλίας (Λάρισα), Μαγνησίας (Βόλος), Φθιώτιδας (Λαμία), Αχαΐας (Πάτρα) και τα νησιά Αίγινα και Σαλαμίνα.

C.B.: Ποια είναι κατά τη γνώμη σας τα περιθώρια ανάπτυξης της ελληνικής αγοράς τηλεπικοινωνιών, καθώς αρκετοί υποστηρίζουν ότι βρίσκεται κοντά σε σημεία κορεσμού. Ποιοι είναι οι τομείς με προοπτική μεγαλύτερης ανάπτυξης τα επόμενα χρόνια;

M.A.: Η αγορά των τηλεπικοινωνιών από τη φύση της είναι δυναμική και διαρκώς εξελισσόμενη. Δε στερεύει από ιδέες, ενώ και η τεχνολογική εξέλιξη δεν την αφήνει στάσιμη. Η υλοποίηση νέων τεχνολογιών και η ανάπτυξη νέων προϊόντων βοηθάει στην εξέλιξη του χώρου και έτσι ο κορεσμός είναι συνήθως φαινομενικός. Οι προοπτικές εξέλιξης είναι αστείρευτες, όπως η ανάπτυξη δικτύων πρόσβασης νέας γενιάς (FTTH), στον τομέα MVNO κ.λπ., αρκεί βέβαια μελλοντικά να προσαρμοστεί με τις εξελίξεις της τεχνολογίας το νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο της ελληνικής πολιτείας, ώστε να συμβαδίσουμε με τις πιο ανεπτυγμένες τεχνολογικά αγορές.

C.B.: Η οικονομική κρίση αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα ή ευκαιρία για επενδύσεις στην Ελλάδα;

M.A.: Παρά το ότι μια οικονομική κρίση αποτελεί σίγουρα ανασταλτικό παράγοντα ανάπτυξης σε μια χώρα, όπως και σε μια επιχείρηση, μπορεί να φέρει μαζί της και θετικά. Γι' αυτόν το λόγο κανείς δεν μπορεί να προβλέψει με ακρίβεια τις πραγματικές εξελίξεις σε έναν κλάδο οι οποίες δεν αποκλείεται να είναι και εντελώς διαφορετικές από τις εκτιμήσεις που γίνονται κατά καιρούς. Όπως είναι γνωστό, η οικονομική κρίση δημιουργεί και ευκαιρίες για τις υγιείς εταιρείες, οι οποίες έχουν τη δυνατότητα να επενδύσουν και να ελιχθούν στον επιχειρηματικό χώρο με μεγαλύτερη άνεση. Σε γενικές γραμμές, πάντως, οι περισσότερες έρευνες δείχνουν ότι η κρίση πλήττει λιγότερο τις επιχειρήσεις οι οποίες προσφέρουν ποιοτικές λύσεις σε προσιτές τιμές και δίνουν έμφαση στην εξυπηρέτηση του πελάτη. Με βάση την αποδοχή που μας δείχνουν οι πελάτες μας, φαίνεται ότι και η Cyta υπάγεται στην παραπάνω κατηγορία.

Όσον αφορά στη Cyta, θα συνεχίσει την υλοποίηση του επιχειρησιακού της πλάνου και την ανάπτυξη ιδιόκτητου δικτύου οπτικών ινών και σε άλλες περιοχές της ελληνικής περιφέρειας, μετά και την πρό-

σφατη είσοδο στην Αττική. Συνεχίζουμε να βρισκόμαστε σε φάση ανάπτυξης, καθώς η ζήτηση για προσιτές και ποιοτικές ευρυζωνικές υπηρεσίες στην περιφέρεια παραμένει σε πολύ υψηλά επίπεδα.

C.B.: Ποια είναι τα προβλήματα για μια εταιρεία όπως η Cyta στην ανάπτυξη και επέκταση των δραστηριοτήτων στην ελληνική αγορά; Ο Δημόσιος Τομέας είναι αρωγός στην προσπάθειά σας;

M.A.: Η ανάληψη του έργου για την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας στην περιφέρεια της Ελλάδας, το οποίο συγχρηματοδοτείται από το Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης και το ελληνικό Δημόσιο, έδωσε την επιχειρηματική αφορμή για την είσοδό μας στην ελληνική αγορά πριν από 4 περίπου χρόνια, το 2007, έτος ίδρυσης της Cyta Ελλάδος. Η ολοκλήρωση του απαιτητικού έργου της ΚτιΠ εντός προθεσμίας και σε ποσοστό σχεδόν 100% από μια νεοσύστατη εταιρεία η οποία το έφερε και σε πέρας πρώτη από τις αναδόχους φτάνοντας εγκαίρως στο στόχο, επιβραβεύθηκε από την ελληνική πολιτεία με τη διάθεση και επιπλέον ποσού επιδότησης από την ΚτιΠ προς όφελος των πελατών μας. Στο πλαίσιο αυτό, θεωρούμε ότι στην προσπάθεια ανάπτυξης της ευρυζωνικότητας στην ελληνική περιφέρεια σταθήκαμε στο ύψος των υψηλών απαιτήσεων του έργου και των προδιαγραφών που τέθηκαν από την ελληνική πολιτεία. Η εταιρεία μας επέδειξε έμπρακτα ότι πιστεύει έντονα στο συνδυασμό της οικονομικής και επιχειρηματικής ανάπτυξης με την κοινωνική προσφορά. Σήμερα έχουμε υλοποιήσει οπτικό δίκτυο μήκους άνω των 2200 χλμ., το οποίο εκτείνεται σε όλη την επικράτεια των νομών όπου δραστηριοποιούμαστε, καλύπτοντας όχι μόνο τις εμπορικά «εγκυριακές», αλλά και τις απομακρυσμένες περιοχές.

Σίγουρα, ένα πιο σύγχρονο ρυθμιστικό πλαίσιο για τις εταιρείες του χώρου θα έδινε περαιτέρω ώθηση στην αγορά των τηλεπικοινωνιών, ιδιαίτερα σε νέους τομείς, και καλό θα ήταν να ισχύει και στην Ελλάδα ό,τι εφαρμόζεται στις πλέον ανεπτυγμένες αγορές της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

C.B.: Ποιες είναι οι εκτιμήσεις για τα οικονομικά αποτελέσματα της εταιρείας

το 2011; Πώς κινήθηκε το 2010;

M.A.: Τα έσοδα της εταιρείας εκτιμάται ότι θα είναι το 2010, 30 εκατ. ευρώ, ενώ η εταιρεία προβλέπεται να έχει θετικό EBITDA το 2012 και θετικό EBIT το 2013. Σήμερα οι πελάτες μας αγγίζουν τους 140.000 στις περιοχές δραστηριοποίησης, ενώ αναμένουμε ότι μέχρι τα τέλη του 2011 θα ξεπεράσουμε τους 200.000. Αναλογικά θα διαμορφωθούν και τα έσοδά μας.

C.B.: Ποια είναι τα σχέδιά σας για τα ιδιόκτητα καταστήματα της Cyta στην Ελλάδα. Θα προστεθούν και άλλα το επόμενο διάστημα; Σκέφτεστε να διευρύνετε την γκάμα των προϊόντων που διατίθενται μέσω των καταστημάτων;



M.A.: Όπως είναι γνωστό, πέραν από το μεγάλο δίκτυο εξουσιοδοτημένων συνεργατών, η εταιρεία μας διαθέτει και ιδιόκτητα καταστήματα. Ήδη λειτουργούν οκτώ (8) καταστήματα εξυπηρέτησης πελατών σε Θεσσαλονίκη (2 καταστήματα), Καστοριά, Κοζάνη, Βέροια, Ηράκλειο Κρήτης, Έδεσσα και Χανιά, ενώ 6 τελούν υπό κατασκευή. Στόχος είναι να έχουμε φυσική παρουσία σε όσο το δυνατόν περισσότερες περιοχές δραστηριοποίησής. Το σημαντικότερο για εμάς ήταν να δημιουργήσουμε σημεία για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών μας και όχι να

εστιάσουμε μόνο στην προώθηση των υπηρεσιών μας, δεδομένου ότι οι συνεργάτες μας πανελλαδικά ήδη ξεπερνούν τους 400. Ασφαλώς τα καταστήματά μας προσφέρουν και προϊόντα τεχνολογίας και ανάλογα με τη ζήτηση θα διαμορφώνεται και η γκάμα των προσφερόμενων προϊόντων.

C.B.: Τι σημαίνει η πιστοποίηση ISO 9001:2008 και πόσο αυτό επηρεάζει τους πελάτες σας σε σχέση με τον ανταγωνισμό.

M.A.: Δίνοντας ως εταιρεία μεγάλη έμφαση στην ποιότητα, πετύχαμε σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα την πιστοποίηση με ISO, συγκεκριμένα με ISO 9001:2008. Μέχρι στιγμής είμαστε ο μοναδικός πάροχος που μπήκε σε διαδικασία πιστοποίησης ως εταιρεία και όχι τμηματικά. Λόγω και της παράδοσης της μητρικής μας σε διακρίσεις ποιότητας το αντιμετωπίσαμε εσωτερικά ως μια φυσική εξέλιξη. Η εταιρεία μας φρόντισε από τα πρώτα της βήματα να εξοπλιστεί με όλα τα απαραίτητα συστήματα υψηλών προδιαγραφών, ενώ έχει επενδύσει στο στελεχιακό δυναμικό της, ώστε να επιτύχει αυτοματοποίηση των λειτουργιών και ελαχιστοποίηση του περιθωρίου λαθών ή πιθανών προβλημάτων. Αυτός ήταν βασικά και ο λόγος που επιδιώξαμε και εμείς οι ίδιοι να μπορούμε από νωρίς στη διαδικασία του ISO. Γνωρίζουμε ότι η ποιότητα είναι ένα δύσκολο εγχείρημα και ένα στοίχημα το οποίο οφείλουμε να κερδίζουμε καθημερινά, επενδύοντας στην εντατική παρακολούθηση, τη συνεχή επαγρύπνηση, τους αυστηρούς ελέγχους των διαδικασιών και λειτουργιών και τις γρήγορες διορθωτικές κινήσεις, όπου απαιτηθεί. Από εκεί και πέρα δεσμευόμαστε ότι το όνομά μας θα είναι πάντοτε συνώνυμο της ποιότητας, της συνέπειας και της άμεσης και ανθρώπινης εξυπηρέτησης. Διαθέτοντας ήδη ιδιόκτητο Στόλο Οχημάτων Τεχνικών Εξυπηρέτησης, εσωτερικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών και έχοντας αναπτύξει Αλυσίδα Ιδιόκτητων Καταστημάτων εξυπηρέτησης του πελάτη, παράλληλα με τη συνεχώς αναπτυσσόμενη αλυσίδα συνεργατών, είναι φανερό ότι η Cyta έχει πράγματι επενδύσει σημαντικούς πόρους στην εξυπηρέτηση του πελάτη μετά την πώληση. Δεν είναι τυχαίο άλλωστε ότι τα

2/3 του δυναμικού μας αυτήν τη στιγμή, εργάζεται για την εξυπηρέτησή του. Η ποιότητα ήταν για μας στόχος από την πρώτη ημέρα, ενώ η ποιοτική αναβάθμιση δε σταματάει εδώ.

C.B.: Ποιες είναι οι ιδιαιτερότητες της ελληνικής αγοράς σε σχέση με την κυπριακή ή άλλων χωρών στις οποίες δραστηριοποιείστε;

M.A.: Στις δύο κύριες χώρες όπου δραστηριοποιούμαστε έχουμε διαμετρικά αντίθετους ρόλους: Στην Κύπρο η Cyta είναι ο κυρίαρχος πάροχος, ενώ στην Ελλάδα είναι ένας αναπτυσσόμενος εναλλακτικός πάροχος. Η βασική διαφορά της ελληνικής αγοράς σε σχέση με την κυπριακή στηρίζεται περισσότερο στο θεσμικό-ρυθμιστικό πλαίσιο. Δε φαίνεται να εφαρμόζονται οι κανόνες ώθησης του ανταγωνισμού με τον ίδιο τρόπο σε όλες τις αγορές, όπως συμβαίνει για παράδειγμα στην αγορά του MVNO, με αποτέλεσμα να παρατηρείται καθυστέρηση στην εξέλιξη της αγοράς ή η εξέλιξη να κινδυνεύει να μη δρομολογείται το ίδιο δίκαια για όλες τις πλευρές. Εάν η ερώτησή σας αφορά σε ιδιαιτερότητες όσον αφορά στη συμπεριφορά των πελατών, θα σας απαντούσα ότι δεν υπάρχουν διαφορετικές ανάγκες, με την έννοια ότι οι καταναλωτές σε όλο τον κόσμο έχουν συγκεκριμένες και ξεκάθαρες απαιτήσεις. Είναι συνειδητοποιημένοι, ζητούν ποιότητα στις υπηρεσίες, ευελιξία στην παροχή προϊόντων και βεβαίως ανταγωνιστικές τιμές. Στην Ελλάδα ο πελάτης έχει ιδιαίτερη ανάγκη για αμεσότητα και σοβαρότητα στην εξυπηρέτησή του.

C.B.: Τι είναι ακριβώς τα «προσωποποιημένα προϊόντα» και τι πλεονεκτήματα παρουσιάζουν;

M.A.: Η βασική φιλοσοφία των προϊόντων της Cyta εστιάζει στη δυνατότητα προσαρμογής τους σε προσωπικές ανάγκες ή προτιμήσεις, ώστε ο πελάτης να μην αναγκάζεται να επιλέγει ένα «τυποποιημένο» προϊόν. Τα οικιακά προϊόντα είναι προσωποποιημένα, με τη λογική ότι ο πελάτης μπορεί να δημιουργήσει το πακέτο που καλύπτει τις δικές του ανάγκες, προσθέτοντας πάνω στο βασικό προϊόν χρόνο ομιλίας και επιλέγοντας την ταχύτητα Internet που του ταιριάζει, ανάλογα

με τη χρήση κάθε υπηρεσίας. Ειδικότερα, στόχος της Cyta είναι να μπορεί ο πελάτης εύκολα να δημιουργήσει το δικό του 2play (Internet & Σταθερή) από μόλις 16 ευρώ/μήνα (τελική τιμή με ΦΠΑ 23%). Στη συνέχεια, εφόσον το επιθυμεί, μπορεί να επιλέξει υψηλότερη ταχύτητα Internet και σε επίπεδο Σταθερής να προσθέσει χρόνο ομιλίας, μέσα από γκάμα προκαθορισμένων χρονοπακέτων, τα οποία καλύπτουν διαφορετικές ανάγκες. Ειδικά για την Αττική ισχύει και ειδική προσφορά γνωριμίας. Σχετικές πληροφορίες για τα προϊόντα μας είναι βέβαια διαθέσιμες στο www.cyta.gr ή στο 13877. Ωστόσο, θα ήθελα να αναφέρω ότι ένα από τα βασικότερα πλεονεκτήματα των προϊόντων της Cyta είναι ότι ο πελάτης δε δεσμεύεται για μεγάλο χρονικό διάστημα με την πρώτη του επιλογή, αλλά εφόσον επιλέξει κάποιο από τα παραπάνω προγράμματα χρόνου ομιλίας σε συνδυασμό με το 2play του, έχει τη δυνατότητα κάθε τρίμηνο να τροποποιήσει ή ακόμη και να καταργήσει μία ή και περισσότερες επιλογές χρόνου ομιλίας.

C.B.: Εκτός από τα οικιακά προϊόντα, η εταιρεία σας προσφέρει και επιχειρηματικά. Πώς αυτά διαφοροποιούνται από αντίστοιχα του ανταγωνισμού;

M.A.: Η ίδια φιλοσοφία, όπως περιγράφε-

ται παραπάνω για τα οικιακά προϊόντα, ισχύει και για τα επιχειρηματικά μας προϊόντα. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται σημαντική μείωση του κόστους τηλεπικοινωνιών, αλλά και μεγάλη ευελιξία, εφόσον οι επιχειρήσεις πολύ εύκολα μπορούν να τα αναβαθμίσουν προκειμένου να ανταπεξέλθουν σε νέα δεδομένα. Σήμερα η εταιρεία μας προσφέρει μεγάλη γκάμα προϊόντων σε μικρές, μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις, μέσω ποιοτικών και προσιτών λύσεων τελευταίας τεχνολογίας. Εκτός από τα επιχειρηματικά πακέτα Internet και τηλεφωνίας, η εταιρεία μας παρέχει και πιο εξειδικευμένες λύσεις, όπως τη διασύνδεση δύο ή περισσότερων σημείων, την παροχή πολλαπλών καναλιών φωνής (PRI), αλλά και τη διασύνδεση με το Internet με συμμετρικές χωρητικότητες. Όλες οι παραπάνω υπηρεσίες συνδυάζονται με μια πολύ καλή και άρτια τεχνική εξυπηρέτηση που στηρίζεται σε δικά μας συνεργεία τεχνικών, τα οποία είναι εγκατεστημένα τοπικά σε κάθε περιοχή όπου παρέχουμε υπηρεσίες. Οι βασικοί άξονες για το σχεδιασμό, την παροχή και την υποστήριξη των παραπάνω υπηρεσιών είναι η καινοτομία, η προστιθέμενη αξία για τον πελάτη, η ευελιξία και η ισορροπημένη σχέση μεταξύ κόστους και λύσης. ■

Ποια είναι η Cyta Ελλάδος

- Μια σύγχρονη εταιρεία τηλεπικοινωνιών με επενδύσεις οι οποίες ξεπερνούν τα 85 εκατ. ευρώ και που, σε δύσκολους καιρούς, συνεχίζει να προσφέρει πανελλαδικά θέσεις εργασίας.
- Εταιρεία που ανέπτυξε σε διάστημα δυο ετών ιδιόκτητο δίκτυο οπτικών ινών ήδη μήκους άνω των 2.200 χλμ.
- Ένας αξιόπιστος τηλεπικοινωνιακός πάροχος με εμπειρία στην ελληνική περιφέρεια ο οποίος γνωρίζει πρωτόγνωρους ρυθμούς ανάπτυξης.
- Η Cyta, με σοβαρότητα και υψηλό αίσθημα ευθύνης, έχει επεκτείνει το δίκτυό της και σε δυσπρόσιτες - παρθένες περιοχές της ελληνικής περιφέρειας, αποδεικνύοντας έμπρακτα ότι πιστεύει πραγματικά στο συνδυασμό οικονομικής και επιχειρηματικής ανάπτυξης με την κοινωνική προσφορά.
- Έχει επενδύσει από τα πρώτα της βήματα σημαντικούς πόρους στην εξυπηρέτηση του πελάτη μετά την πώληση: τα 2/3 του δυναμικού εργάζεται για την εξυπηρέτησή του.
- Η εταιρεία διαθέτει το δικό της Στόλο Οχημάτων Τεχνικών Εξυπηρέτησης, ο οποίος καλύπτει όλες τις περιοχές δραστηριοποίησης.
- Αναπτύσσει με ταχύτατους ρυθμούς και Αλυσίδα Ιδιόκτητων Καταστημάτων πανελλαδικά.
- Είναι ο πρώτος πάροχος στον ελληνικό χώρο με επιτυχή πιστοποίηση ISO 9001:2008 και μόλις 2 έτη εμπορικής παρουσίας.