



Μιχάλης Ε. Αχιλλέως

Συνέντευξη του Γενικού Διευθυντή της Cyta Ελλάδος

Ο κ. Μιχάλης Ε. Αχιλλέως, ο Γενικός Διευθυντής της Cyta Ελλάδος, μιλάει στα «Κινητά Νέα» για την πορεία της εταιρείας στην ελληνική αγορά, εστιάζει στις προκλήσεις των καιρών και μας αναλύει το όραμά του.



«Στόχος μας, οι καλύτερες τηλεπικοινωνιακές λύσεις»

Η οικονομική κρίση, η καταναλωτική λιτότητα και οι πάγιες ρυθμιστικές δεσμεύσεις έχουν δημιουργήσει τα τελευταία χρόνια ένα εκρηκτικό κοκτέιλ στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών. Μέσα λοιπόν σε αυτόν τον κυκεώνα των εξελίξεων, μια εταιρεία, η Cyta Ελλάδος, θυγατρική του ομώνυμου κυπριακού οργανισμού, έχοντας κλείσει μόλις 3 χρόνια εμπορικής δραστηριοποίησης, έχει καταφέρει να ξεχωρίσει προσφέροντας στους καταναλωτές επικοινωνία που να ταιριάζει στις ανάγκες τους και, τώρα τελευταία, 2play VDSL με ταχύτητες που μπορούν να αγγίξουν τα 50 Mbps. «Ήρθαμε για να μείνουμε» επισημαίνει ο κ. Αχιλλέως. Κάτι μας λέει ότι αυτά είναι μόνον η αρχή...

Δώστε μας κάποια στοιχεία για τη χρονιά που έκλεισε (κύκλο εργασιών, κέρδη, αριθμό συνδρομητών). Είστε ικανοποιημένοι από τα μεγέθη;

Για τη χρονιά που έκλεισε είμαστε απόλυτα ικανοποιημένοι από την ανάπτυξη μας και το έργο μας στα μόλις 3 χρόνια εμπορικής δραστηριότητας στην Ελλάδα. Το μερίδιο αγοράς μας αντιστοιχούσε στις αρχές Ιανουαρίου του 2012 στο 14,5% ενώ οι πελάτες μας ήταν γύρω στους 240.000 στις περιοχές δραστηριοποίησης. Δυναμική είναι η ανάπτυξη μας και στην Αττική, όπου σημειώνουμε υψηλά μερίδια σε αιτήσεις νέων συνδέσεων, ενώ αξίζει να αναφερθεί ότι καλύπτουμε πλέον συνολικά σε ποσοστό

περίπου το 68% της χώρας. Εκτιμούμε ότι γύρω στο τέλος του 2012 θα παρουσιάσουμε λειτουργικό πλεόνασμα και μετά το 2013 αναμένεται να έχουμε και κέρδη. Όσον αφορά τον τζίρο, το 2011 ξεπέρασε τα 57,4 εκατ. έναντι 28,9 εκατ. το 2010 και 13,8 εκατ. ευρώ το 2009. Είναι εμφανές ότι τα μεγέθη της Cyta δείχνουν μια σταδιακή άνοδο από χρόνο σε χρόνο, κάτι που οφείλεται στα νέα προϊόντα, στην υψηλή ζήτηση και στη διαρκή διεύρυνση του ιδιόκτητου οπτικού δικτύου της εταιρείας στην Ελλάδα. Ταυτόχρονα θα πρέπει να τονιστεί ότι η Cyta έχει επενδύσει μέχρι στιγμής περίπου 155,5 εκατ. ευρώ στην Ελλάδα, ενώ οι πρόσθετες επενδύσεις μας αναμένεται να κυμανθούν μεταξύ 30 - 40 εκατ. ευρώ, ανάλογα με τις ανάγκες της αγοράς.

Ποιες είναι οι εκτιμήσεις σας για το 2012 και σε ποιους άξονες θα βασιστεί η στρατηγική σας;

Οι υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών απαντούν σε βασικές ανάγκες και είναι αναπόφευκτη η χρήση τους ακόμη και σε δύσκολες περιόδους. Εισαγάγαμε πρώτοι στην αγορά μία νέα φιλοσοφία προϊόντων σταθερής τηλεφωνίας και internet βάσει της οποίας το τελικό τιμολόγιο ορίζεται από τον συνδυασμό που ο πελάτης δημιουργεί, επιλέγοντας χρόνους ομιλίας και ταχύτητες internet από μία πλούσια γκάμα, πάντοτε με βάση τις προσωπικές του ανάγκες. Το 2012 θα συνεχίσουμε να πλαισιώνουμε τα βασικά προϊόντα μας με καινοτόμες εφαρμογές οι οποίες απαντούν στις προκλήσεις των καιρών, εστιάζοντας πάνω απ' όλα στον άνθρωπο και στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη. Τέλος, πιστοί στο επιχειρησιακό μας πλάνο, το 2012 θα συνεχίσουμε την επέκταση του ιδιόκτητου δικτύου οπτικών ινών, δρομολογώντας σύντομα παρουσία και σε νέα μεγάλα αστικά κέντρα της Ελλάδος με απώτερο στόχο την πανελλαδική επέκταση. Τέλος, όπως έχει ήδη ανακοινωθεί, οι επενδύσεις μας τα επόμενα χρόνια θα ανέλθουν περίπου στα 30 με 40 εκατ. ευρώ, αναλόγως των αναγκών της αγοράς. Η Cyta με την εντυπωσιακή ανάπτυξη της έχει επιδείξει ότι ακόμη και σε δύσκολες περιόδους συνεισφέρει σημαντικά στην οικονομία της χώρας. Είμαστε μία επιχείρηση η οποία συνεχίζει και προσφέρει νέες θέσεις εργασίας. Το ανθρώπινο δυναμικό μας σε όλη τη χώρα απαρτίζεται σήμερα πέραν των 700 ατόμων.

Είστε η πρώτη εταιρεία που ανακοίνωσε τη λιανική παροχή υπηρεσιών VDSL στη χώρα μας. Ποιες είναι οι εκτιμήσεις σας για τη συγκεκριμένη αγορά;

Η Cyta προχώρησε πρόσφατα πρώτη στην Ελλάδα στο λανσάρισμα ολοκληρωμένων υπηρεσιών 2play μέσω VDSL με ταχύτητες έως και 50 Mbps. Συγκεκριμένα, μέσω της τεχνολογίας VDSL2 προστέθηκαν άλλες δύο ταχύτητες καθόδου (download) έως 35 Mbps και έως 50 Mbps και με ταχύτητες ανόδου (upload) έως 3 Mbps και 10 Mbps, αντίστοιχα. Θα πρέπει ωστόσο να σημειωθεί ότι η παροχή της υπηρεσίας από το αστικό κέντρο της περιοχής του κάθε πελάτη δεν καλύπτει το σύνολο των δυνητικών πελατών αφού υπάρχει ο περιορισμός απόστασης που ορίζει η νέα τεχνολογία (περίπου στα 1.000 μέτρα). Το θέμα της απόστασης δεν είναι άλλωστε κάτι νέο, αφού και στο ADSL η πραγματική ταχύτητα που λαμβάνει ο κάθε πελάτης επηρεάζεται από την απόστασή του από τον πλησιέστερο κόμβο του παρόχου. Σύμφωνα με δικές μας μελέτες, μέσω της παροχής VDSL από το αστικό κέντρο ικανοποιείται περίπου το 30% των πελατών της Cyta, ένα



αρκετά υψηλό ποσοστό για το ξεκίνημα. Η Cyta προσφέρει πλέον υπηρεσίες VDSL2 σε ένα ολοκληρωμένο προϊόν 2play εκτός από την Αττική και σε Θεσσαλονίκη, Κρήτη (Ηράκλειο, Χανιά, Άγ. Νικόλαο, Ιεράπετρα και Σητεία), Αίγινα, Αλεξανδρούπολη, Αλεξάνδρεια, Βέροια, Βόλο, Γιαννιτσά, Γρεβενά, Έδεσσα, Καστοριά, Κατερίνη, Κιλκίς, Κοζάνη, Κομοτηνή, Λαμία, Λάρισα, Νάουσα, Πάτρα, Πτολεμαίδα, Σαλαμίνα, Σέρρες και Τρίκαλα. Για να καταστεί η υπηρεσία διαθέσιμη σε ένα ευρύτερο κοινό ωστόσο, θα πρέπει να δοθεί μέσω της απελευθέρωσης του υποβρόγχου. Όπως φαίνεται και από άλλες ευρωπαϊκές χώρες στις οποίες η υπηρεσία είναι διαθέσιμη εδώ και αρκετά χρόνια, η ανάγκη για υψηλότερες ταχύτητες στο ευρύτερο κοινό αναπόφευκτα θα πρέπει να ικανοποιηθεί. Η εξέλιξη της τεχνολογίας και η χρήση πολλαπλών ψηφιακών συσκευών στο σπίτι ή στην επιχείρηση καθιστούν αναγκαία την αύξηση των ταχυτήτων ώστε ο τελικός χρήστης να απολαμβάνει ποιότητα περιεχομένου, διατηρώντας την εμπειρία του σε υψηλά επίπεδα. Αυτό δεν σημαίνει βέβαια ότι όλοι θα μεταβούν σε υψηλές ταχύτητες. Τα διαφορετικά επίπεδα ταχυτήτων θα συνυπάρχουν για να καλύψουν διαφορετικές συνήθειες και οικονομικές δυνατότητες των Πελατών οι οποίες, όπως είναι γνωστό, ποικίλουν. Αυτός είναι και ο λόγος που η Cyta φρόντισε εξαρχής να δημιουργήσει πλήθος επιλογών σε ταχύτητες Internet και χρόνους ομιλίας ώστε οι Πελάτες της να έχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν το δικό τους προϊόν 2play (Internet & Σταθερής) το οποίο μπορεί να προσαρμοστεί σε προσωπικές ανάγκες και συνήθειες αλλά και τις οικονομικές τους δυνατότητες.

Πρόσφατα ανακοίνωσε ο ΟΤΕ τις τιμές λιανικής για το VDSL. Ποια είναι η δική σας θέση σε αυτό;

Από την πλευρά μας έχουμε προχωρήσει στη διάθεση υπηρεσιών VDSL όχι μόνον ως απλό γρήγορο internet αλλά κυρίως ως ολοκληρωμένη υπηρεσία 2play η οποία παρέχει εκτός από την υπερυψηλή VDSL ταχύτητα και σύνδεση σταθερής τηλεφωνίας,



με τιμές που ξεκινούν από τα 37 ευρώ (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ) για τους οικιακούς πελάτες. Για το λανσάρισμα με την παραπάνω τιμή οι Πελάτες μας λαμβάνουν δωρεάν απεριόριστα τα σταθερά Ελλάδας για έναν χρόνο. Επίσης, θα ήθελα να διευκρινίσω ότι είναι σημαντικό να είναι ξεκάθαρη για τον πελάτη η διάκριση μεταξύ της απλής σύνδεσης VDSL και της ολοκληρωμένης υπηρεσίας η οποία περιλαμβάνει VDSL και σταθερή τηλεφωνία. Οι τιμές της Cyta είναι τελικές και περιλαμβάνουν και γρήγορο Internet VDSL και σύνδεση σταθερής τηλεφωνίας, ενώ όπως αναφέρθηκε παραπάνω, με την ισχύουσα προσφορά λαμβάνουν επιπλέον δωρεάν απεριόριστες κλήσεις προς σταθερά σε όλη την Ελλάδα για έναν χρόνο. Εμείς συνεχίζουμε την παροχή των υπηρεσιών VDSL στα αστικά κέντρα των περιοχών δραστηριοποίησής μας. Επίσης, η Cyta φροντίζει για παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών σε συμφέρουσες τιμές ώστε οι πελάτες της να είναι πλήρως ικανοποιημένοι. Το μόνο σίγουρο είναι ότι η τοποθέτησή μας τιμολογιακά σε μία ανταγωνιστική αγορά VDSL θα είναι ανάλογη με την ισχύουσα τοποθέτησή μας στην ανταγωνιστική αγορά του ADSL.

Η ελληνική αγορά τηλεπικοινωνιών, εξαιτίας της οικονομικής κρίσης και των δεινών φορολογικών μέτρων, χαρακτηρίζεται από εξαιρετική λιτότητα και έντονο ανταγωνισμό. Πώς βλέπετε να εξελίξεταί αυτός ο ανταγωνισμός και πόσο σας έχει επηρεάσει;

Η εταιρεία μας ξεκίνησε την εμπορική της δραστηριότητα στην αγορά της σταθερής και του internet σε μία ήδη διαμορφωμένη και ιδιαίτερα ανταγωνιστική αγορά όπου η

οικονομική ύφεση είχε ήδη αρχίσει. Παρόλα αυτά, αποδείξαμε ότι αυτό δεν αποτελεί τροχοπέδη στην ανάπτυξη μας, αλλά με την εφαρμογή στρατηγικών διαφοροποίησης και με εστίαση στις πραγματικές ανάγκες των πελατών μας καταφέραμε να είμαστε σήμερα από τις πρώτες επιλογές των πολιτών στη χώρα. Συνοψίζοντας, αξίζει να τονίσω επιπλέον τη δυνατότητα προσαρμογής των υπηρεσιών μας στις πραγματικές ανάγκες του εκάστοτε πελάτη -μέσω προσωποποιημένων προϊόντων, την επέκτασή μας από την περιφέρεια προς το κέντρο και τη μεγάλη βαρύτητα που δώσαμε στην εξυπηρέτηση του πελάτη μετά την πώληση. Παράλληλα, επενδύσαμε στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και στη δημιουργία ιδιόκτητου δικτύου οπτικών ινών ως βασικού άξονα παροχής των υπηρεσιών μας.

Το μοντέλο των εξαγορών-συγχωνεύσεων «παίζει» ιδιαίτερα στην Ελλάδα, λόγω της οικονομικής ύφεσης, ενώ και κατά το παρελθόν είχε εμπλακεί και το όνομα της Cyta σε σενάριο πιθανής πώλησης, το οποίο είχατε διαψεύσει. Γενικά, ποιος είναι ο προθέσεις σας στο συγκεκριμένο θέμα;

Όταν μία αγορά διανύει περίοδο ύφεσης, εκ των πραγμάτων, ευνοούνται τα παντός είδους σενάρια. Ωστόσο, κανείς δεν μπορεί να προβλέψει με ακρίβεια τις πραγματικές εξελίξεις. Όλοι γνωρίζουμε ότι οι συνεργασίες μεταξύ των παρόχων είναι ένα σύνθετο σενάριο στην παγκόσμια αγορά των τηλεπικοινωνιών. Σε αυτό το πλαίσιο δεν μπορούμε να αποκλείσουμε συνεργασίες σε έναν τόσο δυναμικό κλάδο όπως είναι ο δικός μας. Από την πλευρά μας συνεχίζουμε την

αυτόνομη πορεία μας υλοποιώντας σταθερά το επιχειρησιακό μας πλάνο. Η επέκταση της Cyta στην Ελλάδα ήταν αποτέλεσμα στρατηγικής επιλογής και δεν αποτελεί πρόσκαιρο επιχειρηματικό εγχείρημα. Ήρθαμε για να μείνουμε.

Κατά καιρούς έχουν διαρρεύσει φήμες για συμμετοχή σας στον κλάδο της κινητής τηλεφωνίας ως MVNO. Ανήκει κάτι τέτοιο στις άμεσες προτεραιότητές σας και αν ναι, με ποιο δίκτυο θα προτιμούσατε να συνεργαστείτε;

Είναι γνωστή η πρόθεση εισόδου στην αγορά της κινητής τηλεφωνίας ως MVNO. Αυτό θα γίνει βέβαια εφόσον υπάρχει η κατάλληλη εμπορική συμφωνία με μία ή περισσότερες εταιρείες κινητής στην Ελλάδα και υπό την προϋπόθεση ύπαρξης κατάλληλου ρυθμιστικού πλαισίου. Είναι άλλωστε γνωστό ότι βρισκόμαστε σε διαπραγμάτευση και με τους 3 παρόχους κινητής τηλεφωνίας, ωστόσο δεν υπάρχει ακόμη κάτι το ανακινώσιμο. Όπως προανέφερα, το μόνο σίγουρο είναι πως η τεχνογνωσία από την πλευρά μας υπάρχει και όλες οι υπηρεσίες τις οποίες διαθέτει η μητρική μας μπορούν να αξιοποιηθούν στην ελληνική αγορά.

Ποια είναι τα κριτήρια των καταναλωτών όσον αφορά στην επιλογή του πακέτου τηλεφωνίας και διαδικτύου;

Οι πελάτες αναζητούν συνδυασμό ποιότητας υπηρεσιών, προσιτές τιμές και άσφογη εξυπηρέτηση. Η Cyta έχει καταφέρει να απαντήσει στις παραπάνω ανάγκες δημιουργώντας προϊόντα τα οποία προσαρμόζονται στις πραγματικές ανάγκες των πελατών της. Έτσι δεν αναγκάζονται να επιλέξουν ένα προϊόν τύπου all inclusive σε υψηλή τιμή το οποίο τους παρέχει ενδεχομένως στοιχεία τα οποία δεν χρειάζονται. Η συντριπτική πλειοψηφία των πελατών της Cyta επιλέγει προϊόντα τα οποία διαμορφώνονται με βάση τις πραγματικές τους ανάγκες και έτσι είναι αυτόματα προσιτά, με την έννοια ότι ο πελάτης δεν αναγκάζεται ποτέ να πληρώσει για κάτι που δεν χρησιμοποιεί. Με τον τρόπο αυτόν επιτυγχάνεται σημαντική μείωση του κόστους τηλεπικοινωνιών. Ήδη έχει γίνει αναφορά στην προσέγγισή μας όσον αφορά θέματα ποιότητας και εξυπηρέτησης τα οποία υπήρξαν πρωταρχικό μέλημα από την είσοδό μας στην αγορά της Ελλάδας. Δεν είναι τυχαίο άλλωστε ότι έχουμε πιστοποιηθεί με ISO 9001:2008. Είμαστε οι πρώτοι πάροχοι που πιστοποιούμαστε συνολικά ως εταιρεία και μάλιστα μετά από μόλις δύο χρόνια εμπορικής παρουσίας στην Ελλάδα. Εξίσου σημαντικό είναι και το γεγονός ότι τα 2/3 της εταιρείας μας εργάζονται για την εξυπηρέτηση του

πελάτη μετά την πώληση. Ειδικότερα, οι υλικοί πόροι που χρησιμοποιούνται για την εξυπηρέτηση του Πελάτη, (στόλος οχημάτων, συστήματα και εργαλεία) είναι ιδιόκτητοι και το ανθρώπινο δυναμικό εσωτερικό.

Τι ευελπιστείτε να προσφέρετε στους καταναλωτές σας με την υπηρεσία «Communicator»;

Η συγκεκριμένη υπηρεσία πιστεύουμε ότι απαντά στις ανάγκες του σύγχρονου τρόπου ζωής. Το «Communicator» είναι μία νέα ολοκληρωμένη πολυμεσική υπηρεσία η οποία προσφέρει ειδικότερα συνδυασμό σταθερής τηλεφωνίας, βιντεοκλήσεων και ανταλλαγής στιγμιαίων μηνυμάτων (chat) σε ένα προϊόν προορισμένο για χρήση από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή ή το laptop. Με το νέο αυτό προϊόν η Cyta η οποία ήδη από το 2008 αξιοποιεί την πολυμεσική πλατφόρμα Νέας Γενιάς IMS για παροχή υπηρεσιών internet & σταθερής, διεύρυνε σημαντικά τις επιλογές επικοινωνίας για τους πελάτες 2play (internet και σταθερή), προσφέροντάς τους τη δυνατότητα να μετατρέψουν τον ηλεκτρονικό τους υπολογιστή σε «σταθερό τηλέφωνο». Με την ενεργοποίηση της εφαρμογής ο πελάτης αποκτά και νέο τηλεφωνικό αριθμό ώστε να πραγματοποιεί και να λαμβάνει τηλεφωνικές κλήσεις/βιντεοκλήσεις ή να ανταλλάσσει στιγμιαία μηνύματα από τον υπολογιστή του στον χώρο του ή ακόμη και κατά τις μετακινήσεις του, οπουδήποτε και αν βρεθεί. Μοναδική προϋπόθεση για τη λειτουργία του «Communicator» αποτελεί βεβαίως η δυνατότητα σύνδεσης με το internet.

Ποιο είναι το όραμα της Cyta;

Να προσφέρουμε στον άνθρωπο και στην κοινωνία τις πλέον σύγχρονες λύσεις επικοινωνίας και να αναγνωριστούμε ως ο κατεξοχήν ποιοτικός πάροχος τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα. Η Cyta, ο Εθνικός Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Κύπρου, με 50ετή παρουσία και εμπειρία στις τηλεπικοινωνίες και σημαντικές διεθνείς διακρίσεις για την ποιότητα των υπηρεσιών του, ήδη μεταφέρει δυναμικά στην Ελλάδα την υψηλή και δοκιμασμένη τεχνογνωσία του, δημιουργώντας παράλληλα μακρόπνοη και ουσιαστική σχέση εμπιστοσύνης με τον έλληνα πολίτη. Πιστεύουμε ότι η επιτυχία μας στην Ελλάδα οφείλεται σε ένα σημαντικό χαρακτηριστικό, στο ότι δεν επαναπαυόμαστε και δεν φοβόμαστε να υιοθετήσουμε το καινούργιο, είτε αυτό αφορά προϊόντα είτε σε τρόπο παροχής υπηρεσιών, λειτουργίας, ανάπτυξης και προβολής, πάντοτε όμως με επίκεντρο τον άνθρωπο.