

Η εταιρεία

Η Cyta, ο Εθνικός Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Κύπρου, με περισσότερα από 50 χρόνια παρουσίας και εμπειρίας στις τηλεπικοινωνίες και σημαντικές διεθνείς διακρίσεις για την ποιότητα των υπηρεσιών του, προσφέρει από τον Οκτώβριο του 2008 υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών για ιδιώτες και επιχειρήσεις και στην Ελλάδα μέσω της θυγατρικής του, **Cyta Ελλάδος**.

Μία σειρά από **επιτεύγματα, πρωτοπόρες ενέργειες και ορόσημα**, χαρακτηρίζει την πορεία της Cyta Ελλάδος. Το Σεπτέμβριο του 2014, η εταιρεία επισφράγισε την ανοδική της πορεία, το καινοτόμο προφίλ της και τη συνεχή της ανάπτυξη ξεκινώντας την ευρεία, εμπορική διάθεση υπηρεσιών **Cyta Κινητής**. Με την παραπάνω εξέλιξη η Cyta Ελλάδος έδωσε για **πρώτη φορά** στην ελληνική αγορά τη δυνατότητα συνδυασμού **τετραπλών υπηρεσιών (4play)**, Σταθερής-Κινητής-Internet-Τηλεόρασης.

Μετά από μια επιτυχημένη πορεία, άνω των 7 ετών, η ισχυροποιημένη θέση της Cyta Ελλάδος την έχει καταστήσει ως μία από τις ελάχιστες εταιρείες στην αγορά οι οποίες, ακόμη και σε καιρό ύφεσης, **συνεχίζουν να επενδύουν** στη χώρα. Κάποια ενδεικτικά στοιχεία που «φωτογραφίζουν» τη σημερινή Cyta Ελλάδος είναι: περίπου **330.000** ιδιώτες και επιχειρήσεις που εμπιστεύονται τις υπηρεσίες της εταιρείας καθημερινά, πάνω από **5.500** χλμ. ιδιόκτητο δίκτυο οπτικών ινών νέας γενιάς, **26** καταστήματα καθώς και πάνω από **500** συνεργάτες σε όλη την Ελλάδα για την εξυπηρέτηση των πελατών και τη διάθεση των υπηρεσιών της. Επίσης, η εταιρεία, έχει χτίσει ένα state-of-the-art υπερσύγχρονο Data Center στη Μεταμόρφωση Αττικής, καλύπτει με τις υπηρεσίες της το **70%** του πληθυσμού της χώρας ενώ κατέχει μερίδιο αγοράς που τείνει να αγγίξει το **16%**, ανάμεσα στους εναλλακτικούς παρόχους, ενώ στον κλάδο των ευρυζωνικών συνδέσεων το μερίδιο της εταιρείας τείνει να αγγίξει το **10%**.

Έχει λειτουργήσει ως **πρωτοπόρος** για τον κλάδο των Τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα γεγονός από το οποίο έχει χαρακτηριστεί. Τεχνολογίες που αρχικά εκείνη υιοθέτησε και εγκαινίασε, εφαρμόστηκαν στη συνέχεια από τον ανταγωνισμό της. Παραδείγματα αποτελούν η εκκίνηση παροχής υψίρρυθμων ταχυτήτων VDSL έως και 50Mbps, στην ελληνική αγορά, αλλά και η χρήση δικτύου οπτικών ινών νέας γενιάς, όπου στήριξε τη λειτουργία της.

Η παροχή των ποιοτικά υψηλών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών που παρέχει, η Cyta Ελλάδος, έχει συμβάλει στην προώθηση και αναβάθμιση της δραστηριότητας των επιχειρήσεων που την επιλέγουν. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η σύνδεση μεγάλων ξενοδοχειακών μονάδων που βρίσκονται σε δημοφιλείς, τουριστικές περιοχές απευθείας με το δίκτυο της μέσω οπτικής ίνας. Σε συνέχεια της ενέργειας αυτής, οι επιχειρήσεις αυτές απέσπασαν την υψηλότερη βαθμολογία για την ποιότητα του Internet που παρέχουν στους πελάτες τους, στο πλαίσιο γραπτής αξιολόγησης που διεξήγαγε μία από τις μεγαλύτερες, παγκοσμίως, εταιρείες ταξιδιωτικών υπηρεσιών.

Όλα τα παραπάνω, η Cyta Ελλάδος τα έχει καταφέρει – ανάμεσα σε άλλα – με την καθημερινή αφοσίωση των περίπου **750** εργαζομένων της, σε όλη την Ελλάδα, αλλά και με τη διαφοροποιημένη, στρατηγική τοποθέτησή της που εστιάζει στον Πελάτη και επικεντρώνεται στον Άνθρωπο.

Η διαφοροποιημένη τοποθέτηση

Όταν η Cyta ξεκίνησε την εμπορική της δραστηριοποίηση στην Ελλάδα, είχε να αντιμετωπίσει ήδη καταξιωμένους παρόχους τηλεπικοινωνιών. Η **διαφοροποίηση**, λοιπόν, σε διαφορετικά επίπεδα καθόρισε τη στρατηγική ανάπτυξης και εξέλιξής της.

Βασικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της τοποθέτησης της εταιρείας, είναι η modular φιλοσοφία, το γεγονός δηλαδή ότι η εταιρεία προσφέρει τη δυνατότητα εύκολης προσθαφαίρεσης προγραμμάτων προκειμένου οι πελάτες της, είτε οικιακοί είτε εταιρικοί, να φτιάχνουν τα δικά τους, εξατομικευμένα προϊόντα και να τα προσαρμόζουν στις δικές τους ανάγκες, ανά πάσα στιγμή, δίχως να «εγκλωβίζονται» σε έτοιμα πακέτα και να χρεώνονται με χαρακτηριστικά που δεν μπορούν να αξιοποιήσουν. Επίσης, την ξεχωρίζει η επένδυση σε ιδιόκτητες δομές Εξυπηρέτησης Πελατών καθώς και στον διευρυμένο αριθμό τεχνικών πεδίου που διαθέτει σε όλες τις περιοχές δραστηριοποίησής της, για την εξυπηρέτηση των πελατών στο χώρο τους.

Τα βραβεία και οι πιστοποιήσεις

Έχει βραβευθεί και διακριθεί για τις καινοτόμες και διαφοροποιημένες στρατηγικές της, σε τοπικό και διεθνές επίπεδο.

Το 2010, σε μόλις δύο έτη εμπορικής παρουσίας στη χώρα, η Cyta έγινε ο πρώτος πάροχος στον ελληνικό χώρο που εγκατέστησε και από τότε εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2008 για το σύνολο των δραστηριοτήτων της και συγκεκριμένα για το «**Σχεδιασμό και την υλοποίηση τηλεπικοινωνιακών δικτύων, προώθηση/ πωλήσεις και εξυπηρέτηση πελατών κατά την πώληση και μετά την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών ηλεκτρονικής επικοινωνίας**». Το σύστημα έχει πιστοποιηθεί από τον διαπιστευμένο Φορέα Πιστοποίησης της ΚΕΠ, μέλος του IQNet (International Certification Network).

Το 2012, πήρε το Βραβείο **Καινοτομίας και Ανάπτυξης** στο πλαίσιο του Διεθνούς Συνεδρίου Τηλεπικοινωνιών InfoComWorld, ενώ το 2014 διακρίθηκε με το **Annual Excellency Award** στην κατηγορία Synergies για τις συνέργειες τις οποίες έχει αναπτύξει στην Ελλάδα.

Το 2015, επιβεβαιώνοντας τον προσανατολισμό της προς την επιχειρηματική αριστεία, η Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών της εταιρείας, έλαβε την πιστοποίηση «Δέσμευση στην Επιχειρηματική Αριστεία – Committed to Excellence – 2 star» του διεθνώς αναγνωρισμένου μοντέλου επιχειρηματικής αριστείας EFQM. Σημειώνεται ότι την ίδια χρονική περίοδο, η εταιρεία πιστοποιήθηκε με το ευρωπαϊκό πρότυπο EN 15838:2009 Customer Contact Centers (Nr. S 000288) για τη λειτουργία των call centers της, γεγονός που την κάνει να ξεχωρίζει, ως η μοναδική σε Κύπρο και Ελλάδα. Στα μέσα της ίδιας χρονιάς, στο πλαίσιο των Digital Media Awards 2015, της απονεμήθηκε το **χρυσό βραβείο** για το www.Beonlineliveoffline.gr, ένα site ενημέρωσης του κοινού για την ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο που προέκυψε με την υποστήριξη του Χαμόγελου του Παιδιού, καθώς και το **αργυρό βραβείο** για την online διαφημιστική καμπάνια της κινητής «Νέα Εποχή με Cyta Κινητή» στο πλαίσιο του διεθνούς θεσμού, των IAB Mixx Awards.

Δυο βραβεία απέσπασε στο πλαίσιο των «Mobile Excellence Awards 2015». Στην κατηγορία «Innovative Services to Small Businesses», για την καινοτόμο εφαρμογή «Cyta 4U» και στην κατηγορία «Innovative Mobile Business Model» για το επιχειρηματικό μοντέλο Κινητής Τηλεφωνίας που ακολουθεί.

Τέλος, για τη συνολική της παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Social Media Presence) έλαβε το **χρυσό βραβείο** στην κατηγορία «Best Use of Social Media for a Corporate Brand / Industry – Telecommunications» ενώ, για δεύτερη φορά, πήρε το **χάλκινο βραβείο** για τη στρατηγική εξυπηρέτησης πελατών που εφαρμόζει στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Social Media Customer Care Strategy) στην κατηγορία «Best Social Media Strategy for Customer Service». Αξίζει να αναφερθεί ότι τον Απρίλιο του 2015 η Cyta Ελλάδος βρέθηκε στην τελική λίστα (finalists) των υποψήφιων εταιρειών για τα διεθνή βραβεία **MVNO Awards 2015**, που διεξήχθησαν στη Νίκαια της Γαλλίας, στην ενότητα «*Most Innovative MVNO*», και διακρίθηκε ανάμεσα σε MVNOs από όλο τον κόσμο.

Ο διεθνής ρόλος

Αρκεί, όμως, να κοιτάξει κανείς τη μεγάλη εικόνα για να αντιληφθεί ότι η αξία της Cyta Ελλάδος, δεν σταματά στην τοπική αγορά τηλεπικοινωνιών. Το εκτεταμένο δίκτυο της έχει χτιστεί για να συμπληρώσει την υπεραξία του Ομίλου Cyta, στη Νοτιοανατολική Μεσόγειο. Η πρόσφατη διασύνδεση και ενοποίηση των δικτύων της με τα υπόλοιπα εθνικά και διεθνή δίκτυα του Ομίλου Cyta σε ένα κοινό μέτωπο Κύπρου – Ελλάδος στον άξονα Μέσης Ανατολής – Βαλκανίων, αποτελεί σημαντική εξέλιξη που προσφέρει προφανή επιχειρησιακά οφέλη και τη δυνατότητα για τον Όμιλο να διαδραματίσει ηγετικό ρόλο στην ευρύτερη περιοχή, ως εναλλακτική τηλεπικοινωνιακή γέφυρα μεγάλης γεωπολιτικής αξίας, μεταξύ Ανατολής και Δύσης.