

«ΟΦΕΙΛΟΥΜΕ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΑ ΝΑ ΚΕΡΔΙΖΟΥΜΕ ΤΟ ΔΥΣΚΟΛΟ ΣΤΟΙΧΗΜΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ»

ΣΥΝΕΤΕΥΞΗ ΣΤΗ
ΡΟΥΛΑ ΣΚΟΥΡΟΥΓΙΑΝΝΗ



ΜΑΡΙΝΑ ΝΙΚΟΛΑΪΔΟΥ,
ΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑ MARKETING ΤΗΣ
CYTA ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η CYTA, ΘΥΓΑΤΡΙΚΗ ΤΟΥ ΕΘΝΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΚΥΠΡΟΥ, ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΗΘΗΚΕ ΠΡΟΣΦΑΤΑ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΓΟΡΑ, ΜΕ ΑΡΧΙΚΟ ΣΚΟΠΟ ΤΗΝ ΤΟΝΩΣΗ ΤΗΣ ΖΗΤΗΣΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗ ΔΙΑΔΟΣΗ ΤΟΥΣ ΣΤΙΣ ΠΙΟ ΔΥΣΠΡΟΣΙΤΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ

Είστε μέλος ενός Οργανισμού με αποδεδειγμένες επιδόσεις στο χώρο των Τηλεπικοινωνιών, όπως η διάκριση «Recognized for excellence» του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος Ποιοτικής Διεύθυνσης EFQM στην ψηλότερη βαθμίδα των πέντε αστέρων και το Βραβείο Κοινωνικής Αριστείας του ευρωπαϊκού προγράμματος EQUAL. Αυτό το γεγονός δημιουργεί αυτομάτως τη βεβαιότητα ότι τον ίδιο προσανατολισμό του Οργανισμού στην ποιότητα επιδιώκει και η ελληνική θυγατρική.

Ομοιολογούμενες, οι διεθνείς διακρίσεις της μητρικής θέτουν τον πήχη ψηλά για μια νεοσύστατη ουσιαστικά εταιρεία, αλλά λειτουργούν και ως πηγή εμπνεύσης. Η Cytta Ελλάδα αντιλείπει εμπειρία και τεχνογνωσία από τη μητρική της. Πιστεύουμε λοιπόν ότι, μακροπρόθεσμα, θα συνεισφέρουμε στην επίτευξη αναλόγων διακρίσεων. Ως ανθρωποκεντρική εταιρεία αναγνωρίζουμε ότι η επιτυχία οφείλεται και στο έμπιστο δυναμικό, ενώ σε επιχειρηματικό επίπεδο φροντίζουμε για την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Η εταιρεία έχει εξοπλιστεί με όλα τα απαραίτητα συστήματα υψηλών προδιαγραφών και έχει επενδύσει στο στελεχικό δυναμικό της, ώστε να επιτευχθεί αυτοματοποίηση των λειτουργιών και ελαχιστοποίηση του περιθωρίου λαθών ή προβλημάτων. Γνωρίζουμε ότι η ποιότητα είναι ένα δύσκολο εγχείρημα, 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 απαι-

τείται. Από εκεί και πέρα δεσμευόμαστε ότι το όνομα μας θα είναι πάντοτε συνώνυμο της ποιότητας, της συνέπειας, της άμεσης και ανθρώπινης εξυπηρέτησης.

Με ποιες προσδοκίες «μπήκατε» στην ελληνική αγορά και ποια είναι τα συμπεράσματά σας από τους πρώτους μήνες;
Η είσοδος της Cytta στην ελληνική αγορά υπήρξε εδώ και καιρό στρατηγική προτεραιότητα, με μόνη εκκρεμότητα την επιλογή της σωστής χρονικής στιγμής για το εγχείρημα. Η ανάληψη του έργου για την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας στην Περιφέρεια της Ελλάδας, το οποίο συγχρηματοδοτείται από το Γ Κοινωνικό Πλάνο Ελλάδας και το ελληνικό Δημόσιο, έδωσε την επιχειρηματική αφορμή για την κίνηση. Στόχος μας παραμένει η πανελλαδική επέκταση. Όσο για τα συμπεράσματα που προέκυψαν, η κυριότερη εμπειρία που αποκομίσαμε και παραμένει η ίδια μέχρι σήμερα, είναι η «δίψα» της ελληνικής Περιφέρειας για ευρυζωνικότητα. Η αποστολή μας είχε και συνεχίζει να έχει κοινωνικό χαρακτήρα. Η εταιρεία επέλεξε συνειδήσια την επέκταση του ιδιόκτητου οπτικού δικτύου της σε μικρές πόλεις και χωριά, δηλαδή και εκτός των εμπορικά «ελκυστικών» περιοχών. Αλήθεια η φύση του έργου που αναλάβαμε, μας οδήγησε από την αρχή σε μια εντελώς διαφορετική στρατηγική σε σύγκριση με τον ανταγωνισμό, που προέβλεπε ανάπτυξη πρώτα στην Περιφέρεια. Μέχρι στιγμής φαίνεται πως δικαιωνόμαστε γι' αυτή μας την επιλογή.

Ποιες είναι οι διαφορετικές ανάγκες στην Κύπρο και στην Ελλάδα;

Δεν υπάρχουν διαφορετικές ανάγκες, με την

έννοια ότι οι καταναλωτές σε όλο τον κόσμο έχουν ξεκαθαρές απαιτήσεις. Ζητούν ποιότητα στις υπηρεσίες, ευελιξία στην παροχή προϊόντων και ανταγωνιστικές τιμές. Αν έπρεπε οπωσδήποτε να επιστημονοποιηθούν οι διαφορετικές ανάγκες μεταξύ των δύο αγορών, θα τις αναζητούσα στη διαφορετική κουλτούρα των καταναλωτών. Για παράδειγμα, ο Κύπριος καταναλωτής είναι πιο συνειδητοποιημένος αλλιώς και πιο πιστός. Στην Ελλάδα οι καταναλωτές είναι πιο «δύσπιστοι» και ζητούν κυρίως αμεσότητα και σεβασμό. Αυτός είναι για μας και ο ενδεδειγμένος τρόπος προσέγγισης του. Το μήνυμά επικοινωνίας της διαφημιστικής μας καμπάνιας είναι ενδεικτικό: «Σας γνωρίζουμε έναν - έναν για να σας εξυπηρετούμε έναν - έναν».

Πέρα από το αρχικό έργο που έχετε αναλάβει ποιος είναι ο επόμενος στόχος της Cytta στην Ελλάδα;

Η Cytta σίγουρα δεν θα αρκείται στον τίτλο του «περιφερειακού παροχέα». Στοχεύουμε σε σταδιακή πανελλαδική επέκταση, εντάσσοντας στα βραχυπρόθεσμα σχέδιά μας τη διεύρυνση της παροχής μας σε μεγάλα αστικά κέντρα. Ως τώρα άμεσα προτεραιότητά μας υπήρξε η επιτυχής εκπλήρωση των υποχρεώσεων που είχαμε αναλάβει απέναντι στην ελληνική Πολιτεία, ένας στόχος που πολλού πρόσφατα ουσιαστικά επιτεύχθηκε. Σίγουρα, θέλουμε να αποκτήσουμε σημαντική θέση στην αγορά των τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα, αλλά αυτό θα γίνει με σταθερά βήματα και χωρίς βεβιασμένες κινήσεις. Όπως προαναφέραμε, προτεραιότητα συνεχίζει να είναι η συνειδητή σχέση με τους Έλληνες καταναλωτές.