

**Ομιλία Προέδρου Cyta κ. Στάθη Κιττή
κατά την Παρουσίαση των Πεπραγμένων 2010
Λευκωσία, 8 Ιουλίου 2011**

Πενηντάχρονα

Φέτος, μαζί με την παρουσίαση των Πεπραγμένων του 2010, τιμούμε τα πενήντα χρόνια ζωής της Cyta, ενός ιστορικού Οργανισμού, που κατάφερε, διαμέσου των δεκαετιών, να συνδέσει το όνομά του με την ανάπτυξη, την πρόοδο και την ευημερία στον τόπο μας.

Καταφέραμε να κτίσουμε μια σχέση εμπιστοσύνης με τους πολίτες. Τολμήσαμε και πετύχαμε μέσα σε ένα δύσκολο περιβάλλον κι αυτό αναγνωρίστηκε απ' όλους.

Ως αναπόσπαστο κομμάτι της κυπριακής κοινωνίας, αναλάβαμε πλήρως τις ευθύνες μας, στηρίζοντας σταθερά τα δημόσια οικονομικά, προσφέροντας στην κοινωνική πολιτική του κράτους, προωθώντας καινοτομίες, καθιερώνοντας το γνωστό, πλέον, κοινωνικό πρόσωπο της Cyta.

Ως Συμβούλιο, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση του Οργανισμού, επενδύσαμε στη διαχρονική αξία της Cyta, στο προσωπικό της, και βγήκαμε δικαιωμένοι. Πιστεύουμε στους δικούς μας ανθρώπους, πιστεύουμε στις δυνάμεις τους, γι' αυτό προχωρούμε μπροστά.

Ανοιξαμε νέους ορίζοντες, βγήκαμε εκτός Κύπρου και ενισχύσαμε ακόμα περισσότερο τις βάσεις μας για το μέλλον.

Κοιτάζοντας πίσω στο παρελθόν, μέχρι τις μέρες μας, καταγράφουμε μια ανοδική πορεία της Cyta γεμάτη επιτυχίες και διακρίσεις.

Μετά από μισό αιώνα ζωής παραμένουμε δυνατοί, ανταγωνιστικοί και αξιόπιστοι. Συνεχίζουμε να πρωτοπορούμε και να ανταποκρινόμαστε στις σύγχρονες ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών μας.

Οικονομικά αποτελέσματα

Παρά τη συνεχιζόμενη κρίση, η οποία αναμφίβολα έχει επηρεάσει και την κυπριακή οικονομία, η ικανότητα του Οργανισμού μας να προσαρμόζεται στις ραγδαίες αλλαγές του παγκόσμιου τεχνολογικού και οικονομικού περιβάλλοντος έχει αμβλύνει τις οικονομικές επιπτώσεις της κρίσης στη Cyta. Πετύχαμε να συνεχίσουμε την αναπτυξιακή πολιτική μας και να αξιοποιήσουμε στο έπακρον, τόσο τις ευκαιρίες που μας δίνει η σύγχρονη τεχνολογία όσο και αυτές που προκύπτουν από την οικονομική κρίση, ώστε να προσφέρουμε στην αγορά εύχρηστες υπηρεσίες σε προσιτές τιμές.

Παρά, λοιπόν, την κρίση, αλλά και τον ανταγωνισμό, το 2010 ο κύκλος εργασιών παρουσίασε μικρή αύξηση, φτάνοντας στα 466 εκ. ευρώ έναντι 463 εκ. ευρώ του 2009, ενώ τα έξοδα λειτουργίας ανήλθαν σε 391 εκ. ευρώ έναντι 389 του 2009, ως αποτέλεσμα της ορθολογικής πολιτικής διαχείρισης κόστους που εφαρμόσαμε.

Το πλεόνασμα μετά τη φορολογία, το οποίο ανήλθε στα 69 εκ. ευρώ, παρουσίασε αύξηση ύψους 2,5 εκ έναντι αυτού του 2009 και διασφαλίστηκε η συνέχιση της ικανοποιητικής κερδοφορίας, κάτι το οποίο θεωρούμε επίτευγμα της σκληρής δουλειάς μας.

Η οικονομική μας στρατηγική για φέτος και για τον επόμενο χρόνο εστιάζεται σε σχεδιασμούς για την αντιμετώπιση της κρίσης και για τη βελτίωση των οικονομικών μας αποτελεσμάτων. Αφορά κυρίως τη συνέχιση των αναπτυξιακών μας έργων και την προσφορά καινοτόμων υπηρεσιών και προϊόντων, που προσφέρει η ασταμάτητη εξέλιξη της τεχνολογίας, ώστε να διατηρήσουμε την ευρωστία του Οργανισμού και τη θέση μας ως ηγέτη στην παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Κύπρο. Αφορά επίσης σχεδιασμούς που έχουν να κάνουν με την εσωτερική οικονομική διαχείριση θεμάτων, όπως το νέο συνταξιοδοτικό σχέδιο και μέτρα που αφορούν τη βελτίωση της παραγωγικότητας.

Τι πετύχαμε το 2010

Η στρατηγική μας για το 2010 έχει υλοποιηθεί με επιτυχία. Όσον αφορά τις υπηρεσίες, η ανάπτυξη νέων υπηρεσιών, αλλά και η αναβάθμιση των υφιστάμενων, συνεχίζεται.

Εμπλουτίσαμε τις βασικές υπηρεσίες Σταθερής Τηλεφωνίας (αναλογική τηλεφωνία και ISDN) με πρόσθετες υπηρεσίες και διευκολύνσεις, για να ικανοποιήσουμε τις αναβαθμισμένες ανάγκες των πελατών μας.

Προχωρήσαμε σε περαιτέρω επέκταση του ενσύρματου δικτύου μας σε ημιαστικές και αγροτικές περιοχές, πετυχαίνοντας ποσοστό 96,5% σε κάλυψη συνδέσεων και σημαντική αύξηση της ευρυζωνικής πελατειακής μας βάσης.

Στην κινητή τηλεφωνία συνεχίσαμε να ενισχύουμε το χαρτοφυλάκιο προϊόντων και υπηρεσιών φωνής, περιεχομένου και δεδομένων, που σχεδιάστηκαν για να υποστηρίξουν τις επιχειρηματικές φιλοδοξίες των πελατών μας, αξιοποιώντας την παγκόσμια γνώση της Vodafone, μαζί με τη δική μας.

Εισαγάγαμε την προπληρωμένη μορφή της υπηρεσίας Vodafone Mobile Broadband, παρέχοντας τη δυνατότητα στους πελάτες μας να έχουν όποτε, όπου και όσο θέλουν πρόσβαση στο διαδίκτυο από τον φορητό τους υπολογιστή, χωρίς συμβόλαια και δεσμεύσεις.

Πετύχαμε να αυξήσουμε σημαντικά τη συνδρομητική βάση της υπηρεσίας Cytavision, λόγω των σημαντικών έργων που υλοποιήσαμε και των ενεργειών μας για εμπλουτισμό του περιεχομένου της, αλλά και για βελτίωση της εμπειρίας των πελατών μας.

Εμπλουτίσαμε το χαρτοφυλάκιο προϊόντων μας με νέες λύσεις τηλεπληροφορικής, παρέχοντας στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις οικονομικά συμφέρουσες και εύκολες στη χρήση λογισμικές εφαρμογές, υπό μορφή συνδρομητικής υπηρεσίας, μέσω του διαδικτύου.

Προχωρήσαμε στην υλοποίηση ακόμα πιο εξειδικευμένων λύσεων υπηρεσιών Επιχειρηματικής Δικτύωσης Ethernet, για την ικανοποίηση των μεγάλων επιχειρηματικών μας πελατών.

Λειτουργήσαν τα νέα Cytashop Λακατάμειας, Λατσιών και Ονασαγόρου, ενώ προχώρησε ο σχεδιασμός των Cytashop Λυκαβηττού και Αγ. Φύλαξης, με βάση το έργο "Εμπειρία Πελάτη", στο πλαίσιο της ανάπτυξης του δικτύου Cytashop.

Κοινωνική προσφορά

Ως αναπόσπαστο μέρος της κυπριακής κοινωνίας, μέσα στην οποία λειτουργούμε, συνεχίσαμε να υλοποιούμε σειρά έργων που αφορούν την αδιάρρηκτη σχέση μας με την κοινωνία, θέτοντας τις βάσεις για πιο ενεργό δράση σε διάφορους, συναφείς με τις δραστηριότητές μας, τομείς.

Ανάμεσα σε άλλα, αποφασίσαμε να χορηγήσουμε την κατασκευή πεζογέφυρας στη Λεμεσό, που θα συνδέει απευθείας την υπέργεια πλατφόρμα του αθλητικού πάρκου του ΓΣΟ με την Ακτή Ολυμπίων.

Εγκαινιάσαμε, από τον Ιούλιο του 2010, πρόγραμμα ανακύκλωσης και επαναχρησιμοποίησης κινητών τηλεφώνων.

Για δέκατη συνεχή χρονιά πραγματοποιήσαμε εκπαιδευτικές παρουσιάσεις με θέμα "Διαδίκτυο - Ένα Εργαλείο για Όλους" σε δημόσια σχολεία Δημοτικής, Μέσης και Τεχνικής Εκπαίδευσης, καθώς και σε ιδιωτικές σχολές. Κατά τη σχολική χρονιά 2010 πραγματοποιήθηκαν πάνω από 80 διαλέξεις σε όλες τις επαρχίες της Κύπρου, τις οποίες παρακολούθησαν 9.000 μαθητές και εκπαιδευτικοί.

Συνεχίσαμε επίσης το χορηγικό μας πρόγραμμα "Πάμε Θέατρο", το οποίο αφορά τη στήριξη όλων των ελεύθερων επαγγελματικών θεατρικών σχημάτων της Κύπρου. Παράλληλα, γιορτάσαμε την Παγκόσμια Ημέρα Θεάτρου, προσφέροντας την ευκαιρία σε όλο το κοινό της Κύπρου να παρακολουθήσει δωρεάν μια παράσταση της επιλογής του.

Πιστοί στη δέσμευσή μας στην Ευρωπαϊκή Χάρτα για την Οδική Ασφάλεια, συνεχίσαμε να επενδύουμε στη δωρεάν εκπαίδευση των νέων και ειδικά των στρατιωτών μας παγκύπρια, αλλά και να ενθαρρύνουμε και να στηρίζουμε τη διαπαιδαγώγηση που γίνεται από το Πάρκο Κυκλοφοριακής Αγωγής της Αστυνομίας, προσφέροντας δωρεάν κράνη στα παιδιά-επισκέπτες του πάρκου. Παράλληλα, ιδιαίτερη έμφαση δίδεται και στην περαιτέρω καλλιέργεια οδικής συνείδησης του ίδιου του προσωπικού μας, με την εφαρμογή του έργου "Υπεύθυνος Οδηγός Cyta", που στοχεύει στην ευαισθητοποίηση των ιδίων των οδηγών των υπηρεσιακών οχημάτων Cyta γύρω από το θέμα, αλλά και στο να περάσει μηνύματα σε όλους τους χρήστες του δρόμου, αφού ολόκληρος ο στόλος των 800 περίπου οχημάτων Cyta γίνεται παγκύπρια φορέας του μηνύματος αυτού.

Cyta Hellas AE

Το 2010 η Cyta Ελλάδος συνέχισε την πορεία επέκτασής της σε νέες περιοχές της Ελλάδας, σημειώνοντας εξαιρετικά υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης.

Ξεκινώντας από τον Μάρτιο του 2010, βαθμιαία ενεργοποιήθηκαν υπηρεσίες στην Κατερίνη, στη Λάρισα, στον Βόλο, στη Λαμία, στην Πάτρα και στα τέλη του έτους στην Αθήνα.

Κατά τη διάρκεια του έτους, ο αριθμός των ενεργών πελατών της εταιρείας ανέβηκε από 51.000 στους 127.500, παρά το γεγονός ότι στις νέες περιοχές δραστηριοποίησής της ήταν ήδη έντονη η εμπορική παρουσία του ανταγωνισμού.

Ξεκίνησε, επίσης, η διάθεση προϊόντων στην ελληνική επιχειρηματική αγορά, ανοίγοντας νέους ορίζοντες δραστηριοποίησης στην εταιρεία. Σήμερα οι ενεργοί πελάτες έχουν ξεπεράσει τους 185.000.

Το ιδιόκτητο οπτικό δίκτυο της εταιρείας έφτασε τον Δεκέμβριο του 2010 τα 1.860χλμ. και τα τηλεφωνικά κέντρα που καλύπτει με υπηρεσίες ανήλθαν στα 251. Στα τέλη του 2010 είχε σε λειτουργία οκτώ Cytashop και μεγάλο αριθμό τεχνικών σε όλες τις περιοχές δραστηριοποίησής της.

Εντός του 2011 προγραμματίζεται η ενεργοποίηση μεγάλου αριθμού τηλεφωνικών κέντρων στην Αττική και 17 μεγάλων τηλεφωνικών κέντρων στην επαρχία, με την οποία θα επιτευχθεί κάλυψη σχεδόν του 60% των διαθέσιμων τηλεφωνικών γραμμών της χώρας.

Η πορεία μας το 2011

Προτεραιότητά μας, κατ' αρχάς, είναι η περαιτέρω ενίσχυση της ηγετικής μας θέσης ως του κορυφαίου οργανισμού ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής επικοινωνίας, που προσφέρει στους πελάτες του λύσεις που να εξυπηρετούν όλες τις ανάγκες τους σε θέματα ηλεκτρονικής επικοινωνίας. Στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων μας έχουμε πάντα την άριστη εξυπηρέτηση των πελατών μας με την ανάπτυξη και προσφορά καινοτόμων υπηρεσιών, σε σωστό συνδυασμό ποιότητας και τιμής.

Η νέα στρατηγική της Cyta εστιάζεται σε τρεις βασικές, ψηλού επιπέδου, επιδιώξεις. Η πρώτη και πρωταρχική είναι αυτή που ονομάζουμε **Λειτουργική Αριστεία**. Όπως φαίνεται και από τον τίτλο, στόχος είναι να νοιώθει ο πελάτης μας εμπιστοσύνη προς εμάς, γιατί εμείς με τη σειρά μας είμαστε αξιόπιστοι και σεβόμαστε τον ίδιο και το χρόνο του. Αξιόπιστοι λοιπόν μέσω ποιοτικών υπηρεσιών, αξιόπιστοι στον τρόπο που τον εξυπηρετούμε, τον υποστηρίζουμε κ.τ.λ.

Ενώ η πρώτη επιδίωξή μας ουσιαστικά άπτεται των βασικών απαιτήσεων του πελάτη μας, η δεύτερη, την οποία ονομάζουμε **Βέλτιστη Εμπειρία Πελάτη**, στοχεύει στη συναισθηματική σύνδεσή του με τον Οργανισμό μας. Θέλουμε ο πελάτης να νοιώθει οικειότητα με τη Cyta. Θέλουμε να γνωρίζει ότι είμαστε οι στενοί του συνεργάτες, που γνωρίζουμε και μπορούμε να ικανοποιήσουμε όλες του τις ανάγκες για ηλεκτρονική επικοινωνία, γιατί, πραγματικά, νοιαζόμαστε για αυτόν.

Τέλος, και επειδή η Cyta ήταν πάντα και εξακολουθεί να είναι ένας πρωτοπόρος οργανισμός, η τρίτη μας επιδίωξη είναι η **καινοτομία και η επιχειρηματική διεύρυνση**. Θέλουμε ο Οργανισμός να συνεχίσει να ενθουσιάζει τους πελάτες του με

καινοτόμες υπηρεσίες, καινοτόμους τρόπους συνεργασίας, καινοτόμους τρόπους εξυπηρέτησης. Στόχος είναι να εκπλήσσουμε ευχάριστα τους πελάτες μας, μέσω της συνεχούς ανάπτυξης νέων προσεγγίσεων και νέων υπηρεσιών.

Οι τρεις πιο πάνω επιδιώξεις συνεπάγονται πολλά έργα στρατηγικής σημασίας, τα οποία έχουν εντοπιστεί και έχουν τροχοδρομηθεί με συγκεκριμένα προγράμματα υλοποίησης.

Επιπλέον, πριν το τέλος του 2011, ολοκληρώνουμε τον σταθερό στόχο που θέσαμε από παλιά για τη μαζική διάδοση των ευρυζωνικών υπηρεσιών στην Κύπρο. Δηλαδή, το κάθε σπίτι και η κάθε επιχείρηση στην Κύπρο, στις αστικές και στις αγροτικές περιοχές, να έχει πρόσβαση σε αυτές. Έτσι, όλοι οι πολίτες της χώρας μας θα μπορούν να απολαμβάνουν τα πλεονεκτήματα της σύγχρονης τεχνολογίας, ώστε να βελτιώνουν την προσωπική και την επαγγελματική τους ζωή. Με τη συμβολή της Cyta, μπορεί η χώρα μας να βρίσκεται ανάμεσα σε εκείνες τις χώρες που προσαρμόζονται έγκαιρα στις ανάγκες της νέας εποχής και που διαδραματίζουν πρωταγωνιστικό ρόλο στα νέα επιτεύγματα της τεχνολογίας.

Με το βλέμμα στο μέλλον

Η Cyta ήταν πάντα και εξακολουθεί να είναι ταυτισμένη με την πρόοδο, την τεχνολογική ανάπτυξη, την εξέλιξη και την καινοτομία, στοιχεία που αξιοποιεί προς όφελος της κοινωνίας.

Όλα τα πέτυχε με τη στήριξη των ανθρώπων της και με την εμπιστοσύνη των πελατών της.

Γι' αυτό όλοι μαζί, προσωπικό, Διεύθυνση και Συμβούλιο, ανανεώνουμε το συμβόλαιο με τους πελάτες μας για ακόμα πιο αξιόπιστες και βελτιωμένες υπηρεσίες, στη βάση της πολύτιμης σχέσης που έχουμε κτίσει μαζί τους όλα αυτά τα 50 χρόνια. Την ίδια ώρα δηλώνουμε έτοιμοι να αντιμετωπίσουμε τις νέες προκλήσεις που μας περιμένουν και να μοιραστούμε ακόμα μεγαλύτερες επιτυχίες.

Με την ευκαιρία αυτή, ευχαριστώ

την Κυβέρνηση και τη Βουλή των Αντιπροσώπων για την αγαστή συνεργασία,

τον αρμόδιο για τον Οργανισμό μας Υπουργό Οικονομικών κύριο Χαρίλαο Σταυράκη και τους συνεργάτες του για τη στήριξη τους και την παραγωγική συνεργασία τους,

τη Γενικό Ελεγκτή της Δημοκρατίας για τις επισημάνσεις και παρατηρήσεις της, που είναι πάντα για μας χρήσιμα εργαλεία για περαιτέρω βελτίωση,

το Γραφείο του Επιτρόπου Ρύθμισης Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων,

τις συνδικαλιστικές οργανώσεις, με τις οποίες μας ενώνουν κοινοί στόχοι και επιδιώξεις και

βεβαίως, τα Μέλη του Συμβουλίου, τη Διεύθυνση του Οργανισμού και το προσωπικό του Οργανισμού μας για την παραγωγική και αποτελεσματική συμμετοχή.

Τέλος, θερμά ευχαριστώ τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης για την εποικοδομητική συνεργασία μας και γιατί μας κρατούν σε εγρήγορση και μας δημιουργούν συνέχεια κίνητρα για να γίνουμε ακόμα πιο καλοί.

Υποσχόμαστε ότι θα καταβάλουμε όλες μας τις δυνάμεις και θα κρατήσουμε ψηλά τη Cyta, εκεί που η ίδια η κυπριακή κοινωνία την έχει τοποθετήσει. Γνωρίζουμε τις προκλήσεις και τις νέες συνθήκες της αγοράς και μπορούμε να τις διαχειρισθούμε με επιτυχία, για το συμφέρον του Οργανισμού και της κυπριακής κοινωνίας.

Σας ευχαριστώ

Στάθης Κιττής
Πρόεδρος

Ιούλιος 2011