

2021

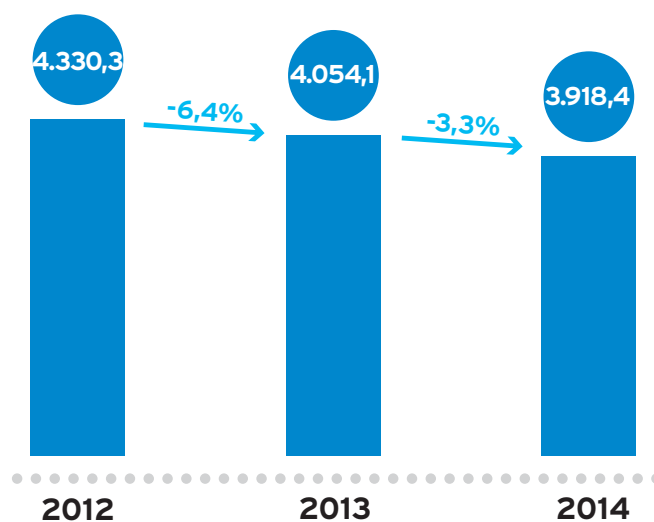


A decorative graphic on the right side of the page, featuring a grid of squares in various shades of green. The pattern is partially obscured by a white rectangular area that contains the text.

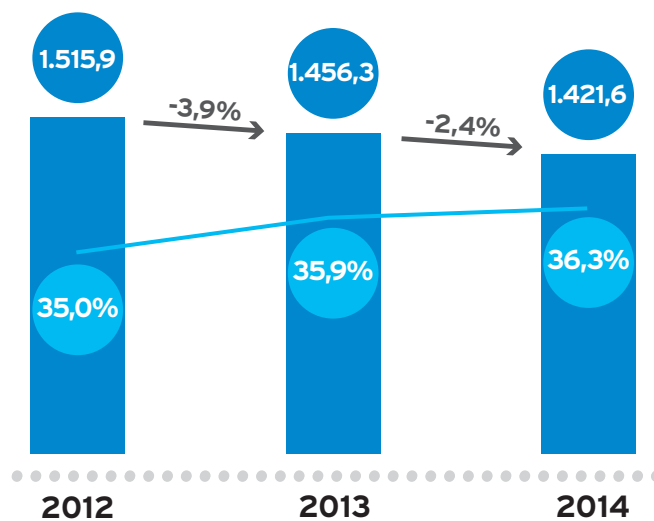
**TO 2014
ME MIA
MATIA**

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

Κύκλος Εργασιών (εκατ. €)



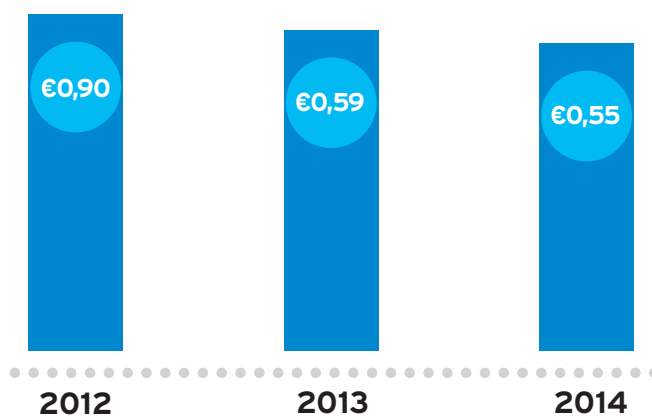
Προσαρμοσμένη κερδοφορία EBITDA* (εκατ. €)



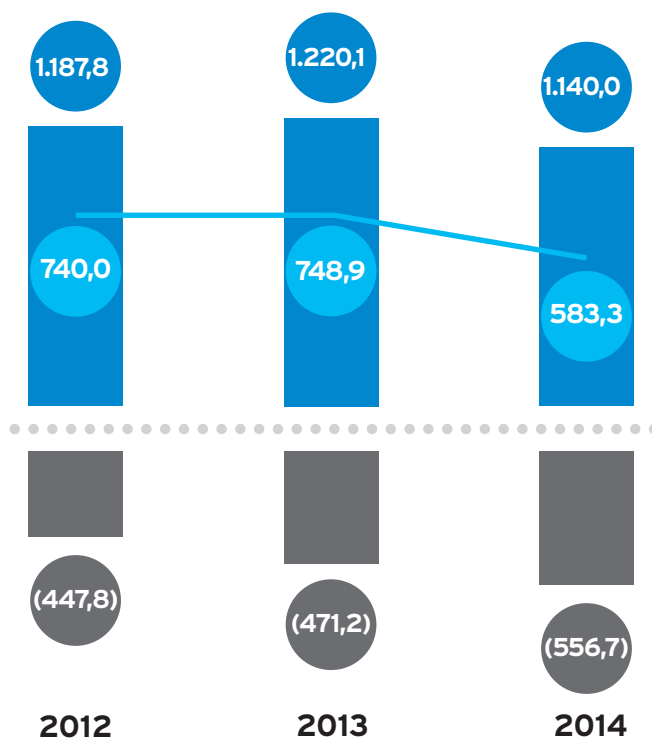
- Προσαρμοσμένη κερδοφορία EBITDA* (εκατ. €)
- Προσαρμοσμένο περιθώριο EBITDA*%

*Εξαιρουμένης της επίδρασης προγραμμάτων εθελουσίας αποχώρησης και αναδιοργάνωσης

**Καθαρά Κέρδη χρήσης ανά Μετοχή (€)
(από συνεχιζόμενες δραστηριότητες)**



Ελεύθερες Ταμειακές Ροές* (εκατ. €)



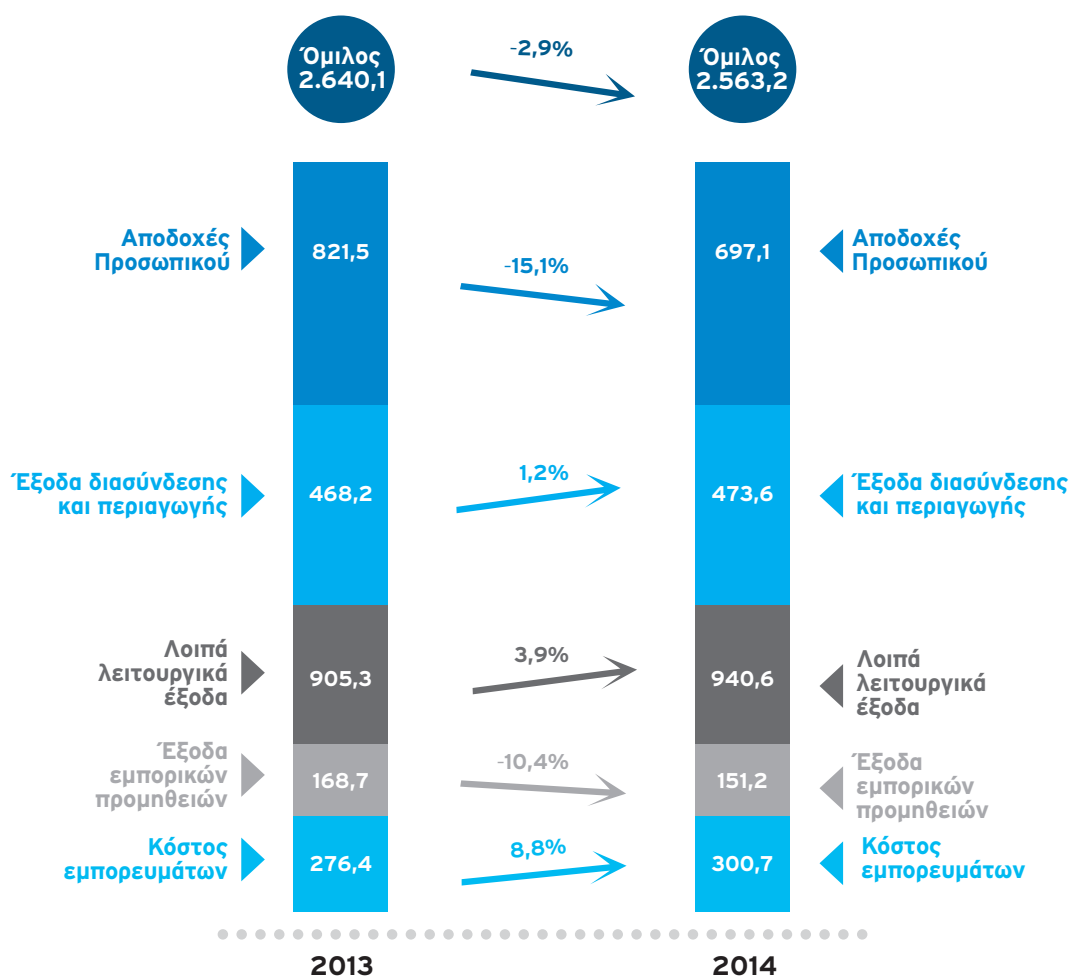
- Προσαρμοσμένες Κεφαλαιουχικές Δαπάνες*
- Προσαρμοσμένες Καθαρές Λειτουργικές Ταμειακές Ροές*
- Προσαρμοσμένες Ελεύθερες Ταμειακές Ροές*

*Περιλαμβανομένων των εισπραχθέντων τόκων και εξαιρουμένων των προγραμμάτων εθελούσιας αποχώρησης, εξόδων αναδιοργάνωσης και/ή των πληρωμών για άδειες φάσματος

02. ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

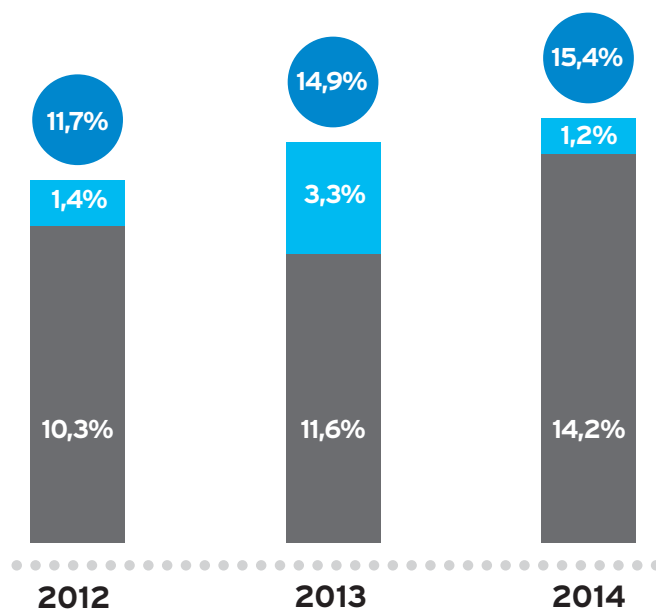
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

Ανάλυση Λειτουργικών Εξόδων* (εκατ. €)



*Εξαιρουμένων των αποσβέσεων και της επίδρασης προγραμμάτων εθελουσίας αποχώρησης και αναδιοργάνωσης

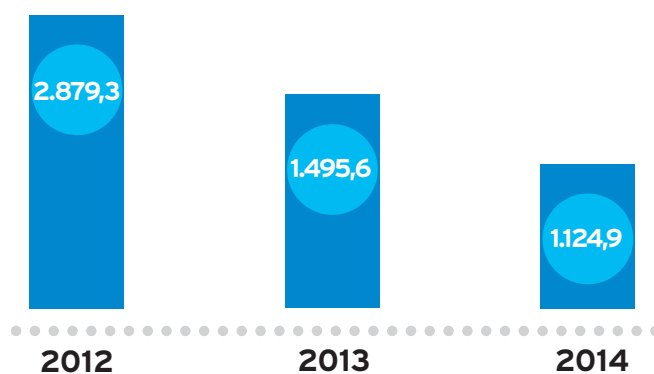
Κεφαλαιουχικές Δαπάνες ως % του Κύκλου Εργασιών



- Επενδύσεις σε άδειες φάσματος ως % του Κύκλου Εργασιών
- Προσαρμοσμένες Κεφαλαιουχικές Δαπάνες * ως % του Κύκλου Εργασιών

*Εξαιρουμένων των πληρωμών για άδειες φάσματος

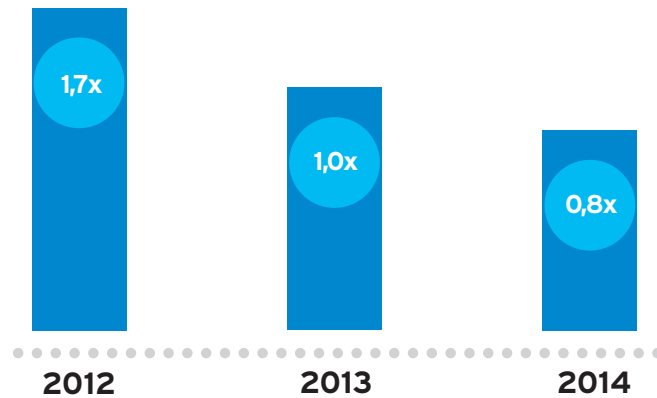
Προσαρμοσμένος καθαρός Δανεισμός (εκατ. €)



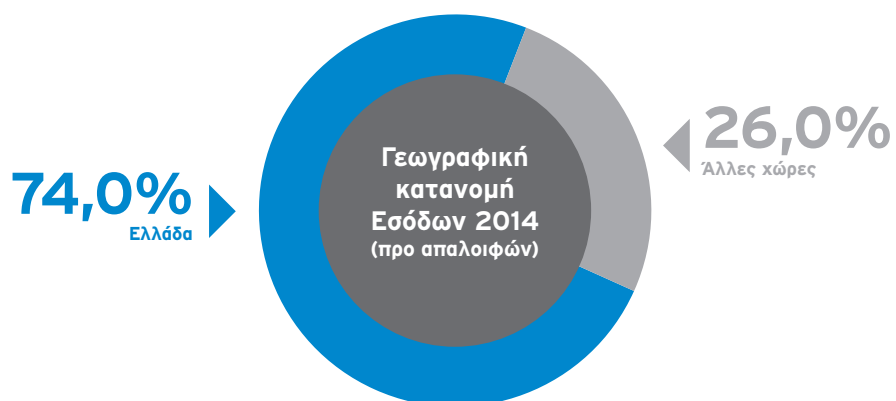
02. ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

Προσαρμοσμένος καθαρός Δανεισμός/Pro forma EBITDA*

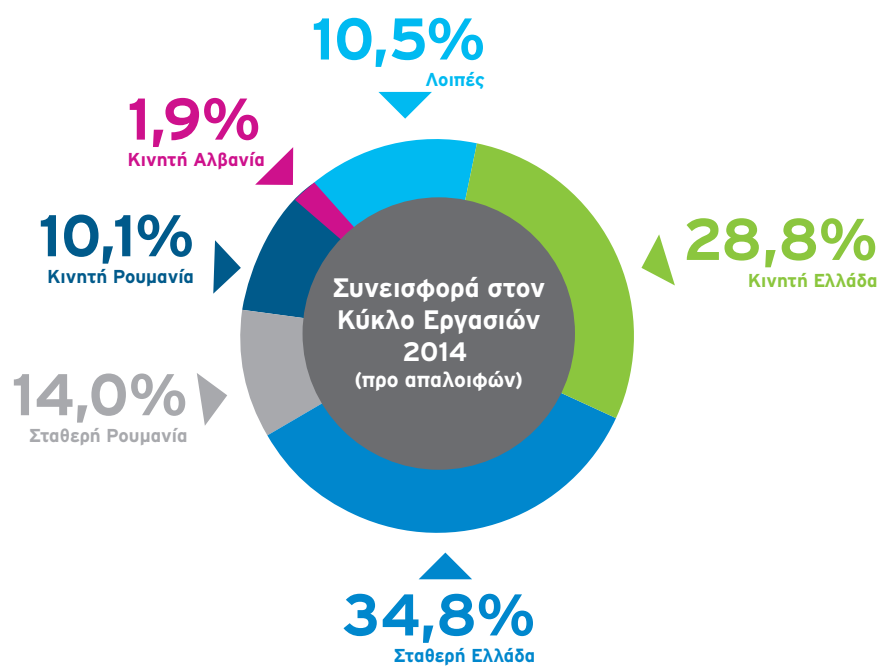


*Εξαιρουμένης της επίδρασης προγραμμάτων εθελουσίας αποχώρησης και εξόδων αναδιοργάνωσης



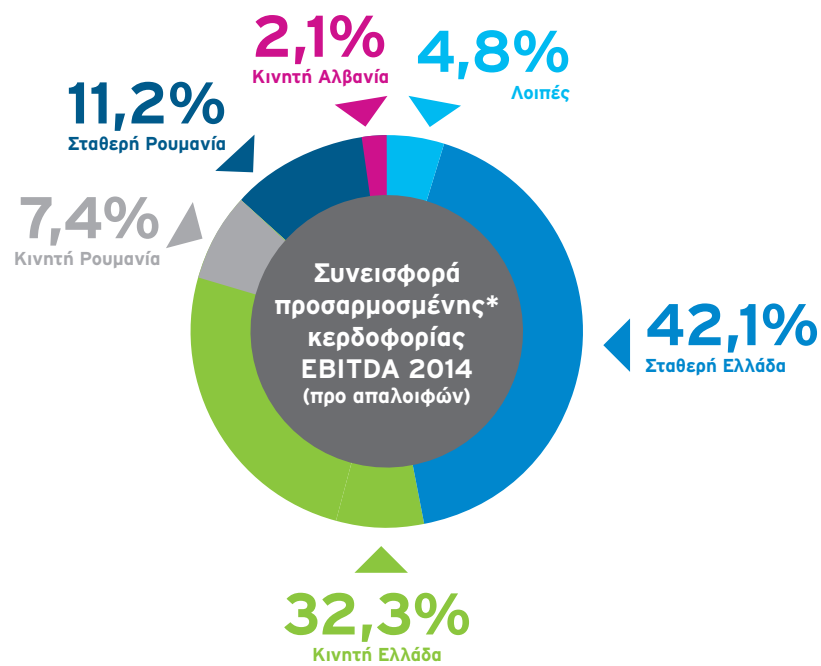


*Εξαιρουμένης της επίδρασης προγραμμάτων εθελουσίας αποχώρησης και ανασδιοργάνωσης



02. ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

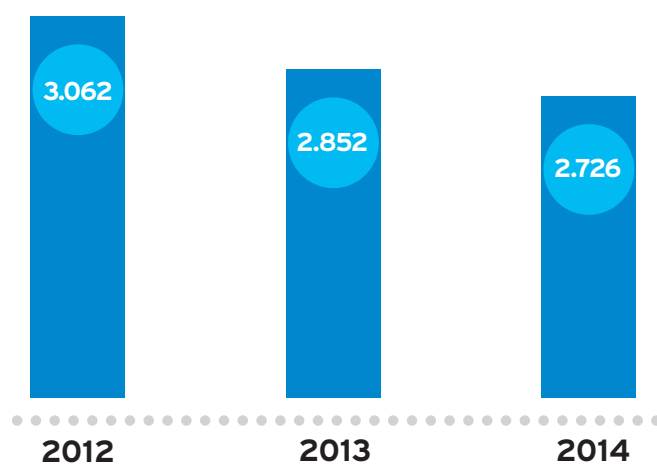
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ



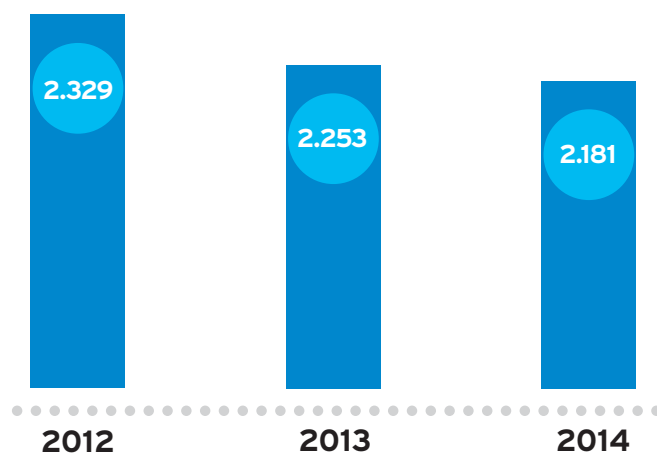
*Εξαιρουμένης της επίδρασης προγραμμάτων εθελουσίας αποχώρησης και ανασδιοργάνωσης

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

Σύνολο Γραμμών σταθερής τηλεφωνίας Λιανικής ΟΤΕ (000)



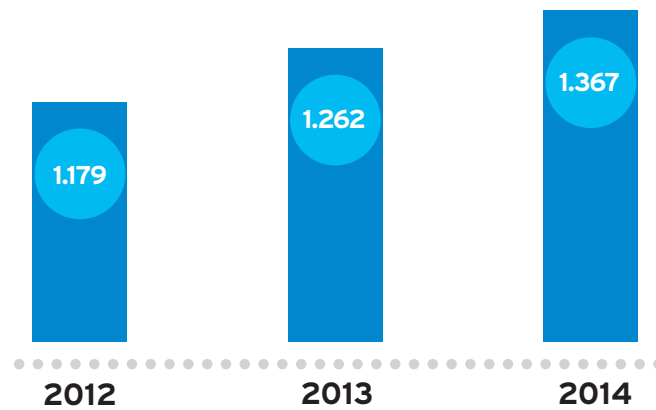
Σύνολο Γραμμών σταθερής τηλεφωνίας Telekom Romania (000)



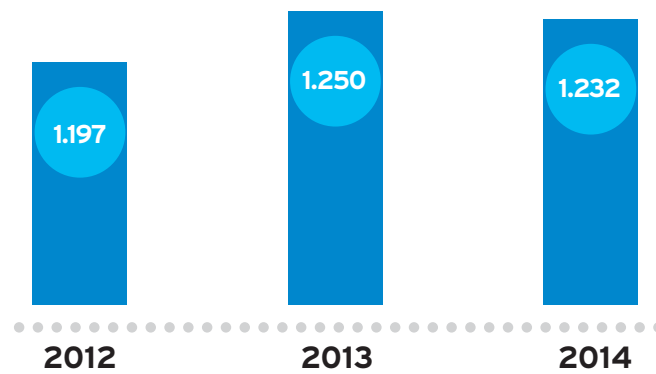
02. ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

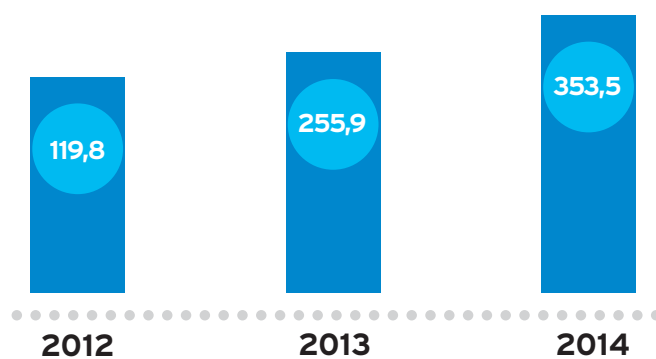
Συνδρομητές ευρυζωνικών συνδέσεων Λιανικής ΟΤΕ (000)



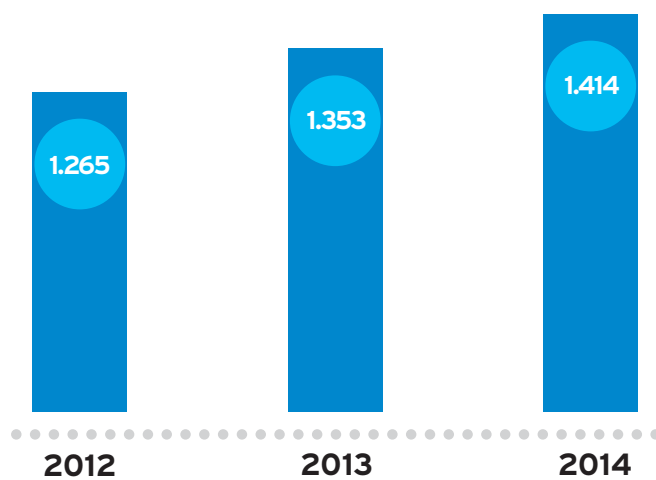
Συνδρομητές ευρυζωνικών συνδέσεων Telekom Romania (000)



Συνδρομητές ΟΤΕ TV (000)



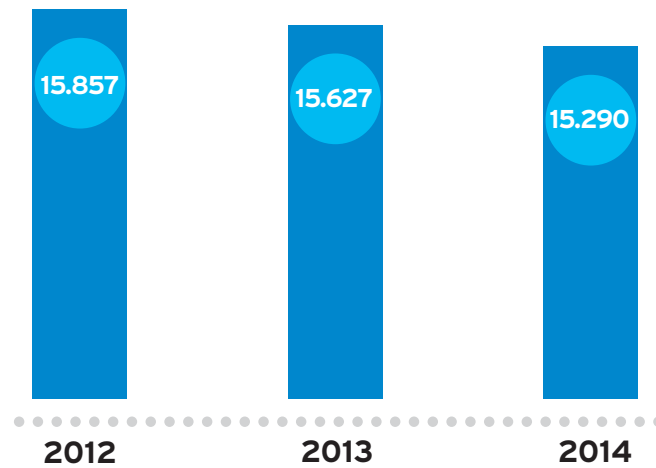
Συνδρομητές τηλεόρασης Telekom Romania (000)



02. ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

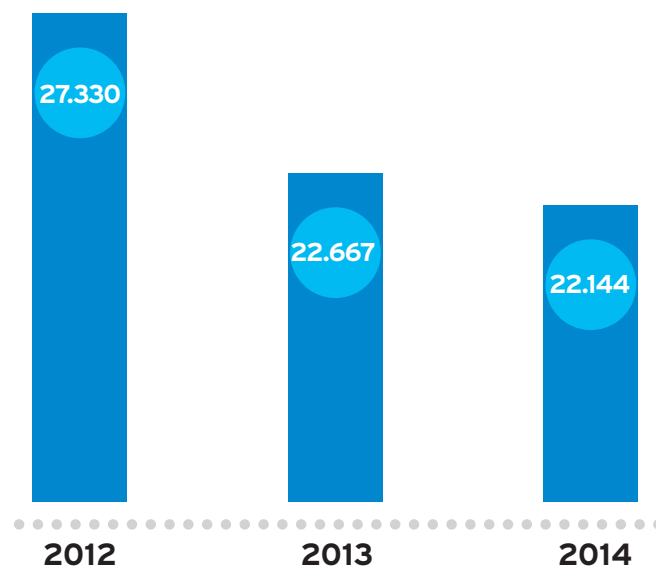
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

Σύνολο συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας* (000)



**Από συνεχιζόμενες δραστηριότητες*

Διαχρονική εξέλιξη προσωπικού Ομίλου ΟΤΕ*



**Συμπεριλαμβανομένων των διακοπειών δραστηριοτήτων*

ΠΩΣ ΜΑΣ ΕΙΔΕ Η ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ ΤΟ 2014

ΜΕΤΟΧΗ ΟΤΕ

Οι μετοχές του ΟΤΕ διαπραγματεύονται στα Χρηματιστήρια Αθηνών και Λονδίνου (GDRs). Από τον Σεπτέμβριο του 2010 σταμάτησε η διαπραγμάτευση των μετοχών του ΟΤΕ στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης.

Στη συνέχεια της εξόδου από το Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης, οι Αμερικάνικοι Αποθετήριοι Τίτλοι (ADRs) του ΟΤΕ διαπραγματεύονται πλέον στην αγορά OTC (Over the Counter) με ticker HLTOY με το πρόγραμμα Level I ADRs.

ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

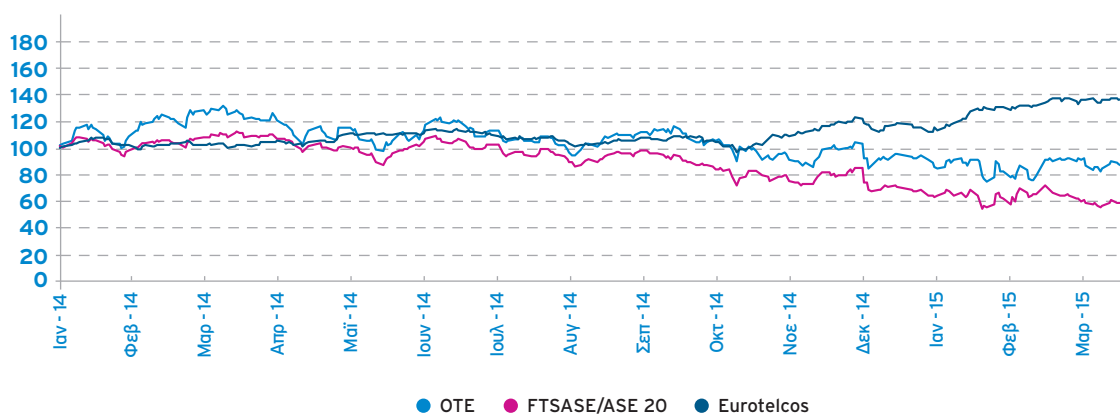
Σύμβολο	>	ΟΤΕ
Σύμβολο Bloomberg	>	HTO GA
Σύμβολο Reuters	>	OTEr.AT

31.12.2014

Κεφαλαιοποίηση	>	€ 4.460,4 εκατ.
Ετήσια Ανώτατη Τιμή	>	€ 13,18
Ετήσια Κατώτατη Τιμή	>	€ 8,35
Μέσος Όγκος Συναλλαγών	>	1.077.266

Διάγραμμα σχετικής διακύμανσης μετοχής ΟΤΕ, δείκτη FTASE /ASE 20 και δείκτη Eurotelcos

Ιαν. 2014 - Μαρ. 2015

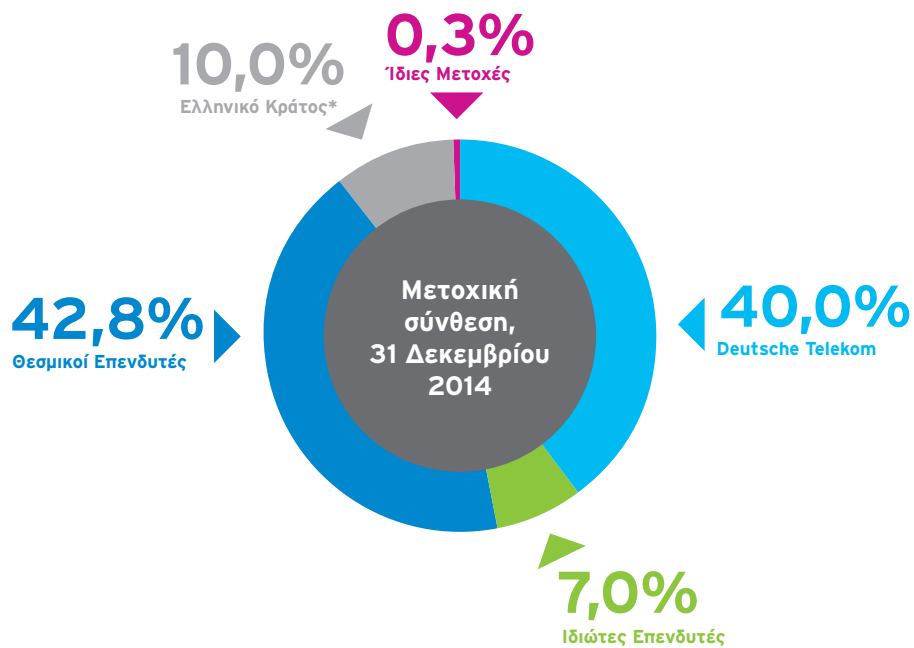
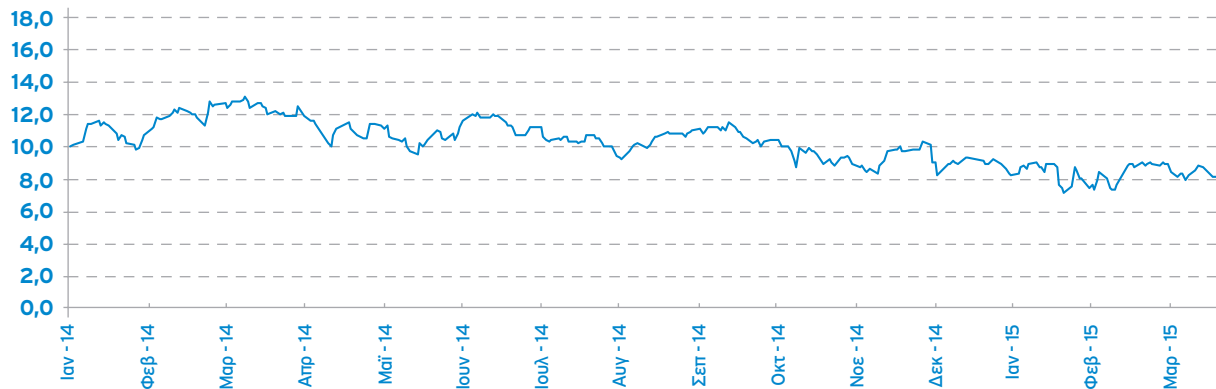


02. ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

ΠΩΣ ΜΑΣ ΕΙΔΕ Η ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ ΤΟ 2014

Διάγραμμα τιμής μετοχής ΟΤΕ

Ιαν. 2014 - Μαρ. 2015 (€)



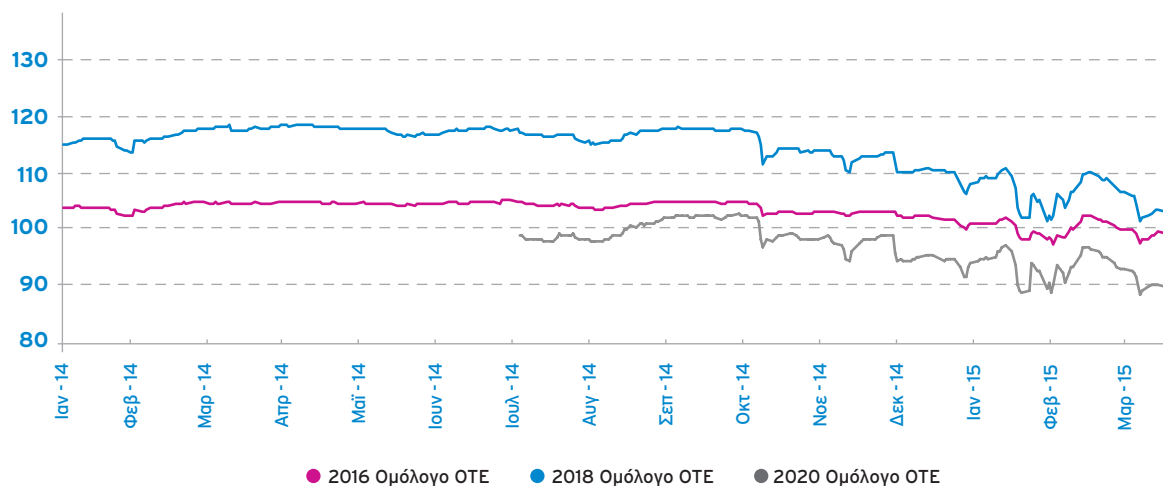
*Περιλαμβάνει δικαιώματα ψήφου που αντιστοιχούν στο 4% των μετοχών που κατέχει το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ

ΟΜΟΛΟΓΑ

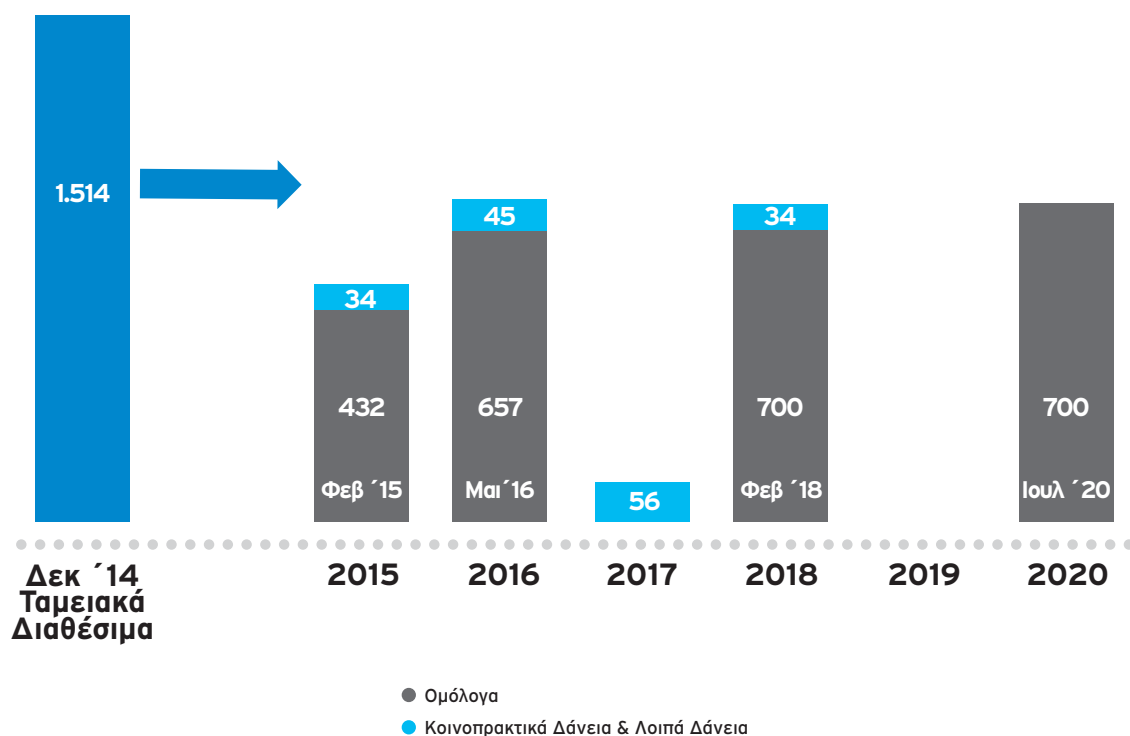
Ο ΟΤΕ εκδίδει ομόλογα στο πλαίσιο της πλατφόρμας Global Medium Term Notes (Πρόγραμμα Έκδοσης Ομολόγων Μεσοπρόθεσμης Διάρκειας), τα οποία είναι εισηγμένα στο Χρηματιστήριο του Λουξεμβούργου και διαπραγματεύονται στη δευτερογενή αγορά.

Διάγραμμα τιμής ομολόγων ΟΤΕ

Ιαν. 2014 - Μαρ. 2015 (€)



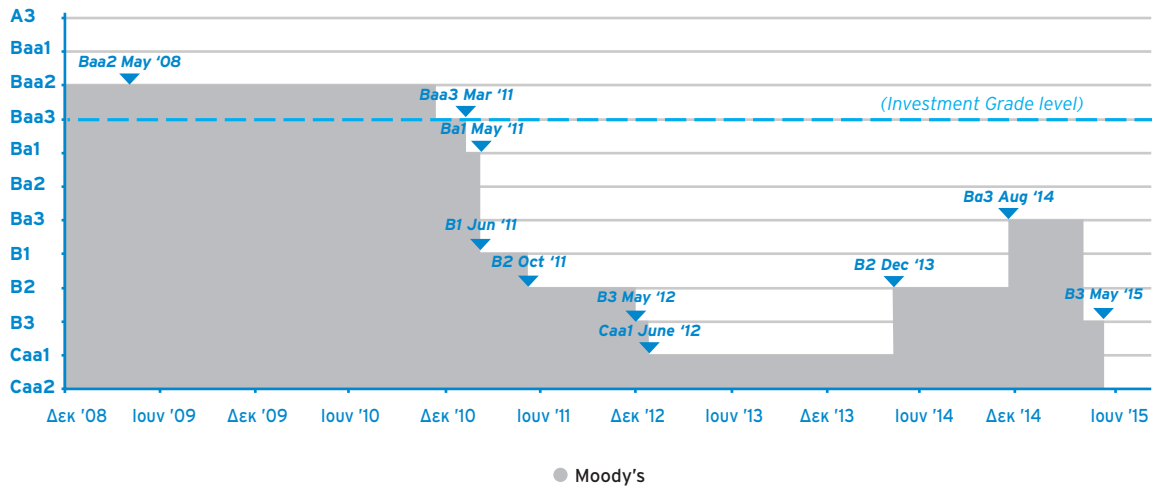
Λήξεις δανεισμού Ομίλου ΟΤΕ, 31 Δεκεμβρίου 2014 (€ εκατ.)



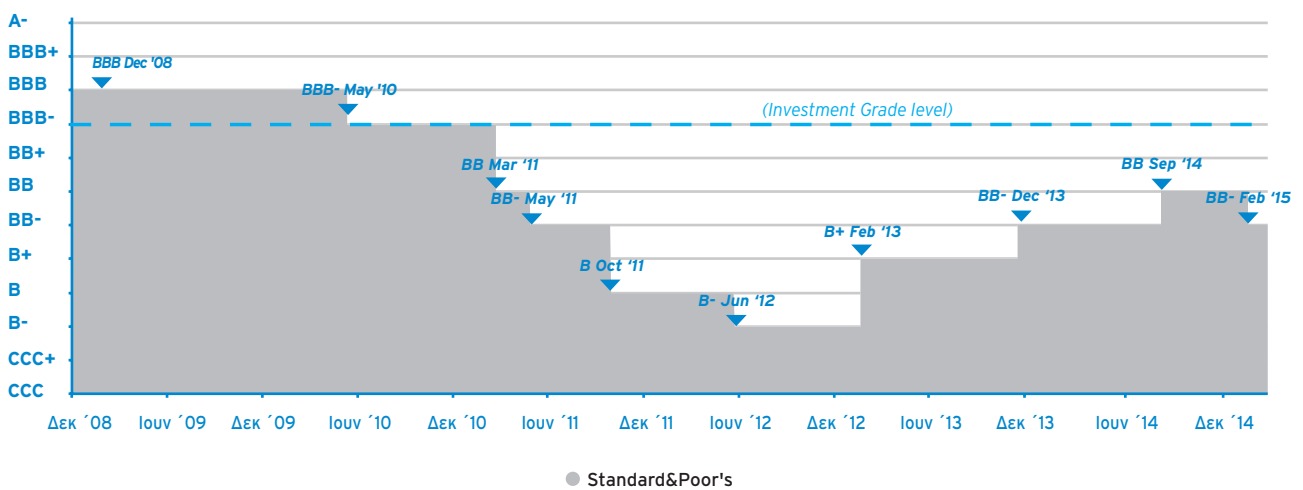
02. ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

ΠΩΣ ΜΑΣ ΕΙΔΕ Η ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ ΤΟ 2014

Διάγραμμα πιστοληπτικής αξιολόγησης από την Moody's



Διάγραμμα Πιστοληπτικής Αξιολόγησης από την Standard&Poor's



ΤΟ 2014 ΓΙΑ ΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΟΤΕ

Παροχή υψηλού
επιπέδου
υπηρεσιών,
αναβάθμιση
δικτύου διανομής
προϊόντων και
σημείων επαφής
με τον πελάτη

Μέσα στο 2014 κατακτήθηκαν σημαντικοί επιχειρησιακοί στόχοι στο πλαίσιο της στρατηγικής του Ομίλου και του ΟΤΕ ειδικότερα, για την προτεραιότητα της εμπειρίας του πελάτη, την ενίσχυση της λειτουργικής του απόδοσης, τον περιορισμό του κόστους και την ισχυροποίηση της χρηματοοικονομικής θέσης της εταιρείας.

ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ

> Έκδοση ομολόγου €700 εκατ. για τον ΟΤΕ από τις διεθνείς αγορές

Με επιτυχία ολοκλήρωσε ο ΟΤΕ τη διαδικασία βιβλίου προσφορών (book building) για την έκδοση ομολόγου εξαετούς διάρκειας με σταθερό επιτόκιο, συνολικού ύψους €700 εκατ. Η έκδοση υπερκαλύφθηκε σημαντικά, έχοντας συγκεντρώσει συνολική ζήτηση άνω των €2,5 δισ.

> Ολοκλήρωση διαδικασίας επαναγοράς των ομολόγων της ΟΤΕ PLC.

Η θυγατρική του εταιρεία, ΟΤΕ plc, ολοκλήρωσε τη διαδικασία επαναγοράς ομολόγων λήξεως Φεβρουαρίου 2015 και Μαΐου 2016, η οποία χρηματοδοτήθηκε μέσω των κεφαλαίων που αντλήθηκαν από τη νέα έκδοση ομολόγου της ΟΤΕ plc, ύψους €700 εκατ. Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας, τα ονομαστικά ποσά των ομολόγων ανήλθαν σε €482,75 εκατ. και €700 εκατ. αντίστοιχα.

> Νέες θέσεις εργασίας

Σε συνέχεια των δύο προγραμμάτων οικειοθελούς αποχώρησης με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο, για τους εργαζόμενους ΟΤΕ (τη διετία 2012-2013), δημιουργήθηκαν περισσότερες από 1.500 νέες θέσεις εργασίας στον Όμιλο ΟΤΕ την τελευταία διετία (2013-2014).

ΕΜΦΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

> Αναβάθμιση υπηρεσιών - νέες υπηρεσίες

Εμπλουτισμός περιεχομένου ΟΤΕ TV

Νέες κορυφαίες αθλητικές διοργανώσεις, νέες συνεργασίες με κορυφαία studio του Hollywood και ανεξάρτητες εταιρείες παραγωγής, αποκλειστικές δημοφιλείς σειρές και νέα κανάλια ειδικού ενδιαφέροντος εμπλούτισαν μοναδικά την τηλεοπτική εμπειρία που προσφέρει ο ΟΤΕ TV μέσα στον τελευταίο χρόνο. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα περισσότερα από 350 χιλιάδες νοικοκυριά να απολαμβάνουν ποιοτική συνδρομητική τηλεόραση στις πιο ανταγωνιστικές τιμές της αγοράς.

Εξασφάλιση δικαιωμάτων τηλεοπτικής μετάδοσης όλων των αγώνων των UEFA Champions League και UEFA Europa League

Ο ΟΤΕ εξασφάλισε τα δικαιώματα τηλεοπτικής μετάδοσης όλων των αγώνων των ευρωπαϊκών διοργανώσεων UEFA Champions League και UEFA Europa League της τριετίας 2015-2018. Στο **Champions League**, ο ΟΤΕ TV θα προβάλει αποκλειστικά τους 133 από τους 146 αγώνες και τους υπόλοιπους 13 σε παράλληλη μετάδοση με κανάλι ελεύθερης μετάδοσης. Στο **Europa League**, ο ΟΤΕ TV έχει εξασφαλίσει σε αποκλειστικότητα και τους 204 αγώνες της διοργάνωσης μέχρι τον τελικό.

02. ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

ΤΟ 2014 ΓΙΑ ΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΟΤΕ

**Δυναμική
επέκταση ΟΤΕ
VDSL - Καλύτερες
υπηρεσίες 4G από
την COSMOTE**

Καλύτερες υπηρεσίες 4G από την COSMOTE, με την απόκτηση φάσματος στα 800MHz και 2,6GHz

Η COSMOTE κατοχύρωσε δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων στις φασματικές περιοχές των 800MHz και 2,6GHz, μέσω δημοπρασίας που διενήργησε η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ). Η απόκτηση φάσματος ενισχύει περαιτέρω τις ταχύτητες και την κάλυψη του εκτεταμένου 4G δικτύου της, τόσο στις αστικές όσο και στις αγροτικές περιοχές, καλύπτοντας τις ανάγκες των πελατών της για υπερυψηλές ταχύτητες και εξελιγμένη επικοινωνία.

Το ΟΤΕ VDSL επεκτείνεται δυναμικά σε νέες περιοχές

Συνεχίζεται δυναμικά η επέκταση του δικτύου οπτικών ινών σε όλη τη χώρα με υπερυψηλές ταχύτητες VDSL έως 50 Mbps. Περισσότερα από 1.400.000 νοικοκυριά και επιχειρήσεις έχουν σήμερα πρόσβαση σε τεχνολογία VDSL και 3.300 υπαίθριες καμπίνες του ΟΤΕ έχουν εγκατασταθεί σε όλη την Ελλάδα.

Ο ΟΤΕ απελευθερώνει το WI - FI

Ο ΟΤΕ, σε συνεργασία με το παγκόσμιο Wi - Fi δίκτυο της Fon, φέρνει στην Ελλάδα και στους συνδρομητές των προγραμμάτων ΟΤΕ Double Play τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν τη σύνδεσή τους και να σερφάρουν δωρεάν σε περισσότερα από 14.000.000 Wi - Fi spots σε 15 χώρες σε όλον τον κόσμο.

Ο ΟΤΕ αναπτύσσει τις Υπηρεσίες ICT

Το ICT (Information and Communications Technology) είναι ένας συνδυασμός υπηρεσιών που συνδυάζουν παροχή δικτύου, εξοπλισμό (networking), συστήματα και υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, δηλαδή συνολικές λύσεις που συνδυάζουν τηλεπικοινωνίες και Systems Integration. Πίσω από το ICT βρίσκεται η ανάγκη για καινοτόμες υπηρεσίες προς όφελος της κοινωνίας και των επιχειρήσεων. Υπηρεσίες που βοηθούν στην αποδοτικότητα και παραγωγικότητα της επιχείρησης όπως Cloud & Machine to Machine. Αλλά και λύσεις που έχουν συνήθως εφαρμογή στην υγεία, τον τουρισμό, την εκπαίδευση, την ενέργεια, το κράτος και τη λειτουργία των φορέων του γενικότερα. Για τον Όμιλο ΟΤΕ, το ICT αποτελεί μία νέα κομβική πηγή εσόδων που βρίσκεται στο επίκεντρο της στρατηγικής του, σε σύγκλιση με την ευρύτερη στρατηγική του Ομίλου DT.

Νέα υπηρεσία ΟΤΕ Satellite Internet

Η νέα υπηρεσία ΟΤΕ Satellite Internet προσφέρει γρήγορο Internet με ταχύτητα έως 22 Mbps ακόμα και στο πιο δύσβατο και απομακρυσμένο σημείο της χώρας ή σε περιοχές όπου δεν υπάρχει δίκτυο για σταθερό Internet. Επιπλέον, οι συνδρομητές μπορούν να συνδυάσουν το ΟΤΕ Satellite Internet με τον ΟΤΕ TV μέσω Δορυφόρου, χρησιμοποιώντας την ίδια κεραία.

Νέα υπηρεσία COSMOTE Online Chat

Τη δυνατότητα άμεσης εξυπηρέτησης online, από την εξειδικευμένη ομάδα εκπροσώπων του Customer Care, μπορούν να απολαμβάνουν οι επισκέπτες του www.cosmote.gr, είτε είναι συνδρομητές είτε όχι.

> Ο ΟΤΕ συμμετέχει στο ερευνητικό έργο SPIRIT

Ο ΟΤΕ συνδράμει στο SPIRIT που στοχεύει στη δημιουργία ενός οπτικού πομποδέκτη για δίκτυα οπτικών ινών, ο οποίος θα μπορεί να υποστηρίξει υπερυψηλές ταχύτητες μετάδοσης δεδομένων. Έτσι θα διασφαλιστεί υψηλή ποιότητα και ταχύτητα υπηρεσιών για τον τελικό καταναλωτή.

> Ο ΟΤΕ συμμετέχει στο ερευνητικό έργο E3NETWORK

Ο ΟΤΕ συμμετέχει στο ερευνητικό έργο "E3NETWORK" για την ανάπτυξη ενός υπερυψηλής ταχύτητας πομποδέκτη ασύρματων τηλεπικοινωνιών 4ης και 5ης γενιάς. Ο εν λόγω πομποδέκτης θα επιτυγχάνει τις ταχύτητες μετάδοσης δεδομένων έως 10 Gbps σε απόσταση ενός χιλιομέτρου, με διαθεσιμότητα της τάξης του 99,995%. Η εξέλιξη αυτή μεταφράζεται σε δικτυακές υποδομές που θα ικανοποιούν τις ολοένα αυξανόμενες απαιτήσεις των σύγχρονων καταναλωτών για ευρυζωνικότητα, υψηλή ποιότητα υπηρεσιών και

Αισθητική και λειτουργική αναβάθμιση καταστημάτων ΟΤΕ

τεχνολογική σύγκλιση. Σημαίνει, επίσης, χαμηλότερα επίπεδα ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας και άμεση επέκταση της ραδιοκάλυψης.

➤ Αναβάθμιση δικτύου διανομής και σημείων επαφής με τον πελάτη

Αισθητική και λειτουργική αναβάθμιση καταστημάτων ΟΤΕ

Ολοκλήρωση της αισθητικής και λειτουργικής αναβάθμισης των καταστημάτων ΟΤΕ. Το 2015, ο ΟΤΕ συνεχίζει την αναβάθμιση με τα υπολειπόμενα απομακρυσμένα καταστήματα και με τη συνεχή βελτίωση στα ήδη ανακαινισμένα, με στόχο την ένταξη νέων προϊόντικών κατηγοριών και Ψηφιακών Μέσων επικοινωνίας, και την προβολή προσφορών. Επίσης, προχωράμε στο μετασχηματισμό των καταστημάτων COSMOTE, στα ίδια πρότυπα με τα καταστήματα ΟΤΕ.

➤ Πρόγραμμα B2B Power Performance Expertise-Solutions-Simplicity

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα B2B Power Performance Expertise-Solutions-Simplicity φιλοδοξεί να αναπτύξει περαιτέρω τις γνώσεις και τα εφόδια των εταιρικών πωλητών, ώστε να προτείνουν εξειδικευμένες λύσεις με τρόπο απλό και ουσιαστικό, για να περάσουν με επιτυχία στην εποχή του ICT.

➤ Νέο εκπαιδευτικό πρόγραμμα για την ομάδα ΟΤΕ TV

Ένα νέο εκπαιδευτικό πρόγραμμα που ενισχύει και προωθεί την καινοτομία σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε πρώτη φορά για την ομάδα ΟΤΕ TV. Η εκπαίδευση εστιάζει στη δημιουργική σκέψη και την καινοτομία, και πώς συνδέονται με τις επιχειρησιακές προκλήσεις της εταιρείας. Το πρόγραμμα βασίζεται στις τρεις φάσεις της μεθοδολογίας "Design Thinker": ΕΜΠΝΕΩ, ΔΗΜΙΟΥΡΓΩ ΙΔΕΕΣ & ΕΦΑΡΜΟΖΩ. Η καινοτομική διαδικασία στις 3 φάσεις του workshop για την ομάδα ΟΤΕ TV περιελάμβανε την παρατήρηση της συμπεριφοράς χρηστών σε πραγματικό περιβάλλον, τον εντοπισμό και την καταγραφή των «κρυφών» επιθυμιών τους, και τελικά τη δημιουργία ενός «πρωτοτύπου» για νέα υπηρεσία ή διαδικασία που απαντά στις ανάγκες τους. Το πρόγραμμα, που σχεδιάστηκε από τη Δ/ση Στελέχωσης, Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού & Change Management, αναμένεται να το παρακολουθήσουν σύντομα και άλλες ομάδες.

➤ ACT2: Συνεχής εκπαίδευση & ανάπτυξη δεξιοτήτων για τους τεχνικούς του Ομίλου ΟΤΕ

Το 2014, συνεχίστηκε το ACT2 (Advanced Certification in Telecommunications Technologies), ένα πρόγραμμα συνεχούς εκπαίδευσης και ανάπτυξης δεξιοτήτων αποκλειστικά για τους τεχνικούς του Ομίλου ΟΤΕ. Με το ACT2, ο ΟΤΕ προσθέτει αξία στις γνώσεις και τις δεξιότητες των τεχνικών του, οι οποίοι με την ολοκλήρωση του προγράμματος θα λαμβάνουν επαγγελματική πιστοποίηση που θα τους εξασφαλίσει υπεροχή στις τηλεπικοινωνιακές τεχνολογίες στην αγορά. Το 2014 περίπου 1.500 τεχνικοί παρακολούθησαν το ACT2.

➤ Πιστοποιήσεις/Διακρίσεις στην Εμπειρία του Πελάτη

Πιστοποίηση κατά ISO 9001:2008

Ο επιτυχής ανασχεδιασμός όλων των διαδικασιών της εταιρείας με στόχο την καλύτερη εμπειρία του πελάτη έφερε στον ΟΤΕ την πιστοποίηση κατά το διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2008 -πρώτη φορά- για το σύνολο των δραστηριοτήτων του. Για την επίτευξη της πιστοποίησης, ο ΟΤΕ εφάρμοσε τα τελευταία δύο χρόνια νέες πρωτοποριακές μεθόδους ανάλυσης, καταγραφής και βελτιστοποίησης διεργασιών και διαδικασιών, ενώ σταδιακά προχώρησε και σε κατάργηση παρωχημένων πρακτικών και κανονισμών, με τη συνεργασία επιχειρησιακών μονάδων σε όλη την Ελλάδα.

13888: "Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας"

Η Εξυπηρέτηση Πελατών του ΟΤΕ κατέκτησε την πρώτη θέση στην κατηγορία «Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς Μεγάλης Ομάδας» του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΙΕΠ) για το 2014. Προσανατολισμένη στις αξίες του Ομίλου και βάζοντας τον πελάτη στο επίκεντρο, η ομάδα Εξυπηρέτησης του ΟΤΕ, με τη δουλειά, τη συνέπεια και την αφοσίωσή της, πέτυχε αυτή τη διάκριση ανάμεσα σε πολύ «δυνατό» ανταγωνισμό.

**13888.... στην
κορυφή της
εξυπηρέτησης**

02. ΤΟ 2014 ΜΕ ΜΙΑ ΜΑΤΙΑ

ΤΟ 2014 ΓΙΑ ΤΟΝ ΟΜΙΛΟ ΟΤΕ

Εταιρεία της
χρονιάς ο ΟΤΕ στα
βραβεία Infocom
World 2014

Πιστοποίηση στη διαχείριση της εμπειρίας του πελάτη με το εκπαιδευτικό πρόγραμμα BC2X

Με εξετάσεις για την πιστοποίηση στις σύγχρονες αρχές διαχείρισης εμπειρίας πελάτη ολοκληρώθηκε το εκπαιδευτικό πρόγραμμα BC2X για τους εργαζόμενους COSMOTE και ΓΕΡΜΑΝΟΣ. Το 2014, μέσα από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα BC2X, ήρθαν σε επαφή με τις αρχές της «Διαχείρισης της Εμπειρίας του Πελάτη» περίπου 2.000 εργαζόμενοι από όλες τις λειτουργικές μονάδες της COSMOTE και της ΓΕΡΜΑΝΟΣ. Μέχρι το τέλος του 2015, αναμένεται να εκπαιδευτούν όλοι οι εργαζόμενοι του Ομίλου.

Υπεροχή COSMOTE στις υπηρεσίες Mobile Data στην Ελλάδα

Με δύο πιστοποιητικά υπεροχής, η διεθνώς αναγνωρισμένη εταιρεία μετρήσεων δικτύων P3 Communications επιβεβαίωσε ότι η COSMOTE παρέχει τις «καλύτερες υπηρεσίες δεδομένων για Smartphone» και τις «καλύτερες υπηρεσίες δεδομένων κινητής ευρυζωνικότητας» μεταξύ όλων των δικτύων κινητής στην Ελλάδα. Η COSMOTE κατέχει θέση στην 20άδα ανάμεσα σε περισσότερους από 140 παρόχους στην Ευρώπη, καθώς παρέχει στην ελληνική αγορά την καλύτερη εμπειρία πελάτη, με απίστευτα γρήγορο mobile Internet.

➤ Διακρίσεις της εταιρείας

Διάκριση ΟΤΕ στα Environmental Awards 2015

Για τις βέλτιστες πρακτικές και τις εξαιρετικές επιδόσεις στην προστασία του περιβάλλοντος & την αειφορία, διακρίθηκε ο ΟΤΕ στα Environmental Awards 2015. Στην τελετή, η εταιρεία απέσπασε 3 Gold βραβεία και 1 Grand Award. Στον ΟΤΕ εφαρμόζεται ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα υπολογισμού των εκπομπών αερίων φαινομένου του θερμοκηπίου (ΑΦΘ). Επιπλέον, λαμβάνονται μέτρα μείωσης των εκπομπών, αξιοποιώντας τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, επενδύοντας στον εκσυγχρονισμό του τηλεπικοινωνιακού δικτύου και εξοπλισμού και στην εφαρμογή δράσεων σε κτίρια και καταστήματα (σύνδεση στο δίκτυο του φυσικού αερίου & εφαρμογή προγραμμάτων ενεργειακής αναβάθμισης κτιρίων).

Διάκριση ΟΤΕ στα Social Media Awards 2014 και στα e-volution awards.

Με την καινοτομία και τη δημιουργικότητα να έχουν την τιμητική τους στα Social Media Awards 2014, το OTELife απέσπασε το βραβείο Bronze στην κατηγορία Best Corporate Blog. Μετρώντας περίπου ενάμισι χρόνο στον διαδικτυακό «αέρα», το OTELife κατόρθωσε όχι μόνο να ξεχωρίσει, αλλά και να καταστεί σημείο αναφοράς για τους αναγνώστες και καταναλωτές που αναζητούν ένα blog με τεχνολογικό και ψυχαγωγικό προσανατολισμό, το οποίο ενημερώνει, συμβουλεύει, βοηθά αλλά και διασκεδάζει.

Παράλληλα, ως αναγνώριση της εφαρμογής βέλτιστων πρακτικών στο ηλεκτρονικό εμπόριο και επιχειρείν από τον ΟΤΕ, το ote.gr έλαβε το βραβείο SILVER στην κατηγορία «E-mail Marketing Καμπάνια» των e-volution awards, με το έργο "Personalized Campaigns @ OTE". Η διάκριση αφορά την πραγματοποίηση προσωποποιημένων καμπανιών newsletter, μέσω των οποίων οι χρήστες ενημερώνονται για τις νέες αποκλειστικές προσφορές, προσαρμοσμένες σύμφωνα με τις ανάγκες τους.

Εταιρεία της χρονιάς ο ΟΤΕ στα βραβεία InfoCom World 2014

Με μία διάκριση που αναγνωρίζει τον σταθερά πρωταγωνιστικό ρόλο του Ομίλου ΟΤΕ στην ελληνική αγορά τηλεπικοινωνιών, αλλά και την επένδυσή του στην καινοτομία και την εξέλιξη των τεχνολογικών υποδομών και την ανάπτυξη της χώρας, τιμήθηκε ο ΟΤΕ στα βραβεία του 16ου Διεθνούς Συνεδρίου InfoCom World.

Διάκριση ΟΤΕ στα HR Excellence Awards 2014

Ο ΟΤΕ τιμήθηκε με Αργυρό βραβείο στην κατηγορία «Διαχείριση αλλαγών-Επαναπροσδιορισμός κουλτούρας και εσωτερική επικοινωνία-Εξαγορές και συγχωνεύσεις» για τις δράσεις που υλοποιήθηκαν σε θέματα ανθρώπινου δυναμικού, στο πλαίσιο του συνολικού μετασχηματισμού της εταιρείας. Συγκεκριμένα, αξιολογήθηκαν δράσεις και καλές πρακτικές που σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν για την υποστήριξη των εργαζομένων κατά τη διάρκεια των αλλαγών που συντελούνται στην εταιρεία, καθώς και προγράμματα που συμβάλλουν στη συγκρότηση ενιαίας εταιρικής κουλτούρας. Χαρακτηριστικές δράσεις αποτελούν τα

προγράμματα οικειοθελούς αποχώρησης με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο για εργαζόμενους που ήταν κοντά στη συνταξιοδότηση, η στελέχωση με νέους κυρίως ανθρώπους τα τελευταία 2 χρόνια, καθώς και τα νέα εκπαιδευτικά προγράμματα, όπως το ACT2 για τη μετεκπαίδευση των τεχνικών της εταιρείας στις σύγχρονες τεχνολογίες και τα C2X/BC2X για την καλλιέργεια κουλτούρας εμπειρίας πελάτη σε όλη την εταιρεία.

Δύο χρυσά βραβεία στον Όμιλο ΟΤΕ για τη διαχείριση Υγείας & Ασφάλειας

Σημαντικές διακρίσεις απέσπασε ο Όμιλος ΟΤΕ στα Health & Safety Awards 2014, για τις πρακτικές που ακολουθούνται και τα εξαιρετικά αποτελέσματα που επιτυγχάνονται στη διαχείριση θεμάτων Υγείας & Ασφάλειας στον εργασιακό χώρο. Χρυσό βραβείο «Gold» στην κατηγορία “Health & Safety” του κλάδου τηλεπικοινωνιών, για τη σταθερή δέσμευση και υποστήριξη της ηγεσίας της εταιρείας στην ασφάλεια, την υγεία και την ευημερία των εργαζομένων, καθώς και χρυσό βραβείο στην κατηγορία «Προγράμματα Υγείας & Ευεξίας», για το παρεμβατικό πρόγραμμα μη φαρμακευτικής αντιμετώπισης της υπέρτασης, και της πρόληψής της με αλλαγή του τρόπου ζωής και υιοθέτηση υγιεινών συμπεριφορών μεταξύ των εργαζομένων με προβλήματα υπέρτασης.

Διάκριση για τις υπεύθυνες εταιρικές πρακτικές ΟΤΕ-COSMOTE

Για πρώτη φορά, ΟΤΕ και COSMOTE συμμετείχαν μαζί στο Δείκτη Corporate Responsibility Index (CRI) και πέτυχαν τη διάκριση “Platinum” για τις επιδόσεις στην εφαρμογή υπεύθυνων εταιρικών πρακτικών το 2013 και τη βράβευση της εταιρείας με το “Best Award Marketplace”, βάσει του Εθνικού Δείκτη Εταιρικής Ευθύνης (CR Index). Το CRI είναι ένας σημαντικός διεθνής δείκτης μέτρησης της απόδοσης των επιχειρήσεων στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ), που αποτελεί και σημείο αναφοράς για τη συγκριτική αξιολόγηση των επιδόσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Διεθνής διάκριση για τον ΟΤΕ και το ερευνητικό πρόγραμμα LiveCity

Ο ΟΤΕ, ως επικεφαλής του ερευνητικού επιδοτούμενου Ευρωπαϊκού προγράμματος LiveCity, έλαβε το Βραβείο Καλύτερης Παρουσίασης (“Best Demonstration Award”) στη Διεθνή Συνδιάσκεψη Future Internet Assembly 2014 (FIA-2014) που πραγματοποιήθηκε στην Αθήνα. Το FIA-2014 αποτελεί ένα γεγονός με παγκόσμια απήχηση, στο οποίο παρουσιάστηκαν δράσεις και αποτελέσματα από ευρωπαϊκά ερευνητικά προγράμματα και άλλες ερευνητικές και αναπτυξιακές πρωτοβουλίες, παρουσία εκπροσώπων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, φορέων από τον ακαδημαϊκό και ερευνητικό τομέα και εκπροσώπων της ευρωπαϊκής αγοράς τηλεπικοινωνιών. Το περίπτερο επιδείξεων και δοκιμών των εφαρμογών του προγράμματος LiveCity διακρίθηκε μεταξύ 48 αντίστοιχων επιδείξεων ερευνητικών προγραμμάτων. Με τη χρήση ζωντανού βίντεο μέσω διαδικτύου, το LiveCity αξιοποιεί την ανάπτυξη εφαρμογών επικοινωνίας για την εκπαίδευση, την υγεία, την πολιτιστική ενημέρωση και την εξυπηρέτηση του πολίτη.

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Το επιχειρησιακό μοντέλο της εταιρείας καλείται να προσαρμοστεί σε ένα αντίξοο μακροοικονομικό περιβάλλον, στην Ελλάδα αλλά και στις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες που δραστηριοποιείται ο ΟΤΕ, και ταυτόχρονα να ανταποκριθεί σε μια αγορά υψηλών ταχυτήτων και απαιτήσεων όπως είναι ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών.

Στο πλαίσιο του μετασχηματισμού του ΟΤΕ σε εταιρεία υψηλής απόδοσης, η εταιρεία, μέσω του στρατηγικού της προγράμματος, επικεντρώνεται στη διασφάλιση της οικονομικής της ευρωστίας και στην ενίσχυση της λειτουργικής της απόδοσης, ώστε να είναι σε θέση να προσφέρει, αδιάλειπτα, υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και μοναδική εμπειρία επαφής με τον πελάτη, βασιζόμενη στο τεχνολογικά προηγμένο τηλεπικοινωνιακό της δίκτυο.

Ειδικότερα, ο ΟΤΕ επιδιώκει:

➤ **Να διαθέτει στους πελάτες άριστες υπηρεσίες υψηλής αξίας βασισμένες σε σύγχρονα, υψηλής ποιότητας δίκτυα**

- Αναβάθμιση και εκμοντερνισμός δικτύων τόσο στη σταθερή όσο και στην κινητή τηλεφωνία
- Δυναμική ανάπτυξη Δικτύων Νέας Γενιάς
- Ομογενοποίηση δικτύων στο πλαίσιο των συνεργιών σταθερής-κινητής.

➤ **Η εμπειρία που αποκομίζουν οι πελάτες από την εταιρεία, συνολικά, να είναι κορυφαία**

- Να είναι ο ΟΤΕ η νούμερο 1 επιλογή του πελάτη
- Έμφαση σε υψηλού επιπέδου υπηρεσίες, στην εξυπηρέτηση πελατών και στην ενίσχυση της εταιρικής κουλτούρας για την εμπειρία του πελάτη
- Βελτιστοποίηση διαδικασιών που αφορούν στον πελάτη.

➤ **Να παραμείνει ο αδιαμφισβήτητος ηγέτης στην παροχή υπηρεσιών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (core businesses)**

- Ενίσχυση ανταγωνιστικότητας (με κορυφαία προϊόντα single→double-triple play και σύγκλιση σταθερής και κινητής τηλεφωνίας)
- Διατήρηση μεριδίων αγοράς.

➤ **Να διασφαλίσει ηγετική θέση στις αναπτυσσόμενες αγορές ευρυζωνικότητας (σταθερής και κινητής), ICT, cloud, M2M και συνδρομητικής τηλεόρασης στην Ελλάδα, και να δημιουργήσει νέες πηγές εσόδων**

➤ **Να καταστεί ο καλύτερος εργοδότης στην Ελλάδα, να αναπτύσσει το προσωπικό του και να προσελκύει ταλαντούχους εργαζόμενους**

➤ **Να ενισχύσει την αξία που δημιουργείται για τους μετόχους μέσω βελτιστοποίησης των λειτουργιών και μείωσης του κόστους**

➤ **Να μεγιστοποιήσει τις ωφέλειες από τη συμμετοχή της Deutsche Telekom στον Όμιλο ΟΤΕ.**

**Προτεραιότητα
η Εμπειρία του
Πελάτη**

