

2

**ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ
& ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΑ
ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ**

Το μέλλον είναι τώρα

ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ & ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΑ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Το μέλλον είναι τώρα

"Οι ισχυρές μας επιδόσεις είναι αποτέλεσμα της σταθερής δέσμευσής μας στο στρατηγικό μας πρόγραμμα τα τελευταία χρόνια.

Ο μετασχηματισμός μας σε μια εταιρεία υψηλών επιδόσεων, με τον πελάτη στο επίκεντρο, αποδίδει καρπούς"

"Ο πελάτης βρίσκεται στο επίκεντρο του τρόπου με τον οποίο σκεφτόμαστε και ενεργούμε.

Με την τεχνολογία δημιουργούμε έναν καλύτερο κόσμο για όλους"

"Στην Ελλάδα, παρά τη μακρά περίοδο ύφεσης συνεχίσαμε να επενδύουμε, συνεισφέροντας στην τεχνολογική ανάπτυξη της χώρας"

2

ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ & ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΑ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Το μέλλον είναι τώρα



Αγαπητοί μέτοχοι,

Πέρυσι, σας είχα μεταφέρει την εκτίμησή μου ότι το 2015 θα ήταν μία χρονιά σταθεροποίησης, σ' ένα περιβάλλον που θα παρέμενε αντίξοο. Το περιβάλλον αποδείχτηκε πράγματι δύσκολο και γι' αυτό τα αποτελέσματα της περασμένης χρονιάς μας γεμίζουν ικανοποίηση. Στην Ελλάδα, παρά τη μακρά περίοδο ύφεσης, συνεχίσαμε να επενδύουμε, συνεισφέροντας στην τεχνολογική ανάπτυξη της χώρας, ενώ παράλληλα, συνεχίσαμε τις επενδύσεις και στις διεθνείς μας δραστηριότητες.

Οι ισχυρές μας επιδόσεις είναι αποτέλεσμα της σταθερής δέσμευσής μας στο στρατηγικό μας πρόγραμμα τα τελευταία χρόνια. Ο μετασχηματισμός μας σε μια εταιρεία υψηλών επιδόσεων, με τον πελάτη στο επίκεντρο, αποδίδει καρπούς. Το 2015, ενισχύσαμε σημαντικά την οικονομική μας θέση, επιτυγχάνοντας προσαρμοσμένες ελεύθερες ταμειακές ροές 507 εκατ. €, πάνω από το στόχο που είχαμε θέσει, παρά την οικονομική πραγματικότητα στην Ελλάδα και τις σημαντικές επενδύσεις που υλοποιούμε. Γι' αυτό, σε συνέχεια της περυσινής απόφασης για διανομή μερίσματος και αποδεικνύοντας έμπρακτα την εμπιστοσύνη

ΔΕΙΤΕ ΤΟ **VIDEO**

ΠΑΤΗΣΤΕ ΕΔΩ

του στις προοπτικές της εταιρείας, το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΤΕ αποφάσισε να προτείνει για φέτος αύξηση του μερίσματος κατά 25%.

Το στρατηγικό μας πρόγραμμα, στο οποίο οφείλουμε την επιτυχία μας, αποτελείται από έξι πυλώνες:

ΥΠΕΡΟΧΗ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

Οι υψηλές ταχύτητες πρόσβασης στο Internet - από το σπίτι, την εργασία, αλλά και εν κινήσει - είναι καθοριστικές για την ανάπτυξη και την ανταγωνιστικότητα. Επενδύουμε εντατικά για να επεκτείνουμε την κάλυψη των δικτύων μας και να αυξήσουμε τις ταχύτητες Internet, τόσο στη σταθερή όσο και την κινητή, ώστε να διατηρήσουμε την τεχνολογική μας υπεροχή. Επιπλέον, στον ΟΤΕ ξεκινήσαμε ένα μεγάλο έργο μετασχηματισμού του δικτύου σε τεχνολογία IP, με στόχο τον εκσυγχρονισμό του, τη βελτιωμένη εμπειρία του πελάτη, αλλά και τη λειτουργική αποδοτικότητα. Στη Ρουμανία, επικεντρωθήκαμε στην ανάπτυξη δικτύου οπτικών ινών και επεκτείναμε την κάλυψη 4G.

ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Το 2015, πρωτοβουλίες χρόνων για τη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη σε όλα τα σημεία επαφής, κορυφώθηκαν με την καθιέρωση της ενιαίας εμπορικής μάρκας COSMOTE για όλα τα προϊόντα σταθερής, κινητής και Internet. Το rebranding στην Ελλάδα σηματοδοτεί την ολοκλήρωση του μετασχηματισμού μας, με τον πελάτη στο επίκεντρο.

Θέλουμε να είμαστε η πρώτη επιλογή του πελάτη για ολοκληρωμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες. Οι έρευνες εικόνας και ικανοποίησης πελατών που υλοποιούμε μας δείχνουν πως, τόσο στη σταθερή όσο και την κινητή, διατηρούμε την ηγετική μας



ΜΗΝΥΜΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ & ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΑ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Το μέλλον είναι τώρα

θέση παραμένοντας μία επιλογή που οι πελάτες εμπιστεύονται και προτιμούν. Το rebranding στη Ρουμανία και την Αλβανία σε Telekom έδωσε νέα ώθηση στις εκεί δραστηριότητές μας.

ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ & ΝΕΕΣ ΠΗΓΕΣ ΕΣΟΔΩΝ

Στην Ελλάδα, για πρώτη φορά από το 2006, οι υπηρεσίες σταθερής λιανικής σημείωσαν αύξηση σε ετήσια βάση, χάρη στην ευρυζωνικότητα και τη συνδρομητική τηλεόραση. Είμαι ιδιαίτερα υπερήφανος για τα επιτεύγματά μας στον OTE TV, ένα προϊόν που δημιουργήσαμε από το μηδέν σε λίγα μόνο χρόνια, και έχει ήδη προσελκύσει σχεδόν 450 χιλ. συνδρομητές.

Μια άλλη σημαντική εξέλιξη είναι η αυξανόμενη δυναμική του ICT, καθώς μεγάλοι οργανισμοί του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα μας επιλέγουν για την υλοποίηση απαιτητικών έργων. Σε επίπεδο ICT, τη χρονιά που πέρασε ξεχωρίζει η συμφωνία μας με την Coca-Cola HBC για την ανάπτυξη του data center της που εξυπηρετεί 36.000 εργαζόμενους σε 28 χώρες.

ΗΓΕΤΙΚΗ ΘΕΣΗ ΣΤΙΣ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Παράλληλα με την ανάπτυξη νέων καινοτόμων λύσεων, στοχεύουμε στη διατήρηση της ηγετικής μας θέσης στη σταθερή και κινητή τηλεφωνία και στις ευρυζωνικές υπηρεσίες. Το 2015 στην κινητή τηλεφωνία στην Ελλάδα, η μείωση των εσόδων από υπηρεσίες περιορίστηκε από τρίμηνο σε τρίμηνο, ενώ καταφέραμε να διατηρήσουμε το μερίδιο αγοράς μας, παρά την εντατικοποίηση του ανταγωνισμού. Ομοίως, στη σταθερή τηλεφωνία στην Ελλάδα, οι απώλειες στις γραμμές πρόσβασης μειώθηκαν σημαντικά στη διάρκεια του έτους και μάλιστα το τέταρτο τρίμηνο, για πρώτη φορά από το 2004, πετύχαμε αύξηση καθαρών νέων συνδέσεων.

ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΥΣ

Οι πελάτες μας αξίζουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και οι μέτοχοί μας μια εύλογη απόδοση για την επένδυσή τους. Είναι καθήκον μας να διατηρούμε τα του οίκου μας σε τάξη προς όφελός τους. Αναζητούμε διαρκώς τρόπους να αυξήσουμε την αποδοτικότητά μας και να βελτιστοποιήσουμε τη λειτουργία μας, ενώ παράλληλα επιδιώκουμε τον εξορθολογισμό του κόστους μας, χωρίς να επηρεάζεται η ποιότητα. Το 2015, παρά το αντίξοο περιβάλλον, καταφέραμε να πετύχουμε και πάλι υγιή λειτουργική κερδοφορία.

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Θέλουμε να ξεχωρίζουμε ως ένας υπεύθυνος εργοδότης, που επενδύει με συνέπεια στην ανάπτυξη των ανθρώπων του. Το 2015, υλοποιήσαμε ένα πλήθος εκπαιδευτικών προγραμμάτων, από ανάπτυξη ηγετικών ικανοτήτων μέχρι εκμάθηση εξειδικευμένων δεξιοτήτων, με στόχο την εξέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού μας και την προσαρμογή του στις ανάγκες μιας ταχύτατα εξελισσόμενης αγοράς. Παράλληλα, εφαρμόσαμε ολοκληρωμένα προγράμματα οικειοθελούς αποχώρησης ώστε, με κοινωνικά υπεύθυνες λύσεις, τα έξοδα μισθοδοσίας να συμβαδίζουν με τους στρατηγικούς στόχους. Θέλω να ευχαριστήσω όλους τους εργαζόμενους του Ομίλου OTE που, σε μία δύσκολη περίοδο, εργάζονται με δέσμευση και δημιουργικότητα για την κάλυψη των αναγκών των πελατών μας και την υλοποίηση της στρατηγικής μας.

Και στο μέλλον, θα παραμείνουμε στην πρώτη γραμμή των νέων τεχνολογιών για να μπορούμε να προσφέρουμε μοναδικές εμπειρίες στους πελάτες μας. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες μας καλύπτουν κάποιες από τις πιο βασικές ανάγκες των ανθρώπων σήμερα, από την πιο απλή επικοινωνία μέχρι τις πιο εξελιγμένες, ασφαλείς συναλλαγές. Οι πελάτες μας μπορεί να είναι από νοσοκομεία και πανεπιστήμια μέχρι χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και κυβερνητικές οργανώσεις, αγρότες σε απομακρυσμένες περιοχές, οικιακοί πελάτες ή τουρίστες που επισκέπτονται τη χώρα μας. Όσο τους παρέχουμε την εμπειρία και τα δίκτυα που κάνουν τη ζωή τους πιο εύκολη, πιο αποτελεσματική, ή απλά πιο ευχάριστη, μπορούμε να είμαστε βέβαιοι για την επιτυχία μας. Θέλουμε να είμαστε στην καρδιά των πελατών μας δημιουργώντας με την τεχνολογία έναν καλύτερο κόσμο για όλους.

Ευχαριστώ όλους τους μετόχους για την εμπιστοσύνη τους, και τους διαβεβαιώνω ότι θα συνεχίσουμε την προσπάθεια να γινόμαστε διαρκώς καλύτεροι.

Μιχάλης Τσαμάς
Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος