

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΘΕΜΑ: 'ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ'

ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ:

1) *ΕΛΕΝΗ ΚΑΛΥΜΙΩΤΟΥ*



2) *ΓΕΩΡΓΙΑ ΚΙΤΣΙΟΥ*



3) *ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ ΣΥΝΟΔΙΝΟΣ*



ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΠΑΠΑΜΑΤΘΑΙΟΥ.

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ
Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ

‘Πολιτικές και Πρακτικές Προώθησης Προϊόντων και Υπηρεσιών Εταιριών Κινητής Τηλεφωνίας’

**ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ**

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η εργασία έχει ως σκοπό να παρουσιάσει την εξέλιξη της κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα. Αναφέρει συνοπτικά τα συστήματα κινητής τηλεφωνίας, το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, την υφιστάμενη κατάσταση, καθώς και τα χαρακτηριστικά ανάπτυξης της στην ελληνική αγορά.

Η εργασία παρουσιάζει αναλυτικά τη λειτουργία και την πορεία των εταιριών κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα. Κατόπιν, εμφανίζει συγκριτικά στοιχεία των παραπάνω εταιριών με τα οποία προσδιορίζεται και το ποσοστό διείσδυσης τους στην ελληνική αγορά.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

	Σελίδα
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	7
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	
1.1 Γενικά.....	9
1.2 Ιστορική Αναδρομή.....	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	
2.1 Γενικά.....	14
2.2 Παρεχόμενες Υπηρεσίες.....	14
2.3 Διείδυση Αγοράς και Κινητές Υπηρεσίες	14
2.4 Χαρακτηριστικά της Ελληνικής Αγοράς Κινητής Τηλεφωνίας	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΕΤΑΙΡΙΑ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ PANAFON – VODAFONE	
3.1 Γενικά.....	17
3.2 Πελάτες.....	18
3.3 Προϊόντα και Υπηρεσίες.....	19
3.3.1 Γενικά.....	19
3.3.2 CU (Σύστημα Επικοινωνίας με κάρτα).....	19
3.3.3 Νέο Πρόγραμμα Vodafone a la carte.....	20
3.3.4 Οικογενειακά Προγράμματα.....	21

3.3.5 Vodafone Live.....	22
3.3.6 Vodafone Live-3G.....	24
3.3.7 Υπηρεσίες Internet – VODAFONE	25
3.3.8 Εταιρική Υπηρεσία Vodafone	26
3.3.9 Υπηρεσία Vodafone Eurocall.....	31
3.3.10 Σύστημα επικοινωνίας LMDS.....	31
3.3.11 Σύστημα GPRS.....	31
3.3.12 Υπηρεσία Περιοδείας (Roaming).....	33
3.3.13 Vodafone Mobile Connect GPRS Κάρτα Δεδομένων.....	34
3.3.14 Vodafone Mobile Connect 3G/GPRS.....	36
3.5 Αποκλειστικά Καταστήματα Vodafone.....	38
3.6 Στόχοι και Προοπτικές	38

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΕΤΑΙΡΙΑ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ COSMOTE

4.1 Γενικά.....	42
4.2 Πελάτες.....	44
4.3 Προϊόντα και Υπηρεσίες	46
4.3.1 Γενικά.....	46
4.3.2 Υπηρεσίες βάσει Συμβολαίου.....	46
4.3.3 Υπηρεσίες εταιρικών πελατών.....	47
4.3.4 Υπηρεσίες καρτοκινητής τηλεφωνίας.....	49
4.3.5 Υπηρεσίες i-mode.....	51
4.3.6 Υπηρεσίες My Cosmos	53
4.3.7 Άλλες Υπηρεσίες	56
4.3.8 Υπηρεσίες 3 ^{ης} Γενιάς.....	57

4.3.9 Υπηρεσίες Περιαγωγής.....	58
4.4 Δίκτυο Πωλήσεων.....	61
4.5 Δίκτυο Αντιπροσώπων.....	61
4.6 Καταστήματα COSMOTE.....	63
4.7 Στόχοι Και Προοπτικές	64
4.7.1 Βασικοί Άξονες Στρατηγικής (COSMOTE).....	64
4.7.2 Αναλυτικότερα, για το 2004 προβλέπονται.....	66
4.8 Επενδυτικό Πρόγραμμα 2004-2005.....	70

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΕΤΑΙΡΙΑ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ TIM

5.1 Γενικά	72
5.2 Πελάτες	72
5.3. Προϊόντα και Υπηρεσίες.....	74
5.3.1 Υπηρεσίες βάσει συμβολαίου.....	74
5.3.2 Υπηρεσίες εταιρικών πελατών.....	75
5.3.3 Υπηρεσίες καρτοκινητής τηλεφωνίας.....	79
5.3.4 Άλλες Υπηρεσίες.....	82
5.3.5 Υπηρεσίες GPRS.....	86
5.3.6 Υπηρεσίες 3 ^{ης} γενιάς.....	86
5.4 Δίκτυο Πωλήσεων.....	88
5.5 Καταστήματα TIM.....	89
5.6 Στόχοι και Σκοποί της Εταιρίας	90

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ

6.1. Γενικά.....	92
------------------	----

6.2 Στοιχεία Κλάδου Κινητής Τηλεφωνίας (εξέλιξη συνδρομητικής βάσης).....	92
---	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΥΡΙΟΤΕΡΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ

7.1 Λειτουργία Δεικτών Vodafone.....	95
7.2 Λειτουργία Δεικτών Cosmote.....	97
7.3 Λειτουργία δεικτών TIM.....	98
7.4 Σύγκριση Δεικτών και Εξαγωγή Συμπερασμάτων.....	99

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ

8.1. Κοινωνική Ευθύνη Panafon – Vodafone.....	100
8.2. Κοινωνική Ευθύνη Cosmote	102
8.3 Κοινωνική Ευθύνη Tim.....	105

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	109
-------------------------------	-----

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΙΝΑΚΩΝ

Σελίδα

ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΠΑΡΟΧΟΙ ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΙΝΗΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΕΥΤΕΡΗΣ ΓΕΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	14
ΠΙΝΑΚΑΣ 2: ΕΞΕΛΙΞΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΗΣ ΒΑΣΗΣ VODAFONE.....	18
ΠΙΝΑΚΑΣ 3: ΕΞΕΛΙΞΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΗΣ ΒΑΣΗΣ COSMOTE.....	44
ΠΙΝΑΚΑΣ 4: ΕΜΠΟΡΙΚΟΙ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ COSMOTE.....	62
ΠΙΝΑΚΑΣ 5: ΕΠΙΕΝΔΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ COSMOTE 2004-2005.....	70
ΠΙΝΑΚΑΣ 6: ΕΞΕΛΙΞΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΗΣ ΒΑΣΗΣ TIM.....	73
ΠΙΝΑΚΑΣ 7: ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΒΑΣΕΙ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ..	92
ΠΙΝΑΚΑΣ 8: ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΒΑΣΕΙ ΚΑΡΤΟΚΙΝΗΤΗΣ.....	92
ΠΙΝΑΚΑΣ 9: ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΜΕΡΙΔΙΟ ΑΓΟΡΑΣ.....	93
ΠΙΝΑΚΑΣ 10: ΑΜΟΥ – ARPU VODAFONE.....	95
ΠΙΝΑΚΑΣ 11: ΑΜΟΥ – ARPU COSMOTE.....	97
ΠΙΝΑΚΑΣ 12: ΑΜΟΥ – ARPU TIM.....	98

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Σελίδα

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1: ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΚΙΝΗΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ 1998-2004.....	15
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2: ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ PANAΦON-VODAFONE.....	18
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3: ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ COSMOTE.....	44
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4: ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ 2004-2005 COSMOTE.....	71
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5: ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ TIM.....	73
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6: ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΩΝ 5ΕΤΙΑ 2000-2004.....	93
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7: ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΜΟΥ – ARPU VODAFONE.....	96
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8: ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΜΟΥ – ARPU COSMOTE.....	97
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 9: ΔΕΙΚΤΕΣ TIM.....	98

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Γενικά

Οι νέες τεχνολογίες, η πληροφορική και οι τηλεπικοινωνίες διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην εξέλιξη των επιχειρήσεων και των κοινωνιών, ρόλος που αναμένεται να γίνει ακόμα πιο ουσιαστικός στο άμεσο μέλλον. Τα τελευταία χρόνια η εξάπλωση των νέων τεχνολογιών στην Ελλάδα, σε όλες τις δραστηριότητες των επιχειρήσεων και των πολιτών, υπήρξε ιδιαίτερα έντονη και αυτό αντικατοπτρίζεται και στη ραγδαία ανάπτυξη της **κινητής τηλεφωνίας**.

Κινητή τηλεφωνία είναι η τεχνολογία η οποία προσφέρει την δυνατότητα στους χρήστες της να επικοινωνούν χωρίς τον περιορισμό του χώρου και με τις δυνατότητες της άμεσης, γρήγορης και πλέον οικονομικότερης επικοινωνίας.

Πριν αρχίσει παρακάτω η ανάλυση των εταιριών κινητής τηλεφωνίας και των στοιχείων που τις αποτελούν, θα θέλαμε να αναφέρουμε κάποιες απόψεις ή εμπειρίες προσωπικές που έχουμε αποκομίσει από τα χρόνια ύπαρξης της κινητής τηλεφωνίας.

Η κινητή τηλεφωνία όπως είναι σήμερα παραδεκτό, αποτελεί αναγκαιότητα, αν και πολλοί αντιστέκονται σθεναρά σε αυτόν τον ισχυρισμό. Αρχικά, η κινητή τηλεφωνία όπως όλοι θυμόμαστε αποτελούσε πολυτέλεια καθώς στο ξεκίνημα της υπήρξε ακριβή και με περιορισμένο δίκτυο. Η συνέχεια βέβαια, ήταν εντελώς διαφορετική καθώς η κινητή τηλεφωνία, με οδηγό την σωστή διαφήμιση και την ‘μόδα’, αύξησε θεαματικά τις πωλήσεις της, με αποτέλεσμα να γίνονται τεράστιες επενδύσεις για την δημιουργία νέων υπηρεσιών.

Ο κλάδος της κινητής τηλεφωνίας μέσα σε λίγα χρόνια αποτέλεσε έναν από τους πιο ταχύτατα αναπτυσσόμενους κλάδους με τεράστια κέρδη και μεγάλη εξάπλωση.

Πολύ εύλογα μπορούμε να αναρωτηθούμε τι προσφέρει η κινητή τηλεφωνία και κατάφερε να υπερिशύσει τόσο γρήγορα από όλα τα άλλα είδη επικοινωνίας. Η απάντηση βεβαίως μπορεί εύκολα να εντοπιστεί και αυτή είναι η **‘ευκολία’** που προσφέρει. Η ευκολία αποτελεί αναγκαιότητα στην σημερινή κοινωνία καθώς όλα έχουν γίνει πολύπλοκα και ιδιαίτερα χρονοβόρα, γεγονός που ειδικά σε αστικά κέντρα αποτελεί μεγάλο πρόβλημα. Η κινητή τηλεφωνία **‘πατάει’** ουσιαστικά και σε αυτό καθώς μπορεί και προσφέρει δυνατότητα επικοινωνίας όλη την μέρα, σε οποιαδήποτε σημείο, **‘άμεσα’**.

Επίσης με την πάροδο των χρόνων η κινητή τηλεφωνία έκανε μία σημαντική στροφή αναφορικά με το καταναλωτικό κοινό στο οποίο επικεντρώνεται. Παλαιότερα οι εταιρίες λόγω των τότε συνθηκών αποσκοπούσαν κυρίως σε καταναλωτές ενήλικους, επαγγελματίες και με κάποιο (σημαντικό) εισόδημα. Αυτό γινόταν βέβαια γιατί οι χρεώσεις ήταν μεγάλες και η τότε υπηρεσία που εξυπηρετούσαν αποτελούσε πολυτέλεια και ως πολυτέλεια υπήρξε ακριβή.

Η **‘στροφή’** που αναφέρουμε παρατηρείτε τα τελευταία χρόνια, στα οποία οι εταιρίες λόγω του ανταγωνισμού που είναι πλέον πολύ σκληρός και λόγω των επενδύσεων, κάνουν την κινητή τηλεφωνία πιο προσιτή και στα χαμηλότερα οικονομικά στρώματα, επικεντρώνουν την προσοχή τους στους νέους ηλικιακά καταναλωτές.

Μπορεί κανείς εύλογα να ρωτήσει γιατί αυτή η αλλαγή και ποιο το κέρδος για τις εταιρίες;

Η απάντηση στο πιο πάνω ερώτημα βρίσκεται στο γεγονός πως οι εταιρίες επικεντρώνοντας την προσοχή τους στους νεότερους καταναλωτές κατάφεραν να μεγαλώσουν σημαντικά την συνδρομητική τους βάση, άρα κατάφεραν να αυξήσουν τα έσοδα τους. Αυτό ήταν το μεγάλο κέρδος αυτής της αλλαγής. Πλέον οι εταιρίες έχουν καλύψει σχεδόν όλους τους εν δυνάμει καταναλωτές άνω των 14, έχοντας στο σύνολο γύρω στους 10.000.000 συνδρομητές. Αυτή η εισχώρηση στον πληθυσμό θέτει και τυπικά πλέον την Ελληνική αγορά κινητής τηλεφωνίας ως μία ώριμη αγορά με μικρή δυνατότητα αύξησης πληθυσμού αλλά με μεγάλες δυνατότητες αύξησης της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών αυξάνοντας παράλληλα και την κερδοφορία.

Μετά από αυτήν την εισαγωγή για την **‘κινητή τηλεφωνία’** μπορούμε ευκολότερα να αναπτύξουμε και να κατανοήσουμε τις διάφορες επιλογές των εταιριών και τα αποτελέσματά τους.

1.2 Ιστορική Αναδρομή

Η ανάγκη επικοινωνίας με σταθερά σημεία ευρισκόμενα πέραν του οπτικού ορίζοντα και χωρίς την υποστήριξη τηλεπικοινωνιακών καλωδίων για τη μεταφορά της πληροφορίας, δημιουργήθηκε αμέσως μετά την ανακάλυψη της ασύρματης διάδοσης, γύρω στα τέλη του 1800. Το πρώτο σύστημα κινητής τηλεφωνίας εγκαταστάθηκε από τον Marconi το έτος 1898 στο νησί Wight της Αγγλίας, για λογαριασμό της Βασίλισσας Βικτόριας. Η κινητή μονάδα ήταν το βασιλικό γιότ, στο οποίο τοποθετήθηκε ένας VHF πομποδέκτης με την αντίστοιχη κεραία. Ο σταθμός βάσης, ήταν ένας πομποδέκτης με τη κεραία του, αντίστοιχος με αυτόν της κινητής μονάδας, ο οποίος εγκαταστάθηκε στο Παλάτι της Βασίλισσας.

Πριν από τον Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο, οι Βρετανοί χρησιμοποιούσαν την κινητή τηλεφωνία για λογαριασμό της Αστυνομίας. Η ζώνη των συχνοτήτων που χρησιμοποιούσαν ήταν 2-3 MHz. Κατά τη διάρκεια του Δεύτερου Παγκοσμίου Πολέμου, η χρήση των συστημάτων αυτών επεκτάθηκε στις ένοπλες δυνάμεις και στις υπηρεσίες αμέσου επεμβάσεως (π.χ. στην πυροσβεστική υπηρεσία).

Το έτος 1945 στο Ηνωμένο Βασίλειο (UK) υπήρχαν περίπου 1000 χρήστες των συστημάτων κινητής τηλεφωνίας και ο αριθμός τους αυξανόταν συνεχώς. Το 1947 στο πλαίσιο των εργασιών του Διεθνούς Συνεδρίου Ράδιο-επικοινωνιών (International Radio-Communication Conference) το οποίο έλαβε χώρα στο Atlantic City των ΗΠΑ, πραγματοποιήθηκε η κατανομή του Ράδιο-φάσματος για τους χρήστες των κινητών επικοινωνιών.

Στις ΗΠΑ, το έτος 1921 στην Αστυνομία του Detroit εγκαταστάθηκε το πρώτο σύστημα το οποίο λειτουργούσε στην περιοχή των 2 MHz. Έπειτα, περίπου το 1940, νέες συχνότητες στην περιοχή των 30 και 40 MHz, καταχωρήθηκαν για τις κινητές επικοινωνίες. Επειδή ο αριθμός των χρηστών οι οποίοι ζητούσαν πρόσβαση στα συστήματα αυτά συνεχώς αυξανόταν, η Ομοσπονδιακή Επιτροπή Επικοινωνιών των ΗΠΑ (Federal Communications Commission- FCC) παραχώρησε επιπλέον συχνότητες στην περιοχή των 30 και 500 MHz για διάφορες ειδικές χρήσεις. Τα πρώτα αυτά συστήματα κινητών επικοινωνιών λειτουργούσαν αυτόνομα και δεν υπήρχε επικοινωνία με το Τηλεφωνικό Δίκτυο της Χώρας.

Αμέσως μετά το Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο, με τα Εργαστήρια Bell δρομολόγησαν ένα πρόγραμμα για παροχή επικοινωνιακών υπηρεσιών με συστήματα τα οποία χρησιμοποιούσαν κοινό φορέα (common carrier), προκειμένου να εξυπηρετούνται πολλοί χρήστες μαζί κινούμενοι σε διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές. Η υπηρεσία αυτή καταχωρήθηκε στην Ομοσπονδιακή Επιτροπή Επικοινωνιών (FCC) με το όνομα Δημόσια Εσωτερική Υπηρεσία Επίγειων Κινητών Ασυρματικών επικοινωνιών (Domestic Public Land Mobile Radio Service-DPLMRS). Η υπηρεσία DPLMRS δρομολόγησε τα παρακάτω δύο συστήματα:

- Το πρώτο από αυτά λειτούργησε το 1946 για την κάλυψη των επικοινωνιακών αναγκών των χρηστών οι οποίοι εκινούντο εντός της Πόλης του St. Louis, χρησιμοποιώντας τρεις ράδιο-διαύλους στην περιοχή των 150MHz. Το σύστημα του St. Louis ήταν γνωστό με το όνομα Urban System.
- Το 1947 εγκαταστάθηκε ένα δεύτερο σύστημα για την κάλυψη των επικοινωνιακών αναγκών των χρηστών οι οποίοι εκινούντο στον αυτοκινητόδρομο New York – Boston. Το σύστημα αυτό χρησιμοποιούσε συχνότητες στην περιοχή 35-44 MHz. Τα

προβλήματα που παρουσιάστηκαν ήταν οι έντονες παρεμβολές λόγω του φαινομένου της Απόστασης της Πρώτης Ανάκλασης από τα ατμοσφαιρικά στρώματα (Skip Distance). Το σύστημα αυτό ήταν γνωστό με το όνομα Highway System.

Το 1964 λειτούργησε ένα δεύτερο σύστημα στα 150 MHz, το οποίο ήταν γνωστό με την ονομασία MJ και το έτος 1969 εγκαταστάθηκε και λειτούργησε το σύστημα MK, χρησιμοποιώντας συχνότητες στην περιοχή του ράδιο-φάσματος των 450 MHz. Τόσο το MJ όσο και το MK, ήταν τμήματα του Βελτιωμένου Συστήματος Κινητής Τηλεφωνίας (Improved Mobile Telephone System- IMTS).

Η διαχρονική εξέλιξη των Συστημάτων Κινητής Τηλεφωνίας και των Προσωπικών Ασυρματικών Επικοινωνιακών Συστημάτων στην παγκόσμια τηλεπικοινωνιακή αγορά είναι η εξής:

- Μέχρι το 1970, η κινητή τηλεφωνία ανήκε στο χώρο της αναλογικής συμβατικής ασύρματης επικοινωνίας. Τα συστήματα που υπήρχαν για την εξυπηρέτηση συγκεκριμένων γεωγραφικών περιοχών ήταν απλής μορφής, χωρίς μεγάλες δυνατότητες ελαχιστοποίησης των παρεμβολών, δυναμικής αυξήσεως της χωρητικότητάς τους και παράλληλα μείωσης της πιθανότητας ολικής κατάληψης ράδιο-διαύλων (blocking probability) αυτών-σε ώρες αιχμής. Στην περίπτωση αυτή, η γεωγραφική περιοχή υπό ράδιο-κάλυψη, αποτελείται από ένα Σταθμό Βάσης ο οποίος ήταν εφοδιασμένος με τις κατάλληλες ράδιο-μονάδες πομπό-δεκτών, ελέγχου, κεραιών και πιθανώς από έναν αριθμό αναμεταδοτών ανάλογα με την ιδιομορφία του γεωγραφικού ανάγλυφου της περιοχής.
- Από το 1970 μέχρι το έτος 1990, μελετήθηκαν, υλοποιήθηκαν και λειτούργησαν τα συστήματα κινητής τηλεφωνίας πρώτης γενιάς.ⁱ Τα κυριότερα ήταν τα NMT 450 και NMT 900 (Σκανδιναβικά Πρότυπα στους 450 και 900 MHz αντίστοιχα, που λειτούργησαν εμπορικά το 1981-82), TACS 900 (βελτίωση του Αμερικανικού AMPS που προωθήθηκε από το Ην. Βασίλειο), NETC, RADIOCOM 2000, COMVIC κλπ.ⁱⁱ Χαρακτηριστικό των συστημάτων αυτών ήταν ο σχεδιασμός τους ήταν, ο σχεδιασμός τους, που είχε τη μορφή κυψελών, με στόχο την επαναχρησιμοποίηση των συχνοτήτων, που χρησιμοποιούσε κάθε σταθμός βάσης, για να καλυφθεί ραδιοηλεκτρικά μία γεωγραφική περιοχή.

Σημαντικά μειονεκτήματα των συστημάτων αυτών ήταν αφενός μεν η περιορισμένη χωρητικότητά τους, αφετέρου Δε η ασυμβατότητα, εξαιτίας της οποίας οι κινητοί συνδρομητές δεν μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν διαφορετικό σύστημα από αυτό στο οποίο είχαν εγγραφεί.ⁱⁱⁱ

- Από το έτος 1990 μέχρι το 2000, αναβαθμίστηκε η τεχνολογία των συστημάτων της πρώτης γενιάς, με αποτέλεσμα να λειτουργήσουν τα οργανωμένα πλέον κυτταρικά συστήματα κινητής τηλεφωνίας (cellular mobile radiocommunication systems) δεύτερης γενιάς. Το χαρακτηριστικό των συστημάτων αυτών είναι η πολύ-ιεραρχική λειτουργική δομή τους, η υψηλή χωρητικότητά τους από πλευράς εξυπηρέτησης χρηστών, η δυναμική διαχείριση του ράδιο-φάσματος των συχνοτήτων και το κυτταρικό πρότυπο επαναχρησιμοποίησης των συχνοτήτων (frequency re-use pattern). Τα συστήματα αυτά είναι το DECT, GSM, DCS-1800, ERMES, TETRA και το TFFS. Τα συστήματα της δεύτερης γενιάς λειτουργούν σε συχνότητες υψηλότερες από αυτές των συστημάτων πρώτης γενιάς.
- Από το έτος 2000 με το έτος τερματισμού το 2010, πρόκειται να λειτουργήσουν τα κυτταρικά συστήματα της τρίτης γενιάς. Ο στόχος της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι να δημιουργήσει τις κατάλληλες τεχνικές προδιαγραφές των νέων αυτών συστημάτων, ώστε να διαχειρίζονται αξιόπιστα και σε πραγματικό χρόνο τις υπηρεσίες των πολυμέσων (multimedia). Τα νέα αυτά συστήματα είναι τα UMTS, MBS και WLANs. Πρέπει να σημειωθεί ότι με την εισαγωγή των συστημάτων Κινητής Τηλεφωνίας Ευρείας Ζώνης (Broadband Mobile Systems – MBS), η διαχρονική εξέλιξή τους θα οδηγήσει σε μετάδοση των δεδομένων με ρυθμούς τάξης των 155 Mbps. Ένα από τα κύρια χαρακτηριστικά των συστημάτων αυτών είναι ότι θα βασίζονται σε μικρό-κυτταρική (micro-cellular) και πικο-κυτταρική δομή (Pico-cellular) δομή, ενώ οι τελικές συχνότητες λειτουργίας των συστημάτων αυτών είναι ότι θα ανήκουν στην φασματική περιοχή των 50-60 GHz, προκειμένου να επιτευχθούν οι απαιτούμενοι υψηλοί ρυθμοί μετάδοσης δεδομένων.^{iv}

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

2.1 Γενικά

Στην Ελλάδα έχουν χορηγηθεί τρεις άδειες δικτύων κινητών επικοινωνιών δεύτερης γενιάς. Οι δύο απένειμαν ραδιοσυχνότητες στην φασματική περιοχή GSM 900 και έχουν χορηγηθεί στις εταιρίες Vodafone και Tim και η τρίτη απένειμε ραδιοσυχνότητες στην φασματική περιοχή GSM 1800 και χορηγήθηκε στην Cosmote.

	VODAFONE	COSMOTE	TIM - STET
Ημερομηνία Απονομής Της Άδειας	30 Σεπτεμ. 1992	Δεκεμβ. 1995	30 Σεπτεμ. 1992
Μεταβίβαση της Άδειας στην COSMOTE		Μάιος 1997	
Ημερομηνία Έναρξης	1/7/1993	6/4/1998	29/6/1993

Πίνακας 1: Ο πίνακας 1 παρουσιάζει τους υπάρχοντες παρόχους δικτύων κινητών υπηρεσιών δεύτερης γενιάς στην Ελλάδα.

Πηγή: ΕΕΤΤ, ‘Απονομή Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων στις Ζώνες Κινητών Επικοινωνιών 2^{ης} & 3^{ης} Γενιάς στην Ελλάδα.’

Επίσης στην Ελλάδα έχουν χορηγηθεί τρεις άδειες δικτύων κινητών επικοινωνιών τρίτης γενιάς. Στην Cosmote την Vodafone και την Tim χορηγήθηκε άδεια λειτουργίας δικτύου 3ης γενιάς (3G) τον Ιούλιο του 2001 και σχετικό φάσμα ραδιοσυχνοτήτων 2 x 15 MHz ζευγαρωμένο φάσμα (FDD) και 5 MHz μη ζευγαρωμένο φάσμα (TDD) για τη λειτουργία του δικτύου αυτού.

2.2 Παρεχόμενες Υπηρεσίες

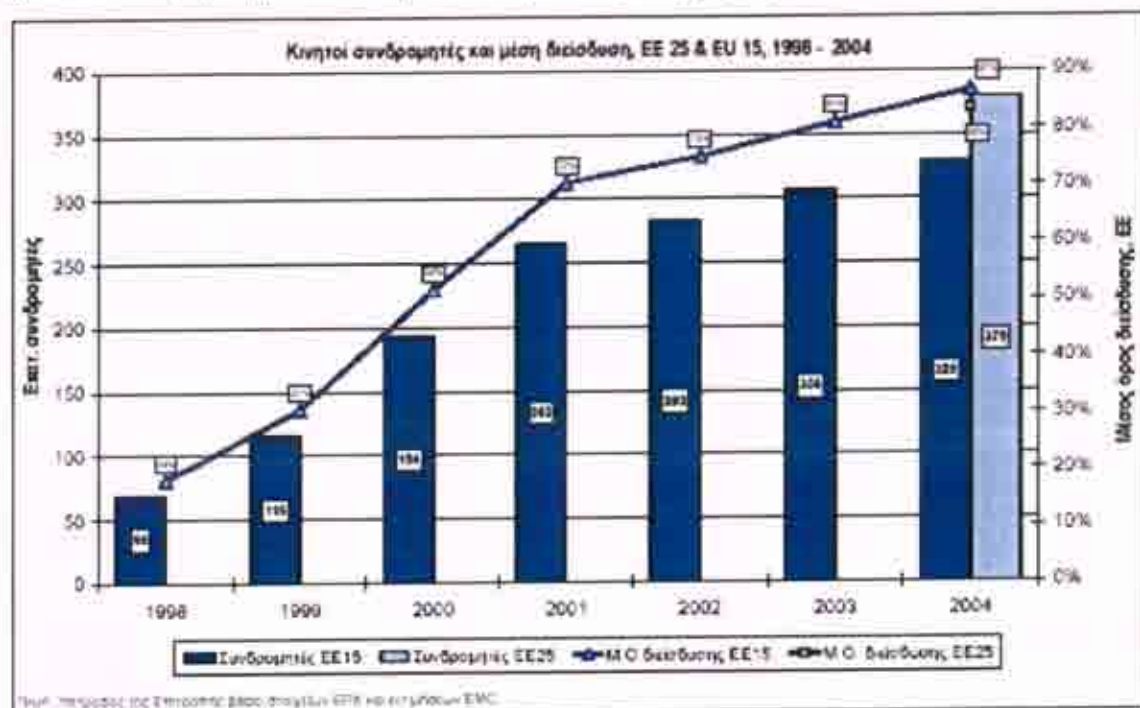
Οι πάροχοι δικτύων κινητών υπηρεσιών δεύτερης γενιάς στην Ελλάδα είναι εξουσιοδοτημένοι να παρέχουν μέσω των δικτύων τους τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- Αποστολής τερματισμού και μεταφοράς όλων των τηλε-επικοινωνιακών κομιστικών υπηρεσιών (bearer services) και συμπληρωματικών υπηρεσιών.
- Κυψελοειδείς Υπηρεσίες σε χρήστες άλλων κυψελοειδών κινητών συστημάτων (συμπεριλαμβανομένων και διεθνών υπηρεσιών περιαγωγής).
- Εκμίσθωση πλεονάζουσας χωρητικότητας σε μικροκυματικές ή καλωδιακές εγκαταστάσεις που χρησιμοποιούνται για τη σύνδεση σημείων μεταγωγής του δικτύου κορμού τους.

2.3 Διείσδυση Αγοράς και Κινητές Υπηρεσίες

Τα εισοδήματα από τις κινητές υπηρεσίες υπερβαίνουν τα αντίστοιχα από τις σταθερές φωνητικές. Η συνεχιζόμενη ισχυρή ανάπτυξη ύψους 7% επετεύχθη κατά το 2004, και εν μέρει οφείλεται στις κινητές υπηρεσίες δεδομένων. Ο μέσος όρος του βαθμού διείσδυσης επίσης συνεχίζει να αυξάνεται, και τώρα βρίσκεται στο 83% για την ΕΕ των 25 – το ποσοστό για την ΕΕ των 15 αυξήθηκε κατά 6 ποσοστιαίες μονάδες, φτάνοντας το 87%. Υπάρχουν πλέον περισσότεροι από 379 εκατ. συνδρομητές κινητών επικοινωνιών. Κύρια

προωθητική δύναμη στον κλάδο των κινητών επικοινωνιών θα είναι πιθανότατα η εγκατάσταση προηγμένων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.



Διάγραμμα 1: Διείσδυση Κινητών Επικοινωνιών τα έτη 1998 – 2004

Πηγή: ‘Ανακοίνωση επιτροπής του συμβουλίου του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου’

Από μερικές γενικές τάσεις προκύπτει ότι αυξάνεται ο ανταγωνισμός σε ορισμένες πτυχές του τομέα των κινητών επικοινωνιών. Το μέσο μερίδιο αγοράς των ηγετικών φορέων εκμετάλλευσης μειώθηκε, από 46,6% πέρυσι σε 43,2% φέτος, πτώση μεγαλύτερη από αυτήν που παρατηρήθηκε κατά την τελευταία τριετία. Η φορητότητα κινητού αριθμού, που παρέχει στους συνδρομητές τη δυνατότητα να διατηρούν τον αριθμό τους μετακινούμενοι από έναν φορέα εκμετάλλευσης σε άλλον, αυξήθηκε σημαντικά κατά τη διάρκεια του έτους σε ορισμένες χώρες σημαντικά. Η υπηρεσία αυτή υπήρξε επιτυχεστέρα όπου το τέλος μεταφοράς αριθμού ορίστηκε σε σχετικά χαμηλό επίπεδο.

Όσον αφορά τη διασύνδεση παρατηρήθηκε ευπρόσδεκτη μείωση στα τιμολόγια κινητού τερματισμού σε πολλές χώρες της ΕΕ κατά τη διάρκεια του έτους, ενώ αναμφίβολα πρόκειται να ακολουθήσουν και άλλες μειώσεις, από την παρεμβολή των ΕΡΑ. Παραμένει ο προβληματισμός ως προς το υψηλό επίπεδο των τελών διεθνούς περιαγωγής. Η επιτροπή συνεχίζει τη διερεύνηση της, στο πλαίσιο των κανόνων ανταγωνισμού, για τα τιμολόγια διεθνούς περιαγωγής χονδρικής που χρεώνονται μεταξύ κινητών φορέων εκμετάλλευσης, ενώ τον Ιούλιο του τρέχοντος έτους εξέδωσε την προκαταρκτική της θέση για παραβάσεις του άρθρου 82 της Συνθήκης όσον αφορά την αγορά του ΗΒ για διεθνή περιαγωγή χονδρικής⁹. Η ευρωπαϊκή ομάδα ρυθμιστικών αρχών (ERG) εξετάζει επίσης επί του παρόντος την διεθνή περιαγωγή. Η επιτροπή προτρέπει τις ρυθμιστικές αρχές να ολοκληρώσουν το ταχύτερο δυνατό τις αναλύσεις

⁹ Ανακοίνωση τύπου IP/4/994 της επιτροπής

των αγορών όσον αφορά τον τερματισμό κλήσεων σε μεμονωμένα κινητά δίκτυα και την διεθνή περιαγωγή χονδρικής.

2.4 Χαρακτηριστικά της ελληνικής αγοράς κινητής τηλεφωνίας.

- Οι Έλληνες αλλάζουν τις συσκευές τους τρεις φορές συχνότερα από τους Ευρωπαίους.
- Η Ελλάδα παρουσιάζει υψηλό ποσοστό διείσδυσης υπηρεσιών SMS.
- Οι υπηρεσίες Roaming προσauξανουν σημαντικά τα έσοδα των παρόχων υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας.
- Οι ετήσιες αφίξεις τουριστών υπερβαίνουν τα δέκα εκατομμύρια & αναμένεται να αυξηθούν περαιτέρω, ενώ επιπλέον οι τουρίστες προβλέπεται ότι θα έχουν υψηλότερες απαιτήσεις όσον αφορά τις υπηρεσίες παροχής πληροφοριών σε σύγκριση με το μέσο χρήστη κινητής τηλεφωνίας.

Οι κυριότεροι παράγοντες που οδηγούν στην αυξανόμενη ζήτηση των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας αναφέρονται παρακάτω:

- Τα κινητά τηλέφωνα θεωρούνται ολοένα και περισσότερο αναγκαία αγαθά, καθώς παρέχουν ευελιξία κινήσεων και επικοινωνίας.
- Η προώθηση της καρτοκινητής τηλεφωνίας (Vodafone a la carte - Vodafone eu, what's up – cosmοκάρτα, tim-stef b free) με σημαντική απήχηση στους πελάτες χαμηλής χρήσης.
- Η κινητή γίνεται προσωπική τηλεφωνία, με αποτέλεσμα να υπάρχουν περισσότερα από ένα κινητά τηλέφωνα σε μια οικογένεια.
- Η απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών από το 2001, η οποία θα συνοδευτεί από περαιτέρω αύξηση της διαφημιστικής δαπάνης και διεύρυνση της αγοράς.
- Το κινητό τηλέφωνο τείνει να γίνει ένα μικρό φορητό computer, λαμβάνοντας και στέλνοντας e-mail, καθώς και εκτελώντας διάφορες άλλες εργασίες.
- Η μείωση κόστους υπηρεσιών.

Σήμερα, η συμπίεση με την πληροφορική έχει δημιουργήσει νέες υπηρεσίες και δυνατότητες, με μικρό σχετικά κόστος για τους χρήστες. Το WAP (Wireless Application Protocol) και η τεχνολογία GPRS, ως πρόδρομος της «τρίτης γενιάς» κινητών, συνδέει το κινητό με το διαδίκτυο και τις αγορές που αυτό συνεπάγεται. Η απλή συσκευή μεταφοράς φωνής μεταμορφώνεται σταδιακά σε ένα πολυλειτουργικό εργαλείο που θα ενσωματώνει λειτουργίες υπολογιστή, μόντεμ, ραδιοφώνου και τηλεόρασης.

Πέραν λοιπόν από την αύξηση του βαθμού διείσδυσης (penetration rate), η αγορά κινητής τηλεφωνίας θα χαρακτηρίζεται κυρίως από την αύξηση της χρήσης των κινητών τηλεφώνων καθώς οι καταναλωτές θα μπορούν να απολαμβάνουν πολλές παραπάνω υπηρεσίες, από συχνές αντικαταστάσεις συσκευών, καθώς θα υπάρχει αντικατάσταση μοντέλων με άλλα πιο αναβαθμισμένα και από συχνές «μετακινήσεις» των συνδρομητών, αφού συνεχώς τα δίκτυα και κατ' επέκταση οι εμπορικοί συνεργάτες θα εισαγουν νέες υπηρεσίες και οικονομικά πακέτα, πολλά από τα οποία θα στοχεύουν σε ειδικές ομάδες χρηστών. Ως εκ τούτου, η αγορά κινητής τηλεφωνίας αναμένεται στο μέλλον να συνεχίσει να είναι ιδιαίτερα δυναμική.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΕΤΑΙΡΙΑ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ PANAΦON - VODAFONE^{vi}

3.1 Γενικά

Η εταιρεία ιδρύθηκε το 1992 στην Αθήνα ως Ανώνυμος εταιρεία με την επωνυμία «ΠΑΝΑΦON ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ» (η «εταιρεία») και το διακριτικό τίτλο «PANAΦON» σε λατινικούς χαρακτήρες (ΦΕΚ 750/18-3-92) και εγγράφηκε στο Μητρώο Ανώνυμων Εταιριών με Αριθμό Μ.Α.Ε. 26089/01/Β/92/175. Έδρα της εταιρείας ορίστηκε ο δήμος Αθηναίων και η διάρκεια της ορίστηκε σε πενήντα (50) έτη (μέχρι το 20420. Το 1998 η έδρα της εταιρείας μεταφέρθηκε στο Δήμο Αμαρουσίου.^{vii} Από το Δεκέμβριο του 1998 οι μετοχές της Panafon άρχισαν να διαπραγματεύονται στα Χρηματιστήρια Αθηνών και Λονδίνου. Το Νοέμβριο του 1999, έγινε μια δεύτερη προσφορά μετοχών, με την οποία αυξήθηκε το ποσοστό που ανήκει στο ευρύ επενδυτικό κοινό από 15% σε 32%.^{viii}

Η Panafon-Vodafone είναι εταιρεία παροχής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας βάσει άδειας λειτουργίας κυψελοειδούς τηλεπικοινωνιακού δικτύου GSM, την οποία έλαβε, κατόπιν διαγωνισμού, από την Ελληνική Δημοκρατία τον Σεπτέμβριο του 1992 (ΦΕΚ 587/30-9-92). Η άδεια είναι εικοσαετούς διάρκειας (μέχρι το 2012). Η εταιρεία προσφέρει το πλήρες φάσμα υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας με βάση το σύστημα GSM 900, συμπεριλαμβανομένων πολλών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας (όπως η υπηρεσία έξυπνου τηλεφωνητή, η υπηρεσία αποστολής/λήψης γραπτών μηνυμάτων (SMS), η κλήση μέσω τηλεφωνικού κέντρου και η αποστολή/λήψη δεδομένων και fax). Επίσης, παρέχει τη δυνατότητα στους πελάτες της να χρησιμοποιούν υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας και στο εξωτερικό, σε 102 χώρες, μέσω των 212 διεθνών συμβάσεων περιαγωγής (roaming) που είχε συνάψει ως το Δεκέμβριο 2000.

Έχοντας συμπληρώσει 11 χρόνια παρουσίας στην ελληνική αγορά, η Vodafone-Panafon αποτελεί μία από τις κινητήριους δυνάμεις στο χώρο της κινητής επικοινωνίας στη χώρα. Η συμμετοχή της εταιρίας στον Όμιλο Vodafone, με τη μεγαλύτερη εταιρία κινητής επικοινωνίας στον κόσμο με παρουσία σε 39 χώρες σε 5 ηπείρους, με ανθρώπινο δυναμικό που υπερβαίνει τους 60.000 εργαζομένους και πελάτες που αγγίζουν τα 139.000.000, ενισχύει περαιτέρω τη δυναμική της και τον πρωταγωνιστικό της ρόλο στην ελληνική αγορά.

Την 15^η Δεκεμβρίου 2000, η Panafon-Vodafone έλαβε, κατόπιν πλειοδοτικού διαγωνισμού, άδεια LMDS (ασύρματη σταθερή τηλεφωνία) στη ζώνη των 26 GHz. Το τίμημα που καταβλήθηκε ανήλθε στο ποσό των 2,77 δις, δρχ. και το διατιθέμενο φάσμα είναι της τάξης του 2*56 MHz.

* Από 21/1/2002 η Panafon-Vodafone αλλάζει την εμπορική της επωνυμία σε Vodafone. Η συγκεκριμένη αλλαγή, ένα χρόνο μετά την υιοθέτηση της διπλής ονομασίας που εισήγαγε σταδιακά το brand Vodafone στην Ελληνική αγορά και στη συνείδηση των καταναλωτών, πραγματοποιείται σύμφωνα με την παγκόσμια στρατηγική της Vodafone που στοχεύει μέχρι το 2004 το brand της να περιλαμβάνει στα 10 πιο αναγνωρίσιμα στον κόσμο. Η Vodafone έχει παρουσία σε 28 χώρες και παρέχει τις υπηρεσίες της σε περισσότερους από 95,6 εκατομμύρια συνδρομητές.

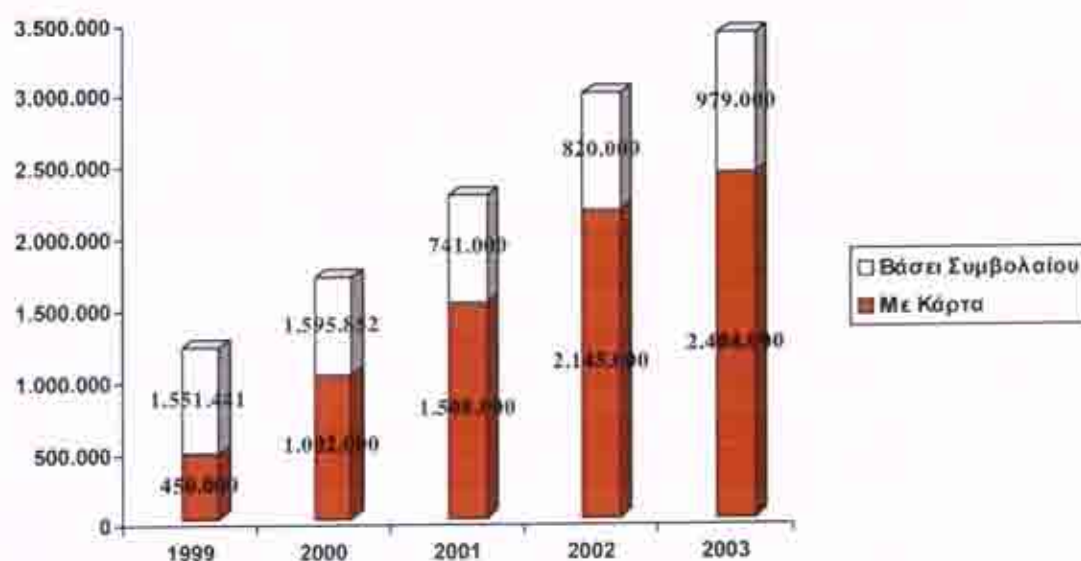
Κατόπιν πλειοδοτικού διαγωνισμού, η εταιρεία και το Ελληνικό Δημόσιο υπέγραψαν Σύμβαση Παραχώρησης την 14/9/92 η οποία παραχωρεί στην εταιρεία συγκεκριμένες συχνότητες σύμφωνα με τους όρους της Άδειας. Σύμφωνα με την άδεια, η εταιρεία μπορεί να εγκαταστήσει και να λειτουργήσει δίκτυο κινητής τηλεφωνίας GSM υπό τους συγκεκριμένους όρους που περιλαμβάνει. Το εφ' άπαξ τέλος για την σύμβαση παραχώρησης ήταν ECU 116 εκατ. Επιπλέον, σύμφωνα με την Άδεια, η εταιρεία υποχρεούται σε καταβολή στην ΕΕΤΤ ετήσιου τέλους που δεν θα υπερβαίνει το 0,5% των ετησίων εσόδων της εταιρείας από την παροχή υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα.

Η Άδεια επιτρέπει στην εταιρεία να εγκαταστήσει και να λειτουργήσει δίκτυο κινητής τηλεφωνίας σύμφωνα με τα πρότυπα του GSM και του ETSI, όπως επίσης και να εκμισθώνει την πλεονάζουσα χωρητικότητα του μικροκυματικού δικτύου GSM σε αποκλειστική βάση σε τρία μέρη. Η Άδεια επιτρέπει στην Ραναφον-Vodafone να ορίζει και να επιβάλλει τα τιμολόγια για όλες τις υπηρεσίες που παρέχονται στο δίκτυό της.

3.2 Πελάτες

Πίνακας 2: Εξέλιξη Πελατειακής Βάσης Vodafone – Ραναφον (σε χιλιάδες)

Πελάτες	Κάρτα	Με Συμβόλαιο	Σύνολο
Μάρτιος 1999	450.000	740.000	1.190.000
Μάρτιος 2000	1.002.000	680.000	1.682.000
Μάρτιος 2001	1.508.000	741.000	2.249.000
Μάρτιος 2002	2.145.000	820.000	2.965.000
Μάρτιος 2003	2.404.000	979.000	3.383.000



Διάγραμμα 2: Πελατειακή εξέλιξη Ραναφον-Vodafone.

Πηγή: Ετήσιος Απολογισμός Απρίλιος 2002-Μάρτιος 2003

3.3 Προϊόντα και Υπηρεσίες

3.3.1 Γενικά

Τον Ιούλιο του 2000, η Panafon-Vodafone άλλαξε την τιμολογιακή της πολιτική στο πλαίσιο της στρατηγικής της για προσφορά ανταγωνιστικών προϊόντων, υπηρεσιών και χρεώσεων στην ελληνική αγορά, διατηρώντας, παράλληλα, την έμφασή της στη στρατηγική για διαρκή κερδοφόρο ανάπτυξη. Δημιούργησε, έτσι νέα προγράμματα χρήσης με στόχο να καλύψει τις ιδιαίτερες ανάγκες επικοινωνίας κάθε πελάτη σε ανταγωνιστικές τιμές.

3.3.2 CU (Σύστημα Επικοινωνίας με κάρτα)

Τον Οκτώβριο του 2000, η Panafon-Vodafone παρουσίασε το "CU", το νέο σύστημα επικοινωνίας με κάρτα. Το "CU" προσανατολισμένο στους ταχείς ρυθμούς της νεολαίας, εκπροσωπεί την επόμενη φάση στην επικοινωνία, χωρίς συμβόλαια και πάγια, με σύνδεση στο Internet, με την ποιότητα και την εξυπηρέτηση του δικτύου της Panafon-Vodafone.

Τα προνόμια του "CU" είναι πολλά, με κυριότερα:

- Τη χαμηλή χρέωση στα γραπτά μηνύματα με την CU SMS CARD,
- Τη χαμηλή χρέωση στις κλήσεις μεταξύ χρηστών "CU",
- Τη δωρεάν αναγνώριση κλήσεων,
- Τις απλές χρεώσεις, χωρίς πάγιο τέλος κλήσης,
- Την ειδική κάρτα SIM (32K) με ενσωματωμένο εύχρηστο μενού των υπηρεσιών και μεγαλύτερη μνήμη για μηνύματα και ονόματα.
- Την δωρεάν υπηρεσία Call Me Back - αρκεί να πληκτρολογήσετε τη διεύθυνση (#) πριν το νούμερο του συνδρομητή Vodafone που επιθυμείτε να ειδοποιήσετε. Ο συνδρομητής που καλείτε λαμβάνει το παρακάτω γραπτό μήνυμα: ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΤΕ ΜΑΖΙ ΜΟΥ. ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ.
- Πλήρες roaming , χωρίς διαδικασίες

Πρόσθετη αξία δημιουργεί η αποκλειστική υπηρεσία ενημέρωσης "CU SMS", που, σε συνεργασία με την πύλη Vizzani.gr, παρέχει ανανεώσιμες πληροφορίες σχετικά με τη βραδινή έξοδο, τους κινηματογράφους, το θέατρο, την τηλεόραση, τη μουσική, καθώς και λεπτομερή αθλητική ενημέρωση. Η Panafon-Vodafone εισήγαγε τους τελευταίους μήνες στην αγορά της καρτοκινητής τηλεφωνίας δύο νέες κάρτες "CU" την Cu a lot card και την Cu sms card. Η Cu sms card απευθύνεται σε όσους προτιμούν τα γραπτά μηνύματα ως βασικό μέσο επικοινωνίας. Αποκλειστικά από το CU η νέα αυτή κάρτα με πολύ φθινό γραπτό μήνυμα μόνο € 0.042/ SMS (χωρίς ΦΠΑ). Η CU SMS CARD έχει αξία 5 Ευρώ (με ΦΠΑ), ισχύει για τους κατόχους Vodafone CU και αφορά την αποστολή 100 γραπτών μηνυμάτων μέσα σε ένα μήνα από την ενεργοποίηση της από συνδρομητή σε άλλο συνδρομητή ίδιου ή άλλων ελληνικών δικτύων. Σε αντίθεση με την "Cu sms card" η "Cu a lot card" απευθύνεται σε όσους θέλουν να μιλάνε πολύ. Με την νέα αυτή χρυσή κάρτα, αξίας €5,00 (με Φ.Π.Α) θα μπορείτε να πραγματοποιείται 100 κλήσεις των 5 λεπτών σε διάστημα ενός μηνός από την ενεργοποίηση της κάρτας CU a lot. Αν οι 100 πρώτες κλήσεις προς CU ξεπεράσουν, η κάθε μια, τη διάρκεια των 5 λεπτών η συνέχεια της κλήσης θα χρεώνεται σύμφωνα με τις κανονικές χρεώσεις που ισχύουν για τους

συνδρομητές CU. Αν η κλήση είναι μικρότερης διάρκειας από 5 λεπτά το υπόλοιπο δεν μεταφέρεται στις επόμενες κλήσεις

Και τα δύο προϊόντα της καρτοκινητής τηλεφωνίας Vodafone παρέχουν προνόμια όπως ειδοποίηση κλήσεων και τηλεφωνητή μαζί, περιαγωγή χωρίς διαδικασίες, αναμονή κλήσης, αναγνώριση κλήσεων και υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών χωρίς καμία επιπλέον χρέωση. Τα πακέτα σύνδεσης Vodafone και a la carte Vodafone CU περιέχουν κάρτα SIM και αρχικό χρόνο ομιλίας, ενώ παράλληλα διατίθεται με ή χωρίς τηλεφωνική συσκευή.

Οι χρήστες "CU" αποτελούν πάνω από το 50% των νέων συνδρομητών καρτοκινητής τηλεφωνίας, συνεισφέροντας σημαντικά υψηλότερο μέσο έσοδο ανά χρήστη (ARPU),* πάνω από τρεις φορές μεγαλύτερη κίνηση στα SMS και 20% περισσότερα λεπτά χρήσης από τους κατόχους του PANAFON a la Carte. Με βάση αυτά τα δεδομένα είναι σαφές ότι υπάρχει δυνατότητα για ακόμα μεγαλύτερη διείσδυση στη συγκεκριμένη αγορά με νέα πρωτοποριακά προϊόντα.

3.3.3 Νέο Πρόγραμμα Vodafone a la carte

Το πρωτοποριακό πρόγραμμα Vodafone a la Carte Talk & Save έχει σχεδιαστεί ειδικά για τους συνδρομητές που κάνουν κλήσεις μεγάλης διάρκειας προσφέροντας τους την δυνατότητα για τα 3 πρώτα λεπτά που μιλάνε στην ίδια κλήση να χρεώνονται μόνο το πρώτο λεπτό (με ελάχιστο χρόνο χρέωσης τα τρία λεπτά). Η μετάβαση σε αυτό το πρόγραμμα γίνεται πολύ εύκολα αρκεί ο κάτοχος καρτοκινητού Vodafone να καλέσει δωρεάν το 1286 και να ακολουθήσει τις ηχογραφημένες οδηγίες. Η μεταφορά σας στο νέο πρόγραμμα Vodafone a la Carte Talk & Save θα πραγματοποιηθεί εντός 24 ωρών. Η χρέωση είναι € 0,33 (χωρίς Φ.Π.Α.) για τα πρώτα τρία λεπτά (οποιαδήποτε διάρκεια κι αν έχει το τηλεφώνημά σας κάτω των τριών λεπτών, η χρέωση είναι ίδια, δηλαδή € 0,33). Μετά το τρίτο λεπτό, η χρέωση είναι ίδια με το βασικό πρόγραμμα Vodafone a la Carte: € 0,0055 (χωρίς Φ.Π.Α.) ανά δευτερόλεπτο. Όλες οι υπόλοιπες χρεώσεις είναι ίδιες με το βασικό πρόγραμμα Vodafone a la Carte.

Για τους πελάτες του Vodafone a la Carte, η εταιρία εισήγαγε στην αγορά ένα πρόγραμμα επιβράβευσης (bonus). Το ποσό των 2 ΕΥΡΩ ΚΑΙ 93 ΛΕΠΤΑ (bonus) προστίθεται αυτόματα από την Vodafone μια φορά το μήνα, και συγκεκριμένα την πρώτη εργάσιμη ημέρα. Επιπλέον, το **Vodafone Pointmania** είναι ένα πρόγραμμα, που σας φορτώνει με δώρα. Αν σας ξετρελαίνουν τα δώρα, η Vodafone βρήκε για σας που είστε χρήστης Vodafone a la Carte ή Vodafone CU την καλύτερη και πιο αποτελεσματική λύση, δημιούργησε το πρόγραμμα Vodafone Pointmania το οποίο σας γεμίζει μετά μανίας με δώρα. Η κάθε κάρτα ανανέωσης του χρόνου ομιλίας αντιστοιχεί σε πόντους ανάλογους της αξίας της (€1,00 = 1 πόντος) και κάθε φορά που μαζεύετε ένα συγκεκριμένο αριθμό πόντων μπορείτε όποτε θέλετε να τους εξαργυρώσετε με τα ανάλογα δώρα που σας προσφέρει η Vodafone.

Χρήσιμες πληροφορίες

1. Η μεταφορά στο νέο πρόγραμμα Vodafone a la Carte Talk & Save μπορεί να πραγματοποιηθεί οποιαδήποτε στιγμή, χωρίς περιορισμό ελάχιστης παραμονής στο βασικό πρόγραμμα Vodafone a la Carte.

* ARPU: Average Revenue Per User

2. Η επιστροφή από το πρόγραμμα Vodafone a la Carte Talk & Save στο βασικό πρόγραμμα Vodafone a la Carte πραγματοποιείται εντός 24 ωρών.

Η καρτοκινητή τηλεφωνία της Vodafone αποτελεί ένα σημαντικό μέρος των υπηρεσιών της εταιρίας. Η Vodafone τα τελευταία χρόνια κατέχει σταθερά την 1^η θέση στους χρήστες καρτοκινητής, λόγω της δυναμικής της παρουσίας στα πρώτα χρόνια ύπαρξής της, αλλά και στην μετέπειτα πορεία της.

Τον Οκτώβριο του 2000 παρουσίασε το νέο σύστημα επικοινωνίας με κάρτα “CU”, που εκπροσωπεί την επόμενη φάση στην επικοινωνία, ενώ τους τελευταίους μήνες εισήγαγε 2 νέες κάρτες την Cu a lot και Cu sms card.

Οι χρήστες “cu” αποτελούν πάνω από το 50% των συνδρομητών καρτοκινητής, αποδίδοντας σημαντικά υψηλότερο μέσο έσοδο ανά χρήστη και από τους κατόχους του A la carte. Συμπεραίνουμε, λοιπόν, ότι υπάρχει δυνατότητα για ακόμα μεγαλύτερη διείσδυση στη συγκεκριμένη αγορά με νέα πρωτοποριακά προϊόντα που θα απευθύνονται κυρίως στους ηλικιακά νέους χρήστες.

3.3.4 Οικογενειακά Προγράμματα

Η Vodafone – πρωτοπορώντας στην ελληνική αγορά – προσφέρει στους συνδρομητές της ακόμα έναν τρόπο να κάνουν τη ζωή τους ευκολότερη και οικονομικότερη! Ο τρόπος είναι απλός και δεν είναι άλλος από τα νέα Οικογενειακά Προγράμματα Vodafone, τα οποία προσφέρουν σε όλους τους συνδρομητές της εταιρίας, παλιούς και νέους, τη δυνατότητα να οργανώνουν καλύτερα τον οικογενειακό τους προϋπολογισμό και να εξοικονομούν χρήματα.

Συγκεκριμένα, με τα νέα Οικονομικά Προγράμματα Vodafone τα μέλη μιας οικογένειας μπορούν να έχουν μέχρι και 4 αριθμούς με ένα πάγιο και σε έναν λογαριασμό, ενώ παράλληλα έχουν τη δυνατότητα να μοιράζονται τα δωρεάν λεπτά ομιλίας, που συμπεριλαμβάνονται στο πρόγραμμα της επιλογής τους.

Τα νέα Οικογενειακά Προγράμματα Vodafone δημιουργήθηκαν μετά από τη διαπίστωση ότι στην ελληνική οικογένεια συχνά υπάρχουν περισσότερες από δύο τηλεφωνικές γραμμές κινητού τηλεφώνου, οι οποίες εντάσσονται στον οικογενειακό προϋπολογισμό. Η παροχή ενός πλαισίου μέσα στο οποίο θα ενταχθούν όλες οι τηλεφωνικές γραμμές κινητής τηλεφωνίας μιας οικογένειας θα αποφέρει μεγαλύτερο έλεγχο, από όπου θα προκύψει και μείωση του κόστους!

Τα συγκεκριμένα προγράμματα της Vodafone παρέχουν όλη την ευελιξία που χρειάζεται το κάθε μέλος μιας οικογένειας για την καθημερινή του επικοινωνία, ενώ ταυτόχρονα συνενώνουν τα πάγια σε ένα δίνοντας τη δυνατότητα στους χρήστες να κάνουν οικονομία σε οικογενειακό επίπεδο. Αποτέλεσμα: Εξοικονόμηση μέχρι και €162 ετησίως!

Τα νέα Οικογενειακά Προγράμματα Vodafone είναι διαμορφωμένα κατά τρόπο τέτοιο, ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες όλων των οικογενειών για επικοινωνία με οικονομία ανάλογα με την χρήση που κάνουν και με τα μέλη τα οποία θα συμμετάσχουν.

Συγκεκριμένα, υπάρχουν τα προγράμματα Vodafone 500 και Vodafone 720, με τα οποία μπορεί να μοιράζεται μια οικογένεια 500 ή 720 λεπτά δωρεάν χρόνου ομιλίας, αντίστοιχα. Τα νέα Οικογενειακά Προγράμματα της Vodafone λειτουργούν ως εξής:

Vodafone 500

Μηνιαίο πάγιο κύριας σύνδεσης: € 59,50 Μηνιαίο πάγιο με 1 επιπρόσθετο μέλος € 63,00 Μηνιαίο πάγιο με 2 επιπρόσθετα μέλη € 66,50 Μηνιαίο πάγιο με 3 επιπρόσθετα μέλη € 70,00 Ενδεικτικά, στο Οικογενειακό Πρόγραμμα Vodafone 500 η οικογένεια κερδίζει €119,52 το χρόνο σε σύγκριση με 4 ατομικές συνδέσεις που θα χρειαζόταν στο πρόγραμμα Vodafone 120, προκειμένου να συμπληρωθούν τα 500 λεπτά δωρεάν ομιλίας.

Vodafone 720

Μηνιαίο πάγιο κύριας σύνδεσης: € 82,00 Μηνιαίο πάγιο με 1 επιπρόσθετο μέλος € 85,50 Μηνιαίο πάγιο με 2 επιπρόσθετα μέλη € 89,00 Μηνιαίο πάγιο με 3 επιπρόσθετα μέλη € 92,50. Ενδεικτικά, στο Οικογενειακό Πρόγραμμα Vodafone 720 η οικογένεια κερδίζει €162 το χρόνο σε σύγκριση με 4 ατομικές συνδέσεις που θα χρειαζόταν στο πρόγραμμα Vodafone 180, προκειμένου να συμπληρωθούν τα 180 λεπτά δωρεάν ομιλίας.

Τα Οικογενειακά Προγράμματα της Vodafone προσφέρονται σε παλιούς και νέους συνδρομητές. Ιδιαίτερα για τους νέους συνδρομητές υπάρχει η δυνατότητα συνεχόμενων αριθμών κλήσης για όλα τα μέλη της οικογένειας που συμμετέχουν στο πρόγραμμα. Τα πρώτα 500 ή 720 λεπτά ομιλίας παρέχονται δωρεάν για τα προγράμματα Vodafone 500 και Vodafone 720, αντίστοιχα, ενώ η χρέωση μετά από αυτά είναι: €0,18/λεπτό.

Τα νέα Οικογενειακά Προγράμματα Vodafone αποτελούν μια ακόμα πρωτοβουλία της Vodafone που έχει ως στόχο την ικανοποίησή των εξειδικευμένων αναγκών των πελατών της για επικοινωνία, με τις καλύτερες τιμές της αγοράς, ενώ ταυτόχρονα αποτελεί μέρος των προσπαθειών της για την παροχή οικονομικών λύσεων, ικανές να καλύψουν την ελληνική οικογένεια.

Η Vodafone προσφέρει στους συνδρομητές βάσει συμβολαίου νέα οικογενειακά προγράμματα στην προσπάθειά της να κερδίσει έδαφος έναντι της Cosmote, η οποία τα τελευταία πέντε χρόνια κατέχει τα σκήπτρα στους συνδρομητές βάσει συμβολαίου.

Τα νέα προγράμματα δημιουργήθηκαν ύστερα από την διαπίστωση ότι στην ελληνική οικογένεια υπάρχουν περισσότερες από μία τηλεφωνικές γραμμές κινητής τηλεφωνίας, οι οποίες βαρύνουν τον οικογενειακό προϋπολογισμό.

3.3.5 Vodafone Live!

Η Vodafone δημιουργεί ολοζώντανες εμπειρίες με υπηρεσίες που φέρνουν το μέλλον της επικοινωνίας στο κινητό τηλέφωνο.

Η τεχνολογία κινητής τηλεφωνίας 3ης Γενιάς απογειώνει το πρωτοποριακό μενού υπηρεσιών Vodafone live! το οποίο έρχεται να αλλάξει κάθε προηγούμενο στην κινητή επικοινωνία. Video κλήση, live! TV, αληθινή μουσική με υψηλής ποιότητας ήχο, αποκλειστικά τρισδιάστατα παιχνίδια, όλα βασιζόμενα σε πολύ μεγάλες ταχύτητες και αύξηση του όγκου μετάδοσης δεδομένων, αποτελούν μερικά μόνο από τα χαρακτηριστικά της νέας εξελιγμένης γενιάς του Vodafone live!

Οι νέες πολυδιάστατες υπηρεσίες του Vodafone live! 3ης Γενιάς παρέχονται σε συνεργασία με τους μεγαλύτερους κατασκευαστές συσκευών στον κόσμο, όπως Sharp, Motorola, Sony Ericsson, NEC, Nokia και Samsung, οι οποίοι δημιούργησαν τις πλέον σύγχρονες συσκευές της αγοράς αποκλειστικά για τη Vodafone! Με φουτουριστικό

σχεδιασμό, εύχρηστες, με υψηλής ποιότητα εικόνα και ήχο και διαθέσιμη μνήμη, ικανές ν' ανταπεξέλθουν πλήρως στις υψηλές απαιτήσεις της 3ης Γενιάς υπηρεσιών του Vodafone live!, οι συσκευές αυτές υπόσχονται να μεταφέρουν τον συνδρομητή Vodafone live! σ' έναν νέο κόσμο - στον κόσμο της «ζωντανής» επικοινωνίας.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος της Vodafone κος Γιώργος Κορωνιάς δήλωσε κατά τη διάρκεια συνέντευξης τύπου: «Σήμερα είναι μια σημαντική ημέρα για τη Vodafone και τους πελάτες της καθώς ξεκινάμε τη διάθεση της επόμενης γενιάς των υπηρεσιών κινητής επικοινωνίας. Το Vodafone live! 3ης Γενιάς πρόκειται να αλλάξει τον τρόπο που οι πελάτες μας απολαμβάνουν τις υπηρεσίες της Vodafone. Οι πελάτες επιθυμούν την επικοινωνία, την οργάνωση, την ψυχαγωγία και την ενημέρωση εν κινήσει και θα στρέφονται όλο και περισσότερο σε μια συσκευή για να ικανοποιήσουν αυτές τις ανάγκες - το κινητό τους τηλέφωνο. Παράλληλα, το Vodafone live! 3ης Γενιάς παρέχει στη Vodafone ένα νέο πεδίο ανάπτυξης, το οποίο θα ωφελήσει τους πελάτες και τους μετόχους μας.»

Οι βασικές υπηρεσίες του Vodafone live! 3ης Γενιάς:

Video κλήση

Για τις στιγμές που θέλετε να βλέπετε τον συνομιλητή σας σε πραγματικό χρόνο, έστω κι αν βρίσκεται χιλιόμετρα μακριά, το Vodafone live! 3ης Γενιάς εισάγει την Video κλήση, η οποία έρχεται να ικανοποιήσει ακριβώς τη συγκεκριμένη ανάγκη. Η επικοινωνία γίνεται πλουσιότερη, ενώ παράλληλα, ερχόσαστε πιο κοντά!

Vodafone live! TV

Το Vodafone live! 3ης Γενιάς αποτελεί την απάντηση για όλους όσους δεν μπορούν να αποχωριστούν την τηλεόρασή τους όπου κι αν βρίσκονται! Δελτία ειδήσεων κι εκπομπές, αθλητικές, μουσικές, ενημερωτικές και lifestyle... όλα στο κινητό Vodafone live! μέσα από την τεχνολογία 3ης Γενιάς. Οι συνδρομητές Vodafone live! μπορούν να παρακολουθήσουν την εκπομπή της επιλογής τους, σε περίπτωση που δεν έχουν τη δυνατότητα την ώρα της προβολής της, στο κινητό τους τηλέφωνο, όπου κι αν βρίσκονται. Σύντομα, θα έχουν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν το πρόγραμμά των τηλεοπτικών σταθμών την ώρα που αυτό μεταδίδεται, χωρίς να είναι αναγκασμένοι να βρίσκονται μπροστά στην τηλεόραση του σπιτιού τους!

Μουσική

Η μουσική στο κινητό μας τηλέφωνο παίρνει νέες διαστάσεις... Τώρα μπορείτε να παρακολουθήσετε video-clips αγαπημένων καλλιτεχνών και videos του MTV με live εμφανίσεις καλλιτεχνών, στο κινητό σας όπου κι αν βρίσκεστε, ό,τι ώρα κι αν το επιλέξετε. Από το Δεκέμβριο, μέσω του Vodafone live! 3ης Γενιάς, θα έχει κανείς τη δυνατότητα να «κατεβάσει» ολόκληρα μουσικά κομμάτια (Full Track Music Downloads), απευθείας στο κινητό του, με στερεοφωνικό ήχο, μετατρέποντας το κινητό τηλέφωνο σε προσωπικό "music player"! Πλέον τραγουδιστές όπως ο Robbie Williams και ο Σάκης Ρουβάς είναι πραγματικά... στο χέρι της Vodafone!

Χάρη στην επέκταση της υπάρχουσας συμφωνίας του Ομίλου της Vodafone με τη Sony BMG καθώς επίσης και στις νέες συμφωνίες με την EMI, τη Universal Music και τη Warner Music, χιλιάδες πλήρη μουσικά κομμάτια θα παρέχονται στο Vodafone live! 3ης Γενιάς, ενώ υπάρχει ταυτόχρονα μία νέα ποικιλία ήχων κλήσης πολυφωνικής ποιότητας (realtones) από τους μεγαλύτερους καλλιτέχνες στον κόσμο!

3D Παιχνίδια

Τα παιχνίδια στο κινητό αποτελούν πλέον ένα αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητάς μας, δεδομένου ότι πολλές φορές μες στην ημέρα ανατρέχουμε σ' αυτά για μια πνοή διασκέδασης! Το Vodafone live! 3ης Γενιάς μας κάνει μέρος του παιχνιδιού, καθώς η ποιότητα που εξασφαλίζει είναι τέτοια που επιτρέπει να μπαίνουμε μέσα στο παιχνίδι και να ζούμε όλα τα χαρακτηριστικά της τρισδιάστατης (3D) εμπειρίας. Οι διευρυμένες δυνατότητες «κατεβάσματος» του δικτύου 3G της Vodafone θα παρέχουν ακόμη καλύτερα γραφικά, ήχο και βάθος στο περιεχόμενο των παιχνιδιών, προσφέροντας στους πελάτες μια πολύ πιο απολαυστική εμπειρία των παιχνιδιών.

Οι χρεώσεις του Vodafone live! 3ης Γενιάς: Προκειμένου να γνωρίσουν όλοι τη νέα εμπειρία του Vodafone live! 3ης Γενιάς, η Vodafone παρείχε στους συνδρομητές της τη δυνατότητα δωρεάν πλοήγησης, video-κλήσης και παρακολούθησης τηλεοπτικών εκπομπών, μέχρι τις 31/03/2005. Επίσης, για το ίδιο διάστημα οι συνδρομητές Vodafone μπορούσαν να 'κατεβάσουν' δωρεάν μια επιλογή παιχνιδιού 3D στο κινητό τους, ενώ από τον Δεκέμβριο οι συγκεκριμένες χωρίς χρέωση δυνατότητες θα επεκταθούν και στη μουσική, καθώς τα πρώτα πέντε μουσικά κομμάτια της επιλογής τους θα προσφέρονται δωρεάν.

Πέρα από τα παραπάνω δεδομένα, οι βασικές χρεώσεις των υπηρεσιών Vodafone live!, που παρέχονται με την τεχνολογία 3ης Γενιάς, είναι ακριβώς ίδιες με τις αντίστοιχες που υπάρχουν ως τώρα, με εφάπαξ χρέωση για κάθε επιλογή που επιθυμεί να 'κατεβάσει' στο κινητό του ο συνδρομητής.

Περιοχή

Η Vodafone είναι η μόνη προς το παρόν εταιρεία κινητής τηλεφωνίας η οποία ταυτόχρονα με την έναρξη της εμπορικής διάθεσης των υπηρεσιών 3G στην ελληνική αγορά, προσφέρει και τη δυνατότητα περιαγωγής για υπηρεσίες 3ης Γενιάς (3G roaming) με τα δίκτυα Vodafone της Γερμανίας, Ιταλίας, Ισπανίας, Σουηδίας, Μεγάλης Βρετανίας, Ιρλανδίας, Ιαπωνίας, Πορτογαλίας, Ολλανδίας, Mobilcom Αυστρίας, Proximus Βελγίου και της SFR Γαλλίας, τόσο για πελάτες της Vodafone στο εξωτερικό όσο και για επισκέπτες από τα δίκτυα των χωρών αυτών. Η λίστα των δικτύων στα οποία θα είναι δυνατή η περιαγωγή για υπηρεσίες 3ης γενιάς (3G roaming) θα συνεχίσει να εμπλουτίζεται με γρήγορους ρυθμούς.

Δίκτυο κάλυψης

Η εταιρία στοχεύει το δίκτυο 3ης Γενιάς να καλύπτει άμεσα το 40% του ελληνικού πληθυσμού, έχοντας ήδη καλύψει σε ικανοποιητικό βαθμό τα μεγάλα αστικά κέντρα της χώρας, όπως η Αθήνα, η Θεσσαλονίκη, η Πάτρα και το Ηράκλειο. Η κάλυψη του δικτύου 3ης Γενιάς θα επεκτείνεται διαρκώς έτσι ώστε να ικανοποιούνται οι συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες των συνδρομητών της εταιρίας.

3.3.6 Vodafone Live-3G

Εκτός από τη «γνωστή» στους συνδρομητές των άλλων δικτύων βίντεο-κλήση, οι υπόλοιπες βασικές υπηρεσίες του Vodafone live! είναι η «TV», η «μουσική» και τα «3D παιχνίδια». Πιο αναλυτικά, η «τηλεόραση» μέσω του Vodafone live! θα επιτρέπει στους χρήστες της υπηρεσίας να παρακολουθούν δελτία ειδήσεων καθώς και αθλητικές, μουσικές, ενημερωτικές και lifestyle εκπομπές την ώρα που αυτοί επιθυμούν. Στο εγγύς

μέλλον η παρακολούθηση του τηλεοπτικού προγράμματος θα μπορεί να γίνεται και «ζωντανά», τη στιγμή δηλαδή που μεταδίδεται από τον τηλεοπτικό σταθμό. Η υπηρεσία «μουσικής» τρίτης γενιάς θα δώσει τη δυνατότητα στους συνδρομητές της Vodafone να παρακολουθούν video-clips, αλλά και να «κατεβάζουν» ολόκληρα μουσικά κομμάτια με στερεοφωνικό ήχο απευθείας στο κινητό τους. Χάρη στην επέκταση της υπάρχουσας συμφωνίας του ομίλου με τη Sony BMG, καθώς επίσης και τις νέες συμφωνίες με τις EMI, Universal Music και Warner Music σύντομα θα είναι διαθέσιμα στο live! χιλιάδες πλήρη μουσικά κομμάτια. Τέλος, τα 3D παιχνίδια θα «κατεβαίνουν» πιο γρήγορα στο κινητό των χρηστών του live!, ενώ φυσικά θα περιέχουν ακόμη πιο εντυπωσιακά γραφικά και ήχο.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η Vodafone είναι η μοναδική εταιρία κινητής τηλεφωνίας, η οποία προσφέρει ταυτόχρονα με την έναρξη της εμπορικής διάθεσης των υπηρεσιών τρίτης γενιάς στην ελληνική αγορά, τη δυνατότητα 3G roaming με τα δίκτυα Vodafone Γερμανίας, Ιταλίας, Ισπανίας, Σουηδίας, Μεγάλης Βρετανίας, Ιρλανδίας, Ιαπωνίας, Πορτογαλίας, Ολλανδίας, Mobilcom Αυστρίας, Proximus Βελγίου και SFR Γαλλίας.

Από το δίκτυο και τις υπηρεσίες όμως περνάμε σε ένα ακόμη μεγάλο... ζήτημα, που δεν είναι άλλο από τις συσκευές. Σύμφωνα με τις δηλώσεις του Νάσου Ζαρκαλή, Consumer Commercial Director της Vodafone Hellas, άμεσα διαθέσιμα στα καταστήματα της Vodafone είναι δύο... «γνωστές» συσκευές (το Samsung SGH-Z105 και το Sony Ericsson Z1010), καθώς και το νέο Motorola V980. Πρόκειται για μια ανάδιπλούμενη συσκευή διαστάσεων 94 x 49 x 27 χιλιοστών, βάρους 130 γραμμαρίων με εσωτερική οθόνη TFT 65.536 χρωμάτων και ανάλυσης 176 x 220 pixels, η οποία επιτρέπει την ολοκληρωτική πρόσβαση στις live! υπηρεσίες τρίτης γενιάς της Vodafone. Το νέο dual-mode, triple-band κινητό μπορεί να αναπαράγει MP3s, ενώ διαθέτει και κάρτα μνήμης 32MB Trans-Flash.

Εκτός από το V980 η Vodafone αναμένεται να διαθέσει στην ελληνική αγορά έως τα Χριστούγεννα 4 ακόμη νέες 3G συσκευές. Αυτές είναι τα Sharp V802 και V902, το Motorola C980 και το Sony Ericsson V800. Στη συνέντευξη τύπου έγινε λόγος για μια ακόμη συσκευή έκπληξη, χωρίς ωστόσο να δοθούν περισσότερες λεπτομέρειες. Το V902 που αναμένεται να είναι το most-wanted κινητό τρίτης γενιάς της Vodafone, αφού θα ενσωματώνει κάμερα 2 megapixels και οπτικό ζουμ.

Το Vodafone Live! έφερε την επανάσταση στο χώρο της κινητής τηλεφωνίας. Πρώτη η Vodafone ξεκίνησε την διάθεση της επόμενης γενιάς υπηρεσιών κινητής επικοινωνίας στην Ελληνική αγορά και έγινε η αφορμή η εταιρία να αποκτήσει ολοένα και περισσότερους πελάτες.

Με την πάροδο του χρόνου και την εισαγωγή της Cosmote αλλά και της Tim στο χώρο της μελλοντικής επικοινωνίας το τελευταίο διάστημα, η Vodafone προσπαθεί με τις πολυδιάστατες υπηρεσίες Vodafone live!3G και παράλληλα με τις αποκλειστικές συσκευές που διαθέτει να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις της 3^{ης} γενιάς, ώστε να παραμείνει 1^η στο νέο κόσμο της «ζωντανής» επικοινωνίας.

3.3.7 Υπηρεσίες Internet – VODAFONE

Η Panafone-Vodafone παρέχει υπηρεσίες Internet, μέσα από τα πακέτα σύνδεσης Vodafone με πρόσβαση μέσω dial-up ή μισθωμένων κυκλωμάτων.

Η πρόσβαση μέσω dial-up πραγματοποιείται με τα πακέτα σύνδεσης VODAFONE PSTN & ISDN, τα οποία στηρίζονται στην τεχνογνωσία Panafon-Vodafone και διατίθενται σε 8

διαφορετικά προγράμματα, ανάλογα με το χρόνο χρήσης (3, 6 και 12 μήνες), τον τύπο της σύνδεσης (Dynamic & Static) και τον τύπο της τηλεφωνικής γραμμής (ISDN & PSTN). Τα συγκεκριμένα πακέτα παρέχουν εκτεταμένες υπηρεσίες πρόσβασης και υποστήριξης στο Internet, υψηλές ταχύτητες, καινοτόμες λύσεις και ποιοτικά πιστοποιημένες υπηρεσίες, σε πολύ ανταγωνιστικές τιμές και σε φιλικό προς το χρήστη ηλεκτρονικό περιβάλλον.

Επιπλέον, η εταιρεία παρέχει τεχνική υποστήριξη από έμπειρο προσωπικό. Η υπηρεσία αυτή διατίθεται τόσο στους εταιρικούς πελάτες όσο και στο ευρύ καταναλωτικό κοινό. Με την πρόσβαση μέσω μισθωμένων κυκλωμάτων (Leased Lines) η Panafon-Vodafone παρέχει αξιόπιστη και ποιοτική πρόσβαση στο Internet για εταιρική χρήση. Πρόκειται για μια ολοκληρωμένη λύση εταιρικής πρόσβασης στο Internet, με υψηλές ταχύτητες (64 Kbps έως και πολλαπλάσια των 2 Mbps). Η δυνατότητα αυτή είναι αποτέλεσμα της στρατηγικής της Panafon-Vodafone για ένα onē-stop-shop εμπορικό δίκτυο.

Ακόμα και στις υπηρεσίες Internet η Vodafone πληρεί τις απαιτούμενες προϋποθέσεις και ικανοποιεί με το καλύτερο δυνατό τρόπο τις ανάγκες του καταναλωτικού της κοινού. Η Vodafone δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες της να έχουν δωρεάν πρόσβαση στο Internet απλά και μόνο πραγματοποιώντας μία σύνδεση συμβολαίου στο δίκτυο της, αλλά και στην εταιρική επικοινωνία αποτελεί μία ολοκληρωμένη λύση εταιρικής πρόσβασης στο Internet με υψηλές ταχύτητες.

3.3.8 Εταιρική Υπηρεσία Vodafone

Στόχος των Εταιρικών Υπηρεσιών Vodafone είναι η πλήρης κάλυψη των αναγκών των επιχειρήσεων για επικοινωνία, προσφέροντάς τους τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα που χρειάζονται στο περιβάλλον της Νέας Οικονομίας. Οι Εταιρικές Υπηρεσίες Vodafone είναι προσαρμοσμένες στις ειδικές απαιτήσεις κάθε εταιρίας και εξασφαλίζουν ταυτόχρονα πλήρη λειτουργικότητα, καλύτερη διαχείριση πόρων και πρόβλεψη κάλυψης μελλοντικών αναγκών.

Το Εταιρικό Πρόγραμμα περιλαμβάνει:

- Προγράμματα χρήσης φωνής, SMS, data και fax: μέσω συνδέσεων σε εταιρικά προγράμματα χρήσης και υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας (NetOffice*, SMS Plus fax/post**)
- Υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων: μέσω μισθωμένων κυκλωμάτων (Leased Lines), frame relay
- Ιδιωτικά ιδεατά δίκτυα τηλεφωνίας: μέσω mVPN (mobile Virtual Private Network) για τη διασύνδεση των κινητών και σταθερών τηλεφώνων μιας εταιρείας
- Υπηρεσίες Internet: μέσω μόνιμης ή dial-up πρόσβασης^{ix}
- Διαχείριση στόλου οχημάτων: μέσω του προγράμματος Fleet manager****

* Net Office: (αποστολή και λήψη e-mail από κινητό)

** SMS PLUS fax (αποστολή fax από κινητό)

SMS PLUS post (προγραμματισμός αποστολής SMS από κινητό)

*** Το πρόγραμμα Fleet Manager ενεργοποιείται με την τοποθέτηση μίας ειδικής ηλεκτρονικής συσκευής σε κάθε όχημα, η οποία αποστέλλει στο κέντρο ελέγχου της εταιρείας όπου έχουν εγκατασταθεί ένας ή περισσότεροι ηλεκτρονικοί υπολογιστές (σταθμοί βάσης), αναλυτικά στοιχεία για τις συνθήκες του δρομολογίου του οχήματος.

- Υπηρεσίες υποστήριξης εταιρικών πελατών: μέσω της εταιρικής γραμμής (γραμμή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης από καθορισμένο στέλεχος της Panafon-Vodafone), ειδικού εισπρακτικού μηχανισμού, Call Manager (software διαχείρισης/ανάλυσης λογαριασμών κινητής τηλεφωνίας) και τεχνικής υποστήριξης εξοπλισμού.^{xi}

Τα βασικά πλεονεκτήματα των συνδέσεων βάσει συμβολαίου στα εταιρικά προγράμματα έχουν ως εξής:

- Το οικονομικό πάγιο.
- Οι πολύ χαμηλές χρεώσεις από κινητό σε κινητό Vodafone.
- Η δωρεάν αναγνώριση κλήσεων.
- Οι κλήσεις συνδιάσκεψης (Teleconference), χωρίς επιπλέον μηνιαίο πάγιο.
- Ο δωρεάν χρόνος ενδοεταιρικής επικοινωνίας ισχύει και για κλήσεις data-fax
- Η δυνατότητα δωρεάν λεπτών ενδοεταιρικής επικοινωνίας το μήνα για κάθε σύνδεση ανάλογα το Group σύνδεσης:

Group 45 για εταιρίες με 5 ή περισσότερες συνδέσεις και για ατομικές επιχειρήσεις με 3 ή περισσότερες συνδέσεις.

Group 90 για εταιρίες με 5 ή περισσότερες συνδέσεις και για ατομικές επιχειρήσεις με 3 ή περισσότερες συνδέσεις.

Group 150 για εταιρίες με 5 ή περισσότερες συνδέσεις και για ατομικές επιχειρήσεις με 3 ή περισσότερες συνδέσεις.

Η Vodafone έχει δημιουργήσει εταιρικά προγράμματα χρήσης που καλύπτουν κάθε ανάγκη. Κάνουν πιο οικονομική και αποδοτική την επικοινωνία της επιχείρησης για όλες τις εθνικές κλήσεις προς σταθερά και κινητά.

Τα βασικά πλεονεκτήματα του προγράμματος χρήσης **Professional** (Για εταιρίες από 5-10 συνδέσεις και ατομικές επιχειρήσεις με 3 ή περισσότερες συνδέσεις) και **Business** (Για εταιρίες με 11 ή περισσότερες συνδέσεις) είναι:

- Το χαμηλότερο μηνιαίο πάγιο μόνο €5,85Α
- Ο απλός τρόπος χρέωσης, χωρίς ώρες αιχμής /μη αιχμής.
- Οι πολύ χαμηλές χρεώσεις από κινητό σε κινητό Vodafone.
- Η δωρεάν αναγνώριση κλήσεων.
- Οι κλήσεις διάσκεψης (Teleconference), χωρίς επιπλέον μηνιαίο πάγιο.
- Η ενιαία και χαμηλή χρέωση για κλήσεις data-fax.

Business 300 (Για εταιρίες με 5 ή περισσότερες συνδέσεις και για ατομικές επιχειρήσεις με 3 ή περισσότερες συνδέσεις).

Το φθηνότερο πρόγραμμα της αγοράς με 5 ώρες δωρεάν χρόνου ομιλίας το μήνα για όλες τις εθνικές κλήσεις και μηνιαίο πάγιο €36.

Τα βασικά πλεονεκτήματα αυτού του προγράμματος χρήσης είναι:

- Η δυνατότητα δωρεάν 300 λεπτών ομιλίας για εθνικές κλήσεις προς όλα τα δίκτυα κινητής και σταθερής τηλεφωνίας.
- Οι πολύ χαμηλές χρεώσεις από κινητό σε κινητό Vodafone.

Πολιτικές και Πρακτικές Προώθησης Προϊόντων και Υπηρεσιών Εταιριών Κινητής Τηλεφωνίας?

- Η δωρεάν αναγνώριση κλήσεων.
- Οι κλήσεις συνδιάσκεψης (Teleconference), χωρίς επιπλέον μηνιαίο πάγιο.
- Η ενιαία και χαμηλή χρέωση για κλήσεις data-fax.
- Χαμηλότερο πάγιο μετά τον πρώτο χρόνο μόνο €32

Business 500 (Για εταιρίες με 5 ή περισσότερες συνδέσεις και για ατομικές επιχειρήσεις με 3 ή περισσότερες συνδέσεις).

Με 500 λεπτά δωρεάν χρόνου ομιλίας το μήνα είναι το φθηνότερο πρόγραμμα της αγοράς για χρήστες με απαιτήσεις για όλες τις εθνικές κλήσεις και μηνιαίο πάγιο €57.

Τα βασικά πλεονεκτήματα αυτού του προγράμματος χρήσης είναι:

- Η δυνατότητα δωρεάν 500 λεπτών ομιλίας για εθνικές κλήσεις προς όλα τα δίκτυα κινητής και σταθερής τηλεφωνίας.
- Οι πολύ χαμηλές χρεώσεις από κινητό σε κινητό Vodafone.
- Η δωρεάν αναγνώριση κλήσεων.
- Οι κλήσεις συνδιάσκεψης (Teleconference), χωρίς επιπλέον μηνιαίο πάγιο.
- Η ενιαία και χαμηλή χρέωση για κλήσεις data-fax.
- Χαμηλότερο πάγιο μετά τον πρώτο χρόνο μόνο €52

Προγράμματα Χρήσης mVPN

Τα προγράμματα χρήσης mVPN (mobile Virtual Private Network) αποτελούν ειδικές λύσεις υλοποίησης Ιδεατών Δικτύων Τηλεφωνίας, βασισμένες στο δίκτυο GSM της Vodafone και στην ήδη εγκατεστημένη τηλεφωνική υποδομή της κάθε εταιρίας.

Η υπηρεσία mVPN προσαρμόζεται αμέσως στις ανάγκες και στο υπάρχον τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, το οποίο αναβαθμίζεται με την ενσωμάτωση των υπάρχοντων ή νέων κινητών τηλεφώνων της εταιρίας.

Με τα προγράμματα χρήσης mVPN αποκτάτε έναν ενιαίο τρόπο εσωτερικής επικοινωνίας, με τη χρήση ενός τετραψήφιου αριθμού συμβατού με το υπάρχον αριθμοδοτικό πλάνο της εταιρίας, για τις κλήσεις μεταξύ των εταιρικών σταθερών και κινητών τηλεφώνων, αλλά και τη δυνατότητα να ορίσετε ποιους αριθμούς μπορούν να καλούν οι υπάλληλοι της εταιρίας.

Μπορείτε να συνδεθείτε στην υπηρεσία mVPN με τα εξής προγράμματα χρήσης:

- Group 45 mVPN με 45 λεπτά δωρεάν ενδοεταιρικής επικοινωνίας κάθε μήνα για κάθε σύνδεση
- Group 90 mVPN με 90 λεπτά δωρεάν ενδοεταιρικής επικοινωνίας κάθε μήνα για κάθε σύνδεση
- Group 150 mVPN με 150 λεπτά δωρεάν ενδοεταιρικής επικοινωνίας κάθε μήνα για κάθε σύνδεση
- Business Plus 2 mVPN με το χαμηλότερο μηνιαίο πάγιο και με απλές, χαμηλές χρεώσεις

Χαρακτηριστικά

- Χαμηλές χρεώσεις για όλες τις κατηγορίες κλήσεων
- Χρήση των τετραψήφιων (ή τριψήφιων) αριθμών για κλήσεις μεταξύ των σταθερών και κινητών τηλεφώνων της εταιρίας σας, σύμφωνα με τους υπάρχοντες αριθμούς εσωτερικών σταθερών (εντός της Ελλάδας μόνο)

Πολιτικές και Πρακτικές Προώθησης Προϊόντων και Υπηρεσιών Εταιριών Κινητής Τηλεφωνίας

- Με τη δημιουργία ομάδων χρηστών, μπορείτε να ορίσετε επιτρεπόμενες και μη επιτρεπόμενες κατηγορίες κλήσεων για μία ή περισσότερες ομάδες χρηστών, με καθορισμένο επίπεδο πρόσβασης και συγκεκριμένες υπηρεσίες που μπορούν να χρησιμοποιήσουν, ανάλογα με τις ανάγκες σας (εντός της Ελλάδας μόνο)

Έτσι, σε κάθε εταιρικό κινητό τηλέφωνο έχετε τη δυνατότητα να ορίσετε, εφόσον το επιθυμείτε, επιτρεπόμενες και μη επιτρεπόμενες κλήσεις προς:

Σταθερά και κινητά τηλέφωνα του δικτύου mVPN της εταιρίας σας

Συγκεκριμένους αριθμούς σταθερών και κινητών τηλεφώνων της εταιρίας, των συνεργατών κ.λπ.

Συγκεκριμένες κατηγορίες αριθμών, π.χ. σταθερά τηλέφωνα πόλεων/νομών, συγκεκριμένα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας κ.λπ.

Πλεονεκτήματα Ιδιωτικών Ιδεατών Δικτύων (mVPN)

- Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης των τηλεπικοινωνιακών αναγκών της εταιρίας σας.
- Μείωση και έλεγχος του κόστους τηλεπικοινωνιών της εταιρίας σας, μέσω του καθορισμού υπηρεσιών και επιτρεπόμενων/μη επιτρεπόμενων κλήσεων για κάθε κινητό, ανάλογα με τις ανάγκες σας
- Εύκολη επικοινωνία των υπαλλήλων της εταιρίας σας μέσω των εταιρικών κινητών και σταθερών τηλεφώνων, με χρήση και απομνημόνευση μόνο του ειδικού τετραψήφιου (ή τριψήφιου) αριθμού.
- Εγκατάσταση και εκπαίδευση από εξειδικευμένο προσωπικό Vodafone.
- Δωρεάν 24ωρη τεχνική υποστήριξη Vodafone, με πανελλαδική κάλυψη, 365 ημέρες το χρόνο.

Η Vodafone δίνει ιδιαίτερη έμφαση στις υπηρεσίες για τους εταιρικούς πελάτες της προσαρμοσμένες ανάλογα στις εξειδικευμένες ανάγκες.

Αναλυτικότερα:

VPDN. Αν η εταιρία έχει μεγάλο αριθμό παραρτημάτων ή μετακινούμενων υπαλλήλων, μπορείτε να δώσετε στους απομακρυσμένους χρήστες τη δυνατότητα πρόσβασης στο εταιρικό τους δίκτυο χωρίς την ανάγκη μόνιμη σύνδεσής τους με αυτό. Η ασφάλεια της πρόσβασης εξασφαλίζεται μέσω κρυπτογράφησης. Η υπηρεσία παρέχεται μέσω του πιστοποιημένου από τη Cisco πανελλαδικού δικτύου της Vodafone. Το μόνο που απαιτείται, είναι οι μετακινούμενοι χρήστες ή τα παραρτήματα της εταιρίας να διαθέτουν μια στάθερη τηλεφωνική γραμμή και μια σύνδεση dial-up (PSTN ή ISDN) στο Internet.

Business Internet Dial-Up. Αν η εταιρία διαθέτει δίκτυο υπολογιστών, μπορείτε να έχετε πρόσβαση στο Internet κάνοντας χρήση μιας μόνο τηλεφωνικής γραμμής, με σύνδεση τύπου ISDN dial-up (64/128 kbps). Επιπλέον, παρέχει τη δυνατότητα προβολής της εταιρίας σας στο Internet (Web Hosting) και ηλεκτρονικής επικοινωνίας με τους συνεργάτες σας (Mail Hosting).

GPRS Internet. Απευθύνεται σε εταιρίες με προσωπικό (στελέχη, πωλητές, κ.λπ.) που εργάζεται για μεγάλα χρονικά διαστήματα εκτός γραφείου και έχει την ανάγκη χρήσης εταιρικών εφαρμογών που να είναι διαθέσιμες μέσω Internet.

GPRS Corporate Access. Απευθύνεται σε εταιρίες με προσωπικό (στελέχη, πωλητές, κ.λπ.) που εργάζεται για μεγάλα χρονικά διαστήματα εκτός γραφείου και έχει την ανάγκη χρήσης εταιρικών εφαρμογών με υψηλές απαιτήσεις ασφάλειας. Πιο συγκεκριμένα, παρέχει τη δυνατότητα στους εργαζομένους της εταιρίας να συνδεθούν μέσω κινητού τηλεφώνου GPRS και ενός φορητού υπολογιστή ή palmtop με το εταιρικό τους δίκτυο (Intranet) και να αποκτήσουν ασφαλή πρόσβαση σε όλες τις εταιρικές εφαρμογές, από οποιοδήποτε μέρος της Ελλάδας, χωρίς την ανάγκη σταθερής τηλεφωνικής γραμμής.

Vodafone Mobile Connect GPRS κάρτα δεδομένων. Η υπηρεσία Vodafone Mobile Connect σας δίνει τη δυνατότητα να έχετε γρήγορη πρόσβαση στο Internet, στο e-mail και τις εταιρικές σας εφαρμογές χωρίς να χρειάζεται να συνδέσετε τον φορητό σας υπολογιστή (Laptop) με το κινητό ή το σταθερό σας τηλέφωνο.

PocketBiz Sales. Το PocketBiz Sales είναι μια ασύρματη εφαρμογή φορητής παραγγελιοληψίας και τιμολόγησης που έχει αναπτυχθεί από την εταιρία SiEBEN, η οποία αξιοποιώντας το δίκτυο GPRS της Vodafone, σας δίνει τη δυνατότητα να ελαχιστοποιήσετε τον χαμένο χρόνο των μετακινήσεων, να περιορίσετε τα λάθη, να έχετε πάντα ενημερωμένο τον πωλητή σας με όλες τις τελευταίες πληροφορίες και να αυξήσετε την παραγωγικότητα, καθώς οι παραγγελίες καταχωρούνται ηλεκτρονικά στο σύστημα της εταιρίας σας!

Διαχείριση Στόλου Οχημάτων (Fleet Manager). Το Fleet Manager είναι ένα ολοκληρωμένο σύστημα παρακολούθησης, τηλεδιαχείρισης και ελέγχου στόλου οχημάτων στην Ελλάδα και στο εξωτερικό

Οι Εταιρικές Υπηρεσίες Vodafone προσφέρουν τα παρακάτω πλεονεκτήματα στην εταιρία σας:

- Μείωση και έλεγχο των εξόδων τηλεπικοινωνιών της εταιρίας σας.
- Αύξηση της αποτελεσματικότητας της εταιρίας, μέσα από τον πιο άμεσο και εύκολο τρόπο επικοινωνίας των στελεχών της
- Τεχνολογική υπεροχή και αξιοπιστία επικοινωνίας μέσω του δικτύου της Vodafone.
- Βελτίωση της ποιότητας και της ταχύτητας εξυπηρέτησης των πελατών σας μέσω ειδικών λύσεων επικοινωνίας (π.χ. Fleet Manager).
- Συνεχής ενημέρωση για τις εξελίξεις στον τομέα των τηλεπικοινωνιών από τον σύμβουλο τηλεπικοινωνιών Vodafone.
- Ασφάλεια στην μετάδοση δεδομένων μέσω του μικροκυματικού δικτύου της Vodafone.
- Εγκατάσταση από εξειδικευμένο προσωπικό της Vodafone.
- Δωρεάν 24ωρη εξειδικευμένη τεχνική υποστήριξη Vodafone, με πανελλαδική κάλυψη, 365 ημέρες το χρόνο.

Στον τομέα της εταιρικής επικοινωνίας η Vodafone παρέχει πλήρη κάλυψη των αναγκών των επιχειρήσεων για επικοινωνία με μία σειρά υπηρεσιών, που ανταποκρίνονται στις παρούσες αλλά και μελλοντικές ανάγκες τους. Κάθε εταιρία ανάλογα με τις απαιτήσεις της μπορεί να ενταχθεί στο αντίστοιχο εταιρικό πρόγραμμα που της αρμόζει, κάνοντας πιο αποδοτική και οικονομική την επικοινωνία της.

3.3.9 Υπηρεσία Vodafone Eurocall

Η Vodafone προσφέρει την υπηρεσία "Vodafone Eurocall": Η υπηρεσία Eurocall εξασφαλίζει στους συνδρομητές τις κοινές και μειωμένες χρεώσεις για συνδιαλέξεις περιαγωγής, καθώς επίσης για διεθνείς κλήσεις που πραγματοποιούνται από το δίκτυο Vodafone προς επιλεγμένες χώρες, όπου δραστηριοποιείται η Vodafone, στην Ευρώπη.

Το νέο πρωτοποριακό πρόγραμμα τιμολόγησης, "Vodafone Eurocall", ξεκίνησε τον Φεβρουάριο του 2001 αρχικά για τους εταιρικούς πελάτες και στη συνέχεια επεκτάθηκε σε ολόκληρη τη συνδρομητική βάση της εταιρείας.

3.3.10 Σύστημα επικοινωνίας LMDS

Το Δεκέμβριο του 2000, η Panafon-Vodafone απέκτησε άδεια για παροχή υπηρεσιών σταθερής ασύρματης τηλεφωνίας. Η απόκτηση της άδειας αφορά την εκχώρηση φάσματος στις συχνότητες των 25 GHz για την εγκατάσταση και εκμετάλλευση πολυσημιακών συστημάτων σταθερής επικοινωνίας (Local Multipoint Distribution System - LMDS). Το σύστημα επικοινωνιών LMDS παρέχει τη δυνατότητα σταθερής ασύρματης σύνδεσης σε πελάτες που απαιτούν μεγάλες επικοινωνίες και μετάδοσης φωνής, δεδομένων και πολυμέσων.

Υπηρεσίες WAP (για πρόσβαση στο Internet)

Με την υπηρεσία WAP, η Vodafone παρέχει στους συνδρομητές της τη δυνατότητα να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες του Internet μέσω του κινητού τους, χωρίς τη μεσολάβηση φορητού H/Y ή άλλων παρόμοιων πολύπλοκων και δαπανηρών συστημάτων.

Η Vodafone διέθεσε στην ελληνική αγορά κινητής τηλεφωνίας υπηρεσίες που βασίζονται στην τεχνολογία WAP (Wireless Application Protocol), με το μενού υπηρεσιών «Vodafone go WAP», το οποίο περιλαμβάνει ενότητες πληροφόρησης για την ελληνική και διεθνή ειδησεογραφία, οικονομικές ειδήσεις και χρηματιστήριο, αθλητική ενημέρωση κ.τ.λ.

3.3.11 Σύστημα GPRS

Το Μάρτιο του 2001 ξεκίνησε η εμπορική διάθεση των υπηρεσιών GPRS για τους συνδρομητές και τους εταιρικούς πελάτες της τότε Panafon-Vodafone. Η Διάθεση του συστήματος GPRS από το δίκτυο της Vodafone δίνει στους συνδρομητές τη δυνατότητα να απολαμβάνουν υπηρεσίες με υψηλότερες ταχύτητες μετάδοσης δεδομένων που θα μπορούσαν να ξεπεράσουν τα 100 Kbps, συγκριτικά με τα 9,6 Kbps που επιτυγχάνονταν μέχρι σήμερα. Επιπλέον, οι εταιρικοί πελάτες της Vodafone θα έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης στο εταιρικό τους δίκτυο με τη χρήση κινητού τηλεφώνου και ενός φορητού υπολογιστή, μειώνοντας σε σημαντικό βαθμό τα λειτουργικά τους κόστη και αυξάνοντας παράλληλα την παραγωγικότητα των μετακινούμενων στελεχών τους.

Χαρακτηριστικά υπηρεσίας

- Χρέωση βάσει του «όγκου» των δεδομένων που θα επιλέξετε να δείτε (Internet, Wap), ή να αποστείλετε / λάβετε και όχι βάσει του χρόνου σύνδεσης.

‘Πολιτικές και Πρακτικές Προώθησης Προϊόντων και Υπηρεσιών Εταιριών Κινητής Τηλεφωνίας’

- Ελαχιστοποίηση του χρόνου σύνδεσης (Set up time) μια και δεν υπάρχει ανάγκη επανειλημμένων συνδέσεων/ αποσυνδέσεων λόγω της μόνιμης σύνδεσης («Always On») με το δίκτυο.
- Μεγαλύτερη ταχύτητα αποστολής / λήψης δεδομένων και πρόσβασης στο Internet ή στο Wap, η οποία στο μέλλον θα ξεπεράσει τα 100 Kbps.
- Πρόσβαση στο Internet χωρίς την ανάγκη σταθερής τηλεφωνικής γραμμής.

Πλεονεκτήματα

- Η σημαντική μείωση του κόστους χρήσης του κινητού σας τηλεφώνου για μεταφορά δεδομένων, καθώς τώρα χρεώνεστε βάσει του «όγκου» των πληροφοριών που τελικά θα χρησιμοποιήσετε και όχι του χρόνου που θα είστε συνδεδεμένος / η στην υπηρεσία.
- Η γρήγορη και εύκολη πρόσβαση στην πληροφορία που επιθυμείτε.
- Η δυνατότητα ασύρματης πρόσβασης στο Internet από οποιοδήποτε μέρος της Ελλάδας κι αν βρίσκεστε
- Επιπλέον το GPRS δίκτυο της Vodafone, με την χρήση της κατάλληλης υποδομής, έχει ρυθμιστεί έτσι ώστε να προσφέρει τη βέλτιστη απόδοση κατά την ασύρματη πλοήγηση σας στις σελίδες του Internet. Έτσι τώρα απολαμβάνετε:
- **Γρηγορότερη πλοήγηση** λόγω συμπίεσης και τοπικό caching του περιεχομένου, χωρίς αισθητή επιβάρυνση της ποιότητάς του και χωρίς την ανάγκη οποιασδήποτε επιπλέον ρυθμίσεως από την πλευρά σας.
- **Προσαρμογή της προβολής** των σελίδων του Internet στις ιδιαιτερότητες κάθε τερματικού που μπορεί να χρησιμοποιείτε (Laptop, Pocket PC, PDA).

VODAFONE GPRS Plus

Απευθύνεται σε συνδρομητές με συμβόλαιο που έχουν αυξημένες ανάγκες πρόσβασης και χρήσης στο Internet μέσω GPRS. Το πρόγραμμα έχει μηνιαίο πάγιο το οποίο συμπεριλαμβάνει 10MB χρήσης του Internet και προνομαϊκή χρέωση ανά KB για χρήση του Internet πέρα των 10MB.

Υπηρεσία VPN/mVPN (για εσωτερική επικοινωνία εταιρικών χρηστών)

Η Vodafone διαθέσει την υπηρεσία κλειστών εταιρικών δικτύων (Virtual Private Networks), η οποία παρέχει στον εταιρικό πελάτη ολοκληρωμένες λύσεις διαχείρισης κλήσεων από και προς εταιρικό κινητό τηλέφωνο ή εσωτερικό σταθερό.

Καινοτόμος λύση για την εταιρική επικοινωνία αποτελεί η υπηρεσία mVPN

(mobile Virtual Private Network), της Vodafone. Το mVPN λειτουργεί ως Ιδιωτικό Ιδεατό Δίκτυο και βασίζεται στο δίκτυο GSM της Vodafone και την ήδη εγκατεστημένη τηλεπικοινωνιακή υποδομή της εταιρείας. Η υπηρεσία mVPN διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ των στελεχών μιας εταιρείας, μειώνοντας ταυτόχρονα το εταιρικό κόστος των τηλεπικοινωνιών.

Αναλυτικότερα, τα εταιρικά προγράμματα χρήσης και η υπηρεσία Ιδιωτικού Ιδιωτικού Δικτύου (mVPN), που έχουν σχεδιαστεί από τη Vodafone ειδικά για να καλύψουν τις εταιρικές ανάγκες, προσφέρουν ένα ολοκληρωμένο σύστημα άμεσης επικοινωνίας:

Το **Vodafone Wireless Office** είναι μια πλήρης λύση κινητής τηλεφωνίας που απευθύνεται σε επιχειρήσεις. Έρχεται να αλλάξει τον τρόπο που εργάζεστε, γιατί

προσφέρει ευκολία στον τρόπο κλήσης, μείωση των εξόδων ενδοεταιρικής επικοινωνίας με τα προγράμματα χρήσης **Wireless Office**, καθώς και επιπλέον πλεονεκτήματα όπως μεταβίβαση κλήσεων, κλήσεις συνδιάσκεψης κ.λ.π., προσφέροντάς έτσι τη δυνατότητα να εργάζεστε απ' όπου θέλετε.

Τα εταιρικά προγράμματα **Vodafone Wireless Office** προσφέρουν μεγάλη ευκολία στη διαχείριση των κλήσεων με τις επιπλέον δυνατότητες:

- **Μεταβίβαση κλήσεων-Call transfer**
Προωθήστε τις κλήσεις σας με το πάτημα ενός πλήκτρου.
- **Κλήσεις συνδιάσκεψης- Conference call**
Μιλήστε ταυτόχρονα με περισσότερους από ένα συνεργάτη σας, με το πάτημα ενός πλήκτρου.
- **Τηλεφωνητής- Voice mail**
Είστε πάντα σε επαφή, αφού δε χάνετε καμία κλήση
- **Εύκολος τρόπος κλήσης**
Για τις ενδοεταιρικές κλήσεις η επικοινωνία μπορεί να γίνει με τη χρήση 3ψήφιων ή 4ψήφιων αριθμών ή ολόκληρου του αριθμού κλήσης.

3.3.12 Υπηρεσία Περιαγωγής (Roaming)

Η Vodafone μέσα στο 2004 ξεκίνησε να προσφέρει στους χρήστες περιαγωγής νέες υπηρεσίες τουριστικές και όχι μόνο. Η υπηρεσία περιαγωγής προσφέρει στους συνδρομητές τη δυνατότητα της Vodafone που ταξιδεύουν στο εξωτερικό, τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν το κινητό τους τηλέφωνο, καθώς και την προσωπική τους κάρτα SIM, ενεργοποιώντας τη συσκευή τους.

Η GPRS κάρτα είναι Triband, δηλαδή λειτουργεί και στη συχνότητα GSM1900, η οποία είναι πιο συνηθισμένη στις Ηνωμένες Πολιτείες, σε αντίθεση με την κάρτα 3G, η οποία ακόμη δεν υποστηρίζει τη συχνότητα GSM 1900.

Όταν επισκέπτεστε κάποια χώρα στο εξωτερικό και ενεργοποιήσετε το κινητό σας τηλέφωνο, θα εμφανιστεί στην οθόνη του κινητού σας ένα από τα δίκτυα, με τα οποία έχει συνδεθεί η Vodafone. Η υπηρεσία περιαγωγής είναι διαθέσιμη σε περισσότερες από 140 χώρες.

'A la Carte Roaming

Το VODAFONE 'a la Carte και Cu αποτελεί καρτοκινητή τηλεφωνία που παρέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες περιαγωγής (roaming) στους συνδρομητές της που ταξιδεύουν στο εξωτερικό. Όλοι οι χρήστες του Vodafone 'a la Carte και Cu έχουν τη δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας, δηλαδή λαμβάνουν και πραγματοποιούν κλήσεις ή δέχονται και στέλνουν μηνύματα από το κινητό τους τηλέφωνο σε 105 χώρες του εξωτερικού.

Η εταιρία έχει στρατηγικά δώσει ιδιαίτερη έμφαση στην καρτοκινητή τηλεφωνία και σήμερα διαθέτει 1.598.709 πελάτες, που αντιπροσωπεύουν το 68% της πελατειακής της βάσης. Αξίζει να σημειωθεί ότι είναι η μοναδική εταιρία κινητής τηλεφωνίας στην Ευρώπη που έχει παρουσιάσει δύο προτάσεις στο συγκεκριμένο τομέα (a la carte, CU).

Την υπηρεσία έχουν αποκτήσει αυτόματα όλοι οι χρήστες καρτοκινητής τηλεφωνίας (εκτός από αυτούς που διαθέτουν την υπηρεσία περιαγωγής με πιστωτική κάρτα), από 26

Απριλίου 2001. Αναλυτικότερα, όταν φτάσουν στον προορισμό τους, στο εξωτερικό, το κινητό τους θα συνδέεται αυτόματα με το ισχυρότερο δίκτυο GSM το οποίο καλύπτει την περιοχή που βρίσκονται. Η εταιρία παρέχει τη δυνατότητα περιαγωγής και σε όλους τους συνδρομητές με συμβόλαιο απλά και μόνο με την επιλογή, του συμβεβλημένου με την υπηρεσία δικτύου από το menu της συσκευής και έχετε αυτόματα πλήρες roaming. Οι δυνατότητες που παρέχονται είναι να λαμβάνετε κλήσεις από οποιαδήποτε χώρα, όπως και να στέλνετε και να λαμβάνετε γραπτά μηνύματα από και προς όλο τον κόσμο. Για να στείλετε γραπτό μήνυμα, πληκτρολογείτε το κείμενο και στη συνέχεια τον αριθμό του κινητού, με το διεθνές πρόθεμα και τον κωδικό της χώρας. π.χ. για Ελλάδα +30 694 XXX XXXX

Η υπηρεσία αυτή σας παρέχεται σε περισσότερες από 140 χώρες και 320 δίκτυα.

3.3.13 Vodafone Mobile Connect GPRS κάρτα δεδομένων



Vodafone Mobile Connect GPRS

Vodafone Mobile Connect GPRS κάρτα δεδομένων

Η υπηρεσία Vodafone Mobile Connect δίνει τη δυνατότητα να έχετε γρήγορη πρόσβαση στο Internet, στο e-mail και τις εταιρικές εφαρμογές χωρίς να χρειάζεται να συνδέσετε τον φορητό υπολογιστή (Laptop) με το κινητό ή το σταθερό τηλέφωνο. Η Vodafone Mobile Connect Card αποτελεί μία ελκυστική επιλογή για όλες τις περιπτώσεις που απαιτείται μεγαλύτερη ευελιξία και δυνατότητα μετακίνησης.

Συγκεκριμένα δίνει στο χρήστη δυνατότητα:

- Λήψη και αποστολή e-mail, όποιο και αν είναι το e-mail του, προσωπικό ή εταιρικό
- Πρόσβαση στο Internet
- Λήψη και αποστολή SMS ακόμα και σε πολλαπλούς αποδέκτες e-mail, calendar, CRM, ERP, κ.α

Και ακόμα

- Ασύρματη σύνδεση του Laptop στο Internet χωρίς καλώδια και υπέρυθρες.
- Ευελιξία στο τρόπο εργασίας: Η χρήση της Vodafone Mobile connect card αποδεσμεύει το κινητό του χρήστη και μπορεί να το χρησιμοποιεί ταυτόχρονα.
- Απλή, εύκολη και γρήγορη εγκατάσταση του Software και της Vodafone Mobile Connect Card

- Εύχρηστο και φιλικό προς το χρήστη περιβάλλον εργασίας Vodafone
- Υψηλές ταχύτητες λήψης και αποστολής δεδομένων μέχρι 45 Kbps
- Ασφάλεια στη μεταφορά δεδομένων

Απευθύνεται σε όσους :

- Θέλουν να έχουν γρήγορη και άμεση πρόσβαση στο Internet, να λαμβάνουν και να στέλνουν e-mail και sms
- Θέλουν να δέχονται κλήσεις στο κινητό τους ταυτόχρονα με την πρόσβαση στο Internet
- Βρίσκονται πολλές ώρες μακριά από το γραφείο τους.
- Ταξιδεύουν συχνά στην Ελλάδα και στο εξωτερικό
- Χρησιμοποιούν φορητό υπολογιστή

Τι προσφέρει

Η υπηρεσία Vodafone Mobile Connect υποστηρίζεται από τρεις κάρτες δεδομένων οι οποίες συνδέονται με ένα από τα προγράμματα χρήσης δεδομένων της Vodafone ανάλογα με τις ανάγκες του χρήστη, παρέχοντας υψηλό βαθμό ευελιξίας και επιλογής.

Vodafone Mobile Connect κάρτα δεδομένων GPRS για ταχύτατη σύνδεση έως 45 kbps

Αυτή η κάρτα δεδομένων είναι η πιο οικονομική λύση για να έχετε ασύρματη σύνδεση στο Internet, το e - mail και το εταιρικό δίκτυο.

Vodafone Mobile Connect κάρτα δεδομένων 3G για ταχύτητες έως 7 φορές πιο γρήγορα

Με αυτή τη κάρτα δεδομένων έχετε ασύρματη πρόσβαση στο Internet, στο e - mail και το εταιρικό δίκτυο με υψηλές ταχύτητες που φτάνουν έως τα 384 kbps. Η κάρτα δεδομένων συνδέεται με το δίκτυο 3G της Vodafone. Εάν δεν υπάρχει κάλυψη δικτύου 3G, η σύνδεση επιτυγχάνεται μέσω δικτύου GPRS και στην περίπτωση αυτή η ταχύτητα φτάνει έως τα 45 kbps

Vodafone Mobile Connect κάρτα δεδομένων 3G/GPRS/WLAN για ταχύτητες έως 4Mbps

Η νέα κάρτα δεδομένων που συνδυάζει όλα τα πλεονεκτήματα της 3G/GPRS συν την δυνατότητα σύνδεσης σε Vodafone WLAN δίκτυο μέσω ενός από τα διαθέσιμα Vodafone Hotspots (συγκεκριμένες δημόσιες τοποθεσίες) στην Αθήνα και σε μεγάλες πόλεις του κόσμου σε ταχύτητες που φτάνουν έως 4 Mbps

Αναλυτικότερα η Vodafone Mobile Connect δίνει στο χρήστη δυνατότητα:

- Λήψης και αποστολής e-mail, όποιο και αν είναι το ηλεκτρονικό σας ταχυδρομείο, προσωπικό ή εταιρικό
- Πρόσβασης στο Internet

- Λήψης και αποστολής SMS ακόμα και σε πολλαπλούς αποδέκτες.
- Λήψης και αποστολής MMS μέσω της ιστοσελίδας MMS Photo album.
- Πρόσβασης στο εταιρικό δίκτυο και στις εφαρμογές του όπως e-mail, calendar, CRM, ERP κ.α.

Και ακόμα,

- Ασύρματη σύνδεση του laptop στο internet χωρίς καλώδια και υπέρυθρες.
- Απλή και γρήγορη εγκατάσταση του software και της κάρτας Vodafone Mobile Connect.
- Εύχρηστο και φιλικό προς το χρήστη περιβάλλον εργασίας Vodafone.
- Ασφάλεια στη μεταφορά των δεδομένων.

Σε ποιους απευθύνεται:

- Η υπηρεσία Vodafone Mobile Connect απευθύνεται σε όσους: Χρησιμοποιούν φορητό υπολογιστή.
- Θέλουν να έχουν γρήγορη και ασύρματη πρόσβαση στο Internet, e - mail και το εταιρικό τους δίκτυο.
- Βρίσκονται πολλές ώρες μακριά από το γραφείο τους.
- Ταξιδεύουν συχνά στην Ελλάδα και στο εξωτερικό

Η υπηρεσία Vodafone Mobile Connect προσφέρεται σε **δύο εκδόσεις** :

Έκδοση “Πρόσβαση στο Internet”

Η οποία σας δίνει τη δυνατότητα να συνδεθείτε μέσω GPRS και να έχετε πρόσβαση στο Internet, στο προσωπικό σας e-mail σας και να αποστέλλετε SMS.

Έκδοση “Πρόσβαση στο Εταιρικό Δίκτυο”

Η οποία σας δίνει τη δυνατότητα να συνδεθείτε μέσω GPRS και να έχετε πρόσβαση στην εταιρία σας για τις εταιρικές σας εφαρμογές (e-mail κλπ) και στο Internet, εφόσον η εταιρία σας το επιτρέπει.

3.3.14 Vodafone Mobile Connect 3G/GPRS

Με αυτή την κάρτα δεδομένων έχετε ασύρματη πρόσβαση στο Internet, στο e - mail και το εταιρικό σας δίκτυο **με υψηλές ταχύτητες που φτάνουν έως τα 384 kbps**. Η κάρτα δεδομένων συνδέεται με το δίκτυο 3G της Vodafone. Εάν δεν υπάρχει κάλυψη δικτύου 3G η σύνδεση επιτυγχάνεται μέσω δικτύου GPRS και στην περίπτωση αυτή η ταχύτητα φτάνει τα 45 kbps.

Vodafone Mobile Connect 3G/GPRS/WLAN: Internet, e-mail και πρόσβαση στο εταιρικό σας δίκτυο σε ταχύτητες έως 4 Mbps

VODAFONE MOBILE CONNECT 3G/GPRS/WLAN DATACARD
Για σύνδεση με ταχύτητες έως και 4Mbps



Με αυτή τη κάρτα δεδομένων μπορείτε να έχετε ασύρματη πρόσβαση στο Internet, στο email και το εταιρικό σας δίκτυο έως 7 φορές πιο γρήγορα, σύνδεση GPRS με ταχύτητα έως 45 kbps και δυνατότητα σύνδεσης σε δίκτυο Vodafone WLAN μέσω ενός από τα διαθέσιμα Vodafone Hotspots, σε υψηλές ταχύτητες που φτάνουν έως και 4Mbps.

Τα Vodafone Hotspots είναι **συγκεκριμένες δημόσιες τοποθεσίες** (ξενοδοχεία, αεροδρόμια, συνεδριακοί χώροι, κτλ.) που είναι διαθέσιμες σε μεγάλες πόλεις του κόσμου και στην Αθήνα και επιτρέπουν στον χρήστη να συνδέεται στο Internet, το email και το εταιρικό του δίκτυο σε πολύ υψηλές ταχύτητες.

Συνιστάται σε όσους χρήστες διαθέτουν φορητό υπολογιστή ο οποίος **δεν είναι συμβατός με τη τεχνολογία WLAN** (δεν έχουν ενεργοποιημένο Wi – Fi στον υπολογιστή τους). Σε περίπτωση που ήδη χρησιμοποιείτε τη 3G/GPRS κάρτα δεδομένων και ο φορητός σας υπολογιστής έχει ενεργοποιημένο Wi – Fi, μπορείτε να συνδεθείτε σε δίκτυο Vodafone WLAN μέσω της ανάλογης εφαρμογής της Mobile Connect3G/GPRS.

3.5 Αποκλειστικά Καταστήματα Vodafone

Η Vodafone έως το τέλος του 2004 λειτούργησε ένα μεγάλο αριθμό αποκλειστικών καταστημάτων σε όλη την Ελλάδα, από τις μεγάλες πρωτεύουσες μέχρι και μικρούς νομούς. Ενδεικτικά αναφέρονται μερικά από αυτά:

1. Στουρνάρη 49, Αθήνα
2. Σταδίου 3, Αθήνα
3. Αχαρνών 120, Αθήνα
4. Κηφισίας 41-45, Μαρούσι
5. Εθνικής Αντίστασης 89-91, Χαλάνδρι
6. ΔΑ Μεταξά 14, Γλυφάδα
7. Λεβίδου 4, Κηφισιά
8. Γρ. Λαμπράκη 93, Πειραιάς
9. Β. Όλγας 165, Θεσσαλονίκη
10. Τσιμισκή 82, Θεσσαλονίκη
11. Εθν. Αντίστασης 4 Καλαμαριά
12. Μαιζώνος 90, Πάτρα
13. Πρωτοπαπαδάκη 28, Σύρος
14. Λαρίσης 35, Τρίκαλα



Τα καταστήματα αυτά, τα οποία αποτελούν ολοκληρωμένα κέντρα εξυπηρέτησης πελατών, διαθέτουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Vodafone, αλλά παρέχουν και υπηρεσίες όπως πληρωμή λογαριασμών, βασική τεχνική υποστήριξη και παραλαβή διαφόρων αιτημάτων. Μέσα από αυτά τα καταστήματα αυξάνεται ο βαθμός αναγνωρισιμότητας των υπηρεσιών Vodafone.

3.6 Στόχοι και Προοπτικές

Στη Vodafone κάθε ενέργεια προάγει την επιθυμία των μελών να δημιουργηθούν κινητές συνδέσεις για άτομα, επιχειρήσεις και κοινότητες καθώς η εταιρία αντιμετωπίζει το μέλλον με μεγάλη σοβαρότητα. Το όραμά της είναι να ηγηθεί στην παγκόσμια κινητή επικοινωνία και είναι ενθουσιώδης με τις προοπτικές για το μέλλον της επιχείρησης.

Η βιομηχανία κινείται στη γραμμή της τεχνολογίας και στοχεύει σε άτομα κάθε κοινωνικού και μορφωτικού επιπέδου. Παράλληλα με τις δεσπόζουσες τάσεις στις υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας προσφέρει και επαναστατικά νέα προϊόντα που θα γίνουν οι απαραίτητες υπηρεσίες του μέλλοντος. Η πορεία της έχει αφετηρία το παρόν και προσανατολισμό προς το μέλλον.

Όραμα της είναι να καταστεί η κορυφαία εταιρεία κινητής επικοινωνίας στον κόσμο βελτιώνοντας τη ζωή των πελατών της, και βοηθώντας άτομα, επιχειρήσεις και κοινότητες να είναι περισσότερο συνδεδεμένα και να επικοινωνούν καλύτερα σε έναν κόσμο που βρίσκεται διαρκώς σε κίνηση.

Για την επίτευξη του οράματός της η στρατηγική του ομίλου εστιάζεται στην:

1. «Ευχαρίστηση» των πελατών
2. Δραστηριοποίηση σε παγκόσμιο επίπεδο
3. Επέκταση της κύριας δραστηριότητας
4. Επένδυση για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού
5. Δημιουργία αξίας προς τους μετόχους

6. Δημιουργία κοινωνικά υπεύθυνου εταιρίου

Η δέσμευση σε αυτή την επιχείρηση διαφαιίνεται από τις αξίες της εταιρίας, οι οποίες δηλώνουν ότι όλες οι ενέργειες καθοδηγούνται από το πάθος για τους πελάτες, τους ανθρώπους, τα αποτελέσματα και τον κόσμο που τους περιβάλλει. Η επιτυχία αυτής, λοιπόν, της προσπάθειας απαιτεί την δέσμευση της εταιρίας στους έξι προαναφερόμενους στρατηγικούς στόχους που αναλύονται στη συνέχεια:

Παροχή ανώτερων κερδών στους μετόχους

Ευχαρίστηση των πελατών

Επιρροή της παγκόσμιας κλίμακας και ενδιαφέροντος

Επέκταση των ορίων της αγοράς

Δημιουργία της καλύτερης παγκόσμιας ομάδας Vodafone

Υπευθυνότητα της επιχείρησης

Παροχή Ανώτερων Κερδών Στους Μετόχους:

Η συνεχόμενη δύναμη στην οικονομική απόδοση επιτρέπει την αύξηση των κερδών στους μετόχους σε συνεχόμενη βάση. Κάτι τέτοιο επιτεύχθηκε κατά τον προηγούμενο χρόνο με την αύξηση των μερισμάτων και το πρόγραμμα αγοράς μετοχών. Μέσα στους επόμενους 12 μήνες, σκοπός είναι να ελεκταθεί το πρόγραμμα αγοράς μετοχών ακόμα περισσότερο, αγοράζοντας **back shares** αξίας τριών δισεκατομμυρίων και επιστρέφοντας μέσω των μερισμάτων και των αγορών μετοχών, παράγοντας περισσότερα από 50% μετρητά σε σχέση με αυτά που παράγονται.

Με την επίτευξη των στόχων και τη διεξαγωγή αυστηρών οικονομικών και χρηματικών αναλύσεων πριν την εκτίμηση τιμών, απόκτηση και διεξαγωγή κλιμακωτών αποφάσεων, τα στελέχη της Vodafone παρουσιάζουν την αρχή τους να δρουν πάντα με γνώμονα το ενδιαφέρον των μετόχων τους.

Ευχαρίστηση των πελατών:

Τα μέλη της εταιρίας αλλά και όσοι εργάζονται σε αυτήν έχουν αφιερωθεί στην ευχαρίστηση των πελατών της, γιατί την θεωρούν βάση για την συνεχή επιτυχία τους.

Αναγνωρίζουν ότι κάθε συναλλαγή με τους πελάτες, τους παρέχει άλλη μια ευκαιρία να κερδίσουν την εμπιστοσύνη τους και αυτός είναι ο λόγος που συνεχίζουν να αυξάνουν το επίπεδο στην πελατειακή φροντίδα σε όλα τα κέντρα εξυπηρέτησης και στα μαγαζιά καθώς και στην ποιότητα των δικτύων.

Το κλειδί που συντελεί στο να μένουν ευχαριστημένοι οι πελάτες είναι η δυνατότητα να παρέχει η Vodafone ανώτερες ηχητικές υπηρεσίες και δεδομένα, ανάλογα με τις διαφορετικές ανάγκες των πελατών της. Το **Vodafone Live! με 3G** έχει παρουσιαστεί σε τέσσερις χώρες της Ευρώπης και διάφορες άλλες θα ακολουθήσουν μέσα στους ακόλουθους μήνες. Σχετικά με τους επιχειρηματίες, το λανσάρισμα του **Vodafone Mobile Connect 3G/GPRS datacard** τον Φεβρουάριο έτυχε μεγάλης επιτυχίας.

Επιρροή της παγκόσμιας κλίμακας και ενδιαφέροντος:

Ένα άλλο προτέρημα της Vodafone είναι το υπό επέκταση **Global Footprint**. Η λειτουργία/παρουσία της σε 26 αγορές της επιτρέπει να επηρεάζει την παγκόσμια κλίμακα και το παγκόσμιο ενδιαφέρον. Εκμεταλλεύεται αυτό το προτέρημα για να πραγματοποιεί τις υπηρεσίες βασισμένες στο 3G. Όταν παρουσιαστεί το 3g handsets σε μεγάλες ποσότητες εντός του χρόνου, θα είναι καλά προετοιμασμένοι στο να αυξήσουν

την ζήτηση και να προσελκύσουν ακόμα μεγαλύτερο ενδιαφέρον στην απόκτηση μετοχών από τον κόσμο του 3G.

Ένα άλλο επίσης ανταγωνιστικό προτέρημα είναι η ηγετική στάση της Vodafone στο κόστος και χρόνο της αγοράς. Από τις υπηρεσίες του δικτύου έως τις πωλήσεις και από την αγορά έως την πελατειακή φροντίδα και χρέωση, υπάρχουν πολλαπλά συστήματα προς χρήση μέσα στην επιχείρηση. Με τη δυνατή συνεργασία μεταξύ των διαφόρων επιχειρηματικών εταιριών, μπορεί να σημειωθεί περαιτέρω εξοικονόμηση.

Επέκταση των ορίων της αγοράς:

Η επέκταση των ορίων της αγοράς είναι μια ακόμα προτεραιότητα για την Vodafone. Συνεχίζει να δημιουργεί δημιουργικές και στρατηγικές σχέσεις στο περιβάλλον της επικοινωνίας. Στον παραγωγικό χώρο συνεργάζεται με την Microsoft και άλλες επιχειρήσεις IT. Στο χώρο του περιεχομένου, έχει γίνει πρόσφατα ένα μεγάλο βήμα προς τη μουσική арένα μέσω της συνεργασίας με την Sony Music.

Στην εξελισσόμενη βιομηχανία, οι δυνατότητες να επεκταθεί η Vodafone γεωγραφικά θα συνεχίζουν να παρουσιάζονται και αν υπάρχει αξία στρατηγική και χρηματική θα ληφθεί σοβαρά υπ' όψιν. Η μακρόχρονη δέσμευση της εταιρίας στην Ιαπωνία έχει ενδυναμωθεί με μία περαιτέρω επένδυση έως και 2,6 δισεκατομμύρια δολάρια. Οι συναλλαγές στην Ιαπωνία θα απλοποιηθούν τη δομή, θα επιβεβαιώσουν την δέσμευση στην αγορά της Ιαπωνίας και θα δώσουν την δυνατότητα να πραγματοποιηθούν οι αλλαγές που θα βελτιώσουν την κατάσταση της Vodafone.

Δημιουργία της καλύτερης παγκόσμιας ομάδας Vodafone:

Καθώς η επιχείρηση επεκτείνεται και το περιβάλλον γύρω από αυτήν εξελίσσεται, είναι αναγκαίο για τα στελέχη και τα μέλη να αναπτύσσονται, να ανασυγκροτούνται και να διατηρούν τους ανθρώπους που θα τους οδηγήσουν σε αυτόν τον καινούργιο κόσμο. Τα αρμόδια άτομα εργάζονται σκληρά για να επιβεβαιώσουν ότι οι υπάλληλοι

Έχουν τις κατάλληλες ικανότητες και τη γνώση για να αντεπεξέλθουν στις ανάγκες των πελατών της. Αναγνωρίζουν νέους τρόπους για να μοιράσουν τα καλύτερα από αυτά που κάνουν σε παγκόσμια βάση. Συνεχίζουν να δρέπουν την δόξα των οφελών της ομάδας με κίνητρα μαζί με μία δυνατή κουλτούρα πελατειακής εξυπηρέτησης, που θα βοηθήσει να αποκτηθεί η φήμη της Vodafone δεύτερη με καμία άλλη να ακολουθεί.

Υπευθυνότητα της επιχείρησης:

Ως μια μεγάλη, πολυεθνική εταιρία είναι αναπόφευκτο να δημιουργούνται μεγάλες προσδοκίες στους μετόχους και να υποβάλλονται τα στελέχη και μέλη σε δημόσια εξονυχιστική έρευνα. Με το να είναι μια υπεύθυνη επιχείρηση διαχειρίζονται την επιρροή τους στην κοινωνία, το περιβάλλον και την οικονομία. Έχουν δεσμευτεί στα υψηλότερα επίπεδα επιχειρηματικής ακεραιότητας και συλλογικής εξουσίας. Οι επιχειρήσεις της Vodafone ανά τον κόσμο είναι σημαντικές στην εσωτερική δομή των οικονομιών και κοινωνιών που υπηρετούν. Επίσης θεωρούν τις συλλογικές ευθύνες πάρα πολύ σοβαρές. Μέσω των διαφόρων ενεργειών θα συνεχίσουν να αγωνίζονται ώστε να κερδίσουν την εμπιστοσύνη και την επιβεβαίωση των μετόχων ανά τον κόσμο.

Έξι στόχοι, ένας στόχος.

Αυτοί οι έξι στόχοι είναι αρκετά πραγματοποιήσιμοι. Το μόνο που μένει είναι η εκτέλεσή τους. Χώρα ανά χώρα έχει δημιουργηθεί μια ομάδα από τους πιο ικανούς ηγέτες στην

ασύρματη βιομηχανία οι οποίοι είναι έτοιμοι να ευχαριστήσουν τους πελάτες, να κερδίσουν την αγορά και να είναι αποτελεσματικοί.

Για την περαιτέρω ανάπτυξη της στο μέλλον, η Vodafone, θα δώσει έμφαση στις ακόλουθες στρατηγικές πρωτοβουλίες:

Συνδρομητές: Αύξηση του ποσοστού συμμετοχής των συνδρομητών με συμβόλαιο στο σύνολο της βάσης. Νέες συνδέσεις συμβολαίου Α Εξαμ. (2003-2004): 118.656

Χρήση φωνής: Αύξηση της χρήσης σε υψηλά για την αγορά επίπεδα.

Αγορά: Ανταγωνιστικό περιβάλλον, επιθετική τοποθέτηση τόσο στην αγορά συμβολαίων όσο και στην αγορά καρτοκινητών.

Διαφοροποίηση προϊόντων καρτοκινητής σε: A la carte και Cu, πιο ολοκληρωμένες εταιρικές προτάσεις μέσα από το LMDS.

Δίκτυο Διανομής: Διανομή των προϊόντων από την αλυσίδα καταστημάτων Vododafone άλλες αλυσίδες λιανικής πώλησης

Θεσμικό Πλαίσιο: Διαφοροποιείται από άλλες ευρωπαϊκές χώρες (στα τέλη τερματισμού, σε επίπεδο χρήσης και τιμολόγησης).

Μέτοχοι: Πρωταρχικός στόχος είναι η παροχή αξίας στους μετόχους της Vodafone – Panafon και σε συνέχεια στους μετόχους του ομίλου Vodafone.

Διεθνής Επέκταση: Σε συνεργασία με τον όμιλο Vodafone.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Εταιρία Κινητής Τηλεφωνίας COSMOTE

4.1. Γενικά

Η "COSMOTE" ιδρύθηκε τον Οκτώβριο του 1996 (ΦΕΚ 6719/3.10.96) με την επωνυμία "Κυψελοειδές Λειτουργικό Σύστημα Κινητών Τηλεπικοινωνιών Α.Ε." και έχει έδρα το Δήμο Αθηναίων, οδός Σταδίου 15. Τα κεντρικά γραφεία της Εταιρίας και οι διοικητικές της υπηρεσίες στεγάζονται στο Μαρούσι Αττικής, Λεωφ. Κηφισίας 44, 151 25 Αθήνα, τηλ. 210-6177777. Η Εταιρία είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο Ανωνύμων Εταιριών της Νομαρχίας Αθηνών με αριθμό ΜΑΕ 36581/06/Β/96/102. Η διάρκεια της Εταιρίας ορίστηκε αρχικά σε 50 χρόνια.

Η Εταιρία μετονομάστηκε με απόφαση της τακτικής Γενικής Συνέλευσης της 2ας Ιουνίου 1999 (ΦΕΚ 6180/28.7.99) και η σημερινή ακριβής επωνυμία της είναι "COSMOTE Κινητές Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.". Η Εταιρία χρησιμοποιεί το διακριτικό τίτλο "COSMOTE".

Η λειτουργία της εταιρίας στην Ελλάδα διέπεται από τις διατάξεις του Ν. 2867/2000 για την οργάνωση και λειτουργία των τηλεπικοινωνιών (στο εξής «Νόμος περί Τηλεπικοινωνιών»), όπως ισχύει και από διάφορα προεδρικά διατάγματα, υπουργικές αποφάσεις και αποφάσεις της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), που εξειδικεύουν την εφαρμογή του και εναρμονίζουν την Ελληνική νομοθεσία περί τηλεπικοινωνιών με την κοινοτική νομοθεσία. Η εταιρία λειτουργεί και σύμφωνα με τους όρους των Αδειών της και για το σκοπό αυτόν ελέγχεται από την ΕΕΤΤ, στην αρμοδιότητα της οποίας ανήκει ο έλεγχος και η ρύθμιση του τομέα των τηλεπικοινωνιών και η εποπτεία της τηλεπικοινωνιακής αγοράς. Το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών (στο εξής ΥΜΕ) χαράζει τις κατευθυντήριες γραμμές της πολιτικής των τηλεπικοινωνιών και λαμβάνει τις απαιτούμενες νομοθετικές πρωτοβουλίες στον τομέα των τηλεπικοινωνιών.

Σύμφωνα με το νόμο περί Τηλεπικοινωνιών, τον Κανονισμό Γενικών Αδειών και τον Κανονισμό Ειδικών Αδειών, η άσκηση Τηλεπικοινωνιακών Δραστηριοτήτων στην Ελλάδα τελεί υπό καθεστώς Γενικών ή Ειδικών Αδειών, ανάλογα με τη δραστηριότητα. Οι Γενικές Άδειες αποκτώνται με την παρέλευση δεκαπέντε (15) ημερών από την κατάθεση από τον ενδιαφερόμενο στην ΕΕΤΤ Δήλωσης Καταχώρισης, με την οποία δηλώνεται η έναρξη της άσκησης μιας ή περισσότερων τηλεπικοινωνιακών δραστηριοτήτων. Οι Ειδικές Άδειες εκδίδονται από την ΕΕΤΤ βάσει συγκεκριμένης διαδικασίας που περιγράφει ο Νόμος περί Τηλεπικοινωνιών και ο κανονισμός Ειδικών Αδειών και αφορούν α) την εγκατάσταση τηλεπικοινωνιακών δικτύων για τα οποία απαιτείται η πρόσβαση ή/και διέλευση σε ή/και μέσω δημοσίων πραγμάτων ή/και κοινόχρηστων χώρων ή/και ιδιοκτησιών τρίτων και β) τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες για την παροχή των οποίων απαιτείται η χρήση Σπάνιων Πόρων, όπως είναι οι ραδιοσυχνότητες, οι θέσεις στη γεωστατική τροχιά και οι αριθμοί από Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης.

Οι Ειδικές Άδειες δεν μπορούν να μεταβιβαστούν χωρίς την προηγούμενη έγκριση της ΕΕΤΤ. Επιπλέον, απαγορεύεται η με οποιονδήποτε τρόπο εκμίσθωση ή συνεκμετάλλευση Ειδικής Άδειας ή η μεταβολή της σύνθεσης του εταιρικού Κεφαλαίου κατόχου Ειδικής Άδειας, που οδηγεί σε άμεση ή έμμεση αλλαγή του ελέγχου της διοίκησης του χωρίς προηγούμενη έγκριση της ΕΕΤΤ. Τέλος, κάθε μεταβίβαση μετοχών με μία ή περισσότερες πράξεις, ίση ή μεγαλύτερη από το δύο τοις εκατό (2%) του

εταιρικού κεφαλαίου του κατόχου Ειδικής Άδειας, γνωστοποιείται στην ΕΕΤΤ εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την πραγματοποίησή της.

Τον Αύγουστο του 2001, κατά το διαγωνισμό που είχε προκηρύξει η ΕΕΤΤ για τη χορήγηση αδειών 2^{ης} και 3^{ης} γενιάς, χορηγήθηκε στην εταιρία με την υπ' αριθμ. 226/1/6.8.2001 απόφαση της ΕΕΤΤ Ειδική Άδεια 3^{ης} γενιάς. Στο πλαίσιο της Ειδικής αυτής Άδειας, απονεμήθηκαν στην εταιρία για αποκλειστική χρήση 2x15 MHz ζευγαρωμένο φάσμα και 2x5 MHz μη ζευγαρωμένο φάσμα, και συγκεκριμένα της απονεμήθηκαν τα ακόλουθα τμήματα ραδιοσυχνότητας: 1950,3-1953,3 MHz, 2140,3-2155,3 MHz και 1905,1-1910,1 MHz. Το συνολικό τίμημα για την Ειδική Άδεια 3^{ης} γενιάς ανήλθε στα 161.408.657 ευρώ (55 δις.δρχ.), το 70% των οποίων καταβλήθηκε με τη χορήγηση της Άδειας, ενώ το υπόλοιπο 30% θα καταβληθεί σε τρεις ισόποσες ετήσιες δόσεις, αρχής γενομένης από το Δεκέμβριο 2005. Η Ειδική Άδεια 3^{ης} Γενιάς έχει διάρκεια 20 έτη από τις 6 Αυγούστου 2001 (δηλαδή μέχρι την 5^η Αυγούστου 2021) και μπορεί να ανανεωθεί με απόφαση της ΕΕΤΤ. Σύμφωνα με την Ειδική Άδεια 3^{ης} Γενιάς, η εταιρία έχει την υποχρέωση να παρέχει:

α) κάλυψη τουλάχιστον του 25% του πληθυσμού της Ελλάδας μέχρι το Δεκέμβριο του 2003.

β) κάλυψη των εγκαταστάσεων των Ολυμπιακών Αγώνων και όλων των χώρων που θα υπάρξουν αντίστοιχες δραστηριότητες εντός της Αττικής, καθώς και των κύριων οδικών αρτηριών οι οποίες οδηγούν στους παραπάνω χώρους που βρίσκονται εντός της Αττικής μέχρι τον Ιούνιο του 2004 και

γ) κάλυψη τουλάχιστον του 50% του πληθυσμού της Ελλάδας μέχρι το Δεκέμβριο του 2006.

Οι παραπάνω απαιτήσεις κάλυψης πρέπει να επιτυγχάνονται για υπηρεσίες μεταγωγής πακέτου (packed switched) με ρυθμό μετάδοσης στο φυσικό επίπεδο τουλάχιστον 144kbps για την καθοδική ζεύξη (downlink) και 64 kbps για την ανοδική ζεύξη (up-link).

Στις 31.12.2003 η COSMOTE είχε ήδη εκπληρώσει την υποχρέωση για παροχή κάλυψης στο 25% τουλάχιστον του πληθυσμού της Ελλάδας, παρέχοντας κάλυψη στο 29% του πληθυσμού της Ελλάδας.

4.2 Πελάτες

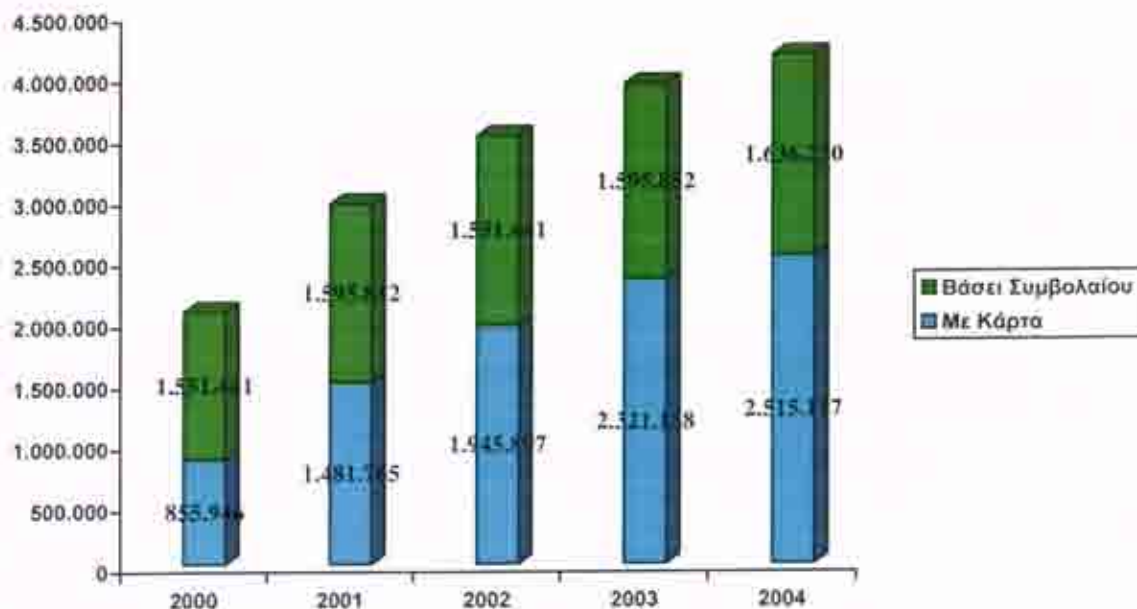
Πελάτες COSMOTE και στοιχεία κλάδου κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα.

Στις 31 Δεκεμβρίου 2003 η COSMOTE είχε 3,92 εκατομμύρια πελάτες, αριθμός που εκτιμάται ότι αντιστοιχεί σε μερίδιο αγοράς άνω του 37,5%, σύμφωνα με τα πιο πρόσφατα δημοσιευμένα στοιχεία του κλάδου και μέσω των στοιχείων που συλλέγει και επεξεργάζεται το τμήμα ανάλυσης που διαθέτει η Cosmote. Ο πίνακας που ακολουθεί περιγράφει την εξέλιξη του αριθμού των συνδρομητών της εταιρίας στο σύνολο της Ελληνικής αγοράς για την περίοδο 2002-2003:

Πίνακας 3: Εξ Πελατειακής Βάσης Cosmote Έτους 2000-2004.

Πηγή: ‘Ετήσιο Δελτίο COSMOTE 2003-2004 σελ.62’

Πελάτες	Με Κάρτα	Με Συμβόλαιο	Σύνολο
31/12/2000	855.946	1.205.065	2.061.011
31/12/2001	1.481.765	1.461.767	2.943.532
31/12/2002	1.945.897	1.551.441	3.506.338
31/12/2003	2.321.158	1.595.852	3.917.010
31/12/2004	2.515.117	1.636.230	5.151.460



Διάγραμμα 3: Εξέλιξη Πελατειακής Βάσης COSMOTE 2000 Εώς 2004.

Πηγή: Ετήσιο Δελτίο COSMOTE 2003-σελ.62 – Ιστοσελίδα COSMOTE (www.cosmote.gr)

Κατά το 2004, η COSMOTE πραγματοποίησε 40.378 καθαρές νέες συνδέσεις συμβολαίου και 193.959 καθαρές νέες συνδέσεις καρτοκινητής, επιβεβαιώνοντας την κυρίαρχη θέση της στην ελληνική αγορά κινητής τηλεφωνίας. Ο δείκτης αποσυνδέσεων (churn) της COSMOTE (Ελλάδα) σε ετήσια βάση διαμορφώθηκε σε 22,7%.

Η Cosmote πιστεύει ότι η παροχή υψηλών προδιαγραφών εξυπηρέτησης στο σύνολο της πελατειακής της βάσης είναι αποτέλεσμα του συνδυασμού της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας της εταιρίας, του άρτια εκπαιδευμένου προσωπικού της και της ανάπτυξης σχέσεων εμπιστοσύνης και συνεργασίας τόσο μεταξύ των υπαλλήλων, όσο και με τους πελάτες της. Στην υλοποίηση της φιλοσοφίας αυτής συντελούν τα τηλεφωνικά κέντρα της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης, τα οποία λειτουργούν αδιάλειπτα 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο και εξυπηρετούν καθημερινά περισσότερες από 50.000 κλήσεις για θέματα που αφορούν τη διαδικασία σύνδεσης, τις συσκευές, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της COSMOTE, τη χρήση του κινητού τηλεφώνου εντός και εκτός Ελλάδας, τους λογαριασμούς ή πληροφορίες καταλόγου. Με στόχο την όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πελατών της και προκειμένου να ανταποκριθεί στις ολοένα αυξανόμενες απαιτήσεις της αγοράς, δημιούργησε ανεξάρτητες, εξειδικευμένες ομάδες για τη διαχείριση των κλήσεων που αφορούν τόσο τους εταιρικούς πελάτες, όσο και τους χρήστες υπηρεσιών μεταφοράς δεδομένων. Η COSMOTE καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια που θα συντελέσει στην καθιέρωση του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών στην κορυφή της πυραμίδας τόσο στην ελληνική, όσο και στη διεθνή αγορά.

4.3 Προϊόντα και Υπηρεσίες

4.3.1 Γενικά

Το κύριο αντικείμενο εργασιών της Cosmote είναι η παροχή όλου του φάσματος υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας, το οποίο περιλαμβάνει υπηρεσίες **βάσει συμβολαίου**, υπηρεσίες **προπληρωμένης κινητής τηλεφωνίας** και υπηρεσίες **προστιθέμενης αξίας**, όπως προσωπικό τηλεφώνητή, δυνατότητα αποστολής/λήψης γραπτών μηνυμάτων (SMS), μηνυμάτων πολυμέσων (MMS), προώθηση κλήσεων, αναγνώριση κλήσεων, υπηρεσίες πληροφοριών και προηγμένες υπηρεσίες με τη χρήση των τεχνολογιών WAP, SIM Microbrowser, Voice Recognition (αναγνώριση φωνής) και GPRS. Επιπλέον, τον Ιούνιο του 2003 η Cosmote ξεκίνησε την εμπορική διάθεση του πρωτοποριακού προϊόντος **MYCOSMOSview**, ενός δομημένου μενού υπηρεσιών με έγχρωμα και εντυπωσιακά γραφικά, που προσφέρει άμεση πρόσβαση στις υπηρεσίες με το πάτημα ενός πλήκτρου, εξελίσσοντας την ομπρέλα υπηρεσιών MyCosmos. Τον Απρίλιο του 2003 η Cosmote διέθεσε, πρώτη στην ελληνική αγορά, υπηρεσίες video MMS μέσω κινητού τηλεφώνου, ενώ το Νοέμβριο του 2003 η Cosmote, στο πλαίσιο του στρατηγικού σχεδιασμού της που στόχο έχει τη συνεχή παροχή πρωτοποριακών υπηρεσιών στο σύνολο των πελατών της αξιοποιώντας τεχνολογίες αιχμής, προχώρησε σε σύναψη αποκλειστικής συμφωνίας στρατηγικής συνεργασίας με την **NTT DoCoMo**, για την εμπορική διάθεση και εκμετάλλευση υπηρεσιών i-mode πριν από τους Ολυμπιακούς Αγώνες ΑΘΗΝΑ 2004, τους οποίους η Cosmote υποστηρίζει ως Μέγας Χορηγός.

4.3.2 Υπηρεσίες βάσει Συμβολαίου

Η Cosmote εκτιμάται ότι εξακολουθεί να διατηρεί το μεγαλύτερο αριθμό πελατών βάσει συμβολαίου στην Ελληνική αγορά κινητής τηλεφωνίας, με σύνολο 1.595.852 συνδρομητές στις 31 Δεκεμβρίου 2003 ενώ για το έτος 2004 η Cosmote στις 31 Δεκεμβρίου είχε σύνολο 1.636.230 συνδρομητές συμβολαίου. Η Cosmote, με την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών, με απλές, ξεκάθαρες χρεώσεις από την αρχή της λειτουργίας της και και με υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση πελατών συνδυασμένη με την παροχή ισχυρών κινήτρων πιστότητας έχει καταφέρει να προσελκύσει και να διατηρήσει την πλειοψηφία των πελατών με συμβόλαιο στην ελληνική αγορά. Εκτιμάται ότι το τμήμα των πελατών βάσει συμβολαίου, στην ελληνική αγορά κινητής τηλεφωνίας, έχει φθάσει σε επίπεδα «ωριμότητας», δηλαδή δεν αναμένεται να συνεχίσει να αυξάνεται σημαντικά στο μέλλον.

Η εταιρία προσφέρει στους πελάτες της βάσει συμβολαίου υπηρεσίες δικτύου GSM και μια σειρά από υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (π.χ., SMS, MMS, VMS, CLI), χωρίς να επιβαρύνει το συνδρομητή με επιπλέον μηνιαίο τέλος. Η Cosmote προσφέρει στους πελάτες της δύο βασικά προγράμματα (το πρώτο με συμβόλαιο 12μηνες διάρκειας και το δεύτερο αορίστου χρόνου), που περιλαμβάνουν διαφορετικό μηνιαίο πάγιο τέλος (ευρώ 10,27 και ευρώ 7,35 αντίστοιχα), καθώς και μια ευρεία σειρά προγραμμάτων με προπληρωμένο χρόνο ομιλίας για κλήσεις προς οποιαδήποτε εθνικό δίκτυο προκειμένου να καλύψει τις ανάγκες όλων των πελατών της.

Η φιλοσοφία που διέπει τα τιμολόγια της Cosmote αφορά το διαχωρισμό των κλήσεων σε «εντός δικτύου», γεγονός που μεταφράζεται σε μειωμένες χρεώσεις για τις κλήσεις προς το δίκτυο της Cosmote, αλλά και προς το δίκτυο σταθερής τηλεφωνία ΟΤΕ και τα λοιπά σταθερά δίκτυα. Τα προγράμματα χρήσης της Cosmote δεν διαφοροποιούνται ως

προς τις χρεώσεις κλήσεων μεταξύ κλήσεων αιχμής ή μη, ούτε μεταξύ αστικών ή υπεραστικών κλήσεων εντός της Ελλάδας. Οι διεθνείς κλήσεις που πραγματοποιούνται από πελάτες της Cosmote επιβαρύνονται με το αντίστοιχο τέλος διεθνών συνδιαλέξεων του ΟΤΕ για τη χώρα προορισμού της κλήσης, πλέον των χρεώσεων για εθνικές κλήσεις της Cosmote, ανάλογα με το πρόγραμμα χρήσης.

Αυτή η παρουσίαση των υπηρεσιών που προσφέρει η Cosmote στους συνδρομητές βάσει συμβολαίου καθώς και η αναλυτικότερη παρουσίαση τους, ανά συμβόλαιο και προσφορά μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η Cosmote προσπαθεί να διαφυλάξει την υπεροχή της σ' αυτήν την συνδρομητική βάση. Η Cosmote κατέχει τα σκήπτρα στους συνδρομητές βάσει συμβολαίου τα τελευταία 5 χρόνια έχοντας δυναμική πολιτική και παρέχοντας σημαντικά κίνητρα στους εν δυνάμει πελάτες – συνδρομητές για να επιλέξουν της συγκεκριμένη εταιρία. Η Cosmote με μία πιο λεπτομερή ανάλυση παρουσιάζει αρκετά κίνητρα στους συνδρομητές συμβολαίου όπως δωρεάν χρόνο ομιλίας με χαμηλό πάγιο σε συνδυασμό με μια επιλογή δωρεάν γραπτών μηνυμάτων σε κυμαινόμενο πάγιο (π.χ. Cosmote 60 – 120 – 240 τα οποία είναι προγράμματα που προσφέρουν δωρεάν χρόνο ομιλίας). Επίσης προσφέρει μερικές από τις πιο σύγχρονες συσκευές σε οικονομικές τιμές, κίνηση που προσελκύει ιδιαίτερα τους ηλικιακά νέους πελάτες. Αυτή η κίνηση αποτελεί κατά κύριο λόγο την βασική πολιτική της Cosmote, όμως όπως φαίνεται με την πάροδο του χρόνου η Cosmote όπως και οι άλλες εταιρίες κινητής τηλεφωνίας προσαρμόζουν την πολιτική τους άμεσα, ανάλογα με τις εκάστοτε συνθήκες που επικρατούν. Το τελευταίο συμπέρασμα μπορεί εύκολα να τεκμηριωθεί βλέποντας τις διαφημίσεις της εταιρίας και την εναλλαγή των προσφορών, ανάλογα με τις κινήσεις των αντιπάλων εταιριών σε σύντομο χρονικό διάστημα ή υπάρχει και η αντίθετη περίπτωση η Cosmote να παρουσιάσει μία πρωτοποριακή υπηρεσία ή προσφορά και σχετικά σύντομα οι άλλες εταιρίες να ακολουθήσουν.

4.3.3 Υπηρεσίες εταιρικών πελατών

Στο πλαίσιο της στρατηγικής της εταιρίας για αύξηση του αριθμού των εταιρικών της πελατών, η Cosmote έχει δημιουργήσει ειδικά προγράμματα και υπηρεσίες με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, που απευθύνονται αποκλειστικά σε εταιρικούς πελάτες. Ως εταιρικοί πελάτες θεωρούνται επιχειρήσεις/νομικά πρόσωπα που διατηρούν συνδέσεις βάσει συμβολαίου στα Προγράμματα COSMOTE BUSINESS. Τα βασικά χαρακτηριστικά των προγραμμάτων COSMOTE BUSINESS έχουν τα εξής:

- 3 ή περισσότερες συνδέσεις ανα πελάτη.
- χαμηλό μηνιαίο τέλος ανά σύνδεση.
- προπληρωμένο χρόνο ομιλίας για κλήσεις προς οποιαδήποτε εθνικό δίκτυο (με την εμπορική διάθεση του COSMOTE BUSINESS PLUS 240 το Μάιο του 2003).
- προπληρωμένο χρόνο ομιλίας για ενδοεταιρικές κλήσεις (με την εμπορική διάθεση των υπηρεσιών COSMOTE BUSINESS VALUE 45, 90, 120 τον Οκτώβριο του 2003).
- Απλές και κατανοητές χρεώσεις.
- Επιδότησεις στις συσκευές κινητής τηλεφωνίας, βάσει του αριθμού των συνδέσεων.

- Πρόγραμμα ανανέωσης συσκευής μετά την πάροδο 12 μηνών, ανάλογα με τη χρήση.

Επιπλέον, εταιρία προσφέρει στους εταιρικούς πελάτες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, οι οποίες μπορούν να προσαρμοστούν στις εξειδικευμένες ανάγκες τους.

Εκτιμώντας δε τις σημαντικές προοπτικές ανάπτυξης, η Cosmote σκοπεύει να συνεχίσει να προσδίδει έμφαση στις υπηρεσίες για τους εταιρικούς της πελάτες. Αναλυτικότερα:

VIRTUAL PRIVATE NETWORK (VPN): Η υπηρεσία αυτή έχει σκοπό να διευκολύνει την επικοινωνία μέσω κινητού τηλεφώνου μεταξύ στελεχών μιας εταιρίας, παρέχοντας ιδιωτικό σχέδιο αριθμοδότησης, ειδικές χρεώσεις και δυνατότητες όπως ο περιορισμός κλήσεων (call barring).

WIRELESS OFFICE: Με την αποκλειστική αυτή υπηρεσία οι κλήσεις μεταξύ των κινητών και σταθερών τηλεφώνων στο χώρο της εταιρίας δρομολογούνται από ένα τοπικό, mini GSM, εταιρικό δίκτυο που εγκαθίσταται από την Cosmote στις εγκαταστάσεις της εταιρίας πελάτη, και δεν χρεώνονται. Η συγκεκριμένη υπηρεσία συμβάλλει σημαντικά στη διατήρηση των εταιρικών συνδέσεων.

LMDS: Η Cosmote ως κάτοχος άδειας Σταθερής Πρόσβασης (LMDS) αναπτύσσει αυτόνομο δίκτυο ασύρματης πρόσβασης, το οποίο η εταιρία εκμεταλεύεται τόσο εμπορικά, όσο και για δικές της ανάγκες. Με την εμπορική αξιοποίηση του δικτύου LMDS η Cosmote είναι σε θέση να ανταποκριθεί αποτελεσματικότερα στις αυξανόμενες ανάγκες των εταιρικών της πελατών, προσφέροντας ολοκληρωμένες λύσεις. Οι πρώτες υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω LMDS είναι οι υπηρεσίες Direct Access και Leased Lines, οι οποίες έχει αποδειχθεί ότι όχι μόνον αυξάνουν τα έσοδα της Cosmote, αλλά κυρίως ότι ενισχύουν την αφοσίωση των εταιρικών πελατών στην εταιρία. Επιπλέον η Cosmote αξιοποιεί το δίκτυο LMDS για την διασύνδεση των σταθμών βάσης της (GSM και UMTS) σε περιοχές υψηλής πυκνότητας.

Η Cosmote έχει ήδη εγκαταστήσει σταθμούς βάσεις (LMDS Hubs) στην Αθήνα, ενώ σε τελικό στάδιο βρίσκεται η εγκατάσταση σταθμών βάσης και στη Θεσσαλονίκη, επιτυγχάνοντας έτσι γεωγραφική κάλυψη στις πλέον εμπορικές περιοχές. Στα άμεσα σχέδια της Εταιρίας περιλαμβάνεται η επέκταση της κάλυψης στο ευρύτερο λεκανοπέδιο Αττικής και σε άλλες περιοχές της Ελλάδας.

LEASED LINES: Η υπηρεσία παρέχει τη δυνατότητα επικοινωνίας μεταξύ των παραρτημάτων μιας εταιρίας για κλήσεις φωνής, data και fax, μέσω ιδιωτικού τηλεπικοινωνιακού δικτύου που παρέχεται από την Cosmote.

OFFICE ON THE MOVE: Το πακέτο υπηρεσιών office on the move σχεδιάστηκε για τις εταιρίες που επιθυμούν το ανθρώπινο δυναμικό τους να διαθέτει απόλυτη ελευθερία κινήσεων, ώστε να μπορεί να εργάζεται εξίσου αποδοτικά ακόμα και μακριά από το γραφείο. Οι υπηρεσίες που περιλαμβάνει είναι:

- **COSMOTE GPRS Internet**, για εύκολη, γρήγορη και αξιόπιστη σύνδεση με το internet μέσω κινητού τηλεφώνου και προσωπικού φορητού υπολογιστή (laptop/PDA).

- **COSMOTE GPRS Intranet**, εύκολη, γρήγορη, ασφαλή και αξιόπιστη σύνδεση με το εταιρικό δίκτυο για την πρόσβαση σε εταιρικές εφαρμογές (π.χ e-mail) και βάσεις δεδομένων.
- **COSMOTE Data & Fax**, για αξιόπιστη μετάδοση δεδομένων και fax μέσω κινητού τηλεφώνου και προσωπικού φορητού υπολογιστή (laptop/PDA).
- **MOBILE Fax Mail**, για αποθήκευση μηνυμάτων fax στον προσωπικό τηλεφωνητή του κινητού τηλεφώνου.
- **MYCOSMOS E-Mail**, που προσφέρει προσωπική θυρίδα για αποστολή και λήψη e-mail μέσω κινητού τηλεφώνου και internet.
- **FLEET MANAGEMENT**: Η υπηρεσία αυτή, που παρέχεται σε συνεργασία με τη SPACENET, απευθύνεται σε εταιρίες ή οργανισμούς που διαθέτουν στόλο οχημάτων και επιθυμούν την παρακολούθηση και την αποτελεσματική και εύκολη διαχείριση του, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό.

Η Cosmote στους εταιρικούς της πελάτες προσφέρει (ορθά κατά την άποψη μου) μία πληθώρα υπηρεσιών με αρκετές διαφορετικές συνδέσεις που ικανοποιούν κάθε διάταξη και ανάγκη εταιρίας. Η Cosmote κινείται τελευταία δυναμικά στο χώρο των εταιρικών προγραμμάτων για τους εξής λόγους:

- *Πρώτος λόγος και ίσως ο πιο σημαντικός είναι πως δεδομένου της μη ύπαρξης πρόσφορου εδάφους για νέους ιδιώτες συνδρομητές η Cosmote κινείται στο χώρο των εταιριών για αύξηση των πελατών της.*
- *Δεύτερος λόγος είναι πως οι εταιρίες και τα εταιρικά προγράμματα προσφέρουν σημαντικά έσοδα στην Cosmote.*
- *Τρίτος και τελευταίος λόγος πιστεύω πως είναι και η διατήρηση της «πρωτιάς» σε έναν ακόμη τομέα, που χάρη από τα παραπάνω οφέλη, χαρίζει και στην εταιρία που την κατέχει την εκτίμηση του καταναλωτικού κοινού και την πεποίθηση (ιδιαίτερα σημαντικό) την κυριαρχίας στον κλάδο.*

4.3.4 Υπηρεσίες καρτοκινητής τηλεφωνίας

Η Cosmote ξεκίνησε να διαθέτει υπηρεσίες προπληρωμένης κινητής τηλεφωνίας με την εμπορική επωνυμία COSMOKARTA στο τέλος του 1998. Στα τέλη Μαΐου του 2001 διατέθηκε εμπορικά ένα επιπλέον προϊόν καρτοκινητής τηλεφωνίας με την εμπορική επωνυμία WHAT'S UP. Το **Δεκέμβριο του 2003** η εταιρία είχε **2.321.158** πελάτες καρτοκινητής τηλεφωνίας (59,3%, περίπου, του συνόλου της πελατειακής της βάσης, σε σύγκριση με 55,8% το 2002). Αντίστοιχα στις **31 Δεκεμβρίου 2004** η πελατειακή βάση της Cosmote στην καρτοκινητή τηλεφωνία ανέρχεται σε **2.515.117** πελάτες.

COSMO KAPTA:(σε ποιους απευθύνεται).

Το προϊόν απευθύνεται στους **μεγαλύτερους ηλικιακά χρήστες** που ενδιαφέρονται κυρίως για **κλήσεις** και όχι για **γγραπτά μηνύματα**. Ειδικά για τους πελάτες της COSMOKARTA, η Cosmote εισήγαγε για πρώτη φορά στην ελληνική αγορά ένα πρωτοποριακό πρόγραμμα επιβράβευσης (bonus scheme), που συνίσταται στην προσφορά επιπλέον δωρεάν χρόνου ομιλίας, ανάλογα με τις κλήσεις που πραγματοποιούνται. Επιπλέον τον Ιανουάριο του 2004 λανσαρίστηκε αποκλειστικά στην

COSMOKAPTA το bonus για τις εισερχόμενες κλήσεις, ένα νέο πρόγραμμα επιβράβευσης που αφορά στην προσφορά επιπλέον χρόνου ομιλίας ανάλογα με τις κλήσεις που δέχεται ο χρήστης COSMOKAPTA.

WHAT'S UP:(σε ποιους απευθύνεται).

Το WHAT'UP απευθύνεται στους νέους ηλικιακά χρήστες, αλλά και σε όσους προτιμούν τα γραπτά μηνύματα ως βασικό μέσο επικοινωνίας. Το WHAT'S UP προσφέρει σημαντικά προνόμια, όπως την κλιμακωτή χρέωση στα γραπτά μηνύματα, και την υπηρεσία CHAT για εύκολη και διασκεδαστική επικοινωνία. Και τα δύο προϊόντα παρέχουν προνόμια όπως ειδοποίηση κλήσεων και τηλεφωνητή μαζί, περιαγωγή χωρίς διαδικασίες, αναμονή κλήσης, αναγνώριση κλήσεων και υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών χωρίς χρέωση, υπηρεσία MMS, και τέλος, τις υπηρεσίες MYCOSMOS. Επιπρόσθετα, οι πελάτες της COSMOKAPTA και του WHAT'S UP δεν δεσμεύονται από συμβόλαιο, δεν επιβαρύνονται με μηνιαίο πάγιο τέλος και δεν λάμβάνουν μηνιαίο λογαριασμό.

Τα πακέτα COSMOKAPTA και WHAT'S UP περιέχουν κάρτα SIM και αρχικό χρόνο ομιλίας, ενώ διατίθεται με ή χωρίς τηλεφωνική συσκευή. Οι πελάτες καρτοκινητής της Cosmote μπορούν επίσης να προμηθευτούν επιπλέον χρόνο συνδιαλέξεων αγοράζοντας τις ειδικές κάρτες ανανέωσης χρόνου από το εκτεταμένο εμπορικό δίκτυο της Cosmote, που ειδικά για την καρτοκινητή αριθμεί περισσότερα από 9000 σημεία πώλησης.

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της, η Cosmote προσφέρει επίσης τη δυνατότητα ανανέωσης του χρόνου ομιλίας της καρτοκινητής τηλεφωνίας μέσω του Europhone banking με ένα δωρεάν τηλεφώνημα από το κινητό COSMOKAPTA ή WHAT'S UP στο (210 955 5000) και μέσω των ATM (Αυτομάτων Ταμειακών Μηχανών) του εκτεταμένου πανελλαδικού δικτύου της ALPHA BANK. Σημειώνεται ότι τα προϊόντα καρτοκινητής της Cosmote παρουσιάζουν μεγαλύτερο περιθώριο μικτού κέρδους και συνεπώς βελτιώνουν την κερδοφορία της Εταιρίας.

Η καρτοκινητή τηλεφωνία της Cosmote αποτελεί (βασίζόμενη στην πιο πάνω πρόταση που αναφέρει ότι η καρτοκινητή τηλεφωνία παρουσιάζει μεγαλύτερα περιθώρια μικτού κέρδους), σημαντικότερο μέρος των υπηρεσιών της εταιρίας. Η Cosmote κατέχει σταθερά τα τελευταία 4 χρόνια την 2^η θέση στους χρήστες καρτοκινητής πίσω από την Vodafone εξαιτίας κυρίως της έλλειψης προσφορών των πρώτων χρόνων ύπαρξης της καρτοκινητής το οποίο οδήγησε στην διαφορά των συνδρομητών που διατηρήτε μέχρι σήμερα.

Ίσως η καρτοκινητή τηλεφωνία αποτελεί το μόνο σημείο που υστερεί η Cosmote εν συγκρίση με τις άλλες υπηρεσίες στις οποίες κατέχει και την πρώτη θέση αλλά και τις πληρέστερες υπηρεσίες. Λόγω όμως της σημαντικότητας της γίνονται προσπάθειες μέσω των προσφορών σε τιμές και νέες κάρτες να μειωθεί η υπάρχουσα διαφορά στα επόμενα χρόνια.

Μία καλή λύση θα αποτελούσε η δημιουργία μίας νέας κάρτας με περισσότερα προνόμια από τις προηγούμενες με ένα νέο όνομα που δεν θα είναι ξεπερασμένο και θα απευθύνεται στους ηλικιακά νέους χρήστες που αποτελούν την πλειοψηφία στην καρτοκινητή τηλεφωνία. Αυτή είναι μία λύση που μπορώ να συμπεράνω με βάση την ανάλυση την καρτοκινητής της Cosmote αλλά και των άλλων εταιριών καθώς και την σύγκριση τους

4.3.5 Υπηρεσίες i-mode

Τον Ιούνιο του 2004 η Cosmote διέθεσε κατ' αποκλειστικότητα στην ελληνική αγορά κινητής τηλεφωνίας το i-mode, την πιο δημοφιλή υπηρεσία Internet κινητής τηλεφωνίας παγκοσμίως. Με κύριους στρατηγικούς στόχους να:

- προσφέρει τη μοναδική εμπειρία του Διαδικτύου μέσω κινητού τηλεφώνου
- προωθήσει την ανάπτυξη και διάδοση των υπηρεσιών δεδομένων στην Ελλάδα και να ενισχύσει περαιτέρω τη συμμετοχή τους στα συνολικά έσοδά της
- ενισχύσει το ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα
- ενδυναμώσει την αφοσίωση των πελατών της και να διατηρήσει την ηγετική της θέση στην αγορά

Η Cosmote, με πρωταρχικό άξονα την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών της και θέλοντας να προσφέρει απλές και φιλικές υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, προχώρησε στη σύναψη συμφωνίας με την Ιαπωνική NTT DoCoMo. Η Cosmote και η NTT DoCoMo, κυρίαρχες εταιρίες παροχής κινητών επικοινωνιών στην Ελλάδα και στην Ιαπωνία, αντίστοιχα, ανακοίνωσαν το Νοέμβριο του 2003 την υπογραφή της αποκλειστικής συμφωνίας στρατηγικής συνεργασίας. Στο πλαίσιο της συνεργασίας αυτής η DoCoMo παραχωρεί στην Cosmote τα αποκλειστικά δικαιώματα στην Ελλάδα για την εμπορική διάθεση και εκμετάλλευση υπηρεσιών i-mode, των πιο δημοφιλών υπηρεσιών ασύρματου internet στον κόσμο. Βάσει της συμφωνίας η Cosmote θα προσφέρει υπηρεσίες i-mode μέσω των δικτύων της 2.5th (GPRS) και 3th γενιάς, αξιοποιώντας την τεχνογνωσία, τις τεχνολογίες και τις ευρεσιτεχνίες που θα της παράσχει η DoCoMo.

Η Cosmote ξεκίνησε την εμπορική διάθεση του i-mode πριν από τους Ολυμπιακούς Αγώνες του 2004 στην Αθήνα, τους οποίους η Cosmote υποστήριξε ως μέγας Εθνικός Χορηγός. Η συμφωνία προβλέπει επιπλέον τη συνεργασία της Cosmote με την DoCoMo για την εισαγωγή των υπηρεσιών i-mode και σε άλλες αγορές στις οποίες δραστηριοποιείται η Cosmote, είτε μέσω θυγατρικών, όπως η AMC στην Αλβανία, είτε μέσω συμβολαίων διαχείρισης, όπως στην περίπτωση της Globul και της COSMOFON.

Τα αποτελέσματα και η ανταπόκριση των πελατών στην νέα υπηρεσία, από την έναρξη της εμπορικής διάθεσής της, έχει ήδη ξεπεράσει τις αρχικές προβλέψεις καθώς ο αριθμός των ενεργοποιήσεων της υπηρεσίας i-mode έχει ήδη υπερβεί τις 90.000. Ο αριθμός των ενεργοποιήσεων i-mode στο τέλος Σεπτεμβρίου 2004 ξεπέρασε τις 52.000.

Με την εμπορική διάθεση των υπηρεσιών i-mode οι πελάτες της Cosmote θα απολαμβάνουν μία εντελώς νέα και ξεχωριστή εμπειρία, καθώς:

- Θα έχουν πρόσβαση μέσω του κινητού τους τηλεφώνου σε υπηρεσίες Internet με εξαιρετικά ευρύ και ποικύλο περιεχόμενο.
- Θα μπορούν να επιλέξουν από ένα μεγάλο φάσμα πρωτοποριακών, πολύ-λειτουργικών συσκευών, ειδικά σχεδιασμένων για τους συνεργάτες του i-mode ανά τον κόσμο.

Το i-mode, το οποίο πρωτοπαρουσιάστηκε στην Ιαπωνία το 1999, αποτελεί την κυρίαρχη υπηρεσία ασύρματου Internet στον κόσμο. Το i-mode προσφέρει στους συνδρομητές δυνατότητα πρόσβασης σε πλούσιο περιεχόμενο, e-mail και πλήθος εφαρμογών που διατίθεται εξ ολοκλήρου μέσω του κινητού τηλεφώνου. Οι πάροχοι περιεχομένου, καθώς επίσης και άλλοι συνεργάτες έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν ένα πλήθος

υπηρεσιών μέσω i-mode, το οποίο αποτελεί μια ανοικτή πλατφόρμα που βασίζεται στα πρότυπα του διαδικτύου. Το i-mode χρησιμοποιείται σήμερα από περισσότερους από 40 εκατ. συνδρομητές στην Ιαπωνία, περίπου το 1/3 του πληθυσμού της χώρας. Οι χρήστες των υπηρεσιών i-mode στις αγορές της Ευρώπης και της Ασίας, όπου η NTT DoCoMo έχει συνάψει από το 2002 συνεργασίες, πλησιάζουν τα δύο εκατομμύρια. Η συμφωνία με την COSMOTE στην Ελλάδα αποτελεί την όγδοη συνεργασία της NTT DoCoMo για παροχή της υπηρεσίας i-mode στον κόσμο και την έβδομη στην Ευρώπη. Η Cosmote εντάσσεται πλέον σε μία διεθνή συμμαχία την οποία απαρτίζουν η E-Plus Mobilfunk (Γερμανία), η KPN Mobile (Ολλανδία), η KG Telecom (Ταϊβαν), η BASE (Βέλγιο), η Bouygues Telecom (Γαλλία), η Telefonica Moviles (Ισπανία) και η Wind (Ιταλία).



2: Τμήμα προώθησης i-mode Cosmote.

Το i-mode για την Cosmote αποτέλεσε την απάντηση ουσιαστικά στο Vodafone live που λίγο καιρό πριν είχε λανσάρει η Vodafone. Η Cosmote βλέποντας την κύρια αντίπαλο της στην Ελλάδα την Vodafone να προωθεί στους συνδρομητές της πριν από αυτήν τις υπηρεσίες 3^{ης} γενιάς πραγματοποίησε αυτή την στρατηγική όπως αποδείχτηκε κίνηση και λάνσαρε ουσιαστικά το πιο άρτιο σύστημα υπηρεσιών 3^{ης} γενιάς στην Ελλάδα. Με την κίνηση της η Cosmote κατά την προσωπική μου γνώμη μετέτρεψε σε πλεονέκτημα αυτό που πριν λίγο καιρό φαινόταν ως αδυναμία.

Ως αδυναμία αναφέρω τα δημοσιεύματα που είχαν δει τα φώτα της δημοσιότητας πριν από δύο χρόνια που αναφέρον την αδυναμία της Cosmote να παρακολουθήσει τις εξελίξεις. Σε αυτά τα δημοσιεύματα η Cosmote απάντησε με τον καλύτερο τρόπο αφού χωρίς μεγάλες υποσχέσεις συμφώνησε με την Ιαπωνική εταιρία και έφερε στην Ελλάδα το πιο σύγχρονο από όλες τις απόψεις Internet κινητής τηλεφωνίας.

4.3.6 Υπηρεσίες MyCosmos

Οι υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας της Cosmote συνέβαλαν καθοριστικά για μια ακόμα χρονιά στα συνολικά έσοδα της εταιρίας. Οι υπηρεσίες σχεδιάστηκαν επί το πλείστον για το σύνολο της πελατειακής της βάσης, δηλαδή τόσο τους πελάτες συμβολαίου, αλλά και τους κάτοχους COSMOKAPTA και WHAT'S UP, ενώ κάποιες από τις πιο προηγμένες υπηρεσίες δημιουργήθηκαν για τους χρήστες των τεχνολογικά εξελιγμένων συσκευών. Κατά τη διάρκεια του 2003-2004 οι υπηρεσίες της Cosmote εμπλουτίστηκαν σημαντικά με εικόνα, ήχο και κίνηση, καλύπτοντας μεγάλο εύρος αναγκών σε τομείς ενημέρωσης, ψυχαγωγίας και επικοινωνίας, Ακολουθεί αναφορά στα πιο σημαντικά προϊόντα και υπηρεσίες της Cosmote που προσφέρθηκαν μέσα στο 2003-2004.

Η Cosmote ήταν η πρώτη εταιρία κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα που σχεδίασε και υλοποίησε – από το Σεπτέμβριο του 2000 – την ολοκληρωμένη πύλη κινητών επικοινωνιών MyCosmos, καθιστώντας τη μάλιστα προσβάσιμη από ολόκληρη την πελατειακή της βάση. Πρόκειται για ένα σύνολο προηγμένων υπηρεσιών mobile Internet προστιθέμενης αξίας στους τομείς της ενημέρωσης, της ψυχαγωγίας, της ηλεκτρονικής επικοινωνίας και της πρόσβασης σε ελεύθερα war-sites, τις οποίες η Cosmote φροντίζει να εμπλουτίζει και να ενισχύει συνεχώς.

Ξεκινώντας από τον Ιανουάριο του 2003 η Cosmote προώθησε τη νέα υπηρεσία Beat Box που ανήκει στο ευρύ φάσμα των υπηρεσιών MyCosmos. Πρόκειται για μια ολοκληρωμένη «ομπρέλα» μουσικών υπηρεσιών, καθώς παρέχει ενημέρωση σχετικά με τα δρώμενα στο μουσικό χώρο, επιτρέποντας στους συνδρομητές να «κάνουν τα πάντα με ένα τραγούδι», όπως: Αφιέρωσεις Τραγουδιών, Επιλογή Ringtones, Ακρόαση Τραγουδιών, Παραγγελία τρελό-τηλεφωνητή και Ενημέρωση για Παραγγελία CD.

Το Φεβρουάριο του 2003, ύστερα από την διαπίστωση της ανάγκης για ενημέρωση μιας σημαντικής ομάδας χρηστών, η Cosmote εισήγαγε πρώτη μια νέα αποκλειστική υπηρεσία στον τομέα της Ενημέρωσης: «Ειδήσεις στην Αλβανική και τη Ρώσικη γλώσσα». Το περιεχόμενο της υπηρεσίας παρέχεται σε συνεργασία με το Μακεδονικό Πρακτορείο Ειδήσεων και αφορά στις ειδήσεις τόσο από την ελληνική, όσο και από την αλβανική ή ρωσική επικαιρότητα στις αντίστοιχες γλώσσες.

Τον Απρίλιο του 2003 η Cosmote, πρώτη στην ελληνική αγορά, προχώρησε στη δημιουργία αποκλειστικών υπηρεσιών video, ξεκινώντας με την εμπορική διάθεση της υπηρεσίας video stars. Η υπηρεσία εντάσσεται στην πύλη υπηρεσιών MyCosmos, παρέχεται σε συνεργασία με τον όμιλο Antenna και δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες της Cosmote να παρακολουθήσουν από το κινητό τους τηλέφωνο προσωπικά μηνύματα, αλλά και μικρά μουσικά video clips δημοφιλών Ελλήνων και ξένων καλλιτεχνών. Η εμπορική διάθεση των υπηρεσιών video της Cosmote μέσω κινητού τηλεφώνου σήμανε την έναρξη της αξιοποίησης των δυνατοτήτων που προσφέρονται από τις συσκευές που επιτρέπουν την αποστολή και λήψη MMS για επικοινωνία και ψυχαγωγία μέσω εικόνας, ήχου και κίνησης. Την υπηρεσία Video Stars ακολούθησαν οι αθλητικές υπηρεσίες με Video, Video Goal & Παγκόσμιο Πρωτάθλημα Στίβου 2003.

Η υπηρεσία Video Goal κάνει διαθέσιμα τα στιγμιότυπα των Goals και τις καλύτερες φάσεις από επιλεγμένους αγώνες κάθε αγωνιστικής του πρωταθλήματος ποδοσφαίρου. Η υπηρεσία Παγκόσμιο Πρωτάθλημα Στίβου 2003 φτιάχτηκε αποκλειστικά για το ομώνυμο αθλητικό γεγονός, με στόχο να δώσει στους φιλάθλους του MyCosmos κείμενο και εικόνα (video μέσω MMS) από το Παγκόσμιο Πρωτάθλημα Στίβου στο Παρίσι. Η υπηρεσία παρείχε το πρόγραμμα των αγώνων και video των 10-15 δευτερολέπτων το καθένα με τις καλύτερες στιγμές της κάθε αγωνιστικής ημέρας.

Το Δεκέμβριο του 2004, σε συναργασία με την εταιρία KODAK, η Cosmote δημιούργησε την υπηρεσία MMS PRINT. Μέσω της εν λόγω υπηρεσίας οι πελάτες της εταιρίας μπορούν να έχουν σύντομα και εύκολα εκτυπωμένες μία ή περισσότερες φωτογραφίες που έχουν στο MMS κινητό τους και να τις παραλάβουν από εμπορικά καταστήματα της Cosmote.

Παράλληλα με τις παραπάνω υπηρεσίες κατά τη διάρκεια του έτους προσφέρθηκαν και άλλες νέες υπηρεσίες όπως:

- ✓ Το «super3» & «extra5» στις υπηρεσίες του ΟΠΑΠ,
- ✓ Ο εμπλουτισμός της υπηρεσίας «Πάμε Στοίχημα»,
- ✓ Το «Σαν Σήμερα» στις υπηρεσίες Ενημέρωσης,
- ✓ Οι υπηρεσίες της Kylie με videos cv, wallpapers και ειδικό διαγωνισμό,
- ✓ Τα αφιερώματα με MMS υπηρεσίες στον Αντώνη Ρέμο,
- ✓ Το Fan Club & Gift Feature στα Ringtones,

MMS ΣΕ ΟΛΑ ΤΑ ΔΙΚΤΥΑ: Το Φεβρουάριο του 2003 η Cosmote ανακοίνωσε ότι ολοκληρώθηκε με επιτυχία η διασύνδεση του δικτύου της με τα δίκτυα της Vodafone και της Tim(STET HELLAS), μετά και τις πιλοτικές δοκιμές. Έτσι οι πελάτες της Cosmote μπορούν να ανταλλάσσουν από το κινητό τους τηλέφωνο μηνύματα MMS (Multimedia Messaging Service) με τους πελάτες των υπολοίπων εταιριών κινητής τηλεφωνίας που διαθέτουν τη συγκεκριμένη τεχνολογία.

MYCOSMOSview: Τον Ιούνιο του 2003 η Cosmote, ανταποκρινόμενη στις προκλήσεις του ανταγωνισμού περιβάλλοντος όπου δραστηριοποιείται, προσέφερε το νέο πρωτοποριακό προϊόν MyCosmosview, εξελίσσοντας την ομπρέλα υπηρεσιών MyCosmos. Στόχος του νέου προϊόντος είναι η εύκολη και γρήγορη πρόσβαση σε ένα σύνολο τεχνολογικά προηγμένων υπηρεσιών, μέσα από ένα φιλικό – προς το χρήστη – περιβάλλον. Το MyCosmosview, είναι ένα δομημένο μένου υπηρεσιών με έγχρωμα και ετυπωσιακά γραφικά, που καθιστά την πρόσβαση στις υπηρεσίες εύκολη και γρήγορη.

Στο μενού MyCosmos View περιλαμβάνονται εννιά (9) κατηγορίες υπηρεσιών:

- **New:** περιλαμβάνονται οι πλέον πρόσφατες υπηρεσίες που θέτει σε κυκλοφορία η COSMOTE (για παράδειγμα, αυτό το διάστημα είναι η υπηρεσία Java Games).
- **Ringtones & Logos:** οι ιδιαίτερα δημοφιλείς υπηρεσίες πολυφωνικών και απλών ringtones, wallpapers, themes κ.λπ.
- **Mobile Fun:** όλες οι διασκεδαστικές υπηρεσίες, όπως οι ευχετήριες κάρτες, Quiz Γνώσεων κ.λπ.
- **Αθλητικά:** όλες οι αθλητικές υπηρεσίες, όπως ειδοποιήσεις (alerts) για τις σημαντικές εξελίξεις, γκολ και φάσεις του πρωταθλήματος, αποτελέσματα ΟΠΑΠ κ.λπ.
- **Ενημέρωση:** υπηρεσίες ειδήσεων, χρηματιστήριο Αθηνών Online.

- **Mail & Chat:** οι προηγμένες υπηρεσίες επικοινωνίας.
- **Ταξίδια:** online πληροφορίες για Αεροδρόμιο Αθηνών, Δρομολόγια Πλοίων, Καιρός.
- **Αστρα & Μέλλον:** υπηρεσίες Αστρολογίας, Κινέζικο Ωροσκόπιο, Ταρώ κ.λπ.
- **Οδηγός Ψυχαγωγίας:** κινηματογράφος, θέατρο, πρόγραμμα τηλεόρασης, πολιτιστικές εκδηλώσεις.

Το MYCOSMOSview φιλοξενεί πλούσιο περιεχόμενο, που η Cosmote επιτυγχάνει μέσω συνεργασιών με σημαντικούς παρόχους περιεχομένου από την Ελλάδα και το εξωτερικό. Τον Οκτώμβριο του 2003 το MYCOSMOSview φιλοξένησε τη δημοφιλέστερη τραγουδίστρια της поп Kylie Minogue, καθώς η Cosmote σε συνεργασία με τη δισκογραφική εταιρία ΜΙΝΟΣ-ΕΜΙ εξασφάλισε την παρουσίαση του νέου της δίσκου με τίτλο «Body Language». Το MYCOSMOSview επιφυλάσσει, στο άμεσο μέλλον, ακόμη περισσότερες εκπλήξεις από το χώρο της μουσικής, του αθλητισμού και πολλών άλλων θεμάτων.

Με στόχο την εύκολη πρόσβαση και χρήση των υπηρεσιών αυτών, η Cosmote έθεσε σε κυκλοφορία τη συσκευή MYCOSMOSview NOKIA 3650, σε συνεργασία με τη NOKIA ειδικά για την Cosmote. Στη συγκεκριμένη συσκευή υπάρχουν προεγκατεστημένες οι ρυθμίσεις WAP, GPRS και MMS, το ειδικό πλήκτρο – συντόμευση για εύκολη πρόσβαση στην κεντρική σελίδα του MyCosmosview, αλλά και σελιδοδείκτες (bookmarks) στις δημοφιλέστερες υπηρεσίες.

Το MYCOSMOSview είναι προσβάσιμο από 23 συσκευές πολλών κατασκευαστών, ενώ στο άμεσο μέλλον ο κατάλογος των συσκευών που το υποστηρίζουν θα αυξάνεται συνεχώς, καθώς η Cosmote προτίθεται να προχωρήσει σε συνεργασίες με ακόμη περισσότερους κατασκευαστές. Οι συμβατές συσκευές MyCosmosview μέχρι σήμερα είναι NOKIA, Siemens, SONY ERICSSON, Panasonic, Motorola και SAMSUNG.

Η τιμολογιακή πολιτική του MYCOSMOS view ακολουθεί την πάγια πελατο- κεντρική φιλοσοφία της Cosmote για απλές και προσιτές χρεώσεις. Έτσι, το MYCOSMOSview- η χρήση του οποίου βασίζεται στο WAP μέσω GPRS – προσφέρεται χωρίς μηνιαίο πάγιο.

Επιπλέον, πλοήγηση στο WAP μέσω GPRS προσφέρεται για μια αρχική περίοδο δωρεάν για να βοηθήσει στην εξοικείωση των πελατών με τη νέα τεχνολογία, με αποτέλεσμα οι συνδρομητές να μη χρεώνονται παρά μόνο το κόστος της υπηρεσίας που επιλέγουν. Το MYCOSMOSview εμπλουτίζει διαρκώς με νέες τεχνολογικά προηγμένες υπηρεσίες σε συνεργασία με σημαντικούς παρόχους περιεχομένου. Στόχος της Cosmote είναι να καθιστά τις υπηρεσίες προσβάσιμες στο σύνολο της πελατειακής της βάσης, ανεξάρτητα από το βαθμό εξοικείωσης του χρήστη με τις νέες τεχνολογίες, προετοιμάζοντας έτσι το έδαφος για την κινητή τηλεφωνία 3^η γενιάς και ενισχύοντας το μερίδιο των εσόδων της που προέρχεται από υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας.

JAVA GAMES: Τον Οκτώμβριο του 2003 η Cosmote ξεκίνησε την υπηρεσία GAMES με δημοφιλή – πολύχρωμα, τρισδιάστατα και τελευταίας τεχνολογίας – ηλεκτρονικά παιχνίδια στο MYCOSMOS view.

Η Cosmote έχει εξασφαλίσει για τους πελάτες της μία μεγάλη ποικιλία από παιχνίδια, ανάμεσα στα οποία τα πολύ γνωστά X-men, Nemesis, Top Gun, Blackjack, Rayman Bowlink κ.λπ. Η υπηρεσία ικανοποιεί όλες τις προτιμήσεις, αφού διαθέτει παιχνίδια

δράσης, παιχνίδια κλασικά, αθλητικά, puzzles, καζίνο, fun, ενώ θα υπάρχουν παιχνίδια και για τη νέα «παιχνιδομηχανή» της NOKIA N-Gage.

Το μενού υπηρεσιών MYCOSMOSview, μέσω του εικονιδίου GAMES, δίνει εύκολη πρόσβαση στον πελάτη που θέλει να αναζητήσει και να «κατεβάσει» στο κινητό του τηλέφωνο να διαθέσιμα παιχνίδια. Η παραγγελία των παιχνιδιών μπορεί να γίνει επίσης με την αποστολή ενός απλού SMS. Η Cosmote, συνεργαζόμενη με τις γνωστότερες διεθνώς εταιρίες παραγωγής και διαχείρισης παιχνιδιών, θα ανανεωθεί διαρκώς τη λίστα της με νέα παιχνίδια τελευταίας τεχνολογίας, με στόχο το μενού της να ανταποκρίνεται στις ανάγκες και στις απαιτήσεις του συνόλου των πελατών της.

4.3.7 Άλλες Υπηρεσίες

Βασικές Υπηρεσίες

Η Cosmote καταγράφοντας τις ανάγκες των πελατών της όχι μόνο εμπλουτίζει το ευρύ φάσμα των υπηρεσιών της με νέες και προηγμένες τεχνολογικά υπηρεσίες, αλλά και συνεχώς αναβαθμίζει τις ήδη υπάρχουσες. Ως αποτέλεσμα, οι υπηρεσίες της Cosmote κατατάσσονται στις πλέον εξελιγμένες που προσφέρονται στην ελληνική αγορά. Εκτός των παραπάνω υπηρεσιών, η Cosmote παρέχει τις παρακάτω βασικές υπηρεσίες:

Νέα Υπηρεσία Τηλεφωνητή. Το Δεκέμβριο του 2003 η Cosmote αναβάθμισε την υπηρεσία του τηλεφωνητή. Οι πελάτες της Cosmote θα μπορούν πλέον να ακούσουν και να τροποποιήσουν το μήνυμα τους πριν τερματίσουν της κλήση τους. Επιπλέον, έχουν τη δυνατότητα να «στείλουν» από το μενού του τηλεφωνητή τους απευθείας φωνητικό μήνυμα στη θυρίδα οποιουδήποτε χρήστη Cosmote επιθυμούν, χωρίς προηγουμένως να τον καλέσουν. Τέλος, οι πελάτες της Cosmote μπορούν πλέον όχι μόνο να ακούσουν ένα νέο φωνητικό μήνυμα αλλά και να μάθουν τον αριθμό του χρήστη που τους κάλεσε, σε περίπτωση που ο τελευταίος δεν χρησιμοποιεί την υπηρεσία απόκρυψης κλήσης.

Υπηρεσία Ειδοποίησης Κλήσεων: Η Cosmote ξεκίνησε τη διάθεση της υπηρεσίας Ειδοποίησης Κλήσεων, ενεργοποιώντας τη μάλιστα **αυτόματα σε όλους τους πελάτες της**, παλαιούς και νέους, το Δεκέμβριο του 2003. Η υπηρεσία Ειδοποίησης Κλήσεων της Cosmote αποτελεί την πλέον εξελιγμένη στην ελληνική αγορά κινητής τηλεφωνίας, καθώς όχι μόνο δεν αναιρεί την υπηρεσία του τηλεφωνητή, αλλά **αντίθετα λειτουργεί παράλληλα** με αυτήν. Συγκεκριμένα, μέσω της υπηρεσίας Ειδοποίησης Κλήσεων της Cosmote οι πελάτες της εταιρίας μπορούν να ενημερώνονται για τους είκοσι τελευταίους αριθμούς τηλεφώνων, σταθερών ή κινητών (με την προϋπόθεση ότι ο καλών δεν χρησιμοποιεί την υπηρεσία απόκρυψης κλήσης), που δέχθηκαν στις περιπτώσεις που είχαν απενεργοποιημένο το κινητό τους, βρισκόταν εκτός κάλυψης ή το τηλέφωνο τους ήταν κατελημμένο χωρίς να έχουν ενεργοποιημένη την υπηρεσία αναμονής κλήσεων.

Υπηρεσία Αναμονής/Κράτησης Κλήσεων. Το Νοέμβριο του 2003 η Cosmote επέκτεινε την υπηρεσία Αναμονής/Κράτησης κλήσεων στους κατόχους καρτοκινητής. Συγκεκριμένα οι πελάτες καρτοκινητής μπορούν να δεχτούν ή να πραγματοποιήσουν μία δεύτερη κλήση στο κινητό τους ενώ έχουν ήδη δεχτεί μία κλήση, οπότε θα μπορούν να βάλουν σε αναμονή την πρώτη κλήση και να απαντήσουν στη δεύτερη, και παράλληλα θα μπορούν να εναλλάξουν τις κλήσεις όσες φορές επιθυμούν.

Υπηρεσία Περιαγωγής (Roaming) για κατόχους καρτοκινητής. Τον Αύγουστο του 2003¹¹ Cosmote ανακοίνωσε την έναρξη πλήρους περιαγωγής για τους κατόχους καρτοκινητής. Συγκεκριμένα, η υπηρεσία πλήρους περιαγωγής δίνει τη δυνατότητα εξερχομένων κλήσεων και αποστολής γραπτών μηνυμάτων σε όλους τους κατόχους

καρτοκινητής, χωρίς καμιά διαδικασία και χωρίς χρήση πιστωτικής κάρτας, επιπλέον της υφιστάμενης δυνατότητας λήψης εισερχόμενων κλήσεων και γραπτών μηνυμάτων. Ο κατάλογος των δικτύων που θα επιτρέπουν τη δυνατότητα εξερχόμενων κλήσεων περιλαμβάνει δίκτυα της Μ.Βρετανίας, της Γαλλίας, της Ισπανίας, της Ολλανδίας, του Βελγίου και της Ελβετίας και συνεχώς επεκτείνεται.

4.3.8 Υπηρεσίες 3^{ης} Γενιάς

Σύμφωνα με τον επιχειρησιακό σχεδιασμό της εταιρίας για την 3^η γενιά, η Cosmote αναπτύσσει δίκτυο 3^{ης} γενιάς, σύμφωνα και με τις απαιτήσεις της άδειας της, για να σχεδιάσει νέες προηγμένες υπηρεσίες και προϊόντα. Επιπλέον έχει στόχο να σχεδιάσει εξειδικευμένες υπηρεσίες 3^{ης} γενιάς ειδικά για τους Ολυμπιακούς Αγώνες του 2004.

Επιπλέον, η Cosmote, στο πλαίσιο της ΔΕΘ, παρουσίασε για πρώτη φορά στους πελάτες της τις καινούργιες υπηρεσίες 3^{ης} γενιάς. Το δίκτυο 3^{ης} γενιάς, εκτός από όλες τις υπηρεσίες του δικτύου 2^{ης}/2,5 γενιάς, είναι σχεδιασμένο ώστε να επιτρέπει την παροχή υπηρεσιών όπως:

- Video Call(64Kbps UL/64 Kbps DL), που κατά τη διάρκεια της συνομιλίας εμφανίζεται στην οθόνη του κινητού τηλεφώνου η εικόνα του κάθε συνομιλητή.
- Video streaming(64 Kbps UL/ 128 Kbps DL), που παρουσιάζεται στην οθόνη του κινητού τηλεφώνου «ζωντανό» περιεχόμενο (TV, video clips, ειδήσεις, αθλητικά, Live Web Camera κ.α).
- Internet browsing/Intranet access(64 KbpsUL/384 Kbps DL) με ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων μέχρι 384 Kbps όταν ο συνδρομητής κατεβάζει δεδομένα (καθοδική ζεύξη-downlink) και 64 Kbps όταν ο συνδρομητής στέλνει δεδομένα (ανοδική ζεύξη-uplink).

Από το Δεκέμβριο του 2003 η Cosmote ξεκίνησε το πρώτο εταιρικό πιλοτικό πρόγραμμα 3^{ης} γενιάς, που έχει ως σκοπό να προσφέρει τις παραπάνω υπηρεσίες σε έναν επιλεγμένο αριθμό φιλικών χρηστών. Οι πρώτοι 100 χρήστες που συμμετέχουν στο πιλοτικό πρόγραμμα είναι υπάλληλοι Cosmote.

4.3.9 Υπηρεσίες Περιαγωγής

Οι υπηρεσίες περιαγωγής παρέχουν τη δυνατότητα σε πελάτες που βρίσκονται στο εξωτερικό να καλούν και να λαμβάνουν κλήσεις κάνοντας χρήση δικτύων κινητής τηλεφωνίας στη χώρα που βρίσκονται, ενώ πληρώνουν για τις υπηρεσίες αυτές την εταιρία με την οποία είναι συμβεβλημένοι στη χώρα τους. Το Δεκέμβριο του 2003 η εταιρία είχε υπογράψει 307 συμφωνίες περιαγωγής σε 148 χώρες, εκ των οποίων οι 252 συμφωνίες σε 123 χώρες είχαν τεθεί σε λειτουργία. Η εταιρία εξετάζει συνέχεια τη σύναψη νέων συμφωνιών περιαγωγής, ώστε να εξυπηρετήσει τις απαιτήσεις των πελατών της για διεθνή περιαγωγή, καθώς επίσης και να αυξήσει το μερίδιο της στις υπηρεσίες περιαγωγής σε χρήστες που επισκέπτονται την Ελλάδα για τουρισμό ή επαγγελματικούς λόγους. Η εταιρία έχει ως στόχο να προσφέρει την υπηρεσία περιαγωγής σε όσο το δυνατόν περισσότερες χώρες λόγω και της διεξαγωγής των Ολυμπιακών Αγώνων. Η εταιρία παρέχει τη δυνατότητα περιαγωγής σε όλους τους συνδρομητές με συμβόλαιο. Από το πρώτο τρίμηνο του 2001 παρέχει τη δυνατότητα λήψης κλήσεων και γραπτών μηνυμάτων σε όλους τους πελάτες καρτοκινητής τηλεφωνίας που βρίσκονται στο εξωτερικό, ενώ από τον Αύγουστο του 2003 παρέχει και την δυνατότητα εξερχομένων κλήσεων (βλ. Ενότητα 4.1.4. ανωτέρω). Μέχρι 31.12.2003 η εταιρία παρείχε την υπηρεσία αυτή για τους πελάτες καρτοκινητής τηλεφωνίας με 15 δίκτυα σε 11 χώρες.

Από το Δεκέμβριο του 2002 είναι διαθέσιμη στους συνδρομητές ξένων δικτύων, συμβολαίου, η υπηρεσία Virtual Home Environment(VHE), η οποία παρέχει στους επισκέπτες (πελάτες συμβολαίου ξένων δικτύων) που κάνουν περιαγωγή στο δίκτυο της Cosmote πρόσβαση σε σύντομους κωδικούς ξένων δικτύων (Home short-codes).

Οι συνδρομητές ξένων δικτύων που χρησιμοποιούν την υπηρεσία περιαγωγής της Cosmote στην Ελλάδα χρεώνονται 0,164 ευρώ ανά 30 δευτερόλεπτα, συν την προσαύξηση που ορίζει το δίκτυο στο οποίο ανήκουν. Οι διεθνείς κλήσεις προσαυξάνονται με τα τέλη διεθνών κλήσεων του ΟΤΕ. Οι πελάτες της Cosmote, όταν βρίσκονται στο εξωτερικό, χρεώνονται για εισερχόμενες κλήσεις σύμφωνα με τις χρεώσεις διεθνών κλήσεων της Cosmote. Οι πελάτες της εταιρίας που κάνουν χρήση της υπηρεσίας περιαγωγής σε ξένα δίκτυα χρεώνονται με τα τέλη συνδιαλέξεων του ξένου δικτύου, προσαυξημένα κατά 10%. Το κόστος κλήσεων περιαγωγής για κάθε ξένο δίκτυο καθορίζεται από τη συμφωνία περιαγωγής που έχει συνάψει η εταιρία με αυτό.

Η Ελλάδα φιλοξενεί κάθε χρόνο περισσότερους από 10 εκατομμύρια τουρίστες και επισκέπτες για επαγγελματικούς λόγους. Το 2003 περισσότερες από 96 εκατομμύρια κλήσεις περιαγωγής από επισκέπτες διεκπεραιώθηκαν από το δίκτυο της Cosmote. Τα έσοδα διεθνούς περιαγωγής αντιπροσωπεύουν περίπου το 3,2% των συνολικών εσόδων της Cosmote στο τέλος του 2003. Η εταιρία εκτιμά ότι τα έσοδα της από υπηρεσίες περιαγωγής θα αυξηθούν περαιτέρω, εξαιτίας της μεγαλύτερης χρήσης και της διάθεσης της υπηρεσίας ολοκληρωμένα και σε όλους τους πελάτες προπληρωμένης τηλεφωνίας με ολόενα και σε περισσότερα δίκτυα, καθώς επίσης και της παροχής υπηρεσιών GPRS Roaming και της λήψης και αποστολής μηνυμάτων MMS στους πελάτες με συμβόλαιο.

Αναλυτικότερα όσο αφορά την περιαγωγή που προσφέρει η Cosmote στους χρήστες είτε αυτοί ανήκουν στους χρήστες συμβολαίου είτε ανήκουν στους χρήστες καρτοκινητής (COSMOKAPTA-WHAT'UP), στο τέλος του 2004 δίνει την δυνατότητα της χρήσης της υπηρεσίας περιαγωγής σε **155 χώρες και 305 δίκτυα**. Η υπηρεσία περιαγωγής δίνει τις εξής δυνατότητες στους χρήστες της:

Πολιτικές και Πρακτικές Προώθησης Προϊόντων και Υπηρεσιών Εταιριών Κινητής Τηλεφωνίας

- Πραγματοποίηση κλήσεων
- Αποδοχή κλήσεων
- Αποστολή γραπτών μηνυμάτων
- Αποδοχή γραπτών μηνυμάτων εντελώς δωρεάν
- Χρησιμοποίηση των υπηρεσιών που σας προσφέρει το menu της κάρτας MYCOSMOS SIM
- Πρόσβαση στις υπηρεσίες WAP χωρίς πρόσθετες ρυθμίσεις

Για τους χρήστες καρτοκινητής και ειδικότερα για τους χρήστες της **COSMOKARTA** οι χώρες και τα δίκτυα για χρήση της Υπηρεσίας Πλήρης περιαγωγής είναι οι εξής:

Χώρα	Δίκτυο	Χώρα	Δίκτυο
Αλβανία	Vodafone	Ιταλία	Wind
Αυστρία	Connect	Σερβία Μαυροβούνιο	ProMonte
Βέλγιο	Base	Σερβία Μαυροβούνιο	Monet
Βέλγιο	Mobistar	Ολλανδία	Orange
Βοσνία Ερζεγοβίνη	Mobilna Srpska	Ολλανδία	O2
Βουλγαρία	Globul	Νορβηγία	Telenor
Δανία	Sonofon	Πολωνία	Era
Γαλλία	Orange	Πορτογαλία	Optimus
Γαλλία	Bouygues Telecom	Πορτογαλία	Vodafone
Γαλλία	SFR	Πορτογαλία	TMN
Γερμανία	D1	Ισπανία	Telefonica
Γερμανία	O2	Ισπανία	Vodafone
Γερμανία	E-Plus	Ελβετία	Orange
Γερμανία	Vodafone D2	Ελβετία	Sunrise
Ουγγαρία	Vodafone	Ελβετία	Swisscom
Ουγγαρία	Pannon GSM	Τουρκία	Turkcell
Ουγγαρία	T-Mobile	Ην. Βασίλειο	Orange
Ισραήλ	Cellcom	Ην. Βασίλειο	T-Mobile
Ιταλία	TIM	Ην. Βασίλειο	O2
Ιταλία	Vodafone/Omnitel		

Η περιαγωγή αποτελεί για τις υπάρχουσες εταιρίες κινητής τηλεφωνίας σημαντικό κομμάτι των παρεχομένων υπηρεσιών που ολοένα αναπτύσσεται λόγω της μεγαλύτερης χρήσης από τους συνδρομητές των εταιριών στο εξωτερικό.

Το θέμα που απασχολεί και τους συνδρομητές αλλά και τις εταιρίες αυτήν την στιγμή είναι οι χρεώσεις που παραμένουν υψηλές. Αυτό το «πρόβλημα» χρειάζεται λύση και σ' αυτόν τον δρόμο οδηγούνται οι εταιρίες που προσπαθούν να συνάψουν νέες συμφωνίες με οικονομικότερους όρους. Εάν κατά το άμεσο μέλλον επιτευχθεί η μείωση των χρεώσεων σίγουρο είναι ότι και η χρήση θα αυξηθεί αλλά και η κερδοφορία λόγω της ποσότητας θα μεγαλώσει.

‘Πολιτικές και Πρακτικές Προώθησης Προϊόντων και Υπηρεσιών Εταιριών Κινητής Τηλεφωνίας’

Η Cosmote στην περιαγωγή έχει δημιουργήσει ένα ικανοποιητικό δίκτυο και για τους χρήστες συμβολαίου αλλά και για τους χρήστες καρτοκινητής. Δυστυχώς και η Cosmote περιορίζεται λόγω των χρεώσεων που προσφέρει οι οποίες όμως προέρχονται από τις υπάρχουσες συμφωνίες.

Το σίγουρο τέλος είναι πως η περιαγωγή αποτελεί μία υπηρεσία με αρκετά περιθώρια βελτιώσεων και είναι στην δυνατότητα και τόλμη κάποιας από τις εταιρίες να κάνει το «βήμα» παραπάνω που θα παρασύρει και τις τιμές των άλλων εταιριών.

4.4 Δίκτυο Πωλήσεων

Η Cosmote προωθεί τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της μέσω ενός εκτεταμένου δικτύου πωλήσεων, που αποτελείται από:

- Δίκτυο κύριων αντιπροσώπων, που αποτελείται από έξι αποκλειστικούς και δύο μη αποκλειστικούς κύριους αντιπροσώπους, καθώς και από πέντε μικρότερους αντιπροσώπους (στο εξής «αντιπρόσωποι» ή «εμπορικοί συνεργάτες»).
- Δώδεκα αποκλειστικά καταστήματα Cosmote – επτά στην Αθήνα, τρία στην Θεσσαλονίκη, ένα στο Ηράκλειο Κρήτης και ένα στην Πάτρα.
- Διεύθυνση Απευθείας Πωλήσεων Cosmote σε μεγάλους πελάτες.
- Τρεις διανομείς για τη διάθεση των προϊόντων COSMOKAPTA & WHAT'UP και των καρτών ανανέωσης χρόνου ομιλίας: την εταιρία ΕΛΓΕΚΑ Α.Ε.(εφεξής «ΕΛΓΕΚΑ»), τα «Ελληνικά Ταχυδρομεία» και την ALPHA COPY.

4.5 Δίκτυο Αντιπροσώπων

Οι εμπορικοί συνεργάτες, τόσο άμεσα, όσο και μέσω των δικτύων διανομής τους, προωθούν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Cosmote σε περίπου 2.000 σημεία πώλησης, η πλειονότητα των οποίων βρίσκεται στις μεγάλες πόλεις. Ο εμπορικός συνεργάτης ενεργεί ως ο εμπορικός αντιπρόσωπος της Cosmote για την μεσολάβηση σύναψης συμβάσεων με συνδρομητές έναντι προμήθειας και ως διανομέας για την προώθηση των προϊόντων COSMOKAPTA και WHAT'S UP.

Οι αποκλειστικοί αντιπρόσωποι της Cosmote είναι οι ακόλουθοι: «ΟΤΕ», Altcom A.E («Altcom»), Klimaphone A.E. («Klimaphone»), Σ.Μπενρουμπή Α.Ε.(«Μπενρουμπή Net»), Sanyocom A.E.(«Sanyocom»), Spacerphone A.E.(«Spacerphone»).

Η Cosmote έχει συνάψει συμφωνία μη αποκλειστικής αντιπροσωπίας με την εταιρία «Γερμανός Μπαταρίες Α.Ε», σύμφωνα με την οποία η τελευταία θα διαθέτει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Cosmote μέσω της αλυσίδας των 300 καταστημάτων λιανικής που διαθέτει, καθώς και με την Πλαίσιο Computers Α.Ε. («Πλαίσιο»), η οποία θα διαθέτει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Cosmote μέσω της αλυσίδας των 15 καταστημάτων της λιανικής.

Επίσης, η Cosmote έχει συνάψει συμφωνίες αντιπροσωπίας με τις εταιρίες «Valuenet»(διανομέας των υπηρεσιών της ΟΤΕnet), «Otesat-Maritel»(θυγατρική εταιρία του ΟΤΕ που παρέχει τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες στο ναυτιλιακό κόσμο), «Eurobank Cards»(θυγατρική εταιρία της ΕFG EUROBANK ERGASIAS που δραστηριοποιείται στον τομέα των πιστωτικών καρτών), την εταιρία «ONE WAY», καθώς και με την εταιρία «Carrefour – Μαρινόπουλος Α.Ε.»

Πίνακας 4: Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται ο αριθμός των σημείων που διαθέτουν τις υπηρεσίες της Cosmote την 31^η Δεκεμβρίου 2004:

Εμπορικοί Συνεργάτες	Σημεία Πώλησης
ΟΤΕ	450
Altcom	250
Γερμανός	300
Klimaphone	50
Μπενρουμπή Net	55
Πλαίσιο	15
Sanyocom	300
Spacephone	350
Λοιποί (Valuetel, Maritel, Eurobank Cards, OneWay, Carrefour - Μαρινόπουλος)	250
Σύνολο	2020⁸⁰

Η Cosmote δίνει στους αντιπροσώπους της μια σειρά από κίνητρα, όπως ποσοστό επί των μηνιαίων εσόδων από χρεώσεις λογαριασμών για κάθε συνδρομητή, προμήθεια σύνδεσης για κάθε νέα σύνδεση κατόπιν μεσολάβησης του αντιπροσώπου κ.λπ., με στόχο να διατηρήσει την πιστότητα των εμπορικών συνεργατών στο δίκτυο και αφετέρου να τους ενθαρρύνει στην προώθηση των προϊόντων της Cosmote. Οι προμήθειες δύναται να διαφοροποιούνται κατ'είδος και να αναπροσαρμόζονται κατά ποσόν, ανάλογα με τις συνθήκες της αγοράς.

Οι εμπορικοί συνεργάτες, με την εξαίρεση των εταιριών «Γερμανός», «Πλαίσιο», «Carrefour» και «ONE WAY», υποχρεούνται να διαθέτουν αποκλειστικά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Cosmote, αλλά έχουν το δικαίωμα να διαθέτουν και εξοπλισμό άλλου είδους (π.χ. ηλεκτρονικά προϊόντα, είδη πληροφορικής).

⁸⁰ Δεν περιλαμβάνονται τα σημεία πώλησης καρτοκινητής.

4.6 Καταστήματα COSMOTE



1:Κεντρικό κατάστημα Cosmote, Κηφισίας 44 – Μαρούσι.

Η Cosmote κατά το έτος 2003 λειτούργησε τα ακόλουθα δώδεκα αποκλειστικά καταστήματα, επτά στην Αθήνα, τρία στη Θεσσαλονίκη, ένα στο Ηράκλειο Κρήτης και ένα στην Πάτρα:

- 1.Κηφισίας 44, Μαρούσι
- 2.Βενιζέλου 15, Θεσσαλονίκη
- 3.Εθνικής Αντιστάσεως 7, Καλαμαριά Θεσσαλονίκης
- 4.Μαρίνου Αντύπα 90, Ν.Ηράκλειο Αττικής
- 5.Λαζαράκη 8, Γλυφάδα
- 6.Πανεπιστημίου 41, Αθήνα
- 7.Γρηγορίου Λαμπράκη 140, Πειραιάς
- 8.Αχαρνών 434, Αθήνα
- 9.Δικαιοσύνης 67-79, Ηράκλειο Κρήτης
- 10.Ερμού 4 & Αγ.Ανδρέου 48, Πάτρα
- 11.Τσιμισκή 109, Θεσσαλονίκη
- 12.Στουρνάρη 39, Αθήνα

Τα καταστήματα αυτά, τα οποία αποτελούν ολοκληρωμένα κέντρα εξυπηρέτησης πελατών, διαθέτουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της Cosmote, αλλά παρέχουν και υπηρεσίες όπως πληρωμή λογαριασμών, βασική τεχνική υποστήριξη και παραλαβή διαφόρων αιτημάτων. Αποτελούν επίσης ένα πολύτιμο εργαλείο για την αύξηση του βαθμού αναγνωρισιμότητας των υπηρεσιών της Cosmote. Η Cosmote σχεδιάζει να λειτουργήσει ακόμη δέκα καταστήματα μέχρι το τέλος του 2004.

ΕΛΓΕΚΑ, Ελληνικά Ταχυδρομεία & ALPHA COPY: Η ΕΛΓΕΚΑ λειτουργεί ως διανομέας για τη διάθεση των καρτών ανανέωσης χρόνου COSMOKARΤΑ και WHAT'UP σε περίπου 10.000 περίπτερα και μικρά καταστήματα. Τα σημεία αυτά

πώλησης βρίσκονται σε μικρές και μεγάλες πόλεις, διευκολύνοντας έτσι την αγορά επιπλέον καρτών από τους πελάτες προπληρωμένης κινητής τηλεφωνίας. Τα Ελληνικά Ταχυδρομεία δραστηριοποιούνται επίσης στη διανομή των προϊόντων COSMOKARTA και WHAT'S UP δια μέσου περίπου 800 καταστημάτων, η δε ALPHA COPY δια μέσου 89 καταστημάτων ανά την Ελλάδα.

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΜΕΓΑΛΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ: Η εν λόγω Διεύθυνση της Cosmote, που κατά τη διάρκεια του 2003 απασχολούσε περίπου 70 άτομα, προωθεί τις υπηρεσίες που παρέχει η Cosmote στους εταιρικούς πελάτες. Αναμένεται μέχρι το τέλος του 2004, λόγω της συνεχούς αύξησης του εταιρικού πελατολογίου της Cosmote, το δυναμικό στη Διεύθυνση να αυξηθεί κατά περίπου 10 άτομα.

4.7 Στόχοι Και Προόψεις

4.7.1 Βασικοί Άξονες Στρατηγικής (COSMOTE).

Κατά την διάρκεια του 2003 η Cosmote διατήρησε τις ισχυρές οικονομικές της επιδόσεις σε επίπεδα υψηλότερα του ευρωπαϊκού μέσου όρου και δημιούργησε νέες πηγές εσόδων. **Για τα επόμενα χρόνια βασικός στρατηγικός στόχος της Εταιρίας είναι η αξιοποίηση κάθε συμφέρουσας ευκαιρίας στην εξελισσόμενη αγορά κινητής τηλεφωνίας, τόσο στην Ελλάδα, όσο και σε άλλες χώρες της ευρύτερης περιοχής της νοτιοανατολικής Ευρώπης, προκειμένου να παραμείνει μία από τις 5 καλύτερες εταιρίες κινητής τηλεφωνίας στην Ευρώπη.**

Σύμφωνα με δημοσιευμένες μελέτες των διεθνών επενδυτικών οίκων, ο δείκτης μέσης χρήσης κινητής τηλεφωνίας στην Ευρώπη συνεχίζει να υπερβαίνει αισθητά τον αντίστοιχο δείκτη στην Ελλάδα, γεγονός που επιβεβαιώνει τις προβλέψεις της Cosmote για ύπαρξη περαιτέρω περιθωρίων ανάπτυξης για την Εταιρία και την Ελληνική αγορά γενικότερα. Η Cosmote θα επιδιώξει να συνεχίσει την ανοδική της πορεία στην αγορά που δραστηριοποιείται, με στόχο τη συνεχιζόμενη αύξηση των εσόδων και της κερδοφορίας της. Ενδεικτικά, το περιθώριο κερδοφορίας EBITDA των ενοποιημένων αποτελεσμάτων της εταιρίας στο τέλος του 2003 διαμορφώθηκε στο 42,8%, κατατάσσοντας την Εταιρία στις πρώτες θέσεις στον κλάδο κινητής τηλεφωνίας στην Ευρώπη. Ενώ το αντίστοιχο του 2004 διαμορφώθηκε σε 42,5%, ενώ τα καθαρά κέρδη αυξήθηκαν κατά 19,6% σε ετήσια βάση, με το περιθώριο καθαρού κέρδους να διαμορφώνεται σε 19,1%.

Για την επίτευξη του οράματος της, η Cosmote θα διατηρήσει την επιτυχημένη πελατοκεντρική στρατηγική που έχει αναπτύξει, δίνοντας έμφαση στους ακόλουθους άξονες:

- Διατήρηση της 1^{ης} θέσης στην αγορά, σε πελάτες και κερδοφορία.
- Ενίσχυση της χρήσης υπηρεσιών φωνής και προστιθέμενης αξίας.
- Διατήρηση της πελατοκεντρικής φιλοσοφίας και της ανταγωνιστικής της τιμολογιακής πολιτικής.
- Δημιουργία προτύπου οργανισμού, σε ποιότητα και παραγωγικότητα.
- Διαφοροποίηση από τον ανταγωνισμό, σε όλα τα μέτωπα.

- Βελτιστοποίηση κεφαλαιακής διάρθρωσης και αύξηση των αποδόσεων προς τους μετόχους.

Για την μελλοντική της ανάπτυξη, η Cosmote προσβλέπει σε:

- Περαιτέρω αύξηση της χρήσης των «παραδοσιακών» υπηρεσιών φωνής.
- Ενίσχυση των εσόδων περιαγωγής και παροχή ολοκληρωμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.
- Εισαγωγή καινοτόμων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας και διάθεση των υπηρεσιών i-mode.
- Γεωγραφική επέκταση σε οικονομικά αποδοτικές επενδύσεις οι οποίες θα πληρούν συγκεκριμένα κριτήρια.
- Αξιοποίηση των επιχειρηματικών ευκαιριών που προκύπτουν από την χορηγία των Ολυμπιακών Αγώνων «ΑΘΗΝΑ 2004».

Για το 2004 η στρατηγική της Εταιρίας επικεντρώνεται σε τρεις βασικούς άξονες, ενώ αναμένεται η χρονιά αυτή να αποτελέσει μια χρονιά σταθμό στην ιστορία της Εταιρίας, που θα τη σηματοδοτήσουν οι:

- **Οι Ολυμπιακοί Αγώνες «ΑΘΗΝΑ 2004»:** Ο υψηλός βαθμός διείσδυσης και χρήση της κινητής τηλεφωνίας σε παγκόσμια κλίμακα, η σύγκλιση πολλαπλών τεχνολογιών, σε συνδυασμό με τη δυνατότητα χρήσης καινοτόμων υπηρεσιών, και η διάθεση υπηρεσιών 3^{ης} γενιάς για πρώτη φορά σε Ολυμπιακούς Αγώνες φέρνουν την κινητή τηλεφωνία στο προσκήνιο. Η Cosmote ως Μέγας Εθνικός Χορηγός στοχεύει στην αξιοποίηση των σημαντικών επιχειρηματικών ευκαιριών που προκύπτουν, όπως η παρουσίαση των τεχνολογικών της επιτευγμάτων, η διεθνής προβολή, η αξιοποίηση συνεργιών μέσω των συνεργασιών με άλλους χορηγούς και η μεγιστοποίηση των ωφελειών.
- **Υπηρεσίες i-mode:** Η Cosmote θα προσφέρει υπηρεσίες i-mode με αξιοποίηση των πλέον προηγμένων νέων τεχνολογιών, των δικτύων της 2.5^{ης} (GPRS) και 3^{ης} γενιάς, με στόχο η εμπορική διάθεση του i-mode να ξεκινήσει πριν τους Ολυμπιακούς Αγώνες της Αθήνας. Με την εμπορική διάθεση των υπηρεσιών, οι πελάτες της Cosmote θα απολαμβάνουν μία εντελώς νέα και ξεχωριστή εμπειρία, καθώς θα έχουν πρόσβαση μέσω του κινητού τους τηλεφώνου σε υπηρεσίες internet με εξαιρετικά ευρύ και ποικίλο περιεχόμενο και σε υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ενώ θα μπορούν να επιλέξουν από ένα μεγάλο φάσμα πρωτοποριακών, πολυ-λειτουργικών συσκευών, ειδικά σχεδιασμένων για τους συνεργάτες του i-mode ανά τον κόσμο.
- **Υπηρεσίες 3^{ης} γενιάς:** Στις 31.12.2003 η Cosmote είχε ήδη εκπληρώσει την υποχρέωση για παροχή κάλυψης στο 25% τουλάχιστον του πληθυσμού της Ελλάδας, παρέχοντας κάλυψη στο 29% του πληθυσμού της Ελλάδας. Στόχος της είναι η επέκταση και η βελτιστοποίηση του δικτύου στις μεγάλες πόλεις και στις

Ολυμπιακές εγκαταστάσεις και η εμπορική διάθεση των αντιστοίχων υπηρεσιών εν όψει Ολυμπιακών Αγώνων.

Η Cosmote, στην προσπάθειά της να ανταποκριθεί στις αυξανόμενες ανάγκες των πελατών της και να επιτύχει τους στόχους της, σκοπεύει να προσφέρει νέες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, αλλά και να αυξήσει τη χρήση των υπαρχουσών. Οι τρεις βασικοί άξονες στους οποίους θα στηριχθεί η ανάπτυξη των υπηρεσιών είναι:

- Ευκολία στην χρήση, ενδιαφέρον περιεχόμενο και εμπλουτισμένη παρουσίαση (user experience).
- Τεχνολογική πρωτοπορία με υιοθέτηση των πιο εξελιγμένων δυνατοτήτων.
- Εκμετάλλευση των επιχειρηματικών ευκαιριών και συνεργιών.

Οι άξονες αυτοί υλοποιούνται αντίστοιχα μέσα από τις στρατηγικές αποφάσεις για:

- Εισαγωγή των υπηρεσιών i-mode, που αποτελεί τη δημοφιλέστερη και την πλέον εξελιγμένη, εύχρηστη και εμπορικά επιτυχημένη πλατφόρμα υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας παγκοσμίως.
- Ανάπτυξη δικτύου και υπηρεσιών 3^{ης} γενιάς, με σκοπό να οικοδομηθεί η αναγκαία υποδομή και να αποκτηθεί εμπειρία για υπηρεσίες πολυμέσων σε υψηλές ταχύτητες, η διείσδυση των οποίων αναμένεται να αυξηθεί τα προσεχή έτη.
- Ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών σε σχέση με τους Ολυμπιακούς Αγώνες ΑΘΗΝΑ 2004, μέγας χορηγός των οποίων είναι η Cosmote.

4.7.2 Αναλυτικότερα, για το 2004 προβλέπονται:

1) Υπηρεσίες i-mode: Η εταιρία σχεδιάζει την εμπορική διάθεση των υπηρεσιών i-mode πριν από τους Ολυμπιακούς Αγώνες ΑΘΗΝΑ 2004. Η διάθεση των υπηρεσιών θα συνοδευτεί από την διάθεση στην αγορά τεχνολογικά προηγμένων συσκευών, σχεδιασμένων με βάση την εργονομία και με σκοπό να δώσουν στον χρήστη την καλύτερη δυνατή εμπειρία. Χαρακτηριστικά όπως έγχρωμη οθόνη υψηλής ανάλυσης, ενσωματωμένη φωτογραφική μηχανή υψηλής ανάλυσης, υποστήριξη των προηγμένων τεχνολογιών (GPRS, java κ.λ.π) και ειδικός σχεδιασμός για εύκολη χρήση όλων των υπηρεσιών κάνουν τις συσκευές i-mode να υπερέχουν σημαντικά σε σχέση με αυτές που προσφέρονται μέχρι σήμερα. Οι υπηρεσίες που προγραμματίζονται αφορούν ένα πλήρες φάσμα περιεχομένου (ενημέρωση, ψυχαγωγία, συναλλαγές) μέσω συνεργασιών με τους πιο δημοφιλείς παρόχους από την Ελλάδα και το εξωτερικό. Επιπλέον, η δυνατότητα αποστολής και λήψης e-mail μέσω του κινητού δίνει αυξημένες δυνατότητες επικοινωνίας τόσο μεταξύ των χρηστών, όσο και μεταξύ χρηστών και παρόχων περιεχομένου. Αξίζει να σημειωθεί ότι βασικό παράγοντα για την επιτυχία των υπηρεσιών i-mode αποτελεί το επιχειρηματικό μοντέλο που τις συνοδεύει, χάρις στο οποίο επιτυγχάνεται ικανοποίηση και των τριών μερών της «αλυσίδας» (value chain):

2)ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ 3^{ης} ΓΕΝΙΑΣ (UMTS): Η τεχνολογία UMTS παρέχει δυνατότητα ταχύτερης μετάδοσης δεδομένων, που επιτρέπει τη βελτιωμένη μετάδοση εικόνας, ήχου και video μέσω κινητού τηλεφώνου. Ήδη εντός του 2003 έχει ξεκινήσει η πιλοτική χρήση των υπηρεσιών από επιλεγμένους χρήστες, με σκοπό τη δοκιμαστική λειτουργία της υποδομής και των διαδικασιών.

Οι πρώτες υπηρεσίες που προβλέπεται να προσφέρει εμπορικά η εταιρία είναι video calling, video messaging, video streaming και γρήγορη πρόσβαση στο internet/intranet, ενώ υφιστάμενες υπηρεσίες όπως το MMS θα προσφέρονται με καλύτερη ποιότητα (ταχύτητα/όγκος δεδομένα/ανάλυση της εικόνας). Μελλοντικά θα είναι δυνατή η παροχή διαδραστικών υπηρεσιών, όπως τα παιχνίδια με πολλαπλούς απομακρυσμένους χρήστες, η αγορά εισιτηρίων και η πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών.

Το παρόν δίκτυο της Cosmote παρουσιάζει ιδιαίτερα πλεονεκτήματα για την ταχεία και ορθολογική ανάπτυξη δικτύου UMTS, κυρίως λόγω της προηγμένης τεχνολογίας και της αρχιτεκτονικής του.

Βασικός παράγοντας που θα επηρεάσει τη διείσδυση των υπηρεσιών 3^{ης} γενιάς είναι η διαθεσιμότητα αντιστοιχών συσκευών, η οποία εντός του 2004 προβλέπεται να είναι σχετικά περιορισμένη, ενώ θα αυξηθεί από το 2005. Με δεδομένο αυτό, η στρατηγική της Cosmote για το 2004 εστιάζεται στην προσφορά υπηρεσιών με βασικό στόχο την εκπαίδευση των χρηστών στα νέα δεδομένα της τεχνολογίας, αλλά και την προσέλκυση πελατών υψηλής χρήσης ARPU), οι οποίοι είναι εκείνοι που κατά κανόνα κάνουν πρώτοι χρήση υπηρεσιών νέας τεχνολογίας (early adopters).

Η τιμολογιακή πολιτική σχετικά με τις υπηρεσίες 3^{ης} γενιάς θα βασιστεί στις πάγιες αρχές της Εταιρίας για απλές, κατανοητές και προσιτές χρεώσεις. Κύριο όχημα θα είναι τα υφιστάμενα οικονομικά προγράμματα συμβολαίου με προπληρωμένο χρόνο ομιλίας, τα οποία και θα εμπλουτιστούν με τις νέες υπηρεσίες.

Η συνεργασία με την DoCoMo προσδίδει στην Cosmote ένα στρατηγικό πλεονέκτημα σχετικά με τις υπηρεσίες τρίτης γενιάς, δεδομένο ότι η DoCoMo αποτελεί τον αδιαμφισβήτητο ηγέτη παγκοσμίως στην αγορά των 3G υπηρεσιών, και αναμένεται να μεταφέρει στην Cosmote πολύτιμη εμπειρία σε τομείς όπως ο τεχνικός και ο εμπορικός. Ιδιαίτερα δε σημαντική αναμένεται η υποστήριξη σχετικά με θέματα συσκευών, που είναι ιδιαίτερα σημαντικά για την πετυχημένη ανάπτυξη υπηρεσιών τρίτης γενιάς.

3)ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΟΛΥΜΠΙΑΚΟΥΣ ΑΓΩΝΕΣ: Η εταιρία σχεδιάζει μια σειρά υπηρεσιών σχετικών με τους Ολυμπιακούς Αγώνες «ΑΘΗΝΑ 2004», τις οποίες θα λανσάει πριν και κατά την διάρκεια των αγώνων. Οι υπηρεσίες θα απευθύνονται τόσο σε συνδρομητές Cosmote, όσο και σε επισκέπτες που κάνουν περιάγωγή στο δίκτυο της Cosmote. Κύριοι στόχοι των υπηρεσιών αυτών είναι η αύξηση της χρήσης και η ενίσχυση της εικόνας της εταιρίας. Βασικό ρόλο στο σχεδιασμό και την προώθηση των υπηρεσιών θα παίξει η εκμετάλλευση των συνεργιών που προσφέρει η θέση της Εταιρίας ως μεγάλου εθνικού χορηγού των Αγώνων. Οι βασικές κατηγορίες των υπηρεσιών που σχεδιάζονται αφορούν την ενημέρωση σχετικά με τους αγώνες (νέα, αποτελέσματα κ.λ.π), την ψυχαγωγία (διαγωνισμοί, ringtones, logos, wallpaper κ.λ.π), καθώς και την επικοινωνία (οικονομικά πακέτα συμβολαίου και καρτοκινητής που καλύπτουν ειδικές ανάγκες συγκεκριμένου κοινού). Οι υπηρεσίες θα προσφερθούν με όλες τις διαθέσιμες τεχνολογικές πλατφόρμες, όπως i-mode, 3G, GPRS, WAP, MMS, java, SMS, STK, IVR-voice Recognition κ.λ.π.



3: Τελετή Αφής Ολυμπιακής Φλόγας στο Παναθηναϊκό Στάδιο.

Πέρα από αυτά, η Εταιρία σχεδιάζει υπηρεσίες που καλύπτουν το σύνολο των αναγκών των πελατών, όπως:

4)ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΡΤΟΚΙΝΗΤΗΣ: Η εταιρία θα εμπλουτίσει τα προϊόντα καρτοκινητής με ειδικές υπηρεσίες, στοχεύοντας στην αύξηση χρήσης και στην βελτίωση της πιστότητας των πελατών. Για το σκοπό αυτό θα διευρυνθούν τα σχήματα επιβράβευσης χρήσης (bonus), όπως έγινε π.χ με την εισαγωγή του πρωτοποριακού για την Ελληνική αγορά σχήματος επιβράβευσης για εισερχόμενες κλήσεις που προσφέρεται από τις αρχές του 2004 σε όλους τους πελάτες COSMOKARTA. Παράλληλα σχεδιάζονται υπηρεσίες που διευκολύνουν τη διαχείριση του λογαριασμού καρτοκινητής και νέοι ευέλικτοι τρόποι ανανέωσης χρόνου.

5)ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ «My Cosmos»: Η εταιρία θα συνεχίσει να εμπλουτίζει τις υπηρεσίες που προσφέρει μέσα από την «ομπρέλα» υπηρεσιών My Cosmos, δίνοντας έμφαση στην ανάπτυξη νέων υπηρεσιών ψυχαγωγίας και επικοινωνίας My Cosmos view που αποφέρουν σημαντικά έσοδα.

6)ΕΙΔΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΕΡΙΑΓΩΓΗΣ: Η εταιρία σχεδιάζει μέσα στο 2004 να προσφέρει επιπλέον υπηρεσίες ειδικά στους χρήστες περιαγωγής, όπως την παροχή τουριστικών και άλλων χρησίμων πληροφοριών. Η εμπορική διάθεση περιαγωγής GPRS (που πιλοτικά ξεκίνησε το 2003) θα προσφέρει τη δυνατότητα για αύξηση εσόδων από χρήση, καθώς και για προσέλκυση συνδρομητών περιαγωγής ξένων δικτύων. Τέλος, προγραμματίζεται πιλοτική λειτουργία περιαγωγής για υπηρεσίες 3^{ης} γενιάς με επιλεγμένα δίκτυα του εξωτερικού.

Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στην αξιοποίηση της ευκαιρίας των Ολυμπιακών Αγώνων ΑΘΗΝΑ 2004, με στόχο την αύξηση των εσόδων από την περιαγωγή, ειδικά κατά την περίοδο των αγώνων.

7)ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ «ΤΡΙΤΩΝ» - Υπηρεσίες Πρόσβασης σε Περιεχόμενο Τρίτων Φορέων: Η Cosmote θα συνεχίσει την παροχή υπηρεσιών πρόσβασης σε περιεχόμενο

τρίτων μέσω SMS (4ψηφιοι κωδικοί) και φωνής (IVR – υπηρεσίες audiotex 901) και προτίθεται να προχωρήσει σε περαιτέρω συνεργασίες με εταιρίες, στοχεύοντας πάντα στην πληρέστερη κάλυψη των αναγκών των πελατών της και την αύξηση των εσόδων.

Το περιεχόμενο αυτών των υπηρεσιών παρέχεται από τρίτους φορείς, οι οποίοι είναι και υπεύθυνοι για τη σχεδίαση και την προώθηση τους, ενώ η Cosmote παρέχει την πρόσβαση στους πελάτες της μέσω του δικτύου της. Σε όλες τις περιπτώσεις η Cosmote αναλαμβάνει την τιμολόγηση των υπηρεσιών στους συνδρομητές της, παρέχοντας στους τρίτους φορείς ποσοστό των εσόδων.

Η Cosmote, θέλοντας να αυξήσει τη δυνατότητα εύκολης και γρήγορης πρόσβασης από το κινητό σε υπηρεσίες περιεχομένου που παρέχεται από τρίτες εταιρίες, παρακολουθεί τις ανάγκες της αγοράς, προχωρώντας όποτε χρειάζεται σε βελτιώσεις και επεκτάσεις της υποδομής της.

8)ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ:Ανταποκρινόμενη στις διαρκώς αυξανόμενες ανάγκες της αγοράς των εταιρικών πελατών, η Cosmote συνεχώς σχεδιάζει και προσφέρει νέες πρωτοποριακές υπηρεσίες που στοχεύουν στην ολοκληρωμένη κάλυψη των αναγκών τους, στην αύξηση της παραγωγικότητας τους και στον έλεγχο των λειτουργικών τους εξόδων, εξασφαλίζοντας έτσι ακόμη σημαντικότερα οφέλη για τις επιχειρήσεις.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Cosmote σχεδιάζει, μεταξύ άλλων, να εμπλουτίσει περαιτέρω τις υπηρεσίες πρόσβασης στο εταιρικό δίκτυο (intranet) και στο Διαδίκτυο, εκμεταλλευόμενη τις σημαντικές δυνατότητες του δικτύου τρίτης γενιάς που αναπτύσσει και στην εξέλιξη των συσκευών. Επιπλέον, προτίθεται να προσφέρει στους εταιρικούς της πελάτες νέες υπηρεσίες για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας, με στόχο την περαιτέρω αύξηση της χρήσης. Εστιάζοντας πάντα στις ανάγκες των εταιρικών πελατών της ευρισκόμενη σταθερά στην αιχμή της τεχνολογίας, η Cosmote σκοπεύει να εδραιώσει και να επεκτείνει περαιτέρω τη θέση της και στην αγορά των εταιρικών πελατών, στην οποία ήδη κατέχει σημαντική θέση.

4.8 Επενδυτικό Πρόγραμμα 2004-2005

Για το 2004 και 2005 η Cosmote σκοπεύει να επενδύσει (σε ενοποιημένη βάση) ποσό ύψους 306 εκατ. ευρώ, περίπου, για τη βελτίωση και αναβάθμιση της υφιστάμενης πάγιας υποδομής της σε εξοπλισμό (δίκτυο 2^{ης} και 2,5 γενιάς/GPRS της Cosmote στην Ελλάδα και της θυγατρικής της AMC στην Αλβανία). Ειδικότερα, η Cosmote, στο πλαίσιο του εν λόγω επενδυτικού της προγράμματος, πρόκειται να προβεί σε επενδύσεις για την αύξηση της χωρητικότητας και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας του δικτύου της, με σκοπό την αποτελεσματική υποστήριξη και επέκταση των δραστηριοτήτων της και την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας. Στο ποσό αυτό συμπεριλαμβάνεται επένδυση ύψους 27 εκατ. ευρώ, η οποία πραγματοποιήθηκε κατά τη διάρκεια του 2004 στο πλαίσιο της προετοιμασίας για τους Ολυμπιακούς Αγώνες «ΑΘΗΝΑ 2004». Σημειώνεται ότι το μεγαλύτερο μέρος του εξοπλισμού που θα αποκτήθηκε για τις ανάγκες των Ολυμπιακών Αγώνων επαναχρησιμοποιήτε σε άλλες τοποθεσίες.

Επιπλέον, σύμφωνα με τον επιχειρησιακό της σχεδιασμό και τις απαιτήσεις της άδειας της, η Cosmote αναπτύσσει δίκτυο 3^{ης} γενιάς, για να είναι σε θέση να προσφέρει νέες προηγμένες υπηρεσίες και προϊόντα. Το κόστος ανάπτυξης υποδομής τεχνολογίας UMTS (3^{ης} γενιάς) υπολογίζεται να ανέλθει σε περίπου 27 εκατ. ευρώ στο έτος 2004 και 50 εκατ. ευρώ στο έτος 2005.

Οι επενδύσεις σε τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό σχεδιάζεται να περιλαμβάνουν την επέκταση του δικτύου κάλυψης με την τοποθέτηση πρόσθετων σταθμών βάσης (BTS), κέντρων ελέγχου σταθμών βάσης (BSC), κέντρων μεταγωγής κινητής τηλεφωνίας (MSC) και άλλων στοιχείων του δικτύου.

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης των παραπάνω επενδύσεων αναφορικά με το δίκτυο 2^{ης}/2,5 γενιάς (τα στοιχεία αναφέρονται σε ενοποιημένη βάση, δηλαδή Ελλάδα και Αλβανία):

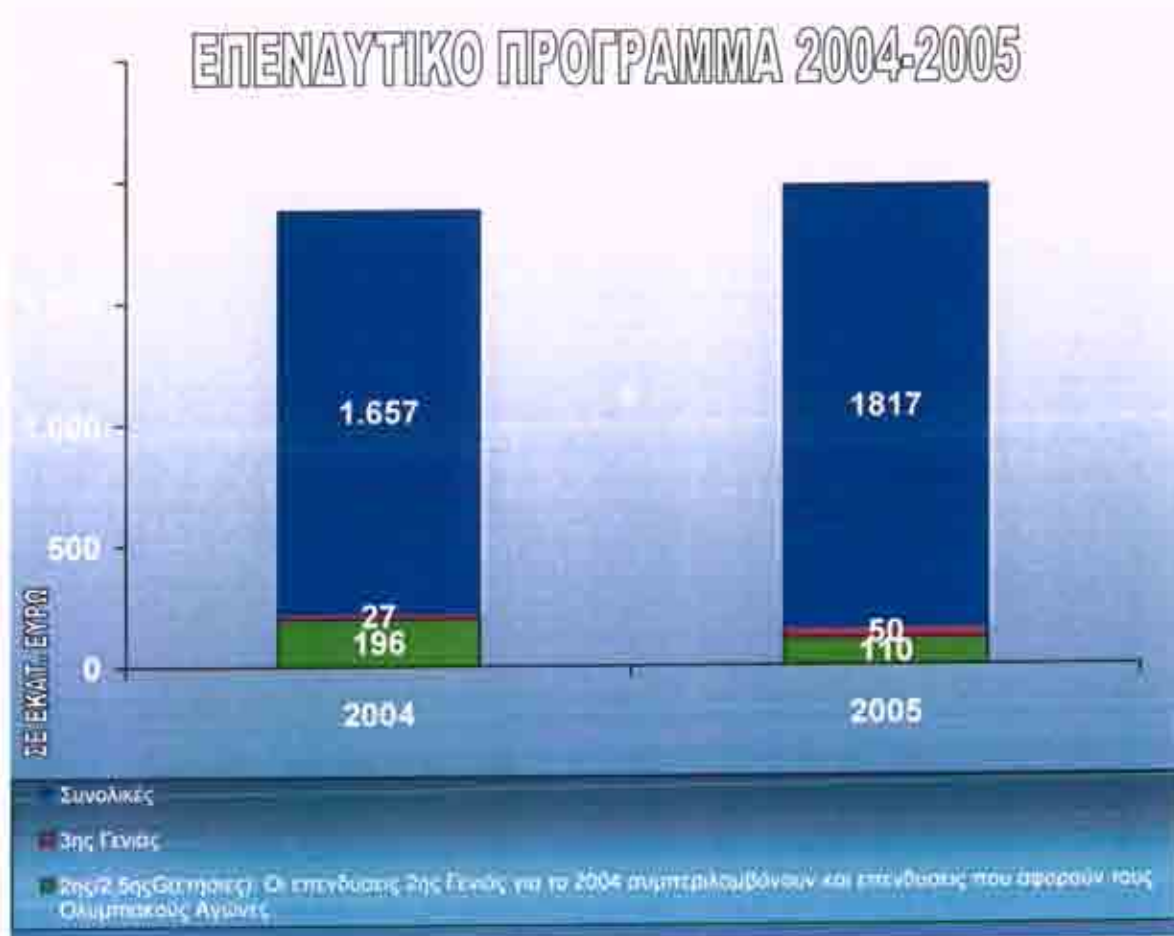
Πίνακας 5: Επενδυτικό πρόγραμμα Cosmote 2004-2005.

(σε εκατ. ευρώ)	2004	2005	Σύνολο
Πάγιος Εξοπλισμός - Κτιριακές Εγκαταστάσεις	9	2	11
Η/Υ, Λογισμικό, Μεταφορικά Μέσα	25	14	39
Τηλεπικοινωνιακός Εξοπλισμός	162	94	256
Σύνολο Επενδύσεων	196	110	306

Σημειώνεται ότι στο συνολικό ποσό των επενδύσεων για τα έτη 2004 και 2005 συμπεριλαμβάνονται ποσά 18 εκατ. ευρώ και 10 εκατ. ευρώ, αντίστοιχα, που αφορούν επενδύσεις της θυγατρικής AMC στην Αλβανία.

Σημειώνεται τέλος ότι το επενδυτικό πρόγραμμα της Cosmote για την περίοδο 2004-2005 χρηματοδοτήθηκε και θα χρηματοδοτηθεί στο μεγαλύτερο μέρος του από τα ίδια διαθέσιμα της εταιρίας.

Διάγραμμα 4: Επενδυτικό Πρόγραμμα έτους 2004-2005:



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΕΤΑΙΡΙΑ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ TIM

5.1. Γενικά

Η εταιρεία ιδρύθηκε το 1992 στην Αθήνα ως Ανώνυμος εταιρεία με την επωνυμία «STET Hellas Τηλεπικοινωνίες Α.Ε» και το διακριτικό τίτλο «TELESTET». Η εταιρεία ξεκίνησε τη δραστηριότητά της στην ελληνική αγορά με την εμπορική επωνυμία TELESTET στις 29 Ιουνίου 1993. Τα κεντρικά γραφεία της βρίσκονται στο Μαρούσι (Λεωφ. Κηφισίας 66) τηλ. 210-6158000 ενώ έχει παρουσία σε όλη την Ελλάδα. Απασχολεί συνολικά περισσότερους από 1400 εργαζόμενους.

Είναι εταιρεία παροχής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας βάσει άδειας λειτουργίας κυψελοειδούς τηλεπικοινωνιακού δικτύου GSM που της δόθηκε από την Ελληνική Κυβέρνηση στις 30 Σεπτεμβρίου του 1992 όπου και ξεκίνησε την εμπορική της λειτουργία τον Ιούνιο του 1993 οπότε και πραγματοποιήθηκε η πρώτη κλήση από κινητό στη χώρα μας. Η άδεια είναι εικοσαετούς διάρκειας.

Για τα επόμενα 11 χρόνια καθιερώθηκε στην ελληνική αγορά κινητής τηλεφωνίας χάρη στην υψηλή τηλεπικοινωνιακή τεχνολογία και την πρωτοπορία, καθώς ήταν η εταιρεία που πρώτη προσέφερε στους Έλληνες χρήστες κινητής τηλεφωνίας τις πλέον καινοτομικές υπηρεσίες και προϊόντα, όπως το πολύ γνωστό προϊόν B Free που ακόμα και σήμερα ταυτίζεται από τους καταναλωτές με την έννοια της καρτοκινητής τηλεφωνίας.

Το 1998 η Stet Hellas ήταν η πρώτη ελληνική εταιρεία κινητής τηλεφωνίας που εισήχθη σε διεθνή χρηματιστήρια, στο NASDAQ της Νέας Υόρκης και στο χρηματιστήριο του Άμστερνταμ, στα οποία η μετοχή της διαπραγματεύεται μέχρι και σήμερα.

Στις αρχές Ιουνίου του 2001, η Stet Hellas έγινε η πρώτη εταιρεία τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα και από τις πρώτες στον κόσμο που απέκτησε το πιστοποιητικό Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001: 2000.

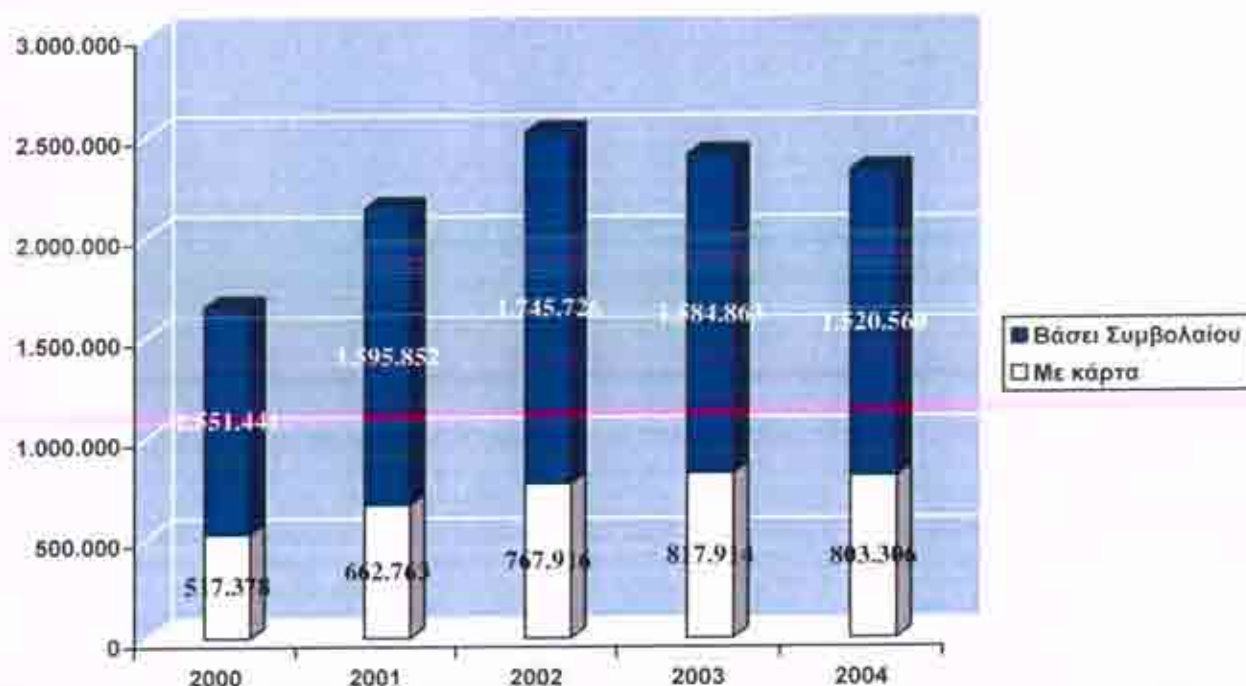
Στις 8 Φεβρουαρίου 2004, η εμπορική επωνυμία της εταιρείας άλλαξε σε TIM HELLAS εισάγοντας στην ελληνική αγορά την επωνυμία της μητρικής της εταιρείας, η οποία είναι μέλος του τηλεπικοινωνιακού ομίλου της Telecom Italia καθώς και της "Freemove", της μεγαλύτερης τηλεπικοινωνιακής συμμαχίας στην Ευρώπη που απαρτίζεται από τις εταιρείες Orange (Μεγ. Βρετανία), Telefonica Moviles (Ισπανία), TIM (Ιταλία) & T-Mobile (Γερμανία)

5.2 Πελάτες

Η πελατειακή βάση της TIM Ελλάς στο τέλος του έτους διαμορφώθηκε στους 2.323.866 πελάτες, κυρίως εξαιτίας της μείωσης της πελατειακής βάσης των πελατών καρτοκινητής, ως αποτέλεσμα της αύξησης του ανταγωνισμού στην ήδη ώριμη Ελληνική αγορά. Στο σύνολο των πελατών οι 1.520.560 ήταν χρήστες καρτοκινητής τηλεφωνίας (65,4% της πελατειακής βάσης) ενώ οι συνδρομητές βάσει συμβολαίου ανήλθαν σε 803.306 (34,6% της πελατειακής βάσης).

Πίνακας 6: Η εξέλιξη της πελατειακής βάσης της TIM αποτυπώνεται στον παρακάτω πίνακα:

ΠΕΛΑΤΕΣ	2000	2001	2002	2003	2004
Σύνολο πελατών αρχής περιόδου	1.182.751	1.645.392	2.135.338	2.513.642	2.403.077
Σύνολο νέων συνδέσεων	462.641	489.946	378.304	-110.865	79.211
Αριθμός πελατών βάσει συμβολαίου	517.378	662.763	767.916	817.914	803.306
Αριθμός πελατών προπληρωμένης κινητής τηλεφωνίας	1.128.014	1.472.575	1.745.726	1.584.863	1.520.560
Σύνολο πελατών τέλους περιόδου	1.645.392	2.135.338	2.513.642	2.402.777	2.323.866
Ποσοστιαία αύξηση πελατών	39%	30%	18%	-4%	-3%



Διάγραμμα 5: Εξέλιξη Πελατειακής Βάσης Tim από 2000-2004

Πηγή: TIM, Ετήσιος Απολογισμός 2004.

Κατά το 2004 η TIM-STET πραγματοποίησε 79.211 νέες συνδέσεις συμβολαίου και καρτοκινητής, επιβεβαιώνοντας την καλή και σταθερή πορεία της στην ελληνική αγορά κινητής τηλεφωνίας.

Αν και το σύνολο των πελατών της TIM-STET κατά τα δύο τελευταία χρόνια (2003-2004) μειώνεται κατά κάποιο μικρό ποσοστό ωστόσο η TIM εξακολουθεί να κατέχει σημαντικό μερίδιο στο σύνολο των χρηστών των τεσσάρων δικτύων. Αυτή η μείωση στους συνδρομητές οφείλεται επίσης και νέα πολιτική αποσυνδέσεων που ισχύει από το 2002 για τους ανενεργούς χρήστες.

Τέλος η TIM-STET πιστεύοντας ότι η παροχή προηγμένων υπηρεσιών με πολύ χαμηλή χρέωση και με πανελλαδική κάλυψη μπορεί να αποφέρει στην εταιρία μακροχρόνια

κερδοφορία καθώς και αύξηση συνδρομητών, επενδύει συνεχώς σε νέες πρωτοποριακές υπηρεσίες οι οποίες θα προσφέρουν στους πελάτες της λόγους να παραμείνουν στο δίκτυο της καθώς και νέους χρήστες με μια σειρά προσφορών.

5.3. Προϊόντα και Υπηρεσίες

5.3.1 Υπηρεσίες βάσει συμβολαίου

Η TIM μέσω των πρωτοποριακών και προνομιακών υπηρεσιών καθώς επίσης και του προηγμένου δικτύου της, δίνει τη δυνατότητα για πρόσβαση σε ένα συναρπαστικό κόσμο υπηρεσιών ενημέρωσης, ψυχαγωγίας και επικοινωνίας από το κινητό.

Μέσω της συνεχούς διευρυνόμενης γκάμας υπηρεσιών TIM δίνεται η δυνατότητα στον πελάτη να δώσει προσωπικό χαρακτήρα στη σύνδεσή του και να κάνει την επικοινωνία πραγματικά ξεχωριστή.

Χάρη στην προηγμένη τεχνολογία της, η TIM σχεδίασε και προσφέρει μια σειρά εξειδικευμένων οικονομικών πακέτων. Καθένα από αυτά προτείνει κάτι καινούριο στην αγορά της κινητής τηλεφωνίας και καλύπτει με τον καλύτερο τρόπο τις ανάγκες των σύγχρονων χρηστών.

Οικονομικά Πακέτα:

TIM Talk 'n Text: (μην.πάγιο €16,00πριν τη συμπλήρωση 1έτους και μετά €13, 50)

TIM 0.5: (μην.πάγιο €7, 92 πριν τη συμπλήρωση 1έτους και μετά €6, 34)

TIM CALL: (μην.πάγιο €8, 80 πριν τη συμπλήρωση 1έτους και μετά €7, 04)

Επίσης προσφέρει μεγάλη γκάμα οικονομικών πακέτων προπληρωμένου χρόνου ομιλίας με ελάχιστη αυτή των 20λεπτών(με μην.πάγιο11,50 € μέχρι τη συμπλήρωση του ενός έτους και μετά το πέρας αυτού 9,20€) και μέγιστη αυτή των 600λεπτών(με μηνιαίο πάγιο 71,50€ μέχρι τη συμπλήρωση του ενός έτους και μετά το πέρας αυτού 64,35€) προκειμένου να καλύψει τις ανάγκες όλων των πελατών της.

Πρόγραμμα Advantage

Η TIM, κατανοώντας το σύγχρονο τρόπο ζωής, δημιούργησε το Advantage, ένα πρόγραμμα ευέλικτο, με προϊόντα και υπηρεσίες επιλεγμένα με ιδιαίτερη προσοχή, καθώς και μια σειρά προνομίων αποκλειστικά για τους ενεργούς συνδρομητές της TIM. Για διάστημα τριών συναπτών μηνών και με μηνιαίο τελικό λογαριασμό τουλάχιστον 45 euro, τότε γίνονται αυτομάτως μέλος του προγράμματος Advantage. Η TIM αποστέλλει ειδική επιστολή που θα περιέχει την προσωπική Κάρτα Μέλους Advantage η οποία επιτρέπει στα μέλη, με ταχύτητα και ασφάλεια, να κάνουν τις επιθυμίες τους πραγματικότητα.

Με το Advantage, η TIM ανταμείβει την κάθε λέξη με πόντους. Χρησιμοποιώντας απλώς το κινητό, και χωρίς καμία διαδικασία ή κόστος, συγκεντρώνονται πόντοι οι οποίοι ανταλλάσσονται με κάποιο από τα προνόμια Advantage. Τα προνόμια αφορούν τη χρήση του κινητού, ταξίδια, διασκέδαση και τον ελεύθερο χρόνο των χρηστών.

5.3.2 Υπηρεσίες εταιρικών πελατών

1.Υπηρεσίες Κινητού Γραφείου(Mobile Office Services) Κινητό Γραφείο (Mobile Office)

Οι υπηρεσίες **TIM B Best Mobile Office** διευκολύνουν τις καθημερινές επαγγελματικές δραστηριότητες, δίνοντας στους συνδρομητές της τη μοναδική ευελιξία να στέλνουν και να λαμβάνουν όλων των ειδών τα δεδομένα ή και fax χρησιμοποιώντας το κινητό τους όπου κι αν βρίσκονται.

Η υπηρεσία **TIM B BEST Mobile Office** επιτρέπει στους εταιρικούς πελάτες:

- Να έχουν πρόσβαση στο Internet (surfing)
- Να στέλνουν και να λαμβάνετε fax και αρχεία
- Να χρησιμοποιούν το e-mail σας
- Να έχουν πρόσβαση σε τράπεζες πληροφοριών
- Να συνδέονται με το πληροφοριακό δίκτυο της επιχείρησής τους

Πλεονεκτήματα:

- Αξιόπιστη μετάδοση με ταχύτητα 14,4 kbps, μακριά από το γραφείο τους, ή ακόμα και στο αυτοκίνητό τους
- Απόλυτα ασφαλής μετάδοση πληροφοριών, μέσω ψηφιακής κωδικοποίησης (encryption), που προσφέρει το δίκτυο GSM TIM
- Δυνατότητα αποστολής και λήψης δεδομένων ενώ ο πελάτης βρίσκεται στο εξωτερικό, αφού οι υπηρεσίες TIM B BEST MOBILE OFFICE είναι πλήρως συμβατές με τις αντίστοιχες των άλλων δικτύων GSM.

Απαιτούμενος Εξοπλισμός:

- Κινητό τηλέφωνο με δυνατότητα αποστολής - λήψης δεδομένων
- Προσωπικός υπολογιστής με το κατάλληλο λογισμικό
- Ειδική "κάρτα επικοινωνίας" PCMCIA (με το καλώδιό της), απαραίτητη για τη σύνδεση με το κινητό
- Συσκευή fax group 3 για την αποστολή και λήψη fax.

Εταιρική πρόσβαση(Corporate Access) στο GPRS

Η TIM προσφέρει την τεχνολογία GPRS για πρόσβαση σε υπηρεσίες δεδομένων.Τί ακριβώς επιτυγχάνεται με τη χρήση της τεχνολογίας GPRS από το κινητό;

Κατ' αρχήν υψηλότερες ταχύτητες. Σε σύγκριση με τα 9.6 Kbytes που ίσχυαν μέχρι τώρα, οι νέες ταχύτητες για πρόσβαση σε δεδομένα μπορούν να ξεπεράσουν τα 100 Kbytes, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα των συσκευών GPRS από τους κατασκευαστές.

Δεύτερο σημαντικό πλεονέκτημα του GPRS είναι η δυνατότητα του χρήστη να είναι συνεχώς συνδεδεμένος (always on) με το σύστημα χωρίς να χρεώνεται και χωρίς αυτό να επηρεάζει τη λειτουργία του κινητού του τηλεφώνου. Δηλαδή μπορεί να δέχεται ή να λαμβάνει κλήσεις κανονικά, έχοντας παράλληλα τη δυνατότητα να αναζητήσει κάποια πληροφορία τη στιγμή που επιθυμεί. Η χρέωση γίνεται κανονικά αποκλειστικά βάσει του όγκου των δεδομένων άσχετα με τη χρονική διάρκεια της σύνδεσης.

Το GPRS απευθύνεται στη νέα γενιά απαιτητικών χρηστών κινητής τηλεφωνίας, οι οποίοι γνωρίζουν ή θέλουν να γνωρίσουν τις υπηρεσίες δεδομένων από το κινητό.

Η εταιρική πρόσβαση στο GPRS, είναι μια υπηρεσία που παρέχεται αποκλειστικά στους εταιρικούς πελάτες, που εξασφαλίζει την πρόσβαση στα εταιρικά δίκτυα/ LANs, παρέχοντας τη δυνατότητα να διαβάζουν τα e mail τους, να παρακολουθούν και να επεξεργάζονται στοιχεία από τις βάσεις δεδομένων της εταιρείας ή να χρησιμοποιούν άλλες εταιρικές εφαρμογές ενώ είναι εκτός γραφείου.

Επαγγελματικός Τηλεφωνητής TIM B BEST

Ο επαγγελματικός τηλεφωνητής TIM B Best αποτελεί την κορυφή στους τηλεφωνητές κινητής τηλεφωνίας. Προσφέρει μοναδικές δυνατότητες και ιδιαίτερα εύκολη πρόσβαση, στοιχεία που τον κάνουν ένα πολύτιμο επαγγελματικό εργαλείο.

Με τον Επαγγελματικό Τηλεφωνητή δίνονται οι ακόλουθες δυνατότητες:

- Καταγραφής και αποστολής μηνυμάτων σε ένα συνδρομητή TIM ή σε μία ομάδα συνδρομητών TIM, άμεσα ή σε προγραμματισμένο χρόνο
- Προώθηση σε έναν ή σε μία ομάδα συνδρομητών TIM, ένα μήνυμα που υπάρχει ήδη στον προσωπικό τηλεφωνητή, όπως ακριβώς είναι ή και με υπόμνημα
- Απάντησης σε ένα μήνυμα που υπάρχει στον προσωπικό τηλεφωνητή, απαντώντας κατευθείαν στον συνδρομητή που το άφησε
- Χαρακτηρισμού του μηνύματος του τηλεφωνητή του συνεταίρου ως "επείγον" (θα ακουστεί πρώτο από όλα τα μηνύματα) ή "απόρρητο" (οπότε δεν υπάρχει η δυνατότητα να σταλεί αντίγραφο σε άλλο συνδρομητή TIM) ή και τα δύο
- Επιβεβαίωση της λήψης του μηνύματος
- Λήψη ενός μηνύματος fax (μέχρι και 5 σελίδες) και εκτύπωση σε συσκευή fax group 3.

Τηλεσυνδιάσκεψη

Η Υπηρεσία Τηλεσυνδιάσκεψης επιτρέπει στον συνδρομητή την ταυτόχρονη συνομιλία μέχρι και με 5 άτομα.

Ο συνδρομητής της Τηλεσυνδιάσκεψης δέχεται ή πραγματοποιεί μία κλήση.

Κατά τη διάρκεια της συνομιλίας, θέτει σε αναμονή τον πρώτο συνομιλητή και δέχεται ή πραγματοποιεί μία δεύτερη κλήση.

Όταν ξεκινήσει η δεύτερη συνομιλία, ο συνδρομητής πιέζει το πλήκτρο που αντιστοιχεί στην επιλογή «ΣΥΝΕΝΩΣΗ ή ΕΝΩΣΗ» (εξαρτάται από την συσκευή που χρησιμοποιεί ο συνδρομητής). Από αυτή την στιγμή, είναι δυνατή η ταυτόχρονη συνομιλία όλων των συμμετεχόντων.

Κατά τη διάρκεια της Τηλεσυνδιάσκεψης, ο συνδρομητής της υπηρεσίας μπορεί να δεχθεί ή να καλέσει έναν τέταρτο και με την παραπάνω διαδικασία, να συνενώσει το τέταρτο άτομο με την Τηλεσυνδιάσκεψη.

Κατά τον ίδιο τρόπο (καλώντας εξερχόμενες ή απαντώντας σε εισερχόμενες κλήσεις) μπορεί ο συνδρομητής να συμπεριλάβει συνολικά μέχρι και 5 άτομα στην Τηλεσυνδιάσκεψη.

*Πολιτικές και Πρακτικές Προώθησης Προϊόντων και Υπηρεσιών Εταιριών Κινητής Τηλεφωνίας**

Ο μέγιστος αριθμός συμμετεχόντων συνομιλητών είναι 5 +1 άτομο, ο συνδρομητής της υπηρεσίας.

Οι συμμετέχοντες συνομιλητές μπορεί να είναι συνδρομητές οποιουδήποτε σταθερού ή κινητού δικτύου τηλεφωνίας.

Τηλεσυνδιάσκεψη μπορεί να γίνει είτε με εισερχόμενες, είτε με εξερχόμενες κλήσεις προς το συνδρομητή της Τηλεσυνδιάσκεψης.

Αυτός που επιλέγει τους συμμετέχοντες σε μια Τηλεσυνδιάσκεψη, είναι μόνο ο συνδρομητής της Τηλεσυνδιάσκεψης.

Κατά τη διάρκεια μιας Τηλεσυνδιάσκεψης, ο συνδρομητής μπορεί να πραγματοποιήσει μια εξερχόμενη κλήση χωρίς να την συμπεριλάβει στην Τηλεσυνδιάσκεψη. Η Τηλεσυνδιάσκεψη παραμένει σε αναμονή (οι συμμετέχοντες μπορούν να συνεχίζουν τη συνομιλία μεταξύ τους) και ο συνδρομητής μιλά ξεχωριστά στην εξερχόμενη που πραγματοποίησε αυτός.

Στην περίπτωση που κάποιος από τους συμμετέχοντες της Τηλεσυνδιάσκεψης είναι και αυτός συνδρομητής της υπηρεσίας Τηλεσυνδιάσκεψης, μπορεί και αυτός με την σειρά του να δημιουργήσει μια ξεχωριστή Τηλεσυνδιάσκεψη.

2) Υπηρεσία διασύνδεσης

Υπηρεσία Εταιρικής Διασύνδεσης

Η υπηρεσία TIM B Best Corporate Connect επιτρέπει τη βελτίωση της ποιότητας της τηλεφωνικής επικοινωνίας, συνδέοντας το τηλεφωνικό κέντρο της εταιρίας απευθείας με το προηγμένο δίκτυο της TIM. Συγχρόνως, εξασφαλίζει σημαντική μείωση του κόστους των τηλεπικοινωνιακών δαπανών της εταιρείας.

Με την υπηρεσία αυτή υπάρχουν σημαντικά πλεονεκτήματα, όπως:

- Η δημιουργία Ομάδας Εταιρικών Χρηστών, οι οποίοι μπορούν να επικοινωνούν από τα σταθερά τηλέφωνα του γραφείου τους προς οποιοδήποτε κινητό TIM, χωρίς τη μεσολάβηση του δικτύου σταθερής τηλεφωνίας, με ειδικές εταιρικές χρεώσεις
- Η αύξηση της χωρητικότητας του τηλεπικοινωνιακού κέντρου με τη δυνατότητα 15 επιπλέον κλήσεων (εισερχομένων/εξερχομένων) ταυτόχρονα. Η χωρητικότητα μπορεί να αυξηθεί ανάλογα με το μέγεθος της εταιρίας και τις απαιτήσεις της.
- Απόλυτη διαφάνεια στις χρεώσεις, καθώς όλες οι κλήσεις εμφανίζονται σε έναν αναλυτικό εταιρικό λογαριασμό (itemised billing)
- Αξιόπιστη υπεύθυνη εγκατάσταση από το εξειδικευμένο τεχνικό προσωπικό της TIM*
- Διαρκή τεχνική υποστήριξη 24 ώρες το 24ωρο, όλο το χρόνο, με την εγγύηση της TIM
- Υποστήριξη των κυριότερων πρωτοκόλλων σηματοδότησης για τεχνική διευκόλυνση (π.χ. Q-SIG, EURO-ISDN).

Υπηρεσία Ιδεατού Ιδιωτικού Δικτύου – VPN

Η υπηρεσία TIM B Best Virtual Private Network επιτρέπει στην εταιρεία τη δημιουργία ενός "δικού της" ιδιωτικού δικτύου επικοινωνίας. Επιτρέπει δηλαδή τη δημιουργία μίας ή περισσότερων ομάδων χρηστών (πχ. επιλεγμένοι συνάδελφοι και συνεργάτες),

* Η τεχνική υποστήριξη αφορά μόνο στην παροχή αυτής της υπηρεσίας (πχ. Δεν περιλαμβάνει το τηλεφωνικό κέντρο της εταιρίας).

Πολιτικές και Πρακτικές Προώθησης Προϊόντων και Υπηρεσιών Εταιριών Κινητής Τηλεφωνίας

προσδιορίζοντας και τις αντίστοιχες υπηρεσίες επικοινωνίας που μπορούν να έχουν τα μέλη της.

Συγκεκριμένα, με την υπηρεσία αυτή υπάρχουν σημαντικά πλεονεκτήματα όπως:

-Χαμηλές χρεώσεις στην ενδοεταιρική επικοινωνία

-Ευκολία χρήσης της Υπηρεσίας με την χρήση 4ψήφιων σύντομων αριθμών
-Δημιουργία υπό-ομάδων με διαφορετικά επίπεδα πρόσβασης. Εντός της προκαθορισμένης ομάδας χρηστών μπορούν να δημιουργηθούν υπό-ομάδες, με διαφορετικές δυνατότητες επικοινωνίας των μελών κάθε μίας

-Πλάνο σύντομης κλήσης (Short dialing). Είναι ένα πλάνο από 4ψήφιους αριθμούς, μοναδικό για κάθε εταιρία, από τους οποίους:

· Το 1ο ψηφίο προσδιορίζει το είδος κλήσης, π.χ. 7 για κλήση από εταιρικό κινητό προς εταιρικό κινητό, ενώ

· Τα επόμενα 3 ψηφία του 5ψήφιου αριθμού μπορούν να συμπίπτουν με τα 3 τελευταία ψηφία του σταθερού τηλεφώνου γραφείου κάθε μέλους της ομάδας ανάλογα με την επιθυμία του πελάτη. Έτσι, συνάδελφοι και συνεργάτες που ανήκουν σε μία ομάδα χρηστών της εταιρίας μπορούν να καλούν ο ένας τον άλλον στα κινητά τους ή τα σταθερά τους τηλέφωνα σε όλη την Ελλάδα, πληκτρολογώντας το κατάλληλο πρόθεμα και τα 3 τελευταία ψηφία του αντίστοιχου εσωτερικού σταθερού ή του αντίστοιχου κινητού τους τηλεφώνου.

Οικονομικό πρόγραμμα TIM B Best

Τα νέα οικονομικά προγράμματα του B Best, τα B Best Benefit & B Best Benefit 550 παρέχουν:

- Το χαμηλότερο πάγιο
- Ανταγωνιστικές χρεώσεις
- Ένα λογαριασμό για το σύνολο των συνδέσεων
- Δωρεάν χρόνο ομιλίας μεταξύ των εταιρικών συνδέσεων έως 250 λεπτά το μήνα
- Δωρεάν χρόνο ομιλίας για εθνικές κλήσεις έως 1100 λεπτά το μήνα
- Μηνιαία Έκπτωση λογαριασμού
- Έκπτωση Ανταπόδοσης Εμπιστοσύνης

Σε ποιους απευθύνονται:

Το B Best απευθύνεται σε κάθε μέγεθος επιχείρησης, μικρής, μεσαίας ή μεγάλης, αλλά και σε ελεύθερους επαγγελματίες. Απαραίτητη προϋπόθεση ο αριθμός των συνδέσεων να είναι πάνω από 3 για ελεύθερους επαγγελματίες και πάνω από 4 για εταιρίες. Οι ολοκληρωμένες προτάσεις B Best προσαρμόζονται εύκολα και οικονομικά σε κάθε σύνδεση των επιχειρήσεων προσφέροντας λύσεις επικοινωνίας κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, καθώς και υπηρεσιών διασύνδεσης.

Η TIM στην προσπάθειά της να προσελκύσει και να ικανοποιήσει τις ανάγκες πελατών από κάθε τμήμα της αγοράς, προσφέρει μια γκάμα οικονομικών πακέτων προπληρωμένου χρόνου ομιλίας με χαμηλό μηνιαίο πάγιο. Με ένα ποσοστό συνδρομητών της τάξεως του 34,6% η TIM έρχεται τρίτη στην αγορά μετά την cosmote και τη vodafone σε χρήση προπληρωμένης κινητής τηλεφωνίας

5.3.3 Υπηρεσίες καρτοκινητής τηλεφωνίας

1. FREE2GO

Με το Free2Go, την πρώτη κινητή τηλεφωνία με αυτόματη σύνδεση, στους συνδρομητές καρτοκινητής τηλεφωνίας προσφέρονται διασκεδαστικές υπηρεσίες όπως το Free2Date και το Free2Chat.

Το Free2Go προσφέρει:

- Χαμηλή χρέωση σύντομων γραπτών μηνυμάτων, μόνο € 0,072 ανά SMS.
- Δωρεάν αναγνώριση κλήσεων.
- Τη χαμηλότερη χρέωση στην προπληρωμένη κινητή τηλεφωνία για κλήσεις από το Free2Go προς κάθε αριθμό TIM, μόνο € 0,0041/δευτερόλεπτο.
- Τρεις κάρτες ανανέωσης χρόνου ομιλίας, αξίας € 9,00, € 15,00 και € 30,00, με 12μηνη διάρκεια ισχύος.
- Δύο τρόποι ανανέωσης και ενημέρωσης του υπολοίπου χρόνου ομιλίας: Μέσω φωνητικής υπηρεσίας και μέσω SMS.
- Υπηρεσία Ειδοποίησης Κλήσεων, για να ενημερώνεται ο συνδρομητής εύκολα, γρήγορα και ανέξοδα για τα τηλεφωνήματα που έχει δεχθεί.
- Υπηρεσία Απόκρυψης Αριθμού.
- Διεθνής περιαγωγή (roaming) για όλους, χωρίς διαδικασίες και κόπο, δίνοντας τη δυνατότητα της επικοινωνίας ταξιδεύοντας στο εξωτερικό.

Αναλυτικότερα:

Το Free2Go δίνει όλα τα προνόμια του προηγμένου δικτύου της TIM και βέβαια πρόσβαση σε όλο το φάσμα των πρωτοποριακών υπηρεσιών της TIM.

Επιπλέον, μπορεί ο συνδρομητής να δώσει προσωπικό χαρακτήρα στη σύνδεσή του με την υπηρεσία Ringtones και Logos, να εξερευνήσει τη νέα τεχνολογία με τις υπηρεσίες WAP, ή να ακούσει το ωροσκόπιο του στην υπηρεσία ASTRA On Line.

1. For All

Το for all αποτελεί τη νέα ολοκληρωμένη πρόταση της TIM στην καρτοκινητή τηλεφωνία, με νέα ελκυστική συσκευασία, νέες ανταγωνιστικές χρεώσεις και όλες τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας του δικτύου TIM. Στόχος του νέου προϊόντος είναι να συνεχίσει την επιτυχημένη παρουσία του B free, την πρώτη καρτοκινητή τηλεφωνία στην Ελλάδα, που πριν από 6 χρόνια εισήγαγε στην αγορά της κινητής τηλεφωνίας τη δυνατότητα επικοινωνίας χωρίς δεσμεύσεις και πάγια.

Σχεδιασμένο για να προσφέρει περισσότερα πλεονεκτήματα στους κατόχους του το νέο καρτοκινητό πακέτο for all εξασφαλίζει:

- Νέες, φθηνότερες χρεώσεις έως και 49%* για τις εθνικές φωνητικές κλήσεις
- Ενιαία χρέωση προς όλα τα δίκτυα κινητής και σταθερής τηλεφωνίας
- Δυνατότητα μεταβίβασης και λήψης αξίας χρόνου ομιλίας προς και από άλλο κάτοχο for all, FREE2GO
- Δυνατότητα ανανέωσης χρόνου ομιλίας μέσω SMS
- Αυτόματη ενεργοποίηση με την πρώτη κλήση

Για κλήσεις προς άλλα δίκτυα κινητής και σταθερής τηλεφωνίας

Αναλυτικότερα:

Το TIM for all δίνει όλα τα προνόμια του προηγμένου δικτύου της TIM και βέβαια πρόσβαση σε όλο το φάσμα των πρωτοποριακών υπηρεσιών της TIM. Μέσω της συνεχώς διευρενόμενης γκάμας υπηρεσιών TIM δίνετε η δυνατότητα να δώσει ο συνδρομητής προσωπικό χαρακτήρα στη σύνδεσή του μέσω των υπηρεσιών δικτύου όπως ο Προηγμένος Προσωπικός Τηλεφωνητής, να ενημερώνεται για ότι και όποτε θέλει μέσω των Υπηρεσιών On Line ή να διασκεδάζει μέσω των διάφορων fun υπηρεσιών όπως το Trivial Pursuit.

Υπηρεσίες που παρέχονται με κατοχή **FREE2GO** και **For All**:

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΠΑΗΡΩΜΕΝΗΣ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ

- Ανανέωση χρόνου ομιλίας
- Ανανέωση χρόνου ομιλίας μέσω γραπτού μηνύματος
- Ανανέωση χρόνου ομιλίας μέσω ATM
- Υπηρεσία TIM SHARING ΥΠΗΡΕΣΙΑ TIM RING ME NOW
- Ενημέρωση υπολοίπου
- Ενημέρωση υπολοίπου μέσω γραπτού μηνύματος

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗΣ

- Υπηρεσία MMS PHOTO DATE
- Υπηρεσία Free2Date
- Υπηρεσία Free2Chat
- Υπηρεσία Ringtones και Logos
- Υπηρεσία ASTRA On Line
- Υπηρεσία SMS TIM On Line Ωροσκόπιο
- Υπηρεσία SMS TIM On Line Ανέκδοτο της Ημέρας
- Υπηρεσία SMS Crazy balls
- Trivial Pursuit

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΚΤΥΟΥ

- Υπηρεσία Αναγνώρισης Κλήσεων
- Υπηρεσία Προηγμένου Προσωπικού Τηλεφωνητή
- Υπηρεσία Ειδοποίησης Κλήσεων
- Υπηρεσία Γραπτών Μηνυμάτων
- Υπηρεσία Μηνυμάτων Πολυμέσων (MMS)
- Υπηρεσία Αναμονής και Κράτησης Κλήσεων
- Υπηρεσία Διεθνούς Περιαγωγής (Roaming)

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

- Υπηρεσία Εξυπηρέτησης Πελατών Free2Go & for all
- Υπηρεσία Προσωπικής Γραμματέως

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ

- Υπηρεσία Καταλόγου και άμεσης Σύνδεσης
- Υπηρεσία TIM Finder
- Υπηρεσία TIM Score
- Υπηρεσία Χρυσή Ευκαιρία
- Υπηρεσία Προσωπικού Τουριστικού Οδηγού
- Υπηρεσία Φωνής TIM On Line Ειδησεογραφικής Ενημέρωσης
- Υπηρεσία Φωνής TIM On Line Μετεωρολογικού & Ακτοπλοϊκού Δελτίου
- Υπηρεσία SMS TIM On Line Καιρός
- Υπηρεσία SMS TIM On Line Σπορ
- Υπηρεσία SMS TIM On Line ΟΠΑΠ Αποτελέσματα

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- Υπηρεσία TIM B On Line Internet

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

- Υπηρεσία SMS TIM On Line Χρηματοστήριο
- Υπηρεσία SMS TIM On Line Banking
- Υπηρεσία SMS TIM On Line Συνάλλαγμα

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΕΝΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

- Υπηρεσία Δωρεάς μέσω κινητού τηλεφώνου

Η καρτοκινητή τηλεφωνία, αποτελεί προσοδοφόρα υπηρεσία για την TIM ΕΛΛΑΣ. Οι χρήστες της αποτελούν το ποσοστό της τάξεως του 65,4%. Είναι η πρώτη εταιρεία κινητής τηλεφωνίας που προσέφερε καινοτομικές υπηρεσίες και προϊόντα όπως το B FREE που ταυτίζεται με την έννοια της καρτοκινητής τηλεφωνίας. Ακόμη προσφέρει στους χρήστες της διασκεδαστικές υπηρεσίες όπως το FREE2DATE και FREE2CHAT σε προνομιακές τιμές.

5.3.4 Άλλες Υπηρεσίες

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΛΗΣΕΩΝ

Χάρη στην υπηρεσία ειδοποίησης κλήσεων της TIM μπορούν οι συνδρομητές να ξέρουν ποιός τους κάλεσε όσο το κινητό τους ήταν εκτός λειτουργίας.

Μόλις το κινητό τους πεθεί ξανά σε λειτουργία θα λάβουν ένα γραπτό μήνυμα χωρίς χρέωση που θα τους ενημερώνει για τους 4 έως 6 τελευταίους αριθμούς τηλεφώνων (κινητών ή σταθερών) που τους κάλεσαν, ενώ ταυτόχρονα θα τους παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις κλήσεις αυτές, όπως αριθμό τηλεφώνου, αριθμό προσπάθειας κλήσεων από το συγκεκριμένο νούμερο (εάν παρατηρηθούν περισσότερες από 1 φορές) καθώς και την ώρα και ημερομηνία που έγινε η τελευταία κλήση

Παράλληλα, το άτομο που καλεί ενημερώνεται με φωνητικό μήνυμα ότι θα ειδοποιηθεί για τις τελευταίες κλήσεις μόλις το κινητό τεθεί ξανά σε λειτουργία.

Όλοι οι συνδρομητές συμβολαίων, for all και free2go μπορούν να ενεργοποιήσουν ή απενεργοποιήσουν την υπηρεσία χωρίς χρέωση όποτε επιθυμούν.

ΠΡΟΗΓΜΕΝΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΗΣ TIM

Με την υπηρεσία αυτή παρέχεται στους συνδρομητές

- η δυνατότητα λήψης μηνυμάτων όταν δεν είναι σε θέση να λάβουν κάποια κλήση.
- Άμεση ενημέρωση με ηχητική ή και γραπτή ειδοποίηση κάθε φορά που υπάρχει ένα νέο μήνυμα.

Επιπλέον δυνατότητες:

- Εύκολη πρόσβαση με πληκτρολόγηση 122.
- Καταγραφή μέχρι 15 μηνυμάτων μέγιστης διάρκειας 2 λεπτών.
- Αποθήκευση των μηνυμάτων που δεν έχουν ακούσει για 5 ημέρες.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΗΣ TIM

Με την υπηρεσία αυτή παρέχεται στους συνδρομητές

Η δωρεάν αποστολή μηνύματος σε έναν ή περισσότερους τηλεφωνητές συνδρομητών TIM, με μία μόνο κλήση.

Η δωρεάν αποστολή αντίγραφου μηνύματος που έχουν στον τηλεφωνητή τους σε έναν ή περισσότερους τηλεφωνητές συνδρομητών TIM.

Η δυνατότητα χαρακτηρισμού των μηνυμάτων που στέλλουν ως επείγοντα ή απόρρητα.

Η επιλογή του χρόνου αποστολής μηνύματος: άμεσα ή σε προγραμματισμένο μελλοντικό χρόνο.

Η επιβεβαίωση λήψης, με ημέρα και ώρα που ελήφθη το μήνυμα που στέλνετε

Ειδικό προσωπικό μήνυμα καλωσορίσματος για τυχόν μακροχρόνια απουσία, ώστε αυτοί που καλούν να ειδοποιούνται ότι δεν μπορούν να αφήσουν μηνύματα.

Η δυνατότητα λήψης FAX όταν το κινητό σας είναι κλειστό ή εκτός κάλυψης και κατόπιν να γίνει εκτύπωσή τους σε σταθερό μηχάνημα FAX. Σε αντίθεση με τον προηγμένο προσωπικό τηλεφωνητή, η ακρόαση των μηνυμάτων στον επαγγελματικό τηλεφωνητή είναι δωρεάν.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΚΛΗΣΕΩΝ TIM

Με την υπηρεσία αυτή παρέχεται στους συνδρομητές η δυνατότητα να εμφανίζεται αυτόματα στην οθόνη του κινητού τους τηλεφώνου, ο αριθμός του τηλεφώνου (κινητού ή σταθερού ψηφιακού) που τους καλεί. Είναι διαθέσιμη κατόπιν αίτησης και εφόσον υποστηρίζεται από το κινητό.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΠΟΚΡΥΨΗΣ ΑΡΙΘΜΟΥ TIM (CLIR)

Η υπηρεσία παρέχεται δωρεάν και δίνει τη δυνατότητα να μην εμφανίζεται ο αριθμός στις οθόνες των κινητών τηλεφώνων που καλούν οι συνδρομητές.

Οι συνδρομητές που δεν έχουν ενεργοποιήσει την υπηρεσία απόκρυψης αριθμού μέσω δικτύου έχουν την δυνατότητα να ενεργοποιήσουν την υπηρεσία επιλεκτικά μέσω του κινητού τους (εάν είναι διαθέσιμο) ή πληκτρολογώντας #31# πριν από τον αριθμό του παραλήπτη.

Συνδρομητές που ήδη έχουν ενεργοποιήσει την υπηρεσία μέσω δικτύου έχουν επίσης την δυνατότητα να την απενεργοποιήσουν επιλεκτικά μέσω της συσκευής τους (εάν είναι διαθέσιμο) ή πληκτρολογώντας *31# πριν τον αριθμό του παραλήπτη.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΤΟΜΩΝ ΓΡΑΠΤΩΝ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ (SMS)

Με αυτή την υπηρεσία δίνεται στους συνδρομητές η δυνατότητα αποστολής και λήψης γραπτών μηνυμάτων, από το κινητό τους προς ένα άλλο κινητό. Απευθύνεται σε όλους όσους θέλουν να επικοινωνήσουν απλά, γρήγορα, διακριτικά και οικονομικά με ένα σύντομο μήνυμα. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη χωρίς αίτηση σε όλους τους συνδρομητές της TIM.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΚΑΙ ΚΡΑΤΗΣΗΣ ΚΛΗΣΕΩΝ TIM

Αυτή η υπηρεσία δίνει στους συνδρομητές τη δυνατότητα να δέχονται μία δεύτερη κλήση ή να πραγματοποιούν μία κλήση ενώ έχουν ήδη δεχτεί μία κλήση στο κινητό τους. Η συγκεκριμένη υπηρεσία είναι διαθέσιμη χωρίς αίτηση και χωρίς οικονομική επιβάρυνση σε όλους τους κατόχους TIM, με σχετική ρύθμιση της συσκευής.

Σημείωση: Δεν είναι εφικτή η πραγματοποίηση δεύτερης εξερχόμενης κλήσης. Η Υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη στο εξωτερικό, εκτός αν είναι ενεργοποιημένη Υπηρεσία Ολοκληρωμένης Περιοδικής TIM.

ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΛΗΣΕΩΝ TIM

Δίνεται η δυνατότητα εκτροπής εισερχόμενων κλήσεων σε οποιοδήποτε αριθμό του τοπικού ή του διεθνούς δικτύου που έχει επιλεγεί. Διαθέσιμη χωρίς αίτηση σε όλους τους συνδρομητές της TIM.

ROAMING

Σε όσους έχουν αποφασίσει να ταξιδέψουν στο εξωτερικό η TIM προσφέρει την δυνατότητα χρήσης της Υπηρεσίας Διεθνούς Περιοδικής (Roaming) αρκεί να είναι κάτοχοι TIM Free2go ή συνδρομητές με συμβόλαιο.

Η υπηρεσία περιοδικής TIM, δίνει την δυνατότητα σύνδεσης με οποιοδήποτε από τα 312 δίκτυα με τα οποία συνεργάζεται η TIM σε 131 χώρες στον κόσμο και να γίνει

χρήση του κινητού.

Χάρη στις συνεχείς προσπάθειες και ενέργειες της TIM, προστίθενται διαρκώς νέα δίκτυα και νέες υπηρεσίες περιαγωγής, προκειμένου η TIM να βρίσκεται παντού, σε όποιο σημείο του κόσμου κι αν ταξιδεύει κάθε συνδρομητής.

ΦΡΑΓΗ ΚΛΗΣΕΩΝ TIM

Χάρη σ' αυτή την υπηρεσία δίνεται η δυνατότητα ελέγχου και παρεμπόδισης στην πραγματοποίηση και λήψη διαφόρων κατηγοριών κλήσεων. Είναι διαθέσιμη χωρίς αίτηση σε όλους τους συνδρομητές της TIM.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΕΤΑΔΟΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (DATA) TIM

Δίνει στους συνδρομητές τη δυνατότητα αποστολής και λήψης δεδομένων, μέσω του κινητού τους τηλεφώνου, μίας κάρτας PCMCIA και ενός προσωπικού υπολογιστή. Απευθύνεται, κυρίως σε επαγγελματίες.

Παρέχεται μόνη της ή και με FAX.

Είναι διαθέσιμη για τους συνδρομητές κατόπιν αίτησης, με την προϋπόθεση ότι υποστηρίζεται από το κινητό τους.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΧΡΕΩΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

Δίνει αναλυτικές πληροφορίες για τις χρεώσεις στο λογαριασμό των συνδρομητών (ημερομηνία, ώρα κατά την οποία έγινε η κάθε κλήση, τηλεφωνικός αριθμός που κλήθηκε, διάρκεια και κόστος της κάθε κλήσης).

Είναι διαθέσιμη κατόπιν αίτησης δωρεάν στους συνδρομητές της TIM.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Καλώντας τον αριθμό 1260 οι συνδρομητές από το κινητό τους, χωρίς χρέωση θα ακούσουν αναλυτικές ηχογραφημένες πληροφορίες TIM. Η πρόσβαση στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών TIM γίνεται, επίσης, καλώντας το νούμερο 693 5601260 από το κινητό, όπου οι εξειδικευμένοι εκπρόσωποι της TIM βοηθούν τους συνδρομητές τους σε οποιοδήποτε πρόβλημα αντιμετωπίζουν με τη συσκευή ή τη σύνδεσή τους.

ΑΝΑΝΕΩΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ TIM

Καλώντας τον αριθμό 11818 οι συνδρομητές από το κινητό τους ή τον αριθμό 6935601181 από σταθερό τηλέφωνο μπορούν να μάθουν όποιον αριθμό σταθερού τηλεφώνου ή κινητού TIM επιθυμούν και η καταχώρηση αποστέλλεται ΔΩΡΕΑΝ με γραπτό μήνυμα!

Η ανανεωμένη Υπηρεσία Καταλόγου TIM, δίνει την δυνατότητα στους συνδρομητές της TIM να συνδεθούν με τον αριθμό που επιθυμούν, προκειμένου να μιλήσουν άμεσα και επιπλέον να λάβουν με δωρεάν SMS την πληροφορία. Η υπηρεσία προσφέρεται μόνο από την TIM.

Υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών Καλώντας 1260 οι συνδρομητές από το κινητό τους, χωρίς χρέωση θα ακούσουν αναλυτικές ηχογραφημένες πληροφορίες της TIM. Η πρόσβαση στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών TIM γίνεται επίσης καλώντας το νούμερο 693 5601260 από το κινητό τους, όπου οι εξειδικευμένοι εκπρόσωποι της TIM

τους βοηθούν σε οποιοδήποτε πρόβλημα αντιμετωπίζουν με τη συσκευή ή τη σύνδεσή τους.

Ανανεωμένη υπηρεσία καταλόγου TIM Καλώντας 11818 οι συνδρομητές από το κινητό τους ή 6935601181 από σταθερό τηλέφωνο μπορούν να μάθουν όποιον αριθμό σταθερού τηλεφώνου ή κινητού TIM επιθυμούν και η καταχώρηση θα αποσταλλεί ΔΩΡΕΑΝ με γραπτό μήνυμα!

Η ανανεωμένη Υπηρεσία Καταλόγου TIM, δίνει την δυνατότητα στους συνδρομητές να συνδεθούν με όποιον αριθμό ζητήσουν προκειμένου να μιλήσουν άμεσα και επιπλέον να λάβουν με δωρεάν SMS την πληροφορία. Η υπηρεσία προσφέρεται μόνο από την TIM

SIM KAPTES ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Οι νέες PowerSIM αποτελούν τις κάρτες πρόσβασης στον μοναδικό κόσμο της TIM! Εξοπλισμένες με τις μεγαλύτερες χωρητικότητες, 64Kb και 128Kb, επιτρέπουν την αποθήκευση μεγάλου αριθμού επαφών και γραπτών μηνυμάτων! Επιπλέον, οι PowerSIM δίνουν τη δυνατότητα άμεσης και εύκολης πρόσβασης σε 60 υπηρεσίες TIM μέσω του ειδικού μενού που εμφανίζεται στο κινητό.

Εκτός αυτού, η TIM προσφέρει διαφορετικές εκδόσεις των PowerSIM καρτών προσαρμοσμένες στις ανάγκες των καταναλωτών, όπως η 2inOne που δίνει τη δυνατότητα χρήσης δύο αριθμών με μία κάρτα και η TWIN που δίνει τη δυνατότητα χρήσης δύο καρτών με τον ίδιο αριθμό. Τέλος η USIM, η 3G κάρτα της TIM είναι το όχημα για την είσοδο στον κόσμο της 3ης γενιάς κινητής τηλεφωνίας, με μεγάλες ταχύτητες δεδομένων, δυνατότητα video-call, κ.α.

B OnLine ISDN

Τώρα γίνεται δυνατό στους συνδρομητές να σερφάρουν πιο γρήγορα με B OnLine ISDN. Τώρα το B OnLine Internet προσφέρει σε όλους τους συνδρομητές TIM και απαιτητικούς χρήστες του διαδικτύου τη νέα υπηρεσία B OnLine ISDN για πρόσβαση στο Internet μέσω υπολογιστή και σταθερής ISDN γραμμής στα 64 kbps.

Η υπηρεσία B OnLine ISDN χρησιμοποιώντας τα πλεονεκτήματα της τεχνολογίας ISDN εξασφαλίζει:

- ταχύτερο "σερφάρισμα" με εγγυημένη ταχύτητα 64 kbps,
- μείωση χρόνου σύνδεσης για πρόσβαση στην ίδια ποσότητα πληροφοριών,
- ελεύθερη τηλεφωνική γραμμή για να μην χάνεται καμία κλήση σερφάροντας στο διαδίκτυο,
- ίδια χρέωση με την απλή τηλεφωνική γραμμή,
- 100% ψηφιακή σύνδεση από τον υπολογιστή,
- υψηλή πιστότητα στη μεταφορά αρχείων ήχου και εικόνας.

B ON LINE MESSENGER

Μία νέα υπηρεσία προσωπικής επικοινωνίας προσφέρει η TIM στους συνδρομητές της - χρήστες B-ONLINE. Συγκεκριμένα, πρόκειται για την εφαρμογή B OnLine Messenger η οποία δίνει τη δυνατότητα άμεσης γραπτής επικοινωνίας (chat) ανάμεσα σε δύο χρήστες είτε μέσω του υπολογιστή τους είτε μέσω κινητού τηλεφώνου.

Χάρη στη νέα υπηρεσία ο χρήστης θα μπορεί να αναζητά και να γνωρίζει νέους φίλους με τα χαρακτηριστικά που επιθυμεί και να επικοινωνεί μαζί τους γραπτώς οποιαδήποτε στιγμή και με οποιοδήποτε μέσο. Η υπηρεσία είναι προσβάσιμη για εγγραφή και χρήση τόσο από τον υπολογιστή με το πρόγραμμα όσο μέσω του κινητού TIM είτε με WAP είτε με SMS.

5.3.5 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ GPRS

Για ιδιώτες:

Wap μέσω GPRS

Παρέχεται στους συνδρομητές η δυνατότητα πρόσβασης στις υπηρεσίες WAP, οι οποίες περιλαμβάνουν οικονομικά, ειδήσεις, ψυχαγωγική ενημέρωση καθώς και ελεύθερη πρόσβαση σε όλα τα WAP sites.

Mobile Internet

Με την συγκεκριμένη υπηρεσία υπάρχει στους συνδρομητές η δυνατότητα σύνδεσης και πλοήγησης στο Internet, από οποιοδήποτε μέρος, με έναν φορητό υπολογιστή και ένα τερματικό GPRS

Για επιχειρήσεις:

Corporate Access

Η Corporate Access είναι μια υπηρεσία, αποκλειστικά για τους εταιρικούς πελάτες, που εξασφαλίζει την πρόσβαση στα εταιρικά δίκτυα/ LANs, παρέχοντας τη δυνατότητα να διαβάζουν τα e mail τους, να παρακολουθούν και να επεξεργάζονται στοιχεία από τις βάσεις δεδομένων της εταιρείας ή να χρησιμοποιούν άλλες εταιρικές εφαρμογές ενώ είναι εκτός γραφείου.

Wap μέσω GPRS

Παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης στις υπηρεσίες WAP, οι οποίες περιλαμβάνουν οικονομικά, ειδήσεις, ψυχαγωγική ενημέρωση καθώς και ελεύθερη πρόσβαση σε όλα τα WAP sites.

Mobile Internet

Με την συγκεκριμένη υπηρεσία υπάρχει η δυνατότητα σύνδεσης και πλοήγησης στο Internet, από οποιοδήποτε μέρος, με έναν φορητό υπολογιστή και ένα τερματικό GPRS.

5.3.6 Υπηρεσίες 3^{ης} γενιάς:

UMTS-Το μέλλον της κινητής τηλεφωνίας

Η κινητή τηλεφωνία τρίτης γενιάς (τεχνολογία UMTS) διαφέρει σημαντικά από την κινητή τηλεφωνία που γνωρίζουμε, συνδυάζοντας ήχο και εικόνα, τηλεφωνία και πληροφορική. Προσφέρει στους χρήστες κινητού τη δυνατότητα να βλέπουν στην οθόνη του τηλεφώνου σε πραγματικό χρόνο τον συνομιλητή τους αλλά και να πλοηγούνται στο Internet, να βλέπουν βίντεο και κινούμενες εικόνες, να ακούν μουσική, να πραγματοποιούν αγορές μέσω κινητού.

Η TIM πραγματοποίησε την πρώτη δημόσια κλήση τρίτης γενιάς στη χώρα μας στις 16 Σεπτεμβρίου 2002 μεταξύ του Υπουργού Μεταφορών & Επικοινωνιών κ. Χρήστου Βερελή και του Διευθύνοντος Συμβούλου της, κ. Νικόλαου Βαρσάκη.

Στις 20 Οκτωβρίου 2003 η TIM ξεκίνησε την προσφορά υπηρεσιών 3ης γενιάς σε 300 «φιλικούς χρήστες», εξοικειωμένους με την τεχνολογία, δίνοντάς τους το προνόμιο να γνωρίσουν πρώτοι στην Ελλάδα την εμπειρία επικοινωνίας μέσω κινητής τηλεφωνίας 3ης γενιάς.

Στις 27 Ιανουαρίου 2004 η TIM ξεκίνησε, για ακόμα μια φορά πρώτη στην ελληνική αγορά, την εμπορική προσφορά κινητής τηλεφωνίας 3ης γενιάς.

Αναλυτικότερα, μέσω του δικτύου κινητής τηλεφωνίας 3ης γενιάς/UMTS η TIM, εκτός από τη δυνατότητα πραγματοποίησης φωνητικών κλήσεων προσφέρει και τη δυνατότητα βίντεο-κλήσης, της υπηρεσίας που ουσιαστικά εισάγει την κινητή τηλεφωνία τρίτης γενιάς και ταυτόχρονα αλλάζει τα δεδομένα στην επικοινωνία, καθώς για πρώτη φορά στη χώρα μας οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να βλέπουν τον συνομιλητή τους στην οθόνη του κινητού τους τηλεφώνου, σε πραγματικό χρόνο, κατά τη διάρκεια της κλήσης.

Επιπλέον, μέσω του νέου δικτύου 3ης γενιάς της TIM, οι πελάτες της εταιρείας αποκτούν τη δυνατότητα:

- γρηγορότερης πλοήγησης στο Internet και στο WAP, με ταχύτητες μέχρι και 384 kbps
- υπηρεσιών multimedia (MMS) με υψηλότερες ταχύτητες και πλουσιότερο περιεχόμενο, ανάλογα και με το τερματικό χρήσης του πελάτη

Σήμερα η TIM έχει ήδη προχωρήσει στην εγκατάσταση δικτύου κινητής τηλεφωνίας 3ης γενιάς σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα και Ηράκλειο, καλύπτοντας το 25% του πληθυσμού της Ελλάδας, ενώ σε δεύτερη φάση και ως το 2006 θα επεκτείνει το δίκτυο 3ης γενιάς στις μεγαλύτερες πόλεις της Ελλάδας.

Η TIM πρώτη ξεκίνησε την εμπορική διάθεση υπηρεσιών τρίτης γενιάς στην Ελληνική αγορά τον Ιανουάριο του 2004 προσφέροντας γρήγορο σερφάρισμα, υψηλή πιστότητα, πρόσβαση σε υπηρεσίες WAP και άμεση γραπτή επικοινωνία σε όλους τους συνδρομητές ακόμη και στους πιο απαιτητικούς. Έχει καλύψει το 25% του πληθυσμού εγκατάστασης κινητής τηλεφωνίας υπηρεσιών τρίτης γενιάς και στο μέλλον στοχεύει στην κάλυψη του υπόλοιπου ποσοστού.

5.4 Δίκτυο Πωλήσεων

Αντιπρόσωποι B Best:

- **ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ - ΚΟΜΝΗΝΩΝ 24 2310/285505**
- **ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΗ Α.Ε. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ ΚΑΡΑΤΑΣΟΥ 1 2310/551474**
- **ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΗ DIRECT Α.Ε. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ ΦΙΛΥΡΩΝ 15 2310/587009**
- **SANTEL SA ΑΘΗΝΑ ΜΑΡΝΗ 14 210/8221000**
- **ΑΓΓΕΛΟΣ ΤΣΑΚΩΝΑΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΠΕ-ΑΤΜ Integration gr ΑΤΜ ΕΠΤΑΝΗΣΟΥ 53 210/8622444**
- **ΝΙΤΕΛ ΕΠΕ ΑΘΗΝΑ ΜΙΧΑΛΑΚΟΠΟΥΛΟΥ 39 210/7292004**
- **ΛΑΝ ΝΕΤ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕ ΜΑΡΟΥΣΙ ΧΕΙΜΑΡΑΣ 5 210/6167000**
- **ΑΛΓΟΝΕΤ ΑΕ Ν.ΣΜΥΡΝΗ Λ. ΣΥΤΓΡΟΥ 183 210/9310281**
- **CHIVAS NAV-ΣΥΡΙΧΑΣ ΣΩΤΗΡΗΣ ΑΘΗΝΑ ΑΛΩΠΕΚΗΣ 19 210/7235489 210/9240575**
- **ΝΤΑΚΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕ Ν. ΨΥΧΙΚΟ Ν. ΠΑΡΙΤΣΗ 89 210/6775400**
- **ΓΕΡΜΑΝΟΣ ΑΒΕΕ ΑΓ. ΣΤΕΦΑΝΟΣ 23ο χλμ ΑΘΗΝΩΝ ΛΑΜΙΑΣ 210/6297486**
- **ΓΡΙΒΑΣ ΑΕΒΕ ΑΘΗΝΑ Λ. ΑΛΕΞΑΝΔΡΑΣ 46 210/8210210**
- **INTERACTIVE ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ Α.Ε. ΚΑΛΛΙΘΕΑ ΚΡΕΜΟΥ 107 210/9570975**
- **ΜΕΡΚΟΥΡΗ ΕΛΕΥΘ. ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΕΠΕ ΚΕΡΑΤΕΑ/ΑΤΤΙΚΗΣ ΜΕΓ. ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥ & ΠΟΣΕΙΔΩΝΟΣ 22990/49585**
- **MULTIRAMA ΑΕΒΕ ΑΓΙΟΣ ΣΤΕΦΑΝΟΣ 23ο ΧΛΜ. ΑΘΗΝΩΝ ΛΑΜΙΑΣ 210/6219300**
- **ΙΩΑΝΝΗΣ ΡΟΥΣΣΟΣ & ΣΙΑ ΕΕ ΣΥΡΟΣ**
- **ΕΘΝ. ΑΝΤΙΣΤΑΣΕΩΣ 48 22810/86727**
- **SUCCESS COM ΑΘΗΝΑ ΛΑΣΚΑΡΑΤΟΥ 2 210/2017133**
- **THANKO SA ΓΛΥΦΑΔΑ ΒΟΥΛΙΑΓΜΕΝΗΣ 128 210/9603800**
- **ΒΑΣΙΛΙΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦ. Α.Ε.Ε. ΑΘΗΝΑ Σ.ΚΕΛΤΣΕΚΗ 8 210/8543277**
- **BUSINESS LOGIC Α.Ε.Ε Ν. ΦΙΛΑΔΕΛΦΕΙΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ 125 210/2595090**

5.5 Καταστήματα TIM:

Τοποθεσία	Διεύθυνση	Τ.Κ.	Τηλέφωνο
ΑΘΗΝΑ	ΣΤΟΥΡΝΑΡΗ 47	106 82	210/3302596
CARREFOUR	CARREFOUR (ΠΥΛΑΙΑ)ΤΟΜΠΙΑΖΗ 15	54644	2310/471071
CARREFOUR (ΝΙΚΑΙΑ)	Π. ΡΑΛΛΗ 97	18233	210/5699990
ΑΓ. ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ	ΜΕΣΟΓΕΙΩΝ 429	15343	210/6006242
ΑΘΗΝΑ	ΑΚΑΔΗΜΙΑΣ 77 & ΕΜ. ΜΠΕΝΑΚΗ 19	10678	210/3801125
ΑΙΓΑΛΕΩ	ΘΗΒΩΝ 393 & ΦΩΚΑΙΑΣ 3	12243	210/5310221
ΒΡΙΑΗΣΣΙΑ	Α.ΠΕΝΤΕΛΗΣ 82 & ΥΜΗΤΤΟΥ 1	15235	210/8037749
ΓΑΛΑΤΣΙ	ΛΕΩΦ.ΒΕΙΚΟΥ 40	11147	210/2934732
ΓΛΥΦΑΔΑ	Ι. ΜΕΤΑΞΑ 39	16674	210/8982610611
ΔΑΦΝΗ - ΠΛΑΤΕΙΑ ΚΑΛΟΓΗΡΩΝ	ΚΑΝΑΡΗ 55 & ΚΑΡΑΟΛΗ ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ 8	17235	210/9764322
ΕΓΝΑΤΙΑ (ΘΕΣ/ΝΙΚΗ)	ΕΓΝΑΤΙΑΣ 47 & ΙΔΡΑΓΟΥΜΗ	54630	2310/567230
ΗΡΑΚΛΕΙΟ	ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ 41	71306	2810/330850
ΗΡΑΚΛΕΙΟ ΚΡΗΤΗ	ΕΛ. ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ 21	71202	2810/343850
ΚΑΛΑΜΑΡΙΑ	ΕΘΝ.ΑΝΤΙΣΤΑΣΕΩΣ 21	55134	2310/456075
ΚΑΛΑΜΑΡΙΑ	ΜΕΤΑΜΟΡΦΩΣΕΩΣ 38 & ΚΟΜΝΗΝΩΝ	45551	2310/403881
ΚΑΛΑΜΑΤΑ	ΝΕΟΔΟΝΤΟΣ 76	24100	27210/97300-2
ΚΟΛΩΝΑΚΙ	ΠΑΤΡ.ΙΩΑΚΕΙΜ 37	10675	210/7219988
ΚΟΜΝΗΝΩΝ	ΜΗΤΡΟΠΟΛΕΩΣ & ΚΟΜΝΗΝΟΥ 10	54624	2310/241571
ΚΟΥΡΥΔΑΛΛΟΣ	ΑΘΗΝΑΣ 62-64 & ΒΥΡΩΝΟΣ 6	18120	210/4959836
ΛΑΡΙΣΑ	ΠΑΠΑΚΥΡΙΑΖΗ 21	41222	2410/536300
ΜΑΡΟΥΣΙ	ΚΗΦΙΣΙΑΣ 66	15121	210/6158000
Ν. ΣΜΥΡΝΗ	ΕΛ. ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ 81	17123	210/9313701-3
Ν.ΙΩΝΙΑ	Α.ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ & 28ης ΟΚΤΩΒΡΙΟΥ	14231	210/2711163
ΠΑΤΡΑ	ΑΓ. ΑΝΔΡΕΟΥ 135 & ΒΟΤΣΗ	26221	2610/625000
ΠΑΤΡΑ 1	ΑΓ. ΑΝΔΡΕΟΥ 24 & ΚΟΛΟΚΟΤΡΩΝΗ	26221	2610/625000
ΠΕΙΡΑΙΑΣ	ΓΡ. ΛΑΜΠΡΑΚΗ 103	18532	210/4119710-3
ΣΤΑΔΙΟΥ	ΣΤΑΔΙΟΥ 48	10559	210/3316078
ΣΥΝΤΑΓΜΑ	ΦΙΛΕΛΛΗΝΩΝ 7 & ΞΕΝΟΦΩΝΤΟΣ 6	10557	210/3316892
ΤΣΙΜΙΣΚΗ	ΤΣΙΜΙΣΚΗ 102	54622	2310/228909

5.6 ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΙ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

Η αλλαγή της επωνυμίας αποτελεί κοινή στρατηγική απόφαση των διοικήσεων της STET HELLAS και της Telecom Italia Mobile (TIM) και αποσκοπεί στην ενδυνάμωση της εταιρικής εικόνας της STET HELLAS επενδύοντας στην προηγμένη τεχνολογία και στο καινοτομικό προφίλ που συνδέεται με τον όμιλο TIM. Η αλλαγή αυτή θα προσφέρει στους πελάτες της εταιρείας προηγμένα προϊόντα και υπηρεσίες, ενώ παράλληλα θα δώσει την δυνατότητα στην STET HELLAS να καρπωθεί όλα τα οφέλη από τις συνέργιες και τις οικονομίες κλίμακας με την TIM— τον κύριο μέτοχό της και την μεγαλύτερη εταιρεία κινητής τηλεφωνίας στην Ευρώπη σε επίπεδο αριθμού χρηστών.

Επιπλέον, η STET HELLAS με την αλλαγή της εμπορικής της επωνυμίας ενισχύει τον ευρωπαϊκό της προσανατολισμό, προβάλλοντας την συμμετοχή της στην μεγαλύτερη τηλεπικοινωνιακή συμμαχία στην Ευρώπη, που ιδρύθηκε μεταξύ των ομίλων Orange S.A. (Μεγ. Βρετανία), Telefonica Moviles (Ισπανία), TIM (Ιταλία) και T-Mobile (Γερμανία) το καλοκαίρι του 2003. Η συμμαχία αυτή απαριθμεί πάνω από 170 εκ. συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας σε 15 ευρωπαϊκές χώρες και στοχεύει στην από κοινού ανάπτυξη υπηρεσιών περιαγωγής, φωνής, δεδομένων και mobile Internet, καθώς και στην κοινή διάθεση διεθνών προσφορών Marketing και την ανάπτυξη τερματικών.

Επιπροσθέτως, η σημερινή αλλαγή της επωνυμίας της STET HELLAS της παρέχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τους Ολυμπιακούς αγώνες το καλοκαίρι του 2004, μέσω των ειδικών συμφωνιών περιαγωγής, τόσο κατά την διάρκεια των αγώνων όσο και κατά την εκτεταμένη καλοκαιρινή περίοδο.

Όπως δήλωσε ο Διευθύνων Σύμβουλος της STET Hellas κ. Νικόλαος Βαρσάκης. «Σ' αυτή τη νέα εποχή της κινητής τηλεφωνίας, όπου οι συμμαχίες είναι απαραίτητες για το μέλλον του κλάδου, θα αποκομίσουμε όλα τα οφέλη που απορρέουν από την παγκόσμια εμβέλεια της TIM και την διεθνή ακτινοβολία της ευρύτερης ευρωπαϊκής τηλεπικοινωνιακής συμμαχίας, για την επίτευξη του αιώτερου σκοπού μας— την μακροχρόνια κερδοφορία.>>

Η TIM έχει ως **σκοπό** να πρωταγωνιστεί στην ελληνική αγορά τηλεπικοινωνιών δίνοντας έμφαση στις ανάγκες των πελατών της προσφέροντας επικοινωνία χωρίς όρια χάρη στην υψηλή τεχνογνωσία και υπηρεσίες διεθνούς επιπέδου, εξασφαλίζοντας έτσι την μακροπρόθεσμη ανάπτυξη της.

Αποστολή της είναι να προσφέρει υπηρεσίες υψηλής ποιότητας απαντώντας στις ανάγκες των πελατών της και καινοτομώντας στην τεχνολογία.

Στόχος της είναι να διασφαλίσει την απόλυτη ικανοποίηση των πελατών της, των εργαζομένων της και των μετόχων της. Οι στρατηγικές παράμετροι που την διαφοροποιούν είναι οι εξειδικευμένες λύσεις για κάθε τμήμα της αγοράς, άριστη σχέση ποιότητας – κόστους, η αξιοπιστία προϊόντων και υπηρεσιών, η ποιότητα και εξυπηρέτηση, η κοινωνική ευθύνη και προσφορά.

Για την επίτευξη των παραπάνω στόχων, η TIM δίνει έμφαση στις επιμέρους αξίες :

- Επίκεντρο στον πελάτη
- Υπευθυνότητα & Δέσμευση για Αποτελεσματικότητα
- Προνοητικότητα γεγονότων
- Ταχύτητα στην παροχή άμεσων λύσεων
- Συνεργασία και ομαδικότητα

- Διαφάνεια
- Επαγγελματική υπεροχή

Με επίκεντρο τον πελάτη: Όλες μας οι δραστηριότητες έχουν ως επίκεντρο τους πελάτες μας. Η κύρια αξία της εταιρείας μας είναι η ικανοποίηση των πελατών μας. Είμαστε πάντα πρόθυμοι να κατανοήσουμε τις ανάγκες των πελατών μας αλλά και να ενεργούμε με προνοητικότητα για την ικανοποίηση τους.

Υπευθυνότητα & Δέσμευση για Αποτελεσματικότητα: Ανάλαμβάνουμε στόχους. Θεωρούμε ότι η επίτευξη των στόχων της εταιρείας είναι προσωπική ευθύνη του καθενός μας.

Καινοτομία: Αγκαλιάζουμε την ανάπτυξη πρωτοποριακών λύσεων και προωθούμε τη βελτίωση των υαρχόντων συστημάτων και διαδικασιών ώστε να ενισχύουμε τη θέση της εταιρείας στην αγορά.

Προνοητικότητα: Προνοούμε, προβλέπουμε και επηρεάζουμε τα γεγονότα. Αναγνωρίζουμε και αντιλαμβανόμαστε τις ευκαιρίες, όσο μικρές και αν είναι, διατυπώνοντας προτάσεις που μπορεί να βοηθήσουν την εταιρεία και τον όμιλο να επιτύχουν τους στόχους τους.

Ταχύτητα: Πιστεύουμε ότι η ταχύτητα στην παροχή ποιοτικών πάντα λύσεων επηρεάζει σημαντικά το κόστος των υπηρεσιών που προσφέρουμε και την αφοσίωση των πελατών μας. Χειριζόμαστε με αποτελεσματικότητα απαιτήσεις και δυσκολίες, περίπλοκα ζητήματα ακόμη και ελλειείς πληροφορίες προκειμένου να προσφέρουμε έγκαιρες και πρακτικές λύσεις.

Συνεργασία: Εργαζόμαστε με ομαδικότητα σε όλα τα επίπεδα της οργάνωσης ώστε να ελαχιστοποιούμε τις συγκρούσεις και παράλληλα να μεγιστοποιούμε την πολύτιμη ανταλλαγή πληροφοριών και προσπαθειών για την από κοινού επίτευξη των στόχων της εταιρείας και του ομίλου.

Διαφάνεια: Καλλιεργούμε ένα ηθικό περιβάλλον. Διαχειριζόμαστε τις εσωτερικές και εξωτερικές σχέσεις με τέτοιο τρόπο ώστε να διασφαλίζεται η μέγιστη ροή πληροφοριών

Επαγγελματική υπεροχή: Βελτιώνουμε καθημερινά τις επαγγελματικές μας ικανότητες συμβάλλοντας στην επιτυχία της εταιρείας και του ομίλου.

Για τη διατήρηση και συνέχιση της καλής πορείας σ' ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον η ΤΠΜ προσφέρει ποικίλες υπηρεσίες στους πελάτες της για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους. Στην προσπάθεια της να ανταπεξέλθει επιτυχώς στις απαιτήσεις των πελατών της, προσφέρει νέες υπηρεσίες καθώς και προβαίνει σε αναβάθμιση των ήδη υπαρχουσών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ

6.1. Γενικά

Κατά την πενταετία 2000-2004, η χώρα μας αφενός μεν κατέλαβε την πρώτη θέση στον βαθμό διείσδυσης της κινητής τηλεφωνίας στην ευρωπαϊκή αγορά αφετέρου δε έχει πλέον εισέλθει πλέον σε μία περίοδο ωριμότητας όπως μαρτυρούν και τα στελέχη των εταιριών καθώς και οι αναλυτές μαρκετινγκ.

Ο τομέας της κινητής τηλεφωνίας κατά κύριο λόγο οδήγησε στην ανάπτυξη της αγοράς των τηλεπικοινωνιών και το 2004. Τα πρώτα δύο χρόνια (2000-2001) οι εταιρίες κινητής τηλεφωνίας αύξησαν την συνδρομητική τους βάση σχεδόν 1 εκατ. συνδρομητές τον χρόνο. Τα επόμενα τρία χρόνια (2002-2004) η συνδρομητική βάση έμεινε σχεδόν σταθερή με μία μικρή αύξηση των συνδρομητών καθώς όπως αναφέρθηκε ανωτέρω η αγορά κινητής τηλεφωνίας έχει εισέλθει σε μία κατάσταση ωριμότητας που σημαίνει ότι δεν υπάρχει καταναλωτικό κοινό άμεσα εκμεταλεύσιμο που μπορούν να στοχεύουν οι εταιρίες. Το 2003 η συνδρομητική βάση αγγίζει τα 9,8 εκατ αριθμός που αντιπροσωπεύει βαθμό διείσδυσης της κινητής τηλεφωνίας περίπου στο 88% σταθερά έναν από τους μεγαλύτερους στην ΕΕ.

Ωστόσο αυτό το ποσοστό αμφισβητείται, καθώς υπάρχουν πολλοί **ανενεργοί χρήστες**, όπου σύμφωνα με εκτιμήσεις το πραγματικό ποσοστό διείσδυσης της κινητής τηλεφωνίας αγγίζει το 72% με 76%.

6.2 Στοιχεία Κλάδου Κινητής Τηλεφωνίας (εξέλιξη συνδρομητικής βάσης):

Οι ακόλουθοι πίνακες παρουσιάζουν το μερίδιο αγοράς που κατέχει κάθε μια από τις εταιρίες του κλάδου στους συνδρομητές υπηρεσιών βάσει συμβολαίου, τους χρήστες καρτοκινητής τηλεφωνίας, αλλά και το συνολικό μερίδιο αγοράς από το 2000 μέχρι και το 2004.

Πίνακας 7- Συνδρομητές Υπηρεσιών Βάσει Συμβολαίου

	2000%	2001%	2002%	2003%	2004%
OSMOTE	1.205.065 (49%)	1.461.767 (50%)	1.551.441 (49%)	1.595.852 (46%)	1.636.230 (46%)
ODAFONE ^{xiii}	740.428 (30%)	810.198 (28%)	820.000 (26%)	979.000 (29%)	1.066.680 (30%)
M-STET	517.378 (21%)	662.763 (22%)	767.916 (24%)	817.914 (24%)	803.306 (23%)
TELECOM	0	0	18.341 (1%)	30.347 (1%)	36.050 (1%)
ΝΟΛΟ	2.462.871 (100%)	2.934.728 (100%)	3.157.698 (100%)	3.423.113 (100%)	3.542.266 (100%)

Πηγή: Ετήσιοι Απολογισμοί της Cosmote, Vodafone, Tim-Stet & Q’Telecom

Πίνακας 8- Συνδρομητές Υπηρεσιών Βάσει Καρτοκινητής

	2000%	2001%	2002%	2003%	2004%
OSMOTE	855.946 (25%)	1.481.765 (30%)	1.954.897(33%)	2.321.158 (35%)	2.515.117 (34%)
ODAFONE	1.485.741 (43%)	2.074.674 (41%)	2.145.000(36%)	2.404.000 (36%)	2.611.527 (36%)
M-STET	1.128.014 (32%)	1.472.575 (29%)	1.745.726(30%)	1.584.863 (24%)	1.520.560(21%)
TELECOM	0	0	57.222(1%)	336.189 (5%)	684.950 (9%)
ΝΟΛΟ	3.469.701 (100%)	5.029.014 (100%)	5.902.845 (100%)	6.646.210 (100%)	7.332.154 (100%)

Πηγή: Ετήσιοι Απολογισμοί της Cosmote, Vodafone, Tim-Stet & Q’Telecom

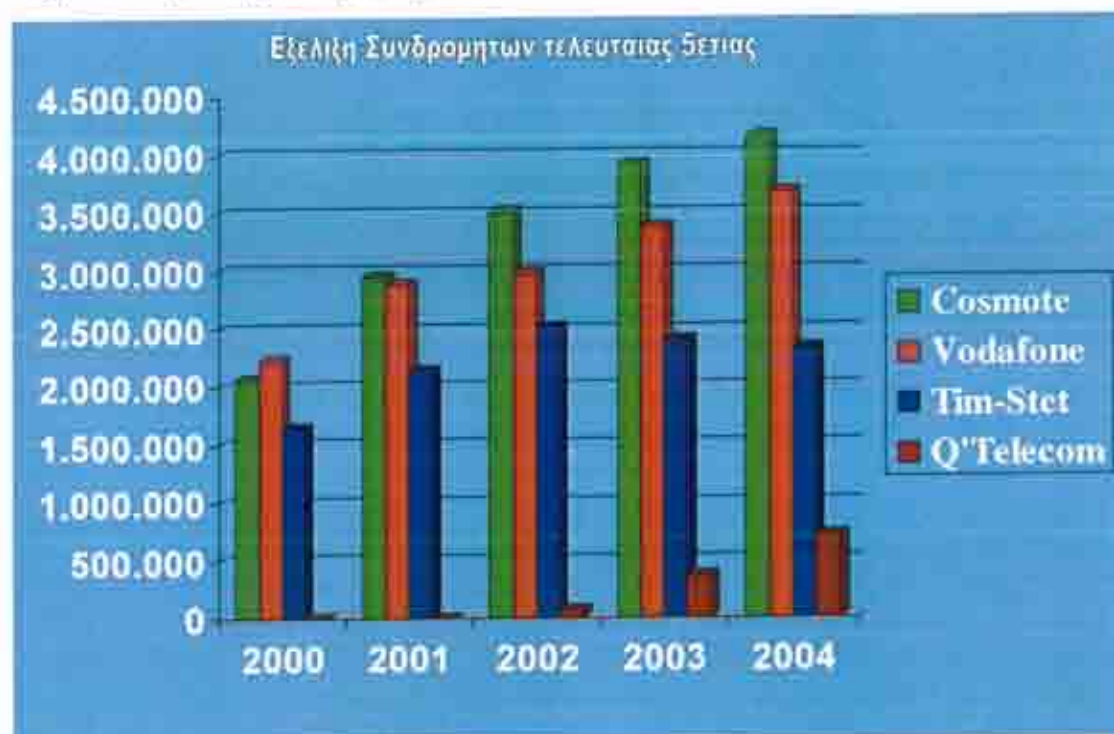
^{xiii} Η Vodafone δεν δημοσιεύει αποτελέσματα πελατών 31/12/2004 όπως οι άλλες εταιρίες αλλά με 31/6/2004 όπου και αυτή η ημερομηνία θεωρήτε ως τέλος χρήσης.

Πίνακας 9- Συνολικό Μεριδίο Αγοράς

	2000%	2001%	2002%	2003%	2004%
COSMOTE	2.061.011 (35%)	2.943.532 (37%)	3.506.338(39%)	3.917.010 (38%)	4.151.460(38%)
VODAFONE	2.226.169 (37%)	2.884.872 (36%)	2.965.000(33%)	3.383.000 (34%)	3.678.208(34%)
TIM-STET	1.645.392 (28%)	2.135.338 (27%)	2.513.642(28%)	2.402.777 (24%)	2.323.866(21%)
Q-TELECOM	0	0	75.563(1%)	366.536 (4%)	721.000(7%)
ΣΥΝΟΛΟ	5.932.572 (100%)	7.963.742 (100%)	9.060.543 (100%)	10.069.323(100%)	10.874.534 (100%)

Πηγή: Ετήσιοι Απολογισμοί της Cosmote, Vodafone, Tim-Stet & Q’Telecom

Ο ανταγωνισμός τα τελευταία 3 χρόνια δηλαδή από την χρονιά που εισήλθε στην αγορά η νέα εταιρία Q-Telecom ήταν έντονος και αναμένεται να ενταθεί ακόμη περισσότερο καθώς οι εταιρίες πλέον δεν θα μάχονται πλέον για την αύξηση των συνδρομητών,(καθώς δεν υπάρχουν και μεγάλα περιθώρια λόγω της μεγάλης εισχώρησης της κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα), αλλά θα μάχονται περισσότερο στην αύξηση των λειτουργικών δεικτών AMOU-ARPU (οι οποίοι αναλύονται παρακάτω) και οι οποίοι καθορίζουν την πολιτική της εταιρίας. Όλες οι εταιρίες προσπαθούν να αυξήσουν το μέσο χρόνο χρήσης των πελατών τους και το μέσο έσοδο ανά πελάτη τους.



Διάγραμμα 6 – Εξέλιξη των Συνδρομητών κατά την πενταετία 2000-2004

Πηγή: Ετήσιοι Απολογισμοί της Cosmote, Vodafone, Tim-Stet & Q’Telecom.

Χαρακτηριστικό των τελευταίων χρόνων καταγράφεται η σταθερή πρώτη θέση που καταλαμβάνει η Cosmote από το 2001 και την οποία καταφέρνει να διατηρεί με σταθερή διαφορά στο σύνολο των πελατών της κινητής τηλεφωνίας.

Χαρακτηριστικό, επίσης, είναι η επικράτηση της καρτοκινητής, ειδικά στις επιλογές των νέων χρηστών που αποδεικνύονται ιδιαίτερα δραστήριοι καταναλωτές τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Το 70% και πλέον των νέων συνδέσεων αφορούσαν πακέτα καρτοκινητής τηλεφωνίας, με αποτέλεσμα οι χρήστες πακετών προπληρωμένου χρόνου να ανέρχονται σε 7.332.154 έναντι 3.542.266 συνδρομητών με συμβόλαιο.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του 2004, στην κατηγορία της καρτοκινητής τηλεφωνίας η Vodafone βρίσκεται στην πρώτη θέση (36%) και ακολουθεί η Cosmote με (34%), η οποία ξεπέρασε την Tim-stet με (21%) και την Q*Telecom με (9%).

Στους συνδρομητές με συμβόλαιο προηγείται με μεγάλη διαφορά η Cosmote (46%), η οποία φτάνει σχεδόν το ήμισυ των συνδρομητών συμβολαίου στους οποίους ακολουθούν η Vodafone με (30%), η Tim-stet με (23%) και η Q*Telecom με μόλις (1%).

Χαρακτηριστικό της πολιτικής που ακολουθούν οι εταιρίες κινητής τηλεφωνίας και η οποία αναμένεται να ακολουθήτε και τα επόμενα χρόνια είναι η υλοποίηση σειράς ενεργειών και προσφορών, με στόχο τη διατήρηση της βάσης των συνδρομητών τους και τη διεκδίκηση νέων πελατών άλλων εταιριών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΥΡΙΟΤΕΡΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ

7.1: Λειτουργία Δεικτών Vodafone

Σ' αυτό το κεφάλαιο θα προσπαθήσουμε να αναπτύξουμε τους κυριότερους δείκτες των εταιριών της κινητής τηλεφωνίας. Οι δύο δείκτες που θα αναλυθούν παρακάτω είναι ο ΑΜΟΥ και ο ΑΡΡΥ. Για την ευκολότερη κατανόηση στη συνέχεια του κεφαλαίου θα δώσουμε τις ερμηνείες των δύο όρων που αναφέρθηκαν παραπάνω.

ΑΜΟΥ: (μέση μηνιαία χρήση ανά πελάτη σε λεπτά)

ΑΡΡΥ: (μέσο μηνιαίο έσοδο ανά πελάτη)

Η μέση μηνιαία χρήση ανά πελάτη σε λεπτά ή αλλιώς ΑΜΟΥ περιγράφει το πόσα λεπτά χρησιμοποιεί κατά μέσο όρο ο συνδρομητής του δικτύου της εκάστοτε εταιρίας το κινητό του για την πραγματοποίηση κλήσεων στο ίδιο ή άλλο δίκτυο.

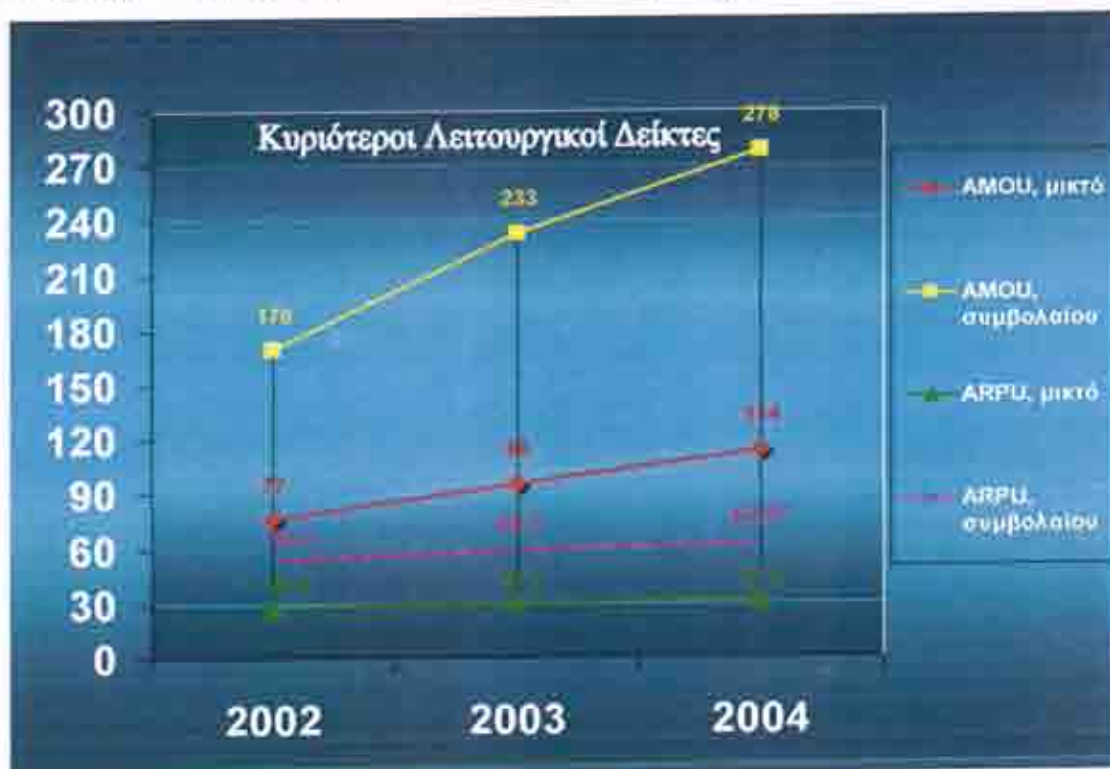
Το μέσο μηνιαίο έσοδο ανά πελάτη ή αλλιώς ΑΡΡΥ περιγράφει τα έσοδα της εκάστοτε εταιρίας κατά μέσο όρο ανά συνδρομητή το οποίο τιμάται σε χρηματικές μονάδες και συγκεκριμένα ευρώ.

Η Vodafone σύμφωνα με τους ετήσιους δημοσιευμένους λειτουργικούς δείκτες (σημειώνεται ότι η Vodafone από το 2003 εκδίδει αποτελέσματα 1/6 και όχι 31/12 όπως οι άλλες εταιρίες κινητής τηλεφωνίας), παρουσιάζει τις παρακάτω διακυμάνσεις.

Πίνακας 10: Περιγραφή δεικτών **ΑΜΟΥ** **ΑΡΡΥ** ανά χρονιά και εξέλιξη τους

	2002	2003	2004	Δ% Ετήσια(2003-2004)
ΑΜΟΥ, μικτό (λεπτά)	77	96	114	25%
ΑΜΟΥ, συμβολαίου (λεπτά)	170	233	278	37%
ΑΡΡΥ, μικτό (ευρώ)	28,4	30,3	31,5	7%
ΑΡΡΥ, συμβολαίου (ευρώ)	54,3	59,7	62,97	10%

Διάγραμμα 7: Περιγραφή δεικτών ΑΜΟΥ ΑΡΡΥ ανά χρονιά και εξέλιξη τους.



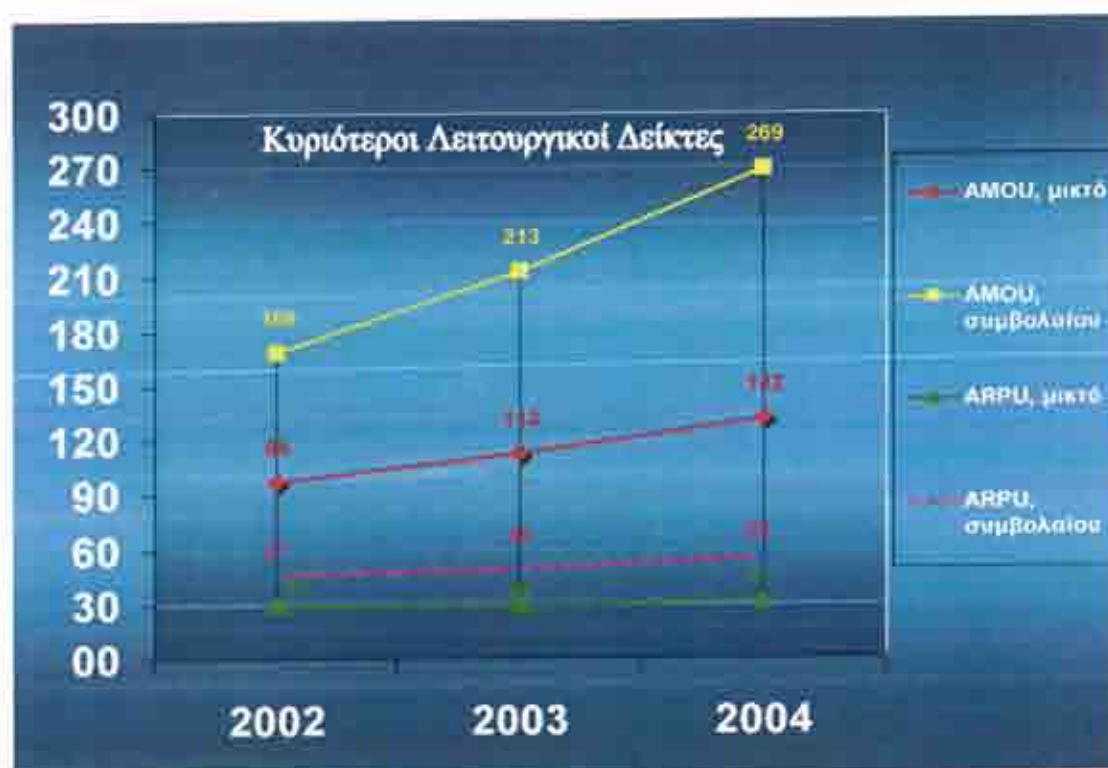
7.2: Λειτουργία Δεικτών Cosmote

Η Cosmote σύμφωνα με τους ετήσιους δημοσιευμένους δείκτες Αμου-Αγρυ παρουσιάζει τις εξής διακομάνσεις:

Πίνακας 11: Περιγραφή δεικτών **ΑΜΟΥ** **ARPU** ανά χρονιά και εξέλιξη τους:

	2002	2003	2004	Δ% Ετήσια(2003-2004)
ΑΜΟΥ ^α , μικό (λεπτά)	98	113	132	16,80%
ΑΜΟΥ ^β , συμβολαίου(λεπτά)	169	213	269	26,30%
ARPU ^γ , μικό (ευρώ)	30	29,5	31,3	6,10%
ARPU ^δ , συμβολαίου (ευρώ)	46,7	49,3	56,1	13,80%

Διάγραμμα 8: Περιγραφή δεικτών **ΑΜΟΥ** **ARPU** ανά χρονιά και εξέλιξη τους.



Ο δείκτης μικού ΑΜΟΥ (μέση μηνιαία χρήση ανά πελάτη σε λεπτά) κατά τη διάρκεια του 2004 ενισχύθηκε κατά 16,8% σε σχέση με πέρυσι και ανήλθε σε 132 λεπτά. Η αύξηση αυτή οφείλεται στην ισχυρή ενίσχυση κατά 56 λεπτά στο τέλος του 2004 σε σχέση με πέρυσι, της χρήσης που πραγματοποιούν οι πελάτες με συμβόλαιο (αύξηση ΑΜΟΥ συμβολαίου κατά 26,3% σε ετήσια βάση). Η ισχυρή αυτή ανοδική τάση,

^α Η μέση μηνιαία χρήση ανά πελάτη (blended ΑΜΟΥ), ορίζεται ως τα συνολικά λεπτά χρήσης των υπηρεσιών δια 12 και δια του μέσου αριθμού των πελατών της περιόδου.

^β Η μέση μηνιαία χρήση ανά συνδρομητή συμβολαίου (contract ΑΜΟΥ), ορίζεται ως τα συνολικά λεπτά χρήσης των υπηρεσιών των πελατών με συμβόλαιο δια 12 και δια του μέσου αριθμού πελατών με συμβόλαιο της περιόδου.

^γ Το μικό μέσο μηνιαίο έσοδο ανά πελάτη (blended ΑRPU), ορίζεται ως τα συνολικά έσοδα από υπηρεσίες δια 12 και δια του μέσου αριθμού των πελατών της περιόδου.

^δ Το μέσο μηνιαίο έσοδο ανά συνδρομητή με συμβόλαιο (contract ΑRPU), ορίζεται ως τα συνολικά έσοδα από υπηρεσίες των πελατών με συμβόλαιο δια 12 και δια του μέσου αριθμού των πελατών με συμβόλαιο της περιόδου.

εμφανής σε τριμηνιαία βάση καθ’ όλη τη διάρκεια του 2003 και 2004, επιβεβαιώνει για ακόμη μία φορά ότι η αύξηση στη χρήση υπηρεσιών φωνής αποτελεί τον κύριο μοχλό ανάπτυξης της ελληνικής αγοράς κινητής τηλεφωνίας.

Ο δείκτης μικτού ARPU (μέσο μηνιαίο έσοδο ανά πελάτη) ανήλθε σε 31,3 ευρώ, ενισχυμένος κατά 6,1% σε ετήσια βάση. Συγκεκριμένα, στο τέλος Δεκεμβρίου του 2004, ο δείκτης ARPU συμβολαίου ανήλθε στα 56,1 ευρώ, ενισχυμένος κατά 13,8% σε ετήσια βάση, ως αποτέλεσμα της θετικής ανταπόκρισης των πελατών της εταιρίας στα προγράμματα συμβολαίου προπληρωμένου χρόνου ομιλίας και της αύξησης στη χρήση.

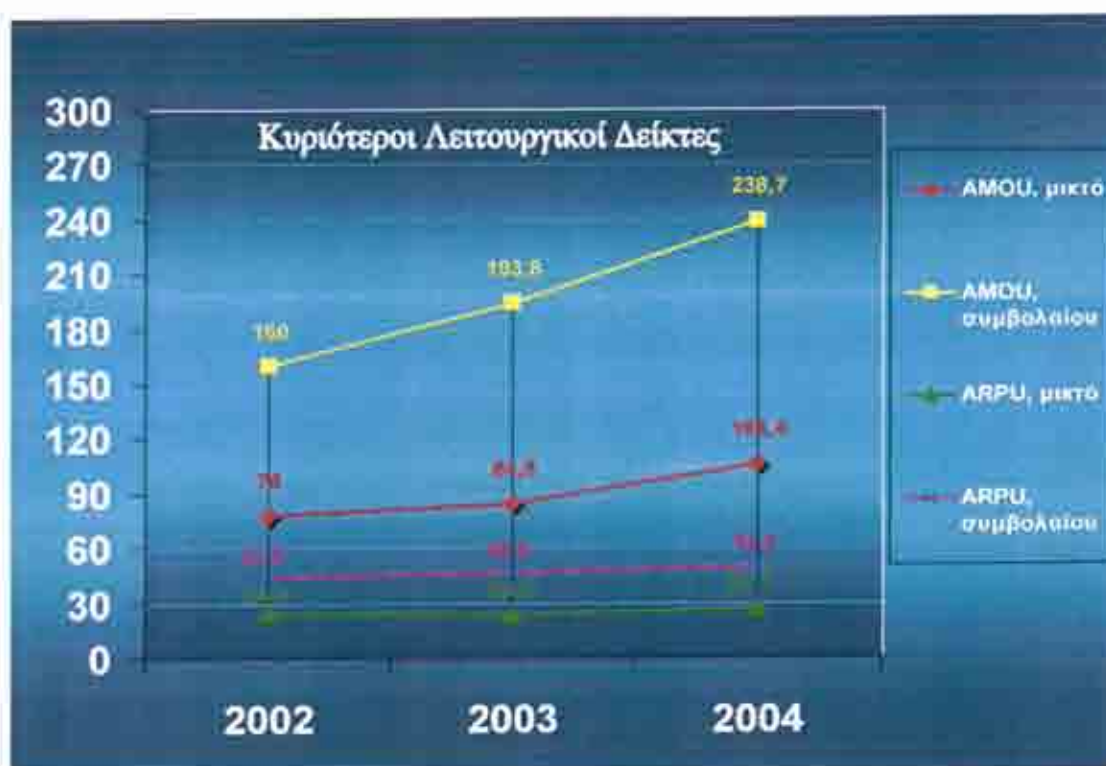
7.3: Λειτουργία δεικτών TIM

Η TIM-STET HELLAS σύμφωνα με τους ετήσιους δημοσιευμένους δείκτες AMOU-ARPU παρουσιάζει τις παρακάτω διακυμάνσεις:

Πίνακας 12: Περιγραφή δεικτών AMOU ARPU ανά χρονιά και εξέλιξη τους.

	2002	2003	2004	Δ% Ετήσια(2003-2004)
AMOU, μικτό (λεπτά)	78	84,8	106,4	25,50%
AMOU, συμβολαίου (λεπτά)	160	193,8	238,7	18,80%
ARPU, μικτό (ευρώ)	24,4	23,4	27,1	13,70%
ARPU, συμβολαίου (ευρώ)	43,9	46,6	49,9	6,6%

Διάγραμμα 9: Περιγραφή δεικτών AMOU ARPU ανά χρονιά και εξέλιξη τους.



Η ενισχυμένη τηλεπικοινωνιακή κίνηση στο δίκτυο της TIM Ελλάς συνέχισε να αποτελεί βασικό παράγοντα ανάπτυξης. Η συνολική κίνηση σημείωσε αύξηση κατά 13,9% στη διάρκεια του 2004 φτάνοντας τα 3.087 εκατ. λεπτά ενώ η μέση μηνιαία κίνηση ανά πελάτη αυξήθηκε το 2004 κατά 25,5% στα 106,4 λεπτά σε σύγκριση με 84,8 λεπτά για το

2003. Αναλυτικότερα, η μέση μηνιαία κίνηση ανά συνδρομητή με συμβόλαιο διαμορφώθηκε στα 238,7 λεπτά αυξημένη κατά 18,8%.

Ως αποτέλεσμα, το μέσο μηνιαίο έσοδο ανά πελάτη αυξήθηκε κατά 13,7% στα € 27,1 καθώς σημειώθηκε αύξηση τόσο στο μέσο μηνιαίο έσοδο ανά συνδρομητή με συμβόλαιο (contract ARPU) όσο και στο μέσο μηνιαίο έσοδο ανά χρήστη καρτοκινητής (pre-paid ARPU). Το contract ARPU διαμορφώθηκε στα € 49,9 αυξημένο κατά 6.6%.

7.4 Σύγκριση Δεικτών και Εξαγωγή Συμπερασμάτων

Παρατηρώντας και συγκρίνοντας τους λειτουργικούς δείκτες των τριών εταιριών μπορούμε να εξαγάγουμε τα εξής συμπεράσματα:

- Στο μικτό Αμou (μέση μηνιαία χρήση ανά πελάτη σε λεπτά), παρατηρούμε ότι η Cosmote κατέχει το μεγαλύτερο μέσο όρο χρήσης ανά πελάτη με (132 λεπτά το 2004) σε σύγκριση με την Vodafone που έχει μέσο όρο χρήσης ανά πελάτη (114 λεπτά το 2004) και την Tim που έχει (106,4 λεπτά το 2004). Αυτός ο δείκτης μας δείχνει ουσιαστικά ότι η χρήση των πελατών της Cosmote (συμβολαίου και καρτοκινητής) είναι η μεγαλύτερη του κλάδου γεγονός που οφείλεται και στις χαμηλές χρεώσεις της Cosmote αλλά ουσιαστικά στην μεγάλη υπεροχή της Cosmote στη χρήση της καρτοκινητής που εμφανίζει μία μεγάλη διαφορά με αυτών των άλλων εταιριών.
- Στο μικτό Αgry (μέσο μηνιαίο έσοδο ανά πελάτη) παρατηρούμε ότι η Vodafone κρατάει τα σκήπτρα της πρώτης θέσης. Η Vodafone παρουσιάζει κατά μέσο όρο ανά πελάτη (31,5 ευρώ το 2004) σε σύγκριση με την Cosmote που παρουσιάζει κατά μέσο όρο ανά πελάτη (31,3 ευρώ το 2004) και την Tim με (27,1 ευρώ το 2004). Με τον δείκτη αυτό παρατηρούμε κάτι περίεργο θα μπορούσα να πω. Πώς γίνεται η Cosmote να παρουσιάζει μεγαλύτερη μέση χρήση ανα πελάτη και όμως να παρουσιάζει μικρότερο έσοδο ανά πελάτη επίσης την ίδια περίοδο. Η μόνη εξήγηση για αυτό το γεγονός μπορεί να είναι οι μεγαλύτερες χρεώσεις που θα έχουν η Vodafone και η Tim σε σχέση με την Cosmote. Αυτή η υπόθεση μπορεί να υποστηριχθεί με έναν δείκτη που δεν ανακοινώνουν οι εταιρίες και ο οποίος περιλαμβάνει την διαίρεση του Αgry με τον Αμou. Σε αυτό το πηλίκο παρουσιάζονται τα εξής αποτελέσματα. (0,28 ευρώ ανά λεπτό χρήσης για την Vodafone, 0,25 ευρώ ανά λεπτό χρήσης για την Tim και 0,24 ευρώ ανά λεπτό χρήσης για την Cosmote). Συνεπώς η μόνη λογική εξήγηση για αυτό το γεγονός είναι πως η Vodafone αποτελεί την πιο ακριβή κινητή τηλεφωνία σε σχέση με την Cosmote που αποτελεί την φθηνότερη.

Βεβαίως ένα τέτοιο συμπέρασμα είναι παρακινδυνευμένο καθώς σε πολλούς τομείς και υπηρεσίες η Vodafone μπορεί να είναι πιο φθηνή και υπάρχουν και αρκετοί παράμετροι που δεν είναι δυνατόν να τους γνωρίζουμε.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ

Ένας εξίσου σημαντικός τομέας που για ευνόητους λόγους προβάλλεται πολύ από τις εταιρίες κινητής τηλεφωνίας είναι αυτός την κοινωνικής συμβολής των εταιριών. Οι τρεις μεγάλες εταιρίες αλλά και η τέταρτη (ταχύτατα εξελισσόμενη) προσφέρουν στο κοινωνικό σύνολο και ειδικά στις ευαίσθητες κοινωνικά ομάδες.

Αυτή η παράμετρος των εταιριών παίρνει θέση στην παρούσα εργασία καθώς κρίθηκε ως παράπλευρη δραστηριότητα που συνάδει με τις ήδη υπάρχουσες και αναφερθείσες ανωτέρω πολιτικές και πρακτικές για την προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών των εταιριών της κινητής τηλεφωνίας.

Η κοινωνική ευθύνη αποτελεί μία έμμεση προώθηση όχι όμως των υπηρεσιών και προϊόντων των εταιριών αλλά της δημόσιας εικόνας που αυτές παρουσιάζουν στο κοινό. Μπορεί να μην επιδιώκεται η αυτή καθ'αυτή διαφήμιση των εταιριών μέσω αυτών των παράπλευρων ενεργειών αλλά σίγουρο πρέπει να θεωρηθεί το όφελος που απολαμβάνουν από αυτό.

Οι εταιρίες κινητής τηλεφωνίας αποτελούν επιχειρήσεις κερδοσκοπικού χαρακτήρα και βάσει αυτής της ιδιότητας ενεργούν. Συνεπώς βάσει της δικής μας γνώμης και η κοινωνική ευθύνη συμβάλλει και επηρεάζει τις πωλήσεις έμμεσα ή άμεσα και αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο αυτό το κεφάλαιο παίρνει μέρος στην παρούσα εργασία.

Παρακάτω θα ακολουθήσει μία περιγραφή για το κοινωνικό έργο που προσφέρει κάθε μία από τις εταιρίες κινητής τηλεφωνίας.

8.1. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ VODAFONE-PANAFON

Για την **Vodafone-Panafon** η επιχειρηματική ανάπτυξη συμβαδίζει με την φροντίδα και τον σεβασμό προς την κοινωνία μέσα στην οποία δραστηριοποιείται, καθώς και το φυσικό περιβάλλον. Σε αυτά τα πλαίσια η Vodafone έχει αναλάβει ενεργό ρόλο αρωγού σε σχετικές ενέργειες, τόσο της Πολιτείας όσο και ανεξάρτητων φορέων, προσφέροντας σημαντικό έργο σε τομείς που άπτονται καίριων κοινωνικών θεμάτων.

Συγκεκριμένα, η Vodafone-Panafone έχει σχεδιάσει και θέσει σε εφαρμογή ένα πολυδιάστατο πρόγραμμα κοινωνικής ευαισθησίας και ευθύνης με τίτλο «Είμαστε κοντά» και κύριους άξονες δραστηριοποίησης την Υγεία, το Περιβάλλον και το Παιδί. Στην Vodafone-Panafone η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη εκφράζεται μέσω του τρόπου με τον οποίο αλληλεπιδρά με την κοινωνία και το περιβάλλον. Κοινωνικά υπεύθυνος είναι ο οργανισμός που στοχεύει στην κερδοφόρο ανάπτυξη του, ενώ συγχρόνως διαχειρίζεται την επίδραση της λειτουργίας του στο σύνολο, σε κοινωνικό, κοινωνικό-οικονομικό, περιβαλλοντικό και ηθικό επίπεδο και λαμβάνει αντίστοιχη δράση. Αξίζει να αναφερθεί τα γεγονότα ότι για το εν λόγω πρόγραμμα η Vodafone-Panafon τιμήθηκε από το Σύνδεσμο Διαφημιζομένων Ελλάδος το Δεκέμβριο του 2003, με Αριστείο Κοινωνικής Προσφοράς για το έργο της στον τομέα του παιδιού, καθώς και Έπαινο Κοινωνικής Προσφοράς για τις πρωτοβουλίες της στους τομείς ανακύκλωσης και εξοικονόμησης ενέργειας. Τέλος, η Vodafone-Panafon εκδίδει ετήσιο Απολογισμό Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, στον οποίο παρουσιάζονται οι καλές πρακτικές και η αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων κοινωνικής ευαισθησίας που εφαρμόζει.

Στην συνέχεια ακολουθούν συνοπτικά τα αποτελέσματα των συστηματικών ενεργειών της Vodafone στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, τα οποία εντάσσονται στο πολυδιάστατο πρόγραμμα “Είμαστε κοντά”, για την χρονική περίοδο 1 Απριλίου 2003 – 31 Μαρτίου 2004.

Κοινωνία και Οικονομία

Η Vodafone είναι κοντά στην Ελληνική Κοινωνία, καθώς η λειτουργία της συνεισφέρει σημαντικά στην ανάπτυξη της οικονομίας, οι υπηρεσίες της διευκολύνουν την ανθρώπινη επαφή και συμβάλλουν στη διάχυση της πληροφορίας.

- Απασχολεί περίπου 2.400 εργαζομένους, ενώ υπολογίζεται ότι από την εμπορική της δραστηριότητα έχουν δημιουργηθεί πάνω από 1.200 έμμεσες θέσεις εργασίας.
- Η εταιρία έχει αποδώσει στο Ελληνικό Δημόσιο, μόνο κατά την τελευταία διετία, συνολικούς φόρους άνω των 250 εκατ. ευρώ.
- Οι δραστηριότητές της αναλογούν στο 0,8% του συνολικού Καθαρού Εγχώριου Προϊόντος.
- Συμβάλλει στη μείωση του φαινομένου κλοπής κινητών τηλεφώνων, με την εγκατάσταση και λειτουργία μηχανισμού, όπου όταν καταγράφεται ο κωδικός αριθμός (IMEI) κάθε “κλεμμένης” συσκευής κινητής τηλεφωνίας, υπάρχει δυνατότητα (κατόπιν αιτήματος του συνδρομητή και επιβεβαιωμένου κατόχου της συσκευής) απενεργοποίησης της λειτουργίας της συγκεκριμένης συσκευής.
- Παρέχει κλήσεις χωρίς χρέωση σε γραμμές πρώτης ανάγκης όπως το 1066 για την Ελληνική Αντικαρκινική Εταιρία και το 1056 του Κέντρου Άμεσης Επέμβασης του μη κερδοσκοπικού οργανισμού “Χαμόγελο του Παιδιού” για περιστατικά παιδιών που βρίσκονται σε κίνδυνο.

Υγεία

Στον τομέα της Υγείας η Vodafone έχει ως βασικό της μέλημα την αμερόληπτη, τεκμηριωμένη και αξιόπιστη ενημέρωση του κοινού σχετικά με θέματα υγείας και λειτουργίας της κινητής τηλεφωνίας.

- Εφαρμόζει το πρωτοποριακό πρόγραμμα συστηματικών μετρήσεων της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας στο περιβάλλον “Ερμής”, με στόχο τη διασφάλιση της τήρησης των θεσμοθετημένων ορίων, αλλά και την παροχή άμεσης και αξιόπιστης ενημέρωσης στους πολίτες.
- Υπάρχει συνεχής ενημέρωση στους εργαζόμενους, τους συνεργάτες, τους συνδρομητές της και γενικότερα στο ευρύ κοινό για τις τελευταίες επιστημονικές εξελίξεις σε θέματα υγείας και κινητής τηλεφωνίας με ενημερωτικά έντυπα, άρθρα, αναλυτικές παρουσιάσεις και ημερίδες.
- Επιδιώκει τον ανοιχτό διάλογο με τις τοπικές κοινωνίες στις οποίες δραστηριοποιείται, αναπτύσσοντας σχέσεις αμοιβαίας εμπιστοσύνης.

Περιβάλλον

Η Vodafone είναι κοντά στο Περιβάλλον με ολοκληρωμένα προγράμματα που στοχεύουν σε ένα καλύτερο περιβάλλον για εμάς και τα παιδιά.

- Είναι η πρώτη εταιρία κινητής επικοινωνίας στην Ελλάδα και δεύτερη στον κόσμο που πιστοποιείται για το σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης κατά EMAS (Eco Management and Audit Scheme).

- Συμβάλει στην ελάττωση της ατμοσφαιρικής ρύπανσης από το διοξείδιο του άνθρακα, αποτρέποντας 3.500 τόνους διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) να φτάσουν στην ατμόσφαιρα, με τη χρήση φωτοβολταϊκών συστημάτων και συστημάτων εξοικονόμησης ενέργειας free cooling.
- Επεκτείνανε το πρόγραμμα GreenLight της E.E σε έκταση 7.000m² με αντίστοιχη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας φωτισμού ανά εργαζόμενο πάνω από 30%.
- Επαναχρησιμοποιήθηκαν και ανακυκλώθηκαν περισσότεροι από 140 τόνοι εξοπλισμού δικτύου και ανακυκλώσανε περισσότερους από 88 τόνους μπαταριών μολύβδου.

Παιδί

Σχετικά με τα παιδιά, η εταιρία, δίνει ιδιαίτερη έμφαση, ενισχύοντας την πνευματική και ψυχολογική τους ανάπτυξη, μέσω προγραμμάτων που ανακουφίζουν και ανοίγουν παράθυρο ελπίδας.

- Δημιούργησε, σε συνεργασία με τους Γιατρούς του Κόσμου, την κινητή παιδιατρική μονάδα “ΛΗΤΩ”, η οποία κατά το περασμένο έτος προσέφερε ιατροφαρμακευτική περίθαλψη σε 2.423 παιδιά απομακρυσμένων και απομονωμένων περιοχών της Ελλάδας.
- Σχεδίασε, σε συνεργασία με τους Γιατρούς του Κόσμου, μία κινητή μονάδα συμβουλευτικού χαρακτήρα με το όνομα “e-KIBΩΤΟΣ”, η οποία απευθύνεται σε άτομα ηλικίας 10-16 ετών που βρίσκονται αντιμέτωπα με κάποιο οικογενειακό, κοινωνικό ή ψυχολογικό αδιέξοδο.
- Δημιουργήθηκε, σε συνεργασία με την Εταιρία Προστασίας Σπαστικών, έναν ξενώνα φιλοξενίας παιδιών με εγκεφαλική παράλυση, με στόχο την παροχή προσωρινής διαμονής σε παιδιά, τα οποία, για διάφορους λόγους, οφείλουν να παραμείνουν για το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα εκτός του οικογενειακού τους περιβάλλοντος.

8.2. ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ COSMOTE

Από τα πρώτα κίβλας χρόνια λειτουργία της η Cosmote ανέπτυξε έντονη κοινωνική δραστηριότητα, βασιζόμενη ότι η προσφορά στο κοινωνικό σύνολο πρέπει να αποτελεί αναπόσπαστη αρχή της εταιρικής της φιλοσοφίας. Σήμερα η Cosmote παραμένει συνεπής στη δέσμευση της να παράγει κοινωνικό έργο, αναπτύσσοντας το περαιτέρω, στο πλαίσιο του εταιρικού της προγράμματος «Συμμετοχή: Αυξημένη Κοινωνική Ευθύνη». Το κοινωνικό πρόσωπο της Cosmote είναι εμφανές σε κάθε επιχειρηματική της δραστηριότητα, γεγονός που καταδεικνύει ότι η Cosmote αναγνωρίζει ότι η κοινωνική ευθύνη αποτελεί μονόδρομο για τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Παρακάτω ακολουθεί μία συνοπτική αναφορά των έως τώρα πεπραγμένων της Cosmote ως αφορά τον τομέα της κοινωνικής ευθύνης.

Οι τομείς στους οποίους επικεντρώνει την παρουσία της στην κοινωνική ευθύνη η Cosmote είναι οι ακόλουθοι.(Κοινωνική Μέριμνα, Παιδεία, Εθελοντισμός, Πολιτιστική Παράδοση και Κληρονομιά).

Κοινωνική Μέριμνα:

Στην ακριτική Θράκη η COSMOTE μαζί με την «Ανοιχτή Αγκαλιά»

Για έκτη συνεχή χρονιά, η Cosmote στηρίζει τις εκστρατείες προληπτικής ιατρικής του σωματείου Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής «Ανοιχτή Αγκαλιά».

Η COSMOTE, επιβεβαιώνοντας το έμπρακτο ενδιαφέρον της για τους κατοίκους της ελληνικής περιφέρειας, στηρίζει για έκτη συνεχή χρονιά, ως Μέγας Χορηγός, το πρόγραμμα προληπτικής ιατρικής του σωματείου Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής «Ανοιχτή Αγκαλιά». Πρώτο σταθμό των εκστρατειών που έχει προγραμματίσει το σωματείο στην ακριτική Ελλάδα και θα πραγματοποιήσει εντός του 2005 με την αρωγή της COSMOTE, αποτέλεσαν οι ορεινές περιοχές της Θράκης.

Στο πλαίσιο της πρώτης αυτής αποστολής, η οποία πραγματοποιήθηκε από 27 Μαρτίου έως 7 Απριλίου υπό την αιγίδα των Υπουργείων Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων και σε συνεργασία με το Γενικό Επιτελείο Στρατού, η «Ανοιχτή Αγκαλιά» προσέφερε εξετάσεις προληπτικής ιατρικής στους κατοίκους ακριτικών χωριών των νομών Ροδόπης και Ξάνθης και, πιο συγκεκριμένα, των χωριών Κέχρου, Σμύνθης, Μύκης, Οργάνης, Ωραιού, Κοτύλης, Δημαρίου, Κενταύρου, Πάχνης, Μέδουσας, Θερμών και Δροσερού.

Η αποστολή, αποτελούμενη από 22 άτομα -εθελοντές ιατρούς όλων των ειδικοτήτων, νοσηλευτές και τεχνολόγους- στέφθηκε, για ακόμα μια φορά, με απόλυτη επιτυχία, καθώς έτυχε θερμής ανταπόκρισης από τους κατοίκους των περιοχών, η συμμετοχή των οποίων είναι, χρόνο με το χρόνο, ολοένα πιο ενθουσιώδης. Συνολικά, εξετάστηκαν περισσότεροι από 1.500 κάτοικοι, η πλειονότητα των οποίων παιδιά, και παράλληλα, 300 παιδιά από το Δροσέρο Ξάνθης εμβολιάστηκαν κατά της μηνιγγίτιδας C. Επιπλέον, πραγματοποιήθηκαν εκδηλώσεις για την ψυχαγωγία των κατοίκων και διανεμήθηκαν δώρα σε όλα τα παιδιά.

Η COSMOTE, στο πλαίσιο του κοινωνικού της προγράμματος «Συμμετοχή», ενισχύει το έργο του σωματείου «Ανοιχτή Αγκαλιά», επιβεβαιώνοντας το έμπρακτο ενδιαφέρον της στον τομέα της υγείας, την προστασία του παιδιού και την ενίσχυση της ελληνικής περιφέρειας. Στα έξι χρόνια ενεργούς συμμετοχής της στη δράση του σωματείου, η COSMOTE έχει υποστηρίξει 16 συνολικά εκστρατείες προληπτικής ιατρικής στις απομακρυσμένες περιοχές της χώρας μας, προσφέροντας πρόσβαση σε δωρεάν ιατρικές εξετάσεις αλλά και χρήσιμη ενημέρωση για θέματα υγείας και πρόληψης σε περισσότερους από 22 χιλιάδες κατοίκους.

Το πρόγραμμα προληπτικής ιατρικής του σωματείου Φίλοι Κοινωνικής Παιδιατρικής «Ανοιχτή Αγκαλιά», με τίτλο «Υποστηρίζουμε τη ζωή», συμπληρώνει εφέτος το όγδοο έτος επιτυχούς υλοποίησής του.

Παιδεία:

Για δεύτερη συνεχή χρονιά η κυρίαρχη εταιρία κινητής τηλεφωνίας κάνει πράξη τη δέσμευσή της για βελτίωση της ποιότητας ζωής όλων των Ελλήνων με τη χορήγηση υποτροφιών σε διακριθέντες μαθητές.

Η COSMOTE κάνει πράξη τη δέσμευσή της να συμβάλει στη βελτίωση της ποιότητας ζωής όλων των Ελλήνων με το πρόγραμμα ΥΠΟΤΡΟΦΙΩΝ που εντάσσεται στο εταιρικό της πρόγραμμα "Συμμετοχή: Αυξημένη Κοινωνική Ευθύνη". Φέτος, 26 συνολικά νέοι από την ελληνική περιφέρεια που διακρίθηκαν κατά το σχολικό έτος 2002-2003, είδαν τους κόπους τους να αναγνωρίζονται και να επιβραβεύονται από την COSMOTE.

Στόχος των ΥΠΟΤΡΟΦΙΩΝ COSMOTE είναι η ενίσχυση της περιφέρειας και των οικονομικά και κοινωνικά ασθενέστερων φοιτητών. Η Cosmote, παρακολουθώντας την πορεία των περυσινών υποτρόφων και διαπιστώνοντας ότι η υποτροφία αξιοποιείται αποτελεσματικά και αποτελεί πολύτιμο βοήθημα για τους νέους, ενίσχυσε φέτος το ποσό της κάθε υποτροφίας και αύξησε τον αριθμό των τιμητικών διακρίσεων.

Ειδικότερα, οι δέκα υπότροφοι, οι οποίοι αναδείχθηκαν από Ειδική Επιτροπή Αξιολόγησης βραβεύθηκαν με το ποσό των 12.000 ευρώ ο καθένας. Παράλληλα, απονεμήθηκαν δεκαέξι τιμητικές διακρίσεις συνοδευόμενες η καθεμιά από το ποσό των 1.000 ευρώ.

Στην τελετή απονομής, που φιλοξενήθηκε στο Ίδρυμα Ευγενίδου, παραβρέθηκαν μεταξύ άλλων ο υφυπουργός Παιδείας, Νικόλαος Γκεσουλής, και ο Διευθύνων Σύμβουλος της COSMOTE, κ. Ευάγγελος Μαρτιγόπουλος.

Εθελοντισμός:

Η Cosmote με σημείο αναφοράς τη μεγάλη απήχηση του προγράμματος εθελοντισμού του Δήμου Αθηναίων «Δείξε τους την Αθήνα που Αγαπάς» κατά τη διάρκεια των Ολυμπιακών και Παραολυμπιακών Αγώνων στο οποίο συμμετείχε και η ίδια, η Cosmote στηρίζει το νέο φιλόδοξο πρόγραμμα της πόλης των Αθηναίων, «Συμμετέχω» Εθελοντές της Αθήνας και κάνει ένα ακόμα βήμα μπροστά συμβάλλοντας στη δημιουργία ενός νέου κινήματος στην πόλη, σε ολόκληρη τη χώρα.

Γιατί το πρόγραμμα «Συμμετέχω» για τους Εθελοντές της Αθήνας, δεν είναι μια εποχιακή πρωτοβουλία. Είναι κοινωνικός θεσμός που φιλοδοξεί να αποκτήσει βαθιές ρίζες, να ενεργοποιήσει τα ανταντακλαστικά αλληλεγγύης, να αλλάξει νοοτροπίες και συμπεριφορές, να “σπάσει” τις συνήθειες της αποξένωσης και της απομόνωσης.

Με μια επιτυχημένη πορεία που στηρίζεται και στην ανάληψη ουσιαστικής κοινωνικής δράσης, η Cosmote δίνει ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα κοινωνικής και περιβαλλοντικής ευαισθησίας, αναγνωρίζοντας ότι η ανάπτυξή της είναι αλληλένδετη με την ανάπτυξη και ευημερία της κοινωνίας.

Με συνέπεια και σταθερότητα, η Cosmote υλοποιεί το σύνολο των κοινωνικών της δράσεων και παρεμβάσεων στο πλαίσιο του προγράμματός της «Συμμετοχή». Με στόχο την ανάπτυξη της ελληνικής κοινωνίας και την προστασία του περιβάλλοντος, δίνει έμφαση στην κοινωνική μέριμνα-με κύριους άξονες δράσης τη φροντίδα του παιδιού, την προληπτική ιατρική και τις ειδικές ομάδες πληθυσμού- την παιδεία, τον εθελοντισμό και το περιβάλλον.]

Πολιτιστική Παράδοση και Κληρονομιά:

Η COSMOTE, η ελληνική εταιρία κινητής τηλεφωνίας, υποστηρίζει προγράμματα που πρωταρχικό στόχο έχουν την προβολή και προστασία της ελληνικής πολιτιστικής παράδοσης και κληρονομιάς δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην Ελληνική Περιφέρεια. Σε αυτό το πρίσμα είναι αρωγός της Κοργιαλενείου Βιβλιοθήκης που εδρεύει στο Αργοστόλι της Κεφαλονιάς, μιας βιβλιοθήκης που συγκαταλέγεται στις πλουσιότερες βιβλιοθήκες της χώρας μας με μια συλλογή που υπερβαίνει τους 60.000 τόμους από σπάνιες παλαιότητες εκδόσεις και χειρόγραφα από το 1535. Η COSMOTE, εντάσσει την ενέργεια αυτή στο εταιρικό της πρόγραμμα κοινωνικής ευθύνης “Συμμετοχή”.

αποδεικνύοντας έμπρακτα το ενδιαφέρον της για την προάσπιση του πολιτισμού, τη διάχυση του πνεύματος και τη διάδοση της γνώσης.

8.3 Κοινωνική Ευθύνη Tim

Η TIM συμμετείχε, ως κύριος χορηγός σε εκδήλωση στην Θεσσαλονίκη, με θέμα την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη που οργάνωσε το ΙΑΓΜΕ της ΒΕΔΕ - Τμήμα Μακεδονίας. Στόχος της εκδήλωσης, ήταν η μεταφορά του βασικού και επίκαιρου μηνύματος ότι η επιχειρηματικότητα δεν μπορεί να υπάρξει αποκομμένη από την υπόλοιπη κοινωνία καθώς επίσης και το ότι η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την δημιουργία και ανάπτυξη υγιών επιχειρήσεων.

Τις απόψεις τους τόσο για το θέμα της πρώτης θεματικής ενότητας, "Γιατί Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη;" όσο και για αυτό της δεύτερης, "Η Διαμάχη: Έχουν υποχρεώσεις οι επιχειρήσεις, πέρα από το να σημειώνουν κέρδη;" κατέθεσαν εκπρόσωποι μεγάλων εμπορικών επιχειρήσεων και πρόεδροι σημαντικών οικολογικών οργανώσεων και άλλων σχετικών ιδρυμάτων της χώρας.

Στο ερώτημα της πρώτης θεματικής ενότητας απάντησε ο Διευθυντής Επικοινωνίας της TIM κ. Γιώργος Τσαπρούνης ο οποίος στο πρώτο μέρος της ομιλίας του αναφέρθηκε στην αξία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για το σύγχρονο επιχειρείν τονίζοντας μεταξύ άλλων "...δεν αρκεί πια μια εταιρεία να είναι σύννομη, να τηρεί απλά το γράμμα του νόμου. Πρέπει να ασκεί εν μέρει "κοινωνική πολιτική"...». Στη συνέχεια ο κ. Τσαπρούνης αναφέρθηκε αναλυτικότερα στις κοινωνικές δράσεις που έχει αναπτύξει η TIM-TELESTET στη 10χρονη πορεία της και οι οποίες αφορούν τους τομείς του περιβάλλοντος, της τέχνης και του πολιτισμού, του αθλητισμού, της εκπαίδευσης, της κοινωνικής μέριμνας και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού της εταιρείας.

Στη συνέχεια ακολουθεί μία συνοπτική αναφορά στα πεπραγμένα της Tim στο τομέα της εκπαίδευσης και κυρίως στην μέριμνα των παιδιών με διάφορα προγράμματα υγείας.

Εκπαίδευση

Δωρεά Τεχνολογικού Εξοπλισμού

Με ηλεκτρονικούς υπολογιστές, εκτυπωτικά μηχανήματα και άλλο τεχνολογικό εξοπλισμό ενίσχυσε φέτος τα Χριστούγεννα η εταιρεία κινητής τηλεφωνίας TIM τους μαθητές στα Χανιά.

Για τέταρτη συνεχή χρονιά η TIM στο πλαίσιο των εορτών των Χριστουγέννων και της Πρωτοχρονιάς δώρισε σε απομακρυσμένα σχολεία σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισμό εμπλουτίζοντας τα εκπαιδευτικά μέσα για τους μαθητές. Το πρόγραμμα δωρεάς εξοπλισμού σε σχολεία ξεκίνησε από την TIM τα Χριστούγεννα του 2001 με τα ακριτικά σχολεία του Έβρου και γνωρίζοντας θερμή ανταπόκριση καθιερώθηκε ως ετήσιος θεσμός για την εταιρεία. Το 2002 η δωρεά πραγματοποιήθηκε σε σχολεία των Δωδεκανήσων ενώ πέρσι ενισχύθηκαν σχολεία των Ιωαννίνων και της Θεσπρωτίας.

Φέτος, η δωρεά της TIM κάλυψε τις ανάγκες 39 συνολικά σχολείων του Νομού Χανίων με Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές, εκτυπωτές, Fax, Φωτοτυπικά μηχανήματα, Video και τηλεοράσεις και πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με τις αρμόδιες διευθύνσεις Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης.

Στόχος του θεσμού δωρεάς τεχνολογικού εξοπλισμού της TIM είναι η υποστήριξη της εκπαίδευσης και η προώθηση της γνώσης των μαθητών που φοιτούν σε απομακρυσμένα

σχολεία της χώρας μας, παρέχοντας τα μέσα για την διεύρυνση και ποιοτική βελτίωση της εκπαιδευτικής τους καθημερινότητας.

Προσφορά Τεχνολογικού Εξοπλισμού Σε Ακριτικά Σχολεία

Η TIM στο πλαίσιο των εορτών των Χριστουγέννων και της Πρωτοχρονιάς, προσέφερε σύγχρονο τεχνολογικό εξοπλισμό στους μαθητές σχολείων των Νομών Ιωαννίνων και Θεσπρωτίας.

Η δωρεά σύγχρονων τεχνολογικών προϊόντων που διευκολύνουν την εκπαιδευτική διαδικασία, πραγματοποιείται φέτος από την TIM για τρίτη συνεχή χρονιά μετά τη θερμή ανταπόκριση που σημείωσαν αντίστοιχες πρωτοβουλίες της εταιρίας σε ακριτικά σχολεία του Έβρου το 2001 και των Δωδεκανήσων το 2002.

Φέτος, η δωρεά της TIM κάλυψε τις ανάγκες 45 συνολικά σχολείων των Ιωαννίνων και της Θεσπρωτίας και πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με τις αρμόδιες διευθύνσεις Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης των δύο νομών. Ειδικότερα η εταιρία δώρισε συνολικά 46 Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές, 24 εκτυπωτές, 5 Φωτοτυπικά μηχανήματα, 4 data projectors, 4 fax, 3 Video και 3 τηλεοράσεις.

Η παροχή σύγχρονου τεχνολογικού εξοπλισμού από την TIM, συνδέεται με την φιλοσοφία της εταιρίας για την υποστήριξη της εκπαίδευσης και την προώθηση της γνώσης των μαθητών που φοιτούν σε απομακρυσμένα σχολεία της χώρας μας. Στόχος της εταιρίας είναι να συνδράμει τους μαθητές και τους εκπαιδευτικούς στην καθημερινή εκπαιδευτική διαδικασία και να τους παρέχει τα μέσα για την διεύρυνση και ποιοτική βελτίωση της εκπαιδευτικής τους καθημερινότητας.

Παιδιά και Υγεία:

Γιατροί Χωρίς Σύνορα

Όλοι οι πελάτες της TIM έχουν τη δυνατότητα να ενισχύσουν το έργο της οργάνωσης με μία κλήση στον αριθμό 90-11602020 (από το κινητό τους) ή με ένα κενό γραπτό μήνυμα στον αριθμό 2010 και θα χρεώνονται με 2 Ευρώ (στο λογαριασμό του κινητού τους), το οποίο θα αποδίδεται στους «Γιατρούς Χωρίς Σύνορα».

Η οργάνωση «Γιατροί Χωρίς Σύνορα» αποτελείται από εθελοντές, γιατρούς, τεχνικούς και διοικητικούς οι οποίοι δίνουν δυναμικά το παρόν σε κάθε φανερή ή αθόρυβη ανθρωπιστική κρίση στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, προσφέροντας βοήθεια και ανακούφιση σε ανθρώπους που βρίσκονται σε κίνδυνο

ΕΛΕΠΑΠ

Πολλά χρόνια τώρα η TIM στηρίζει το ίδρυμα ΕΛΕΠΑΠ (Ελληνική Εταιρία Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Παιδών) συνδιοργανώνοντας εκδηλώσεις, προσφέροντας τεχνικό εξοπλισμό και αγοράζοντας τυχερά φλουριά για την ενίσχυση του ιδρύματος.

Στις γιορτές των Χριστουγέννων η TIM οργάνωσε μία γιορτή για τα παιδιά της ΕΛΕΠΑΠ όπου τους μοίρασε δωράκια και έφερε τους παίκτες της ομάδας μπάσκετ "Μαρούσι - TIM" να δουν και να παίξουν με τα παιδιά.

Ίδρυμα: «Κάνε Μία Ευχή»

Στόχος του ιδρύματος «Κάνε μία ευχή» είναι να εκπληρώνει ευχές παιδιών από 3 έως και 18 χρονών τα οποία πάσχουν από πολύ σοβαρές αρρώστιες. Το ίδρυμα ξεκίνησε στην Αριζόνα το 1980 και έχει δραστηριότητες σε 23 χώρες του κόσμου όπου έχουν εκπληρωθεί περίπου 85.000 ευχές παιδιών με την υποστήριξη 15.000 εθελοντών.

TIM υποστηρίζει αρκετά χρόνια τώρα το ίδρυμα «Κάνε μία ευχή» Ελλάδας, έχοντας πραγματοποιήσει περίπου 10 ευχές παιδιών (ταξίδια στην Eurodisneyland, συναντήσεις με τραγουδιστές, αγορές ηλεκτρονικών υπολογιστών κ.α.) και ενισχύοντας οικονομικά εκδηλώσεις του ιδρύματος με στόχο τη συλλογή χρημάτων για τους σκοπούς του ιδρύματος.

Το Χαμόγελο Του Παιδιού

Το Χαμόγελο του παιδιού» είναι ένας σύλλογος για τα παιδιά. Το 1997 έθεσε σε λειτουργία την **Γραμμή Υποστήριξης Παιδιών 1056**, για την αντιμετώπιση σοβαρών περιστατικών με θύματα τα παιδιά. Η TIM θέλοντας να βοηθήσει το έργο του Συλλόγου, ενεργοποίησε την γραμμή 1056 από το κινητό δωρεάν!



Στην Γραμμή Υποστήριξης Παιδιών 1056 τηλεφωνούν είτε παιδιά που έχουν ανάγκη να μιλήσουν σε κάποιον, είτε ενήλικες μάρτυρες περιστατικών βίας ή κακομεταχείρισης παιδιών που ελιθμούν να καταγγείλουν αυτές τις περιπτώσεις επώνυμα ή ανώνυμα. Βασισμένοι σε τέτοιου είδους καταγγελίες, έχουν επέμβει με εισαγγελική απόφαση και έχουν επιτύχει να σωθούν παιδάκια από προβληματικά ή άρρωστα περιβάλλοντα, από καταστάσεις φτώχειας, ασθένειας ή και εγκατάλειψης. Ο Σύλλογος έρχεται σε επαφή με κρατικούς λειτουργούς για την επίλυση των προβλημάτων αυτών (Εισαγγελία, Αστυνομία, Κοινωνική Πρόνοια, Νοσοκομεία κ.α.).

"Κέρμα στην Αδιαφορία" από την Tim

Σε συνέντευξη τύπου που πραγματοποιήθηκε στις 16 Δεκεμβρίου 2003 η Επίσημη Εκπρόσωπος της Action Aid στην Ελλάδα κα. Αλεξάνδρα Μητσοτάκη κάλεσε τους πολίτες να θέσουν «Κέρμα στην Αδιαφορία» ανταποκρινόμενοι θετικά στην Χριστουγεννιάτικη εκστρατεία συγκέντρωσης πόρων που διοργανώνει η Action Aid Ελλάς με την υποστήριξη της TIM.

Η εκστρατεία «Κέρμα στην Αδιαφορία» είναι μία πρωτοβουλία της Action Aid Ελλάς και της εταιρείας κινητής τηλεφωνίας με στόχο να ευαισθητοποιήσει τους Έλληνες στις ανάγκες που αντιμετωπίζουν τα παιδιά των χωρών του Τρίτου Κόσμου και να συγκεντρώσει χρήματα προκειμένου να διασφαλίσει την παροχή βασικής εκπαίδευσης στα αναλφάβητα παιδιά της Αφρικής και της Λατινικής Αμερικής.

Η εκστρατεία «Κέρμα στην Αδιαφορία» πραγματοποιείται με την υποστήριξη της TIM η οποία ανέλαβε όχι μόνο την επικοινωνία της καμπάνιας αλλά και την υλοποίηση του μηχανισμού συγκέντρωσης χρημάτων θέτοντας στη διάθεση της οργάνωσης το δίκτυο των καταστημάτων της TIM Centers. Ο μηχανισμός συμμετοχής στην εκστρατεία σχεδιάστηκε έτσι ώστε να είναι απλός αλλά ταυτόχρονα και ευχάριστος: σε κάθε

*Πολιτικές και Πρακτικές Προώθησης Προϊόντων και Υπηρεσιών Εταιριών Κινητής
Τηλεφωνίας*

κατάστημα της TIM τις ημέρες των Χριστουγέννων θα βρίσκονται μικροί χάρτινοι κουμπάρδες με το μήνυμα της καμπάνιας. Η Action Aid και η TIM παροτρύνουν κάθε ενδιαφερόμενο να πάρει έναν κουμπάρ, να τον γεμίσει κέρματα και στη συνέχεια να τον επιστρέψει στο κατάστημα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

COSMOTE	VODAFONE	TIM
<p>Η cosmote ως εταιρία που εμφανίστηκε τελευταία στο στίβο της κινητής τηλεφωνίας κατάφερε να πετύχει κάτι που αρχικά θεωρούνταν αδύνατο, δηλαδή να κατακτήσει την πρώτη θέση στην ελληνική αγορά σε μόλις 3 χρόνια ύπαρξης. Η Cosmote μπορεί και προσφέρει μία μεγάλη ποικιλία υπηρεσιών τόσο στους συνδρομητές βάσει συμβολαίου όσο και στους χρήστες καρτοκινητής. Ειδικά στις υπηρεσίες βάσει συμβολαίου η Cosmote έχοντας και τους περισσότερους συνδρομητές προσφέρει ίσως την καλύτερη ποικιλία υπηρεσιών. Εκεί που υστερεί και το οποίο έχει αναλυθεί στην εργασία παραπάνω είναι στις υπηρεσίες καρτοκινητής στις οποίες έρχεται 2η σε χρήστες, που όμως τελευταία κάνει κάποιες σημαντικές κινήσεις για την αλλαγή της υπάρχουσας κατάστασης.</p>	<p>Η Panafon, μετονομαζόμενη σε Vodafone το 2002, ως εταιρία που έκανε πρώτη την εμφάνισή της στο χώρο της κινητής επικοινωνίας στην Ελλάδα, κατάφερε να διατηρήσει για πολλά χρόνια τα σκήπτρα της πρώτης θέσης. Ακόμα, και με την είσοδο των δύο, πλέον, μεγάλων εταιριών στο χώρο της επικοινωνίας διατηρεί την πρωτιά στην καρτοκινητή τηλεφωνία. Προσφέρει πληθώρα υπηρεσιών με χαμηλές χρεώσεις προσιτές στους χρήστες κάθε ηλικίας. Το σημείο που μειονεκτεί και το οποίο γίνεται αντιληπτό μέσα από τα διαγράμματα πελατειακής εξέλιξης των εταιριών,</p>	<p>Η Tim εμφανίστηκε δεύτερη στο χώρο της κινητής επικοινωνίας, το 1992, και κατέκτησε τη δεύτερη θέση στις υπηρεσίες βάσει συμβολαίου μέσα από μία μεγάλη ποικιλία υπηρεσιών που προσφέρει στους συνδρομητές της. Εκεί που υστερεί, έναντι των δύο άλλων μεγάλων εταιριών, είναι στις υπηρεσίες καρτοκινητής στις οποίες έρχεται 3^η σε χρήστες, αλλά συνεχώς εισάγει νέες υπηρεσίες και προϊόντα στην προσπάθειά της να ανατρέψει την τρέχουσα κατάσταση και να συναγωνιστεί με επιτυχία τις άλλες εταιρίες.</p>
<p>Η Cosmote επίσης ως Μέγας χορηγός των Ολυμπιακών Αγώνων Αθήνα 2004 κατάφερε με επιτυχία να φιλοξενήσει και να παρέχει τις υπηρεσίες της στο σύνολο των τουριστών όσο και των αποστολών των διάφορων κρατών. Εκείνη την εποχή με την εμφάνιση από την Cosmote του internet κινητής τηλεφωνίας i-mode του αντικειμενικά πιο ολοκληρωμένου internet κινητής τηλεφωνίας κατάφερε να πάρει τα πρωτιά και σε αυτήν την κατηγορία υπηρεσιών σε σχέση με τις αντίπαλες εταιρίες. Η Cosmote καταλαμβάνει την 1η θέση ανάμεσα στις εταιρίες κινητής τηλεφωνίας κάτι που επιδιώκει να διατηρήσει και στα επόμενα χρόνια.</p>	<p>είναι στις υπηρεσίες βάσει συμβολαίου, καθώς κατέχει την δεύτερη θέση μετά από την Cosmote. Τα τελευταία χρόνια, όμως, κάνει σημαντικές ενέργειες για να ανατρέψει την υπάρχουσα κατάσταση. Έτσι, λοιπόν, προσφέρει στο κοινό της πρωτοποριακές υπηρεσίες, όπως το Vodafone Live, αποκλειστικές συσκευές Vodafone, τα νέα τηλέφωνα τρίτης γενιάς 3G και μία σειρά από άλλες υπηρεσίες και προϊόντα που ανανεώνονται και αυξάνονται συνεχώς.</p>	

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Κωστόπουλος, Καραγιαννίδης, Κινητή Τηλεφωνία, Παπασωτηρίου, Αθήνα 1997, σελ.1
2. Ιωάν. Γεωργόπουλος, Κινητή Τηλεφωνία Ξηράς, Αθήνα, Δεκέμβριος 1995, σελ. 4
3. Ιωάν. Γεωργόπουλος, ο.π. σελ.4
4. Κωστόπουλος, Καραγιαννίδης, ο.π. σελ.6
5. ΕΕΤΤ, Απονομή Φάσματος Ραδιοσυχνότητας στις Ζώνες Κινητών Επικοινωνιών 2^{ης} και 3^{ης} Γενιάς στην Ελλάδα, Μαρούσι, 23 Φεβρουαρίου 2001, σελ 8.
6. Βασ.Σιάσος, Εφημ. Εξπρές, Τηλεπικοινωνίες Κινητή Τηλεφωνία, Έτος 39^ο, Απρίλιος 2001, σελ.11.
7. ΕΕΤΤ, Διαδικασία Χορήγησης Αδειών για Παροχή Κινητών Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών 3^{ης} και 2^{ης} Γενιάς, Μαρούσι, Μάιος 2001, σελ.16
8. Cosmote, Έκθεση Πεπραγμένων 2004, Αθήνα, Σεπτέμβριος 2005, σελ.101
9. Παρουσίαση Δραστηριοτήτων της Κοινοπραξίας ΟΤΕ-COSMOTE-ΟΤΕnet Για τους Ολυμπιακούς Αγώνες.
10. Ανάπτυξη της Κινητής Τηλεφωνίας Στην Ελλάδα, Ελένη Κομιανού, Πειραιάς 2002.
11. Ετήσιο Δελτίο Cosmote 2003, Τόμος Α΄.
12. Ετήσιος Απολογισμός Vodafone-Ranafon Απρίλιος 2003 – Μάρτιος 2004.

Ξένη Βιβλιογραφία

1. Gallagher, Snyder, Mobile Telecommunications Networking with IS-41, Mc Graw-Hill, 1997, σελ. 4.
2. Ανακοίνωση Της Επιτροπής Προς Το Συμβούλιο, Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, Την Ευρωπαϊκή Οικονομική Και Κοινωνική Επιτροπή Και Την Επιτροπή Των Περιφερειών, Βρυξέλλες 2004

INTERNET

1. www.vodafone.gr
2. www.cosmote.gr
3. www.tim.gr
4. www.myphone.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ (ΓΛΩΣΣΑΡΙ):

Το παρόν γλωσσάρι αποσκοπεί να επεξηγήσει διάφορους τεχνικούς όρους που υπάρχουν στην παρούσα εργασία οι οποίοι κρίνονται εξαιρετικά σημαντικοί για την καλύτερη κατανόηση της εργασίας.

Amou

Μέσα λεπτά χρήσης ανά συνδρομητή

Argu

Μέσα έσοδα ανά συνδρομητή

Bluetooth

Ασύρματη τεχνολογία βραχείας εμβέλειας, η οποία έχει σχεδιαστεί με σκοπό να καταστήσει δυνατή τη σύνδεση φορητών συσκευών με ασύρματο τρόπο. Για παράδειγμα, η σύνδεση ενός ασύρματου kit ανοιχτής ακρόασης.

Broadband

Δυνατότητα σύνδεσης με υψηλή ταχύτητα – ασύρματη μετάδοση στην περίπτωση της Vodafone. Συνήθως επιτρέπει την ταχεία μετάδοση του περιεχομένου των πολυμέσων.

CDMA

Code Division Multiple Access - γενικός όρος για έναν τύπο ψηφιακής κινητής τηλεφωνίας που υποστηρίζει τη σύνδεση πολλών κινητών. Η συγκεκριμένη τεχνική χρησιμοποιείται από κάποια συστήματα εναλλακτικά του GSM.

Contract Customer - Πελάτες με σύνδεση

Ο συνδρομητής με τον οποίο η Vodafone έχει συνάψει επίσημη σύμβαση. Ο πελάτης χρεώνεται σε μηνιαία βάση με τα έξοδα πρόσβασης και τον τυχόν επιπρόσθετο χρόνο ομιλίας ή δεδομένων που έχει χρησιμοποιήσει. Όλα τα τιμολόγια των πελατών με σύνδεση που προσφέρει Vodafone περιλαμβάνουν έναν ορισμένο χρόνο ομιλίας στη μηνιαία χρέωση.

Data products - Προϊόντα δεδομένων

Προϊόντα δεδομένων είναι εκείνα τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που χρησιμοποιούν το δίκτυο της Vodafone αλλά δεν είναι φωνητικές κλήσεις. Στα προϊόντα αυτά περιλαμβάνονται τα βασικά μηνύματα κειμένου (SMS), μηνύματα πολυμέσων (MMS), περιήγηση στο Ίντερνετ και μεταφορτώσεις όπως τόνοι κουδουνιού και παιχνίδια.

EDGE

Enhanced Data rate for GSM Evolution – αποτελεί βελτίωση των δικτύων GSM που επιτρέπει την ταχύτερη διεξαγωγή των προηγμένων υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας όπως για παράδειγμα την αποστολή πλήρους μηνύματος πολυμέσων.

Fixed line - Σταθερή γραμμή

Οι γραμμές κινητής τηλεφωνίας που δεν είναι ασύρματες αλλά συνδέονται σε φυσικά σημεία.

2G

Τεχνολογία Δεύτερης γενιάς. Ο όρος χρησιμοποιείται για να περιγράψει τα ψηφιακά

δίκτυα κινητής τηλεφωνίας όπως το GSM, τα οποία αντικατέστησαν τα αναλογικά δίκτυα κινητής τηλεφωνίας.

2.5G

Τεχνολογικές αναβαθμίσεις των συνηθισμένων δικτύων κινητής τηλεφωνίας GSM που αυξάνουν την αποδοτικότητα και την ταχύτητα μετάδοσης δεδομένων. Ο όρος περιλαμβάνει τα HSCSD, GPRS και EDGE. Θεωρούνται ενδιάμεση τεχνολογία, μεταξύ των 2G και 3G.

3G

Τεχνολογία τρίτης γενιάς (UMTS) που χρησιμοποιεί νέα πρότυπα μετάδοσης δεδομένων και λειτουργεί σε διαφορετικό τμήμα του φάσματος σε σχέση με τα δίκτυα δεύτερης γενιάς. Οι ευρωπαϊκές κυβερνήσεις έχουν εκχωρήσει άδειες για την κάλυψη του φάσματος UMTS στο επίπεδο των 2GHz.

GPRS

General Packet Radio Service. Αποτελεί βελτίωση του συστήματος τηλεπικοινωνιών GSM που υποστηρίζει τα πακέτα δεδομένων. Καθιστά δυνατή τη συνεχή ροή πακέτων δεδομένων μέσω του συστήματος, για εφαρμογές που υποστηρίζουν την περιήγηση στον Παγκόσμιο Ιστό και τη μεταφορά αρχείων για παράδειγμα. Με το GPRS, το τηλέφωνό σας είναι πάντα συνδεδεμένο με την υπηρεσία WAP και με άλλες υπηρεσίες δεδομένων και επομένως δεν χρειάζεται να πραγματοποιείτε κλήση σύνδεσης κάθε φορά που θέλετε να έχετε πρόσβαση σε υπηρεσίες δεδομένων.

GSM

Global System for Mobile Communication – μία ανοιχτή, ασυήθιστη πλατφόρμα ψηφιακής ασύρματης τεχνολογίας.

Hertz (Hz)

Μονάδα συχνότητας ή κύκλοι ανά δευτερόλεπτο. Συνήθως μετρούνται σε εκατομμύρια ως Megahertz (MHz) ή σε δισεκατομμύρια ως Gigahertz (GHz).

HTML

Hypertext Mark-up Language – η γλώσσα που χρησιμοποιείται για τη δημιουργία κειμένων στον παγκόσμιο ιστό.

HSCSD

High Speed Circuit Switched Data. Μετάδοση ασύρματων δεδομένων με ενεργοποίηση μέσω κυκλώματος για τους χρήστες κινητών τηλεφώνων με ρυθμό δεδομένων 28,8 Kbits ανά δευτερόλεπτο ή μεγαλύτερο. Δε συγκρίνεται με το ανώτατο όριο των 9,6 Kbits ανά δευτερόλεπτο που παρέχουν τα συνηθισμένα δίκτυα GSM.

IEEE

To Institute of Electrical and Electronics Engineers (Ινστιτούτο Ηλεκτρονικών και Ηλεκτρολόγων Μηχανικών) είναι ένας οργανισμός με έδρα τις ΗΠΑ και παρέχει εμπειρογνωμοσύνη σε διάφορους τομείς της μηχανολογίας. Ένας κύριος τομέας δραστηριοτήτων του είναι η ανάπτυξη βιομηχανικών προτύπων.

MMS

Multimedia Messaging Service (MMS). Πρόκειται για υπηρεσία «αποθήκευσης και προώθησης» μηνυμάτων που δίνει τη δυνατότητα στους συνδρομητές κινητής

Πολιτικές και Πρακτικές Προώθησης Προϊόντων και Υπηρεσιών Εταιριών Κινητής Τηλεφωνίας

τηλεφωνίας να ανταλλάσσουν μηνύματα πολυμέσων με άλλους συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας. Η υπηρεσία MMS υποστηρίζει τη μετάδοση επιπρόσθετων τύπων μέσω όπως: κείμενο, εικόνες, ήχος, βίντεο ή συνδυασμός των προηγούμενων.

Multi-access portal – Θύρα πολλαπλής πρόσβασης

Μια υπηρεσία που παρέχει πρόσβαση στον Παγκόσμιο Ιστό από πολλές διαφορετικές συσκευές όπως κινητά ή σταθερά τηλέφωνα και καλωδιακές συσκευές τηλεόρασης.

PDA

Personal Digital Assistant – συσκευές όπως οι προσωπικές ατζέντες (π.χ. Palm και iPAQ).

Portal – Θύρα

Πρόκειται για πύλη ή σημείο εισόδου στο Ίντερνετ, το οποίο διαθέτει σημαντικές λειτουργίες όπως μηχανές αναζήτησης, έκτακτες ειδοποιήσεις και προσωπικές προτιμήσεις που δίνουν στους χρήστες τη δυνατότητα να έχουν πρόσβαση στα δεδομένα που επιθυμούν από ένα κεντρικό σημείο του Παγκόσμιου Ιστού.

Prepay-customer - Πελάτες Καρτοκινητής

Ο πελάτης που δεν έχει σύμβαση σε έγγραφη μορφή και αγοράζει χρόνο ομιλίας εκ των προτέρων, για παράδειγμα κάρτες χρόνου ομιλίας από καταστήματα λιανικής.

Roaming – Περιαγωγή

Η δυνατότητα που έχει ο συνδρομητής να χρησιμοποιεί το κινητό του για εξερχόμενες και εισερχόμενες κλήσεις σε οποιοδήποτε δίκτυο εκτός του δικού του, στη χώρα του ή σε άλλη χώρα εφόσον υπάρχει εμπορική σύμβαση περιαγωγής με το δίκτυο της χώρας του συνδρομητή.

Short code access - Πρόσβαση με κωδικό

Κωδικοί που δίνουν στους χρήστες τη δυνατότητα να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες όπως αυτόματους τηλεφωνητές χωρίς να χρειάζεται να πληκτρολογούν ολόκληρο τον αριθμό.

SMS or text messaging - SMS ή μηνύματα κειμένου

Short Message Service – Υπηρεσία Σύντομων Μηνυμάτων. Πρόκειται για μια υπηρεσία που επιτρέπει στους χρήστες κινητών τηλεφώνων να στέλνουν και να λαμβάνουν μηνύματα κειμένου από τη συσκευές τους.

Spectrum – Φάσμα

Μια συγκεκριμένη γκάμα συχνότητας.

TDMA

Time Division Multiple Access – πρόκειται για ένα γενικό όρο που αφορά συγκεκριμένη τεχνολογία ψηφιακής κινητής τηλεφωνίας συμπεριλαμβανομένης και της τεχνολογίας GSM.

UMTS

Universal Mobile Telecommunications System. Γνωστό επίσης και ως 3G, το ψηφιακό πρότυπο τρίτης γενιάς για την κινητή τηλεφωνία.

WAP

Wireless Application Protocol – Πρωτόκολλο Ασύρματων Εφαρμογών. Πρόκειται για ένα παγκόσμιο, ανοιχτό πρότυπο που αποσκοπεί να παράσχει στα κινητά τηλέφωνα, στις συσκευές πείτζερ και σε άλλες συσκευές χειρός ασφαλή πρόσβαση σε e-mail και απλές ιστοσελίδες. Με το WAP μπορείτε να έχετε πρόσβαση σε πληροφορίες μέσω του κινητού σας τηλεφώνου.

W-CDMA

Wideband CDMA - τεχνολογία ραδιοφωνικής διασύνδεσης που έχει αναπτυχθεί ως ανοιχτό πρότυπο στον οργανισμό ανάπτυξης προτύπων 3GPP.

Wireless – Ασύρματη

Επικοινωνίες που δεν βασίζονται σε γραμμή σταθερής τηλεφωνίας.

Wi-Fi

Πρόκειται για προϊόντα WLAN, τα οποία έχουν κατασκευαστεί σύμφωνα με το πρότυπο IEEE 802.11 και έχουν πιστοποιητικό διαλειτουργικότητας από την Wi-Fi Alliance.

WLAN

Wireless Local Area Network – Ασύρματο Τοπικό Δίκτυο. Ο συνδρομητής μπορεί να συνδεθεί με ένα τοπικό δίκτυο υπολογιστών, για παράδειγμα, μέσω μιας ασύρματης ραδιοφωνικής σύνδεσης. Τα πρότυπα IEEE 802.11 αποτελούν παραδείγματα των συστημάτων WLAN.

WML

Wireless Mark-up Language - η γλώσσα των WAP. ^{xviii}