

**«Ο ρόλος της Vodafone στην συνολική
κάλυψη των τηλεπικοινωνιακών αναγκών
του πολίτη»**

**Ημερίδα ΕΕΤΤ
«Ποιότητα Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών
& Προστασία Καταναλωτών»**

Δεκέμβριος '07

Γιώργος Στεφανόπουλος
Διευθυντής Στρατηγικής
Vodafone Greece



Ο Στόχος μας:

Στόχος μας:

- **Να προσανατολίσουμε την πολιτική μας στην συνολική κάλυψη των τηλεπικοινωνιακών αναγκών του καταναλωτή και του πολίτη**
- **Να περάσουμε σε υπηρεσίες σύγκλισης κινητού και διαδικτύου με στόχο την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής του πολίτη και μείωσης του κόστους διαβίωσης**



Διευρύνοντας τη στρατηγική μας τοποθέτηση ...

καλύπτοντας τις νέες επικοινωνιακές ανάγκες των πελατών της,

- στο σπίτι
- στο γραφείο
- σε «κίνηση»

προσφέροντας ολοκληρωμένες λύσεις μέσω ευρυζωνικών υπηρεσιών
αξιοποιώντας τη σύγκλιση του Internet με την κινητή τηλεφωνία

Συσκευές: *basic phones, camera phones, music phones, UMA devices*



Υπηρεσίες: *VoIP, IM, Blogging*

Χώροι πρόσβασης: *At Home, At Office, hotspots, mobile*



Τεχνολογίες πρόσβασης: *DSL, WiFi*



Εφαρμογές: *Push Email, Sales Force Automation*



Vodafone και ευρυζωνικότητα

Η Vodafone Ελλάδα καλύπτει τις αυξανόμενες τηλεπικοινωνιακές ανάγκες των Ελλήνων μέσα από:

- Στρατηγική συνεργασία με την HOL
- Ενοποιημένες υπηρεσίες περιεχομένου (fixed & mobile)
- Ολοκληρωμένες λύσεις για εταιρικούς πελάτες
- Σύναψη συνεργασιών με κορυφαίες τοπικές εταιρίες

Με στόχο την:

Την ανάπτυξη υπηρεσιών άμεσης χρησιμότητας για τον πολίτη

- Την πλήρη πρόσβαση στο Internet ή και στον προσωπικό Η/Υ μέσω του κινητού και της πλατφόρμας του VF live!
- Την ενίσχυση της χρήσης των ευρυζωνικών υπηρεσιών και του συνδυασμού τους με το κινητό
- Την διευκόλυνση των ατόμων με ειδικές ανάγκες, εξυπηρέτηση απομακρυσμένων περιοχών, μείωση των μετακινήσεων, προσέγγιση των αναγκών των νέων κτλ.



Μέσα από συνολικό πρόγραμμα επενδύσεων για την τριετία: €210m

Αποτελέσματα: πάνω από 70,000 χρήστες υπηρεσιών homezone μέσα σε 4 μήνες λειτουργίας



Ποιότητα Υπηρεσίας στην Vodafone

- Τα ζητήματα Ποιότητας Υπηρεσίας βρίσκονται στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος της Vodafone από την αρχή της λειτουργίας της.
- Εφαρμόζει μεθόδους συστηματικής αξιολόγησης της ποιότητας σε όλα τα στάδια του κύκλου των υπηρεσιών, τόσο στην τεχνική (συστήματα, μεθόδους, μέσα, εγκαταστάσεις και εξοπλισμό) όσο και στην ανθρώπινη διάσταση (συμπεριφορά, στάσεις, εμφάνιση και δεξιότητες των ανθρώπων που την προσφέρουν και υποστηρίζουν).
 - Εκμεταλλεύεται την τεχνογνωσία, σε παγκόσμιο επίπεδο, του ευρύτερου Ομίλου Vodafone
 - Εφαρμόζει πιστοποιημένα συστήματα για την διαχείριση της Ποιότητας και της Ασφάλειας
 - Ενισχύει πρωτοβουλίες που υποστηρίζουν τον καταναλωτή. Είναι ιδρυτικό μέλος του ΕΙΕΠ (Ελληνικό Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών).
- Η Vodafone υποστηρίζει την μέτρηση δεικτών ποιότητας για τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες με γνώμονα την καλύτερη αποτύπωση της εμπειρίας που προσλαμβάνει ο πελάτης / καταναλωτής.
- Ο κρισιμότερος κρίκος στην αλυσίδα ποιότητας είναι το δίκτυο των κεραιών / σταθμών. Με το υφιστάμενο καθεστώς αδειοδότησης, αυτό βρίσκεται σε καθεστώς ομηρίας.
- Με αυτό το δεδομένο, η εικόνα της ποιότητας των υπηρεσιών θα απέχει από το δυνατό και επιθυμητό για αρκετό διάστημα, μέχρι να υπάρξει ώριμη και λειτουργούσα αδειοδότηση.
- Προτείνεται, κατά συνέπεια, η πιλοτική λειτουργία των μετρήσεων που προβλέπει η διαβούλευση για ένα έτος, στην διάρκεια του οποίου θα υπάρξει ανοικτός διάλογος για θέματα ποιότητας υπηρεσίας, υπό την αιγίδα της ΕΕΤΤ.



Τρόποι ενίσχυσης της προστασίας του καταναλωτή – ο ρόλος της Ρυθμιστικής Αρχής και των Παρόχων

- **Αυτοέλεγχος και αυτο-ρύθμιση** : οι εταιρίες πάροχοι τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών πρέπει να διαθέτουν μηχανισμούς εσωτερικού ελέγχου Προστασίας Καταναλωτή
- **Ισορροπημένος ρόλος της Ρυθμιστικής Αρχής** : Η Αρχή να δημοσιοποιεί την ολοκληρωμένη εικόνα της αγοράς και να μην λειτουργεί σαν μηχανισμός καταγγελιών των εξαιρέσεων.
- **Αποτελεσματική λειτουργία των επίσημων κρατικών φορέων** : Υπουργεία και λοιπές ανεξάρτητες Αρχές: ξεκάθαροι ρόλοι χωρίς επικάλυψη αρμοδιοτήτων
- **Έμφαση στην αξιόπιστη και κατανοητή ενημέρωση των χρηστών / καταναλωτών** : Η θέση της Vodafone σχετικά με την διαβούλευση δομείται με στόχο να ενισχύεται:
 - η πελατοκεντρικότητα : χρήση πραγματικών μετρήσεων αντί στατιστικών δεικτών δικτύου
 - η αμεροληψία: διεξαγωγή μετρητικών εκστρατειών από ανεξάρτητο φορέα βασισμένες με κοινά συμφωνημένες μεθόδους αξιολόγησης
 - η δημοσιοποίηση της πληροφορίας: ώστε οι τελικοί χρήστες να έχουν πρόσβαση σε πλήρεις, συγκρίσιμες και εύχρηστες πληροφορίες



Συνεισφορά της Vodafone στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς όφελος του καταναλωτή

- ✓ Περαιτέρω διάδοση της χρήσης & χρησιμότητας των ευρυζωνικών υπηρεσιών
- ✓ Σύγκλιση κινητού και διαδικτύου
- ✓ Προσιτές και μειούμενες τιμές για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας
- ✓ Εντονότερη διείσδυση του γρήγορου Internet σε όλες τις κατηγορίες του πληθυσμού
- ✓ Ποιότητα στο δίκτυο διανομής: Περαιτέρω επενδύσεις για την αδιάλειπτη και ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των καταναλωτών
- ✓ Σύγκλιση της ποιότητας της σταθερής με αυτή της κινητής



**«Ο ρόλος της Vodafone στην συνολική
κάλυψη των τηλεπικοινωνιακών αναγκών
του πολίτη»**

Ημερίδα ΕΕΤΤ

**«Ποιότητα Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών
& Προστασία Καταναλωτών»**

Δεκέμβριος '07

Γιώργος Στεφανόπουλος
Διευθυντής Στρατηγικής
Vodafone Greece

