



ΑΝΩΤΑΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΕΙΡΑΙΑ  
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ



**ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ  
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΡΙΩΝ**

**ΚΑΡΑΣΤΑΤΗΡΑ ΜΑΡΙΑ**

**ΑΜ: 15063**

**ΚΑΡΑΘΕΟΔΩΡΟΥ ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ**

**ΑΜ:15064**

**ΑΘΗΝΑ 2018,**

**ΑΝΩΤΑΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΕΙΡΑΙΑ  
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ**



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΕΙΡΑΙΑ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ**

**ΘΕΜΑ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ  
Ο.Τ.Ε**

**ΦΟΙΤΗΤΡΙΕΣ:ΚΑΡΑΣΤΑΤΗΡΑ ΜΑΡΙΑ**

**ΑΜ: 15063**

**ΚΑΡΑΘΕΟΔΩΡΟΥ ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ**

**ΑΜ:15064**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:ΣΤΑΥΡΟΥΛΑΚΗΣ  
ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ**

## **ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Ο ΟΤΕ έχει δημιουργηθεί πριν από αρκετές δεκαετίες κι αυτό είναι κάτι που έχει συμβάλει στην δημιουργία της θετικής του εικόνας. Εκτός αυτού μέσα από τα χρόνια που έχει και δραστηριοποιείται η εταιρεία έχει κατορθώσει να συγκεντρώσει σημαντικές πληροφορίες για τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί η αγορά στην οποία ανήκει. Στην παρούσα εργασία γίνεται ανάλυση της επιχείρησης ΟΤΕ με την χρήση τριών μοντέλων που έχουν σαν στόχο να αναδείξουν τα θετικά στοιχεία της προκειμένου να μπορέσουν αυτά να τονιστούν. Τα αρνητικά στοιχεία επισημαίνονται επίσης προκειμένου να μειωθεί η επιρροή που ασκούν.

Μέσα από την ανάλυση SWOT, το μοντέλο των πέντε δυνάμεων του Porter και το μοντέλο της αλυσίδας αξιών αναδεικνύεται η σημασία του ΟΤΕ ως επιχείρηση βασική στον τομέα της. Την ίδια στιγμή φαίνεται πως η εταιρεία αυτή είναι δομημένη με τρόπο που να της επιτρέπει να αυξήσει την θετική επιρροή που έχουν τα δυνατά της σημεία και οι ευκαιρίες που συναντάει, ενώ παράλληλα μειώνει την δύναμη, την σημασία και την επιρροή που μπορούν και ασκούν τα αρνητικά χαρακτηριστικά.

## **ABSTRACT**

The company OTE has been established in our country for many decades. This fact has helped the brandname to build a positive status throughout the years. Apart from that, OTE consists of one of the most powerful companies in these fields. In this current paper, we are making an effort to thoroughly analyze the way that the company functions, and the strategies that it follows, using 3 well known models which aim to Point out its positive elements in order to highlight them. The negative elements are mentioned too.

Through the SWOT analysis, the model of Porter's five powers and the value chain model the significance of OTE as a company is getting appointed. Simultaneously, one can realize that the company has been built in a way that allows to increase the positive influence that its positive points have. Apart from that, OTE is becoming able to decrease the power, the importance and the influence that the negative features can exert.

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ -----σελ.	2
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ -----	. 4
ΕΙΣΑΓΩΓΗ-----	. 6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΤΟ ΠΡΟΦΙΛ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ -----	. 9
1.1 Ιστορικό -----	.12
1.2 Το μουσείο του ΟΤΕ -----	28
1.3 Όραμα και στρατηγική -----	29
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΟΤΕ-----	31
2.1 Διοικητικό Συμβούλιο-----	32
2.2 Οι υποδομές του ΟΤΕ -----	33
2.3 Η ποιότητα στον ΟΤΕ -----	34
2.4 Ανθρώπινο δυναμικό -----	37
2.5 Προμηθευτές-----	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΤΟΥ ΟΤΕ-----	42
3.1 Εταιρική διακυβέρνηση -----	43
3.2 Ερευνητικά προγράμματα -----	46
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΚΙ Ο ΤΡΟΠΟΣ ΑΝΤΙΛΗΨΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΟΥ ΟΤΕ-----	51
4.1 Ο ΟΤΕ κι ο αθλητισμός -----	52
4.2 ΟΤΕ και πολιτισμός-----	53
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΟΤΕ -----	57
5.1 Ανάλυση SWOT -----	58
5.1.1 Δυνάμεις -----	59
5.1.2 Αδυναμίες-----	61
5.1.3 Ευκαιρίες-----	62

5.1.4 Απειλές	64
5.2 Το μοντέλο των πέντε δυνάμεων του Porter	65
5.3 Η αλυσίδα αξιών του Porter	67
5.3.1 Πρωταρχικές δραστηριότητες του ΟΤΕ	68
5.3.2 Υποστηρικτικές δραστηριότητες του ΟΤΕ	71
Συμπεράσματα	73
Βιβλιογραφία	75
Ηλεκτρονικές πηγές	76

# ΕΙΣΑΓΩΓΗ

---

Η στρατηγική που έχει κι ακολουθεί μια επιχείρηση είναι ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες που εξασφαλίζει το μέλλον της αρχικά και στην συνέχεια την βοηθάει να σχεδιάσει την πορεία που θα ακολουθήσει και τις αλλαγές που πρέπει να πραγματοποιήσει. Κάθε φορά που μια επιχείρηση προσπαθεί να αποφασίσει σχετικά με τους στόχους που θα θέσει προκειμένου να τους πραγματοποιήσει είναι απαραίτητο να λαμβάνει υπόψη της σημαντικούς παράγοντες που έχουν την δυνατότητα να την επηρεάσουν. Ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες που επηρεάζουν την στρατηγική που θα ακολουθήσει μια επιχείρηση είναι η ίδια της η περιουσία, καθώς αυτή λειτουργεί περιοριστικά εις περίπτωσιν που δεν επαρκεί για την πραγματοποίηση της στρατηγικής που θέλει να ακολουθήσει .

Ο ΟΤΕ είναι μια από τις σημαντικότερες εταιρείες που έχουν δημιουργηθεί στην Ελλάδα προσφέροντας υπηρεσίες τηλεπικοινωνίας στους απανταχού καταναλωτές της Ελλάδος. Εκτός όμως από την χώρα μας, ο ΟΤΕ έχει κατορθώσει να εξαπλωθεί τόσο πολύ τα τελευταία χρόνια, δημιουργώντας ένα ιδιαίτερο δίκτυο σε χώρες των Βαλκανίων, αλλά και της Μέσης Ανατολής. Από την πλευρά του ΟΤΕ, η ανάπτυξη είναι μια σημαντική ενέργεια στην οποία προβαίνει διαρκώς προκειμένου να μπορέσει να εξασφαλίσει την πρόοδο και την εξέλιξη των υπηρεσιών που προσφέρει στους καταναλωτές. Η τεχνολογία είναι ένας από τους σημαντικότερους συμμάχους που έχει η επιχείρηση και την οποία προσπαθεί και ενσωματώνει με κάθε ευκαιρία που της παρουσιάζεται.

Στα πλαίσια της παρούσας εργασίας εξετάζεται η στρατηγική που ακολουθεί η εταιρεία ΟΤΕ. Η στρατηγική της εξετάζεται κυρίως ως προς το αν είναι αποτελεσματική ή όχι. Προκειμένου να μπορέσει να γίνει αυτή η αξιολόγηση που έχει σχεδιάσει κι ακολουθεί μέχρι στιγμής ο ΟΤΕ γίνεται με την χρήση του μοντέλου των 5 δυνάμεων που έχει δημιουργήσει ο Porter, καθώς επίσης και με την χρήση της ανάλυσης SWOT που μπορεί να γίνει μέσα σε μια επιχείρηση και η οποία εξετάζει το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον στο οποίο ανήκει η επιχείρηση.

Πέρα από αυτούς τους δύο τρόπους ανάλυσης του ομίλου ΟΤΕ θα γίνει άλλη μια ανάλυση, αυτή τη φορά με την χρήση του μοντέλου PESTLE, ένα μοντέλο που έχει δημιουργηθεί επίσης από τον Porter και το οποίο είναι εξαιρετικά χρήσιμο για μια επιχείρηση, επειδή κυρίως εστιάζει στο εξωτερικό περιβάλλον που αυτή έχει και το οποίο χρειάζεται να αντιμετωπίσει προκειμένου να μπορέσει να συνεχίσει να λειτουργεί.

Όλα αυτά τα μοντέλα είναι απαραίτητα για την ανάλυση της εταιρείας κυρίως επειδή μπορούν να αναδείξουν τους τομείς στους οποίους ίσως χρειάζεται βελτίωση, καθώς επίσης και τους τομείς στους οποίους μπορεί να εστιάσει προκειμένου να μειώσει την βαρύτητα των αρνητικών παραγόντων και συνεπειών που μπορεί να προκύψουν κατά την διάρκεια της λειτουργίας της. Το σημαντικό πλεονέκτημα που έχουν αυτά τα μοντέλα είναι πως εξετάζουν τόσο το εσωτερικό, όσο και το εξωτερικό περιβάλλον με το οποίο μπορεί να έρχεται αντιμέτωπη μια επιχείρηση κάθε φορά από την στιγμή που ξεκινάει να λειτουργεί και να προσφέρει τις υπηρεσίες ή τα προϊόντα της στους καταναλωτές της.

Μέσα από το σύνολο των αναλύσεων που έγιναν στην εταιρεία ΟΤΕ φαίνεται πως ως επιχείρηση έχει κατορθώσει να δημιουργήσει στέρεες βάσεις στον εαυτό της, τις οποίες αξιοποιεί με κάθε δυνατή ευκαιρία προκειμένου να τονίσει την θετική δημόσια εικόνα της και να μπορέσει να τονώσει το ηθικό των εργαζομένων της.



# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

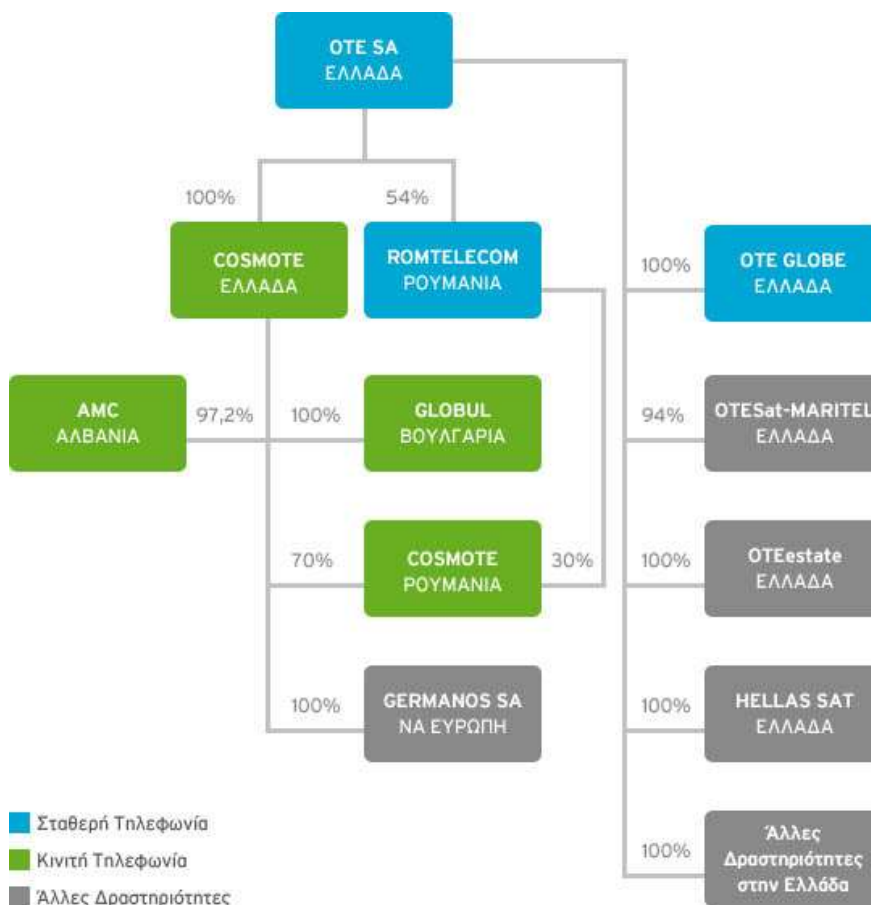
---

## **ΤΟ ΠΡΟΦΙΛ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ**

## ΤΟ ΠΡΟΦΙΛ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ ΟΤΕ

Ο όμιλος ΟΤΕ είναι η μεγαλύτερη επιχείρηση που υπάρχει εντός της Ελλάδος και δραστηριοποιείται στον τομέα των τηλεπικοινωνιών.<sup>1</sup> Εκτός από την βασική επιχείρηση ο όμιλος έχει δημιουργήσει και διάφορες θυγατρικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται πάνω στον ίδιο τομέα. Είναι μια επιχείρηση που έχει κερδίσει μια ιδιαίτερη θέση στο νοτιοανατολικό τμήμα της Ευρώπης. Πέραν αυτού σημαντικό ρόλο έχει και στο Χρηματιστήριο Αθηνών, στο οποίο είναι εισηγμένη. Οι μετοχές που έχει εκδώσει ο όμιλος γίνονται προϊόν εμπορευματοποίησης διεθνώς καθώς αυτές διακινούνται στο διεθνές χρηματιστήριο του Λονδίνου. Το ιδιοκτησιακό καθεστώς στον ΟΤΕ πλέον έχει διαμορφωθεί ως 40% στην Deutsche Telecom και 10% στο Ελληνικό Δημόσιο. Πρόκειται για μια επιχείρηση που απασχολεί 21.000 εργαζομένους σε τρεις χώρες συνολικά.

Ο όμιλος ΟΤΕ με μια ματιά<sup>2</sup>



<sup>1</sup> <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/who-we-are/profile>

<sup>2</sup> <https://www.cosmote.gr/cr2011/etairia.html>

Οι υπηρεσίες που προσφέρει ως επιχείρηση ο ΟΤΕ καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών που ξεκινούν από την σταθερή τηλεφωνία, επεκτείνονται στην κινητή τηλεφωνία και στην συνέχεια καταλήγουν στις ευρυζωνικές υπηρεσίες που απαιτούνται για την προσφορά συνδρομητικής τηλεοράσεως καθώς επίσης και σε λύσεις ICT. Άλλοι κλάδοι στους οποίους δραστηριοποιείται είναι ο τομέας των ναυτιλιακών επικοινωνιών, των ακινήτων, αλλά και της εκπαίδευσης. Ο στόχος που έχει θέσει ο όμιλος ΟΤΕ στον εαυτό του είναι η διαρκής βελτίωση της εμπειρίας που μπορούν να απολαμβάνουν οι συνδρομητές του στον ευρύ τομέα της τηλεφωνίας, του διαδικτύου και της τηλεοράσεως. Οι υποδομές που έχουν δημιουργηθεί, είναι σχεδιασμένες με τέτοιο τρόπο προκειμένου να εξασφαλισθεί η εύρυθμη λειτουργία του. Έτσι λοιπόν, αξιοποιεί τις καινοτόμες τεχνολογίες που δημιουργούνται στον χώρο της τηλεπικοινωνίας, κάτι το οποίο την ίδια στιγμή απαιτεί την δέσμευση σημαντικών κεφαλαίων προκειμένου να μπορέσουν να δημιουργηθούν οι κατάλληλες υποδομές.

Η εταιρική υπευθυνότητα του ΟΤΕ έχει γίνει ιδιαίτερα εμφανής σε τομείς όπως είναι το περιβάλλον, η κοινωνία, οι εργαζόμενοι τους οποίους απασχολεί, αλλά και η αγορά εντός της οποίας δραστηριοποιείται. Η στήριξη που προσφέρει είναι ιδιαίτερα σημαντική μέσα από τις ενέργειες που πραγματοποιεί κι όχι μόνο από τις δεσμεύσεις των κεφαλαίων που αναφέρει πως πραγματοποιεί. Μόνο για το 2016 προσέφερε 3,6 εκατομμύρια ευρώ για την κάλυψη κοινωφελών σκοπών.

Ο όμιλος ΟΤΕ και τα βασικά χαρακτηριστικά που αυτός έχει μπορούν να γίνουν κατανοητά πολύ εύκολα μέσα από τον πίνακα που ακολουθεί <sup>3</sup>

<b>Εναρξη εμπορικής λειτουργίας</b>	Νοέμβριος 1949
<b>Μετοχική Σύνθεση</b>	Στο μετοχικό κεφάλαιο του ΟΤΕ μετέχουν η Deutsche Telekom με ποσοστό 40% και το Ελληνικό Δημόσιο με 10%.
<b>Πρόεδρος ΔΣ &amp; Διευθύνων Σύμβουλος</b>	<b>Μιχάλης Τσαμάς</b>

<sup>3</sup> Πηγή: <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/who-we-are/profile>

<b>Χώρες Παρουσίας</b>	Ελλάδα, Αλβανία, Ρουμανία
<b>Θυγατρικές εταιρείες</b>	<b>COSMOTE A.E., OTEGlobe, OTESAT-MARITEL, COSMOTE e-value, CosmoOne, OTE Estate, OTE Academy, OTE Ασφάλιση</b> <b>Telekom Romania, Telekom Albania</b>
<b>Ανθρώπινο Δυναμικό</b>	21.000
<b>Βασικά στοιχεία Ομίλου ΟΤΕ (2016)</b>	
<b>Κύκλος εργασιών</b>	€3.908,1 εκατ..
<b>Προσαρμοσμένο EBITDA</b>	€1.320,9 εκατ.
<b>Προσαρμοσμένο Περιθώριο EBITDA</b>	33,8%
<b>Πελατειακή βάση – 2016</b>	Σύνολο Συνδέσεων γραμμής πρόσβασης σταθερής: 2.667.886 Ενεργές Ευρυζωνικές Συνδέσεις σταθερής λανικής: 1.635.736 Συνδρομητές COSMOTE TV: 502.696 Συνδρομητές κινητών επικοινωνιών: 7,7 εκατ. (Ελλάδα) Συνδρομητές κινητών επικοινωνιών: 14,89 εκατ. (NA Ευρώπη)

Από τα στοιχεία που αναφέρονται στον πίνακα φαίνεται πως τα οικονομικά στοιχεία του ΟΤΕ είναι σε ιδιαίτερα καλό σημείο, ενώ οι αλλαγές στις οποίες έχει προβεί έχουν λειτουργήσει υπέρ του καθώς έχει κατορθώσει να κερδίσει το μεγαλύτερο μέρος του ελληνικού αγοραστικού κοινού και συνεπώς έχει κατορθώσει να εξασφαλίσει σημαντικό ύψος των εσόδων που απαιτούνται για την λειτουργία της. Η ιστορία όμως του ίδιου του ομίλου είναι σημαντική προκειμένου να μπορέσει να κατανοηθεί η πορεία που αυτός έχει πραγματοποιήσει, αλλά και προκειμένου να μπορέσουν στην συνέχεια να γίνουν οι αναλύσεις σχετικά με το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον που αυτή έχει να αντιμετωπίσει.

## **1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΟ**

Η εταιρεία ΟΤΕ είναι μια από τις παλαιότερες επιχειρήσεις που υπάρχουν εντός της ελληνικής επικράτειας και η οποία έχει δημιουργηθεί και προσφέρει τις υπηρεσίες της σε πολλούς ανθρώπους εντός της χώρας με σκοπό να μπορέσουν εκείνοι να επικοινωνήσουν με τους υπόλοιπους ανθρώπους που επιθυμούν. Η επικοινωνία ήταν ανέκαθεν ένας από τους βασικότερους πυλώνες της εξέλιξης των ανθρώπινων κοινωνιών και βασικό στοιχείο για την πρόοδο και την εξέλιξη. Για την εταιρεία ΟΤΕ η αρχή έγινε στις 23 Οκτωβρίου του 1949, ενώ τα επίσημα εγκαίνια της εταιρείας γίνονται στις αρχές Νοεμβρίου του ίδιου έτους <sup>4</sup>. Σημαντική χρονιά για την εταιρεία, αλλά και για την ίδια την ελληνική κοινωνία αποτελεί το έτος 1953, κατά την διάρκεια του οποίου εκδίδεται ο πρώτος τηλεφωνικός κατάλογος. Πρόκειται για μια αλλαγή η οποία επηρέασε σημαντικά τον τρόπο με τον οποίο μπορούσαν να επικοινωνήσουν οι άνθρωποι μεταξύ τους.

Το έτος 1957 γίνεται άλλη μια σημαντική αλλαγή καθώς ξεκινάει να λειτουργεί μια άλλη υπηρεσία εντός των πλαισίων του ΟΤΕ. Πρόκειται για την TELEX, την υπηρεσία Τηλεγραφικών Συνδρομητών. Μετά από μερικά χρόνια ωστόσο αρχίζει να γίνεται η αυτοματοποίηση της συγκεκριμένης υπηρεσίας, το 1962 δηλαδή. Μέχρι το 1964 η κατάσταση του ΟΤΕ παραμένει στάσιμη και αρμονική, δίχως να υπάρξει κάποιο πρόβλημα ή κάποια εξέλιξη στην πορεία της.

Μια καινούρια περίοδος ξεκινάει για τον ΟΤΕ στην συνέχεια, το έτος 1965, όταν και αυτοματοποιείται το υπεραστικό τηλεφωνικό δίκτυο που είχε δημιουργήσει η επιχείρηση εντός των ελληνικών εδαφών. Η εξέλιξη της τεχνολογίας επηρεάζει στα τέλη της δεκαετίας του '60 και την πορεία του ΟΤΕ καθώς δημιουργείται ένα καινούριο δίκτυο μεταξύ Ελλάδος και Ιταλίας με την χρήση ενός υποβρύχιου καλωδίου, του MED-3. Την επόμενη χρονιά συνεχίζει να υπάρχει εξέλιξη καθώς δημιουργείται στην πόλη των Αθηνών το πρώτο Αυτόματο – Ημιαυτόματο Διεθνές Τηλετυπικό Κέντρο, το οποίο κιόλας ξεκινάει να λειτουργεί και να προσφέρει τις υπηρεσίες του στους Έλληνες καταναλωτές.

---

<sup>4</sup> <https://www.cosmote.gr/fixcd/corporate/company/who-we-are/history>

Στην αρχή της δεκαετίας του '70 και συγκεκριμένα τον Απρίλιο του 1970 τοποθετείται στην περιοχή των Θερμοπυλών η πρώτη κεραία του Κέντρου Δορυφορικών Επικοινωνιών. Η εξέλιξη αυτή ήταν πάρα πολύ σημαντική και ιδιαίτερη καθώς επρόκειτο για την 6<sup>η</sup> κεραία που τοποθετούνταν στην Ευρώπη. Την επόμενη χρονιά η εταιρεία ΟΤΕ δημιουργεί και εκδίδει το πρώτο τεύχος του γνωστού Χρυσού Οδηγού, ο οποίος βοηθούσε στην εύρεση του τηλεφωνικού αριθμού καθώς εκεί ήταν εγγεγραμμένα τα τηλεφωνικά νούμερα όσων είχαν εγκαταστήσει και χρησιμοποιούσαν τηλέφωνο από την εταιρεία ΟΤΕ. Το 1974 ο ΟΤΕ προβαίνει σε έργα τα οποία έχουν σαν στόχο την κατασκευή υποδομών με υποβρύχια καλώδια και ραδιοηλεκτρικές ζεύξεις εντός της χώρας. Αυτές οι αλλαγές και οι εξελίξεις είναι σημαντικές για την ίδια την εταιρεία καθώς αναπτύσσεται, ενώ παράλληλα αποτελούν σημαντικά πλεονεκτήματα και για τους ίδιους τους χρήστες, οι οποίοι εκμεταλλεύονται όλες τις δυνατότητες που μπορούσε να τους προσφέρει τότε η επιχείρηση ΟΤΕ.

Την χρονιά που η εταιρεία συμπληρώνει τριάντα χρόνια λειτουργίας προβαίνει σε μια ακόμη σημαντική αλλαγή καθώς τίθεται σε λειτουργία το Διεθνές πλέον Ηλεκτρονικό Τηλετυπικό Κέντρο που είχε δημιουργηθεί στην Αθήνα πριν από λίγα χρόνια, το 1966. Το Κέντρο αυτό έχει κατορθώσει να αναπτυχθεί και να ξεπεράσει τα εθνικά σύνορα, κάτι που αποτελεί σημαντικό εξελικτικό βήμα για την ίδια την επιχείρηση. Οι αλλαγές στην Αθήνα ωστόσο συνεχίζονται με την λειτουργία του καινούριου Διεθνούς Ηλεκτρονικού Τηλεφωνικού Κέντρου Αθηνών MT-20 την χρονιά 1981. Για μικρό χρονικό διάστημα η επιχείρηση παρέμεινε στάσιμη, όμως το 1986 γίνονται τα επίσημα εγκαίνια προκειμένου να μπορέσει να ξεκινήσει να λειτουργεί ο Παράκτιος Επίγειος Σταθμός INMARSAT που είχε δημιουργεί στο Κέντρο Δορυφορικών Επικοινωνιών στις Θερμοπύλες στις αρχές της δεκαετίας του '70.

Την επόμενη χρονιά, 1987, ξεκινάει να λειτουργεί και να προσφέρει τις υπηρεσίες της η Υπηρεσία Τηλεειδοποίησης, Paging, ενώ στην συνέχεια την μεθεπόμενη χρονιά, το 1988 αρχίζει να τίθεται σε λειτουργία σταδιακά το πρώτο διεθνές τηλεφωνικό κέντρο που είναι πλήρως ψηφιοποιημένο και το οποίο την ίδια στιγμή ακολουθεί τα διεθνή πρότυπα που έχουν τεθεί σχετικά με την επικοινωνία.

Την χρονιά 1989, τέλη πλέον της δεκαετίας του 1980, στην εταιρεία ΟΤΕ γίνονται δύο σημαντικές αλλαγές. Η πρώτη είναι πως τοποθετούνται τηλεφωνικά κέντρα τα οποία είναι πλήρως ψηφιακά τόσο υπεραστικά, όσο και κομβικά και τα οποία ανήκαν στο σύστημα EWSD που είχε δημιουργήσει η εταιρείας SIEMENS. Στα τέλη της χρονιάς γίνεται η δεύτερη αλλαγή καθώς τίθεται σε λειτουργία στην Πάτρα το πρώτο τηλεφωνικό κέντρο που είναι πλήρως ψηφιακό και αποτελείται από το σύστημα AXE-10 που είχε δημιουργηθεί από την εταιρεία ERICSSON. Πέραν αυτού η συγκεκριμένη χρονιά είναι σημαντική για την επιχείρηση ΟΤΕ και επειδή κατορθώνει να συμπληρώσει σαράντα χρόνια ανελλιπούς λειτουργίας.

Η δεκαετία του 1980 για την εταιρεία ΟΤΕ χαρακτηρίζεται από ένα έντονο πέρασμα στην ψηφιακή εποχή, καθώς δημιουργεί διάφορες καινούριες εγκαταστάσεις, προκειμένου να εξυπηρετήσει τις ανάγκες των πελατών της, οι οποίες στηρίζονται στην συγκεκριμένη τεχνολογία. Την επόμενη δεκαετία συνεχίζει να αναπτύσσεται και να ακολουθεί τις αλλαγές που γίνονται στον τομέα της τεχνολογίας. Αυτό φαίνεται το 1990 καθώς δημιουργεί ένα ευρύ δίκτυο, το οποίο αυτή τη φορά στηρίζεται στην τεχνολογία των οπτικών ινών.<sup>5</sup>

Την ίδια στιγμή το δημόσιο δίκτυο HELLASPAC που υπήρχε αρχίζει να γίνεται αντικείμενο εμπορικής εκμετάλλευσης από τον ΟΤΕ. Οι υπόλοιπες επιχειρήσεις μέσω του ΟΤΕ διευκολύνονται στην διαδικασία της επικοινωνίας καθώς το 1991 ο ΟΤΕ ξεκινάει να παρέχει στους πελάτες του την Υπηρεσία Τηλεδιάσκεψης.

Το 1992 δημιουργείται η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, μια αρχή που έχει σαν έργο της να ρυθμίζει την λειτουργία της αγοράς των τηλεπικοινωνιών και να εξασφαλίζει ότι αυτή θα είναι εύρυθμη. Την χρονιά εκείνη επίσης διευκολύνεται για άλλη μια φορά η επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων. Σ' αυτή την περίπτωση μέσω των καρτοτηλεφώνων τα οποία τοποθετεί ο ΟΤΕ προκειμένου να έχουν τηλεφωνική επικοινωνία οι άνθρωποι ακόμη κι όταν δεν βρίσκονται στο σπίτι τους. Την χρονιά εκείνη τοποθετήθηκαν τριακόσια πενήντα (350) καρτοτηλέφωνα.

---

<sup>5</sup> <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/who-we-are/history>

Ιδιαίτερα δραστήρια χρονιά για τον ΟΤΕ είναι το έτος 1994 καθώς τότε ξεκινάει να λειτουργεί το Σύστημα Διαχείρισης Δικτύου (N.M.S.) στην Αθήνα, στην Νεμέα γίνονται τα εγκαίνια για το καινούριο Κέντρο Δορυφορικών Επικοινωνιών, στην Βουλή γίνεται ψήφιση του νόμου 2257/94, ο οποίος αναφέρεται στον τρόπο που θα οργανώνεται, αλλά και θα λειτουργεί ο ΟΤΕ, ενώ ταυτοχρόνως ιδρύονται και τίθενται σε λειτουργία έξι θυγατρικές του εταιρείες. Αυτές οι θυγατρικές εταιρείες είναι η Hellascom Int., η Ανταλλακτήρια Συναλλάγματος, η ΟΤΕnet, η Cosmote, η Hellas Sat, η ΟΤΕleasing και η Mantel. Όλες αυτές οι θυγατρικές δείχνουν πως η επιχείρηση έχει εξαπλωθεί και σε άλλα πεδία δραστηριότητας πέραν αυτού των τηλεπικοινωνιών, κάτι που είναι προς όφελός της καθώς κατορθώνει να εισέλθει σε καινούριες για εκείνη αγορές.

Μεγάλη αλλαγή για τον ΟΤΕ είναι το γεγονός πως εισάγεται στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών την χρονιά 1996, όπως επίσης και το γεγονός ότι αυξάνει τον κύκλο των δραστηριοτήτων του επειδή κατορθώνει να αναπτυχθεί σε άλλες χώρες και συγκεκριμένα στα Βαλκάνια, στην Ανατολική Ευρώπη και στην Μέση Ανατολή. Την ίδια χρονιά αναπτύσσεται η ιδέα του ISDN καθώς επίσης και της ψηφιακής τηλεόρασης. Η πρώτη επιτυχία που είχε η είσοδος του ΟΤΕ στο Χρηματιστήριο και η διάθεση των μετοχών του στο κοινό επαναλαμβάνεται ξανά την επόμενη χρονιά οπότε και δημιουργείται ένα δεύτερο πακέτο μετοχών που διατίθεται το 1997 στους ενδιαφερόμενους. Την χρονιά 1998 γίνεται για άλλη μια φορά δημιουργία και διάθεση μετοχών του ΟΤΕ προς το ευρύ κοινό. Μια κίνηση που ακολουθείται από την εισαγωγή της εταιρείας στο Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης, το NYSE. Στην διάρκεια της εξέλιξής της εκείνη τη χρονιά η εταιρεία ΟΤΕ αποκτά το 35% της εταιρείας Rom Telecom που ανήκε στον εγχώριο οργανισμό τηλεφωνίας της Ρουμανίας.

Ο καινούριος αιώνας για τον ΟΤΕ ξεκινάει δυναμικά, αφού κατορθώνει να λάβει άδεια από την βουλγαρική κυβέρνηση και να ξεκινήσει να λειτουργεί και στην γειτονική χώρα, γι' αυτό τον λόγο δημιουργεί την εταιρεία Globul στα εδάφη της Βουλγαρίας. Την επόμενη χρονιά κατορθώνει να λειτουργήσει σε μια διαφοροποιημένη αγορά του δημιουργεί καινούρια περιθώρια ελιγμών, αλλά και καινούριες ευκαιρίες.



Από το 2001 μέχρι το 2003 ο ΟΤΕ κατορθώνει να καταξιωθεί από χρηματιστηριακής αξίας καθώς αναγνωρίζεται ως ένας από τους πρώτους πεντακόσιους οργανισμούς που λειτουργούν παγκοσμίως και την ίδια στιγμή αναγνωρίζεται ως ένας από τους δέκα πρώτους οργανισμούς που δραστηριοποιούνται στον τομέα των τηλεπικοινωνιών εντός της ευρωπαϊκής ηπείρου.

Το 2003 ο ΟΤΕ κατορθώνει να αυξήσει την συμμετοχή που είχε αποκτήσει λίγο καιρό πριν στην εταιρεία RomTelecom κι από 35% φτάνει το εταιρικό του μερίδιο στο 54% επί του συνολικού μετοχικού κεφαλαίου που είχε ο οργανισμός τότε. Ενώ επεκτείνεται εκτός συνόρων ο ΟΤΕ δεν λησμονεί την χώρα στην οποία γεννήθηκε και γι' αυτό προσφέρει και καινούριες υπηρεσίες που μπορούν να ικανοποιήσουν ανάγκες του κάθε πελάτη που έχει. Σ' αυτή του την προσπάθεια σημαντικό ρόλο έχει η παροχή υπηρεσιών ADSL, οι οποίες ξεκινούν το 2003 να προσφέρονται στην Ελλάδα. Στα μέσα περίπου της χρονιάς 2003, στις 14 Μαΐου, γίνεται στο ακρωτήριο Κανάβεραλ η εκτόξευση του δορυφόρου Hellas Sat2, μια προσπάθεια να κατορθώσει να προσφέρει ευκολότερα τις υπηρεσίες του ο ΟΤΕ στους καταναλωτές που τον έχουν προτιμήσει, αλλά και στους μελλοντικούς καταναλωτές που ενδέχεται πως θα τον προτιμήσουν στην συνέχεια.

Για ολόκληρη την χώρα σημαντική χρονιά αποτελεί το 2004 καθώς οι Ολυμπιακοί Αγώνες επέστρεψαν στην γενέτειρά τους, την Ελλάδα. Διοργανώθηκαν στην Αθήνα και αναπτέρωσαν το ηθικό πολλών Ελλήνων ζωντανεύοντας ξανά την ιστορία και την αξία της πνευματικής και πολιτιστικής κληρονομιάς που ξεκίνησε στην Ελλάδα. Στην προσπάθεια αυτή συμμετοχος ήταν και ο ΟΤΕ ανάμεσα σε άλλες επιχειρήσεις που έγιναν Μεγάλοι Εθνικοί Χορηγοί των Ολυμπιακών Αγώνων, ενώ ο ΟΤΕ παράλληλα έφερε μαζί του και την COSMOTE, η οποία επίσης συμμετείχε σε αυτή την προσπάθεια και βοήθησε στην διοργάνωση.

Το χρονικό διάστημα 2005-2006 η εταιρεία ΟΤΕ δίνει μεγαλύτερη βαρύτητα στην ευρυζωνικότητα και προσπαθεί όχι μόνο να την αναπτύξει, αλλά και να την διαδώσει προκειμένου να μπορέσει και να την εφαρμόσει επικερδώς.

Με αφορμή το δίκτυο που ήδη υπήρχε στην Ελλάδα, το οποίο ο ΟΤΕ αξιοποιεί, κατορθώνει η χώρα να καταταχθεί ως η χώρα που έχει σημειώσει την ταχύτερη ανάπτυξη ανάμεσα στις υπόλοιπες χώρες του κόσμου στον τομέα των ευρυζωνικών συνδέσεων σύμφωνα με την έρευνα που πραγματοποίησε η Global Broadband Statistics.<sup>6</sup> Μέχρι το τέλος του 2006 ο αριθμός των ευρυζωνικών συνδέσεων τις οποίες είχε σημειώσει ο ΟΤΕ είχε ξεπεράσει το μισό εκατομμύριο, κάτι που σήμαινε πως το ποσοστό των συνδέσεων που είχε πραγματοποιήσει εκείνη την χρονιά ο ΟΤΕ είχε δεκαπλασιαστεί σε σχέση με εκείνες που είχε σημειώσει το 2005. Παράλληλα κατόρθωσε να αυξήσει την ταχύτητα με την οποία είχαν την δυνατότητα να συνδεθούν οι πελάτες της στο δίκτυό της, το 2006.

Προσπαθώντας να προωθήσει την ευρυζωνικότητα ο ΟΤΕ το 2006 ξεκίνησε ένα καινούριο πρόγραμμα που αφορούσε γενικά και τις νέες τεχνολογίες, το χαρακτηριστικό όνομα που είχε ήταν «ΟΤΕ on the Broadband». Η διάρκεια την οποία θα είχε ορίστηκε πως θα ήταν τα δύο χρόνια και η έναρξη αυτού του προγράμματος έγινε το καλοκαίρι του 2006.

Την χρονιά 2007 ο αριθμός των ευρυζωνικών συνδέσεων που είχε πραγματοποιήσει μέχρι εκείνη την στιγμή ο ΟΤΕ αυξήθηκε ακόμη περισσότερο και μπόρεσε να φτάσει στις 825.000. Πρόκειται ωστόσο για έναν αριθμό συνδρομητών λίγο μικρό σε σχέση με τις δυνατότητες που είχε το ίδιο το δίκτυο του ΟΤΕ, το οποίο είχε την δυνατότητα να εξυπηρετήσει 1,2 εκατομμύρια συνδρομητές. Η ταχύτητα με την οποία είχαν την δυνατότητα οι συνδρομητές του ΟΤΕ να συνδεθούν στο δίκτυό του αυξήθηκε και έφτασε στα 24Mbps. Το 2007 επίσης ολοκληρώνεται το πανελλαδικό πρόγραμμα ενημέρωσης που είχε διοργανώσει ο ΟΤΕ σχετικά την ενημέρωση των Ελλήνων καταναλωτών για την ευρυζωνικότητα. Το πρόγραμμα αυτό κατόρθωσε να ολοκληρωθεί με ιδιαίτερη επιτυχία καθώς οι εκπρόσωποι της επιχείρησης έχουν συνολικά επισκεφτεί τριάντα τρεις (33) πόλεις – σταθμούς με ιδιαίτερη σημασία. Για την πραγματοποίηση αυτού του προγράμματος χρησιμοποιήθηκαν 28000 εργαζόμενοι, οι οποίοι επισκέφθηκαν τις πόλεις αυτές προκειμένου να προωθήσουν τις καινούριες υπηρεσίες που εκείνος είχε να προσφέρει.

---

<sup>6</sup> <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/who-we-are/history>

Πέραν όλων αυτών, το 2007 ο ΟΤΕ προβαίνει στην πώληση της εταιρείας INFOTE που είχε δημιουργήσει, ενώ την ίδια χρονιά το ελληνικό Δημόσιο προβαίνει στην πώληση του 10,7% του μετοχικού κεφαλαίου, μέρος του μετοχικού κεφαλαίου που είχε στον ΟΤΕ, το οποίο και αγοράζουν θεσμικοί επενδυτές. Πλέον αυτών το 2007 πιστοποιήθηκε για τον ΟΤΕ ο Ετήσιος Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που είχε δημιουργηθεί σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα που έχουν τεθεί από το GRI, τα G3.

Η θυγατρική εταιρεία COSMOTE που είχε δημιουργήσει ο ΟΤΕ επέρχεται στην πλήρη κατοχή του ομίλου με αποτέλεσμα να διαγραφεί η μετοχή της εταιρείας από το Χρηματιστήριο Αθηνών. Το ιδιοκτησιακό καθεστώς του ΟΤΕ αλλάζει ξανά το 2008 καθώς από την πλευρά της Ελληνικής Κυβέρνησης και της εταιρείας Deutsche Telecom υπογράφεται συμφωνία που ορίζει ότι από την 5<sup>η</sup> Νοεμβρίου του έτους εκείνου ο καθένας από τους συμβαλλόμενους θα έχει 25% των μετοχών συν μια ακόμη από το εταιρικό μετοχικό κεφάλαιο που είχε ο ΟΤΕ. Εκτός της COSMOTE ο ΟΤΕ το 2008 αποκτά επίσης με συγχώνευση την εταιρεία OTENET. Πιστοποιείται επίσης εκείνη την χρονιά ο Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας βάσει των ιδίων διεθνών προτύπων που είχε ακολουθήσει και το 2007. Μια ακόμη αλλαγή που πραγματοποιείται είναι η είσοδος για πρώτη φορά του ΟΤΕ στους διεθνείς χρηματιστηριακούς δείκτες FTSE4Good. Η σημασία αυτού του δείκτη είναι ιδιαίτερος μεγάλη καθώς αυτοί υπολογίζουν τις επιδόσεις που σημειώνει μια επιχείρηση όσον αφορά την εταιρική υπευθυνότητα που επιδεικνύουν.

Οι ευρυζωνικές συνδέσεις που είχε ο ΟΤΕ συνεχίζουν να αυξάνονται και πλέον φτάνουν τις 970.000 κάτι που εξακολουθεί να διατηρεί δυσανάλογη την κατανάλωση που πραγματοποιείται με την δυνατή παροχή της υπηρεσίας, ειδικά από την στιγμή που αυξάνονται οι δυνατότητες των υποδομών που έχει η επιχείρηση, η οποία έχει προβεί σε επέκταση του δικτύου της και έχει κατορθώσει συνολικά να μπορεί να προσφέρει τις υπηρεσίες της σε 1,39 εκατομμύρια εν δυνάμει πελάτες της. Οι δυνατότητες σύνδεσης στο διαδίκτυο αυξάνονται για τους Έλληνες καταναλωτές μέσα από την υπηρεσία Hellas SAT net! Home που δημιουργεί και προσφέρει προς όλους τους ενδιαφερόμενους η Hellas Sat, μια από τις θυγατρικές που είχε δημιουργήσει ο ΟΤΕ.

Μέσω της υπηρεσίας εκείνης υπάρχει η δυνατότητα μόνιμης και απεριόριστης πρόσβασης στο διαδίκτυο, δίχως να πρέπει απαραίτητως να υπάρχουν επίγειες υποδομές διασύνδεσης ή να μεσολαβεί κάποιο άλλο τηλεπικοινωνιακό μέσο.

Το 2008 ως χρονιά τελειώνει για τον ΟΤΕ με την έναρξη της διάθεσης του CONN-X TV (IPTV), το οποίο όμως προσφέρει στο καταναλωτικό κοινό ως μια δοκιμή, μετά το πέρας της οποίας η επιχείρηση θα μπορεί να αποφασίσει αν τελικά θα διαθέσει το συγκεκριμένο αγαθό προς το ευρύ κοινό ή αν τελικά θα το αποκλείσει από το σύνολο των δραστηριοτήτων της. Η χρονιά 2008 ήταν ιδιαιτέρως δραστήρια για την επιχείρηση ΟΤΕ, η οποία δημιούργησε διάφορες υπηρεσίες προς τους καταναλωτές της, ενώ την ίδια στιγμή προσπάθησε να στηρίξει υπηρεσίες που ήδη τους προσέφερε.

Την επόμενη χρονιά ο ΟΤΕ τελικά αποφασίζει να παρουσιάσει το CONN-X TV στο ευρύ καταναλωτικό κοινό. Πρόκειται για καινούρια εμπειρία στον χώρο της τηλεόρασης και κυρίως στον τρόπο με τον οποίο μπορεί να καταναλωθεί το περιεχόμενο της τηλεόρασης. Η βάση για την συγκεκριμένη τεχνολογία είναι το IPTV, το οποίο προσφέρει την δυνατότητα μετάδοσης τηλεοπτικού σήματος μέσα από καλώδια τηλεπικοινωνιών. Για την ακρίβεια η μετάδοση του περιεχομένου σε αυτή την περίπτωση στηρίζεται στην ευρυζωνική σύνδεση ADSL. Μέσα από την δημιουργία του CONN-X TV ο αριθμός των καναλιών στα οποία μπορεί να έχει πρόσβαση ένας χρήστης φτάνει τα 40, το ιδιαίτερο όμως χαρακτηριστικό είναι πως ο χρήστης έχει την δυνατότητα να επιλέξει την στιγμή κατά την οποία θα καταναλώσει το περιεχόμενο που επιθυμεί. Μια σημαντική πρωτοτυπία και αλλαγή στον τρόπο με τον οποίο καταναλώνεται πλέον το τηλεοπτικό περιεχόμενο.

Η ευρυζωνικότητα φαίνεται να αποτελεί το κλειδί για τον μέλλον τόσο της τεχνολογία των τηλεπικοινωνιών, όσο και του ίδιου του ΟΤΕ, ο οποίος και το 2009 συνεχίζει τις προσπάθειές του να αναπτύξει την ευρυζωνικότητα σε πανελλαδικό επίπεδο. Το μέσο που χρησιμοποιεί για να το πετύχει αυτό είναι το ADSL που είχε ο ίδιος δημιουργήσει. Ενθαρρυντικό για την ίδια την εταιρεία είναι το γεγονός ότι ο αριθμός των συνδρομητών που αξιοποιούν την συγκεκριμένη υπηρεσία έχει φτάσει τότε το 1,1 εκατομμύριο. Τα σημεία στα οποία μπορεί να εξυπηρετήσει πλέον ο ΟΤΕ τους συνδρομητές του αυξάνονται και φτάνουν τα 1.500 το 2009.

Συνολικά όλα αυτά τα σημεία φτάνουν να αντιπροσωπεύουν το 95% των τηλεφωνικών συνδέσεων που υπάρχουν μέσα στη χώρα.

Για άλλη μια φορά το ιδιοκτησιακό καθεστώς αλλάζει στον ΟΤΕ όταν το Ελληνικό Δημόσιο πουλάει 5% του μεριδίου που είχε συνολικά στην κατοχή του. Με αυτό τον τρόπο πλέον η Deutsche Telecom γίνεται βασικός μέτοχος, φτάνει στο 30%, ενώ το μερίδιο του Ελληνικού Δημοσίου μειώνεται και φτάνει στο 20%. Η εταιρεία COSMOTE από την δική της πλευρά κατορθώνει να ολοκληρώσει την εξαγορά της εταιρείας Telemobil SA που βρισκόταν στη Ρουμανία. Ενώ αποκτά την μια εταιρεία η COSMOTE, την ίδια στιγμή προβαίνει στην πώληση μιας άλλης και συγκεκριμένα πουλάει την εταιρεία COSMOFON που είχε δημιουργήσει στην ΠΓΔΜ και ήταν δική της. Η τελευταία ενέργεια στην οποία προέβει η εταιρεία ΟΤΕ το έτος 2009 ήταν η αγορά εξολοκλήρου της εταιρείας ΓΕΡΜΑΝΟΣ ΑΒΕΕ, μιας από τις σημαντικότερες επιχειρήσεις που λειτουργούσαν στον χώρο της τηλεπικοινωνίας και η οποία είχε κατορθώσει να γίνει ιδιαίτερα γνωστή εντός της Ελλάδος, αλλά και του εξωτερικού καθώς είχε δημιουργήσει συνολικά 1.075 καταστήματα στο νοτιοανατολικό τμήμα της Ευρώπης.

Την επόμενη χρονιά, το 2010, η οργάνωση και η διοίκηση του ΟΤΕ αλλάζει καθώς τα καθήκοντα του Προέδρου κι αυτά του Διευθύνοντος Συμβούλου συγκεντρώνονται στο πρόσωπο του Μιχάλη Τσαμάζ, ο οποίος αναλαμβάνει αυτές τις θέσεις στον όμιλο ΟΤΕ. Πρόκειται για μια απόφαση η οποία ελήφθη από την πλευρά του ιδίου του Διοικητικού Συμβουλίου στα τέλη της χρονιάς 2010. Η καινούρια τηλεοπτική εμπειρία που προσφέρεται από τον ΟΤΕ αναπτύσσεται το 2010 καθώς αρχίζει να προσφέρεται σε διάφορους χρήστες του δικτύου του ΟΤΕ, ενώ ο αριθμός των καναλιών αυξάνεται και ταυτοχρόνως προσφέρεται η υπηρεσία Video on Demand, η οποία προσφέρει την δυνατότητα πρόσβασης στους συνδρομητές του ΟΤΕ σε περιεχόμενο που μπορούν οι ίδιοι να το διαλέξουν, αλλά και να καθορίσουν την ώρα κατά την οποία θα το δουν. Από την πλευρά του ΟΤΕ ωστόσο υπάρχει μέριμνα ανανέωσης του περιεχομένου που έχουν την δυνατότητα να καταναλώσουν οι συνδρομητές.

Οι εταιρείες ΟΤΕ και COSMOTE από την δική τους πλευρά το 2010 ξεχωρίζουν για άλλη μια φορά μέσα από την συμμετοχή τους ως χορηγοί στους Παγκόσμιους Αγώνες SPECIAL OLYMPICS που θα γινόντουσαν την επόμενη χρονιά. Για άλλη μια φορά ο ΟΤΕ κατορθώνει το 2010 να κερδίσει μια σημαντική θέση στον κατάλογο των εταιρειών που ξεχωρίζουν διεθνώς χάρη στην Εταιρική Κοινωνική Πολιτική που ακολουθεί και βάσει δεικτών που έχουν διεθνή αξία και σημασία<sup>7</sup>. Η εξέλιξη συνεχίζει τον δρόμο της καθώς το 2010 η ευρυζωνικότητα επεκτείνεται στον κλάδο των οπτικών ινών με τις οποίες προσπαθεί να δημιουργήσει ένα δίκτυο σε κάποιες συγκεκριμένες περιοχές που έχουν επιλεγεί όπως είναι η Αλεξανδρούπολη, η Κομοτηνή, η Ξάνθη, η Σέρρες και κάποια άλλα μέρη. Μαζί με την αξιοποίηση των οπτικών ινών επεκτείνεται και το δίκτυο για το ADSL καλύπτοντας περισσότερα σημεία στην ελληνική επικράτεια. Όλες αυτές οι θετικές αλλαγές που σημειώνονται το 2010 ακολουθούνται στην συνέχεια από μια σημαντική αλλαγή, η οποία είναι η έξοδος του ΟΤΕ από το Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης.

Το 2010 ο ΟΤΕ αναβαθμίζει την ταχύτητα με την οποία έχουν την δυνατότητα να συνδεθούν οι συνδρομητές. Η ενέργεια αυτή γίνεται για πέμπτη φορά, από το 2006, από την πλευρά του ΟΤΕ. Οι ταχύτητες με τις οποίες μπορούσαν να συνδεθούν οι συνδρομητές της εταιρείας ΟΤΕ στο διαδίκτυο αυξάνονται, κάτι που είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τους καταναλωτές όσων αφορά την ποιότητα και την εξυπηρέτηση που έχουν χάρη στην υπηρεσία που αγοράζουν, όμως αυτές οι αλλαγές είναι ακόμη σημαντικότερες όταν ληφθεί υπόψη το γεγονός πως οι συνδρομητές που είχε η εταιρεία δεν επιβαρύνθηκαν οικονομικά προκειμένου να μπορέσει να γίνει πραγματικότητα αυτός ο στόχος. Ο ΟΤΕ βραβεύεται το 2010 στην Ελλάδα χάρη στον τρόπο με τον οποίο διοικείται καθώς θεωρείται ως η καλύτερη εταιρεία που υπήρχε για το έτος 2010 όσων αφορά τον τομέα της Εταιρικής Διακυβέρνησης.

Στις αρχές του 2011 ο ΟΤΕ έχει κατορθώσει να αναπτυχθεί ιδιαίτερα και να καλυτερεύσει τις εγκαταστάσεις που είχε ήδη δημιουργήσει σχετικά με την ευρυζωνικότητα και να καλυτερεύσει την ταχύτητα με την οποία μπορεί να προσφερθεί αυτού του είδους η υπηρεσία.

---

<sup>7</sup> <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/who-we-are/history>

Η αύξηση της ταχύτητας με την οποία μπορούσε να προσφερθεί η συγκεκριμένη υπηρεσία στηριζόταν στην τεχνολογία των οπτικών ινών, ωστόσο από την πλευρά της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων δεν επιτράπη η διάθεση της συγκεκριμένης υπηρεσίας από την πλευρά του ΟΤΕ προς το ευρύ καταναλωτικό κοινό παρά μόνο στο τέλος του έτους 2011, οπότεν και προσφέρθηκε δίχως περιορισμούς.

Ένα ιδιαίτερα σημαντικό έσοδο έχει το 2011 η εταιρεία ΟΤΕ καθώς στα ταμεία της επιχείρησης εισέρχονται περίπου τετρακόσια (400) εκατομμύρια ευρώ εξαιτίας της πώλησης του μειοψηφικού ποσοστού που είχε στην κατοχή της από την εταιρεία Telecom Serbia. Σε μια προσπάθεια να προσφέρει μια ολοκληρωμένη υπηρεσία ο ΟΤΕ συγκεντρώνει τις υπηρεσίες που ήδη προσέφερε σχετικά με την τηλεόραση και δημιουργεί την συνδρομητική υπηρεσία ΟΤΕ TV που λειτουργεί μέσω δορυφόρου και την παρουσίασε στην Ελλάδα το 2011. Την ίδια χρονιά ο ΟΤΕ υπογράφει μια συλλογική σύμβαση εργασίας με την Ομοσπονδία Εργαζομένων του (ΟΜΕ-ΟΤΕ) η οποία αναφερόταν στο χρονικό διάστημα 2012 – 2014 και στην οποία ήταν καταγεγραμμένοι όροι σχετικά με την εξασφάλιση της εργασίας των τακτικών εργαζομένων, με την μείωση του κόστους που θα είχε η εταιρεία όσων αφορά το προσωπικό και σχετικά με την μείωση των ωρών που θα χρειαζόταν να εργαστούν εβδομαδιαίως οι εργαζόμενοι.

Το 2011 επίσης δημιουργείται και το ευρέως πλέον γνωστό νούμερο 13888 το οποίο είναι αποτέλεσμα του ΟΤΕ να δημιουργήσει έναν ενιαίο αριθμό που θα μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι συνδρομητές. Επίσης την ίδια περίοδο ο ΟΤΕ απλοποιεί τον λογαριασμό που εκδίδει και την ίδια στιγμή ανανεώνει την ιστοσελίδα που είχε δημιουργήσει, ενώ παράλληλα αλλάζει και την δομή των καταστημάτων που είχε ήδη δημιουργήσει μέχρι εκείνη την στιγμή. Εις βάρος των δικαιωμάτων που ήδη είχε μειώσει το Ελληνικό Δημόσιο με προηγούμενες αποφάσεις του, γίνεται άλλη μια αλλαγή των ισορροπιών το 2011 καθώς η ελληνική πλευρά πούλησε άλλο ένα 10% του μεριδίου που είχε στην κατοχή της και η τελική αναλογία διαμορφώθηκε ως 40% του μετοχικού κεφαλαίου στην Deutsche Telekom και 10% μερίδιο στο Ελληνικό Δημόσιο την 11<sup>η</sup> Ιουλίου του 2011.

Το 2012 ο ΟΤΕ, σε συνεργασία με την COSMOTE, έλαβε την πρωτοβουλία να στηρίξει έναν σημαντικό κλάδο της καθημερινότητας, τον αθλητισμό. Αποφάσισε να συνδράμει έξι νέους αθλητές, οι οποίοι κατόρθωσαν να κερδίσουν σημαντικές διακρίσεις. Η ενέργεια αυτή ήταν ένα πρόγραμμα το οποίο πραγματοποίησαν οι δύο εταιρείες σε συνεργασία κι έφερε τον τίτλο #MHSTAMATAS. Ο λόγος για τον οποίο αποφάσισαν οι δύο επιχειρήσεις να προβούν σ' αυτή την ενέργεια ήταν η επιθυμία τους να στηρίξουν αφενός τον αθλητισμό και αφετέρου τους νέους ανθρώπους που ασχολούνται με αυτόν κι έχουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για τον αθλητισμό. Στην συνέχεια της χρονιάς, το Μάιο, γίνεται μια από τις βασικότερες αλλαγές στον όμιλο ΟΤΕ καθώς μέσα από τα προγράμματα ΟΤΕ Double Play Απεριόριστα αλλάζουν τα τιμολόγια που είχε κι εφάρμοζε η εταιρεία. Τα προγράμματα αυτά είναι σημαντικά καθώς αποτελούν ένα συνδυασμό του Conn-X και της απεριόριστης τηλεφωνίας που προσέφερε ο ΟΤΕ για τα σταθερά τηλέφωνα. Σημαντικός παράγοντας εξάπλωσης της συγκεκριμένης υπηρεσίας είναι το ότι οι τιμές που είχε ήταν μειωμένες μέχρι και 25% σε σχέση με τις προηγούμενες που υπήρχαν.

Μέχρι τα μέσα του μηνός Οκτωβρίου ο ΟΤΕ είχε κατορθώσει να αυξήσει τον αριθμό των συνδρομητών στους οποίους προσέφερε την υπηρεσία ΟΤΕ TV, ο οποίος έφτασε τις εκατό (100) χιλιάδες. Από την σταθερή αύξηση των συνδρομητών η εταιρεία κατανοεί πως υπάρχει σταθερή προτίμηση από την μεριά των καταναλωτών για την συγκεκριμένη υπηρεσία, καθώς επίσης και σταθερή εμπιστοσύνη σχετικά με αυτή. Η συγκεκριμένη υπηρεσία από την πλευρά του ΟΤΕ αναπτύσσεται ακόμη και σε αυτό το στάδιο καθώς ο αριθμός των καναλιών που προσφέρεται στους συνδρομητές αυξάνεται, επίσης οι υπηρεσίες που προσφέρονται είναι προηγμένες, ενώ το περιεχόμενο που προσφέρεται είναι υψηλής ευκρίνειας.

Η ταχύτητα που είχε η υπηρεσία ADSL είχε αυξηθεί ιδιαίτερα από την πλευρά του ΟΤΕ, όμως τον Νοέμβριο του 2012 ο όμιλος αρχίζει να ασχολείται με την καλύτερευση της ταχύτητας που είχε το διαδίκτυο και στο VDSL. Τα πλεονεκτήματα που έχει αυτή η ενέργεια είναι πως αυξάνεται η ταχύτητα με την οποία μπορεί να γίνει λήψη του επιθυμητού αρχείου, αυξάνεται η ποιότητα που έχει το video-streaming, το οποίο γίνεται δίχως διακοπές, ενώ την ίδια στιγμή η διαδικασία του ανεβάσματος (uploading) και της μοιρασιάς (sharing) ενός βίντεο ή μιας φωτογραφίας γίνεται άμεσα. Προσπαθώντας επίσης να βοηθήσει τις διάφορες



επιχειρήσεις ο ΟΤΕ δημιουργεί ένα πρόγραμμα με τίτλο «η επιχείρησή σου.gr» μέσω του οποίου προσφέρεται η δυνατότητα υποστήριξης των επιχειρήσεων που υπάρχουν στην Ελλάδα. Ο βασικός σκοπός του ωστόσο είναι να στηρίζει αυτές τις επιχειρήσεις μέσα από το πέρασμά τους στον χώρο του διαδικτύου, κάτι για το οποίο προσπαθεί να τους κινητοποιήσει προσφέροντάς τους τον πρώτο χρόνο δωρεάν και εξασφαλίζοντας πως η διαδικασία θα είναι εύκολη, γρήγορη και προσβάσιμη σε όλους τους ενδιαφερόμενους επιχειρηματίες που επιθυμούν να αξιοποιήσουν την ιστοσελίδα που δημιουργήθηκε από τον ΟΤΕ προκειμένου να τους στηρίξει.

Η τελευταία ενέργεια στην οποία προβαίνει ο ΟΤΕ για το έτος 2012 είναι πως ολοκληρώνει με επιτυχία δύο προγράμματα που είχε ξεκινήσει σχετικά με την αποχώρηση μέρους του προσωπικού που απασχολούσε, το οποίο όμως θα ήθελε από μόνο του να αποχωρήσει από την επιχείρηση. Για να υπάρξει ανταπόκριση από την πλευρά των εργαζομένων και να αφήσουν την θέση που κατείχαν στον όμιλο δόθηκαν ιδιαίτερα κίνητρα, τα οποία ανταπόκριση από 1.516 εργαζομένους, οι οποίοι και αποχώρησαν. Τα προγράμματα αυτά έγιναν με σκοπό να μπορέσει να αλλάξει η εταιρεία και να μπορέσει να μετασχηματιστεί, δίχως όμως να επηρεάσει αρνητικά τα διάφορα ασφαλιστικά ταμεία που υπήρχαν καθώς η ίδια η εταιρεία του ΟΤΕ αναλαμβάνει το κόστος που δημιουργείται από την ενέργεια αυτή.

Το 2013 ο ΟΤΕ έφερε εις πέρας το πρόγραμμα που είχε ξεκινήσει την προηγούμενη χρονιά σχετικά με την μείωση του αριθμού των ατόμων που απασχολούσε. Μέσα από το πρόγραμμα αυτό ο ΟΤΕ κατόρθωσε να μειώσει πέρα από το αναμενόμενο τον αριθμό των εργαζομένων που απασχολούσε και να μειώσει σημαντικά με αυτό τον τρόπο ένα μέρος από τα πάγια έξοδα που αναγκαζόταν να πραγματοποιήσει. Πέραν αυτού ο ΟΤΕ το 2013 προχώρησε σε συμφωνία με την εταιρεία ArabSat, η οποία δραστηριοποιείται σε Μέσα Ανατολή και Αφρική. Μέσα από την συμφωνία αυτή ο ΟΤΕ πουλούσε το 99,05% της Hellas Sat που κατείχε. Πρόκειται για μια κίνηση η οποία προσέφερε στον ΟΤΕ 215 εκατομμύρια ευρώ. Ένα βραχυπρόθεσμο όφελος, το οποίο όμως έχει και μακρόχρονες συνέπειες καθώς στο μέλλον τα έσοδα που είχε ο ΟΤΕ από την εταιρεία αυτή μειώνονται στον αντίστοιχο βαθμό του μεριδίου που πούλησε. Την ίδια χρονιά ο ΟΤΕ εκδίδει ομόλογα ύψους επτακοσίων (700) εκατομμυρίων ευρώ, των οποίων η ζήτηση υπερκαλύπτεται με αποτέλεσμα να υπάρξει συνολική ζήτηση που έφτασε τα 1,9 δισεκατομμύρια ευρώ.

Η επόμενη κίνηση του ΟΤΕ για το έτος 2013 ήταν η υπογραφή μιας καινούριας συμβάσεως με το προσωπικό που απασχολούσε στα εμπορικά καταστήματα. Πρόκειται για μια συμφωνία που έφερε την ανατροπή στα ελληνικά δεδομένα που μέχρι εκείνη την στιγμή επικρατούσαν. Η σύμβαση αυτή ήταν συλλογική και έγινε ανάμεσα στην Διοίκηση της εταιρείας και τη συγκεκριμένη κατηγορία εργαζομένων της εταιρείας. Το 2013 ο ΟΤΕ συνεχίζει να πουλάει περιουσιακά του στοιχεία. Αυτή την φορά προβαίνει στην πώληση της εταιρείας Globul που είχε δημιουργήσει στις αρχές του αιώνας, όταν έλαβε την άδεια από την βουλγαρική κυβέρνηση να ξεκινήσει την λειτουργία του εντός της χώρας της. Η Globul πωλείται στην νορβηγική επιχείρηση Telenor έναντι επτακοσίων δεκαεπτά (717) εκατομμυρίων ευρώ. Ο τομέας στον οποίο εξακολουθεί να σημειώνει πρόοδο ο ΟΤΕ είναι αυτός της συνδρομητικής τηλεόρασης καθώς ο αριθμός των συνδρομητών συνεχίζει να αυξάνεται σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά. Την ίδια στιγμή ο ΟΤΕ ανακοινώνει πως θα προβεί σε επενδύσεις εντός της Ελλάδος προκειμένου να μπορέσει να δημιουργήσει δίκτυα που θα στηρίζονται στην καινούρια τεχνολογία, δημιουργώντας δηλαδή νέας γενιάς δίκτυα.

Ο ΟΤΕ το 2013 βραβεύεται ξανά για την Εταιρική Υπευθυνότητα που επιδεικνύει εδώ και πολλά χρόνια, λαμβάνοντας αυτή την φορά την ανώτερη διάκριση που μπορεί να αποδοθεί σε επιχείρηση σχετικά με το συγκεκριμένο εταιρικό ζήτημα. Μια άλλη διάκριση την οποία λαμβάνει ο ΟΤΕ είναι σχετικά με την διαφάνεια που έχει ως όμιλος, καθώς θεωρήθηκε ως ένας από τους μεγαλύτερους ομίλους που δραστηριοποιείται στην Ελλάδα και ο οποίος την ίδια στιγμή προσπαθεί να καταπολεμήσει εμπράκτως την διαφθορά. Το 2013 συμπληρώνεται ένας χρόνος από την στιγμή που ξεκίνησε να διαθέτει ο ΟΤΕ την υπηρεσία VDSL στους καταναλωτές που είχε ως συνδρομητές και η COSMOTE το δίκτυο 4G. Επίσης το ποσοστό κάλυψης που προσέφεραν ήταν ένα από τα υψηλότερα σε σχέση με τις υπόλοιπες ανταγωνίστριες επιχειρήσεις που ανήκουν στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών.

Μέσα στο έντονα αρνητικό κλίμα που υπάρχει και την ανασφάλεια που βιώνουν οι Έλληνες πολίτες ο ΟΤΕ εξασφαλίζει τις θέσεις όλων των εργαζομένων του για τα επόμενα τρία χρόνια με την καινούρια συμφωνία που πραγματοποιεί το 2014. Για το διάστημα 2015 – 2018 ο ΟΤΕ εξασφαλίζει τα δικαιώματα για την

τηλεοπτική μετάδοση όλων των αγώνων που θα γίνουν για το UEFA Champions League και το UEFA Europa League μέσω της υπηρεσίας OTE TV. Την ίδια χρονιά ο OTE κατοχυρώνει στην Ελλάδα το φάσμα των 800MHz – 2,6GHz από την Πρωτοχρονιά του 2014 μέχρι και το τέλος Φεβρουαρίου του 2030. Πρόκειται για μια επένδυση που κόστισε στον OTE εκατόν τριάντα πέντε περίπου εκατομμύρια ευρώ.<sup>8</sup> Ενώ στην Ελλάδα γίνονται όλες αυτές οι αλλαγές στην Ρουμανία γίνεται μόνο μια. Αλλάζει η επωνυμία την οποία έχουν οι θυγατρικές εταιρείες Cosmote Romania και RomTelecom, των οποίων ο τίτλος γίνεται Telekom Romania Mobeli Communications και Telekom Romania Communications αντίστοιχα προκειμένου να υπάρχει άμεση σύνδεση με την εταιρεία Telekom Romania μέσω της επωνυμίας.

Η COSMOTE ως επωνυμία κατορθώνει να καθιερωθεί για το σύνολο των προϊόντων που ανήκουν στο χώρο της σταθερής και της κινητής τηλεφωνίας, καθώς επίσης και στον χώρο του διαδικτύου. Μια καινούρια υπηρεσία κάνει την εμφάνισή της το 2015 μέσα από την COSMOTE καθώς δημιουργείται και προσφέρεται στους καταναλωτές το COSMOTE One και το COSMOTE Business One, δύο υπηρεσίες που προορίζονται για τον κάθε καταναλωτή ξεχωριστά η πρώτη και για τις επιχειρήσεις η δεύτερη προκειμένου να μπορεί να διευκολυνθεί η επικοινωνία τους. Δημιουργεί επίσης την ίδια χρονιά κι ένα καινούριο κινητό τηλέφωνο, το οποίο και προσφέρει στο καταναλωτικό κοινό, το οποίο έχει ευρυζωνικό δίκτυο 4G+, κάτι το οποίο αποτελεί μια καινοτομία για την Ελλάδα, αλλά και για ολόκληρη την ευρωπαϊκή ήπειρο. Σημαντικό χαρακτηριστικό για το συγκεκριμένο αγαθό είναι πως έχει ιδιαίτερα γρήγορες ταχύτητες σύνδεσης στο διαδίκτυο. Εκτός από την ταχύτητα σύνδεσης στο διαδίκτυο οι ενέργειες του OTE προσανατολίζονται στα τέλη της ίδιας χρονιάς και στην εξάπλωση της κάλυψης που μπορούν να έχουν οι υπηρεσίες VDSL και 4G, η οποία και κατορθώνει να καλύψει σχεδόν εξολοκλήρου τον πληθυσμό που έχει η χώρα.

Ο αριθμός των συνδρομητών που έχει ο OTE και αποτελούν το καταναλωτικό κοινό της συγκεκριμένης υπηρεσίας είναι κάτι που αυξάνεται την χρονιά 2015. Την ίδια χρονιά ο OTE αρχίζει να εξαπλώνεται ξανά στο εξωτερικό, μετά από διάστημα απουσίας που ξεπερνούσε τον ένα χρόνο. Η ενέργειά του αυτή είχε σαν αποτέλεσμα

---

<sup>8</sup> <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/who-we-are/history>

να συγκεντρώσει τριακόσια πενήντα (350) εκατομμύρια ευρώ μέσα από ομόλογα που εξέδωσε και τα οποία είχαν διάρκεια τέσσερα χρόνια συν σταθερό επιτόκιο για τους αγοραστές τους. Τα διαφορετικά δίκτυα που είχε ο ΟΤΕ αλλάζουν και γίνονται ένα ενιαίο με την ονομασία All IP. Μια υπηρεσία που έχει σαν στόχο να περάσει ακόμη και η τηλεφωνική επικοινωνία μέσα από το διαδίκτυο για καλύτερη απόδοση, αλλά και για την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας. Τέλος για τον 2015 η θυγατρική εταιρεία που είχε δημιουργήσει ο ΟΤΕ στην Αλβανία μετονομάζεται σε Telekom Albania.

Το 2016 ο ΟΤΕ δημιουργεί ένα καινούριο κανάλι στην υπηρεσία ΟΤΕ TV που προσέφερε στους συνδρομητές το. Πρόκειται για το κανάλι ΟΤΕ HISTORY του οποίου το τηλεοπτικό πρόγραμμα είναι εστιασμένο στον ελληνικό πολιτισμό και την ελληνική ιστορία την οποία και προβάλλει. Οι ταχύτητες του διαδικτύου αυξάνονται και την ίδια στιγμή η COSMOTE δημιουργεί την καινούρια υπηρεσία COSMOTE Home Speed Booster που αποτελεί έναν συνδυασμό των ταχυτήτων που υπήρχαν στα δίκτυα 3G και 4G. Ο αριθμός επίσης των συνδρομητών που χρησιμοποιούν την υπηρεσία ΟΤΕ TV αυξάνεται και φτάνει σχεδόν το μισό εκατομμύριο. Ο όμιλος ΟΤΕ συνδράμει τις δυνάμεις της Ελληνικής Ακτοφυλακής – Σώμα Λιμενικού με το ποσό των εξακοσίων χιλιάδων ευρώ σε απαραίτητο υλικό, καθώς επίσης και για επισκευή, αλλά και συντήρηση πλοίων και σκαφών του Λιμενικού. Τονίζοντας ακόμη περισσότερο την σημασία που έχει ο πολιτισμός ο ΟΤΕ σε συνεργασία με το αρμόδιο Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού αποφάσισε να προσφέρει δωρεάν υπηρεσίες ασύρματου ευρυζωνικού δικτύου στους είκοσι μεγαλύτερους αρχαιολογικούς χώρους και μουσεία που υπάρχουν εντός της χώρας.

Αυξάνεται επίσης ο αριθμός των συνδρομητών που είχε ο ΟΤΕ και προσέφερε την υπηρεσία ΟΤΕ TV που στηριζόταν σε υβριδικές υπηρεσίες. Το δίκτυο της νέας γενιάς που είχε δημιουργήσει ο ΟΤΕ προκειμένου να προσφέρει τις υπηρεσίες του, στηρίζεται στις νέες τεχνολογίες και κατορθώνει να κερδίσει ακόμη μεγαλύτερο αριθμό συνδρομητών. Ο ΟΤΕ συμβάλλει επίσης στις έρευνες που έχουν γίνει για την καταπολέμηση της άνοιας, μιας ασθένειας που βασανίζει πολλούς ανθρώπους τα τελευταία χρόνια. Για την πραγματοποίηση αυτού του έργου ο ΟΤΕ δημιούργησε το παιχνίδι “Sea Hero Quest”, το οποίο προορίζεται για εγκατάσταση σε κινητά τηλέφωνα.

## **1.2 ΤΟ ΜΟΥΣΕΙΟ ΤΟΥ ΟΤΕ**

Χάρη στην εταιρεία ΟΤΕ που ξεκίνησε να λειτουργεί στα τέλη της δεκαετίας του '40 οι Έλληνες μπόρεσαν να γνωρίσουν και να φέρουν κοντά τους την σημαντική αλλαγή που έφερνε στην επικοινωνία μεταξύ τους το τηλέφωνο. Με αυτό τον τρόπο, οι Έλληνες μπόρεσαν να επικοινωνήσουν ευκολότερα μεταξύ τους δίχως να δεσμεύονται από την απόσταση που μεσολαβούσε. Η αλλαγή αυτή επηρέαζε σημαντικά την καθημερινή ζωή των ανθρώπων και ανέτρεπε ισορροπίες που υπήρχαν από αρχαιοτάτων χρόνων, ενώ την ίδια στιγμή δημιουργούσε καινούριες ισορροπίες προσανατολισμένες αποκλειστικά και μόνο στην διευκόλυνση της καθημερινής ζωής.

Κατανοώντας ο ίδιος ο ΟΤΕ την αξία που είχε ως εταιρεία για τους Έλληνες καταναλωτές κι επιθυμώντας να την αναδείξει κάνοντάς την κατανοητή και από τους υπολοίπους την ίδια στιγμή δημιούργησε καρτ ποστάλ μέσα από τα οποία προβάλετο η ιστορία τόσο του τηλεφώνου, όσο και του ίδιου του ΟΤΕ.<sup>9</sup> Αυτές οι καρτ ποστάλ είναι μια ιδιαίτερη κίνηση από την πλευρά του ΟΤΕ, ο οποίος μπορεί την ίδια στιγμή να προβάλει την σημασία που έχει ως επιχείρηση, την αλλαγή που έφερε στην χώρα, καθώς επίσης και να συγκεντρώσει κάποια επιπλέον έσοδα.

---

<sup>9</sup> <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/museum/postcard>



### **1.3 ΟΡΑΜΑ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ**

Με τον όρο στρατηγική μιας εταιρείας εννοούμε την προσαρμογή της στο εξωτερικό περιβάλλον αλλά και τη δημιουργία ικανοτήτων με βάση τις οποίες μπορεί να επιτύχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην αγορά της.

Το όραμα του ΟΤΕ είναι να παρέχει υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, έτσι ώστε να διασφαλίσει την παραμονή του σαν πρώτη επιλογή στους πελάτες και συγχρόνως να αναγνωριστεί ως καταξιωμένη εταιρεία η οποία παρέχει αξία στα ενδιαφερόμενα μέρη του, στην Ελλάδα και τη Νοτιοανατολική Ευρώπη.

Οι βασικές στρατηγικές προτεραιότητες του ΟΤΕ είναι οι εξής:<sup>10</sup>

1. Να βελτιστοποιηθούν όλες οι διαδικασίες μέσω της βιώσιμης μείωσης του κόστους, και ταυτόχρονα να υλοποιηθούν συνεχείς βελτιώσεις σε επίπεδο ευελιξίας και παραγωγικότητας
2. Να επεκταθεί η ευρυζωνικότητα στην εγχώρια αγορά και ταυτόχρονα να διατηρηθεί η ηγετική θέση του ΟΤΕ, με την όσο το δυνατόν μεγαλύτερη αξιοποίηση των ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων της Εταιρείας, παρέχοντας καινοτόμα προϊόντα, υπηρεσίες και ολοκληρωμένες λύσεις
3. Να αξιοποιηθεί η τεχνολογική σύγκλιση, δημιουργώντας εμπορικές προτάσεις και εξελίσσοντας περαιτέρω την εξυπηρέτηση των πελατών
4. Να εστιάσει στις εγχώριες και τις διεθνείς δραστηριότητες που προσφέρουν τις καλύτερες προοπτικές ανάπτυξης
5. Να προωθήσει συνεργασίες μεταξύ των θυγατρικών του Ομίλου και της μητρικής Εταιρείας.

---

<sup>10</sup> <https://www.cosmote.gr/cr2011/orama-stratigiki.html>

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

---

### **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΟΤΕ**



## **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΟΤΕ**

Η οργάνωση που έχει ένας όμιλος τόσο μεγάλος όπως ο ΟΤΕ απαιτεί την λήψη μέτρων που θα εξασφαλίζουν την ομαλή λειτουργία του, όπως επίσης και την ανοδική του πορεία που θα πρέπει να είναι όσο το δυνατόν υψηλότερη χρόνο με το χρόνο. Εντός των πλαισίων της οργάνωσης που παρουσιάζει ο ΟΤΕ είναι πρωτίστως το Διοικητικό Συμβούλιο, το οποίο είναι υπεύθυνο για την πορεία του, όπως επίσης και για την λήψη αποφάσεων που είναι στο μέγιστο δυνατό βαθμό ωφέλιμες.

Δευτερευόντως έχουν σημασία οι υποδομές που θα δημιουργήσει ή έχει δημιουργήσει ήδη η επιχείρηση κατά την διάρκεια της λειτουργίας της. Οι υποδομές είναι ένας επίσης σημαντικός παράγοντας που συμβάλει στην οργάνωση μιας επιχείρησης κυρίως επειδή μπορεί μ' αυτό τον τρόπο να εντοπίσει τα σημεία εκείνα στα οποία έχει ελλείψεις. Στην συνέχεια μπορεί να αποφασίσει για τις προσθήκες ή τις αλλαγές που χρειάζεται να γίνουν προκειμένου να μπορέσει να οργανωθεί με τον τρόπο που η ίδια επιθυμεί. Η ποιότητα έχει έναν καθοριστικό ρόλο επίσης όσον αφορά την οργάνωση της επιχείρησης, καθώς αναλόγως του ποιοτικού επιπέδου που θέλει να ορίσει μια επιχείρηση στον εαυτό της θέτει και το αντίστοιχο οργανωτικό πλαίσιο, κάτι που επίσης ισχύει και σχετικά με το εργατικό δυναμικό που έχει κι απασχολεί. Όλα αυτά τα στοιχεία εξετάζονται στο παρόν κεφάλαιο σε σχέση με τον ΟΤΕ και τον τρόπο που αυτός λειτουργεί σε σχέση με αυτά.

## **2.1 ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ**

Το Διοικητικό Συμβούλιο του ομίλου ΟΤΕ όπως προαναφέρθηκε χρειάστηκε να αλλάξει πριν από αρκετά χρόνια τόσο ως προς τη δομή του, όσο και ως προς τα μέλη που τα αποτελούσαν. Το παρόν Διοικητικό Συμβούλιο όπως είναι πλέον διαμορφωμένο, έχει ως Πρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο του ομίλου τον Μιχάλη Τσαμάζ.<sup>11</sup>

Ως αντιπρόεδρος, ανεξάρτητο και μη εκτελεστικό μέλος στον ΟΤΕ είναι ο Κωνσταντίνος Χριστόπουλος, ο οποίος την ίδια στιγμή είναι και μέλος της Επιτροπής Ελέγχου. Έκτακτο μέλος του Συμβουλίου έχει οριστεί ο Χαράλαμπος Μαζαράκης, ενώ ανεξάρτητο, μη εκτελεστικό μέλος και μέλος της επιτροπής σχετικά με τις αμοιβές και το ανθρώπινο δυναμικό είναι ο Παναγιώτης Ταμπούρλος. Μέλη της επιτροπής σχετικά με τις αμοιβές των εργαζομένων, αλλά και το ανθρώπινο δυναμικό είναι οι Srinii Gopalan και Raphael Kübler. Μέλος της Επιτροπής Ελέγχου είναι ο Αθανάσιος Μισδανίτης και μη εκτελεστικά μέλη είναι οι Robert Hauber, Ανδρέας Ψαθάς και Παναγιώτης Σκευοφύλαξ.

Όλα αυτά τα μέλη είναι υπεύθυνα για τις αποφάσεις που λαμβάνονται εντός του ομίλου. Η ύπαρξη ενός μεικτού, από άποψη εθνικότητας, Διοικητικού Συμβουλίου αναδεικνύει εντονότερα την αλλαγή που έχει πραγματοποιηθεί στην διοίκηση του ομίλου καθώς επίσης και το γεγονός ότι η ανάμειξη του Ελληνικού Δημοσίου έχει περιοριστεί μέσα από τις συμφωνίες που έχει συνάψει με την γερμανική εταιρεία Deutsche Telecom.

---

<sup>11</sup><https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/who-we-are/management/board-of-directors>

## **2.2 ΟΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΤΟΥ ΟΤΕ**

Πολλές φορές κατά την διάρκεια της λειτουργίας του ο ΟΤΕ έχει αναγκαστεί να δημιουργήσει καινούριες υποδομές προκειμένου να μπορέσει να προσφέρει καλύτερης ποιότητας υπηρεσίες στους καταναλωτές που τον προτιμούν, δημιουργώντας τρία ξεχωριστά δίκτυα. Το πρώτο δίκτυο που έχει δημιουργήσει είναι το δίκτυο πρόσβασης, το οποίο και εξελίσσεται διαρκώς καθώς γίνεται η αλλαγή των χάλκινων καλωδίων σε καλώδια οπτικών ινών καινούριας τεχνολογίας.<sup>12</sup>

Το δεύτερο δίκτυο που έχει στην κατοχή του και αξιοποιεί ο ΟΤΕ είναι το ADSL/ADSL 2/VDSL 2 το οποίο και επεκτείνεται ακόμη περισσότερο και με αριθμό συνδρομητών που αυξάνεται όλο και περισσότερο με κάθε μέρα που περνάει. Μέσα από το συγκεκριμένο δίκτυο αυξάνονται και οι ταχύτητες με τις οποίες μπορούν να έχουν πρόσβαση όλοι οι συνδρομητές του ΟΤΕ. Το δίκτυο μετάδοσης, το δίκτυο κορμός δηλαδή που έχει ο ΟΤΕ, πλέον αποτελείται από οπτικές ίνες αποκλειστικά. Τρίτο σχέδιο είναι το IP Δίκτυο στο οποίο στηρίζεται για να μπορέσει να προσφέρει υπηρεσίες σχετικά με το διαδίκτυο. Το δίκτυο αυτό διακρίνεται για τις διάφορες υπηρεσίες που μπορεί να προσφέρει στους καταναλωτές με πρώτη την υπηρεσία VoIP/IMS που έχει σαν βάση της την φωνή και τις διάφορες υπηρεσίες που μπορεί να αξιοποιήσει κάποιος με την χρήση αυτής. Η δεύτερη υπηρεσία είναι το COSMOTE TV, η υπηρεσία για την συνδρομητική τηλεόραση και η τρίτη είναι η υπηρεσία NGA FTTB ή αλλιώς H-GPON.

Οι καινούριες υποδομές που δημιουργεί ο ΟΤΕ έχουν σαν στόχο την εξοικονόμηση χρόνου στους συνδρομητές του και παράλληλα την προσφορά καλύτερων υπηρεσιών που ακολουθούν την πορεία της τεχνολογίας. Καθώς δημιουργούνται σταδιακά οι καινούριες υποδομές γίνονται σχέδια και προγραμματίζονται την ίδια στιγμή οι αλλαγές που κρίνει ο όμιλος πως πρέπει απαραίτητα να πραγματοποιηθούν προκειμένου να επιτύχει τον στόχο του.

---

<sup>12</sup> <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/who-we-are/network>

## **2.3 Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΟΤΕ**

Βασικός άξονας στην λειτουργία του ΟΤΕ είναι η ποιότητα, την οποία προσπαθεί να εξασφαλίσει με κάθε δυνατό τρόπο. Για να εξασφαλίσει την ύπαρξή της σε ολόκληρο το δίκτυό του, έχει δημιουργήσει ένα σχέδιο βάσει του οποίου γίνεται η διαχείριση και η βελτιστοποίηση των διαδικασιών που πρέπει να ακολουθούνται.<sup>13</sup>

Μέσα από το συγκεκριμένο σχέδιο η επιχείρηση κατορθώνει να αναλύει, να καταγράφει και να καλυτερεύει διαρκώς τις διαδικασίες που εκτελεί, ενώ επιπρόσθετος στόχος της είναι η δημιουργία και η προσφορά μιας καλύτερης εμπειρίας από εκείνη που βιώνουν μέχρι στιγμής οι συνδρομητές της. Πρόκειται για μια προσπάθεια που έχει σαν στόχο της τόσο τον συνδρομητή του εσωτερικού της χώρας, όσο και εκείνον που διαμένει στο εξωτερικό. Προκειμένου να γίνει πραγματικότητα ο συγκεκριμένος στόχος του οργανισμού ακολουθείται ένα εταιρικό μοντέλο διαδικασιών, το οποίο στηρίζεται στο μοντέλο e-TOM.

Η χρήση του μοντέλου αυτού προσφέρει στον ΟΤΕ πλεονεκτήματα όσον αφορά την οργάνωση, αλλά και την κατηγοριοποίηση των διαδικασιών που πραγματοποιεί. Οι παραπάνω ενέργειες πραγματοποιούνται με δομημένο τρόπο που αποτελεί αφορμή για την δημιουργία μιας κατευθυντήριας γραμμής την οποία μπορούν να ακολουθήσουν οι εργαζόμενοι σε ολόκληρη την επιχείρηση όσον αφορά τις λειτουργίες που πρέπει να πραγματοποιήσουν ατομικά, αλλά και εντός της ομάδας στην οποία ανήκουν και εργάζονται. Ο απώτερος στόχος μέσα από την χρήση και την εφαρμογή του μοντέλου e-TOM είναι η δημιουργία ολοκληρωμένων εταιρικών διεργασιών, μέσα από τις οποίες θα γίνεται αντιληπτή η ολοένα αυξανόμενη αξία που έχουν οι πελάτες για την επιχείρηση.

Συνολικά η οργάνωση που προσπαθεί να γίνει εντός του ΟΤΕ και η εφαρμογή του συγκεκριμένου μοντέλου έχουν σχηματίσει την απαραίτητη βάση για την ύπαρξη ενός ενοποιημένου συστήματος γύρω από την διαχείριση. Τα αποτελέσματα είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικά για την εταιρεία και λειτουργούν ως ένας τρόπος ανταμοιβής και δικαίωσης της καθώς έχει κατορθώσει πλέον να λάβει πιστοποιήσεις σχετικά με

---

<sup>13</sup><https://www.cosmote.gr/fixe/corporate/company/quality>

την διαχείριση ποιότητας, την περιβαλλοντική διαχείριση, την διαχείριση της υγείας και της ασφάλειας εντός του χώρου εργασίας και την διαχείριση της επιχειρησιακής συνέχειας. Όλοι αυτοί οι έπαινοι δημιουργούν επίσης μια ώθηση στην επιχείρηση που προσπαθεί να παρακολουθεί τις αλλαγές που συμβαίνουν στο εσωτερικό και στο εξωτερικό της περιβάλλον και γι' αυτό τον λόγο αλλάζει το σύστημα διαχείρισης που εφαρμόζεται σε τακτά χρονικά διαστήματα, ανάλογα με τις ανάγκες που έχει, την υποστήριξη που πρέπει να προσφέρει και την ικανοποίηση των πελατών συνολικά. Οι αλλαγές που μπορεί να γίνουν σ' αυτή την περίπτωση γίνονται κατόπιν μελέτης και αφορούν διαδικασίες που γίνονται στο σύνολο των επιχειρήσεων και θα πρέπει να αλλάξουν.

Από την πλευρά του ΟΤΕ έχει δημιουργηθεί ένα ενοποιημένο σύστημα σχετικά με την διαχείριση μέσω του οποίου προσπαθεί να εξασφαλιστεί η ποιότητα των διαδικασιών που ήδη πραγματοποιεί η επιχείρηση, αλλά και να μπορέσει να τις εξελίξει. Ο στόχος αυτών των ενεργειών είναι:

- 1) η όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματική και αποδοτική διαχείριση του εργατικού δυναμικού και των συνολικών πόρων που έχει,
- 2) η συστηματική αξιολόγηση κι επίσης η καλυτέρευση των διαδικασιών / διεργασιών που ήδη πραγματοποιεί η εταιρεία,
- 3) η διασφάλιση της διαρκούς συμμόρφωσης της ίδιας με τις απαιτήσεις που δημιουργούνται βάσει των προτύπων που έχει κι ακολουθεί κατά την διάρκεια της λειτουργίας της η επιχείρησης,
- 4) η ενοποίηση των διαδικασιών / διεργασιών που πραγματοποιεί η επιχείρηση συνολικά,
- 5) η απλοποίηση των διεργασιών που πραγματοποιεί η εταιρεία και
- 6) η κεντρικοποιημένη τεκμηρίωση για την οποία έχουν πρόσβαση συνολικά οι εργαζόμενοι της επιχείρησης.

Ειδικά για τον τομέα των νέων τεχνολογιών ο ΟΤΕ έχει μεριμνήσει κι έχει λάβει πιστοποίηση από διεθνή εταιρεία που πραγματοποιεί ελέγχους. Η πιστοποίηση που έχει λάβει είναι η SOC I TYPE II κι αφορά τις τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών. Ο λόγος για τον οποίο έχει λάβει την συγκεκριμένη πιστοποίηση ο ΟΤΕ είναι για να μπορέσει να εξασφαλίσει πως θα προσφέρει αποτελεσματικές και

ελεγχόμενες λειτουργίες των συστημάτων που έχει η επιχείρηση και τα οποία υποστηρίζουν τις υπηρεσίες Πληροφορικής που προσφέρονται στον κάθε πελάτη. Η πιστοποίηση αυτή έχει σχέση με το πληροφοριακό σύστημα τιμολόγησης καθώς επίσης και με το Διεθνές Πρότυπο ISAE 3402.

Ο ΟΤΕ έχει λάβει πολλών ειδών πιστοποιήσεις συνολικά και ταυτοχρόνως έχει μεριμνήσει για την συστηματική του επέκταση. Αυτά τα δύο είναι στόχοι τους οποίους έχει θέσει η επιχείρηση στον εαυτό της και το ότι τους επιτύχει επιβεβαιώνει τις προσπάθειες που έχει καταβάλει και το γεγονός ότι έχει εφαρμόσει πρότυπα που ακολουθούνται απ' όλες τις χώρες διεθνώς. Είναι επίσης ένας τρόπος για να προβληθούν οι πρακτικές που ακολουθεί η εταιρεία και οι οποίες χάρη στ' αποτελέσματα που έχουν επιφέρει φαίνεται πως είναι ιδιαίτερα επιτυχείς. Πέραν αυτού οι πρακτικές και τα πρότυπα που έχει θέσει η εταιρεία ΟΤΕ στον εαυτό της είναι ένας τρόπος να μπορέσει να πετύχει τους στόχους της και να εξασφαλίσει την ποιότητα των υπηρεσιών που έχει θεσπίσει και προσφέρει στους καταναλωτές που έχει ως συνδρομητές.

## **2.4 ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ**

Οι εργαζόμενοι που απασχολεί ο όμιλος ΟΤΕ απολαμβάνουν ένα ασφαλές περιβάλλον, χάρη στην φροντίδα που έχει δείξει η επιχείρηση.<sup>14</sup> Πέραν αυτού το συγκεκριμένο περιβάλλον λειτουργεί και ως ένας τρόπος έμπνευσης αυτών. Η σημασία που έχει το εργατικό δυναμικό για την επιχείρηση είναι τεράστια, καθώς αποτελεί το βασικότερό της κεφάλαιο και πάνω σ' αυτό στηρίζεται προκειμένου να μπορέσει να λειτουργήσει και να προσφέρει τις υπηρεσίες του συλλογικά στους καταναλωτές.

Προκειμένου να μπορέσει να αυξήσει το επίπεδο της αποδοτικότητας των εργαζομένων του, ο ΟΤΕ επενδύει στην μόρφωση και την επιπρόσθετη εκπαίδευση που μπορούν να λάβουν οι εργαζόμενοί του κατά την διάρκεια της ενεργούς απασχόλησής τους από αυτόν. Ως όμιλος, έχει μια δική του ιδεολογία στην οποία στηρίζεται και ακολουθεί, βάσει της οποίας προσφέρει ένα «Εξαιρετικό περιβάλλον για να εργαστεί και να αναπτυχθεί» ο κάθε εργαζόμενος. Στο κέντρο παρ' όλα αυτά παραμένει ο κάθε πελάτης του ομίλου, ο οποίος για να μπορέσει να εξυπηρετηθεί με τον καλύτερο τρόπο χρειάζεται από την πλευρά των εργαζομένων να υπάρχει εμπειρία, ικανότητες, αλλά και ταλέντο.

Ο όμιλος προσπαθεί να προσφέρει ευκαιρίες απασχόλησης στους νέους που δεν έχουν εργασία και γι' αυτό τον λόγο δημιουργεί καινούριες ευκαιρίες καριέρας σ' εκείνους. Θέτει επιπλέον υψηλές προϋποθέσεις στους ενδιαφερόμενους προκειμένου να μπορέσει να εξασφαλίσει την ικανοποιητική εξυπηρέτηση των συνδρομητών του. Για να μπορέσει να βρει η επιχείρηση τους κατάλληλους εργαζομένους διοργανώνει προγράμματα που έχουν σαν στόχο την προσέλκυση των νέων αυτών ανθρώπων, όπως επίσης και την ανάδειξη των ικανοτήτων τους τόσο εντός της αγοράς, όσο και σε σχέση με τους υπόλοιπους συναδέλφους τους. Η ανάδειξη του καθενός ως εργαζόμενου μπορεί να λειτουργήσει υπέρ του ίδιου, όπως επίσης και υπέρ της ίδιας της επιχείρησης, η οποία τον αναδεικνύει και του δημιουργεί εντονότερα την επιθυμία να εργαστεί με ζήλο.

---

<sup>14</sup> <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/career>

Αυτός ο ζήλος είναι κάτι που επιβραβεύεται και μέσα από τις χρηματικές απολαβές που μπορεί να έχει κάθε εργαζόμενος συν τις παροχές που απολαμβάνει. Το ιδιαίτερο που υπάρχει σε αυτό το συνολικό πακέτο είναι πως προσαρμόζεται αναλόγως των αναγκών που έχουν οι εργαζόμενοι, της χρονικής περιόδου και της οικονομικής καταστάσεως που επικρατεί γενικά. Η κίνηση αυτή είναι μια ιδιαίτερη στρατηγική που έχει εφαρμόσει ο όμιλος ΟΤΕ προκειμένου να μπορέσει να εξασφαλίσει την παραμονή των καλύτερων στελεχών που έχει στο εσωτερικό της, μέσω της αύξησης της ικανοποίησής τους.

Το εργασιακό περιβάλλον του ΟΤΕ είναι ένα ιδιαίτερο μέρος, καθώς σε αυτό έρχονται σε επαφή οι συνδρομητές και οι εργαζόμενοι σε πολύ τακτικά χρονικά διαστήματα. Γι' αυτό τον λόγο η εταιρεία έχει δώσει ιδιαίτερη έμφαση και σε αυτά. Η δομή που έχουν, το περιβάλλον που δημιουργείται, όπως επίσης και η αίσθηση συνεργασίας ανάμεσα στους εργαζόμενους και τους πελάτες αποτελούν βασικά σημεία – κλειδιά που έχουν χρησιμοποιηθεί στρατηγικά από την πλευρά της εταιρείας προκειμένου να μπορέσει αυτή να εξασφαλίσει την μεγαλύτερη αποτελεσματικότητά τους.



## **2.5 ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ**

Ως επιχείρηση ο ΟΤΕ έχει καταφέρει να αναπτυχθεί ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια σημειώνοντας εξαιρετική πορεία. Η τόσο μεγάλη ανάπτυξή της όμως έχει θέσει κάποιους σημαντικούς προβληματισμούς ως προς τον τρόπο που μπορεί ν' αρχίσουν να φέρονται οι προμηθευτές του. Γι' αυτό τον λόγο έχει κριθεί απαραίτητη η δημιουργία ενός Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών.<sup>15</sup>

Εντός του συγκεκριμένου Κώδικα εκφράζεται η προσδοκία του ομίλου από τους συνεργάτες του για εφαρμογή των καλύτερων δυνατών πρακτικών περί επιχειρηματικής ηθικής. Επιπροσθέτως θα πρέπει να ακολουθούν οι συνεργάτες του ΟΤΕ όλους τους σχετικούς νόμους που υπάρχουν καθώς επίσης και τους κανόνες που διεθνώς έχουν καθιερωθεί. Ένα επιπλέον θετικό χαρακτηριστικό των προμηθευτών που έχει η επιχείρηση ΟΤΕ είναι το γεγονός ότι διαθέτουν κοινωνική καθώς επίσης και περιβαλλοντική ευαισθησία. Δεύτερο χαρακτηριστικό είναι ο σεβασμός προς τις αρχές που υπάρχουν εντός του σχετικού Κώδικα που έχει δημιουργηθεί.

Τρίτο χαρακτηριστικό σχετικά με τους προμηθευτές που έχει αποκτήσει η επιχείρηση ΟΤΕ, είναι πως θα πρέπει εκείνοι να συμμορφώνονται με τον Κώδικα που έχει δημιουργηθεί και τους αφορά. Αυτό γίνεται προκειμένου να μπορέσουν να επιλεγούν και να αξιολογηθούν από την πλευρά του ΟΤΕ. Αναγνωρίζεται επίσης η ευθύνη που υπάρχει και από τις δύο πλευρές να συζητούν και όποτε χρειάζεται να εκπαιδεύουν τους συνεργάτες τους σχετικά με τις πρακτικές που έχει κι ακολουθεί ο όμιλος ΟΤΕ από την δική του σκοπιά .

Από την πλευρά του ΟΤΕ γίνεται σαφές πως θα πρέπει να υπάρχει σεβασμός απέναντι στον Κώδικα που έχει δημιουργηθεί ειδικά για τους προμηθευτές, καθώς επίσης και το ότι είναι απαραίτητο από την δική τους πλευρά να γίνονται σεβαστές και να ακολουθούνται.

---

<sup>15</sup> <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/procurement/ypfthinespromiheiies>

Πέραν αυτού οι προμηθευτές του ΟΤΕ χρειάζεται απαραιτήτως να γνωρίζουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που έχει η εταιρεία δημιουργήσει σχετικά μ' εκείνους, όπως επίσης και το γεγονός ότι προκειμένου να μπορέσουν να επιλεγούν και να συνεργαστούν μαζί της θα πρέπει να συμμορφώνονται με τον συγκεκριμένο Κώδικα.

Η δημιουργία ενός Κώδικα που θα πρέπει να ακολουθούν οι προμηθευτές της επιχείρησης ΟΤΕ, το ότι η ίδια ακολουθεί τις επιταγές του συγκεκριμένου Κώδικα και το γεγονός πως θέτει ως απαράβατο κανόνα στους μελλοντικούς και τους τωρινούς προμηθευτές της ,τη συμμόρφωση με αυτόν αναδεικνύει την σημασία που έχει ο ίδιος ο Κώδικας για την επιχείρηση, όπως επίσης και την οργάνωση που έχει. Ο ΟΤΕ ως επιχείρηση επίσης επιτυγχάνει να σχηματίσει ένα προφίλ αξιοσέβαστο και κατανοητό από τους εξωτερικούς του συνεργάτες στον απόλυτο βαθμό λόγω του ότι έχει ξεκάθαρες προδιαγραφές ως προς τα απαραίτητα προσόντα που πρέπει να έχει κάποιος για να γίνει προμηθευτής του.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

---

### **ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΤΟΥ ΟΤΕ**

## **ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΤΟΥ ΟΤΕ**

Για να μπορέσει να υπάρξει ορθή εταιρική διακυβέρνηση στο εσωτερικό περιβάλλον μιας επιχείρησης, είναι απαραίτητο να έχουν ληφθεί υπόψη όλα τα δεδομένα σχετικά με τον τρόπο που αυτή μπορεί να σχεδιαστεί και να εφαρμοστεί. Κάτι που επίσης είναι σημαντικό, είναι να ληφθούν υπόψη οι ιδιαιτερότητες που έχει η κάθε επιχείρηση ξεχωριστά. Μ' αυτό τον τρόπο υπάρχει η δυνατότητα σχηματισμού μιας ιδιαίτερης εταιρικής διακυβέρνησης που θα ανταποκρίνεται στις ανάγκες της ίδιας της εταιρείας που την σχεδιάζει.

Μέρος της εταιρικής διακυβέρνησης αποτελούν και τα ερευνητικά προγράμματα που θα εφαρμόσει. Η περίπτωση του ΟΤΕ δεν είναι διαφορετική μιας κι εκείνος πρέπει επίσης να εξετάζει τις δυνατότητές του, να τις σταθμίζει και στην συνέχεια να κρίνει αν όντως μπορεί να συμμετέχει στα ερευνητικά προγράμματα που επιθυμεί ακολουθώντας ταυτοχρόνως την εταιρική διακυβέρνηση που έχει σκοπό.

### **3.1 ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ**

Εντός του ΟΤΕ έχει δημιουργηθεί μια συγκεκριμένη εταιρική διακυβέρνηση που έχει σαν στόχο την δημιουργία μιας συγκεκριμένης πορείας που θα πρέπει να ακολουθήσει η επιχείρηση προκειμένου να μπορέσει να επιτύχει τα επιθυμητά αποτελέσματα και να εξασφαλίσει ταυτοχρόνως τα συμφέροντα όλων όσων έχουν επενδύσει σε αυτήν<sup>16</sup> Παράλληλα ο λόγος για τον οποίο μπορεί να δημιουργηθεί μια εταιρική διακυβέρνηση είναι η εξασφάλιση της υψηλής απόδοσης της εταιρείας, όπως επίσης και η εξασφάλιση των συμφερόντων που έχουν οι μέτοχοί της κάθε φορά.

Λογω του ότι ο ΟΤΕ έχει εξαπλωθεί σε διάφορες χώρες του εξωτερικού προκειμένου να μπορούν να εξασφαλίζονται όλα αυτά και να λειτουργεί αποτελεσματικά η εταιρική διακυβέρνησή του έχει δημιουργηθεί με βάση τα διεθνή πρότυπα. Πέραν της δημιουργίας του που είναι διεθνής, την ίδια έκταση έχει και η πρακτική του. Συνεπώς η εταιρεία λειτουργεί με τον ίδιο τρόπο σε όλα τα μήκη και τα πλάτη του πλανήτη εφαρμόζοντας τις ίδιες αρχές και τους ίδιους κανόνες. Άλλος ένας κώδικας , έχει δημιουργηθεί από την πλευρά του ΟΤΕ προκειμένου να μπορέσει να λειτουργήσει αποτελεσματικά. Η ονομασία του συγκεκριμένου Κώδικα είναι Κώδικας Εταιρικής Διακυβέρνησης για τις Εισηγμένες Εταιρείες. Πρόκειται για τις επιχειρήσεις εκείνες που ανήκουν στον Σύνδεσμο Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών και στην περίπτωση του ΟΤΕ εφαρμόζονται οι αρχές που ισχύουν εντός της Ελλάδος, στον Ελληνικό Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης, όπως αυτός έχει διαμορφωθεί από τον Οκτώβριο του 2013 που τροποποιήθηκε.

Αποδεικνύοντας για άλλη μια φορά το πόσο σοβαρά λαμβάνει υπόψη της η εταιρεία ΟΤΕ την υποχρέωση που έχει απέναντι στους εγχώριους καταναλωτές, αλλά και εκείνους του εξωτερικού, έχει δημιουργήσει κώδικα εταιρικής διακυβέρνησης, ο οποίος ακολουθεί τα ελληνικά, όπως επίσης και τα διεθνή πρότυπα που υπάρχουν και σχετίζονται με αυτή. Ως επιχείρηση ο ΟΤΕ έχει εισαχθεί στο Χρηματιστήριο των Αθηνών, αλλά και του Λονδίνου κι αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο ως επιχείρηση ακολουθεί έναν Κώδικα που ακολουθεί την ξένη, αλλά και την εγχώρια υφιστάμενη νομοθεσία. Η σημασία που αποδίδει όμως η ίδια η εταιρεία στην Εταιρική

---

<sup>16</sup> <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/who-we-are/etairikhdiakyvernsh>

Διακυβέρνηση φαίνεται στον Κώδικα που έχει δημιουργήσει κι ακολουθεί, εντός του οποίου έχει συμπεριλάβει οδηγίες και κανόνες που είναι προαιρετικοί βάσει των νόμων. Παραμένει πάντως μια επιχείρηση που ακολουθεί τα διεθνή πρότυπα και βάσει αυτών λειτουργεί και πορεύεται.

Σημαντικά έγγραφα εντός των οποίων φαίνεται η θέση που έχει ως όμιλος ο ΟΤΕ είναι το Καταστατικό που έχει δημιουργήσει, ο Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας που έχει εντός του Κώδικα Δεοντολογίας του Ομίλου ΟΤΕ, ο Γενικός Κανονισμός του Προσωπικού, καθώς επίσης και διάφοροι άλλοι κανονισμοί που έχει δημιουργήσει η εταιρεία αναφέρονται σε επιμέρους λειτουργίες που έχει και πραγματοποιεί η επιχείρηση.

Βασικές αρχές που υπάρχουν εντός του συστήματος που έχει δημιουργήσει ο ΟΤΕ και στις οποίες στηρίζεται ολόκληρο το σύστημά του περί εταιρικής διακυβέρνησης είναι οι εξής τρεις:<sup>17</sup>

1. Η διασφάλιση της διαφάνειας, καθώς επίσης και του αποτελεσματικού ελέγχου όσων αφορά την άσκηση των καθηκόντων της διοίκησης
2. Η ύπαρξη αμφίδρομης επικοινωνίας ανάμεσα στην εταιρεία και τα διάφορα ενδιαφερόμενα μέρη που αυτή έχει
3. Η εξασφάλιση της αποδοτικότητας της επιχείρησης

Οι τρεις αυτές αρχές έχουν δημιουργηθεί προκειμένου να μπορεί να δημιουργηθεί ένα σύνολο κανόνων, όπως επίσης και πρακτικών που θα πρέπει να τηρούνται από την πλευρά του Διοικητικού Συμβουλίου, του οποίου ο ρόλος βασικά καθορίζεται μέσα από αυτές. Ο τρόπος με τον οποίο θα πραγματοποιούνται οι έλεγχοι εντός της επιχείρησης, η εξασφάλιση της προστασίας των μετόχων που έχει ο όμιλος, η ενίσχυση της διαφάνειας, καθώς επίσης και η δημοσιοποίηση των πληροφοριών που έχει είναι βασικά ζητήματα που διαπραγματεύεται η εταιρεία στο εσωτερικό της, μέσω των διαφόρων Κανόνων που έχει δημιουργήσει, έχει θέσει σ' εφαρμογή και τους οποίους ακολουθεί πιστά.

---

<sup>17</sup> <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/who-we-are/etairikhdiakyvernsh>

Για τον ΟΤΕ ως όμιλο η Εταιρική Διακυβέρνηση είναι κάτι το οποίο προσπαθεί να εφαρμοστεί με κάθε δυνατή ευκαιρία. Από την πλευρά του γίνεται κατανοητός ο ρόλος που πρέπει να έχει και η σημασία του. Ο τρόπος με τον οποίο διαμορφώνεται εξαρτάται από το πλαίσιο εντός του οποίου λειτουργεί καθώς επίσης και από το γεγονός ότι ως επιχείρηση έχει εξαπλωθεί κι έχει αναγκαστικά συμπεριλάβει κανόνες του διεθνούς δικαίου και της Διεθνούς Εταιρικής Διακυβέρνησης.

### **3.2 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ**

Προκειμένου να μπορεί να αναπτυχθεί τεχνολογικά ο ΟΤΕ και να εξασφαλίσει πως θα μπορεί να αναπτυχθεί ακόμη περισσότερο, όπως επίσης και να εξασφαλίσει την προσφορά καινοτόμων κάθε φορά προϊόντων και υπηρεσιών στους καταναλωτές και την κοινωνία, έχει συμμετάσχει σε διάφορα ερευνητικά προγράμματα.<sup>18</sup> Η ανάμειξη του ομίλου σε αυτά γίνεται τόσο προς όφελος του ιδίου, όσο και προς όφελος των ιδίων των εργαζομένων.

Λόγοι για τους οποίους η εταιρεία ΟΤΕ έχει ασχοληθεί με διάφορα ερευνητικά προγράμματα είναι οι εξής:

1. Ο όμιλος ΟΤΕ παραμένει ενήμερος σχετικά με τις εξελίξεις που γίνονται στον κλάδο των νέων τεχνολογιών και την ίδια στιγμή ενισχύεται το προφίλ του όσον αφορά την καινοτομία
2. Έχει την δυνατότητα να σχηματίσει τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την δημιουργία καινούριων και καινοτόμων εμπορικών προϊόντων και τεχνολογικών προσεγγίσεων
3. Μπορεί να αναπτύξει τις ικανότητες των εργαζομένων του δημιουργώντας πολύτιμη τεχνογνωσία και εμπειρία σ' εκείνους πάνω σ' ένα ευρύ φάσμα θεμάτων που ξεκινούν από τα πρώτα στάδια της εξέλιξης της τεχνολογίας
4. Συνεισφέρουν σε αυτήν όσον αφορά τους στόχους που έχει σχετικά με την βιώσιμη ανάπτυξη μέσω προγραμμάτων που έχουν δημιουργηθεί κι αφορούν την κοινωνία, αλλά και το περιβάλλον. Τέτοιου είδους υπηρεσίες είναι αυτές της έκτακτης ανάγκης νέας γενιάς, το e-health, τα έξυπνα δίκτυα ενέργειας, τα ηλεκτρικά οχήματα, οι «έξυπνες πόλεις», η ιδιωτικότητα, η ασφάλεια και άλλα

Ως όμιλος ο ΟΤΕ συμμετέχει ενεργά σε εικοσιτέσσερα συνολικά προγράμματα, τα οποία χαρακτηρίζονται από τεχνολογική πρωτοπορία και

---

<sup>18</sup> <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/erevnprogr>



πραγματοποιεί έρευνες που επιχορηγούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Από τα δεκαεννιά ερευνητικά προγράμματα που συνολικά πραγματοποιεί η Ευρωπαϊκή Ένωση αυτή τη στιγμή σχετικά με τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών, όπως επίσης και των υποδομών και των υπηρεσιών 5<sup>ης</sup> γενιάς ο ΟΤΕ συμμετέχει σε τέσσερα από αυτά. Για να μπορεί να συνεχίζει τις έρευνές του ο όμιλος έχει δημιουργήσει κι αναπτύξει ένα ευρύ διεθνές δίκτυο συνεργατών στον τομέα της βιομηχανίας σε συνδυασμό με την ακαδημαϊκή κοινότητα που υπάρχει. Αυτό έχει συμβάλλει στην καθιέρωση του ομίλου ως έναν αξιόπιστο και ταυτοχρόνως απαραίτητο εταίρο για την κοινότητα αυτή.

Ενέργειες που γίνονται στο εσωτερικό της επιχείρησης, είναι για παράδειγμα η δημιουργία εργαλείων ή εφαρμογών ή ακόμη προϊόντων και δοκιμαστικών που έχουν δημιουργηθεί από τις τεχνολογίες υποδομών είναι πράγματα τα οποία στηρίζει ο ΟΤΕ χρηματοδοτώντας τα. Ο λόγος για τον οποίο προβαίνει σε αυτή την ενέργεια είναι το γεγονός ότι εξυπηρετούν εσωτερικές ανάγκες του ομίλου στο πλαίσιο των διαφόρων ερευνητικών προγραμμάτων, επειδή είναι προσαρμοσμένα στις ανάγκες αυτές. Μια ακόμη δράση του ΟΤΕ σχετικά με τα προγράμματα στα οποία συμμετέχει είναι ο έλεγχος και η αξιολόγηση των καινούριων τεχνολογιών που δημιουργούνται, όπως επίσης και του εξοπλισμού με σκοπό να δημιουργηθεί και να αναπτυχθεί η απαραίτητη τεχνολογία για το μέλλον.

Η σύναψη συμφωνίας συνεργασίας με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών προσφέρει την αμοιβαία δυνατότητα και στις δύο πλευρές να συνεργαστούν, να δημιουργήσουν καινούριες λύσεις και τομείς δράσης, να ανταλλάσουν γνώμες και γνώσεις περί της τεχνολογίας, όπως επίσης και να αναζητούν λύσεις σε προβλήματα τεχνικής και επιχειρηματικής φύσεως σχετικά με την αναβάθμιση των προϊόντων που προσφέρονται από την επιχείρηση και των υπηρεσιών, καθώς επίσης και των εφαρμογών. Εκτός του Οικονομικού Πανεπιστημίου ο ΟΤΕ έχει συνάψει συνεργασίες με διάφορα άλλα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα της χώρας προκειμένου να μπορεί να προσφέρει την δυνατότητα σε διάφορους φοιτητές να πραγματοποιήσουν εργασίες πάνω σε θέματα σημαντικά και καιρία με την υποστήριξή του. Για να αναδείξει την σημασία που έχει για τον ίδιο τον όμιλο η επιχειρηματικότητα και η καινοτομία έχει δημιουργήσει προγράμματα που έχουν σαν στόχο την προώθησή τους.

Ο ΟΤΕ από την δική του πλευρά έχει έμπρακτα δραστηριοποιηθεί στον τομέα των ερευνητικών προγραμμάτων καθώς έχει συμμετάσχει από το έτος 2009 κι έπειτα σε περισσότερα από:<sup>19</sup>

- 290 προτάσεις ερευνητικών έργων
- 45 επιδοτούμενα ερευνητικά έργα
- 120 τεχνικές δημοσιεύσεις σε έγκριτα διεθνή συνέδρια ή/και περιοδικά
- 10 συνέδρια / ημερίδες

Πέραν όλων αυτών ο ΟΤΕ από το 2009 κι έπειτα έχει κατορθώσει να κερδίσει πέντε διακρίσεις σε διάφορους διαγωνισμούς που έχει συμμετάσχει και μ' αυτό τον τρόπο έχει κατορθώσει να δημιουργήσει μια ιδιαίτερα καλή και θετική εικόνα για τον εαυτό του προς το ευρύ καταναλωτικό κοινό.

Από όλα αυτά φαίνεται πως ο ΟΤΕ είναι μια επιχείρηση που έχει κατορθώσει να κερδίσει την προσοχή και την ενεργό συμμετοχή του σε διάφορα προγράμματα που έχουν σαν στόχο την ανάπτυξή του, την δημιουργία των απαραίτητων τεχνολογιών για το μέλλον και την εκπαίδευση των εργαζομένων, αλλά και των φοιτητών που υπάρχουν. Τα διάφορα προγράμματα που έχει δημιουργήσει κι εκείνα στα οποία συμμετάσχει ο ΟΤΕ προσφέρουν την δυνατότητα στους φοιτητές να ασχοληθούν με τον χώρο των τηλεπικοινωνιών, όπως επίσης και την δυνατότητα στους εργαζόμενούς του να δημιουργήσουν κάτι καινούριο και πρωτότυπο από την δική τους πλευρά. Οι ενέργειες που πραγματοποιεί ο ΟΤΕ είναι κάτι εξαιρετικό καθώς έχει κατορθώσει να συμμετάσχει σε διάφορα προγράμματα. Το σημαντικότερο όμως είναι πως πρόκειται για μια επιχείρηση που έχει κατορθώσει να κερδίσει διάφορες διακρίσεις από το 2009 κι έπειτα.

Τα ερευνητικά προγράμματα που έχει δημιουργήσει ως εταιρεία ο ΟΤΕ είναι σημαντικά επειδή προσφέρουν την δυνατότητα σε διάφορους εργαζόμενους να αξιοποιήσουν τις ιδέες που έχουν και να εξετάσουν το ενδεχόμενο της εφαρμογής τους στην πραγματικότητα. Σημαντική συμβολή του ίδιου του ΟΤΕ στο συγκεκριμένο πρόγραμμα είναι το γεγονός ότι ο ίδιος τα χρηματοδοτεί, κάτι που

---

<sup>19</sup> <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/erevnprogr>

επίσης συμβάλει θετικά στην δημόσια εικόνα που έχει, όπως επίσης και το γεγονός ότι προσφέρει πληροφορίες στους φοιτητές που ενδιαφέρονται για κάποιο συγκεκριμένο ζήτημα που μπορεί να τους ενδιαφέρει. Πολλές ενέργειες που έχει πραγματοποιήσει στα πλαίσια των ερευνητικών του προγραμμάτων ο ΟΤΕ αναδεικνύουν την σημασία που έχει για εκείνον η έρευνα και η ανάπτυξη ταυτοχρόνως.

Όπως φαίνεται από την οργάνωση που έχει ο ΟΤΕ είναι ξεκάθαρο πως προβαίνει σε μια σειρά ενεργειών που έχουν σαν στόχο την ανάπτυξη της τεχνολογίας μέσα από τις καινούριες δημιουργίες της, την ίδια στιγμή όμως ως επιχείρηση λαμβάνει πολύ σοβαρά υπόψη της τους στόχους που έχει θέσει. Στην περίπτωση του ΟΤΕ η συμμετοχή σε διάφορα ερευνητικά προγράμματα σχετικά με τις νέες τεχνολογίες και τις τηλεπικοινωνίες είναι κάτι που έχει συνδυαστεί αρμονικά με την εταιρική διακυβέρνηση που προσπαθεί να εφαρμόσει ο όμιλος. Ιδιαίτερα εντυπωσιακό είναι το ότι μέσα από τις ενέργειες που πραγματοποιούνται συνολικά στον συγκεκριμένο χώρο ο όμιλος ΟΤΕ κατορθώνει να δημιουργήσει μια ακόμη καλύτερη εταιρική δημόσια εικόνα που μπορεί να ωθήσει ακόμη περισσότερους καταναλωτές να την επιλέξουν και να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες που προσφέρει. Συνεπώς μέσα από την απόφαση αυτή και τις ενέργειές του ο ΟΤΕ κατορθώνει να δημιουργήσει προοπτικές ανάπτυξης και αύξησης της κερδοφορίας του στο άμεσο μέλλον.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

---

### **Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΚΙ Ο ΤΡΟΠΟΣ ΑΝΤΙΛΗΨΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΟΥ ΟΤΕ**

## **Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΚΙ Ο ΤΡΟΠΟΣ ΑΝΤΙΛΗΨΗΣ ΤΟΥ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΟΥ ΟΤΕ**

Κάθε χώρα έχει δημιουργήσει έναν δικό της πολιτισμό. Με τον ελληνικό λοιπόν πολιτισμό έρχεται καθημερινά η εταιρεία σε επαφή. Πρόκειται για μια αναμενόμενη επαφή, γι αυτό και είναι απαραίτητο να γίνει κατανοητή η σημασία του πολιτισμού για την εκάστοτε οργάνωση και εταιρεία. Η ίδια η εταιρεία κατανοεί την σημασία που έχει ο πολιτισμός κι αυτό φαίνεται έμπρακτα από την υποστήριξη που προσφέρει στον αθλητισμό και στον ίδιο τον πολιτισμό. Προκειμένου να μπορέσει να γίνει αυτό πραγματικότητα και να στηρίξει ο ΟΤΕ τον πολιτισμό και τον αθλητισμό, έχουν πραγματοποιηθεί ποικίλες ενέργειες. Με την χρήση και τη συμβολή της τεχνολογίας, που συνιστά έναν ιδιότροπο σύμμαχο με απαιτήσεις και σημαντική συμβολή, ο ΟΤΕ κατόρθωσε να κερδίσει μια σημαντική θέση στον χώρο του πολιτισμού και του αθλητισμού.

Ως επιχείρηση έχει συμβάλει σε ένα μεγάλο εύρος έργων που έχουν σαν κύριο στόχο την αποκατάσταση του πολιτισμού και την ανάδειξή του. Σχετικά με τον αθλητισμό ο ΟΤΕ έχει λάβει ενεργό δράση κι έχει κατορθώσει να συμβάλει σημαντικά στην μετάδοση των αθλημάτων. Με την χρήση της τεχνολογίας για άλλη μια φορά ο ΟΤΕ έχει κατορθώσει να πετύχει τους στόχους που έχει θέσει σχετικά με τον εαυτό του και τον πολιτισμό, όπως επίσης και τον αθλητισμό. Πρόκειται για δύο τομείς που έχουν ιδιαίτερη σχέση με την καθημερινότητα των Ελλήνων, όπως επίσης και των διαφόρων άλλων πολιτών που υπάρχουν εντός των κοινωνιών που δραστηριοποιείται ο ΟΤΕ.

## **4.1 Ο ΟΤΕ ΚΑΙ Ο ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΣ**

Ο ΟΤΕ επιθυμώντας να συμβάλλει στον αθλητισμό και στην διάδοσή του έχει διοργανώσει μεγάλες και σημαντικές διοργανώσεις που συμβάλουν στην πραγματοποίηση αυτού του στόχου.<sup>20</sup> Συμμετέχει σε διάφορους συλλόγους και θεσμούς που ασχολούνται και προωθούν τον αθλητισμό κι αυτός είναι ο στόχος τους. Στηρίζει τον αθλητισμό έχοντας σαν δικό του στόχο την ανάδειξη ενός αγωνιστικού πνεύματος, καθώς επίσης και την ολοκληρωμένη υποστήριξη του αθλητισμού. Εμπράκτως συμβάλλει στην διάδοση του ποδοσφαίρου μέσα από την στήριξη των ποδοσφαιρικών ομάδων που υπάρχουν, καθώς επίσης και των αντίστοιχων ομάδων που υπάρχουν στο μπάσκετ και το χάντμπολ. Ο ΟΤΕ στηρίζει υπεύθυνα αθλητικούς ομίλους που ασχολούνται με δραστηριότητες όπως είναι το σκάκι, οι χιονοδρομίες, η γυμναστική, η κολύμβηση, το ποδήλατο και οι αγώνες δρόμου.

Σε μια προσπάθεια να ενισχύσει το αθλητικό κι αγωνιστικό πνεύμα ως όμιλος λαμβάνει διάφορες πρωτοβουλίες που συμβάλλουν στην διάδοση του και ταυτοχρόνως προσπαθεί να φέρει σε επαφή όσο περισσότερους ανθρώπους γίνεται με τον αθλητισμό. Η ανάδειξη του αθλητισμού μέσα από την εταιρεία ΟΤΕ έχει πλεονεκτήματα για τον ίδιο τον αθλητισμό, αλλά και για την ίδια την επιχείρηση καθώς κατορθώνει να δημιουργήσει ακόμη πιο θετική εικόνα για τον εαυτό της και να συνδέσει το όνομά της με κάτι τόσο ενδιαφέρον όσο ο αθλητισμός.

---

<sup>20</sup> <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/who-we-are/sponsorships/athlitismos>

## **4.2 ΟΤΕ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ**

Η διατήρηση καθώς επίσης και η διάδοση του πολιτισμού είναι μια ενέργεια στην οποία προβαίνει ο ΟΤΕ προκειμένου να μπορέσει να εξασφαλίσει την μετάδοση της πολιτιστικής κληρονομιάς που έχει κάθε χώρα. Η υποστήριξη που προσφέρει ο ΟΤΕ ως εταιρεία έχει σαν στόχο την χρήση της τεχνολογίας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στοχεύοντας να μπορέσει να εξασφαλιστεί ο σχετικός με τον πολιτισμό και την κληρονομιά στόχος.<sup>21</sup> Η εκπαίδευση έχει επίσης ιδιαίτερο ρόλο στην διαδικασία αυτή καθώς αποτελεί τον βασικό γνώμονα επί του συγκεκριμένου θέματος.

Οι ενέργειες που γίνονται συνολικά από πλευράς του ΟΤΕ έχουν σαν στόχο να αποδείξουν έμπρακτα το ενδιαφέρον που έχει ο όμιλος σχετικά με την πολιτισμό και την προσπάθεια του ιδίου να προστατευτεί η πολύτιμη αυτή κληρονομιά που έχει μείνει παρακαταθήκη από τους παλαιότερους. Η τέχνη ωστόσο είναι κάτι το οποίο έχει ιδιαίτερη σημασία στον πολιτισμό κι αυτό φαίνεται από το γεγονός ότι ο ΟΤΕ υποστηρίζει και συμβάλλει στην ανάδειξη της σύγχρονης καλλιτεχνικής δραστηριότητας. Ο πολιτισμός προστατεύεται από τον ΟΤΕ μέσω των καινούριων τεχνολογιών που δημιουργούνται και χρησιμοποιούνται γι' αυτό τον σκοπό. Την ίδια στιγμή ο ΟΤΕ γίνεται χορηγός σε διάφορες δράσεις που γίνονται σε ολόκληρη την Ελλάδα πάνω στο ζήτημα του πολιτισμού και της πολιτιστικής κληρονομιάς καθώς επίσης και της προστασίας αυτού.

Μια από τις σημαντικότερες ενέργειες σχετικά με τον πολιτισμό στην οποία έχει συμβάλει ο ΟΤΕ είναι η έρευνα σχετικά με τα Αντικύθηρα, η οποία έχει τον τίτλο «Επιστροφή στα Αντικύθηρα». Στα πλαίσια αυτής της έρευνας το νησί των Αντικυθήρων έχει εξοπλιστεί καταλλήλως από τεχνολογικής απόψεως προκειμένου να μπορούν να εργαστούν απερίσπαστοι οι ερευνητές, αλλά και για να μπορεί να γίνει προβολή των ευρημάτων της έρευνας στο εσωτερικό της χώρας καθώς επίσης και στο εξωτερικό αυτής. Επιπροσθέτως, η δημιουργία των κατάλληλων τεχνολογικών υποδομών από την πλευρά του ΟΤΕ έγινε προκειμένου να μπορεί να είναι αποτελεσματική η έρευνα στο νησί των Αντικυθήρων. Οι υποδομές που δημιουργήθηκαν χάρη στον ΟΤΕ προσφέρουν την δυνατότητα προώθησης και

---

<sup>21</sup> <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/ote/sponsorships/politismos>

στήριξης των ερευνών, όπως επίσης και της ιστορίας που έχει ο τόπος και η οποία έχει ιδιαίτερο ρόλο.

Μέσα από τις ενέργειές του αυτές ο ΟΤΕ συμβάλλει στην προσπάθεια που πραγματοποιεί η πολιτεία, όπως επίσης και ο επιχειρηματικός κόσμος μαζί με την επιστημονική κοινότητα προκειμένου να μπορέσει να αναδειχθεί ο τοπικός πολιτισμός και γενικά ο ελληνικός πολιτισμός εν συνόλω. Χάρη στις έρευνες που έχουν γίνει και την αποτελεσματικότητα από την οποία αυτές χαρακτηρίζονται έχει δημιουργηθεί μια έκθεση με τίτλο «Το Ναυάγιο των Αντικυθήρων: το Πλοίο, οι Θησαυροί, ο Μηχανισμός» στο Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο των Αθηνών. Οι προσπάθειες που έχουν γίνει από την πλευρά του ομίλου ΟΤΕ δικαιώνονται από τον αριθμό των επισκεπτών που δέχτηκε το Μουσείο για την συγκεκριμένη έκθεση το χρονικό διάστημα 2012-2014 που αυτή πραγματοποιήθηκε.

Καθόλη την διάρκεια της εκθέσεως ο ΟΤΕ υπήρξε υποστηρικτής της όλης προσπάθειας και συνέβαλε μέσα από την διοργάνωση πολλών και παράλληλων δράσεων που έγιναν και είχαν σχέση με την έκθεση. Μέσα από την χρήση της τεχνολογίας και την διάθεσή της στο ευρύ κοινό, μέσω προγραμμάτων, μπόρεσαν περισσότεροι από χίλιοι διακόσιοι μαθητές από δημοτικά σχολεία να γνωρίσουν από κοντά τα ευρήματα των ερευνών που είχαν γίνει στα Αντικύθηρα.<sup>22</sup> Η σημασία της τεχνολογίας και η συμβολή του ΟΤΕ ειδικά στην συγκεκριμένη έκθεση πολιτισμού αναδεικνύεται από το γεγονός ότι έχει δημιουργήσει ιδιαίτερη εφαρμογή αξιοποιήσιμη από κινητά τηλέφωνα, μέσω της οποίας μπορεί κάθε ενδιαφερόμενος να δει την έκθεση μέσα από την επίσημη ιστοσελίδα που έχει το Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο Αθηνών.

Άλλη σημαντική δράση που έχει πραγματοποιήσει ο ΟΤΕ σε σχέση με τον πολιτισμό είναι η ανάπλαση του Εθνικού Αστεροσκοπείου Αθηνών που βρίσκεται στο λόφο των Νυμφών στο Θησείο. Συγκεκριμένα η συμβολή του ΟΤΕ ήταν η αποκατάσταση του κτιρίου καθώς επίσης και του τηλεσκοπίου Δωρίδη, το οποίο έχει κατασκευαστεί από το 1870 και βρίσκεται στο Εθνικό Αστεροσκοπείο. Μετά την ολοκλήρωση των εργασιών που πραγματοποίησαν οι εργαζόμενοι του ΟΤΕ μπόρεσαν

---

<sup>22</sup> <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/ote/sponsorships/politismos>



να αποκατασταθούν όλα τα ηλεκτρομηχανολογικά προβλήματα που είχε το τηλεσκόπιο συν να επιλυθούν συνολικά τα δομικά προβλήματα του κτιρίου.

Ο ΟΤΕ έχει συμμετάσχει στην διασφάλιση του πολιτισμού συμμετέχοντας στις ενέργειες που πραγματοποιεί η Στέγη του Ιδρύματος Ωνάση, οι οποίες έχουν σαν στόχο την διασφάλιση της σύγχρονης καλλιτεχνικής δημιουργίας.<sup>23</sup>

Το ίδρυμα Ωνάση ασχολείται με τις θεατρικές, τις μουσικές, τις εικαστικές παραγωγές, όπως επίσης και διάφορες διαλέξεις και συνέδρια. Από την δική του πλευρά ο ΟΤΕ προσφέρει την τεχνολογία που έχει δημιουργήσει σχετικά με τα tablets και τα smartphones προκειμένου να μπορεί να προσφέρει μια ζωντανή εμπειρία στους ενδιαφερόμενους και στους χρήστες της τεχνολογίας.

Ως επιχείρηση ο ΟΤΕ έχει συμβάλλει και στο Πρόγραμμα Εκδηλώσεων στον Κήπο του Μεγάρου Μουσικής Αθηνών καθώς τα τελευταία χρόνια υποστηρίζει τις διάφορες εκδηλώσεις που γίνονται εκεί. Υπό την αιγίδα της COSMOTE έχουν γίνει το 2015 και το 2016 μουσικές βραδιές στον συγκεκριμένο χώρο κάτι που την ίδια στιγμή λειτουργεί εξαιρετικά προς όφελος της εταιρείας COSMOTE, η οποία έχει προσφέρει την δυνατότητα στους συνδρομητές της να απολαύσουν αυτές τις βραδιές χάρη στο COSMOTE DEALS for YOU. Επιπρόσθετη συμμετοχή του ΟΤΕ στον πολιτισμό είναι η αναβίωση του έργου «Δώδεκα παρά δώδεκα» του Ευγένιου Τριβιζά την περίοδο των Χριστουγέννων του έτους 2014 στο Μέγαρο Μουσικής.

Από το σύνολο των ενεργειών που πραγματοποιεί ο ΟΤΕ σχετικά με τον πολιτισμό και τον αθλητισμό φαίνεται πως και οι δύο αυτοί τομείς έχουν ιδιαίτερη σημασία. Ο ΟΤΕ από την δική του πλευρά κατορθώνει να προωθήσει τόσο τον κάθε τομέα από αυτούς ξεχωριστά, όσο και τον ίδιο του τον εαυτό καθώς κατορθώνει να διαφημιστεί και να προωθήσει τις υπηρεσίες και τα προϊόντα του με αυτό τον τρόπο, παρά το γεγονός ότι αυτό δεν αποτελεί τον βασικό του στόχο σ' αυτή την περίπτωση.

---

<sup>23</sup> <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/ote/sponsorships/politismos>

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

---

## ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΟΤΕ

## ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΟΤΕ

Μια επιχείρηση προκειμένου να είναι σε θέση να εξετάσει την πορεία της είναι απαραίτητο να εξετάζει το σημείο στο οποίο βρίσκεται, συγκριτικά με το σημείο στο οποίο βρισκόταν. Στην περίπτωση αυτή είναι απαραίτητη η χρήση κάποιων σημαντικών μοντέλων ανάλυσης που μπορούν να βοηθήσουν την ίδια την επιχείρηση να βελτιωθεί. Βασικά μοντέλα για την ανάλυση μιας επιχείρησης είναι η ανάλυση SWOT, ένα μοντέλο το οποίο εστιάζει στο εσωτερικό – μικροοικονομικό περιβάλλον αυτής, όσο και στο εξωτερικό – μακροοικονομικό περιβάλλον (Σιώμοκος, 2003). Η ανάλυση των πέντε δυνάμεων του Porter είναι άλλο ένα τέτοιο εργαλείο που εστιάζει ταυτοχρόνως σ' αυτά τα δύο περιβάλλοντα, όμως μετράει την ίδια στιγμή την ισχύ που έχει καθεμία από τις δυνάμεις αυτές πάνω στην επιχείρηση (Πανηγυράκης, 2013).

Σημαντικό εργαλείο ανάλυσης είναι κι άλλο ένα μοντέλο που έχει δημιουργήσει ο Porter, η αλυσίδα αξίας, στην οποία οι εργασίες που συνολικά πραγματοποιεί μια επιχείρηση χωρίζονται σε δύο κατηγορίες, στις βασικές και στις υποστηρικτές. Καθεμία από αυτές έχει το δικό της ρόλο, όπως επίσης και την δική της σημασία και βαρύτητα εντός της επιχείρησης. Καθένα από τα μοντέλα αυτά μπορεί να χρησιμοποιηθεί προκειμένου να αναλυθεί ο ΟΤΕ και να αξιολογηθεί η κατάσταση στην οποία βρίσκεται, όπως και η πρόοδος την οποία έχει πραγματοποιήσει σε σχέση με το παρελθόν του.

## **5.1. ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT**

Η ανάλυση SWOT αποτελεί βασικό εργαλείο ανάλυσης μιας εταιρείας που εξετάζει τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία αυτής συν τις ευκαιρίες και τις απειλές που αυτή η επιχείρηση συναντάει στο δρόμο της (Σιώμκος, 2003).

Μέσα σε μια επιχείρηση η συγκεκριμένη μορφή ανάλυσης μπορεί να αξιολογηθεί προκειμένου να μπορέσει αυτή να λάβει αποφάσεις όσο το δυνατόν περισσότερο επωφελείς. Για να μπορέσει να γίνει αυτό είναι απαραίτητο να απαντώνται σε κάθε στοιχείο της ανάλυσης κάποια συγκεκριμένα ζητούμενα. Το ιδιαίτερο χαρακτηριστικό που έχει η συγκεκριμένη ανάλυση είναι πως δεν χρειάζονται απαραίτητως εξειδικευμένες γνώσεις προκειμένου να πραγματοποιηθεί (Σιώμκος, 2003). Η σημασία του συγκεκριμένου χαρακτηριστικού είναι μεγάλη καθώς αναδεικνύει την ευκολία με την οποία μπορεί να αναπτυχθεί και να χρησιμοποιηθεί ένα τόσο σημαντικό εργαλείο.

Στην περίπτωση του ομίλου ΟΤΕ, η ανάλυση SWOT που ακολουθεί είναι ένα εργαλείο που έχει την δυνατότητα να βοηθήσει την ίδια την επιχείρηση να κατανοήσει τον εαυτό της, αλλά και το περιβάλλον εντός του οποίου δραστηριοποιείται καθημερινά. Την ίδια στιγμή η ανάλυση αυτή έχει μεγάλη σημασία καθώς μπορεί να βοηθήσει τον ΟΤΕ ως επιχείρηση να αντιμετωπίσει καλύτερα τα προβλήματα που δημιουργούνται μέσα από το εξωτερικό της περιβάλλον, αλλά και να μειώσει την επίδραση που έχουν τα αρνητικά χαρακτηριστικά της ίδιας, οι αδυναμίες της, σ' εκείνη.

### 5.1.1 ΔΥΝΑΜΕΙΣ

Μέσα στο όμιλο ΟΤΕ τα δυνατά σημεία που υπάρχουν είναι πως η επιχείρηση έχει θέσει έναν συγκεκριμένο στόχο, ο οποίος την ίδια στιγμή είναι πραγματοποιήσιμος. Το ποσοστό των συνδρομητών που έχει η εταιρεία είναι επίσης δυνατό σημείο για εκείνη, αφού δημιουργεί ένα ακόμη δυνατότερο πλεονέκτημα, την αύξηση των κερδών της. Ο αριθμός των συνδρομητών που έχει ο ΟΤΕ βρίσκεται σε άμεση σχέση με το ότι έχει κατορθώσει να εξαπλωθεί σε διάφορες χώρες του εξωτερικού. Δυνατό σημείο στην περίπτωση του ΟΤΕ συνιστά το γεγονός ότι έχει επιβιώσει και επεκταθεί σε βάθος χρόνου.

Η δημιουργία του μουσείου του ΟΤΕ αποτελεί ένα επιπρόσθετο δυνατό σημείο, αφού κατορθώνει να προωθήσει την δημόσια εικόνα του, την ιστορία του καθώς επίσης και την σημασία του ως επιχείρηση. Μέσα στα χρόνια που ο ΟΤΕ υπάρχει και δραστηριοποιείται έχει κατορθώσει να ενσωματώσει τις διάφορες νέες τεχνολογίες που έχουν δημιουργηθεί μ' αποτέλεσμα να δημιουργήσει ένα σημαντικό πλεονέκτημα στον εαυτό του σε σχέση με τις υπόλοιπες επιχειρήσεις που υπάρχουν και δραστηριοποιούνται στον συγκεκριμένο τομέα. Οι εξελίξεις όμως προσφέρουν σημαντικό πλεονέκτημα στην επιχείρηση μόνο όταν παρακολουθούνται από εκείνη σε τακτά χρονικά διαστήματα και αξιολογούνται ταυτοχρόνως. Από την δική του πλευρά ο ΟΤΕ παρατηρεί τις τεχνολογικές αλλαγές που σημειώνονται και τις ενσωματώνει σε κάθε ευκαιρία.

Η οργάνωση που έχει ως όμιλος ο ΟΤΕ είναι συγκεκριμένη κι αυτό του προσφέρει την δυνατότητα ν' αξιολογήσει το Διοικητικό Συμβούλιο που έχει και να κρίνει αν είναι αποτελεσματικό ή αν πρέπει να αντικατασταθεί. Οι υποδομές που έχει η εταιρεία την βοηθούν να αξιοποιήσει τις καινούριες τεχνολογίες που υπάρχουν και δημιουργούνται κατά καιρούς. Παράλληλα στο ζήτημα των υποδομών ο ΟΤΕ υπερέχει επειδή έχει την δυνατότητα να δημιουργήσει κάθε φορά τις απαραίτητες υποδομές που χρειάζονται στα διάφορα σημεία της Ελλάδος, αλλά και του εξωτερικού προκειμένου να μπορεί να προσφέρει τις υπηρεσίες του. Το γεγονός ότι ως επιχείρηση αποζητά την ποιότητα και προσπαθεί σε κάθε περίπτωση να την προσφέρει στους συνδρομητές του, αποτελεί ένα πολύ δυνατό σημείο για την ίδια την

εταιρεία, το οποίο της δημιουργεί ένα μεγάλο πλεονέκτημα την ίδια στιγμή. Το ανθρώπινο δυναμικό προσδίδει ένα ιδιαίτερη θετική επίδραση στον όμιλο καθώς είναι άρτια εκπαιδευμένο και διαρκώς ανανεώνει τις γνώσεις του μέσα από τα εκπαιδευτικά προγράμματα που προσφέρει και υποστηρίζει.

Προκειμένου να μπορέσει να διαλέξει τα άτομα με τα οποία θα συνεργάζεται ο όμιλος του ΟΤΕ έχει δημιουργήσει έναν ειδικό Κώδικα τον οποίο θα πρέπει απαραίτητως να ακολουθούν οι ενδιαφερόμενοι προμηθευτές και συνεργάτες του ομίλου. Είναι ένα μέτρο που έχει δημιουργήσει ο όμιλος προκειμένου να είναι εξασφαλισμένος όσον αφορά τον συγκεκριμένο τομέα και να μπορεί την ίδια στιγμή να κρίνει αξιοκρατικά τους πιθανούς συνεργάτες του και στην συνέχεια να τους διαλέξει. Στα δυνατά σημεία του ομίλου συγκαταλέγεται και η εταιρική διακυβέρνηση που έχει κι ακολουθεί καθώς μέσω αυτής έχει την δυνατότητα να ακολουθεί μια συγκεκριμένη πορεία που ταυτοχρόνως έχει μελετηθεί.

Για να μπορέσει να εξελιχθεί και να επιτύχει τους απαραίτητους στόχους της ως επιχείρηση ο ΟΤΕ έχει συμμετάσχει σε διάφορα ερευνητικά προγράμματα κι αυτό αποτελεί ένα εξαιρετικά δυνατό σημείο καθώς τον οδηγεί στην πρώτη γραμμή των ενημερώσεων και των αλλαγών που γίνονται στον συγκεκριμένο κλάδο. Επίσης μ' αυτό τον τρόπο έχει την δυνατότητα να προσαρμόσει τα εκπαιδευτικά προγράμματα για τους εργαζομένους του με τέτοιο τρόπο που να επιτρέπει και σ' εκείνους να μπορούν να συμβαδίσουν μ' αυτές τις αλλαγές. Μέσα από την προβολή του πολιτισμού και του αθλητισμού, τα οποία στηρίζει ο ΟΤΕ από την δική του πλευρά σχηματίζεται ένα επιπρόσθετο δυνατό σημείο που συμβάλει στην δημιουργία μιας ακόμη καλύτερης δημόσιας εικόνας.

### 5.1.2 ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ

Οι αδυναμίες του ΟΤΕ σε σχέση με τις δυνάμεις που έχει είναι πολύ λιγότερες κι αυτό φαίνεται από τα ακόλουθα. Αδυναμία του ΟΤΕ είναι το ότι ο ίδιος μεριμνά για την εκπαίδευση των εργαζομένων του, κάτι που την ίδια στιγμή τον αναγκάζει να χρησιμοποιήσει χρήματα που έχει και θα μπορούσε να τα αξιοποιήσει διαφορετικά. Η ύπαρξη του Κώδικα περιορίζει τον αριθμό των επιχειρήσεων που θα μπορούσαν να γίνουν προμηθευτές του και γι' αυτό ευθύνεται και ο τρόπος με τον οποίο ο όμιλος διευθύνεται. Ο λόγος για τον οποίο η εταιρική διακυβέρνηση λειτουργεί αρνητικά κάποιες φορές είναι το ότι περιορίζει τις κινήσεις της εταιρείας και δεν την αφήνει να λειτουργήσει εύελικτα κάποιες φορές, αφού όλα έχουν σχεδιαστεί βάσει συγκεκριμένων αποτελεσμάτων που αναμένονται και στόχων επίσης συγκεκριμένων που έχουν προκαθοριστεί από πριν.

Η συμμετοχή σε διάφορα ερευνητικά προγράμματα είναι μια πιθανή αδυναμία που μπορεί να προκύψει αν δεν γίνεται σωστή αξιολόγηση και κριτική επιλογή των ερευνητικών προγραμμάτων στα οποία συμμετέχει. Το ρίσκο που προκύπτει είναι οικονομικό καθώς η αλόγιστη συμμετοχή σε τέτοιου είδους προγράμματα μπορεί να οδηγήσει σε άσκοπη χρήση κεφαλαίων της εταιρείας. Παρόμοιος είναι ο κίνδυνος για τις περιπτώσεις στις οποίες ο ΟΤΕ συμμετέχει κι υποστηρίζει οργανώσεις σχετικά με τον πολιτισμό και τον αθλητισμό.

### 5.1.3 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Κάθε καινούρια τεχνολογική ανακάλυψη που πραγματοποιείται στον χώρο των νέων τεχνολογιών και των τηλεπικοινωνιών αποτελεί μια ακόμη ευκαιρία για τον ΟΤΕ να μπορέσει να εξαπλωθεί και να αυξήσει την κερδοφορία και τον αριθμό των συνδρομητών του ταυτόχρονα. Ευκαιρία για την επιχείρηση είναι οι συμβολικές χρονιές που έχει καθώς με την διοργάνωση διαφόρων εκδηλώσεων ή την δημιουργία καινούριων προσφορών μπορεί να τονίσει την παρουσία της στον χώρο και να αναδείξει τον σημαντικό της ρόλο στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών. Ευκαιρία είναι επίσης το μουσείο που έχει δημιουργήσει μιας και μέσω αυτού μπορεί να προωθηθεί και να αναδείξει την μακρόχρονη ιστορία που έχει ως επιχείρηση.

Η χρήση τρόπων οργάνωσης που έχουν, εφαρμόζουν και δημιουργούν κατά καιρούς άλλες επιχειρήσεις είναι μια ευκαιρία για τον ΟΤΕ, ο οποίος έχει την δυνατότητα μ' αυτό τον τρόπο να εξετάσει τις πιθανότητες για κάτι θετικό μέσα από την αλλαγή της τακτικής και της οργάνωσης που ακολουθεί. Οι άρτιες υποδομές σε συνδυασμό με την ποιότητα, την οποία διαρκώς αναζητά και προσπαθεί να προσφέρει ο ΟΤΕ δημιουργείται μια σημαντική ευκαιρία στον όμιλο να διαπρέψει. Σχετικά με τις υποδομές ευκαιρία αποτελεί και το γεγονός ότι διαρκώς η εταιρεία προσπαθεί να τις αναβαθμίζει ακολουθώντας την εξελικτική πορεία της τεχνολογίας. Οι καινούριοι προμηθευτές που επίσης μπορούν να δημιουργηθούν μέσα στον κλάδο αποτελούν μια καινούρια κάθε φορά ευκαιρία για τον ΟΤΕ να μπορέσει να ξεχωρίσει και να προσφέρει καινούριες υπηρεσίες στους συνδρομητές του.

Το φαινόμενο της παγκοσμιοποίησης αποτελεί μια ευκαιρία για τον ΟΤΕ που του προσφέρει την δυνατότητα να εξαπλωθεί και σε άλλες χώρες, πέραν αυτών στις οποίες ήδη δραστηριοποιείται, με σκοπό την αύξηση των κερδών του. Την ίδια στιγμή έχει την δυνατότητα να απευθυνθεί σ' ένα μεγαλύτερο καταναλωτικό κοινό, κάτι που αντιπροσωπεύουν και οι διάφορες αγορές στις οποίες δεν έχει εισέλθει και οι οποίες την ίδια στιγμή αντιπροσωπεύουν μια ευκαιρία για τον ΟΤΕ να εξαπλωθεί, καθεμία απ' αυτές ξεχωριστά. Βοηθά επίσης εκατοντάδες ανθρώπους να βρουν δουλειά μέσα από τις νέες θέσεις εργασίας που δημιουργούνται. Κάθε ενέργεια που γίνεται και στην οποία ο ΟΤΕ μπορεί να συμμετάσχει ως χορηγός ή να συνδράμει με



τις υπηρεσίες που έχει την δυνατότητα να προσφέρει αποτελούν ευκαιρία για εκείνον να προωθήσει την δημόσια εικόνα του και να αυξήσει τον αριθμό των συνδρομητών του στην συνέχεια. Οι συνεργασίες που επίσης μπορεί να πραγματοποιήσει ο ΟΤΕ στην προσπάθειά του να εισέλθει στις υπόλοιπες αγορές αποτελούν μια ευκαιρία γι' αυτόν να αυξήσει την επιρροή του, τον ρόλο του στον χώρο των τηλεπικοινωνιών και τα έσοδά του μαζί με τον αριθμό των συνδρομητών του.

#### 5.1.4 ΑΠΕΙΛΕΣ

Απειλή αποτελεί για τον ΟΤΕ κάθε καινούρια εταιρεία που δημιουργείται και δραστηριοποιείται στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών επειδή αυτή μπορεί να γίνει η αφορμή για την μείωση του αριθμού των συνδρομητών που αυτός έχει. Οι καινούριες μέθοδοι οργάνωσης μπορεί να μην συμβαδίζουν με τον τρόπο λειτουργίας του ΟΤΕ ή να είναι κάτι τελείως άγνωστο, το οποίο μπορεί αν προκαλέσει γι' αυτό τον λόγο σοβαρές ζημιές στην επιχείρηση. Η αυστηρή και συγκεκριμένη δομή είναι δυνατόν να οδηγήσει στη δημιουργία προβλημάτων ευελιξίας και να προσφέρει μ' αυτό τον τρόπο ισχυρό προβάδισμα στις υπόλοιπες επιχειρήσεις που υπάρχουν εντός του κλάδου. Το ανθρώπινο δυναμικό που έχουν οι υπόλοιπες επιχειρήσεις του κλάδου αποτελεί μια απειλή για τον ΟΤΕ, όχι όμως τόσο σημαντική καθώς κι ο ίδιος μεριμνά για την εκπαίδευση του δικού προσωπικού. Ωστόσο το ανθρώπινο δυναμικό των άλλων επιχειρήσεων δεν είναι μια απειλή που πρέπει να παραβλέπεται.

Η παγκοσμιοποίηση είναι ένας βασικός λόγος για τον οποίο ο ΟΤΕ ως επιχείρηση έρχεται αντιμέτωπος με περισσότερες επιχειρήσεις κάθε φορά που εισέρχεται σε μια καινούρια αγορά. Η ύπαρξη άλλων επιχειρήσεων του κλάδου μέσα σε μια ξένη αγορά περιορίζει τις δυνατότητες του ΟΤΕ να εξαπλωθεί και να κερδίσει με ευκολία την προτίμηση των συνδρομητών.

## **5.2 ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΩΝ ΠΕΝΤΕ ΔΥΝΑΜΕΩΝ ΤΟΥ PORTER**

Το μοντέλο των πέντε δυνάμεων του Porter χωρίζεται σε πέντε ενότητες όπου καθεμία ξεχωριστά εξετάζει κι έναν διαφορετικό τομέα της επιχείρησης (Πανηγυράκης, 2013). Ο πρώτος τομέας που εξετάζεται είναι οι αγοραστές και η δύναμη που αυτοί έχουν μέσα από την πρώτη δύναμη. Από την δεύτερη δύναμη εξετάζονται οι προμηθευτές, από την τρίτη τα υποκατάστατα προϊόντα ή υπηρεσίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν, από την τέταρτη οι καινούριοι ανταγωνιστές που υπάρχει το ενδεχόμενο να δημιουργηθούν και από την πέμπτη δύναμη το ενδιαφέρον στρέφεται στο ανταγωνισμό που μπορεί να δημιουργηθεί μεταξύ των επιχειρήσεων που ήδη υπάρχουν εντός του κλάδου.

Στην περίπτωση του ΟΤΕ η διαπραγματευτική δύναμη που έχουν οι αγοραστές είναι αυξημένη καθώς πέραν του ΟΤΕ υπάρχουν πολλές άλλες εταιρείες που προσφέρουν την πλειονότητα των υπηρεσιών που προσφέρει ο ΟΤΕ και σε κάποιες περιπτώσεις οικονομικότερα. Αυτό αποτελεί ένα σημαντικό δυνατό σημείο των ανταγωνιστριών επιχειρήσεων. Από την πλευρά των προμηθευτών όμως η δύναμη που υπάρχει είναι πολύ μικρή καθώς μέσα από την δημιουργία του Κώδικα και την εφαρμογή του από την εταιρεία περιορίζεται ο αριθμός των ατόμων που μπορούν να γίνουν προμηθευτές της κι επιπλέον μ' αυτό τον τρόπο ο ΟΤΕ μπορεί ο ίδιος να διαλέξει εκείνους με τους οποίους θα συνεργάζεται και όχι το αντίθετο.

Τα προϊόντα, όπως και οι υπηρεσίες που προσφέρει ο ΟΤΕ μπορούν να αντικατασταθούν αρκετά εύκολα κι αυτό δημιουργεί ένα σημαντικό πρόβλημα στην επιχείρηση. Η αντικατάσταση των προϊόντων και των προσφερόμενων υπηρεσιών είναι ένα μεγάλο πρόβλημα που χρειάζεται να αντιμετωπιστεί από την πλευρά της Διοίκησης. Ειδικά από την στιγμή που ο αριθμός των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών αυξήθηκε η απειλή που αντιπροσωπεύουν τα υποκατάστατα προϊόντα και οι υπηρεσίες επίσης ακολούθησε ανοδική πορεία.

Λόγω των κεφαλαίων που απαιτούνται προκειμένου να μπορέσει να δημιουργηθεί μια εταιρεία τηλεπικοινωνιών, η οποία θα ακολουθεί τις συχνές αλλαγές που γίνονται στον κλάδο χάρη στην τεχνολογία η απειλή της εισόδου καινούριων ανταγωνιστών είναι πάρα πολύ μικρή, ειδικά στην Ελλάδα λόγω της οικονομικής κρίσης που υπάρχει και των συνεπειών που αυτή επιφέρει στον επιχειρηματικό κόσμο. Ένας ακόμη λόγος για τον οποίο ο κίνδυνος της εισόδου καινούριων ανταγωνιστών είναι μικρός είναι η προτίμηση των επιχειρηματιών να επενδύσουν σε άλλες χώρες του εξωτερικού αντί για την Ελλάδα. Αποτρεπτικός είναι επίσης και ο φορολογικός συντελεστής που υπάρχει στην χώρα, ο οποίος αποθαρρύνει τους πιθανούς επενδυτές από την δημιουργία μιας τέτοιας εταιρείας από μέρους τους. Την ίδια στιγμή όμως η υπάρχουσα κρίση εντείνει τον ανταγωνισμό ανάμεσα στις ήδη υπάρχουσες επιχειρήσεις καθώς όλες προσπαθούν να επιβιώσουν, όμως αυτό δεν είναι εύκολο κι εφικτό για όλες.

### **5.3 Η ΑΛΥΣΙΔΑ ΑΞΙΩΝ ΤΟΥ PORTER**

Η αλυσίδα αξιών του Porter είναι ένα μοντέλο που χωρίζεται σε δύο μέρη<sup>24</sup>: τις πρωταρχικές δραστηριότητες και τις υποστηρικτικές. Καθεμία από αυτές τις δραστηριότητες χωρίζεται σε άλλες υποδραστηριότητες που πραγματοποιεί η εταιρεία. Στις πρωταρχικές δραστηριότητες που έχει μια επιχείρηση υπάγονται τα εισερχόμενα Logistics, οι λειτουργίες, τα εξερχόμενα Logistics, το μάρκετινγκ και οι πωλήσεις και οι υπηρεσίες που προσφέρει η επιχείρηση. Στις υποστηρικτικές δραστηριότητες ανήκουν η επιχειρησιακή υποδομή, η διαχείριση ανθρώπινων πόρων, η τεχνολογική ανάπτυξη και οι προμηθευτές.

---

<sup>24</sup> <http://st.merig.eu/?id=270&L=4>

### 5.3.1 ΠΡΩΤΑΡΧΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΟΤΕ

Ο ΟΤΕ χάρη στην φύση του αντικειμένου με το οποίο ασχολείται παραλαμβάνει προϊόντα, όπως είναι τα διάφορα τηλέφωνα σταθερής τηλεφωνίας ή κινητής και τα διάφορα μόντεμ για το διαδίκτυο, όπως επίσης και οι αποκωδικοποιητές για την προσφορά της υπηρεσίας ΟΤΕ CONN-X TV. Τα αποθηκεύει και τα προσφέρει στους πελάτες του κάθε φορά που κάποιος από αυτούς τα χρειάζεται ή τα παραγγέλνει. Προκειμένου να μπορεί να αποθηκεύσει με ασφάλεια τα προϊόντα που εισαγάγει ο ΟΤΕ είναι απαραίτητο για εκείνον να έχει αποθήκες δίχως υγρασία για να μην υπάρχει κίνδυνος να χαλάσουν τα προϊόντα τεχνολογίας. Τα εισερχόμενα logistics είναι απαραίτητο επίσης να τοποθετούνται κατά τέτοιο τρόπο που να επιτρέπεται η έξοδος και η πώληση πρωτίστως εκείνων που έχουν παραληφθεί από την επιχείρηση πρώτα.

Σχετικά με τις λειτουργίες ο ΟΤΕ χρειάζεται να δημιουργήσει πακέτα ελκυστικά για τους καταναλωτές, τα οποία θα τους ωθήσουν να αγοράσουν το αντίστοιχο συνδρομητικό πακέτο που απαιτείται που προκειμένου να αποσταλεί ο αντίστοιχος κατάλληλος εξοπλισμός στον κάθε συνδρομητή. Επιπρόσθετη λειτουργία την οποία προσφέρει ο ΟΤΕ είναι η προσφορά οδηγιών για τον τρόπο συναρμολόγησης του μόντεμ για το διαδίκτυο ή κάποιου άλλου αποκωδικοποιητή, όπως επίσης και η αποστολή έμπειρου προσωπικού αρμόδιο για την τηλεφωνική σύνδεση ή ακόμη και για την σύνδεση του μόντεμ για το διαδίκτυο όταν ο ίδιος ο συνδρομητής αδυνατεί να το συνδέσει.

Εντός της αλυσίδας αξιών του Porter υπάρχει το σχετικό τμήμα για τα εξερχόμενα logistics. Από την πλευρά του ΟΤΕ όλα τα απαραίτητα εξαρτήματα για την σύνδεση ενός μόντεμ, ενός αποκωδικοποιητή ή ενός τηλεφώνου χρειάζεται να συγκεντρωθούν σε ένα ασφαλές κουτί, το οποίο θα υπάρχει η δυνατότητα αποστολής του σε μεγάλες αποστάσεις δίχως να δημιουργηθεί οποιοδήποτε πρόβλημα ή ζημιά στον εξοπλισμό που περιέχει. Επιπλέον το κουτί αυτό θα πρέπει να συσκευαστεί με τέτοιο τρόπο που θα μειώνονται ακόμη περισσότερο οι κίνδυνοι βλάβης ή ζημιάς του περιεχομένου του. Για να γίνουν όλα αυτά θα πρέπει ο ΟΤΕ ως επιχείρηση να έχει εξασφαλίσει την αγορά του εξοπλισμού αυτού μέσω της δημιουργίας του κατάλληλου

συνδρομητικού πακέτου και στην συνέχεια θα πρέπει να εξασφαλίσει πως η διαδικασία μεταφοράς θα είναι σύντομη, δίχως αρνητικά απρόοπτα κι επίσης δίχως καθυστερήσεις που ενδεχομένως να ωθήσουν τον συνδρομητή στην ακύρωση της παραγγελίας του.

Οι στρατηγικές μάρκετινγκ που ακολουθεί ο ΟΤΕ για να μπορέσει να δημιουργήσει πωλήσεις εστιάζει στην ανάγκη των ανθρώπων για επικοινωνία με τους γύρω τους και ειδικότερα με τα άτομα που βρίσκονται σε μεγάλη απόσταση από εκείνους. Γι' αυτό τον λόγο προσπαθεί να δημιουργεί πακέτα που ευνοούν την επικοινωνία ειδικά όταν πρόκειται για αριθμούς του εξωτερικού. Τα κανάλια διανομής των υπηρεσιών που προσφέρει ο ΟΤΕ είναι διάσπαρτα στην Ελλάδα, αλλά και σε άλλες χώρες του εξωτερικού προκειμένου να μπορούν με άνεση οι μελλοντικοί και οι υπάρχοντες συνδρομητές να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες του ΟΤΕ και στα προϊόντα του. Οι διαφημίσεις που γίνονται από την πλευρά της επιχείρησης επίσης τονίζουν την ανάγκη των ανθρώπων για επικοινωνία με τους γύρω τους και πάνω σ' αυτή την γραμμή είναι σχεδιασμένη και η προώθησή τους, όπως και η προσπάθεια πώλησης αυτών. Σχετικά με την τιμολόγηση που γίνεται ο ΟΤΕ λειτουργεί με την μέθοδο της τιμολόγησης βάσει του κόστους που χρειάζεται να επωμιστεί συν ένα μικρό ποσοστό κέρδους. Όσον αφορά το ύψος της τιμής με την οποία προσφέρονται οι υπηρεσίες του ΟΤΕ έχει σημαντικό ρόλο το ύψος στο οποίο έχει φτάσει ο ΦΠΑ, τον οποίο και επωμίζονται σε κάθε λογαριασμό οι συνδρομητές που αυτός έχει.

Μια από τις βασικότερες υπηρεσίες την οποία προσφέρει ο ΟΤΕ είναι η τηλεφωνική υποστήριξη κάθε φορά που ένας συνδρομητής έχει κάποιο πρόβλημα, είτε με το διαδίκτυο, είτε με κάποιον αποκωδικοποιητή, είτε ακόμη και με την τηλεφωνική του γραμμή και χρειάζεται βοήθεια για να το λύσει. Κατόπιν της αγοράς του εξοπλισμού που χρειάζεται ένας συνδρομητής προκειμένου να καταναλώσει τις υπηρεσίες του ΟΤΕ ο όμιλος έχει μεριμνήσει προσφέροντας τα απαραίτητα ανταλλακτικά εις περίπτωση που κάτι χαλάσει από τον συνολικό εξοπλισμό. Προσφέρεται επίσης και αναβάθμιση των υπηρεσιών με σκοπό να συμβαδίσει η τεχνολογία των συνδρομητών με την υπάρχουσα εν τω συνόλω, όπως επίσης και για να μπορέσει την ίδια στιγμή να αυξηθεί η αξία της υπηρεσίας την οποία έχουν αγοράσει οι συνδρομητές του ομίλου. Εις περίπτωση που κάποιο πρόβλημα προκύψει η εταιρεία ΟΤΕ έχει επενδύσεις και στην εκπαίδευση των εργαζομένων για

να μπορεί να εξασφαλίσει την επίλυση των προβλημάτων αυτών που μπορεί να εμφανιστούν ανά πάσα στιγμή.



### 5.3.2 ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΟΤΕ

Οι επιχειρησιακές υποδομές που έχει ο ΟΤΕ είναι ιδιαίτερες καθώς ο όμιλος κάνει προσπάθειες να τις εξελίξει και να τις κάνει να ακολουθούν τις καινούριες τεχνολογίες που δημιουργούνται. Πέραν αυτού, μέσα από τις δραστηριότητες που πραγματοποιεί ο ΟΤΕ οι υποδομές που έχει δημιουργήσει ακολουθούν τις αλλαγές που χρειάζεται να γίνουν, ενώ παράλληλα αφήνουν το περιθώριο στην επιχείρηση να λειτουργήσει με τέτοιο τρόπο που να την καθιστά ευέλικτη και ικανή να αντιμετωπίσει τις οποίες δυσκολίες συναντήσει.

Το ανθρώπινο δυναμικό που έχει ο ΟΤΕ χρησιμοποιείται με τρόπο που του επιτρέπει να το αξιοποιήσει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Βασικό χαρακτηριστικό του συγκεκριμένου ομίλου είναι πως μεριμνά για το ανθρώπινο δυναμικό του, το εκπαιδεύει και φροντίζει ούτως ώστε να μπορεί να συμβαδίσει με τις αλλαγές που σημειώνονται στην τεχνολογία καθώς επίσης και με όσα είναι απαραίτητο να γίνουν στο εσωτερικό της επιχείρησης. Για να μπορεί να αυξηθεί η χρησιμότητα του ανθρώπινου δυναμικού από την πλευρά της εταιρείας υπάρχει μέριμνα σχετικά με την εκπαίδευση του κάθε εργαζόμενου πάνω στον τομέα που δραστηριοποιείται. Από την πλευρά του ΟΤΕ επίσης το ανθρώπινο δυναμικό φροντίζει για την ικανοποίηση των αναγκών που έχουν οι συνδρομητές καθημερινά, κάτι που για να μπορέσει να επιτευχθεί στην εντέλεια είναι απαραίτητη η συμμετοχή των εργαζομένων του ομίλου στα εκπαιδευτικά προγράμματα. Σχετικά με το ζήτημα του ανθρώπινου δυναμικού και της διαχείρισής του ο ΟΤΕ έχει προβεί σε συμφωνίες σχετικά με την απασχόληση των εργαζομένων, ούτως ώστε να μπορεί να καθησυχάσει τους εργαζομένους του γύρω από το ζήτημα της εργασίας τους. Μ' αυτό τον τρόπο οι εργαζόμενοι μπορούν απερίσπαστοι να ασχοληθούν με την εργασία τους και να προσπαθήσουν να αποδώσουν στο μέγιστο των δυνατοτήτων τους.

Η τεχνολογική ανάπτυξη είναι βασικός και κεντρικός άξονας πάνω στον οποίο πορεύεται η εταιρεία κι αυτό φαίνεται σε κάθε ευκαιρία που παρουσιάζεται στον όμιλο καθώς προσπαθεί. Να εξασφαλίσει την άμεση και έγκαιρη αφομοίωση των καινούριων τεχνολογιών που δημιουργούνται προκειμένου να μπορέσει να εξασφαλίσει την καλύτερη, ποιοτικότερη και πιο σύγχρονη εμπειρία στους

συνδρομητές του. Μέσα από την χρήση της τεχνολογίας και την ανάπτυξη αυτής την ίδια στιγμή ο ΟΤΕ έχει την δυνατότητα να εξασφαλίσει ακόμη περισσότερους συνδρομητές και έναν ολοένα αυξανόμενο αριθμό συνδρομητών.

Όπως προσπαθεί ο όμιλος να εξασφαλίσει την άμεση αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών έτσι προσπαθεί να αξιοποιήσει και τους προμηθευτές που έχει. Για να είναι όμως σίγουρη η εταιρεία ότι δεν θα δημιουργηθεί κάποιο πρόβλημα έχει δημιουργήσει τον σχετικό Κώδικα προκειμένου να μπορεί να εξασφαλίσει ότι δεν θα υπάρξουν επιπλοκές στην συνεργασία της με τον προμηθευτή που θα επιλέξει, καθώς επίσης και ότι δεν θα παραλάβει προβληματικό υλικό. Μ' αυτό τον τρόπο η εταιρεία προσπαθεί να εξασφαλίσει πως δεν θα υπάρχουν ζημιές και υλικό που θα πρέπει να αντικατασταθεί. Μέσα από την δημιουργία του Κώδικα και την προσεκτική επιλογή των προμηθευτών της η επιχείρηση ΟΤΕ κατορθώνει να μειώσει και τις πιθανές ζημιές που μπορεί να υποστεί η δημόσια εικόνα του εξαιτίας προβληματικού υλικού που μπορεί να αποσταλεί σε κάποιον πελάτη και να του δημιουργήσει πρόβλημα ή να τον ωθήσει να κάνει παράπονα.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Κατόπιν των αναλύσεων που έγιναν στον όμιλο ΟΤΕ φαίνεται πως ως επιχείρηση έχει μεριμνήσει για την μείωση των κινδύνων και των απειλών που μπορεί να συναντήσει κατά την διάρκεια της λειτουργίας του. Έχει λάβει μέτρα προκειμένου να μπορέσει να μειώσει την επιρροή που μπορεί αυτά τα αρνητικά να της ασκήσουν, όμως την ίδια στιγμή παραμένει ως επιχείρηση ευάλωτη στα απρόσμενα περιστατικά που μπορεί να συμβούν. Γι' αυτό τον λόγο είναι απαραίτητο από την πλευρά του να εκμεταλλευτεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο και στον μέγιστο δυνατό βαθμό τις ευκαιρίες και τις δυνάμεις που έχει, όπως επίσης και το γεγονός ότι έχει κατορθώσει να παραμείνει στην αγορά, την εγχώρια και του εξωτερικού, τόσα χρόνια συγκεντρώνοντας γνώσεις και πείρα για τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν αυτές οι αγορές.

Η εμπειρία αυτή φαίνεται μέσα από το ότι κατανοεί την σημασία της εκπαίδευσης του προσωπικού, το ότι αξιοποιεί την τεχνολογία που δημιουργείται με την πρώτη ευκαιρία, από το ότι έχει λάβει τα απαραίτητα μέτρα ούτως ώστε να περιορίσει τις αρνητικές συνέπειες και το ότι συμβάλει με την πρώτη ευκαιρία. Όλα αυτά λειτουργούν θετικά για την ίδια την επιχείρηση καθώς συμβάλλουν στην δημιουργία μιας θετικής δημόσιας εικόνας από την πλευρά του ομίλου. Κάθε προσπάθεια που καταβάλει ο όμιλος ΟΤΕ έχει σαν αποτέλεσμα την δημιουργία δημόσιας θετικής εικόνας προκειμένου να μπορέσει να εξαπλωθεί όλο και περισσότερο στον κλάδο που ανήκει.

Αρνητικά χαρακτηριστικά και στοιχεία παρ' όλα αυτά υπάρχουν μέσα στην εταιρεία ΟΤΕ καθώς αυτή δεν έχει μπορέσει να εξαλείψει πλήρως τις συνέπειες που έχουν η οικονομική κρίση πρωτίστως και η αύξηση του αριθμού των επιχειρήσεων που έχουν δημιουργηθεί και δραστηριοποιούνται στον συγκεκριμένο κλάδο δευτερευόντως. Από την πλευρά της εταιρείας έχουν γίνει διάφορες ενέργειες προκειμένου να μπορέσει να ελαχιστοποιηθεί ο αντίκτυπος που έχει καθένα από τα αρνητικά χαρακτηριστικά και στοιχεία με τα οποία βρίσκεται αντιμέτωπη. Μέσα από καθένα από τα μοντέλα που χρησιμοποιήθηκαν για την ανάλυση της εταιρείας ΟΤΕ φαίνεται πως υπάρχουν κοινά στοιχεία σχετικά με την κατάσταση της.

Τα στοιχεία που συνάδουν μέσα από τις αναλύσεις είναι ότι οι προμηθευτές έχουν σημαντικό ρόλο, όμως την ίδια στιγμή είναι περιορισμένη η δύναμη που έχουν όπως επίσης και οι δυνατότητές τους να λειτουργήσουν αυτόνομα. Οι εργαζόμενοι έχουν επίσης σημαντικό ρόλο μέσα στην εταιρεία και γι' αυτό τον λόγο εκπαιδεύονται, ενώ παράλληλα είναι υπεύθυνοι για την εξυπηρέτηση των πελατών και την κάλυψη των αναγκών τους. Στο εσωτερικό της περιβάλλον η επιχείρηση έχει την δυνατότητα να καθορίσει τις αποφάσεις που θα λάβει, όπως επίσης και τον τρόπο με τον οποίο θα λειτουργήσει, όμως στο εξωτερικό της περιβάλλον ισχύουν διαφορετικοί κανόνες κι αυτό την αναγκάζει να λειτουργεί διαφορετικά.

Η διαφορά αυτή φαίνεται στο ότι για τους εργαζόμενούς της δεν έχει κάποια συγκεκριμένα κριτήρια τα οποία θα πρέπει να ακολουθούνται, ενώ από την άλλη πλευρά οι προμηθευτές της θα πρέπει να λειτουργούν μ' έναν συγκεκριμένο τρόπο και να πληρούν συγκεκριμένες προϋποθέσεις. Παρά τις διαφορές που υπάρχουν στο εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον της εταιρείας ο τρόπος με τον οποίο χρειάζεται αυτή να λειτουργεί εντός της χώρας και στο εξωτερικό αυτής δεν διαφέρει καθώς υπάρχουν βασικές αρχές που ακολουθούνται, όπως είναι ο σεβασμός για τον αθλητισμό και ο σεβασμός για τον πολιτισμό. Οι δύο αυτές ενέργειες είναι απαραίτητες από την πλευρά της εταιρείας και την ίδια στιγμή είναι κάτι του οποίου η σημασία τονίζεται μέσα και από τα τρία μοντέλα καθώς έχει επίδραση στην δημόσια εικόνα της εταιρείας.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

1. Πανηγυράκης, Γ. (2013) *Διεθνές μάρκετινγκ* Αθ. Σταμούλης Αθήνα
2. Σιώμκος, Γ. Ι. (2003) *Εισαγωγή στο Στρατηγικό μάρκετινγκ* Αθ. Σταμούλης Αθήνα

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

1. ΟΤΕ Όμιλος Εταιρειών (2017) *Προφίλ* ανακτήθηκε από την ιστοσελίδα <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/who-we-are/profile>
2. ΟΤΕ Όμιλος Εταιρειών (2017) *Χρονολόγιο* ανακτήθηκε από την ιστοσελίδα <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/who-we-are/history>
3. ΟΤΕ Όμιλος Εταιρειών (2017) *Μουσείο: Στείλτε μήνυμα από μια άλλη εποχή* ανακτήθηκε από την ιστοσελίδα <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/museum/postcard>
4. ΟΤΕ Όμιλος Εταιρειών (2017) *Διοικητικό συμβούλιο* ανακτήθηκε από την ιστοσελίδα <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/who-we-are/management/board-of-directors>
5. ΟΤΕ Όμιλος Εταιρειών (2017) *Υποδομή* ανακτήθηκε από την ιστοσελίδα <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/who-we-are/network>
6. ΟΤΕ Όμιλος Εταιρειών (2017) *Ποιότητα* ανακτήθηκε από την ιστοσελίδα <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/quality>
7. ΟΤΕ Όμιλος Εταιρειών (2017) *Οι άνθρωποί μας* ανακτήθηκε από την ιστοσελίδα <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/career>
8. ΟΤΕ Όμιλος Εταιρειών (2017) *Υπεύθυνες Προμήθειες* ανακτήθηκε από την ιστοσελίδα <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/procurement/ypethinespromiheiies>
9. ΟΤΕ Όμιλος Εταιρειών (2017) *Εταιρική Διακυβέρνηση* ανακτήθηκε από την ιστοσελίδα <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/who-we-are/etairikhdiakyvernsh>
10. ΟΤΕ Όμιλος Εταιρειών (2017) *Ερευνητικά Προγράμματα* ανακτήθηκε από την ιστοσελίδα <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/erevnprogr>
11. ΟΤΕ Όμιλος Εταιρειών (2017) *Αθλητισμός* ανακτήθηκε από την ιστοσελίδα <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/who-we-are/sponsorships/athlitismos>
12. ΟΤΕ Όμιλος Εταιρειών (2017) *Πολιτισμός* ανακτήθηκε από την ιστοσελίδα <https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/company/ote/sponsorships/politismos>

13. Strategy Train: Small Enterprise Strategic Development Training (2009) *H*  
*Αξιακή Αλυσίδα* ανακτήθηκε από την ιστοσελίδα <http://st.merig.eu/?id=270&L=4>