

Μαρούσι, 14 Ιανουαρίου 2020

Αγαπητοί συνεργάτες,

Καλή χρονιά με υγεία και ευτυχία για εσάς και τις οικογένειές σας.

Στις αρχές του 2020, βρισκόμαστε στο μεταίχμιο δύο δεκαετιών. Τη δεκαετία που πέρασε, δουλέψαμε όλοι μαζί, εργαζόμενοι και διοίκηση, με εμπιστοσύνη ο ένας προς τον άλλο, και καταφέραμε να βγούμε από την κρίση δυνατώτεροι.

Σας ευχαριστώ όλους γι' αυτό.

Μπαίνουμε σε μια νέα περίοδο αλλαγών για τον Όμιλο ΟΤΕ. Μία περίοδο μετεξέλιξης και προσαρμογής στις αλλαγές που επιβάλλει η τεχνολογία και η αγορά.

Ακούγονται πολλά για τις αλλαγές που θα έρθουν στην εταιρεία μας. Πάντα σας μιλούσα ανοιχτά και με ειλικρίνεια. Θέλω λοιπόν και τώρα να ενημερωθείτε από εμένα. Γιατί το μέλλον της εταιρείας μας, μας αφορά όλους, **άμεσα**.

Αν και ο σχεδιασμός δεν έχει ολοκληρωθεί, θα σας πω:

- πού είμαστε σήμερα και πώς φτάσαμε εδώ
- γιατί πρέπει να αλλάξουμε
- τι θα αλλάξουμε
- τι σημαίνει αυτό για εσάς

#### **A. Πού είμαστε σήμερα και πώς φτάσαμε εδώ**

Για να δούμε πώς θα πάμε μπροστά, πρέπει να δούμε πού είμαστε σήμερα. Έχουμε πολλά θετικά.

Σήμερα, ο Όμιλος ΟΤΕ είναι **κορυφαία εταιρεία τεχνολογίας** στην Ελλάδα και αναπόσπαστο κομμάτι του κοινωνικού και παραγωγικού ιστού της χώρας. Είμαστε μία υγιής εταιρεία που μπορεί να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες όλων των ενδιαφερόμενων μερών: πελατών, κοινωνίας, εργαζομένων, μετόχων.

Για να φτάσουμε σήμερα εδώ έπρεπε να μετασχηματιστούμε από ένα πρώην κρατικό μονοπώλιο σε μια **σύγχρονη και ανταγωνιστική εταιρεία**. Και να το πετύχουμε αυτό, εν μέσω μιας σοβαρής οικονομικής κρίσης στη χώρα και ενός ασταθούς γεωπολιτικού περιβάλλοντος.

Κατά τη διάρκεια της κρίσης λάβαμε τολμηρές αποφάσεις και αλλάξαμε σχεδόν τα πάντα στον Όμιλο. Δουλέψαμε 10 χρόνια, **όλοι μαζί**.

Με όραμα και στρατηγικό πλάνο, επενδύσαμε στα **δίκτυα νέας γενιάς** και την **εμπειρία του πελάτη, ψηφιοποιήσαμε** τις λειτουργίες μας, μπήκαμε με επιτυχία σε **νέες αγορές**. Το brand COSMOTE είναι σήμερα love brand.

Ξεχωρίζω τρία πράγματα στην πορεία που μας έφερε ως εδώ:

- **Συνεχίσαμε να επενδύουμε, αμείωτα και με αυξανόμενους ρυθμούς, κατά τη διάρκεια της κρίσης, σε υποδομές, συστήματα και ανθρώπινο δυναμικό**, την ώρα που οι άλλοι μείωναν τις επενδύσεις τους. Τη δεκαετία που μας πέρασε επενδύσαμε συνολικά πάνω από **4,7 δις ευρώ** στην Ελλάδα.
- **Μειώσαμε δραστικά τον δανεισμό μας** παίρνοντας δύσκολες αποφάσεις, ώστε τώρα να μην εξαρτόμαστε από χρηματοοικονομικές κρίσεις. Ο δανεισμός από 4,3 δις ευρώ το 2010 μειώθηκε σε 772 εκατ. ευρώ σήμερα, δηλαδή κατά 80%.
- **Εξορθολογήσαμε το κόστος με κοινωνικά υπεύθυνους τρόπους**. Όσες αποχωρήσεις συναδέλφων έχουν γίνει μέχρι σήμερα, περίπου 6.500, έγιναν με πακέτα εξόδου κατά πολύ μεγαλύτερα της νόμιμης αποζημίωσης. Ενδεικτικά, εργαζόμενοι χωρίς θέση ευθύνης που αποχώρησαν το 2019, έλαβαν **από 50.000 έως 300.000 ευρώ**, κατά μέσο όρο **150.000 ευρώ**, δηλ. **75 με 80** μικτούς μισθούς. Τα πακέτα αυτά είναι πολύ υψηλότερα από αντίστοιχα προσφερόμενα στην ελληνική αγορά. Η πρακτική αυτή ήταν **συνειδητή απόφαση της διοίκησης** σε αναγνώριση της προσφοράς και του κόπου των εργαζομένων. **Αυτό θα συνεχίσουμε να κάνουμε**. Δεν ήταν προϊόν διαπραγμάτευσης με τα σωματεία. **Το κόστος των εθελουσιών** -περίπου **1 δις ευρώ** από το 2010 ως το 2019- έχει χρηματοδοτηθεί εξ ολοκλήρου από τα κέρδη του Ομίλου ΟΤΕ χωρίς καμία επιβάρυνση του ελληνικού δημοσίου. Κατά την περίοδο της κρίσης, προκαταβάλαμε στο ελληνικό δημόσιο τις εργοδοτικές εισφορές προκειμένου να διευκολυνθεί η εξυπηρέτηση καταβολής των συντάξεων των πρώην υπαλλήλων του ΟΤΕ.

## **B. Γιατί πρέπει να αλλάξουμε**

Με μία φράση, γιατί είναι θέμα **επιβίωσης** και **ανάπτυξης**.

Οι **προκλήσεις είναι παγκόσμιες** και επιβάλλονται από την εξέλιξη της τεχνολογίας. Το **disruption**, δηλαδή **οι ανατροπές** στην αγορά, μπορούν να αλλάξουν ριζικά ολόκληρους κλάδους. Το Uber, το Airbnb, το Netflix, η Amazon είναι τέτοια παραδείγματα. Κάτι παρόμοιο ισχύει και στις τηλεπικοινωνίες.

Δεν μπορούμε να εθелоτυφλούμε και να μείνουμε απαθείς μπροστά στην επικείμενη αλλαγή. Οι εταιρείες που κράτησαν μια τέτοια στάση, δεν κατάφεραν να επιβιώσουν. Υπάρχουν πολλά παραδείγματα: **Motorola, Kodak, Nokia, Thomas Cook** και τόσες άλλες που αντιστάθηκαν στην αλλαγή, με **ολέθριες επιπτώσεις** για τις ίδιες τις εταιρείες και τους εργαζομένους τους. Έχουμε δύο επιλογές, ή να είμαστε πρωτοπόροι των αλλαγών ή να τρέχουμε πίσω από τις εξελίξεις. Διαλέγουμε το πρώτο.

Παρόμοιες προκλήσεις αντιμετωπίζουμε και στη δική μας αγορά οι οποίες αναμένεται να ενταθούν.

**Είναι θέμα βιωσιμότητας να απαντήσουμε στην πρόκληση ενός ψηφιακού παίκτη ευέλικτου και με χαμηλό λειτουργικό κόστος, που θα κάνει την είσοδό του στην ελληνική αγορά και θα διεκδικήσει τα μερίδια αγοράς μας, ενώ τα έσοδά μας από τις παραδοσιακές υπηρεσίες (φωνή, SMS) μειώνονται.**

Το λειτουργικό μας κόστος παραμένει υψηλό, επηρεάζοντας τις τιμές των υπηρεσιών μας γιατί ρυθμιζόμαστε από την ΕΕΤΤ, σε αντίθεση με τους ανταγωνιστές μας. Και είναι ακριβώς αυτό, **το λειτουργικό μας κόστος, που καθορίζει τις τιμές που μπορούμε να δίνουμε**, και όχι η **κερδοφορία** μας, όπως πολλοί ισχυρίζονται.

Για να παραμείνουμε βιώσιμοι και ανταγωνιστικοί, θα πρέπει για άλλη μία φορά να αλλάξουμε. Να γίνουμε **πιο ευέλικτοι**, να μειώσουμε το **κόστος** μας και να δημιουργήσουμε **νέες πηγές εσόδων** για τον Όμιλο.

Η αλλαγή δεν πρέπει να μας φοβίζει! Το έχουμε κάνει πολλές φορές στο παρελθόν και το έχουμε κάνει αποδεδειγμένα εξαιρετικά επιτυχημένα.

## **Γ. Τι θα αλλάξουμε**

Ο συνολικός σχεδιασμός είναι ακόμη σε εξέλιξη.

Θα σας μιλήσω όμως για την ουσία των αλλαγών που εξετάζουμε.

Μελετάμε το ενδεχόμενο οι δραστηριότητες που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση και την επαφή με τον πελάτη (τεχνικοί πεδίου, call centers, καταστήματα) να λειτουργήσουν ως **100% θυγατρικές εταιρείες**.

Η δημιουργία θυγατρικών δεν είναι κάτι καινούργιο για εμάς. Τα τελευταία 25 χρόνια, δραστηριότητες της εταιρείας αυτονομούνται ως θυγατρικές ή ενσωματώνονται στον ΟΤΕ, ανάλογα με τις ανάγκες και τις συνθήκες της αγοράς. COSMOTE και ΟΤΕGlobe είναι τα καλύτερα παραδείγματα.

Λειτουργώντας ως θυγατρικές εταιρείες:

- κερδίζουν μεγαλύτερη ευελιξία, ανεξαρτησία και αυτονομία εντός του Ομίλου ΟΤΕ
- μπορούν να επικεντρωθούν στο αντικείμενό τους και στις ανάγκες της συγκεκριμένης αγοράς τους, εστιάζοντας στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη
- έχουν τη δυνατότητα να εξελιχθούν με βάση τις ιδιαίτερες και ξεχωριστές ανάγκες τους, και όχι ως ένα κομμάτι μίας μεγάλης, πολυεπίπεδης και δυσκίνητης δομής
- μπορούν να αναπτύξουν και να προσφέρουν νέες υπηρεσίες ανταποκρινόμενες στις ανάγκες των πελατών όπως αυτές διαμορφώνονται από την εξέλιξη της τεχνολογίας
- έχουν την ευκαιρία να αναζητήσουν τρόπους και δυνατότητες ανάπτυξης των δραστηριοτήτων τους, να πωλούν τις υπηρεσίες τους σε τρίτους, φέρνοντας έσοδα στον Όμιλο. Έτσι, συμβάλλουν στη μείωση του λειτουργικού κόστους της κύριας δραστηριότητας της εταιρείας, ενώ ταυτόχρονα εξασφαλίζονται θέσεις εργασίας.

Πιο συγκεκριμένα εξετάζονται τα εξής:

- Οι **τεχνικοί πεδίου**, η ομάδα με την καλύτερη εκπαίδευση και τη μεγαλύτερη τεχνογνωσία στη χώρα, να λειτουργήσουν σε 100% αυτόνομη θυγατρική. Μέσα από συνεχή εκπαίδευση σε νέες τεχνολογίες, εκτός από τις ανάγκες του Ομίλου θα διεκδικήσουν και μερίδιο από τις ανάγκες της ευρύτερης αγοράς, πχ για υπηρεσίες smart home. Στόχος είναι η ομάδα να μεγαλώσει και να δημιουργήσει νέες προοπτικές ανάπτυξης μέσα από την προσφορά ολοκληρωμένων υπηρεσιών προς τον πελάτη.
- Όλες οι **ομάδες που παρέχουν υπηρεσίες call centers**, που αυτή τη στιγμή είναι μοιρασμένες σε διαφορετικές εταιρείες του Ομίλου, να συγκεντρωθούν στην 100% θυγατρική μας, COSMOTE evalue, τη μεγαλύτερη εταιρεία contact center στη χώρα. Η COSMOTE evalue αποτελεί ένα ιδιαίτερα επιτυχημένο παράδειγμα νέων πηγών εσόδων για τον Όμιλο, καθώς ήδη παρέχει υπηρεσίες εξυπηρέτησης και σε άλλες μεγάλες εταιρείες. Στόχος είναι η περαιτέρω ανάπτυξη της εταιρείας, η αναβάθμιση των υπηρεσιών και η αύξηση των πελατών στους οποίους παρέχουμε υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.
- Τα **καταστήματα** του Ομίλου ΟΤΕ να λειτουργήσουν ως ξεχωριστή 100% θυγατρική μας. Θα δώσουμε έτσι τη δυνατότητα στις δύο αλυσίδες καταστημάτων μας, την COSMOTE και την ΓΕΡΜΑΝΟΣ, να κινούνται με ακόμη περισσότερη ευελιξία και ταχύτητα στα πρότυπα του μετασχηματισμού που γίνεται διεθνώς στις αγορές λιανικής. Έτσι, οι υψηλού επιπέδου υπηρεσίες που παρέχουν σήμερα θα συνεχίσουν να εξελίσσονται διαρκώς και να συνάδουν με τις μεταβαλλόμενες ανάγκες του πελάτη.

Οι αλλαγές αυτές θα επιτρέψουν στους τεχνικούς πεδίου, τα call centers, τα καταστήματα και όλους όσους έχουν την άμεση επαφή με τον πελάτη, να ανταποκρίνονται ταχύτερα και καλύτερα στις ανάγκες του πελάτη, όπως επιτάσσει η νέα ψηφιακή εποχή.

Επίσης, θα δώσουν τη δυνατότητα στην εταιρεία να προσλάβει και να αναπτύξει εργαζομένους σε σημαντικές ειδικότητες της νέας εποχής όπως Data Science, Digital Marketing, Software Developers κλπ

Παρόμοια και οι κεντρικές /διοικητικές υπηρεσίες θα μπορούν να λειτουργούν πιο ευέλικτα και αποτελεσματικά.

#### **Α. Τι σημαίνει αυτό για τους εργαζομένους**

- Όλοι οι εργαζόμενοι παραμένουν **μέλη της μεγάλης οικογένειας** του ΟΤΕ.
- Η εργασία σε μία πιο μικρή και ευέλικτη εταιρεία σημαίνει μεγαλύτερη αυτονομία, ευελιξία και αποτελεσματικότητα στην εργασία.
- Οι εργαζόμενοι αποκτούν μεγαλύτερη εξειδίκευση και οι ρόλοι τους αναβαθμίζονται.
- Διασφαλίζεται η ανταμοιβή με βάση την προσπάθεια και την επίδοση
- Οι νέες πηγές εσόδων θα δημιουργήσουν προοπτικές για νέες θέσεις εργασίας
- Ενισχύεται η **επένδυση στην εκπαίδευση** των ανθρώπων μας, ανοίγοντας νέες **αναπτυξιακές προοπτικές** για τους εργαζομένους.

Ειδικά η **νέα γενιά του Ομίλου ΟΤΕ** θα έχει τη δυνατότητα να εξελίσσεται, εκτός από επαγγελματικά, και μισθολογικά στα πρότυπα μιας σύγχρονης εταιρείας.

Αγαπητοί συνεργάτες,

Ο ΟΤΕ κατάφερε να διατηρήσει την εργασιακή ειρήνη την τελευταία δεκαετία, εν μέσω συνεχόμενων αλλαγών και μεταρρυθμίσεων.

Δυστυχώς, κατά τη διάρκεια των γιορτών βρεθήκαμε αντιμέτωποι με μία **πρωτοφανή απεργία διάρκειας τριών εβδομάδων**, που ταλαιπώρησε τους πελάτες μας και επηρέασε το επίπεδο των υπηρεσιών μας, ζημιώνοντας την εικόνα μας και τους εργαζομένους.

Αντιμετωπίσαμε πρωτοφανείς πρακτικές συκοφαντίας, ψεύδους, απειλών σε προσωπικό επίπεδο, με αποκορύφωμα την άνανδρη επίθεση στην οικογενειακή μου κατοικία.

Είναι επίσης πρωτοφανές ότι η ηγεσία της ΟΜΕ ΟΤΕ δεν καταδίκασε την επίθεση αυτή με σαφή και κατηγορηματικό τρόπο.

Η διοίκηση του ΟΤΕ **πάντα επιδιώκει τον διάλογο** με τους εκπροσώπους των εργαζομένων. Τον εποικοδομητικό διάλογο. Προσβλέπει στην επίτευξη συμφωνίας για υπογραφή Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας, όπως έχει αποδείξει όλα αυτά τα χρόνια. **Σε καμία όμως περίπτωση ο ΟΤΕ δεν θα επιστρέψει σε καθεστώς οργανισμού δημοσίου με νοοτροπίες παρελθόντος!**

Για να είμαστε ο ΟΤΕ που θέλουμε, πρέπει να αλλάξουμε για μία ακόμη φορά και να προσαρμοστούμε στα νέα δεδομένα. Η εταιρεία που δεν έχει τη δυνατότητα να προσαρμόζεται στις ανάγκες των πελατών δεν έχει μέλλον και χρεωκοπεί με όλες τις δυσμενείς συνέπειες για τους εργαζομένους.

Οι πελάτες και οι απαιτήσεις τους έχουν αλλάξει και το γνωρίζουμε όλοι πολύ καλά! Ό,τι μας οδήγησε στην επιτυχία μέχρι σήμερα δεν θα μας οδηγήσει απαραίτητα στην επιτυχία του αύριο. Πρέπει να πάμε μπροστά. Είμαστε μία **σύγχρονη ιδιωτική εταιρεία τεχνολογίας και τέτοια θα παραμείνουμε!**

Είναι προς όφελος όλων, να προχωρήσουμε στις απαιτούμενες αλλαγές και να αντιμετωπίσουμε τις προκλήσεις με **συνεργασία και εμπιστοσύνη**. Είμαι σίγουρος ότι θα τα καταφέρουμε. Με πίστη, πάθος, δέσμευση και με όχημα την τεχνολογία, θα συνεχίσουμε όλοι μαζί να φτιάχνουμε **έναν κόσμο καλύτερο για όλους**.

Το μέλλον της εταιρείας εξαρτάται από όλους μας.

Μιχάλης Τσαμάζ  
Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος Ομίλου ΟΤΕ