



2.

FELELŐS SZOLGÁLTATÁS

2.1	Digitális felzárkóztatás	25
2.2	ICT a fenntarthatóságért.....	27
2.3	Innováció a fenntarthatóságért.....	28
2.4	A gyermekek védelme a digitális világban.....	29

2.1 DIGITÁLIS FELZÁRKÓZTATÁS

Digitális megosztottságnak nevezzük a korunk társadalmában kialakult azon információs lehetőségkülönbséget, mely az informatikai lehetőségekhez (területi elhelyezkedés, szociális vagy egyéb szempont miatt) különféleképpen hozzáférő rétegek között alakul ki.

Korunk gazdasági fejlődéséhez elengedhetetlen az infokommunikációs technológiához történő hozzáférés. A társadalmi kapcsolatok és a kommunikáció átforgalmazása pedig fontossá teszi az új technológiák, lehetőségek megismerését.

Fogyatékossgal élők támogatása

A Magyar Telekom célul tűzte ki, hogy komplex szolgáltatást dolgozzon ki a fogyatékossgal élők számára. Az érdekszervezetekkel egyeztetve alakítottuk ki a hello holnap! díjcsomagokat, melyek elérhetőek hallás-, látás- és mozgássérültek számára, kártás és előfizetéses díjcsomagok formájában (az értelmi fogyatékossgal és autizmussal élők számára csak kártás formában).

Internettel az Egyenlő Esélyekért (EgálNet) program

2006 végén közösségi portált hoztunk létre, melynek célja a különböző hátrányos helyzetű csoportokkal foglalkozó szervezetek hatékony

A Magyar Telekom digitális felzárkóztatási programjával törekszik a digitális szakadék áthidalására és az infokommunikációs technológiák elterjedésében rejlő pozitív hatások elősegítésére.

működésének támogatása az internet adta lehetőségek kihasználásával. Az EgálNet olyan közösségi oldal, ahol a regisztrált szervezetek lehetőséget kapnak arra, hogy egy egyszerű program használatával saját honlapot készítsenek, valamint kapcsolatot teremthetnek és tarthatnak fenn egymással – mindezt természetesen díjmentesen. A program célcsoportja a szociális hátránnyal vagy fogyatékossgal élő emberek közösségeinek érdekeit képviselő, támogató civil szervezetek, munkanélküli fiatalokat, iskolákat, pályakezdeket segítő csoportok, kisebbségi közösségek, valamint egyéb társadalmi problémák megoldását célzó alapítványok, egyesületek.

A projekt a célcsoportok – érdekközösségek, civil szervezetek – számára olyan eszközként szolgál, mellyel saját magukat és kommunikációs készségeiket fejleszthetik, ezzel is elősegítve a személyes és a szakmai fejlődést. A közösségek, civil szervezetek számára lehetőséget nyújt ismertségük növelésére, a hasonló érdekkörű szervezetekkel történő információ- és tapasztalatcserére és ezen keresztül akár a sikeresebb adománygyűjtésre.

A programhoz 2010 végéig összesen több mint 200 szervezet csatlakozott (regisztrált). 2011-ben végignéztük, hogy mely szervezetek

használgák aktívan az oldalt, és azon szervezetek esetében töröltük a honlapot, ahol már nem használták azt (megszűnt a szervezet, más honlapot használnak, nincs ideje foglalkozni a honlappal). Így 2014 végére 50 oldal maradt bent a programban, számukra viszont a napi működésük során nyújt segítséget az EgálNet.

2015. év végére felismertük a tényt, hogy az EgálNet oldal már nem felel meg a modern kor kihívásainak, így az oldal működését felfüggesztettük. A használókat tájékoztatva, segítségünkkel ki tudták alakítani saját Facebook-oldalukat, vagy a Webkönnyen szolgáltatásunkkal továbbra is ingyenesen tudtak megjelenni az interneten.

Elszigetelt, elmaradott területek és társadalmi csoportok felzárkóztatása

A kistélepleseken 2004 óta futó Digitális Híd Program lényege, hogy a digitális felzárkózás elősegítése érdekében önkéntes telekomos munkatársak megmutatják az ott élők számára, mire használható az internet, hogyan tudja közelebb hozni a földrajzilag messze élő embereket, és mennyit tud segíteni a hétköznapi problémáinak megoldásában, legyen szó akár a biztonságos online fizetésről, akár a

személyes adatok védelméről.

Március 21-én a hidászok és önkéntesek Kótaj és Buj településeken rendezték meg a Digitális Híd Festet, ahol az előadások és a személyes digitális oktatás mellett a vállalkozó kedvűek a Digitális Híd Fest tehetségkutatóján be is mutathozhattak. Több korosztály és rengeteg műfaj képviseltette magát, volt modern és néptánc, ének, zene, próza. A két helyszínen közel 150 érdeklődő látogatott el a rendezvényre.

Életre kelt kifestők, virtuális mesék, detektívesdi a neten – többek között ezeket kínálta nyáron a Digitális Híd keretében megrendezésre került



Digitális Híd

A Digitális Híd Kistélepleseken program keretében a Magyar Telekom önkéntes szakmai csapata 3000 fő alatti, elmaradottabb, hátrányos helyzetben lévő kistéleplesekre látogat el, ahol egy rendezvény keretében hatékony, egyénre szabott ismeretterjesztést, informatikai oktatási tevékenységet nyújt.

Digitális Napközi, amelyet a Telekom lelkes önkéntesei szerveztek kisiskolások számára Debrecenben, a Bolyai Általános Iskolában.

A gyerekek Spongyabob-képek vagy Halász Judit Micimackó-dala után kutatva a neten észrevétlenül sajátították el a biztonságos netezés szabályait.

November első szombatján a 200. településhez ért a Digitális Híd rendezvénysorozat. A jubileumi napon Mikepércsen és Kabán ismét önkéntes munkatársak oktatták az internet használatára a települések lakosait.

Videók, képek és további információ a Digitális Híd programról:
http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthato-sag/tarsadalom/digitalis_hid

www.facebook.com/DigitalisHid

Telekom Okosdigitális program

Célunk, hogy a következő nemzedék ne csupán használja az internetet, de okosan és tudatosan éljen is a digitális világ lehetőségeivel. Szeretnénk, ha a digitális világra vonatkozó kérdéseikkel a gyerekek környezetükhöz is fordulhatnának, ezért állítottunk össze előadásokat a szülőknél, a pedagógusoknál és az idősebb korosztálynál is. Így született meg a Telekom Okosdigitális Program, melynek keretében hozzájárulunk Magyarország digitális érettségének, írástudásának fejlesztéséhez.

2015-ben a Magyar Telekom saját beruházásai keretében 464 ezerrel növelte azon háztartások számát, ahol elérhetővé vált a szélessávú internetszolgáltatás. Ezzel párhuzamosan – az egyes települések igényeire szabva – a vállalat számos oktatási programot biztosított a lakosok számára:

- Telekom Okosdigitális Program kisiskolásoknak: A Magyar Telekom önkéntesei a tudatos, biztonságos és etikus mobil- és internethasználatról tartanak előadást egy-egy iskolai óra keretében.
- Telekom Okosdigitális Program középiskolásoknak: A nagyobb diákoknak szóló órákon az önkéntesek a személyes márka tudatos kialakításának kapcsán beszélnek az internet okos és biztonságos használatáról.
- Telekom Okosdigitális Program szülőknél: Megtanítjuk a szülőket arra, hogyan tudnak odafigyelni gyerekeikre a digitális térben is. Az alapvető internetbiztonsági tudnivalók mellett szó esik a cyberbullyingről is.
- Telekom Okosdigitális Program pedagógusoknak: A 2x45 perces oktatásokon átadjuk azt a tudást, amire a pedagógusoknak szükségük lehet ahhoz, hogy az online térben is partnerei lehessenek a diákoknak.
- Telekom Okosdigitális Program a községekben/Digitális Híd Fest: Elmegyünk községekbe is, hogy megmutassuk, milyen lehetőségeket jelent az internet. Ezzel szeretnénk elérni azt, hogy a meglévő digitális különbségek csökkenjenek, majd megszűnjenek. A Digitális Híd Fest során az önkéntes szakértőinkkel való beszélgetést tehetségkutató egészíti ki, amit mások online követhetnek.
- Telekom Okosdigitális Program kezdőknek – intenzív kurzus: öt előadásból álló sorozat, amelynek keretében a résztvevők a mindennapi használathoz szükséges alapoktól indulva a kurzus végére eljutnak az online ügyintézésig, vásárlásig.
- Telekom Okosdigitális Program kezdőknek – alapok: az oktatások nem irányítottan zajlanak, az érdeklődők által feltett kérdésekre, problémákra adnak válaszokat, illetve nyújtanak megoldást az internet segítségével önkéntes kollégáink.

HELLO HOLNAP! DÍJCSOMAGOK

Felismertük a tényt, hogy a telekommunikációs szolgáltatások elérése és használata megkönnyíti a fogyatékossgal élők életét, könnyebben hozzáférhetővé válhatnak számukra a hétköznapi elektronikus megoldások, elérhetővé válik környezetük. Ezért a Magyar Telekom elsőként nyújt komplex szolgáltatást Magyarországon a fogyatékossgal élőknek. A hello holnap! díjcsomagok igénybevételehez csupán az érintett érdekvédelmi szervezetek (MEOSZ, SINOSZ, MVGYOSZ, ÉFOÉSZ) tagsági kártyájával kell rendelkezni. A versenyképes árakkal, saját díjcsomagjainknál is kedvezőbb tarifával nyújtott

szolgáltatás elérhető havi díjas és feltöltőkártyás konstrukcióban. A hello holnap! Hang és Adat 100 órányi beszélgetést, a hello holnap! SMS és Adat 1000 db sms-t tartalmaz. Mindkét csomaghoz tartozik 1 GB-nyi internetelérés, illetve a videotelefonálás is kedvezményes árú. Az érintett érdekvédelmi szervezetekkel közösen kialakított csomag 2013. november 1. óta elérhető. 2014-től az Autisták Országos Szövetsége tagjai számára is választható a díjcsomag. 2015-ben újabb egyeztetés kezdődött az érdekvédelmi szervezetekkel, és 2016-ban egy teljesen megújult ajánlattal állunk elő, amely olcsóbb és több szolgáltatást tartalmaz. Újításként a jogosultak már két előfizetést választhatnak, így egy családtagjuk vagy segítőjük is élhet a kedvezményrel.



Digitális Híd

■ Okosdigitális Program a Telekom-üzletekben: Az üzletekben a Mobiltudásaink segítenek az érdeklődőknek a technikai megoldások, szolgáltatások részleteiben elmélyülni.

■ Okosdigitális Program az otthonokban: Szélessávú internet vásárlása esetén kollégáink kérésre házhoz mennek, hogy elmondják, hogyan és mire lehet és érdemes használni az internetet.

Emellett 2014-ben létrehoztuk a Gondolatbörze internetes felületet, ahol – megfelelő moderálás mellett – a Magyar Telekom ügyfelei, illetve érdeklődők vitathatják meg tapasztalataikat, gondolataikat a vállalat szolgáltatásaival, illetve egyéb, a digitális világhoz kapcsolódó témákkal kapcsolatban.

<http://okosdigitalis.hu/>

Telekom Fórum

A Telekom Fórum közösségi felületén meglévő vagy leendő ügyfeleink beszélgethetnek, cserélhetnek információt a Magyar Telekom szolgáltatásairól, illetve számos témakörben tájékozódhatnak az internet, okoseszköz- és tartalomhasználattal kapcsolatban. Érdemes mindenkinek ellátogatnia az oldalra: sok kérdésre a legilletékesebbektől, a felhasználóktól kaphatnak válaszokat. A felületet a vállalat szakértői moderálják.

<https://kozosseleg.telekom.hu/>

Mobiltudósok

A Telekom-üzletekben dolgozó Mobiltudósok készségesen segítenek minden betérő ügyfélnek az eszközökkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos tudnivalókban. Elmondják azt is, hogyan és mire érdemes használni az internetet, miként nyújthat segítséget a mindennapok során (ügyintézés, vásárlás, bankolás). A Mobiltudósok tudásukat online is megosztják: a legfrissebb technikai vívmányokról, eszközökről, hasznos tudnivalókról, érdekességekről szóló Mobiltudós blog a Telekom Facebook-oldalán olvasható.



BARABÁS LÁSZLÓ
MOBILTUDÓS

2014 novembere óta vagyok a Mobiltudós csapat tagja, és őszintén szólva nem tudnék jobb állást elképzelni a főiskola mellé. Jómagam a kecskeméti Telekom-üzletben dolgozom, ügyfelekkel foglalkozom, leginkább a technikai segítségnyújtás a szakterületem.

Az első munkanapomon megszeppenve járkáltam az üzletterben, odamentem az első ügyfélhez, és bemutatkoztam. Megnyugvásomra már neki is tudtam segíteni: éppen készülékvásárlás előtt állt, és nem tudott dönteni két okostelefon között. Átbeszéltük, megszületett a döntés, közben az ügyfél sorra is került, az ügyintézővel történő interakció közben pedig be is üzemeltem a készüléket és átmásoltam a névjegyzékét, majd megmutattam a készülék főbb érdekességeit. Végül ügyfelünk megköszönte a segítséget, elégedetten távozott az üzletből. Ennek több mint másfél éve,

azóta már az a jellemző, hogy az ügyfelek jönnek oda hozzám, és kéri a segítségemet. Mobiltudósként a legnagyobb élmény, amikor látom az elégedettséget a szemükben, hogy „Hű! Ez igen!”

Az üzleti munka mellett a Mobiltudós blog szerkesztője is vagyok, ez a Mobiltudós program „online lába”. Cikkeinkben ismertetjük a legújabb készülékeket és tartozékokat, bemutatjuk a legérdekesebb applikációkat és startupokat. Emellett idén első alkalommal tudósíthattam a Barcelonában megrendezésre került Mobile World Congress mobil- és technológiai világkongresszusról. Jó volt látni, hogy milyen sokan olvasták a cikkeket Facebookon és hírlevélben is! Nagyon örülök, hogy a Mobiltudósok között tudhatom magam, remek a program, remek a csapat és – mint hamarosan friss diplomásnak – ez remek kezdet a munkaerőpiacon!

gyerekek nyitottabbá váljanak korunk egyik legfontosabb hivatására. A program 2016-ban szélesebb körben válik elérhetővé az érdeklődők számára.

Partnerség a digitális Magyarorszáért

2014-ben partnerségi együttműködési megállapodást kötött Magyarország digitális fejlesztése érdekében a kormány és a Deutsche Telekom Csoporthoz tartozó Magyar Telekom. A dokumentumban foglaltak szerint a Magyar Telekom szándéka az, hogy beruházásaival elősegítse a nagy sebességű szélessávú internet mielőbbi hazai elérhetőségét. Az új technológiák és infokommunikációs megoldások intenzív használata hozzájárul az emberek életminőségének, a vállalkozások hatékonyságának és a magyar

gazdaság nemzetközi versenyképességének javításához. A vállalat célja továbbá a digitális írástudás és a biztonságosabb internethasználat széles körű elterjesztése (Digitális Híd, Telekom Okosdigitális Program).

Ennek eredményeként Magyarország idő előtt teljesítheti az Európai Unió Digitális Menetrendjében 2020-ra kitűzött célokat, és mintaként szolgálhat a többi tagállam számára.

A Magyar Telekom elkötelezett az innováció iránt, és folyamatosan fejleszti új, csúcstechnológias szolgáltatásait. A nagy sebességű szélessávú internethálózat teljes körű kiépítése mellett a tervek között szerepel számos olyan fejlesztés, amely 2018-ra a világ élvonalába emelheti a hazai digitális infrastruktúrát és az arra épülő szolgáltatásokat. A Magyar Telekom Csoport tagjaként a nagyvállalati és államigazgatási ügyfeleket kiszolgáló T-Systems Magyarország aktívan hozzájárul a digitális gazdaság megerősítéséhez és a nemzetgazdaság versenyképességét növelni tudó infokommunikációs célokra fordított uniós források legmagasabb szintű hasznosulásához.

A terveknek része az otthonok és települések biztonságának javítása intelligens, felhasználóbarát megoldásokkal; a lakosság és a vállalkozások energiaszükségletének egyszerű kontrollját lehetővé tevő eszközök biztosítása; kényelmes és biztonságos mobilfizetési megoldások bevezetése; a közigazgatás



A MAGYAR TELEKOMÉ A LEGJOBB MOBILHÁLÓZAT

Júniusban zárult a DT-csoport országainak átfogó mobilhálózati tesztelése, az iparági szabvánnyá váló P3-teszt. A vizsgálatok célja, hogy ügyfélszemszögből felmérjék a DT-leányvállalatok és a versenytársaik mobilhálózatainak minőségét, például a le- és feltöltési sebességet, a hívássikerességet vagy a beszédminőséget. Ebben a tesztben 2015-ben a legjobb eredményt – a maximális 1000 pontból 895 pontot – a Magyar Telekom érte el, amit a P3 a „Best in Test” tanúsítvánnyal jutalmazott.

A Magyar Telekom évek óta nagy hangsúlyt helyez a jobb ügyfélművelés érdekében a minőségi mobilszolgáltatás nyújtására. A sikerhez hozzájárult, hogy a tavasszal lezárult 4 éves hálózatmodernizációs projekt keretében megújítottuk teljes mobilhálózatunkat. Az új berendezések telepítése környezettudatosabb energiafelhasználást eredményezett.

P3-EREDMÉNYEK MAGYARORSZÁGON

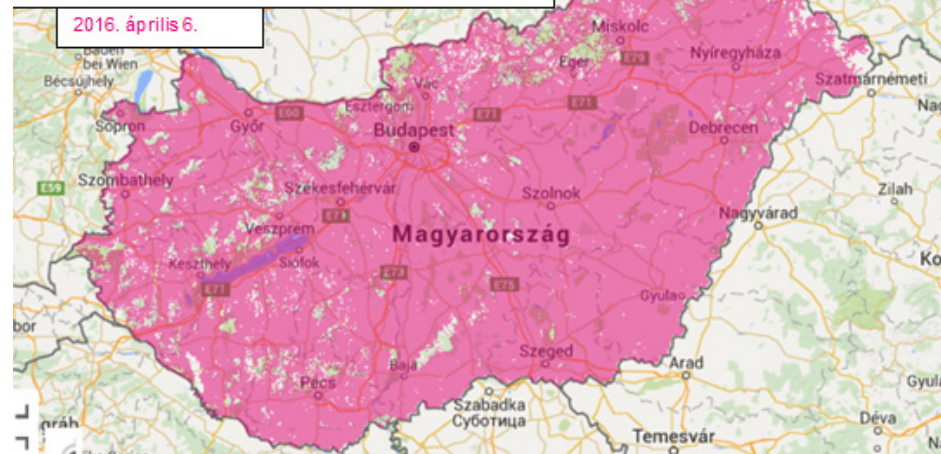


segítségével az IT-infrastruktúrától egészen az alkalmazásoldali megoldásokig.

A nagy sebességű szélessávú internethez való hozzáférés fontos, de önmagában korántsem elégséges feltétele a digitális esélyegyenlőség megteremtésének, amely a partnerségi megállapodás egyik általános célja. A hazai internetezők javarészt ma még alapvető szolgáltatásokat használnak leginkább, sokan tartózkodnak az online vásárlástól, az elektronikus tranzakcióktól és más korszerű, de kevésbé ismert szolgáltatásoktól. A Magyar Telekom kulcsfontosságúnak tartja a fogyasztói tudatosság erősítését, és együttműködik partnereivel annak érdekében, hogy a korszerű szolgáltatásokat használók aránya Magyarországon elérje, majd meghaladja az uniós átlagot. Ezen túlmenően a Magyar Telekom úttörő szerepet játszik a digitális írástudás előmozdításában.

Együttműködési megállapodást kötött a Magyar Telekom a Telenor Magyarországgal a 4G-hálózatok közös üzemeltetésére és fejlesztésére a 800 MHz-es frekvenciatar-

A TELEKOM LTE-ALAPÚ MOBILINTERNET SZOLGÁLTATÁSÁNAK LEFEDETTSÉGI TÉRKÉPE



A digitális Magyarorszáért kötött stratégiai partnerség célja, hogy 2018-ra minden háztartásba eljusson a nagy sebességű szélessávú internet.

SZOLGÁLTATÁSOK RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

Éves rendelkezésre állás (%)	2011	2012	2013	2014	2015
Kábeltelevízió analóg/digitális	99,93/99,82	99,95	99,94	99,94	99,91
SatTV	99,87	99,86	99,94	99,948	99,924
IPTV	99,99	99,82	99,86	99,83	99,875
Vezetékes internet (ADSL/GPON/KábelNet)	99,92/99,95/99,78	99,93 /99,99 /99,90	99,89 /99,96 /99,87	99,89 /99,90 /99,86	99,89 /99,97 /99,91
Mobilinternet (2G/3G/4G)	99,64/99,29	99,40/99,55	99,40/99,57/99,67	99,66 /99,74 /99,67	99,67 /99,51 /99,35
Telefon/VoIP/VoCa	99,95/99,96/99,92	99,95/99,93/99,84	99,93/99,90/99,87	99,94 /99,88 /99,90	99,94 /99,92 /99,91
Mobiltelefon (2G/3G/4G)	99,94/99,89	99,93/99,88	99,91/99,88/99,84	99,907 /99,883 /99,849	99,914 /99,886 /99,870

mányban, ami a fővárost kivéve Magyarország teljes területét érinti. A megállapodással cégünk korábban biztosíthatja a 4G-mobilinternet-szolgáltatás lefedettségét a vidéken élő ügyfelek részére, ezzel is növelve az ügyfélményt. Az együttműködés kétszer nagyobb kínált sebességű mobilinternet-szolgáltatást tesz lehetővé a megosztott 20 MHz-es frekvenciablokkok felhasználásával a jelenlegi, a két szolgáltatónál külön-külön rendelkezésre álló 10 MHz-es LTE800-hálózathoz képest. Így a vidéki ügyfelek hasonló minőséget élvezhetnek, mint a nagyobb településeken élők. A frekvenciatenderen tett vállalásainkat a megállapodás révén gyorsabban, gazdaságosabban és az ország szinte teljes területén kínált dupla sáv szélességgel tudjuk megvalósítani, egymás kapacitásait is jobban kihasználva és az ügyfeleink szolgáltatása állítva. Az együttműködésnek köszönhetően 2015 végére a korábban bejelentett 93% helyett 97%-ra tudtuk növelni országos lakossági 4G-lefedettségünket.

A **Makedonski Telekom** a digitális szakadék lezárására irányuló kezdeményezések a következők:

- A háztartások 98%-át fedjük le vezetékes hálózattal Macedóniában. A lefedettség nélküli vidéki területek hangszolgáltatási igényeinek ellátásakor figyelembe vesszük az FGSM-megoldások megvalósíthatóságát.
- Az ADSL-berendezéseinkkel Macedónia teljes területén tudunk szélessávú szolgáltatást nyújtani, így a háztartások 92,8%-át

érjük el 3 Mbps-ot meghaladó sebességgel. 2016-tól kezdődően egyedi/LTE-vel kombinált VDSL-berendezéseket telepítünk, melyek az eddiginél nagyobb szélessávú-internet-sebességet biztosítanak a jelenleg lassú internettel lefedett háztartások számára.

- Folyamatos a jelenlegi optikai hálózat bővítése, amely >40 Mbps sebességet biztosít.
- A mobil-BB-hozzáférés a 3G-hálózaton keresztül 99%, míg a 4G-hálózati lefedettség a lakosság 70%-a számára elérhető.
- A vidéki szélessávú hozzáférést tovább fogja javítani az UMTS 900 és az LTE 800 MHz megvalósítása.

A **Crnogorski Telekom**nál a legkorszerűbb technológián alapuló szolgáltatások és termékek kínálatával a vállalat továbbra is lehetővé teszi a montenegrói állampolgárok többségének, hogy az internet a mindennapjaik részévé váljon. A „Connect the Unconnected” elnevezésű kezdeményezés keretében – a

vállalat Fenntarthatósági stratégiája részeként – a Telekom továbbra is ingyenes szolgáltatást nyújtott 2015-ben egyes kiválasztott kedvezményezetteknek. Az adomány kedvezményezettjei az óvodák, általános iskolák és középiskolák közül, illetve a hátrányos helyzetű embereket támogató egyesületek és szervezetek köréből kerültek ki. A Crnogorski Telekom immár kilencedik éve biztosít ingyenes DSL-internet-hozzáférést az ország minden általános és középiskolájának.

2.2 ICT A FENNTARTHATÓSÁGÉRT

2011-ben a fenntarthatósági koordinációs folyamat szabályozásába beépült a termékek fenntarthatósági értékelése; meghatároztuk a folyamat szereplőit, feladataikat és azok egymásra épülését; majd 2012-ben a forgalmazott készülékek fenntarthatósági szempontok szerinti vizsgálatát is a szabályozás részévé tettük annak érdekében, hogy azok megjeleníthetők legyenek az ügyfeleink

A fenntarthatóság felé mutatónak értékelt termékekből és szolgáltatásokból származó bevételünk évről évre növekedett, míg 2011-ben 13%, addig 2015-re ez az arány 21%-ra növekedett a teljes bevételhez képest. A fenntarthatósági bevételeink 16%-a készülékeladásból, 84%-a szolgáltatásokból származott.

- számára, megfigyelve mindezzel az érvényes Fenntarthatósági stratégiának. Megtörtént a folyamat szereplőinek ismételt azonosítása az új szervezeti rendben, napi kapcsolattartást építve ki velük a kitűzött célok megvalósítása érdekében. 2014-ben felülvizsgáltuk termékeinket és szolgáltatásainkat. E folyamat során a megszüntetett termékek kikerültek, az újonnan bevezetett termékek – értékelés után – bekerültek a fenntarthatóság felé mutató termékek és szolgáltatások adatbázisába. Az értékelést kiterjesztettük a T-Systems termékeire és szolgáltatásaira is.
- <http://www.telekom.hu/rolunk/fenntarthatosag/ugyfeleinknek>
- <http://www.t-systems.hu/portfolio>
- 2015-ben a legfontosabb, a fenntarthatóság irányába mutató termékek és szolgáltatáscsoportok:
- Technológia az egészség szolgálatában
 - Klímabarát és költséghatékony üzleti élet
 - Fenntartható, digitális megoldások
 - Egyenlő eséllyel a digitális világban
 - Fenntartható tulajdonságú készülékek
- A termékek és szolgáltatások fenntarthatóság szempontú vizsgálatát évek óta azonos metodikával végezzük, a fenntarthatóság három pillére mentén:
- Társadalmi pillér: a termék/szolgáltatás mennyiben járul hozzá az emberi egészség védelméhez, az információhoz való hozzáféréshez, az esélyegyenlőséghez, az egyéni fejlődéshez?
 - Gazdasági pillér: a termék/szolgáltatás mennyiben járul hozzá a fenntartható fogyasztáshoz, versenyképességhez, a mindenkori szükségletekhez?
 - Környezeti pillér: a termék/szolgáltatás mennyiben járul hozzá az erőforrások megőrzéséhez, a környezetterhelés csökkentéséhez a klímavédelemhez?

A fenntarthatósági szempontú vizsgálat célja, hogy feltárjuk a termékek/szolgáltatások fenntarthatósági hatásait, és megállapítsuk, hogy az adott terméknek vagy szolgáltatásnak vannak-e kedvező környezeti és társadalmi hatásai, illetve hozzájárul-e a hosszú távú gazdasági fejlődéshez, és kedvező-e az ügyfél számára.

A vizsgálati módszerről részletesebben a 2009-es Fenntarthatósági jelentésből tájékozódhatnak.

A fenntartható ICT célja a **Crnogorski Telekomnál** is az információ- és távközlési technológiák és szolgáltatások felelős beszerzésének, bevezetésének, használatának, illetve kivezetésének támogatása a források hatékonyabb felhasználása, a hatékonyság és termelékenység növelése, valamint az üzleti működés környezeti hatásának csökkentése érdekében. Mindez magában foglalja az információ- és távközlési technológia hatékony felhasználását, illetve az ICT-iparban alkalmazott környezetvédelmi szabványok használatát a fenntarthatóság előmozdítása érdekében.

Ennek keretében folyamatosan fejlesztjük az ICT-berendezések és fogyóeszközök beszerzésével, bevezetésével és megsemmisítésével foglalkozó munkavállalóink vonatkozó képességeit és tudását.

Ezen tevékenységek körébe tartozik:

- az energiafelhasználás hatékonyságának menedzselése (például VDI használata hagyományos PC-k helyett),
- energiamegtakarítás (a hagyományos égők helyett LED-világítás) az okos városokban, otthonokban és irodákban,
- az adatközponti végberendezések számának csökkentése a szerverek konszolidációján és virtualizációján keresztül,
- kevesebb felesleges hardver használata,
- a vezeték nélküli hálózatok alkalmazása a rugalmasabb munkakörnyezet kialakítása és a kábelezési, illetve áramellátási igények mérséklése céljából,
- az energiaigényes katódsugárcsöves (CRT) monitorok lecserélése energiahatékony LED-monitorokra,
- intelligens energiagazdálkodás az épületekben.

A **Makedonski Telekom** stratégiai prioritásai közé tartozik a fenntarthatóság biztosítása a portfólió termékeire, valamint a rendszer-integrációs tevékenységre és projektekre vonatkozóan. A legjobb technológiát képviselő hálózat biztosítása mellett törekszünk arra, hogy termékeink megfeleljenek a környezeti fenntarthatóság követelményének. Az ICT-termékinálatunkat költséghatékony megoldásokkal tervezzük, ezzel lehetőséget biztosítva az üzleti közösség számára, hogy az adat-központ és a menedzselt felhőszolgáltatások használatával csökkentsék a napi működés költségét. Az ICT-terület továbbá lehetőséget biztosít a helyi piaci szereplők számára, hogy hálózatunk, értékesítési csapatunk és központi infrastruktúránk használatával csökkentsék infrastrukturális beruházásaikat, és ügyfeleiket egyetlen platformról szolgálják ki, ezzel takarékoskodva az energiával és a környezeti erőforrásokkal, és hozzájárulva a helyi gazdaság növekedéséhez. A műszaki rendszerek integrációjának tervezése és koncepcionális kidolgozása közben három fő szempontból biztosítjuk a fenntarthatóság megvalósítását:

- környezetvédelmi,
- gazdasági és
- társadalmi szempontból.

Hálózatunk jobb kihasználásával és fenntartható felhőszolgáltatások használatával fenntarthatóvá tesszük az ICT üzleti tevékenységet.

2.3 INNOVÁCIÓ A FENNTART-HATÓSÁGÉRT

Kutatás és fejlesztés

Pályázati projekt

2015-ben a Magyar Telekom pályázati kutatási-fejlesztési tevékenysége a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Alap terhére kiírt és elnyert K+F-pályázati projekt fenntartására terjedt ki. Így 2015-ben továbbfejlesztettünk több, az „Infokommunikációs K+F+I ernyőprojektek megvalósítása a Magyar Telekomnál”

című pályázati projekt keretében elkészült prototípust. Ilyen volt például a „NFC-alapú jegyvásárlás és információszerzés a közlekedésben” című téma vagy a „Hiteles, anonim szavazás és véleménynyilvánítás otthonról (e-szavazás)” című téma, melyeknek koncepciótesztjeit Szolnokon, a T-City keretében folytattuk le 2015-ben.

Saját kockázatra megvalósított kutatás-fejlesztés

2015-ben megkezdtük több kisebb, önálló K+F-téma megvalósítását, ami olyan kulcsprojektekhez járult hozzá, mint például a Big Data vagy a dróntechnológia.

Big Data tárgykörben kutatásokat végeztünk a Magyar Telekomnál előálló adatok anonimizált módon való felhasználhatóságáról olyan össz-társadalmi érdekek mentén, mint a katasztrófavédelem vagy a járványügy.

Dróntechnológiai kutatásaink során alkalmazott kutatás keretében vizsgáltuk az új technológia alkalmazhatóságát az agrárium és a térinformatika vonatkozásában.

K+F-együttműködések

A kutatási- fejlesztési feladatok ellátását hazai innovatív kkv-k mellett a Magyar Telekom saját kutatói, termék- és szolgáltatásfejlesztői végzik. Mindemellett a Társaság kiaknázza a belső és külső tudásbázis szinergiahatását, és

partnerségre törekszik jól ismert innovációs központokkal, felsőoktatási intézményekkel, szövetségekkel. Fő partnereink neves magyar egyetemek, kutatóintézetek, úgymint a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem, a Budapesti Corvinus Egyetem, a Szegedi Tudományegyetem, a Debreceni Egyetem és a Magyar Tudományos Akadémia, de aktív tagjai vagyunk a Magyar Innovációs Szövetségnek is.

TeleBike

2015-ben immár harmadik üzemeltetési évét zárta a TeleBike, a Magyar Telekom munkatársi kerékpárkölcsonzó rendszere.

Az egységes arculatú, jól felismerhető állomásokon a vállalat dolgozói ingyenesen vehetnek kölcsön biciklit, így munkaidőben gyorsabban és a legkisebb környezeti terheléssel juthatnak el egyik megbeszélésükről a másikra a cég budapesti irodaházai között

A TeleBike-rendszer 2015-ben 53 kerékpárral működött, közülük kísérleti jelleggel 6 kerékpár elektromos rásegítést kapott (PEDELEC). A kerékpárokkal a Magyar Telekom, illetve a T-Systems Magyarország hat telephelye között közlekedhetnek a dolgozók.

A Magyar Telekom ezzel a példaértékű kezdeményezéssel fejezte ki elköteleződését a fenntartható fejlődés és az innovatív megoldá-

sok iránt. A TeleBike ugyan nem egy profitorientált projekt, ám a fejlesztéssel nem csupán dolgozóink számára teremtettünk kényelmi szolgáltatást, de környezetünk értékeit is szem előtt tartottuk, ezzel támogatva a fenntartható fejlődést.

A TeleBike-nak köszönhetően a Magyar Telekom 2015-ben is büszkén viselhette a Kerékpárosbarát Munkahely címet.

MobilTárca

A MobilTárca szolgáltatást – 2014. novemberi bevezetését követően – 2015-ben kommunikációs kampányokkal népszerűsítette a Telekom. Az androidos okostelefonon elérhető alkalmazás révén a bankkártyánkat a mobilunkba költöztethetjük, amellyel nemcsak az 50 ezer magyarországi érintéses fizetést elfogadó banki terminálnál fizethetünk, de 2015-ben már a mobilunkat használhattuk fizetésre a hazai készpénzmentes fesztiválokon is. A fesztiválokon történő MobilTárca-használatot a Telekom első interaktív online reklámfilmsorozata népszerűsítette.

A bankkártya mellett virtuális módon a MobilTárcában tárolhatjuk a legnépszerűbb hazai pontgyűjtő program hűségkártyáját is. A virtuális hűségkártyával nemcsak a pontgyűjtés, de a beváltás is egy érintéssel történik. A 2015 novemberében meghirdetett „duplapont napon” minden virtuális kártyahasználó dupla értéken

A vállalat és Szolnok városa közötti együttműködés hosszú távú innovációs program, amelynek fókuszában a digitális írástudás terjesztése, a közlekedés, a biztonság, a turizmus és az energiahatékonyság fejlesztése áll.

válthatta be az addig összegyűjtött pontjait.

A szolgáltatásnak köszönhetően már koncert- és színházjegyeinket is eltárolhatjuk a MobilTárca alkalmazásban, hogy a rendezvényre történő belépés is papírmentes és kényelmes legyen.

Célul tűztük ki, hogy a jelenleg fejlesztés alatt álló új szolgáltatásainkkal, valamint a belépési korlátok csökkentésével még több felhasználó számára biztosíthassuk a plastikkártya- és papírmentes vásárlási élményt.

T-CITY, A JÖVŐ VÁROSA

Szolnokon 2009 májusa óta zajlik a T-City projekt. A város megközelítőleg 78 000 lakója élvezheti a T-City-s fejlesztések által kínált lehetőségeket, tapasztalhatja meg a legkorszerűbb infokommunikációs technológiák életminőség-javító hatását, és ismerkedhet meg a Magyar Telekom közösségi szolgáltatásaival.

2015 során a következő szolgáltatások, tesztek folytatódtak, illetve kerültek bevezetésre a városban:

Városkártya – Intelligens Közösségi Kártya

A T-City program keretében 2011 májusában jelent meg a Szolnok Városkártya, melynek segítségével a város lakói innovatív szolgáltatásokat és kedvezményeket vehetnek igénybe. A rendszer elindításában és működtetésében Szolnok Megyei Jogú Város Önkormányzata, a Magyar Telekom, a Jászkun Volán Zrt. és a NetLock Kft. (a CityPass rendszert kifejlesztő konzorcium vezetője) vett részt.

2015-ben a Szolnok Városkártya megoldást tovább üzemeltettük, ami magában foglalta a korábban kifejlesztett modulok teszt jellegű működtetését:

- Sulikártya
- Városkártya
- Biztonságos Szórakozóhely
- eSzavazás

Fentiekén túl 2015-ben tovább zajlottak az N-Ticketing modul tesztjei, amelynek keretében a jegyfizetés a megállóba kihelyezett TAG-ek segítségével már kilométer-alapú, valós igénybevétel alapján történik.

2015-ben 10 szolnoki buszon továbbra is működött a PayPass-kártyával való utazás: buszjegy helyett elegendő a bankkártyát csupán hozzáérinteni az arra alkalmas terminálhoz, amely ezt követően leemeli az utazás összegét a kártyáról, az ellenőrök pedig ellenőrizni tudják, hogy az adott bankkártyával ténylegesen megtörtént-e a jegyvásárlás.

A Magyar Telekom és Szolnok Megyei Jogú Város Önkormányzata közötti együttműködés keretében megvalósuló T-City projekt által a lakosok megismerkedhetnek a legkorszerűbb és leginnovatívabb infokommunikációs technikákkal, melyek használata nem csupán jelentősen megkönnyíti az életüket, de hozzájárul ahhoz is, hogy egy fenntarthatóbb és tudatosabb életmódot alakítsanak ki maguknak.



Városőrző

A fejlesztés keretében telepítésre került eNOTO egy olyan kipróbált, a település be- és kivezető közútjait monitorozó berendezés, amely kiemelt szerepet kaphat a települések közbiztonsági helyzetének, a lakosság biztonságérzetének javításában. Az eNOTO üzembe helyezése gyorsan elvégezhető, kezelése nem igényel komoly műszaki ismereteket, külön személyzetet. A berendezést különösen eredményesen használhatják a közbiztonságért felelős országos és helyi hatóságok vagy a felhatalmazásukkal működtetett civil szervezetek. 2015-ben sor került Szolnok valamennyi jelentős szolnoki be- és kivezető útjának lefedésére.

„Alakítsd a Jövő Városát!”

2012-ben kiírtuk az „Alakítsd a Jövő Városát!” pályázatot. Ennek során kiválasztottunk 20 családot, akiket bevonunk a Magyar Telekom innovációs folyamataiba. A projekt eredményeképpen ezek a háztartások elsőként kaphatják meg a Magyar Telekom legújabb, akár még fejlesztés alatt levő szolgáltatásait, termékeit, és kipróbálhatják azokat. Mindezekkel kapcsolatos véleményüket figyelembe vesszük a termékfejlesztés során. A program azért különösen fontos a Magyar Telekom számára, mert rendkívül nagy szerepet kap/kaphat a digitális kompetenciafejlesztésben. 2015-ben a családok több tesztben is részt vettek, így többek elsőként próbálhatták ki a MobilTárcát, de tesztelték a Városkártya Közösségi Közlekedés modulját és a TV GO szolgáltatást, néhányuk otthonában pedig telepítésre került az Okos Otthon szolgáltatás is.

ICT-tudatosító kezdeményezések

A Magyar Telekom elkötelezett híve a digitális szakadék csökkentésének. Ennek jegyében a lakosság által ingyenesen látogatható, immár hagyománnyá váló programsorozatot is szervezett a szolnokiaknak. A T-City Kids szakkörsorozat közelebb hozza az általános iskolásokhoz a mobiltelefonok és az internet világának újdonságait, valamint megismerteti őket az internetbiztonsághoz kapcsolódó legfontosabb fogalmakkal.



VARGA JUDIT
KIBU

A Magyar Telekom innovációs laborja, a Kitchen Budapest a 2007-es alapítása óta inspirálja a lokális technológiai fejlesztéseket friss, egyedi látásmódjával, és támogatja a hazai tehetségeket, hogy projektjeik nemzetközi terepen is sikeresek legyenek.

Ez a KIBU egyik fő értéke. A Start up és Talent programunkban részt vett csapatok tagjai, akik sokszor a mentorálási időszak lejártával is részei maradnak a lab életének, a legkülönbözőbb szakterületekről érkeznek: van köztük képzőművész, elektromérnök és fejlesztő is. Élénk kooperációjukból és az érdeklődési területek intenzív interakciójából igazi előremutató, interdiszciplináris projektek születnek.

Ilyenek például az utóbbi időben az agyszennyezés épülő különböző fejlesztések a Szavak

súlyától a Mindkicken át a Mood Balance-ig a Youniverse csapattól. A Capa Központ kiállításán debütált Szavak súlya installáció két ember közötti kommunikáció érzelmi oldalát vizsgálja és mutatja be látványos, virtuálisvalóság-élményként átélhető formában; innen alakult tovább az ötlet a gondolatvezérelt csocsón át a hangulatlibikókáig, amely a fejlett technológia eszközeivel segít átélni, hogyan tudunk partnerek lenni a másik ember érzéseinek, gondolatainak megértésében. A nemzetközi tudományos közéletet a '30-as évek óta foglalkoztató neurális hálózatok kutatása mára elérhető és integrálható módon, IoT-eszközök segítségével, szoftveres alapokon valósul meg, ezekből az elemekből építkeznek és hoznak létre újat fejlesztőink.

Kártya, melyet a város tömegközlekedési eszközein lehet fizetésre és jegyértvényesítésre használni. A következő években a kártya használható lesz parkolásra, kerékpárkölcsonzésre, továbbá mozi, múzeumi, állatkerti belépő megvásárlására. Az autóbuszokon elhelyezett elektronikus leolvasókhoz csak hozzá kell érinteni a kártyát, és nem szükséges a jegy fizikai nyomtatása. Az ellenőrök így elektronikusan ellenőrizhetik a fizetés és a jegyértvényesítés megtörténtét. A teljesen papírmentes városi közlekedési rendszer megvalósításával újabb ICT-projekt ért célba, mely hozzájárul a gazdaság, a környezet és a társadalom fenntarthatóságához.

KITCHEN BUDAPEST: INNOVÁCIÓ, INKUBÁCIÓ ÉS OKTATÁS A MAGYAR TELEKOM TÁMOGATÁSÁVAL

A 21. század Magyarországnak sikere ötleteiben rejlik. Szükség van egy műhelyre, ahol ezek közül a legjobbak szabadon fejlődhetnek.

A Kitchen Budapest (KIBU) egy kísérletező szellemű innovációs és inkubációs labor, amely 2007-ben a Magyar Telekom támogatásával jött létre. Szerepvállalásunk idén

kilencedik éve garantálja a hely működését, amelynek elsődleges célja tehetséges fiatalok felkarolása – tudással, kapcsolati tőkével és infrastruktúrával való támogatása. A Kitchen Budapest globális, tömegkultúrára ható problémák megoldásában érdekelt, hogy ötletei ne csak elméleti síkon működjenek, hanem valós gazdasági, társadalmi helyzetben megmérettetve is példamutató módon tudjanak helytállni.

A KIBU fontos mérföldkőként tekint a 2012-ben elindított Startup Programjára, amely kezdeti fázisú ötletekkel rendelkező csapatoknak biztosít lehetőséget arra, hogy álmaikból valóság legyen. Ez idáig több mint 900 megkeresés közül 9 csapatot sikerült inkubációs programunkba beléptetni. Misszióknak része, hogy életre keltsük az arra érdemes ötleteket.

A Startup Program elindítása után világosan látszott, hogy a magyar fiatalok körében nagy igény van egy ennél is korábbi fázisú ötletfejlesztési programra. Erre az igényre válaszként jött létre 2013 végén a Talent Program, ahol minden félévben 4-5 csapat kaphat lehetőséget arra, hogy a KIBU szakmai mentorálása mellett fejleszthesse ötletét egy prototípusig. A speciális ötletfejlesztési programba eddig több százan jelentkeztek, amiből 20 csapat sikeresen be is mutatkozhatott a programzáró Demo Dayen. A cél itt olyan üzleti potenciállal vagy kulturális vízióval rendelkező termékek és szolgáltatások ötletének kidolgozása, amelyek később jó eséllyel léphetnek tovább a Startup Programba is. A lényeg, hogy később akár üzletileg, akár innovációs értéként megállják a helyüket a világban.

2016-tól tervezzük beindítani a KIBU Lift programot, amely egyéni jelentkezőket céloz meg, és egy nemzetközi exchange program keretében

A Magyar Telekom elkötelezett a gyerekek, valamint a szülők és pedagógusok biztonságos tartalomhasználatának támogatása mellett. A 2013 végén elindított gyermekvédelmi honlapon ellenőrzött tartalmakkal, tanácsokkal, gyerekeknek szóló oktatással, a témához kapcsolódó különféle rendezvények ismertetésével segít abban gyerekeknek és szüleiknek, hogy felkészüljenek a digitális felületek használata során felmerülő veszélyhelyzetekre.

ösztönzi a tudás- és tapasztalatcserét a külföldi partnerintézmények delegáltjai között.

A Magyar Telekom Csoportot ezek a befektetések és üzleti lehetőségek hozzásegíthetik innovatív termékek és partneri együttműködések fejlesztéséhez, valamint a laborban kidolgozásra kerülő ötletek inspirálják az üzletfejlesztési területen dolgozó kollégáinkat, akik ezáltal nagyobb rálátást kaphatnak arról a környezetről, ahová a termékeink készülnek.

Bővebb információ a <http://www.kibu.hu> weboldalon.

2.4 A GYERMEKEK VÉDELME A DIGITÁLIS VILÁGBAN

A Telekom Okosdigitális Program gyermekvédelmi tevékenysége

Önkéntes szakemberek által tartott előadásaink célja bemutatni és megelőzni a napjainkban egyre gyakoribb, a fiatalok lelkére rombolóan ható helyzeteket: a személyes ada-

tokkal való visszaélést, a nyilvános megaláztatást, zaklatást stb. Célunk tehát a megelőzés; hogy rávilágítsunk arra, hogyan lehet ezeket elkerülni. Az Okosdigitális Programról a 2.1 Digitális felzárkóztatás fejezetben olvashatnak részletesebben.

Azoknak, akikhez még nem jutottak el az Okosdigitális Program önkéntesei, a www.okosdigitalis.hu honlapon található e-learning tananyagokon keresztül van lehetőségük hozzájutni a biztonságos tartalom- és eszközhasználat feltételeihez. A program Facebook-oldalán naprakész hírekkel, információkkal és tanácsokkal segítünk az érdeklődőknek:

<https://www.facebook.com/Okosdigitalis?pnref=lhs>

Célunk, hogy hozzájáruljunk Magyarország digitális érettségének fejlődéséhez és gyermekeink biztonságos, tudatos internethasználatához.

Gyermekbarát ügyfélszolgálat

A Magyar Telekom felismerte a gyermekvédelemmel kapcsolatos társadalmi szerepvállalás jelentőségét, és megpróbál ezeknek az elvárásoknak eleget tenni. A tévégyerekzár, az ingyenesen letölthető internetes szűrőszoftver, tehát bizonyos szolgáltatások díjmentes biztosításával is teszi ezt.

Szükség és igény van arra, hogy egyre több terület fordítson figyelmet a fiatalkorúak védelmére, akár a szülőkön, akár a pedagógusokon keresztül. A rohamosan digitalizálódó világgal arányosan nő a kockázatok száma is, így egyre több veszély leselkedik a gyermekekre a különböző kommunikációs csatornákon keresztül. Ezért is tartjuk fontosnak, hogy az ügyfélszolgálat is rendelkezzen gyermekvédelmi kompetenciával.

A Magyar Telekom tőzsdén jegyzett piacvezető távközlési vállalkozásként minden elemében eleget tesz a magyar jogszabályi előírásoknak, és aktívan részt vesz az ágazati önszabályozásban és az ágazati civil szervezetek munkájában is.

A cél, hogy ha egy gyermek vagy felnőtt felkeresi a vállalat ügyfélszolgálatát internet-, mobiltelefon- vagy bármely egyéb Telekom-szolgáltatáshoz kapcsolódó biztonsági kérdéssel, akkor a Magyar Telekom ebben az esetben is támogatást tudjon nyújtani.

Bővebb információ az alábbi oldalon található:
http://www.telekom.hu/rolunk/vallalat/fenntarthatosag/tarsadalom/tarsadalmi_szerepvallalas/gyermekvedelem

A **Telekom New Mediánál** az egyes emelt díjas szolgáltatásokkal kapcsolatos promóciós anyagok, kötelező ügyfél-tájékoztató rendszerek folyamatos monitorozása zajlik a vállalaton belül, kiemelten vizsgálva a felnőtt tartalmak elkülönítését.