



**FENNTARTHATÓSÁGI  
JELENTÉS**

**2016**



EGYÜTT. VELED



# 4. ÜGYFÉLKAPCSOLATOK

4.1.	Ügyfél-elégedettség .....	38
4.2.	Ügyfélpanaszok kezelése .....	39
4.3.	Ügyfeleink bevonása .....	40

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS



## 4.1 ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG

A Magyar Telekom negyedéves rendszerességgel végez komplex ügyfélelégedettség-méréseket, melyek keretében folyamatosan monitorozza ügyfelei általános elégedettségét, csakúgy, mint az elégedettséget befolyásoló szolgáltatáselemek (pl. hálózatminőség, termékinlátat, ügyfélszolgálat stb.) megítélését részleteiben is. A mérések mind módszertanukban, mind az eredmények tekintetében külön-külön értelmezhetők a Magyar Telekom vezetékes és mobilügyfélkörére, illetve lakossági és vállalati ügyfélbontásban (igény esetén akár további, célzottabb ügyfélszegmensekre) is.

E vizsgálatok eredményeként egyrészt képződik egy, az ügyfelek elégedettségét, annak mértékét kifejező kompozit indexszám, mely követhető és könnyen értelmezhetővé teszi az időbeni változásokat. Másrészt a szolgáltatáselemek részletekbe menő vizsgálata lehetővé teszi, hogy detektáljuk az ügyfél-elégedettségre ható tényezők aktuális megítélését, tehát azt, hogy a Magyar Telekom a tevékenységeinek mely területein teljesít – az ügyfelek értékelése szerint is – kimagaslóan, illetve mely területek azok, ahol minőségjavító intézkedések szükségesek akár a korábbi saját teljesítményéhez, akár a versenytárs szolgáltatók eredményéhez képest.

A felmérések telefonos, illetve személyes megkérdezéssel, sztenderd interjúk formájában történnek, szakmailag indokolt nagyságú, rétegzésű és súlyozású mintákon. A vizsgált kérdéskörök tartalma alapvetően nem változik az évek során, ezzel biztosítva az időbeli változások nyomon követhetőségét – ugyanakkor a lebonyolítás módszertana, a minta kialakítása a belső vállalati (vállalatcsoporti) igények, illetve a termékstruktúra és a piac változásainak megfelelően időről időre felülvizsgálata és aktualizálásra kerül.



### Lakossági ügyfélkör

2016-os eredményei alapján a Telekom teljesítménye – ügyfelei megítélése szerint – megfelel az iparág európai szintű átlagának. A mobil- és a vezetékes szolgáltatások szektorának elégedettségi eredményei 2013-ra azonos szintre kerültek, 2016-ra pedig a vezetékes szolgáltatások megítélése már valamivel kedvezőbb, mint a mobilpiacon. A vezetékes piac szereplőinek eredményei az utóbbi években trendszerű növekedést mutatnak.

Az egyes szolgáltatók vezetékes eredményei közel vannak egymáshoz, egységesen magas színvonalú szolgáltatást nyújtanak. 2016-ban a Telekom átlagos éves teljesítménye az európai iparági benchmark felső 10%-ának értékéhez tart.

A Telekom legfőbb erősségei közé tartozik a kínált szolgáltatások és termékek összessége és azok megújuló kínálata. További erősségek közé tartozik az ügyfél-tájékoztatás és a call center. Erősségünk emellett a lojalitási programok megítélése és a hűségű ügyfelek jutalmazása.

### Üzleti ügyfélkör

Az üzleti mobilszolgáltatások piaca emelkedést mutatott 2016-ban. Európai összehasonlításban a Magyar Telekom 2016-os teljesítménye átlagosnak mondható. A Telekom fő erősségei a hálózattal kapcsolatos tényezők, továbbá jól teljesít a meglévő és új ajánlati termékek megítélése terén is. Szintén kedvező az ügyfél-tájékoztatás és a számlázás megítélése, és erős az ügyfelek érzelmi kötődése a Telekomhoz.

A vezetékes szolgáltatások esetében a Telekom 2016-ban megőrizte kedvező szolgáltatói megítélését, és továbbra is stabilan az élvonalban volt. A Telekomot a széles körű szolgáltatás- és termékinlátat és azok folyamatosan megújuló volta különbözteti meg leginkább a versenytársaktól. További erősségei még az ár-érték arány és az ügyfelek tájékoztatása.

Az üzleti mobilpiachoz hasonlóan az ügyfelek jó kezekben érzik magukat a szolgáltatónál, és megbízható partnernek tekintik a Telekomot, vagyis erős az érzelmi, a márka iránti elkötődés.

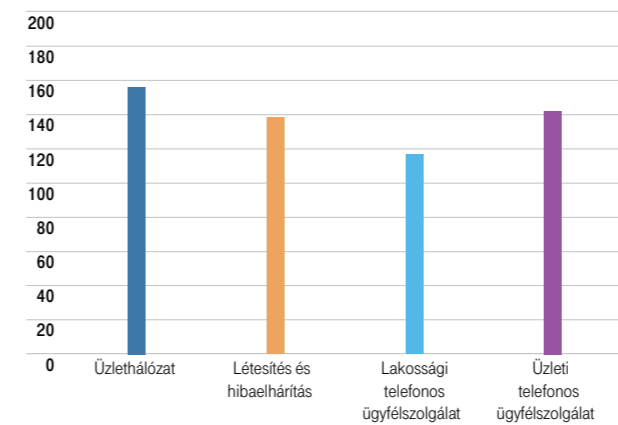
Az általános elégedettségmérés mellett az egyes ügyfélkapcsolati eseményekkel való elégedettséget a Next Generation International Customer Contact Analysis (NG ICCA) felmérés keretében belül folyamatosan figyelemmel kísérjük. A mérés célja nyomon követni az ügyfelek által érzékelt kiszolgálási minőséget, illetve információt szerezni az ügyfelek elégedettségéről, az ügyfélszolgálatunkkal vagy az önkiszolgáló csatornáinkkal kapcsolatos benyomásairól.

A megkeresés tranzakcióalapú, ügyfeleinket az ügyfélkapcsolati esemény után 2–48 órán belül megkérdezzük. A mérés a lakossági és az üzleti ügyfélkörre egyaránt kiterjed.

A kutatásba bevont főbb csatornák:

- üzlethálózat
- otthoni szolgáltatások létesítése és hibaelhárítása
- lakossági telefonos ügyfélszolgálat
- üzleti telefonos ügyfélszolgálat

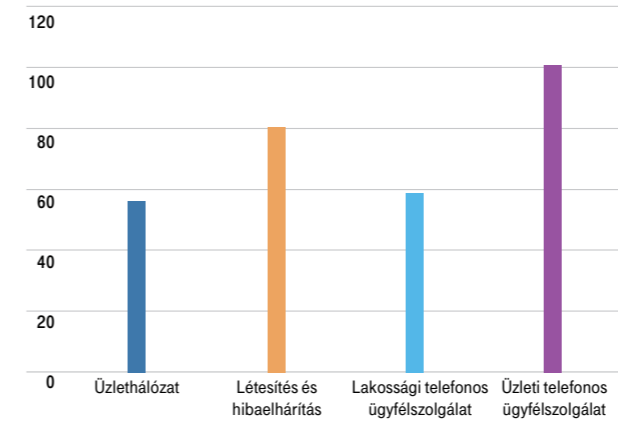
### ÁTFOGÓ ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓK 2016-BAN CSATORNÁNKÉNT ✓



Az átfogó elégedettségen túl a felmérés másik fontos mutatója az úgynevezett CES (Customer Effort Score). A Harvard Business Review-ban megjelent *Stop Trying to Delight Your Customers* című tanulmány alapján a tranzakcióalapon feltett kérdések esetében az ügyfelek lojalitása legszorosabban azzal függ össze, hogy mennyi személyes erőfeszítésükbe kerül az ügyüket, ügyeiket elintézni. A CES egyetlen kérdéssel, ötfokozatú skálán mérhető: „Mennyi energiát kellett fordítania arra, hogy ügyét elintézzé?”

Mind az átfogó elégedettséget, mind a CES-mutató eredményeit –200-tól +200-ig terjedő skálán értelmezzük. Az átfogó elégedettséget, a CES-mutatót és a szabad szöveges visszajelzéseket összefüggéseikben folyamatosan elemezzük, még több értéket teremtve ezzel mind az ügyfeleknek, mind pedig a vállalatnak.

### CES MUTATÓK 2016-BAN CSATORNÁNKÉNT



A T-Systems Magyarország az ügyfélelégedettség-méréseket jelenleg többszintű méréseken keresztül végzi.

### Stratégiai elégedettségi kutatás

Az éves elégedettségi kutatás lebonyolítása a Magyar Telekom Csoport Stratégiai igazgatóságának támogatásával, külső partner segítségével történik. A kutatás során az ügyfelek döntéshozóit kérdezzük meg.

A kutatás során személyes mélyinterjúkra és kérdőíves felmérésre is sor kerül. A kérdőíves kutatási szakaszban a teljes ügyfélkörből kialakított mintának teszünk fel kérdéseket, míg a mélyinterjúk során az ügyfélszegmensekből súlyozott arányban választjuk ki a legnagyobb ügyfeleket. A kérdőíves és mélyinterjúk esetén a döntéshozóknak lehetőségük van anonim értékelésre is.

Az éves elégedettségi mérésbe iparági benchmarkkérdéseket is beépítettek. Annak érdekében, hogy az ügyfélelégedettség-mérés valóban független legyen, a mérést és értékelést piacutató partner végzi el.

Az eredményeket a T-Systems teljes teljesítményére, szolgáltatási területekre, vertikumokra lebontva dolgozzák fel, és bemutatják az érintett szakterületek képviselői számára.

### Kapcsolattartói elégedettségi kutatás

Kapcsolattartói elégedettségi kutatásra minden negyedév végén kerül sor azon ügyfelek esetén, akik igénybe vették a T-Systems telefonos vagy e-mailes hibabejelentési, ügyintézési folyamatait. Így megkérdezzük azon ügyfelek kapcsolattartóit, akik hibabejelentéseikkel, panaszaiikkal a Vállalati ügyféltámogatási ágazathoz vagy a T-Systems Service Deskhez fordultak.

A mérés partner bevonásával (a Magyar Telekom Csoport Stratégiai igazgatóságának támogatásával) minden negyedév végén kb. 200 kapcsolattartó telefonos megkeresésével történik; a kapott válaszok alapján az értékelés a negyedév zárását követően készül el. A negyedik negyedéves mérés zárását követően elkészül a kapcsolattartói elégedettségi kutatás éves összefoglalója, amely a menedzsmentnek bemutatásra kerül.

### Vállalati ügyféltámogatási ágazat (VÜK)

A Vállalati ügyféltámogatási ágazat tevékenységével kapcsolatban az ügyfelek elégedettségét havonta mérjük. A mérés során minden ügyfél megkérdezésére sor kerülhet, aki az adott időszak alatt kapcsolatba lépett a call centerrel. Az ügyfelek megkérdezésénél további szempont, hogy az adott ügyfél rendelkezik-e dedikált kapcsolattartóval, és a kapcsolattartó beleegyezett-e a megkeresés lehetőségébe.

Az ügyfelek elégedettségének mérése során az ICCA módszertan alapján kialakított kérdőív alkalmazására kerül sor. A mérést a függetlenség biztosítása érdekében a T-Systems piacutató partnere végzi el. A partner havonta 70-100 interjút készít, melynek végeredményét egy 400-as skálán kapja vissza a T-Systems.

ICCA-CÉLÉRTÉK 2016-BAN:	ICCA-EREDMÉNYEK 2016-BAN
CC: 115	CC: 116,1
Dedikált: 160	Dedikált: 174,6
Kijárók: 180	Kijárók: 191,1
<b>Aggregált eredmény: 136,1 pont</b>	

A kapott eredmények a Vállalati ügyféltámogatási ágazat munkatársainak egyéni ösztönző rendszerének szerves részét képezik.

#### Hibabejelentésekhez kapcsolódó ügyfél-elégedettség-mérés:

A hibabejelentésekkel a T-Systems Service Deskjé megkereső ügyfelek esetén a hiba megoldásáról kapott tájékoztató e-mailek egyedi, a kérdőívre mutató linket is tartalmaznak. Azoknál az ügyfeleknél, akik a hibabejelentéshez kapcsolódó 6-os skálán 3-as vagy annál rosszabb minősítést adnak valamelyik kérdésre, vagy negatív szöveges értékelést írnak, automatikusan panaszjegyet veszünk fel, és esetleg is kivizsgáljuk a kirívóan alacsony értékelések okait. Szükség esetén javító intézkedéseket hozunk az ügyfél-elégedettség visszaszerzésére és növelésére.

A támogató rendszerben panaszjegy kerül felvételre abban az esetben is, ha az ügyfél megkeresése közvetlenül panasztételi számmal történik.

A T-Systemsnél az ügyfél-elégedettség növelését segítik elő a kiegészítő szolgáltatások, amelyeket dedikált „egykapus” ügyfélkiszolgálás keretében, a Sales által meghatározott cégeknek, cégcsoportoknak térítésmentesen biztosítunk. Prémium kijáró szolgáltatásunk keretében 2016. április 1-jétől az ügyfél telephelyén is biztosítjuk a következő szolgáltatásokat: előfizető- vagy számlafizető-módosítással kapcsolatos ügyintézés, kártya- és számcseré, adatmentés készülékek között, alkalmazások telepítése, készülékjavítás menedzselése, bemutatók, oktatások. 2016. szeptember 1-jén elindítottuk a Telesales csoportot értékesítési lehetőségeink kiszélesítése érdekében. Integrált számlareklamációs és kintlevőség-kezelési szolgáltatásunk keretében kintlevőség-kezelési kampányokat indítottunk, melyek révén 2016-ban több mint 594 millió forint kintlevőséget sikerült behajtánunk. Mindezek mellett integrált hibabejelentés-kezelés, panaszkezelés, hatósági kapcsolatok, módosítások, előfizető- és számlafizető-váltások kezelése, illetve churnmegelőzés is dedikált ügyfeleink rendelkezésére áll.

A Makedonski Telekomnál az ügyfél-elégedettség mérése ugyancsak TRI\*M, NGICCA és Web ICCA módszertan alapján történik.

A NG ICCA módszertan alapján történő mérések esetében egy szegmentáltabb, több területre kiterjedő értékelést vezetünk be. Eszerint az ügyfél-elégedettséget minden releváns területen vizsgáljuk, azaz a felmérés az üzletek, a call center, az önkiszolgáló rendszer, illetve a helyszínen dolgozó műszaki csoportok munkájával kapcsolatos elégedettségre is kiterjed. A Web ICCA felmérés segítségével a digitális csatornáinkkal kapcsolatos elégedettséget mérjük fel.

2016 júniusától vezettük be az Interactive Intelligence új, nyitottabb call center platformját annak érdekében, hogy még több szempontra kiterjedő és minden kapcsolati csatornáinkat összehangoltan kezelő felületen keresztül tarthassuk a kapcsolatot ügyfeleinkkel. Eddig sikeresen megtörtént a telefonos és az e-mailes kapcsolattartó rendszereink integrálása, jelenleg pedig a közösségimédia-csatornáink, illetve a chatfunkcióink integrálása zajlik.

Folyamatosan dolgozunk digitális ügyfélszolgálati csatornáink fejlesztésén. Ebben az évben a digitális csatornáinkon keresztül történt ügyfélszolgálati megkeresések és ügyfélszolgálati ügyintézési folyamatok száma exponenciálisan növekedett.

A Crnogorski Telekomnál az ügyfél-elégedettséget ugyancsak a TRI\*M, NG ICCA és Web ICCA módszertanok szerint mérjük.

1) A TRI\*M T-Com és a TRI\*M T-Mobile mérése negyedévente történik telefoninterjúk formájában. A telefonos interjúkat és az adatfeldolgozást egy független kutatóügynökség végzi rövid, közepes és hosszú mérési hullámokban.

A lakossági szegmens kompozit indexének éves átlaga (amely a megfelelő arányokkal súlyozott vezeték és mobilindexből áll) továbbra is csökkenő tendenciát követ: az előző éves 64,5 ponttól 2016-ban 62,2-re csökkent.

A vállalati szegmensben ugyanakkor megfordult a tendencia, és itt a korábbi 56,8 pont helyett 2016-ban már 58,4 pontot mérünk, vagyis sikerült javítanunk üzleti ügyfeleink elégedettségén.

A mobilszegmensben mért piaci elégedettség összességében csökkent (ideértve a teljes piacot, így a versenytársakat is), főként az általános gazdasági helyzet és a lakosság megnövekedett érzékenysége következtében. A Crnogorski Telekom által 2015-ben bevezetett új számlázási és CRM-rendszer hatása kimutatható volt 2015 negyedik negyedévének és 2016 első negyedévének eredményein, ami főképp a bevezetés átmeneti időszakának tudható be. Vezetékes hálózatunkon a TRIM-index stabil növekedését mértük a Magenta 1 bevezetését követően, melynek során 10 ponttal emelkedett az eredményünk az év elejéhez képest.

2) A teljes Deutsche Telekom Csoporton belül bevezetett NG ICCA program segítségével pontos és aktuális képet kaphatunk az egyes tagvállalatok ügyfél-élményének és ügyfél-elégedettségének értékeiről minden vizsgálati szinten (Ügyfélszolgálat, Értékesítés, TCS, Önkiszolgálás). Az ügyfeleket 90 napos interjúkban keressük sms- és IVR-felmérésekkel.

Rendszeresítettük az elégedetlen ügyfelek visszahívásának gyakorlatát, és beépítettük azt a szolgáltatásunk minőségét javító, felülvizsgálati gyakorlataink közé az ügyfélszolgálati, TCS-, üzleteinket érintő és IVR-szinteken. Az egyes visszajelzések megvitatására és a szükséges változtatások beépítésére kéthetente összehívott vezetőségi üléseket vezettünk be.

3) A Web ICCA 2015 végén történt bevezetésével ügyfeleink weboldalunkkal kapcsolatos elégedettségét vizsgáljuk a vásárlás és a szolgáltatás szintjein egyaránt. Weboldalunkra látogató ügyfeleink számára egy felugró ablakban kínálunk lehetőséget elektronikus kérdőívünk kitöltésére. A kérdőívet kitöltő ügyfeleink számára csak 90 napot követően jelenik meg újra a kérdőívet tartalmazó felugró ablak.

Méréseink alapján a weboldalunkhoz kötődő ügyfél-elégedettség mértéke 20,1 ICCA-ponttal emelkedett a 2015. évi kiinduló adatainkhoz képest.

A Telekom New Média Zrt. a 2016-os üzleti évben megállapodást kötött a Magyar Telekom Nyrt.-vel a TVGO, valamint az INFO SMS/MMS szolgáltatáshoz kapcsolódó tartalmi kiszolgálásról. Az előfizetőknek biztosított jogtisztá tartalmak és információk köre a Magyar Telekom Nyrt. kijelölt területeivel közösen kerül meghatározásra. A Telekom New Media részt vesz a Magyar Telekom TVGO szolgáltatásával kapcsolatos ügyfél-elégedettségi eredmények feldolgozásában és javításában. A módszertant és a mérést a Magyar Telekom Nyrt. koordinálja.



## 4.2 ÜGYFÉLPANASZOK KEZELÉSE

Az ügyfél hangja és jelzése – minden igény, panasz és véleménynyilvánítás – minden esetben fontos számunkra ahhoz, hogy fenntartsuk szolgáltatásaink magas színvonalát az ügyfelek elvárásainak megfelelően. A Magyar Telekom ügyfeleitől érkező megkeresések folyamatosan segítségünkre vannak a panaszok vizsgálati szakaszában, a folyamat vagy más terület érintő hiányosságok feltárásában és azok megfelelő javítására alkalmazott módok felkutatásában.

Panaszkezeléskor nagy hangsúlyt fektetünk ügyfeleink elégedettségére és a kiemelt ügyfél-élmény biztosítására, melyet az elmúlt években egyre magasabb szintre emeltünk. Feladatunk-

nak tartjuk, hogy a panaszok vizsgálata és kezelése során minőségi és megnyugtató megoldást nyújtsunk ügyfeleink számára. Ennek mentén az egyedi igényekhez igazított megoldásokkal alakítjuk újra élménnyé a Magyar Telekom szolgáltatásainak további használatát az ügyfél részére.

Fontos számunkra, hogy ügyfeleinknek kiemelkedő minőségű szolgáltatásokat nyújtsunk, valamint a felmerülő panaszok kezelésekor gyors megoldást biztosítsunk. 2016-ban az előző évhez képest a panaszkezelés átlagos megválaszolási idejében 40,7%-os javulás történt, míg a panaszok száma 25,7%-kal csökkent. ✓

**Képviseljük, hogy a valós jelzéseken és ügyféligenyeken alapuló megoldások, fejlesztések által a Magyar Telekom-ügyfeleknek személyre szabott szolgáltatásokat tudunk biztosítani, így szolgáltatásaink használata, a „Telekom-ügyfél vagyok”-élmény a kapcsolat minden szakaszában fenntartható és fejleszthető.**

2016. október 20-án a Crnogorski Telekom elfogadta a panaszok és kérelmek kezelésére vonatkozó vállalati irányelvét. 2016 februárjában megkezdtük az ügyfélpanaszok kezelését optimalizáló projektfolyamatunkat az új, ONE számlázási rendszerünket bevezető időszakban. Mivel egy ilyen nagy léptékű változás bevezetésekor általában megnő az ügyfélpanaszok száma, ebben az időszakban már élesben tesztelhetjük új ügyfélpanasz-kezelési folyamatunkat is.

#### Az ügyfélpanasz-kezelési folyamat elemei:

1. Ügyfélpanasz befogadása (különböző csatornákon keresztül (levél, e-mail, fax, online felület, közösségi média).
2. Az ügyfélpanaszok rögzítése CRM-rendszerbe különböző csatornákon keresztül (üzlet, call center, online felület stb.); archiválás.
3. A követeléskezelési csapat elemzi a beérkezett panaszokat.
4. Vállalaton belüli kiegészítő információk beszerzése az ügyfél megfelelő tájékoztatásához.
5. Döntéshozás és a vonatkozó jogszabályi kereteknek megfelelő válaszadás (8 napon belüli válaszadás kötelező az írásos formában benyújtott panaszok esetében).
6. Másodfokú panaszkezelési szervként az Elektronikus Kommunikációs Ügynökség áll ügyfeleink rendelkezésére.

2016-ban összesen 9331 ügyfélpanasz érkezett a **Makedonski Telekom** rögzített szolgáltatásaihoz kötődően, ami 25%-kal kevesebb, mint az előző évben. A csökkenés részben a szolgáltatás folyamatosságát megszakító hibák kisebb számának köszönhető. 2016-ban javítottunk az ügyfeink panaszkezelési folyamataihoz kapcsolódó ügyfél-tájékoztató sms-csatornánk hatékonyságán is.

### 4.3 ÜGYFELEINK BEVONÁSA

#### Digitális Híd

A kistelepüléseken 2004 óta futó sorozat 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.

2016-ban egy Digitális Hidat és hét Digitális napközit tartottunk.

Életre kelt kifestők, virtuális mesék, detektívésdi a neten – többek között ezeket kínálta nyáron a Digitális Híd keretében megrendezésre került Digitális napközi, amelyet a Telekom lelkes önkéntesei szerveztek kisiskolások számára Debrecenben, a Bolyai Általános Iskolában. A gyerekek játékos és motiváló feladatok elvégzése közben szinte észrevétlenül sajátították el a biztonságos netezés szabályait.

A Digitális Híd Kistelepüléseken program keretében **az elmúlt tizenkét évben 200 kistelepülésen közel 5000 résztvevőnek** tartottak ismeretterjesztést az önkéntesek, és hozzájuk csatlakoztak a média ismert arcai, mint például **Novák Péter, Harsányi Levente vagy Galambos Péter.**



Digitális Híd Hajdúsámsonban

#### Föld órája

2016. március 19-én 20:30–21:30 között került megrendezésre a Föld órája elnevezésű, világméretű önkéntes megmozdulás. A világ 162 országában, köztük Magyarországon is rengetegen csatlakoztak a kezdeményezéshez, amihez nem kellett más tenni, mint lekapcsolni egy órára a villanyt. Országosan 10 Telekom-üzlet csatlakozott a megmozduláshoz, melyekben elektromos áram használata helyett gyertyákkal világítottak, a kivetítőkre pedig a Föld órájáról szóló anyagok kerültek.

A korábbi évekhez hasonlóan a **Crnogorski Telekom** idén is kapcsolódott a Föld órája globális civil kezdeményezéshez, amely az éghajlatváltozással szembeni cselekvés erejére hívja fel a figyelmet. A vállalat mobilközvetítésen keresztül hívta fel ügyfelei figyelmét a csatlakozás fontosságára. A Crnogorski Telekom, túllépve a jelképes órán, folyamatosan a fenntartható megoldások elterjedéséért dolgozik ügyfelei és munkatársai körében egyaránt. Ilyen az e-számla népszerűsítése, vagy a papíralapú regisztráció helyett az online regisztráció elterjesztése.

#### hello holnap! mobilapplikáció

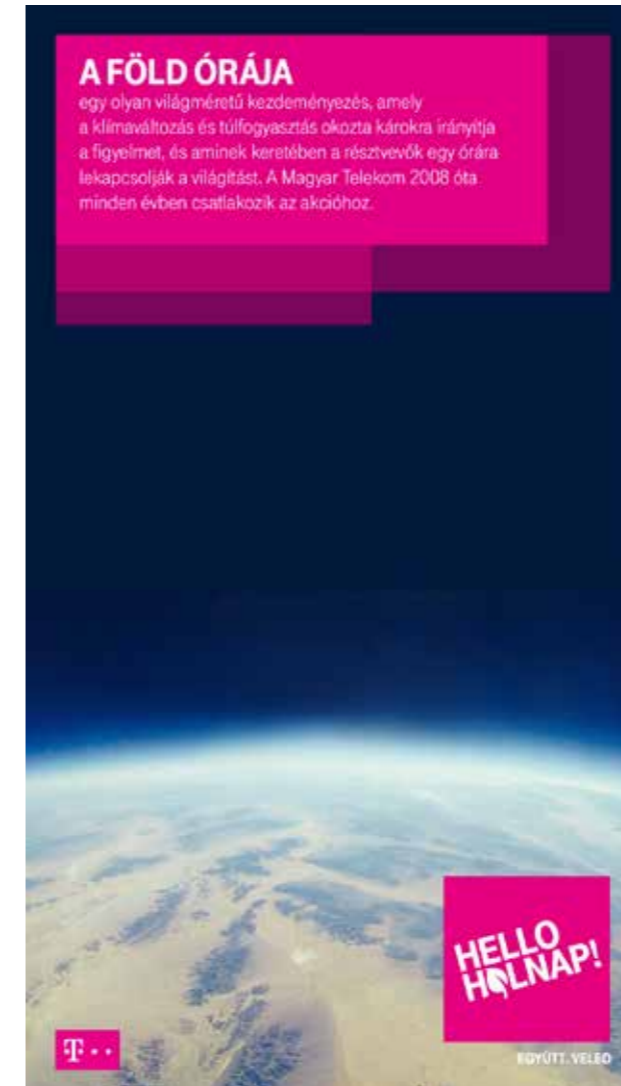
A 2014-es Fenntarthatósági Napon debütált applikációt 2016 végéig közel 10 000 fő töltötte le. Az értékelések alapján a különböző szoftveráruházakban található applikációk közül a hello holnap! az egyik legjobbnak értékelt telekomos app.

A felhasználók az applikáción keresztül pontokat gyűjthetnek, ezeket forintra válthatják és eladományozhatják az alkalmazásban felsorolt civil szervezeteknek.

2016-ban véget ért a hello holnap! applikáció második adományozási időszaka. Az alkalmazással a felhasználók több ezer pontot gyűjtöttek össze és 400 000 Ft-ot adományoztak el. 2017. január 1-jén újraindult az adományozás 9 új szervezet bevonásával.



Digitális napközi Debrecenben



2016-ban is csatlakoztunk a Föld órája kezdeményezéshez



hello holnap! applikáció

#### hello holnap! pontok a Vivicitán

A futóversenyen a futók 3, a szurkolók 1 hello holnap! pontot gyűjthettek be, a különleges Suhanj! futamon indulók pedig extra pontot szerezhettek, ha az alapítvány versenyzőit támogatva futották le a távot.



Telekom Vivicitá

#### Telekom Vivicitá

A 31 éves városvédő futás 2016-ban Budapest mellett Kecskeméten és Pécsen került megrendezésre, a fővárosban kétnapos eseményként. A tízezres tömegeket megmozgató rendezvény rendkívüli népszerűségét annak is köszönheti, hogy a család minden tagja megtalálhatja a kondíciójának és felkészültségének megfelelő távot: Vivicitá (10 km), Midicitá (7 km), Minicitá és gyaloglás (2,5 km), 3 fős váltó (3x2 km), családi futás (700 m), valamint a komolyabb felkészültséget igénylő félmaraton (21 km). A kétnapos futófesztiválon a gyerekeket a Telekom okosdigitális játszótérre várta, ahol szüleikkel együtt kipróbálhatták a legújabb okoseszközöket, digitális világgal kapcsolatos teszteket oldhattak meg, készségfejlesztő applikációkkal ismerkedhettek meg, és többféle logikai játékkal is játszhattak.

Az eseményhez ismét csatlakozott a Fenntarthatósági Média Klub (FMK) több szerkesztőségi munkatársa, hogy részvételükkel, különböző versenytavok teljesítésével felhívják a figyelmet gyermekeink, a jövő generációja testi és lelki egészségének megővésére, miközben együtt népszerűsítik a mozgást, a futóspportot.

#### Telekom Közösségi Kertek

A Magyar Telekom és a Kortárs Építészeti Központ (KÉK) 2016-ban folytatta a közösségi kertek működtetését. Kertészeti előadások és közösségépítő programok színesítették a kertészkedési munkálatokat a használaton kívüli Telekom-ingatlanok területén található közösségi kertekben: a **Csárdás Kertben**, a **Kékvirág Közösségi Kertben** és a **Kerthatár Közösségi Kertben**. A három kert közel 200 családnak biztosít kertészkedési lehetőséget a városban.



Kerthatár Közösségi Kert

### Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés és DELFIN Díj

Júniusban került sor a XVII. Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetésre és a DELFIN Díjak átadására. A szakmai zsűri a nyertes vállalatoknál megvalósított, példamutató fenntarthatósági megoldásokat és teljesítményeket jutalmazta.

A Magyar Telekom által 2008-ban alapított DELFIN Díjra (Díj egy Elkötelezett, Fenntartható, Innovatív Nemzedékért) bármely Magyarországon működő vállalkozás pályázhatott 2016-ban már megvalósult projektekkel vagy működő programokkal. A DELFIN Díj nyertesei 2016-ban:



XVII. Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés

- **Fenntartható innováció** kategóriában: az RS Kereskedelmi Szolgáltató Bt. a fenntartható mezőgazdasági innovációjáért és a Házikó Farm Kft. a fenntartható élelmiszeripari innovációjáért.
- **Tudatformálás** terén a Naplopó Kft. a fenntartható tudatformálásért végzett többéves munkájáért.



DELFIN Díj nyertesek

A Fenntarthatósági Kerekasztal-beszélgetés keretében bemutatásra kerültek azon civil szervezetek, amelyek a vállalat partnerei lettek a digitalizációt, a fenntarthatóságot és adományozást ötvöző hello holnap! mobilapplikációban. A résztvevők a szakmai előadásokból megismerhették a vállalat fenntarthatósági

stratégiáját és eredményeit, klímavédelmi tevékenységünket, valamint a fogyatékosokkal élőknek nyújtott új szolgáltatásokat.

### Debrecenben járt a Fenntarthatósági Nap 9 Föld-labdája!

A Fenntarthatósági Nap hangulatába kaphattak betekintést a Campus Fesztiválon fesztiválózó. A Pannonia Allstars Ska Orchestra „dobta be” a Föld-labdát a nagyszínpadok közönsége közé, akik hatalmas lelkesedéssel tartották fenn a „Földet”. Az FN9 látogatói az esti afterpartyn is találkozhattak a PASO tagjaival.



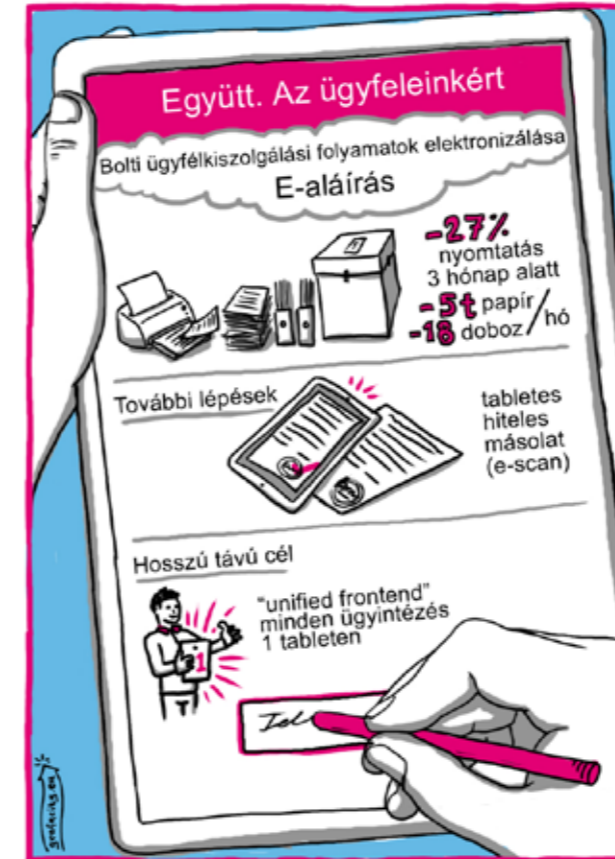
Fesztiválon a Föld-labda

### Elektronikus ügyfélszolgálat e-aláírással

Papírdossziék helyett elektronikus iratok: a Telekom üzleteiben már az e-aláírásra is mód nyílik. Az üzletekben havonta csaknem félmillió ügyletet hajtanak végre, és ezzel együtt közel 3 millió oldalt nyomtatnak. Az ezzel járó papírfelhasználási költségek csökkentése és a folyamatok egyszerűsítése céljából alakította át a vállalat az üzletek működését. A tabletes e-aláírás bevezetésével a cél az, hogy az üzletekben keletkező nyomtatott dokumentumok mennyiségét, a nyomtatás, archiválás és tárolás költségét minimálisra csökkentse a vállalat, ezzel együtt gyorsítsa és automatizálja a dokumentumkezeléssel járó adminisztrációs munkafolyamatokat.

### Még közelebb a papírmentes működéshez – Bevezetjük az elektronikus ÁSZF-et

Az elektronikus aláírást követően 2016-ban a vállalat befejezte a papíralapú Általános Szerződési Feltételek kiváltására szolgáló e-ÁSZF-tabletek kiszállítását és telepítését. Közel egy tonna papír árát és nyomtatási költségét tudja így a vállalat évente megtakarítani. Az online működésnek köszönhetően az e-ÁSZF-ben bekövetkező változások automatikusan kerülnek átvezetésre, emellett a dokumentum akadálymentesített üzemmódban is elérhetővé vált.



### Okoszlop Budapesten

Az ország első intelligens közvilágítási oszlopa alapvetően öt rendszert, illetve funkciót egyesít. Az ELMŰ-ÉMÁSZ infrastruktúrájára épülő okos elektromosautó-töltő 22 kW (3x32 A) teljesítmény leadására képes, és kompatibilis a társaságcsoporthoz e-kWh nevű applikációjával. Fontos kiemelni, hogy Magyarországon ez az első eset, amikor egy meglévő közvilágítási oszlopba építenek be elektromosautó-töltőt, amelyet az e-autósok a nap 24 órájában igénybe vehetnek. A berendezés része egy ingyenes, vezeték nélküli internetkapcsolatot biztosító wifi is, amely 180 méter sugarú körben 200 felhasználó igényeit képes egyszerre kielégíteni. Az oszlopra szerelt biztonsági kamera, amely a kerület 50. térfigyelő eszköze, valamint a rendőrséggel való kapcsolat létrehozására alkalmas vészgomb a lakosok és a járókelők biztonságát szolgálja. A világítási funkciót korszerű és energiatakarékos LED-fényforrások látják el. Az intelligens közvilágítási oszlop moduláris felépítésű, ezért a felsoroltakon kívül további rendszerelemek integrálására is lehetőség van.

Az ELMŰ-ÉMÁSZ és a T-Systems Magyarország közös fejlesztésének eredményeként 2015. november 12-én üzembe helyezett intelligens közvilágítási oszlop 2016-ban a felsorolt funkciókkal működött, és az Okos Város koncepció részét képező informatikai eszközöket és energetikai megoldásokat integrálta magába.

### Karbonsemlegesség

A Magyar Telekom Csoport (beleértve külföldi leányvállalatait, a Makedonski Telekomot és a Crnogorski Telekomot is) idén is karbonsemlegessé vált.

Korunk egyik legsúlyosabb problémája a klímaváltozás, amely nagyrészt az emberiség által a légkörbe juttatott szén-dioxid következménye. A Telekom már a 90-s években felismerte a környezet- és a klímavédelem fontosságát, amely szemléletet szervesen beépült tevékenységébe. A fenntarthatósági stratégiájában lefektetett célok mentén, innovatív megoldásokat alkalmazva a Telekom folyamatosan csökkentette a működése során felhasznált energiát és növelte az energiahatékonyságát.

A vállalat modernizálta hálózatát és adatközpontjait, növelte hibrid és elektromos autók arányát a céges autóflokkban, és egyre hatékonyabb eszközöket és megoldásokat alkalmaz. Több infrastruktúrájának energiaellátását oldja meg szél- és/vagy napenergiával, és saját működése során is előnyben részesíti a fenntartható infokommunikációs termékek és szolgáltatások igénybevételét. A teljesen karbonsemleges működés eléréséhez két kiemelt projekt járult hozzá. A Telekom Csoport magyarországi elektromosenergia-felhasználását 100 százalékban megújuló energiaforrásból vásárolja, a fosszilisenergia-felhasználásból származó kibocsátását pedig zöldprojektek támogatásával semlegesítette.



A Magyar Telekom Csoport 2016-ban is karbonsemlegesen működött.