

МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ АД - СКОПЈЕ

„Кеј 13-ти Ноември“ бр. 6, 1000 Скопје, Република Македонија

**ГОДИШЕН ИЗВЕШТАЈ
за работењето на Македонски Телеком АД – Скопје во 2016 година**

На 13 февруари 2006 година, Маѓар Телеком АД, доминантниот сопственик на Друштвото, (преку Каменимост Комуникации АД – Скопје, мнозински акционер на Друштвото), објави дека е вршена истрага на одредени договори склучени од друга подружница на Маѓар Телеком АД, со цел да се утврди дали договорите биле склучени во спротивност на политиките на Маѓар Телеком АД или важечките закони или регулативи. Одборот за ревизија на Маѓар Телеком го ангажираше White & Case како свој независен правен советник за целите на спроведувањето на интерната истрага. Последователно на ова, на 19 февруари 2007 година, Одборот на директори на Друштвото, врз основа на препораката на Одборот за ревизија на Друштвото и на Одборот за ревизија на Маѓар Телеком АД, донесе одлука за спроведување на независна интерна истрага во однос на одредени договори во Македонија.

Врз основа на јавно достапните информации, како и информациите добиени од Маѓар Телеком, а коишто беа претходно обелоденети, Одборот за ревизија на Маѓар Телеком спроведе интерна истрага во однос на одредени договори поврзани со активностите на Маѓар Телеком и/или нејзините подружници во Црна Гора и во Македонија кои вкупно изнесуваа повеќе од 31 милион евра. Поконкретно, интерната истрага испитуваше дали Маѓар Телеком и/или нејзините подружници во Црна Гора и во Македонија извршиле плаќања коишто се забранети со законите или прописите на САД, вклучувајќи го и Законот за спречување на корумпирано однесување во странство („ФЦПА“) на САД. Друштвото претходно ги обелодени резултатите од интерната истрага.

Одборот за ревизија на Маѓар Телеком го информираше Министерството за правда на САД („МП“) и Комисијата за хартии од вредност на САД („КХВ“) за интерната истрага. МП и КХВ започнаа истрага за активностите коишто беа предмет на интерната истрага. На 29 декември 2011 година, Маѓар Телеком објави дека склучи конечни спогодби со МП и КХВ за решавање на истрагите на МП и КХВ поврзани со Маѓар Телеком. Со спогодбите завршија истрагите на МП и КХВ. Маѓар Телеком ги објави клучните услови од спогодбата со МП и КХВ на 29 декември 2011 година. Поконкретно, Маѓар Телеком објави дека склучил договор за одложено гонење за период од две години („ДОГ“) со МП.

ДОГ истече на 5 јануари 2014 година, а врз основа на барањето на МП доставено во согласност со ДОГ, Окружниот суд на САД за Источната област на Вирџинија, на 5 февруари 2014 година, ги отфрли обвиненијата против Маѓар Телеком.

Во врска со локалната истрага од страна на државните органи во Македонија и претходно обелоденетата информација во Финансиските извештаи на Друштвото за претходните години, кривичната постапка во основниот суд е во тек.

Немаме сознанија за било какви информации како резултат на барања од било кое регулаторно тело или други надворешни страни, освен како што е опишано погоре, од кои би можеле да заклучиме дека финансиските извештаи можат да бидат неточни, вклучувајќи ги и ефектите од можни незаконски дејства.

Овој Годишен извештај за работењето се однесува на Македонски Телеком АД – Скопје, (во понатамошниот текст: „МКТ“).

На 31 октомври 2013 година беше склучена Спогодба за присоединување со Т-Мобиле Македонија (во

понатамошниот текст: „ТММК“) како Друштво коешто се присоединува кон МКТ како Друштво коешто презема. Спогодбата за присоединување беше изменета со Анекс кон истата склучен на 20 април 2015 година. ТММК како подружница во целосна сопственост на Друштвото се консолидираше заклучно со 2014 година.

Во согласност со Спогодбата за присоединување и Анексот кон истата и во согласност со одредбите од Законот за трговски друштва, 31 декември 2014 година беше утврден како датум од кој сите зделки на ТММК, од сметководствена гледна точка, ќе се сметаат како да се извршени за сметка на МКТ. Соодветно на тоа, почнувајќи од 1 јануари 2015 година, книговодствената евиденција и за МКТ и за ТММК ќе ја води само МКТ.

Во согласност со Спогодбата за присоединување и Анексот кон истата, коишто беа усвоени и потврдени од страна на Собранијата на МКТ И ТММК на седниците одржани на 17 јуни 2015 година, деловните активности на ТММК престанаа заклучно со 30 јуни 2015 година, кога и ова Друштво беше избришано од Централниот Регистар. Со бришењето, правниот субјективитет на ТММК му престанува без постапка за ликвидација.

Со престанокот на ТММК, имотот и обврските на ТММК се пренесоа на МКТ по пат на универзален пренос на целиот имот и обврски.

МКТ е акционерско друштво основано и со седиште во Република Македонија (РМ) за обезбедување на телекомуникациски услуги. Непосредно матично друштво на МКТ е АД Каменимост комуникации – Скопје, кое е во целосна сопственост на Маѓар Телеком АД, регистрирано во Унгарија. Основно матично друштво е АД Дојче Телеком (ДТ) регистрирано во Сојузна Република Германија.

МКТ е интегриран телекомуникациски оператор чијашто примарна понуда се состои од услуги на фиксна и мобилна телефонија. МКТ е водечки давател на услуги од мобилна телефонија којшто е посветен на обезбедувањето на современи технологии и нудењето на напредни услуги што се во согласност со највисоките технолошки стандарди и стандардите за услуги. МКТ е и водечки давател на услуги којшто обезбедува традиционални телекомуникациски услуги на фиксна телефонија и услуги за содржини во рамките на делокругот на фиксната мрежа, широкопојасни услуги и интегрирани решенија, вклучувајќи и телевизија преку Интернет протокол („IPTV“).

Целите на МКТ за претстојните години се фокусирани на тоа да биде лидер на полето на технологијата во Македонија и да обезбедува квалитетни услуги со атрактивни цени со цел да се подготви за конкуренцијата.

Во јануари 2014 година МКТ успешно го заврши проектот за целосна IP трансформација и последниот корисник на јавната комутирана телефонска мрежа („PSTN“) беше мигриран на IP Multimedia Subsystem („IMS“) платформата. IMS платформата овозможува користење на разновидни напредни и иновативни услуги во фиксната телефонија.

Во 2016 година, приходите од мобилни говорни услуги учествуваа со 34,8% во вкупните приходи, а 16,8% од вкупните приходи на МКТ беа генерирани од фиксните говорни услуги. Услугите за Интернет и податочни услуги од фиксна телефонија учествуваа со 14,4%, а приходите од неговорни услуги од мобилна телефонија учествуваат со 13% во вкупните приходи. Приходите од IPTV учествуваа со 5,7% во вкупните приходи.

Приходите од фиксни говорни услуги сè уште бележат тренд на намалување, главно како резултат на намалениот број на корисници на фиксна телефонија и намалувањето на појдовниот сообраќај. Приходите од IPTV пораснаа главно поради растот на базата на претплатници на IPTV. Намалувањето на приходите од мобилни говорни услуги е придвижено од пониските приходи од малопродажни говорни услуги што главно произлегува од намалувањето во припејд што е придружено со истиот тренд во припејд сообраќајот, како и пониските приходи од дојдовни говорни услуги како резултат на помалиот број на минути од меѓународен сообраќај во мобилна мрежа.

На крајот на 2016 година, МКТ имаше 217.576 говорни пристапни фиксни линии во споредба со 226.501 на крајот на 2015 година. Бројот на вкупен DSL пристап е стабилизан на 194.172 на крајот од 2016 година, во споредба со 195.014 на крајот на 2015 година. Бројот на корисници на IPTV на крајот од 2016 година

достигна 107.672 корисници (вклучително 3 Play, само IPTV и 2 MAX), што значи зголемување од 4,1% во однос на крајот на 2015 година. Бројот на FTTH корисници достигна 37,000 корисници на крајот на 2016 година што значи зголемување од 11,8% во однос на крајот на 2015 година.

МКТ имаше мобилна корисничка база од 1.257.887 на крајот од 2016 година, во споредба со 1.229.655 на крајот од 2015 година. Густината на претплатници на пазарот на мобилна телефонија во Македонија е над 105,8%, што покажува тренд на поседување на повеќе SIM картички од страна на едно лице. Како резултат на заситеноста на пазарот, МКТ става посебен фокус на задржувањето на корисниците со цел да го заштити уделот на пазарот.

Македонскиот пазар на мобилна телефонија беше окарактеризиран со високо конкурентни кампањи и понуди во 2016 година. Како резултат на зголемената конкурентност и со цел да се спречи одлевањето на корисници и да се поттикне користењето на услугите, МКТ вовеле различни кампањи, тарифни модели и дополнителни услуги што се посебно дизајнирани со цел да им се излезе пресрет на потребите на претплатниците, со фокус на вредноста наместо на цената. Овие понуди се наменети за различни кориснички сегменти. Во текот на 2015 година беше воспоставен единствен Телеком бренд и беше воведен нов концепт на производи, што е усогласено со глобалната стратегија на Групацјата Дојче Телеком како телекомуникациски лидер во Европа. МАГЕНТА производите коишто беа развиени, како стратегија на ДТ, беа редизајнирани во 2016 година и ја обележаа годината како година на холистички пристап во однос на домаќинствата, во рамките на кој се нудат интегрирани производи и услуги за цели на максимално зголемување на базата на домаќинства, обезбедување на приходи и носење на профитабилност.

МКТ постојано работи на креирање на пазарна побарувачка за мобилен интернет и стимулирање на користењето на мобилни податочни услуги преку тарифни модели за уреди/ податочни услуги.

Македонскиот пазар на мобилни услуги, под влијание на глобалните трендови, се придвижува кон многу поширок и поинтерактивен пазар на комуникации, којшто опфаќа говорни услуги, мобилен интернет и 3G/4G streaming услуги. Со цел да се осигури конкурентност на пазарот, се планира понатамошно распоредување на технологијата за мобилни широкопојасни услуги, подобрување на управувањето со корисниците и процесите на наплата и вложување во дополнителни услуги.

Подолу се прикажани расположливите податоци за надоместоците за членовите на Одборот на директори на МКТ со активни мандати на 31 декември 2016 година*, а се однесуваат на применливиот период во 2016 година:

- а) Податоци за примања МКТ и во други друштва доколку членот е член на органи на управување во други друштва (плата, надоместоци на плата, надоместок за членство, бонус, осигурување и други права)

Име и презиме (применлив период)	Компанија каде е член на орган на управување	Плата	Надоместоци на плата	Надоместок за членство	Бонус	Осигурување	Други права
Михаел Франк	Црногорски Телеком АД	0	0	0	0	0	Нема
Валтер Голдениц	Дојче Телеком Пан-Нет Унгарија Кфт	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Атила Кесег	Иммр Гмбх, Германија (член на Советодавен Одбор)	0	0	0	0	0	Нема
	Паннет, Германија (член на Одбор на директори)	0	0	0	0	0	Нема

Сузане Кругман	Црногорски Телеком АД Подгорица (член на Одбор на директори)	0	0	0	0	0	Нема
	T-Мобиле Чешка (член на Надзорен одбор)	0	0	0	0	0	Нема
Карој Швејninger	Виданет Зрт.	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Петер Жом	Камени Мост АД Скопје	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Панче Кралев	Претседател на Фондација Телеком за Македонија	0	0	МКД 203.259 (нето)	0	0	Нема
	Македонски Телеком АД – Скопје (Претседател на Одбор на директори)	0	0	МКД 1.488.000 (нето)	0	0	Нема
Назим Буши	Македонски Телеком АД – Скопје (Заменик претседател на Одбор на директори)	0	0	МКД 1.116.000 (нето)	0	0	Нема
Александар Стојков	Македонски Телеком АД – Скопје (член на Одбор на директори)	0	0	МКД 744.000 (нето)	0	0	Нема
Небојша Стајковиќ	Македонски Телеком АД – Скопје (член на Одбор на директори)	0	0	МКД 744.000 (нето)	0	0	Нема
Владимир Здравев	Македонски Телеком АД – Скопје (член на Одбор на директори)	0	0	МКД 744.000 (нето)	0	0	Нема

б) Податоци за вработување доколку членот има засновано работен однос кај друг работодавач (назив на работодавач, дејност, висина на плата, надоместоци на плата, бонус, осигурување и други права).

Име и презиме (применлив период)	Назив на работодавач	Дејност на работодавач	Висина на плата	Надоместоци на плата	Бонус	Осигурување	Други права
Карој Швејнингер	Маѓар Телеком АД	Телекомуникации	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Михаел Франк	Маѓар Телеком АД	Телекомуникации	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Петер Жом	Дојче Телеком АД	Телекомуникации	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Андреа Шаги	Маѓар Телеком АД	Телекомуникации	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Валтер Голдениц	Маѓар Телеком АД	Телекомуникации	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Атила Кесег	Дојче Телеком АД	Телекомуникации	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Сузане Кругман	Дојче Телеком АД, Бон	Телекомуникации	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Александар Стојков	Правен Факултет „Јустинијан Први“ Скопје	Високо Образование	MKD 737.175 (нето)	MKD 719.868 (нето)	Нема	Нема	Нема
Назим Буши	Општина Чаир		MKD 264.000 (нето)	Нема	Нема	Нема	Нема
Небојша Стајковиќ	Министерство за внатрешни работи на Република Македонија		MKD 566.699 (нето)	Нема	Нема	Нема	Нема
Владимир Здравев	Солун и Иван ДООЕЛ	Туризам и угостителство	MKD 561.720 (нето)	MKD 279.852 (нето)	Нема	Нема	Нема

**овие податоци се презентираат во обем, форма и содржина добиени од односниот член на Одборот на директори и МКТ нема извршено каква било проверка на точноста или целосноста на таквите податоци.*

Дополнително, надоместоците за клучното раководство на Друштвото, вклучувајќи ги и поврзаните даноци и придонеси, се прикажани подолу:

Во илјади денари	2016
Краткорочни користи за вработените (вклучувајќи ги поврзаните даноци)	116.245
Законски придонеси за краткорочните користи за вработените	13.377
Долгорочни програми за мотивирање	17.018
Други плаќања	5.309
Вкупно	151.949

Дополнителни информации за финансиското работење на МКТ, оперативните и сметководствените политики, како и други релевантни обелоденувања се дадени во Финансиските извештаи на МКТ за годината којашто завршува на 31 декември 2016 година.

Зделки со заинтересирани страни

Деталите за зделките склучени со заинтересирана страна се дадени подолу во текстот:

- а) Рамковен договор за соработка и услуги со Маѓар Телеком е склучен, како зделка со заинтересирана страна со оглед дека Маѓар Телеком е единствен акционер на Каменимост Комуникации АД, акционер кој поседува 56,67% акции со право на глас (акции во оптек) во МКТ.

Со Одлука на Одборот на директори на МКТ донесена на редовниот состанок на 16 септември 2015 година одобрено е склучувањето на овој Рамковен договор за соработка и услуги со Маѓар Телеком, како зделка со заинтересирана страна, за обезбедување на услуги во врска со Центрите за заеднички услуги за фиксен пристап кои ќе ја зголемат ефикасноста на развојните и оперативните активности, ќе ги оптимизираат трошоците и ќе ги испитаат дополнителните бизнис потенцијали за платформи ориентирани кон иднината. Вредноста на Рамковниот договор е до 196.177 евра, а неговата реализација и соодветните исплати од страна на МКТ кон Маѓар Телеком ќе се вршат до 31.12.2018 година.

- б) Со Одлука на Одборот на директори на МКТ донесена на редовниот состанок на 16 март 2016 година одобрено е склучувањето на овој договор за услуги за меѓународен IP Peering и глобален транзит со Маѓар Телеком, како зделка со заинтересирана страна, со цел да им овозможи меѓународно IP поврзување на сите свои корисници на широкопојасен интернет. Услугите вклучуваат ADSL, FTTH, HS ISA, мобилен интернет и други. На ден 24 август 2016 година склучи Договор за услуги за меѓународен IP Peering и глобален транзит со Маѓар Телеком, како зделка со заинтересирана страна со оглед дека Маѓар Телеком е единствен акционер на Каменимост Комуникации АД, акционер кој поседува 56,67% од вкупниот број на акции со право на глас издадени од МКТ. Вредноста на договор е 500.000 евра, а неговата реализација и соодветните исплати од страна на МКТ кон Маѓар Телеком ќе се вршат до 30 јуни 2018 година.

- ц) МКТ реализираше зделка со заинтересирана страна, Македонска тениска федерација чиј Претседател и овластено лице истовремено е Извршен член на Одборот на директори и Главен оперативен директор на МКТ. Реализираната зделка е по основ на склучен Договор за спонзорство на износ од 615.000,00 денари + ДДВ помеѓу МКТ (како давател на спонзорството) и Македонска тениска федерација (како примател на спонзорството), за спонзорирање на активностите на Тениската федерација во 2016 година, а врз основа на Одлуката на Одборот на директори на МКТ

за одобрување на склучување на овој Договор како зделка со заинтересирана страна од 15 јуни 2016 година. Ова спонзорство е традиционална активност на МКТ за поддршка на развојот на спортот во Република Македонија, кое ќе придонесе и за промоција на МКТ на сите настани организирани од страна на Македонската тениска федерација. На ден 27 јуни 2016 година, е извршена трансакцијата на износот на спонзорството по основ на овој Договор за спонзорство во корист на Македонска тениска федерација.

- д) На ден 04 октомври 2016 година МКТ склучи Рамковен Договор за заем со Маѓар Телеком, како зделка со заинтересирана страна со оглед дека Маѓар Телеком е единствен акционер на Каменимост Комуникации АД, акционер кој поседува 56,67% од вкупниот број на акции со право на глас издадени од МКТ. Со Одлука на Одборот на директори на МКТ донесена на редовниот состанок на 13 септември 2016 година одобрено е склучувањето на Рамковен договор за заем помеѓу МКТ (како Заемопримач) и Маѓар Телеком (како Заемодавач), под следните услови:
- Вредноста на заемот согласно Рамковниот Договор за заем е во максимален износ од 6 (шест) милиони евра (без камата).
 - Евентуални задолжувања по основ на овој договор за заем ќе се вршат врз основа на Рамковниот договор за заем и по потреба, проследено со писмено известување до Заемодавачот („Ивестување за користење на средства“) во коешто ќе биде специфициран датумот на валута на евентуалната исплата и износот на заемот.
 - МКТ презема обврска на Маѓар Телеком да му плаќа референтна стапка од 3-месечен EURIBOR плус маржа од 3,25% на годишно ниво. Доколку 3-месечниот EURIBOR е понизок од нула (0), тогаш во предметниот каматен период како референтна стапка ќе се применува стапка нула (0). Во моментот 3-месечниот EURIBOR е негативен.
 - Евентуалните задолжувања врз основа на Рамковниот договор за заем ќе се враќаат во согласност со достапната готовина и земајќи ја предвид оперативната ликвидност на МКТ до 31 март 2017 година.

На датумот на финансиските извештаи, МКТ се нема задолжено со било каков износ од Рамковниот Договор за заем.

- е) МКТ на ден 04 ноември 2016 година склучи Договор со Акционерското друштво за изградба и стопанисување со станбен простор и со деловен простор од значење за Република Македонија, одговорно за управување и стопанисување со Националната арена (во понатамошниот текст “Акционерското друштво”), за именување и брендирање на Националната арена „Филип II“ (во понатамошниот текст “Договорот”) во согласност со насоките за Дојче Телеком бренд и дизајн, како зделка со заинтересирана страна.

Со Одлука на Одборот на директори на МКТ, донесена на 68-миот редовен состанок одржан на 16 март 2016 година, одобрено е склучувањето на Договорот, како зделка со заинтересирана страна со оглед дека, Акционерското друштво, страна на овој Договор, е во сопственост на и е основано од страна на Владата на Република Македонија, којашто е акционер на МКТ и којашто поседува над 38% од акциите со право на глас во Друштвото, а согласно одредбите од Законот за трговски друштва и Статутот на МКТ.

Комерцијалните услови на Договорот се во насока на остварување на заедничката цел на двете страни, и се договорени во интерес на двете страни, а воедно самиот Договор е и потврда на посветеноста на Друштвото на целите за добро корпоративно управување и одговорност кон пошироката заедница.

Договорот ќе почне да се применува од датумот на негово потпишување и исполнувањето на сите потребни услови за успешен почеток на соработка, вредноста на Договорот е помала од 2% од книговодствената вредност на имотот на Друштвото, според последните ревидирани финансиски извештаи на МКТ, а неговата реализација ќе биде во период од 3,5 години, согласно условите од договорот.

- ф) На ден 09 февруари 2017 година, МКТ склучи Договор за обезбедување на услуга за геодетско

снимање и мапирање на подземни телекомуникациски линии со Црногорски Телеком а.д., како зделка со заинтересирана страна со оглед дека два члена на Одборот на директори на МКТ, се истовремено членови на Одборот на директори на Црногорски Телеком а.д. кој е договорна страна во зделката.

Склучувањето на Договорот за обезбедување на услуга за Геодетско снимање и мапирање на подземни телекомуникациски линии со Црногорски Телеком а.д. е одобрено со Одлука на Одборот на директори на МКТ донесена на вонредниот состанок одржан на 09 септември 2016 година, како зделка со заинтересирана страна.

Договорот се склучува за временски период се до целосно завршување на проектот. Вредноста на договорот ќе се движи во рамките од 1.2 до 1.5 милиони евра, во зависност од финалната километража која ќе биде обработена на терен, а неговата реализација и соодветните исплати од страна на Црногорски Телеком а.д. ќе се врши по фази согласно Договорот.

Регулатива и формирање на цени

Македонскиот закон којшто ги регулира електронските комуникации (Закон за електронски комуникации – ЗЕК) беше донесен на 5 март 2005 година. На тој начин, по пат на одредени преодни одредби, регулативите за телекомуникациите на земјата беа усогласени со регулативната рамка на Европската унија (ЕУ). Исто така, законот утврдува голем број на строги обврски за постојните оператори. Во декември 2013 година беше отворена јавна расправа за новиот нацрт ЗЕК со цел ЗЕК да се усогласи со Рамковните директиви на ЕУ од 2009 година. Новиот закон беше донесен во март 2014 година како примарно законодавство и правилниците како секундарно законодавство.

На 19 декември 2014 година беа донесени измени и дополнувања на ЗЕК. Една од најважните измени е имплементирана во член 75-а кој ги регулира цените за меѓународен роаминг.

Според овој член, Агенцијата за електронски комуникации („Агенцијата“) има право со Решение да ги утврди максималните цени за услуги кои им се нудат на корисниците на роаминг од земјите со кои Република Македонија има склучено договори за намалување на цените на роаминг услугите во јавните мобилни комуникациски мрежи (Босна и Херцеговина, Црна Гора и Србија) на реципрочна основа, кои не можат да бидат поголеми од цените на истите услуги во ЕУ. Во период од 3 години, почнувајќи од 2015 година, цените ќе се намалат до утврдениот максимум.

На 6 ноември 2015 година во Службен весник на РМ, бр. 193 беа донесени измени и дополнувања на ЗЕК. Измените се однесуваат на прекршочните одредби.

На 29 јуни 2011 година, МКТ беше назначена за давател на Универзална услуга („УУ“) за фиксни телефонски услуги, јавни телефонски говорници и еднаков пристап за крајни корисници со хендикеп за период од пет години почнувајќи од 1 јануари 2012 година. Во 2013 година беше формиран фонд за универзална услуга, во кој учествуваат сите телекомуникациски оператори во Македонија со годишен обрт од над 100 илјади евра.

На 27 декември 2016 година, МКТ беше назначен за давател на Универзална услуга („УУ“) за наредните 5 години за фиксни телефонски услуги и интернет од 2 Mbit/s, јавни телефонски говорници и еднаков пристап за крајни корисници со хендикеп за период од пет години почнувајќи од 1 јануари 2016 година.

На 25 декември 2016 година, МКТ доби Решение од Агенцијата за утврдување на нето трошоци за обезбедување на универзална услуга за 2015 година.

Услугите што се опфатени со универзалната услуга за кои МКТ доби надомест од фондот за универзална услуга се:

- Пристап до јавни телефонски услуги на определена фиксна географска локација;

- Разумен број на јавни телефонски говорници;
- Обезбедување на услови за еднаков пристап и користење на јавно достапни телефонски услуги за крајни корисници со хендикеп.

Регулирање на бизнисот на фиксна телефонија

МКТ е оператор со значителна пазарна моќ („ЗПМ“) на пазарот на фиксни говорни телефонски мрежи и услуги, вклучувајќи го и пазарот за пристап до мрежите за пренос на податоци и изнајмени линии. МКТ, како оператор со ЗПМ, има обврска да им обезбеди на своите претплатници пристап до јавните телефонски услуги на кој било оператор со кој има воспоставено интерконекција врз основа на официјално потпишан договор за интерконекција.

Обврските според анализите спроведени на релевантните пазари во 2014 година ги вклучуваат тековните обврски како и нови обврски за регулирање на производите базирани на оптика и виртуелен разврзан локален пристап (VULA) на Пазар 8 – Пазар на широкопојасни услуги (широкопојасни услуги базирани на оптика, Пазар 1 (Пристап до јавни телефонски мрежи на фиксна локација за приватни и деловни корисници на сите мрежи независно од технологијата), дерегулирање на Пазар 10 - Сегменти за пренос на изнајмени линии и дерегулирање на изнајмување на линии на големо (WLR).

Според новата подзаконска регулатива, МКТ има обврска да ги објавува референтните понуди за големопродажните производи за интерконекција, разврзан пристап на локална јамка („ULL“), локален битстрим пристап („BSA“), референтна понуда за пристап („RAO“) за водови и неискористени оптички влакна (dark fibre) и големопродажни терминирачки сегменти на изнајмени линии. Првичната регулатива за Оптика до „x“ („FTTx“) беше воведена во вториот квартал од 2011 година со што од страна на Агенцијата беше наложена обврска за МКТ за Референтна понуда за пристап („RAO“) за водови и неискористени оптички влакна (dark fibre). Од 1 април 2015 година, МКТ воведо VULA услуга и услуги за битстрим пристап како дел од неговата референтна понуда за големопродажба.

Постапките за Преносливост на број („NP“) се обврска од ЗЕК и Правилникот за преносливост на број за сите оператори во Македонија. Роковите за пренесување се два дена во фиксна мрежа и еден ден во мобилна мрежа. Воведен е бип сигнал во мрежите на МКТ и на ТММК којшто ги информира корисниците дека нивниот повик е насочен кон пренесен број. All call query методата е обврска којашто произлегува од IP миграцијата на сите оператори на домашниот пазар.

На 15 јули 2014 година, Агенцијата воведо обврска сите оператори со кабелска мрежна инфраструктура (вклучувајќи ја и МКТ) да изградат своја мрежа под земја и да ги пренесат своите постојни надземни мрежи под земја до крајот на 2020 година во градовите со над 15.000 жители. Дополнително, сите фиксни и мобилни оператори се обврзани со Целите од Дигиталната агенда за обезбедување на широкопојасни услуги со минимална брзина од 30 Mb/s за 100% од домаќинствата покриени со нивна мрежа и 100 Mb/s за 50% од домаќинствата покриени со нивна мрежа до крајот на 2020 година.

На 11 ноември 2015 година, Агенцијата објави финален документ за анализа на релевантниот малопродажен Пазар 3 - Минимален пакет на изнајмени линии. МКТ е ослободен од обврската како оператор со ЗПМ на овој пазар и овој пазар веќе не е вклучен во списокот на релевантни регулирани пазари од страна на Агенцијата.

Правилникот за E-112, единствениот број за итни повици беше донесен на 27 октомври 2015 година (Службен весник бр. 184/2015). Иако обврските за операторите се дефинирани во правилникот, датумот за започнување со услугата не е утврден. Тој главно ќе зависи од подготвеноста на Центарот за управување со кризи, како орган надлежен за имплементација на услугата од страна на владата.

Регулирани малопродажни цени

Во согласност со обврските од член 91 од ЗЕК (регулирање на малопродажни цени), проследени со измените од ноември 2014 година на Препораката за регулирање на малопродажните цени, Агенцијата го утврди начинот и постапката за регулирање на малопродажните цени за фиксните говорни телефонски мрежи и услуги на операторот со значителна пазарна моќ на релевантните малопродажни пазари. МКТ е оператор со ЗПМ на релевантниот малопродажен пазар 1 - Пристап до јавна телефонска мрежа на фиксна локација и пазар 2 - јавно достапни телефонски услуги на фиксна локација. Цените за малопродажните производи што се нудат на овие два пазари се предмет на регулирање од страна на Агенцијата. Ex-ante регулација на малопродажните цени значи дека Агенцијата треба да го одобри секое воведување на цена, промена на цена на секој производ или промоција пред тие да бидат пуштени во малопродажба. Ex-ante регулацијата на малопродажните цени се базира на методологијата за утврдување на постоењето на цени за истиснување на конкуренцијата на пазарот (price squeeze).

Регулирани големопродажни цени

МКТ има обврска за цени базирани на трошоци за регулирани големопродажни услуги, со користење на LRIC. Резултатите од Bottom - up LRIC моделот на трошоци се имплементираа на 1 април 2011 година.

Од 1 ноември 2011 година, МКТ престана да нуди PSTN и ISDN услуги за своите корисници, како и за своите големопродажни партнери, додека сите нови услуги се базирани на технологија на Интернет протокол („IP“). Во согласност со PSTN миграцијата на мрежата на МКТ, Агенцијата одобри предлог измени за WLR Референтната понуда и BSA Понудата на МКТ со примена почнувајќи од 1 јануари 2012 година. Референтната понуда за интерконекција (MATERIO) беше изменета на иницијатива на МКТ од 1 мај 2012 година, и од страна на Агенцијата беа одобрени 25% пониски фиксни терминални стапки (за започнување, завршување и транзит). IP MATERIO (Референтната понуда за интерконекција за интернет протокол на МКТ) беше поднесена за одобрување до Агенцијата во октомври 2013 година на иницијатива на МКТ, во согласност со заклучоците од анализите на пазарот за доставување на измените на MATERIO со опис и услови за IP интерконекција. Агенцијата ја одобри IP MATERIO (Референтната понуда за интерконекција за интернет протокол) на 27 декември 2013 година, а измените важат од 1 јануари 2014 година.

Новите мерки во согласност со обврските на МКТ како оператор со ЗПМ на големопродажните пазари за започнување на повици во фиксна мрежа (пазар 4), завршување (пазар 5) и транзит (пазар 6) од финалниот документ вклучуваат: имплементација на IP интерконекција најдоцна до 2016 година за фиксните и мобилните оператори, период на транзиција за IP интерконекција за алтернативните фиксни и мобилни оператори до три години, поднесување на ажурирана MATERIO со опис на IP интерконекција (услуга и надоместоци) и услови најдоцна до 31 октомври 2013 година. Останатите мерки за Пазар 4, 5 и 6 се исти како и претходно (интерконекција и пристап, пристап до специфични мрежни средства, избор на оператор (CS) и предизбор на оператор (CPS), транспарентност, недискриминација, посебно сметководство, контрола на цени и сметководство на трошоци).

Во 2014 година беше спроведена анализа во согласност со годишната програма за работа на Агенцијата за 2014 година. Анализите кои влијаат на работењето на МКТ се анализа на Пазар 8 - Пазар на широкопојасни услуги, Пазар 1 - Пристап до јавни телефонски мрежи на фиксна локација за приватни и деловни корисници, Пазар 9 - Терминирани сегментии и 10 – Сегменти за пренос на изнајмени линии (LL).

Финалниот документ за анализа на пазарот за широкопојасни услуги (Пазар 8) беше објавен на 1 август 2014 година. За прв пат Агенцијата наметна регулирање на пристапот до широкопојасни услуги преку оптичка пристапна мрежа. Сите постојни обврски за бакарната мрежа остануваат непроменети.

Нови регулирани услуги се: Наметнати се Битстрим пристап преку Пристап од следната генерација, Виртуелен разврзан локален пристап, Договор за услуги, Гаранција за услуги, (BSA преку NGA, VULA, SLA, SLG), еквивалент на влезни податоци и дополнителни параметри за ефикасен мониторинг на обезбедувањето на големопродажен пристап (клучни показатели на извршувањето на работата, договори за услуги и гаранции). Нема обврска за ориентираност според трошоците за оптички производи, ќе се

имплементираат само тестови за истиснување на конкуренцијата со маржи.

На 30 декември 2014 година, Агенцијата донесе Решение за определување на МКТ за оператор со ЗПМ на Пазар 8 – Пристап до широкопојасни услуги базирани на бакарни парици и широкопојасни услуги кои се целосно или делумно базирани на оптика, вклучувајќи ги и следниве услуги:

- Точка на пристап на IP ниво
- Точка на пристап на Ethernet ниво, Виртуелен разврзан локален пристап
- Битстрим пристап кој МКТ го обезбедува за сопствени потреби и којшто е делумно или целосно базиран на оптика.

Третата анализа на пазарите 9 и 10 - Пренос и терминирани сегменти на изнајмени линии (LL) и пазар 7 - Физички пристап до мрежна инфраструктура беше завршена во ноември 2014 година. Како резултат на анализата, на пазарите 9 и 10 сегментите за пренос на изнајмени линии беа дерегулирани, а на пазар 7 беа вклучени регулативи за производи на МКТ базирани на оптика. На 30 декември 2014 година, Агенцијата донесе Решение за определување на МКТ за оператор со ЗПМ на пазар 9 – Терминални сегменти на изнајмени линии во географската област на Република Македонија.

Финалниот документ за втората анализа на релевантниот малопродажен пазар 1 - Пристап до јавни телефонски мрежи на фиксна локација за приватни и деловни корисници за сите видови на мрежи независно од технологијата беше објавен на 7 октомври 2014 година. Агенцијата ги регулираше производите на МКТ базирани на оптика со тестови за истиснување на конкуренцијата со маржи коишто веќе се имплементирани за регулирање на производите базирани на бакар. Решението за назначување на МКТ за оператор со ЗПМ на Пазар 1 беше донесено на 30 декември 2014 година.

Регулирање на бизнисот на мобилна телефонија

Во јули 2015 година, Комисијата за заштита на конкуренција им одобри на Вип и на Оне да ги спојат нивните компании во Македонија коишто се состојат од мобилна, фиксна, интернет и услуги за пренос на аудиовизуелни содржини во новиот субјект Оне.Вип. Спојувањето беше одобрено со следните услови:

- Обврска да им се овозможи пристап на баратели како Единствено виртуелни оператори (Full MVNO) на големопродажна основа
- Обврска да им се овозможи пристап на баратели како виртуелни оператори (препродажба) на големопродажна основа
- Обврска да го понуди спектарот за продажба
- Обврска да ги понуди редундантните локации за продажба
- Обврска да ги нуди сегашните „Boom TV пакети“ на Оне на основа на препродажба

По спојувањето на МКТ и ТММК, сите лиценци за радиофреквенции коишто му беа доделени и коишто беа користени од страна на ТММК беа пренесени на МКТ. МКТ има право на користење на следниве радиофреквенции за јавни мобилни комуникациски системи:

- 2 x 12.5 MHz во опсегот 900 MHz, период на важност: 8 септември 2008 година – 8 септември 2018 година (10 години)
- 2 x 10 MHz во опсегот 1800 MHz, период на важност: 9 јуни 2009 година – 9 јуни 2019 година (10 години)
- 2 x 15 MHz во опсегот 2100 MHz, период на важност: 17 декември 2008 година – 17 декември 2018 година (10 години)
- 2 x 10 MHz во опсегот 800 MHz, период на важност: 1 декември 2013 година – 30 ноември 2033 година (20 години)
- 2 x 15 MHz во опсегот 1800 MHz, период на важност: 1 декември 2013 година – 30 ноември 2033 година (20 години)

Врз основа на одлука на Друштвото, во 2014 година ТММК врати 5 MHz од спектарот кој го поседуваше во опсегот од 2100 MHz. Спектарот од 5 MHz кој беше доделен за TDD (Time Division Duplex) operation mode не

беше користен уште од кога беше доделен во 2008 година и не беше планирано да се користи ни во иднина.

Конкурентот Оне.Вип има право на користење на следниве радиофреквенции за јавни мобилни комуникациски системи:

- 2 x 12.5 MHz во опсегот 900 MHz
- 2 x 10 MHz во опсегот 2100 MHz
- 2 x 10 MHz во опсегот 800 MHz
- 2 x 15 MHz во опсегот 1800 MHz
- 2 x 10 MHz во опсегот 900 MHz
- 2 x 10 MHz во опсегот 1800 MHz
- 2 x 10 MHz во опсегот 800 MHz
- 2 x 15 MHz во опсегот 1800 MHz

Оттука, спектарот на радиофреквенции за јавни мобилни комуникации во 800 MHz, 900 MHz и 1800 MHz опсезите е целосно доделен на двата мобилни оператори. Има преостанат достапен спектар на радиофреквенции во 2100 MHz опсегот, а опсегот 2600 MHz воопшто не е доделен за јавни мобилни услуги.

Услугите за малопродажба што ги обезбедуваат операторите на мобилната мрежа во Македонија во моментот не подлежат на регулирање на цените.

Од 2007 година, ТММК и Оне се назначени за оператори со ЗПМ на големопродажниот пазар на услуги за завршување на говорни повици во мобилните комуникациски мрежи, со што им беа наложени одредени обврски, како што се: интерконекција и пристап, отсуство на дискриминација во однос на интерконекција и пристап, посебно сметководство и контрола на цени и сметководство на трошоци.

Првата референтна понуда за интерконекција на ТММК беше одобрена од страна на Агенцијата во јули 2008 година. Врз основа на вториот круг анализи на големопродажните услуги за завршување на повици во јавните мобилни комуникациски мрежи, на 30 јули 2010 година, ТММК доби Одлука за измена на референтната понуда за интерконекција со која мобилната терминална такса („MTR“) беше дефинирана со постепено намалување во рамките на транзициски период (glide path) од четири години (до 2013 година). Во септември 2011 година, цената за националната MTR беше намалена на 3,1 денари/мин. и беше планирано да продолжи да се намалува за 0,1 денар/мин. секоја година до 2,9 денари/мин. до септември 2013 година. Истовремено, Агенцијата ги регулираше MTR за Оне и Вип (Вип беше назначен за оператор со ЗПМ на овој пазар во рамките на вториот круг анализи) со постепено намалување во рамките на транзициски период од четири години. Во мај 2012 година, Агенцијата ја ревидираше пресметката на MTR на сите три мобилни оператори и наложи нов транзициски период. Од 1 јуни 2012 година до 31 август 2013 година, MTR на ТММК беа утврдени на 3,0 денари/мин., додека MTR на Оне и Вип беа утврдени на 4,0 денари/мин. Симетрија на MTR на 1,2 денари/мин. пресметана со користење на Bottom-up LRIC+ беа применети на 1 ноември 2013 година (врз основа на новата Одлука на Агенцијата донесена во август 2013 година), а дополнително намалување на 0,9 денари/минута пресметано со користење на Bottom-up pure LRIC беше применето на 1 септември 2014 година. MTR беа уште еднаш намалени на 0,63 денари/мин. почнувајќи од 1 декември 2016 година, врз основа на новата Решение на Агенцијата донесено во ноември 2016 година.

По првата анализа на големопродажниот пазар на услуги за СМС терминирање во 2011 година, сите три мобилни оператори добија статус на оператори со ЗПМ. Во 2013 година Агенцијата спроведе втора рунда анализи на овој пазар и наметна нови регулирани цени – симетрични за сите 3 оператори и 75% пониски од претходните. Цените стапија на сила на 1 јануари 2014 година. Новите големопродажни цени за СМС терминирање беа воведени на 1 декември 2016 година, врз основа на новото Решение на Агенцијата донесено во ноември 2016 година, на ниво од 0,3 денари/СМС.

На почетокот на 2016 година, Агенцијата спроведе нови анализи на релевантниот пазар за започнување на повик во мобилна телефонија и донесе ново Решение за определување на МКТ за оператор со ЗПМ во април 2016 година. Регулаторните правни лекови наложени од Агенцијата: заедничка доминантност на one.VIP и МКТ, исти корективни мерки за обата оператори, обврска за мобилен пристап за сите хибридни видови на МВМО (вклучувајќи и Препродавач), цена базирана на трошоци за целосни МВМО и

малопродажен минус (-35%) за Препродавач, обврска за пристап до MMS услуги и мобилни податоци базирани на технолошка неутралност (вклучувајќи и 4G пристап). Новите големопродажни цени за започнување на повици во мобилна телефонија, испраќање на СМС/ММС и големопродажни податочни услуги во мобилна телефонија стапија на сила на 1 јули 2016 година.

На постапка за наддавање што се одржа во август 2013 година беше доделен целиот опсег 790 – 862 MHz заедно со недоделените фреквенции во опсегот 1740 – 1880 MHz за LTE (Long Term Evolution) технологија на јавен тендер. Сите 3 македонски мобилни оператори добија лиценца за LTE радиофреквенции од 2x10 MHz (во опсегот 790 – 862 MHz) и 2x15 MHz (во опсегот 1740 – 1880 MHz). Секоја лиценца беше добиена за еднократен надомест од 10,3 милиони евра (634.011 илјади денари). Лиценцата на ТММК важи 20 години, до 30 ноември 2033 година, со можност за продолжување за 20 години во согласност со ЗЕК.

Регулатива за аудиовизуелни медиумски услуги

Во мај 2013 година македонското Собрание донесе Закон за филмска дејност, што беше изменет и дополнет во јануари 2014 година, кој предвидува обврски за плаќање на годишен надомест од страна на сите кабелски оператори (реемитување) и оператори кои обезбедуваат интернет услуги. Надоместоците се дефинирани како што следува:

- 1% од приходот на кабелските оператори кои обезбедуваат услуги за емитување на ТВ програма
- 1% од приходот на субјектите кои обезбедуваат интернет услуги
- 2% од приходот на правните лица кои работат со дистрибуција, изнајмување и продажба на филмови.

Горенаведените надоместоци ќе се применуваат од 2014 година, пресметани на ниво на соодветните приходи од претходната година.

Законот за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги стапи во сила на 3 јануари 2014 година. Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги, којашто е правен наследник на Советот за радиодифузија, има право и обврска да спроведува програмски надзор на програмските пакети кои се реемитуваат од страна на операторите на јавни електронски комуникациски мрежи.

МКТ како давател на аудио или аудиовизуелна медиумска услуга на барање има уредувачка одговорност во врска со изборот или содржината на услугата. МКТ е должен да ја одржува аудиовизуелната медиумска услуга на барање непроменета најмалку 30 дена откако ќе им стане достапна на корисниците.

Дополнителни обврски предвидени со законот кои влијаат на МКТ се:

- Доколку програмата е титлувана на јазик различен од јазикот на кој оригинално се произведени, таа мора да биде титлувана на македонски јазик односно на јазикот на заедницата што не е во мнозинство, но кој се зборува од најмалку 20% од населението во Република Македонија, освен телешопингот и рекламите.
- На Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги треба да и се плати годишен надомест за надзорот кој го врши Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги во износ од 0,5% од вкупните приходи заработени од реемитување и 0,5% од вкупните приходи заработени од дејност на барање.
- Локалните програмски сервиси можат да се емитуваат во рамките на нивната услужна област, а јавните радиодифузни сервиси кои се финансираат од радиодифузната такса треба да се емитуваат и да бидат бесплатни.
- МКТ е должен во претплатничките договори да ја наведе листата на програмските сервиси кои во моментот ги реемитува во својот програмски пакет.
- Излезниот сигнал на интернет телевизиски канал, односно сигналот на тој канал треба да се снима целосно и без прекин, а снимките да се чуваат најмалку 30 дена по емитувањето.
- МКТ е должен да го чува каталогот и содржината на аудиовизуелната медиумска услуга на барање најмалку 30 дена од датумот кога станале достапни на корисниците.

- Обврска за промовирање на европски аудиовизуелни дела.
- МКТ е должен својот излезен сигнал континуирано да го испорачува до локацијата за прибирање на сигнали за цели на мониторинг.

Македонија и Европската унија

Република Македонија ја потпиша Спогодбата за стабилизација и асоцијација со Европската унија и нејзините земји-членки на 9 април 2001 година. Македонското Собрание ја ратификуваше Спогодбата на 12 април 2001 година, потврдувајќи го стратешкиот интерес и политичката заложба за интеграција во Европската унија. Спогодбата за стабилизација и асоцијација е ратификувана и е во сила од 1 април 2004 година.

На 17 декември 2005 година, ЕУ одлучи да ѝ додели на Република Македонија статус на земја кандидат за ЕУ.

По добивањето на кандидатскиот статус, ЕУ мора да определи датум за отпочнување на преговорите со цел целосен влез на земјата во ЕУ, опфаќајќи ги сите аспекти од членство во ЕУ, вклучувајќи и трговија, животна средина, конкуренција и здравство. Македонија, како земја кандидат, треба да го усогласи своето законодавство со ЕУ.

На 14 октомври 2009 година, Европската комисија го објави Извештајот за напредок за 2009 година. Македонија доби препорака од Европската Комисија за отпочнување на пристапните преговори. Земјата оствари значителен напредок и во голема мера ги реализираше клучните реформски приоритети познати како „осум плус еден услови“.

Според Извештајот за напредокот објавен во ноември 2016 година, постои добро ниво на подготовка на полето на електронските комуникации и информатичкото општество. Во текот на периодот на известување не е остварен напредок. Во годината што следува, државата треба особено да се фокусира на следното:

- да осигури соодветна имплементација на правната рамка за електронски комуникации и аудиовизуелни медиуми;
- да ја зајакне независноста и капацитетот на регулаторот на медиуми и јавниот радиодифузен сервис;
- да осигури дека потребните подготовки се направени за да се воведат бројот за итни случаи 112 до крајот на 2018 година, вклучувајќи и алоцирање на потребите финансиски ресурси.

ЕУ го поддржува доброто функционирање на интерниот пазар за електронски комуникации, електронска трговија и аудиовизуелни услуги. Со правилата се штитат корисниците и се поддржува универзалната достапност на модерни услуги.

Конкуренција

Конкуренцијата во телекомуникацискиот бизнис е добро развиена речиси во сите сегменти. Во текот на 2015 година се случија значителни промени што доведоа до консолидација на пазарот, со два главни интегрирани учесници кои го обликуваат телекомуникацискиот пазар во Македонија.

Во 2015 година, Вип Оператор, подружница на Групацијата Телеком Австрија, се спои со Оне, подружница на Телеком Словеније. Спојувањето беше консолидирано на 1 октомври 2015 година.

Претходно, во првата половина од 2015 година, Групацијата Телеком Австрија откупи 100% од осум кабелски оператори во Македонија.

Нов MVNO Лусатомobile влезе на пазарот во јули 2016 година, на мрежата на Вип, но оствари многу мал удел на пазарот до крајот на 2016 година (интерна проценка). Тие се ограничени само на припејд понуди и се фокусирани на меѓународни повици.

Пониските надоместоци за роаминг на Балканот што беа договорени од страна на регулаторите на Македонија, Србија, Црна Гора и Босна и Херцеговина во 2015 година, беа дополнително намалени во јули 2016 година.

Вип, како интегриран оператор нуди различни услуги: мобилни и фиксни говорни услуги, мобилен и фиксен широкопојасен интернет и телевизија. Компанијата работеше со понуди под претходните брендови Вип, Оне и Blizoo до мај 2016 година, кога се ребрендираа во еден Вип бренд. Заедно со ребрендирањето, беше воведено и промовирано ново, поедноставено портфолио за сите услуги. Главниот фокус беше ставен на постпејд услуги од мобилна телефонија како и на пакет конвергирани понуди од фиксна и мобилна. Најевтината припејд понуда на пазарот, Џабест (претходно припејд од Оне) беше тргната од портфолиото. Во сегментот на мобилна телефонија, Вип продолжи да го зголемува коефициентот на склучени договори, што достигна 58% во KQ4 2016 година, но вкупната база се намали за 5.1% во однос на минатата година, со оглед дека корисниците преминаа од повеќе припејд корисници на повеќе претплати во рамки на еден договор (извор: Телеком Австрија, извештај за K4 2016 година). Политиката за формирање цени остана стабилна до ноември 2016 година, кога беше воведена новогодишна кампања со агресивна понуда за постпејд портфолиото. Уделот на пазарот се намали на 49,5% во K4 2016 (извор: Телеком Австрија, извештај за K4 2016).

Вип, како и МКТ, во понудите нуди 4G/LTE производи.

Во сегментот на фиксната телефонија, Вип нуди triple play пакети (фиксни говорни услуги /интернет/ТВ). Тие се присутни и на пазарот на конвергирани услуги од фиксна и мобилна телефонија со нивната комбинирана понуда Мобилна+Фиксна и пораката „Комбинирај и заштеди“.

Кабелските оператори исто така имаат значајна улога на телекомуникацискиот пазар и, како даватели на кабелска телевизија како нивна главна услуга, тие се добро етаблирани на македонскиот пазар. Повеќето од нив нудат услуги за широкопојасен интернет и фиксни говорни услуги покрај ТВ услуги. Телекабел и Вип се најголеми даватели на кабелски услуги во групата од над 70 активни кабелски оператори. Кабелските ТВ оператори нудат услуги на хибридно-коаксијална мрежа („HFC“) – оптика близу до домот со многу висока брзина на пренос на податоци за интернет услуги и дигитална телевизија.

Портфолиото на производи на сите оператори е базирано на пакет производи. Кабелските оператори формираат пакети составени од нивната понуда на ТВ, интернет и фиксни говорни услуги. Фиксните говорни услуги на кабелските оператори вообичаено се перципираат како дополнителна услуга. Бидејќи општо земено пазарот е ценовно чувствителен, перцепцијата на цените игра голема улога во изборот на корисниците, и поради тоа понудите на кабелските оператори се сметаат за поконкурентни од оние на МКТ во поглед на цените.

Трендот на пренесување на броевите (NP) продолжи да се зголемува во 2016 година, како за мобилните така и за фиксните броеви. Кон крајот на вториот квартал на 2016 година имаше вкупно 185.644 мобилни пренесени броеви и 166.989 фиксни пренесени броеви (извор: Извештај за развојот на електронските комуникации во вториот квартал на 2016 година, Агенција за електронски комуникации).

На 31 декември 2016 година, МКТ имаше удел на малопродажниот пазар на фиксни говорни услуги од 60%, удел на малопродажниот пазар на фиксен широкопојасен интернет од 42% и удел на пазарот на ТВ услуги од 26% (извор: внатрешни најдобри проценки). На пазарот на мобилна телефонија, уделот на пазарот на МКТ изнесуваше 50% (Извор: интерна пресметка врз основа на извештајот за K4 2016 година на Телеком Австрија и интерните извештаи за активни корисници).

Маркетинг и продажба

Работејќи во висококонкурентна средина во сите телекомуникациски сегменти, МКТ се фокусираше на задржување на постојните корисници и на нагорна продажба кон пакет конвергирани услуги, како и на стекнување на нови корисници на пазарот на фиксна и мобилна телефонија, како за сегментот на резидентни, така и за сегментот на деловни корисници.

МКТ успешно продолжи со растот во Магента1 производот којшто достигна 6% од домаќинствата во земјата. Магента1 портфолиото беше збогатено со нов производ – Cool tariff како дополнителен SIM. Како дел од комплетниот пристап кон домаќинствата, беше воведена иновативна функција што нуди родителска контрола за безбедност на децата со цел да се покријат потребите на сите членови на семејството.

Во 2016 година беше воведено ново смарт портфолио со едноставен принцип „повеќе за повеќе“ за постпејд корисници. МКТ е прв оператор на пазарот што воведо концепт на пренесување на неискористените пакет податоци од овој месец за користење во следниот месец. Овој концепт беше многу добро примен од страна на корисниците и со новата опција се зголеми нивното задоволство.

Во последниот квартал од 2016 година беше воведено ново портфолио во фиксната телефонија со едноставен и флексибилен пристап, што нуди стабилен интернет на најдобрата фиксна мрежа во комбинација со IPTV со ексклузивна содржина, со цел да придонесе кон одржување на базата на корисници и да се привлечат нови домаќинства.

Во припејд сегментот, активната база беше зголемена со активности за стимулирање со прилагодени понуди за различни сегменти. Беа спроведени различни комуникациски активности, главно придвижени од директни SMS пораки наместо големи ATL кампањи. Во текот на летниот период беа постигнати одлични резултати со привлекување на посетителите кон понудите на МКТ. Беа воведени нови неделни и месечни тарифни опции со позитивни резултати и во однос на корисниците и во однос на финансиите.

Задржувањето и задоволството на корисниците продолжи да опстојува како основна стратешка насока и во текот на 2016 година. Се спроведуваат маркетинг активности базирани на потребите и навиките на корисниците со цел да се изградат цврсти односи со корисниците и да се обезбеди најдоброто корисничко искуство. Продолживме да применуваме пристап базиран на вредност, за цели на обезбедување врвно корисничко искуство за највредните корисници.

Во текот на 2016 година МКТ се фокусираше на производот Магента1 Business, врвно премиум бизнис решение креирано за динамичните пазарни трендови. Ова решение вклучува фиксни и мобилни услуги со неограничени повиси кон сите национални мрежи, LTE во сите мобилни опции, широкопојасна конективност, врвни Cloud услуги и можност за купување на услугата Max TV како флексибилна опција. Производот му обезбедува на корисникот единствена можност за набавка на интегрирани услуги и за оформување на индивидуална понуда според нивните потреби. Во текот на четвртиот квартал од 2016 година беше спроведена кампања за паметно работење (Smart working), со акцент на Cloud услугите кои им помагаат на компаниите да ја зголемат својата продуктивност.

Портфолио за деловни корисници само на мобилна телефонија што беше воведено во октомври 2015 година беше понудено на масовниот пазар во текот на 2016 година. Има пет тарифни опции кои се наменети вработените на компанијата на сите нивоа, од почетни позиции до раководни лица. Сите опции имаат LTE пристап со поголем обем на податочен сообраќај и паметни телефони по поволни цени.

МКТ ги репозиционираше широкопојасното портфолио со две услуги (Office Complete) за деловни корисници. Office Complete портфолиото беше значително поедноставено и целосно усогласено со Магента1 Business со фиксни говорни и интернет компоненти, што обезбедува јасна патека за миграција и нагорна продажба кон Магента1 Business.

Управуваната безбедност и сајбер безбедноста и понатаму се во главниот фокус на развојните активности за деловните корисници. Следејќи ги клучните трендови, МКТ се позиционираше како активен учесник на овој пазар не само како давател на прилагодени решенија, туку исто така и кога е потребно значително покривање на оваа тема. Веќе трета година по ред МКТ обезбедува Cloud решение за безбедност за сите државни училишта и интернати.

Распоредување на FTTH продолжи во 2016 година со 26% поминати домови со оптичка технологија што им овозможува на корисниците да имаат супер брз интернет со новото портфолио.

Стратегијата за комуникација што беше спроведена во 2016 година даде поддршка и го промовираше имиџот на компанија со најдобра мрежа како и уникатното и подобреното портфолио на услуги кои одговараат на потребите на целни групи на различни возрасти.

Кампањата за имиџ со која МКТ ја започна годината се базираше на атрибутот најдобра мрежа во Македонија, како што беше потврдено од страна на граѓаните во истражувањето за целокупната перцепција на телекомуникациските оператори. За постпејд корисниците беше спроведена кампања за новото Smart постпејд портфолио, со поголем обем на податоци и уникатна можност за пренесување на неискористениот обем на податоци. Клучното портфолио Магента1 и понатаму беше во фокусот на комуникацијата, со поедноставено и подобро портфолио и “Cool” опцијата за младите. Сите кампањи што беа спроведени во 2016 година имаа за цел зајакнување на имиџот на најдобар мрежен оператор и зголемување на свесноста за придобивките од услугите/ производите.

Со цел значително да се допире до сите целни групи, беше применета интегрирана стратегија за маркетинг комуникации со користење на достапните и соодветни канали (ТВ, радио, печатени материјали, рекламирање надвор од домот, социјални медиуми). Сепак, во 2016 година, најсилен фокус и ангажман беше ставен на дигиталната комуникација како комуникациски тренд кој бележи забрзан развој со таргетирани дигитални кампањи за генерирање на посеопфатно допирање и ангажирање на корисниците. Со оглед на тоа дека фокусот беше ставен на дигиталните медиуми, социјалните медиуми беа каналот којшто се користеше за интеракција и ангажман на корисниците по пат на обезбедување на релевантни и автентични содржини базирани на ветувањето на брендот „Сподели доживувања“. Овој пристап има за цел да ја зголеми привлечноста и прифатливоста на брендот кај сите целни групи. МКТ беше прв оператор во Македонија што воведо Viber комуникација и прв оператор што отвори Snapchat канал. Сите активности за интегрирана комуникација имаа за цел јакнење на односот со брендот во ерата на дигиталната комуникација.

Во бизнис секторот, фокусот во комуникацијата беше ставен на зацврстувањето на имиџот на МКТ како иновативен оператор којшто нуди интегрирани комуникациски услуги со фокус на Магента1 Business портфолиото, што опфаќаат комбинација на комуникациски и иновативни услуги во еден пакет и сигурен партнер за градење на долготрајно партнерство.

Понатаму, специјален акцент беше ставен на ИКТ сегментот и имиџот на МКТ како иноватор и двигател на паметни ИКТ решенија.

МКТ има развиено различни продажни канали за цели на опслужување на корисниците од различните сегменти. Директните продажни канали вклучуваат: сопствена малопродажна мрежа, телепродажба, on-line продажни канали, техничари, агенти за директна продажба, менаџери за корисници (за корисници – институции и големи корисници) и повеќеканална логика во продажбата и услугите за МСП (мали и средни претпријатија) и SOHO (Small-Office-Home-Office) сегментот. Развојот и продажбата на ИКТ решенија се врши за различни видови на деловни корисници. Индиректни продажни канали се базирани на индиректни мастер дилери со нивна мрежа на сопствени продавници, партнерски продавници и киосци. Надворешната компанија којашто беше ангажирана во 2014 година продолжи да врши активности за телепродажба (беа воведени и проактивни активности за задржување и лојалност на корисниците). Истата надворешна компанија ангажира луѓе за ново воспоставениот продажен канал од врата до врата.

Главните продажни канали на МКТ се продажните салони. На 31 декември 2016 година имаше 36 продажни салони. Сите продажни салони го нудат комплетното портфолио на производи и услуги од фиксна и мобилна телефонија под истите услови и со исто ниво на кориснички услуги. Вработените во продажните салони беа фокусирани на обезбедување на врвна услуга покрај продажбата. Со користење на алатките за поттикнување на продажбата тие ги постигнаа целите за продажбата за 2016 година, со главен фокус на Магента 1 и постпејд пакетите. Најголемиот дел од зделките за продажба на Магента 1 беа извршени преку продажните салони.

Презентирањето на партнерите во сопствените продажни салони продолжува и во 2016 година со имплементацијата на нова содржина на m-Walls и Window Digits. За таа цел се користеа партнерските штандови во реновираните продажни салони.

Постојниот канал на агенти за директна продажба беше заменет со канал од врата до врата во јуни 2016 година. Кадарот на овој канал беше ангажиран преку надворешна компанија со главен фокус на ФТТН продажбата. Со цел да се достигне врвен квалитет во услугите, беа организирани обуки со поддршка од ДТ.

Во текот на 2016 година се користеа продажни активности кои вклучуваа испорака до дома преку телепродажба, со цел задржување на претплатниците на фиксна и мобилна телефонија.

Е-бизнис обезбеди надградена Телеком МК мобилна апликација за самоуслужување. Корисничкото искуство од мобилната верзија на www.telekom.mk беше подобро според највисоките стандарди. Каналот за онлајн продажба беше дополнително развиен со воведување на нови можности (како плаќање со поени за доверба и онлајн калкулатор за прилагодување на Магента 1 според потребите на корисниците) со што се зголемија трансакциите преку веб продавницата. Во 2016 година беа воведени неколку кампањи за онлајн продажба со цели подобрување на резултатите од онлајн продажбата. Воведовме единствено најавување (Single Sign-On) што обезбедува единствена потврда за најавување на акаунтот и модел фокусиран на корисникот за автентикација и одобрување што овозможува непречена интеракција со сите постојни и идни Телеком апликации и е-услуги.

Уште еден канал на дистрибутивната мрежа на МКТ е соработката со дилерите. На 31 декември 2016 година, мрежата се состоеше од 6 мастер дилери со 61 продажни салони како партнери на МКТ. Поголемиот дел од продажните салони на мастер дилерите на МКТ го нудат целосното портфолио на МКТ. Во 2016 година беше воведено плаќање на сметки во сите продажни салони на мастер дилерите. Исто така, припејд ваучери се достапни во 4.015 киосци. Повеќе од 3.000 киосци вршат надолнување на ваучери преку центарот на обработка на МКТ. Исто така во К4 2016 во мрежата беа вклучени два нови мастер дилери, еден овластен само за ваучери, а другиот за ваучери и за деловниот сегмент.

Еден дел од портфолиото на производи на МКТ (на пример, телефонски апарати, ТВ уреди, компјутери, печатачи, мрежна опрема и апарати за домаќинства) им е достапен на корисниците со плаќање на рати преку нивната телефонска сметка.

Истражување и развој

Притисокот на конкуренцијата, во комбинација со заситениот телекомуникациски пазар, комплексноста на деловното окружување со поголем број и посоефицирани кориснички сегменти, големиот број на добавувачи и сложените понуди на услуги, брзите промени во технологијата со нова технолошка парадигма чија цел е една универзална IP мрежа и платформа за обезбедување на услуги базирано на cloud, како и промените во регулативата, се само дел од предизвиците со коишто МКТ ќе се соочи во следните неколку години.

Со цел да имаме одржлив бизнис и главни извори на приходи во едно многу сложено телекомуникациско окружување, како и со цел проактивно да влијаеме на пазарните трендови со нови деловни можности, МКТ се стреми да ја одржи лидерската позиција во однос на технологијата како и да осигури раст преку подобрување на услугите и иновациите со постојан развој на својата инфраструктура.

Развојот на инфраструктурата и инвестициите во технологијата треба да ги опфаќаат следниве цели/трендови: функционирање на широкопојасните услуги, платформи за обезбедување на интегрирани услуги, лидерство од аспект на ефикасност и квалитет, фактори што овозможуваат самоуслужување, cloud концепт и „виртуелна“ инфраструктура, економичност, флексибилност и реакција – намалување на времето потребно за пласирање на производи на пазарот, како и развој на компетенции.

Во текот на 2016 година, направивме значителни чекори кон остварување на нашите цели со развојот на телекомуникациската мрежа, сервисните платформи и системите за поддршка.

Со цел да се обезбеди висок квалитет на широкопојасните услуги, на пазарот на широкопојасни услуги, како и технолошко лидерство, МКТ постојано инвестира во развојот на пристап до фиксна и мобилна мрежа. На

крајот од 2016 година имаме инсталирано капацитети што покриваат повеќе од 147.000 поминати домови или достигнато е 26,6% покриеност на домаќинствата со FTTH во мрежата на MKT. Значителни подобрувања се направени со распространувањето на LTE, со што се достигна 60% покриеност на територијата и 80% покриеност на населението.

Покрај сеопфатното распространување на мобилен широкопојасен пристап, во текот на 2016 година, голем фокус беше ставен на квалитетот на мрежата што беше потврдено со P3 "Best in Test" сертификатот што претставува меѓународно призната потврда за квалитетот на мобилната мрежа, како и со Националниот извештај за параметрите за квалитет на мрежата којшто го подготвува Агенцијата.

Растот на широкопојасниот пристап и постојаното зголемување на сообраќајот се поддржани со понатамошен развој на IP основна и транспортна мрежа како основа за сите услуги. Во 2016 година започна имплементацијата на проектот за „Модернизација на IP основна и транспортна мрежа“ што вклучува модернизација, реорганизација и проширување на сите елементи на IP основна мрежа, системите за транспорт и агрегација. MKT успеа да инсталира целосна DWDM мрежа и да ја заврши имплементацијата на IP основната мрежа на половина од територијата на Македонија. По успешниот Доказ за концептот беше извршена почетна миграција на услугите. Во областа на мобилната телефонија, беше направена софтверската надградба на MGW и SGSN со цел да се прошири поддршката на MSS и EPC. Планирани се дополнителни надградби на PGW/GGSN и MSC-BC SW и ќе се спроведат во K1 2017. Во оваа временска рамка, започнат е CUDB проект за надградба на HLR/FNR и HSS-EPC на заедничка CUDB платформа и ќе продолжи во 2017 година.

Исто така беше започнат проект за подобрување на редувантноста на транспортната мрежа базирана на градење редувантноста на објектите на сите поголеми градови врз основа на 3 страна заштита на физичката и логичката патека, креирање на помали заштитни прстени со спроведување на нови оптички рути меѓу поголемите градови и воведување на 2 страна мрежна редувантноста на сите останати локации на IP Основна мрежа.

Зголемениот мобилен интернет сообраќај е поддржан и со модернизацијата на решенијата за поврзување за мобилните базни станици со оптички врски или радио линкови.

Во однос на сервисните платформи, во текот на 2016 IPTV серверската платформа беше заменета и проширена со поголем капацитет за распоредување на нови средства за VoD (Видео на барање). Проектот за подобрување и проширување на IPTV Headend се базираше на заменување на уредите за кодирање со уреди со HD можности и спроведување на нов систем на управување. Беше спроведена нова OTT TV платформа и за првпат беше воведена нова услуга за Магента корисниците за да се обезбеди подобро корисничко ТВ искуство. Завршена е имплементацијата на Single Sign-On (SSO) системот што им овозможува на корисниците на MKT да се најават со едно корисничко име и лозинка и да добијат пристап до поврзаните системи. Беше имплементирано решение за Hybrid Access кое врши агрегација на опсегот на DSL и LTE преносните линкови и креира единствена, моќна широкопојасна врска меѓу мрежниот сервисен јазол и корисничката опрема за широкопојасни услуги.

Беше имплементиран нов SMS GW и беше спроведена миграција на давателите на услуги за содржини. Исто така, во текот на 2016 Starhome платформата за управување со дојдовен роаминг сообраќај беше целосно надградена. Беше извршено подобрување на постојните услуги и опции за плаќање, и беше реализирана интеграција на нова банка како издавач и примач во платформата за мобилни плаќања.

Со цел да се обезбеди поголема ефикасност, подобра флексибилност и брз одговор во обезбедувањето услуги, отстранување пречки и други процеси во областа на технологијата, ние: ја завршивме имплементацијата на Нова генерација OSS, Обезбедување на широкопојасни услуги (BBSA), проширување на системот за пријавување и отстранување на пречки (Trouble Ticketing (TT)).

Врз основа на најнапредната мрежна инфраструктура и сервисните платформи, MKT продолжува со својата определба и со својата работа да биде лидер на пазарот во однос на иновациите и технологијата. Оваа година ја продолживме нашата успешна приказна „Паметни градови“ со надградба на системот за автоматско лоцирање на возила и електронска наплата на билети за давателите на услуги за јавен превоз во

Градот Скопје. Со овој проект МКТ помага во водењето на трансформацијата на Скопје во модерен и паметен град. Како доказ за нашата посветеност и компетенции во оваа област, на Светскиот конгрес за информатичка технологија (WCIT) за 2016 година во Бразил, нашето решение за паметен јавен превоз беше наградено со WITSA Global ICT Excellence во категоријата „одржлив раст“.

Покрај овој проект, МКТ постојано разгледува и други можности во областа на Паметен град. Поконкретно, во 2016 година започнавме со демо примена на проект за паметен систем за осветлување на просториите на МКТ, со цел да покажеме дека спроведувањето на таков паметен систем за осветлување на просториите може да доведе до заштеда на трошоците за електрична енергија и одржување за градовите, и одржување на уличното осветлување согласно со стандардите.

Покрај во областа Паметен град, целосно ги истражуваме и другите деловни можности за раст и развој, во областа на финансиите, здравјето, образованието, и сл. особено со оглед на нивните деловни можности и потенцијали за раст на приходите во нашиот севкупен ICT и B2B бизнис.

МКТ како цврст подржувач на новата ера на паметен, поврзан начин на живот и работа, во 2016 година започна пилот проект и во област на Паметно училиште. Наскоро треба да се спроведе пилот проект за хибридна училишница што се однесува на имплементација на ИКТ решение за интерактивно учење на часовите и на далечина, во две средни училишта во Град Скопје. Спроведувањето на овој проект има за цел креирање на позитивна промена во начинот на образование, со овозможување на напредно, самостојно водено, колаборативно и интерактивно искуство за учење во училишница за младите. Исто така, тој има за цел да покаже како користењето на технологијата може да го поддржи квалитетот и ефикасноста на образованието, со што ќе влијае на долгорочниот развој на образовниот систем, како и на општеството и економијата.

Понатаму, искористување на потенцијалот што произлегува од проектите финансирани од ЕУ на полето на паметни решенија за Интернет на предмети (IoT), е-влада, и сл. исто така беше ставено во фокусот.

Покрај активностите за деловен развој што беа објаснети погоре, во 2016 година се фокусиравме на развој на проекти и производи за дигитализација и паметно работење на деловниот сегмент, кои сметаме дека имаат потенцијал за раст на пазарот во наредните години, што се очекува да произлезе од предностите на ефикасноста на ИКТ во секојдневните системи и мрежи за работа, како и од транспарентноста и сигурноста на таквите решенија.

Под мотото - ИНОВАЦИСКИ СИНЕРГИИ – ПОБЕДА СО ПАРТНЕРИ, во однос на партнерствата за технологија, оваа година повторно станавме Cisco Gold и Microsoft Silver Дата Центар сертифициран партнер, и почнавме да нудиме EMC Cloud решение што е потврда за нашите компетенции во областа на технологиите за корпоративни мрежи, колаборација, мрежна безбедност и дата центри. Овие компетенции се сметаат за клучни средства кои понатаму можеме да ги искористиме во нашите активности за развој на ИКТ бизнисот.

Информатичка технологија

Проектот за замена на постојните решенија за Interactive Voice Response (IVR) и Контакт центар со нов консолидиран систем за IVR и Контакт центар беше успешно завршен и ставен во продукција во средината на јуни 2016 година. Системот ги поврзува основните можности на кориснички услуги, наплати, поврзани интеракции и оптимизација на работна сила во едно унифицирано корпоративно решение. Новиот систем динамично ќе се прилагоди на деловните услови, ќе ја подобри продуктивноста и ќе го зголеми задоволството на корисниците преку обезбедување на богато и конзистентно корисничко искуство преку повеќе канали.

Проектот за имплементација на нов OSS систем базиран на NetCracker решение беше успешно завршен и ставен во продукција во средината на јули 2016 година, заедно со новото CRM решение за фиксни услуги. Ново имплементираниите модули за обезбедување услуги, инвентар, управување со работна сила и надворешна инфраструктура (Outside Plant), нудат нови придобивки за компанијата преку:

- Зголемување на автоматизацијата на процесите за обезбедување на услуги на приватни корисници во фиксна телефонија (Fixed B2C Service Fulfillment)
- Подобрување на квалитетот на податоците за Инвентар преку автоматско порамнување на мрежните податоци
- Подобрување на пристапот до податоци за надворешна инфраструктура за цели на подобрување на квалитетот на податоците и новите регулативни правила и
- Подобрување на активностите, работата на работната сила и оптимизација на човечките ресурси

Како дел од имплементацијата на новиот OSS систем, имаше големо подобрување на процесот на материјално управување преку интеграција на BSS и OSS системите со SAP системот.

Проектот за Консолидација на системите на MKT и TMMK за Data Warehouse и Business Intelligence (DWH/BI) во еден систем согласно планот ќе биде завршен до крајот на K1 2017. Новиот систем ќе врши агрегација на податоците од целокупното портфолио на компанијата и ќе ги зајакне можностите на компанијата за напредна аналитика и одлучување базирано на податоци со цел брзо да се одговори на промените на пазарот.

Покрај спроведувањето на големи трансформативни проекти ние успешно и ефикасно го поддржуваме бизнисот преку подобрување на оперативните активности и спроведување на промени во ИТ системите, како и преку ефикасна имплементација на ново портфолио во фиксната телефонија и нови Магента 1 производи.

Проектот за редизајнирање на постојниот Систем за односи со корисници врз основа SugarCRM и JBPM платформи од отворен код беше успешно завршен и ставен во продукција во средината на јули 2016 година, заедно со новиот NetCracker OSS систем за фиксни услуги. Новиот CRM систем базиран на веб заедно со 360 степени на преглед на корисникот овозможи флексибилност и брзина при опслужување на корисничките потреби во сите продажни канали и за првпат CRM системот во нашата компанија се користи за обезбедување на податочни и ИКТ производи за врвните кориснички сегменти.

Ново имплементираниите модули за конфигурирање на каталогот на продажни производи овозможи флексибилност во дефинирањето на понудата на производи, како и независност од другите платформи за Билинг и Обезбедување на услуги кои работат во позадина. Во споредба со стариот систем за Односи со корисници, процесот на примање нарачи е одвоен од процесот на обезбедување на услуги според нарачката, што овозможи флексибилност во однос на сложените процеси за обезбедување на услуги во нашата компанија. Ново дефинираните процеси за обезбедување на услуги според нарачката, што се имплементирани на JBPM платформа од отворен код овозможуваат полесна интеграција со други ИКТ платформи покрај NetCracker OSS системот.

Во 2017 година системот ќе биде дополнително збогатен со SFA функционалности за сегментот на Врвни корисници што ќе не доведе чекор поблиску до унифициран CRM систем за фиксни и мобилни корисници. Консолидацијата на двата системи за управување со злоупотреби по правното спојување (еден за корисниците на фиксната телефонија и еден за корисниците на мобилната телефонија) е речиси завршено. Речиси сите извори за фиксна и мобилна се споени во еден систем и има нов „увоз“ на кориснички податоци за сите претплатници на фиксна и мобилна телефонија. Миграцијата на алармите е во тек пред финалните целокупни тестирања. По завршувањето на проектот ќе има само еден Систем за управување со злоупотреби во ИТ инфраструктурата на MKT.

Проектот за консолидирање на системите за управување со приходите коишто се критични за деловното работење Net Cracker Raiting&Billing Manager 5.3 и Ericson's BSCS iX R2 во еден билинг систем исто така се спроведуваше во текот на 2016 година. Целта е да се консолидираат сите деловни единици во еден билинг систем со тековното функционирање. Очекувани придобивки:

- Намалување на OPEX: Договорот за поддршка со еден добавувач ќе биде раскинат. OPEX во врска со базата на податоци, хардверот и сл. може да се намали.
- Искористувањето на ИТ ресурсите ќе биде многу подобро за работењето и активностите за развој.
- Намалување на иден CAPEX за надградби на системите, поради тоа што само еден систем ќе биде во продукција.

- Конвергираната база на податоци за корисниците дава можности за нови пакет услуги (конвергирање на фиксни-мобилни производи и услуги).
- Стандардите за ИТ безбедност беа подобрени со имплементацијата на неколку системи коишто се релевантни за безбедноста и коишто ги намалуваат оперативните ризици и ја подобруваат заштитата на корисничките и личните податоци.

Андреас Маиерхофер

Главен извршен директор
Македонски Телеком АД - Скопје

Жарко Луковски

Главен оперативен директор
Македонски Телеком АД - Скопје