

# ВОЛЯ: ПРОСТІР-2012



НЕФІНАНСОВИЙ ЗВІТ КОМПАНІЇ ВОЛЯ  
грудень 2011 – грудень 2012

## ВОЛЯ СЬОГОДНІ



## ЗМІНИ ЗА ЗВІТНИЙ ПЕРІОД

### ВОЛЯ надає послуги вже в 29 містах України

Наприкінці жовтня ВОЛЯ оголосила про успішне підписання угоди про придбання провайдера «ОДЕКО» – одного з провідних гравців на українському ринку платного телебачення, який працює в кількох містах України. Угоду з концентрації схвалено Антимонопольним комітетом України.

### Нові послуги для нових міст

Уперше на комерційній основі запропоновано телебачення у форматі високої чіткості (HDTV), яке можна дивитися вже в 13 містах України. Телебачення в цифровому форматі ВОЛЯ пропонує сьогодні в 15 містах: у 2012 році доступ до нього отримали споживачі Херсона, Донецька та Хмельницького. Інтернет за новітнім протоколом DOCSIS 3.0 можна отримувати у 8 містах ВОЛІ: у 2012 році цей протокол впроваджено в Кіровограді, Запоріжжі й Сімферополі. Запущено централізовану та резервні головні станції ВОЛІ, запрошувала єдина національна транспортна мережа компанії.

### Нові комунікації

Почав працювати новий сайт ВОЛІ, а у Facebook відкрився «Клуб любителів ТВ ВОЛІ».

### Зміщення корпоративної структури

Упроваджено систему філій компанії. Удосконалено систему дій на підтримку компаній – партнерів ВОЛІ: підготовлено програму навчання та сертифікації їхніх співробітників; комплекс мотиваційних програм; почала діяти «Інформагенція ВОЛІ». Уперше за участі зовнішньої організації проведено опитування персоналу для визначення рівня його залученості, задоволеності та лояльності. Участь у ньому взяли 66% співробітників.

### Посилення впливу програм розвитку громади

Освітня програма ВОЛІ «Безпечний Інтернет для дітей» діє у 12 містах.

## РОЗВИТОК ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНОГО РИНКУ УКРАЇНИ В 2012 РОЦІ

У 2012 році ринок телекомунікацій продовжував зростати. Так, за даними НКРСІ, у 2011 році він виріс на 6%, що вище темпів росту економіки країни загалом, – і в 2012-му ця тенденція зберігається.

Основними характеристиками телекомунікаційного ринку нинішнього року можна назвати:

- 1) надійність ринкових позицій ключових операторів;
- 2) стабільне зростання попиту на послуги;
- 3) висока конкуренція в сегменті суміжних продуктів.

Сегмент послуг широкосмугового доступу в Інтернет демонструє зростання числа споживачів (на 11,5% за перші три квартали 2012 року). За даними дослідницької компанії iKSConsulting, на початок жовтня 2012-го число домогосподарств, підключених до Інтернету, становило 5,97 мільйона. Збільшення кількості споживачів сегменту зумовлено підвищенням активності операторів, розширенням покриття, впровадженням нових телекомунікаційних технологій, просуванням різноманітних пакетів послуг і тарифних планів та високою ціновою конкуренцією. Оскільки на третій квартал 2012 року проникнення послуги широкосмугового доступу в Інтернет – лише 34% від загальної кількості домогосподарств, то найближчими роками, за прогнозами аналітиків, його зростання неминуче, в тому числі й за рахунок збільшення обсягів інвестицій у технології, сервіс та обслуговування.

Основними факторами, які стримують розвиток сегменту, залишаються конкуренція з боку постачальників послуг мобільного Інтернету, потреба в значних інвестиціях для розвитку послуги в сільській місцевості, а також недостатня обізнаність населення у сфері інтернет-технологій.

Назвемо головні тенденції ринку кабельного телебачення й Інтернету в нашій країні:

- 1) впровадження нових технологій і формування нових пропозицій, що значно збільшило швидкість завантаження великих масивів інформації;
- 2) подальша консолідація ринку та зменшення кількості дрібних гравців на ринку. Завдяки цьому нові послуги поширюються й на невеликі міста, що супроводжується масштабною розбудовою й модернізацією мереж;
- 3) загострення конкуренції у сфері поширення провайдером ліцензійного контенту завдяки ухваленню на державному рівні законодавчих актів з протидії піратству. Водночас споживачі – мешканці великих міст все частіше висловлюють готовність платити за якісний ліцензійний контент. Конкуренція сприяла появі й бандл-пропозицій, що передбачають отримання в одному пакеті кількох послуг високої якості за вигідною ціною.

Перераховані тенденції спричинили протягом 2012 року перенесення великими компаніями акценту з технологічності на якість послуг та обслуговування.

З питань корпоративної соціальної відповідальності і нефінансового звіту звертайтеся:  
відділ зв'язків з громадськістю компанії ВОЛЯ  
Тел./факс: +38 (044) 364 94 70  
Моб.: +38 (050) 384 05 13  
info@volia.com





## СЛОВО ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА

Генеральний директор  
компанії ВОЛЯ

Ерік Франке

Шановні клієнти! Шановні акціонери!  
Шановні співробітники!

Десятий, ювілейний, рік діяльності компанії ВОЛЯ пройшов у робочому темпі – без гучних святкувань та урочистостей. І справа не в тому, що нам немає що відзначати. Темпи розвитку телекомунікаційного ринку не передбачають зупинок, адже вони можуть обернутися втратою позицій. Протягом року ВОЛЯ доводила своє лідерство, розширюючи територію дії нових технологій, підвищуючи якість своїх послуг і впроваджуючи нові бізнес-рішення, що забезпечують високу конкурентоздатність компанії.

Найгучніша подія звітного періоду – запуск телебачення високої чіткості (HDTV) в 13 містах України та спільний з нашими партнерами проект запуску телеканалу «Футбол» у форматі HD до початку найважливішої спортивної події року України Євро-2012. Вона була стратегічною для країни загалом. Наша компанія першою на комерційній основі надала доступ до такого телевізійного продукту, і ми раді, що до старту чемпіонату з футболу абоненти більшості цифрових міст ВОЛІ отримали унікальну можливість дивитися улюблену гру в HD-форматі.

Друга половина року пройшла під знаком підвищення ефективності бізнес-процесів і розширення простору ВОЛІ відповідно до бізнес-стратегії «2 + 1» («кращий продукт та кращий сервіс + ефективні бізнес-процеси»). Цього разу йшлося про розширення території, де впроваджуються високі стандарти бізнесу компанії. Нині ВОЛЯ – найбільший провайдер послуг кабельного телебачення й Інтернету, що охоплює 29 українських міст. Придбання компанії «ОДЕКО» – це одночасно і зміцнення наших

позицій, і серйозна відповідальність. Ми докладемо максимум зусиль, щоб реалізувати нові можливості – для подальшого розвитку не тільки ВОЛІ, а й телекомунікаційних послуг у нашій країні загалом.

З 2012 року підхід «2 + 1» почав застосовуватися і в сфері корпоративної соціальної відповідальності, коли важливі не лише економічні показники («1»), а й екологічні та соціальні аспекти діяльності («2»). Цей підхід у світовій практиці називається «лінія потрібного результату» і свідчить про зрілість компанії. Ми ж називаємо його «Простір ВОЛІ». Його утворюють соціально орієнтовані принципи роботи та відповідальне ставлення ВОЛІ до проблем, які компанія допомагає вирішувати сучасному українцю й суспільству загалом. Сьогодні вже можна говорити про стиль життя, стиль роботи, стиль стосунків між людьми, який сформовано під впливом ВОЛІ.

У межах своєї діяльності в регіонах компанія сприяє створенню прозорішого ринку, який стимулює конкуренцію. Завдяки прямим контактам, чіткій і прозорій політиці у відносинах із партнерами ми пропонуємо у своїх пакетах програми всіх українських і найкращих світових телекомпаній, дотримуючись усіх міжнародних норм у сфері авторських і суміжних прав. Це дає змогу легалізувати сектор і сприяє поліпшенню правового середовища галузі та її подальшому розвитку.

Сьогодні наша бізнес-стратегія не можлива без дотримання трьох вимог «2 + 1», і ми будемо й далі втілювати їх у життя, невинно виконуючи Принципи глобального договору ООН.

Про простір ВОЛІ читайте вже у п'ятому нефінансовому звіті компанії!

# СТРУКТУРА ЗВІТУ

## ПРО ЗВІТ

### 1. Бізнес-стратегія «2 + 1» і соціальна відповідальність

- 1.1. «2 + 1»: перша складова – кращий сервіс
- 1.2. «2 + 1»: друга складова – кращий продукт
  - 1.2.1. Нові технології та сервіси від ВОЛІ
  - 1.2.2. Новації в технічному забезпеченні послуг ВОЛІ
    - 1.2.2.1. Створення єдиної транспортної мережі
  - 1.2.3. Покращення наповнення послуг
- 1.3. «2 + 1»: третя складова – ефективні бізнес-процеси
- 1.4. Підтримка малого та середнього бізнесу

### 2. Корпоративне управління

- 2.1. Нова система корпоративного управління
- 2.2. Комітет з аудиту
- 2.3. Централізація процесів.
- 2.4. Боротьба з корупцією.
- 2.5. Закупівельна політика.
- 2.6. Участь у роботі громадських організацій

### 3. Турбота про співробітників

- 3.1. Розмаїття персоналу
- 3.2. Політика найму і звільнення персоналу
- 3.3. Навчання і розвиток персоналу
- 3.4. Політика нематеріальної й матеріальної мотивації

- 3.4.1. Мотиваційні програми для співробітників ВОЛІ
- 3.4.2. Мотиваційні програми ВОЛІ для співробітників компаній-партнерів
- 3.4.3. Шоквартальна мотиваційна програма «Чемпіон обслуговування» для співробітників ВОЛІ та компаній-партнерів
- 3.5. Кар'єрні можливості
- 3.6. Оцінка задоволеності персоналу
- 3.7. Діалог зі співробітниками
- 3.8. Розвиток корпоративної культури

### 4. Здоров'я, безпека й навколишнє середовище

- 4.1. Впровадження нових бізнес-рішень у 2012 році, що зменшують вплив діяльності компанії на навколишнє середовище
- 4.2. Обладнання
  - 4.2.1. Технічне обладнання ВОЛІ
  - 4.2.2. Абонентське обладнання ВОЛІ

### 5. Соціальні інвестиції

- 5.1. Підтримка людей з особливими потребами
- 5.2. Освітня програма з безпеки дітей в Інтернеті для вчителів початкової школи в 12 містах ВОЛІ
- 5.3. Підтримка здорового розвитку молодого покоління
- 5.4. Співробітництво ВОЛІ з місцевими громадами

### Реалізація компанією ВОЛІ принципів Глобального договору ООН в 2012 році

### Плани на 2013.



## ПРО ЗВІТ

Ви читаєте п'ятий щорічний нефінансовий звіт компанії ВОЛЯ з прогресу про виконання принципів Глобального договору ООН. Звіт охоплює період з 1 грудня 2011 року до 1 грудня 2012 року. У ньому ми розповідаємо про те, що саме робить компанія для досягнення високих економічних, соціальних і екологічних показників і як така діяльність впливає на розвиток компанії, її стейкхолдерів та країни загалом.

Звіт підготовлено для стейкхолдерів компанії.

До них належать:

- **акціонери** (Providence Equity Fund, Goldman Sachs, Eton Park, сімейство фондів під керуванням SigmaBleyzer: UGF III, SBF IV, інвесторами яких виступають у тому числі й такі інституції, як Європейський банк реконструкції та розвитку);

- **співробітники компанії** (внаслідок збільшення переліку бізнес-процесів, які було передано на аутсорсинг, суттєво зросла кількість компаній-партнерів, які спілкуються з абонентами від імені ВОЛІ. Тому в політиках, що впроваджувалися компанією протягом року, а також в її діяльності багато уваги приділялося саме їм;

- **абоненти кожного міста ВОЛІ** (Києва, Харкова, Львова, Дніпропетровська, Донецька, Севастополя, Сімферополя, Черкас, Кіровограда, Хмельницького, Херсона, Запоріжжя, Краматорська, Полтави, Сум, Алчевська, Чернівців, Кривого Рога, Вінниці, Рівного, Добротвора, Трускавця, Стебника, Тербовлі, Кременця, Чорткова, Волочиська, Луцька та Тернополя);

- **інвестори**;

- **регулятори місцевого ринку**;

- **партнери**. Головна умова співпраці, яку ми висуваємо партнерам, – поділяти принципи соціальної відповідальності й антикорупційної політики ВОЛІ;

- **місцеві громади**.

ВОЛЯ будує свої стосунки з кожною групою стейкхолдерів, прагнучи потрібного результату – економічного, соціального й екологічного. Стратегія компанії «2 + 1» («кращий сервіс та кращий продукт плюс ефективні бізнес-процеси»), реалізацію якої розпочато в 2011 році, дала змогу отримувати значні економічні й соціальні дивіденди, а також підвищити ефективність взаємодії компанії зі всіма стейкхолдерами. Кроки, які здійснювалися для реалізації поставлених завдань, супроводжувалися постійним моніторингом думок абонентів про роботу компанії і вдосконаленням зворотного зв'язку з основними групами стейкхолдерів, інструменти якого було впроваджено у попередні роки.

Саме такий підхід сприяв росту задоволеності абонентів послугами ВОЛІ й стабільному доходу – співробітників, компаній-партнерів, акціонерів та інвесторів.

Сьогодні нагляд за дотриманням вимог до соціальних і екологічних питань ведеться на рівні генерального директора й ради директорів компанії. Ерік Франке, генеральний директор ВОЛІ, особисто несе відповідальність за дотримання політики постійного моніторингу й оцінювання ризиків у сфері корпоративної соціальної відповідальності, які можуть з'явитися в ході діяльності компанії.

На сторінках цього звіту ми спробуємо показати, наскільки економічні, соціальні й екологічні питання є для нас важливими.

## ЛАСКАВО ПРОСИМО ДО ПРОСТОРУ ВОЛІ!



# РОЗДІЛ 1.

## БІЗНЕС-СТРАТЕГІЯ «2 + 1»

### І СОЦІАЛЬНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Впроваджена у 2011 році стратегія ВОЛІ «2 + 1» стала тим рішенням, яке дозволило отримувати значні економічні та соціальні дивіденди й підвищило ефективність взаємодії компанії зі всіма стейкхолдерами. Політика корпоративної соціальної відповідальності розглядається в компанії як частина загальної бізнес-стратегії, що надає можливість вирішувати актуальні для суспільства проблеми.

#### 1.1. «2 + 1»: перша складова – краший сервіс

Наприкінці 2011 року було впроваджено «Програму трансформації обслуговування», розраховану на два роки. У її рамках має бути автоматизовано до 45% усіх операцій із обслуговування. На на-

ступному етапі є плани зробити обслуговування абонентів більш індивідуальним, допомогти новачкам швидко адаптуватися до послуг ВОЛІ й постійно відчувати підтримку компанії, яка вирішує складні й нестандартні питання швидко, якісно і професійно.

Протягом 2012 року в рамках цієї програми ВОЛЯ піднімала рівень сервісу, створюючи систему взаємного зацікавлення в його поліпшенні і взаємної відповідальності за результат усіх учасників процесу – співробітників ВОЛІ, працівників компаній-партнерів та абонентів.

##### 1.1.1. Кроки до кращого сервісу

###### 1. Розпочато інформування абонентів через різні канали комунікації:

- про стан особового рахунку – шляхом розсилання СМС на мобільний телефон (за згоди абонента);
- про планові роботи, зміни в тарифах та інше – через особисті листи-рахунки, СМС, корпоративний Портал абонента й засоби масової інформації;
- про чергове покращення послуг – через новий, зручніший, сайт ВОЛІ;
- про телебачення високої чіткості – на сторінці ВОЛІ у Facebook, де даються анонси популярних телеканалів, новини телеіндустрії, цитуються експерти, публікуються цікаві й актуальні статті.

###### 2. Розширено функціональні можливості інтерактивної інформаційно-довідкової системи IVR (Interactive Voice Response), що підвищило ефективність вирішення питань клієнтів.

IVR дає змогу переадресувати звернення абонента відповідній групі консультантів, скоротити черги на очікування з'єднання з оператором, не втрачати дзвінків від клієнтів та оперативно в автоматичному режимі надавати інформацію з питань, за якими найчастіше звертаються до колл-центру. Якщо питання складне, абонент

може з'єднатися зі співробітником компанії. Ефективність вирішення проблем за допомогою IVR – понад 50%.

###### 3. Надано допомогу користувачам послугами й обладнанням ВОЛІ:

- тематичний буклет «Помічник абонента», який допомагає користуватися послугами ВОЛІ самостійно. Буклет із 50 сторінок містить запитання, які найчастіше ставлять споживачі. Його отримують нові абоненти й ті, хто звертається до контакт-центрів чи викликає майстра. Раз на квартал або й частіше інформація в посібнику оновлюється. Останню його версію можна знайти на сайті компанії;
- зручні інструкції до абонентського обладнання, що детально розповідають, як саме підключити певний пристрій.

###### 4. У другому півріччі 2012 року введено програму «Чемпіони обслуговування», яка передбачає шокквартильне визначення найкращих працівників ВОЛІ чи компаній-партнерів із урахуванням думки абонентів.

###### 5. Започатковано проект «Ідеальні підключення», покликаний поліпшити якість ремонту обладнання ВОЛІ.

#### 1.1.2. Контроль якості обслуговування

За останній рік компанія ВОЛЯ кардинально змінила систему оцінювання якості обслуговування, перейшовши на перевірку сервісу після кожного контакту абонента з компанією.

Наш досвід показує, що індивідуальний підхід до вирішення проблеми абонента і постійний моніторинг процесу допомагають оперативно виявити вузькі місця й виправити ситуацію. Близько 65% проблем вирішується шляхом звичайного перезавантаження устаткування, але у 35% випадків потрібна більш кваліфікована допомога. Останні проблеми можна поділити на дві групи:

- 1) перша – ті, які перебувають в зоні моніторингу опорної мережі й можуть вирішуватися віддалено;
- 2) друга – джерело проблеми знаходиться в квартирі абонента й найчастіше може бути виявленим тільки при зверненні абонента або після візиту майстра.

Для попереднього виявлення й усунення проблем обох груп у 2012 році ВОЛЯ ввела в дію систему контролю якості послуг, побудовану на основі **голосу споживача**. Мета програми – активний збір відгуків про якість послуг і усунення проблеми в разі її виявлення: через портал самообслуговування (portal.volia.com) в розділі «Контроль якості» і телефонне опитування з проханням оцінити якість послуг за 10-бальною шкалою. Всі оцінки з балами нижче 7 **шодня** передаються службі технічної підтримки для реагування. Якщо проблему не вдається вирішити по телефону, до абонента виїжджає технічний експерт.

Наші заходи допомогли збільшити задоволеність за основними напрямками обслуговування (контакт-центр, сервіс, колл-центр, робота майстра з підключення) за рік з 7,63 бала (III квартал 2011 року) до 8,45 бала (III квартал 2012 року)

За змінами показників можна було слідкувати на сайті ВОЛІ. З моменту запуску проекту оброблено 82 834 анкети. Також протягом перших шести місяців 2012 року на п'ять пунктів зріс показник NPS (Net Promoter Score) – індекс готовності рекомендувати послуги ВОЛІ іншим абонентам. Зазначимо, що оцінку задоволеності компанія вимірює з 2011 року. Такий самий підхід планується застосовувати до якості послуг.

Створено групу онлайн-експертів – для оперативного реагування в соціальних мережах. Тепер своє запитання можна поставити через сторінку ВОЛІ у Facebook. А до автоматичного голосового меню (IVR) включено типи можливих несправностей; поради, як їх усунути; є й пропозиція провести діагностику разом із експертом.



Оцінити послуги ВОЛІ абонент може:

- 1) зателефонувавши до колл-центру;
- 2) звернувшись до контакт-центру;
- 3) залишивши повідомлення на сайті компанії;
- 4) зайшовши на Портал абонента;
- 5) відправивши листа на поштову скриньку компанії.

Щоб визначити слабкі місця інтернет-послуг, на Порталі абонента проводиться анкетування, яке включає обов'язкове тестування швидкості доступу до Інтернету. Таким чином компанія отримує оцінку своєї роботи, здійснює моніторинг мережі, а також визначається з планами щодо технічного розвитку певної її ділянки. Вивчивши результати опитування, служба підтримки зв'язується з абонентами, які висловили своє невдоволення, для вирішення проблеми. Від запуску анкетування на Порталі у травні 2012 року до 1 вересня 2012 року кількість вирішених проблем зросла на 31%.

Стратегія ВОЛІ полягає в наданні якісних послуг у вигляді оптимальних за вартістю й наповненням пакетів. ВОЛЯ інвестує в системи моніторингу й підтримки якості, формуючи культуру споживання й обслуговування. Водночас компанія категорично засуджує демпінгову політику, яка досі зустрічається на ринку, як таку, що підриває довіру абонентів до операторів і погіршує стан телекомунікаційної галузі загалом.

1.2. «2 + 1»: ДРУГА СКЛАДОВА – КРАШИЙ ПРОДУКТ

ВОЛЯ постійно впроваджує нові технології, йдучи назустріч бажанням абонентів користуватися найновішими технологіями. Тому в технічний розвиток компанії протягом 2011–2013 років планується інвестувати біля 300 мільйонів гривень. У 2012 році пріоритетним було телебачення високої чіткості – ВОЛЯ стала єдиним провайдером кабельного телебачення, який здійснив повноцінний комерційний запуск цієї технології в Україні. Головними прискорювачами HDTV були Євро-2012 і телеканал «Футбол» у форматі високої чіткості, що розпочав роботу напередодні головного футбольного чемпіонату європейського континенту.

1.2.1. Упровадження нових технологій і сервісів

| Технології й сервіси   | Рік     |   |  |
|--|---------|---|--|
|  | 2010    | 2011  | 2012   |
| Цифрове телебачення, яке дозволило в декілька разів збільшити кількість телеканалів, що транслюються кабельними мережами   | 1 місто | 12 міст   | 15 міст  |
|  | Київ    | Київ, Вінниця, Дніпропетровськ, Львів, Полтава, Рівне, Севастополь, Сімферополь, Суми, Харків, Запоріжжя, Черкаси | Київ, Вінниця, Дніпропетровськ, Донецьк, Запоріжжя, Львів, Полтава, Рівне, Севастополь, Сімферополь, Суми, Харків, Херсон, Хмельницький, Черкаси |
| HDTV   | 1 місто | 1 місто   | 13 міст  |
|  | Київ    | Київ  | Київ, Дніпропетровськ, Рівне, Харків, Донецьк, Севастополь, Херсон, Черкаси, Запоріжжя, Львів, Суми, Хмельницький, Полтава                       |
| Інтернет-протокол DOCSIS 3.0, що дозволяє підвищити швидкість передавання даних і ефективно вирішувати проблему з перевантаженнями мереж   | -       | 5 міст  | 8 міст   |
|  | Київ    | Київ  | Київ, Севастополь, Вінниця, Львів, Донецьк, Сімферополь, Донецьк, Кіровоград, Запоріжжя  |
| «ВОЛЯ кіно HD» – перший в Україні преміальний сервіс кінопоказу у форматі високої чіткості для абонентів кабельного телебачення. Фільми демонструються з якістю зображення Full HD 1920x1080 і форматом звуку Dolby Digital 5.1. | -       | -   | 13 міст  |
|  | -       | -   | Київ, Дніпропетровськ, Рівне, Харків, Донецьк, Севастополь, Херсон, Черкаси, Запоріжжя, Львів, Суми, Хмельницький, Полтава                       |
| «Радіо ВОЛЯ» – сервіс доступу до цифрових радіоканалів, який можна слухати через телевізор, Інтернет і мобільні телефони   | -       | -   | 6 міст   |
|  | -       | -   | Київ, Хмельницький, Херсон, Донецьк, Черкаси, Запоріжжя  |



До того ж кожен абонент отримує інформацію про швидкість доступу до мережі Інтернет на Порталі абонента. Перевірка швидкості відбувається або за посиланням speedtest.volia.com, або автоматично при заповненні анкети контролю якості на Порталі абонента <https://portal.volia.com/quality-internet/ru>.

1.2.2. Новаші в технічному забезпеченні послуг ВОЛІ

Створення в 2012 році єдиної *Центральної головної станції в Києві* дозволить об'єднати всі головні станції й забезпечити стабільну роботу та високу якість послуги телебачення в усіх містах присутності ВОЛІ. Керування сервісами й контроль параметрів здійснюватимуться дистанційно й централізовано. Така станція дасть змогу уніфікувати телепакети, поступово відмовитися від застарілого аналогового обладнання й зменшити витрати на його підтримку.

Додатково на базі Черкаської головної станції створено *Національну резервну головну станцію* для резервування контенту в автоматичному режимі – це мінімізує ризики, пов'язані з нештатними ситуаціями на Центральній головній станції в Києві. Усі супутникові канали, які приймаються останньою, мають повноцінний резерв.

Керування всіма елементами мережі забезпечується завдяки централізованому моніторингу та ефективній взаємодії всіх служб технічної підтримки, що гарантує *надійність транспортної мережі*.

1.2.3. Покращення наповнення послуг

**Більше телеканалів і вище чіткість.** Абоненти ВОЛІ мають доступ до понад 180 цифрових телеканалів, у тому числі до 10 телеканалів HD.

**«ВОЛЯ кіно HD».** Протягом місяця каталог кіносервісу ВОЛІ поповнюється майже 50 новими фільмами, які транслюються двома мовами: українською та російською. Найкращі європейські й голлівудські стрічки останнього п'ятиріччя у форматі високої чіткості не мають перерв на рекламу.

**Телебачення для дітей.** Відповідаючи на численні запити абонентів, ВОЛЯ запропонувала новий тематичний пакет «Дитячий», розрахований на дітей віком від 1 до 15 років. До нього увійшли розважальні й освітні програми, спокійні й веселі мультфільми та передачі. Пакет уже

можуть замовити абоненти Києва, Донецька, Хмельницького, Херсона, Черкас та Запоріжжя. З часом його географія буде розширюватися. Загалом у пакетах ВОЛІ представлено 18 дитячих телеканалів.

**Музичні аудіоканали для меломанів.** Нині 45 музичних тематичних стерео аудіоканалів у послугі «Радіо ВОЛЯ» можна слухати й по телевізору, і на комп'ютері через Інтернет, й через мобільний телефон. Це перший сервіс ВОЛІ, що відповідає ідеології OTT (Over The Top), що дозволяє клієнту отримувати послугу коли завгодно й на будь-якому обладнанні.

**Підвищення швидкості доступу до Інтернету.** Завдяки суттєвій модернізації мережі на початку 2012 року ВОЛЯ запустила нову лінійку єдиної послуги «ТБ + Інтернет», у якій швидкість збільшено в декілька разів.



**Зауважимо, що при формуванні переліку програм телепакетів обов'язково враховується думка абонентів.** Наприклад, остаточний список телеканалів, які увійшли до новинок 2012 року – пакетів «ВОЛЯ HD» та «Дитячий», – було затверджено за результатами телефонного опитування й голосування на Порталі абонента протягом тестового періоду. Пропозиції від абонентів щодо поліпшення послуг компанія отримує й по каналах зворотного зв'язку. Ще одним доказом зацікавленості абонентів у покращенні послуг ВОЛІ стала масова їх участь у конкурсах, які компанія проводить спільно з відомими телевізійними каналами – Da Vinci Learning, Cartoon Network, Mezzo, Nickelodeon, FOX. Конкурси розраховані як на дорослу, так і на дитячу аудиторію, мають гарні призові фонди й сприяють формуванню відкритих і ширших стосунків між компанією та користувачами її послуг.



### 1.3. «2 + 1»: ТРЕТЯ СКЛАДОВА – ЕФЕКТИВНІ БІЗНЕС-ПРОЦЕСИ

Щоб усі продукти, послуги, сервіс компанії, відповідали найвищим стандартам якості й були дружніми до споживачів, протягом 2012 року тривала робота з підвищення ефективності наших бізнес-процесів. За цей час:

- здійснено перехід від дочірніх підприємств до філій, уніфікація технічної й фінансової звітності;
- оптимізовано офісні й складські приміщення; впроваджено централізовану логістику й контроль за постачанням обладнання;
- стандартизовано процедури підключення й сервісу; впроваджено проєкт «Ідеальні підключення», що передбачає встановлення, детальний опис технічних характеристик та інструментів для зменшення кількості технічних проблем;

- у Києві впроваджено сервісне обслуговування за допомогою електронних планшетів із перспективою поширення цієї практики на інші міста; оцінювання абонентських заявок на сервіс (можна отримати швидку технічну допомогу не викликаючи майстра);

- удосконалено функціонал білінгової системи (системи обробки даних по роботі з абонентами); впроваджено політики інформаційної безпеки компанії, які забезпечують захист інформації (конфіденційності, цілісності та доступності) від різноманітних загроз і сприяють відмовостійкості обладнання.

### 1.4. ПІДТРИМКА МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ

**ВОЛЯ вважає, що широке впровадження інноваційних технологій, продуктів і сервісів сприяє поліпшенню якості життя. Важлива роль у цьому відводиться підприємствам малого та середнього бізнесу, озброєння новими технологіями яких стимулює розвиток суспільства, сприяє зростанню економіки, інтеграції країни у світове співтовариство.**

Нині послуги ВОЛІ мають попит переважно в сегменті малого бізнесу – невеликих офісів, кафе, ресторанів, готелів. У 2012 році компанія переглянула свою комерційну пропозиції відповідно до потреб цього сегменту. І зараз таким клієнтам компанія пропонує два нових пакети, у першому з яких ставка робиться на надійний і швидкий доступ до Інтернету, а в другому – на доступ до телебачення, яке такі користувачі мають право легально транслювати в публічних місцях. Саме другий напрям на фоні інтересу до ЄВРО-2012 дозволив протягом першого півріччя **подвоїти** порівняно з попереднім роком кількість нових клієнтів.

Для обслуговування бізнес-клієнтів було створено й спеціальну технічну команду, яка оперативно реагує на заявки й може виконувати складні роботи.

Перспективним напрямом розвитку в сегменті B2B є послуги дата-центру ВОЛЯ. Проєкт віртуалізації ЦОД (центру обробки даних) не тільки сприяє розвитку сервісів для бізнес-клієнтів, а й дає змогу виконувати внутрішні завдання, зокрема, оптимізувати енергоспоживання всередині компанії.

З метою залучення нових клієнтів компанія ВОЛЯ й далі розвиває портфель послуг, пропонуючи пакети на різний смак – від мінімальної конфігурації віртуального сервера за 99 гривень на місяць з можливістю поступового її нарощування до великих потужностей. До нового бізнес-сезону, осені 2012-го, ЦОД ВОЛІ підготував тарифні плани з необмеженим трафіком і наданням серверів; серед них – «Майстер», який радо вітали абоненти, що потребують сервери з потужними процесорами й великим обсягом оперативної пам'яті. За 2999 гривень на місяць клієнт отримує послугу, оптимальну для проєктів, що вимагають багатопотоковості завдань: мультимедійних порталів, онлайн-бібліотек, фото- й відеохостингів та ін.





# РОЗДІЛ 2.

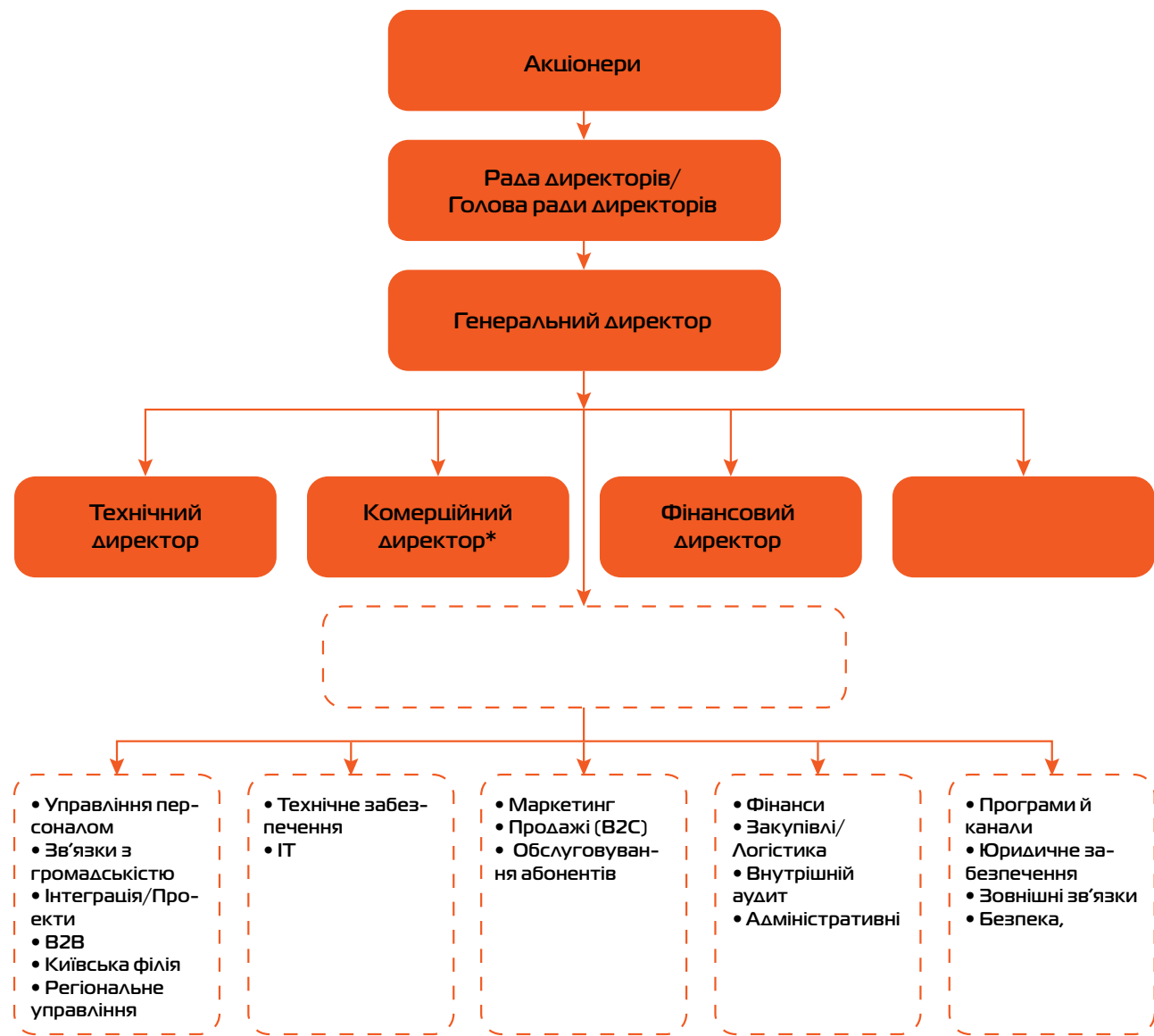
## КОРПОРАТИВНЕ УПРАВЛІННЯ

### 2.1. Нова корпоративна система управління

На прохання акціонерів у січні 2012 року в компанії почала діяти нова корпоративна система управління, яка допомагає краще реалізувати політику прозорості й гарантує своєчасне отримання інформації всіма категоріями стейкхолдерів.

Рада директорів є найвищим керівним органом ВОЛІ, який здійснює постійний нагляд за діяльністю компанії, її фінансовими і нефінансовими результатами.

#### Система корпоративного управління ВОЛІ



\*У даний момент виконуючий обов'язки – генеральний директор.

### 2.2. Комітет з аудиту

До комітету з аудиту входить троє директорів ради. Це колективний орган, який очолює його голова. Комітет готує рекомендації й проекти резолюцій із питань, які стосуються їхньої компетенції, і надає їх на розгляд ради.

Діяльність комітету охоплює такі сфери:

- фінансова й управлінська звітність;
- зовнішній аудит і річна звітність;
- внутрішній контроль і керування ризиками;
- внутрішній аудит;
- відповідність законодавству й міжнародним стандартам, у тому числі контроль за реалізацією антикорупційної політики.

На практиці нова система корпоративного управління має чотири рівні відповідальності:

- 1-й – генеральний директор;
- 2-й – керівний комітет;
- 3-й – функціональне управління;
- 4-й – управління філіями.



### 2.3. Централізація процесів

Протягом 2012 року ВОЛІ реалізувала проєкт переходу дочірніх підприємств до системи філій, що зробило структуру управління компанії прозорішою й ефективнішою. Протягом останніх років ми практикували такий підхід у декотрих

важливих структурах, наприклад, у підрозділі по роботі з персоналом, підрозділі з маркетингу, кількох технічних проєктах. Нині вже в 20 містах ВОЛІ керівні функції регіональних підприємств перенесено до головного офісу.

### 2.4. Боротьба з корупцією

У 2011 році в компанії було переглянуто програму боротьби з корупцією на відповідність вимогам Bribery Act 2010 (UK) та US Foreign Corrupt Practices Act 1977 (FCPA). «Політика протидії корупції компанії ВОЛІ» має такі аспекти:

- зобов'язання вишого керівництва;
- оцінка ризиків;
- політики й процедури ВОЛІ;
- належна експертиза, інформування, навчання й моніторинг.

Комітет з аудиту ради директорів здійснює нагляд за реалізацією цієї політики. Фінансовий директор компанії ВОЛІ відповідає за контроль та її реалізацію.

Опис антикорупційної політики доступний для всіх співробітників на внутрішньому сайті компанії. Підрозділ по роботі з персоналом відповідає за те, щоб під час працевлаштування з положеннями даної політики ознайомився кожний новий співробітник.

У 2012 році програму боротьби з корупцією компанії було доповнено двома важливими документами:

- «Політика по конфлікту інтересів», яка зафіксувала систему управління конфліктами інтересів (як реальними, так і потенційними), а також визначила стандарти поведінки співробітників, дотримання яких дозволить зменшити ризики для компанії. Інформування про конфлікт інтересів проводиться 12 категоріями менеджерів ВОЛІ, серед яких генеральний, комерційний, фінансовий і технічний директори, президент, а також інші менеджери, включаючи працівників, які відповідають за закупівлі. Таке інформування проводиться під час працевлаштування або переведення на нову посаду шляхом заповнення анкетування-заяви. Таку заяву працівники заповнюють також у разі можливого конфлікту інтересів;

- «Політика інформування про можливі порушення внутрішніх політик, законодавства та про проведення службових розслідувань», що визначила порядок інформування й прове-

дення корпоративних перевірок чи розслідувань із порушення політик, процедур, норм і стандартів, що стосуються протидії корупції, інформаційної безпеки, конфіденційності інформації й управління конфліктом інтересів.

## 2.5. Закупівельна політика

У 2012 році компанія актуалізувала політику «Закупівельна діяльність в компанії ВОЛЯ» й регламент «Вибір постачальників продукції в компанії ВОЛЯ», прийняті в минулому році. Ці нормативні документи регулюють закупівельну діяльність компанії і встановлюють чіткі й прозорі правила для усіх її учасників.

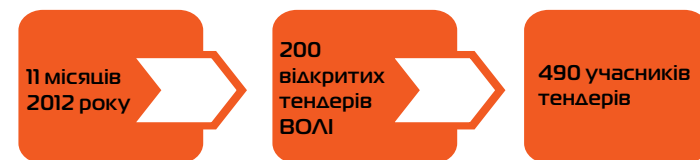
Політика закупівельної діяльності компанії ВОЛЯ базується на таких принципах:

- **конкуренції** – виконуються процедури, спрямовані на досягнення розумного рівня конкуренції серед потенційних постачальників;
- **колегіальності** – рішення, пов'язані з вибором постачальника, приймаються колегіально;
- **обґрунтованості ціни** – порядок ціноутворення товарів, робіт, послуг, що закуповуються, повинен бути зрозумілим і економічно обґрунтованим;
- **економічної обґрунтованості ціноутворення** – складові елементи ціни товару, що закуповується, роботи, послуги відповідають ринковим цінам, які діють на дату прийняття рішення про вибір постачальника.

ВОЛЯ має право відхилити комерційну пропозицію, якщо на будь-якому етапі тендеру буде встановлено, що учасник був замішаний у корупційній або шахрайській практиці; компанія також залишає за собою право негайно розірвати укладений із переможцем договір, надавши відповідне письмове повідомлення, якщо протягом терміну дії договору буде встановлено, що переможець був замішаний у корупційній чи шахрайській діяльності. ВОЛЯ має право відхилити комерційні пропозиції учасників, які уклали між собою будь-яку угоду з метою вплинути на визначення переможця тендеру.

Сайт компанії має спеціальний розділ – «Закупівлі», де потенційні учасники можуть отримати всю інформацію про тендери й терміни подання необхідних матеріалів, а учасники – слідувати за проведенням тендерів.

## Відкриті тендери ВОЛІ-2012



### 2.5. Участь у роботі громадських організацій

Активна участь ВОЛІ у роботі громадських організацій та конструктивна позиція щодо розбудови телекомунікаційного ринку України сприяли встановленню на ньому цивілізованих стосунків, впровадженню міжнародних стандартів. Компанія щомісяця сплачує членські внески.

Телекомунікаційну палату України, членом якої є ВОЛЯ, було засновано як неприбуткову організацію кількома телекомунікаційними операторами, провайдерами програмних послуг та їх об'єднаннями. Метою асоціації є сприяння розвитку в Україні сфери телекомунікацій, програмних послуг, представництво й захист спільних інтересів її членів.

Інтернет Асоціація України (ІНАУ). У 2012 році Президента компанії ВОЛЯ Сергія Бойко було обрано президентом ІНАУ. У складі цієї громадської організації ВОЛЯ бере активну участь у реалізації проектів, що сприяють розвитку Інтернету в Україні, захисту законних інтересів своїх членів, надаючи їм консультаційну та юридичну підтримку і забезпечуючи діалог із державними органами. ІНАУ в тісній координації з комітетами Верховної Ради та іншими українськими і міжнародними громадськими організаціями постійно проводить експертно-аналітичну роботу з аналізу, розробки та корегування законодавчої й нормативної бази України. У 2012 році до складу асоціації входило понад 80 дійсних членів і біля 50 асоційованих.

## Розділ 3. ТУРБОТА ПРО СПІВРОБІТНИКІВ

У своїй діяльності ВОЛЯ дотримується прав людини відповідно до законодавства України, яке, у свою чергу, засноване на міжнародних документах про права людини. Компанія не використовує примусової й дитячої праці, впроваджує анти-дискримінаційну політику щодо співробітників та користувачів своїх послуг. На вересень 2012 року частка вишого керівництва, найнятого з місцевого населення, у регіонах становить 100%.

### 3.1. Розмаїття персоналу

#### 3.1.1. Статеве рівноправ'я

Чисельність персоналу ВОЛІ – близько 2000 осіб. Варто зазначити, що жінки в компанії впевнено обіймають високі посади; після приєднання до нашої команди у жовтні 2012 року Жанни Китаєвої у якості фінансового директора в компанії працює три функціональних директори (33%) й чотири директори філій (18%). Відсоток жінок серед функціональних директорів – 15. Заробітна плата персоналу виплачується згідно зі штатним розкладом і особистим вкладом кожного працівника в досягнення компанії, що повністю відповідає нашим політикам мотивації й заохочення. Зауважимо, що при цьому стат'я співробітника не береться до уваги.

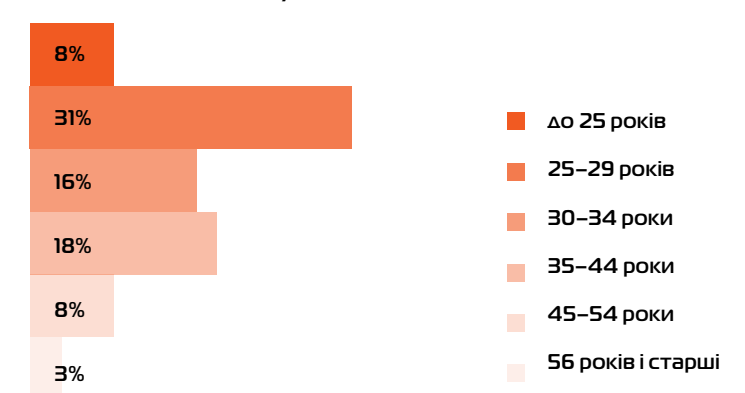
Склад штату компанії ВОЛЯ за статтю



#### 3.1.2. Віковий склад

Стосунки між компанією та її співробітниками регулюються колективним договором, з яким кожен має право ознайомитися й підписати його особисто. Мінімальний період повідомлення про зміни в діяльності організації становить два місяці, згідно з чинним законодавством України.

Віковий склад штату компанії



### 3.2. Положення й політики компанії

Послідовне дотримання ВОЛЕЮ українського й міжнародного права підтверджується «Політикою щодо розгляду скарг», впровадженою компанією в 2011 році на основі системи зворотного зв'язку та розгалуженого комплексу внутрішніх і зовнішніх комунікацій. Такий підхід дозволяє виявити й пом'якшити соціальні й екологічні ризики, в тому числі з охорони здоров'я.

Скаргу до ВОЛІ можуть подати громадяни й владні структури (зовнішні скарги) або співробітники (внутрішні). Станом на 1 вересня 2012 року з початку року було надано відповіді на 5846 зовнішніх скарг, що надійшли до компанії з міст, де ВОЛЯ надає свої послуги. Всі питання, які піднімалися у скаргах, було вирішено на рівні функціональних керівників. За даними відділу внутрішнього аудиту й підрозділу по роботі з персоналом, корпоративними каналами зворотного зв'язку не було отримано жодної внутрішньої скарги.

#### 3.2.1. Політика найму та звільнення персоналу

У квітні 2012 року почало діяти *Положення про підбір персоналу*, яке встановлює процедуру пошуку та підбору персоналу. Документ засновано на вимогах українського законодавства й містить детальну методику підбору персоналу – від формування заявки до організації робочого місця нового співробітника. Положення знаходиться у відкритому для співробітників доступі на внутрішньому корпоративному порталі <http://home.volia.com>.



### 3.3. Політика нематеріальної й матеріальної мотивації

У 2012 році тривала робота, спрямована на підвищення лояльності одночасно у двох напрямках: серед співробітників компанії й серед працівників наших партнерів. Увесь комплекс мотиваційних програм відповідав одному зі стратегічних пріоритетів ВОЛІ – відмінна якість обслуговування клієнтів.

#### 3.3.1. Мотиваційні програми для співробітників ВОЛІ

У звітний час в компанії було переглянуто систему оплати праці. У травні 2012 року введено нову «Політику оплати праці», що робить прозорим, зрозумілим і об'єктивним процес формування зарплати кожного працівника.

Документ включає систему преміювання для кожного з підрозділів ВОЛІ, які враховують кількісні та якісні показники відповідно до специфіки виконаної роботи: для відділу по роботі з абонентами, підрозділу по роботі з корпоративними клієнтами, підрозділу продаж, технічного підрозділу. Окремо введено систему преміювання менеджерів вищої й середньої ланок за результатами досягнення ключових показників ефективності. Почала діяти оновлена політика «Про надання пільг добровільного медичного страхування співробітникам компанії ВОЛЯ».

У сфері нематеріальної мотивації з початку весни діє «Програма визнання досягнень співробітників», що включає в себе шоквартальний проект «Так тримати!» і річну програму «Рівняння на кращих», результати якої буде оголошено в січні 2013 року. Переможці обох програм нагороджуються пам'ятними відзнаками та почесними грамотами. Зокрема, у межах проекту «Так тримати!» за три квартали 2012 року почесні грамоти й пам'ятні призи за успіхи в роботі отримали майже 80 співробітників, з яких 90% – техніки, фахівці й 10% – керівники служб й відділів.

Ще одна програма – «Найкращий консультант контакт-центру за квартал» – призначена для підрозділу контакт-центрів. У підрозділі ж, що продає послуги компанії, діє програма «Найкращий продавець».

Звіти про нагородження переможців публікуються в корпоративному журналі «МИР ВОЛИ» та на внутрішньому корпоративному порталі компанії.

#### 3.3.2. Мотиваційні програми ВОЛІ для працівників компаній-партнерів

Після появи нових аутсорсингових партнерів виникла потреба побудувати з ними такі стосунки, які б піднімали телекомунікаційні послуги ВОЛІ на вищий рівень. Їх ефективність та відкритість забезпечували дві важливі політики, проваджені ще в 2011 році: «Взаємодія з партнерами» та «Мотивація партнерів компанії ВОЛЯ»

Шокварталу ВОЛЯ організовує «День партнера», на який запрошуються представники аутсорсингових компаній зі всіх міст, де присутній бренд ВОЛЯ. Під час цих зустрічей оголошуються результати роботи партнерів за квартал і присвоюються статуси «Silver», «Gold», «Platinum», що визначають обсяг робіт партнерів на наступний період та мотиваційну складову їхньої діяльності. Регулярно серед тих компаній, які займаються продажем послуг ВОЛІ, проводиться акція «Найкращий продавець послуг компанії ВОЛЯ», переможці якої отримують цінні подарунки. Усі ці заходи широко висвітлюються на сторінках корпоративного видання «Мир ВОЛИ».

#### 3.3.3. Шоквартальна мотиваційна програма «Чемпіон обслуговування» для співробітників ВОЛІ та компаній-партнерів

У липні ВОЛЯ запустила шоквартальну програму «Чемпіон обслуговування» для чотирьох груп учасників:

- співробітників центрів обслуговування абонентів;
- працівників колл-центрів;
- техніків, які підключають абонентів;
- техніків, які виконують сервісні заявки.

Для визначення переможців програми й оцінки якості наданих послуг проводиться комплексний аналіз цільових показників по кожній із цих груп. Переможцями програми стають співробітники, які демонструють найвищі показники якості обслуговування, а також отримують подяки від абонентів. Учасники, які посіли перше, друге та третє місце, нагороджуються подарунковими сертифікатами, а команда – чемпіон обслуговування отримує право відвідати боулінг-клуб.

Програма надає клієнтам можливість виділити найкращих. При цьому виграють усі: клієнти задоволені якістю сервісу, що сприяє формуванню стабільного іміджу компанії, а співробітники мають змогу продемонструвати високі результати й отримати винагороди й визнання.

### 3.4. НАВЧАННЯ Й РОЗВИТОК ПЕРСОНАЛУ

Підвищення професійного рівня персоналу перебуває в зоні нашої постійної уваги. На початку року підрозділ по роботі з персоналом зібрав пропозиції решти підрозділів – щоб визначити пріоритети програми підвищення кваліфікації співробітників. Орієнтуючись на бізнес-завдання компанії, було проведено такі тренінги:

- лідерство й управлінські навички;
- клієнтоорієнтованість;
- керування проектами;
- навчання тренерів;
- англійська мова;
- зміни в законодавстві.



Кількість розвиваючих заходів, організованих із залученням зовнішніх провайдерів, становить 23, включаючи як відкритий формат участі, так і корпоративні (групові) тренінги. Ще чотири буде проведено до кінця 2012 року. Тренінгові модулі розраховано на 8–60 годин. Крім того, корпоративні тренери ВОЛІ регулярно проводять навчальні заходи для тих співробітників, які постійно взаємодіють із клієнтами.

Надзавданням кожного тренінгу є ознайомлення із компанією, її досягненнями та планами, з можливостями зворотного зв'язку та, у кінцевому рахунку, вибудовування рівних та взаємовигідних стосунків із кожним співробітником ВОЛІ та компанії-партнера. База знань слухачам надається у повному обсязі і є доступною в електронному вигляді. Навчання також включає практичні заняття під керівництвом інструкторів, подальший супровід, проведення іспитів і сертифікацію кожного слухача з періодичним контролем.

Спеціалізовані відділи й служби ВОЛІ з навчання й контролю відповідають за підвищення кваліфікації персоналу компанії й аутсорсингових підприємств – консультантів, продавців телекомунікаційних послуг і техніків-інструкторів, які безпосередньо надають послуги компанії й обслуговують абонентів.

По кожному з напрямів підготовлено методики підвищення кваліфікації й мотивації працівників ВОЛІ й аутсорсингових компаній.

### 3.5. Кар'єрні можливості

Співробітники ВОЛІ першими дізнаються про нові вакансії компанії з повідомлень на корпоративному порталі, і їхні резюме розглядаються у першу чергу. У жовтні 2012 року корпоративний журнал «МИР ВОЛИ» започаткував нову рубрику «Success story», яка знайомить співробітників компанії з персоналіями тих колег, які досягли значних результатів у своїй діяльності.

Додатково до кар'єрного росту компанія зацікавляє керівників вищої та середньої ланки. Ті з них, які досягли значних успіхів у своїй сфері й не мають кар'єрних перспектив у своїй філії, запрошуються на вищі посади в інших філіях або до центрального офісу. У таких випадках пропонується соціальний пакет, що підвищує лояльність та самооцінку працівника.

### 3.6. Оцінка задоволеності персоналу

У травні 2012 року було проведено опитування співробітників з метою визначення рівня залученості персоналу, його задоволеності й лояльності. Таке дослідження за участі зовнішньої організації стало першим у історії компанії. Опитування, в якому взяли участь 66% працівників ВОЛІ, було анонімним. Для порівняння: середній показник участі у подібних опитуваннях інших компаній по Україні становить 52%.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Інформацію надано консалтинговою компанією HR Center, що проводила дослідження для ВОЛІ у 2012 році. HR Center до лютого 2012 року була офіційним партнером Aon Hewitt і протягом п'яти років проводила дослідження «Найкращі роботодавці України».



Опитування показало, що найвищий рівень підтримки з боку співробітників та керівників компанії мали лінійний менеджмент, колеги, високо оцінювалися також довіра і зміст роботи. Якщо порівнювати результати різних груп за певними критеріями, то можна помітити, що загалом жінки демонструють вищу залученість, ніж їхні колеги-чоловіки. Вищий рівень залученості мають і керівники – порівняно зі звичайними співробітниками. Цікаво, що цей показник у керівників головного офісу незначно перевищує аналогічні дані співробітників та керівників, які працюють на регіональних підприємствах чи у філіях ВОЛІ. Співробітники, що мають стандартний п'ятиденний робочий тиждень, демонструють вищий рівень залученості, ніж їхні колеги зі змінним графіком. І нарешті, працівники контакт-центрів також мають вищий загальний рівень залученості порівняно з колегами з інших підрозділів, які також безпосередньо взаємодіють із клієнтами.

Презентація результатів дослідження відбулася на шоквартальних зборах менеджменту компанії, а потім – на зустрічах функціональних директорів та директорів регіональних філій із персоналом своїх підрозділів. Було проведено 38 зустрічей, включаючи всі функціональні підрозділи й філіали, а також 5 аналітичних зустрічей із співробітниками компаній. На них відкрито аналізувалися результати дослідження, давалися пропозиції.

Процес обговорення результатів опитування перебував під особистим контролем генерального директора, який, у свою чергу, став учасником зустрічі з працівниками найбільш численного підрозділу компанії – колл-центру.

Після консолідації й аналізу отриманих коментарів та пропозицій почалася підготовка плану дій з метою підвищення рівня залученості, задоволеності та лояльності персоналу, який пізніше був презентований на раді директорів.

### 3.7. Діалог зі співробітниками

Діалог зі співробітниками ведеться постійно з з використанням каналів внутрішньої комунікації:

- корпоративного порталу <http://homevolia.com>;
- новин від керівництва;
- електронних розсилок;
- дошок інформації;
- журналу «МИР ВОЛІ».

У 2012 році в цій сфері також відбулися позитивні зміни. Зокрема, повністю оновився внутрішній

корпоративний портал. Він доступний кожному співробітнику ВОЛІ у столиці й регіонах України. Тут можна дізнатися про останні новини компанії, прочитати корпоративні об'яви тощо. Особистий кабінет надає можливість спільно працювати над проектами, миттєво зв'язуватися з колегами, користуватися електронною поштою й телефонувати. Час від часу на порталі проводяться опитування. Тут можна залишити і свої пропозиції по вдосконаленню роботи. У розділі «Для нових співробітників» є корисна інформація, що допомагає новачкам швидко влитися у колектив компанії.

На новий рівень вийшов і корпоративний щомісячний журнал «МИР ВОЛІ». Його аудиторія збільшилася, в тому числі, й за рахунок співробітників компаній-партнерів. У вересні 2012-го редакція журналу провела опитування, яке мало на меті визначити, що читачі думають про журнал, і отримати пропозиції, які б допомогли покращити видання. Наступні випуски готувалися вже з урахуванням цих пропозицій.

У листопаді 2012 року «МИР ВОЛІ» було названо найкращим у номінації «За важливу функцію збереження й примноження традицій підприємства, професіоналізм і якісне наповнення» у конкурсі «Найкраще корпоративне медіа України 2012».

З метою вчасного інформування співробітників партнерів про останні події в компанії відділ зв'язків з громадськістю ВОЛІ запустив проект «Інформагентство ВОЛІ».



### 3.8. Розвиток корпоративної культури

Заходи, які організуються відповідно до політики формування єдиної корпоративної культури, спрямовані на вирішення головних бізнес-завдань і підтримку професійного розвитку кожного члена команди.

У розкладі заходів на 2012 рік були як урочисті зустрічі (підсумки 2011 року, кварталів), так і просто веселі конкурси («Мое улюблене хобі», конкурс малюнка до десятиріччя ВОЛІ серед дітей співробітників, «Ми вболіваємо за паралімпійців!» та ін.). День добра, як завжди, об'єднав усіх 19 грудня, коли впрямте пройшла корпоративна акція ВОЛІ з промовистою назвою «SweetCвіт». Уже вдруге до участі у корпоративному святі ВОЛІ запросила й компанії-партнери.

Найбільшу аудиторію збирає щорічний чемпіонат із футболу, який проводиться серед регіональних команд ВОЛІ. Цього року в ньому взяли участь команди з Вінниці, Києва, Полтави, Сум, Харкова та Хмельницького, а перемогу здобули столичні гравці.





## Розділ 4.

# ЗДОРОВ'Я. БЕЗПЕКА. НАВКОЛИШНЄ СЕРЕДОВИЩЕ

**ВОЛЯ** працює відповідно до міжнародних стандартів і українських законодавчих актів, що стосуються збереження навколишнього середовища, гарантування безпеки при наданні телекомунікаційних послуг та їх отриманні, а також створення безпечних умов праці.

### 4.1. Впровадження у 2012 році нових бізнес-рішень, які зменшують вплив діяльності компанії на навколишнє середовище

- Увесь обсяг робіт, пов'язаний із впровадженням нових технологій, було виконано відповідно до норм законодавства щодо безпеки праці й збереження навколишнього середовища.

**Система філій.** Оптимізація персоналу й видатків завдяки вертикальному функціональному підпорядкуванню. Додатковий плюс – скорочення витрат на енергоносії, транспорт, папір та інші офісні ресурси.

**Централізована логістика.** Реалізація проекту почалася в другій половині 2012 року й триває понині. Зміст – оптимізація офісних і складських приміщень з метою зменшення «вуглецевого сліду».

**Обслуговування абонентів за допомогою електронних планшетів.** У 2012 році введено тільки в Києві, після чого його буде поширено на інші міста. Проект дозволив прискорити підготовку й адаптацію інформації, знизив витрати паперу на звітність, скоротив час обслуговування абонентів і обробки звітів співробітниками абонентської служби.

**Централізована головна станція.** Новаторський проект інтеграції мереж передавання даних об'єднав розрізнені кабельні мережі в єдину високоефективну систему. Сприяє зниженню енергоспоживання.

**Хмарові сервіси дата-центру ВОЛЯ.** дозволяють скоротити викиди шкідливих газів. У квітні 2012 року завершено перший етап модернізації хмарової інфраструктури на базі рішення від VMware.

**Відеоконференції у центральному офісі ВОЛЯ.** У найближчих планах – забезпечити таким обладнанням усі філії ВОЛЯ.

### 4.2. Обладнання

ВОЛЯ забезпечує доставку телекомунікаційних послуг у захищений, безпечний та енергозберігаючий спосіб за допомогою технічного й абонентського обладнання. У 2012 році зі збільшенням кількості міст, де впроваджувалися нові технології надання послуг доступу до телебачення й Інтернету, значно зріс попит на обладнання, яке підтримує DOCSIS 3.0 та HDTV, – модеми, тюнери та CAM-модулі. Під час проведення тендерів на їх постачання компанія висувала вимоги щодо відповідності екологічним стандартам. Такі пристрої, серед іншого, повинні:

- мати обмеження на використання шкідливих компонентів згідно зі стандартом RoHS;
- бути максимально енергоефективними;
- передбачати схему утилізації, що не шкодить навколишньому середовищу.

#### 4.2.1. Технічне обладнання ВОЛЯ 2012 року:

- відповідає українським і міжнародним технічним стандартам. Це пристрої виробників зі світовим ім'ям: Cisco, Extreme, Teleste, Arris, Casa, EKT;
- усі сучасні модулі й платформи забезпечують максимальну ефективність для підтримки безперервності сигналу телебачення й Інтернету;
- компактність і висока функціональність цього обладнання дає змогу економити виробничі площі й уникати витрат на організацію додаткових енергетичних потужностей.

#### 4.2.2. Абонентське обладнання

Абонентське обладнання ВОЛЯ не тільки гарантує населенню безпечні й дружні до навколишнього середовища телекомунікаційні послуги, а й відповідає вимогам щодо індивідуальної безпеки користувача. Щоб цього досягти, у 2011 році було впроваджено «Процедуру вибору продукції CPE, тестування та роботи з виробником». Протягом 2012 року ця процедура була обов'язковою для кожного виду обладнання, що гарантувало відкритість та прозорість у стосунках із постачальниками. Водночас користувачі послуг ВОЛЯ отримали обладнання з гарним співвідношенням ціна/якість, яке відповідає сучасним нормам енергозбереження й екології.

## Розділ 5.

# СОЦІАЛЬНІ ІНВЕСТИЦІЇ

**ВОЛЯ** – провідний український загальнонаціональний кабельний провайдер, який працює в одній із найдинамічніших сфер економіки країни. Розвиток компанії розширює можливості людей в отриманні доступу до найкращих джерел інформації, розваг і комунікацій. У своїй політиці соціальних інвестицій ВОЛЯ надає перевагу проектам у тих сферах життя, що є значущими для країни та дають змогу об'єднати ресурси громадських організацій і державних органів, які є однодумцями.

**За десять років своєї діяльності компанія визначилася з основними напрямками й проектами, які вона підтримує постійно.**

### 5.1. Підтримка людей з особливими потребами

#### 5.1.1. Партнерство з Національним комітетом спорту інвалідів України

У звітному році тривало успішне співробітництво компанії й Національного комітету спорту інвалідів України, що розпочалося у 2008 році. ВОЛЯ стала офіційним партнером Національної паралімпійської збірної команди України (до команди увійшло 155 паралімпійців), яка за загальною кількістю отриманих медалей посіла четверте місце в командному заліку на XIV літніх Паралімпійських іграх у Лондоні: 84 медалі, з них 32 – золоті, 24 – срібні, 28 – бронзові. Співробітники ВОЛЯ протягом Паралімпіади вболівали за співвітчизників.

#### 5.1.2. Співпраця з благодійним фондом «ДАР»

Протягом року благодійний фонд «ДАР» підтримував понад 20 проектів, спрямованих на розвиток вихованців шкіл-інтернатів для дітей із вадами розвитку, дитячих будинків, відвідувачів художніх закладів, що сприяють соціалізації дітей з особливими потребами та дітей, яких виховувала держава. Серед них: багаторічні програми «Репродуктивне здоров'я підлітків та соціально-психологічна адаптація дітей-інвалідів, виховання толерантності в умовно здорових дітей», «Лялькотерапія», підтримка театру «Тимур», дитячої циркової студії на базі Старого цирку в Харкові, літнього табору для важких підлітків у Привітному (Крим) – разом із фондом «Спасіння дітей від наркотиків», міжнародна фотовиставка «Планета дітей» до «Дня захисту дітей» та багато іншого. Також фонд підтримує програми, спрямовані на збереження культурної й історичної

спадщини (художника В. Г. Кричевського та мистецької династії Саєнків), Харківського музею Холокосту. Фонд надає допомогу організаціям інвалідів, ветеранів війни та учасників бойових дій Києва за письмовими зверненнями від цих організацій.

Серед нових проектів цього року – співпраця у створенні англійської версії документального фільму «Чорнобиль 3828», допомога міському фестивалю-конкурсу дитячої творчості «Харківські дворики», проведення спільного з Нацбанком України проекту з передання комп'ютерів Зеленогайській школі-інтернату, участь в Інтерсимпозиумі, конкурсі керамістів у Опішному (Полтавська обл.), створення сенсорної кімнати для дітей з розумовими та фізичними вадами у Тараші Київської обл. разом із «Міжнародним благодійним фондом «Україно! Я за тебе!».



### 5.1.3. Підтримка інтернет-проекту для людей з обмеженими можливостями «Інформаційне агентство INVAK.INFO»

Інформаційне агентство INVAK.INFO фонду «АіК» («Асоціація інвалідів-комп'ютерників», [www.invak.info](http://www.invak.info)) є найбільш відвідуваним на території країн СНД тематичним сайтом, який надає актуальну інформацію для людей з особливими потребами. На ньому можна знайти актуальні новини, статті, конкурси, діють розділи з реабілітації, навчання, творчості, пошуку роботи, закону та права, форум та інші. У середньому на місяць на сайті з'являється понад 200 статей.

### 5.2. Освітня програма «Безпечний Інтернет для дітей» у 13 містах присутності ВОЛІ

Освітня програма ВОЛІ «Безпечний Інтернет для дітей», яка реалізується вже третій рік поспіль у партнерстві з програмою «Онляндія – безпечна країна» (компанії «Майкрософт-Україна»), закладами освіти й громадськими організаціями, передбачає обов'язкові тренінги для вчителів молодших класів, серед яких потім проводиться конкурс на найкраще ігрове заняття для дітей на призи компанії. Усі тренери, які беруть участь у програмі, проходять відповідну сертифікацію і є співробітниками українських наукових та навчальних закладів. У 13 містах, де реалізується «Безпечний Інтернет для дітей», за три роки тренінги відвідали понад 1300 українських педагогів, з правилами поведінки в Мережі ознайомилися понад 40 тисяч дітей. Педагоги, учасники програми, не тільки знайомляться з напрацюваннями учених, а й самі обмінюються досвідом, збагачуючи таким чином свій методичний багаж. Програма стала приводом для волонтерського проекту наших співробітників «День безпечного Інтернету», який проводився 14 лютого цього року й охопив учнів 22 молодших класів у 14 містах присутності компанії. Цього дня уроки безпеки в Інтернеті в контакт-центрах компанії і школах проводили керівники вищої й середньої ланки ВОЛІ.

### 5.3. Сприяння здоровому розвитку молодого покоління

#### 5.3.1. Підтримка XI Міжнародного турніру зі спортивної гімнастики на Кубок Стелли Захарової

31 березня 2012 року в Київському палаці спорту пройшов XI Міжнародний турнір зі спортивної гімнастики на Кубок Стелли Захарової. Окрім українських гімнастів, за нагороди боролися пред-

ставники 12 країн світу. ВОЛЯ вже втретє підтримала цю важливу спортивну подію, яка сприяє вихованню здорового покоління й забезпечує високий рівень представництва українського спорту на міжнародних спортивних аренах.

#### 5.3.2. Підтримка чемпіонатів України зі спортивних танців

Протягом року ВОЛЯ підтримувала також міжнародні заходи, які організовував і проводив її багаторічний партнер – клуб спортивного танцю «Супаданс» при Національному університеті фізичного виховання та спорту України: відкриті всеукраїнські кваліфікаційні змагання зі спортивних танців «Каштани Києва-2012», відкритий чемпіонат України зі спортивних танців на візках та XVII традиційні відкриті змагання зі спортивного танцю «KYIV OPEN 2012». У яскравих конкурсах взяли участь танцювальні пари різних вікових категорій з України та сусідніх країн. Їх виступи оцінювало професійне журі, до якого входять зірки світового спортивного танцю. Співпраця ВОЛІ з клубом «Супаданс» триває з 2005 року.



#### 5.3.3. Підтримка міжнародних чемпіонатів зі співдею в Рівному

Протягом 2012 року на мототреку Рівного – одному з найкращих на території колишнього СНД – пройшли три міжнародні змагання зі співдею: у квітні: чемпіонат світу серед команд, у травні – півфінал в особовому заліку чемпіонату Європи, у вересні – фінал чемпіонату Європи серед пар. До Рівного завітали спідейсти з Латвії, Данії, Польщі, Чехії, Німеччини, Угорщини та інших країн. Організатором цих змагань на 400-метровій гаревій доріжці виступає спідвейний клуб «Каскад». ВОЛЯ вже декілька років підтримує ініціативи рівненських спортсменів.

#### 5.3.4. Підтримка міського турніру на Кубок ВОЛІ з баскетболу в Хмельницькому

З 1 по 3 червня 2012 року вісім найкращих баскетбольних команд Хмельницького вчетверте змагалися за право отримати Кубок ВОЛІ. Переможцем цього річного змагання стала команда «Ірбіс». Активна позиція компанії допомагає зберегти й розвивати традиції баскетболу, якими славиться Хмельницький.

#### 5.3.5. Підтримка «Галицької Ліги КВК» у Львові

2012 рік – сьомий сезон для «Галицької Ліги КВК» від часу її заснування у 2005 році та третій сезон з моменту, коли ВОЛЯ стала генеральним спонсором цього об'єднання творчої молоді регіону. У сезоні-2012 взяли участь 25 команд Львівської, Тернопільської, Рівненської, Волинської та Закарпатської областей. Телевізійну версію ігор ліги транслюють телеканали регіону.

### 5.4. Співробітництво ВОЛІ з місцевими громадами

Протягом 2012 року тривала партнерська підтримка з боку ВОЛІ **благодійного фонду «Краб»** при дитячому онкологічному відділенні Академії медичних наук України в Києві. Крім щомісячної допомоги, яка спрямовується на покращення умов лікування, працівники ВОЛІ беруть участь в ініціативах цього фонду. Так, футбольна команда ВОЛІ здобула перемогу у першій лізі турніру Soccer Land на підтримку фонду.

У 2012 році співробітництво ВОЛІ й **благодійної організації «Шанс» у Кривому Розі** перейшло на новий рівень. ВОЛЯ стала інтернет-партнером цієї організації. «Шанс» не тільки допомагає про-

водити тренінги для вчителів молодших класів за програмою «Безпечний Інтернет для дітей», навчає їх користуватися комп'ютером, а й організує комп'ютерні курси для дітей, юнацтва, а також тих, хто шукає роботу. Відвідуваність центру – 50–55 осіб на місяць.

Підтримка **дитячого оздоровчого табору «Бакота» у Хмельницькому**, де відпочивають діти з дитячих будинків, а також з багатодітних та мало-забезпечених сімей. У 2012 році завдяки допомозі компанії було оновлено медичний куточок, придбано необхідне медобладнання й медикаменти. Цього року тут відпочили 163 дитини.

Допомога **дитячому притулку в Рівному й дитячому будинку для дітей з особливими потребами «Теремок» у Херсоні** включає як подарунки дітям до свят, так і участь у створенні затишних умов для їхнього виховання та лікування.

**ВОЛЯ підтримала концерт команди КВК КПІ**, яка у цьому році святкує своє триріччя. 27 березня у будинку культури КПІ на концерт зібралося біля 1500 студентів та викладачів.

У червні 2012 року ВОЛЯ **відкрила безкоштовну Wi-Fi-зону** в центрі Кривого Рога – у шойно реконструйованому сквері імені О. С. Пушкіна. Основними користувачами «пушкінського» Wi-Fi стали студенти Криворізького національного університету, корпуси якого знаходяться поряд зі сквером, і, звичайно ж, мешканці міста, які люблять відпочивати в тіні дерев цього скверу.



# РЕАЛІЗАЦІЯ ПРИНЦИПІВ ГЛОБАЛЬНОГО ДОГОВОРУ В 2012 РОЦІ

| Сфера                | Принцип   | Опис показника   |
|----------------------|---|--|
| ПРАВА ЛЮДИНИ         | <b>Принцип 1.</b> Комерційні компанії повинні поважати й гарантувати дотримання прав людини, проголошених на міжнародному рівні | Підтримка людей з особливими потребами.<br><br>Освітня програма «Безпечний Інтернет для дітей».<br><br>Фокус – на якості і безпеці продукції.  |
|                      | <b>Принцип 2.</b> Комерційні компанії повинні гарантувати, що їхня діяльність не призведе до порушень прав людини               | Забезпечення гендерної рівності  |
| ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ    | <b>Принцип 3.</b> Комерційні компанії повинні підтримувати свободу зібрань і реальне визнання права на колективні угоди         | Бізнес-стратегія «2 + 1»<br><br>Колективний договір між адміністрацією і трудовим колективом компанії.   |
|                      | <b>Принцип 4.</b> Комерційні компанії повинні сприяти викоріненню примусової або обов’язкової праці                             | Невикористання примусової й дитячої праці, заборона дискримінації.<br><br>Впровадження політики розгляду скарг.  |
|                      | <b>Принцип 5.</b> Комерційні компанії повинні сприяти викоріненню дитячої праці   | Положення про підбір персоналу<br><br>Навчання і розвиток персоналу.   |
|                      | <b>Принцип 6.</b> Комерційні компанії повинні сприяти викоріненню дискримінації у сфері зайнятості та працевлаштування          | Мотиваційні програми   |
| ДОВКІЛЛЯ             | <b>Принцип 7.</b> Комерційні компанії повинні докладати зусиль для вирішення екологічних проблем                                | Упровадження нових бізнес-рішень і технологій, що зменшують вплив компанії на навколишнє середовище  |
|                      | <b>Принцип 8.</b> Комерційні компанії повинні ініціювати поширення екологічної відповідальності                                 |  |
|                      | <b>Принцип 9.</b> Комерційні компанії повинні стимулювати розвиток і поширення екологічно чистих технологій                     |  |
| БОРІТЬБА З КОРУПЦІЄЮ | <b>Принцип 10.</b> Комерційні компанії повинні протидіяти будь-яким формам корупції, включаючи здирництво                       | Нова корпоративна система управління. Централізація процесів.<br><br>Політика протидії корупції компанії ВОЛЯ.<br><br>Прийняття політики «Закупівельна діяльність в компанії ВОЛЯ» і Регламенту «Вибір постачальників Продукції в компанії ВОЛЯ» |

| Результати   | Сторінки |
|--|----------|
| Партнерство с Національним комітетом спорту інвалідів України.   | 25       |
| Партнерство з благодійним фондом «ДАР».<br>Підтримка інтернет-проекту для людей з обмеженими можливостями «Інформаційне агентство INVAK.INFO» фонду «AiK» .  | 26       |
| Гарантування безпеки при наданні телекомунікаційних послуг і їх отриманні, а також створення здорових і безпечних умов праці.  | 24       |
| На 1 вересня 2012 року доля вишого керівництва, найнятого з місцевого населення у регіонах, становить 100%   | 18       |
| Жінки в компанії впевнено посідають високі посади, їх кількість серед топ-керівників – 33%.  | 18       |
| Мінімальний термін повідомлення про зміни в діяльності організації становить 2 місяці згідно з чинним законодавством України.  | 18       |
| Під час приймання на роботу компанія бере до уваги професійну й освітню підготовку кандидата, яку передбачає заявлена вакансія, не звертаючи уваги на стать і вік.   | 19       |
| За даними відділу внутрішнього аудиту й підрозділу по роботі з персоналом, корпоративними каналами зворотного зв’язку не було отримано жодної внутрішньої скарги. Зовнішніх скарг було оброблено 5846.   | 19       |
| У 2012 році тривала робота з підвищення лояльності одночасно у двох напрямках: серед співробітників компанії й серед працівників компаній-партнерів  | 19       |
| Постійно проводяться тренінги по кожному з напрямів роботи ВОЛІ. Існують кар’єрні можливості для співробітників.   | 20       |
| Контроль якості продуктів та послуг  | 8-9      |
| Запроваджено нові рішення, які сприяють зменшенню «вуглецевого сліду», витрат паперу, енергії, на транспорт та інші офісні ресурси, викидів шкідливих газів.   | 24       |
| Під час проведення тендерів на постачання обладнання ВОЛЯ висуває вимоги й до його відповідності екологічним стандартам.   | 16       |
| Абонентське обладнання ВОЛІ гарантує не тільки безпечну й дружню до екології доставку телекомунікаційних послуг населенню, а й відповідає вимогам індивідуальної безпеки користувача   | 24       |
| Функціонування ради директорів і комітету з аудиту. Чотири рівні відповідальності нової системи корпоративного управління.   | 15       |
| Ознайомлення співробітників і партнерів з «Політикою протидії корупції компанії ВОЛЯ». У 2012 році Програму було доповнено двома важливими документами: «Політика по конфлікту інтересів» та «Політика інформування про можливі порушення внутрішніх політик, законодавства та про проведення службових розслідувань». | 15       |
| Антикорупційні доповнення до договорів з постачальниками.  | 15       |
| Тендери: протягом 11 місяців 2012 року ВОЛЯ провела 200 відкритих тендерів, у яких взяло участь 490 компаній.  | 16       |

# ПЛАНИ НА 2013 РІК

Протягом 2013 року ВОЛЯ продовжуватиме інвестувати в розвиток своєї мережі, розширення наповнення пакетів телепрограм, у тому числі HD-якості; підвищуватиме в регіонах, зокрема нових, рівень обслуговування абонентів. В результаті абоненти отримають послуги, які будуть привабливішими з точки зору ціни та якості.

## Трудові практики

- Впровадження комплексу заходів з метою підвищення рівня залученості співробітників компанії.
- Удосконалення й спрощення внутрішніх політик, процедур та інструкцій.

## Навколишнє середовище

- Подальше вдосконалення клієнтського й технічного обладнання ВОЛІ задля його відповідності міжнародним екологічним стандартам.
- Відповідальне використання природних ресурсів і енергії на виробництві.

## Соціальні інвестиції компанії

- Співпраця з партнерами: Національним комітетом спорту інвалідів України з активнішим залученням співробітників ВОЛІ), фондами «АІК» і «ДАР».
- Надання спеціальних умов користування послугами компанії певним категоріям соціально незахищених громадян.
- Поширення освітньої програми «Безпечний Інтернет для дітей» на інші регіони.

## Турбота про абонентів

- Поширення стандартів якості ВОЛІ на нові міста, які увійшли до складу компанії в 2012 році.
- Упровадження новітніх цифрових технологій, нових послуг, сервісів та програм у регіонах присутності компанії.
- Покращення обслуговування клієнтів.