


# ІННОВАЦІЇ – ШЛЯХ ДО ДОСКОНАЛОСТІ

## НЕФІНАНСОВИЙ ЗВІТ КОМПАНІЇ ВОЛЯ




січень 2013 – січень 2014


# ВОЛЯ СЬОГОДНІ




Один із лідерів в українському сегменті розваг із покриттям 3,5 мільйона домогосподарств у 29 містах України



Лідер вітчизняного ринку кабельного телебачення з часткою понад 20%




Входить до трійки лідерів інтернет-ринку країни



Кількість передплатників телебачення й Інтернету ВОЛІ – 1,9 мільйона




Ємність дата-центру ВОЛІ 8 тисяч юнітів.



Споживана потужність дата-центру ВОЛІ – 1 МВт




Кількість співробітників – 2 тисячі



Інвестиції ВОЛІ в інновації у 2013 році 270 мільйонів гривень

## ЗМІНИ ЗА ЗВІТНИЙ ПЕРІОД

### Нові послуги

- 
- ВОЛЯ запропонувала послугу **інтерактивного телебачення «ВОЛЯ Smart HD»** за технологією OTT (англ. over the top – поверх) – як у своїх мережах, так і поза ними на всій території України. **Телебачення в цифровому форматі** та у форматі високої чіткості (**HDTV**) можуть дивитися абоненти ВОЛІ вже в **16 містах**: у 2013 році доступ до нього отримали споживачі Вінниці, Сімферополя й Тернополя.
  - Інтернетом за новітнім протоколом **DOCSIS 3.0** користуються вже в **11 містах** ВОЛІ: у 2013 році цей протокол впроваджено в **Алчевську, Запоріжжі, Кіровограді, Луцьку та Чернівцях**.
  - Хмаровий сервіс VoliaCLOUD** від Дата-центру ВОЛІ відкрив доступ до послуг корпоративного рівня підприємствам малого та середнього бізнесу.

### Нові комунікації

З'явилися облікові записи компанії в соціальних мережах. Тепер ВОЛЯ представлена у **Facebook, ВКонтакте та twitter**. На корпора-

тивному сайті компанії запрацювала **онлайн-підтримка** абонентів.



# ПРО ЗВІТ



Нефінансовий звіт із корпоративної соціальної відповідальності компанія ВОЛЯ публікує щороку, починаючи з 2008-го. Цьогорічний документ розповідає про наші досягнення й тенденції розвитку від січня 2013-го по січень 2014-го, а також плани на 2014 рік. Усі політики та програ-

ми компанії з питань корпоративної соціальної відповідальності, впроваджені раніше, діяли й у 2013 році.

Звіт містить інформацію про діяльність штаб-квартири та філій ВОЛІ у 29 містах України.

---

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](mailto:info@volia.com)

## СЛОВО ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА

**ВОЛЯ не раз доводила, що обраний нею шлях інновацій, який відкриває українському користувачеві новітні послуги й великі можливості, незмінний. Цього ж року ми по-становили, що курс на інновації повинен вести до ще більшої досконалості. Ми прагнемо, щоб нас визнавали й через п'ять, і через десять років – за високий рівень інноваційних послуг і якість обслуговування.**

Ринок високих технологій минув період інтенсивного освоєння нових технологій, перейшовши на етап підвищеної відповідальності. У нашому випадку відповідальність починається насамперед із турботи про своїх співробітників та абонентів, їхню задоволеність послугами й сервісом, і закінчується обов'язковою звітністю перед стейкхолдерами.

Чи робить кожен працівник ВОЛІ для цього все можливе? Чи діємо ми в кожній ситуації послідовно? Чи ставимося серйозно до відгуків споживачів? Ці питання тепер є нас, волевців, ключовими. Формувати відповідальне ставлення до роботи й високу культуру обслуговування – ось що я вважаю одним із найважливіших завдань.

Ми уважно прислухаємося до клієнта й серйозно ставимося до його проблем, поліпшуючи споживацький досвід. Споживацький досвід – це набагато більше, ніж просто надавати перелік каналів або інтернет-швидкість у конкретному пакеті. До нього входить багато компонентів, включаючи способи взаємодії з клієнтами, зручне обслуговування й оперативне вирішення питань.

За останній рік для пришвидшення обробки звернень абонентів ми відкрили онлайн-підтримку на сайті й почали допомагати абонентам у соціальних мережах. У майбутньому плануємо інвестувати в інтерактивні інструменти самообслуговування й покращувати сервіс і цінність послуг для наших користувачів, у тому числі й розширюючи в усіх регіонах України нові можливості, такі як HD та інтерактивне телебачення.



Цей звіт є однією з форм звітності перед стейкхолдерами. Він розповідає про виконання ВОЛЕЮ принципів Глобального договору ООН. Наша компанія й далі буде дотримуватися цих принципів, адже головне для нас – максимально відповідати потребам людей, їхньому внутрішньому прагненню до досконалості.

**Генеральний директор компанії ВОЛЯ  
Джордж Жембері**

# ЗМІСТ

<b>ВОЛЯ сьогодні. ....</b>	<b>2</b>
<b>Зміни за звітний період ....</b>	<b>2</b>
<b>Про звіт ....</b>	<b>3</b>
<b>Звернення Генерального директора компанії ВОЛЯ ....</b>	<b>4</b>
<b>Стейкхолдери ВОЛЯ ....</b>	<b>7</b>
Як вони дізнаються про розвиток компанії ....	7
<b>Корпоративне управління. ....</b>	<b>8</b>
Боротьба з корупцією. Політика закупівель ....	8
Законодавча діяльність ....	8
Протидія піратству ....	9
<b>Доступність інновацій ....</b>	<b>10</b>
Революційне телебачення ....	10
Прорив на ринку B2B: «хмари» для малого та середнього бізнесу ....	11
ВОЛЯ розповідає про інновації професійній спільноті. ....	11



## **Прагнення лідерства у сфері обслуговування. .... 12**

Контроль виконання технічних робіт ..... 12

Обслуговування в онлайні ..... 12

Модернізація мереж і безкоштовний обмін старого обладнання на нове ..... 13

## **Здоров'я, безпека й навколишнє середовище. .... 14**

Безпечне абонентське обладнання ..... 14

«Хмари» проти шкідливих викидів ..... 14

Нагородження працівників у прямому ефірі ..... 14

## **Турбота про співробітників. .... 15**

Діалог зі співробітниками ..... 15

Політика нематеріальної та матеріальної мотивації ..... 15

Розвиток кар'єри ..... 16

Оцінка задоволеності персоналу ..... 16

## **9. Соціальні інвестиції ..... 17**

## **10. Реалізація в 2013 році принципів Глобального договору ООН. .... 18**

## **11. Плани на 2014 рік ..... 20**



# СТЕЙКХОЛДЕРИ ВОЛІ

## ЯК ВОНИ ДІЗНАЮТЬСЯ ПРО РОЗВИТОК КОМПАНІЇ

**ВОЛЯ** збирає думки стейкхолдерів через різні комунікативні канали.

Ми визначили сім груп стейкхолдерів як пріоритетну аудиторію цього звіту: інвестори, клієнти, постачальники/ аутсорсингові підприємства, абоненти, співробітники, недержавні організації та місцеві громади. Канали спілкування з кожною з них наведено в таблиці нижче.



Стейкхолдери	Частота та канали спілкування
Інвестори	Шоквартальні конференції для інвесторів, щорічні збори, електронні розсилки, корпоративний сайт
Клієнти	Регулярні телеконференції, опитування, корпоративний сайт, електронні розсилки
Постачальники/аутсорсингові підприємства	Опитування, шоквартальні робочі зустрічі, електронні розсилки
Абоненти	Телефонні опитування, корпоративний веб-сайт, опитування на порталі самообслуговування, електронні розсилки, ЗМІ
Співробітники	Внутрішній корпоративний портал, електронні листи від вищого керівництва компанії, електронні розсилки, онлайн-опитування
Недержавні організації	Корпоративний веб-сайт, спікери, електронні розсилки
Місцеві громади	Корпоративний веб-сайт, спікери, електронні розсилки, ЗМІ

# КОРПОРАТИВНЕ УПРАВЛІННЯ

**ВОЛЯ** прагне ефективно взаємодіяти з клієнтами, тому протягом звітної періоду в компанії тривало формування нового підходу і єдиної культури відносин із клієнтами у всіх точках обслуговування та продажу. Нова ідеологія відносин із ключової аудиторією внесла корективи в структуру компанії: у листопаді 2013 року відбулося об'єднання внутрішніх структур підприємства, які опікувалися обслуговуванням абонентів та продажем послуг компанії, у єдиний підрозділ із продажу та обслуговування абонентів.

У всьому іншому система корпоративного управління ВОЛЯ залишилась незмінною. Комітет із аудиту здійснював нагляд за виконанням «Політики протидії корупції компанії ВОЛЯ».

## **БОРотьба з корупцією. Політика закупівель**

У рамках антикорупційних дій протягом звітної періоду ВОЛЯ й далі працювала над удосконаленням бізнес-процесів. За цей період:

- спрощено процедури закупівель;
- впроваджено систему ІС 8.2 – управління торговим підприємством у сфері бухгалтерського обліку;
- тривав подальший розвиток ІТ-інфраструктури.

Що стосується політики закупівель, то в лютому 2013 року набрали чинності нові версії нормативних документів у сфері закупівельної діяльності компанії: політика «Закупівельна діяльність в компанії ВОЛЯ» та регламент «Вибір постачальників продукції у компанії ВОЛЯ», спрямовані на спрощення процесу закупівель та підвищення ефективності закупівельної діяльності.

Нагадаємо, що з 2011 року в компанії успішно функціонує система автоматизації документообігу на всіх етапах закупівель.

## **ЗАКОНОДАВЧА ДІЯЛЬНІСТЬ**

ВОЛЯ є багаторічним членом двох провідних асоціацій, які об'єднують учасників телекомунікаційного ринку й ринку платного телебачення України: Телекомунікаційної палати України (Телекомпалата) та Інтернет Асоціації України (ІНАУ).



Протягом звітної періоду ВОЛЯ через асоціації брала активну участь у загальнонаціональних зустрічах, робочих сесіях, круглих столах, присвячених удосконаленню законодавства, зокрема, у найбільшому міжгалузевому заході CrimeaMediaCom-2013.

Свою максимальну відкритість і готовність до співпраці ВОЛЯ демонструє не лише у формі ініціатив, спрямованих на вдосконалення законодавства. Вона подає приклад іншим учасникам ринку, влаштовуючи Дні відкритих дверей не тільки для партнерів і ЗМІ, а й для представників профільних державних регулюючих органів.

## ПРОТИДІЯ ПІРАТСТВУ

Серед завдань, які ставить перед собою компанія на найближчі три-п'ять років, – очолити трансформацію ринку як лідер у інноваціях та постачальник найкращого контенту. Протягом звітного періоду ВОЛЯ зробила свій внесок у роз'яснювальну та законотворчу роботу в цьому напрямі і як один з найбільших гравців телекомринку країни, і як активний член асоціацій. За ініціативи компанії ця тема стала однією з головних на міжгалузевому форумі MediaComSummit-2013.

У роботі з ліцензійним контентом ВОЛЯ наслідує приклад світових провайдерів, відмовившись включати до списків телепрограм ті, ретрансляція яких порушує авторські та суміжні права. При цьому компанія проводить роз'яснювальну роботу серед своїх користувачів через центри обслуговування та продажу, колл-центр, соціальні медіа та пресу, вважаючи, що компаніям необхідно вкладати кошти і в розвиток культури споживання.

Також ВОЛЯ працює з правовласниками, закладаючи підвалини відновин, які полегшують роботу тим, хто обирає відповідальний бізнес. У ході зустрічей та договірної роботи представники компанії знайомлять правовласників телеконтенту з особливостями провайдерського бізнесу в Україні, відстоюють рівність підходів до всіх учасників цього ринку, виступають проти подвійних стандартів.

Як член Телекомпалати України ВОЛЯ ініціює ліквідацію прогалин у національному законодавстві, що заважають охороні авторського права та інтелектуальної власності у сфері платного телебачення й Інтернету.



# МИ ІНВЕСТИУЄМО, ЩОБ ІННОВАЦІЇ СТАЛИ ДОСТУПНИМИ!



**ВОЛЯ** утримує позиції лідера у сфері впровадження інновацій, пропонуючи своїм абонентам новітні послуги світового рівня.

У звітний період компанія й далі розширювала географію дії тих нових послуг, які вона впровадила протягом минулих років, і одночасно пропонувала ринку абсолютні нові рішення. Так, тривав процес «цифровизації» тих міст, де представлено бренд компанії. Нині цифрове телебачення ВОЛІ отримують мешканці вже 16 міст, а на новому інтернет-стандарті DOCSIS 3.0 вже працюють 11 міст.

2013 рік став переломним в історії ВОЛІ: компанія вперше вийшла за межі власних кабельних мереж, запропонувавши інноваційну послугу «ВОЛЯ Smart HD» за технологією OTT на всій території України. А переваги високотехнологічного хмарового сервісу **VoliaCLOUD**, побудованого на технологіях, раніше доступних лише великим корпораціям, змогли оцінити підприємства малого й середнього бізнесу.

## РЕВОЛЮЦІЙНЕ ТЕЛЕБАЧЕННЯ

Тепер можливість стати абонентом ВОЛІ є всюди, де є Інтернет від 5 Мбіт/с. З'вилася вона завдяки послуді інтерактивного телебачення нового покоління – «ВОЛЯ Smart HD», яку наша компанія впровадила у березні 2013 року. ВОЛЯ стала одним із перших у світі кабельних провайдерів, що пропонують повноцінні послуги платного телебачення поза зоною свого покриття, використовуючи передову технологію OTT.

Крім звичайного перегляду каналів лінійного телебачення, глядачам «ВОЛЯ Smart HD» доступні:

функції «Керування ефіром» і «ТБ архів», що дають змогу перемотувати, дивитися з початку і ставити на паузу передачі лінійного телебачення; сервіс YouTube, кінозал із тисячами фільмів, а також власний VOD-сервіс «ВОЛЯ Синема» з тисячами годин кінохітів і блокбастерів. Окрім того, інтерактивне телебачення тепер можна дивитися й на мобільних пристроях (планшетах та смартфонах) завдяки запуску сервісу «ВОЛЯ Smart Touch».

У грудні стартував продаж «ВОЛЯ Smart HD» за схемою plug & play («підключи і дивися»), що дає змогу придбати коробкову версію послуги в найбільших роздрібних мережах України, замовити її на сайті або за єдиним номером колл-центру з будь-якого міста України і отримати поштою приставку «ВОЛЯ Smart HD».



Одночасно ВОЛЯ однією з перших серед кабельних операторів світу запустила власний додаток на платформі смарт-телебачення Samsung.

### **ПРОРИВ НА РИНКУ B2B: «ХМАРИ» ДЛЯ МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ**

Дата-центр ВОЛЯ протягом звітного періоду вдосконалював свої послуги, щоб відповідати вимогам ключових B2B-абонентів – компаній малого та середнього бізнесу.

На базі Дата-центру було впроваджено послугу хмарового сервісу VoliaCLOUD. Це рішення дало українським компаніям змогу відмовитися від капітальних витрат на дорогі ІТ-продукти й істотно оптимізувати свої витрати, оплачуючи тільки задіяні ресурси в хмаровій інфраструктурі світового класу. Дата-центр ВОЛЯ першим в Україні запропонував високотехнологічну послугу, орієнтуючись саме на сегмент малого і середнього бізнесу.

### **ВОЛЯ РОЗПОВІДАЄ ПРО ІННОВАЦІЇ ПРОФЕСІЙНІЙ СПІЛЬНОТІ**

Інноваційні досягнення ВОЛЯ поширювалися завдяки виступам наших представників на вітчизняних і міжнародних галузевих та міжгалузевих заходах. Про унікальний досвід ВОЛЯ керівництво компанії розповідало також на міжнародних конференціях, самітах, бізнес-форумах і семінарах в Україні та за її межами: Міжнародній виставці TV Connect 2013 (Лондон, березень, 2013), Міжнародному форумі «Довко-



ла кабелю, довкола ІР» (ACAIP-2013, Київ, квітень, 2013), Міжнародній конференції Broadband Ukraine 2013 (Київ, червень, 2013), Міжнародній конференції «Цифрове телебачення у Центральній та Східній Європі 2013» (Краків, червень, 2013), «Цифрові медіа як інтерактивний канал зв'язку» (Київ, червень, 2013), Загальноросійській ITSM конференції-2013 (Москва, вересень, 2013), EEBC 2013 (Київ, жовтень, 2013).



# ПРАГНЕННЯ ЛІДЕРСТВА У СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

На початку року ВОЛЯ поставила собі за мету стати лідером за якістю обслуговування абонентів. Те, що у цьому напрямі буде багато роботи, в компанії розуміли від початку, адже мова йшла не стільки про впровадження певного переліку програм та бізнес-рішень, скільки про зміну ставлення. Такий підхід становить певну цінність і для співробітників, і для їхніх родин, і для усієї країни, перед якою компанія також несе відповідальність. Протягом звітного періоду контроль якості сервісу та обслуговування охоплював відразу кілька напрямів: сферу технічних робіт, обслуговування в онлайні, модернізацію мереж та безкоштовний обмін старого обладнання на нове. Частину напрямів цієї важливої роботи було започатковано ще у 2012 році, решту – у 2013-му.

## КОНТРОЛЬ ВИКОНАННЯ ТЕХНІЧНИХ РОБІТ

Впровадження двох нових стандартів ВОЛІ – «Бездоганне підключення» та «Бездоганне вирішення технічних питань» – дозволило підсилити систему контролю роботи техніків із підключення та сервісу. Тепер у телефонному режимі оцінює рівень обслуговування не тільки абонент, а й команда експертів ВОЛІ, вибірково перевіряючи якість підключення та сервісних робіт у квартирі.

Усі техніки, які виконують підключення й обслуговування, проходять сертифікацію. Обидва згадані стандарти також передбачають надання абонентам обладнання і матеріалів, що відповідають міжнародним стандартам і гарантують високий рівень послуг.

## ОБСЛУГОВУВАННЯ В ОНЛАЙНІ

ВОЛЯ розширила перелік можливостей для онлайн-обслуговування, розвиваючи нові канали зворотного зв'язку та пропонуючи нові можливості на сайті й на Порталі абонента.

Консультаційна підтримка абонентів компанії на 28 міських інтернет-форумах здійснюється з 2011 року. Наступного року запрацював обліковий запис компанії у Facebook, у 2013-му додалися twitter та ВКонтакте. На початку літа 2013 року з'явилася онлайн-підтримка на власному сайті.





Окрім того, ВОЛЯ дала змогу абонентам швидко і зручно поповнювати особовий рахунок зі смартфона за допомогою платіжних онлайн-систем. Розраховуватися за послуги через смартфон можуть усі користувачі компанії в містах присутності бренду.

## МОДЕРНІЗАЦІЯ МЕРЕЖІ БЕЗКОШТОВНИЙ ОБМІН СТАРОГО ОБЛАДНАННЯ НА НОВЕ

Масштабна програма модернізації й захисту елементів мережі для запобігання переривання послуг протягом звітного періоду охопила 20 міст, де бренд присутній вже декілька років. Паралельно тривала програма безкоштовної заміни абонентського обладнання для десяти міст, де інтернет-послуга надається за технологією DOCSIS 3.0. Обмінявши модеми попереднього покоління, DOCSIS 2.0, на нові, абоненти отримали змогу відчувати всі переваги нового інтернет-стандарту.

### Зворотний зв'язок в Інтернеті

- онлайн-підтримка на сайті [volia.com](http://volia.com)
- 28 інтернет-форумів
- Twitter, @voliaua
- «Клуб любителів ТВ» на Facebook та ВКонтакте
- підтримка на [abonents@volia.com](mailto:abonents@volia.com)

### Щомісяця ми обробляємо в онлайні:

- біля 4 тисяч запитів;
- до 30 тисяч анкет.

Її особливість – наявність «розумного пошуку», який автоматично знайомить відвідувача з відповідями на схожі запитання в розділі «База знань». Завдяки цьому понад 70% клієнтів отримують відповіді без допомоги з боку консультантів.

Лінійку онлайн-зручностей від ВОЛІ продовжила нова послуга на сайті компанії – замовлення обладнання, що економить час споживача. Тепер абоненти, замовивши обладнання у такий спосіб, отримують «три в одному»: доставку майстром перевіреного у лабораторії ВОЛІ обладнання, підключення і консультування.

# ЗДОРОВ'Я, БЕЗПЕКА Й НАВКОЛИШНЄ СЕРЕДОВИЩЕ

Від самого початку ВОЛЯ стоїть на засадах захисту навколишнього середовища. Діяльність компанії здійснюється відповідно до міжнародних стандартів і українських нормативних актів, які стосуються збереження довкілля, гарантування безпеки при наданні телекомунікаційних послуг і їх отриманні, а також створення безпечних умов праці. Усі корпоративні програми, спрямовані на виконання цих завдань у попередні роки, залишалися актуальними і в 2013 році.

## БЕЗПЕЧНЕ АБОНЕНТСЬКЕ ОБЛАДНАННЯ

Безпечність та енергоємність є обов'язковими ознаками нового обладнання, яке було запропоновано користувачам у звітний період. Кожний із постачальників, який став переможцем у відкритому тендері ВОЛІ на постачання своєї категорії продукції, обов'язково гарантував відповідність свого обладнання міжнародним екологічним стандартам. До речі, тендерна система дозволяє обирати серед найкращих виробників світу, що вже багато років працюють за «зеленими правилами». У підсумку користувачі послуг ВОЛІ отримують обладнання з найкращим співвідношенням ціна/якість, яке відповідає сучасним нормам енергозбереження й екології.

## «ХМАРИ» ПРОТИ ШКІДЛИВИХ ВИКИДІВ

Дата-центр ВОЛІ приділяє особливу увагу впровадженню «зелених» рішень. Так, на початку 2013 року тут було повністю оновлено всі батареї у джерелах безперебійного живлення, що дає змогу заощаджувати енергоресурси. А «хмаровий» сервіс, який компанія надає з вересня 2013 року, допомагає істотно знизити енергоспоживання і скоротити викиди шкідливих газів через низький коефіцієнт використання ІТ-систем.



## НАГОРОДЖЕННЯ СПІВРОБІТНИКІВ У ПРЯМОМУ ЕФІРІ

У 2012-2013 роках у корпоративному спілкуванні ВОЛІ стало нормою використання формату відеоконференцій для проведення онлайн-зустрічей з колегами із філій та партнерськими компаніями, як українськими, так і іноземними. Це не тільки скоротило витрати на відрядження й час на вирішення проблем, а й зменшило «вуглецевий слід» за рахунок скорочення витрат на транспорт. До того ж за церемоніями нагородження переможців щомісячних та шоквартальних мотиваційних програм можуть спостерігати працівники всіх офісів компанії.

# ТУРБОТА ПРО СПІВРОБІТНИКІВ

Надихати й мотивувати співробітників на професійне зростання – мета, яку ставить перед собою ВОЛЯ. Тому у фокусі діяльності підрозділу по роботі з персоналом – створення умов для розвитку кожної особистості і формування сприятливого оточення, яке допомагатиме кожному виявляти свій потенціал і водночас працювати на успіх компанії.

## ДІАЛОГ ЗІ СПІВРОБІТНИКАМИ

У компанії вважають, що кожному з її співробітників є чим пишатися, адже вони є частиною команди ВОЛІ – інноваційного лідера галузі. Тому намагаються своєчасно доносити до кожного інформацію про останні корпоративні події та досягнення, максимально залучаючи всі канали внутрішньої комунікації:

- корпоративний портал [home.volia.com](http://home.volia.com);
- розсилки новин від Генерального директора;
- електронний дайджест корпоративних новин;
- корпоративний журнал «МИР ВОЛИ»;
- дошки інформації.



Одночасно ці інформаційні канали забезпечують і рух інформації у зворотному напрямі – від кожного співробітника до керівництва, виконуючи роль посередників між різними підрозділами.

У 2013 році компанія зробила ставку на безпосереднє спілкування керівництва зі співробітниками й партнерами, упровадивши у серпні новий канал двостороннього зв'язку – щомісячні неформальні тематичні зустрічі персоналу з Генеральним директором компанії Джорджем Жембері. Це переважно керівники середньої ланки і спеціалісти. Вільний обмін думками дає їм змогу обговорити з Генеральним директором актуальні проблеми, запропонувати бізнес-ідеї, які допоможуть компанії бути успішною. Тоді ж було розпочато зустрічі підрозділів компанії з партнерськими організаціями, під час яких презентуються плани спільних заходів, а також обговорюються покращення якості послуг і сервісу.

## ПОЛІТИКА НЕМАТЕРІАЛЬНОЇ ТА МАТЕРІАЛЬНОЇ МОТИВАЦІЇ

У 2013 році тривала робота, спрямована на підвищення лояльності співробітників компанії. Увесь комплекс мотиваційних програм було підпорядковано стратегічному пріоритету ВОЛІ – відмінній якості обслуговування клієнтів.

Зокрема, було впроваджено нові положення про системи оплати праці. Згідно з ними почали діяти нові політики преміювання для співробітників підрозділів продажу, по роботі з ключовими абонентами та обслуговування абонентів. Також протягом року було переглянуто у бік збільшення заробітну плату понад 20% співробітників. За високу результативність і значний особистий внесок у реалізацію різних проектів 22% співробітників отримали премії.





Тривала подальша реалізація заходів з метою визначення вкладу кожного в розвиток як компанії загалом, так і її підрозділів. Зокрема, щорічна програма «Професіонал року», що стартувала у 2012-му, передбачає визначення найкращих спеціалістів у кількох номінаціях. Перших її 25 переможців було нагороджено в січні 2013-го. Батьки кожного з них отримали листи з подякою від Генерального директора компанії.

У найбільшому за чисельністю підрозділі компанії – з обслуговування абонентів – постійно діє кілька мотиваційних програм: «Кращий продавець», «Чемпіони обслуговування», «Формула успіху». Загалом у звітному році відзначено 264 співробітники.

## РОЗВИТОК КАР'ЄРИ

ВОЛЯ підтримує співробітників, які демонструють професійний ріст, готовність працювати з розширеним функціоналом, підвищують кваліфікацію, проходять сертифікацію. За минулий рік підвищену посаду отримали 97 осіб. На початку року підрозділ по роботі з персоналом зібрав пропозиції від кожного підрозділу – щоб визначити пріоритети програми підвищення кваліфікації співробітників. Орієнтуючись на ці побажання, а також на бізнес-завдання компанії у 2012–2013 роках, було організовано тренінги з дев'яти напрямів для 300 менеджерів середньої ланки та співробітників різних підрозділів. Водночас служба навчання і контролю постійно проводить семінари для «першої лінії» (співробітників, що працюють безпосередньо з клієнтами).

<sup>1</sup> з підвищення лідерської компетенції й управлінських навичок, клієнт орієнтованості, ситуативного керівництва; проектного менеджменту; стратегічного маркетингу; розвитку тренерської компетенції; розвитку компетенції «Орієнтація на результат»; формування управлінських навичок «Основи менеджменту»; розвитку тренерської компетенції корпоративних тренерів

## ОЦІНКА ЗАДОВОЛЕНOSTІ ПЕРСОНАЛУ

У серпні 2013 року вдруге в історії компанії було проведено анонімне опитування з метою визначення рівня залученості персоналу, його задоволеності й лояльності, у якому взяли участь понад 79% (у 2012 році – 66%) працівників ВОЛЯ.

Результати опитування показали, що залученість співробітників ВОЛЯ зросла на три пункти. Найвищий рівень їх підтримки отримали такі фактори, як «довіра», «лінійний менеджмент», «колеги», «зміст роботи». Водночас це дослідження продемонструвало, що в компанії необхідно розширювати можливості для розвитку кар'єри, більше цінувати співробітників, їхні досягнення, покращувати репутацію компанії, оптимізувати бізнес-процеси і продумати види нагородження за результативну роботу.



Протягом листопада у кожному підрозділі й філіалі ВОЛЯ відбулися відкриті зустрічі керівництва зі своєю командою, на яких було представлено детальний звіт. А наприкінці цього місяця через корпоративні засоби комунікації було оприлюднено план дій на 2013–2014 роки, що врахував виявлені тенденції та побажання співробітників. У розробці цього плану взяли участь вище керівництво і команда лідерів. Питання росту залученості й задоволеності співробітників перебуває під особистим контролем Генерального директора ВОЛЯ.

# СОЦІАЛЬНІ ІНВЕСТИЦІЇ



**Багато років поспіль ВОЛЯ послідовно підтримує людей із особливими потребами через організації та програми, що допомагають цій категорії наших громадян адаптуватися в суспільстві:**

- ВОЛЯ стала офіційним партнером Національної дефлімпійської збірної команди України на XXII літніх Дефлімпійських іграх у Софії (Болгарія);
- з 2002 року триває співпраця ВОЛІ з благодійним фондом ДАР;
- здійснюється підтримка інтернет-проекту для людей з обмеженими можливостями «Інформаційне агентство INVAK. INFO» фонду «АіК» («Асоціація інвалідів-комп'ютерників», [www.invak.info](http://www.invak.info));
- підтримано XII Міжнародний турнір зі спортивної гімнастики на Кубок Стелли Захарової;
- триває співробітництво ВОЛІ з благодійним фондом «Краб» при дитячому онкологічному відділенні Академії медичних наук України в Києві.



# 10. РЕАЛІЗАЦІЯ В 2013 РОЦІ ПРИНЦИПІВ ГЛОБАЛЬНОГО ДОГОВОРУ ООН

Сфера	Принцип	Опис показника	Результати	Сторінка
ПРАВА ЛЮДИНИ	<b>Принцип 1.</b> Комерційні компанії повинні поважати й гарантувати дотримання прав людини, проголошених на міжнародному рівні	Підтримка людей з особливими потребами. Фокус – на якості й безпеці продукції. Забезпечення гендерної рівності	Партнерство з Національним комітетом спорту інвалідів України. Партнерство з благодійним фондом «ДАР». Підтримка інтернет-проекту для людей з обмеженими можливостями «Інформаційне агентство INVAK.INFO» фонду «Aik». Гарантування безпеки при наданні телекомунікаційних послуг їх отриманні, а також створення здорових і безпечних умов праці.	
	<b>Принцип 2.</b> Комерційні компанії повинні гарантувати, що їхня діяльність не призведе до порушень прав людини		Впровадження програм «Бездоганне підключення» та «Бездоганне вирішення технічних питань» дозволило підсилити систему контролю роботи техніків із підключення та сервісу. У 2013-му до системи онлайн-підтримки абонентів додано обліковий запис на twitter та ВКонтакте, запрацювала онлайн-підтримка на власному сайті	
ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ	<b>Принцип 3.</b> Комерційні компанії повинні підтримувати свободу зібрань і реальне визнання права на колективні угоди	Колективний договір між адміністрацією і трудовим колективом компанії. Невикористання примусової й дитячої праці, заборона дискримінації.	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. За даними підрозділу по роботі з персоналом, корпоративними каналами зворотного зв'язку було отримано одну внутрішню скаргу, для вирішення якої долучилося вище керівництво. Зовнішніх скарг було оброблено 18 913. Усі вони були вирішені.	
	<b>Принцип 4.</b> Комерційні компанії повинні сприяти викориненню примусової або обов'язкової праці	Впровадження політики розгляду скарг. Положення про підбір персоналу	Постійно проводяться тренінги по кожному з напрямів роботи ВОЛІ. Протягом звітного періоду 97 співробітників компанії було підвищено на посади.	
	<b>Принцип 5.</b> Комерційні компанії повинні сприяти викориненню дитячої праці	Навчання і розвиток персоналу. Мотиваційні програми	В опитуванні-2013 щодо рівня залученості персоналу, його задоволеності й лояльності взяли участь понад 79% співробітників компанії (у 2012 році – 66%).	
	<b>Принцип 6.</b> Комерційні компанії повинні сприяти викориненню дискримінації у сфері зайнятості та працевлаштування			

Сфера	Принцип	Опис показника	Результати	Сторінка
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	Під час проведення тендерів на постачання обладнання ВОЛІА висуває вимоги й до його відповідності міжнародним екологічним стандартам.	
	<b>Принцип 8.</b> Комерційні компанії повинні ініціювати поширення екологічної відповідальності		Абонентське обладнання ВОЛІА не тільки гарантує безпечну й дружню до екології доставку телекомунікаційних послуг населенню, а й відповідає вимогам індивідуальної безпеки користувача.	
	<b>Принцип 9.</b> Комерційні компанії повинні стимулювати розвиток і поширення екологічно чистих технологій		Дата-центр ВОЛІА запропонував «хмарові» сервіси для малого й середнього бізнесу, що допомагають істотно знизити енергоспоживання і скоротити викиди шкідливих газів через низький коефіцієнт використання ІТ-систем.  Використання формату відеоконференцій для проведення онлайнів зустрічей із колегами з філій та партнерськими компаніями з України та інших країн.	
БОРІТЬБА З КОРУПЦІЄЮ	<b>Принцип 10.</b> Комерційні компанії повинні протидіяти будь-яким формам корупції, включаючи здирництво	Нова корпоративна система управління. Централізація процесів.  Політика протидії корупції компанії ВОЛІА.  Прийняття політики «Закупівельна діяльність в компанії ВОЛІА» і Регламенту «Вибір постачальників продукції в компанії ВОЛІА»	Набрали чинності нові версії політики «Закупівельна діяльність в компанії ВОЛІА» та регламенту «Вибір постачальників продукції у компанії ВОЛІА», покликані спростити процес закупівель і підвищити ефективність закупівельної діяльності.  ВОЛІА наслідує приклад світових провайдерів, які працюють із ліцензійним контентом. У списках телепрограм компанії немає телепрограм, ретрансляція яких порушує авторські та суміжні права.  ВОЛІА проводить роз'яснювальну роботу щодо ліцензійного контенту серед своїх користувачів через центри обслуговування та продажів, ком-центр, соціальні медіа і пресу.  ВОЛІА працює з правовласниками, закладаючи підвалини відносин, що полегшують роботу тим, хто обирає відповідальний бізнес. У ході зустрічей та договірної роботи представники компанії знайомлять правовласників телеконтенту з особливостями провайдерського бізнесу в Україні, відстоюють рівність підходів до всіх учасників вітчизняного телекомунікаційного ринку, виступають проти подвійних стандартів. ВОЛІА стала одним з ініціаторів першого міжгалузєвого заходу СіпсeаMe-diaCom, де обговорювалися законодавчі ініціативи, що повинні створити сприятливі умови для боротьби з піратством	

# ПЛАНИ НА 2014 РІК

Протягом 2014 року ВОЛЯ, як і раніше, інвестуватиме в інноваційні послуги інтерактивного телебачення, зосереджуючись на розвитку контенту; працюватиме над покращенням якості послуг і обслуговування абонентів; нарощуватиме свою присутність у регіонах; впроваджуватиме нові засоби самообслуговування для абонентів.

## Трудові практики

- Розробка і впровадження комплексу заходів для підвищення рівня залученості, задоволеності й лояльності працівників.
- Перегляд наявних і впровадження нових внутрішніх політик, процедур та інструкцій – для спрощення й оптимізації роботи працівників, а також з метою вдосконалення бізнес-процесів компанії.

## Навколишнє середовище

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

## Соціальні інвестиції компанії

- Співпраця з партнерами: Національним комітетом спорту інвалідів України, фондами «АІК» і «ДАР».
- Надання спеціальних умов користування послугами компанії певним категоріям соціально незахищених громадян.

## Турбота про абонентів

- Упровадження новітніх цифрових технологій, нових послуг, сервісів та програм у регіонах присутності компанії, створення інноваційних каналів самообслуговування.
- Підвищення рівня задоволеності клієнтів.