



ЦИФРОВІ
ТЕХНОЛОГІЇ
ЛЮДЯНОСТІ

СОЦІАЛЬНИЙ ЗВІТ
LIFECCELL
2017

ЗМІСТ



ВІТАЛЬНЕ СЛОВО	4
КОМПАНІЯ	
Репутація на ринку	6
Результати роботи	8
Зміни у звітному періоді	9
Місія та цінності	10
Команда управління	12
Відповідальний підхід	14
ЕКОНОМІКА	
Відповідальна діяльність на ринку	22
Інноваційні продукти і сервіси	24
Рішення для бізнесу	28
Соціальне партнерство	30
СУСПІЛЬСТВО	
Турбота про персонал	33
Рівність прав	35
Безпечні умови праці та соціальні гарантії	36
Розвиток персоналу	39
Внутрішні комунікації	43
Турбота про клієнтів	46
Діалог з абонентами	46
Розвиток громад	50
Соціальні інвестиції та благодійність	50
Розвиток технологічної освіти	52
ДОВКІЛЛЯ	
Зміна клімату та енергоефективність	54
Еко-практики в офісах компанії	54
ПРО СОЦІАЛЬНИЙ ЗВІТ	56
ТАБЛИЦЯ ПОКАЗНИКІВ ЗВІТНОСТІ	57
КОНТАКТИ	59

Друзі,

Розвиток телекомунікаційної галузі є одним з ключових факторів економічного зростання України, що наразі проходить період революційних змін та трансформацій задля покращення бізнес-клімату та рівня життя громадян. 3G-технологія з'явилася на ринку зі значним запізненням. Запуск 4G, запланований на 2018 рік, стане новою віхою росту української економіки. У 2017 році діджитал-оператор lifecell продовжував бути драйвером розвитку цифрових послуг, запроваджуючи унікальні пропозиції для споживачів, виступаючи за свободу вибору, сприяючи формуванню чесного та прозорого конкурентного ринку.

Цьогоріч ми запропонували ряд інноваційних продуктів, тарифів та сервісів, що досі не існували в Україні. Розуміючи потреби сучасного споживача в епоху стрімкого розвитку технологій та глобалізації, ми сконцентрувалися на цифрових рішеннях, якості та швидкості інтернету. Вірність цього вибору підтверджує стрімке зростання частки смартфонів у нашій мережі до 68% (найвищий показник на ринку), зростання 3G дата-трафіку на 88% у поточному році та збільшення кількості 3G-абонентів до 3,8 млн. Крім того, lifecell був і залишається лідером з географічного покриття. Наша мережа охоплює 7 тис. населених пунктів країни.

У своїй роботі lifecell орієнтується виключно на відповідальне ведення бізнесу, приділяє значну увагу трудовим відносинам із дотримання прав людини, піклується про довкілля, інвестує в розвиток української технологічної освіти, підтримує людей з інвалідністю та сприяє розвитку спорту.

Ми в lifecell завжди підтримували й будемо підтримувати інновації, креативні підходи, технологічний розвиток. Тому ми допомагаємо університетам, надаючи студентам технічних спеціальностей можливість долучитися до вирішення актуальних задач галузі, в тому числі самостійно організовувати та тестувати роботу локального оператора мобільного зв'язку.

У 2017 році ми підтримали ряд проектів, спрямованих на захист прав людини, та почали розробку спеціальних пропозицій для людей з інвалідністю.

Компанія і надалі залишається технологічним спонсором Національної збірної України з футболу та преміум-спонсором футбольного клубу «Динамо».

Як соціально відповідальний бізнес, у поточному році ми продовжили підготовку нефінансової звітності за останнім міжнародним стандартом GRI та у відповідності до принципів Глобального Договору ООН.

Команда lifecell надалі інвестуватиме у розвиток економіки України. Ми переконані, що в нашу епоху глобалізації, стрімкого розвитку та відкриттів, цифрові технології, сучасні підходи до надання послуг сприятимуть й еволюції нашого суспільства, еволюції людяності.

**Щиро Ваш,
Ісмет Язиджи**



КОМПАНІЯ

Репутація на ринку



OOKLA SPEEDTEST AWARD 2016
Найшвидша мобільна мережа України



Telecom Awards 2017
Вища нагорода в номінації «Швидкість та якість»



Премія HR-бренд 2017
Золота нагорода в номінації «Україна»



Ukrainian Event Award 2017
Отримало унікальне 3D mapping шоу «Інновації, народжені в Україні», до річниці запуску 3G+ в Україні



Top Ranking Performers 2017
Перемога в номінаціях «Кращий канал самообслуговування» та «Кращий проект із продажів»



Краще корпоративне медіа України 2017
Гран Прі за бездоганний професійний рівень і вагомий внесок у розвиток галузевих стандартів корпоративних комунікацій в Україні

Наші здобутки в 2017 році

31 Країна світу, де lifecell підтримав абонентів у роумінгу

7000 Населених пунктів охоплює мережа lifecell - найбільше географічне 3G покриття

Нараховано кожному учаснику каналів «Динамо» та «Все про Футбол» у месенджері ViP

122
ГБ

Частка смартфонів у мережі

68%

202 Країн у яких діє роумінг

88% Зріс 3G-дата трафік у 2017

Життів врятували донори

267

Роумінг партнери у світі

543

Внутрішніх тренерів компанії

47

Хвилин використали абоненти

20,6
млрд

41,8% Жінок у структурі персоналу

81% Навчального контенту створено в компанії

Подарунків роздано у додатку «Мій lifecell» у розділі Shake & Win

1,4
млн

Магазинів було відкрито для абонентів 111 містах України

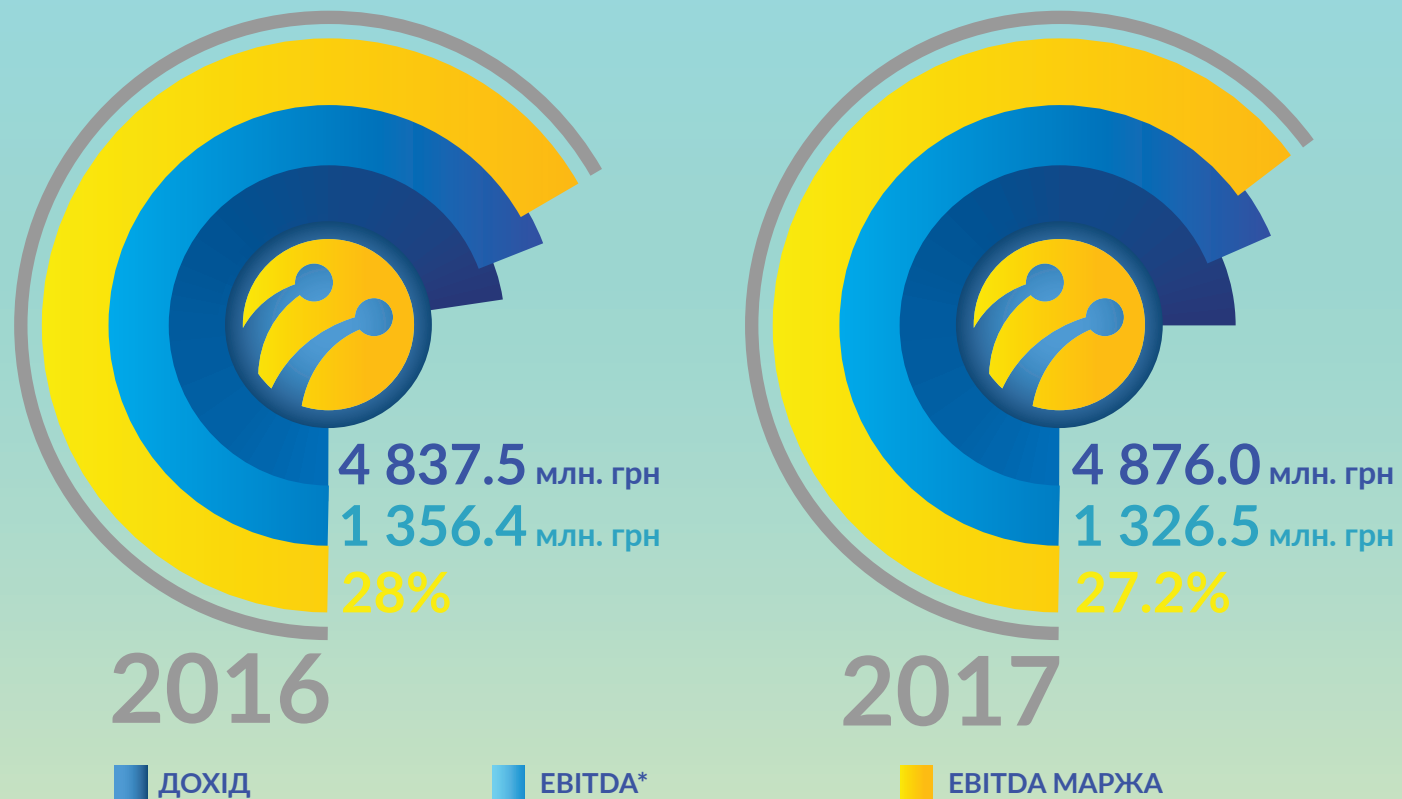
217

13
млн Звернень до колл-центру було успішно вирішено у 2017 році

13,6
млн Початкова вартість телеком обладнання переданого компанією до Національного університету «Львівська Політехніка»

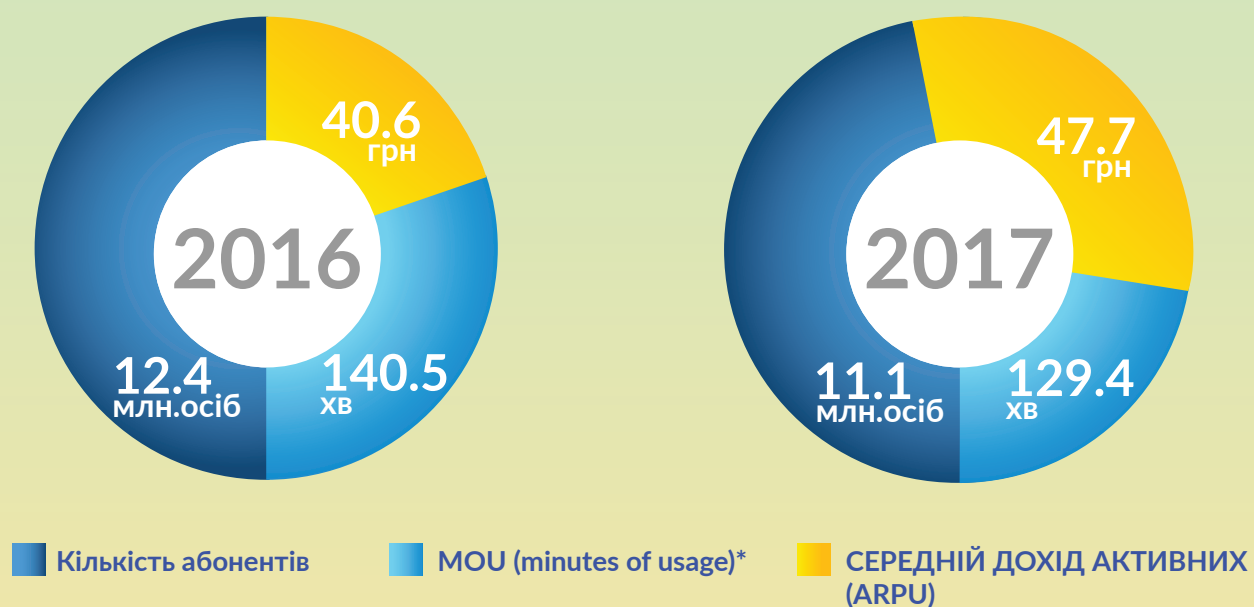
РЕЗУЛЬТАТИ РОБОТИ

Фінансово-економічні показники



*ЕВІТДА - не є стандартним фінансовим показником у бухгалтерському обліку

Показники роботи оператора зв'язку:



*МОУ - показник, рівний кількості хвилин, використаних абонентом на послуги голосової передачі даних



Неля Ус
Директор з маркетингу:

«Сьогодні lifecell є найбільш швидкозростаючим провайдером високоякісних цифрових послуг. Оскільки наш фокус уваги націлений на залучення дата-абонентів та зростання споживання цифрових продуктів, динаміка розвитку компанії у 2017 році нас дуже надихає, адже кожен рік ці показники вдвічі збільшуються. Споживання 3G-дата трафіку зросло на 88%, а кількість 3G-абонентів станом на кінець року становить 3,8 мільйонів. Показник смартфонізації нашої мережі є найвищим на ринку (68%). Цьогоріч ми запустили ряд унікальних продуктів, якими користуються не тільки абоненти lifecell, але й користувачі інших операторів зв'язку.»



Всеохоплююча комунікація, що збагачує життя

Наше бачення:

Ми бачимо майбутнє телекомунікаційних послуг в об'єднанні мобільного, фіксованого зв'язку, різноманітних розважальних та інформаційних додаткових послуг. Це надихає нас створювати нові послуги, завдяки яким абоненти можуть ділитися враженнями; іншими словами, ми працюємо для того, щоб об'єднувати людей за допомогою простих послуг, що надають нового значення їхньому спілкуванню.

Ми керуємося Цінностями компанії, що полягають як в основі наших стратегічних рішень, так і в основі щоденної роботи.

Ми компанія, для якої клієнт - понад усе.

Ми знаємо, як змінити життя людей та компаній на краще, ми збагачуємо їхнє існування завдяки послугам, які надаємо, а також завдяки внеску, який робимо в суспільство, в якому працюємо.

Наша місія:

Урізноманітнити життя наших абонентів і побудувати довгострокове партнерство, збагачуючи їх спілкування високоякісними та простими послугами.

Наші цінності:

**МИ
ПРАГНЕМО
ВІДРІЗНЯТИСЯ**

Ми лідери в усьому, що ми робимо
Ми заохочуємо творчий та інноваційний підхід в усіх сферах, де технології на першому місці
Ми беремо на себе відповідальність, приймаємо сміливі рішення та досягаємо результатів

**МИ
ЦІНУЄМО ВСІХ
ЛЮДЕЙ**

Наші співробітники – основа нашого успіху
Ми використовуємо свої знання та досвід на користь суспільства
Як соціально-відповідальна компанія, ми робимо внесок у розвиток суспільства та свідомо ставимося до навколишнього середовища
Ми гарантуємо свободу комунікацій відповідно до чинного законодавства

**МИ
ДОТРИМУЄМОСЯ
ЦІННОСТЕЙ
НАШОГО
СУСПІЛЬСТВА**

Ми поважаємо цінності нашого суспільства
Ми турбуємося про те, щоб наші дії не суперечили суспільним цінностям

**НАША
ВІДМІННІСТЬ
НАША СИЛА**

Ми впевнені, що наші відмінності є джерелом успіху та зміцнюють нашу компанію
Ми діємо неупереджено та поважаємо всіх, незалежно від віку, статі, стилю життя, фізичних можливостей, походження, релігійних чи політичних вподобань

**МИ
ВПЕВНЕНІ, ЩО
НАШІ КЛІЄНТИ
–
ПОНАД УСЕ**

Ми впевнені, що наші клієнти гідні найкращого
Ми зобов'язані надавати нашим клієнтам послуги на найвищому рівні
Ми прагнемо будувати довірчі відносини з нашими абонентами
Ми робимо все, щоб наші клієнти відчували себе особливими
Ми доступні для наших клієнтів та пропонуємо швидкі рішення

**МИ
ДИНАМІЧНА
КОМАНДА**

Для нас основні складові успіху – це динамічність, гнучкість та орієнтованість на результати
Нас надихають наші амбіції та ентузіазм
Ми прямуємо до спільних цілей разом

**МИ
СПІЛКУЄМОСЯ
ВІДКРИТО**

Ми будемо відкриті та чесні відносини на всіх рівнях
Ми ділимося нашими знаннями один з одним та заохочуємо різні погляди
Ми вчимося на своїх помилках та випробовуємо один одного для досягнення кращих результатів

Команда управління

НАГЛЯДОВА РАДА

У 2017 році завершено ще один етап реструктуризації компанії, оптимізації бізнес-процесів та рівнів ієрархії, створено центри компетенцій у сфері маркетингу та продажів.

Нова структура дозволяє досягнути максимального фокусу на потребах абонентів, підвищити операційну ефективність, переймаючи краще з багатого досвіду материнської компанії Turkcell та світової практики.

Головним виконавчим директором компанії призначено Ісмета Язиджи, Дирекції зі споживчого та корпоративного бізнесу трансформувались у Дирекцію продажів та Маркетингову дирекцію



ІСМЕТ ЯЗИДЖИ

Головний виконавчий директор

Дирекція Головного виконавчого директора

Відповідальність за всі корпоративні заходи під безпосереднім керівництвом Головного виконавчого директора, включаючи роботу департаментів Бізнес-аналітики, Внутрішнього аудиту, Стратегії та розвитку нових напрямків бізнесу. Визначення бачення та стратегії компанії, формування корпоративної культури.



АРТУР АРЕВШАТЯН

Директор з продажів та відносин з клієнтами

Дирекція Головного виконавчого директора

Відповідальність за бачення і стратегію компанії, управління корпоративними ризиками та корпоративними комунікаціями



НЕЛЯ УС

Директор з маркетингу

Маркетингова Дирекція

Відповідальність за маркетингові активності, включаючи управління продуктами, зв'язки з громадськістю та маркетингові комунікації



АНДРІЙ КРИЛЬ

Директор з корпоративних регуляторних та юридичних відносин

Дирекція корпоративних регуляторних та юридичних відносин

Відповідальність за корпоративні правові відносини, питання регулювання телекомунікаційної діяльності, взаємодію з органами влади.



МАХМУТ ШЕРИФ

Директор мобільної мережі

Дирекція мобільної мережі

Відповідальність за планування мобільної мережі (центральної та регіональної), підтримку мобільної мережі та менеджмент частот.



АЛЬП АГЧАТАШ

Директор з інформаційних та комунікаційних технологій

Дирекція інформаційних та комунікаційних технологій

Відповідальність за усі ІТ-активності, розробку програмних продуктів, підтримку ІТ-інфраструктури та інформаційну безпеку.



СЕЛЬЧУК ШІМШЕК

Головний фінансовий директор

Фінансова дирекція

Відповідальність за фінанси компанії, бухгалтерський облік та податки, фінансовий контроль і звітність, закупівлі та управління контрактами, логістику



ОЛЕНА ГАВУРА

Директор з підтримки бізнесу

Дирекція з підтримки бізнесу

Відповідальність за управління персоналом, організаційний розвиток, внутрішні комунікації та підтримку адміністрування.

ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПІДХІД

РИЗИК-МЕНЕДЖМЕНТ

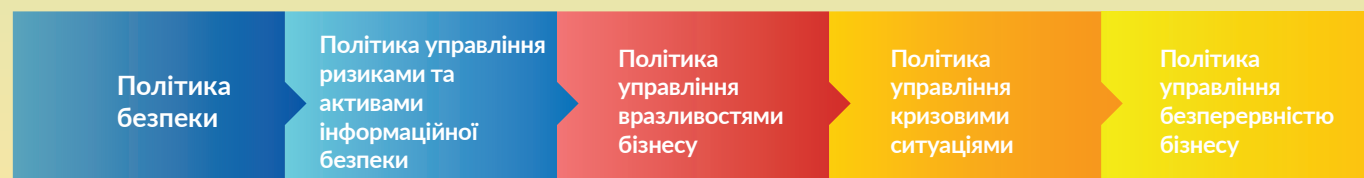
У lifecell діє внутрішня Політика управління усіма ризиками, яких може зазнати компанія.

Документ встановлює єдиний системний підхід до процесу:

ІДЕНТИФІКАЦІЇ, КЛАСИФІКАЦІЇ, ОЦІНЮВАННЯ ТА УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ.



У РАМКАХ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ У КОМПАНІЇ ДІЮТЬ ТАКОЖ ВНУТРІШНІ ДОКУМЕНТИ:



В LIFECELL Є ДЕКІЛЬКА КОМІТЕТІВ, ВІДПОВІДАЛЬНИХ ЗА РОЗГЛЯД, АНАЛІЗ ТА РЕАЛІЗАЦІЮ ПРОЄКТІВ ЗА РІЗНИМИ НАПРЯМКАМИ



ПІДХІД ДО СТАЛОГО РОЗВИТКУ

ЗАІНТЕРЕСОВАНІ ГРУПИ ТА ІНСТРУМЕНТИ ВЗАЄМОДІЇ

За результатами зворотного зв'язку, консультацій, опитувань зовнішніх і внутрішніх стейкхолдерів, були визначені істотні питання сталого розвитку lifecell



ЕТИКА ВІДНОСИН ТА ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ

ЕФЕКТИВНИЙ ПРОЦЕС ЗАКУПІВЕЛЬ

Вітчизняне та міжнародне законодавство
Процедура закупівель – кодекс етики закупівель та відносин з партнерами
*внутрішній документ компанії

комітет із закупівель (Purchase Request Committee)
тендерні процедури/біддінг
якісна оцінка та аналіз пропозицій
щорічне оцінювання постачальника

Наша мета – створити прозоре, змістовне, бажане, гнучке партнерство, яке ґрунтуватиметься на принципах кооперації та досягнень.
Компанія «lifecell» приділяє особливу увагу чесним і відкритим взаємовідносинам зі своїми постачальниками й прагне до взаємовигідного та надійного партнерства. Під час здійснення закупівель ми керуємось наступними основними принципами:

- добросовісна конкуренція серед учасників;
- максимальна економія та ефективність;
- відкритість та прозорість на всіх стадіях закупівель;
- недискримінація учасників;
- об'єктивна та неупереджена оцінка тендерних пропозицій;
- запобігання корупційним діям і зловживанням.

Ми гарантуємо своїм постачальникам:

- відсутність дискримінації та необґрунтованих обмежень конкуренції;
- можливість оскарження тендерів постачальниками;
- дотримання ділової етики, антикорупційної політики та застосування інструментів протидії конфліктам інтересів і шахрайства.

До Списку nereкомендованих постачальників заносяться ті підрядники, які неналежно виконали роботи чи надали послуги, не дотримали умов договору, займалися шахрайством, збанкрутували.

СКЛАДОВІ ЕТИЧНОЇ РОБОТИ

Політика загальних цінностей та ділової етики, Політика правил внутрішнього розпорядку забезпечують прописані норми етичної бізнес-поведінки та регламентують ряд внутрішніх правил ведення бізнесу, прав і обов'язків працівників компанії.

*внутрішній документ компанії

Кожен працівник може повідомити про порушення правил, регламенту компанії чи підозру таких дій, про сумнівну звітність, рахунки через спеціальну форму заяви трьома способами:

- залишивши сповіщення на внутрішньому порталі
- надіславши лист на спеціальну адресу codeofethics@lifecell.com.ua
- зателефонувавши на гарячу лінію компанії з питань етики за номером: **063 210 1111**

Наглядова Рада проводить нагляд за впровадженням правил етичного ведення бізнесу компанією

Комітет з питань етики відповідає за прийом етичних скарг та вирішення ситуацій неетичної поведінки всередині компанії та у відносинах з партнерами.

РИЗИКИ І ПЕРСПЕКТИВИ

ОСНОВНІ ПРОБЛЕМИ/ ТРУДНОЩІ ГАЛУЗИ

Невідповідність українського законодавства в сфері телекомунікацій кращим практикам Євросоюзу та Угоді про Асоціацію України та ЄС:

- До цього часу не впроваджена послуга перенесення мобільного номеру (MNP)
- Відсутність порядку надання звітності, що сприяє підвищенню прозорості процесів, що відбуваються на ринку
- Відсутність Порядку визначення, аналізу ринків
- Відсутність повноважень Регулятора регулювати ринки, окрім ринку послуг пропуску трафіку
- Такси за послуги пропуску трафіку, встановлені без урахування однакового рівня прибутковості для всіх операторів

Зловживання з боку домінуючих операторів у вигляді встановлення різних цін на основі наявної ринкової влади, значна різниця між вартістю внутрішньомережових та дзвінків на інші мережі, витіснення інших гравців з ринку мобільного зв'язку

Значне податкове навантаження

Значне регуляторне навантаження та високий ступінь відповідних витрат на розгортання та експлуатацію мереж третього та четвертого покоління

Андрій Криль

Директор з корпоративних регуляторних та юридичних відносин:

«Європейський досвід та дослідження Світового банку підтверджують, що проникнення нових технологій залежить від ефективності ринку та значно знижується у випадку наявності бар'єрів, що обмежують конкуренцію. В Україні ж існують значні бар'єри для конкуренції. Тому для ефективного впровадження нових технологій необхідне:

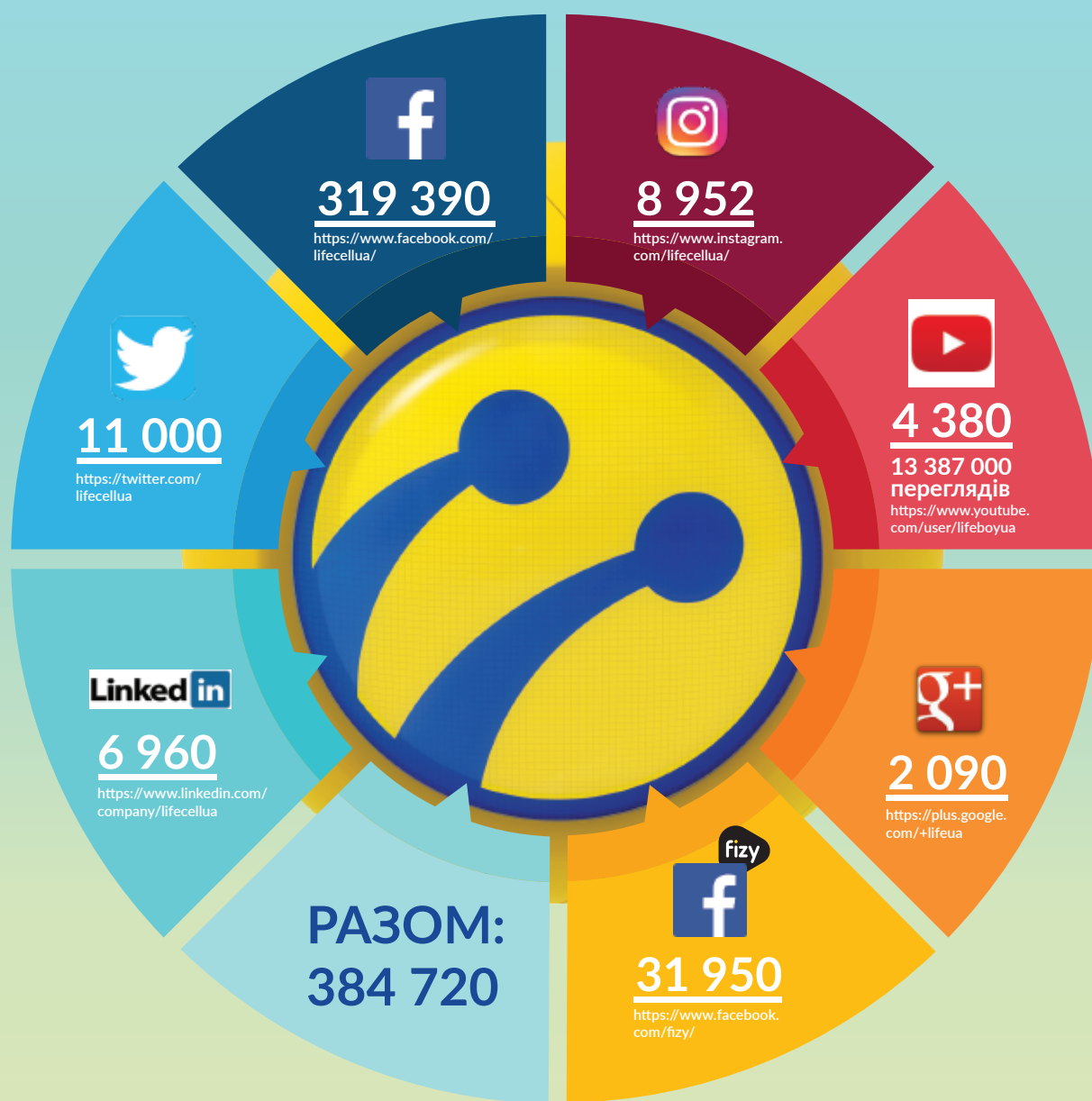
- забезпечення свободи абонента шляхом впровадження простої та доступної послуги перенесення мобільного номеру;
- забезпечення відсутності зловживань з боку домінуючих операторів у вигляді встановлення завищених роздрібних цін на основі наявної ринкової влади, та витіснення інших гравців з ринку мобільного зв'язку;
- перегляд розміру ставок інтерконекту та встановлення однакової норми прибутковості для кожного оператора (асиметрія).»

ПРОГНОЗИ, МОЖЛИВОСТІ, ІННОВАЦІЇ В ГАЛУЗИ

- Запровадження простої та доступної процедури перенесення номеру для забезпечення свободи вибору абонента
- Прийняття законопроекту №3549-1, що сприяє виконанню Угоди про Асоціацію України та ЄС
- Встановлення Такс за послуги пропуску трафіку з урахуванням однакового рівня прибутковості для всіх операторів. Це буде стимулювати конкуренцію на ринку, зруйнує бар'єри і надаватиме реальну свободу для абонентів
- Забезпечення ефективної конкуренції на ринку мобільного зв'язку шляхом усунення зловживань ринковою владою
- Визначення, проведення аналізу та забезпечення відсутності зловживань ринковою владою на інших ринках шляхом накладання регуляторних зобов'язань у випадку необхідності
- Впровадження роздільного обліку витрат та відповідної звітності для підвищення прозорості ринку
- Лібералізація ринку шляхом усунення бар'єрів для входження та здійсненню діяльності на ринку
- Лібералізація ринку шляхом застосування найкращих європейських практик оподаткування ринку
- Запровадження обов'язкової реєстрації абонентів, що в подальшому призведе до полегшеної процедури зміни номеру абонентами, а також пришвидшить розвиток інноваційних сервісів і дозволить абонентам отримувати додаткові фінансові та адміністративні послуги, дозволить безперешкодно запуснути послугу MobileID.

ДІАЛОГ ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ

Соціальні мережі. Кількість підписників



Олександр Заблоцький

Начальник Департаменту цифрових рішень та електронної комерції:

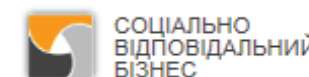
«Ми завжди поруч із нашими абонентами там, де їм комфортно, 24 на 7, у кожному з актуальних каналів зв'язку. Ми відкриті до різностороннього спілкування, розповідаючи про те, що нас захоплює і хвилює, про новини компанії та події у цифровому світі. На сьогодні lifecell є лідером серед компаній телеком галузі за кількістю підписників у соціальних мережах і, що більш важливо, лідером за показниками залученості та кількості реакцій і взаємодій користувачів з нашими публікаціями. Ми вдячні нашим абонентам за активність, і це ще більше мотивує нас на подальші вдосконалення.

Я гордий бути частиною команди професіоналів, новаторів, закоханих у технології, – команди lifecell.»

Офіційний веб-сайт
<https://www.lifecell.ua/uk/>

Стейкхолдери можуть напряму звернутися до прес-центру компанії у розділі «Контакти» на сайті:
http://www.lifecell.ua/uk/pro_lifecell/pres-tsentr/pres-relizi/

УЧАСТЬ У БІЗНЕС ТА ГРОМАДСЬКИХ ОБ'ЄДНАННЯХ



ГЛОБАЛЬНИЙ ДОГОВІР ООН

<https://www.unglobalcompact.org/>

ЦЕНТР «РОЗВИТОК КСВ»

<http://csr-ukraine.org/>

СВБ УКРАЇНА

<http://svb.ua/>

АМЕРИКАНСЬКА ТОРГІВЕЛЬНА ПАЛАТА

<http://www.chamber.ua/>

ЄВРОПЕЙСЬКА БІЗНЕС АСОЦІАЦІЯ

<http://www.eba.com.ua/uk>

УКРАЇНСЬКА АСОЦІАЦІЯ ЗІ ЗВ'ЯЗКІВ ІЗ ГРОМАДСЬКІСТЮ

<http://www.uapr.com.ua/>

МІЖНАРОДНА СПІЛКА БІЗНЕСМЕНІВ УКРАЇНИ ТА ТУРЕЧЧИНИ

<http://tuid.org.ua/>

Юлія Фурманова

Начальник департаменту зі зв'язків із громадськістю та маркетингових комунікацій:

«lifecell є активним учасником експертних об'єднань та бізнес спільнот, що покликані сприяти формуванню свідомого українського суспільства та покращенню економічного клімату. Ми працюємо за принципами прозорості та згідно чинного законодавства, підтримуючи відкритий діалог з нашими стейкхолдерами. Компанія планує не лише надалі інвестувати у телекомунікаційну галузь, а й сприяти розвитку благодійництва, робити комфортнішим життя людей з інвалідністю, розвивати профільну освіту та спорт в Україні.»

ЕКОНОМІКА

Відповідальна діяльність на ринку

Обсяг сплачених податків у
2017 році

8 187 455 424 грн

Компанія входить до ТОП-100 платників податків України

У своїй роботі lifecell керується принципами відкритості, прозорості та відповідальності.

Компанія публікує щоквартальні звіти про фінансові та операційні результати своєї діяльності та щорічні звіти про якість телекомунікаційних послуг.

Результати діяльності lifecell відображені у щорічному звіті Turkcell Iletisim Hizmetleri A.S., що надається Комісії з цінних паперів і бірж США (Form 20-F)

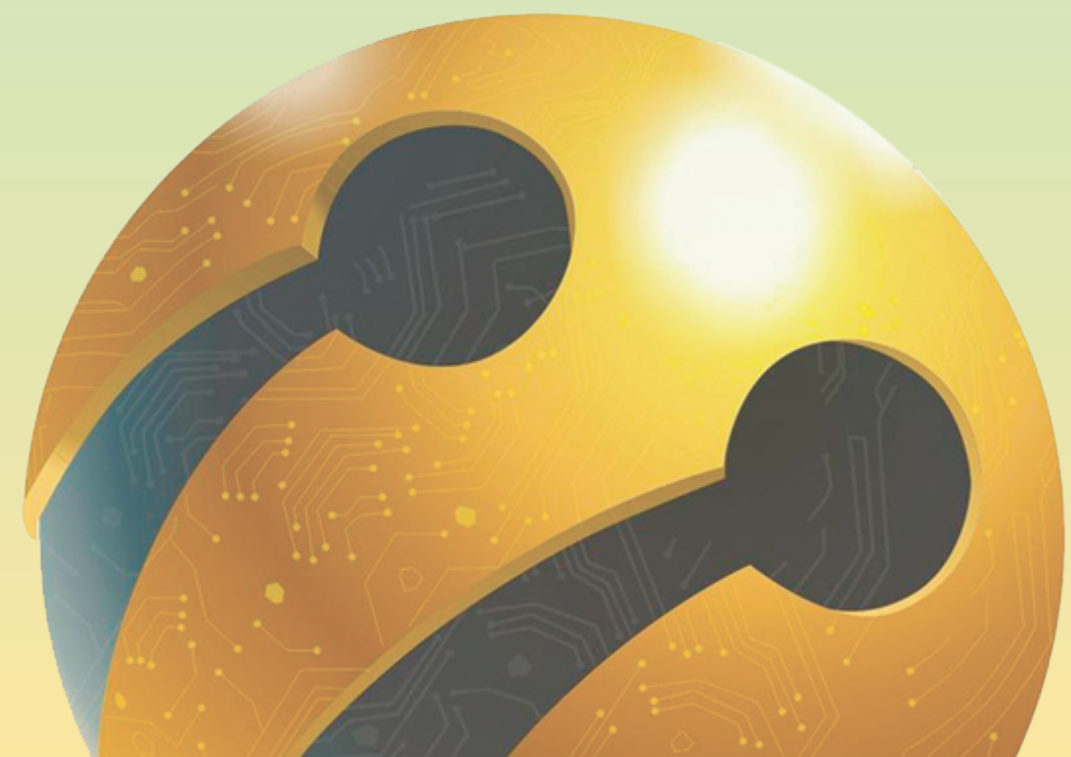
lifecell – український діджитал оператор, що надає справжню свободу спілкування, в першу чергу через високошвидкісний мобільний Інтернет, відкриваючи сучасні можливості мобільної комунікації для всіх категорій користувачів, незалежно від віку чи знань технологій. 100% акцій оператора належать Turkcell – турецькому постачальнику конвергентних телекомунікаційних і технологічних послуг.

Turkcell Iletisim Hizmetleri A.S. є міжнародною цифровою телекомунікаційною групою, яка входить до складу холдингу Chukurova Group. Turkcell представлена на ринках Туреччини (Turkcell), України (lifecell), Північного Кіпру (Kuzey Kıbrıs Turkcell), Білорусі (Life:), Грузії (Geocell), Молдови (Moldcell), Казахстану (Kcell), Узбекистану (Ucell) та Азербайджану (Azercell).

В Туреччині Turkcell розпочала роботу в стандарті GSM на ринку телекомунікацій в 1993 році та на сьогодні покриває мобільним зв'язком 100% міст. В Україні компанія представлена з 2004 року.

Для Turkcell українська компанія lifecell є стратегічно важливим активом, найбільшим з іноземних активів телекомунікаційної групи. Тому Turkcell продовжує розвивати lifecell та інвестувати в ринок телекомунікацій в Україні, зокрема, у розвиток мережі 4G в 2018 році.

Turkcell є одним з найбільших інвесторів України. За останні 12 років компанія інвестувала майже 2 мільярди доларів США в економіку держави.



ІННОВАЦІЙНІ ПРОДУКТИ



ІСМЕТ ЯЗИДЖИ

Головний виконавчий директор:

«Коли ми говоримо про критерії вибору сервісів, то думаємо, насамперед, про те, що робить життя наших клієнтів легшим, зручнішим. Також ми повинні переконатися, що інфраструктура країни, як технічна, так і юридична, готова до запровадження цих послуг, та що до їх використання готове суспільство.

Діджитал-оператор lifecell завжди був драйвером телеком-ринку України, пропонуючи своїм абонентам передові послуги та розвиваючи інноваційну екосистему телеком індустрії. В 2015 році ми першими почали розгортати мережу третього покоління на основі сучасної технології 3G+. У 2017-му були визнані лідером за швидкістю та якістю мобільного інтернету 3G+. Станом на сьогоднішній день маємо найбільше проникнення смартфонів у мережі і найбільше географічне покриття 3G. Наразі в нас найширше портфоліо діджитал-продуктів, серед яких месенджер BiP, музичний додаток fizy, хмарне сховище lifebox,

сервіси lifecell Журнали та lifeSport, додаток "My lifecell". На відміну від продуктів інших відомих брендів, наші додатки не впливають на використання абонентом інтернет-трафіку, він не лімітується. Але найбільша наша перевага не в цьому. Якщо з іншими застосунками у користувача виникає проблема, де у місті він зможе знайти офіс, щоб звернутися туди для її рішення? В кращому випадку йому запропонують залишити повідомлення про проблему. А якщо вирішити її не вдається, то не існує ніякого фізичного офісу для звернень. В нашому випадку ви можете прийти до будь-якого сервісного центру lifecell і там отримати професійну допомогу. Ми «живемо» разом з нашими клієнтами на ринку. Тому я глибоко переконаний, що це найбільша перевага оператора, який безпосередньо надає цифрові послуги споживачам.

Зазвичай лідери ринку пропонують нові ідеї та впроваджують нові технології, а інші їх наслідують. У сфері цифрових технологій спочатку саме ми в lifecell розробили власний месенджер BiP, музичний додаток fizy, а потім ще цілий ряд застосунків.

На порозі старту 4G-технології в Україні ми плануємо і надалі бути рушійною силою розвитку цифрових послуг. Наша мета – розгорнути найкращу 4G-мережу для своїх абонентів, пропонуючи максимально зручні продукти та сервіси.»





BiP — це месенджер, за допомогою якого наші користувачі можуть здійснювати:

- Безкоштовні голосові та відеодзвінки у високій якості.
- Обмінюватися миттєвими повідомленнями з друзями, навіть з тими, які ще не користуються BiP. Для цього достатньо відправити безкоштовне SMS з BiP на мобільний номер друга, щоб залучити його до спілкування через BiP. Безкоштовні SMS можна відправляти на будь-який номер lifecell.
- Створювати груповий чат та Секретний чат.
- Створювати свої власні меми.
- Надсилати своє місцезнаходження співрозмовнику або групі, а також дозволяти бачити своє місцезнаходження в онлайн режимі за допомогою опції «Стеж за мною».

Для абонентів lifecell трафік не тарифікується.

fizu — це музична платформа для усіх прихильників потокової музики, які не уявляють свого життя без якісних треків.

Сервіс пропонує широкий вибір музичних творів від потокових аудіо до улюблених альбомів відомих у світі виконавців та забезпечує доступ до найбільш популярних радіостанцій країни. Музичний додаток fizu можна використовувати для занять спортом, на прогулянці, у транспорті та в офісі. Сервіс має зрозумілий інтерфейс та зручну систему управління радіостанціями з можливістю швидкого вибору і переходу на потрібну станцію.

Усі абоненти lifecell можуть користуватись додатком без плати за мобільний трафік.

lifecell журнали

Інтернет-епоха змінює наш світ і звички — відсьогодні, щоб почитати свіжий випуск улюблених журналів з ексклюзивними інтерв'ю, статтями, фотосесіями, не потрібно купувати їхню паперову версію. Екологічніше, зручніше та швидше читати й зберігати всі журнали у своєму мобільному пристрої, встановивши додаток «lifecell Журнали». Культові видання, модний глянець, зіркові історії, а також журнали про науку, бізнес, хоббі, дітей — усі випуски та оновлення доступні без обмежень одночасно із виходом паперової версії, а іноді й раніше!

lifeSport — це онлайн трансляції матчів з автоматичним оновленням та інформацією про рахунок, голи, гольові передачі, картки, заміни, а також статистика матчу та багато іншого.

З lifeSport наші користувачі завжди можуть залишатися в курсі результатів усіх футбольних матчів та отримувати детальну інформацію про кожен із них.

Функції lifeSport:

- Відстеження матчів у режимі реального часу
- Інформація про рахунок, картки, заміни та ін.
- Поточна та післяматчева статистика
- Турнірні таблиці чемпіонатів та ліг
- Історія протистоянь команд
- Автоматичне оновлення інформації.

Для абонентів lifecell трафік не тарифікується.

lifebox — це послуга хмарного сховища для збереження найціннішого.

Кожен абонент може безкоштовно користуватися сховищем даних до 5 ГБ, куди можна завантажувати будь-який особистий контент (відео, фото, музику, документи і т.п.), безпечно зберігати та продивлятися його будь-коли, ділитися з друзями у соціальних мережах, а також створювати резервні копії контактної книги телефону й зручно відновлювати її у випадку необхідності. Завдяки послугі lifebox можна робити ще більше фотографій, не відчуваючи обмежень пам'яті пристрою, адже фото будуть автоматично завантажуватися у сховище. Для цього в меню «Налаштування» потрібно лише вибрати функцію «Автозавантаження».

Для абонентів lifecell трафік для користування lifebox безкоштовний.

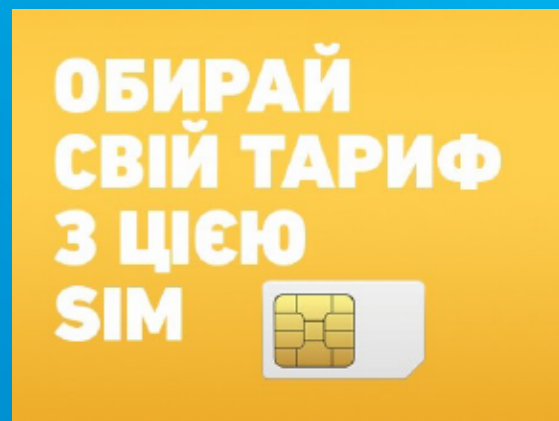
Кількість 3G-абонентів зросла до **3.8** млн. 3G дата-трафік збільшився на **88%** у 2017 році порівняно з минулим

У 2017 році компанія запустила низку інноваційних тарифних планів та акцій. Ось лише деякі з них:



«ЖАРА»

Лише за 50 грн в місяць, наші абоненти можуть використовувати 20 ГБ найшвидшого 3G+ Інтернету для серфінгу та перегляду YouTube та інших відеосервісів. Та ще й отримують безлімітні дзвінки всередині мережі та 100 хв на інші мережі! Для нових абонентів перший місяць безкоштовно.



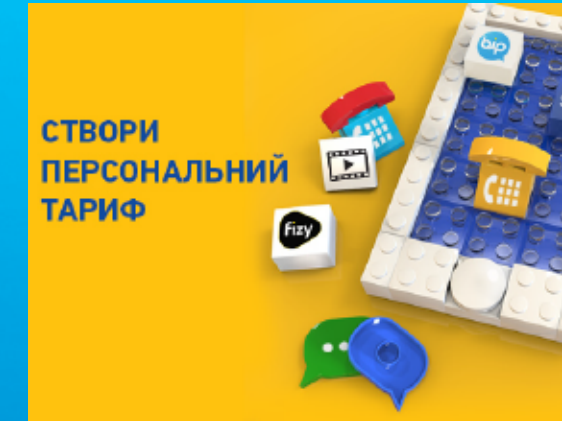
«Універсальний»

Компанія lifecell вперше в Україні створила універсальний стартовий пакет, не прив'язаний до одного тарифного плану, а такий, що дає можливість вибрати і підключити будь-який з п'яти найбільш трендових тарифних планів з лінійки lifecell. Такий підхід робить вибір та підключення до будь-якого із запропонованих тарифів легким і зрозумілим для користувачів, не потребує моментального прийняття рішення, якщо користувач ще не визначився, або витрачання часу на пошуки стартового пакету з конкретним тарифним планом.



«Лайфхак»

Об'єм Інтернет-трафіку, що надається абоненту, визначається кількістю спожитих ГБ минулого місяця, до яких гарантовано додаються 20 ГБ, незалежно від об'єму спожитого трафіку. Крім цього, абоненти тарифного плану можуть необмежено дзвонити на номери lifecell, безлімітно користуватися соціальними мережами, месенджером BiP, музичним додатком fizu, хмарним сховищем lifebox, а також дзвонити на номери абонентів інших мереж в межах 150 хвилин на місяць та відправляти 150 SMS по Україні



«Зроби сам»

Відтепер користувачі можуть самі обрати, якими сервісами користуватись і в якому обсязі. Тарифний план передбачає можливість вибору за 4 позиціями: кількість хвилин на інші мережі, SMS по Україні, 3G+ інтернет, та безліміт у соцмережі Facebook.



Акція «Shake & Win»

Щоб приєднатися до акції користувачеві необхідно встановити додаток «Мій lifecell» та просто потрясти свій телефон. На баланс номеру абонента одразу ж нараховується подарунок у вигляді гігабайтів Інтернет-трафіку, хвилин або SMS. Під час першої спроби користувач гарантовано отримує подарунок від lifecell. У 2017 році 16.4 млн подарунків було роздано у додатку «Мій lifecell» у розділі Shake & Win.

Більш детально інформацію про тарифи див. на <https://www.lifecell.ua/uk/>

РІШЕННЯ ДЛЯ БІЗНЕСУ

lifecell пропонує бізнесу надійний зв'язок та найшвидший 3G+ інтернет із найбільшим географічним покриттям. Рішення для бізнесу lifecell зроблять можливим створення єдиної телекомунікаційної інфраструктури, а також дозволять об'єднати всі бізнес-одиноці компанії з метою оперативного контролю, що гарантує безперебійне функціонування і вчасну комунікацію зі співробітниками та клієнтами підприємства. Керувати бізнесом можна з будь-якої точки країни. До послуг наших корпоративних користувачів M2M сервіси, мобільні додатки, хмарні сервіси та інші комплексні рішення.



Безкоштовні дзвінки та повідомлення в мережі lifecell у додатку ViP



Оренда каналів

Об'єднання офісів по Україні в одну єдину мережу з неможливістю зняття інформації третіми особами. Послуга надання в оренду цифрових некомутуваних каналів зв'язку для передачі даних зі швидкістю від 2 Мбіт/с до 100 Гбіт/с

Фіксований зв'язок

IP телефонія



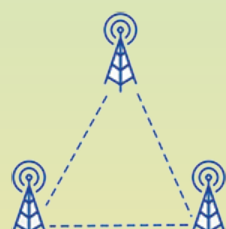
Шифрована фіксована телефонія для професіоналів дозволяє значно оптимізувати свої витрати на мобільний та офісний зв'язок за рахунок об'єднання офісних та мобільних телефонів своїх філіалів, структурних підрозділів та відділень в єдину мережу

Віртуальна АТС



Створення системи телефонії через Віртуальну АТС дозволяє керувати вхідними дзвінками; розподіляти навантаження на співробітників; підвищити якість обробки звернень клієнтів

Єдина мережа FMC



Об'єднання комунікації всіх офісів, мобільних та фіксованих телефонів співробітників компанії у єдину корпоративну мережу з загальною короткою нумерацією

M2M



M2M менеджер

WEB-портал дистанційного керування та моніторингу M2M-ліній



Моніторинг рухомих об'єктів

Визначення місцезнаходження автомобілів



Мобільний GPS

Автоматизація та контроль роботи мобільних команд



Мобільна Телеметрія

Актуальна і точна інформація про стан M2M-пристроїв



Зовнішня статична IP адреса

Унікальна адреса клієнта в мережі інтернет

Кількість M2M абонентів зросла на 46% у 2017 році



Система масового оповіщення

забезпечення одностороннього розповсюдження або транслявання повідомлень одній або декільком групам осіб з метою їх інформування про існуючу або потенційну надзвичайну подію. Можливість одночасного оперативного інформування великої кількості співробітників.



Артур Аревшатян

Директор з продажів та відносин з клієнтами:

«Найкращим підтвердженням надійності та якості наших послуг є довіра клієнтів та результати нашої співпраці. На початку 2017 року компанія lifecell перемогла у тендері на послуги мобільного зв'язку ПАТ «Укрзалізниця» на платформі ProZorro. Завдяки відкритій процедурі закупівель уперше було консолідовано послуги мобільного зв'язку з кількістю персоналу близько 270 тисяч осіб. Ми інтегрували залізничну телефонну мережу та власну стільникову мережу в єдиний інформаційний простір, створивши конвергентну мережу для персоналу ПАТ «Укрзалізниця». Це означає, наявність єдиного службового абонентського номеру, доступного для будь-якого споживача послуг ПАТ «Укрзалізниця» у будь-якому місці, чи то для користувача фіксованого зв'язку телефонної мережі компанії, чи то абонента мобільного зв'язку оператора. Завдяки співпраці з lifecell з початку 2017 року ПАТ «Укрзалізниця» вдалося зекономити до 60 % прогнозованих до тендеру витрат компанії.»

СОЦІАЛЬНЕ ПАРТНЕРСТВО

ЗАХИСТ ПРАВ ДІТЕЙ

116 111

Цьогоріч lifecell відкрив доступ до загальноєвропейського номеру дитячої «гарячої» лінії громадської організації «Ла Страда-Україна» 116 111 у своїй мережі, що запроваджений у 20 країнах Європи. Відтепер українські діти мають змогу отримати якісну консультацію та оперативну допомогу від фахівців організації..

ПРОТИДІЯ НАСИЛЬСТВУ В СІМ'Ї

116 123

Також, було надано гармонізований з європейським номер «гарячої» лінії психологічної підтримки з попередження домашнього насильства 116123.

Усі дзвінки абонентів lifecell на номери 116 111 та 116 123 є безкоштовними.



Вже кілька років поспіль у мережі нашої компанії діють короткі номери:

1551

сервіс оповіщення мешканців Києва «Інформування киян» про надзвичайні ситуації в місті

1545

безкоштовна гаряча лінія для проекту «Служба розшуку дітей» всеукраїнської ГО «Магнолія».

112

lifecell забезпечує безкоштовний доступ клієнтів до мереж для виклику екстреної допомоги

116000

номер для Урядового контактного центру для дзвінків на «гарячу лінію» Кабінету Міністрів України. Єдиний зручний канал комунікації та взаємодії між владою та громадянами.

527

гаряча лінія з питань протидії торгівлі людьми для Міжнародної організації з міграції (МОМ)

ENS

lifecell передала в користування Департаменту кіберполіції Національної поліції України систему власної розробки для екстреного інформування в умовах надзвичайних ситуацій Emergency Notification System (ENS). ENS – це хмарне IT-рішення, унікальний для українського ринку, інструмент інформування визначеної бази отримувачів за допомогою голосових повідомлень, SMS та електронних листів в умовах надзвичайних ситуацій. За допомогою системи ENS кіберполіція зможе негайно інформувати учасників телеком-індустрії про кіберзагрози та координувати спільні дії в умовах кібератак.



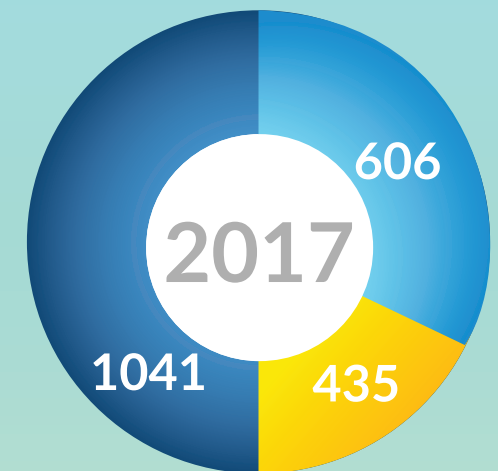
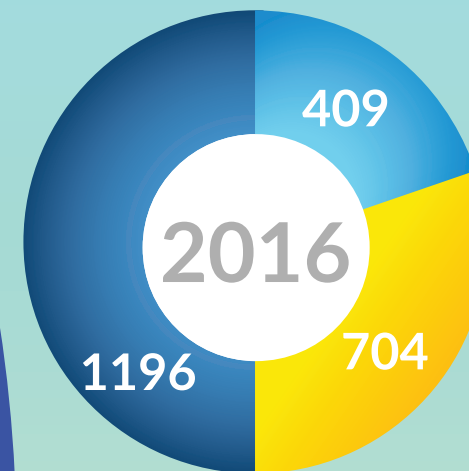
Сергій Демедюк
Начальник департаменту кіберполіції

«ENS дає змогу локалізувати кіберзагрозу й уникнути розповсюдження. У період тестування системи працівниками кіберполіції вже вдалося уникнути кіберзагрози в одній із корпорацій. Співробітники, які отримали сповіщення, протягом п'яти хвилин змогли поширити інформацію про загрозу серед своїх колег.»

СУСПІЛЬСТВО

Турбота про персонал

Чисельність співробітників, осіб*



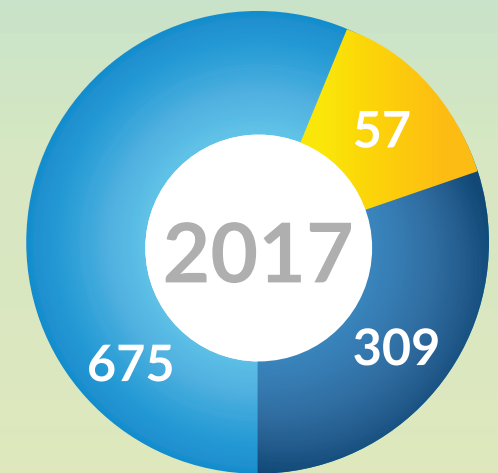
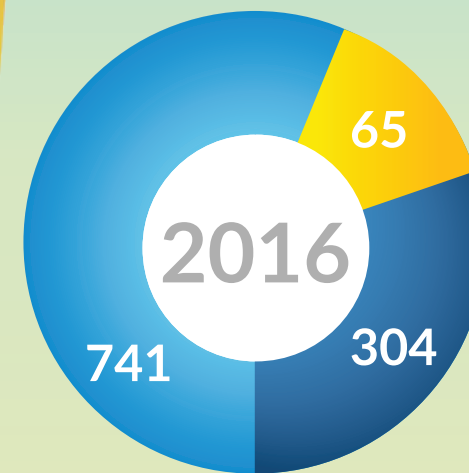
■ загальна*

■ чоловіків**

■ жінок**

* з урахуванням персоналу, який працює за договором підряду
** без врахування персоналу, який працює за договором підряду

Вікова структура персоналу, осіб*



■ до 30 років

■ 30-50 років

■ > 50 років

* без врахування персоналу, який працює за договором підряду

Персонал за формами працевлаштування

1113

83

2016

978

63

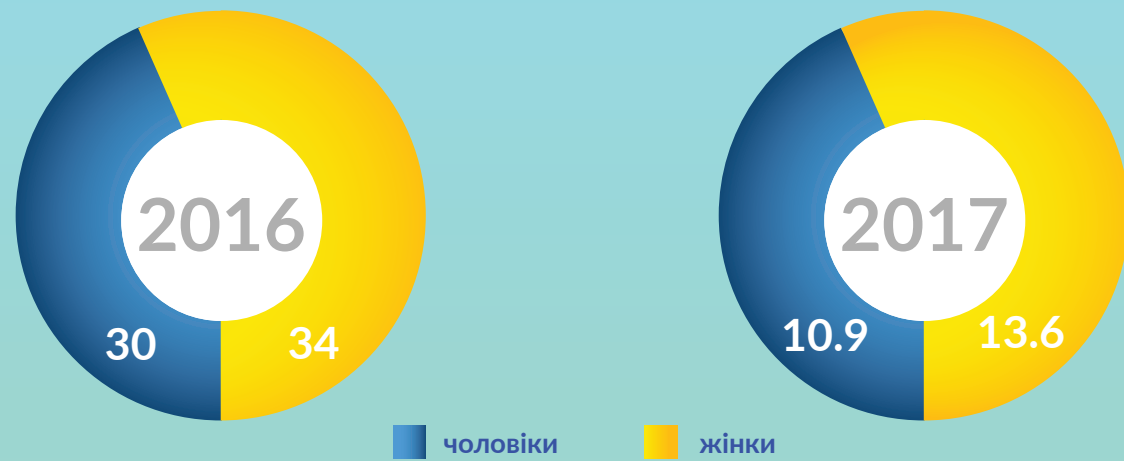
2017

■ Постійні співробітники (штат)

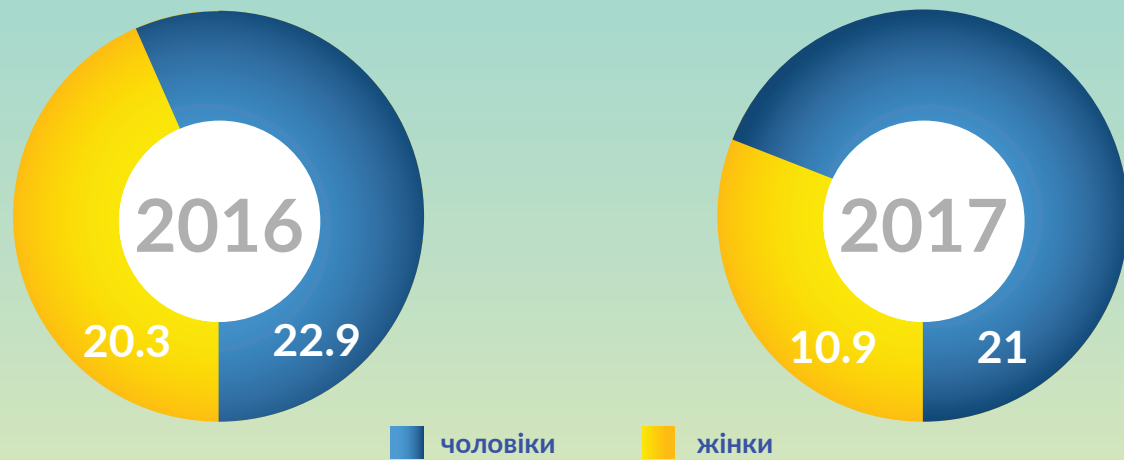
■ Договори підряду



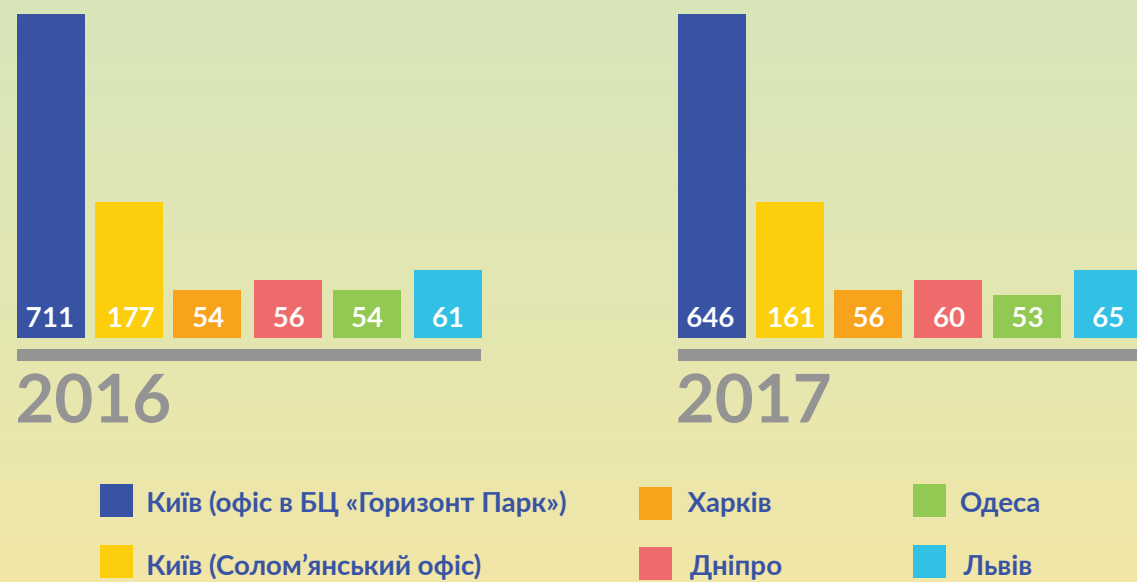
Нові співробітники за статтю, %



Плинність кадрів, %



Чисельність персоналу регіональних офісів*, осіб



* без врахування персоналу, який працює за договором підряду

ОЛЕНА ГАБУРА

Директор з підтримки бізнесу:



«Корпоративна соціальна відповідальність та сталий розвиток – це основоположні елементи функціонування компанії lifecell. Наша мета – бути попереду змін, створювати максимум можливостей для людей через реалізацію проектів та ініціатив, що торкаються важливих задач і тем та сприяють розвитку українського суспільства. Завдяки залученості наших співробітників, їх ініціативам, професіоналізму та енергії забезпечується безперервність бізнесу. Ми цінуємо кожного члена нашої команди, надаючи рівні можливості для розвитку та створюючи комфортні умови праці. lifecell – це велика сім'я, що не лише надихає на досягнення найвищих результатів, а й готова підтримати в складній життєвій ситуації. У нашій команді завжди знайдеться місце для професіоналів, здатних не просто якісно виконувати свою роботу, але й пропонувати нові ідеї, реалізувати складні, масштабні, амбіційні проекти, бачити зони розвитку та росту компанії. Приємно, що цей інтерес взаємний: згідно результатів дослідження «Рейтинг роботодавців України», яке провів Міжнародний кадровий портал HeadHunter Україна, lifecell увійшов до ТОП-20 кращих роботодавців країни.»

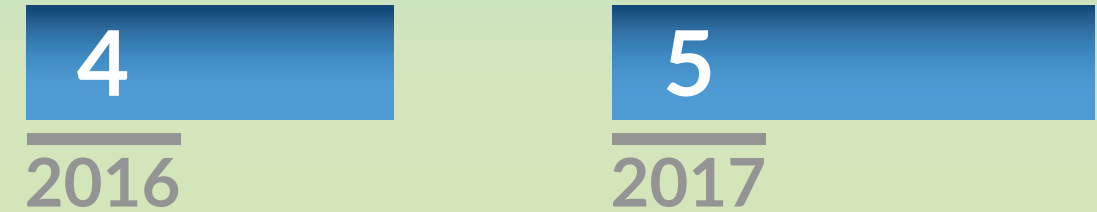
ТОП-20 кращих роботодавців України



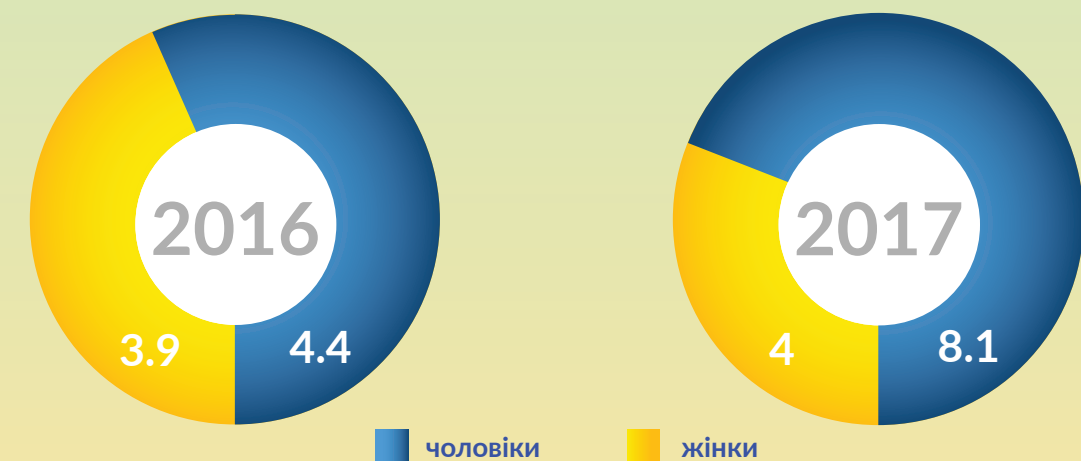
Премія HR-бренд 2017

РІВНІСТЬ ПРАВ

Рівні можливості, %

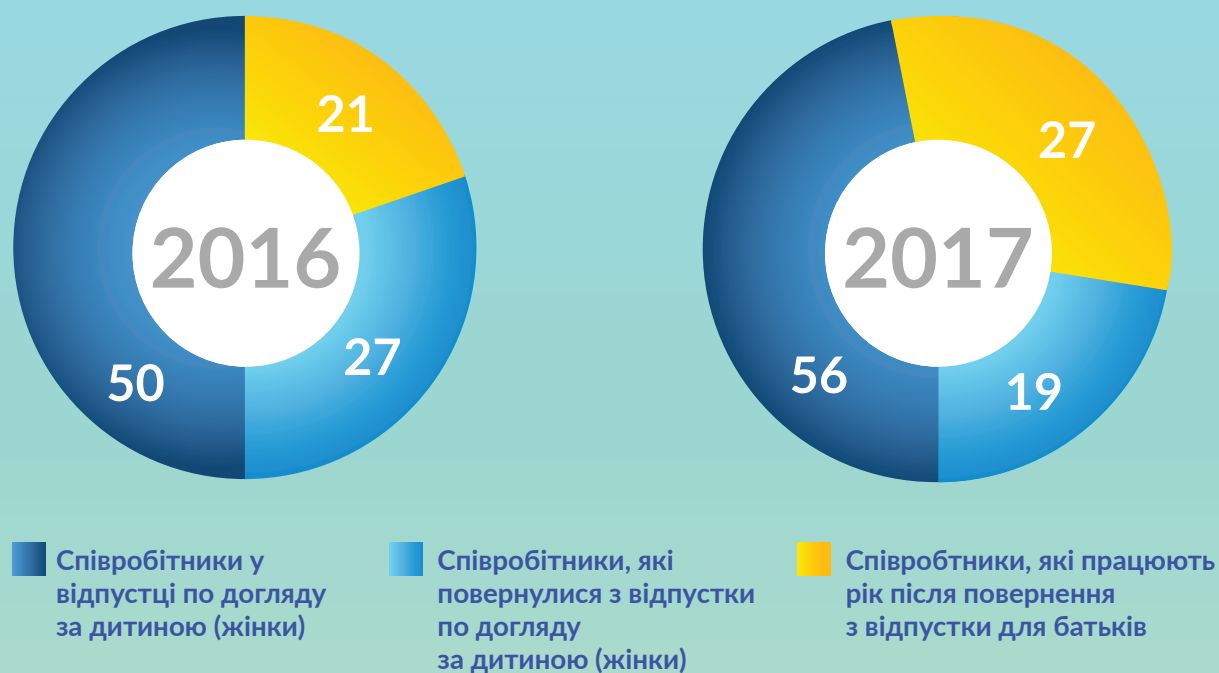


Гендерний баланс у розподілі керівних посад, %



*начальники відділів/департаментів/дирекцій

Відпустки по догляду за дитиною, осіб



Безпечні умови праці та соціальні гарантії



% співробітників компанії



У компанії діє Служба охорони праці. Впродовж року фахівці служби проводять інструктажі щодо безпечної поведінки на робочому місці, організуються семінари та різноманітні навчальні заходи з безпеки життя та діяльності людини. Двічі на рік проводиться навчальна евакуація з офісу з метою підготовки до надзвичайних ситуацій. Усі технічні фахівці, робота яких пов'язана з обслуговуванням обладнання телекомунікаційної мережі, забезпечені необхідним спеодягом. У компанії діє Стандарт з оформлення наряду-допуску для виконання робіт на висоті, пов'язаних з установкою телеком-обладнання.

* за погодженням з безпосереднім керівником

- зручний час початку/завершення роботи за умови 40 годинного робочого тижня
- гнучкий обід (45 хв обіду щодня дозволить раніше піти у п'ятницю)

** заздалегідь узгодити з керівником та відмітити в робочому електронному календарі)

Компенсаційний пакет для співробітників lifecell

1. Виплати у разі знакових чи складних життєвих подій
2. Щорічний перегляд зарплати та річний бонус за результатами роботи
3. Безвідсоткова позика на різні життєві цілі
4. Сімейний поліс медичного страхування
5. Допомога при переїзді співробітника
6. Навчання та розвиток, соціальна діяльність
7. Чотири додаткові дні до основної відпустки
8. Виплати на харчування та проїзд
9. Гнучкий графік роботи*
10. 1-2 години на тиждень для особистого розвитку**

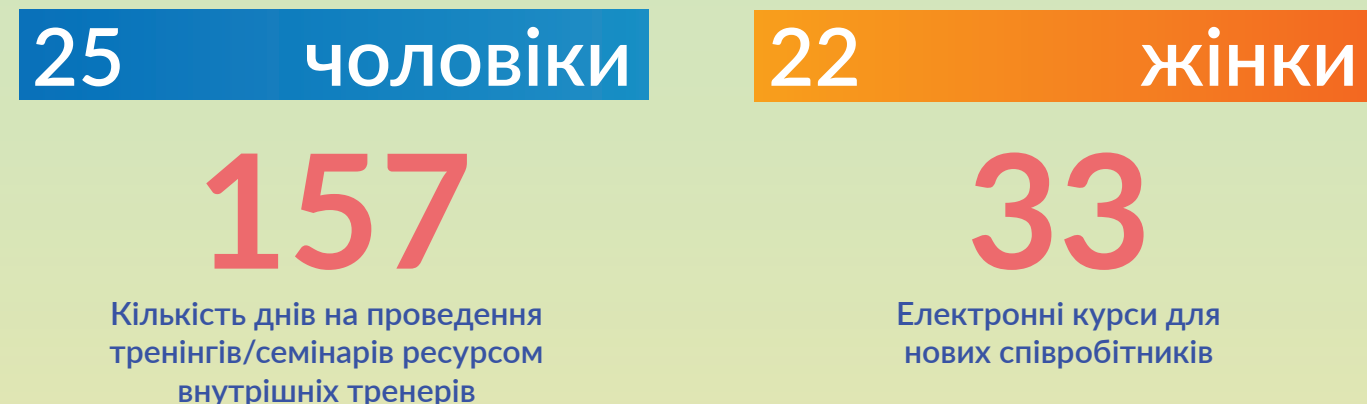
Кількість навчальних програм за напрямками



Кількість відвідувань програм in-class формат



Кількість внутрішніх тренерів з числа співробітників



Віталій Червоний

Менеджер з програм організаційного розвитку

Я щиро вдячний кожному членові команди внутрішніх тренерів. Ділитися досвідом, навчати інших, передавати знання, мотивувати, закохувати в себе та у зміст свого тренінгу – все це потребує неабияких емоційних та особистісних ресурсів. Гадаю, нам це вдається, адже згідно анонімного опитування учасників тренінгів, середня оцінка нашої роботи 4.8 з 5. Такий рівень не просто утримувати, тим більше, що очікування людей та бізнесу постійно зростають. Професіоналізм, любов до власної справи, небайдужість, гнучкість, експертні знання є основою наших програм.

Розвиток персоналу



Клуб внутрішніх тренерів

Платформа допомагає не лише акумулювати, але й перерозподіляти, доповнювати та розширювати знання та навички співробітників, отримані за роки успішного розвитку в lifecell. У lifecell діє Школа внутрішніх тренерів, навчання в якій базується на основі чотирьох модулів з відпрацюванням навичок тренера, що відповідають його компетенціям. Учасники програми отримують сертифікати після успішної здачі фінального іспиту.



Гендерність у команді внутрішніх тренерів lifecell, осіб



Клуби розвитку професійних навичок

Навчальні платформи, 85% часу яких присвячено практичному відпрацюванню. Зустрічі у форматі клубу тривалістю до 2,5 годин.



Be Aware. Stay Secured!

Значна увага приділяється навчання працівників основам інформаційної безпеки. Be Aware Satey Secured! (BASS) – це онлайн дайджест та неординарна гейміфікована навчальна програма для співробітників, що спрямована на вивчення способів захисту від різних видів кібератак

Діджитал оператор lifecell використовує всі доступні канали зв'язку з працівниками. В компанії є власні тематичні сторінки у соціальних мережах, секція відділу внутрішніх комунікацій у месенджері BiP "lifecell INSIDE", де команда може дізнатися останні корпоративні новини, поділитися цікавими фото та відео.



Важливим кроком стало створення окремої секції у месенджері BiP – "Be safe" (один з каналів миттєвого інформування Emergency Notification System). Його функцією є інформування працівників щодо можливих небезпек в Україні та поза її межами (включаючи природні катаклізми, масові заворушення, шахрайства тощо), надання порад щодо уникнення та алгоритму дій у разі їх настання.

Idea Lab

lifecell надає рівні можливості для розвитку кожного співробітника, незалежно від посади, віку, статі та віросповідання. Тут будь-хто може поділитися ідеями щодо створення інноваційних продуктів і сервісів (чи нового функціоналу для вже існуючих, поліпшення клієнтського досвіду, збереження навколишнього середовища, залучення до нових проектів соціальної відповідальності та оптимізації бізнес-процесів всередині компанії. Оновлена веб-платформа дозволяє отримувати онлайн консультації від фахівців відповідних напрямків та вносити ідеї на розгляд комітетів топ-менеджменту. З іншого боку функціональні групи можуть додавати нові сфери застосування та запити на генерування ідей.



Як і минулого року, компанія продовжує проект «You made my Life». Ініціатива надає можливість віртуально висловити вдячність колезі, надіславши листівку на його електронну пошту. За кожну подяку нараховуються бали, які можна обміняти на корпоративні подарунки. Кількість нарахованих балів, статистику подяк по дирекціям, асортимент подарунків можна відслідковувати на окремій веб-платформі.



lifecell надає рівні можливості для розвитку кожного співробітника, незалежно від посади, віку, статі, національності та віросповідання. Усі співробітники компанії мають можливість брати участь у всіх мотиваційних програмах, користуватись рівними пільгами та претендувати на кар'єрне зростання. lifecell дотримується основних принципів, декларацій, законодавства у сфері прав людини і виступає проти використання дитячої та примусової праці.

Спортивний lifecell



	2016	2017
Футбольна команда lifecell (Київ)	1) I місце у XV щорічному футбольному чемпіонаті Американської Торгівельної Палати 2) Перемога у «Небесна криниця» Cup Silver Round	I місце у Золотій лізі Київської футзальної ліги 2016/2017
Футбольна команда (Хмельницьк)		I місце у Преміум Лізі Відкритого чемпіонату Хмельницького з міні-футболу сезону 2017
Баскетбольна команда lifecell	I місце у малій групі (Група В) в ABL чемпіонаті	Напівфіналісти турніру UABA 2017 Асоціації аматорської баскетбольної ліги
lifecell Runners Club (Київ)	Nova Poshta Kyiv Half Marathon 2016 – I та IV місце у естафеті серед корпоративних команд (4 команди) Wizz Air Kyiv City Marathon 2016– участь 2 команд	1) Nova Poshta Kyiv Half Marathon 2017 – II та IV місця серед телекомунікаційних компаній (5 команд) 2) Wizz Air Kyiv City Marathon 2017 – II та III місця серед телекомунікаційних компаній та 9 місце у загальному заліку (7 команд) 3) Be More Human Races - ТОП-5 Корпоративних команд (3 команди)

Внутрішні комунікації

Програма Dream Team

Програма має різні напрямки для дозвілля співробітників та включає спільні туристичні поїздки lifecell команди по Україні, відвідування музеїв, театру, проекти для дітей працівників, участь у спортивних, соціальних заходах.



Поїздка до Хортиці



м. Суми

lifecell для дітей

Компанія активно долучає дітей співробітників як до внутрішнього корпоративного життя, так і до зовнішніх заходів.



lifecell для батьків

Доброю традицією в компанії є запрошення батьків співробітників в офіс lifecell. У рамках ініціативи гостям розповідають про історію компанії, її досягнення, нагороди, структуру lifecell та переваги роботи в компанії.

Щасливі п'ятниці «Тепер ти знаєш більше!»

Це традиційні зустрічі співробітників кожної останньої п'ятниці місяця в неофіційній атмосфері для спілкування з колегами, обговорення новин та досягнень компанії.

Програма lifecell Волонтери

Завдяки благодійним ініціативам 2017 року вдалося зібрати 27 107 грн. для цільової допомоги.

6270 грн

зібрав щорічний ярмарок печива

14587 грн

коштів згенерував онлайн благодійний ярмарок хендмейд виробів співробітників

1600 грн

отримано від здачі пластикових кришечок

До дня захисту дітей, на зібрані (4650 грн.) співробітниками lifecell кошти, були придбані дитячі велосипеди та передані дітям Кризового центру соціальної реабілітації дітей «Моя родина» (м. Хотів, Київської обл.)



22 515,9 грн були спрямовані на закупівлю необхідного медичного обладнання для онкологічного диспансеру у місті Черкаси.

23 дитини з дитбудинку «Надія» (с. Мокрець, Броварського р-ну Київської обл.) отримали подарунки від lifecell команди у рамках ініціативи «Листи Діду Морозу»



Напередодні Великодня волонтери lifecell провели свято Писанки для дітей з Центру соціальної реабілітації дітей-інвалідів (м. Київ), перетворивши двір Центру на ігровий майданчик з тематичною розважальною програмою.

У 2017 році стартувала нова ініціатива – «Допомога притулкам бездомних тварин». Команда здійснила свій перший візит до притулку «Сирус», що у с. Федорівка Київської області.

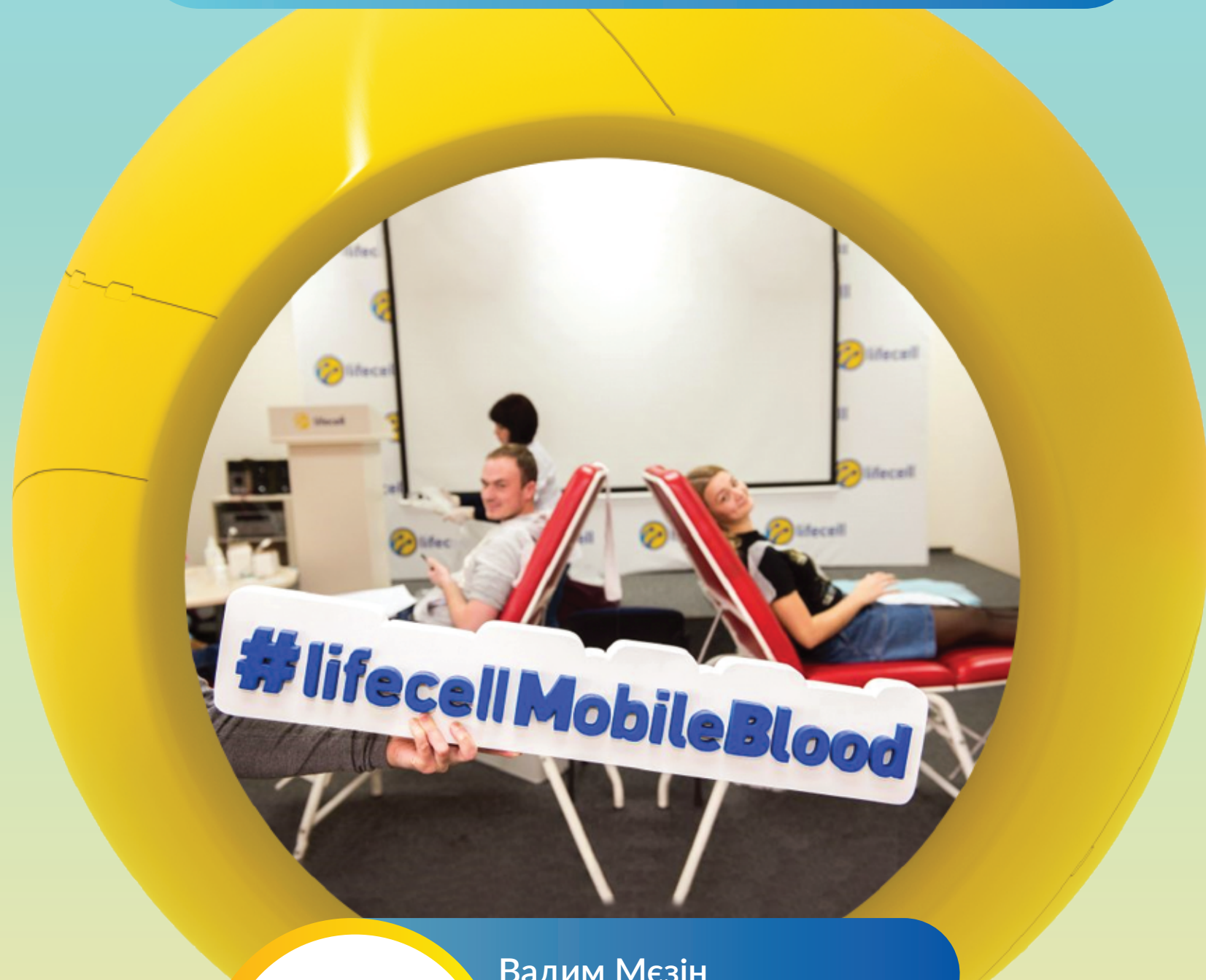
У квітні 2017 року наші волонтери долучилися до наймасштабнішої щорічної всеукраїнської соціально-екологічної акції «Зробимо Україну чистою разом!» (Let's Do It Ukraine!). Місцем для прибирання було обрано прилеглу територію навколо ТРЦ Ocean Plaza, (м. Київ, вул. Антоновича, 176) та вздовж річки Либідь.

Донорський рух «Мобільна кров»

Впродовж 2017 року відбулося 2 заходи:

89 донорів

Зібрано **37,9 л** крові для потреб міського центру крові у Києві



Вадим Мезін

Копірайтер маркетингового контенту:

«Бути небайдужим, долучитися до соціальних проектів – це сучасно, це ознака розвинутого суспільства. Бажання приєднатися до акції виявляє чимраз більша кількість співробітників, але я впевнений, що це не межа. За підтримки виїздної бригади Київського міського центру крові наші волонтери забезпечили комфортні умови. В офісі lifecell було облаштовано тимчасовий пункт прийому крові, де кожен з нас міг добровільно стати учасником акції, зробивши свій внесок у спільну волонтерську справу.»

Турбота про клієнтів. Діалог з абонентами

У 2017 році компанія продовжила програму «Турбота крізь кордони». Ініціатива покликана підтримувати абонентів у роумінгу країн, де сталися надзвичайні ситуації, техногенні катастрофи чи терористичні акти.



Команда lifecell висловлює щирі співчуття усім постраждалим у 2017 році внаслідок стихійного лиха та актів тероризму у Великобританії, Філіппінах, Шрі-Ланці, Афганістані, Пакистані, Португалії, Хорватії, Колумбії та ін. країнах. Прагнучи підтримати своїх абонентів, що перебували у роумінгу цих країн на момент надзвичайної ситуації, компанія надала їм можливість повідомити рідних про своє місце перебування, нарахувавши безкоштовні хвилини та надіславши повідомлення з переліком представництв України в даних країнах та іншою корисною інформацією.

Call - центр
0 800 20 5433

безкоштовно зі
стаціонарних
та мобільних номерів по
Україні

5433
з мобільного lifecell

Послуги
контакт-центру
у роумінгу
+38 063 54 33 111



«Я перевищив очікування клієнта»

Компанія щиро піклується про кожного абонента. Програма «Я перевищив очікування клієнта» започаткована з метою ділитися кращими історіям успіху з обслуговування наших клієнтів, коли наші експерти демонструють професійні компетенції, глибокі знання та неабияку винахідливість аби відповідати очікуванням наших клієнтів. Переможців програми відзначають у номінаціях «Нестандартний підхід до стандартних процедур» та «Ввічливість, яка змінює світ!».



Єгор Величко

Начальник департаменту підвищення лояльності клієнтів

«Ми прагнемо змінити саму ДНК надання послуг у нашій країні. Обслуговування клієнтів – це не просто ряд певних процедур та процесів, це глибоке розуміння потреб нашого користувача та забезпечення найвищого рівня комфортності користування послугами lifecell та взаємодії з нашою компанією. Саме тому, ми залучили всі без винятку ресурси компанії задля покращення клієнтського досвіду. Кожен член команди, від стажера до генерального директора, може удосконалити роботу наших магазинів у рамках програми «Відчуй себе клієнтом lifecell», усі працівники компанії та члени їх родин є нашими абонентами й надають зворотний зв'язок щодо якості сервісу.

Ми завжди на зв'язку та готові вирішувати проблеми цілодобово, у найбільш зручному для клієнта форматі через кол-центр, месенджер BiP (канал lifecell 24/7), у наших центрах обслуговування, в соціальних мережах чи за допомогою системи голосового самообслуговування 5433 та мобільного додатку My lifecell.»



«Рада клієнтів»

До Ради клієнтів входять абоненти, які активно користуються телеком послугами та діляться в рамках ініціативи своїм клієнтським досвідом, допомагаючи нам створити найзручніші сервіси та вдосконалити обслуговування наших користувачів

Щоквартально lifecell проводить опитування клієнтів щодо сприйняття бренду, послуг, маркетингових активностей та ін. У звітному періоді 89% респондентів вибірки зазначили, що lifecell є оператором, який надає послуги мобільного зв'язку.

*результати опитування клієнтів є внутрішньою інформацією компанії

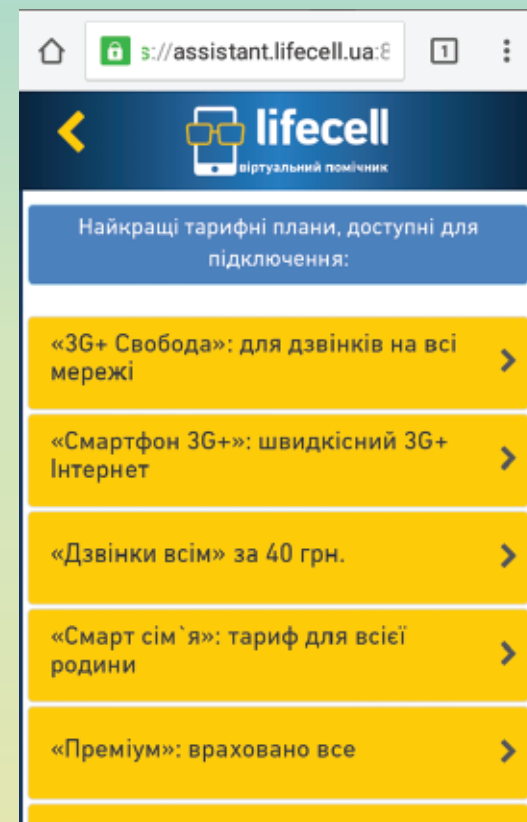
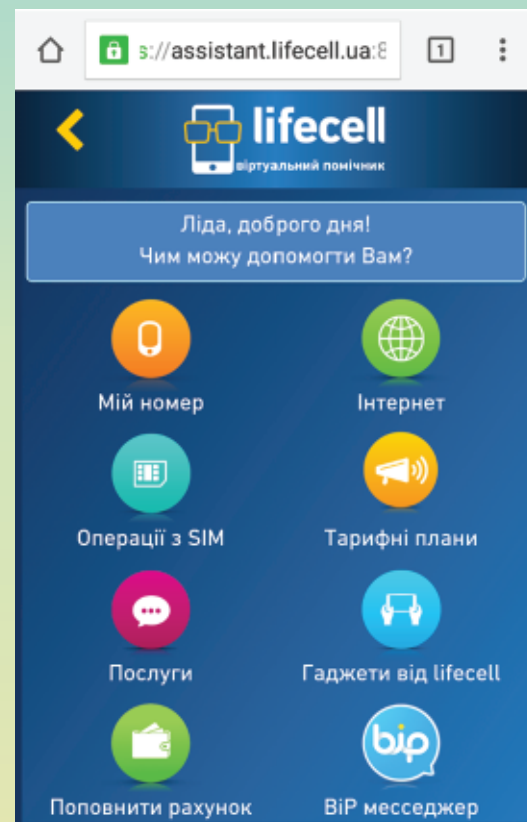
Корисні сервіси

Сервіс "Віртуальний помічник"

9 червня 2017 року lifecell став золотим призером на всесвітньому конкурсі Top Ranking Performers 2017 в Лондоні.



lifecell став першою компанією в історії українського бізнесу, що отримала визнання на такому високому світовому рівні. Унікальний сервіс «Віртуальний помічник» дозволив спростити надання інформації про послуги оператора, їхні налаштування, замовлення тощо.



Усі дані та зміни по мобільному номеру синхронізуються в режимі реального часу з білінговою системою оператора

Продумана до дрібниць зручна навігація дозволяє знайти потрібну інформацію у разі швидше, порівняно з голосовим IVR

Не потрібно завантажувати жодних додатків, займаючи пам'ять свого пристрою.

Сервісом можна користуватися абсолютно безкоштовно, без тарифікації мобільного інтернет-трафіку.

Щоб скористатися сервісом, потрібно лише зробити виклик на безкоштовний номер 543322, після чого прийде SMS з унікальним посиланням для доступу до системи



Артур Аревшатян

Директор з продажів та відносин з клієнтами

«Вища нагорода та визнання світової спільноти call-центрів саме за впровадження інноваційного сервісу «Віртуальний помічник» – виразне підтвердження того, що ми вибрали правильний вектор. Сьогодні весь світ налаштований на діджиталізацію процесів, у тому числі в сфері управління досвідом клієнтів. Як оператор, мережа якого обслуговує найбільшу кількість власників смартфонів, ми давно відстежуємо цю тенденцію та успішно реагуємо за зміни в споживачькій поведінці, використовуючи кращі світові практики та нестандартні підходи. Я радію і пишаюся тим, що наш сервіс не тільки стає must have помічником для наших абонентів зі смартфонами, але й був визнаний кращим у світі».



Номер підтримки абонентів 5433

Безкоштовний номер підтримки абонентів lifecell



Корисні номери

Сервіс, завдяки якому можна швидко і зручно перевірити інформацію*



Консультація контактного центру в BiP

BiP – додаток для спілкування нового покоління.



Мій lifecell

Керування рахунком з мобільного!

* Інформацію про корисні номери можна знайти тут: <https://www.lifecell.ua/uk/mobilnij-zvyazok/korysni-poslugy/offer-249/>

РОЗВИТОК ГРОМАД

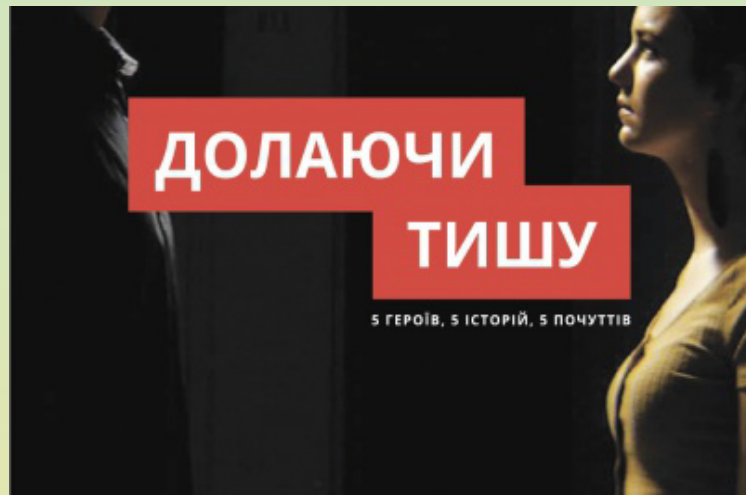
Соціальні інвестиції та благодійність

lifecell долучився до підтримки проекту «Алея мрій», організованого Представництвом Міжнародної організації з міграції (МОМ) в Україні за підтримки Міністерства міжнародних справ Канади та Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) у червні 2017 року. Компанія надала послуги зв'язку для всіх учасників дитячого свята.



Працівники lifecell провели профорієнтаційний урок для дітей з багатодітних родин. Загалом захід відвідали близько 500 дітей з багатодітних та малозабезпечених родин.

Долаючи тишу



У травні 2017 року lifecell долучився до підтримки соціально-мистецького проекту відеопоезії «Долаючи тишу». Проект покликаний привернути увагу суспільства до проблем людей із вадами слуху через призму мистецтва та включає п'ять коротких відео історій у віршах. Завдяки частковій інтеграції жестової мови та доповнення відео текстом, проект зрозумілий для пересічних глядачів і близький людям з проблемами слуху і мовлення.

Федір Крикун

продюсер мистецького проекту відеопоезії:

«Для нас «Долаючи тишу» – це більше, ніж проект! Ми хотіли не просто зняти відео на вірші, а створити дійсно актуальний і якісний мистецький продукт, використовуючи сучасні технології. Українська поезія має вийти за межі декламування віршів чи видання поетичних збірок. Ми віримо, що ініціатива допоможе актуалізувати сучасні літературні форми».



З 2008 року lifecell реалізує соціальні проекти на підтримку людей із вадами слуху: від розробки спеціальних тарифів до відкриття короткого номеру для оперативного доступу до медичних послуг українців з проблемами слуху і мовлення. Чотири роки тому компанія почала опікуватись медичним центром діагностики і реабілітації слуху у дітей «СУВАГ», тож підтримка авторського циклу віршів продовжила соціальну ініціативу lifecell на підтримку тих, хто щодня намагається подолати тишу.

Благодійність в об'єктиві

У 2017 році діджитал оператор lifecell продовжив підтримувати всеукраїнський фотоконкурс «Благодійність в об'єктиві», організований Українським форумом благодійників під патронатом Національної спілки фотохудожників України.



Розвиток технологічної освіти



У грудні lifecell відкрив навчальну телеком-лабораторію в Національному університеті «Львівська політехніка». Це друга навчальна лабораторія в рамках проекту «lifecell університети», яка надасть студентам можливість на практиці ознайомитися з роботою телеком-оператора та підготуватись до роботи в одній із найперспективніших галузей.



Підтримка технічної освіти молоді в галузі мобільних телекомунікацій – один із пріоритетів компанії lifecell, що реалізує декілька проектів у цьому напрямку: програму стажувань для студентів «Стрибок у життя», соціально-освітню програму для дітей «Школа мобільного зв'язку» та проект «lifecell університети».



Наприкінці травня на кафедрі мобільних та відеоінформаційних технологій Державного університету телекомунікацій відбулося нагородження кращих студентів від оператора lifecell. Компанія відзначила найбільш здібних та працьовитих студентів.



Роман Кокотайло

т.в.о. директора департаменту дорожнього господарства, транспорту та зв'язку Львівської ОДА:

«Це вагомий проект для того, щоб студенти змогли здобути хорошу кваліфікацію, були готові до викликів бізнесу. Ми повинні долучатись до процесу підготовки фахівців, і я вважаю, що ця лабораторія зацікавить молодь до здобуття практичних навичок роботи із сучасним телекомунікаційним обладнанням»

Вже 2 роки поспіль окремі фахівці Дирекції мобільної мережі lifecell налагоджують співпрацю з Державним університетом телекомунікацій, заохочуючи майбутніх спеціалістів в телекомі до якісного навчання та свідомого вибору професії. Так, Андрій Деркач, експерт із взаємодії з органами регулювання частот lifecell, викладає на кафедрі мобільних та відеоінформаційних технологій університету та розповідає про переваги зв'язку і роботи у міжнародній компанії. За його сприяння у цьому році кращі студенти кафедри були нагороджені почесними грамотами та стартовими пакетами lifecell з можливістю подальшого стажування в компанії.

ДОВКІЛЛЯ

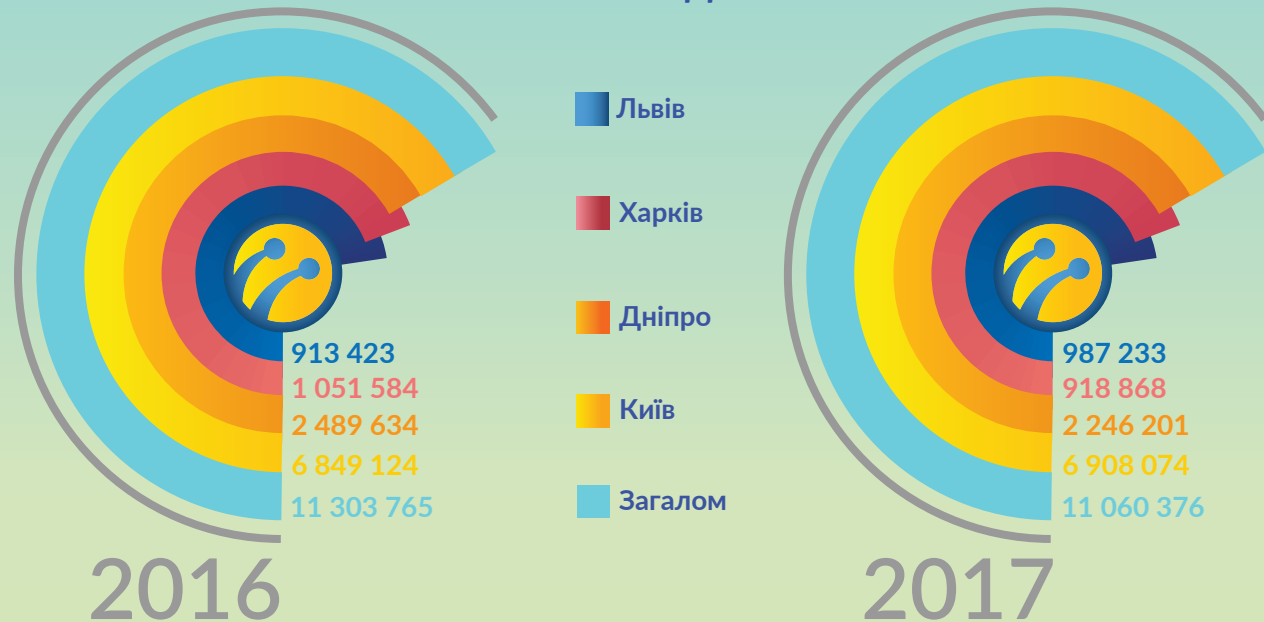
Зміна клімату та енергоефективність

Еко-практики в офісах компанії

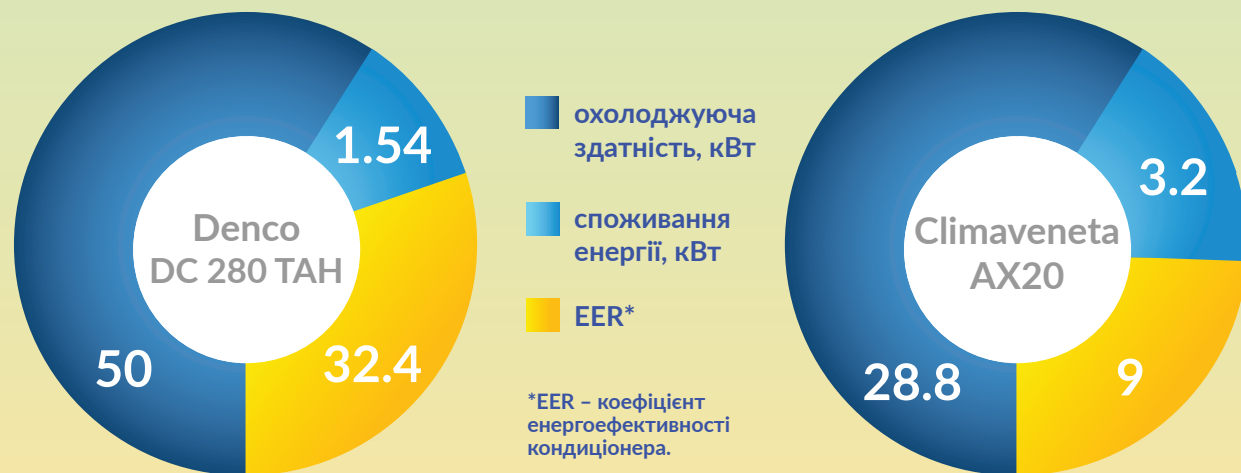
Як еко-відповідальна компанія, lifecell дотримується державних екологічних норм і стандартів по відношенню до усіх матеріалів та телеком-обладнання, що закуповуються для господарських цілей. Оператор використовує тільки те обладнання, що має сертифікати відповідності екологічним та санітарним нормам.

Споживання електроенергії офісно-технологічними центрами скорчено на **243 389 кВт*год.** Це відповідає **140%** добової генерації Київської ТЕЦ-6.

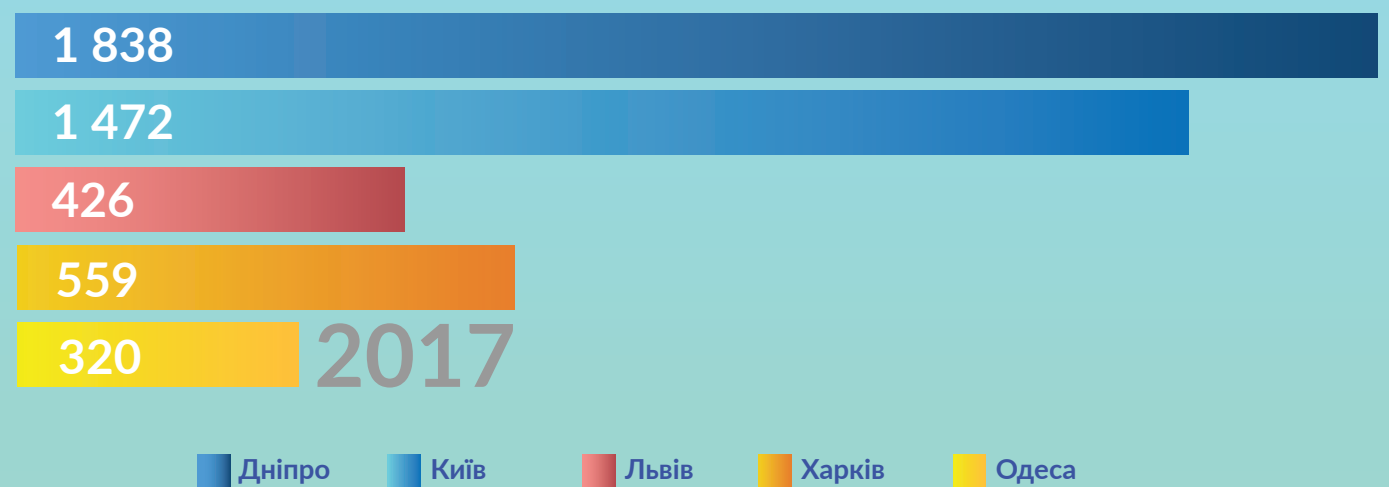
Споживання електроенергії офісно-технологічними центрами, кВт*год



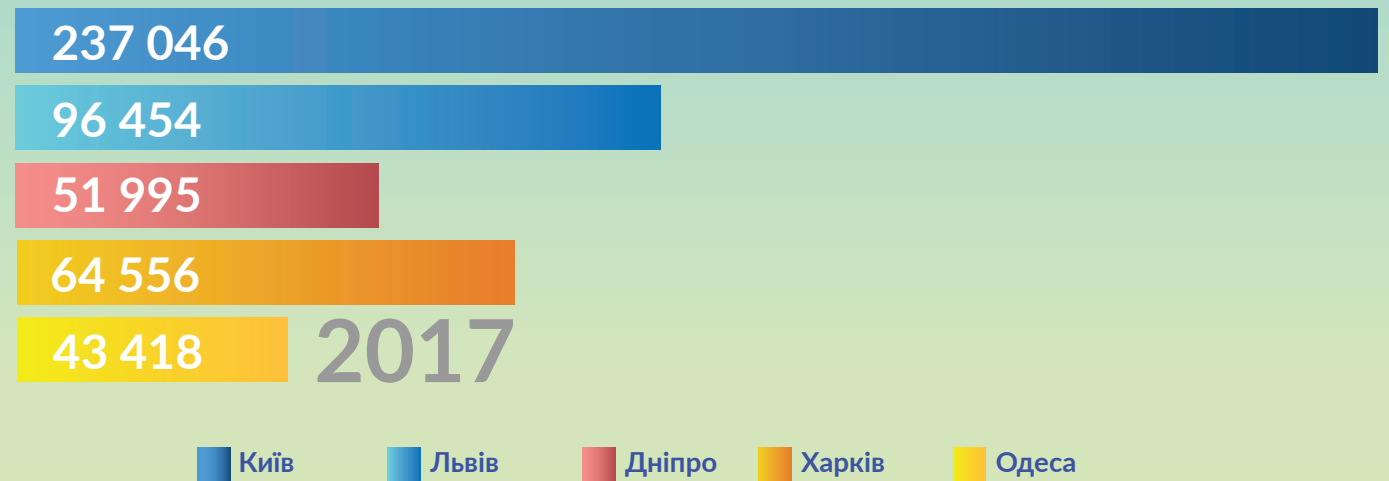
У 2017 році реалізована модернізація системи кондиціонування в Switch room в технічних офісах lifecell у Львові та Дніпрі.



Офісне споживання води, м3



Використання пального корпоративним транспортом, л.



У своїй роботі lifecell керується принципами «зеленого офісу» і використовує електронний документообіг, застосовує двосторонній друк, заохочує співробітників до електронного навчання.

ПРО СОЦІАЛЬНИЙ ЗВІТ

Оператор зв'язку lifecell представляє сьомий нефінансовий звіт про ініціативи сталого розвитку компанії за 2017 рік. Соціальна звітність підготовлена відповідно до вимог міжнародного стандарту звітності Global Reporting Initiative (GRI) «основного варіанту» («core») четвертої версії G4 та десяти принципів Глобального Договору ООН (United Nations Global Compact).

Як підписант міжнародної ініціативи ООН, з 2009 року компанія щороку готує нефінансові звіти, з якими кожен охочий може ознайомитися на офіційному сайті оператора та його мобільній версії, а також на сайті Глобального Договору. Чотири попередні соціальні звіти підготовлені на основі принципів глобальної ініціативи, а останні за 2013-2014 та 2015-2016 роки – за стандартом GRI G4.

Готуючи нефінансовий документ, lifecell застосував системний підхід, враховуючи думки і рекомендації усіх груп стейкхолдерів компанії. Спеціалісти різних відділів і департаментів долучилися до підготовки документу, надаючи потрібні дані та коментарі. При підготовці звіту враховані побажання клієнтів щодо розкриття інформації, які лишали коментарі на офіційних каналах lifecell протягом звітного періоду.

Залучивши зовнішніх і внутрішніх стейкхолдерів до підготовки звіту, робоча група lifecell виявила ряд аспектів, що демонструють істотний економічний, соціальний та екологічний вплив на оцінки та рішення заінтесованих груп. Серед таких: показники діяльності, послуги зв'язку, трудові відносини, відповідальне ведення бізнесу, інвестиції в освіту, здоров'я, підтримка громад, енергоефективність.

Визначаючи істотні питання сталого розвитку lifecell, проведено обробку та аналіз отриманого зворотного зв'язку стейкхолдерів (листи, дзвінки, повідомлення, зустрічі тощо). Згідно з GRI G4 розкриття інформацію у сьомому звіті lifecell визначалось окремо за кожним аспектом у підсумку діяльності центрального представництва та регіональних одиниць компанії. Зовнішні межі нефінансового звіту оператора охоплюють розкриття даних в економічній, соціальній та екологічній сферах та діяльність компанії на території всієї України, за виключенням анексованого Криму та тимчасово окупованих територій Донецької та Луганської областей.

Звіт представлений на сайті lifecell:

http://www.lifecell.ua/uk/pro_lifecell/sotsialna-vidpovidalnist/sotsialna-zvitnist/

та сайті Глобального Договору ООН:

<https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/>

ТАБЛИЦЯ ПОКАЗНИКІВ ЗВІТНОСТІ

Індикатор	Опис індикатора	Сторінка	UNGC
1. Стратегія і аналіз			
G4-1	Заява керівника організації про значення сталого розвитку для організації та стратегії	5	
G4-2	Опис ключових впливів, ризиків та можливостей.	16-17	
2. Профіль організації			
G4-3	Назва організації	6, 59	
G4-4	Головні бренди, види продукції, послуг	24-29, 31	
G4-5	Місцезнаходження штаб-квартири	59	
G4-6	Країни присутності	23	
G4-7	Характер власності та організаційно-правова форма	23, 59	
G4-8	Ринки присутності	23	
G4-9	Масштаб організації	23, 59	
G4-10	Чисельність працівників	33	P6
G4-13	Охоплення працівників колективним договором	36-37	
G4-16	Членство в асоціаціях і національних та міжнародних організаціях	21	
3. З'ясування суттєвих аспектів і меж			
G4-17	Юридичні сторони, звітність яких була включена до консолідованого фінансового звіту	56, 59	
G4-18	Методика визначення змісту звіту та меж аспектів	56	
G4-19	Список істотних аспектів	16, 56	
G4-20	Опис меж кожного істотного питання всередині організації	56	
G4-21	Опис меж кожного істотного питання за межами організації	56	
G4-23	Істотні зміни охоплення і меж аспектів	56	
4. Взаємодія з заінтересованими сторонами			
G4-24	Перелік заінтересованих осіб	16	
G4-25	Принципи вияву та відбору заінтересованих сторін для взаємодії	16, 56	
G4-26	Підхід до взаємодії з заінтересованими сторонами	16, 20-21	
G4-27	Ключові теми заінтересованих осіб	16	
5. Загальна інформація про звіт			
G4-28	Звітний період	56	
G4-29	Дата публікацій попереднього звіту зі сталого розвитку	56	
G4-30	Цикл звітності	56	
G4-31	Контактна інформація з питань звітності	59	
G4-32	Таблиця стандартних елементів звітності	57	
6. Корпоративне управління			
G4-34	Структура корпоративного управління організацією	12, 15	
G4-35	Порядок делегування повноважень з вирішення економічних, екологічних і соціальних питань	15	
G4-36	Керівні посади, відповідальні за рішення економічних, екологічних і соціальних проблем	12, 15	
G4-38	Склад вищого органу корпоративного управління, комітетів	12, 15	
G4-42	Опис ролі вищого органу управління та виконавчих керівників	12	
G4-45	Роль корпоративного управління у виявленні ризиків і впливів	18, 19	

G4-46	Роль вищого органу управління в аналізі ефективності методів управління ризиками	18,19	
G4-47	Частота аналізу ризиків та впливів	18,19	
G4-48	Вищий комітет або посада особи, яка перевіряє і затверджує звіт	15	
7. Етика та цілісність			
G4-56	Цінності, принципи, стандарти і норми поведінки організації	10	P10
G4-57	Механізми звернень з питань етичної та законної поведінки	17	P10
G4-58	Механізми звернень з питань неетичної та незаконної поведінки	17	P10
Специфічні стандартні елементи звітності			
Економічна результативність			
G4-EC1	Створена і розподілена пряма економічна вартість	8	
Непрямий економічний вплив			
G4-EC7	Розвиток і вплив інвестицій на інфраструктура та безоплатні послуги	46-49	
G4-EC8	Суттєвий непрямий економічний вплив, враховуючи область впливу	50-53	
Екологічна категорія			
G4-EN3	Споживання енергії всередині організації	54	P7-8
G4-EN4	Використання енергії за межами організації	54	
G4-EN5	Показник енергоємності	54	P8
G4-EN6	Зниження енергоспоживання	54	P8-9
G4-EN7	Зниження потреби в енергії продукції чи послуг	54	
G4-EN8	Загальна кількість води, що споживається	55	
G4-EN19	Зниження викидів парникових газів	54	P7-8
G4-EN27	Зниження впливу продукції чи послуг на середовище	54-55	P7-9
Соціальна категорія			
G4-LA1	Плинність кадрів у гендерній розбивці	33-35	
G4-LA2	Пільги для працівників, які працюють на умовах повної зайнятості	37	
G4-LA3	Доля працівників, які повернулись з відпустки по догляду за дитиною	36	P6
G4-LA6	Рівень виробничого травматизму	36	
G4-LA7	Персонал з високим травматизмом і високим ризиком захворюваності	36	
G4-LA9	Середньорічна кількість годин навчання одного співробітника	38-39	P6
G4-LA10	Програми розвитку навичок та освіти персоналу	38-39	
G4-LA12	Склад керівних органів та основних категорій персоналу за віковою та статевою розбивкою	35	
G4-HR2	Загальна кількість годин навчання працівників	38-39	P1
G4-HR5	Використання дитячої праці у підрозділах організації та постачальників	17	P5
G4-HR6	Використання примусової праці у підрозділах організації і постачальників	41	P4
G4-SO4	Інформування про політики і методи протидії корупції	17	P10
G4-PR1	Категорії послуг, вплив яких на здоров'я і безпеку оцінюється позитивно	24, 30-31, 46-49	
G4-PR5	Результати досліджень оцінки задоволеності клієнтів	29, 47	

Контакти



ТОВ «лайфселл»
Головний офіс у Києві:
 03680, Київ, вул. Амосова, 12,
 БЦ «Горизонт Парк», 14 поверх
 reception@lifecell.com.ua
 Тел: (044) 233-31-31

Відділ корпоративних комунікацій
 Прес-центр
 publicrelations@lifecell.com.ua

З питань соціального партнерства,
 благодійних ініціатив і спонсорства
 publicrelations@life.com.ua

Call-центр

0 800 20 5433

Безкоштовно зі стаціонарних
 та мобільних номерів по Україні

5433

З мобільного lifecell