





Ársskýrsla Vodafone

2011





Hlutverk Vodafone er að auðvelda fólki samskipti með því að bjóða alhliða fjarskiptaþjónustu til einstaklinga og fyrirtækja. Okkar framtíðarsýn er, að eiga ánægðustu viðskiptavini á Íslandi.



Speed

Við erum hugrökk, einbeitt og vinnum hratt

Vodafone er líflegur og hvetjandi vinnustaður þar sem við þjónustum viðskiptavini hratt og örugglega. Vodafone er leiðandi á markaði og setur markið sífellt hærra. Við forgangsröðum markvisst verkefnum til að ná árangri fyrir liðsheildina og viðskiptavini okkar.

Simplicity

Við einföldum lífið fyrir viðskiptavini okkar

Vodafone býður einfaldar lausnir fyrir viðskiptavini og starfsfólk. Það er einfalt að eiga viðskipti við Vodafone þar sem við flækjum ekki hlutina að óþörfu heldur gerum vörur og þjónustu eins aðgengilega og skýra og kostur er.

Trust

Við erum traust og áreiðanleg

Vodafone kemur ávallt fram af heilindum. Samskipti okkar eru traust og gagnsæ. Við höfum eftirlit með starfsemi okkar og öxlum ábyrgð á okkar eigin ferlum. Við styðjum hvert annað og myndum sterka liðsheild sem fagnar saman því sem vel er gert.



Um skýrsluna

© Apríl 2012

Útgefandi: Fjarskipti ehf. | Vodafone á Íslandi.

Ritstjórn og ábyrgð: Hrannar Pétursson.

Umsjón og efnisvinnsla: Kristinn Jón Arnarson

Hönnun og uppsetning: SoupDesign | Helga G. Theodors.

Ljósmyndir: OZZO o.fl.

Prentun: Oddi hf.

Efnisyfirlit

06	Lykiltölur úr rekstri	52	Þróun í farsímasölu
08	Vodafone í hnotskurn	54	Barátta snjallsímastýrikerfanna
10	Ávarp stjórnarformanns	59	Vodafone í Færeyjum
12	Skýrsla forstjóra	62	Heildsöluþjónusta Vodafone
15	Fréttir ársins 2011	64	Nýtt fyrirtæki í viðskiptum á hverjum degi
30	Fjölgun viðskiptavina Vodafone	66	Heitir reitir heitir
32	Nýjar þjónustuleiðir Vodafone	68	Nýr vefur Vodafone
36	Markaðsstarfið 2011	70	Gagnahraðbraut í kringum landið
40	Markaðshlutdeild tvöfölduð á landsbyggðinni	72	Árið 2011 hjá 1414
42	Starfsmannamál og fræðsla	76	Framkvæmdastjórn Vodafone
46	Þróun á fjarskiptamarkaði	78	Stjórn Vodafone og eigendur
		81	Ársreikningur

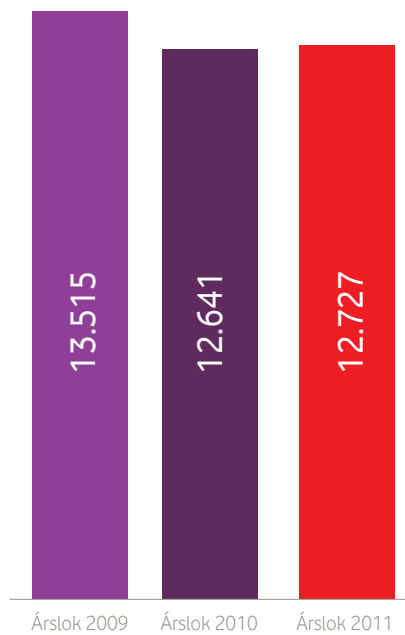
Lykiltölur úr rekstri samstæðu

6

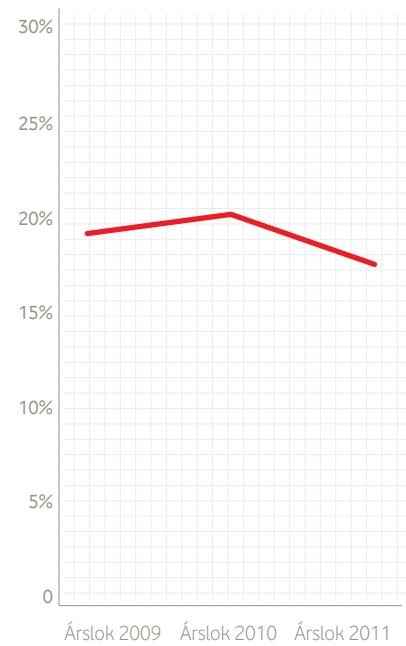
Fjöldi starfsfólks í árslok



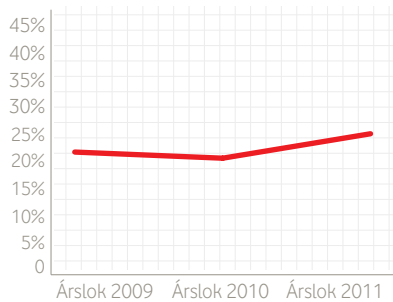
Rekstartekjur (millj. kr.)



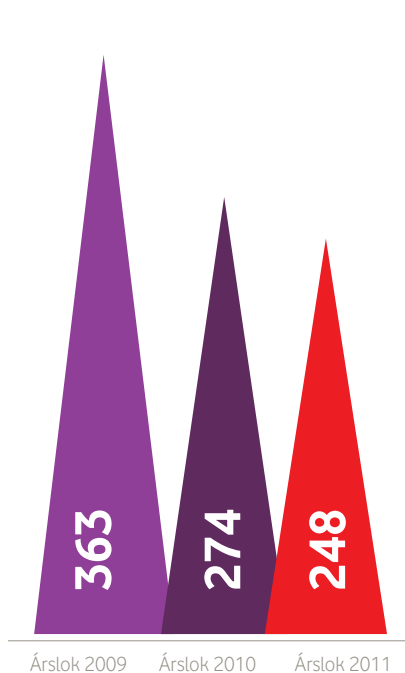
EBITDA hlutfall



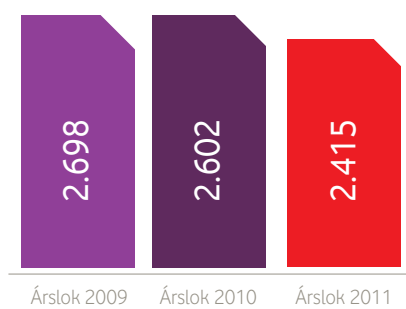
Eiginfjárhlutfall



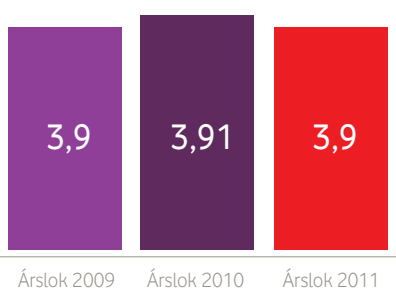
Hagnaður/tap alls (millj. kr.)



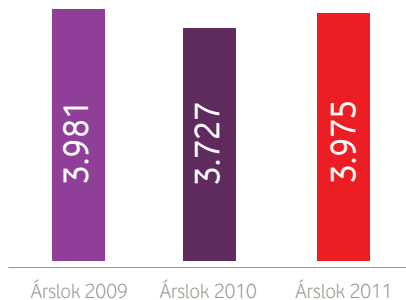
EBITDA (millj. kr.)



Vaxtaberandi skuldir/EBITDA

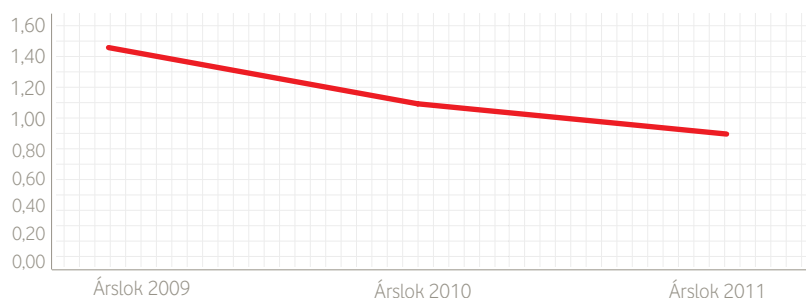


Eigið fé (millj. kr.)

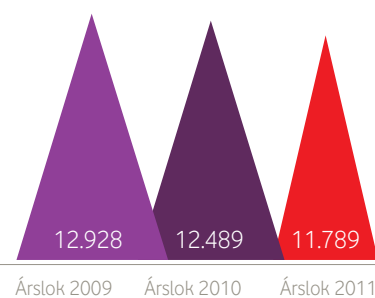


Allar fjárhagsupplýsingar sem birtast í þessari ársskýrslu eru úr samstæðuuppgjöri fyrir rekstur Vodafone á Íslandi (Fjarskipta ehf.) og Vodafone í Færeyjum (Kall P/F), nema annað sé tekið fram. Aðrar upplýsingar í skýrslunni vísa til reksturs Vodafone á Íslandi eingöngu, nema annað sé tilgreint.

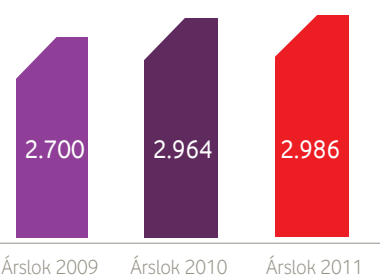
Veltufjárhlutfall



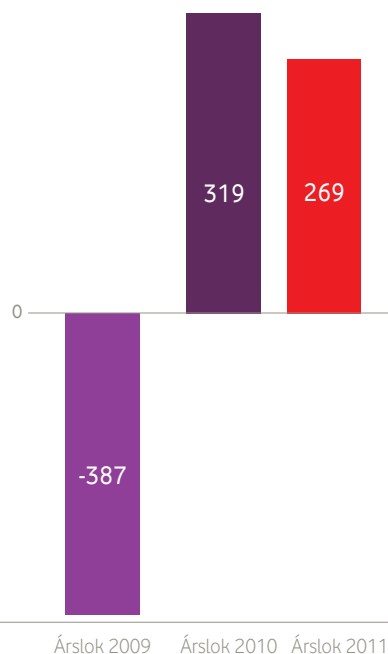
Heildarskuldir (millj. kr.)



Skammtímaskuldir (millj. kr.)



Afkoma fyrir skatta (millj. kr.)



Sjósstaða (millj. kr.)



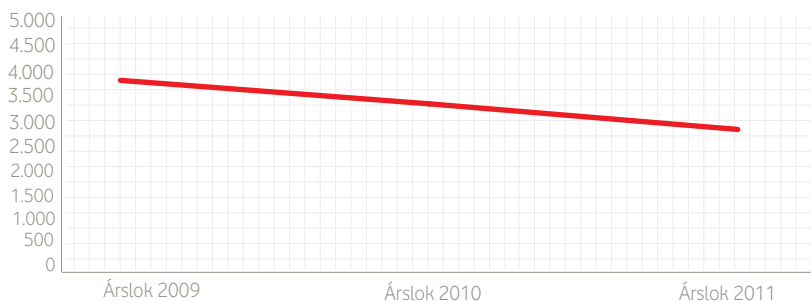
Stöðugildi að meðaltali

362
Árslok 2009

360
Árslok 2010

377
Árslok 2011

Veltufjármunir (millj. kr.)



Vodafone í hnotskurn

8

Þjónusta Vodafone hefur skilað viðskiptavinum góðum árangri og verulegri hagræðingu í rekstri. Fyrirtækið leggur sig fram við að skilja þarfir viðskiptavina, stórra sem smárra, og hefur sett sér það markmið að viðskiptavinirnir séu þeir ánægðustu á Íslandi.

Vodafone er fjarskiptafyrirtæki sem býður einstaklingum, fyrirtækjum, stofnunum og opinberum aðilum alla meginþætti fjarskiptaþjónustu. Tugir þúsunda íslenskra heimila og yfir hundrað þúsund einstaklingar nýta sér þjónustu Vodafone, sem einnig þjónustar öll stærstu sveitarfélög landsins og mörg af stærstu fyrirtækjunum; banka, trygginga- og olúfélög, smásölukeðjur, flutningafyrirtæki og háskóla svo dæmi séu nefnd. Flestir sem sinna öryggis- og neyðarþjónustu hafa valið Vodafone, þ.m.t. Neyðarlínan, Landsbjörg, Ríkisútvarpið, Landhelgisgæslan, Securitas, LSH og Vegagerðin. Það segir allt um tæknilega getu Vodafone, sem sannarlega hefur burði til að þjónusta öll fyrirtæki á sanngjörnu verði.

Vodafone í núverandi mynd var stofnað árið 2003 við samruna þriggja fjarskiptafyrirtækja; Tals, Íslandssíma og Halló fjarskipta sem ruddu brautina fyrir samkeppni eftir áralanga einokun ríkisins á fjarskiptamarkaði. Vodafone keypti auk þess netþjónustufyrirtækið Margmiðlun, gagnaflutningsfyrirtækið Línu.Net og færeyska fjarskiptafyrirtækið P/K Kall í Færeyjum, sem nú starfar undir nafninu Vodafone Færeyjar.

Vodafone leggur áherslu á góða þjónustu, gott vöruúrval og sanngjarnt verð. Fyrirtækið hefur byggt upp öflug fjarskiptakerfi og veitir fyrirtækjum þjónustu um allt land, t.d. með því að tengja saman vinnustöðvar fyrirtækja eða útibú í ólíkum sveitarfélögum.

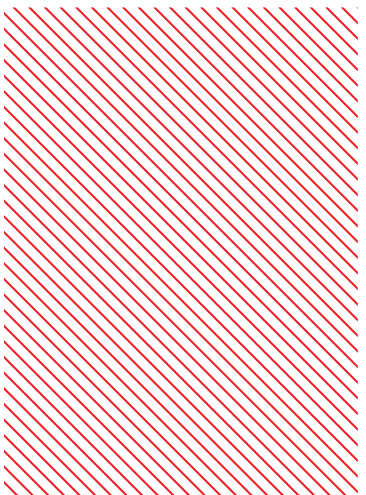
Þjónusta Vodafone hefur skilað viðskiptavinum góðum árangri og verulegri hagræðingu í rekstri. Fyrirtækið leggur sig fram við að skilja þarfir viðskiptavina, stórra sem smárra, og hefur sett sér það markmið að viðskiptavinirnir séu þeir ánægðustu á Íslandi.

Vodafone byggir þjónustu og vöruúrval að miklu leyti á samstarfi við Vodafone Group Plc, stærsta og öflugasta farsímafélag í heimi. Yfir 390 milljónir manna um allan heim njóta þjónustu Vodafone og fer viðskiptavinum sífellt fjölgandi.

Þetta alþjóðlega samstarf færir viðskiptavinum á Íslandi aukið vöruúrval, tryggir þeim betri þjónustu á ferðum erlendis og stuðlar að hagstæðara verði.

Höfuðstöðvar Vodafone eru í Skútuvogi 2 í Reykjavík. Vodafone rekur fjórar verlanir; í verlanarmiðstöðvunum Kringlunni og Smáralind, í Skútuvogi 2 og Glerártorgi á Akureyri.

Kennitala fyrirtækisins er 470905-1740.



Góður árangur við erfiðar aðstæður

10

Stjórnendum og starfsfólki Vodafone hefur tekist vel til við rekstur félagsins. Fyrirtækið hefur brugðist við erfiðum aðstæðum með ábyrgum hætti og tekið erfiðar ákvarðanir.

MIKLAR breytingar eru að verða á fjarskiptaþjónustu um allan heim. Með aukinni snjallsíma- og smátölvunotkun hefur gagnanotkun í farsímakerfum heimsins aukist verulega og hjá Vodafone hér á landi hefur gagnanotkun margfaldast frá ársbyrjun 2009. Þessi þróun er afar jákvæð, en á sama tíma krefst hún þess að fjarskiptafyrirtækin fjárfesti í áframhaldandi uppbyggingu fjarskiptakerfanna til að geta boðið almenningi nýjustu tækni og aukinn gagnahraða.

Fjárfestingargeta fyrirtækja tengist óhjákvæmilega afkomu þeirra og því rekstrarumhverfi sem þau starfa í. Með aukinni skattheimtu, bæði almennum skattahækkunum og sértækum sköttum sem lagðir hafa verið á valin fjarskiptafyrirtæki, er þannig vegið að möguleikum fyrirtækjanna til að fjárfesta og skapa störf sem annars verða ekki til. Hagur heildarinnar er því skertur.

Á undanförunum árum hefur rekstrarkostnaður Vodafone aukist

umtalsvert m.a. vegna vaxandi verðbólgu og annarra kostnaðarliða. Margvísleg rekstrarvara hefur hækkað umtalsvert í verði. Laun og launatengd gjöld hafa hækkað, stýrivaxtahækkunar hafa komið illa við reksturinn sem og aukin skattheimta. Á sama tíma eru því miður fá teikn á lofti um að atvinnulífið sé að taka við sér, en slíkt myndi hafa í för með sér aukna fjarskiptanotkun og auknar tekjur fyrir fyrirtækið. Af framansögðu má sjá að rekstrarumhverfi Vodafone var þungt á árinu 2011.

Á þessu ári verða tíðniheimildir vegna 4G (fjórða kynslóð farsímakerfa) boðnar upp af hinu opinbera. Engin efnisleg þörf er á slíku uppboði. Erlendis hefur slíkt verið gert af þeirri einföldu ástæðu, að þar er eftirspurn eftir heimildum meiri en framboðið. Því er ekki til að dreifa hér á landi og hugmyndir um uppboð af þessum toga eru því í raun dulbúin skattheimta sem skerðir samkeppni. Slík skattheimta er að auki til þess fallin að seinka fjárfestingum í greininni og hækka verð á þjónustunni sem veitt er. Hvorki fjarskiptafyrirtækin né almenningur í landinu þurfa á slíku að halda.

Skynsamleg nýting á almannafé
Núverandi sjónvarpsdreifikerfi RÚV verður lagt niður í náninni framtíð og þar á bæ þurfa menn að finna aðrar leiðir til að



koma efninu til landsmanna. Vodafone rekur í dag stafrænt sjónvarpsdreifikerfi sem nær til 99% landsmanna og hefur boðið Ríkisútvarpinu að annast alla stafræna dreifingu fyrir RÚV. Þá hefur Vodafone boðist til að fjölga sendum ef nauðsynlegt þykir svo útsendingar nái til afskekktustu staða. Af fréttum að dæma er RÚV hins vegar að skoða hugmyndir um að fjárfesta sjálft í nýju dreifikerfi sem kæmi þá til viðbótar við önnur stafræn dreifikerfi sem til staðar eru í landinu. Kostnaður við slíkt verður tæpast undir milljarði króna, auk þess sem árlegur rekstrarkostnaður gæti orðið hátt í 200 milljónir króna. Skoðun Vodafone er sú, að fjármunum Ríkisútvarpsins sé betur varið til dagskrárgerðar en kaupa á tækniúnaði sem þegar er til staðar í landinu. Engar tæknilegar ástæður eru fyrir slíkum fjárátlátum á meðan niðurskurðarhnífnum er beitt í t.d.

heilbrigðis- og velferðarmálum, enda getur RÚV keypt umrædda þjónustu á frjálsum markaði, eins og aðrar sjónvarpsstöðvar gera.

Ábyrg stjórnun og góður árangur

Stjórnendum og starfsfólki Vodafone hefur tekist vel til við rekstur félagsins. Fyrirtækið hefur brugðist við erfiðum aðstæðum með ábyrgum hætti og tekið erfiðar ákvarðanir. Fyrirtækið er vel mannað og hefur vakið athygli fyrir góðan rekstur og árangur. Góður EBITDA hagnaður er af rekstrinum, en fjármagnskostnaður er ennþá hár og fjárfestingarþörfin talsverð á næstu árum. Hagnaður eftir skatta er af þeim ástæðum hlutfallslega lítill miðað við veltu, en allar helstu kennitölur í rekstrinum eru að þróast í rétta átt og það eru spennandi tímar framundan.

Fjarskiptafyrirtæki í fremstu röð

Stefna núverandi eigenda Vodafone – með Framtakssjóð Íslands í fararbroddi – er á endanum að skrá eða selja fyrirtækið á næstu árum. Framundan eru spennandi tímar fyrir fjarskiptafyrirtæki í fremstu röð. Félagið gæti þegar á næstu mánuðum orðið hæft til skráningar í Kauphöll Íslands. Slík skráning myndi fela það í sér að nýir hluthafar kæmu að félaginu, hægt væri að styrkja eiginfjárgrunn félagsins og um leið gera það enn betur í stakk búið til að takast á við frekari ytri vöxt.

Fyrir hönd stjórnar vil ég þakka starfsfólki og stjórnendum fyrir sérlega ánægjulegt samstarf á árinu.

Þór Hauksson,
stjórnarformaður Vodafone

Árið sem Vodafone varð fullorðið

12



RIÐ 2011 var ár uppbyggingar hjá Vodafone. Fyrirtækið réðst í mikla vinnu við að styrkja stoðirnar undir reksturinn,

vann að lagfæringum á ýmsum ferlum og mikil vinna var lögð í uppfærslur á innri kerfum. Vinna við þéttingu á farsímakerfinu hélt áfram, kjarnabúnaði fyrir sjónvarpsþjónustu var skipt út, uppfærslur voru gerðar á Metróneti og mjög umfangsmikil vinna fór fram vegna endurnýjunar á reikningagerðarkerfi, sem þarf að tengjast öllum öðrum kerfum sem eru í rekstri.

Margir stórir fjarskiptasamningar voru undirritaðir á árinu, m.a. við Reykjavíkurborg, Akureyrarbæ, Landsbankann, Heilsugæsluna í Reykjavík, Reykjanesbæ, Neyðarlínuna, Hörpu og Fjármálaeftirlitið. Sala í verslunum var yfir áætlun og með söluherferð á landsbyggðinni jókst markaðshlutdeild Vodafone umtalsvert.

Eðlisbreyting á starfsemi

Eðlisbreyting varð á starfsemi Vodafone á árinu 2011. Snemma árs var tekinn í notkun ljósleiðarhringur um landið, sem gerði fyrirtækinu kleift að starfa á landsvísi með öðrum hætti en áður. Við urðum sjálfum okkur nóg um gagnasambönd og tengingar, sem við

höfðum áður keypt á uppsprengdu verði af öðrum. Fyrir vikið sköpuðust tækifæri til raunverulegrar samkeppni með fullu þjónustuframboði, þ.m.t. sjónvarpsþjónustu yfir ADSL eða ljósleiðaratengingum við heimili, á fjölmörgum stöðum þar sem slíkt var ekki raunhæft áður. Neytendur tóku samkeppninni fagnandi og Vodafone fékk undantekningalaust góðar móttökur í umræddum byggðalögum.

Á árinu tók Vodafone einnig yfir samkeppnisrekstur Fjarska, fjarskiptafélags í eigu Landsvirkjunar, sem annaðist rekstur á gagnaflutningskerfi sem liggur yfir hálendið norður og austur á land. Með ljósleiðarhringum um landið og gagnaflutningum yfir hálendið hefur Vodafone tekið forystuna í gagnaflutningsöryggi, þar sem margar flutningsleiðir eru virkar og hættu á þjónustutruflunum er lágmörkuð. Það er gjörbreytt staða frá því sem áður var.

Lækkandi skuldir og aukið eigið fé

Ytri aðstæður settu rekstrinum þröngar skorður. Almennar verðlagshækkningar, lækkandi lúkningsgatekjur auk kjarasamnings-, skatta- og vaxtahækkana hittu fyrirtækið illa fyrir á meðan tekjur af fjarskiptaþjónustu stóðu í stað. Tekjusamsetningin breyttist nokkuð, þar sem tekjur af farsíma- og heildsöluþjónustu drógust nokkuð saman á meðan verulegur vöxtur varð á tekjum vegna sjónvarpsþjónustu. Vonir um að atvinnulífið tæki við sér á seinni hluta

Þessi þróun mun líklega valda því að hefðbundnar mælieiningar eins og fjöldi símtala, talaðra mínútna eða SMS-sendinga verði aflagðar innan fáeinna ára og fyrirtækin byggi farsímatekjur sínar á gagnaflutningum eingöngu.



ársins með aukinni símnotkun urðu hins vegar ekki að veruleika.

Rekstrartekjur ársins námu 12,7 milljörðum króna, þar af voru tekjur af starfsemi Vodafone í Færeyjum um 1,5 milljarðar. EBITDA-hagnaður ársins var rúmir 2,4 milljarðar og lækkaði nokkuð milli ára vegna ofangreindra kostnaðarhækkana sem höfðu bein áhrif á afkomuna. Vodafone greiddi ríflega 1.450 milljónir króna í afborganir af lánum og vexti á árinu og vaxtaberandi skuldir félagsins lækkuðu um 7,3%. Eigið fé jókst um 6,7% og eiginfjárlutfall í árslok var komið í 25,2%. Heildarhagnaður ársins eftir skatta nam 248 milljónum króna.

Breyttur heimur

Fjarskiptaheimurinn er að breytast. Tækniþróunin er ör, framfarir í hönnun

fjarskiptakerfa eru miklar og símtæki hafa stökkbreyst á örfáum árum. Snjallsímarnir hafa tekið völdin og símtæki eru ekki lengur til þess eins að tala í heldur eru notkunarmöguleikarnir nánast óþrjótandi. Slík tæki eru nú til í öllum verðflokkum og því orðin almannaeign á sama tíma og gagnaflutningsgeta farsímakerfanna hefur snaraukist.

Fyrir vikið eru viðskiptamódel fjarskipta-fyrirtækja um allan heim í gagngerri endurskoðun, enda notar fólk í auknum mæli ýmis forrit sem gera því kleift að hringja án þess að greitt sé fyrir símtalið. Þessi þróun mun líklega valda því að hefðbundnar mælieiningar eins og fjöldi símtala, talaðra mínútna eða SMS-sendinga verði aflagðar innan fáeinna ára og fyrirtækin byggja farsímatekjur sínar á gagnaflutningum eingöngu.

Yfirlýst markmið Vodafone er að eiga ánægðustu viðskiptavini á Íslandi. Það er metnaðarfullt markmið, ekki síst í ljósi þess hve fjölbreytta og á köflum flókna þjónustu við bjóðum viðskiptavinum okkar. Ótalmargt getur haft áhrif á ánægju viðskiptavina og öllum stærri verkefnum ársins var ætlað að stuðla að ánægju viðskiptavina með einum eða öðrum hætti. Við þokumst í rétta átt, en við væntum þess að á árinu 2012 munum við uppskera umtalsvert aukna ánægju vegna vinnu sem unnin var á árinu sem leið.

Ómar Svavarsson,
forstjóri

Sjónvarp og útvarp um allt land

„Vodafone hefur í gegnum tíðina unnið með okkur að útvíkkun sjónvarps- og útvarpsdreifikerfis um allt land með afar góðum árangri. Um 99,2% allra heimila í landinu geta nú náð stafrænum sjónvarpsútsendingum 365 um dreifikerfi Vodafone, þar af eru 90% heimila sem geta fengið sjónvarp um ADSL og ljósleiðara. Vodafone dreifir jafnframt átta útvarpsstöðvum í lofti t.d. Bylgjunni, FM957, Létt, X-inu og fleirum. Við vinnum jafnframt stöðugt að vörumótun fyrir sjónvarp og útvarp með Vodafone, sem hefur reynst mikilvægt fyrir okkar starfsemi.“

Ágúst Valgeirsson, yfirmaður tæknisviðs 365.

Fréttir ársins 2011

Nýjungar á farsímavef Vodafone

Ýmsar nýjungar voru kynntar á farsímavef Vodafone, rautt.is, á árinu 2011. Þar á meðal má nefna ítarlegt yfirlit yfir allar sundlaugar landsins og sérstakan leitarmöguleika eftir staðsetningu sem nýtir staðsetningarupplýsingar farsímans til að sýna þær sundlaugar sem nálægastar eru hverju sinni. Meðal annarra nýjunga var möguleiki á að setja sína eigin tengla á forsíðu rautt.is, skoða úrvalið í Leigu Vodafone, endurbætt Boltavakt og auðveldur aðgangur að hjálparsíðum Vodafone.is.

Rödd viðskiptavinanna

Þjónustuaudi starfsmanna Vodafone hefur ýmsar birtingarmyndir. Til dæmis þá að ein vinsælasta símsvararödd á landinu kemur úr barka sérfræðings hjá Vodafone! Ástæðan er sú, að mörg fyrirtæki nýta sér Símaský Vodafone sem felst í að Vodafone setur upp hýstar símsstöðvar í stað þess að fyrirtækin kaupir sín símkerfi.

Við uppsetningu á þjónustunni þarf að setja símsvarakveðjur inn í kerfið, en oft vilja fyrirtækin að Vodafone leysi einfaldlega málið. Og það gera starfsmenn á fastlínulausnum með stæl, með deildarstjórnann Theodór Carl Steinþórsson í fylkingarbrjósti. Fyrir vikið svarar Teddi nú fyrir fjölmörg fyrirtæki og er orðinn ein mýksta símsvararödd landsins.



15

100 þúsund símtöl fyrsta klukkutíma ársins

FYRSTU klukkustundir ársins eru ávallt mestu álagstímar á farsímakerfum símafélaganna. Árið 2011 var engin undantekning og á fyrstu þremur klukkustundum ársins voru 167 þúsund SMS skeyti send úr farsímakerfi Vodafone, sem var um 7.000 skeytum fleira en á sama tímabili árið áður. Aukningin nemur því um 4,2% milli ára.

Um 7% aukning varð í fjölda farsímasímtala á fyrsta klukkutíma ársins 2011 samanborið við ársbyrjun 2010, en í þetta skiptið voru símtölin um 100 þúsund talsins. Hvert símtal var hins vegar nokkuð lengra en í fyrra, því töludum mínútum fjölgaði um 11% á fyrstu klukkustund ársins frá fyrra ári. Að frátöldum áramótunum eru fáir áberandi notkunartoppur á hverju ári. Sem dæmi um aðra notkunartoppa má nefna að yfirleitt er heildarnotkunin mikil á föstudeginum fyrir verslunarmannahelgi og síðustu dagana fyrir jól.

Kennt á tækin með YouTube

Snemma árs voru gerð fimm leiðbeiningarmyndbönd fyrir viðskiptavinum Vodafone þar sem ráðgjafi frá Vodafone sýndi hvernig á að tengja myndlykla og beina. Myndböndin voru sett inn á YouTube og birt á Vodafone.is þar sem þau fá góðan sess á endurbættu vefsvæði þar sem lögð er áhersla á að allar leiðbeiningar séu eins aðgengilegar og hægt er. Leiðbeiningarnar hafa mælst vel fyrir og hafa yfir 11.000 notendur horft á myndböndin fimm, sem án efa hafa nýst mörgum við að tengja búnaðinn.

Heimilt að loka á eineltissíðu

Ekkert í fjarskiptalögum bannar Vodafone að loka fyrir aðgang að ákveðnum vefsíðum og ekki er hægt að þvinga fyrirtækið til að hafa allar vefsíður aðgengilegar að mati Póst- og fjarskiptastofnunar (PFS). Þetta kom fram í ákvörðun PFS í apríl vegna kvartana sem bárust stofnuninni í kjölfar ákvörðunar Vodafone að loka fyrir aðgang viðskiptavina að eineltissíðunni Slembingur.org. Niðurstaðan var ánægjuleg fyrir Vodafone sem tók ákvörðun um að loka fyrir aðganginn eftir að áskorun þess efnis barst frá Ríkislögreglustjóra, Lögreglustjóranum á höfuðborgarsvæðinu, Barnaverndarstofu, samtökunum Barnaheillum, Heimili og skóla, SAFT, Lýðheilsustöð, umboðsmanni barna og Stígamótum.

Fréttir ársins 2011



Ómar Svavarsson, forstjóri Vodafone, og Ari Edwald, forstjóri 365 miðla.

365 semur við Vodafone um dreifingu

SAMNINGUR um dreifingu á sjónvarpsrásum fyrir 365 var undirritaður í apríl á síðasta ári. Samkomulagið, sem gildir til sex ára, var með öðru sniði en eldri dreifisamningur milli fyrirtækjanna og tók m.a. mið af nýjum möguleikum í sjónvarpstækni. Þá var einnig samið um að Vodafone annaðist áfram FM-dreifingu á átta útvarpsstöðvum 365 miðla víða um land.

Samkvæmt samningnum verður 365 gert mögulegt að senda út enn fleiri sjónvarpsrásir en hingað til, auk þess sem stefnt er að því að fjölga stöðvum sem sendar eru út í háskerpu (HD). Digital Ísland er mest notaða dreifikerfi á Íslandi og þær átta sjónvarpsrásir sem hafa mesta dreifingu ná til meira en 99% landsmanna. Um 22 þúsund heimili nota gagnvirkt sjónvarp Vodafone um nettengingar.

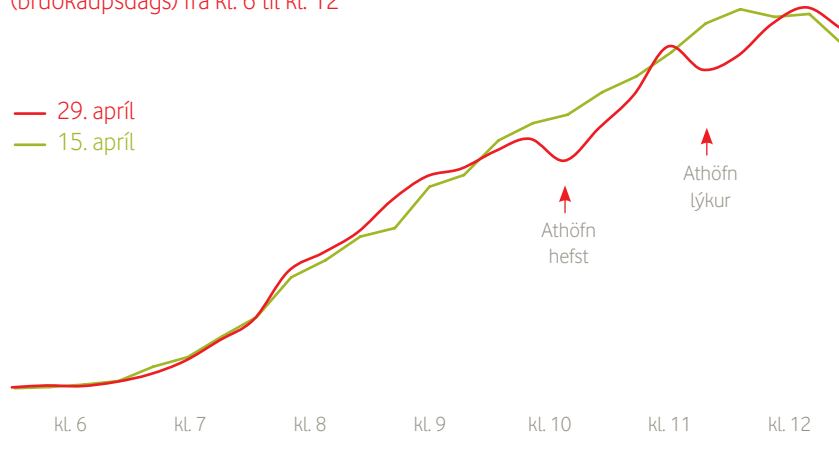
Rúlluðum upp Eurovision!

Eins og síðastliðin ár varð Vodafone fyrir valinu til að sjá um símakosningarnar í Eurovision. Mikil vinna og skipulag er í kringum kosningarnar og gekk verkefnið eins og í sögu. Atkvæðum fjölgaði um 8% frá árinu áður og þegar mest gekk á bárust rúmlega 10.000 atkvæði á mínútu. Þegar Íslendingar greiddu atkvæði, bæði á þriðjudagskvöld og laugardagskvöld, var fjöldi lykilstarfsmanna á vakt til að tryggja að allt gengi eftir áætlun.

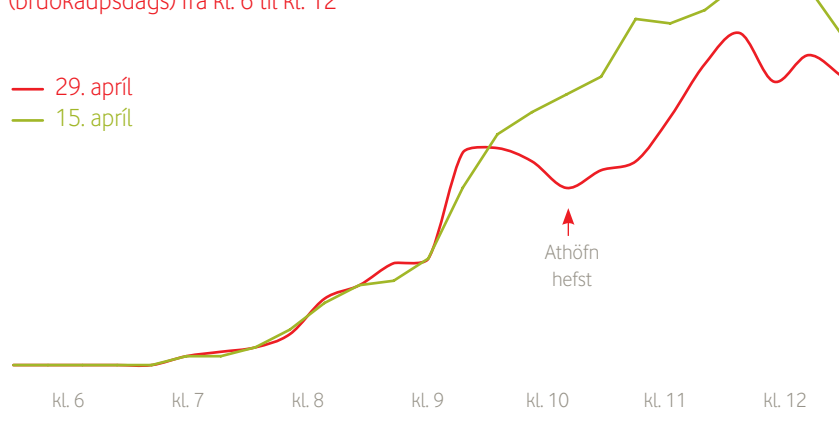
Eldgos veldur usla

Vodafone rekur fjarskiptabúnað um land allt og er GSM dreifikerfið okkar mikilvægt öryggisæki fyrir landsmenn. Þegar náttúruöflin láta á sér kræla eins og gerðist í Grímsvötnum í Vatnajökli í maí 2011 er sérstaklega mikilvægt að fylgjast með búnaði og reyna eftir fremsta megni að halda honum gangandi. Eftir að gosið hófst voru haldnir daglegir stöðufundir í Vodafone og farið yfir neyðaráætlanir. Viðbragðsáætlun var sett í gang, búnaður vaktaður og varahlutir sendir af stað á þá staði sem voru undir hvað mestu álagi til að geta brugðist hratt og vel við bilunum. Vel tókst til við að halda búnaði og rekstri í góðu lagi meðan á gosinu stóð og reyndist viðbragðsáætlunin vel við krefjandi aðstæður.

Farsímanotkun 15. og 29. apríl (brúðkaupsdags) frá kl. 6 til kl. 12



Fastlínunotkun 15. og 29. apríl (brúðkaupsdags) frá kl. 6 til kl. 12



Konunglegt brúðkaup dró úr símnotkun

EINN mikilvægasti heimsviðburður ársins 2011 var að sjálfsgöðu brúðkaup Vilhjálms prins og Kate Middleton. Brúðkaupið hafði áhrif hér á landi sem annars staðar, eins og sást vel á því að símnotkun viðskiptavina Vodafone dróst nokkuð saman á meðan á brúðkaupinu stóð samanborið við hefðbundinn föstudag.

Umtalsvert meiri samdráttur var í fastlínunotkun, eins og meðfylgjandi myndir sýna, en hún var minni en vanalega allt frá því að brúðkaupið hófst og til hádegis. Mynstrið var nokkuð annað í farsímanotkuninni, því þar var samdrátturinn mestur í upphafi vísluathafnarinnar en símnotkun færðist smám saman aftur í eðlilegt horf eftir því sem leið á athöfnina.

Fréttir ársins 2011

18



Mynd: Sigurjón Ragnar

Það var kátt í Ráðhúsi Reykjavíkur þegar samningar voru undirritaðir.

Reykjavíkurborg áfram hjá Vodafone

JÓN GNARR borgarstjóri og Ómar Svavarsson, forstjóri Vodafone, skrifuðu í júníbyrjun undir samning um fjarskiptaþjónustu fyrir Reykjavíkurborg næstu fjögur árin með framlengingarmöguleika til eins árs til viðbótar. Útboð fór fram á Evrópska efnahagssvæðinu (EES) og hafði Upplýsingatæknimiðstöð Reykjavíkurborgar (UTM) umsjón með útboðinu.

Um stóran samning er að ræða fyrir báða aðila. Samningurinn tekur til allrar borð- og farsímanotkunar starfsfólks borgarinnar auk annarrar símaþjónustu. Fjöldi borðsíma hjá Reykjavíkurborg er um 3.500 og fjöldi farsíma er 1.550. Fjöldi hringinga úr borðsímum er um 300 þúsund á mánuði, fjöldi hringinga úr farsímum er um 140 þúsund á mánuði og fjöldi smáskilaboða um 20 þúsund á mánuði.

Gagnaafritun í „skýinu“

Á síðasta ári tók Vodafone í gagnið nýja afritunarlausn sem hentar fyrirtækjum af öllum stærðum og gerðum. Vodafone PC Backup tekur afrit yfir netið, vistar gögnin í „skýinu“ og notandinn þarft aldrei að sýsla með afritunarspólur eða utanálíggjandi diska aftur.

Víða er pottur brotinn í afritunarmálum. Afritunarferlið er oft flókið, dýrt, mistækt eða ekki nógu yfirgrípsmikið. Vodafone PC Backup leysir öll þessi vandamál. Ekki þarf að festa kaup á neinum búnaði, heldur er greitt mánaðargjald fyrir hvern notanda og engar áhyggjur þarf að hafa af rekstri kerfisins – tæknifólk Vodafone sér um það. Vodafone PC Backup fékk góðar viðtökur á árinu hjá fyrirtækjum, en gert er ráð fyrir að lausnir verði einnig boðin almenningi á þessu ári.

Öryggið á oddinn hjá Securitas

Nýr samningur um alhliða fjarskiptaþjónustu við Securitas var undirritaður í byrjun síðasta árs. Samningurinn er til tveggja ára og með honum var framlengt áralangt samstarf fyrirtækjanna. Fjarskiptaþarfar Securitas eru fjölbreyttar og mikil krafa er um öryggi og hátt þjónustustig í ljósi þess að öryggikerfi á heimilum og í fyrirtækjum eru tengd höfuðstöðvum Securitas gegnum símkerfið.

Það skiptir því lykilmáli að allt sem snýr að fjarskiptaþjónustu Vodafone sé í fullkomnu lagi. Því fylgir jafnframt mikil viðurkenning fyrir starfsemi fyrirtækisins að Securitas velji Vodafone áfram sem sitt fjarskipta-fyrirtæki.



7. desember, 2011.
Tölvupóstur til starfsmanns Vodafone

„Langaði að segja þér að ég hringdi inn í 1414 í gærdag og þurfti að fá aðstoð varðandi sjónvarpið hjá mér. Ég fékk þessa líka frábæru þjónustu frá starfsmanni sem heitir Hjörtur. Hann kom þessu vel frá sér og veitti yfirburða þjónustu. Svaraði öllum spurningum og gaf góðar upplýsingar. Frábært að fá svona flotta þjónustu.“

Kolbrún Ýr Kristjánsdóttir

Kolbrún Ýr og fjölskylda;
Garðar Sigfússon og Kristján Helgi Garðarsson

Fréttir ársins 2011

20



Starfsmenn hengu í vinnunni

STARFSMENN radíódeildar sóttu í lok árs námskeið þar sem vinna í möstrum og notkun á fallvarnarbúnaði var æfð. Starfsmenn deildarinnar vinna oft við mjög erfiðar aðstæður, hátt uppi í möstrum, jafnvel í hífandi roki og miklum kulda. Til að yfirfara vinnulagið og kenna okkar mönnum að nota viðeigandi fallvarnarbúnað kom til landsins sérfræðingur frá fyrirtækinu Kendler í Austurríki. Námskeiðið gekk mjög vel og m.a. var prófaður nýr búnaður, ætlaður til björgunar á mönnum sem einhverra hluta vegna eru ósjálfbjarga í mikilli hæð. Þjálfun af þessum toga er reglubundin, enda afar brýnt að vel sé hugað að öryggismálum og verklagi.

Aukamyndlyklar fyrir sjónvarp um ADSL

Undir lok síðasta árs var innleidd sú nýjung í sjónvarpsþjónustu Vodafone að þeir sem eru með sjónvarp um ADSL gátu pantað aukamyndlykil fyrir heimilið. Það hafði ekki verið í boði áður þar sem bandbreidd ADSL-tenginga er jafnan ekki næg til að tryggja gæði tveggja sjónvarpsstrauma auk hefðbundinnar nettengingar. Lausnin var að bjóða þeim sem eru með sjónvarp um ADSL að fá Digital Ísland aukamyndlykil og taka bæði við sjónvarpsútsendingum gegnum loftnet og nettengingu. Þannig gat Vodafone nýtt sér fjölbreytni sjónvarpsþjónustu sinnar til að bæta enn frekar þjónustu við viðskiptavini.

Sjónvarpskerfið uppfært

Umfangsmikil uppfærsla á miðlægum tækniþúnaði í sjónvarpsdreifikerfi Vodafone var framkvæmd í október og heppnaðist vel. Um var að ræða útskiptingu á sjónvarpskjarna, sem er hjartað í sjónvarpsdreifingunni, bæði í lofti (Digital Ísland) og yfir ADSL og ljósleiðara. Alls nota um 70 þúsund heimili sjónvarpsþjónustu Vodafone og því lá mikið við að uppfærslan tækist vel. Verkefni af þessu tagi er gríðarlega umfangsmikið og krefst langs undirbúnings, en tæknimenn Vodafone voru svo sannarlega vandanum vaxnir.

Búnaður af nýjustu og bestu gerð var tekinn í notkun og leysti af hólmi eldri búnað. Með því er tryggt aukið rekstraröryggi sjónvarpsdreifikerfanna. Með breytingunni eykst jafnframt framtíðarhæfni kerfanna til muna, möguleikum til háskerpuútsendinga fjölgar og tækifæri skapast til að auka myndgæði svo dæmi séu nefnd.

Eigendum Tals óheimilt að kaupa hlut í Vodafone

Samkeppniseftirlitið tilkynnti í október að fyrirhuguð kaup Fjárfestingasjóðsins Auður 1 og Kjartans Arnar Ólafssonar fjárfestis á 10% hlut í Vodafone yrðu ekki heimiluð. Kauptilboðið, sem lagt var fram í maí á síðasta ári, gerði ráð fyrir, að Auður 1 og Kjartan Örn greiddu fyrir hlutinn með eignarhlut sínum í Tali, sem er að fullu í þeirra eigu, og í framhaldinu yrðu félögin sameinuð.

Samkomulag þess efnis var gert með fyrirvara um samþykki Samkeppniseftirlitsins, sem svo lagðist gegn samruna félaganna. Fyrir vikið varð ekki af viðskiptunum og umrætt kauptilboð féll sjálfkrafa niður. Ráðgerður samruni var á engan hátt forsenda fyrir rekstrar- og þjónustuáætlunum Vodafone og hafði ákvörðun Samkeppniseftirlitsins því engin áhrif á rekstur Vodafone.

Póstur og Vodafone

Íslandspóstur tók á síðasta ári að sér hlutverk umboðsaðila Vodafone á Höfn í Hornafirði og Borgarnesi. Samningurinn fól í sér að Pósturinn annast umsýslu á notendabúnaði fyrir viðskiptavinum Vodafone á umræddum stöðum. Þá mun Pósturinn selja símtækni frá Vodafone, 3G nettengla og hefðbundna startpakka. Samstarfið eykur í senn þjónustu við viðskiptavinum Vodafone og skapar nýjan tekjugrunn fyrir Póstinn, sem rekur útibú um allt land. Þess má til gamans geta, að samstarfið er svo sannarlega til marks um breytta tíma en eins og margir eflaust muna var Íslandspóstur um áratugaskeið hluti af opinbera tvíeykinu Pósti og Síma.



Mynd: Sigurjón Ragnar

Svanhvít Jakobsdóttir, forstjóri Heilsugæslunnar, og Ómar Svavarsson, forstjóri Vodafone.

21

Heilbriggt samstarf

SÍÐASTLIÐIÐ haust var gengið frá samkomulagi um að heilsugæslustöðvarnar á höfuðborgarsvæðinu muni næstu þrjú árin njóta fjarskiptaþjónustu Vodafone. Heilsugæslan hefur verið einn stærsti viðskiptavinur Vodafone í mörg ár og samstarfið hefur gengið frábærlega. Stofnunin gerir miklar kröfur um þjónustu og uppitíma fjarskiptakerfa og fyrir Vodafone felst mikil viðurkenning í endurnýjun á samningi.

Samningurinn nær til farsíma-, fastlínu- og víðnetsþjónustu við fimmtán heilsugæslustöðvar á höfuðborgarsvæðinu, Þróunarstofu heilsugæslunnar, Þroska- og hegðunarstöð, Göngudeild sóttvarna, Geðheilsu-eftirfylgd/iðjupjálfun og stjórnsýslu Heilsugæslunnar.

Stöðufundir með viðskiptavinum

„Til að efla tengslin við viðskiptavininn innleiddum við reglulega stöðufundi viðskiptastjóra með lykilverðskiptavinum á síðasta ári. Slíkir fundir tryggja gott flæði upplýsinga til helstu viðskiptavina, t.d. varðandi nýjungar í vöruframboði og leiðir til hagræðingar fyrir viðskiptavininn. Jafnframt var tekin í notkun ný útgáfa bilanatilkynninga þar sem áhersla er lögð á upplýsingagildi fyrir stórir fyrirtæki í viðskiptum. Það eykur gegnsæi í starfseminni og **eykur ánægju fyrirtækja í viðskiptum.**“

Ragnhildur Guðmundsdóttir,
viðskiptastjóri hjá Vodafone.

Mikil ánægja í Húnavatnshreppi

Mikil ánægja var með bættu farsímaþjónustu í Húnavatnshreppi eftir að Vodafone gangsetti þar þrjár nýjar GSM sendistöðvar haustið 2011. Þær bættu verulega sambandið á vegakaflanum milli Blönduóss og Miðfjarðar og leiddu til byltingar í GSM þjónustu á stórum svæðum við Hópið og í sunnanverðum Vatnsdal, þar sem ekkert GSM samband hafði verið á nokkrum bæjum. Aukin ánægja er í sjálfu sér ekki óvenjuleg í kjölfar slíkra aðgerða, en hitt er óhefðbundið að hún sé bókuð á hreppsnefndarfundi eins og gert var í Húnavatnshreppi síðla árs. Í framhaldinu barst Vodafone bréf frá sveitarstjóranum, þar sem hann greindi frá ánægjunni. Bréfasendingar af þessu tagi eru skemmtilegar og sýna svo ekki verður um villst hve umbætur á fjarskiptaþjónustu eru vel þegnar.

Reykjanesbær velur Vodafone

Sveitarfélögum í viðskiptum við Vodafone fjölgaði á árinu 2011 og meðal þeirra sem bættust í hópinn var Reykjanesbær. Stjórnendur sveitarfélagsins völdu að söðla um á síðasta ári eftir að hafa ávallt nýtt sér þjónustu annars fjarskiptafyrirtækis. Samkvæmt samningi Vodafone og Reykjanesbæjar mun Vodafone annast alla fjarskiptaþjónustu sveitarfélagsins og undirstofnana þess, þ.m.t. skóla og leikskóla, næstu fjögur árin. Samningurinn var gerður að undangenginni verðkönnun meðal símafyrirtækjanna.

Fréttir ársins 2011



23

Auglýsingu stolið frá Vodafone?

ENGU líkara var en að hið heimspekkta vörumerki Canon hefði fengið sumarauglýsingu Vodafone á Íslandi lánaða þegar ljósmyndarisinn birti nýja sjónvarpsauglýsingu í ágúst á síðasta ári. Þar var verið að auglýsa nýja myndavél með sláandi líkum hætti og Vodafone auglýsti þjónustu sína á Íslandi fyrr um sumarið. Í ljósi þess að auglýsing Vodafone fór í loftið nokkrum mánuðum á undan hinn, virðist ljóst vera hver fékk lánað hjá hverjum!

Útlit auglýsinganna tvegja þótti svipað og stemningin sambærileg. Tónlistin er sú sama í þeim báðum – lagið Young Blood með hljómsveitinni The Naked and Famous – í báðum sjást börn leika sér í skógi og í báðum sést fólk að leik með flugdreka við sjávarsíðuna.

Fréttir ársins 2011

24



Mynd: Pedro-myndir á Akureyri

Eiríkur B. Björgvinsson, bæjarstjóri Akureyrar, og Ómar Svavarsson, forstjóri Vodafone.

Akureyrarbær til Vodafone

VODAFONE mun annast alla símaþjónustu fyrir Akureyrarbæ næstu þrjú árin, samkvæmt samningi sem undirritaður var í október. Samningurinn var gerður að undangengnu útboði sem tvö símafyrtæki tóku þátt í. Tilboð Vodafone var umtalsvert hagstæðara og í framhaldinu var gengið til samninga um fastlínu- og farsímaþjónustu til næstu þriggja ára. Á sama tíma var undirritaður samningur um símaþjónustu við Norðurorku, eina af 19 stofnunum Akureyrarbæjar sem geta gengið inn í samninginn og tryggt sér þjónustu Vodafone á sömu kjörum.

Með samningnum styrkti Vodafone stöðu sína enn frekar í þjónustu við sveitarfélög, því nú eru sjö stærstu sveitarfélög landsins í viðskiptum við Vodafone; Reykjavík, Kópavogur, Hafnarfjörður, Akureyri, Reykjanesbær, Garðabær og Mosfellsbær.

Færri fundir og minni tölvupóstur

Í nóvember var ráðist í breytingu á fyrirtækja- og fundarmenningu Vodafone. Markmiðið var að gera starfsmönnum auðveldara að vinna sína vinnu og lágmarka þann tíma sem fer í fundi og lestur á tölvupósti. Meðal annars var ákveðið að leggja af alla innanhússfundi á fimmtudögum til að tryggja að a.m.k. einn dag í viku geti starfsfólk alfarið einbeitt sér að úrlausn sinna verkefna. Að auki voru settar frekari fundarreglur.

Jafnframt var skorin upp herör gegn óþarfa tölvupósti og starfsmenn hvattir til að fara sparlega í fjöldapóstum. Þetta kom í kjölfar þess að upplýst var að á hverjum degi senda starfsmenn á milli sín tæplega 39 þúsund tölvupósta.

Vodafone og Tal endursemjja

Vodafone mun áfram sjá Tali fyrir fjarskiptaþjónustu í heildsölu samkvæmt samkomulagi sem gert var milli fyrirtækjanna í nóvember. Í því samþykki Vodafone að falla frá riftun á eldri þjónustusamningi við Tal gegn því að Tal geri upp skuldir við Vodafone með tilteknum hætti. Þá sammæltust fyrirtækin um aðferðir til úrlausnar á málum sem enn er ágreiningur um og gerðu með sér nýjan endursölusamning vegna gagnaflutningsþjónustu, þar sem ágreiningsefni úr eldri samningi voru skýrð og forsendum breytt. Undirritun samninganna var gleðiefni, enda hefur Tal verið einn stærsti viðskiptavinur Vodafone undanfarin ár.

Gagnaver þarf gott samband

„Thor Data Center var fyrsta gagnaverið sem hóf starfsemi hér á landi og við höfum því lagt mikið upp úr því að kynna Ísland sem umhverfisvænan og góðan valkost fyrir viðskiptavinum gagnavera, sem flestir eru erlend stórfyrirtæki. Í okkar starfsemi er nauðsynlegt að vera í stöðugu og góðu sambandi við umheiminn og þar hefur samstarf okkar við Vodafone, sem hefur séð um fjarskiptaþjónustu Thor Data Center frá upphafi, verið mikilvæg.“

Benedikt Gröndal, forstöðumaður Thor Data Center

Fréttir ársins 2011

26



Plankað til sigurs

MIKIÐ plank-æði gekk yfir Ísland framan af sumri. Plankið gekk út á liggja þráðbeinn með andlitið niður og hendur niðri með síðum á undarlegum stöðum og ná mynd af því. Æðið náði að sjálfsögðu í Skútuvoginn og var ákveðið að blása til keppni á Facebook-síðu Vodafone þar sem fólki bauðst að senda inn plankmyndir. Plankkeppnin vakti mikla athygli. Alls bárust 90 myndir í keppnina og hundruðir Facebook-notenda tóku þátt í atkvæðagreiðslu um vinsælustu myndina, sem reyndist vera mynd Sigurlaugar Alexöndru. Það var hins vegar á endanum Stefán Þór Friðriksson sem vann iPad2 fyrir frumlegasta plankið að mati dómnefndar, en hans plank fór fram í heitu pottunum í Sundlaug Akureyrar.

Ánægja með gagnamagnsþak erlendis

Í apríl innleiddi Vodafone 50 evru gagnamagnsþak sem kemur í veg fyrir að viðskiptavinir á ferð erlendis fái óvænt of háa reikninga vegna gagnamagnsnotkunar farsíma eða nettengla. Ráðist var í verkefnið þegar fór að bera á því að viðskiptavinir væru að sækja mikið af gögnum í gegnum farsíma sína á ferðalögum erlendis án þess að gera sér grein fyrir kostnaðinum sem því fylgdi.

Ánægja viðskiptavina var mikil strax frá upphafi og höfðu margir samband við Vodafone til að þakka fyrir framtakið, því þegar þeir fengu SMS um að 80% af 50 evru þakinu væri náð höfðu þeir verið grunlausir um að kostnaðurinn við gagnaniðurhal erlendis væri svo fljótur að safnast upp.

Nýr sjónvarpsávinningur Gullviðskiptavina

Breyting varð á fyrirkomulagi erlendra sjónvarpsstöðva sem buðust viðskiptavinum í Vodafone Gull í nóvember sl. Áður höfðu gullviðskiptavinir fengið fimm erlendar stöðvar án endurgjalds, en í kjölfar þess að samningar við 365 runnu út var ekki hægt að bjóða það fyrirkomulag áfram.

Samningar náðust við Skjáinn um nýjan áskriftarpakka, Vodafone erlendar stöðvar. Hann inniheldur sex af vinsælustu erlendu stöðvunum sem í boði eru hér á landi. Stöðvarnar eru Sky News, DR1, JimJam, BBC Entertainment, History Channel og Discovery Channel. Mikill áhugi var á Vodafone erlendum stöðvum enda er þetta einn hagstæðasti sjónvarpsstöðvapakkinn sem í boði er hér á landi, kostar 395 kr. á mánuði. Þúsundir gullviðskiptavina höfðu skráð sig fyrir áskrift þegar útsendingar hófust og hefur áskrifendum fjölgað jafnt og þétt síðan þá.

Tölvuöryggi aukið í samstarfi við Microsoft

Vodafone hóf að bjóða vírusvörnina Microsoft Security Essentials á vef sínum á síðasta ári. Það var gert í samstarfi við Microsoft Íslandi, en hægt er að sækja vírusvörnina á Vodafone.is án endurgjalds. Security Essentials er öflug vörn fyrir Windows-tölvur gegn alls kyns tölvuóværu.

Markmið samstarfs Vodafone og Microsoft Íslandi er að auka tölvuöryggi og hvetja almenning til að huga vel að þessum málum. Microsoft Security Essentials er hrein viðbót við Netvörn Vodafone, sem býðst öllum gullviðskiptavinum Vodafone. Netvörnin er ekki sett upp á tölvum notenda, heldur vinnur hún á nettengingu notenda og getur þannig lokað á ákveðna óæskilega umferð og forrit gegnum tenginguna. Þessar tvær öryggislausnir vinna því að sama markmiði en á ólíkan máta og saman veita þær viðskiptavinum Vodafone fyrsta flokks tölvuöryggi - án endurgjalds.

Sífelld fleiri reikisamningar

Á síðasta ári fjölgaði reikisamningum við erlend fjarskiptafyrirtæki jafnt og þétt, sem þýðir að viðskiptavinir Vodafone hafa fleiri valkosti og meiri fjarskiptaþjónustu á ferðum sínum um heiminn. Að auki fjölgaði samningum þar sem opnað var á reikiþjónustu erlendra fjarskipta-fyrirtækja í kerfum Vodafone.

Gerðir voru ríflega 30 nýir samningar við erlend fjarskiptafyrirtæki 2011. Sérstök áhersla var lögð á að fjölga löndum þar sem gagnasamband er í boði, sem þýðir að hægt er að ná þar netsambandi í gegnum símkerfið, bæði með síma eða 3G netbúnaði. Við lok árs 2011 var Vodafone með reikisamninga við yfir 400 símafyrirtæki í yfir 180 löndum. Alls geta viðskiptavinir Vodafone nú notað gagnasendingar í farsímum eða nettenglum í 109 löndum um allan heim.



27

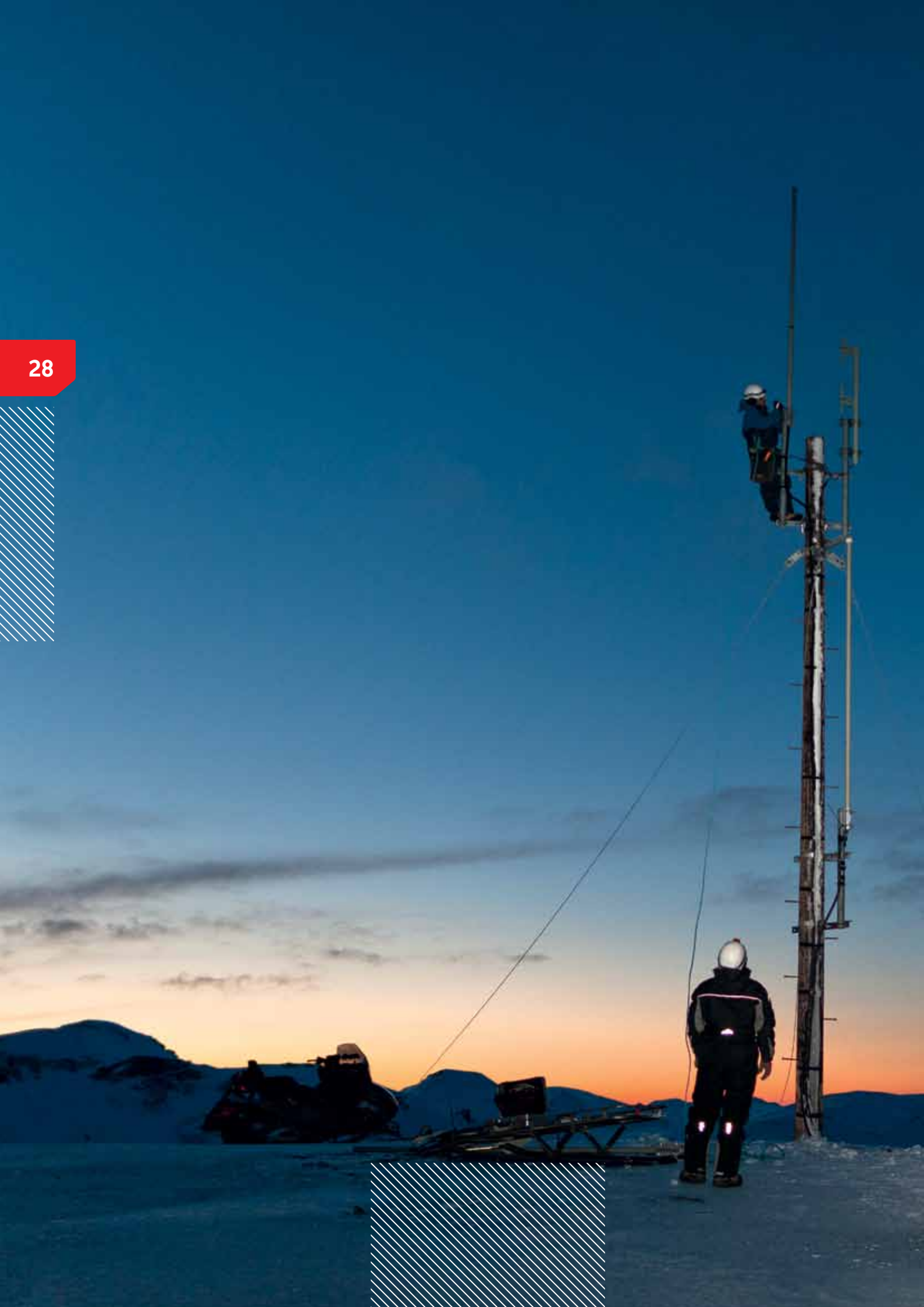


Birta Líf Fjölnisdóttir (fyrir ofan) og Eyrún Ragnarsdóttir (fyrir neðan) voru meðal vinningshafa í óskasímaleik Vodafone.

Óskasíminn valinn

FACEBOOK var í fyrirrúmi þegar Vodafone bauð áhugasömum að taka þátt í skemmtilegum leik fyrir jólin. Á sérstakri óskasímasíðu á Facebook gat fólk valið sinn óskasíma úr nokkrum völdum jólasímum Vodafone. Þátttakendur gátu svo kynnt valið fyrir vinum sínum og þannig gefið skýrt í skyn hvað þá langaði í undir jólatréð.

Alls tóku um 2.200 þátt í leiknum og urðu óskirnar um 5.000 talsins áður en yfir lauk. Hinir sex heppnu sem fengu óskina uppfyllta voru að vonum ánægðir með óskasímana sína þegar þeir voru afhentir í Skútvoginum.



Kerfinu haldið gangandi

Vodafone rekur umfangsmikil fjarskiptakerfi um allt land, bæði í byggð og eins uppi á hálendi. Það er ærið verk að halda kerfunum gangandi allan ársins hring og þurfa tæknimenn Vodafone að fara reglulega í viðgerðar- og viðhaldsferðir um hálendið til að tryggja trausta og örugga fjarskiptaþjónustu fyrir viðskiptavinum um allt land.



Fjölgun á flestum sviðum

30

Fastlínuviðskiptavinum fjölgaði um 6% og fjöldi gagnatenginga jókst um 7% á árinu. Skýringar á þeim vexti er m.a. að finna í góðum árangri af markaðsstarfi á nýjum svæðum á landsbyggðinni, bæði á einstaklings- og fyrirtækjamarkaði.

VÍÐSKIPTAVINUM Vodafone fjölgaði nokkuð á árinu 2011 og náði fjölgunin til flestra þjónustubátta. Fastlínuviðskiptavinum fjölgaði um 6% og fjöldi gagnatenginga jókst um 7% á árinu. Skýringar á þeim vexti er m.a. að finna í góðum árangri af markaðsstarfi á nýjum svæðum á landsbyggðinni, bæði á einstaklings- og fyrirtækjamarkaði. Farsímanotendur voru hins vegar jafnmargir í ársbyrjun og árslok. Viðskiptavinum sem völdu GSM frelsi fækkaði um 6% á árinu en 3% fjölgun í áskrift vó upp lækkunina í frelsi. Í árslok voru farsímanotendur hjá Vodafone 112.540 talsins.

Notendum nettengla fjölgaði um 62% á árinu og í árslok voru þeir 11.295. Þessi mikli vöxtur skýrist aðeins að hluta til af auknum vinsældum þjónustunnar meðal einstaklinga, því u.þ.b. helmingur nýrra gagnakorta á árinu er notaður til að tryggja gagnasamband milli tækja af ýmsu tagi (Machine to Machine). Til dæmis hefur Strætó bs. sett slík kort í sína vagna til að senda upplýsingar um staðsetningu vagnanna á hverjum tíma. Þær birtast svo á rauntímakorti á vefsíðu Strætó, viðskiptavinum þeirra til hægðarauka.

Búast má við aukinni spurn eftir þessari þjónustu á komandi árum, til dæmis

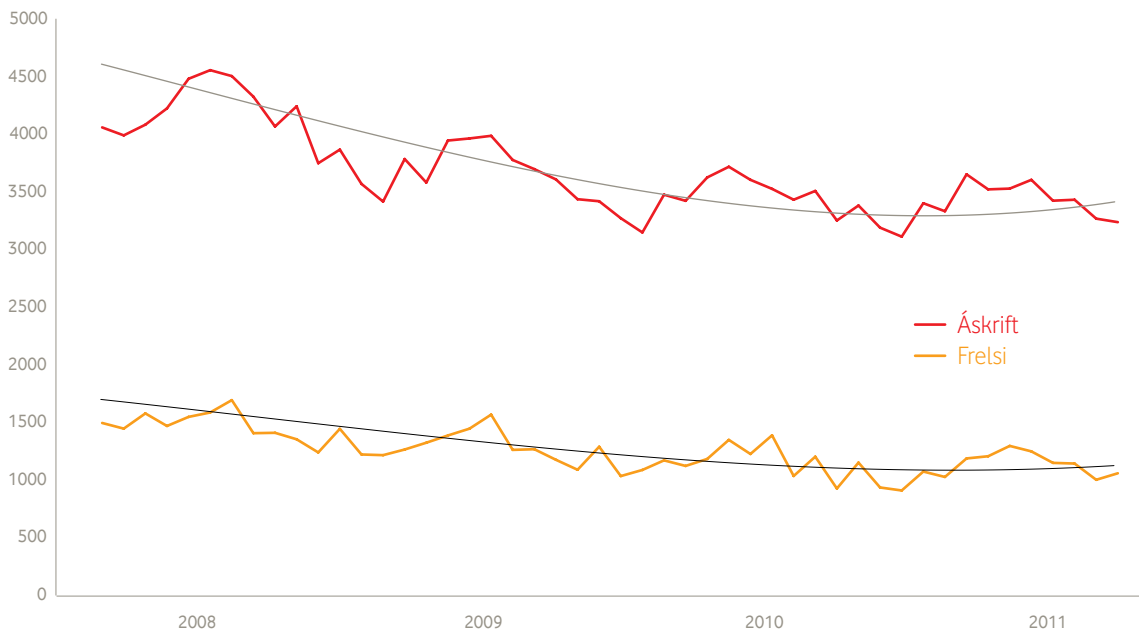
vegna þróunar sem er hafin í samgöngu- og heilbrigðisgeiranum þar sem gert er ráð fyrir gagnakortum í bílum, gámum, lækningatækjum o.s.frv. svo hægt sé að fylgjast með ástandi þeirra, staðsetningu o.fl.

Sala á sjónvarpsþjónustu um net-tengingar gekk einnig mjög vel á árinu. Notendum fjölgaði um tæp 7 þúsund og í árslok var þjónustan notuð á u.þ.b. 27 þúsund heimilum víðs vegar um landið. Tekjur af leigðu sjónvarpsefni (VOD) jukust um 60% á árinu og vegna breytinga á innheimtu leigugjalda að myndlyklum jukust þær tekjur umtalsvert.

Meðaltekjur af hverjum viðskiptavini (ARPU: Average Revenue Per User) er einn helsti mælikvarði sem horft er til í rekstri fjarskiptafyrirtækja. ARPU-sveiflur milli mánaða eru mestar í farsímaþjónustu, þar sem notkun sveiflast mikið eftir tíma árs (sjá meðfylgjandi mynd). Á undanföllum árum hafa meðaltekjurnar lækkað mikið en á árinu 2011 hægði verulega á þeirri þróun. Erfitt er að segja til um það hvort þróunin sé að snúast við og botninum sé náð, þótt ýmislegt bendi í þá átt. Það eru góðar fréttir fyrir reksturinn, enda hefur kostnaðurinn við að veita þjónustuna síst minnkað þótt tekjurnar hafi dregist saman.

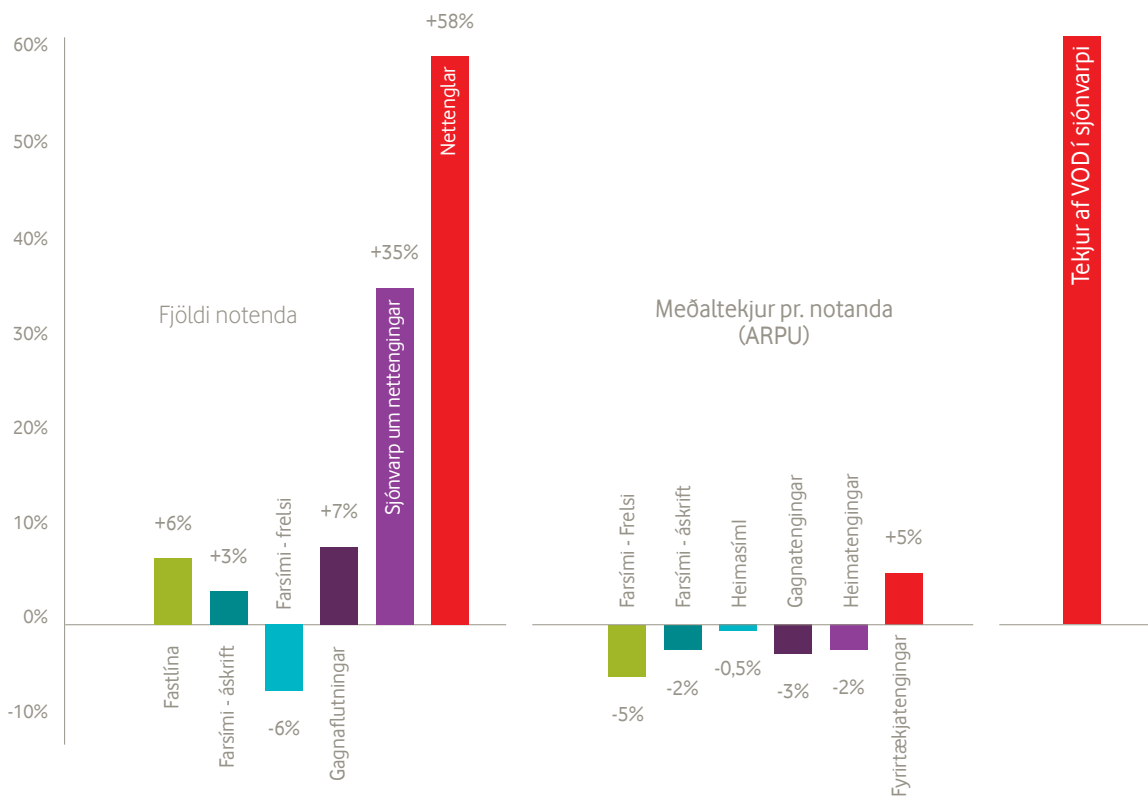
ARPU í heimasímaþjónustu stóð í stað milli ára en meðaltekjur af hverri gagnatengingu lækkuðu um 3%. Vísbendingar eru um að verðmyndun á markaðnum sé að verða eðlilegri og taki meira mið af kostnaðinum.

Meðaltekjur af hverjum farsímanotanda
ARPU (Average Revenue Per User)



Breyting frá fyrra ári

+60%



Bætt þjónusta en minna álag á starfsfólk

32

Þjónustugreiningar og samtöl við viðskiptavinum sýndu ótvírætt, að fólk vildi gjarnan geta afgreitt sig sjálf og haft samband við fyrirtækið með aðferðum sem hentuðu því betur.

EITT stærsta verkefni ársins var að auðvelda viðskiptavinum að hafa samband við Vodafone til að óska eftir þjónustu. Með verkefninu vildi Vodafone bregðast við einu helsta umkvörtunarefni viðskiptavina, sem töldu það tímafrekt og flókið að hafa samband við fyrirtækið. Þjónustugreiningar og samtöl við viðskiptavinum sýndu ótvírætt, að fólk vildi gjarnan geta afgreitt sig sjálf og haft samband við fyrirtækið með aðferðum sem hentuðu því betur. Um leið var markmið verkefnisins að dreifa álagi á þjónustuverið, sem er mikið á helstu álagspunktum.

Aukin sjálfsafgreiðsla

Þjónustugreiningar sýndu ótvírætt, að margir viðskiptavinir höfðu áhuga á að afgangi sig sjálfir í meira mæli en áður. Sú ósk rímaði vel við þarfir Vodafone um minna álag, enda hlaut símtölum í þjónustuver að fækka með aukinni sjálfsafgreiðslu viðskiptavina. Að sama skapi mátti dreifa álaginu með því að bjóða viðskiptavinum að senda skilaboð í þjónustuver Vodafone sem hafði samband við fyrsta hentugleika. Hugmyndin var sú, að draga úr óánægju vegna biðtíma í þjónustuveri og auðvelda viðskiptavinum að panta símtal frá fyrirtækinu.

Áður gátu viðskiptavinir óskað eftir þjónustu með fjórum meginleiðum; með því að hringja í 1414, senda tölvupóst, nota Mínar síður á Vodafone.is og koma í verslanir. Mikil breyting varð hins vegar á þegar nýju samskiptaleiðirnar voru kynntar í október 2011.

Þær voru fimm talsins:

Netspjall. Viðskiptavinir ræða við þjónustufulltrúa með netspjalli á Vodafone.is.

SMS í 1414. Viðskiptavinir senda fyrirspurn eða beiðni um aðstoð með SMS í 1414 og þjónustufulltrúi hefur samband um leið og tækifæri gefst til.

Panta símtal. Viðskiptavinir leggja inn beiðni um símtal frá Vodafone og þjónustufulltrúi hringir á þeim tíma sem hentar viðskiptavininum best.

Mínar síður. Með endurbótum á Mínum síðum Vodafone.is fá viðskiptavinir nú meiri upplýsingar um þjónustu sína auk þess sem sjálfsafgreiðsla var aukin.

1414 Appið. Með smáforriti fyrir snjallsíma geta viðskiptavinir fengið upplýsingar um notkun farsímans síns og breytt ýmsum stillingum.

Fleiri þjónustubeiðir afgreiddar

Kynning á nýjungunum hófst í október og var þeim strax vel tekið. Álagið dreifðist betur en áður og starfsfólki gekk betur að afgreiða þjónustubeiðir sem bárust. Í september, áður en nýju þjónustuleiðirnar voru kynntar, tókst að afgreiða 68% innsendra beiðna í 1414. Í október bættust SMS-þjónustubeiðir, netspjall og símtalspöntun við og þann mánuð jókst hlutfallið í 72%. Í desember hafði hlutfallið svo hækkað upp í 80%. (Sjá nánar á næstu opnu).

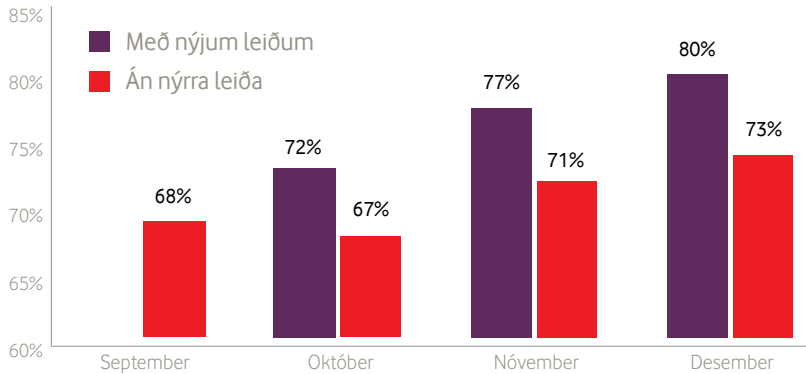
Neytendahegðun breytt á örfáum mánuðum

Óhætt er að segja að nýjungarnar hafi breytt hegðun viðskiptavina. Áður bárust að jafnaði um 67% allra fyrirspurna til Vodafone með símtali, en tæpur þriðjungur notaði aðra snertifleti á borð við Mínar síður. Í árslok 2011, tæpum þremur mánuðum eftir að nýju samskiptaleiðirnar voru kynntar, hafði hlutfallið lækkað í 53% sem er verulegur árangur.



Þjónustuandi Vodafone kynnti nýjungarnar í auglýsingaherferð haustið 2011.

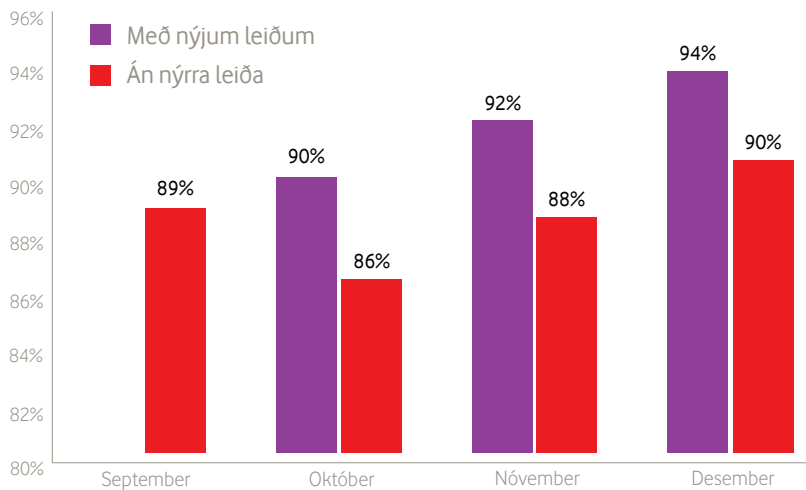
Þjónustustig 1414



Hér sést það hlutfall þjónustubeiðna sem tókst að afgreiða í viðkomandi mánuði í 1414, þ.e. bæði símaveri og tækniveri. Í september var einungis hægt að hringja inn í 1414 og þá voru 68% innhringdra símtala afgreidd. Í október bætast netspjall, SMS-beiðnir í 1414 og símtalspöntun við. Fjólubláa súlan sýnir hlutfall allra beiðna sem afgreitt var, en sú rauða sýnir hlutfallið hefðu allar beiðnir komið inn sem símtöl.

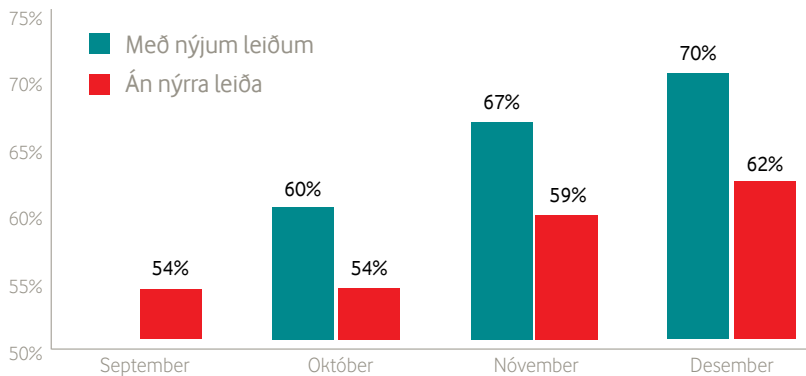


Þjónustustig símavers



Sambærilegt graf fyrir símaver eingöngu, en það sér um þjónustu vegna farsíma og reikninga.

Þjónustustig tæknivers



Sambærilegt graf fyrir tækniver eingöngu, en það sér um allar þjónustubeiðnir vegna internets, heimasíma og sjónvarps.

1414 appið slær í gegn

Í október var 1414 appið fyrir iPhone og Android-síma sett á markað. Vodafone varð þar með fyrsta íslenska fjarskiptafyrirtækið til að gefa út fullbúið snjallsímaforrit og mæltist framtíkið vel fyrir hjá viðskiptavinum. Um 8.000 hafa sótt forritið og mánaðarlegir virkir notendur hafa verið á bilinu 2.000 - 3.000.

Í appinu er hægt að kalla upp upplýsingar um notkun símans, t.d. hringd símtöl og aðrar færslur og hversu mikið er eftir af inneign í frelsi og gagnamagni. Jafnframt má framkvæma ýmsar aðgerðir á borð við að fylla á frelsi, panta gagnamagnspakka, breyta vinanúmerum og fleira.

Ýmis önnur þjónusta er líka innbyggð í appið, svo sem að fletta upp sjónvarpsdagskrá allra sjónvarpsstöðva í Vodafone sjónvarpi, panta símtal frá þjónustuveri 1414 eða senda fyrirspurn í þjónustuverið. Appið verður próað áfram á þessu ári og eru ýmsar viðbætur og nýjungar í farvatninu.



Ánægja með netspjallið

Viðskiptavinir Vodafone hafa verið duglegir við að nýta sér netspjallið til að hafa samband við þjónustuverið. Netspjallið er þægileg leið til að leita sér aðstoðar með hin ýmsu mál, því viðskiptavinurinn getur sinnt annarri vinnu í tölvunni á meðan beðið er eftir svari á netspjallinu. Eins getur hann sinnt öðrum störfum meðan þjónustufulltrúinn framkvæmir mælingar eða flettir upp upplýsingum.

Að auki hentar netspjallið sérstaklega vel þegar til eru frekari leiðbeiningar um aðgerðir, stillingar eða annað á netinu. Þá getur þjónustufulltrúinn límt tengil inn í netspjallið og viðskiptavinurinn smellt á hann til að fá frekari upplýsingar.



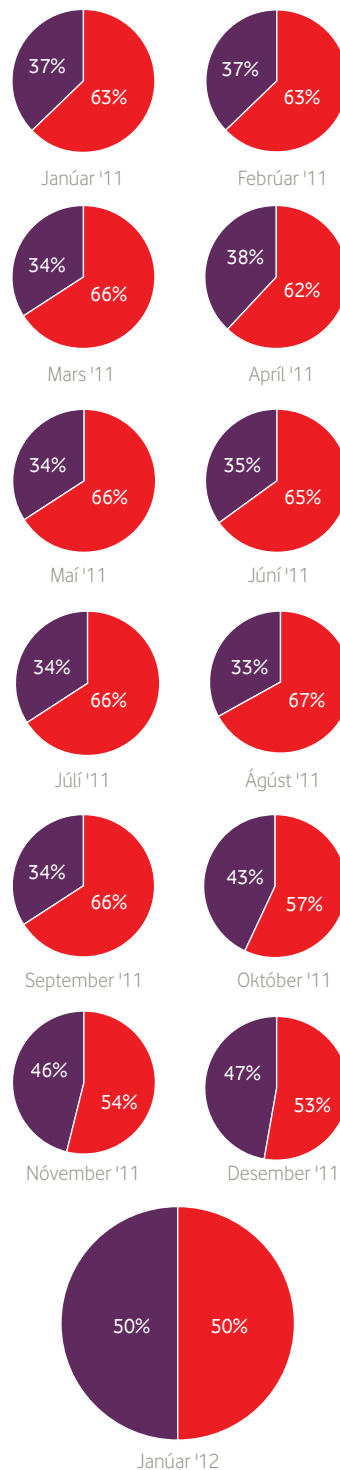
Endurbætur á Mínur síðum

Á Mínur síðum Vodafone.is fá viðskiptavinir heildaryfirlit yfir sín viðskipti við Vodafone. Verulegar endurbætur voru gerðar á Mínur síðum á árinu 2011, sem miðuð að því að bæta þjónustuna við viðskiptavini og fækka símtölum í 1414. Meðal annars var viðskiptavinum gert kleift að panta þar aukaniðurhal fyrir internetþjónustu sína, sem dró umtalsvert úr símtölum í þjónustuver vegna slíkra beiðna.

Á Mínur síðum má nú finna yfirlit yfir öll símtöl og alla reikninga, fá upplýsingar um leigðar myndir í Vodafone Sjónvarpi, sjá gagnamagnsnotkun á interneti, netlyklum og farsíma. Einnig er þar hægt að stilla ýmsa þætti þjónustunnar, svo sem Netvörtnina, frelsisvini, hringflutning og margt fleira. Enn fleiri endurbætur eru áætlaðar á Mínur síðum á árinu 2012.

Þróun snertiflata

■ Símtöl
■ Aðrir snertifletir



Fjölgun leiða til að fá úrlausn sinna mála og kynningarátakið í tengslum við það hafði greinileg áhrif á hegðun viðskiptavina. Símtölum fækkaði hlutfallslega en notkun annarra snertiflata, svo sem Minna síðna, netspjalls, símtalspöntunar, 1414 appsins og SMS í 1414 jókst.



Nuddinudd!

1414 App fyrir iPhone og Android



Notaðu nýja
1414 Appið í
snjallsímanum
eða spjald-
tölvunni



Pín ánægja er okkar markmið

vodafone.is

Markaðsstarfið 2011: Nýtt slagorð og fleiri miðlar



ÁHERSLA Vodafone í markaðsmálum á árinu 2011 fólst eins og síðustu ár í því að beita sem flestum dreifileiðum til að koma boðskapnum á framfæri. Notaðir voru hefðbundnir miðlar á borð við sjónvarp, útvarp, prent, umhverfisauglýsingar og vefborðar á stóru íslensku miðlunum. En einnig var í auknum mæli leitað leiða til að auglýsa með nýjum miðlum – svo sem samfélagsmiðlum, í snjallsímum og á erlendum vefsíðum gegnum alþjóðlegar auglýsingaveitur. Slíkar aðferðir geta skilað mun betri árangri en hefðbundnar birtingar í ákveðnum verkefnum og eru því komnar til að vera sem hluti af markaðstólum Vodafone.

Þín ánægja er okkar markmið

Stærsta breytingin á árinu var að haustið 2011 var kynnt nýtt slagorð Vodafone – Þín ánægja er okkar markmið. Áður hafði slagorð Vodafone-samsteypunnar, Power to you, verið notað. Tímabært þótti að tengja slagorð Vodafone við

stóra markmið fyrirtækisins, að hafa ánægðustu viðskiptavinina árið 2013, og þar sem auglýsingaherferðin um haustið snerist um varpa ljósi á góða þjónustu Vodafone var nýtt slagorð kynnt til leiks.

Andlit herferðarinnar var „Þjónustuandi Vodafone“, leikinn af Pétri Jóhanni Sigfússyni. Þjónustuandinn kynnti á hnyttinn hátt nýjar leiðir viðskiptavina til að hafa samband við Vodafone í sjónvarps- og útvarpsauglýsingum auk þess sem hann sveif einnig yfir vötnum í prent- og vefauglýsingum. Andinn tók jafnframt virkan þátt í jólaauglýsingum Vodafone, þar sem hann sönglaði stefið „Jólajólajól“, en aðalmarkmið þeirra auglýsinga var að kynna jólatilboð á snjallsímum.

Hagkvæmar og einfaldar fyrirtækjalausnir

Vorið 2011 var jafnframt sett af stað ný kynningarherferð miðuð að fyrirtækjum. Meginskilaboðin voru að Vodafone byði fyrirtækjum af öllum stærðum og gerðum hagkvæmar og einfaldar lausnir. Kynntar voru bæði einstakar lausnir á borð við Símaský Vodafone og PC Backup en einnig sagt frá því hversu umfangsmikil fyrirtækjaþjónusta Vodafone væri og hversu mörg stór og

öflug fyrirtæki treystu Vodafone fyrir fjarskiptum sínum.

Vodafone Rey Cup

Vodafone varð á síðasta ári aðalstyrktar-aðili Alþjóðlega knattspyrnumótsins Rey Cup, sem orðið er einn stærsti íþróttaviðburður landsins ár hvert. Mótið hét því Vodafone Rey Cup á síðasta ári og mun heita það fram til ársins 2013 auk þess sem Vodafone aðstoðar við framkvæmd mótsins með ýmiss konar þjónustu við þátttakendur, fylgdarlið og áhorfendur. Mótið er haldið árlega fyrir knattspyrnufólk undir 16 ára aldri og var sett met í þátttöku á síðasta ári þegar yfir 100 lið frá öllum heimshornum tóku þátt og um 1500 ungir knattspyrnumenn öttu kappi í Laugardalnum. Mótið fellur vel að þeirri stefnu Vodafone að styrkja íþróttaiðkun ungs fólks og sérstaklega jákvæð og uppbyggileg verkefni á borð við Rey Cup.

Þjónustuandinn kynnti á hnyttinn hátt nýjar leiðir viðskiptavina til að hafa samband við Vodafone í sjónvarps- og útvarpsauglýsingum auk þess sem hann sveif einnig yfir vötnum í prent- og vefauglýsingum.



Fleiri leiðir til að hafa samband

- 1414 APP
- 1414 SMS
- NETSPJALL
- MÍNAR SÍÐUR

Þín ánægja er okkar markmið

vodafone.is



Práðlaust MiFi sumar

Allt að f...
tæki á e...
3G neti

Kynntu þér málið í næstu verslun eða á **vodafone.is**

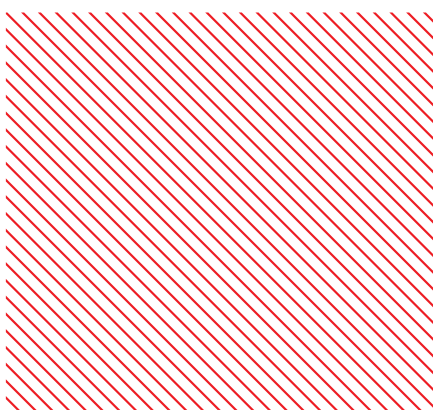
Vodafone – með þér



Netið í símann, aðeins 25 kr. á dag

Kynntu þér málið í næstu verslun eða á **vodafone.is**

Vodafone – með þér í sumar





Með þér í sumar

Árið byrjaði hins vegar með kostun á útsendingum RÚV frá HM í handbolta, þar sem birtar voru stuttar og skemmtilegar auglýsingar þar sem Pétur Jóhann var í hlutverki dyggs stuðningsmanns íslenska landsliðsins. „Við viljum gull og ekkert bull“ var yfirskrift herferðarinnar og tækifærið notað til að kynna Vodafone Gull, vildarþjónustu fyrirtækisins.

Um sumarið var áhersla lögð á að kynna hvernig Vodafone hjálpar viðskiptavinum að vera í sambandi hvar og hvenær sem er, hvort heldur með 3G-símum eða 3G-búnaði af ýmsu tagi. Auglýsingarnar sýndu fólk í ýmsum aðstæðum úti í náttúrunni og hvernig það gat notað síma eða 3G-búnað til að vera stöðugt í sambandi. Þar með var stutt við þá miklu aukningu sem orðið hefur í

gagnamagnsnotkun á farsímanetinu síðustu misseri og Vodafone kynnt sem góður kostur fyrir þá sem vilja vera á ferðinni en halda um leið tengingu við umheiminn.

Samhliða þessu stóð sumarhópur Vodafone fyrir reglulegum upptökum víðsvegar um landið. Þar fór mest fyrir Angry Birds-braut sem smíðuð var í raunstærð og gaf fólki kost á að spila þennan gríðarlega vinsæla tölvuleik í „alvörunni.“ Jafnframt var haldin keppni í tölvuleiknum sjálfum þar sem þúsundir keppenda spreyttu sig í nokkrum undankeppnum. Þeir bestu tryggðu sér þátttökurétt í lokakeppni og kepptu um Íslandsmeistaratitilinn í Angry Birds. Keppnin tókst einstaklega vel og fór fjöldi keppenda fram úr björtustu vonum.



Við einföldum hlutina

Hagkvæmar og öruggar lausnir fyrir þitt fyrirtæki

Markaðshlutdeild tvöfölduð

40

Verkefnið er eitt það stærsta sem Vodafone hefur ráðist í. Það er tæknilega flókið, það krefst mikillar vinnu og góðs samstarfs margra deilda innan fyrirtækisins og aðila utan þess.

MARKAÐSHLUTDEILD og tekjur Vodafone af þjónustu við íbúa og fyrirtæki í 8 sveitarfélögum á landsbyggðinni tvöfölduðust á árinu 2011. Vöxturinn skýrist af breytingum á þjónustuframboði, sem urðu mögulegar eftir að Vodafone fékk til afnota ljósleiðarahring um landið. Atlantshafsbandalagið lagði ljósleiðarann um landið á sínum tíma, en hann komst í eigu Varnarmálastofnunar við brotthvarf Varnarliðsins fyrir fáeinum árum.

Til að auka samkeppni í gagnaflutningum um landið ákvað hið opinbera að bjóða út afnotin af strengnum og að loknu útboði var samið við Vodafone.

Einokun í gagnaflutningum rofin

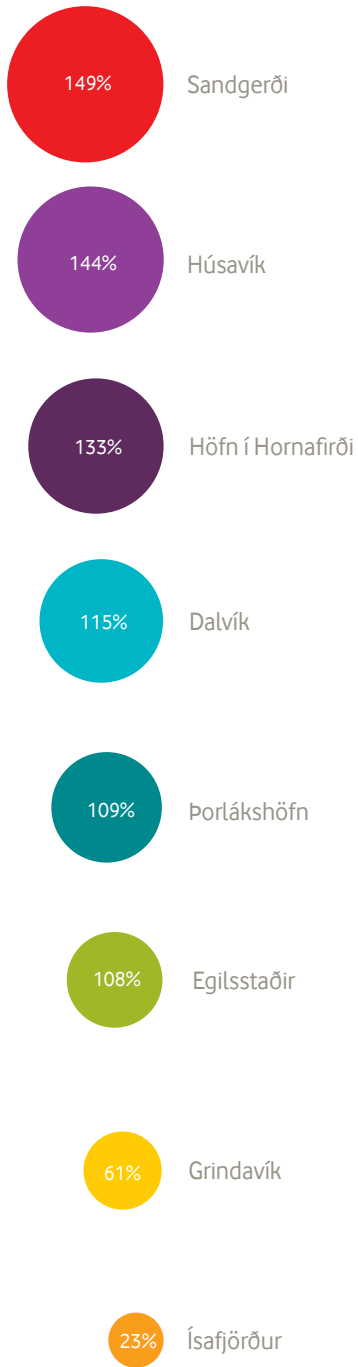
Í ársbyrjun 2011 var Vodafone-ljósleiðarinn tekinn í notkun. Með því var rofin einokun á gagnaflutningum á landsvísu og í stað þess að kaupa gagnaflutninga út á land af Mílu hf. varð Vodafone sjálfu sér nægt um þá þjónustu. Kostnaðurinn lækkaði verulega og fyrir vikið gat Vodafone boðið fulla fjarskiptaþjónustu – þar með talda sjónvarpsþjónustu yfir netið (IPTV) – til íbúa á svæðum sem áður gátu ekki valið sér þjónustuaðila.

Til að veita fulla þjónustu yfir ljósleiðarann var nauðsynlegur tækjabúnaður settur upp á Dalvík, Húsavík, Ísafirði, Egilsstöðum og Höfn, í Grindavík, Sandgerði og Þorlákshöfn. Í framhaldinu var þjónustan kynnt fyrir bæjarbúum á hverjum stað, með áberandi markpósti og símtölum frá söluráðgjöfum Vodafone. Óhætt er að fullyrða að viðskiptavinir hafi brugðist vel við, því markaðshlutdeild fyrirtækisins snarjókst í öllum ofangreindum sveitarfélögum. Tekjur af þjónustunni jukust í heildina um 115%, þótt vöxturinn væri mismikill eftir bæjarfélögum. Þannig var hún minnst á Ísafirði (23%) en mest í Sandgerði (149%). Á sex stöðum af átta var hún yfir 100%, sem verður að teljast frábær árangur. Brottfall hefur verið lítið meðal þeirra íbúa sem hafa fært viðskipti sín til Vodafone eftir innreið fyrirtækisins í bæjarfélögin.

Góð samvinna tryggir góðan árangur

Verkefnið er eitt það stærsta sem Vodafone hefur ráðist í. Það er tæknilega flókið, það krefst mikillar vinnu og góðs samstarfs margra deilda innan fyrirtækisins og aðila utan þess. Í einhverjum tilvikum komu upp tæknilegir örðugleikar, sem þó tókst að leysa, en sölutölur sýna ótvírætt hve mikilvægt er að innleiðing gangi vel. Þannig jukust tekjurnar minnst þar sem tæknilegir örðugleikar voru mestir og mest þar sem innleiðingin gekk snurðulaust fyrir sig.

Tekjuaukning í þeim sveitarfélögum sem fengu fulla þjónustu Vodafone 2011.



Dynamottur með áletruninni „Velkomin“ voru lagðar við allar útidyr í skjóli nætur ásamt bréfi til að vekja athygli á þjónustu Vodafone. Markpósturinn kom íbúum verulega á óvart og vakti mikla lukku.

Fræðsla og starfsánægja í fyrirrúmi

42

Á síðasta ári var lögð áhersla á fjóra meginþætti í mannauðsmálum Vodafone – starfsánægju, fræðslu, stjórnendafræðslu og gildi Vodafone.

P AÐ krefst markvissrar vinnu að halda utan um mannauð Vodafone, þar sem mikillar þekkingar er krafist af starfsfólki auk þess sem unnið er í krefjandi samkeppnisumhverfi. Um leið er mikilvægt að halda góðum starfsanda og tryggja jafnvægi milli vinnu og einkalífs til að gera Vodafone að áhugaverðum vinnustað fyrir starfsfólk í fremstu röð.

Á síðasta ári var lögð áhersla á fjóra meginþætti í mannauðsmálum Vodafone – starfsánægju, fræðslu, stjórnendafræðslu og gildi Vodafone.

Starfsánægja: Unnið var að því að viðhalda og auka starfsánægju með því að hafa markmið skýrari, auka samkennd, koma á skýrri verkaskiptingu í innri markaðssetningu og auka skilning milli ólíkra eininga innan fyrirtækisins.

Meðal verkefna sem miðuðu að þessu voru ráðstefnudagur í upphafi árs, þar sem fyrirlesarar bæði úr hópi starfsmanna og utanaðkomandi sérfræðingar fræddu starfsmenn um málefni tengd starfseminni. Nýtt innra net fyrirtækisins var þróað og tekið í notkun síðasta vor, en það hefur reynst góður vettvangur fyrir

upplýsingagjöf til starfsmanna og ekki síður fyrir samskipti starfsfólks. Meðal annars eru þar birtar raunupplýsingar um símsvörin í þjónustuverinu, sem heldur starfsfólki upplýstu um þjónustustigið hverju sinni. Um 1000 flettingar eru daglega á innra netinu.

Margvísleg önnur verkefni þessu tengd voru unnin á árinu, svo sem markmiðssetning deilda og birting markmiða á innra netinu, auk þess sem innri þjónustukönnun var framkvæmd í fyrsta skipti. Í mælingum sést að góður árangur næst í þessum efnum – starfsánægja hjá Vodafone mældist 4,32 (af 5 mögulegum) og þekking á markmiðum mældist 4,75.

Fræðsla: Mikil áhersla var lögð á aukna fræðslu innan fyrirtækisins og hafa starfsmenn aldrei áður sótt jafnmörg námskeið og á árinu 2011. Um 300 námskeið voru haldin innan fyrirtækisins og heildarfjöldi þátttakenda var um 3.000. Jafnframt var mikið lagt upp úr þarfagreiningu og mælingum á árangri fræðslunnar. Tekin voru í notkun rafræn matsblöð til að mæla viðhorf starfsfólks til námskeiðanna bæði strax eftir námskeiðin og einnig þremur mánuðum síðar svo hægt sé að meta hvernig starfsfólk telur námskeiðin nýtast í sínu starfi.

Mannauður Vodafone á Íslandi

31 meðalaldur starfsmanna

43

417 fjöldi starfsmanna í árslok

63% karlar

konur **37%**

300 námskeið á árinu

358 fjöldi stöðugilda í árslok

Mælingar sýna almenna ánægju starfsfólks Vodafone með stjórnendum innan fyrirtækisins – ánægja með næsta deildarstjóra mældist 4,52 á síðasta ári og ánægja með næsta forstöðumann 4,5.

Stjórnendafræðsla: Sérstaklega var unnið að því að efla miðlun upplýsinga og fræðslu til stjórnenda. Meðal annars sóttu stjórnendur námskeið um fjármál fyrir stjórnendur og Q12 hjá Opna háskóla HR og haldin voru innanhússnámskeið fyrir stjórnendur sem byggð voru á niðurstöðum vinnustaðagreiningar. Settur var upp sérstakur stjórnendavefur með fræðsluefni, innanhússglærum og öðru áhugaverðu efni. Stjórnendafréttablað er sent út mánaðarlega og sérstök stjórnendagátt opnuð í starfsmannagrunninn til að auka aðgang stjórnenda að upplýsingum um starfsmenn og þekkingarvið þeirra. Mælingar sýna almenna ánægju starfsfólks Vodafone með stjórnendum innan fyrirtækisins – ánægja með næsta deildarstjóra mældist 4,52 á síðasta ári og ánægja með næsta forstöðumann 4,5.

Gildi: Áfram var unnið að styrkingu gilda Vodafone sem innleidd voru 2009. Gildin og áhrif þeirra á dagleg störf starfsfólks eru mjög sýnileg á nýjum innri vef og jafnframt voru sett á laggirnar sérstök gildanámskeið fyrir nýtt starfsfólk Vodafone. Árangurinn er greinilegur – þekking á gildum Vodafone er hvorki meira né minna en 100% og þekking á því fyrir hvað þau standa mælist 4,68.

Nýjar áherslur

Með haustinu var lögð meiri áhersla á skilvirkni starfsmanna og starfseminnar. Á starfsmannafundum var rætt um tímaþjófna og í kjölfarið var ákveðið að gera fimmtudaga fundarlausu auk þess sem unnið hefur verið að því að breyta fundarmenningu fyrirtækisins með það að markmiði að stytta fundi og gera þá markvissari. Jafnframt hefur verið unnið að því að minnka tölvupóst og sérstaklega fækka óþarfa tölvupóstum sem sendir eru á marga viðtakendur. Áfram verður unnið að þessum málum á árinu 2012.

MetroNetið uppfært

„Síðastliðið ár lögðum við mikið í uppfærslu á MetroNetinu, aðal gagnaflutningsneti Vodafone. Með því var rekstraröryggi aukið til muna, uppsetning þjónustutenginga er nú einfaldari en áður og fyrir vikið verður þjónusta okkar við viðskiptavini betri og markvissari sem eykur ánægju þeirra. Uppitími á aðgangsbúnaði sjónvarps, ADSL og heimasíma jókst, auk þess sem flutningsnet Vodafone eru nú tilbúin til að vaxa enn frekar í takt við auknar kröfur viðskiptavina um aukna bandvidd og hátt þjónustustig.“

Ýmir Sigurðarson,
verkfræðingur á burðarneti Vodafone

Þróun á fjarskiptamarkaði

46



MSAR meginlínur má greina í þróun fjarskiptamarkaðarins á síðasta ári samkvæmt nýjustu skýrslu Póst- og

fjarskiptastofnunar (PFS). Greinilegt er að áframhaldandi hörð samkeppni er milli fyrirtækjanna á markaðnum. Á flestum mörkuðum eykur Vodafone markaðshlutdeild eða heldur stöðu sinni. Síminn er stærstur í flestum þjónustuflokkum og Vodafone kemur þar á eftir. Undantekning er á farsímamarkaði, þar sem Nova hefur hæst hlutfall viðskiptavina með fyrirframgreidd símkort, svokölluð frelsisnúmer.

Rétt er að geta þess að nýjasta skýrsla PFS greinir stöðu fjarskiptamarkaðarins eins og hann var um mitt ár 2011. Stofnunin birtir tvisvar á ári tölfræðigreiningu á markaðnum og hefur greining fyrir allt árið 2011 ekki enn verið gefin út. Upplýsingarnar hér og á næstu opnu ná því einungis til fyrri hluta síðasta árs.

Aukin sókn í ljósleiðara

Fjöldi fastlínusíma hefur verið nokkuð stöðugur síðustu þrjú ár og var um 155.000 um mitt ár 2011 skv. tölum

Póst- og fjarskiptastofnunar. Þá eru taldar hefðbundnar fastlínutengingar, ISDN-tengingar, ljósleiðaratengingar og netsímar. Framsetning Póst- og fjarskiptastofnunar í skýrslu sinni er reyndar nokkuð villandi hvað þetta varðar, því þar eru sími yfir ljósleiðara og netsími teknir út fyrir heildarfjölda aðgangslína. Þar sem aukning hefur verið mikil á þessum þjónustuleiðum, sér í lagi síma yfir ljósleiðara, mætti ætla af framsetningu stofnunarinnar að fastlínusímum hafi fækkað talsvert síðustu ár þegar raunin hefur verið að notendur eru í ríkari mæli að færa sig yfir í ljósleiðaraþjónustu. Frá miðju ári 2009 fjölgaði þeim sem nota VoIP-síma, sem eru í flestum tilvikum ljósleiðaranotendur, úr 2.481 í 13.361 sem er rétt um 440% fjölgun á tveimur árum.

Minni notkun á fastlínusíma

En þótt heildarfjöldi fastlínutenginga standi nokkuð í stað minnkar símnotkun á fastlínusímum um tæp 5% milli ára, úr rúmum 320 milljónum mínútna á fyrri helmingi árs 2010 í tæpar 305 milljónir ári síðar. Vodafone eykur lítillega við markaðshlutdeild sína hvað varðar fjölda hringdra mínútna í aðra fastlínusíma (úr 27,9% í 28,9%) og hringd símtöl í farsímanet (úr 36,8% í 38,3%). Hlutdeildin minnkar hins vegar í símtölum til útlanda, úr 21,4% í 18,9% og munar þar mest

um mikla sókn Global Call, sem eykur hlutdeild sína í útlandasímtölum úr 18,1% í 23,8%.

Aukning drifin af gagnaáskriftum

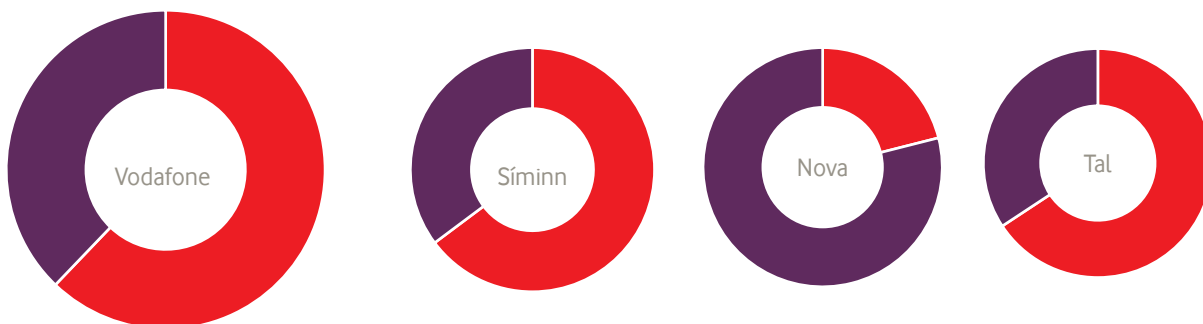
Ófugt við þróunina á fastlínumarkaðnum varð talsverð fjölgun á farsímaáskriftum milli ára og aukin notkun. Áskriftum fjölgaði úr 369.144 í 376.608, sem er ríflega 2% aukning. Vöxturinn er alfarið tilkominn vegna fjölgunar á gagnaáskriftum, sem í flestum tilvikum eru notaðar til að nettengja tölvur gegnum farsímanetið. Slíkum áskriftum fjölgaði um ríflega 33% milli ára, úr 28.254 í 37.641, og gagnaáskriftirnar eru því komnar í 10% allra farsímaáskrifta á landinu. Sé litið til símtala eingöngu varð örlítið aukning milli ára, úr tæpum 373 milljónum mínútna í tæpar 377 milljónir.

Ólík áhersla á frelsisáskrift

Samkeppnin er hörð á farsímamarkaði þar sem Nova hefur sótt hratt inn á markaðinn, sérstaklega á fyrirframgreiddum símkortum – svokölluðum frelsismarkaði. Þar hafði fyrirtækið um mitt síðasta ár náð ríflega 40% markaðshlutdeild og var þar með orðið stærsta félagið á þeim hluta farsímamarkaðarins. Þar á eftir kemur Síminn með 30,7% hlutdeild, tæpum fimm prósentustigum minna en árið áður. Vodafone heldur sinni hlutdeild af frelsismarkaðnum, fer úr 24,7 í 25% milli ára.

Allt aðra sögu er að segja af markaðshlutdeild þegar kemur að farsímum með fasta áskrift. Þar heldur

Heildarfjöldi áskrifta – hlutfall milli áskriftar og frelsis



■ Frelsi
■ Áskrift

Síminn forystu með 48,5%, Vodafone hefur 35,5% hlutdeild (eykst úr 33,8%) en Nova er með 9,3% hlutdeild.

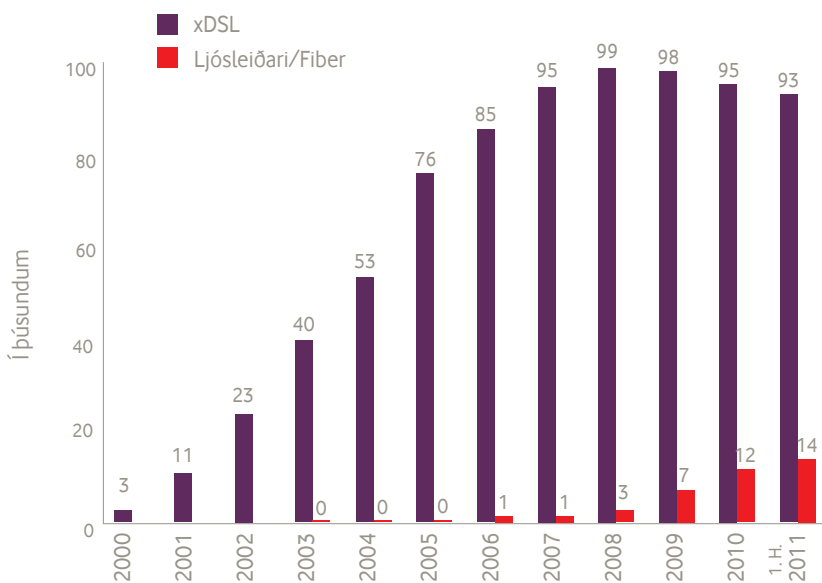
Af þessu má sjá að hægt er að tala um ákveðinn eðlismun á starfsemi þessara þriggja stærstu félaga á markaðnum. Nova hefur mjög sterka stöðu í frelsi, en í hefðbundnum áskriftum eru Vodafone og Síminn umsvifameiri. Um mitt síðasta ár voru næstum fjórir af hverjum fimm farsímaviðskiptavinum Nova með frelsisáskrift (78,9%), en rétt rúmur þriðjungur hjá Vodafone (37,8%) og Símanum (35,2%).

Þegar svo markaðurinn í heild er skoðaður, þ.e. bæði áskrift og frelsi, var Síminn með stærstan hluta markaðarins, 40,3%, um mitt ár 2011, en það hlutfall hefur minnkað jafnt og þétt síðustu ár – sambærileg tala fyrir árið 2009 var 49,8%. Vodafone var með 30,5% markaðshlutdeild á síðasta ári (32,8% tveimur árum áður) og á sama tímabili hefur Nova vaxið úr 11,9% í 23,7%. Vodafone hefur því tekist að halda sínu að miklu leyti þrátt fyrir hraðan vöxt Nova, sem virðist að mestu vera á kostnað Símans.

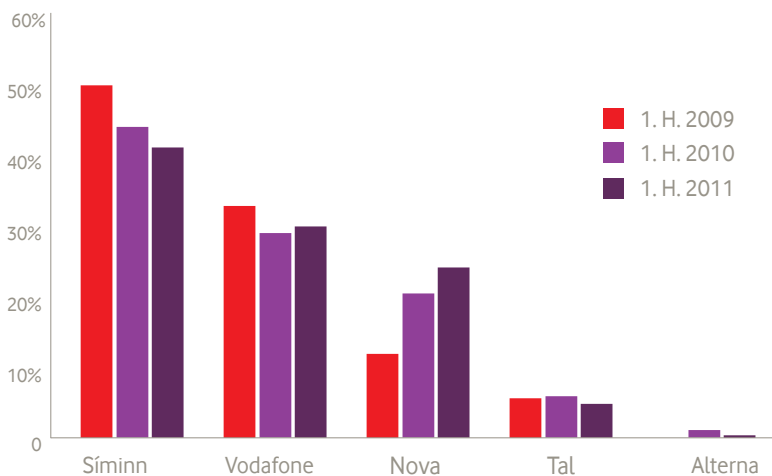
Ólík hegðun viðskiptavina

Úr gögnum Póst- og fjarskiptastofnunar má lesa ýmislegt um ólíka hegðun viðskiptavina farsímafélaganna. Þannig hringja viðskiptavinir Nova fleiri mínútur

Fjöldi internettenginga um xDSL og ljósleiðara



Markaðshlutdeild á farsímamarkaði



að meðaltali en viðskiptavinir Vodafone og Símans og þeir hringja hlutfallslega mun meira í önnur farsímanúmer heldur en viðskiptavinir Vodafone eða Símans. Næstum helmingur allra símtala úr farsímum í fastlínusíma er hins vegar frá viðskiptavinum Símans, en þessu er öfugt farið þegar kemur að símtölum úr farsímum til útlanda, því þar eru viðskiptavinir Vodafone efstir á blaði. Af öllum mínútum sem hringdar voru til útlanda úr íslenskum farsímakerfum hringdu viðskiptavinir Vodafone 40,6%, viðskiptavinir Símans 39,8% og viðskiptavinir Nova 15,5%.

Fjölgun á skeytasendingum

SMS- og MMS-skeytum fjölga talsvert milli ára. Rúmlega 91,7 milljón SMS-skeyti voru send úr íslenskum farsímum fyrri hluta árs 2011, en á fyrri árhelmingi 2010 voru send 82,8 milljón skeyti. MMS-skeytum (myndskilaboðum) fjölgaði úr 551.000 í 789.000 milli ára. Fjölgun SMS-skeyta var því u.þ.b. 10,8% milli ára og 43,1% aukning á MMS-skeytum. Rétt eins og með símtölin má greina ólíka hegðun viðskiptavina símafyrirtækjanna í sendingu skeyta. Þannig sendu viðskiptavinir Nova 54,7% allra SMS-skeyta sem send voru á tímabilinu þrátt fyrir að þeir hafi einungis verið 23,7% allra farsímanotenda á tímabilinu. Viðskiptavinir Vodafone senda hins

vegar að jafnaði fleiri MMS-skilaboð en viðskiptavinir annarra fyrirtækja því 45,2% allra MMS-skilaboða á fyrri hluta árs 2011 voru frá viðskiptavinum Vodafone, 44,8% frá viðskiptavinum Nova og einungis 8,3% frá viðskiptavinum Símans þrátt fyrir að þeir hafi verið 40,3% allra farsímanotenda á tímabilinu.

Sprenging í gagnamagnsnotkun

Tölur PFS og okkar eigin mælingar sýna svo ekki verður um villst að gagnamagnsnotkun er vaxtarbroddurinn í notkun farsímakerfanna þessi misserin. Til að mynda sýndu mælingar Vodafone í ágúst sl. að þá sóttu viðskiptavinir félagsins 20 sinnum meira af gögnum yfir farsímanetið en í janúar 2009, sem jafngilti tvöföldun á u.þ.b. sjö mánaða fresti á tímabilinu.

Eins og áður sagði fjölgaði gagnaáskriftum í farsímakerfinu um ríflega 33% milli ára samkvæmt skýrslu PFS, en notkun gagnamagns, bæði notkun nettengla og eins notkun gagnamagns í farsímum, jókst enn meira – úr 236.606 GB í 410.111 GB, sem er 73,3% vöxtur milli ára. Langstærstur hluti notkunarinnar er í gegnum nettengla – einungis 8,4% allrar gagnamagnsnotkunar á tímabilinu var vegna gagnanotkunar í farsímum. Markaðshlutdeild í gagnaáskriftum jókst mest allra símafélaga hjá Vodafone milli árana 2010 og 2011, úr 18,9% í 23,6%, en Símann hafði 47,6% hlutdeild á markaðnum (46,6% árið áður) og Nova 27,4% (úr 34,5% árið áður).

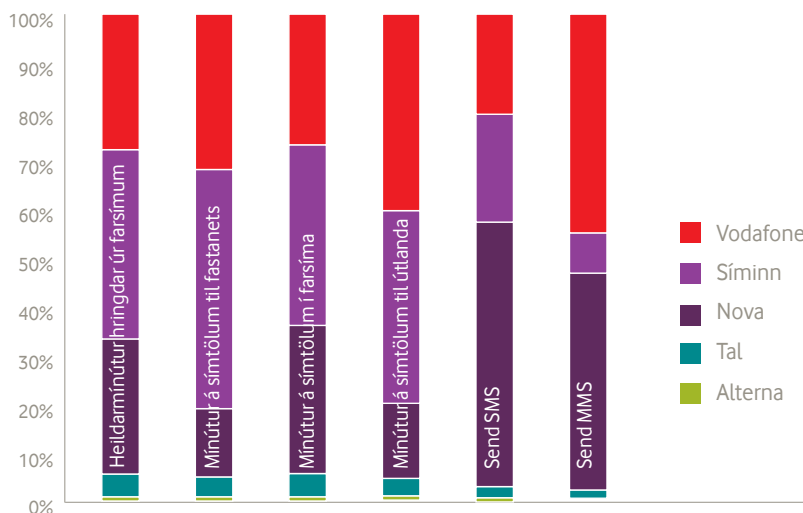
Nýtt hreyfiafl á netmarkaði

Lítill breyting varð á heildarfjölda nettenginga milli árana 2010 og 2011 og virðist því sem sá markaður hafi náð jafnvægi eftir mikinn vöxt síðasta áratuginn. Tilkoma ljósleiðarans er hins vegar nýtt hreyfiafl á nettengingamarkaðnum, því ljósleiðaratengingum fjölgaði úr 8.869 í 13.874 sem er 56,4% aukning milli ára. Á þessum ört vaxandi markaði hefur Vodafone lykilstöðu, því ríflega 80% ljósleiðaratenginga eru hjá Vodafone. Þegar litið er til heildarfjölda nettenginga eykur Vodafone lítilllega markaðshlutdeild sína, úr 29,8% í 31,4% milli árana 2010 og 2011. Síminn er með rétt ríflega helming markaðshlutdeild, Tal með tæp 13% og aðrir minna.

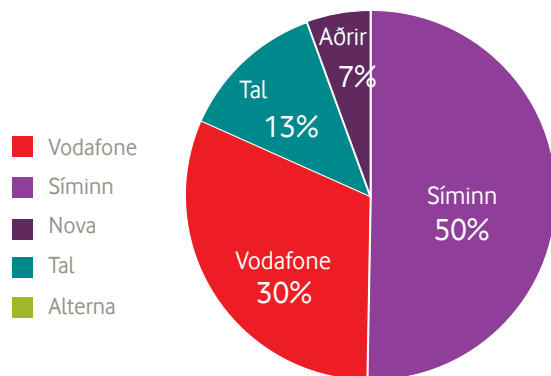
Tekjur af fjarskiptastarfsemi aukast

Samkvæmt skýrslu PFS jukust heildartekjur í fjarskiptastarfsemi á Íslandi um rétt rúm 4,3% milli ára þegar bornir eru saman fyrri árhelmingar árana 2010 og 2011. Tekjurnar jukust úr 21.197 milljónum í 22.116 milljónir á tímabilinu, en höfðu minnkað lítillega milli árana 2009 og 2010. Tekjuvöxtur er í öllum fimm flokkunum sem PFS tiltekur: fastaneti, talsímarekstri, gagnaflutningi og internetþjónustu, farsímarekstri, og öðrum tekjum. Mest aukast tekjurnar í síðasttalda flokknum, þar sem tekjur aukast um 451 milljón milli ára. Líklegt er að þessi vöxtur „annarra tekna“ sé að miklu leyti til kominn vegna sjónvarpsþjónustu fjarskiptafélaganna, en tekjur af slíkri þjónustu hafa farið ört vaxandi síðustu misseri.

Farsímanotkun – markaðshlutdeild símafélaganna

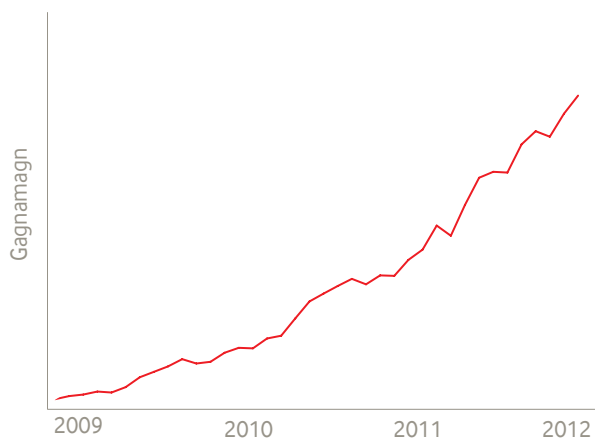


Markaðshlutdeild nettengingar

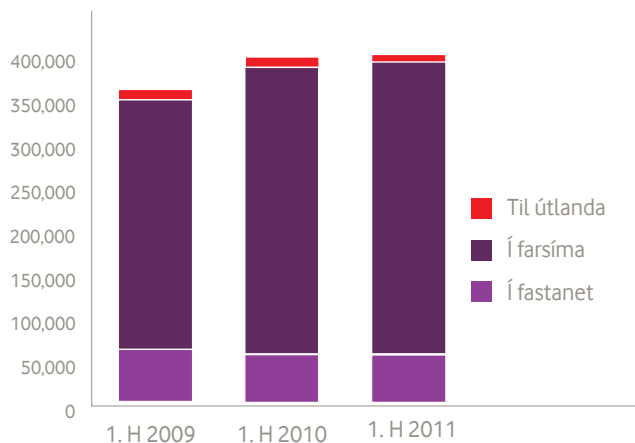


49

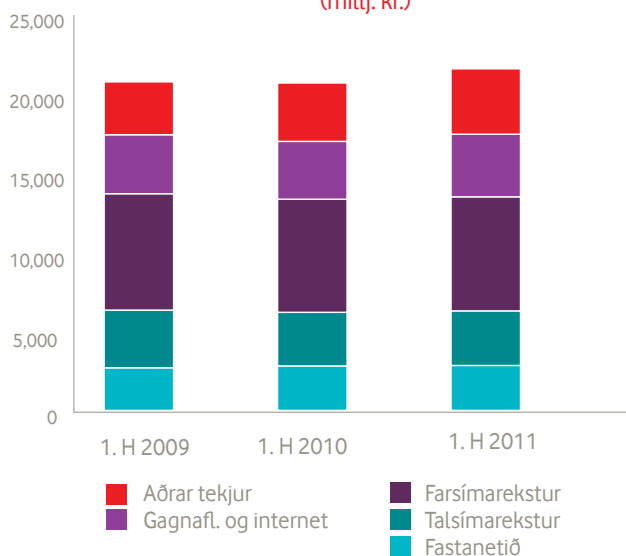
Gagnamagnsnotkun í farsímakerfi hjá Vodafone



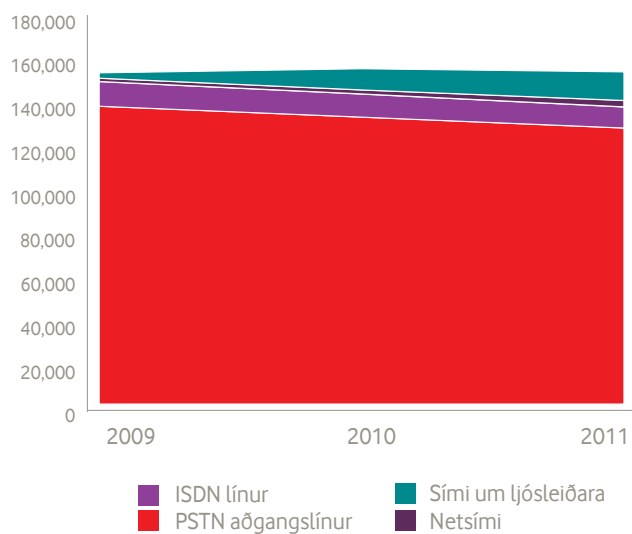
Fjöldi mínútna úr íslenskum farsímum



Skipting heildartekna íslenskra fjarskiptafélaga (millj. kr.)



Tegundir heimasíma á Íslandi





Hart barist í Vodafone Cup

Alls voru 211 leikir spilaðir í áhugamannamótinu Vodafone Cup, sem Vodafone hélt í Fífunni í janúar 2011 og tókst mótið í alla staði frábærlega vel. Andrúmsloftið var rafmagnað þegar úrslitaleikurinn fór fram, en á endanum bar liðið Uxarnir sigur úr bítum, 2 – 1. Liðið var skipað Arnari Þór Úlfarssyni, Finni Kolbeinssyni, Hrafnkeli Helgasyni, Jóhannesi Kolbeinssyni, Jóni Björgvini Hermannssyni og Ólafi Má Sigurðssyni. Þeir unnu sér þar með þátttökurétt í hinni alþjóðlegu úrslitakeppni Vodafone Cup sem haldin var í febrúar. Þar voru þeir verðugir fulltrúar Íslands og komu heim með silfurverðlaunin.

Mynd: Sigurjón Ragnar

Við erum a
til Abu



á leiðinni
Dhabi

Sala á Samsung tifoldast milli ára

52

ALGJÖR sprenging varð á sölu Samsung símtækja á árinu 2011. Rúmlega 11% allra símtækja sem Vodafone seldi á árinu voru frá Samsung en ári fyrr hafði hlutdeildin aðeins verið um 1%. Markaðshlutdeildin tífaldaðist því milli ára og tók meiri stökkbreytingum en áður hefur sést. Ástæður þessa má rekja til aukinna vinsælda snjallsíma af ýmsu tagi, en snjallsímar frá þessum suður-kóreska raftækjarisa hafa vakið mikla lukku meðal viðskiptavina. Aðrir framleiðendur snjallsíma geta reyndar flestir unað vel við sölutölur síðasta árs. Sala á iPhone frá Apple ríflega tvöfaldaðist milli ára og hlutdeild LG hækkaði úr 8% í 14%. Sala á BlackBerry tækjum dróst hins vegar saman um 15% milli ára.

Alls seldi Vodafone 21.179 símtæki á árinu 2011, sem var 2% meira en árið 2010. Verðmætið jókst hins vegar umtalsvert meira, eða um 15%, þar sem viðskiptavinir völdu almennt vandaðri símtæki en áður sem endurspegladist í hærra meðalverði. Skýringa er enn og aftur að leita í snjallsíma-

væðingunni en 47% allra seldra tækja féllu í flokk snjallsíma.

Eftir sem áður seldist mest af einfaldari og ódýrari tækjum. Þannig sló ódýrasti síminn öllum öðrum við og seldist í ríflega 3.200 eintökum. Þar var um að ræða eitt þeirra símtækja sem framleidd eru sérstaklega og seld undir vörumerki Vodafone. Úrval þeirra jókst nokkuð á árinu og voru Vodafone-símtæki fánleg í ýmsum gæða- og verðflokkum. Markaðshlutdeild þeirra var um 21% og stóð í stað milli ára. Vinsældir Nokia voru áfram miklar og var markaðshlutdeildin um 40%, meiri en nokkurs annars framleiðanda. Þar vegur þyngst sala á ódýrum símtækjum þar sem Nokia hefur ekki náð eins sterkri stöðu á snjallsímamarkaðnum og helstu keppinautar þeirra. Markaðshlutdeildin minnkaði mikið milli ára, þar sem 2.800 færri Nokia símar seldust 2011 en á árinu 2010.

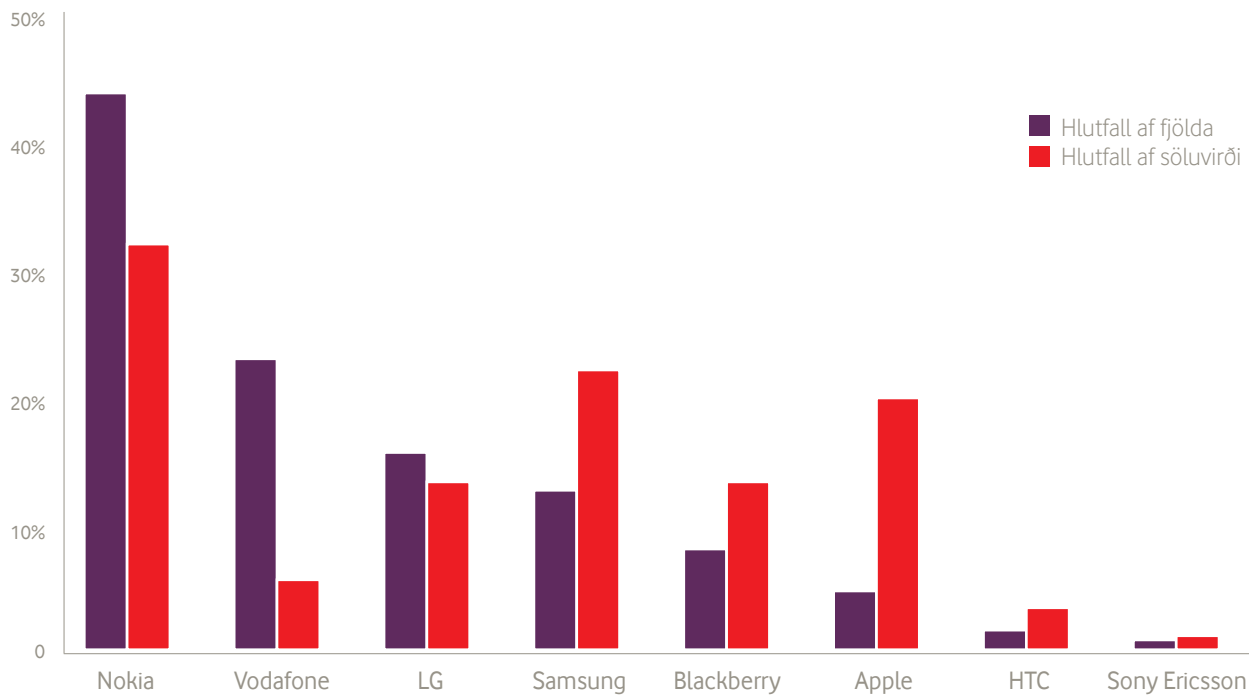
Virði og fjöldi seldra tækja

Fjöldi seldra símtækja segir aðeins hálfu söguna um áhrif hveirrar sölu á reksturinn. Meðalverð símtækja frá ólíkum framleiðendum var afar mismunandi og til dæmis má kaupa 30 símtæki af gerðinni Vodafone 246 fyrir andvirði eins iPhone. Samanburður á fjölda tækja og

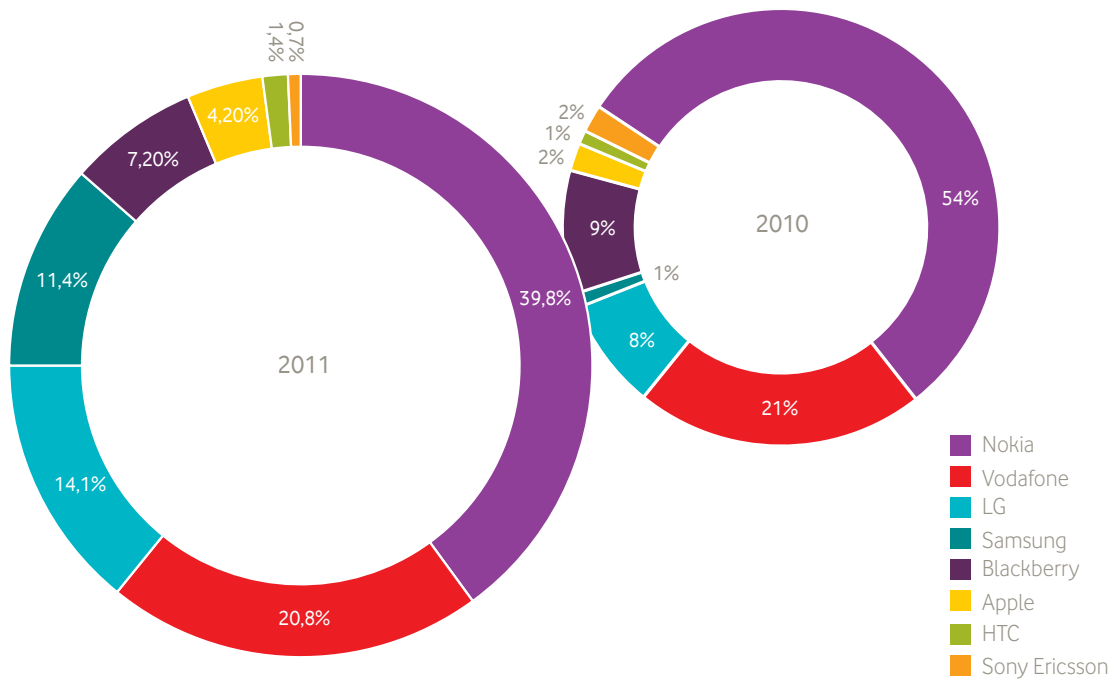
söluverðmæti þeirra er því áhugaverður. Þannig nam söluverðmæti iPhone um 18% af heildarverðmæti allra síma sem seldust á árinu þótt hlutdeildin í fjölda tækja hafi aðeins verið 4%. Á hinn bóginn var markaðshlutdeild Vodafone-tækjanna um 20% á árinu en söluandvirðið aðeins um 5% af tekjunum. Virðisgreining viðskiptavina sýnir líka að símnotkun er afar misjöfn eftir símtækjum og val viðskiptavina á tæki hefur þannig mikið forspárgildi um tekjurnar af viðskiptum þeirra.

Alls seldi Vodafone 21.179 símtæki á árinu 2011, sem var 2% meira en árið 2010. Verðmætið jókst hins vegar umtalsvert meira, eða um 15%, þar sem viðskiptavinir völdu almennt vandaðri símtæki en áður sem endurspegladist í hærra meðalverði.

Fjöldi seldra tækja og söluvirði hvers tegundar



Hlutfall vörumerkja af heildarfjölda seldra símtækja



Baráttan stýrikerfanna

Höfundur: Atli Stefán G. Yngvason, vörustjóri hjá Vodafone.

54

SÍMTÆKJASALA undanfarinna ára endurspeglar þá miklu baráttu sem nú stendur yfir milli ólíkra stýrikerfa fyrir farsíma. Baráttan ógnar tilvist gamalgróinna framleiðenda, sem lengi vel gátu stuðst eingöngu við eigin stýrikerfi í sinni framleiðslu. Símtækjaframleiðendurnir hafa nálgast nýjan veruleika með ólíkum hætti og æði misjöfnum árangri.

Þrátt fyrir miklar breytingar á símtækjamarkaðnum er Symbian, stýrikerfi Nokia, ennþá mest notaða stýrikerfi í heimi. Hlutdeild Symbian hefur hins vegar snarminnkað á stuttum tíma samhliða auknum vinsældum snjallsíma frá ýmsum framleiðendum. Fyrir daga snjallsímans er talið að Symbian stýrikerfi hafi verið í 6 af hverjum 10 farsímum í veröldinni en í dag er hlutdeild þess um 30%.

iPhone setti ný viðmið

Upphaf snjallsímabyltingarinnar má rekja til ársins 2007, þegar fyrsta iPhone símtækið frá Apple var sett á markað. Tækið setti ný viðmið í símtækjapróun

og þeir snjallsímar sem fyrir voru á markaðnum féllu í skuggann af nýja tækinu. Í símanum var nýja stýrikerfið iOS, sem Apple hafði hannað frá grunni til að styðja við notkun snertiskjáa. Þarna var kominn sími án takkaborðs með næman og skarpan snertiskjá, góða myndavél, vafra, tölvupóst og þráðlaust net. iPhone varð fyrirmynd annarra símtækja- og stýrikerfaframleiðenda.

Það tók keppinauta Apple nokkurn tíma að bjóða fyrirtækinu birginn. Nú hefur það hins vegar tekist eftir miklar sviptingar á markaðnum á árinu 2011. Android varð vinsælasta snjallsímakerfið með næstum helmingi hlutdeild og Microsoft barðist við að koma Windows Phone stýrikerfinu á kortið. iPhone var seldur í yfir 30 milljónum eintaka en Samsung varð söluhæsti snjallsímaframleiðandinn. Á meðan vinsældir Android og iOS héldu áfram að aukast misstu Symbian og Blackberry stýrikerfin spón úr sínum aski.

Þrjú stýrikerfi verða ráðandi

Samkvæmt nýlegri skýrslu frá International Data Corporation (IDC) var árið táknrænt fyrir það sem koma skal. Í skýrslunni er því haldið fram að Android, iOS og Windows Phone verði alráð á snjallsímamarkaðnum en erfiðir

tímar séu framundan hjá öðrum. IDC spáir Android helmingi hlutdeild en að iOS og Windows Phone skipti restinni að mestu jafnt á milli sín. Mesta óvissan ríkir þó um síðastnefnda kerfið, en ljóst er að Microsoft ætlar sér stóra hluti þótt hlutdeildin sé lítil enn sem komið er. Reyndar var Windows Mobile vinsælasta snjallsímakerfið í upphafi, en þá var samkeppnin lítil og fáir snjallsímar á markaðnum. iOS, Blackberry og Android gerðu hins vegar nánast út af við Windows Mobile og Microsoft brást við með því að hanna nýtt stýrikerfi frá grunni, Windows Phone. Sérfræðingar virðast sammála um að nýja kerfið hafi mikla burði til að ná vinsældum, ekki síst vegna samstarfs Microsoft og Nokia sem tilkynnt var á síðasta ári. Nokia var lengi að taka við sér þegar snjallsímabaráttan hófst en vill nú endurheimta leiðandi stöðu sína á símtækjamarkaði. Fyrirtækið mun að líkindum kosta miklu til og náði samstarf við Microsoft verður að teljast líklegt til árangurs. Gríðarlega sterk staða Microsoft á einkatölvumarkaði og í hugbúnaðarlausnum fyrir einstaklinga og fyrirtæki skapar einnig sóknarfæri sem hljóta að ógna keppinautum Microsoft.

Heimsyfirráð á fjórum árum

Android stýrikerfið hefur náð ótrúlegri útbreiðslu á örfáum árum. Fyrsta útgáfa kerfisins var kynnt í nóvember 2007 og á aðeins fjórum árum náði Android afgerandi forystu í samkeppni við aðra. Stýrikerfið er þróað af Google, en símtækjaframleiðendur fá afnot af því án greiðslu sem án vafa á stóran

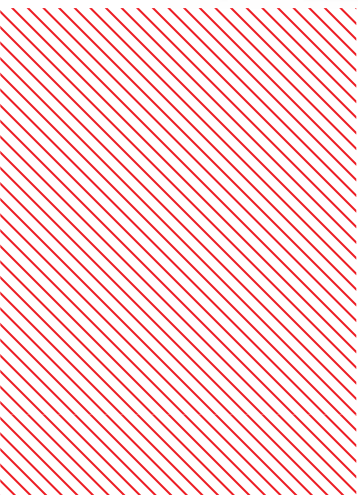


Efri röð frá vinstri:

Blackberry: Á undir högg að sækja.
 iPhone: Markaði upphaf snjallsímabyltingarinnar.

Neðri röð frá vinstri:

Nokia með Windows: Ná risarnir að bæta stöðu sína á markaðnum?
 Android: Komið með frábæra stöðu á markaðnum.



þátt í vinsældum Android. Kerfið er í stöðugri þróun og sífellt er verið að bæta við nýjungum. Litlar kröfur eru gerðar til farsímaframleiðenda og fyrir vikið eru Android símar framleiddir í öllum stærðum, gerðum, verð- og gæðaflokkum. Notendur geta svo hlaðið niður óteljandi forritum í símann sinn gegnum Google Play sem Google rekur og hefur miklar tekjur af. Fyrirtækið ætlar sér augljóslega stóra hluti og árangurinn hjá Android hingað til gefur sannarlega ástæðu til bjartsýni. Fregnir herma að fyrirtækið vinni nú að því að þróa Android fyrir sjónvörp, bifreiðar og fleira, þannig að heimurinn á væntanlega eftir að sjá mun meira af Android en hingað til.

Vörfjölskyldan stækkar

iPhone síminn nýtur fádæma vinsælda í mörgum löndum og hefur selst vel á þeim mörkuðum þar sem hann býðst. Utan þróaðra ríkja er hann hins vegar sjaldgæfur og á heimsvísu er markaðshlutdeild Apple aðeins um 4%. Apple hefur hins vegar hagnast meira en aðrir framleiðendur snjallsíma, bæði vegna gríðarlegra tekna sem fyrirtækið hefur af forritaversluninni App Store

og beinna tekna af símtækjasölu og jafnvel hlutdeild í tekjum símafélaga sem samið hafa við Apple um sölu á iPhone. Því skal einnig haldið til haga að iOS stýrikerfið er einnig notað í iPod Touch og iPad spjaldtölvuna sem er mest selda spjaldtölva í heimi. Þar við bætist að öll iOS-stýrðu tækin virka saman og tengjast öðrum vörum frá Apple; tölvum, gagnaskýi, streymis- og sjónvarpsþjónustu (Apple TV) og mynda nokkurs konar vörfjölskyldu. Ljóst er að Apple ætlar sér að auka hlutdeild sína og tekjur með frekari vöruþróun. Fyrirtækið vinnur nú að þróun sjónvarpstækis sem notar iOS stýrikerfið og ef undanfarin ár gefa fyrirheit um viðbrögðin mun sjónvarpið seljast í skipsförmum.

Hvað verður um BlackBerry?

Óljóst er hvort einhver einn og þá hver muni sigra stýrikerfastríðið. Í augnablikinu er Android vinsælasta stýrikerfið fyrir snjallsíma, en spennandi er að sjá hvort Apple og Microsoft tekst að breyta því. Öll virðast stýrikerfin vera hluti af stærra samhengi, þar sem markmiðið virðist vera að fá notendur til að kaupa fleiri tæki eða vörur frá sama framleiðandanum. Að sama skapi verður áhugavert að fylgjast með afdrifum BlackBerry, sem hefur átt undir högg að sækja en reynir nú að snúa vörn í sókn og skipti nýverið út æðstu

stjórnendum sínum. Fyrri tilraunir þeirra til að olnboga sér rými á markaðnum hafa gengið brösuglega og fyrirtækið hefur tapað miklum peningum á PlayBook spjaldtölvunni, sem fékk vægast sagt slæmar viðtökur. Sérfræðingar telja engu að síður of snemmt að afskrifa BlackBerry, þótt flestir séu sammála um nauðsyn þess að fyrirtækið breytist. Bent hefur verið á að framtíð BlackBerry felist í samstarfi við framleiðendur stóru stýrikerfanna þriggja og fyrirtækið eigi að einbeita sér að framleiðslu símtækja sem byggja á kerfum þeirra. Að sama skapi gætu viðskiptatækifæri falist í app-væðingunni, þar sem BlackBerry gæti þróað forrit sem byggði á gömlu, góðu BlackBerry hugmyndafræðinni um áreiðanleika og gagnaöryggi og selt í aðra snjallsíma.

Hvað sem verður er ljóst að spennandi tímar eru framundan.

Heimildir:

en.wikipedia.org/wiki/Symbian
www.technobuffalo.com/companies/google/android/android-grabs-52-5-of-global-mobile-os-market/

en.wikipedia.org/wiki/Mobile_operating_system#Market_share

en.wikipedia.org/wiki/Usage_share_of_operating_systems

Nýr sjónvarpskjarni

„Á síðasta ári innleiddum við nýjan sjónvarpskjarna, sem er sá búnaður sem keyrir alla sjónvarpsþjónustu Vodafone. Með nýja búnaðinum höfum við aukið rekstraröryggi, minnkað líkurnar á bilunum og skapað tækifæri til frekari þróunar á næstu árum. Núi kjarninn gerir okkur kleift að auka gæði útsendinga og fjölga um leið HD-stöðvum, sem er krafa sífellt fleiri viðskiptavina.

Verkefnið mun því skipta miklu við að auka ánægju viðskiptavina með sjónvarpsþjónustu Vodafone.“

Sigurður Böðvarsson,
sérfræðingur á sjónvarpskjarna
Vodafone.



Tölvupóstur til starfsmanns Vodafone,
7. nóvember, 2011.

„Mig langaði rétt til þess að senda ykkur línu og þakka fyrir skjótvirka og góða þjónustu! Reyndar treysti ég mér til þess að segja að hún hafi verið frábær. Ég kom að máli við starfsfólk ykkar í Kringlunni og hef þurft að koma við þar tvisvar vegna þeirra máls sem mig vantaði lausn á. Sú lausn kom skjótt og örugglega. Meira að segja fyrr en ég átti von á.

Þar fór fremstur drengur að nafni Bragi. Hann sýndi ekki bara persónulega og góða þjónustu heldur einnig mjög svo faglega. Má segja að þjónustan sem ég fékk í dag væri umfram væntingar mínar og gerir það að verkum að maður vill vera traustur viðskiptavinur.“

Einar Örn Einarsson

Vodafone í Færeyjum:

Viðsnúningur á síðasta ársfjórðungi

R EKSTUR Vodafone í Færeyjum var í járnum lengst af árinu 2011. Efnahagsástandið gerði fyrirtækjum almennt erfitt fyrir, auk þess sem samkeppnis-umhverfið í eyjunum er afar óvægið. Fáar reglur gilda um markaðsráðandi aðila á fjarskiptamarkaðnum, sem í krafti stærðar sinnar getur gengið mjög hart fram í samkeppni við smærri aðila. Markaðshlutdeild Vodafone í Færeyjum dróst heldur saman á árinu en var engu að síðar umtalsverð í árslok. Hlutdeildin í GSM frelsi var 35% en 33% í áskrift. Fyrirtækið var með 19% markaðshlutdeild í fastlínubjónustu og 23% í ADSL-bjónustu.

Um 28 milljóna króna tap var á rekstrinum, en eftir erfiðan rekstur fyrstu níu mánuði ársins gaf síðasti ársfjórðungurinn tilefni til nokkurrar bjartsýni.

Um mitt ár voru umtalsverðar breytingar gerðar á fyrirtækinu, þegar Gudny Langgaard tók við starfi forstjóra. Í framhaldinu var skipulagsbreytingum hrundið í framkvæmd og nýjar áherslur í rekstrinum voru innleiddar. Rýni og lagfæringar á innri ferlum fengu aukið



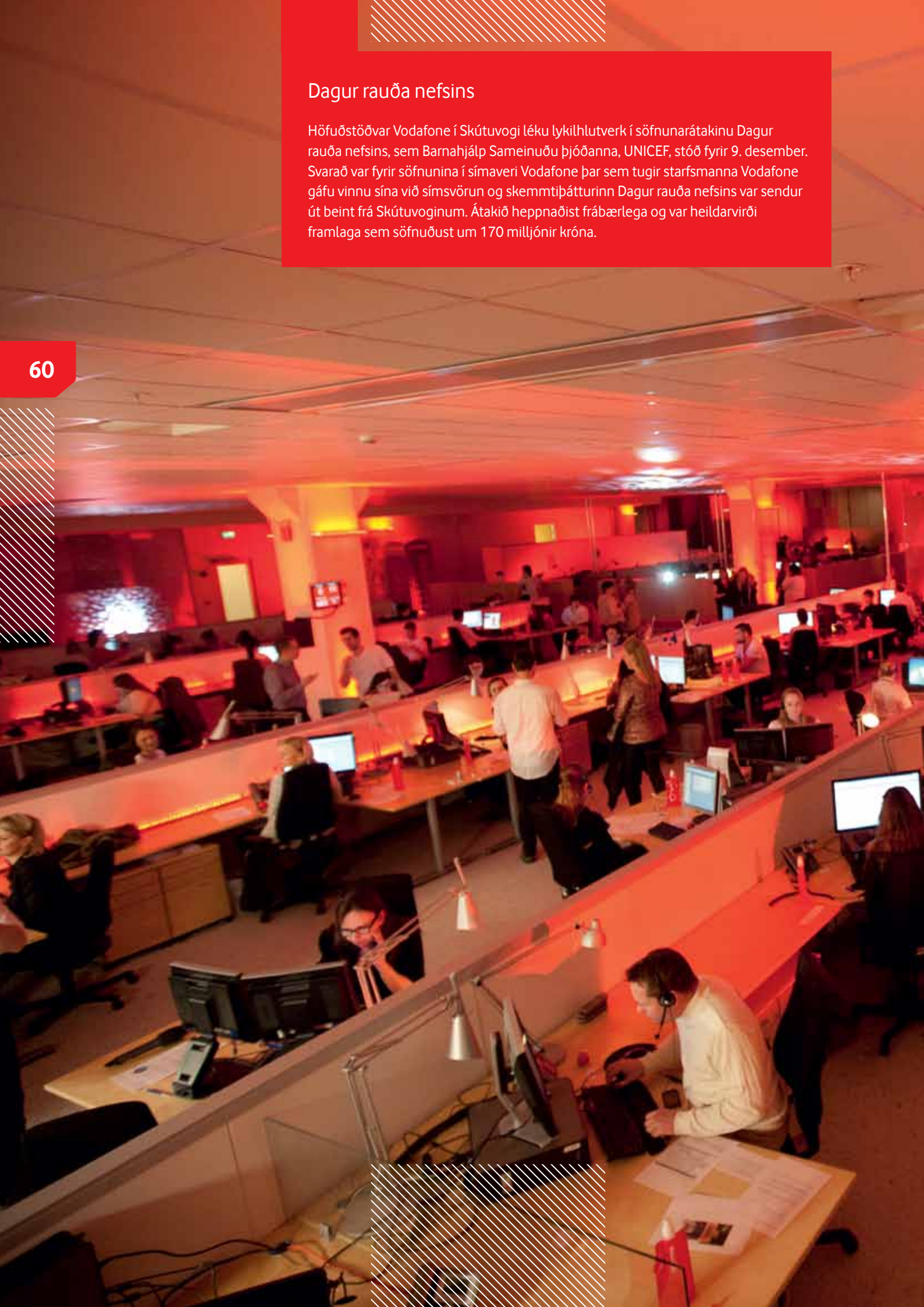
vægi og meiri áhersla var lögð á að bæta bjónustu við viðskiptavini. Þá var ráðist í verðbreytingar, sem skiluðu auknum tekjum á síðustu mánuðum ársins.

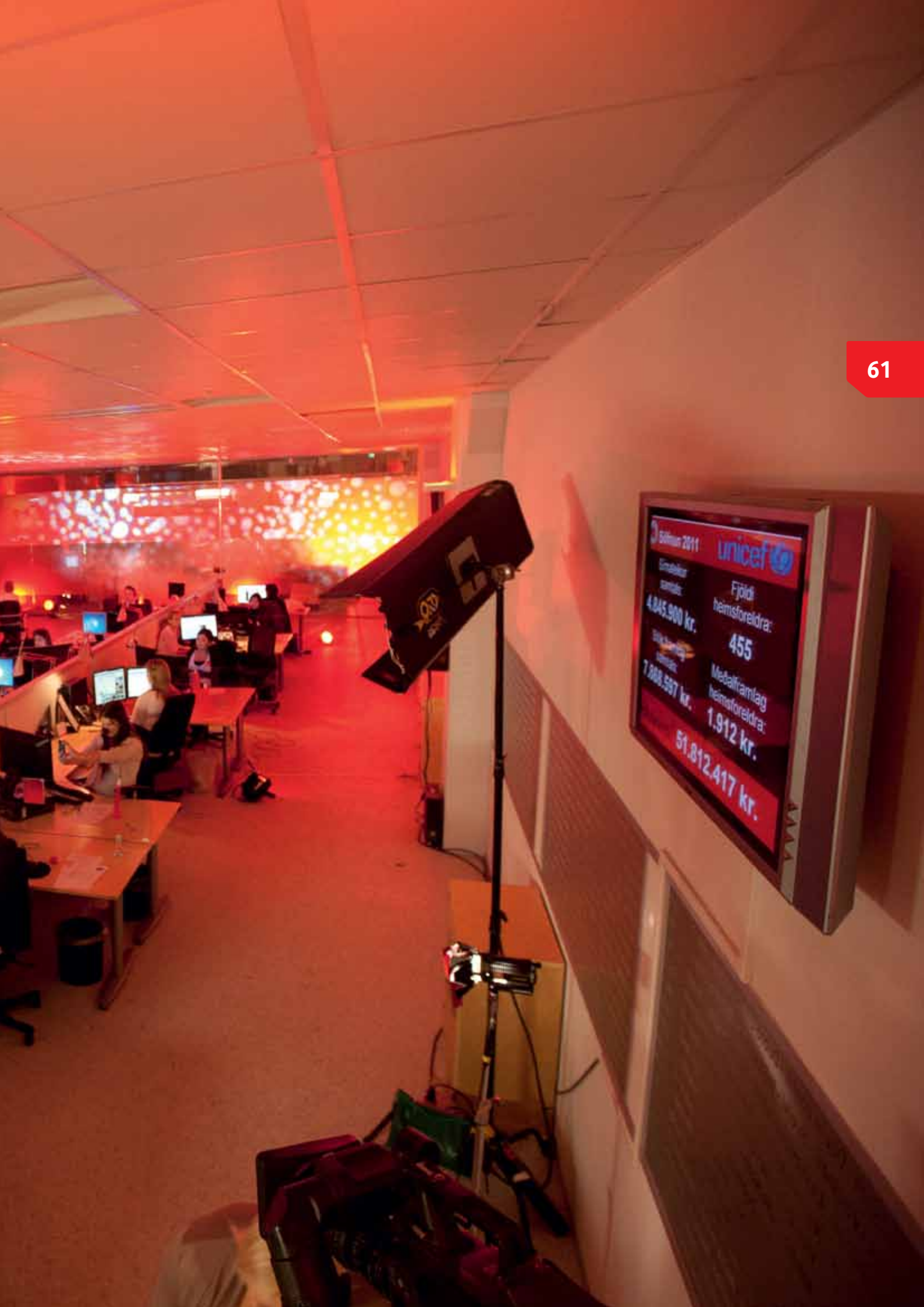
Breytingarnar hafa reynst mjög jákvæðar fyrir Vodafone í Færeyjum. Stjórnendur hafa markað stefnu til næstu ára, sem gefur fulla ástæðu til bjartsýni. Áhersla verður lögð á frekari uppbyggingu og vonir standa til að breytingar verði gerðar á lagaumhverfinu, til að jafna samkeppnisstöðuna á fjarskiptamarkaðnum.

Um mitt ár voru umtalsverðar breytingar gerðar á fyrirtækinu, þegar Gudny Langgaard tók við starfi forstjóra. Í framhaldinu var skipulagsbreytingum hrundið í framkvæmd og nýjar áherslur í rekstrinum voru innleiddar.

Dagur rauða nefnsins

Höfuðstöðvar Vodafone í Skútuvoði léku lykilhlutverk í söfnunaráttakinu Dagur rauða nefnsins, sem Barnahjálpi Sameinuðu þjóðanna, UNICEF, stóð fyrir 9. desember. Svaramannafyrir söfnunina í símværi Vodafone þar sem tugir starfsmanna Vodafone gáfu vinnu sína við símsvörun og skemmtiþátturinn Dagur rauða nefnsins var sendur út beint frá Skútuvoðinum. Átakið heppnaðist frábærlega og var heildarvirði framlaga sem söfnuðust um 170 milljónir króna.





Sólfundur 2011		unicef	
Erstatlaun samlað:	4.845.900 kr.	Fjöldi heimsforeldra:	455
Stærðarmunur samlað:	7.868.597 kr.	Metalframlag heimsforeldra:	1.912 kr.
		Totalt:	51.812.417 kr.

Milljarður í heildsölutekjur

62

Meðal samninga heildsölnunnar á síðasta ári má nefna samninga um útlandasambönd við fjarskipta- og upplýsinga- tæknifyrirtæki og stóran og víðtækan samning við 365 miðla um móttöku og miðlun sjónvarpsefnis.

HEILDSÖLUPJÓNUSTA hefur á undanförunum árum fest sig í sessi sem einn af mikilvægustu þáttunum í rekstri Vodafone. Fyrirtækið býður hefðbundna fjarskiptaþjónustu í heildsölu til annarra fyrirtækja, sem endurselja hana í smásölu til sinna viðskiptavina undir eigin vörumerki. Möguleikar Vodafone á að veita slíka þjónustu hafa aukist verulega samhliða uppbyggingu fyrirtækisins á sínum eigin fjarskiptakerfum. Auk þess að skapa Vodafone auknar tekjur hefur uppbyggingin auðveldað nýjum fyrirtækjum að hasla sér völl á markaðnum, þar sem einokun á heildsölupjónustu hefur verið rofin til hagsbóta fyrir ný fyrirtæki og almenning allan.

Stærstu samningar hingað til

Dreifing á sjónvarpsefni fellur einnig undir heildsölustarfsemi Vodafone og á árinu 2011 voru undirritaðir stærstu dreifisamningar í sögu fyrirtækisins. Viðskiptavinum fjölgaði nokkuð á árinu og tekjur af heildsölustarfseminni námu um milljarði króna.

Heildsölustarfsemin er fjölbreytt og nær til ýmissa þátta fjarskipta fyrir bæði fyrirtæki í fjarskiptageiranum og fyrirtæki utan hans. Meðal samninga heildsölnunnar á síðasta ári má nefna samninga um útlandasambönd við fjarskipta- og upplýsingatæknifyrirtæki og stóran og víðtækan samning við 365 miðla um móttöku og miðlun sjónvarpsefnis. Samningur var gerður við Neyðarlínuna um að byggja upp hálendisnet, samið var við Skjáinn um dreifingu efnis og NOVA um ljósleiðarasambönd fyrir farsímasenda.

Stórar áskoranir

Ákveðnir hlutar heildsölnunnar drógust hins vegar saman á síðasta ári og verður talsverð áskorun að fylla upp í það skarð. Mestu munar um samdrátt í viðskiptum Tals við Vodafone, bæði í farsíma og netþjónustu. Á móti bættust við nýjar tengingar frá Hringdu en þó ekki nægilega margar til að vega upp á móti fækkun frá Tali.

Betri móttaka nýrra viðskiptavina

„Árið 2011 breyttum við ferlinu við innleiðingu nýrra viðskiptavina. Nýtt verklag hefur fækkað verulega villum sem skapast þegar fyrirtæki eða einstaklingar færa sig til Vodafone og **gerir fyrstu samskipti ánægjulegri fyrir viðskiptavini**. Meðal þess sem við gerum er að tilefna sérstakan innleiðingastjóra fyrir ný fyrirtæki og þegar ný heimili koma í viðskipti tryggir söluvernd að innleiðing pantana gangi hnökralaust fyrir sig.“

Heimir Þór Árnason,
deildarstjóri söluvers Vodafone.



Nýr viðskiptavinur daglega

64

AÁRINU 2011 fjölgaði fyrirtækjum í þjónustu við Vodafone úr 6.000 í 6.400 og því er óhætt að segja að mikill vöxtur hafi verið í fyrirtækjaþjónustunni á árinu. Að meðaltali fjölgaði fyrirtækjum í viðskiptum við Vodafone um meira en eitt á dag á árinu. Sérstaklega varð mikil fjölgun meðalstórra fyrirtækja og stofnana. Styrkur Vodafone í þjónustu við sveitarfélög er einnig sérstaklega eftirtektarverður, en þegar samið var við Akureyrarbæ í október voru sjö stærstu sveitarfélög landsins öll komin í viðskipti við Vodafone.

Símaskýið vinsælt

Íslensk fyrirtæki eru greinilega að leita nýrra og hagkvæmari lausna í fjarskiptaþjónustu, því u.þ.b. 35% vöxtur varð í sölu á Símaskýi Vodafone. Símaský er talsímalausn sem felst í því að símsstöðin er hýst hjá Vodafone og þannig þarf viðskiptavinurinn ekki að kaupa eða reka eigin símsstöð sem felur í sér umtalsvert hagræði.

Nýir viðskiptavinir

Meðal þeirra fyrirtækja og stofnana sem komu til Vodafone á síðasta ári má nefna Fjármálaeftirlitið, Listaháskóla Íslands, tónlistarhúsið Hörpu, Akureyrarbæ, Almennu verkfræðistofuna, Gjaldheimtuna, Heilbrigðisstofnun Sauðárkróks, Ingvar Helgason, lögfræðistofuna Advel, Íþróttabandalag Vestmannaeyja, Kadeco, Momentum, Norðurþing, Norræna húsið, Orkuveitu Húsavíkur, Ormsson, Pier, Rafmenn, Reykjanesbæ, Rúmfatalagerinn, SBA Norðurlandi, Smáralind, Verkfræðistofu Norðurlands og WOW AIR.

Endursamningar einnig mikilvægir

Starfsemi fyrirtækjasviðs á síðasta ári gekk ekki út á það eitt að fjölga viðskiptavinum, því aðalatriðið er að þjónusta vel þá sem fyrir eru. Endursamningar við núverandi viðskiptavini eru því ekki síður mikilvægir en að bjóða nýja viðskiptavini velkomna.

Meðal stórra endursamninga árið 2011 má nefna samninga við Húsasmiðjuna, Reykjavíkurborg, Ölgerðina, Eimskip, Heilsugæslu Höfuðborgarsvæðisins, KPMG, N1, Basis, Sparnað, Virðingu, HHÍ, Iðuna Fræðslusetur, Íslandsspil, Securitas, Heimilistæki, ISNIC, Grand Hótel, NBI, ÍSÍ, Hótel Sögu, Kynnisferðir,

Eykt, Borgun, Plastprent, ET flutninga, Öflun, Faxaflóahafnir, Nethönnun, Sorpu, Orkuveitu Reykjavíkur, Eflu, Opin kerfi, DK Búnað, Sölufélag garðyrkjumanna, Menn og Mýs, Tækniskólann, Cabin Hótel, 365 miðla, BPI Iceland, Point og Landsbankann.

Velkomin aftur

Í harðri samkeppni er sú hættu ávallt til staðar, að fyrirtæki flytji viðskipti sín frá Vodafone. Á síðasta ári gerðist það í fyrsta sinn í mörg ár, að einn af stærstu viðskiptavinum okkar hætti í viðskiptum eftir að hafa boðið út þjónustuna. Um var að ræða Icelandair, sem hafði lengi verið mikilvægur viðskiptavinur. Vodafone þakkar Icelandair fyrir frábær samskipti á undanförunum árum og mun taka fyrirtækinu fagnandi næst þegar Icelandair hyggst bjóða út sín fjarskipti.

Símaský er talsímalausn sem felst í því að símsstöðin er hýst hjá Vodafone og þannig þarf viðskiptavinurinn ekki að kaupa eða reka eigin símsstöð sem felur í sér umtalsvert hagræði.



Efri mynd:

Landsbankinn var eitt fjölmargra fyrirtækja sem endurnýjaði samninga við Vodafone á árinu.

Neðri mynd:

Reykjanesbær bættist í hóp sveitarfélaga í viðskiptum við Vodafone á árinu 2011, en Vodafone sér nú um fjarskipti sjö stærstu sveitarfélaga landsins.

Heitir reitir heitir

66

VODAFONE rekur nú um 170 „heita reiti“ – opin þráðlaus net sem kaffihús, veitingastaðir og önnur fyrirtæki bjóða viðskiptavinum sínum aðgang að. Gestir staðanna greiða ekki fyrir tenginguna, en viðkomandi fyrirtæki greiða Vodafone hóflegt mánaðargjald.

Heitu reitirnir hafa verið vinsælir í gegnum tíðina, en með tilkomu snjallsíma og spjaldtölva, sem einnig geta nýtt sér þráðlausu netin, hefur notkun þeirra vaxið enn meira. Nú er svo komið að ríflega 4 TB af gögnum er halað niður í hverjum mánuði í gegnum heita reiti Vodafone, sem er gríðarlega mikið gagnamagn. Svo mikil notkun þýðir að Vodafone þarf að leggja mikla vinnu og tækjabúnað í að halda þjónustunni úti. Til að mynda var miðjubúnaður sem þjónustan byggir á uppfærður á síðasta ári.

Apple hefur yfirburði

Athyglisvert er að rýna í notkunargögn, þar sem m.a. má greina hvers konar tölvur, tæki og tól tengjast þessum opnu netum. Athygli vekur hve hátt hlutfall Apple tækjanna iPod, iPhone og iPad er, en þau eru um 45% allra tækja sem tengjast heitum reitum Vodafone. Android-tæki eru 17% allra tækja á meðan Windows-tölvur eru ekki nema rétt ríflega 12%. Apple tölvur eru um 12% tækjanna sem tengjast heitu reitunum og þar sem PC-tölvur seljast að jafnaði umtalsvert betur en Apple-tölvur má draga þá ályktun að Makkanotendur séu almennt mun duglegri við að viðra tölvur sínar á kaffihúsum en PC-eigendur.

Lokað á óeðlilega notkun

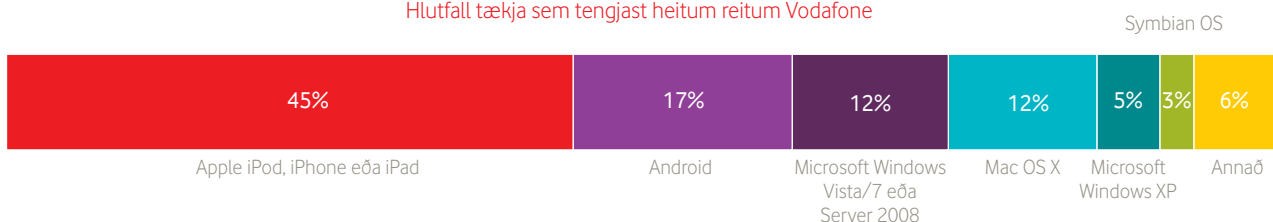
Nýlegar uppfærslur á búnaðinum gera Vodafone einnig kleift að loka fyrir óeðlilega notkun. Þannig er lokað á tæki sem hala niður mjög miklu gagnamagni og tæki sem viðskiptavinir kaffihúsa hafa tæpast meðferðis, t.d. leikjatölvur á borð við X-Box og Nintendo Wii. Áður bar nokkuð á slíkri notkun, en draga má þá ályktun að nágrennar kaffihúsa eða

veitingastaða hafi þá tengt leikjatölvurnar við heitu reitina til að hala niður gögnum.

Kostnaður Vodafone vegna ört vaxandi notkunar á heitum reitum hefur aukist mikið á undanförunum misserum. Á sama tíma hafa tekjurnar af þjónustunni staðið í stað. Ljóst er að slík þróun gengur ekki til lengdar og fyrr en síðar þarf að endurskoða fyrirkomulagið. Væntanlega verður þá litið til þess hvernig slík þjónusta er jafnan veitt erlendis, en þar er algengt að viðskiptavinir kaffihúsa, veitingastaða, hótela eða annarra opinberra staða greiði hóflegt gjald fyrir notkunina.

Athygli vekur hve hátt hlutfall Apple tækjanna iPod, iPhone og iPad er, en þau eru um 45% allra tækja sem tengjast heitum reitum Vodafone.

Hlutfall tækja sem tengjast heitum reitum Vodafone





Innlegg á Facebook-síðu Vodafone,
26. febrúar 2012

Meginástæðan fyrir því að ég er í viðskiptum við Vodafone IS er sú að þjónustan hjá fyrirtækinu er algerlega til fyrirmyndar. Þegar upp koma villur, þá hefur aldrei staðið á þessu góða fólki að svara fjótt og örugglega og greiða úr þeim strax. Þar með talið um helgar. Snillingar.

Atli Jarl Martin

Atli Jarl og fjölskylda,
Halldóra Björg Gunnlaugsdóttir,
Sara Björt Martin og
Lena Rut Martin.

Nýr vefur Vodafone

68

Á SÍÐASTA ári var vefsvæði Vodafone endurhannað frá grunni og leit nýr vefur dagsins ljós í lok ágúst. Lagt var upp með að vefurinn yrði eins einfaldur, þægilegur og upplýsandi og kostur er. Samhliða endurhönnun vefsins voru Mínar síður, þjónustuvæði viðskiptavina á Vodafone.is, einnig endurhannaðar og ýmsum þjónustumöguleikum bætt við.

Auðveldara aðgengi

Við endurhönnunina var fyrst ráðist í viðmótsprófanir á eldri vef til að fá álit notenda á því sem betur mátti fara og niðurstöðurnar notaðar markvisst við að þróa nýja vefinn. Jafnframt voru settir saman vinnuhópar innanhúss sem hönnuðir síðunnar höfðu aðgang að til að fá sjónarmið þeirra sem vinna að sölu, þjónustu og markaðssetningu hjá Vodafone. Fljótlega eftir að nýr vefur var kominn í loftið voru svo aftur framkvæmdar viðmótsprófanir á nýja vefnum til að tryggja að hann stæðist allar kröfur og hægt væri að sníða strax af þá agnúa sem finna mátti.

Meðal helstu breytinga var að gert var auðveldara en áður að finna réttan

málaflokk með því að bæta aðalvallista síðunnar. Af forsíðunni má nú strax fá aðgang að öllu því efni sem notendur leita mest eftir en að auki var ný og endurbætt leitarvél tekin í notkun. Aðgengi að hjálparsíðum Vodafone var jafnframt gert betra en áður þannig að viðskiptavinir eigi auðveldara með að fá svör við algengustu spurningum um helstu vörur og þjónustu Vodafone. Allt miðaði þetta að því að auðvelda notendum að finna það sem þeir leita að fljótt og örugglega.

Persónulegri fréttir og aukin samskipti

Önnur áhrifarík breyting var að vefurinn var gerður persónulegri með því að sameina fréttir af fyrirtækinu og blogg starfsmanna og birta á forsíðu vefsins. Þannig eru fréttir af nýjungum, breytingum á þjónustu eða áhuga-verðum viðburðum í starfsemi fyrirtækisins ekki lengur andlitslausar tilkynningar í fréttalista, heldur birtar í nafni þeirra starfsmanna sem vinna við viðkomandi málaflokk.

Um leið var lesendum gert kleift að birta athugasemdir við fréttirnar og hefur athugasemdakerfið oft reynst líflegur vettvangur skoðanaskipta og frekari umræðu um viðkomandi málefni. Vægi samfélagsmiðla á borð við Facebook, Twitter og YouTube var jafnframt aukið á vefnum.

Miðdepill þjónustu

Mikilvægi Vodafone.is felst ekki bara í að veita upplýsingar um vöru og þjónustu, heldur er vefurinn líka miðpunktur flestra nýju þjónustuleiðanna sem kynntar voru síðastliðið haust. Vefurinn hýsir t.d. Mínar síður, sem viðskiptavinir geta bæði nýtt til að sækja upplýsingar um sína þjónustu og jafnframt til sjálfsafgreiðslu af ýmsu tagi. Að auki þurfa viðskiptavinir að fara á Vodafone.is til að komast í Netspjall Vodafone og eins til að panta símtal úr þjónustuveri, þótt það sé reyndar líka hægt í 1414 appinu. En einnig má nefna að á nýja vefnum var sérstök athygli viðskiptavina vakin á að hægt væri að senda inn aðstoðarbeiðni með því að fylla út fyrirspurn á vefnum. Það skilaði sér í mikilli fjölgun á slíkum fyrirspurnum, sem dró úr þörf viðskiptavina til að hringja í þjónustuverið til að sækja sér aðstoð.

Tilnefndur til Íslensku vefverðlaunanna

Endurhannaður vefur var tilnefndur til tveggja verðlauna í úrslitum Íslensku vefverðlaunanna 2011. Hann var einn fimm vefja sem tilnefndur var sem besti sölu- og kynningarvefur fyrirtækis með yfir 50 starfsmenn og sem besti þjónustu- og upplýsingavefurinn. Þótt annar vefur hafi hlotið verðlaunin á endanum eru tilnefningarnar engu að síður viðurkenning um að vel hafi tekist til við endurhönnun Vodafone.is.

Heimasími 0	Heimasími 50	Heimasími 200	Heimasími 300	Heimasími 500	
Þráttar mörktur í landinu	50 mín.	200 mín.	300 mín.	500 mín.	
WAP-tákn í heimilissímanum	22 kr.	22 kr.	22 kr.	20 kr.	
Þráttar mörktur í landinu, sími með Vodafone GUL	1.000	1.000	1.000	1.000	
Neti	1.990 kr.	2.450 kr.	3.550 kr.	4.440 kr.	6.150 kr.

Efri mynd:

Forsíða Vodafone.is er hönnuð með það í huga að auðvelt sé að finna þá þjónustu sem flestir nýta sér á vefnum.

Neðri mynd t.v.:

Upplýsingar um þjónustuvæði voru endurhannaðar þannig að nú sést útbreiðsla GSM og 3G dreifikerfisins á gagnvirku korti auk þess sem upplýsingar um mögulega ljósleiðara- og ADSL-tengingu má finna með því að slá inn heimilisfang.

Neðri mynd t.h.:

Á vörusíðunum er birt einfalt yfirlit yfir þjónustuleiðir og allar helstu upplýsingar sem þeim tengjast.

Gagnahraðbraut kringum landið



70

R EKSTRARFORSENDUR fyrir alhliða fjarskiptþjónustu á landsbyggðinni gjörbreyttust í ársbyrjun 2011, þegar ljósleiðarahringur Vodafone var tekinn í notkun. Í stað þess að kaupa gagnaflutning á uppsprengdu verði af öðrum gat Vodafone loksins sjálft annast sína gagnaflutninga og fyrir vikið boðið alhliða þjónustu mun víðar en áður.

Mikið var haft fyrir þessum merka áfanga. Árið 2008 bauð Varnarmálastofnun út afnot á tveimur ljóspráðum á ljósleiðaraneti sem liggur kringum landið. Varnarliðið hafði lagt og notað ljósleiðarann en við brotthvarf Varnarliðsins kom hann í hlut ríkisins.

Aðgangur boðinn út

Tilgangur útboðsins var að auka samkeppni í fjarskiptþjónustu á landsbyggðinni og hvetja til eðlilegrar verðmyndunar á gagnaflutningum um landið. Fram að þeim tíma hafði Míla ehf. verið einrátt á þeim markaði og verðskráin hafði tekið mið af þeirri

staðreynd. Við mat á tilboðunum sem bárust var horft til nokkurra þátta. Örvun samkeppni hafði 40% vægi, leiguverð og fjöldi nettengipunkta 15% hvort en upphafstími þjónustu, þjónustuframboð og eitt verð um land allt hafði hvert um sig 10% vægi.

Tilboð Fjarska ehf. var upphaflega metið best og Fjarski átti því að fá aðgang að fyrri ljóspræðinum. Sá þráður hafði verið laus frá því í desember 2008 og ekkert átti að vera því til fyrirstöðu að koma honum í notkun sem fyrst. Tilboð Vodafone var metið næstbest og fyrirtækið átti því að fá aðgang að síðari ljóspræðinum. Samningur milli Varnarmálastofnunar og Vodafone þess efnis var undirritaður 8. febrúar 2010.

Samkeppnin tafin

Í apríl sama ár dró Fjarski hins vegar tilboð sitt til baka og í kjölfarið var samið um að Vodafone fengi aðgang að fyrsta ljóspræðinum. Starfsmenn Vodafone hófust handa við undirbúning, m.a. með því að fjárfesta í nauðsynlegum búnaði og ráðgerði markvissa markaðssókn á ákveðin svæði á landsbyggðinni. Vegna mikillar andstöðu Mílu ehf. gekk hins vegar brösuglega að fá aðgang að tengistöðum ljósleiðarans, en slíkur aðgangur var nauðsynlegur vegna

uppsetningar á tæknibúnaði. Míla hafði annast rekstur á ljósleiðaranum fyrir Varnarliðið, en sá ótal lagatæknilega annmarka á því að veita Vodafone aðgang að þræðinum og reyndar á útboðinu í heild.

Aðgerðir Mílu töfðu málið um nokkra mánuði og ollu Vodafone nokkru fjárhagstjóni. Þær dugðu þó ekki til að koma varanlega í veg fyrir aðgang Vodafone að ljósleiðaranum og í ársbyrjun 2011 rann upp langþráður dagur, þegar Vodafone tók ljósleiðarann í notkun. Samkeppni í gagnaflutningum um landið var hafin.

Í stað þess að kaupa gagnaflutning á uppsprengdu verði af öðrum gat Vodafone loksins sjálft annast sína gagnaflutninga og fyrir vikið boðið alhliða þjónustu mun víðar en áður.

Vel tengt tónlistar- og ráðstefnuhús

„Til að jafn umfangsmikil starfsemi og sú sem við reukum í Hörpu gangi snurðulaust fyrir sig þurfa öll fjarskipti að vera fyrsta flokks. Eftir útboð á síðasta ári reyndist Vodafone vera hagkvæmasti kosturinn og hefur frá því Harpa opnaði veitt okkur öruggt fjarskiptasamband og góða þjónustu.“

Höskuldur Ásgeirsson, framkvæmdastjóri Ago, rekstrarfélags Hörpu.

Árið 2011 hjá 1414, þjónustuveri Vodafone

679.833 símtöl í 1414.

72

501.988 svöruð símtöl.

98.143 símtöl hringd úr 1414.

Alls töluðu þjónustufulltrúar Vodafone í **44.010**

Annasamasti mánuður nethjálpar (internet og fastlína):

2.115 viðskiptavinir sendu SMS í 1414.

Pöntuðu símtal hjá þjónustuveri:

7.063 viðskiptavinir notuðu Netspjall Vodafone.

Annasamasti mánuður sjónvarpsþjónustu: **September**

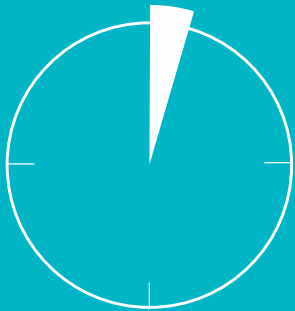
Um **40%** starfsmanna Vodafone vinna við að aðstoða viðskiptavini í þjónustuverinu 1414.

Meðaltími
allra símtala

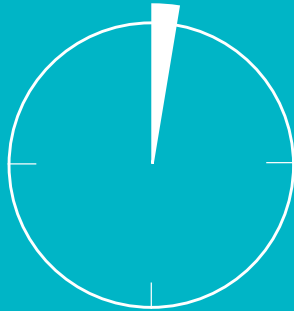
Meðaltími í símaveri (reikningar og
farsímaþjónusta)

Meðaltími
nethjálp

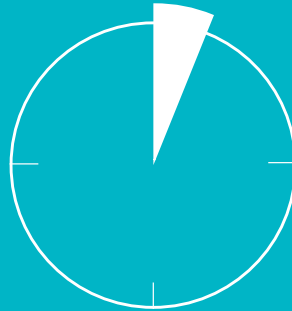
Meðaltími
sjónvarpsþjónusta



4:24
mín.



2:30
mín.



5:56
mín.



4:42
mín.

73

Annasamasti mánuður í símaveri (reikningar og farsímaþjónusta): **Júní 35.952**

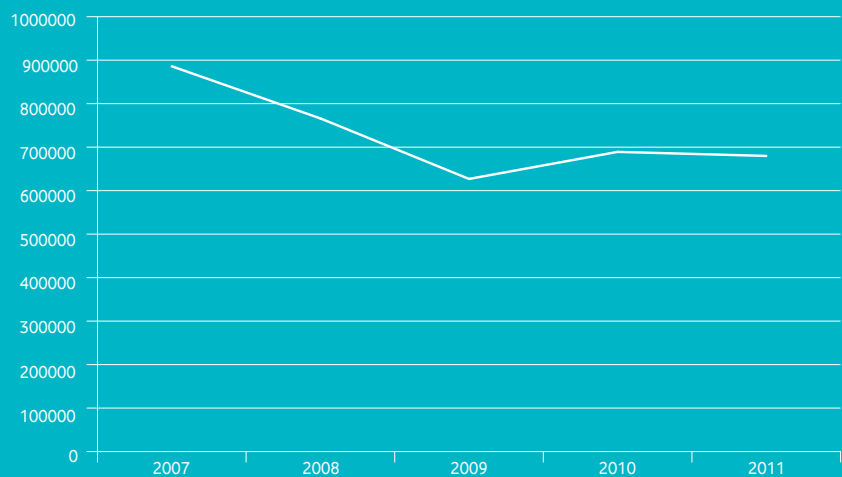
klukkustundir við viðskiptavini á árinu.

September **17.454** símtöl

1.063

16.881 símtöl

Fjöldi innhringinga



Betri eftirfylgni og fleiri leiðir til að hafa samband

„Á árinu unnum við áfram að verkefninu „Fullkomin þjónusta“ sem hefur reynst afar vel til að aðstoða viðskiptavinum okkar. Það gengur út á að tryggja að vinnulag í þjónustuveri og eftirfylgni starfsfólks leiði til að viðskiptavinir þurfi ekki að hringja oftar en einu sinni til að fá úrlausn sinna mála.

Að auki fjölguðum við leiðum til að hafa samband við þjónustuver og notum nú bæði netspjall og SMS í 1414 til að aðstoða viðskiptavinum. Jafnframt bjóðum við viðskiptavinum að panta símtal frá þjónustufulltrúa þegar þeim hentar. **Það hefur mælst vel fyrir og aukið þjónustustig okkar umtalsvert.**

Gróa Helga Eggertsdóttir,
forstöðumaður þjónustuvers Vodafone.

Skipurit Vodafone á Íslandi



Forstjóri
Ómar Svavarsson

75

Sölusvið
Björn Víglundsson

Þjónustusvið
Jóhann Másson

Tæknisvið
Kjartan Briem

Rekstrarsvið
Hrönn Sveinsdóttir

Samskiptasvið
Hrannar Pétursson

Viðskiptapróun
Elva Guðrún Guðjónsdóttir

Þjónustuver
Helen Breiðfjörð

Netkerfi
Sigurbjörn Eiríksson

Fjármál
Hildur Pála Gunnarsdóttir

Markaðsmál
Anna Kristín Kristjánsdóttir

Einstaklingssala
Vilhjálmur S. Eiríksson

Viðskiptaráðgjöf
Trausti Guðmundsson

Notendakerfi
Brynhildur Þorgeirsdóttir

Hagdeild
María Arthúrsdóttir

Starfsmannamál
Sonja M. Scott

Fyrirtækjasala
Ottó Sigurðsson

Viðskiptavernd
Ragnheiður Hauksdóttir

Viðskiptakerfi
Fannar Örn Þorbjörnsson

Gæðamál
Jakob Þór Guðbjartsson

Innkaupastýring
NN

Nýtt skipulag hjá Vodafone

76



Ómar Svavarsson er forstjóri Vodafone. Hann tók við starfi forstjóra í nóvember 2009, eftir að hafa verið framkvæmdastjóri sölu- og þjónustusviðs Vodafone frá árinu 2005. Áður starfaði Ómar sem framkvæmdastjóri einstaklingssviðs hjá Sjóvá.

UMTALSVERÐAR breytingar voru gerðar á innra skipulagi Vodafone snemma árs 2012. Nýja skipulaginu er ætlað að skerpa áherslur í starfsemi Vodafone og auka skilvirkni í þjónustu við viðskiptavini.

Eftir breytingarnar eru fimm svið innan fyrirtækisins; sölusvið, þjónustusvið, tæknisvið, rekstrarsvið og samskiptasvið. Sölusvið er ábyrgt fyrir allri sölu, sem áður fór fram á bæði einstaklings- og fyrirtækjasviði. Að sama skapi er



Hrönn Sveinsdóttir er framkvæmdastjóri rekstrarsviðs. Hrönn hóf störf hjá Vodafone sem framkvæmdastjóri fjármálasviðs árið 2005, en áður hafði hún gegnt sama starfi hjá P. Samúelssyni þar sem hún var einnig starfsmannastjóri.

þjónustusvið nú ábyrgt fyrir þjónustu við alla viðskiptavini, hvort heldur einstaklinga eða fyrirtæki.

Minni háttar breytingar voru gerðar á tæknisviði en tiltekin verkefni voru færð þaðan til rekstrarsviðs, sem áður hét fjármálasvið en fær nú auknar rekstrarlegar skyldur. Hluti af verkefnum sem áður tilheyrðu fjármálasviði færðust hins vegar yfir á nýtt svið, samskiptasvið, sem er ábyrgt fyrir markaðsmálum, starfsmannamálum, lögfræðimálum og almannatengslum.



Björn Víglundsson er framkvæmdastjóri sölusviðs. Hann var áður framkvæmdastjóri einstaklingssviðs frá 2009 og framkvæmdastjóri markaðs- og vörumótunarsviðs frá árinu 2005. Áður hafði Björn starfað sem framkvæmdastjóri markaðssviðs hjá P. Samúelssyni og hjá Tryggingamiðstöðinni.



Jóhann Másson er framkvæmdastjóri þjónustusviðs. Jóhann var áður framkvæmdastjóri fyrirtækjasviðs frá 2009 en hafði áður verið forstöðumaður fyrirtækjasölu frá ársbyrjun 2006. Áður vann Jóhann hjá Símanum, fyrst sem forstöðumaður á stórnotendasviði og síðar fyrirtækjasviði.



Kjartan Briem er framkvæmdastjóri tæknisviðs frá nóvember 2009. Áður var Kjartan forstöðumaður notenda- og símkerfa hjá Vodafone. Hann starfaði sem forstöðumaður og framkvæmdastjóri hjá Íslandssíma frá árinu 2000 en þar áður um fjögurra ára skeið hjá Símanum.



Hrannar Pétursson er framkvæmdastjóri samskiptasviðs. Hann hóf störf hjá Vodafone vorið 2007 sem forstöðumaður almannatengsla og varð síðar einnig ábyrgur fyrir vörumótun á einstaklingssviði. Undanfarin tvö ár hefur Hrannar gegnt starfi upplýsingafulltrúa á skrifstofu forstjóra. Áður var hann upplýsingafulltrúi hjá Alcan í Straumsvík og fréttamaður á Ríkissjónvarpinu.

Stjórn Vodafone

78

Stjórnarmenn



Þór Hauksson er stjórnarformaður Vodafone. Hann starfar hjá Framtakssjóði Íslands en var áður starfsmaður í fjármálaráðuneytinu, hjá Kaupþingi, Straumi fjárfestingarbanka og Skiptum hf. Þór er með MBA gráðu frá Háskólanum í Reykjavík og MA gráðu í stjórn mála- og hagfræði frá University of Hull. Hann situr einnig í stjórnnum Advania, Teymis og N1.



Brynja Guðmundsdóttir er forstjóri Gagnavörslunnar. Hún situr í stjórnnum ýmissa fyrirtækja og félaga. Hún starfaði áður m.a. hjá Alfesca, Skýrr og Símanum. Brynja er menntaður viðskiptafræðingur frá endurskoðendasviði Háskóla Íslands.



Einar Páll Tamimi er einn eiganda lögfræðipjónustunnar Nordik. Áður starfaði hann m.a. hjá Glitni banka hf., EFTA og Háskólanum í Reykjavík. Einar Páll gegnir stjórnarstörfum í ýmsum innlendum og erlendum fyrirtækjum. Einar Páll er með embættispróf í lögfræði frá Háskóla Ísland, auk meistaraþrófs frá þremur erlendum háskólum; í þjóðarétti frá Háskólanum í Helsinki, alþjóðalögum og lagakenningum frá Lagadeild Harvard háskóla og í alþjóðlegum efnahags- og viðskiptarétti frá Kyushu háskóla í Fukuoka í Japan.



Helga Viðarsdóttir er markaðsstjóri Norræna hússins, en starfaði áður sem framkvæmdastjóri Trico og framkvæmdastjóri markaðssviðs 66°Norður. Hún er menntaður rekstrarfræðingur frá Háskólanum á Akureyri og með meistarapróf í viðskiptum frá Viðskiptaháskólanum í Árósum með áherslu á viðskipti milli fyrirtækja. Helga situr í stjórn fjölmiðilsins Krítik og Trico hf.



Reimar Pétursson er hæstaréttarlögmaður og er einn eigenda lögmennstofunnar Lögmenn Lækjargötu. Auk lögmennsstarfa hefur hann starfað m.a. hjá Atorku og Straumi fjárfestingarbanka. Reimar er með embættispróf í lögfræði frá Háskóla Íslands og meistarapróf frá Columbia University í New York.

VODAFONE er í eigu Eignarhaldsfélagsins fjarskipta hf. Hluthafar í eignarhaldsfélaginu eru 45 talsins og fer Framtakssjóður Íslands með ráðandi hlut. Framtakssjóður á beint rúmlega 18,4% hlut í félaginu auk þess sem Eignarhaldsfélagið Vestia, sem á rúmlega 61% hlut, er í eigu Framtakssjóðs. Eignarhlutur Framtakssjóðs í Vodafone er því í raun 79,5%.

Eigendur Vodafone í árslok 2011 voru þessir:

Framtakssjóður Ísland	79,5%
Lífeyrissjóðir Bankastræti 7	3,1%
Íslandssjóðir hf, sjóður 1-Skuld	2,6%
Miðengi ehf	2,2%
Stafir lífeyrissjóður	1,6%
Lífeyrissjóður Verkfræðinga	1,5%
Gildi -lífeyrissjóður	1,4%
Kaupþing Hávaxtasjóður	1,0%
Stapi lífeyrissjóður	1,0%
Almenni lífeyrissjóðurinn	0,8%
35 aðrir eigendur samtals	5,4%

Úr klakaböndum

Þau eru ekki árennileg sum verkefnið sem glíma þarf við í íslenskum fjarskiptarekstri, eins og t.d. að brjóta klakann af fjarskiptamastri sem minnir helst á Ísjaka. Starfsfólk Vodafone lætur þó ekki að sér hæða og ræðst í verkin - okkur tekst þetta alltaf á endanum!



Skýrsla og áritun stjórnar og forstjóra

Á

RSREIKNINGURINN

hefur að geyma samstæðureikning Fjarskipta ehf. og dótturfélags þess, P/F

Kall í Færeyjum. Fjarskipti ehf. er fjarskiptafélag sem býður einstaklingum, fyrirtækjum, stofnunum og opinberum aðilum alhliða fjarskiptaþjónustu undir vörumerkinu Vodafone.

Samkvæmt rekstrarreikningi og yfirliti um heildarafkomu nam hagnaður af rekstri samstæðunnar á árinu 227 millj. kr., en þegar tekið er tillit til þýðingarmunar vegna starfsemi erlends dótturfélags er hagnaður samstæðunnar á árinu 248 millj.kr. Tekjur samstæðunnar af seldum vörum og þjónustu námu 12.722 millj. kr. Samkvæmt efnahagsreikningi námu eignir samstæðunna 15.764 millj. kr. Eigið fé samstæðunnar 31. desember 2011 nam 3.975 millj. kr. Hlutfé félagsins nemur 2.550 millj kr. og er það allt í eigu Eignarhaldsfélagsins Fjarskipta ehf.

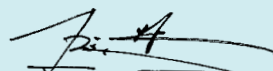

Tekjur samstæðunnar af seldum vörum og þjónustu námu 12.722 millj. kr. Samkvæmt efnahagsreikningi námu eignir samstæðunna 15.764 millj. kr.

Stjórn félagsins leggur til að ekki verði greiddur út arður til hluthafa á árinu 2012 vegna rekstrarársins 2011. Vísað er til ársreikningsins um ráðstöfun hagnaðar og aðrar breytingar á eiginfjárreikningum.

Stjórn og forstjóri Fjarskipta ehf. staðfesta hér með ársreikning samstæðunnar fyrir árið 2011 með undirritun sinni.

Reykjavík, 29. febrúar 2012.

Stjórn


Brynja Guðmundsdóttir
HELGA VÍPVEÐ.


Forstjóri



Áritun óháðra endurskoðanda

Til stjórnar og hluthafa Fjarsskipta ehf.

82

VÍÐ höfum endurskoðað meðfylgjandi samstæðu-ársreikning Fjarsskipta ehf. fyrir árið 2011. Ársreikningurinn hefur að geyma rekstrarreikning og yfirlit um heildarafkomu, efnahagsreikning, eiginfjáryfirlit, sjóðstremisýfirlit, upplýsingar um helstu reikningsskilaaðferðir og aðrar skýringar.

Ábyrgð stjórnenda á ársreikningnum

Stjórnendur eru ábyrgir fyrir gerð og glöggri framsetningu ársreikningsins í samræmi við alþjóðlega reikningsskilastaðla, eins og þeir hafa verið staðfestir af Evrópusambandinu. Stjórnendur eru einnig ábyrgir fyrir því innra eftirliti sem þeir telja nauðsynlegt til að gera þeim kleift að setja fram ársreikning sem er án verulegra annmarka, hvort sem er vegna sviksemi eða mistaka.

Ábyrgð endurskoðanda

Ábyrgð okkar felst í því álit sem við látum í ljós á ársreikningnum á grundvelli endurskoðunarinnar. Endurskoðað var í samræmi við alþjóðlega endurskoðunarstaðla. Samkvæmt þeim ber okkur að fara eftir settum siðareglum og skipuleggja og haga endurskoðuninni þannig að nægjanleg víska fáiast um hvort ársreikningurinn sé án verulegra annmarka.

Endurskoðun felur í sér aðgerðir til staðfestingar á fjárhæðum og öðrum upplýsingum í ársreikningnum. Val endurskoðunaraðgerða byggist á faglegu mati endurskoðandans, þar með talið á þeirri hættu að verulegir annmarkar séu á ársreikningnum, hvort sem er vegna sviksemi eða mistaka. Við áhættumatið er tekið tillit til þess innra eftirlits sem varðar gerð og glögga framsetningu ársreiknings, til þess að skipuleggja viðeigandi endurskoðunaraðgerðir, en ekki til þess að gefa álit á virkni innra eftirlits félagsins. Endurskoðun felur einnig í sér mat á því hvort reikningsskilaaðferðir og matsaðferðir sem stjórnendur nota við gerð

ársreikningsins séu viðeigandi sem og mat á framsetningu hans í heild. Við teljum að við endurskoðunina höfum við aflað nægilegra og viðeigandi gagna til að byggja álit okkar á.

Álit

Það er álit okkar að ársreikningurinn gefi glögga mynd af afkomu samstæðunnar á árinu 2011, fjárhagsstöðu hennar 31. desember 2011 og breytingu á handbæru fé á árinu 2011, í samræmi við alþjóðlega reikningsskilastaðla eins og þeir hafa verið staðfestir af Evrópusambandinu.

Staðfesting vegna skýrslu stjórnar

Í samræmi við ákvæði 5. tl. 1. mgr. 106 gr. laga nr. 3/2006 um ársreikninga staðfestum við samkvæmt okkar bestu vitund að í skýrslu stjórnar sem fylgir ársreikningi þessum eru veittar þær upplýsingar sem þar ber að veita í samræmi við lög um ársreikninga og koma ekki fram í skýringum.

Reykjavík, 29. febrúar 2012.
KPMG ehf.

Margrjet G. Flóres
Guðný P. Guðmundsd.

Rekstrarreikningur og yfirlit um heildarafkomu ársins

	Skýr.	2011	2010
Sala	5	12.722	12.637
Kostnaðarverð seldra vara og þjónustu	6	(7.678)	(7.595)
Framlegð		5.044	5.042
Aðrar rekstrartekjur		5	4
Annar rekstrarkostnaður		(4.102)	(3.860)
Rekstrarhagnaður		947	1.186
Fjármunatekjur		63	152
Fjármagnsgjöld		(741)	(1.019)
Hrein fjármagnsgjöld	10	(678)	(867)
Hagnaður fyrir tekjuskatt		269	319
Tekjuskattur	11	(42)	36
Hagnaður ársins		227	355
Rekstrarliðir færðir beint á eigið fé			
Þýðingarmunur vegna starfsemi erlends dótturfélags		21	(81)
Rekstrarliðir færðir beint á eigið fé samtals		21	(81)
Heildarhagnaður ársins		248	274
Hagnaður á hverja krónu hlutafjár	24	0,09	0,14

Efnahagsreikningur 31. desember 2011

84

	Skýr.	2011	2010
Eignir			
Rekstrarfjármunir	12-16	4.534	4.802
Óefnislegar eignir	17	7.057	6.843
Eignarhlutir í félögum	18	2	3
Skattinneign	19	987	1.029
		<u>12.580</u>	<u>12.677</u>
	Fastafjármunir		
Birgðir	20	111	126
Viðskiptakröfur og aðrar skammtímakröfur	21	2.798	2.757
Handbært fé	22	275	656
		<u>3.184</u>	<u>3.539</u>
	Veltufjármunir		
	Eignir samtals	<u>15.764</u>	<u>16.216</u>
Eigið fé			
Hlutafé		2.550	2.550
Yfirverðsreikningur hlutafjár		623	597
Þýðingarmunur		246	225
Óráðstafað eigið fé		556	355
		<u>3.975</u>	<u>3.727</u>
	Eigið fé	23	
Skuldir			
Vaxtaberandi skuldir	25-27	8.721	9.416
Fyrirframinnheimtar tekjur	30	70	109
		<u>8.791</u>	<u>9.525</u>
	Langtímaskuldir		
Vaxtaberandi skuldir	28	714	758
Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir	29	1.864	1.778
Skuldir við tengda aðila	35	324	324
Fyrirframinnheimtar tekjur	30	96	104
		<u>2.998</u>	<u>2.964</u>
	Skammtímaskuldir		
	Skuldir samtals	<u>11.789</u>	<u>12.489</u>
	Eigið fé og skuldir samtals	<u>15.764</u>	<u>16.216</u>

Eiginfjáryfirlit ársins 2011

	Hlutafé	Yfirvörð- reikningur hlutafjár	Þýðingar- munur	Óráðstafað eigið fé	Eigið fé samts
Árið 2010					
Eigið fé 1.1. 2010	2.550	597	306	528	3.981
Heildarafkoma ársins			(81)	355	274
Arður til hluthafa				(528)	(528)
Eigið fé 31.12. 2010	<u>2.550</u>	<u>597</u>	<u>225</u>	<u>355</u>	<u>3.727</u>
Árið 2011					
Eigið fé 1.1. 2011	2.550	597	225	355	3.727
Heildarafkoma ársins			21	227	248
Lagt í lögbundinn varasjóð		26		(26)	0
Eigið fé 31.12. 2011	<u>2.550</u>	<u>623</u>	<u>246</u>	<u>556</u>	<u>3.975</u>

Sjóðstreymisyfirlit árið 2011

86

	Skýr.	2011	2010
Rekstrarhreyfingar			
Handbært fé frá rekstri án vaxta og tekjuskatts	33	2.353	2.320
Innborgaðar vaxtatekjur		62	116
Greidd vaxtagjöld		(699)	(1.014)
Handbært fé frá rekstri		<u>1.716</u>	<u>1.422</u>
Fjárfestingarhreyfingar			
Seldir rekstrarfjármunir		10	4
Seldur eignarhlutum í félögum		2	3
Fjárfesting í rekstrarfjármunum	12	(922)	(812)
Fjárfesting í óefnislegum eignum	17	(462)	(366)
Krafa á tengd félög, breyting		0	697
Fjárfestingarhreyfingar		<u>(1.372)</u>	<u>(474)</u>
Fjármögnunarhreyfingar			
Arður til hluthafa		0	(528)
Afborganir langtímalána		(754)	(173)
Skammtímalán, breyting		12	(13)
Skuld við tengd félög, breyting		0	324
Fjármögnunarhreyfingar		<u>(742)</u>	<u>(390)</u>
(Lækkun) hækkun á handbæru fé		(398)	558
Gengismunur á handbæru fé		17	(10)
Handbært fé í ársbyrjun		656	108
Handbært fé í árslok	22	<u>275</u>	<u>656</u>

Skýringar

1. Félagið

Fjarskipti ehf. ("Félagið") er með aðsetur á Íslandi. Höfuðstöðvar félagsins eru í Skútuvogi 2, Reykjavík. Meginstarfsemi félagsins er á sviði fjarskipta. Félagið er dótturfélag Eignarhaldsfélag Fjarskipta ehf. og eru upplýsingar um fjárhagsstöðu samstæðunnar þar. Samstæðuársreikningur félagsins fyrir árið 2011 hefur að geyma ársreikning félagsins og dótturfélags þess P/F Kall sem vísað er til í heild sem samstæðunnar.

2. Grundvöllur reikningsskilanna

a. Yfirlýsing um að alþjóðlegum reikningsskilastöðlum sé fylgt

Ársreikningur samstæðunnar er gerður í samræmi við alþjóðlega reikningsskilastaðla (IFRS) eins og þeir hafa verið staðfestir af Evrópusambandinu.

Stjórn félagsins staðfesti ársreikninginn 29. febrúar 2012.

b. Grundvöllur matsaðferða

Samstæðuársreikningurinn er gerður á grundvelli kostnaðarverðs. Fjallað er um aðferðir við mat á gangvirði í skýringu 4.

c. Starfrækslu- og framsetningargjaldmiðill

Ársreikningur samstæðunnar er birtur í íslenskum krónum, sem er starfrækslugjaldmiðill félagsins. Allar fjárhæðir eru birtar í milljónum króna.

d. Mat og ákvarðanir

Gerð samstæðuársreiknings í samræmi við alþjóðlega reikningsskilastaðla krefst þess að stjórnendur taki ákvarðanir, meti og dragi ályktanir sem hafa áhrif á beitingu reikningsskilaaðferða og birtar fjárhæðir eigna og skulda, tekna og gjalda. Endanlegar niðurstöður kunna að vera frábrugðnar þessu mati.

Mat á einstökum liðum og þeim forsendum sem það byggir á er endurskoðað reglulega. Breyting á reikningshaldslegu mati er færð þegar hún á sér stað og á síðari reikningsskilatímabilum ef matsbreytingin hefur einnig áhrif á þau.

Upplýsingar um mikilvæg atriði, þar sem óvissa í mati og mikilvægi ákvarðana varðandi reikningsskilaaðferðir hefur mest áhrif á skráðar fjárhæðir í reikningsskilunum, er að finna í eftirfarandi skýringum:

- Skýring 17 - Óefnislegar eignir
- Skýring 19 - Skattinneign

3. Mikilvægar reikningsskilaaðferðir

Reikningsskilaaðferðum sem er lýst hér á eftir hefur verið beitt með samræmdum hætti fyrir öll þau tímabil sem koma fram í ársreikningi félagsins.

a. Grundvöllur samstæðu

(i) Dótturfélög

Dótturfélög eru þau félög þar sem samstæðan fer með yfiráð. Yfiráð eru til staðar þegar samstæðan hefur veruleg áhrif, bein eða óbein, til að stjórna fjárhags- og rekstrarstefnu dótturfélags í þeim tilgangi að hagnast á starfsemi þess. Við mat á yfiráðum er tekið tillit til nýtanlegs atkvæðisréttar. Reikningsskil dótturfélaga eru innifalin í samstæðureikningsskilum félagsins frá því að yfiráð nást og þar til þeim lýkur.

Skýringar frh.

3. Mikilvægar reikningsskilaaðferðir, frh.:

a. Grundvöllur samstæðu, frh.

(i) Viðskipti felld út við gerð samstæðureiknings, frh.:

Viðskipti milli félaga innan samstæðunnar, stöður milli þeirra og óinnleystar tekjur og gjöld sem myndast hafa í viðskiptum milli félaganna eru felld út við gerð ársreiknings samstæðunnar. Óinnleyst tap er felld út með sama hætti og óinnleystur hagnaður, en aðeins að því marki að ekkert bendi til virðisrýrnunar.

b. Erlendir gjaldmiðlar

(i) Viðskipti í erlendum gjaldmiðlum

Viðskipti í erlendum gjaldmiðlum eru færð í starfrækslugjaldmiðla einstakra samstæðufélaga á gengi viðskiptadags. Peningalegar eignir og skuldir sem eru tilgreindar í erlendum gjaldmiðlum eru umreiknaðar miðað við gengi í lok ársins. Aðrar eignir og skuldir sem metnar eru á gangvirði í erlendri mynt, eru færðar á því gengi sem var í gildi þegar gangvirði þeirra var ákvarðað. Gengismunur sem myndast er færður í rekstrarreikning.

(ii) Erlend starfsemi

Eignir og skuldir erlendra starfsemi, að meðtalinni viðskiptavild, eru umreiknaðar í íslenskar krónur miðað við gengi uppgjörsdags. Tekjur og gjöld erlendu starfseminnar eru umreiknuð í íslenskar krónur á meðalgengi ársins. Gengismunur sem myndast við yfirfærslu í íslenskar krónur er færður á sérstakan lið í yfirliti um heildarafkomu. Þegar erlend starfsemi er seld, að hluta til eða öllu leyti, er tengdur gengismunur fluttur í rekstrarreikning.

c. Fjármálagerningar

(i) Fjáreignir aðrar en afleiður

Til fjármálagerninga sem ekki eru afleiðusamningar teljast fjárfestingar í hlutabréfum, viðskiptakröfur og aðrar kröfur, handbært fé, lántökur, viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir.

Fjármálagerningar sem ekki teljast afleiðusamningar eru færðar á gangvirði við upphaflega skráningu í bókhald.

Í skýringu 3.m. er gerð grein fyrir reikningsskilaaðferðum vegna fjármunatekna og fjármagnsgjalda.

Lán og kröfur

Lán og kröfur eru fjáreignir með föstum eða ákvarðanlegum greiðslum og sem ekki eru skráðar á virkum markaði. Slíkar eignir eru upphaflega færðar á gangvirði að viðbættum öllum tengdum viðskiptakostnaði. Eftir upphaflega skráningu eru lán og kröfur metin á afskrifuðu kostnaðarverði miðað við virka vexti, að frádreginni virðisrýrnun þegar við á.

Lán og kröfur samanstanda af viðskiptakröfum og öðrum skammtímakröfum.

Handbært fé

Til handbærs fjár teljast sjóður og óbundnar innstæður ásamt markaðsverðbréfum sem skipta má í handbært fé með litlum fyrirvara og breytast að líkindum lítið að verðgildi.

(ii) Fjárskuldir aðrar en afleiðusamningar

Skuldabréf og víkjandi skuldir eru færðar til bókar á þeim degi sem til þeirra er stofnað. Allar aðrar fjárskuldir, þ.m.t. skuldir metnar á gangvirði í gegnum rekstrarreikning eru upphaflega færðar á þeim viðskiptadegi þegar félagið gerist aðili að samningsbundnum ákvæðum fjármálagerningsins.

3. Mikilvægar reikningsskilaaðferðir, frh.:

c. Fjármálagerningar, frh.

(ii) Fjárskuldir aðrar en afleiðusamningar, frh.:

Samstæðan afskráir fjárskuld þegar samningsbundnum skyldum vegna skuldagerningsins er lokið, þær felldar niður eða falla úr gildi.

Fjáreignum og fjárskuldum er jafnað saman og hrein fjárhæð færð í efnahagsreikning þegar og aðeins þegar lagalegur réttur félagsins er til staðar um jöfnun og fyrirhugað er annaðhvort að gera upp með jöfnun fjáreigna og fjárskulda eða innleysa eignina og gera upp skuldina á sama tíma.

Félagið flokkar fjárskuldir aðrar en afleiðusamninga sem aðrar fjárskuldir. Slíkar skuldir eru upphaflega færðar á gangvirði að viðbættum tengdum viðskiptakostnaði. Eftir upphaflega skráningu eru þessar fjárskuldir metnar á afskrifuðu kostnaðarverði miðað við virka vexti.

Til fjárskulda félagsins annarra en afleiðusamninga teljast: lántökur, viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir.

(iii) Hlutfé

Almennir hlutir

Almenn hlutabréf eru hluti eigin fjár. Beinn kostnaður vegna útgáfu almennra hlutabréfa og valréttva vegna hlutabréfa er færður til lækkunar á hlutfé.

Kaup á eigin hlutum

Þegar félagið kaupir eigin hluti er kaupverðið, að meðtöldum beinum kostnaði vegna þeirra, fært til lækkunar á eigin fé. Þegar eigin hlutir eru seldir eða endurútgefnir er eigið fé hækkað og hagnaður eða tap af viðskiptunum fært á yfirverðsreikning og/eða óráðstafað eigið fé.

d. Rekstrarfjármunir

(i) Eignir í eigu félagsins

Rekstrarfjármunir eru færðir til eignar á kostnaðarverði, að frádregnum uppsöfnuðum afskriftum og virðisrýmum.

Kostnaðarverð samanstendur af beinum kostnaði sem fellur til við kaupin. Kostnaðarverð rekstrarfjármuna sem félagið byggir sjálf innifelur efniskostnað, launakostnað og annan kostnað sem fellur til við að koma eigninni í notkun og eignfærðan fjármagnskostnað. Aðkeyptur hugbúnaður sem er nauðsynlegur hluti til að starfrækja viðkomandi búnað eru færðir til eignar sem hluti af kostnaði búnaðar.

Þegar rekstrarfjármunir eru samsettir úr einingum með ólíkan nýtingartíma eru einingarnar aðgreindar og afskrifaðar miðað við nýtingartímann.

Hagnaður eða tap af sölu rekstrarfjármuna er munurinn á söluverðinu og bókfærðu verði eignarinnar og er fært í rekstrarreikning meðal annarra tekna, en tap af sölu meðal annars rekstrarkostnaðar.

(ii) Kostnaður sem fellur til síðar

Kostnaður við að endurnýja einstaka hluta rekstrarfjármuna er færður til eigna ef líklegt er talið að ávinningur sem felst í eigninni muni renna til félagsins og hægt er að meta kostnaðinn á áreiðanlegan hátt. Allur annar kostnaður er gjaldfærður í rekstrarreikningi þegar til hans er stofnað.

Skýringar frh.

3. Mikilvægar reikningsskilaaðferðir, frh.:

d. Rekstrarfjármunir, frh.:

(iii) Afskriftir

Afskriftir eru reiknaðar og færðar í rekstrarreikning línulega miðað við áætlaðan nýtingartíma einstakra hluta rekstrarfjármuna.

Áætlaður nýtingartími greinist þannig:

Fasteignir	33 ár
Fjarskiptabúnaður	3-20 ár
Áhöld, tæki, bifreiðar og innréttingar	1-7 ár

Afskriftaraðferðir, nýtingartími og niðurlagsverð eru endurmetin á uppgjörsdegi og breytt ef við á.

e. Óefnislegar eignir

(i) Viðskiptavild

Viðskiptavild verður til við kaup á dótturfélögum.

Viðskiptavild er mismunurinn á kostnað við yfirtökuna og gangvirði yfirtekinna eigna, skulda og óvissra skulda. Þegar neikvæð viðskiptavild myndast er hún tekjufærð strax í rekstrarreikningi.

(ii) Síðara mat

Viðskiptavild er færð á kostnaðarverði að frádreginni uppsafnaðri virðisrýrnun.

e. Óefnislegar eignir

(iii) Aðrar óefnislegar eignir

Aðrar óefnislegar eignir sem félagið hefur keypt og hafa takmarkaðan nýtingartíma eru færðar á kostnaðarverði að frádregnum uppsöfnuðum afskriftum og virðisrýrnun þar sem við á.

(iv) Kostnaður sem fellur til síðar

Kostnaður sem fellur til síðar er einungis eignfærður ef hann eykur efnahagslegan framtíðarávinning sem felst í hinni tilteknu eign sem kostnaðurinn varðar. Annar kostnaður, þar á meðal vegna viðskiptavildar og vörumerkja, sem myndast hefur innan félagsins er færður í rekstrarreikning þegar til hans er stofnað.

(v) Afskriftir

Afskriftir óefnislegra eigna, annarra en viðskiptavildar, eru færðar línulega í rekstrarreikning miðað við áætlaðan nýtingartíma þeirra. Afskriftartími hefst þegar eignirnar eru tilbúnar til notkunar. Áætlaður nýtingartími greinist þannig:

Aðrar óefnislegar eignir	3-10 ár
--------------------------	---------

f. Leigðar eignir

Allir leigusamningar eru rekstrarleigusamningar og eru ekki færðir í efnahagsreikning samstæðunnar.

g. Birgðir

Birgðir eru færðar á kostnaðarverði að frádreginni virðisrýrnun. Kostnaðarverð birgða er byggt á "fyrst inn - fyrst út" reglunni við birgðamat og tekur til kostnaðar sem stofnað hefur verið til við kaup birgðanna og við að koma þeim á núverandi stað og í núverandi ástand.

3. Mikilvægar reikningsskilaaðferðir, frh.:

h. Virðisrýrnun

(i) Fjáreignir

Á hverjum uppgjörstigi er kannað hvort til staðar sé hlutlæg vísbending um virðisrýrnun fjáreigna. Fjáreign hefur rýrnað í virði ef hlutlægar vísbendingar eru um að einn eða fleiri atburðir, sem hafa orðið, benda til þess að vænt framtíðarsjóðstreymi eignarinnar sé lægra en áður var talið.

Virðisrýrnun fjáreigna, sem metnar eru á afskrifuðu kostnaðarverði, er reiknuð sem mismunur bókfærðs verðs og núvirðis áætlaðs framtíðarfjárflæðis, afvaxtað miðað við upphaflega virka vexti. Einstakar mikilvægar fjáreignir eru prófaðar sérstaklega hver um sig með tilliti til virðisrýrnunar. Aðrar fjáreignir eru flokkaðar saman eftir eiginleikum þeirra og hver flokkur metinn sérstaklega með tilliti til virðisrýrnunar.

Virðisrýrnun fjáreigna er færð í rekstrarreikning.

Virðisrýrnun er bakfærð ef unnt er að tengja bakfærsluna með hlutlægum hætti við atburð sem átt hefur sér stað eftir að virðisrýrnun var færð. Slík bakfærsla er færð í rekstrarreikning ef um er að ræða annað hvort fjáreignir sem færðar eru á afskrifuðu kostnaðarverði eða skuldabréf sem flokkuð eru sem fjáreignir til sölu. Bakfærsla virðisrýrnunar hlutabréfa, sem flokkuð eru sem fjáreignir til sölu, er færð beint á eigið fé.

(ii) Aðrar eignir en fjáreignir

Á hverjum reikningsskiladegi er lagt mat á hvort eignir félagsins sem ekki teljast til fjáreigna, kunni að hafa orðið fyrir virðisrýrnun. Ef vísbendingar eru til staðar um að virðisrýrnun hafi átt sér stað, er lagt mat á endurheimtanlega fjárhæð viðkomandi eigna. Virðisrýrnunarpróf eru gerð að minnsta kosti árlega á viðskiptavild.

Endurheimtanleg fjárhæð eigna eða fjárskapandi einingar er nýtingarvirði eða gangvirði að frádregnum sölukostnaði, hvort sem hærra reynist. Nýtingarvirði er fundið með því að núvirða áætlað framtíðarsjóðstreymi. Við útreikninginn er miðað við afvöxtunarlutfall fyrir skatta sem endurspeglar núgildandi mat markaðar á tímavirði peninga og þeirri sérstöku áhættu sem eignin felur í sér.

Virðisrýrnun viðskiptavildar er ekki bakfærð. Á hverjum reikningsskiladegi er lagt mat á hvort vísbendingar séu til staðar um að virðisrýrnun, sem færð hefur verið vegna annarra eigna en viðskiptavildar, eigi ekki lengur við. Virðisrýrnun er bakfærð ef breyting hefur orðið á því mati sem lá til grundvallar við ákvörðun endurheimtanlegrar fjárhæðar. Virðisrýrnun er aðeins bakfærð að því marki að bókfært verð eignar verði ekki hærra en það hefði verið á þeim degi sem bakfærsla er gerð ef engin virðisrýrnun hefði átt sér stað.

i. Hlunnindi starfsmanna

(i) Iðgjaldatengdur lífeyrissparnaður

Skuldbindingar til greiðslu iðgjaldatengds lífeyrissparnaðar eru gjaldfærðar í rekstrarreikning þegar þær falla til.

(ii) Skammtímaréttindi starfsmanna

Skammtímaréttindi starfsmanna eru metin á óafvöxtuðum grundvelli og eru gjaldfærð þegar viðkomandi starf er innt af hendi.

Skuldbinding vegna launaauka eða ágóðahluta starfsmanna er færð í ársreikninginn ef félagið hefur lagalega eða ætlaða skuldbindingu til að greiða þessa fjárhæð vegna starfs sem áður var innt af hendi og hægt er að áætla skuldbindinguna með áreiðanlegum hætti.

Skýringar frh.

3. Mikilvægar reikningsskilaaðferðir, frh.:

j. Skuldbindingar

Skuldbinding er færð þegar samstæðan ber lagalega eða ætlaða skuldbindingu vegna liðinna atburða, líklegt er talið að til greiðslu komi og hægt er að meta hana á áreiðanlegan hátt.

Skuldbindingar eru metnar miðað við vænt framtíðarsjóðstreymi, sem er núvirt með vöxtum fyrir skatta, þar sem vextirnir endurspeglar mat markaðarins á tímavirði peninga hverju sinni og þá áhættu sem fylgir einstökum skuldbindingum.

k. Tekjur

(i) Seldar vörur og þjónusta

Tekjur af sölu á vörum eru metnar á gangvirði greiðslunnar sem er móttækin eða innheimtanleg, að frádregnum afsláttum. Tekjur eru færðar þegar meginhluti áhættu og ávinnings flyst til kaupanda, innheimta greiðslu er líkleg, hægt er að meta tengdan kostnað og vöruskil með áreiðanlegum hætti, og engin áframhaldandi afskipti eru af vörunni.

Tekjur af veittri þjónustu eru færðar í rekstrarreikning í hlutfalli við stöðu verks á uppgjörstegi. Staða verks er metin með hliðsjón af vinnu sem lokið er.

(ii) Fjarskipti

Tekjur samanstanda í meginatriðum af seldri símnotkun, áskriftartekjum, upphafsgjöldum, samtengitekjum, reikitekjum, tekjum af vörusölu og leigulínum, heildsölutekjum og sjónvarpstekjum, ásamt mánaðargjöldum og umframnotkun af gagnaflutningsáskriftum.

Áskriftargjöld eru tekjufærð á áskriftartímanum en tekjur vegna notkunar eru færðar á því tímabili sem raunveruleg notkun á sér stað. Rekstrartekjur eru tekjufærðar í samræmi við þá áskriftarsamninga sem til staðar eru og afslættir tengdir veltu og/eða notkun færðir til lækkunar á tekjum innan hvers áskriftartímabils.

Tekjur af tengingum eru færðar í rekstrarreikning í samræmi við væntanlegan líftíma þeirra viðskiptasambanda sem þær grundvallast á. Mat á væntanlegum líftíma viðskiptasambanda er byggt á sögulegum gögnum um brottfall viðskiptavina og á væntanlegri þróun út frá nýjustu upplýsingum. Einnig er horft til reynslu félaga innan samstæðunnar og meðal fjarskiptafélaga.

Í þeim tilfellum þar sem um er að ræða afslætti aðra en samningsbundna afslætti eru þeir færðir til lækkunar á þeim tekjum sem um ræðir á sama tímabili og notkun, upphafsgjöld, samtengitekjur og/eða áskriftartekjur eru tekjufærðar.

(iii) Umboðslaun

Þegar félagið er umboðsaðili en ekki samningsaðili í viðskiptum eru tekjur færðar sem hrein umboðslaun félagsins.

(iv) Leigutekjur

Leigutekjur eru færðar línulega á rekstrarreikning á leigutímanum.

3. Mikilvægar reikningsskilaaðferðir, frh.:

l. Leigugreiðslur

Greiðslur vegna rekstrarleigusamninga eru færðar línulega í rekstrarreikning á leigutímanum. Móttæknir leiguhvatar eru færðir sem órjúfanlegur hluti heildarleigukostnaðar á gildistíma leigusamnings.

m. Fjármunatekjur og fjármagnsgjöld

Fjármunatekjur samanstanda af vaxtatekjum, arðstekjum, söluhagnaði, hagnaði á gangvirði fjáreigna þar sem verðbreyting er færð í rekstrarreikning og gengishagnaði af erlendum gjaldmiðlum. Vaxtatekjur eru færðar í rekstrarreikning eftir því sem þær falla til og er miðað við virka vexti. Arðstekjur eru færðar í rekstrarreikning á þeim degi sem arðsúthlutun er samþykkt.

Fjármagnsgjöld samanstanda af vaxtakostnaði af lántökum, bakfærslu núvirðingar á tapi gangvirði fjáreigna, gengistapi af erlendum gjaldmiðlum og virðisýrnum hluta fjáreigna. Lántökukostnaður er færður í rekstrarreikning miðað við virka vexti.

Hagnaði og tapi vegna gengisbreytinga erlendra gjaldmiðla er jafnað saman.

n. Tekjuskattur

Tekjuskattur á afkomu ársins er frestaður tekjuskattur. Tekjuskattur er færður í rekstrarreikning nema þegar hann tengist liðum sem eru færðir beint á eigið fé eða liðum í heildarkomu sem færðir eru á eigið fé.

Frestaður tekjuskattur er færður vegna tímabundins mismunar á bókfærðu verði eigna og skulda í ársreikningnum annars vegar og skattverði þeirra hins vegar. Útreikningur á frestuðum skatti byggist á því skatthlutfalli sem vænst er að verði í gildi þegar tímabundinn mismunur kemur til með að snúast við, miðað við gildandi lög á uppgjörstegum.

Frestaður tekjuskattur er ekki færður vegna fjárfestinga í dótturfélögum. Frestaður tekjuskattur er ekki reiknaður fyrir viðskiptavild, sem ekki er frádráttarbær samkvæmt skattalögum.

Reiknuð skatteign er einungis færð að því marki sem líklegt er talið að skattskyldur hagnaður verði til ráðstöfunar í framtíðinni sem unnt verður að nýta eignina á móti. Reiknuð skatteign er metin á hverjum uppgjörstegum og lækkuð að því marki sem talið er líklegt að hún nýtist ekki. Hlutfall tekjuskatts félagsins er 20%.

o. Hagnaður á hlut

Í ársreikningnum er sýndur hagnaður á hlut fyrir almenna hluti í félaginu. Hagnaður á hlut er hlutfall afkomu, sem ráðstafað er til hluthafa í móðurfélaginu, og vegins meðaltals hluta á árinu.

p. Nýir reikningsskilastaðar og túlkanir á þeim sem hafa ekki verið innleiddar

Félagið hefur tekið upp alla alþjóðlega reikningsskilastaðla, breytingar á þeim og túlkanir sem Evrópusambandið hefur staðfest í árslok 2011 og eiga við um starfsemi þess. Félagið hefur ekki tekið upp staðla, breytingar á stöðlum eða túlkanir sem taka gildi eftir árslok 2011, en heimilt er að taka upp fyrir. Áhrif þess á reikningsskil félagsins hafa ekki verið metin að fullu en talið að þau séu óveruleg.

Skýringar frh.

4. Ákvörðun gangvirðis

Hluti af reikningsskilaaðferðum og skýringum félagsins krefst þess að fjárhæðir séu birtar á gangvirði, bæði hvað varðar fjáreignir og aðrar eignir og skuldir. Gangvirði hefur verið ákvarðað í mats- eða skýringaskyni samkvæmt eftirfarandi aðferðum. Nánari upplýsingar um þær forsendur sem lagðar eru til grundvallar við ákvörðun gangvirðis er að finna í skýringum þeirra eigna og skulda sem við á.

(i) Óefnislegar eignir

Gangvirði óefnislegra eigna er byggt á núvirtu væntu framtíðarsjóðstreymi tengdu notkun þeirra.

(ii) Viðskiptakröfur og aðrar kröfur

Gangvirði viðskiptakrafna og annarra skammtímakrafna, er metið sem núvirði af væntu sjóðstreymi, núvirt miðað við markaðsvexti á uppgjörssdegi.

(iii) Fjárskuldir sem ekki eru afleiðusamningar

Gangvirði fjárskulda, sem einungis er ákvarðað vegna skýringa, er reiknað með því að núvirða framtíðargreiðslur höfuðstóls og vaxta með markaðsvöxtum á uppgjörssdegi.

	2011	2010
5. Sala		
Sala greinist þannig:		
Vörusala	714	614
Seld þjónusta	12.008	12.023
Samtals	12.722	12.637
6. Kostnaðarverð seldra vara og þjónustu		
Kostnaðarverð seldra vara og þjónustu greinist þannig:		
Kostnaðarverð seldrar þjónustu	6.014	5.995
Kostnaðarverð seldrar þjónustu af launum	546	545
Kostnaðarverð seldrar þjónustu af afskriftum	1.118	1.055
Samtals	7.678	7.595
7. Laun og launatengd gjöld		
Laun og launatengd gjöld greinast þannig:		
Laun	2.209	1.990
Lífeyrisiðgjöld	180	162
Önnur launatengd gjöld	231	330
Samtals	2.620	2.482
Stöðugildi að meðaltali á árinu	377	360
8. Laun og launatengd gjöld skiptast þannig á rekstrarliði:		
Kostnaðarverð seldra þjónustu	546	545
Annar rekstrarkostnaður	2.074	1.937
Samtals laun og launatengd gjöld	2.620	2.482
9. Þóknanir til stjórnenda og stjórnar		
Laun stjórnar og framkvæmdastjóra námu samtals 41,5 millj. kr. á árinu 2011.		
Fjármunatekjur og fjármagnsgjöld greinast þannig:		
Vaxtatekjur af lánum og kröfum	45	78
Aðrar vaxtatekjur	18	40
Gengishagnaður	0	33
Fjármunatekjur samtals	63	151
Vaxtagjöld og verðbætur	(706)	(1.018)
Gengistap	(35)	0
Fjármagnsgjöld samtals	(741)	(1.018)
Hrein fjármagnsgjöld samtals	(678)	(867)

Skýringar frh.

11. Tekjuskattur

Virkur tekjuskattur greinist þannig:		2011		2010
Hagnaður fyrir tekjuskatt		270		319
Tekjuskattur samkvæmt gildandi skatthlutfalli	20,0%	54	18,0%	(57)
Áhrif hækkun skatthl. úr 18% í 20%	0,0%	0	(31,7%)	101
Aðrir liðir	(4,4%)	(12)	2,5%	(8)
Virkur tekjuskattur	15,6%	42	(11,2%)	36

12. Rekstrarfjármunir

Rekstrarfjármunir og afskriftir greinast þannig:		Fjarskipta- búnaður	Áhöld, tæki bifreiðar og innréttingar	Samtals
	Fasteignir			
Kostnaðarverð				
Heildarverð 1.1. 2010	50	10.834	1.012	11.896
Viðbætur á árinu	0	719	93	812
Selt og niðurlagt á árinu	0	0	(6)	(6)
Áhrif gengisbreytinga	0	(251)	(28)	(279)
Heildarverð 31.12. 2010	50	11.302	1.071	12.423
Heildarverð 1.1. 2011	50	11.302	1.071	12.423
Viðbætur á árinu	0	744	178	922
Selt og niðurlagt á árinu	0	0	(13)	(13)
Áhrif gengisbreytinga	0	47	5	52
Heildarverð 31.12. 2011	50	12.093	1.241	13.384
Afskriftir og virðisrýmun				
Afskriftir 1.1. 2010	7	5.964	687	6.658
Afskrift ársins	2	1.008	137	1.147
Selt og niðurlagt á árinu	0	0	(5)	(5)
Áhrif gengisbreytinga	0	(158)	(21)	(179)
Afskrifað alls 31.12. 2010	9	6.814	798	7.621
Afskriftir 1.1. 2011	9	6.814	798	7.621
Afskrift ársins	2	1.068	135	1.205
Selt og niðurlagt á árinu	0	0	(10)	(10)
Áhrif gengisbreytinga	0	30	4	34
Afskrifað alls 31.12. 2011	11	7.912	927	8.850
Bókfært verð				
1.1.2010	43	4.870	325	5.238
31.12.2010	41	4.488	273	4.802
31.12.2011	39	4.181	314	4.534
Afskriftarhlutföll	3%	5-33%	15-67%	

13. Afskriftir í rekstrarreikningi greinast þannig:	2011	2010
Afskriftir af varanlegum rekstrarfjármunum, sbr. skýring 12	1.205	1.147
Afskriftir af óefnislegum eignum, sbr. skýring nr. 17	264	266
Fært í rekstrarreikning sem afskriftir	<u>1.469</u>	<u>1.413</u>

14. Afskriftir skiptast þannig á rekstrarliði:		
Kostnaðarverð seldra vara og þjónustu	1.119	1.053
Annar rekstrarkostnaður	350	360
Fært í rekstrarreikning sem afskriftir	<u>1.469</u>	<u>1.413</u>

15. Fasteignamat og váttryggingaverð
 Bókfært verð fasteigna félagsins nam 39 millj. kr. í árslok 2011 en á sama tíma nam fasteignamat þeirra 67,1 millj. kr. og brunabótamat 115,3 millj. kr. Váttryggingaverðmæti annarra eigna nam 4.944 millj. kr. í árslok.

16. Veðskuldir eigna
 Á eignum félagsins hvílir tryggingabréf að fjárhæð 58,3m USD til tryggingar öllum skuldum og skuldbindingum Fjarskipta ehf. við Landsbanka Íslands í árslok 2011. Veðið nær til fasteigna og lausafjár, þ.m.t. veð í bifreiðum, fjarskiptabúnaði, leigusamningum, afnotasamningum, vörubirgðum, viðskiptakröfum og vörumerkjum.

17. Óefnislegar eignir			
Óefnislegar eignir greinast þannig:		Aðrar óefnislegar eignir	Samtals
	Viðskiptavild		
Kostnaðarverð			
Heildarverð 1.1.2010	9.156	2.368	11.524
Viðbætur á árinu	0	366	366
Áhrif gengisbreytinga	(19)	(119)	(138)
Heildarverð 31.12.2010	<u>9.137</u>	<u>2.615</u>	<u>11.752</u>
Heildarverð 1.1.2011	9.137	2.615	11.752
Viðbætur á árinu	0	462	462
Áhrif gengisbreytinga	4	30	34
Heildarverð 31.12.2011	<u>9.141</u>	<u>3.107</u>	<u>12.248</u>
Afskriftir og virðisrýmun			
Afskriftir 1.1.2010	3.340	1.397	4.737
Afskrift ársins	0	266	266
Áhrif gengisbreytinga	(4)	(90)	(94)
Afskrifað alls 31.12.2010	<u>3.336</u>	<u>1.573</u>	<u>4.909</u>
Afskriftir 1.1.2011	3.336	1.573	4.909
Afskrift ársins	0	264	264
Áhrif gengisbreytinga	1	17	18
Afskrifað alls 31.12.2011	<u>3.337</u>	<u>1.854</u>	<u>5.191</u>
Bókfært verð			
1.1.2010	5.816	971	6.787
31.12.2010	<u>5.801</u>	<u>1.042</u>	<u>6.843</u>
31.12.2011	<u>5.804</u>	<u>1.253</u>	<u>7.057</u>

Skýringar frh.

17. Óefnislegar eignir, frh.:

Virðisrýrnunarpróf vegna sjóðsskapandi eininga sem innihalda viðskiptavild

Í lok reikningsársins var framkvæmt virðisrýrnunarpróf á viðskiptavild félagsins. Samkvæmt niðurstöðu prófsins í árslok 2011 hefur viðskiptavildin ekki orðið fyrir virðisrýrnun.

Endurheimtanleg fjárhæð hvernar sjóðsskapandi einingar var metin út frá notkunarvirði og reiknuð af óháðum matsaðilum. Notkunarvirði var ákvarðað á þann hátt að núvirða áætlað framtíðarfjárstreymi út frá áframhaldandi nýtingu eininganna og var byggt á eftirtöldum forsendum:

Fjárstreymi var byggt á rekstraráætlun næstu 5 ára. Fjárstreymi til framtíðar var áætlað miðað við stöðugt vaxtarhlutfall. Áætlaður raunvöxtur yfir áætlunartímabilið 2012 til 2016 er á bilinu 0% til 0,5%.

Framtíðarvöxtur var áætlaður 3% - 3,5% sem jafngildir 0,5% raunvexti á ári miðað við 2,5% áætlaða verðbólgu. Matið var byggt á tölfræðilegri greiningu á langtíma verðþróun á markaði, leiðrétt í ljósi reynslu.

Veginn meðalkostnaður fjármagns (WACC) sem notað var til að ákvarða endurheimtanlega fjárhæð eininganna nam 9,5% - 11,8%.

18. Eignarhlutir í félögum

Eignarhlutir í félögum greinast þannig:

	Eignarhlutur	Bókfært verð
Hið íslenska númeraflutningsfélag ehf	14,29%	2
Eignarhlutur í félögum samtals		2

19. Tekjuskattseign

Tekjuskattseign samstæðunnar nam 987 millj. kr. í árslok 2011 samkvæmt efnahagsreikningi.

Breytingin á árinu greinist þannig:

	2011	2010
Tekjuskattseign í ársbyrjun	(1.029)	(1.015)
Áhrif samsköttunar	0	20
Tekjuskattur færður á rekstur	42	(36)
Áhrif gengisbreytinga	0	2
Tekjuskattseign í árslok	(987)	(1.029)

Tekjuskattseign samstæðunnar skiptist þannig á einstaka liði efnahagsreiknings:

Varanlegir rekstrarfjármunir	245	252
Óefnislegar eignir	18	13
Frestaður gengismunur	(3)	3
Viðskiptakröfur	(32)	(40)
Yfirfæranlegt skattalegt tap	(1.215)	(1.257)
Tekjuskattsinnæign í árslok	(987)	(1.029)

Yfirfæranlegt skattalegt tap félagsins nemur 6.077 millj. króna. Tapið er nýtanlegt á móti skattskyldum tekjum í tíu ár frá því það fellur til. Það er mat stjórnenda að rekstur félagsins á næstu árum muni skapa skattskyldar tekjur og áunnið yfirfæranlegt skattalegt tap muni nýtast að fullu.

20. Birgðir

Birgðir í árslok samanstanda af fjarskiptabúnaði til sölu.

Birgðir að fjárhæð 111 millj. kr. (2010: 108 millj. kr.) eru veðsettar til tryggingar á lánum til félagsins.

21. Viðskiptakröfur og aðrar skammtímakröfur

Viðskiptakröfur og aðrar skammtímakröfur sundurliðast þannig:

	2011	2010
Viðskiptakröfur	2.748	2.775
Aðrar skammtímakröfur	211	181
Niðurfærslureikningur krafna	(161)	(199)
Viðskiptakröfur og aðrar skammtímakröfur samtals	<u>2.798</u>	<u>2.757</u>

Niðurfærsla hefur verið reiknuð vegna krafna sem kunna að tapast. Niðurfærslan byggir á mati stjórnenda og reynslu fyrri ára. Það er álit stjórnenda félagsins að bókfært verð viðskiptakrafna og annarra skammtímakrafna endurspegli gangvirði þeirra.

Viðskiptakröfur að fjárhæð 2.336 millj. kr. (2010: 2.286 millj. kr.) eru veðsettar til tryggingar á lánum til félagsins.

22. Handbært fé

Handbært fé greinist þannig:

	2011	2010
Bankainnstæður	275	379
Veðsettar innstæður	0	276
Markaðsverðbréf	0	1
Handbært fé samkvæmt yfirlit um sjóðstreymi	<u>275</u>	<u>656</u>

23. Eigið fé

Hlutfé

Hlutfé Fjarskipta ehf. samkvæmt samþykktum nemur 2.550 millj. kr. Eitt atkvæði fylgir hverjum einnar krónu hlut í félaginu.

Yfirverðsreikningur innborgaðs hlutfjár

Yfirverðsreikningur innborgaðs hlutfjár sýnir það sem hluthafar félagsins hafa greitt umfram nafnverð hlutfjár sem félagið hefur selt. Samkvæmt lögum um einkahlutafélög skal félagið binda 25% af nafnverði hlutfjár í varasjóði, sem ekki má nota til að greiða hluthöfum arð. Félagið skal árlega leggja minnst 10% í lögbundinn varasjóð uns hann nemur 10% hlutfjárins. Þegar því marki hefur verið náð skulu framlög vera minnst 5% þar til sjóðurinn nemur 25% af nafnverði hlutfjárins.

Þýðingarmunur

Þýðingarmunur sem verður til við umreikning reikningsskila erlends dótturfélags í íslenskar krónur er færður beint á sérstakan lið meðal eigin fjár. Ef erlend starfsemi er lögð niður, að hluta eða öllu leyti, er eiginfjárliðurinn leystur upp yfir rekstur.

24. Hagnaður á hlut

Grunnhagnaður á hlut er miðaður við hagnað, sem ráðstafað er til hlutahafa í félaginu og vegins meðaltals virks hlutfjár á tímabilinu og sýnir hver hagnaðurinn er á hverja krónu hlutfjár. Þynntur hagnaður á hlut er hinn sami og grunnhagnaður á hlut, þar sem engin áhrif eru vegna útgefina kaupréttá til starfsmanna og félagið hefur ekki tekið lán sem eru breytanleg í hlutfé.

Grunnhagnaður á hlut:

	2011	2010
Hagnaður til hlutahafa í félaginu	227	355
Hlutfé í ársbyrjun og árslok	2.550	2.550
Hagnaður á útstandandi hluti	0,09	0,14

Skýringar frh.

25. Vaxtaberandi skuldir

Vaxtaberandi langtímaskuldir greinast þannig:

	2011	2010
Skuldir við lánastofnanir	9.422	10.147
Önnur lán	1	27
Næsta árs afborganir	(702)	(758)
Samtals	<u>8.721</u>	<u>9.416</u>

26. Vaxtaberandi langtímaskuldir í lok ársins greinast þannig eftir gjaldmiðlum:

	2011		2010	
	Meðalvextir	Eftirstöðvar	Meðalvextir	Eftirstöðvar
Skuldir í DKK	7,00%	262	7,85%	333
Skuldir í ÍSK, óverðtryggt	6,69%	9.161	6,65%	9.841
		<u>9.423</u>		<u>10.174</u>
Næsta árs afborganir		(702)		(758)
Vaxtaberandi skuldir samkv. efnahagsreikningi		<u>8.721</u>		<u>9.416</u>

27. Afborganir af langtímalánum greinast þannig á næstu ár:

	2011	2010
Afborganir 2011	-	758
Afborganir 2012	702	740
Afborganir 2013	702	732
Afborganir 2014	7.984	7.907
Afborganir 2015	26	25
Afborganir síðar	11	12
Samtals	<u>9.423</u>	<u>10.174</u>

28. Vaxtaberandi skammtímaskuldir greinast þannig:

Næsta árs afborganir	702	758
Skammtímaskuld við banka	12	0
	<u>714</u>	<u>758</u>

29. Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir

Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir greinast þannig:

Viðskiptaskuldir	1.103	1.255
Aðrar skammtímaskuldir	761	523
Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir samtals	<u>1.864</u>	<u>1.778</u>

30. Fyrirframinnheimtar tekjur

Meðal fyrirframinnheimtra tekna eru færðar tekjur vegna samnings við Fjarskiptasjóð um endurgreiðslu kostnaðar við uppbyggingu GSM farsímaþjónustu á Íslandi. Samningstíminn er til byrjunar árs 2014 og hefur tekjum vegna þessa verkefnis verið dreift yfir samningstímann. Aðrar fyrirfram innheimtar tekjur eru vegna fyrirframgreiddrar símanotkunar og annarra fyrirframgreiðslna.

31. Fjármálagerningar

a. Yfirlit

Eftirfarandi áhætta fylgir fjármálagerningum samstæðunnar:

- lánsáhætta
- lausafjárahætta
- markaðsáhætta.

Hér eru veittar upplýsingar um framangreinda áhættu, markmið, stefnu og aðferðir samstæðunnar við að meta og draga úr áhættunni. Að auki eru veittar tölulegar upplýsingar víða í ársreikningnum.

Stjórn félagsins ber ábyrgð á að innleiða og hafa eftirlit með áhættustýringu samstæðunnar.

Markmið samstæðunnar með áhættustýringu er að uppgötva og greina áhættu sem hún býr við, setja viðmið um áhættutöku og hafa eftirlit með henni. Áhættustefna samstæðunnar og aðferðir eru yfirfarin reglulega til að greina breytingar á markaði og starfsemi samstæðunnar. Með þjálfun starfsmanna og starfsreglum stefnir samstæðan að öguðu eftirliti þar sem allir starfsmenn eru meðvitaðir um hlutverk sitt og skyldur.

Lánsáhætta

Lánsáhætta er hættan á fjárhagslegu tapi samstæðunnar ef viðskiptamaður eða mótaðili í fjármálagerningi getur ekki staðið við umsamdar skuldbindingar sínar. Lánsáhætta samstæðunnar er einkum vegna viðskiptakrafna og ræðst einkum af fjárhagsstöðu og starfsemi einstakra viðskiptamanna. Stjórnendur hafa innleitt stefnu vegna innheimtu og reglulega er fylgst með áhættu vegna innheimtu. Mat á innheimtu er unnið reglulega og nauðsynlegar niðurfærslur gerðar.

Samstæðan hefur sett reglur þar sem greiðsluhæfi nýrra viðskiptavina er kannað áður en þeim er veittur gjaldfrestur. Innheimtuferli hefur verið skilgreint fyrir alla flokka viðskiptakrafna, viðskiptakröfur eru yfirfarnar reglulega og kröfur metnar.

Aldursgreining viðskiptakrafna er yfirfarin mánaðarlega og mynduð niðurfærsla vegna áætlaðra virðisrýrnunar viðskiptakrafna. Niðurfærslan er reiknuð hlutfallslega út frá aldri viðskiptakrafna. Lagt er mat á áhættukröfur og ef ástæða þykir til, er færð sérstök niðurfærsla.

Mesta mögulega tap vegna lánsáhættu

Mesta mögulega tap samstæðunnar vegna fjáreigna er bókfært verð þeirra, sem var eftirfarandi í árslok:

	Skýring	Bókfært verð	
		2011	2010
Viðskiptakröfur og aðrar kröfur	22	2.798	2.757
Handbært fé	23	275	656
		<u>3.073</u>	<u>3.413</u>

Skýringar frh.

31. Fjármálagerningar, frh.:

Virðisrýrnun viðskiptakrafna

Aldur viðskiptakrafna var eftirfarandi í árslok:	Nafnverð kröfu		Niðurfærsla	
	2011	2010	2011	2010
Ógjaldfallið	1.877	1.895	(52)	(59)
Gjaldfallið innan 60 daga	355	353	(13)	(12)
Gjaldfallið fyrir 61 - 90 dögum	76	90	(5)	(6)
Gjaldfallið fyrir 91 - 180 dögum	196	139	(29)	(54)
Gjaldfallið fyrir 181 - 360 dögum	136	101	(35)	(21)
Eldra en eitt ár	108	197	(27)	(48)
	<u>2.748</u>	<u>2.775</u>	<u>(161)</u>	<u>(199)</u>

Breytingar á niðurfærslu viðskiptakrafna á árinu greinast þannig:	2011	2010
Staða 1.1.	(199)	(278)
Tekjufært á árinu	38	79
Staða 31.12.	<u>(161)</u>	<u>(199)</u>

Lausafjárahætta

Lausafjárahætta er hættan á því að samstæðan geti ekki staðið við fjárhagsskuldbindingar sínar eftir því sem þær gjaldfalla. Markmið samstæðunnar er að stýra lausafé þannig að tryggt sé að það hafi alltaf nægt laust fé til að mæta skuldbindingum sínum eftir því sem þær gjaldfalla og forðast þannig að skaða orðspor samstæðunnar.

Sjóðstreymisáætlanir eru gerðar mánaðarlega og spáð fyrir um lausafjárpörf. Félagið hefur aðgengi að skammtíma lánalínu hjá Landsbankanum hf. ef á þarf að halda.

Í lánasamningi vegna langtímaláns við Landsbankann hf. er kveðið á um að 50% af handbæru fé samstæðunnar við árslok 2011 - 2014 verði ráðstafað til niðurgreiðslu á höfuðstól lánsins.

Samningsbundnar afborganir af fjárskuldum, að meðtöldum áætluðum vaxtagreiðslum, greinast þannig:

31. des 11	Bókfært verð	Umsamið sjóðstreymi	Innan 1 árs	1 - 2 ár	2 - 5 ár
Fjárskuldir sem ekki eru afleiður:					
Vaxtaberandi skuldir	9.422	10.999	1.372	1.314	8.314
Önnur langtímalán	1	1	1	0	0
Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir	<u>2.188</u>	<u>2.188</u>	<u>2.188</u>	<u>0</u>	<u>0</u>
	<u>11.611</u>	<u>13.188</u>	<u>3.561</u>	<u>1.314</u>	<u>8.314</u>

Stærsti hluti langtímalána félagsins kemur til greiðslu á árinu 2014 og gerir stjórn félgsins ráð fyrir að samið verði um nýja greiðsluskilmála fyrir þann tíma.

31. des 10	Bókfært verð	Umsamið sjóðstreymi	Innan 1 árs	1 - 2 ár	2 - 5 ár
Fjárskuldir sem ekki eru afleiður:					
Vaxtaberandi skuldir	10.147	12.236	1.397	1.340	9.499
Önnur langtímalán	27	27	19	8	0
Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir	<u>2.102</u>	<u>2.102</u>	<u>2.102</u>	<u>0</u>	<u>0</u>
	<u>12.276</u>	<u>14.365</u>	<u>3.518</u>	<u>1.348</u>	<u>9.499</u>

31. Fjármálagerningar, frh.:

Markaðsáhætta

Markaðsáhætta er hættan á því að breytingar í markaðsverði erlendra gjaldmiðla, vaxta og gengi hlutabréfa hafi áhrif á afkomu samstæðunnar eða virði fjárfestinga hennar í fjármálagerningum. Markmið með stýringu markaðsáhættu er að stýra og takmarka áhættu við skilgreind mörk, jafnframt því sem ábati er hámarkaður.

Gjaldmiðlagengisáhætta

Starfrækslugjaldmiðill félagsins er íslenskar krónur, en hluti tekna og innkaupa félagsins er í öðrum gjaldmiðlum. Þeir gjaldmiðlar sem einkum skapa gengisáhættu eru evrur (EUR) og danskar krónur (DKK).

Áhætta samstæðunnar vegna erlendra gjaldmiðla var sem hér segir í nafnverðsfjárhæðum:

31. des 11	EUR	DKK	USD	SEK	GBP
Viðskiptakröfur	19	360	8	0	0
Vaxtaberandi skuldir	0	(274)	0	0	0
Viðskiptaskuldir	(138)	(357)	49	(1)	(1)
Áhætta í efnahagsreikningi	(119)	(271)	57	(1)	(1)

31. des 10	EUR	DKK	USD	SEK	SDR
Viðskiptakröfur	39	345	15	0	0
Vaxtaberandi skuldir	0	(333)	0	0	0
Viðskiptaskuldir	(224)	(211)	(13)	(7)	(1)
Áhætta í efnahagsreikningi	(185)	(199)	2	(7)	(1)

Gengi helstu gjaldmiðla á árinu var sem hér segir:

	Meðalgengi		Ársloka gengi	
	2011	2010	2011	2010
EUR	161,42	161,89	158,84	153,80
DKK	21,67	21,74	21,37	20,64
USD	116,07	122,04	122,71	115,05
SEK	17,88	16,96	17,79	17,16
GBP	186,00	188,55	189,43	178,47
SDR	183,18	186,16	188,39	177,91

Næmnigreining

10% styrking íslenskrar krónu gagnvart erlendum gjaldmiðlum 31. desember mundi hafa hækkað eigið fé og afkomu samstæðunnar um 22 millj. kr. Greiningin byggir á að allar aðrar breytur, sérstaklega vextir, haldist óbreyttar.

10% veiking íslenskrar krónu gagnvart framangreindum gjaldmiðlum hefði haft sömu áhrif en í gagnstæða átt, að því gefnu að allar breytur hefðu haldist óbreyttar.

Skýringar frh.

31. Fjármálagerningar, frh.:

Vaxtaáhætta

Lántökur samstæðunnar eru allar með breytilegum vöxtum. Samstæðan ver sig ekki sérstaklega fyrir breytingum á vöxtum.

Vaxtaberandi fjárskuldir félagsins greinast með eftirfarandi hætti í lok ársins:	2011	2010
Fjárskuldir með breytilega vexti	9.423	10.174

Breyting á vöxtum um 100 punkta hefði breytt afkomu um 94 millj. kr. fyrir tekjuskatt. Samstæðan er hvorki með fjáreignir né fjárskuldir á föstum vöxtum.

Gangvirði

Mismunur á gangvirði og bókfærðu verði fjáreigna og fjárskulda er óverulegt.

32. Eigin fjár stýring

Það er markmið félagsins að eiginfjárstaða þess sé sterk til að styðja við stöðugleika í framtíðarþróun starfseminnar. Til lengri tíma er markmið um að minnsta kosti 25% eiginfjárlutfall.

Félaginu ber ekki að fylgja ytri reglum um lágmarkseiginfjárstöðu.

33. Sjóðstreymisfirlit

Handbært fé frá rekstri fyrir vexti og tekjuskatt samkvæmt sjóðstreymisfirliti greinist þannig:

	2011	2010
Hagnaður ársins	227	355
Leiðrétt fyrir:		
Afskriftir rekstrarfjármuna	1.205	1.147
Afskriftir óefnislegra eigna	264	266
Hrein fjármagnsgjöld	673	867
Hagnaður af sölu varanlegra rekstrarfjármuna	(5)	(3)
Hagnaður að sölu eignarhluta	0	(1)
Skatteign, breyting	42	(36)
Birgðir, lækkun	15	64
Skammtímakröfur, (lækkun) hækkun	(53)	58
Skammtímaskuldir, hækkun (lækkun)	32	(379)
Fyrirfram innheimtar tekjur, hækkun	(47)	(18)
Handbært fé frá rekstri fyrir vexti og tekjuskatt	2.353	2.320

34. Rekstrarleiga

Leiga sem leigutaki

Rekstrarleigugreiðslur greinast þannig:

	2011	2010
Innan árs	206	197
Eftir 1-5 ár	753	715
Eftir 5 ár	1.676	1.803
Samtals	2.635	2.715

Samstæðan hefur gert rekstrarleigusamninga um fasteignir og áhöld og tæki til allt að nítján ára. Á árinu 2011 voru 173 millj. kr. (2010: 178 millj. kr.) gjaldfærðar í rekstrarreikningi vegna rekstrarleigusamninga.

35. Tengdir aðilar

Skilgreining tengdra aðila

Aðilar teljast vera tengdir aðilar ef þeir fara með bein eða óbein yferráð í félaginu eða hafa vald til að stjórna fjárhags- og rekstrarstefnu þess. Meðal tengdra aðila samstæðunnar eru: Lykilstjórnendur, nánir fjölskyldumeðlimir lykilstjórnenda og félög þar sem lykilstjórnendur eða nánir fjölskyldumeðlimir þeirra fara með yferráð eða hafa veruleg áhrif. Móðurfélag og félög þar sem móðurfélagið fer með yferráð eða hefur veruleg áhrif teljast einnig tengdir aðilar. Félagið er að öllu leyti í eigu Eignarhaldsfélagsins Fjarskipta ehf. sem aftur er í 79,5% eigu Framtakssjóðsins meðal annars í gegnum Vestia ehf.

Viðskipti við tengda aðila

Hluti af þeim aðilum sem skilgreindir eru sem tengdir aðilar eiga almenn viðskipti við samstæðuna. Skilyrði og skilmálar viðskiptanna voru sambærileg við það sem gerist í viðskiptum við ótengda aðila og eru þessi viðskipti því flokkuð sem slík.

Upplýsingar um laun stórnar og forstjóra koma fram í skýringu nr. 9. Sala á vöru og þjónustu til lykilstjórnenda og aðila tengdra þeim voru óveruleg.

Sala á vörum og þjónustu til móðurfélags og félaga tengdra því nam 262 millj. kr. á árinu 2011 en kaup á vörum og þjónustu námu 443 millj. kr. á sama tímabili. Skuld við móðurfélagið, Eignarhaldsfélagið Fjarskipti ehf. nam 324 millj. kr. í árslok 2011.

36. Veðsetningar og ábyrgðaskuldbindingar

Á eignum félagsins hvílir tryggingabréf að fjárhæð 58,3m USD til tryggingar öllum skuldum og skuldbindingum Fjarskipta ehf. við Landsbankann í árslok 2011. Veðið nær til fasteigna og lausafjár, þ.m.t. veð í bifreiðum, fjarskiptabúnaði, leigusamningum, afnotasamningum, vörubirgðum, viðskiptakröfum og vörumerkjum.

Handveð er í öllum hlutabréfum P/F Kall, dótturfélagi Fjarskipta ehf., en hlutabréfin standa til tryggingar öllum skuldum Fjarskipta ehf. Við Landsbankann hf.

Félagið er með í gildi ábyrgð að fjárhæð 400 millj. króna hjá Landsbanka Íslands til tryggingar efnudum á samningi við Fjarskiptasjóð Íslands vegna GSM II útboðs.

Minnispunktur

