

# НЕФІНАНСОВИЙ ЗВІТ КОМПАНІЇ ВОЛЯ СТАБІЛЬНІСТЬ, РОЗВИТОК ТА ІННОВАЦІЇ



# ЗВЕРНЕННЯ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА КСВ – НЕВІД’ЄМНА ЧАСТИНА ДІЯЛЬНОСТІ ВОЛІ

Наприкінці 2013 – протягом 2014 року ВОЛЯ пережила разом із країною буремні події. Складна політична ситуація, анексія Криму, військові дії на Сході – усе це відбивалося на нашій діяльності, змушуючи керувати бізнес-системою компанії ще оперативніше й цілеспрямованіше.

ВОЛЯ є не просто найбільшим гравцем українського платного телевізійного й інтернет-ринку – ми є лідером трансформації індустрії інтерактивних розваг. І для нас важливо не тільки надавати послуги високої якості – ми прагнемо побудувати у сучасному мінливому середовищі досконалу й сталу бізнес-модель. У нашому випадку такий підхід передбачає не тільки підвищення чіткості зображення на екрані чи швидкості й надійності Інтернету, а й забезпечення користувачам доступу до ексклюзивного ліцензійного контенту, яким легко й зручно керувати.

Позиціонування ВОЛІ передбачає використання всіх можливостей новітніх технологій для того, щоб стати найкращим постачальником послуг, який надає цифрові розваги українським оселям. Досягнення цієї мети вимагає великих обсягів інвестицій у своїх співробітників і громади, з якими ми співпрацюємо. Принцип «якість понад усе» пронизує й розвиток нашої корпоративної культури та її основних цінностей.

Читайте про основні події, які відбувалися в компанії протягом 2014 року! Як і раніше, ми пам’ятаємо про принципи Глобального договору ООН. А тому намагаємося дотримуватися принципів соціальної відповідальності бізнесу, що стали невід’ємною частиною нашої корпоративної культури.

**Генеральний директор  
компанії ВОЛЯ  
Джордж Жембері**





# ЗМІСТ

## Звернення Генерального директора: КСВ – невід’ємна частина діяльності ВОЛІ. .... 2

### 1. Про компанію: нове обличчя національного бренду

У звітний період наша компанія, керуючись принципами Глобального договору ООН, установила для себе три головних орієнтири: й далі працювати в Україні, гарантуючи своїм працівникам робочі місця й соціальні пакети; керуватися у своїй діяльності українським законодавством; слідувати принципам соціально відповідального ведення бізнесу і приймати рішення, що гарантують безпеку співробітникам.

## 2. Виклики 2014 року й відповідь ВОЛІ ..... 5

2.1. Компанія сьогодні ..... 7

2.2. Зміни за звітний період ..... 8

## 3. Про звіт ..... 9

## 4. Принципи відповідальної поведінки на ринку ..... 10

Компанія ВОЛЯ веде бізнес на засадах корпоративної соціальної відповідальності і вважає себе відповідальною перед усіма зацікавленими сторонами, включеними у процес її діяльності.

4.1. Взаємодія із зацікавленими сторонами ..... 10

4.2. Корпоративне управління ..... 10

4.3. Протидія корупції. Прозорі закупівельні процедури ..... 10

4.4. Законодавча діяльність. Протидія піратству ..... 11

4.5. Здоров’я, безпека і навколишнє середовище ..... 12

## 5. Турбота про абонентів ..... 13

Компанія є постачальником розваг світового рівня. Завдяки змінам у бізнес-процесах сервісу й обслуговування, модернізації мереж і впровадженню нових ефективних каналів зв’язку з абонентами у 2014 році було зафіксовано позитивні зміни у ставленні користувачів до нашої компанії.

5.1. Інноваційні послуги звітного періоду ..... 13

5.2. Якість сервісу ..... 14



5.3. Обслуговування абонентів .....	14
5.4. Технічне забезпечення послуг .....	15

## **6. Команда професіоналів ВОЛІ .....** **17**

Протягом року тривала робота, спрямована на підвищення лояльності співробітників компанії. Увесь комплекс програм було підпорядковано стратегічному пріоритету ВОЛІ – стати найкращою сервісною компанією в Україні.

6.1. Навчання .....	17
6.2. Кар'єра .....	17
6.3. Безпека .....	17
6.4. Програма матеріальної й нематеріальної мотивації .....	18
6.5. Розвиток корпоративної культури .....	18
6.6. Програма адаптації для новачків .....	18
6.7. Наші комунікації .....	18
6.8. Комфорт і затишок на робочому місці .....	19
6.9. Освітні програми для майбутніх співробітників .....	19

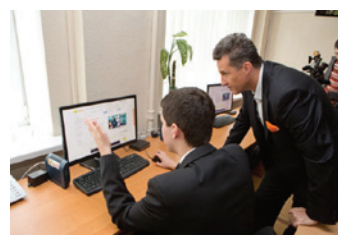
## **7. Соціальні інвестиції .....** **21**

Суспільно-політичні зміни в українському суспільстві, зростання громадської свідомості вплинули на характер проектів, які підтримувала компанія протягом 2014 року. У соціальній політиці ВОЛІ, крім тих програм, над якими протягом багатьох років працювала компанія, акцент було зроблено на акціях та заходах, спрямованих на підтримку єдності країни та її сталого розвитку. Це було відповіддю на запити всіх зацікавлених сторін.

7.1. ВОЛЯ – територія миру .....	21
7.2. Країна рівних можливостей .....	22
7.3. Співпраця з Національним благодійним фондом «ДАР» .....	22

## **Плани на 2015 рік .....** **24**

## **Реалізація в 2014 році принципів Глобального договору ООН .....** **25**



# ВИКЛИКИ 2014 РОКУ Й ВІДПОВІДІ ВОЛІ

**2014 рік став періодом випробування на міцність для всієї країни. У цей час наша компанія визначила для себе три головних завдання:**

- **функціонувати, гарантуючи абонентам послуги, працівникам – робочі місця й соціальні пакети;**
- **керуватися українським законодавством;**
- **слідувати принципам соціально відповідального ведення бізнесу і приймати рішення, що гарантують безпеку її співробітникам.**

## ГЕОГРАФІЯ ВИКЛИКІВ

Цьогоріч виклики для ВОЛІ почалися із західних регіонів, де на початку року проходили бурхливі мітинги проти трансляції російських телеканалів. Після вирішення цього питання на рівні Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення й судових інстанцій конфліктні зони з'явилися на сході країни, де почалися масові протести проти вилучення цих телеканалів із телепакетів. У лютому до офісів філій компанії у Сімферополі та Севастополі прийшли «ввічливі люди» зі зброєю і вимогою вилучити українські канали з переліку телепрограм. Пізніше, вже у квітні, подібні вимоги й у подібній жорсткій формі було поставлено на Південному Сході. Щоразу компанія приймала рішення, що впливали із зазначених вище принципів.

ВОЛЯ є членом Глобального договору ООН, тому підтримала приєднання української мережі Договору до ініціативи «Бізнес для миру».

### Подолання викликів у Криму

Оскільки на території Криму стало неможливо працювати згідно із законодавством України, з 1 липня 2014 року надання послуг під брендом «ВОЛЯ» на півострові здійснюється через російське підприємство, яке сплачує роялті за користування брендом. Мережу ВОЛІ це підприємство взяло у лізинг, оскільки через введення санкцій продати її неможливо.

### Відповідальність перед користувачами послуг на Південному Сході

Компанія зробила все можливе, щоб мешканці Донецька, Алчевська й Краматорська отримували доступ до інформації через телебачення й Інтернет. ВОЛЯ вважала своїм обов'язком навіть у складній ситуації продовжувати надавати послуги своїм абонентам – повністю і з належною якістю. З огляду на небезпеку на вулицях і брак можливості поповнювати особові рахунки компанія ввела у червні спеціальні умови надання послуг телебачення й Інтернету в Алчевську та Краматорську, а у липні – в Донецьку.

Збитки компанії у Донецьку та Алчевську можна буде оцінити після остаточного відновлення роботи філіалів

у цих містах. У Краматорську, де окупація тривала 86 днів, внаслідок обстрілів було пошкоджено кілька одиниць активного обладнання, а також магістральні й районні кабелі мережі. З приходом українських військ роботу цього філіалу було швидко відновлено. Протягом місяця кабельне телебачення від ВОЛІ залишалося єдиним джерелом інформації для мешканців міста, адже в Краматорську до середини серпня не було ефірного телебачення й преси.

## ТУРБОТА ПРО НАШИХ СПІВРОБІТНИКІВ

У кожній кризовій ситуації робота філій компанії організовувалася у такий спосіб, щоб знизити ризик для співробітників, адже їхня безпека – пріоритет для ВОЛІ.

### Крим

Оскільки у травні 2014 року було схвалено рішення, що надання послуг під брендом «ВОЛЯ» на території Криму триватиме через нове російське підприємство, усім кримським співробітникам ВОЛІ було запропоновано перейти на нове підприємство при збереженні рівня заробітних плат згідно з реальними показниками ринку праці на півострові на той момент.

### Донецьк, Алчевськ, Краматорськ

Компанія надавала послуги абонентам Донецька, Алчевська та Краматорська під час бойових дій і готова виконувати свої обов'язки перед абонентами після встановлення перемир'я. Компанія вживає заходів заради безпеки співробітників на робочих місцях – у центрах обслуговування і продажів і під час технічних робіт.

Ті співробітники, хто висловив бажання тимчасово виїхати з Донецька й Алчевська, отримали роботу в інших філіях ВОЛІ; їм було надано допомогу при переїзді та облаштуванні на новому місці. Працівники, які за бажали вивезти родини до інших регіонів, отримали позачергові відпустки. З початком активних воєнних дій офіс філіалу в Алчевську через велику небезпеку було тимчасово закрито, у Донецьку представництво працювало частково.

У Краматорську залишилася частина персоналу, яка витримала всі випробування 86 днів окупації. Вони підтримували роботу мережі і знімали негатив абонентів, невдоволених змінами у сітці мовлення. У липні відразу в день повернення українських військових співробітники філіалу повністю відновили сітку мовлення й роботу філіалу. У грудні компанія була змушена призупинити надання послуг на Донбасі у зоні АТО (Донецьк, Макіївка, Алчевськ) через неможливість давати послуги у повному обсязі й підтримувати

працездатність мережі: виконувати ремонт і технічне обслуговування мереж, вести розрахунки з абонентами тощо. Ті співробітники компанії, які з різних причин не прийняли пропозицію переїхати, залишили компанію, отримавши підвищену компенсацію.

Керівництво висловило подяку й матеріально підтримало співробітників, які забезпечували надання послуг в умовах постійного пресингу. Також компанія запропонувала дітям співробітників регіонів із зони нестабільності відпочити й оздоровитися у дитячих таборах за рахунок компанії.

### **РОБОТА З ІНФОРМАЦІЙНИМИ ВИКЛИКАМИ**

Як законослухняний провайдер програмної послуги ВОЛЯ вносить зміни у перелік телеканалів, що транслюються в її пакетах, на основі рішення органів, які мають на це право – Національної ради України з питань телебачення та радіомовлення або суду. Окрім того, ні оператор, ні провайдер в Україні не має законного права втручатися у зміст програм, які транслюються в мережі (закони України «Про телебачення і радіомовлення» та «Про телекомунікації»). Дотримання закону є нашою прерогативою, тому компанія ВОЛЯ у питанні щодо російських каналів чітко слідувала чинному українському законодавству.

На жаль, російські інформаційні канали протягом 2014 року не демонстрували об'єктивності та зваженості щодо подій в Україні; навіть більше, перетворились на інструмент інформаційної війни проти нашої держави. Не всі українські глядачі схвально ставилися до ідеї введення інформаційної блокади цих каналів. Проте очевидна неправда й заклики до війни з Україною, які наші абоненти отримували через російські телеканали, змусили їх погодитися з думкою Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення про тимчасове припинення трансляції цих каналів.


26 березня 2014 року ВОЛЯ отримала постанову Київського окружного адміністративного суду від 25 березня про призупинення трансляції телеканалів «НТВ Мир», «РТР Планета», «Первый канал. Всемирная сеть» і «Россия 24» у всіх пакетах провайдерів програмної послуги України. Пізніше, за рішенням новообраної Національної ради було також призупинено доступ до телеканалів ТВЦ, РБК та «История». При цьому компанія дотримувалася таких важливих пунктів, як своєчасне інформування абонентів та правовласників про зміни в наповненні пакетів послуг і заміну телеканалів, доступ до яких тимчасово призупинявся.

Попри це ВОЛЯ у такий важкий для бізнесу час інвестувала понад 50 мільйонів гривень у запуск нових ексклюзивних кіноканалів групи «ВОЛЯ Cine+», запропонувавши українцям найкраще кіно від провідних світових кіновиробників і дистрибуторів. Даний сервіс став своєрідною тихою гаванню для абонентів, які втомилися від новин про бойові дії й політичні баталії. Таким чином, абоненти компанії отримали можливість дивитися хіти й шедеври кінопрокату, не витрачаючи коштів на похід до кінотеатру.


# КОМПАНІЯ ВОЛЯ СЬОГОДНІ




Один із лідерів українського сегменту розваг із покриттям біля 3,5 мільйона домогосподарств у 33 містах України




Лідер вітчизняного ринку кабельного телебачення з часткою понад 20%




Входить до трійки лідерів інтернет-ринку країни



Кількість передплатників телебачення й Інтернету ВОЛІ – понад 1,8 мільйона




Число користувачів HD-пакетів – біля 100 тисяч




Інтерактивним телебаченням користуються понад 17 тисяч абонентів у всіх куточках України




Ємність Дата-центру ВОЛЯ – 8 тисяч юнітів



Споживана потужність Дата-центру – ВОЛЯ 1 МВт



Кількість співробітників – 2 тисячі



Інвестиції ВОЛІ в інновації й технічну модернізацію мереж у 2014 році – понад 310 мільйонів гривень

# ЗМІНИ ЗА ЗВІТНИЙ ПЕРІОД



## НОВЕ ОБЛИЧЧЯ НАЦІОНАЛЬНОГО БРЕНДУ

На початку 2014 року ВОЛЯ почала поступовий рестайлінг: заміну логотипу компанії у всіх місяцях присутності свого бренду. Відтепер фірмовий дволистик яскравих корпоративних кольорів прикрашає сайт компанії, її рекламну продукцію, квитанції, автомобілі технічного підрозділу й Центри сучасних технологій ВОЛІ.

Новий стиль – це свідчення якості роботи компанії, її ставлення до клієнтів і позиціонування на ринку; адже корпоративна стратегія-2014 орієнтована на покращення якості послуг і клієнтського досвіду. Приводом

для зміни іміджу та корпоративного стилю стали внутрішні процеси. Зокрема, за попередні три роки зросли задоволеність обслуговуванням і послугами, розвивалися канали самообслуговування, спрощувалися бізнес-процеси, запроваджувалися інноваційні послуги (наприклад, інтерактивне телебачення «ВОЛЯ Smart HD» і хмаровий сервіс VoliaCLOUD).

Новий образ ВОЛІ підтверджує наш головний посыл: ми відкриваємо захоплюючий світ розваг, вражень і пізнання!

## НОВІ ПОСЛУГИ

**ВОЛЯ запропонувала п'ять власних ексклюзивних телеканалів групи «ВОЛЯ Cine+»:** «ВОЛЯ Cine+ Hit HD», «ВОЛЯ Cine+ HD», «ВОЛЯ Cine+», «ВОЛЯ Cine+ Legend», «ВОЛЯ Cine+ Mix». Користувачі інтерактивного телебачення компанії отримали доступ до іншого власного продукту компанії – онлайн-кінотеатру «ВОЛЯ Сінема» та сервісу замовлення фільмів для перегляду їх поштучно – «МЕГАХІТ».

У мережах компанії почався перехід на новітній протокол EuroDOCSIS. До кінця 2014 року його отримають мешканці трьох міст – Запоріжжя, Кіровограда та Львова. Запропоновано послугу «ТБ + Інтернет» у Кременці (Тернопільська область).

Хмаровий сервіс VoliaCLOUD від Дата-центру ВОЛЯ відкрив доступ до послуг корпоративного рівня підприємствам малого та середнього бізнесу.



## НОВІ МІСТА

Цього року ВОЛЯ почала надавати свої послуги ще в чотирьох містах – Путивлі (Сумська обл.), Обухові, Українці (Київська обл.) та Солоницівці (Харківська обл.).



## НОВА КОНЦЕПЦІЯ ЦЕНТРІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ

ВОЛЯ змінила погляд на точки обслуговування абонентів, запропонувавши концепцію Центрив сучасних технологій двох рівнів – стандартного і преміум.



## НОВІ КОМУНІКАЦІЇ

Новий Портал абонента «МОЯ ВОЛЯ» зі зручними для користувачів функціями змінив підхід до підтримки абонентів у онлайні. Також створено онлайн-спільноту «ВОЛЯ Клуб». Облікові записи компанії у Facebook, ВКонтакте та twitter почали вестися українською мовою.



## НОВИЙ ПІДХІД ДО СЕРВІСУ Й ОБСЛУГОВУВАННЯ

Впроваджено національну програму «Підвищення ефективності технічного обслуговування». Діють два стандарти ВОЛІ – «Бездоганне підключення» та «Бездоганне вирішення технічних питань».





# ПРО ЗВІТ



Наша компанія з 2008 року щорічно випускає нефінансову звітність. До вашої уваги – сьомий нефінансовий соціальний звіт компанії ВОЛЯ. Попередній було опубліковано на початку 2014 року.

Цьогорічний документ розповідає про наші досягнення й тенденції розвитку від січня 2014-го до січня 2015-го, а також плани на 2015 рік. Він включає опис:

- основних напрямів корпоративної соціальної відповідальності,
- внеску компанії в розвиток регіонів присутності та сфери телекомунікацій,
- корпоративних механізмів, що забезпечують якість та надійність роботи,
- ключових благодійних і соціальних проектів компанії,

- відносин із ключовими зацікавленими сторонами з точки зору КСВ.

Звіт містить інформацію про всі філіали ВОЛІ у 33 містах України.

Цільовою його аудиторією є всі заінтересовані сторони (стейкхолдери) компанії.

З питань корпоративної соціальної відповідальності і нефінансового звіту звертайтеся, будь ласка, до відділу зв'язків з громадськістю компанії ВОЛЯ!

**Тел.: +38 (044) 364-94-70, [pr@volia.com](mailto:pr@volia.com)**

# ПРИНЦИПИ ВІДПОВІДАЛЬНОЇ ПОВЕДІНКИ НА РИНКУ

## ВЗАЄМОДІЯ ІЗ ЗАЦІКАВЛЕНИМИ СТОРОНАМИ

**Компанія ВОЛЯ веде бізнес на засадах корпоративної соціальної відповідальності з усіма заінтересованими сторонами, залученими у процес її діяльності: співробітниками, користувачами, партнерами й постачальниками, державними органами й місцевими громадами. Своє лідерство на ринку ВОЛЯ демонструє, зокрема, й завдяки увазі до потреб та очікувань кожної з них. Співробітництво здійснюється за принципами довіри і взаємної підтримки.**

### Абоненти

Ми з повагою ставимося до користувачів наших послуг і вважаємо, що вони мають право на високу якість продуктів і сервісу. Заради них ми багато інвестуємо в розвиток інноваційних послуг, у побудову та модернізацію наших мереж, контроль якості та розгалужену систему зворотного зв'язку.

У той час, коли курс валют різко міняється, і деякі компанії значно підвищують тарифи, ми знайшли ресурси і взяли на себе майже весь ціновий удар – дві третини витрат. Варто зазначити, що всі наші послуги надаються з дотриманням авторських прав, і ліцензійні відрахування правовласникам ми платимо, як і раніше.

### Інвестори

ВОЛЯ є акціонерним товариством, а тому наша головна мета – забезпечити зростання вартості бізнесу й повернення інвестицій нашим акціонерам. Ми також намагаємося забезпечити максимальний рівень розкриття інформації, щоб наші акціонери мали цілісне уявлення про стан справ у компанії, для чого підтримуємо високий рівень корпоративного управління і вибудовуємо ефективну систему комунікації між усіма учасниками цього процесу.

### Співробітники

Кадровий потенціал є головною цінністю ВОЛІ. Бути успішною на сучасному ринку праці компанії допомагає комплексний підхід до розвитку людських ресурсів. Основні напрями розвитку соціально-трудова відносин – охорона праці і здоров'я співробітників, соціальна підтримка, можливості для кар'єрного й особистісного зростання.

### Місцеві громади, органи влади, недержавні організації

ВОЛЯ діє у 33 містах України. Ми робимо свій внесок у соціально-економічний розвиток цих регіонів, надаючи послуги, створюючи робочі місця й підтримуючи місцеві ініціативи. У регіонах присутності ВОЛЯ ак-

тивно взаємодіє як з органами державної влади, так і з місцевими співтовариствами, громадськими організаціями, навчальними закладами і ЗМІ.

### Ділові партнери

Ефективна взаємодія з постачальниками та аутсорсинговими підприємствами, що виступають посередниками між компанією й користувачем, допомагають компанії реалізовувати нові можливості на ринку, підвищувати якість послуг, технічно удосконалюватися. Важливим аспектом корпоративної соціальної відповідальності є прозорість стосунків із постачальниками й партнерами, у тому числі у сфері закупівель.

## КОРПОРАТИВНЕ УПРАВЛІННЯ

Третій рік поспіль у компанії діє ефективна система корпоративного управління, що базується на нормах українського законодавства з урахуванням найкращих міжнародних практик.

2014 рік вніс удосконалення в існуючу систему, викликане охопленням нових міст і необхідністю виокремити три регіони для зручнішого управління процесами в компанії: Центральний, Західний та Східний. На початку року регіоналізацію управління було впроваджено у підрозділі взаємодії з клієнтами, у березні – в інших підрозділах компанії.

У березні 2014 року з метою підвищення ефективності роботи компанії сформовано підрозділ управління проектами, що підпорядковується безпосередньо Генеральному директору. Підрозділ керується політикою «Управління проектами компанії ВОЛЯ».

У жовтні 2014 року для створення конкурентоздатного контенту шляхом об'єднання бізнес-процесів усіх етапів відбору, дистрибуції та просування контенту програмний відділ компанії увійшов до підрозділу маркетингу.

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

## ПРОТИДІЯ КОРУПЦІЇ. ПРОЗОРИ ЗАКУПІВЕЛЬНІ ПРОЦЕДУРИ

Основними документами, які регулюють антикорупційні вимоги усередині компанії, є «Політика протидії корупції компанії ВОЛЯ». У 2014 році ми продовжили впровадження передових практик і стандартів протидії корупції. Зокрема, підготовлено і впроваджено нову версію «Політики з конфлікту інтересів компанії ВОЛЯ». Мета цього документа – уникнення й упередження конфлікту інтересів, а також створення системи керування ними, визначення стандартів

поведінки працівників, дотримання яких дозволить мінімізувати ризики компанії.

Під конфліктом інтересів у компанії розуміють будь-які ситуації чи обставини, за яких особисті, соціальні, майнові, фінансові чи політичні інтереси або діяльність працівника суперечать інтересам компанії або потенційно можуть вступити в протиріччя з ними і таким чином вплинути на об'єктивність рішень, пов'язаних із діяльністю компанії. «Політика з конфлікту інтересів» обов'язкова для виконання співробітниками компанії.

При підписанні всіх контрактів з контрагентами ми обов'язково включаємо до них дотримання антикорупційних норм українського законодавства. З метою мінімізації ризику причетності компанії до корупції розроблено й процедури постійної перевірки контрагентів – юридичних чи фізичних осіб.

Для запобігання проявам корупції серед працівників компанії та партнерів ВОЛЯ впровадила кілька програм, які підвищили прозорість наших бізнес-процесів. Зокрема, це національна «Програма ефективності технічного обслуговування», створено також єдине джерело інформації про абонентів, прийнято ключові показники ефективності бізнесу BI (Business Intelligence) та електронну систему обліку абонентського обладнання CPE (Customer Premises Equipment).

Одним із важливих аспектів корпоративної соціальної відповідальності для нас є прозорість відносин із постачальниками й партнерами, у тому числі у сфері закупівель.

#### **Умови прозорості закупівель**

Ми здійснюємо закупівлі відповідно до спеціально розробленої політики, яка відповідає вимогам регуляторних органів. Вона покликана підвищити ефективність використання грошових коштів, сприяти конкуренції й прозорості. З 2011 року в компанії успішно функціонує система автоматизації документообігу на всіх етапах закупівель.

З 2011 року у нас діє підрозділ з управління закупівлями. Однаковий доступ до закупівельних процедур реалізується через установлення рівних конкурентних можливостей і єдиних для всіх учасників правил закупівель. На нашому сайті у розділі «Закупівлі» будь-який постачальник може ознайомитися з принципами співробітництва з нашою компанією.

Прозорість закупівель досягається за рахунок проведення відкритих конкурентних процедур. Сьогодні



понад 90% закупівель компанії проходить за альтернативним принципом, через тендери.

Постійно актуалізуються й нормативні документи: політика «Закупівельна діяльність в компанії ВОЛЯ» та регламент «Вибір постачальників продукції у компанії ВОЛЯ», спрямовані на спрощення процесу закупівель і підвищення ефективності закупівельної діяльності.

#### **ЗАКОНОДАВЧА ДІЯЛЬНІСТЬ. ПРОТИДІЯ ПІРАТСТВУ**

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

Протягом звітного періоду ВОЛЯ через асоціації брала активну участь у загальнонаціональних зустрічах, робочих сесіях, круглих столах, присвячених удосконаленню законодавства, зокрема, у конференції PayTV in Ukraine-2014 у рамках міжнародного медіа-форуму KIEV MEDIA WEEK, конференції «Виклики перед індустрією платного телебачення» й круглому столі з перспективного законодавчого регулювання індустрії платного телебачення. У серпні ВОЛЯ звернулася до правовласників і провайдерів із пропозицією під час міжнародної телекомунікаційної конференції TELCO TRENDS 2014 в Юрмалі (Латвія) спільними зусиллями зупинити падіння ринку платного телебачення в Україні.

ВОЛЯ позиціонує себе на українському ринку як «постачальник розваг №1», тому питання ліцензійного контен-

ту та його відповідності міжнародним нормам авторського права є для компанії ключовими.

У роботі з ліцензійним контентом ВОЛЯ наслідує приклад світових провайдерів, відмовившись включати до своїх списків ті телепрограми, ретрансляція яких порушує авторські й суміжні права. У серпні компанія запропонувала п'ять нових власних телеканалів кіно «ВОЛЯ Cine+», на яких глядачі можуть дивитися тільки ліцензійний контент відомих у світі виробників.

Як член Телекомпалати України ВОЛЯ ініціює та підтримує нормативні акти, що сприяють охороні авторського права й інтелектуальної власності у сфері платного телебачення й Інтернету.

### **ЗДОРОВ'Я, БЕЗПЕКА Й НАВКОЛИШНЄ СЕРЕДОВИЩЕ**

Діяльність компанії ведеться відповідно до міжнародних стандартів і українських нормативних актів, які стосуються збереження довкілля, гарантування безпеки при наданні телекомунікаційних послуг та їх отриманні, а також створення безпечних умов праці. Усі корпоративні програми, спрямовані на виконання цих завдань у попередні роки, залишалися актуальними і в 2014 році.

#### **Перехід на новий протокол – EuroDOCSIS**

Перехід на протокол EuroDOCSIS дає змогу на третину збільшити пропускну здатність мереж. Така зміна інтернет-стандартів розширює можливості користувачів без збільшення навантаження на електромережі. Перша, пілотна, частина проекту переходу на EuroDOCSIS охопила три міста ВОЛІ: Запоріжжя, Львів і Кіровоград. У перспективі на новий стандарт буде переведено мережі компанії ще в 11 українських містах, де надається послуга доступу в Інтернет за стандартом DOCSIS.

#### **Економний режим у Дата-центрі ВОЛЯ**

Дата-центр ВОЛЯ перевів роботу кондиціонерів у серверних приміщеннях в економний режим використання електроенергії. Для цього було впроваджено енергоефективне рішення у вигляді ПВХ-конструкцій з метою ізоляції гарячого коридору. В результаті з'явилася можливість підняти температуру в холодному коридорі до 25° С, уникаючи змішування потоків гарячого й холодного повітря.

#### **Розбудова хмарового сервісу**

##### **Дата-центру ВОЛЯ**

У 2014 році Дата-центр ВОЛЯ вдосконалював хмарові сервіси, які допомагають істотно знизити енергоспоживання і скоротити викиди шкідливих газів через низь-



кий коефіцієнт використання ІТ-систем. Так, компанії малого та середнього бізнесу, клієнти VoliaCLOUD, тепер можуть користуватися програмним забезпеченням Microsoft. У вересні на базі хмарового сервісу VoliaCLOUD було впроваджено сервіс SaaS-рішень.

#### **Популяризація еко-рахунків**

З квітня по вересень 2014 року компанія проводила конкурс для своїх абонентів «Відмовтеся від паперового рахунку – бережіть природу!». Переможець – користувач зі Львова отримав туристичну путівку до Туреччини на двох. Як і інші учасники акції, він відмовився від отримання рахунку компанії у паперовому вигляді на користь електронної версії.



# ТУРБОТА ПРО АБОНЕНТІВ

Пріоритетними напрямками своєї стратегії на 2014 рік ВОЛЯ назвала підвищення якості послуг і покращення клієнтського досвіду. Компанії вдалося триматися цих дороговказів на тлі інтенсивних змін: операційної інтеграції нових міст, впровадження нових послуг і поліпшення їхніх технічних характеристик.

## ІННОВАЦІЙНІ ПОСЛУГИ ЗВІТНОГО ПЕРІОДУ

**Лінійка з п'яти власних ексклюзивних кіноканалів «Воля Сіне+».** Лінійка з п'яти власних ексклюзивних кіноканалів «Воля Сіне+» включає відеоконтент всесвітньо відомих кіностудій і провідних дистриб'юторів – Disney, Universal, «Централ Партнершип», «АртХаусТрафик» та інших.

**Лінійка бандл-пакетів «ВОЛЯ HD».** Лінійку бандл-пакетів «ВОЛЯ HD» створено для абонентів, які користуються одночасно двома послугами і надають перевагу HD-каналам.

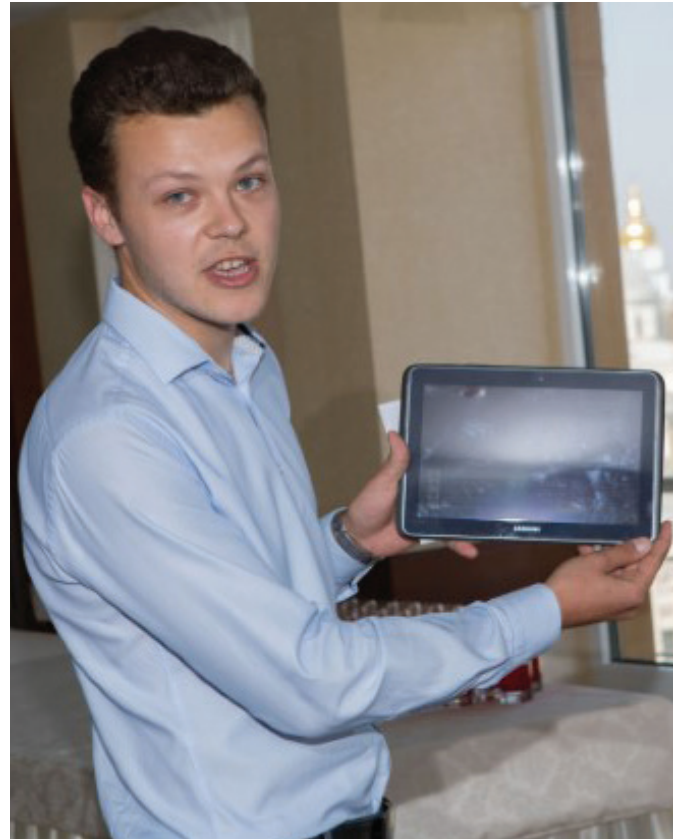
### Сервіси «МЕГАХІТ» та «Воля Сінема»

Онлайн-фільмотека «ВОЛЯ Сінема» включає сотні добірних стрічок, рекомендованих експертами, в тому числі, й мультиплекційних, а також серіалів і шоу. Сервіс для кіногурманів «МЕГАХІТ» дозволяє абонентам послуги «ВОЛЯ Smart HD» поштучно замовляти фільми, які щойно вийшли у прокат, або шедеври класики кінематографу.

**Ексклюзивні HD-трансляції спортивних подій світового рівня.** Разом із телеканалом XSport ВОЛЯ запропонувала своїм абонентам у лютому перегляд першого в Україні Олімпійського хокейного марафону в HD-форматі, а у серпні завдяки цьому співробітництву кияни вперше в історії змогли вболівати за українську збірну на чемпіонаті світу з баскетболу в HD-форматі. Спеціально до чемпіонату світу з футболу у Бразилії компанія запустила новий преміальний пакет «Преміум Спорт HD».

**Інтернет переходить на євростандарт.** Перехід на новий протокол – EuroDOCSIS – дасть змогу на третину збільшити пропускну здатність мереж. Після Луцька, де цей стандарт компанія запропонувала попереднього року, у 2014 році проект охопив, як уже згадувалося, Запоріжжя, Львів і Кіровоград. У перспективі на EuroDOCSIS буде переведено мережі компанії ще в 11 українських містах, де надається послуга доступу в Інтернет за стандартом DOCSIS.

**Модернізація Дата-центру.** Дата-центр ВОЛЯ включив до пакета своїх послуг програмне забезпечення від всесвітньо відомої компанії, Microsoft, й посів почесне



третє місце серед українських дата-центрів за кількістю обладнання й величиною доходу – згідно з результатами дослідження міжнародної компанії IDC.

У червні для модернізації мережі Дата-центру було придбано нове обладнання, що збільшить його пропускну здатність і допоможе в боротьбі з несанкціонованими атаками на ресурси абонентів – компаній малого та середнього бізнесу.

Через кілька місяців, у вересні, Дата-центр ВОЛЯ запустив SaaS-рішення (software as a service) на базі власного хмарового сервісу VoliaCLOUD. Клієнтам середнього й малого бізнесу було запропоновано такі послуги, як 1С-онлайн, CRM, пошта, кероване сховище даних (storage) та ін. За їх допомогою абоненти зможуть швидко й легко впроваджувати й запускати спектр найбільш затребуваних на ринку SaaS-програм, комбінуючи їх із іншими послугами й інтегруючи у свою операційну діяльність.

## ЯКІСТЬ СЕРВІСУ

Висока якість технічного обслуговування – важлива частина нової культури взаємодії з клієнтами. Така стратегія диктувала й необхідність періодичних замірів якості



сервісів і обслуговування, модернізації мереж і впровадження нових ефективних каналів зв'язку з абонентами.

ВОЛЯ – одна з перших у світі телеком-компаній, яка використала комплексний підхід до поліпшення роботи технічних служб, впровадивши програму ефективності технічного обслуговування. Програма включає оцінку ефективності роботи техніків і майстрів, автоматизацію звітності, забезпечення співробітників нетбуками і планшетами з мобільним доступом до корпоративних інформаційних систем, а техніків – новими автомобілями. Як результат ефективність технічного обслуговування зросла на 25–30%. Наші співробітники прагнуть вирішувати проблеми абонентів за один візит (контакт) і за графіком.

Протягом року підрозділ сервісу компанії, як і раніше, керувався стандартами, впровадженими минулого року: «Бездоганне підключення» й «Бездоганий сервіс». Діяв також проект усунення технічних проблем інтернет-абонентів і контроль якості мережі. Він зафіксував підвищення оцінки якості Інтернету з 6,3 (липень, 2013) до 7,1 (липень, 2014) за 10-бальною шкалою, оцінка ж лояльних абонентів ВОЛІ вже наближається до 8.0.

Минулий рік зафіксував позитивні зміни у ставленні користувачів до нашої компанії. Так, рівень NPS (індекс готовності рекомендувати компанію) зріс на 24% порівняно з 2013 роком. Це означає, що спільнота позитивно налаштованих людей, готових бути промоутерами й прихильниками компанії як усередині ВОЛІ, так і поза нею, зросла. Загалом за два останніх роки показник NPS покращився на 30%.

## ОБСЛУГОВУВАННЯ АБОНЕНТІВ

### Центри сучасних технологій

Консультанти ВОЛІ – це обличчя нашого бренду, тому вони найбільшою мірою повинні втілювати у своїй роботі зазначені напрями стратегії компанії. Конкретні вимоги до неї на початку 2014 року наведено в нових стандартах обслуговування клієнтів у Центрах обслуговування і продажів. Враховано всі аспекти роботи консультантів – від зовнішнього вигляду до алгоритмів спілкування з клієнтами. Зокрема, написано сценарії розмов та універсальні правила продаж.

А вже восени ВОЛЯ запропонувала нову концепцію спілкування з клієнтом у точках обслуговування і почала процес перетворення своїх Центрів обслуговування і продажів на Центри сучасних технологій (ЦСТ). У нових центрах користувачі можуть не тільки отримати консультації й перевірити обладнання, а й протестувати інноваційні послуги й унікальні сервіси ВОЛІ. Перший такий Центр стандартного типу у вересні було відкрито в Україні (Київська область), пізніше ще два – у Києві й Дніпропетровську.

### Call-центр

2014 рік почався для абонентів ВОЛІ з розширення переліку номерів телефонів, за якими можна телефонувати до call-центру компанії. У 20 містах ВОЛЯ запропонувала один-два додаткових номери, що прискорює консультування по телефону.

У травні в call-центрі почала діяти нова система маршрутизації викликів. Вона дозволила в моменти пікових навантажень не знижувати якість обслуговування клієнтів і не змушувати абонента залишатися довго на лінії.

Влітку в call-центрі стартував проект покращення якості обслуговування в call-центрі. Його впровадження допомогло спростити ергономіку голосового меню (IVR), полегшило з'єднання з оператором, пришвидшило вирішення питань, сприяло уникненню «механічного» підходу консультантів до спілкування. Результати опитувань 6,1 тисячі абонентів підтвердили правильність такого підходу: у серпні рівень обслуговування в нашому call-центрі абоненти оцінили на 8,84 бала за 10-бальною шкалою.

### Зв'язок з абонентом

У листопаді почав працювати новий Портал абонента – «МОЯ ВОЛЯ». Створюючи його, компанія врахувала побажання абонентів, отримані під час опитувань, і найкращий досвід роботи сервісів самообслуговуван-



ня провідних телеком-компаній світу. Новий портал має чимало нових корисних функцій і тішить око сучасним дизайном.

До сайту ВОЛІ, порталу «МОЯ ВОЛЯ» і сторінок компанії у соцмедіа приєднано й нову інтернет-спільноту – «ВОЛЯ Клуб» (club.volvia.com), увійти до якої можуть усі користувачі інтернет-мережі. Спільноту створено в 2014 році на базі інноваційного рішення від світового лідера з розробок «ком'юніті» – компанії Lithium. «ВОЛЯ Клуб» збирає тих, хто бажає спілкуватися на різні цікаві теми – необов'язково пов'язані з компанією чи її послугами. Тут кожний може отримати відповідь на своє питання, що стосується послуг компанії, – або від консультантів, або від пересічних абонентів. У клубі діє рейтингова система оцінювання експертів: відвідувачі ставлять «дяки» вдалим відповідям чи коментарям. Кожен день до спільноти приєднується до 300 учасників.

Основну роботу з консультування клієнтів виконує відділ звернень та моніторингу медіа, який отримує звернення, які надходять поштою, електронною поштою й по каналах онлайн-підтримки. Щомісяця тут обробляється біля 10 тисяч електронних поштових звернень, 3–4 тисячі запитів із соціальних мереж і до 700 паперових листів.

У 2014 році сторінки ВОЛІ у соцмедіа розширили тематику своїх публікацій і перейшли на українську мову. У червні-серпні з тематичної групи «Клуба любителів

ТВ» вони перетворилися на офіційне представництво телекомунікаційного провайдера ВОЛЯ у Мережі.

Для підвищення лояльності своїх абонентів ВОЛЯ протягом року проводила чимало акцій. Особливе місце посідали акції, покликані допомогти контролювати якість нашої роботи. Так, у березні ВОЛЯ подякувала 16 тисячам користувачів Порталу абонента, які заповнили анкету контролю якості на Порталі абонента в межах акції «Кожна думка – золото!». Щасливчику за результатами акції дістався приз – злиток дорогоцінного металу.

Компанія приділяє велику увагу безпеці та нерозголошенню конфіденційних даних своїх абонентів, які зберігаються на її власних ресурсах. Доступ до таких даних обмежений, і надається тільки за погодженням запитом. Діє у компанії й «Політика інформаційної безпеки», тренінги з інформаційної безпеки проводяться регулярно.

## ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПОСЛУГ

### Модернізація мереж

Протягом року компанія дотримувалася обіцяного абонентам, модернізуючи свої мережі в різних регіонах країни, навіть у зонах, наближених до воєнних дій. Водночас тривала планова модернізація мереж. Найбільше інвестицій надійшло у Харків і Дніпропетровськ – близько 15 мільйонів гривень. У Харкові за цей період ВОЛЯ модернізувала мережі в 450 житлових будинках. Планова модернізація інтернет-мережі в Дніпропетровську охопила до 70 тисяч домогосподарств.

З нових міст, які приєдналися до ВОЛІ у 2014 році, найскладніша ситуація виявилася в Обухові та Україні: тамтешні мережі будувалися свого часу без дотримання міжнародних стандартів. Модернізацію тут було почато в липні, що відразу дозволило уніфікувати їх і захистити від несприятливих погодних явищ.

### Готовність до планових відключень електроенергії

Восени у зв'язку з початком бізнес-сезону й попередженнями властей про можливі планові відключення електроенергії було проведено перевірку готовності підрозділів компанії.

Дата-центр ВОЛЯ підтвердив працездатність усіх своїх систем альтернативного безперебійного живлення.

Рівень надійності електропостачання Дата-центру ВОЛЯ відповідає I категорії. Безперервність електроживлення забезпечують промислові джерела безперебійного живлення компанії General Electric. Їх



включено за паралельною схемою, і вони дублюють один одного. На майданчику також встановлено дизель-генераторну електростанцію, яка відповідає за безперерйну роботу всіх систем і устаткування при відключенні основних вводів живлення. В електростанції передбачено подання пального в режимі онлайн. До початку бізнес-сезону ДБП і дизель-генераторна установка успішно пройшли планове обслуговування. Працездатність ДГУ підтверджують тестові включення, які проводяться не рідше, ніж раз на квартал.

Стосовно підтримки основних послуг компанії – Інтернету та телебачення: об'єкти зв'язку нашої компанії, де встановлено основне обладнання, мають джерела безперерйного живлення з часом автономної роботи до 4 годин. Цей період визначено з урахуванням часу на доставку й під'єднання резервного електрогенератора на випадок аварійного відключення від мережі первинного електроживлення.

Безумовно, численність об'єктів у мережі така, що гарантувати резервування усіх їх неможливо. Крім цього, до складу активного мережного обладнання входять оптичні вузли, які отримують живлення безпосередньо в будівлях, де живуть клієнти, а резервування їх електроживлення від батарей не передбачено. Тому чергові спеціалісти у таких випадках мають оцінити, які елементи мережі повинні отримати резервне живлення у першу чергу, й мінімізувати негативні наслідки аварійних відключень електропостачання для клієнтів.





# КОМАНДА ПРОФЕСІОНАЛІВ ВОЛІ

У своїй діяльності ВОЛЯ дотримується прав людини відповідно до законодавства України та міжнародних документів про права людини. Компанія не використовує примусової й дитячої праці, впроваджує антидискримінаційну політику щодо співробітників та користувачів своїх послуг. Чисельність персоналу ВОЛІ – близько 2000 осіб.

Частка вищого керівництва, найнятого з місцевого населення, у регіонах становить 100%. Чотири функціональних директори компанії (19%) і два директори філій (8%) – жінки. Заробітна плата персоналу виплачується згідно зі штатним розкладом і особистим вкладом кожного працівника в досягнення компанії, що повністю відповідає нашим політикам мотивації й заохочення. При цьому стать співробітника не береться до уваги.

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

## НАВЧАННЯ

Відгукуючись на виробничі потреби й нові виклики часу, компанія пропонує тренінги й інші форми навчання персоналу. У 2014 році зовнішні тренінги й курси відвідали 284 співробітники компанії. З вересня по грудень 2014 року пройшла серія тренінгів з ефективної кросфункціональної взаємодії. До участі у них було залучено всіх ключових співробітників. За підсумками підвищення кваліфікації буде підготовлено план подальших дій з метою розвитку та вдосконалення процесів взаємодії в компанії.

Значна увага приділяється формуванню навичок управління у керівників середньої ланки. 19 із них, які

## Віковий склад штату компанії

Вік працівника	Процент у штаті
До 25	14%
25–29	23%
30–34	21%
35–44	23%
45–54	13%
55 і старші	6%



працюють безпосередньо з клієнтами, взяли участь у проекті з оцінки потенціалу менеджерів. За результатами оцінки буде підготовлено індивідуальні плани професійного розвитку цих керівників, що дасть змогу створити дієвий кадровий резерв у компанії. Одночасно проводиться навчання спеціалістів першої лінії, яка також взаємодіє з клієнтами.

У 2014 році було впроваджено нову форму навчання персоналу – електронну, зокрема для співробітників першої лінії підрозділу взаємодії з клієнтами. Електронне навчання включає курси дистанційного навчання, стаціонарні форми роботи, тестування, систему сертифікації, інформування про актуальні зміни тощо.

## КАР'ЄРА

Компанія створює можливості для кар'єрного росту. У 2014 році 80 співробітників (4,5%) отримали підвищену посаду. Налагоджено систему рекрутингу всередині компанії. Відомості про нові вакансії і нові проекти завжди спочатку з'являються на внутрішньому порталі. Громадськість відзначає досягнення і високий рівень наших спеціалістів. Так, у квітні 2014 року Жанна Китаєва, фінансовий директор компанії ВОЛЯ, увійшла до числа 50 найкращих фінансових директорів України. Національна рада України з питань телебачення і радіомовлення нагородила грамотами директорів трьох філіалів ВОЛІ.

## БЕЗПЕКА

Безпека на робочих місцях співробітників гарантується відповідно до українського законодавства та вимог з

охорони праці. Всі співробітники при прийомі на роботу проходять відповідний інструктаж і знають, що робити в екстрених ситуаціях. Ті працівники технічного підрозділу ВОЛІ, робота яких характеризується підвищеною небезпекою (на висоті і в колодязях телефонного зв'язку), екіпіровані всім необхідним, щоб уникнути травм і небезпеки для сторонніх осіб. У компанії є інструкції на кожен вид робіт, їх дотримання контролюють інженер з охорони праці, майстри дільниць і керівництво підрозділу. Щорічно для співробітників проводиться навчання з електробезпеки та охорони праці. Протягом 2014 року в компанії не було зафіксовано нещасних випадків на виробництві.

Водночас діє «Політика інформаційної безпеки», яка визначає основні принципи і заходи інформаційної безпеки у всіх підрозділах компанії. Вона дозволяє гарантувати захист інформаційних ресурсів та безперервність бізнес-діяльності відповідно до рекомендацій стандарту інформаційної безпеки ISO27001. Планові тренінги з інформаційної безпеки проводяться у всіх підрозділах.

### **ПОЛІТИКА НЕМАТЕРІАЛЬНОЇ Й МАТЕРІАЛЬНОЇ МОТИВАЦІЇ**

У 2014 році тривала робота, спрямована на підвищення лояльності співробітників компанії. Увесь комплекс мотиваційних програм було підпорядковано стратегічній меті ВОЛІ – стати найкращою сервісною компанією в Україні.

З початку року 185 співробітників (10% від загальної кількості) отримали премії за реалізацію проектів, 188 (10,4%) нагороджено бонусом за підсумками роботи у 2013 році. Почала працювати нова політика преміювання підрозділу B2B та Центрів сучасних технологій (ЦСТ), змінено оплату праці у київських ЦСТ.

У технічному підрозділі впроваджено нові системи управління, спрямовані на контроль ефективності та якості нововведень, а також матеріальне заохочення працівників.

Під впливом перемін змінювалися й підходи у сфері нематеріального визначення внеску кожного в розвиток компанії. На початку року працювала програма «Чемпіони продажів»: у січні – лютому за її результатами було нагороджено 20 працівників. Далі преміювання було щоквартальним. Загалом за програмою заохочення консультантів Центрів сучасних технологій протягом року нагороджено 78 співробітників У підрозділі B2B внутрішня система нематеріальної мотивації почала діяти у липні. Тут визначають трійку найкращих працівників за підсумками кожного місяця й кварталу. За результатами цього рейтингу 12 співробітників підрозділу наприкінці року отримали запрошення до боулінг-клубу.



У програмі заохочення технічних спеціалістів найкраща регіональна команда обирається раз на квартал і нагороджується сертифікатом на активний відпочинок. Програма почала працювати у другому кварталі. За результатами роботи у другому та третьому кварталах було відзначено 52 співробітники.

### **РОЗВИТОК КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ**

Тривала робота з подальшого розвитку корпоративної культури. Новий підхід, що культивується у компанії протягом останніх років, передбачає професійне й особистісне зростання кожного. При формуванні корпоративної культури ключовими фігурами є менеджери, які вміють організовувати ефективну роботу своїх команд. Усі мотиваційні, організаційні й кадрові зміни спрямовані на те, щоб підвищити ефективність роботи компанії.

### **ПРОГРАМА АДАПТАЦІЇ НОВАЧКІВ**

Цей важливий інструмент у сфері управління персоналом розпочав діяти у березні. Він включає вступний курс «Ласкаво просимо до ВОЛІ» та екскурсію до Центру керування мережею. Програма дозволяє уникнути деяких складнощів, які можуть виникнути у перші тижні роботи працівника, а також підвищити ефективність його праці. Нові співробітники дізнаються про компанію, її продукти, сервіси, соціальні заходи, корпоративну культуру.

### **НАШІ КОМУНІКАЦІЇ**

У лютому внутрішній корпоративний портал ВОЛІ став інтерактивним. Співробітники отримали зручний інструмент для пошуку корпоративної інформації,

спілкування й вирішення питань. Портал перетворився на єдину комунікативну платформу, на яку перенесено всі повідомлення про компанію, її ключові проекти, найкращих співробітників, досягнення тощо. Щотижня тут розміщуються і новини ВОЛІ. Водночас усі працівники отримують яскравий електронний дайджест новин.

Завдяки оновленню порталу деякі внутрішні бізнес-процеси стали автоматизованими (замовлення організації робочого місця, канцтоварів, підбір персоналу). Доступ до порталу мають усі співробітники ВОЛІ.

### **Взаємодія з менеджментом на практиці**

Протягом року організували традиційні зустрічі «Година з Генеральним директором». Станом на 1 жовтня 2014 року у 15 зустрічах взяли участь 115 співробітників з усіх підрозділів компанії. Робочі зустрічі й щоквартальні збори колективу допомагають донести важливу інформацію до кожного. Починаючи з другого півріччя на щоквартальні зустрічі запрошуються й ключові співробітники компанії.

Зустрічі поза офісом social party допомагають встановити неформальні стосунки між вищим керівництвом або керівниками середньої ланки й підлеглими. Крім того, працівники, які досягли значних успіхів у ключових проектах компанії, отримують від Генерального директора іменні листи подяки.

### **Опитування думок персоналу**

Наприкінці серпня 2014 року було проведено щорічне анонімне опитування співробітників компанії ВОЛЯ. Такі опитування з метою визначення рівня залученості персоналу, його задоволеності й лояльності почалися в 2011 році. Цього разу в ньому взяли участь 83% співробітників (у 2013 році – 79%, у 2012 році – 66%).

Результати опитування показали, що залученість співробітників ВОЛІ зросла на 10 пунктів і становить 44% (+10% порівняно з 2013-м, +13% – з 2012-м). Третій рік поспіль в компанії спостерігається тенденція до збільшення кількості залучених співробітників, які готові докладати додаткових зусиль для виконання своєї роботи.

Задоволеність і лояльність наших співробітників у 2014 році перевищили середні показники ринку і становили відповідно 57% (+17% порівняно з 2013-м) і 50% (+11%). Значно виросли показники для таких факторів, як «Люди як цінність», «Розвиток кар'єри», «Бренд працедавця» та «Оплата праці».

Протягом жовтня у кожному підрозділі й філіалі ВОЛІ пройшли відкриті зустрічі керівництва зі своєю командою, на яких було представлено детальний звіт. А на початку листопада через корпоративні засоби комунікації було оприлюднено план дій на 2014–2015 роки, що врахував виявлені тенденції й побажання співробітників. У підготовці цього плану взяли участь вище керівництво і команда лідерів. Питання росту залученості й задоволеності співробітників перебуває під особистим контролем Генерального директора ВОЛІ.

### **КОМФОРТ І ЗАТИШОК НА РОБОЧОМУ МІСЦІ**

Протягом 2014 року тривали роботи задля збільшення комфорту в умовах роботи наших співробітників. Так, на початку року було проведено ремонт у Тернопільському центрі обслуговування і продажів.

Call-центр компанії у Києві отримав новий дизайн. У серпні тут було новосілля. Нове світле приміщення, де після перепланування знайшлося місце для кімнат відпочинку та їдальні з кавоварками, надихає на роботу.

Нова концепція Центрів сучасних технологій також вимагає облаштування зони відпочинку для співробітників. Після впровадження цієї концепції було відкрито нові Центри в Україні, Києві, Запоріжжі та Харкові. Біля центрального офісу з'явилася велосипедна парковка.

### **ОСВІТНІ ПРОГРАМИ ДЛЯ МАЙБУТНІХ СПІВРОБІТНИКІВ**

#### **Співробітництво з профільними вузами**

ВОЛЯ реалізує програму підвищення якості підготовки спеціалістів для телекомсфери. Компанія тісно



взаємодіє з двома профільними закладами, випускники яких найчастіше приходять на роботу до нашої компанії. Це Одеська академія зв'язку ім. О. С. Попова й Київський коледж зв'язку.

Один із напрямів такої співпраці – надання їм сучасного обладнання для навчальної практики. Так, у травні відкрито лабораторію з міні-копією мережі ВОЛІ у Київському коледжі зв'язку, а в листопаді – в Одеській академії зв'язку. У жовтні спеціалісти компанії ознайомили представників Київського коледжу зв'язку з принципами побудови інноваційного call-центру і надали консультації для створення навчальної моделі такого центру на базі коледжу.

Крім того, у 2014-му в компанії пройшли практику 16 студентів вітчизняних вузів.

#### **Програма професійного розвитку студентів**

У березні у компанії почала працювати програма професійного розвитку студентів вищих навчальних закладів. В її рамках було проведено конкурс, і десять студентів провідних вузів країни отримали шанс застосувати теоретичні знання на практиці. Перед майбутніми спеціалістами відкрили двері технічний, фінансовий, маркетинговий підрозділи і відділ кадрів ВОЛІ. У цій програмі взяли участь 12 студентів чотирьох вузів: Київського національного університету ім. Тараса Шевченка, Національного технічного університету України «КПІ», Київського національного економічного університету ім. В. Гетьмана й Одеської академії зв'язку. Троє з них отримали запрошення на постійну роботу в компанії.

ВОЛЯ підтримує різні формати співробітництва з українськими вузами: від проведення майстер-класів до участі у ярмарках вакансій. Велику зацікавленість у представників цих закладів викликає можливість відвідувати робочі майданчики ВОЛІ – так з'явилася ідея Днів відкритих дверей для студентів, під час яких студентів чекають у Центрі керування мережею ВОЛІ й у call-центрі.

ВОЛЯ зацікавлена у співробітництві з різними закладами – як спеціалізованими, так і тими, що готують інших фахівців. У березні у Черкаському державному бізнес-коледжі пройшла серія зустрічей керівництва Черкаського філіалу компанії зі студентами, які здобувають професію маркетолога. Наші спеціалісти – бажані гості у вузах.



# СОЦІАЛЬНІ ІНВЕСТИЦІЇ

Суспільно-політичні зміни в українському суспільстві, зростання громадської свідомості вплинули на характер проектів, які підтримувала компанія протягом 2014 року. У соціальній політиці компанії, крім тих програм, за якими протягом багатьох років працює компанія, було зроблено акцент на акціях та заходах, спрямованих на підтримку єдності країни та її сталого розвитку. Це було відповіддю на запити всіх зацікавлених сторін.

## ВОЛЯ – ТЕРИТОРІЯ МИРУ

**Перший фестиваль дитячого аматорського кіно «Кіндерфільм».** Учасникам Першого фестивалю дитячого аматорського кіно «Кіндерфільм» потрібно було зняти своє кіно на тему «Сонячний арт». 87 робіт, які надійшли на конкурс із різних куточків країни, або-

ненти компанії могли дивитися як на сайті фестивалю kinderfilm.volia.com, так і на екранах телевізорів завдяки послугі інтерактивного телебачення «ВОЛЯ Smart HD». Головний приз – відеокамера – дістався Ірині Бондаренко (11 років). Єлизавета Покладій (14 років) та Анастасія Курта (10 років), що посіли відповідно друге та третє місце, отримали приставки для перегляду «ВОЛЯ Smart HD». Володарем спеціального призу фестивалю від проекту Cinema Kids – правом на участь в унікальній освітній програмі «Кіноканікули» – став Олексій Сягровський. А ТОП 30 робіт, які зібрали найбільшу кількість голосів, отримали м'які іграшки від студії «Дісней».

**Конкурс графіті у Черкасах.** Завдяки конкурсу графіті «Технології як мистецтво», який компанія провела серед митців міста, паркан у центрі Черкас перетворився на витвір мистецтва. Стартував проект із ескізу команди студентів Черкаського технологічного університету, який майорів корпоративними кольорами – зеленим та жовтогарячим – для паркану ВОЛІ. На другому етапі конкурсу міська влада підтримала творчу ініціативу ВОЛІ й черкаських митців і надала переможцям паркан у центрі міста – на бульварі Шевченка, 296. Роботи, які отримали найбільше голосів у соціальних мережах, вже прикрасили Черкаси. Проект підтримали також місцеві ЗМІ.

**Фотоконкурс «Я – патріот» у Рівному.** Учасниками масштабного фотопроєкту «Я – патріот. Україна – у моєму серці» у Рівному стали майже півсотні мешканців міста. На фото можна було побачити рівнян і рівнянок в українських вишиванках і сукнях в етнічному стилі, з національним прапором і навіть в найкращих козацьких традиціях – на коні.

**День дітей у Кіровограді, Черкасах і Українці.** 1 червня 2014 року розважально-ігрова програма подарувала яскраві емоції юним мешканцям Кіровограда й Черкас. Яскраве святкування відвідали сотні мешканців цих міст. А для дітей України ВОЛЯ підготувала інший сюрприз – можливість взяти участь у кінозйомках. 6 вересня 2014 року майданчик перед новим Центром сучасних технологій ВОЛІ перетворився на дитячу кіностудію. На майбутніх актрис та режисерів чекали костюми, грим, камери. Деякі з робіт, знятих у цей день, стали хітами на сайті кінофестивалю «Кіндерфільм».

**Проект «Майбутнє є!» у Сумах.** У Сумах ВОЛЯ стала партнером щорічного благодійного проекту на підтримку юних музикантів «Майбутнє є!». Шостий рік поспіль дипломанти та переможці престижних загальноукраїнських і міжнародних молодіжних і дитя-



чих конкурсів і фестивалів відкривають сумчанам шедеври класичної музики. Гала-концерт учасників проекту пройшов у жовтні.

**Партнерство на національному етапі Міжнародного конкурсу молодих вчених.** ВОЛЯ стала партнером Міжнародного конкурсу молодих вчених INTEL ISEF 2014-2015, церемонія нагородження переможців національного етапу якого відбулася у жовтні. Експерти компанії відзначили проектів галузі комп'ютерних технологій. Найкращою була визнана робота NILRIMA Юрія Рівного – розробка зручної навігації в сучасних пристроях для людей з проблемами зору.

**Підтримка української армії:** У червні компанія реалізувала ряд важливих ініціатив для допомоги українській армії. Одна з них – розіграш серед абонентів державних воєнних облігацій, виручені кошти за які пішли на підтримку української армії. Окрім того, у травні компанія передала до однієї з військових частин України понад 80 персональних комп'ютерів. Тоді ж ВОЛЯ увійшла до складу учасників фонду «Мир та порядок», що здійснює підтримку правопорядку в Харківській області разом із правоохоронними органами.

### КРАЇНА РІВНИХ МОЖЛИВОСТЕЙ

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

ВОЛЯ стала офіційним партнером Національної паралімпійської збірної команди України на XI зимових Паралімпійських іграх у Сочі. 25 нагород, з яких 5 золотих, 9 срібних і 11 бронзових, завоювали українські спортсмени на Паралімпіаді в Сочі-2014. У підсумку серед 45 команд-учасниць наша Національна збірна посіла 4-те загальнокомандне місце у заліку по золотих медалях і 2-ге – за загальною кількістю нагород.

Напередодні Паралімпіади для популяризації ідеї суспільства рівних можливостей ВОЛЯ познайомила відвідувачів своєї сторінки в Facebook і ВКонтакте із зірками Національної паралімпійської збірної України. А під час зимових Ігор знавці могли взяти участь у вікторині на Facebook, присвяченій паралімпійському руху. Обидва проекти проходили під егідою Національного комітету спорту інвалідів України, офіційним партнером якого ВОЛЯ є з 2008 року.

Здійснюється підтримка інтернет-проекту для людей з обмеженими можливостями «Інформаційне агент-



ство INVAK.INFO» фонду «АіК» («Асоціація інвалідів-комп'ютерників», [www.invak.info](http://www.invak.info)).

Триває співробітництво ВОЛІ з благодійним фондом «Краб» при дитячому онкологічному відділенні Академії медичних наук України в Києві.

### СПІВПРАЦЯ З НАЦІОНАЛЬНИМ БЛАГОДІЙНИМ ФОНДОМ «ДАР»

Співпраця ВОЛІ з благодійним фондом «ДАР» триває з 2006 року. Про його роботу наші співробітники дізнаються з корпоративного журналу та сайту, а також на сайті фонду. За звітний період «ДАР» підтримав:

- багаторічну програму психологічної реабілітації для дітей з особливими потребами «Лялькотерапія»;
- школу-студію для молоді з обмеженими можливостями при театрі анімації «Птах» (Харків);
- проект «Толерантність – як спосіб виживання людства в ХХ столітті. Діалог вбитих у ХХ столітті, із тими, хто живе в ХХІ. Спроби осмислення»;





- Громадську спілку «Рада громадських ініціатив» (м. Київ);
- громадян, які були вимушені покинути рідні оселі в Криму та на Донбасі. В оздоровчих таборах Харківської області почала діяти програма психологічної реабілітації для дітей з родин біженців, яку ініціював фонд ДАР. У Києві та Харкові для волонтерів проведено тренінги із ненасильницького спілкування датським спеціалістом Карлом Плеснером. Проведено благодійні акції на користь поранених і дітей загиблих – вистави за участі Ади Роговцевої і марафон «Єдність-фест» на Майдані Незалежності;
- Фонд рятування дітей та підлітків від наркотиків. Організовано літній наметовий табір у Комсомольську Полтавської області для проблемних підлітків;
- програми, спрямовані на збереження культурної та історичної спадщини;
  - 10-й міський фестиваль-конкурс дитячої творчості «Харків – місто добрих надій»;
  - видання книги-альбому «Шевченкіана Олександра Саєнко», проведено однойменну виставку в Національному музеї Тараса Шевченка «Шевченкіана Олександра Саєнко»;
  - у Харкові благодійне свято до Дня молоді з художніми майстер-класами народних промислів для дітей і дорослих.



Протягом року ВОЛЯ також підтримувала благодійну організацію «Мрії дітей», громадську організацію «ЕД-ЮНІТІ», Київську міську організацію інвалідів війни та збройних сил, Центр для лікування опорно-рухового апарату в Полтавській області.

# ПЛАНИ НА 2015 РІК

Протягом 2015 року ВОЛЯ інвестуватиме в інноваційні послуги інтерактивного телебачення і власних кіноканалів, зосереджуючись на розвитку контенту; працюватиме над покращенням якості послуг і обслуговування абонентів; нарощуватиме свою присутність у регіонах; впроваджуватиме нові засоби самообслуговування для абонентів.

## Трудові практики

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

## Навколишнє середовище

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

## Соціальні інвестиції компанії

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

## Турбота про абонентів

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



# РЕАЛІЗАЦІЯ В 2014 РОЦІ ПРИНЦИПІВ ГЛОБАЛЬНОГО ДОГОВОРУ ООН

Сфера	Принцип	Опис показника	Результати	Розділи	
ПРАВА ЛЮДИНИ	<b>Принцип 1.</b> Комерційні компанії повинні поважати й гарантувати дотримання прав людини, проголошених на міжнародному рівні	Підтримка людей з особливими потребами. Фокус – на якості й безпеці продукції.	Відповіді на виклики 2014 року. Партнерство з Національним комітетом спорту інвалідів України, БФ «ДАР», «Інформаційним агентством INVAK.INFO» фонду «Aik».	2.0 7.2	
	<b>Принцип 2.</b> Комерційні компанії повинні гарантувати, що їхня діяльність не призведе до порушень прав людини	Забезпечення гендерної рівності	Гарнтування безпеки при наданні телекомунікаційних послуг і їх отриманні. Впровадження єдиної системи стандартів обслуговування клієнтів у ЦСТ	6.3 5.3	
ТРУДОВІ ВІДНОСИНИ	<b>Принцип 3.</b> Комерційні компанії повинні підтримувати свободу зібрань і реальне визнання права на колективні угоди	Колективний договір між адміністрацією і трудовим колективом компанії.	Відсутність дискримінації. Увага до здоров'я та безпеки співробітників.	6.0 6.3	
	<b>Принцип 4.</b> Комерційні компанії повинні сприяти викоріненню примусової або обов'язкової праці	Невикористання примусової й дитячої праці, заборона дискримінації.	Приймаючи на роботу працівника, компанія бере до уваги його професійну й освітню підготовку, не звертаючи уваги на стать і вік.		
	<b>Принцип 5.</b> Комерційні компанії повинні сприяти викоріненню дитячої праці	Впровадження політики розгляду скарг.	З'явилась можливість для інтерактивного подання внутрішніх скарг.	6.7	
	<b>Принцип 6.</b> Комерційні компанії повинні сприяти викоріненню дискримінації у сфері зайнятості та працевлаштування	Положення про підбір персоналу Навчання і розвиток персоналу. Мотиваційні програми	Протягом звітного періоду 80 співробітників компанії було підвищено на посаді. У ситуації на Південному Сході України менеджмент компанії керувався принципами відповідального бізнесу і приймав рішення, що гарантують безпеку її працівникам	6.2 2.0	

ДОВКІЛЛЯ	<b>Принцип 7.</b> Комерційні компанії повинні докласти зусиль для вирішення екологічних проблем	Управління нових бізнес-рішень і технологій, що зменшують вплив компанії на навколишнє середовище	Під час проведення тендерів на постачання обладнання ВОЛЯ висуває вимоги й до його відповідності міжнародним екологічним стандартам.  Компанія пропагує серед абонентів перехід на електронні рахунки.  Новий інтернет-стандарт EuroDOCSIS розширює можливості користувачів послуг ВОЛЛ без збільшення навантаження на електромережі	4.5  4.5  4.5
	<b>Принцип 8.</b> Комерційні компанії повинні ініціювати поширення екологічної відповідальності			
	<b>Принцип 9.</b> Комерційні компанії повинні стимулювати розвиток і поширення екологічно чистих технологій			
БОРІТЬБА З КОРУПЦІЄЮ	<b>Принцип 10.</b> Комерційні компанії повинні протидіяти будь-яким формам корупції, включаючи здирництво	Нова корпоративна система управління. Централізація процесів.  Політика протидії корупції компанії ВОЛЯ.  Прийняття політики «Закупівельна діяльність в компанії ВОЛЯ» і Регламенту «Вибір постачальників продукції в компанії ВОЛЯ»	Установлення рівних можливостей та єдиних правил для всіх учасників процедури закупівлі до початку її проведення. На сайті ВОЛЛ у розділі «Закупівлі» будь-який постачальник може ознайомитися з принципами співробітництва з компанією.  Прозорість закупівель досягається за рахунок проведення відкритих конкурентних процедур.  Сьогодні понад 90% закупівель компанії проходить за альтернативним принципом, через тендери.	4.3