



Apie ataskaitą



Šioje socialinės atsakomybės ataskaitoje pristatomi TEO įmonių grupės: TEO LT, AB (toliau – TEO) ir jai priklausančių įmonių: UAB „Lintel“ ir UAB „Baltic Data Center“ socialinės atsakomybės projektai ir veikla santykių su klientais (rinkos), aplinkosaugos, santykių su darbuotojais bei visuomene srityse 2012 metais (nuo sausio 1 d. iki gruodžio 31 d. imtinai). Ataskaitoje aprašomos bendros TEO įmonių grupės 2012 metų socialinės atsakomybės strateginės kryptys ir tikslai.

Tai jau septintoji TEO LT, AB ir trečioji integruota TEO įmonių grupės socialinės atsakomybės ataskaita.

Šia ataskaita siekiama didinti TEO įmonių grupės veiklos skaidrumą ir pateikti visapusišką informaciją **visoms suinteresuotoms visuomenės grupėms: klientams, akcininkams, investuotojams, darbuotojams, tiekėjams, verslo ir socialiniams partneriams, žiniasklaidos atstovams.**

Ataskaita lietuvių ir anglų kalbomis nuo 2012 m. balandžio mėnesio skelbiama TEO ir TEO grupei priklausančių bendrovių interneto tinklalapiuose. Tausojant gamtos išteklius, ataskaita nespausdinama. Darbuotojams ataskaita pateikiama intranete, taip pat yra išleista ataskaitos santrauka, kuri dalijama suinteresuotų visuomenės grupių atstovams.

Socialinės atsakomybės ataskaitoje trečius metus iš eilės pristatomi visos TEO įmonių grupės socialinės atsakomybės projektai ir veikla. Ankstesnė TEO LT, AB socialinės atsakomybės ataskaita buvo išleista 2011 m. balandį ir apėmė socialiai atsakingą bendrovės veiklą 2010 metais. Socialinės atsakomybės ataskaita leidžiama kartą per metus.

Ši ataskaita buvo parengta remiantis „Pasaulinės ataskaitų rengimo iniciatyvos“ („Global Reporting Initiative“) gairėmis, kuriose apibrėžiama socialinė atsakomybė kaip įmonės darnios veiklos matavimas, pristatymas ir atskaitomybė vidaus ir išorės suinteresuotoms grupėms. Ši ataskaita atitinka „Pasaulinės ataskaitų rengimo iniciatyvos“ B pritaikymo lygmens reikalavimus. Pritaikymo lygmuo buvo nustatytas savęs vertinimo būdu. Nepriklausomas šios socialinės atsakomybės ataskaitos auditas nebuvo atliktas.

Komentarus, pastabas, klausimus ir kitą su šia socialinės atsakomybės ataskaita susijusią informaciją prašome siųsti el. paštu antanas.bubnelis@teo.lt arba skambinti telefonu (8 5) 236 7318.

Vadovo žodis



Gerbiamieji,

pristatau Jums jau septintą TEO socialinės atsakomybės ataskaitą. TEO įmonių grupė, plėtodama telekomunikacijų verslą, remiasi nuostata, kad darnios verslo plėtros pasiekti galima tik įsiklausant į klientų, darbuotojų, verslo bei socialinių partnerių poreikius bei įvertinant savo veiklos poveikį aplinkai.

Po nuosmukio atsigaunant šalies ekonomikai, verslo sąlygos kaip niekad lemia būtinybę su klientais kurti ilgalaikius pasitikėjimu ir abipuse pagarba pagrįstus santykius. 2012 metais daug iniciatyvų įgyvendiname ir jėgų skyrėme būtent klientams ir Lietuvos gyventojų bendruomenėms daugelyje šalies regionų. Visomis išgalėmis padėjome jiems prisitaikyti prie pokyčių ir augančios dinamikos pasaulyje, supažindinami juos su tobulėjančiomis technologijomis ir galimybėmis, kurias jos teikia.

2012 metai, kalbant apie Lietuvos telekomunikacijų sritį, įsiminė kaip perėjimo prie skaitmeninės antžeminės televizijos metai. Šis pokytis ypač buvo aktualus gyvenantiems atokesniuose šalies regionuose. Palaikydamas šalies norą nuolat siekti technologinės pažangos ir sėkmingai įveikti skaitmeninės antžeminės televizijos įdiegimo Lietuvoje etapą, TEO tapo viena aktyviausių nacionalinės informacinės kampanijos organizatorių.

TEO toliau aktyviai dalyvavo įgyvendindama Saugėsio interneto akademijos projektą. Bendrovės ekspertai su virtualiame pasaulyje slypinčiais pavojais ir asmeninės informacijos saugojimo svarba supažindino tūkstančius šalies moksleivių. Saugumą internete bendrovė skatino tobulindama savo paslaugų galimybes. Pavyzdžiui, sukurta nauja paslauga „Laiko kontrolė“ leidžia tėvams kontroliuoti, kiek laiko vaikai praleidžia internete bei pasirūpinti, kad jiems užtektų laiko ne tik internetui, bet ir kitiems užsiėmimams.

Naują klausos negalią turintiems žmonėms pasiūlė TEO įmonių grupei priklausanti įmonė „Lintel“. Jos kontaktų centruose pradėtos teikti gestų kalbos vertimo per vaizdo skambučių paslaugos.

Nuostata tausoti aplinkos išteklius taip pat yra tapusi darnios TEO veiklos konstanta. Bendrovėje jau tapo tradicija dokumentus pasirašyti elektroniniu parašu; kartu su visos įmonių grupės darbuotojais rūšiuojame atliekas, aktyviai dalyvaujame aplinkos švarinimo akcijose. Kita vertus, šios nuostatos laikomės ir versle: keliamo didelių aplinkosaugos reikalavimus tiekėjams, o kurdami ir teikdami paslaugas klientams, skatindami juos naudotis vaizdo ar telefoninių konferencijų galimybe, visada atsižvelgiame į gamtos išteklių saugojimo aspektą.

Džiugu, kad, nors 2012 metais šalies telekomunikacijų rinka mažėjo, turėjome galimybių toliau investuoti į brangiausią įmonės turtą – darbuotojus. Tobulėti ir semtis žinių profesinėse konferencijose ir seminaruose galėjo trys ketvirtadaliai TEO darbuotojų, tam skirta maždaug 1,3 mln. litų.

Darnią plėtrą laikome viena prioritetinių bendrovės veiklos gairių. Ir toliau ketiname nuosekliai bei planingai tęsti bendrovės veiklas, kuriomis prisidedame prie klientų, darbuotojų ir visuomenės gerovės bei gamtos išteklių išsaugojimo.

Giedrius Vegys,

Laikinais einantis TEO LT, AB generalinio direktoriaus pareigas

TEO požiūris į socialinę atsakomybę



Igyvendindama įmonės socialinės atsakomybės sampratą (ISA) versle, TEO ISA suvokia kaip nuosekliai ir ilgalaikę veiklos strategiją, kuri, visų pirma, atspindi Bendrovės filosofiją: viziją, misiją, vertybes.

Diegdama įmonės socialiai atsakingo verslo kultūrą bei praktiką Bendrovėje ir jos aplinkoje, TEO atsižvelgia į socialinius, visuomeninius bei aplinkosaugos srities verslo aspektus, prisiima atsakomybę už savo veiklos trumpalaikes bei ilgalaikes išdavas kaip rinkos dalyvis, darbdavys, vartotojas ir kaip visuomenės narys.

TEO realizuoja savo socialinę atsakomybę per kryptingą korporatyvinį elgesį bei keturių svarbiausių sričių vadybą:

- SANTYKIŲ SU KLIENTAIS
- APLINKOSAUGOS
- SANTYKIŲ SU DARBUOTOJAIS
- SANTYKIŲ SU VISUOMENE

Nuoseklus ir kryptingas darbas šiose srityse užtikrina ir trumpalaikių, ir ilgalaikių ISA tikslų, aktualių ir verslui, ir suinteresuotų grupių atstovams, įgyvendinimą.

Savo kasdienėje veikloje TEO vadovaujasi šiais dokumentais:

- TEO socialinės atsakomybės politika,
- TEO etikos kodeksu,
- TeliaSonera" socialinės atsakomybės politikos, etikos kodekso gairėmis,
- Jungtinių Tautų Pasaulinio susitarimo principais,
- „Pasaulinės ataskaitų rengimo iniciatyvos“ (angl. Global Reporting Initiative (GRI) rekomendacijomis (rengdama socialinės atsakomybės ataskaitą),
- Europos telekomunikacijų tinklo operatorių asociacijos (ETNO) Aplinkosaugos chartija,
- Lietuvos Respublikos reklamos etikos kodeksu.

Tikslai



Kryptys	Strateginės kryptys (2009-2013 metais)	2013 metų tikslai
KLIENTAI	Pažangių skaitmeninių technologijų ir technologinių sprendimų plėtra	• Rengti informacinio pobūdžio konferencijas, seminarus, renginius, suteikiant žinių apie informacinių technologijų galimybes ir tinkamų sprendimų pasirinkimą (bendradarbiaujant su „Verslo žiniomis“, renginiai verslo klientams „Gazelė“) • Plėsti belaidžio interneto (Wi-Fi) taškų tinklą Lietuvos miestų viešosiose erdvėse • Plėsti šviesolaidinį tinklą individualių namų vietovėse, gyvenvietėse, kvartaluose • Kurti ir plėtoti lengvai naudojamas, draugiškas vartotojui bei atitinkančias vartotojų lūkesčius paslaugas už priimtina kainą (siekti optimalaus paslaugų kainos ir kokybės santykio)
	Partnerystės ir abipusio bendradarbiavimo su klientais užtikrinimas šviečiant klientus ir didinant teikiamų paslaugų verčių žinomumą	• Tobulinti klientų aptarnavimą diegiant ir plėtojant Klientų patyrimo vertinimo programą (NPS klientų patirtis) • Rengti ir dalyvauti šviečiamojo pobūdžio (kibernetinis saugumas) programose (konferencijos, komunikacija)

APLINKOSAUGA	Tausoti gamtos išteklius	- Plėsti ir skatinti elektroninio parašo naudojimą įmonės viduje ir išorėje. Atlikti dokumentų valdymo sistemos diegimo II (galutinį) etapą - Sunaudoti ne daugiau elektros energijos nei 2012 metais. Diegti elektros energiją tausojančius apšvietimo sprendimus. - Sunaudoti ne daugiau vandens (skaičiuojant vienam darbuotojui) nei 2012 metais
	Mažinti išmetamo į aplinką CO2 kiekį	- Sunaudoti ne daugiau kuro nei 2012 metais. Atnaujinti transporto priemonių parką, pasirenkant kuo mažiau CO2 dujų išskiriančius automobilius - Skatinti darbuotojus laisvalaikio atsisakyti transporto priemonių ir rinktis ekologiškas transporto priemones
	Skatinti rūšiuoti atliekas	- Toliau informuoti darbuotojus apie rūšiavimo galimybes ir pranašumus. - Skatinti klientus utilizuoti nusidėvėjusią telekomunikacijų įrangą
	Įtraukti darbuotojus į aplinkosaugos projektus	- Išlaikyti į „Tausok ir keiskis“ projektą įsitraukusių TEO įmonių grupės darbuotojų 2012 m. lygį - Aktyviai informuoti visus naujus bendrovės darbuotojus apie įmonės aplinkosauginę politiką - Skatinti darbuotojus ir jų šeimos narius dalyvauti aplinkos tvarkymo ir medelių sodinimo akcijose
	Teikti pirmenybę tiekėjams, kurie laikosi bendrovės Pirkimų tvarkoje nustatytų aplinkosaugos reikalavimų	- Plėtoti tiekėjų, kurie laikosi aplinkosaugos reikalavimų, stebėsenos sistemą. - Tiekėjų stebėsenos sistemą integruoti į e-pirkimų sistemą.

DARBUOTOJAI	Didinti darbuotojų įsitraukimą	- Didinti vadovų kompetencijas siekiant darbuotojų lojalumo, įsitraukimo bei profesionalumo - Skatinti darbuotojų gerosios patirties ir personalo vadybos praktikos sklaidą vidinėmis komunikacijos priemonėmis - Didinti techninių darbuotojų kompetencijas gerinant teigiamos klientų patirties rodiklius (NPS) - Skatinti darbuotojus teikti pasiūlymus dėl bendrovės veiklos, produktų bei paslaugų gerinimo ir plėtros
	Kurti pozityvią, sveiką ir saugią darbo atmosferą	- Užtikrinti galimybę darbuotojams naudotis papildomomis naudomis, tarp jų ir tokomis, kurios skatintų darbuotojų sveiką gyvenseną - Plėtoti socialinių reikmių fondo veiklą - Palaikyti gerus, abipusį bendradarbiavimą grįstus santykius su darbuotojų interesams atstovaujančiomis profesinėmis sąjungomis
	Gerinti galimybes derinti darbo ir šeimos įsipareigojimus	- Suteikti galimybę darbuotojų šeimos nariams naudotis papildomu sveikatos draudimu panašiomis sąlygomis kaip ir bendrovės darbuotojams - Kurti sąlygas kai kurioms darbuotojų grupėms dirbti iš namų ar kitų jiems patogių vietų - Sudaryti sąlygas darbuotojams derinti darbo (darbo dienos pradžios ir pabaigos) laiką pagal šeimos ar asmeninius poreikius
	Gerinti ryšį su darbuotojais, užtikrinti jiems grįžtamojo ryšio galimybę	- Įgyvendinti TEO įmonių grupės paramos skirstymo projektus, atsižvelgiant į darbuotojų nuomonę - Užtikrinti periodinę bendradarbiavimo tarp TEO grupės įmonių ir padalinių stebėseną ir vertinimą
		Išlaikyti ir didinti IT darbuotojų kompetencijas, užtikrinti jų pakeičiamumą; dalyvauti universitetų veiklose

	Investuoti į darbuotojų kompetencijos ugdymą	- Išlaikyti ir didinti IT darbuotojų kompetencijas, užtikrinti jų pakeičiamumą; dalyvauti universitetų veiklose - Atnaujinti ir suskirstyti mokymo turinį pagal pardavimo kanalus; mokymo medžiagą viešinti TEO intranete - Tęsti bendrovėje paskaitų, skirtų lavinti darbuotojus, ciklą - Skatinti darbuotojus didinti profesines kompetencijas - Skatinti konstruktyvius ir pozityvius santykius su bendradarbiais - Mokymo ir metodinėmis priemonėmis skatinti darbuotojus kurti ilgalaikius, tvarius santykius su klientais - Tęsti bendrovės darbuotojų magistrantūros studijų finansavimą
	Prisidėti prie jaunų žmonių emigracijos apimčių mažinimo, pristatant TEO įmonių grupę, kaip patrauklų darbdavį Lietuvoje	- Sudaryti sąlygas studijuojantiems daugiau sužinoti apie įsidarbinimo ir karjeros galimybes TEO įmonių grupėje; sudaryti studentams palankias sąlygas atlikti praktiką įvairiose veiklos srityse - Siekti išlikti Lietuvos patraukliausių darbdavių dešimtuose (pagal „Cvmarket“ kasmetį tyrimą)
VISUOMENĖ	Plėtoti ryšius su pažangiomis bendruomenėmis ir skatinti bendruomeniškumą	- Plėtoti bendradarbiavimą su inovacijas, verslumą ir pažangą skatinančiomis bendruomenėmis - Rengti renginius, mokymus, konferencijas dalyvaujant 2012-2014 metų saugaus interneto projekte (partneriai RRT, JTC, "Vaikų linija" ir "Langas į ateitį")
	Plėtoti socialiai atsakingo verslo veiklas Lietuvoje	- Tęsti aktyvų dalyvavimą nacionalinio atsakingo verslo įmonių tinklo veikloje - Komunikacijos priemonėmis remti iniciatyvos „Baltoji banga“ veiklą
VADYBA	Plėtoti ĮSA politiką bei veiklos principus TEO įmonių grupėje	- Strateginių ĮSA kryptių peržiūra ir atnaujinimas - Parengti bendrą TEO įmonių grupės socialinės atsakomybės ataskaitą - Nustatyti socialinės atsakomybės poveikio verslui vertinimo rodiklius

Pagrindinės sritys



SANTYKIAI SU KLIENTAIS



APLINKOSAUGA



DARBUOTOJAI



VISUOMENĖ

Santykiai su klientais



Svarbiausi pasiekimai

- Rengiantis laikotarpiui, kai antžeminė televizija bus transliuojama tik skaitmeniniu formatu (nuo 2012 m. spalio 29 d.), įvyko 70 nemokamų informacinių edukacinių susitikimų su vietos bendruomenėmis.
- Saugesnio interneto akademijos paskaitas išklausė 4 tūkst. šalies moksleivių trylikoje šalies miestų.
- Išplėstos interneto saugumo paslaugos „Triguba apsauga“ galimybės. Sukurtos naujos paslaugos, susijusios su saugiu interneto naudojimu: „Laiko kontrolė“, „Saugykla“ ir „Saugykla verslui“, „Mega apsauga“.
- Klientų patogumui įdiegta dar viena savitarnos galimybė – svetainėje www.teo.lt sukurta nauja skiltis „Pagalba“. Čia vartotojai randa daugelį atsakymų į klausimus, kaip teisingai įdiegti ir naudotis TEO paslaugomis.
- Atnaujinta SLA (angl. Service Level Agreement) stebėjimo sistema leidžia patogiai stebėti paslaugų kokybės parametrus ir kontroliuoti gedimų šalinimo laiką.
- Atnaujinta tinklo diagnostikos sistema.
- Sudarytos techninės galimybės turintiesiems klausos negalią vaizdo skambučių gestų kalba gauti reikalingos informacijos, kaip naudotis viešosiomis bei socialinėmis paslaugomis.

Atskirties mažinimas



2012 metais Lietuva vėl tapo šviesolaidžio interneto lydere Europoje. Plačiausią telekomunikacijų tinklą šalyje išplėtojusios bendrovės TEO šviesolaidinio interneto paslaugomis 2012 metų pabaigoje galėjo naudotis 764 tūkst., arba 64 proc. šalies gyventojų. Bendrovė per 2012 metus investicijoms skyrė 151 mln. litų. Daugiausia investuota į pagrindinio ir naujos kartos šviesolaidinės prieigos tinklo plėtrą (120 mln. litų). Likusi dalis investuota į informacinių sistemų plėtrą, transportą ir pastatų atnaujinimą.

2012 metais Lietuva vėl tapo šviesolaidžio interneto lydere Europoje. Plačiausią telekomunikacijų tinklą šalyje išplėtojusios bendrovės TEO šviesolaidinio interneto paslaugomis 2012 metų pabaigoje galėjo naudotis 764 tūkst., arba 64 proc. šalies gyventojų. Bendrovė per 2012 metus investicijoms skyrė 151 mln. litų. Daugiausia investuota į pagrindinio ir naujos kartos šviesolaidinės prieigos tinklo plėtrą (120 mln. litų). Likusi dalis investuota į informacinių sistemų plėtrą, transportą ir pastatų atnaujinimą.

2012 m. Lietuvoje buvo 3013 TEO belaidžio interneto zonų.



Asociacijos „FTTH Council Europe“ duomenimis, Lietuva yra sparčiausiai šviesolaidinio interneto technologijas plėtojanti šalis Europoje. Lietuva išlieka ryškia reitingo lydere. Šviesolaidinių ryšių naudojasi per 31 proc. šalies namų ūkių, per pusmetį jų padaugėjo 1 proc. (skaičiuojant FTTH+FTTB naudojančių klientų dalį). Į antrą vietą iš trečios pakilo Švedija: šio ryšio skverbtis joje padidėjo net 1,5 karto (nuo 15 % iki 23 %). Kaimynė Latvija iš 6 vietos pakilo į 4 vietą (skverbtis pakilo nuo 10 % iki 17 %).

Absoliuti lyderė pagal šviesolaidinių interneto ryšių besinaudojančių klientų skaičiaus pokytį antrąjį 2012 m. pusmetį buvo Rusija. Šioje šalyje FTTH klientų skaičius per šešis mėnesius išaugo 2,2 mln. iki 7,5 milijonų. (<http://www.ftthcouncil.eu/>). 2012 m. TEO FTTH (greitąjį interneto ryšį) teikė daugiau nei 162 tūkst. vartotojų.

2012 m. tikslas	Vertinimas
Rengti informacinio pobūdžio paskaitas, suteikiant žinių apie įvairių skaitmeninės televizijos technologijų pasirinkimo galimybes po 2012 m. spalio 29 d., kai bus išjungta analoginė antžeminė televizija	

Lietuvai ruošiantis nutraukti analoginės antžeminės televizijos transliacijas, TEO atstovai 2012 m. visoje Lietuvoje įgyvendino įvairias edukacines kampanijas, rengė susitikimus su miestelių ir kaimų bendruomenėmis. Iš viso iki spalio vidurio buvo surengta apie 70 nemokamų paskaitų skaitmenizacijos tema. Nemažai edukacinių renginių ir susitikimų vyko miestelių ir rajonų bibliotekose, taip pat vykstant lietuviškų filmų festivalio „Sidabrinės Gervės naktys“ renginiams.

Likus 100 dienų iki analoginės TV išjungimo, TEO surengė 10 susitikimų - spaudos konferencijų žiniasklaidos atstovams visoje Lietuvoje.

Mažindamas socialiai jautrių gyventojų grupių atskirtį, senjorams ir socialiai remtiniems asmenims TEO taikė pokalbių plano „Šalyje plius“ mėnesinio mokesčio nuolaidą. Klientai ir toliau nemokamai aptarnaujami gyventojų ir verslo informacijos apie paslaugas telefonu 117 bei gyventojų ir verslo TEO laidinio ryšio gedimų registravimo telefonu 119.

TEO antrinė įmonė „Lintel“, skambinant iš TEO tinklo, teikia informaciją nemokamu telefonu 1808 (išklausus reklamos pranešimus).

Išimokyklinio amžiaus vaikams, I ir II gr. neįgaliesiems, muziejų darbuotojams galima nemokamai lankytis TEO priklausančiame Ryšių istorijos muziejuje.

2012 m. tikslas	Vertinimas
Kurti ir populiarinti sprendimus, leidžiančius smulkiam ir vidutiniam verslui išnaudoti anksčiau tik stambiajam verslui buvusias įperkamas technologijas. Mažinti didesnių šalies miestų ir mažesnių miestelių technologinę atskirtį	

Naujos paslaugos

2012 metais 46 procentai verslo klientų, besinaudojančių TEO interneto paslaugomis, galėjo naudotis šviesolaidine prieiga.

TEO šviesolaidinis ryšys įdiegtas daugiau nei 1100 verslo centrų, kuriuose įsikūrę penkios ir daugiau įmonių ar organizacijų. Šviesolaidinis tinklas 2012 metais aktyviausiai buvo plėtojamas Vilniuje, Kaune ir Šiauliuose.

2012 metais apie 94 proc. (749 tūkst.) namų ūkių daugiabučiuose ir apie 4 proc. (arba 15 tūkst.) individualių namų ūkių galėjo naudotis TEO FTTH/B tinklu.

2012 metų sausį verslo įmonėms TEO pasiūlė naują paslaugą – biuro įrangos nuomą. Ši paslauga leidžia įmonėms įsigyti biuro įrangos be pradinių investicijų, tolygiai planuojant išlaidas per visus metus. Tai ypač aktualu smulkiam verslui. 2012 m. rugsėjį, mokant mėnesio mokestį, įsigyti televizijos įrangos – televizorių – TEO pasiūlė ir gyventojams.

2012 metų birželį verslo klientams buvo pradėta teikti nauja paslauga „Saugykla verslui“. Ši paslauga sudaro galimybes saugoti „debesyje“ įmonės duomenis, jais dalintis įmonės darbuotojams ir pasiekti reikiamus duomenis iš bet kurios vietos, kur tik yra internetas.

Pažangiai įmonei

TEO internetiniame puslapyje pateikta anketa, pagal kurią įmonės gali įsivertinti savo Pažangumo indeksą ir gauti informacijos, kaip galėtų jį padidinti. Pažangumo indeksas priklauso nuo to, ar pakankamai įmonės išnaudoja IT ir telekomunikacijų paslaugų galimybes.

2012 m. TEO ir „Verslo žinios“ rengė „Gazelių“ konferencijas, skirtas smulkaus ir vidutinio verslo atstovams. Konferencijų tema - „Konkurencingas verslas: strategijos, priemonės, praktika“. Konferencijose Lietuvos įmonių vadovai dalinosi praktine patirtimi, o ekspertai pateikė naujausių finansų, pardavimo, technologijų bei verslo konkurencingumo įžvalgų. TEO konferencijų metu pristatė savo paslaugas ir telekomunikacijų sprendimus, kurie suteikia įmonėms pranašumo konkurencinėje aplinkoje. 2012 m. vyko 9 „Gazelių“ renginiai.

„Gazelių“ konferencijos vyks ir 2013 metais. Konferencijų tema – „Pažangūs sprendimai verslui augti“.

2012 m. tikslas	Vertinimas
Dalyvauti informacinių paslaugų kūrimo ir skatinimo projektuose bei šviečiamojo pobūdžio programose	✓

TEO kuria pažangias informacinių technologijų paslaugas ir sprendimus, jais skatina naudotis klientus ir dalyvauja įvairiuose šviečiamojo pobūdžio renginiuose ir programose.

Telekomunikacijų partneris

2012 m. Šiauliuose vyko 5-osios TAFISA pasaulio sporto žaidynės visiems. TEO buvo žaidynių telekomunikacijų partneris ir teikė modernias informacinių technologijų paslaugas žaidynių organizatoriams, savanoriams, žurnalistams. Per žaidynes TEO teikė spartųjį internetą ir įrengė kompiuterių tinklą. Spaudos darbo centre, Šiaulių arenoje, veikė daugiau nei 10 darbo kompiuterių vietų ir buvo teikiamos duomenų bei vaizdo perdavimo, telefonijos (telefoninių konferencijų), projekto valdymo ir sistemų priežiūros paslaugos.

TAFISA žaidynėse dalyvavo apie 7,5 tūkstančio žmonių. Žaidynių žiūrovų patogumui visi renginiai buvo transliuoti per vaizdo ekranus. Vaizdas buvo perduodamas iš Šiaulių arenos į kituose miestuose bei Šiauliuose įrengtus LED ekranus. Transliacijomis rūpinosi TEO.

2012 m., Lietuvos krepšinio federacijos užsakymu, TEO teikė kompleksines telefonijos ir informacinių technologijų paslaugas Jaunimo krepšinio čempionatui. Kauno „Žalgirio“ arenoje, Vilniaus „Siemens“ arenoje, Š. Marčiulionio krepšinio akademijoje ir Panevėžio „Cido“ arenoje TEO įrengė kompiuterių tinklo stoteles naudoti belaidžiu internetu. Per pasaulio ir du Europos jaunimo krepšinio čempionatus įmonė TEO teikė ir nestandartinius sprendimus – bendradarbiaudama su UAB „Reo Investment“, organizatorius ir dalyvius aprūpino nešiojamaisiais kompiuteriais, spausdintuvais, fakso aparatais, televizoriais, DVD grotuvais, laidiniais telefonais ir kita reikalinga įranga. Per tris jaunimo čempionatus TEO belaidžiu interneto ryšiu naudojosi per 200 organizatorių atstovų bei žurnalistų.

TEO su nuolatine partnere Lietuvos savivaldybių asociacija ketvirtus metus iš eilės surengė dvi temines šviečiamojo pobūdžio konferencijas savivaldybių informacijų ir ryšių technologijų specialistams ir savivaldybių vadovams. Konferencijose pagrindinis dėmesys buvo teikiamas tinklo saugumo, informacinės technologinės veiklos valdymo, veiklos kokybės ir produktyvumo, paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę (angl. cloud computing) klausimams. Konferencijose dalyvavo apie 150 kvietinių asmenų.

Antrinių įmonių indėlis

TEO antrinė įmonė UAB „Baltic Data Center“, teikianti pažangiausius „debesų“ kompiuterijos sprendimus, 2012 m. gruodį pasirašė bendradarbiavimo sutartį su Užsienio reikalų ministerija ir tapo Lietuvos pirmininkavimo Europos Sąjungos Tarybai rėmėja. Įmonė neatlygintinai teiks duomenų saugyklos ir atsarginių kopijų paslaugas Lietuvos pirmininkavimo ES laikotarpiu. „Pirmininkaudama Lietuva save sieks pristatyti kaip modernią valstybę, siekiančią tapti regiono informacinių technologijų paslaugų centru. Partnerystė su tarptautines paslaugas teikiančia šalies bendrove svarbi ir simboliška“, – sakė užsienio reikalų ministras Linas Linkevičius.

UAB „Baltic Data Center“ 2012 m. gavo patvirtinimą, kad UAB „Baltic Data Center“ paslaugų valdymo sistema atitinka visus naujausius standarto ISO/IEC 20000 reikalavimus.



UAB „Baltic Data Center“ 2012 metais tapo viena aktyviausių informacinių technologijų paslaugų eksportuotojų šalyje. Įgyvendinant tarptautinius projektus, iš užsienio klientų gaunamos UAB „Baltic Data Center“ pajamos augo daugiau nei 82 procentais. „Baltic Data Center“ įgyvendinami projektai jau tapo geru paslaugų eksporto Baltijos bei Šiaurės šalyse pavyzdžiu.

TEO antrinė įmonė „Lintel“ sudarė galimybę vartotojams SMS žinutėmis gauti pranešimą, kad jau yra pagamintas asmens dokumentas. Naudojantis 118 paslauga, galima SMS žinute gauti ir įvairios kitos klientui rūpimos informacijos. Taip pat „Lintel“ padeda klientams telefonu užsisakyti mobiliojo ryšio operatoriaus paslaugas: reikiama įranga ir sutartis nemokamai pristatoma į namus.

TEO klientų patogumui buvo teikiamos papildomų verčių paslaugos: telefoninė konferencija „Susitikim“, „Interaktyvusis atsakiklis“, „Skambučių peradresavimas“ ir kitos.

Klientų informavimas



2012 m. tikslas	Vertinimas
Surengti mokymus TEO klientų aptarnavimo specialistams, skirtus didinti ilgalaikių santykių su klientais palaikymo kompetencijas	✓

2012 metais TEO, siekdamas tobulinti darbuotojų ilgalaikio bendravimo su klientais įgūdžius, ypatingą dėmesį skyrė pardavimo kompetencijos įgūdžiams lavinti, rengė kursus ir seminarus. 2012 metais TEO rengė tikslines ugdymo programas inžinieriams ir vadovams, klientų aptarnavimo skyrių darbuotojams ir vadovams, pardavimo grandies specialistams, pardavėjams, klientų vadybininkams ir kitiems atsakingiems darbuotojams.

Ugdymo programoje „Abipusės vertės kūrimas klientų pardavimų metu“ dalyvavo 454 visų regionų klientų aptarnavimo centrų inžinieriai bei jų vadovai. Programos tikslas – padidinti vidinę motyvaciją ir pasitikėjimą savo produktu, paslauga, organizacija, padėti darbuotojams sutelkti asmenines pardavimo pastangas ir skatinti taikyti įgytas žinias ir įgūdžius praktiškai.

Mokymo „Abipusės vertės kūrimas klientų aptarnavimo metu“ tikslas – nuostatų, požiūrių, įsitikinimų peržiūra, aktyvumo, atsakomybės, motyvacijos lygio įsivertinimas. Šie mokymai buvo skirti Klientų aptarnavimo skyrių darbuotojams ir vadovams, juose dalyvavo 96 darbuotojai.



Mokymai „Pardavėjai, kuriantys vertę ir ateitį“ buvo skirti Pardavimo ir klientų aptarnavimo srities specialistams. Juose dalyvavo 109 pardavėjai. TEO plačiai taiko ir vidinių trenerių patirtį ir žinias – vidiniai treneriai rengė mokymo programą „Pardavimų didinimas ir klientų lojalumo išlaikymas“ klientų aptarnavimo centrų inžinieriams ir telekomunikacijų specialistams. Vidinės motyvacijos ir emocinio intelekto seminaras „Pardavimų didinimas. TEO: energija veikti!“ buvo skirtas pardavimo projektų vadovams. Įvairiose ugdymo programose 2012 metais dalyvavo 70 proc. TEO darbuotojų, darbuotojų ugdymui 2012 metais skirta 1,3 mln. litų.

2012 m. tikslas	Vertinimas
Tobulinti klientų aptarnavimą diegiant ir plėtojant Klientų patyrimo vertinimo programą	✓

Nepriekaištingo klientų aptarnavimo, puikios paslaugų kokybės klausimai yra nuolat įtraukti į TEO darbotvarkę. Dirbdami su klientais ar bendradarbiaudami tarpusavyje, darbuotojai visada laikosi TEO vertybių, nuostatų ir standartų, o atstovaudami TEO siekia klientų pasitikėjimo ir prisiima asmeninę atsakomybę už klientų pasitenkinimą, aptarnavimo bei paslaugų kokybę.

2011 m. TEO pradėta įgyvendinti nauja Klientų patyrimo vertinimo programa 2012 metais įgavo pagreitį. Įgyvendindama šią programą, įmonė TEO yra išsikėlusį ambicingą tikslą siekti kokybiško, aukščiausiojo lygio klientų aptarnavimo.



Pagrindinis klientų patyrimo vertinimo programos rodiklis – rekomendavimo indeksas, arba NPS (angl. *Net Promoter Score*) TEO yra labai svarbus, nes gerėjantis klientų pasitenkinimas – visų įmonės darbuotojų siekis. Apie Klientų patyrimo vertinimo programą plačiai ir nuosekliai komunikuojama TEO vidaus kanalais: skleidžiama informacija per vadovus, informaciniuose leidiniuose darbuotojams, rengiami teminiai mokymai, įvairūs motyvavimo konkursai darbuotojams. Plėtojant klientų patyrimo vertinimo programą, darbuotojai remiasi Klientų patyrimo vertinimo programos mokymo medžiaga, Klientų patyrimo vertinimo programos vadovu, TEO Kokybės vadovu. Kokybės vadovas yra sukurtas remiantis pasaulyje pripažintu kokybės valdymo sistemų standartu ISO 9000.



Pagrindiniai informacijos teikimo klientams kanalai:

Pagrindiniai TEO įmonių grupės informacijos teikimo kanalai: elektroninė savitarnos svetainė „Mano TEO“, UAB „Baltic Data Center“ klientams skirta savitarnos svetainė „Klientų erdvė“, klientų aptarnavimo skyriai, trumpieji mokamo telefono numeriai (verslui skirtas 1816, gyventojams – 1817). Paskambinus informacija teikiama lietuvių, anglų ir rusų kalbomis. TEO antrinė įmonė UAB „Lintel“ klientus aptarnauja bei informaciją teikia numeriu 118. Informacija teikiama keturiomis kalbomis: lietuvių, rusų, anglų ir vokiečių. 2012 metais „Lintel“ konsultantai per metus su klientais bendravo telefonu ir elektroniniais kanalais daugiau nei 14 mln. kartų.

Privatiems TEO klientams leidžiami specializuoti elektroniniai ir spausdinti leidiniai, informacija verslui teikiama specialiame portale. Aktualiausios paslaugų naujienos pristatomos pagal atskirus segmentus klientams siunčiant naujienlaiškius ir laiškus.

TEO antrinė įmonė „Baltic Data Center“ leidžia IT naujienų leidinį „BDC News“.

Informacija apie TEO įmonių paslaugas yra teikiama ir įmonių svetainėse: www.teo.lt, www.bdc.lt ir www.lintel.lt.

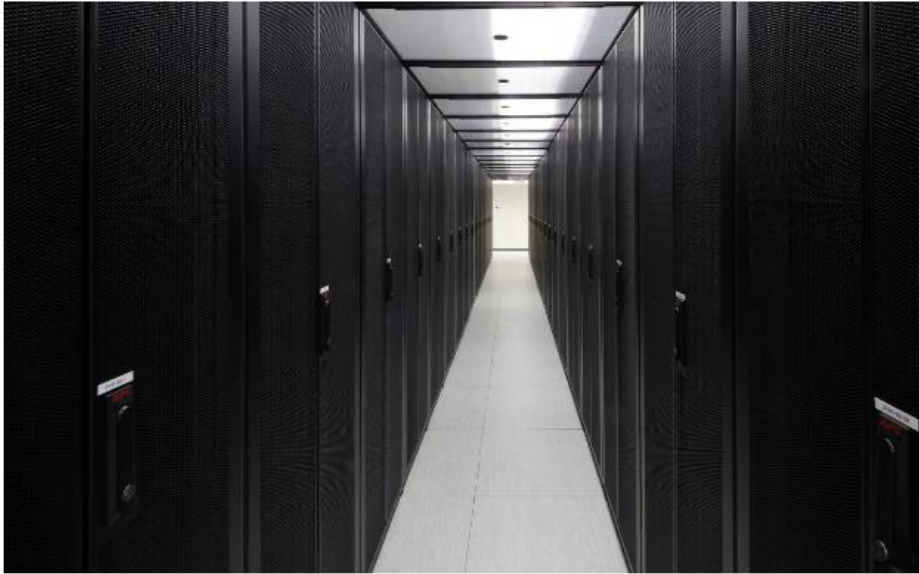
Svetainėje www.teo.lt TEO verslo klientai turi galimybę įvertinti savo įmonės pažangumą, o norėdami jį padidinti – pasinaudoti TEO siūlomais IT ir telekomunikacijų sprendimais. Užpildę anketą, klientai gali patys įvertinti, ar pakankamai efektyviai išnaudoja naujausių telekomunikacijų ir IT technologijų galimybes.

Platindama telekomunikacijų produktus (modemus, kitą galinę įrangą), TEO informuoja klientus apie produkto kilmės šalį, jo sudedamąsias dalis, saugų naudojimą (pagal ES reglamentus instrukcijoje pateikiamos informatyvios piktogramos).

Gedimų prevencija



TEO operatyviai informuoja vartotojus ir visuomenę apie technologijų avarijas ir tinklo sutrikimus per savo komunikacijos kanalus bei žiniasklaidą. Norėdama sumažinti galimą avarių ir gedimų riziką, įmonė TEO nuolat stebi ir prižiūri tinklo veiklą 24 valandas per parą. Tinklo valdymo specialistai turi galimybę šalinti avarijas iš namų, be to, nuolatos kontroliuojami paslaugų teikimo kokybiniai rodikliai, gedimų ir avarių pašalinimo terminai.



Bendrovė nuolat registruoja avarijas ir vertina kiekvienos avarijos įtaką vartotojų skaičiui. Pagal avarijos įtaką patyrusių klientų skaičių (dėl balso, interneto, televizijos paslaugų), taip pat įvykio įtaką specialiosioms tarnyboms avarijos skirstomos į 5 lygius. Kiekvienam lygiui yra nustatomas laikas, per kurį avarija turi būti pašalinta (1 lygis – 4 val., 2 lygis – 6 val., 3 lygis – 12 val., 4 lygis – 24 val., 5 lygis – 120 val.).

Iš visų 2012 metais įvykusių tinklo sutrikimų ir avarių išskirtinės šios pirmojo lygio avarijos:

- 2012 metais gegužės mėn. dėl nestabilaus platformos veikimo buvo užfiksuota ryšio prastova 19 tūkst. telefonijos abonentų. Avarija pašalinta, atlikus modulio pakartotinę leistį.
- 2012 metais birželio mėn. dėl trečios šalies veiksmų nutraukto optinio kabelio Šiaulių mieste įvyko ryšio prastova, kurią galėjo pajusti 14,9 tūkst. interneto ZEBRA paslaugų vartotojų bei 19,8 tūkst. balso paslaugų vartotojų. Paslaugų veikimas atkurtas, duomenų srautą perjungus į rezervinį ryšį.
- 2012 metais birželio mėn. sutriko balso paslaugų veikimas 2 tūkst. abonentų, kuriems buvo teikiamos trumpų numerių paslaugos bei „Interaktyviojo atsakiklio“ paslauga. Po perkrovimo neveikė „VoIP“ technologija paremta balso paslauga 20 tūkst. abonentų. Avarija pašalinta, perkrovus sistemų blokus.

Bendrovė nuolat registruoja avarijas ir vertina kiekvienos avarijos įtaką vartotojų skaičiui. Pagal avarijos įtaką patyrusių klientų skaičių (dėl balso, interneto, televizijos paslaugų), taip pat įvykio įtaką specialiosioms tarnyboms avarijos skirstomos į 5 lygius. Kiekvienam lygiui yra nustatomas laikas, per kurį avarija turi būti pašalinta (1 lygis – 4 val., 2 lygis – 6 val., 3 lygis – 12 val., 4 lygis – 24 val., 5 lygis – 120 val.).

Iš visų 2012 metais įvykusių tinklo sutrikimų ir avarių išskirtinės šios pirmojo lygio avarijos:

- 2012 metais gegužės mėn. dėl nestabilaus platformos veikimo buvo užfiksuota ryšio prastova 19 tūkst. telefonijos abonentų. Avarija pašalinta, atlikus modulio pakartotinę leistį.
- 2012 metais birželio mėn. dėl trečios šalies veiksmų nutraukto optinio kabelio Šiaulių mieste įvyko ryšio prastova, kurią galėjo pajusti 14,9 tūkst. interneto ZEBRA paslaugų vartotojų bei 19,8 tūkst. balso paslaugų vartotojų. Paslaugų veikimas atkurtas, duomenų srautą perjungus į rezervinį ryšį.
- 2012 metais birželio mėn. sutriko balso paslaugų veikimas 2 tūkst. abonentų, kuriems buvo teikiamos trumpų numerių paslaugos bei „Interaktyviojo atsakiklio“ paslauga. Po perkrovimo neveikė „VoIP“ technologija paremta balso paslauga 20 tūkst. abonentų. Avarija pašalinta, perkrovus sistemų blokus.

Nuo 2012 metų lapkričio pradėtas įgyvendinti bandomasis gedimų prevencijos pagal „Galamonas“ sistemos duomenis proceso projektas. Proceso tikslas – gerinti interaktyviosios skaitmeninės televizijos vaizdo kokybę. Pagal sistemos „Galamonas“ rodmenis nustatomi tinklo mazgai, kur dažniausiai fiksuojami ryšio sutrikimai. Šie gedimai paskiriami šalinti reikiamiems padaliniais. Bandomasis prevencijos projektas pratęstas iki 2013 metų. Pasibaigus šio projekto bandomajam etapui, įvertinus proceso rezultatyvumą ir esant teigiamai įtakai paslaugos kokybei, gedimų registravimo ir kokybės patikrinimo veiksmai bus automatizuoti. Sistema veiks panašiai kaip jau įgyvendintas interneto ZEBRA kokybės stebėsenos projektas („Zebromonas“).

2012 metais didelis dėmesys buvo sutelktas į klientų naudojimosi belaidžiu interneto ryšiu (WiFi) namuose problemų prevenciją. Sprendžiant šiuos klausimus, klientams suteikta galimybė keisti savo belaidžio interneto ryšio prisijungimo duomenis per savitarnos svetainę „Mano TEO“. Projektas tęsiamas ir 2013 metais. Projekto tikslas – šią galimybę suteikti 90 proc. TEO klientų.

Kita 2012 metų prevencijos veiklos kryptis buvo suteikti dar daugiau savitarnos galimybių klientams, plėtojant svetainėje esančio „Pagalbos“ puslapio turinį. Čia pateikiama informacija apie paslaugų naudojimą ir galimų sutrikimų sprendimo būdus. Mokomoji medžiaga (instrukcijos) pateikiamos ir tekstu, ir vaizdinėmis priemonėmis (filmukais).

Siekiant užtikrinti aukštą paslaugų kokybę, kuo greičiau bei tiksliau nuotoliniu būdu nustatyti gedimus ir juos pašalinti, 2012 m. buvo toliau plėtojama tinklo diagnostikos sistema. Ši sistema leidžia realiu laiku vertinti individualiam klientui teikiamų paslaugų kokybę, atlikti sistemų ir įrangos testavimą bei identifikuoti galimus sutrikimus bei jų priežastis ir jas šalinti.

Atsakinga komunikacija



Plėtodama rinkodaros, komunikacijos ir reklamos veiklą, TEO laikosi sąžiningos komunikacijos ir vartotojų neklaidinimo principų.

Bendrovėje patvirtintos Reikalavimų TEO LT, AB, ir jos teikiamų paslaugų reklamai bei reklamos rengimo ir derinimo gairės. Pagal jas Bendrovėje siekiama laikytis vienodų standartų ir užtikrinti, kad reklama atitiktų galiojančius teisės aktus. Nuo 2006 m. TEO bendradarbiauja su reklamos savireguliacijos asociacija „Reklamos biuras“ ir laikosi Reklamos etikos kodekso.

Komunikuodamas su investuotojais ir kapitalo rinkų dalyviais, nuomonės kūrėjais, žiniasklaida, analitikais, valdžios institucijomis, politikais, Bendrovės klientais ir potencialiais klientais, TEO įmonių grupės darbuotojais ir TEO partneriais, TEO vadovaujasi patvirtintomis TEO įmonių grupės komunikavimo taisyklėmis.

2012 metais nė viena TEO įmonių grupės įmonė už reklamą ar konkurencijos pažeidimus 2012 metais baudų ar įspėjimų neturėjo.

Saugus paslaugų vartojimas



Būdama didžiausia interneto paslaugų teikėja Lietuvoje, TEO didelį dėmesį skiria ne tik sparčiam ryšiui užtikrinti ar aktualioms paslaugoms teikti, bet ir tam, kad naudotis interneto galimybėmis klientai galėtų saugiai.

2012 metais išplėstos interneto saugumo paslaugos „Triguba apsauga“ galimybės. Ši interneto paslauga aptinka naujus užkratus, neleidžia jiems patekti į kompiuterį, užtikrina saugesnį mokėjimą, naršymą ir bendravimą. Paslaugos nereikia diegti į kompiuterį, nes apsaugoma pati interneto linija. Ši paslauga nelėtina kompiuterio darbo. Paslaugos „Triguba apsauga“ vartotojams savitarnos svetainėje MANO TEO yra galimybė peržiūrėti detalią ataskaitą apie sulaikytas grėsmes bei gauti šias ataskaitas el. paštu kiekvieno mėnesio gale.

Sukurtos naujos paslaugos, susijusios su saugiu interneto naudojimu: „Laiko kontrolė“, „Saugykla“ ir „Saugykla verslui“ bei TEO verslo interneto sprendimas „Mega apsauga“.

2012 metais atnaujinta SLA (Service Level Agreement) stebėjimo sistema leidžia patogiai stebėti paslaugų kokybės parametrus ir kontroliuoti gedimų šalinimo laiką. Taip pat 2012 metais atnaujinta tinklo diagnostikos sistema.

2012 m. UAB „Baltic Data Center“ duomenų centre įrengta saugiausia vėsinimo sistema Lietuvoje. „Baltic Data Center“, atnaujindama vieną iš septynių bendrovės valdomų duomenų centrų, jame įdiegė itin saugią serverių šaldymo skysčiu sistemą. Duomenų centrą projektavusių specialistų teigimu, tai pirmoji tokio aukšto patikimumo sistema Lietuvoje. Iki šiol duomenų centro vėsinimui buvo naudojami tradiciniai freonu orą šaldantys įrenginiai. Ši sistema garantuoja, kad nenumatytyt gedimų, planinių ar profilaktinių darbų atveju šaldymo sistema veikia be pertrūkių, nes yra įrengta ir atsarginė šaldymo sistemos įranga. Sistemos dubliavimas užtikrina nepertraukiamą jos darbą net 99,995% viso jos veikimo laiko. TEO įmonių grupės investicijos į duomenų centro atnaujinimą siekė 0,8 mln. litų.

Vaikų ir jaunimo apsauga nuo žalingo turinio

2012 m. TEO Saugesnio interneto akademijos projektą ketvirtus metus paeiliui įgyvendino su partneriais – Švietimo ir mokslo ministerija ir Ryšių reguliavimo tarnyba.

2012 m. buvo surengtos 175 paskaitos, kurių klausėsi 2–11 klasių Vilniaus, Rokiškio, Kauno, Utenos, Panevėžio, Kėdainių, Jonavos, Marijampolės, Šiaulių, Plungės, Tauragės, Mažeikių ir Klaipėdos moksleiviai.

Su virtualiame pasaulyje slypinčiais pavojais ir būtinybe saugoti asmeninę informaciją 2012 m. buvo supažindinti 4000 šalies moksleivių trylikoje Lietuvos miestų. Nuo projekto pradžios 2009–aisiais akademijos kursas išklausė 10 tūkst. moksleivių.

TEO vaikų saugumu internete besirūpinantiems tėveliams siūlo apsilankyti internetu svetainėje, kurioje pateikiama akademijos organizatorių ir partnerių surinktų naudingų nuorodų, taip pat patarimų, mokomųjų vaizdo reportažų ir kitos aktualios metodinės medžiagos apie saugesnį internetą.



Kaip ir ankstesniais metais, akademija buvo rengiama tarptautinės Saugesnio interneto dienos, minimos daugiau nei 65 šalyse visame pasaulyje, proga. Daugiau informacijos apie saugų internetą ir Saugesnio interneto dienos renginius galima rasti svetainėje.

Mažieji TEO gerbėjai naudingos informacijos apie internetą gali rasti žurnale „Bitutė“, kuri yra vienas iš TEO socialinių partnerių.

Kaip ir anksčiau, dėl saugaus paslaugų naudojimo daug dėmesio buvo skiriama ir skaitmeninės televizijos paslaugų vartotojams. Norėdami matyti suaugusiems skirtus kanalus, televizijos GALA paslaugų vartotojai turi įrašyti slaptažodį. Kitas būdas, kad vaikai negalėtų žiūrėti ne jiems skirtų programų, – visai išimti televizijos kortelę. Apsaugos nuo vaikams netinkamo turinio prevencija taikoma ir naudojantis televizijos „Interaktyvioji GALA“ vdeonuomos paslauga. Šios televizijos videonuomos paslaugos vartotojai, užsakydami bet kurį filmą, taip pat turi įrašyti slaptažodį.

Duomenų privatumo užtikrinimas



Bendrovė TEO, įgyvendindama Asmens duomenų teisinės apsaugos bei Elektroninių ryšių įstatymo reikalavimus, laikosi griežtos politikos dėl klientų duomenų saugos užtikrinimo. Teikdama asmens duomenis, TEO su kitomis įmonėmis ir valstybės institucijomis bendradarbiauja įstatymų nustatyta tvarka.

Griežčiausių informacijos saugos reikalavimų yra laikomasi teikiant visas Bendrovės paslaugas: serverių ir kitos įrangos valdymo bei priežiūros, verslo valdymo sistemų priežiūros bei plėtros, IT pagalbos tarnybos „Service Desk“ ir kompiuterinių darbo vietų priežiūros ir kt.

2012 m. Bendrovėje buvo užfiksuoti du pagrįsti nusiskundimai dėl klientų duomenų privatumo pažeidimų. 2012 m. TEO ar TEO darbuotojams nebuvo skirta jokių baudų dėl duomenų privatumo pažeidimų.

2012 metais Lietuvos Respublikos vyriausioji rinkimų komisija (VRK) pasirašė sutartį su UAB „Baltic Data Center“ ir „Algoritimų sistemos“ dėl informacinių sistemų plėtros, duomenų laikymo bei ryšio paslaugų teikimo. Pagal šią sutartį, kurios vertė yra daugiau nei 3 mln. litų, trejiems metams pratęsimas sėkmingas 2006-aisiais pradėtas šios valstybės institucijos ir įmonių bendradarbiavimas. Įgyvendinant šį projektą, ypatingas dėmesys skiriamas duomenų saugumui ir sistemos stabilumui užtikrinti – itin svarbu, sparčiai išaugus sistema besinaudojančiųjų vartotojų skaičiui, užtikrinti patikimą ryšį su duomenų centru ir užtikrinti visos infrastruktūros sklandžią veiklą.



Tarptautinė Suomijos kontrolės ir sertifikavimo kompanija „Inspecta Certification“ pratęsė „Baltic Data Center“ standarto ISO/IEC 27001:2005 sertifikato galiojimą. Šiuo sertifikatu patvirtinama, kad įmonės informacijos saugumo kūrimo, valdymo ir nuolatinio tobulinimo sistema atitinka sertifikato standarto reikalavimus. Standarto ISO/IEC 27001:2005 sertifikatas, išduotas įmonei „Baltic Data Center“, galios jau šeštus metus iš eilės.



Norint įvertinti TEO aptarnavimo ir paslaugų kokybę ir klientų vertinimus, TEO grupės įmonės reguliariai atlieka tyrimus.

TEO Verslo procesų ir kokybės tarnybos darbuotojai nuolatos inicijuoja ir atlieka transakcijos tyrimus, t.y. apklausia klientą po paslaugos įrengimo, gedimo šalinimo, informacinio kontakto.

Visų klientų (ir verslo, ir gyventojų) santykio tyrimai atliekami du kartus per metus.

Šiuos tyrimus atliko UAB „Lintel“ ir tyrimų kompanija UAB „Synopticom“.

Verslo klientų TEO rekomendavimo rodiklis (NPS) 2012 metais pakito ir buvo kiek didesnis negu 2011 metais, tačiau pokytis nežymus.

Palyginus 2012 ir 2011 metų rezultatus, reikšmingiausi pokyčiai pastebimi, kalbant apie stambų verslą ir verslo centrus: jų rekomendavimo rodikliai pagerėjo.

Kalbant apie verslo segmentą, 2012 metais pagerėjo klientų nuomonė apie TEO, kaip apie įmonę, kuri supranta ir atsižvelgia į verslo klientų poreikius. Palyginti su 2011 metų rezultatais, šiek tiek sumažėjo paslaugų kainos ir vertės santykio vertinimas. Privačių klientų TEO rekomendavimo rodiklis (NPS) per 2012 metus sumažėjo nuo 14% iki 8%.

Privačių klientų segmento TEO reputacijos vertinimas 2012 metais nesikeitė.

2012 metais internetine savitarnos svetaine MANO TEO naudojosi kas trečias TEO klientas.

2012 metais antrinė TEO įmonė UAB „Lintel“ atliko įvairias klientų apklausas grįžtamajam ryšiui gauti:

- TEO užsakymu UAB „Lintel“ 2012 metais atliko santykių ir transakcijų NPS (angl. Net Promoter Score, liet. rekomendacijų rodiklio) tyrimus. Santykių tyrimas atliekamas du kartus per metus, o transakcijų pokyčiai (kliento nuomonė po paslaugos įrengimo, gedimo šalinimo, tiesioginio kontakto) matuojami nuolat.
- Kartą per metus UAB „Lintel“ atlieka užsakovų apklausą. Apklausos tikslas – išsiaiškinti, kaip vertinamos „Lintel“ teikiamos paslaugos, kaip vertinama pati įmonė UAB „Lintel“, ar teikiamos paslaugos atitinka užsakovo poreikius ir panašiai.
- Du kartus per metus UAB „Lintel“ atlieka 118 vartotojų apklausą. Apklausos tikslas – sužinoti klientų pasitenkinimo rodiklius ir jų lūkesčius.
- UAB „Lintel“ klientai (paslaugų užsakovai) kokybės vertinimo tyrimus atlieka periodiškai.
- UAB „Lintel“ su TEO kiekvieną mėnesį rengia IN ir OUT projektų pokalbių perklausas.

Kita antrinė TEO įmonė „Baltic Data Center“ reguliariai atlieka klientų pasitenkinimo tyrimą. Šio tyrimo duomenimis, bendras klientų pasitenkinimo indeksas 2012 metais buvo 4,1 iš 5 galimų.

Konkurencinė aplinka



2012 m. pabaigoje TEO su susijusiais juridiniais asmenimis buvo pripažinta didelę įtaką turinčiu operatoriumi penkiolikoje rinkų.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Konkurencijos ir Elektroninių ryšių įstatymais, TEO konkuruoja telekomunikacijų, IT ir TV paslaugų teikimo srityse, išskyrus mobiliojo ryšio paslaugas. Bendrovės veiklą stebi ir nuolat vertina Ryšių reguliavimo tarnyba.

2012 m. TEO konkurencinėje aplinkoje nepadarė pažeidimų, už kuriuos būtų paskirta nuobaudų, susijusių su įstatymų ir reikalavimų nesilaikymu.

TEO konkuruoja visose srityse, išskyrus mobiliojo ryšio paslaugas

Šaltinis: Ryšių reguliavimo tarnybos ataskaitos

Rinka	2012 m. pajamos (mln. Lt)	Pokytis palyginti su 2011 m. (%)	Rinkos dalyvių skaičius	TEO rinkos dalis 2011 m. 4 ketvirtį (%)
Fiksuotojo telefono ryšio paslaugos	245,6	(9,4)	48	92,8
Skirtųjų linijų paslaugos	27,0	(2,0)	11	62,0
Prieigos prie interneto paslaugos	406,9	(1,8)	100	42,2
Duomenų perdavimo paslaugos	86,2	(0,2)	20	58,1
Tinklų sujungimo paslaugos	349,6	(18,3)	>5	35,3
Mokamos TV paslaugos	188,7	10,2	45	30,7
Radio ir TV programų siuntimo paslaugos	27	(13,0)	2	n/d
Mobiliojo telefono ryšio paslaugos	916,0	(3,0)	3+4	-
Šviesolaidinių linijų skaidulų paslaugos	23,6	18	17	n/d

Kova su korupcija



UŽ
SKAIDRŲ
VERSLĄ

TEO, kurdamas socialinę partnerystę su nevyriausybinėmis organizacijomis ir vietos bendruomenėmis, plėtoja socialinės atsakomybės idėjas Lietuvoje ir palaiko skaidrius verslo santykius bei skatina tai daryti kitus visuomenės atstovus ir rinkos dalyvius. Inicatyva „Baltoji banga“ įkurta 2007 metais. Šiuo metu ji vienija 50 stambaus, vidutinio ir smulkaus verslo įmonių Lietuvoje. „Baltosios bangos“ globėja – Lietuvos Respublikos Prezidentė J.E. Dalia Grybauskaitė, iniciatyvą remia LR finansų ministerija ir Valstybinė mokesčių inspekcija. Pagrindinis „Baltosios bangos“ tikslas – skatinti skaidrią Lietuvos verslo praktiką. Inicatyvoje dalyvaujančios Lietuvos

įmonės pačios veikia skaidriai ir kviečia taip pat elgtis ir kitus rinkos dalyvius. Jos aktyviai ragina skaidriai dalyvauti konkursuose (viešuosiuose pirkimuose) – nepapirkinėjant jų organizatorių ir vertinimo komisijos narių, nesinaudojant nelegaliomis finansinėmis ir nefinansinėmis priemonėmis siekiant savo pranašumo prieš kitus dalyvius; laikytis LR įstatymų ir mokėti numatytus mokesčius; skaidriai atsiskaityti su darbuotojais.

TEO yra skaidraus verslo iniciatyvos „Baltoji banga“ įkūrimo iniciatorius ir veiklos rėmėjas. 2012 m. „Baltosios bangos“ iniciatyva įvyko 10 viešų renginių ir keletas viešinimo kampanijų: „Diena be šešėlio“, „Šioje šalyje nėra vietos šešėliui“, Verslo asociacijų sąžiningumo deklaracijos pasirašymas, „Kokio skaidrumo nori Lietuvos verslas?“, spaudos konferencija Tarptautinei antikorupcijos dienai paminėti, sukurtas „Baltosios bangos“ informacinis vaizdo filmukas, plėtojama [informacija socialiniuose tinkluose](#).

TEO „Baltosios bangos“ iniciatyvas įmonės viešina [tinklalapyje](#), intranete, leidiniuose klientams ir darbuotojams.

Darbuotojams aktualios TEO kovos su korupcija nuostatos įtvirtintos ir Bendrovės etikos kodekse.

2012 m. TEO įmonių grupei jokių kaltinimų dėl korupcinės veiklos nebuvo išsakyta.

Svarbiausi pasiekimai



- 2012 m. bendrovėje beveik visi vidiniai dokumentai buvo pasirašomi el. parašu.
- Sunaudota 11 proc. mažiau biuro popieriaus.
- Popierinių sąskaitų sumažėjo 1,25 proc., o sąskaitoms ir vokams buvo naudojamas tik perdirbtas popierius.
- Suvartota 6 proc. mažiau vandens.
- Elektros administravimo reikmėms suvartota 9,69 proc. mažiau.
- CO2 emisija sumažėjo 6,68 procento.
- Šiaulių, Tauragės, Utenos bei Klaipėdos H. Manto klientų aptarnavimo skyriuose įdiegtas taupusis LED apšvietimas. Tai leido TEO sutaupyti 50 tūkst. kilovatvalandžių elektros energijos.

„Tausok ir keiskis“



2012 m. TEO įmonių grupė toliau sėkmingai tęsė 2008 m. pradėtą aplinkosaugos projektą „Tausok ir keiskis“. Svarbiausi projekto tikslai yra: mažinti energijos sąnaudas, CO2 kiekį, taupiai naudoti išteklius: vandenį ir popierių, skatinti darbuotojus rūšiuoti atliekas.

2012 m. tikslas	Igyvendinimas
Padidinti įgyvendinant projektą „Tausok ir keiskis“ aktyviai dalyvaujančių TEO darbuotojų skaičių	✓

2012 m. pabaigoje atlikus darbuotojų apklausą (imtis – 321 respondentas), paaiškėjo, kad 2012 metais apie projektą „Tausok ir keiskis“ žinojo ir ar jame dalyvavo net 84 proc. darbuotojų (2008 m. – 55 proc., 2009 m. – 67 proc., 2010 m. – 64 proc., 2011 m. – 84 proc. darbuotojų). Darbuotojų apklausos duomenimis, 2012 metais aplinka rūpinosi jau net 99 proc. respondentų. Be to, 93 proc. darbuotojų matė projekto naudą ir pritarė tam, kad jis būtų tęsiamas.

Nuo 2012 metų pradžios informacija apie „Tausok ir keiskis“ pristatoma naujiems įmonės darbuotojams, TEO darbuotojams organizuojami sveikos gyvensenos paskaitų „Tausok sveikatą“ ciklai su profesionaliais lektoriais, Korporatyvinio administravimo ir teisės reikalų skyriaus direktorė („Tausok ir keiskis“ iniciatorė) dalinasi savo gerosiomis praktikomis atviroje paskaitoje TEO darbuotojams. 2012 metais vyko ir TEO ekologiškiausio darbuotojo konkursas.

Darbuotojai apie projektą nuolat informuojami vidaus komunikavimo priemonėmis, teikiamas grįžtamasis ryšys apie projekto rezultatus. Informacija apie įmonėje sunaudotus išteklius (popierių, vandenį, elektrą, kt.) nuolat atnaujinama ir pateikiama intranete, rubrikoje „Ekopulsas“. Informacija apie sunaudotus išteklius teikiama ir padalinių vadovams.

Įtraukiami ir tiekėjai

TEO priklauso Europos telekomunikacijų tinklo operatorių asociacijai (angl. ETNO) ir savo veikloje vadovaujasi aplinkosaugos standartais, patvirtintais šios asociacijos Aplinkosaugos chartijoje. Standartuose periodiškai atnaujinami tikslai. Jie susiję su poveikio gamtai mažinimu tobulinant įmonės procesus, taip pat keliant tikslus, skatinama, tausoiant gamtos išteklius, įtraukti kuo daugiau susijusių žmonių, tobulinti bendradarbiavimo su partneriais procesus.

TEO nuosekliai remiasi Pirkimų tvarkoje numatytais „žaliųjų pirkimų“ kriterijais ir reikalavimais tiekėjams. Jie turi pateikti informaciją, iš kokių medžiagų pagaminti perkami gaminiai (popierius, raštinės priemonės, biuro ir įstaigos įranga), IT įranga (ji turi atitikti ekonominius ir aplinkosaugos reikalavimus), apšvietimo įranga, kitos TEO naudojamos priemonės bei įrenginiai.

2012 m. tikslas	Igyvendinimas
Atnaujinti ir toliau diegti tiekėjų, kurie laikosi aplinkosaugos reikalavimų, stebėsenos sistemą ją integruojant į e. pirkimų sistemą	✓ ✗

TEO teikia pirmenybę tiekėjams, kurie laikosi TEO Pirkimų tvarkoje numatytų aplinkosaugos reikalavimų. 2012 metais, rengiant tiekėjų apklausas, į techninius reikalavimus sistemingai buvo įtraukiami ir aplinkosaugos reikalavimai. Tai, kaip jų laikomasi, daro įtakos apsisprendžiant, ar pirkti prekes ir paslaugas, kurios leistų tausoti aplinką ar taupyti gamtos išteklius. TEO Pirkimų tvarkoje ir reikalavimuose tiekėjams akcentuojamas ir atliekų (jeigu tokių susidaro) utilizavimo klausimas. 2012 m. toliau buvo pildoma tiekėjų, kurie, teikdami prekes ar paslaugas, remiasi aplinkosaugos ir socialinės atsakomybės kriterijais, duomenų bazė.

2012 m. integruota e. pirkimų sistema (pirkimų kriterijai, reikalavimai, tiekėjų stebėseną, tiekėjų bazės atnaujinimas, aktuali informacija apie tiekėjus, kt.) nebuvo iki galo funkcijų atžvilgiu parengta profesionaliam TEO išorinių ir vidinių klientų naudojimui. Dėl šios priežasties integruota e. pirkimų sistema 2012 metais nebuvo įdiegta. Įdiegti ir pristatyti integruotą sistemą vartotojams numatyta 2013 metais.

2012 m. tikslas	Igyvendinimas
Aktyviai informuoti visus Bendrovės darbuotojus apie įmonės aplinkosaugos politiką	✓

TEO - aplinkos tvarkymo ir kitų akcijų dalyvė

2012 m. tikslas	Vertinimas
Skatinti darbuotojus ir jų šeimos narius dalyvauti aplinkos tvarkymo akcijose	✓

Akcijoje „Darom“ 2012 m. TEO dalyvavo jau ketvirtą kartą. Ši diena TEO tapo tradicine aplinkos tvarkymo ir švarinimo, pabuvimo su kolegomis ir savanorystės diena. 2012 metais buvo nuspręsta įvertinti atliktą įdirbį ir be papildomų skatinimo priemonių pakviesti darbuotojus dalyvauti sprendžiant gamtos apsaugos problemas. Rezultatas nudžiugino: į akciją „Darom 2012“ įsitraukė visi penki TEO regionai (Vilnius, Kaunas, Šiauliai, Panevėžys ir Klaipėda). Iš viso dalyvavo 380 darbuotojų su savo šeimos nariais, akcijos dieną buvo sutvarkyta 30 vietų. Šie skaičiai parodo, kad TEO darbuotojai yra motyvuoti atstovauti savo įmonę viešuosiuose renginiuose. 2012 metais buvo įgyvendinti visi planuoti iniciatyvos „Tausok ir keiskis“ veiksmi ir kelti tikslai.

2012 m. įgyvendinant „TEOlity“ projektą darbuotojų siūlymas sodinti medelius surinko beveik ketvirtadalį viso „TEOlity“ projektui skirtą biudžetą. Darbuotojai 2012 metais medelius pasodino Šiaulių regione. Didieji medelių sodinimo darbai vyks 2013 metais.

2012 m. vyko daug kitų akcijų, kuriose dalyvavo TEO įmonių grupės darbuotojai: per dviračių žygį, skirtą dienai be automobilio, Klaipėdos regiono darbuotojai iš Klaipėdos važiavo į Kuršių neriją; šiauliečiams buvo surengta ekskursija į Vanagų medelyną Šiauliuose ir į Lapių sąvartyną Kaune; darbuotojai dalyvavo bėgimo maratonuose Vilniuje ir Kaune.

Ambicingi tikslai

Per penkerius veiklos metus (2008 m.–2012 m.) projektas „Tausok ir keiskis“ leido sutaupyti 4,5 mln. litų. Tai ne tik didelė ekonominė nauda, bet ir didelis TEO įmonių grupės aplinkosaugos politikos laimėjimas, didinat darbuotojų, verslo ir visuomeninių partnerių ir pačios visuomenės sąmoningumą aplinkosaugos klausimais.

Akcijoje „Darom“ 2012 m. TEO dalyvavo jau ketvirtą kartą. Ši diena TEO tapo tradicine aplinkos tvarkymo ir švarinimo, pabuvimo su kolegomis ir savanorystės diena. 2012 metais buvo nuspręsta įvertinti atliktą darbą ir be papildomų skatinimo priemonių pakviesti darbuotojus dalyvauti sprendžiant gamtos apsaugos problemas. Rezultatas nudžiugino: į akciją „Darom 2012“ įsitraukė visi penki TEO regionai (Vilnius, Kaunas, Šiauliai, Panevėžys ir Klaipėda). Iš viso dalyvavo 380 darbuotojų su savo šeimos nariais, akcijos dieną buvo sutvarkyta 30 vietų. Šie skaičiai parodo, kad TEO darbuotojai yra motyvuoti atstovauti savo įmonę viešuosiuose renginiuose. 2012 metais buvo įgyvendinti visi planuoti iniciatyvos „Tausok ir keiskis“ veiksmai ir kelti tikslai.

2012 m. įgyvendinant „TEOlitų“ projektą darbuotojų siūlymas sodinti medelius surinko beveik ketvirtadalį viso „TEOlitų“ projektui skirtą biudžetą. Darbuotojai 2012 metais medelius pasodino Šiaulių regione. Didieji medelių sodinimo darbai vyks 2013 metais.

2012 m. vyko daug kitų akcijų, kuriose dalyvavo TEO įmonių grupės darbuotojai: per dviračių žygį, skirtą dienai be automobilio, Klaipėdos regiono darbuotojai iš Klaipėdos važiavo į Kuršių neriją; šiauliečiams buvo surengta ekskursija į Vanagų medelyną Šiauliuose ir į Lapių sąvartyną Kaune; darbuotojai dalyvavo bėgimo maratonuose Vilniuje ir Kaune.

Ambicingi tikslai

Per penkerius veiklos metus (2008 m.–2012 m.) projektas „Tausok ir keiskis“ leido sutaupyti 4,5 mln. litų. Tai ne tik didelė ekonominė nauda, bet ir didelis TEO įmonių grupės aplinkosaugos politikos laimėjimas, didinat darbuotojų, verslo ir visuomeninių partnerių ir pačios visuomenės sąmoningumą aplinkosaugos klausimais.

2012 m. TEO negavo jokių nuobaudų ar įspėjimų, susijusių su aplinkosaugos įstatymų ar kitų šios srities teisės aktų normų nesilaikymu.

Savo iniciatyva pradėjusi skleisti aplinkosaugines idėjas Bendrovėje ir už jos ribų, TEO naudoja korporacijos „TeliaSonera“ bei asociacijos ETNO sukaupia patirtimi. TEO priklauso ir Nacionaliniam atsakingo verslo įmonių tinklui (NAVIT), kuriame dalijamasi SA srities patirtimi. Rengiant įmonės socialinės atsakomybės ataskaitas, remiamasis „Global Reporting Initiative“ (GRI) rekomendacijomis ir GRI rodikliais.

TEO kelia ambicingus CO2 emisijos mažinimo tikslus – iki 2020 m. planuojama sumažinti CO2 emisiją 40 procentų.

Projektas „Tausok ir keiskis“ bus tęsiamas ir 2013 metais.

Energija



2012 m. elektros administracinėms reikmėms sunaudota 9,69 proc. mažiau nei 2011 metais.

2012 m. tikslas	Vertinimas
Sunaudoti ne daugiau elektros energijos nei 2011 metais. Diegti elektros energiją tausojančius apšvietimo sprendimus	✓

2012 metais TEO įmonių grupei priklausaičiame „KyotoCooling“ duomenų centre veikė apie 185 kW galios informacinės technologinės įrangos. Palyginę „KyotoCooling“ efektyvumo koeficientą (1,10) su šiuolaikinės šaldymo sistemos be taupymo (be ekonomizaierio) efektyvumo koeficientu (1,50), apskaičiuojame, kad per 2012 metus buvo sutaupyta apie 650 000 kWh elektros energijos, arba 260 tūkst. litų (skaičiuojant vidutinę elektros kainą 0,4 Lt už kWh).

2012 m. buvo sutaupyta 1 790 900 kWh energijos. Išjungus NMT (angl. Nordic Mobile Telephony) tinklo bazinės stoties ir MTX (angl. Mobile Telephone Exchange) tinklo technologijų mazgą, buvo sutaupyta 648 800 kWh energijos; dar 1 142 100 kWh buvo sutaupyta, rekonstravus kondicionavimo sistemas ir naudojant naujos kartos pažangias ekonomines technologijas.

2012 metais buvo tęsiami visi anksčiau inicijuoti elektros tausoimo veiksmai ir priemonės: aplinkosaugos reikalavimų klausimynas tiekėjams; taupiojo LED apšvietimo įdiegimas Šiaulių, Tauragės, Utenos, Klaipėdos H. Manto klientų aptarnavimo skyriuose (ekonomija - 50 tūkst. kWh elektros energijos). TEO diegiama naujos kartos ekologiška ir aplinką tausojanti šviesolaidinė (FTTH) interneto technologija, kuri leidžia duomenis perduoti beveik be energijos nuostolių.

Popierius



2012 m. tikslas	Vertinimas
Skatinti elektroninio parašo naudojimą įmonės viduje ir išorėje. Baigti dokumentų valdymo sistemos diegimo I etapą	✓

2010 metais sukūrus infrastruktūrą elektroniniam parašui įdiegti, 2012 m. TEO darbuotojai ir toliau buvo aktyviai skatinami dokumentus pasirašyti elektroniniu parašu. Siekiant taupyti popierių, 2012 m. beveik visi vidaus dokumentai (įsakymai, įgaliojimai, protokolai, vidiniai užsakymai, potvarkiai, nurodymai, atostogų prašymai, sąskaitų patvirtinimai, kt.) buvo pasirašomi elektroniniu parašu.

2012 metais elektroninis parašas buvo taikomas ir išorės dokumentams pasirašyti. TEO savo klientams elektroniniu paštu siunčia PVM sąskaitas faktūras, pasirašytas saugiu elektroniniu parašu. Iš klientų, TEO tiekėjų, TEO taip pat gauna PVM sąskaitas faktūras, pasirašytas saugiu elektroniniu parašu. Reikiami sąskaitų faktūrų priedai (darbų atlikimo aktai, darbų, paslaugų, prekių perdavimo aktai, kt.) taip pat pasirašomi saugiu elektroniniu parašu ir siunčiami elektroniniu paštu. Tiesa, kol kas ne su visais klientais ir tiekėjais yra galimybė dokumentus pasirašyti tokiu būdu.

Diegiant dokumentų valdymo sistemą, 2012 metais buvo baigtas pirminis pasiruošimo etapas. Pasiruošimo etape buvo įvertinti reikalavimai, kurių reiktų laikytis, rengiant, pasirašant dokumentus ir jais dalinantis elektroninėje erdvėje. Vertinta, kas leistų atsisakyti popierinių dokumentų, skatintų naudotis elektroniniu parašu; taip pat kuo mažiau spausdinti parengtų dokumentų ir sudarytų sąlygas kuo patogiau naudotis dokumentais dokumentų valdymo sistemoje bei sudarytų galimybę parengti efektyvią ir patogią dokumentų paiešką bei naudojimąsi dokumentais.

2012 m. TEO sunaudota 11 proc. mažiau biuro popieriaus nei 2011 metais. Visas grupės įmonių vidaus reikmėms naudojamas popierius yra ekologiškas.

2012 m. popierinių sąskaitų, palyginti su 2011 m., sumažėjo 1,25 proc., o sąskaitoms ir vokams buvo naudojamas tik perdirbtas popierius.

Tradicija tapo Kalėdinų švenčių proga TEO įmonių grupės klientus sveikinti elektroniniais atvirukais ir taip taupyti gamtos išteklius.

Vanduo



2012 m. TEO įmonių grupė sunaudavo 6 proc. mažiau vandens nei 2011 metais.

2012 m. tikslas	Vertinimas
Sunaudoti ne daugiau vandens (skaičiuojant vienam darbuotojui) nei 2011 metais	✓

2012 metais sunaudota beveik 5 procentais mažiau vandens, skaičiuojant vienam TEO įmonių grupės darbuotojui, nei 2011 metais.

Visas vanduo buvo naudojamas iš vienintelio šaltinio – centrinės miesto vandentiekio sistemos.



2012 m. tikslas	Vertinimas
Toliau informuoti darbuotojus apie rūšiavimo galimybes ir pranašumus	✓

TEO įmonių grupės darbuotojai ir 2012 metais buvo skatinami rūšiuoti atliekas savo įmonėse. 2012 metais išrūšiauta 19,3 proc. atliekų.

Vidiniame laikraštyje TEO įmonių grupės darbuotojams, intranete, vaizdo reportažuose, per teminius susitikimus buvo pateikiama informacija apie rūšiavimą, aplinkosaugą ir kitas aktualias gamtos prevencijos priemones. TEO įmonių grupės patalpose pastatyti konteineriai plastikui ir popieriui rūšiuoti; beveik visose TEO biurų virtuvėse sumontuotos rūšiuoti pritaikytos šiukšlinės.

2012 m. buvo išrūšiauta 80 599,80 kg atliekų:

Atliekos	Kiekis (kg)
Plastikas	5 399,80
Popierius	74 470,00
Kartonas	730,00

2012 m. TEO įmonių grupės atliekų buvo sukaupta 1246 tonos, iš jų 256 tonos buvo pakartotinai panaudotos, o 990 tonų – perdirbta.

2012 m. tikslas	Vertinimas
Skatinti klientus utilizuoti nusidėvėjusią telekomunikacijų įrangą	✓

Dėl įvairių atliekų tvarkymo ir perdirbimo TEO bendradarbiauja su UAB „EMP recycling“, UAB „Katalizator.lt“, UAB „Novitera“, UAB „Žalvaris“, UAB „Bateris“, UAB „Metalų laužas“. Šioms bendrovėms TEO perduoda nenaudojamą įrangą, liuminescencines lempas, kabelius, juodąjį metalą ir akumuliatorių laužą. TEO taip pat bendradarbiauja su bendrovėmis, kurios priima TEO darbuotojų išrūšiutas antrines atliekas: popierių ir plastiką (AB „Grigiškės“, „UAB Europopierius“, UAB „Eko group“).

Pagal papildomą bendradarbiavimo sutartį su „Žalvariu“ iš didžiausių TEO klientų aptarnavimo centrų visoje Lietuvoje surenkama galinė įranga (modemai, telefonai, TV priedėliai) bei galvaniniai elementai.



2012 m. tikslai	Vertinimas
Sunaudoti ne daugiau kuro nei 2011 metais. Atnaujinti transporto priemonių parką, pasirenkant mažiau CO2 dujų išskiriančius automobilius	✓

2012 m. sunaudoto kuro kiekis TEO reikmėms nepakito. CO2 emisija 2012 m. sumažėjo 6,68 proc., palyginti su 2011 metais.

Siekdamas mažinti CO2 emisiją, TEO ir 2012 metais atnaujino automobilių parką ir įsigijo naujų lengvųjų automobilių (46 automobilius) bei naujos specialios technikos tinklo įrengimo darbams (23 technikos priemonės). Perkant naujas transporto priemones, teikiama pirmenybė automobiliams, kurių varikliai ekonomiškai (1,2–1,6 litro tūrio), atitinka „Euro 4“ reikalavimus ir mažiau teršia aplinką. TEO laikosi transporto politikos, kuri skatina darbuotojus tarnybiniais automobiliais keliauti kiek įmanoma mažiau (kelionėms operatyviniais automobiliais nustatyti limitai – ne daugiau kaip 2 000 km / mėn.). Automobiliams naudojamas tik bešvinis kuras, o šiltuoju metų sezonu darbo reikalais darbuotojai skatinami važiuoti TEO dviračiais.

2012 m. TEO automobilių parką sudarė 760 nuosavų automobilių, iš kurių 12 yra draugiškų aplinkai („Fiat 500“: CO2 emisija 119 g/km), ir 146 nuomojami, iš kurių 26 – draugiški aplinkai („Toyota Aygo“: CO2 emisija 109 g/km). 2011 metais TEO automobilių parke buvo 892 automobiliai.

Iki 2010 m. Bendrovė, vadovaudamasi LR Aplinkos apsaugos ministro 1999-12-20 įsakymo Nr.408 „Dėl teršalų išmetimo į aplinką apskaitos patvirtinimo“ reikalavimais, privalėjo kiekvienais metais iki sausio 25 d. paskaičiuoti, užpildyti atitinkamos formos ataskaitą ir pateikti ją Aplinkos apsaugos agentūrai. Ataskaitoje privaloma buvo pateikti duomenis apie iš mobilių taršos šaltinių (automobilių) už praeitus ataskaitinius metus išmestus teršalus (anglies monoksidą, angliavandenilius, azoto oksidus, sieros anhidridus ir kietąsias daleles). 2009 m. gruodžio 9 d. įsigaliojus minėto teisės akto pakeitimams, pateikti ataskaitos ir atlikti skaičiavimus šalyje veikiančios bendrovės nuo 2010 m. neprivalo

2012 m. tikslai	Vertinimas
Skatinti naudotis telefoninėmis ir vaizdo konferencijomis	✓

TEO ragina darbuotojus į verslo keliones ar susitikimus kuo mažiau keliauti automobiliais ar kitomis transporto priemonėmis ir pagal galimybes naudotis telekonferencijų ir vaizdo konferencijų teikiamomis galimybėmis. TEO yra 7 posėdžių salės (3 Vilniuje ir po vieną Kaune, Panevėžyje, Šiauliuose ir Klaipėdoje), kuriose įrengta aukščiausio lygio, gero ryškumo (angl. Full HD) speciali įranga vaizdo konferencijoms organizuoti. Virtualių vaizdo konferencijų salių (MS Lync) TEO grupės įmonių įmonių biuruose yra labai daug: jų užtenka pagal daugumos darbuotojų poreikius.

TEO darbuotojų susirinkimams organizuoti naudoja modernią vaizdo konferencijų įrangą, bet tokią galimybę siūlo savo klientams: pasinaudojus duomenų perdavimo paslauga ir įsigijus tam skirtą įrangą, galima organizuoti susitikimus su kituose miestuose dirbančiais darbuotojais, nevykstant tolimais atstumais ir taip sutaupant kuro bei mažinant CO2 emisiją.

2012 m. tikslas	Vertinimas
Skatinti darbuotojus laisvalaikį atsisakyti transporto priemonių ir rinktis ekologiškas transporto priemones	✓

TEO savo darbuotojus skatina ekologiškai ir sveikai leisti laisvalaikį ir tam sudaro reikiamas sąlygas. 2012 m. TEO ir įmonės grupės įmonių darbuotojų komanda dalyvavo bėgimo maratone „Vilniaus maratonas 2012“, dviračių maratone Vilniuje „Velomaratonas 2012“ ir velomaratone Klaipėdoje, skirtame dienai be automobilio. Komandų pradinius mokesčius sumokėjo TEO.

2012 m. vyko kuro taupymo konkursas: buvo siekiama ir skatinama taupiau bei efektyviau naudotis automobiliais ir išmokti vairuoti ekologiškiau.

Svarbiausi pasiekimai



Svarbiausi pasiekimai

- Įgyvendinti visi 2012 m. kelti tikslai.
- Išlaikytas 2011 metų darbuotojų atlyginimų lygis.
- Socialinių reikmių fondui skirta 559 tūkst. litų.
- Išlaikytos papildomos naudos darbuotojams.
- Įvairiose ugdymo programose 2012 m. dalyvavo 70 proc. TEO darbuotojų.
- Darbuotojų magistrantūros ir kitoms studijoms skirta 90 tūkst. litų.
- 156 darbuotojai dalyvavo saugos darbe kursuose ir buvo atestuoti.
- Darbuotojų ugdymui skirta 1, 3 mln. litų.
- Trečius metus iš eilės įgyvendinta pažangi iniciatyva – skirstant paramą, atsižvelgta į Bendrovės darbuotojų nuomonę.

Bendra informacija



2012 m. gruodžio 31 dienos duomenimis, TEO įmonių grupėje dirbo 3257 darbuotojai (TEO – 1958 darbuotojai, UAB „Lintel“ – 1039, UAB „Baltic Data Center“ – 211, UAB „Hostex“ – 42, UAB „Kompetencijos ugdymo centras“ – 2, VšĮ „Ryšių istorijos muziejus“ – 5 darbuotojai).

Išsilavinimas	TEO	UAB „Lintel“	UAB „Baltic Data Center“	UAB „Hostex“
Aukštasis	1172	447	188	31
Aukštesnysis	355	73	12	3
Vidurinis	431	149	11	8
Studentai	-	370	-	-



2012 metais UAB „Lintel“ dalyvavo Darbo biržos rengiamose programose „Įdarbinimas subsidijuojant“ bei „Darbo įgūdžių rėmimas“. UAB „Lintel“ subsidijų forma per 2012 m. gavo 52 000 Lt paramos už Darbo biržos remiamų bedarbių įdarbinimą.

UAB „Lintel“ 2012 m. įdarbino 16 Darbo biržos remiamų bedarbių. UAB „Lintel“ iki 2012 m. liepos mėn. už įdarbintus naujus rinkos dalyvius (asmuo, kuris pagal darbo sutartį įsidarbino pirmą kartą ir kurio darbo užmokestis neviršija 3 minimalių mėnesinių algų dydžio ne daugiau kaip vienerius jo darbo metus; įmonei, įdarbinusiai tokį asmenį, taikoma mokestinė lengvata.) taikoma Sodros mokesčių lengvata. Dėl šios lengvatos UAB „Lintel“ nuo 2012 m. sausio mėn. iki 2012 m. liepos mėn. sutaupė 127 461 Lt. 2012 m. UAB „Lintel“ įdarbino 148 naujus rinkos dalyvius.

2012 m. tikslas	Vertinimas
Plėtoti socialinių reikmių fondo veiklą	

TEO išlaikė 2011 metų darbuotojų atlyginimų lygį. Visą darbo dieną pagal neterminuotą darbo sutartį minimalus pagrindinis mėnesio atlyginimas nekito ir sudarė 1100 Lt (šalyje – 850 Lt). Darbuotojai susirgus, TEO ir TEO įmonių grupei priklausanti „Baltic Data Center“ už pirmas dvi dienas moka 90 proc. darbuotojo vidutinio darbo užmokesčio, įmonė „Lintel“ – 80 proc. darbuotojo vidutinio darbo užmokesčio.

Mirus darbuotojo tėvui, motinai, žmonai, vyrui, vaikui, broliui, seseriai ar tuokiantis, visos TEO įmonių grupės darbuotojams suteikiamos 3 kalendorinių dienų papildomos mokamos atostogos. Mirus darbuotojo tėvui, motinai, žmonai, vyrui ar vaikams, TEO darbuotojui išmokama 10 MGL dydžio pašalpa.

Mirus TEO darbuotojui (neatsižvelgiant į tai, kiek jis dirbo TEO), jo artimiesiems apmokamos visos laidojimo išlaidos pagal pateiktas sąskaitas, išskyrus gedulingus pietus, ir išmokama 12 MGL dydžio pašalpa jo sutuoktiniui(-ei) arba jo išlaikomiems vaikams.

10 MGL dydžio premijos išmokamos TEO ir įmonės „Lintel“ darbuotojams už 20, 30 ir 40 metų nepertraukiamąjį darbo stažą ryšiuose; TEO darbuotojams išmokama 10 MGL dydžio premija 50 bei 60 metų gimimo jubiliejaus proga.

Iš viso TEO socialinių reikių fondui 2012 m. skirta 559 tūkst. litų, taip pat išlaikytos papildomos naudos darbuotojams.

2012 m. tikslas	Vertinimas
Užtikrinti galimybę darbuotojams naudotis papildomomis naudomis	✓

TEO kolektyvinėje sutartyje numatyta, kad sveikatos draudimas taikomas tik pagal neterminuotas sutartis visą darbo dieną dirbantiems darbuotojams, kurie iki draudimo sutarties sudarymo dienos Bendrovėje yra išdirbę ne mažiau kaip 1 metus ir draudimo sutarties sudarymo dieną neturi galiojančių drausminių nuobaudų. UAB „Lintel“ analogiškos socialinės naudos ir sąlygos numatytos Darbo tvarkos taisyklėse, o UAB „Baltic Data Center“ – UAB „Baltic Data Center“ darbo tvarkos taisyklėse.

Visi TEO ir TEO grupės įmonių darbuotojai yra apdrausti nuo nelaimingų atsitikimų darbo metu: įvykusios traumos, mirties, neįgalumo (darbingumo netekimo). Nuo erkinio encefalito, erkinio mielito, erkinio encefalomyelito ir Laimo ligos darbuotojai apdrausti visame pasaulyje visą parą. Visi priimti nauji darbuotojai laikomi apdraustais automatiškai nuo priėmimo į darbą dienos.

Jei studijų programos ir individualūs studijų planai atitinka darbuotojo kompetencijos tobulinimo reikmes, mokymosi atostogų laikotarpiu mokamas vidutinis darbo užmokestis.

Darbuotojui, įspėtam apie numatomą atleidimą iš darbo, įspėjimo laikotarpiu darbdavys gali suteikti iki 50 proc. laisvo nuo darbo laiko (mokant vidutinį atlyginimą) naujo darbo paieškoms ar persikvalifikavimui. TEO ir TEO įmonių grupės įmonių darbuotojų vaikams (iki 11 m. amžiaus imtinai) kasmet rengiamos Kalėdinės šventės ir teikiamos dovanėlės.

Visiems be išimties TEO darbuotojams taikomi Kolektyvinės sutarties susitarimai. UAB „Lintel“ ir UAB „Baltic Data Center“ be išimties visiems darbuotojams taiko Darbo tvarkos taisyklių susitarimus.

Apie svarbius, su įmonės veikla susijusius pasikeitimus TEO įmonių grupės darbuotojai, kaip ir kitos suinteresuotos publikos (investuotojai, žiniasklaida, kt.), informuojami per artimiausias 24 valandas. Apie asmeniškai su darbuotojais susijusius pokyčius jie informuojami įstatymų numatyta tvarka.



Be pirmiau minėtų papildomų socialinių garantijų, 2012 m. nemažai pastangų buvo skirta TEO įmonių grupės darbuotojų sveikatai stiprinti: darbuotojai nemokamai buvo skiepijami nuo gripo, erkinio encefalito.

Vadybos sistema

Norint užtikrinti efektyvią darbuotojų saugos ir sveikatos priežiūrą, Bendrovėje vadovaujamas Darbuotojų saugos ir sveikatos (DSS) vadybos sistema. Joje numatyti darbuotojų saugos ir sveikatos politikos pagrindiniai principai, tikslai, uždaviniai ir vykdymo kryptys. Vadovaujantis šia sistema taip pat siekiama mažinti nelaimingų atsitikimų darbe tikimybę ir darbuotojų sergamumą. 2012 m. TEO grupės įmonėse užfiksuota 21 nelaimingas atsitikimas (TEO - 13, "Lintel" - 7, BDC - 1). Mirtinų, grupinių nelaimingų atsitikimų ar profesinių ligų, susijusių su nelaimingais atsitikimais, 2012 metais užfiksuota nebuvo.





2012 m. tikslas	Vertinimas
Skatinti darbuotojų sveiką gyvenseną, finansuojant jų sveikatinimosi, sporto užsiėmimus bei renginius	✓

Darbuotojų sveika gyvensena taip pat yra dominuojanti tarp kitų keliamų tikslų ir prioritetų.

TEO ir TEO įmonių grupės darbuotojų komanda dalyvavo bėgimo maratone „Vilniaus maratonas 2012“, dviračių maratone Vilniuje „Velomaratonas 2012“ ir velomaratone Klaipėdoje, skirtame dienai be automobilio. UAB „Baltic Data Center“ kasmet vasarą rengia įmonės gimtadienio šventę, kurios metu rengiamos komandinės estafetės, sportiniai žaidimai ir įvairios rungtys.

Dėl gerų darbo sąlygų TEO fiksuojamas mažas darbuotojų sergamumas. Per metus vienas TEO darbuotojas vidutiniškai sirgo (į bendrą rodiklį yra įskaičiuojama ir darbuotojų nedarbingumas dėl šeimos narių slaugos) 3,7 dienos. UAB „Lintel“ per metus vienas darbuotojas vidutiniškai sirgo (į bendrą rodiklį yra įskaičiuojama ir darbuotojų nedarbingumas dėl šeimos narių slaugos) 15,7 dienos, UAB „Baltic Data Center“ – 2,3 dienos.

2012 m. tikslas	Vertinimas
Suteikti galimybę darbuotojų šeimos nariams naudotis papildomu sveikatos draudimu panašiomis sąlygomis, kaip ir bendrovės darbuotojams	✓

TEO suteikia galimybę darbuotojų šeimos nariams naudotis papildomu sveikatos draudimu panašiomis sąlygomis, kaip ir TEO darbuotojams.

Siekdama sudaryti palankias sąlygas savo darbuotojams derinti darbą bei šeimos poreikius ir remdamasi Kolektyvine sutartimi, TEO įmonių grupė savo darbuotojams suteikia galimybę pasirinkti darbo laiką nuo 7 iki 11 valandos ir baigti darbą atitinkamai nuo 16 iki 20 valandos. Tuo tarpu „Intel“ konsultantai dirba pagal lankstų, slenkančią grafiką, leidžiantį derinti studijas (ar šeimos poreikius) ir darbą.

2012 m. tikslas	Vertinimas
Kurti sąlygas kai kurioms darbuotojų grupėms dirbti iš namų ar kitų jiems patogių vietų	✓

TEO įmonių grupės darbuotojams kuriamos ir sudaromos palankios sąlygos dirbti iš namų ir kitų jiems patogių darbo vietų. TEO inžinieriai ir gedimų šalinimo specialistai užsakymų paraiškas ir kitą jiems reikalingą informaciją gauna tiesiogiai į turimą tam skirtą išmaniąją mobiliąją įrangą – tam jiems nereikia būti darbo vietoje. Tokiu būdu sutaupomi energetinių ir laiko išteklių.

Šiuolaikinės technologijos TEO įmonių grupės administracijos darbuotojams užtikrina galimybę dirbti iš namų ar iš kitos patogios vietos.



2012 m. poveikio tyrimas TEO įmonių grupės ekonominiams ar motyvacijos rodikliams, sudarant sąlygas dirbti iš namų ar kitos palankios vietos, nebuvo atliktas.

2012 m. gegužės 31 d. pirmą kartą Lietuvoje minėta „Lanksčiojo darbo stiliaus diena“. Visi galėjo įsitikinti, kad TEO paslaugos leidžia dirbti lanksčiai. Pirmą kartą Lietuvoje minint „Lanksčiojo darbo stiliaus dieną“, TEO sudarė galimybes nemokamai naudotis interneto ryšiu „ZEBRA belaidis“ beveik 3500 viešųjų erdvių visoje Lietuvoje. Galimybė dirbti ne biure tą dieną pasinaudojo per 700 interneto vartotojų.



2012 m. tikslas	Vertinimas
Plėtoti darbuotojų vadovavimo kompetencijas, gerinti jų vadybos įgūdžius	✓

Naujų vadovų ugdymo programa

Norint padėti paskirtiems naujiems vadovams lengviau rasti sprendimus, 2012 metais buvo organizuota naujų vadovų ugdymo programa. Jos tikslas – suteikti vadybos bei ugdomojo vadovavimo žinių, kurių reikia vadovo darbe. Programos dalyviams pristatoma įmonėje veikianti veiklos valdymo sistema, nauji vadovai dalyvauja situacijų ir ugdomojo vadovavimo mokymuose.

Naujiems vadovams organizuojami ir praktiniai užsiėmimai, skirti konkrečioms ugdomojo vadovavimo kompetencijoms tobulinti bei įtvirtinti. Ugdomojo vadovavimo mokymai praktikos grupėse buvo surengti, naudojantis TEO vidaus išteklių. Mokymuose dalyvavo 15 vadovų.

Vadovų kompetencijos didinimas technologiniuose padaliniuose

Tinklo technologijų tarnybos vadovams vyko seminaras „Efektyvus vadovavimo formulė“. Mokymų tikslas – vadovo vaidmuo besikeičiančioje organizacijoje, pabrėžiant vadovo, kaip trenerio, vaidmenį. Buvo surengta keletas praktinių įgūdžių įtvirtinimo sesijų.

Vadovavimas pardavimams

2012 metais ypatingas dėmesys buvo skirtas pardavimo ir klientų aptarnavimo padalinio vadovų tobulėjimui, asmeninės atsakomybės didinimui siekiant visapusiško veiklos efektyvumo. Aukščiausio lygio vadovai kiekvieną mėnesį savo regionuose rengė konsultacinių mokymų seminarų ciklus, skirtus verslo vadovams. 49 vadovai ir vidiniai treneriai dalyvavo seminare „Efektyvus vadovavimas. Pozityvių santykių bei teisingo grįžtamojo ryšio jėga“. 60 vadovų, grupių vadovų ir vidinių trenerių rengė darbinę mokymų sesiją „Veikiantis vadovavimas. Vadovavimas, kuris įkvėpia ir įgalina“. 54 vadovai ir vidiniai treneriai rengė mokymus „Pardavėjai, kuriantys vertę ir ateitį“. Šie mokymai vyko Vilniuje, bet vaizdo konferencijos būdu juose dalyvavo visų regionų vadovai. Pagal parengtą medžiagą vidiniai treneriai visuose regionuose šiuos mokymus surengė inžinieriams.

2012 m. tikslas	Vertinimas
Diegti naujas mokymo formas išnaudojant naujų technologijų galimybes	✓

2012 m. intensyviai buvo naudojami vidaus ištekliai, pažangi įmonės vidaus komunikacijos kanalų infrastruktūra (intranetas, vaizdo reportažai intranete) ir naujų technologijų teikiamos galimybės rengiant mokymus TEO įmonės grupės darbuotojams. Vidinių trenerių, tam tikrų sričių ekspertų konsultacijomis nuolat naudojosi TEO įmonių grupės darbuotojai. Jie gaudavo naudingas internetines nuorodas į reikiamus straipsnius, mokymo medžiagą, kitus informacijos šaltinius. 2012 m. buvo sukurta ir parodyta 14 mokomųjų vaizdo reportažų apie saugų naudojimąsi internetu, ekonomišką važiavimo būdą, klientų aptarnavimą, naudojimąsi paslaugomis ir papildomas jų vertes, asmeninio tobulėjimo paskaitas, kt.

Naujų darbuotojų mokymas

2012 metais į TEO buvo priimti 186 nauji darbuotojai, 85 iš jų dalyvavo Naujokų dienose. Naujokams pristatomos bendros žinios apie TEO, personalo valdymą, technologijas ir tinklą, TEO paslaugas, verslo procesus. Taip pat naujokams pristatomas projektas „Tausok ir keiskis“, jo idėja ir rezultatai.

UAB „Lintel“ naujiems darbuotojams rengiamos adaptacijos ir naujokų mokymų programos. Pagal projektą OUT (išėinančiųjų skambučių) mokymas užtrunka 2 mėnesius, pagal projektą IN (įeinančiųjų skambučių) – iki 3 mėnesių. Administracijos darbuotojams taip pat taikoma speciali adaptacijos programa, kuri trunka iki 3 mėnesių. Visus mokymus rengia vidiniai treneriai.



Pardavimų įgūdžių lavinimas

2012 m. skaitmenizacijos metais Lietuvoje ypatingas dėmesys buvo skiriamas TEO paslaugų ir – ypač – televizijos GALA paslaugų verčių ir naudų vartotojams komunikacijai. Tuo tikslu TEO rengė tikslinius mokymus pardavimo atstovams – 2012 metais buvo surengti aštuoni seminarai bei mokymo ciklai, kuriuose dalyvavo 463 inžinieriai ir 424 grupių ir projektų vadovai.

Profesiniai mokymai

Įvairiuose profesiniuose kursuose ir seminaruose 2012 m. dalyvavo 842 įmonės darbuotojai. Visos mokymo temos buvo susijusios su įmonės veiklos pobūdžiu ir įmonės strateginiais tikslais: darbuotojai buvo mokomi technologijų, IT, rinkodaros, finansų, ekonomikos, juridinių, žmogiškųjų išteklių, verslo procesų, audito ir rizikų valdymo dalykų.

Mokymo tema	Dalyvių skaičius
Derybų kompetencijos mokymai	60
Naujausios rinkodaros tendencijos (kvietinis lektorius prof. W. Carney)	50
Efektyvios prezentacijos menas	73
Ryšių su klientais valdymo sistemos (CRM) mokymai	13
Išplėstinės „Microsoft Office Excel 2010“ skaičiavimo ir analizės galimybės	45
Konfliktų ir sudėtingų situacijų valdymas	91
Efektyvus bendravimas su klientais	315
Darbo planavimo ir organizavimo bei asmeninio efektyvumo mokymai	32
Profesiniai projektų valdymo mokymai projektų vadovams	122
Anglų kalbos kursai	39

Sauga darbe ir atestavimas

Mokymas ir atestavimas	Dalyvių skaičius
Aukštaliapių kursai telekomunikacijų specialistams suteikiant sertifikatus aukštaliapių darbams atlikti	72
Privalomi Darbdavio, jam atstovaujančio asmens, įmonių, įstaigų ir organizacijų priešgaisrinės saugos mokymai, atestuojant vadovus	69
Tinklo technologijų tarnybos specialistų savarankiškas pasiruošimas žinių patvirtinimo egzaminams, suteikiant tarptautinio lygio „Cisco“, ITIL, „Microsoft SQL Server 2008“ sertifikatus	15

Šie sertifikatai rodo aukštą darbuotojų kompetenciją.

Iniciatyvos

Iniciatyvos

2012 m. buvo įgyvendinama nauja iniciatyva – TEO darbuotojams paskaitas aktualiomis temomis rengė TEO paramos gavėjų atstovai. Tokių paskaitų verslo, kūrybiškumo, psichologijos temomis 2012 metais surengta 17 – paskaitas skaitė Lietuvos laisvosios rinkos instituto ekspertai, Paramos vaikams centro ir Jaunimo linijos psichologai, rašytojas ir režisierius Vytautas V. Landsbergis ir kiti žinomi Lietuvos žmonės. Paskaitose dalyvavo 266 darbuotojai

2012 m. tikslas	Vertinimas
Skatinti didinti socialines kompetencijas, taip pat konstruktyviai ir pozityviai bendrauti su bendradarbiais, kurti ilgalaikius santykius su klientais	✓

2012 m. žiemą–pavasarij vyko Saugėsio interneto akademijos turas per Lietuvą. Pamokas moksleiviams saugėsio interneto tema skaitė TEO darbuotojai ekspertai bei savanoriai. Saugėsio interneto akademijos paskaitas išklusė 4 tūkst. šalies moksleivių trylikoje šalies miestų.

2012 m., rengiantis laikui, kai visoje Lietuvoje antžeminė televizija buvo pradėta transliuoti tik skaitmeniniu signalu (nuo 2012 m. spalio 29 d.), gegužę–rugsėjį buvo surengti nemokami informaciniai edukaciniai susitikimai su vietos bendruomenėmis. Jiems vykstant, TEO darbuotojai ekspertai aiškino, kaip sėkmingai pasiruošti priimti skaitmeninį antžeminės televizijos signalą. Tokių susitikimų buvo surengta 70.



2012 m. toliau buvo skatinama dalinimosi žiniomis kultūra. Vidiniuose mokymuose, kuriuos vedė įmonės vadovai, vidiniai mokytojai ir specialistai, dalyvavo 757 įmonės darbuotojai. 510 darbuotojų dalyvavo seminaruose–diskusijose vadovavimo, ugdomojo vadovavimo, ekonomikos ir finansų, teisės, asmenybės pažinimo temomis. Juos vedė įmonės vadovai arba savo srities specialistai.

2012 m. įgyvendinta nauja Universalus ugdymo programa. Joje dalyvavo 314 darbuotojų. Šios programos tikslas – ugdyti klientus aptarnaujančius darbuotojus profesionaliai atlikti visus telekomunikacijų, TV bei IT paslaugų diegimo, gedimų šalinimo, paslaugų / produktų pardavimo bei klientų konsultavimo darbus.

Studijų rėmimas

2012 m. tikslas	Vertinimas
Tęsti bendrovės darbuotojų magistrantūros studijų finansavimą	✓

2012 m. buvo tęsiamos investicijos į darbuotojų kompetencijos kėlimą, ne tik rengiant mokymus, bet ir finansuojant darbuotojų studijas. Studijoms remti išleista 90 tūkst. litų.

2012 m. tikslas	Vertinimas
Sudaryti sąlygas studijuojantiems daugiau sužinoti apie įsidarbinimo ir karjeros galimybes TEO įmonių grupėje	✓

Pirmasis Stažuotojų programos modulis „Pardavimai ir klientų aptarnavimas“ buvo surengtas Pardavimo ir klientų aptarnavimo tarnybos darbuotojams. Pagal jį mokėsi 10 stažuotojų. Per teorinius ir praktinius mokymus stažuotojams buvo pristatyti TEO pardavimo ir klientų aptarnavimo kanalai, pardavimo kanalų strategija, pagrindiniai darbo principai. Taip pat buvo aptarti klientų lūkesčiai bei TEO perspektyva.

2012 m. TEO buvo įgyvendintas unikalus profesinio ugdymo ir kūrybiškumo skatinimo projektas vyresniųjų klasių moksleiviams „TEO burės“. Jam vykstant, moksleiviai galėjo pasisemti įvairių verslo sričių žinių bei patys teikė pasiūlymus dėl TEO reklamos, rinkodaros tobulinimo ir paslaugų kūrimo procesų.



2012 m. TEO dalyvavo Kauno technologijos universiteto ir Vilniaus Gedimino technikos universiteto, UAB „Intel“ – Vilniaus universiteto, Vilniaus Gedimino technikos universiteto ir Kauno technologijos bei Mykolo Romerio universiteto rengtose Karjeros dienose. Šiuose renginiuose studentai gali daugiau sužinoti apie TEO įmonių grupės įmones kaip apie būsimą darbdavį.

Veiklos valdymas ir karjera

2012 m. tikslas	Vertinimas
Siekti, kad veiklos valdymo procesas apimtų ir kompetencijų plėtros galimybes bei karjeros perspektyvas	✓

2012 metais įmonės vadovai bei darbuotojai buvo konsultuojami karjeros klausimais. Darbuotojai sudarė individualius karjeros planus, jų įgyvendinimą aptarė su savo vadovais. Intranete nuolatos skelbiama darbuotojams aktuali informacija apie laisvas darbo vietas, karjeros galimybes, karjeros valdymo principus ir priemones, sėkmingą karjerą padariusius įmonės darbuotojus. Darbuotojų karjeros plėtros principai suteikia TEO įmonių grupės darbuotojams pirmumo teisę pretenduoti į laisvas darbo vietas.

2012 m. karjeros pokyčių patyrė 5,1 proc. TEO darbuotojų, 2011 m. žymesni profesinės veiklos pasikeitimai buvo susiję su 9 proc. įmonės darbuotojų.

Tyrimai

2012 m. tikslas	Vertinimas
Užtikrinti periodinę bendradarbiavimo tarp TEO grupės įmonių ir padalinių stebėseną ir vertinimą	✓

Tęsiant kasmetinius bendradarbiavimo tyrimus, 2012 m. į tyrimą įtraukta daugiau atvirų klausimų, patobulinta demografinė dalis. Tai leido geriau suprasti gautus rezultatus. Įmonės mastu 2012 m. bendradarbiavimas vertinamas 4,44 balo iš 5 (2011 m. – 4,39 balo iš 5).

2012 m. buvo atliktas veiklos vertinimo pokalbių tyrimas. Jis parodė, kad pokalbių kokybė gerėja (per metus vertinimas pakilo nuo 6,3 iki 6,4 balo), o vadovų ugdomojo vadovavimo kompetencijos vertinamo 6,6 balo iš 7.

2012 m. atlikto darbuotojų nuomonių tyrimo „Teometras“ (tyrimas atliekamas kas dveji metai) duomenimis, TEO darbuotojų prisirišimo indeksas TRI*M išlieka stabilus – 71 (2010 m. šis indeksas buvo 70). TEO tradiciškai patenka tarp 33 proc. Europos įmonių, kurių darbuotojų prisirišimo indeksas yra vienas didžiausių.

Vidutinis mokymo laikas kiekvienos kategorijos darbuotojui 2012 m. (val.)

Kategorija	Darbuotojų skaičius	Valandų skaičius	Vidutinis mokymo laikas
Vadovaujantieji vadovai	35	1686	48.2
Vykdantieji vadovai	219	11827	54.0
Vadovaujantieji specialistai	51	1109	21.7
Specialistai	1103	26302	23.8
Techniniai darbuotojai	45	721	16.0
Iš viso:	1453	41645	28,7

Įvairiose ugdymo programose 2012 metais dalyvavo 70proc. TEO darbuotojų. Vienam TEO darbuotojui 2012 metais vidutiniškai buvo skirta apie 30 mokymo valandų ir apie 392 litų. 2011 metais vienam TEO darbuotojui vidutiniškai buvo skirta apie 17,1 mokymo valandos ir apie 305 litų.



2012 m. tikslas	Vertinimas
Teikti pagalbą Bendrovės vadovams, siekiant darbuotojų lojalumo, įsitraukimo bei profesionalumo	✓

Siekiant didinti darbuotojų lojalumą, įsitraukimą bei profesionalumą, 2012 m. buvo surengtas TEO vadovų kongresas, kurio tikslas – įvertinti vadovų komandos, kuriančios įmonę ir jos aplinką, veiklą, identifikuoti sėkmes ir stipriasias savybes, sukurti TEO, kaip ateities lyderio klientų, partnerių bei visuomenės akimis, viziją. Vadovų kongreso moto: „Organizacijos ir lyderystės plėtros rezervų paieška kartu“. Vadovų kongrese dalyvavo 230 TEO įmonės bei grupės įmonių vadovų.



2012 m. buvo rengiamos teminės konferencijos – 223 įmonės darbuotojai iš Paslaugų plėtros ir rinkodaros, Pardavimo ir klientų aptarnavimo, Verslo procesų ir kokybės tarnybų dalyvavo profesinėse konferencijose Lietuvoje ir užsienyje.

Nuo 2001 metų įmonėje veikia Perkūno klubas. Vidurinio lygmens vadovų iniciatyva kasmet organizuojamos konferencijos aktualiomis TEO įmonių grupės įmonėms temomis. 2012 metais įvyko du renginiai: „Į profesionalumą – jau šiandien!“ ir „Nebijok pažinti save ir keistis!“. Renginio organizatoriai į diskusiją pakvietė 148 įmonės darbuotojus.



2012 m. tikslas	Vertinimas
Skatinti darbuotojų geros patirties bei aktualios personalo vadybos informacijos sklaidimą bendrovės vidaus komunikacijos priemonėmis	✓

Užtikrinant nuolatinį grįžtamąjį ryšį su darbuotojais ir skatinant darbuotojų geros patirties sklaidimą, bendrovėje organizuojami vidinės komunikacijos renginiai, rengiami vaizdo reportažai apie naujienas įmonėje, atliekami tiksliniai tyrimai (darbuotojų nuomonės tyrimas „Teometras“; bendradarbiavimo, veiklos vertinimo pokalbių tyrimai) ir duomenų aptarimai, vyksta metiniai darbuotojų veiklos vertinimo pokalbiai, darbuotojai skatinami įsitraukti į sprendimų priėmimo procesus.

2012 m. Korporatyvinės komunikacijos skyrius inicijavo ir rengė penktadienio popietes, į kurias kvietė pasidalinti patirtimi ir aktualiomis temomis TEO įmonių atsakingus darbuotojus ir svečius. 2012 metais buvo surengta 30 penktadienio popiečių.

TEO kasmet vyksta metinės TEO įmonių grupės darbuotojų konferencijos. 2012 metais vyko konferencija tema „Tinkamas požiūris kuria galimybes“, o antroje konferencijos dalyje „TEO GILĖ 2011“ buvo iškilmingai apdovanoti 20 geriausiųjų darbuotojų. Tokie renginiai tampa tradicine bendrovės organizacijos kultūros dalimi.

Skatinant TEO darbuotojus, skiriami metiniai priedai už tikslų pasiekimus.



2012 m. tikslas	Vertinimas
Įgyvendinti TEO įmonių grupės paramos skirstymo projektus, atsižvelgiant į darbuotojų nuomonę	✓

Stengiantis ir toliau įtraukti darbuotojus į socialines iniciatyvas, 2012 m. jau trečius metus iš eilės TEO darbuotojai dalyvavo TEO paramos skirstymo procese – įgyvendinant „TEO litų“ projektą. Pasitelkus vidinius ekspertus ir atsižvelgus į TEO paramos kryptis, į „TEO litų“ projektą buvo atrinktos trys nevalstybinės organizacijos: VšĮ „Sėkmės mokykla“, VšĮ „Studija A PROPOS“ ir skaitmeninių kūrybinių industrijų asociacija „Mediapolis“. TEO darbuotojų iniciatyva į remiamų projektų sąrašą taip pat buvo įtrauktas ir medelių sodinimas. „TEO litų“ biudžetas 2012 m. sudarė 60 tūkst. litų.



2012 metais surengtos 5 kraujo donorystės akcijos UAB „Lintel“ ir 2 akcijos TEO. Šių akcijų metu 80 donorų iš UAB „Lintel“ ir 34 donorai iš TEO padovanojo ligoniams kraują.

Lygios galimybės ir teisės



Laikydamosi LR Konstitucijoje ir darbo įstatymuose nustatytų nediskriminavimo pagal amžių, lytį, rasę, religiją, kilmę ir įsitikinimus nuostatų, TEO įmonių grupė užtikrina darbuotojams lygias galimybes ir teises.

2012 m. TEO įmonių grupėje nebuvo užfiksuota nuostatų pažeidimų atvejų, pažeidimų dėl diskriminacijos, dėl darbuotojų rasės, lyties, religijos, politinių įsitikinimų, tautybės, socialinės kilmės ar kitų priežasčių.



2012 m. gruodžio 31 d. duomenimis, TEO įmonių grupėje moterų ir vyrų pasiskirstymas buvo panašus – grupės įmonėse dirbo 1565 moterys ir 1678 vyrai.

Darbuotojų skaičius

	Vyrai	Moterys
TEO aukščiausiojo lygio vadovai	9	2
UAB „Lintel“ aukščiausiojo lygio vadovai	8	6
UAB „Baltic Data Center“ aukščiausiojo lygio vadovai	8	3
UAB „Hostex“ aukščiausiojo lygio vadovai	4	1
TEO darbuotojai	1232	725
UAB „Lintel“ darbuotojai	258	778
UAB „Baltic Data Center“ darbuotojai	156	55
UAB „Hostex“ darbuotojai	32	7

2012 m. TEO valdyboje buvo 6 nariai: 3 moterys ir 3 vyrai.

2012 m. UAB „Lintel“ valdyboje buvo 4 nariai: 2 moterys ir 2 vyrai.

2012 m. UAB „Baltic Data Center“ valdyboje buvo 5 nariai: vyrai.

2012 m. UAB „Hostex“ valdyboje buvo 5 nariai: vyrai.



2012 m. darbuotojų su negalia dirbo:

TEO – 13 darbuotojų,

UAB „Lintel“ – 12 darbuotojų,

UAB „Baltic Data Center“ – 0 darbuotojų,

UAB „Hostex“ – 0 darbuotojų.

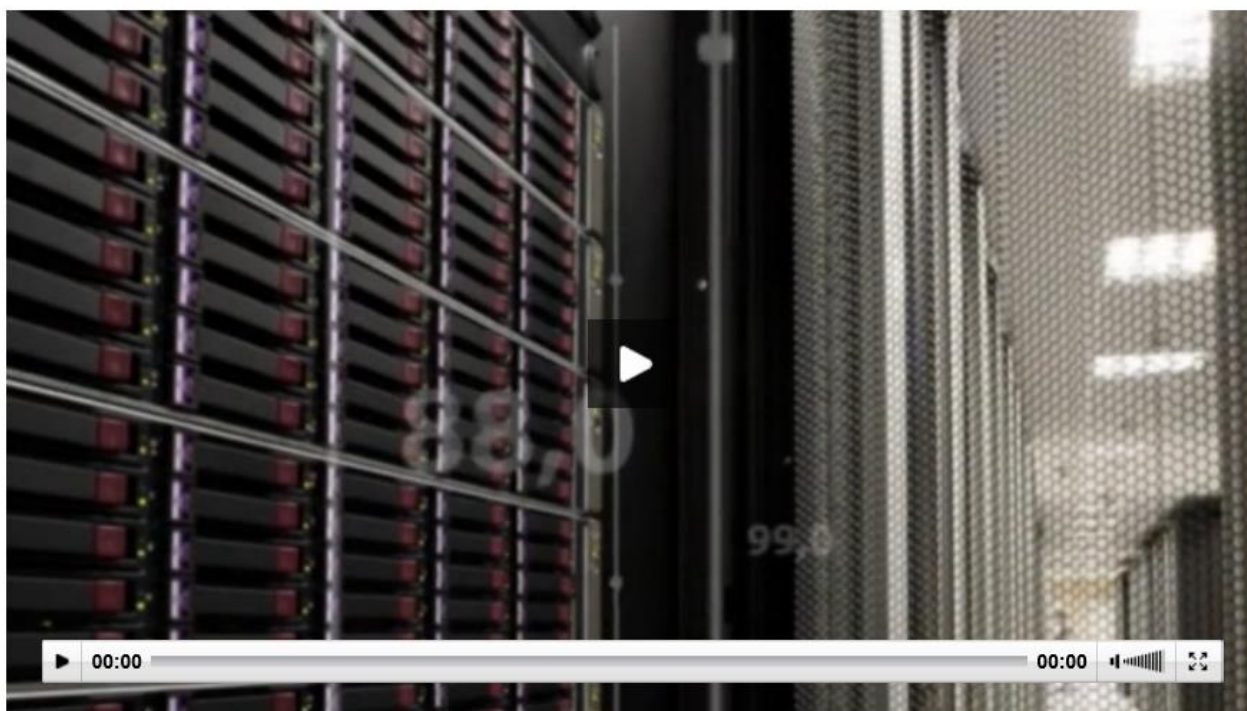
Svarbiausi pasiekimai



Svarbiausi pasiekimai

- Per Nacionalinių atsakingo verslo apdovanojimų ceremoniją TEO buvo skirtas pagrindinis socialiai atsakingos įmonės 2011 m. apdovanojimas.
- Per „NASDAQ OMX“ Vilniaus, Rygos ir Talino vertybinių popierių biržų rengtus apdovanojimus TEO buvo pripažinta skaidriausia ir geriausiai informaciją rinkai teikiančia bendrove Baltijos šalyse.
- Pagal pasirašytą paramos sutartį su Užsienio reikalų ministerija TEO įmonių grupei priklausanti įmonė „Baltic Data Center“ tapo Lietuvos pirmininkavimo Europos Sąjungos Tarybai reikalų rėmėja.
- TEO yra pirmoji listinguojama Baltijos šalių įmonė, kurios vadovui suteikta teisė uždaryti prekybos sesiją Niujorke įsikūrusioje „NASDAQ OMX“ vertybinių popierių biržoje.
- TEO kartu su VšĮ „Sėkmės mokykla“ įgyvendino unikalų profesinio ugdymo ir kūrybiškumo skatinimo projektą vyresniųjų klasių moksleiviams.
- TEO socialinės investicijos siekė 1,3 mln. litų.
- Sudaryta beveik 200 paramos ir bendradarbiavimo sutarčių.
- Neatlygintinai suteikta 17 trumpųjų telefono numerių, kuriais paaukota 458 tūkst. litų.

Socialinės partnerystės kryptys



2012 metais TEO tęsė ilgametę partnerystę su nevalstybinėmis organizacijomis ir vietos bendruomenėmis, stiprino ryšius su ilgalaikiais partneriais socialinėje, kultūros, švietimo ir novatoriškumo skatinimo srityse, siekė prisidėti prie visuomenės socialinės plėtros ir gerovės, skleidė socialinės atsakomybės idėjas Lietuvoje.

Rinkdamasis verslo ir socialinius partnerius, TEO atsižvelgia į tai, ar jie veikia socialiai atsakingai.

Skirdamas socialinę paramą, 2012 m. TEO laikėsi socialinės partnerystės strategijoje apibrėžtų esminių paramos ir bendradarbiavimo krypčių. 2012 m. TEO paramai skyrė beveik 1,3 mln. litų finansinės paramos (į šią sumą neįskaičiuota parama teikiant nuolaidas telekomunikacijų paslaugomis).

Iš viso per 2012 metus TEO sudarė beveik 200 paramos ir bendradarbiavimo sutarčių. Neatlygintinai buvo suteikta 17 trumpųjų telefono numerių, kuriais paaukota 458 tūkst. litų.

TEO antrinė įmonė UAB „Lintel“ 2012 m. paramą teikė paslaugomis – teikė trumpųjų numerių paslaugas lėšoms rinkti („Išsipildymo akcija“, „Maisto bankas“, „Maltos ordinas“, „Caritas“, „Gelbėkit vaikus“, kt.).

2012 metais TEO tęsė ilgametę partnerystę su nevalstybinėmis organizacijomis ir vietos bendruomenėmis, stiprino ryšius su ilgalaikiais partneriais socialinėje, kultūros, švietimo ir novatoriškumo skatinimo srityse, siekė prisidėti prie visuomenės socialinės plėtros ir gerovės, skleidė socialinės atsakomybės idėjas Lietuvoje. Rinkdamasis verslo ir socialinius partnerius, TEO atsižvelgia į tai, ar jie veikia socialiai atsakingai.

Skirdamas socialinę paramą, 2012 m. TEO laikėsi socialinės partnerystės strategijoje apibrėžtų esminių paramos ir bendradarbiavimo kryptų. 2012 m. TEO paramai skyrė beveik 1,3 mln. litų finansinės paramos (į šią sumą neįskaičiuota parama teikiant nuolaidas telekomunikacijų paslaugomis).

Iš viso per 2012 metus TEO sudarė beveik 200 paramos ir bendradarbiavimo sutarčių. Neatlygintinai buvo suteikta 17 trumpųjų telefono numerių, kuriais paaukota 458 tūkst. litų.

TEO antrinė įmonė UAB „Lintel“ 2012 m. paramą teikė paslaugomis – teikė trumpųjų numerių paslaugas lėšoms rinkti („Išsipildymo akcija“, „Maisto bankas“, „Maltos ordinas“, „Caritas“, „Gelbėkit vaikus“, kt.).

TEO antrinė įmonė UAB „Baltic Data Center“ 2012 m. drauge su LR Seimu ir LR Susisiekimo ministerija organizavo renginį „Informacinių išteklių valdymo įstatymas ir jo įgyvendinimas“. Renginys buvo nemokamas ir jame dalyvavo daugiau nei 100 dalyvių iš įvairių valstybės institucijų. UAB „Baltic Data Center“ ekspertai dalinosi patirtimi ir žiniomis TEO ir Lietuvos savivaldybių asociacijos rengtose konferencijose Lietuvos savivaldybių specialistams ir vadovams.

2012 m. rudenį Užsienio reikalų ministerija pasirašė paramos sutartį su nauja Lietuvos pirmininkavimo Europos Sąjungos Tarybai rėmėja – TEO grupės įmone „Baltic Data Center“.



TEO neteikia paramos ir kitų lengvatų pelno siekiančioms ir politinėms organizacijoms bei partijoms, religinėms bendruomenėms, brutalaus sporto atstovams, azartinių lošimų organizatoriams bei nelegaliai veikiančioms organizacijoms. Finansinė parama taip pat neteikiama fiziniams asmenims.

Socialinė partnerystė



TEO socialinė partnerystė su vietos bendruomenėmis, nevalstybinėmis organizacijomis, savivaldybių atstovais, investuotojais ir kitais partneriais yra pagrįsta TEO vertybėmis, kurios yra: atvirumas, atsakingumas, veiklumas ir bendradarbiavimas. Plėtojant dialogą su suinteresuotomis grupėmis, nuolatos atsižvelgiama į jų poreikius bei interesus, siūlomos optimalios bendradarbiavimo galimybės – partnerystė projekto laikotarpiui ar ilgalaikė partnerystė, parama, telekomunikacijų sprendimai ar kitoks abipusiai naudingas veiklų integravimo būdas.

2012 metais TEO toliau tęsė socialinio bendradarbiavimo projektus – teikė paramą socialiniams ir kultūros projektams, vietos bendruomenių renginiams, akademinio švietimo ir novatoriškumo projektams, lietuviško kino industrijai bei Ryšių istorijos muziejui. TEO toliau bendradarbiavo su:

- VŠĮ „Jaunimo linija“ ir VŠĮ „Vaikų linija“ (emocinė pagalba telefonu);
- Jaunimo psichologinės paramos centru;
- VŠĮ „Paramos vaikams centro“ įgyvendinama programa „Big Brothers, Big Sisters“;
- VŠĮ „Brailio knyga“;
- Vilniaus dailės akademija;
- VŠĮ „Kristupo festivaliai“;
- Valstybiniu Vilniaus mažuoju teatru;
- Lietuvos savivaldybių asociacija;
- Europos šalių kino forumu SCANORAMA;
- VŠĮ „Lietuvių kino akademija“ (Sidabrinės Gervės apdovanojimai ir kino festivalis Sidabrinės Gervės naktys);
- Jungtinių pasaulio koledžų nacionaliniu komitetu;
- Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija;
- Asociacija „Lengas į ateitį“;
- VŠĮ „Nacionalinė moksleivių akademija“;
- VŠĮ „Global Lithuanian Leaders“;
- Lietuvos jaunųjų mokslininkų sąjunga;
- AV ambasada (American Council for International Education: ACTR/ACCELS);
- VŠĮ „Švietimo tinklas“;
- VŠĮ „Sėkmės mokykla“;
- Skaitmeninių kūrybinių industrijų asociacija „Mediapolis“.

2012 m. tikslas	Igyvendinimas
Komunikacijos priemonėmis remti iniciatyvos „Baltoji banga“ veiklą	✓

TEO, kurdamas socialinę partnerystę su nevyriausybiniomis organizacijomis ir vietos bendruomenėmis, plėtoja socialinės atsakomybės idėjas Lietuvoje ir palaiko skaidrius verslo santykius bei skatina tai daryti kitus visuomenės atstovus ir rinkos dalyvius.



Iniciatyva „Baltoji banga“ įkurta 2007 m. Šiuo metu ji vienija 50 stambaus, vidutinio ir smulkaus verslo įmonių Lietuvoje. „Baltosios bangos“ globėja – Lietuvos Respublikos Prezidentė J.E. Dalia Grybauskaitė, iniciatyvą remia LR Finansų ministerija ir Valstybinė mokesčių inspekcija. Pagrindinis „Baltosios bangos“ tikslas – skatinti skaidrią Lietuvos verslo praktiką. Iniciatyvoje dalyvaujančios Lietuvos įmonės pačios veikia skaidriai ir aktyviai ragina taip pat elgtis ir kitus rinkos dalyvius: skaidriai dalyvauti konkursuose (viešuosiuose pirkimuose) – nepapirkinėjant jų organizatorių ir vertinimo komisijos narių, nesinaudojant nelegaliomis finansinėmis ir nefinansinėmis priemonėmis siekiant savo pranašumo prieš kitus dalyvius; laikytis LR įstatymų ir mokėti numatytus mokesčius; skaidriai atsiskaityti su darbuotojais.

TEO yra skaidraus verslo iniciatyvos „Baltoji banga“ įkūrimo iniciatorius ir veiklos rėmėjas. 2012 m. „Baltosios bangos“ iniciatyva įvyko 10 viešųjų renginių ir viešinimo kampanijų: „Diena be šešėlio“, „Šioje šalyje nėra vietos šešėliui“, Verslo asociacijų sąžiningumo deklaracijos pasirašymas, „Kokio skaidrumo nori Lietuvos verslas?“, spaudos konferencija Tarptautinei antikorupcijos dienai paminėti, plėtojama [informacija socialiniuose tinkluose](#) TEO „Baltosios bangos“ iniciatyvas viešina įmonės [tinklapyje](#), intranete, leidiniuose klientams ir darbuotojams.

2012 m. sausio mėn. TEO penktą kartą buvo pripažinta skaidriausia ir geriausiai informaciją rinkai teikiančia bendrove Baltijos šalyse per „NASDAQ OMX“ Vilniaus, Rygos ir Talino vertybinių popierių biržų rengiamus [apdovanojimus](#). 2012 m. gegužės mėn. NAV|T ceremonijoje TEO buvo skirtas Socialiai atsakingos įmonės 2011 [apdovanojimas](#). 2012 m. birželio mėn., per Baltijos šalių vertybinių popierių biržos rinkimus „Baltic Corporate Excellence Awards 2012“, įmonė TEO trečią kartą iš eilės buvo pripažinta [sėkmingiausia](#) įmone. 2012 m. spalio mėn. TEO tapo pirmąją listinguojama Baltijos šalių įmone, kurios vadovui suteikta teisė uždaryti prekybos sesiją Niujorke įsikūrusioje „NASDAQ OMX“ vertybinių popierių biržoje.



2012 m. tikslas	Igyvendinimas
Aktyviai dalyvauti Nacionalinio atsakingo verslo įmonių tinklo (NAVIT) veikloje	✓

2012 m. TEO toliau sėkmingai prisidėjo prie Nacionalinio atsakingo verslo įmonių tinklo (NAVIT) veiklos. Nuosekliai bendradarbiaudamas su Jungtinių Tautų vystymo programa (JTVP) Lietuvoje, TEO dalyvavo projekte „Vartai: įmonių socialinės ir aplinkosauginės inovacijos“, kurio tikslas – sukurti būtiną sąlygą plėtoti įmonių socialinę atsakomybę Lietuvoje ir skatinti įmones savo veikloje taikyti jos principus.

Igyvendinant projektą „Vartai: įmonių socialinės ir aplinkosauginės inovacijos“, TEO prisidėjo prie trijų iniciatyvų. Labdaros ir paramos fondas „Algojimas“ TEO darbuotojams surengė seminarą, kaip bendrauti su neįgaliaisiais. Viešoji įstaiga „Gyva Lietuva“ TEO darbuotojams pristatė iniciatyvą „Nepirkime vandens plastikiniuose buteliuose“. Vėl „Sėkmės mokykla“ TEO surengė bandomuosius projekto „Moksleivių praktikos“ renginius, be to, vienas moksleivis Bendrovėje atliko praktiką. Moksleivių praktikos iniciatyva sėkmingai plėtojama ir šiuo metu.

2012 m. tikslas	Igyvendinimas
Aktyviai dalyvauti Nacionalinio atsakingo verslo įmonių tinklo (NAVIT) veikloje	✓

2012 m. TEO toliau sėkmingai prisidėjo prie Nacionalinio atsakingo verslo įmonių tinklo (NAVIT) veiklos. Nuosekliai bendradarbiaudamas su Jungtinių Tautų vystymo programa (JTVP) Lietuvoje, TEO dalyvavo projekte „Vartai: įmonių socialinės ir aplinkosauginės inovacijos“, kurio tikslas – sukurti būtiną sąlygą plėtoti įmonių socialinę atsakomybę Lietuvoje ir skatinti įmones savo veikloje taikyti jos principus.

Igyvendinant projektą „Vartai: įmonių socialinės ir aplinkosauginės inovacijos“, TEO prisidėjo prie trijų iniciatyvų. Labdaros ir paramos fondas „Algojimas“ TEO darbuotojams surengė seminarą, kaip bendrauti su neįgaliaisiais. Viešoji įstaiga „Gyva Lietuva“ TEO darbuotojams pristatė iniciatyvą „Nepirkime vandens plastikiniuose buteliuose“. Vėl „Sėkmės mokykla“ TEO surengė bandomuosius projekto „Moksleivių praktikos“ renginius, be to, vienas moksleivis Bendrovėje atliko praktiką. Moksleivių praktikos iniciatyva sėkmingai plėtojama ir šiuo metu.

TEO antrinė įmonė UAB „Intel“ taip pat dalyvavo minėtoje projekto „Vartai: įmonių socialinės ir aplinkosauginės inovacijos“ partnerystės iniciatyvoje su viešąja įstaiga „Atsakingo verslo ir mentorystės institutas“. Partnerystės tikslas – įgyvendinti darbuotojų gerovės programą UAB „Intel“. Iniciatyva buvo siekiama gerinti darbuotojų tarpusavio santykius, psichologinį klimatą, didinti darbuotojų motyvaciją, jų pasitenkinimą, socialinį saugumą.

NAVIT ir JTVP Lietuvoje 2012 m. gruodžio mėn. surengė VII metinę įmonių socialinės atsakomybės (ISA) konferenciją „Ekonominė įmonių socialinės atsakomybės nauda: kiek atsiperka investicijos į ISA?“. Konferencijoje buvo pristatyti ISA ekonominės naudos tyrimo, kurį atliko „Ernst&Young Baltic“ ir kuriame dalyvavo TEO, rezultatai.

Akademiniis švietimas ir novatoriškų projektų skatinimas



Viena pagrindinių TEO socialinės partnerystės krypčių yra akademinis švietimas ir novatoriškų projektų skatinimas. 2012 m. buvo nuosekliai tęsiami pradėti darbai. Buvo toliau bendradarbiaujama su VŠĮ „Nacionalinė moksleivių akademija“, lavinant išskirtinių gabumų turinčius vaikus visoje šalyje. IT konkurso „Bebras“ rengėjams Bendrovė jau devintą kartą suteikė pagalbos organizuojant informacinių technologijų konkursą „Bebras“. Bendradarbiaujant su Lietuvos jaunųjų mokslininkų sąjunga, penktą kartą buvo surengti apdovanojimai už geriausias 2011 metais Lietuvoje apgintas disertacijas. Taip pat TEO toliau dirbo su VŠĮ Jungtinių pasaulio koledžų nacionaliniu komitetu, kuris teikia pagalbą norintiems moksleiviams studijuoti užsienio koledžuose. TEO taip pat suteikė paramos VŠĮ „Global Lithuanian Leaders“, kurios dėka pirmą kartą mūsų šalyje Lietuvos Prezidentūroje buvo apdovanoti ir pagerbti Lietuvos mokslo, verslo, meno ir kultūros atstovai.



2012 m. TEO toliau bendradarbiavo su Vilniaus dailės akademijos Dizaino inovacijų centru. Bendrovė antrą kartą prisidėjo prie konkurso „Jaunojo dizainerio prizas“ organizavimo: ji įsteigė prizus konkurso nugalėtojams pagal tris kategorijas. Konkurso tikslas - išskirti ir paskatinti perspektyviausius jaunosios kartos dizainerius, skatinti jų tobulėjimą dizainui taikant IT sprendimus ir kt.

2012 m. TEO pradėjo sėkmingai bendradarbiauti su VŠĮ „Sėkmės mokykla“. Tai neformalaus ugdymo organizacija, sieianti prisidėti prie sėkmingų, aktyvių ir atsakingų piliečių visuomenės kūrimo Lietuvoje. VŠĮ „Sėkmės mokykla“, dalyvaudama projekto „Vartai: įmonių socialinės ir aplinkosauginės inovacijos“ iniciatyvoje, TEO surengė bandomuosius projekto „Moksleivių praktikos“ renginius, be to, vienas moksleivis bendrovėje atliko praktiką.



„Sėkmės mokykla“ 2012 m. dalyvavo „TEO litų“ projekte. TEO ir „Sėkmės mokykla“ pradėjo įgyvendinti naują sumanymą – rengti mokymus regioninėse Lietuvos mokyklose, skirtus didinti moksleivių motyvaciją ir ugdyti bendruosius gebėjimus. Moksleiviams dėstoma kūrybiškumo, pilietiškumo, verslumo, lyderystės, viešo kalbėjimo, derybų meno, streso valdymo, emocinio intelekto, laiko planavimo, komandinio darbo temomis.

Bendradarbiaudamas su valstybės institucijomis, TEO toliau rūpinosi informacinės visuomenės plėtros bei novatoriškų projektų įgyvendinimo sklaidos klausimais.

2012 m. gruodžio 19 d. TEO antrinė įmonė UAB „Baltic Data Center“ pasirašė paslaugų teikimo sutartį su Užsienio reikalų ministerija ir tapo Lietuvos pirmininkavimo Europos Sąjungos Tarybai rėmėja. Nuo 2013 metų antrojo pusmečio įmonė neatlygintinai teiks duomenų saugyklos ir atsarginių kopijų paslaugas pirmininkavimo laikotarpiu. „Pirmininkaudama Lietuva save sieks pristatyti kaip modernią valstybę, siekiančią tapti regiono informacinių technologijų paslaugų centru. Partnerystė su tarptautinės paslaugas teikiančia šalies bendrove svarbi ir simboliška“, – sakė užsienio reikalų ministras Linas Linkevičius.



TEO antrinė įmonė UAB „Baltic Data Center“ 2012 m. gavo patvirtinimą, kad UAB „Baltic Data Center“ paslaugų valdymo sistema atitinka visus naujausius standarto ISO/IEC 20000 reikalavimus.

2012 m. Šiauliuose buvo surengtos įspūdingos 5-osios TAFISA pasaulio sporto visiems žaidynės. TEO buvo žaidynių telekomunikacijų partneris – žaidynių organizatorių, savanorių bei žurnalistų darbui užtikrinti TEO įrengė internetą ir kompiuterių tinklą. Spaudos darbo centre, kuris įsikūrė Šiaulių arenoje, veikė daugiau nei 10 darbo vietų ir buvo teikiamos duomenų bei vaizdo perdavimo, telefonijos (telefoninių konferencijų), projekto valdymo ir sistemų priežiūros paslaugos.

TAFISA žaidynėse dalyvavo apie 7,5 tūkstančio žmonių iš 60 pasaulio šalių. Varžybos vyko Šiauliuose, Kelmėje, Radviliškyje, Joniškėje, Naujojoje Akmenėje, Pakruojyje ir Kurtuvėnų regioniniame parke. Žaidynių žiūrovų patogumui visų renginių akimirkos – vaizdo dienoraščiai – transliuoti vaizdo ekranuose, kurie stovėjo didžiausiose susibūrimų vietose. Vaizdas buvo perduodamas iš Šiaulių arenos į kitose Šiaulių vietose bei kituose miestuose stovėjusius LED ekranus. Vaizdo perdavimu rūpinosi TEO.

2012 m. Lietuvos krepšinio federacija antrą kartą pakvietė TEO bendradarbiauti ir teikti kompleksines paslaugas Jaunimo krepšinio čempionatui. Kauno „Žalgirio“ arenoje, Vilniaus „Siemens“ arenoje, Š. Marčiulionio krepšinio akademijoje ir Panevėžio „Cido“ arenoje TEO įrengė kompiuterių tinklo stoteles, kurios leido čempionatų organizatoriams, informacinių sistemų paslaugų teikėjams ir žurnalistams naudotis belaidžiu interneto ryšiu. Organizatoriai ir dalyviai per pasaulio ir du Europos jaunimo krepšinio čempionatus buvo aprūpinti nešiojamaisiais kompiuteriais, spausdintuvais, fakso aparatais, televizoriais, DVD grotuvais, laidiniais telefonais ir kt. reikalinga įranga. Juos TEO šiems renginiams išnuomojo, bendradarbiaudama su UAB „Reo Investment“.

Per tris jaunimo čempionatus TEO belaidžiu interneto ryšiu naudojos per 200 organizatorių atstovų bei žurnalistų.

TEO su nuolatine partnere Lietuvos savivaldybių asociacija ketvirtus metus iš eilės surengė dvi temines konferencijas, skirtas savivaldybių informaciją ir ryšių technologijų specialistams ir savivaldybių vadovams. 2012 m. renginiuose pagrindinis dėmesys buvo skirtas tinklo saugumo, IT veiklos valdymo, veiklos kokybės ir produktyvumo, paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę (angl. cloud computing) klausimams. Konferencijose dalyvavo apie 150 kvietinių asmenų.



Bendruomeninė veikla



2012 m. tikslas	Igyvendinimas
Bendradarbiauti su bendruomenėmis, kuriančiomis pažangius technologijų sprendimus, kurios yra atviros naujovėms bei galimybėms jas pritaikyti kasdieniame gyvenime	✓

2012 m. TEO bendradarbiavo su vietos bendruomenėmis, kurios kuria pažangius technologijų sprendimus ir yra atviros naujovėms ir galimybėms jas pritaikyti kasdieniame gyvenime.

2012 m. TEO bendradarbiavo su skaitmeninių kūrybinių industrijų asociacija „Mediapolis“, kuri rengė pirmąjį Lietuvoje tokio pobūdžio skaitmeninių industrijų festivalį „Pixel“, kurio vienas pagrindinių tikslų buvo suvienyti drąsius ir inovatyvius verslininkus bei talentingiausius Lietuvos kūrėjus. Festivalio metu diskusija „Koks Vilnius nuo dangoraižio stogo?“ apie išmanius miesto sprendimus buvo surengta TEO centrinės būstinės 23-jame aukšte, o jos tiesioginę transliaciją galima buvo stebėti [festivalio svetainėje](#). Transliaciją užtikrino TEO. Festivalio metu buvo surengta arti 30 renginių, kuriuose apsilankė apie 2000 žmonių.

Su VšĮ „Švietimo tinklas“, kuri jau tryliką metų rengia mokyklų tinklalapių konkursus, TEO bendradarbiauja 12 metų. Konkursai kiekvienais metais populiarėja ir pritraukia vis naujų dalyvių – 2012 m. [konkurse](#) dalyvavo 146 Lietuvos švietimo įstaigos. 2012 m. VšĮ „Švietimo tinklas“ įkūrė ir „Išmaniųjų mokytojų“ klubą, vienijantį aktyvius pedagogus, kurie domisi ir naudojami pažangiausiomis technologijomis, o žiniomis dalinasi su mokiniais, mokytojais, juos supančia bendruomene.