Ársskýrsla Vodafone

2012

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

Speed

Við erum hugrökk, einbeitt og vinnum hratt

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

Simplicity

Við einföldum lífið fyrir viðskiptavini okkar

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

Trust

Við erum traust og áreiðanleg

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

Um skýrsluna

© Apríl 2013

Útgefandi: Fjarskipti hf. | Vodafone á Íslandi.
Ritstjórn og ábyrgð: Hrannar Pétursson.
Umsjón og efnisvinnsla: Grétar Már Axelsson og Kristinn Jón Arnarson.
Hönnun og uppsetning: Helga G. Theodors | SoupDesign.
Ljósmyndir: Eggert Jóhannesson o.fl.
Forsíðan: Mynd Eggerts Jóhannessonar af samskiptayfirlýsingu Vodafone, sem starfsfólk hefur skrifað undir í höfuðstöðvum félagsins í Skútuvogi.
Prentun: Oddi hf.

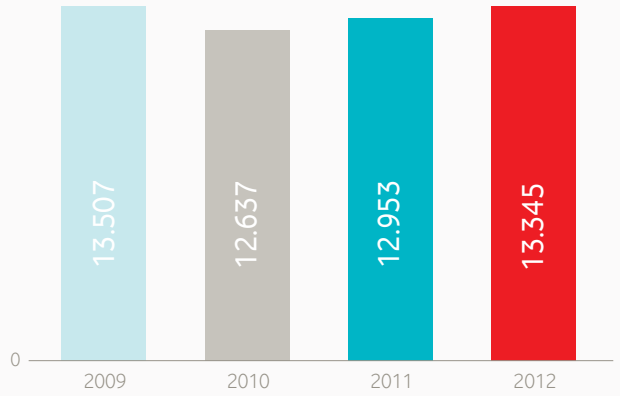
Allar tölur eru birtar með fyrirvara um innsláttar- og prentvillur.

Efnisyfirlit

06 Lykiltölur úr rekstri
08 Vodafone í hnotskurn
10 Ávarp stjórnarformanns
12 Ávarp forstjóra
14 Fréttir ársins 2012
26 Skráning á hlutabréfamarkað
28 Fjárfestingar Vodafone
30 Markaðsstarfið 2012
34 Farsímasala á árinu
36 Starfsmannamál
40 Vodafone í Færeyjum
41 Innreið háskerpunnar
42 Breytingar á reiki- og lúkningargjöldum
44 Íslenski fjarskiptamarkaðurinn
46 Þráðlaust samfélag í mótun
48 Mikilvægi samfélagsmiðla
50 Baráttan við náttúruöflin
52 Bylting í samskiptum manna og tækja
56 Nýtt reikningagerðakerfi
58 Þjónusta í stöðugri þróun
60 Fyrirtækjaþjónusta Vodafone
62 RÚV velur Vodafone
64 Snjallsímanámskeið slá í gegn
66 Ný tækifæri í þráðlausum fjarskiptum
69 Skipurit Vodafone
70 Framkvæmdastjórn Vodafone
72 Stjórn Vodafone
75 Ársreikningur

Lykiltölur úr rekstri samstæðu

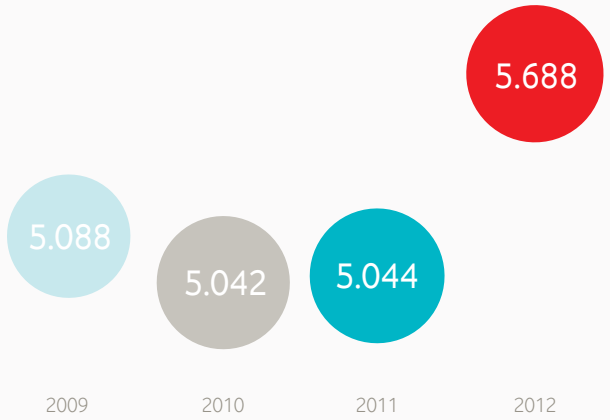
Sölutekjur (millj. kr.)



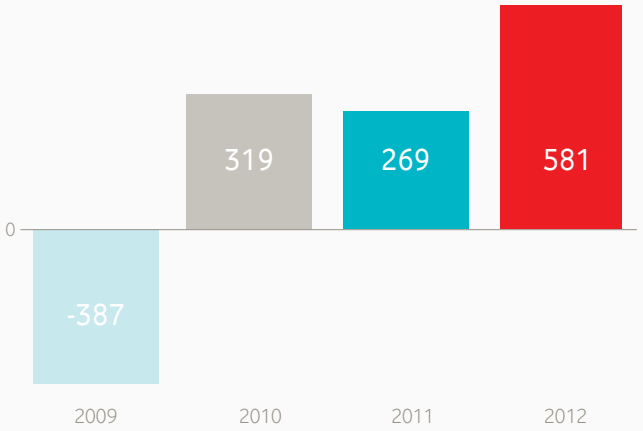
EBITDA án einskiptiskostnaðar (millj. kr.)

2.882

Framlegð (millj. kr.)



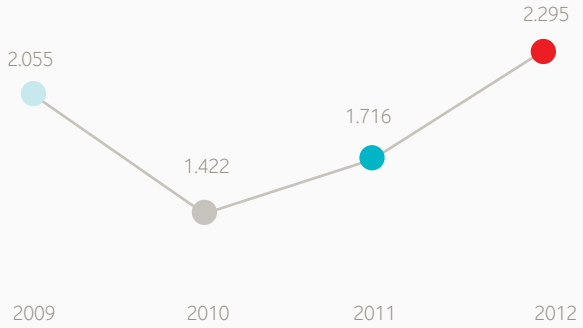
Hagnaður fyrir tekjuskatt (millj. kr.)



Fjárfestingarhreyfingar (millj. kr.)

1.271

Handbært fé frá rekstri (millj. kr.)

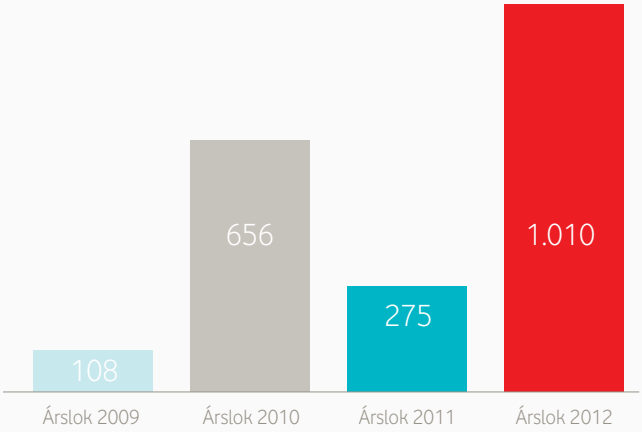


Allar fjárhagsupplýsingar sem birtast í þessari ársskýrslu eru úr samstæðuuppgjöri fyrir rekstur Vodafone á Íslandi (Fjarskipta hf.) og Vodafone í Færeyjum (Kall P/F), nema annað sé tekið fram. Aðrar upplýsingar í skýrslunni vísa til reksturs Vodafone á Íslandi eingöngu, nema annað sé tilgreint.

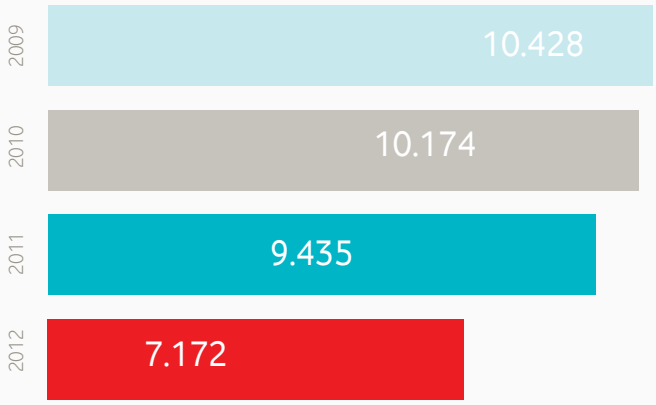
Eigið fé (millj. kr.)

6.782

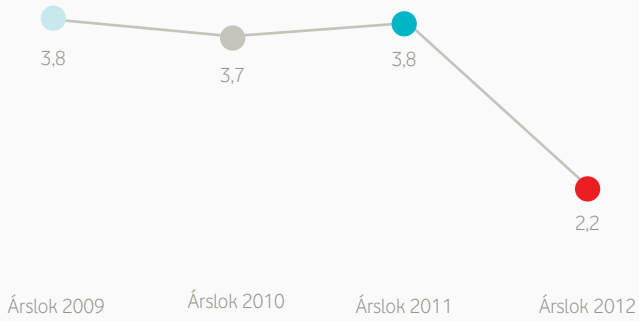
Handbært fé (millj. kr.)



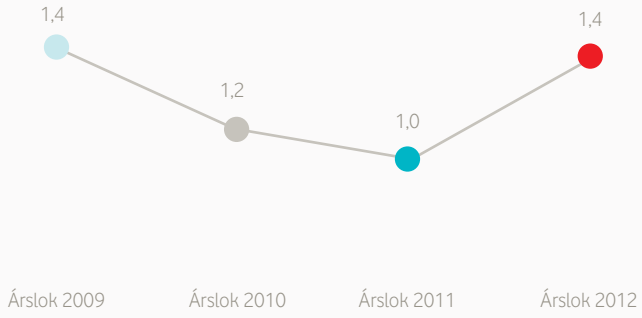
Vaxtaberandi skuldir (millj. kr.)



Hreinar vaxtaberandi skuldir / EBITDA



Veltufjárhlutfall (millj. kr.)



Eiginfjárhlutfall

41,7%

Vodafone í hnotskurn

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

Vodafone er fjarskiptafyrirtæki sem býður einstaklingum, fyrirtækjum, stofnunum og opinberum aðilum alla meginþætti fjarskiptaþjónustu. Tugir þúsunda íslenskra heimila og yfir hundrað þúsund einstaklingar nýta sér þjónustu Vodafone, sem einnig þjónustar öll stærstu sveitarfélög landsins og mörg af stærstu fyrirtækjunum; banka, trygginga- og olíufélög, smásölukeðjur, flutningafyrirtæki og háskóla svo dæmi séu nefnd. Flestir sem sinna öryggis- og neyðarþjónustu hafa valið Vodafone, þ.m.t. Neyðarlínan, Landsbjörg, Ríkisútvarpið, Landhelgisgæslan, Securitas, LSH og Vegagerðin. Það segir allt um tæknilega getu Vodafone, sem sannarlega hefur burði til að þjónusta öll fyrirtæki á sanngjörnu verði. Vodafone í núverandi mynd var stofnað árið 2003 við samruna þriggja fjarskiptafyrirtækja; Tals, Íslandssíma og Halló fjarskipta sem ruddu brautina fyrir samkeppni eftir áralanga einokun ríkisins á fjarskiptamarkaði. Vodafone keypti auk þess netþjónustufyrirtækið Margmiðlun, gagnaflutningsfyrirtækið Línu.Net og færeyska fjarskiptafyrirtækið P/K Kall í Færeyjum, sem nú starfar undir nafninu Vodafone Færeyjar. Hlutabréf Vodafone voru árið 2012 tekin til viðskipta á NASDAQ OMX Iceland.

Vodafone leggur áherslu á góða þjónustu, gott vöruúrval og sanngjarnt verð. Fyrirtækið hefur byggt upp öflug fjarskiptakerfi og veitir fyrirtækjum þjónustu um allt land, t.d. með því að tengja saman vinnustöðvar fyrirtækja eða útibú í ólíkum sveitarfélögum. Þjónusta Vodafone hefur skilað viðskiptavinum góðum árangri og verulegri hagræðingu í rekstri. Fyrirtækið leggur sig fram við að skilja þarfir viðskiptavina, stórra sem smárra, og hefur sett sér það markmið að viðskiptavinirnir séu þeir ánægðustu á Íslandi.

Vodafone byggir þjónustu og vöruúrval að miklu leyti á samstarfi við Vodafone Group Plc, stærsta og öflugasta farsímafélag í heimi. Yfir 413 milljónir manna um allan heim njóta þjónustu Vodafone og fer viðskiptavinum sífellt fjölgandi. Þetta alþjóðlega samstarf færir viðskiptavinum á Íslandi aukið vöruúrval, tryggir þeim betri þjónustu á ferðum erlendis og stuðlar að hagstæðara verði.

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

Kennitala fyrirtækisins er 470905-1740.

Höfuðstöðvar Vodafone Skútuvogi 2, Reykjavík.

vodafone
vodafone
Mån. - Fre. 09 - 17
Mån. - Fre. 09 - 17

Vodafone skráð í kauphöll

Stærsta frétt ársins var án efa skráning félagsins á íslenska hlutabréfamarkaðinn NASDAQ OMX Iceland. Í skráningarferlinu kom styrkur Vodafone greinilega fram. Unnið var af fagmennsku að öllum þeim verkefnum sem slík skráning krefst og aðeins liðu tæpir sex mánuðir frá því að formleg ákvörðun um skráningu var tekin af stjórn félagsins og þar til forstjóri félagsins hringdi kauphallarbjöllunni þann 18. desember.

Árið 2012 var mjög viðburðaríkt ár í sögu Vodafone á Íslandi. Árið reyndi verulega á starfsmenn og stjórnendur félagsins, sem stóðust hverja raun og skiluðu góðum rekstrarárangri við afar krefjandi aðstæður. Stærsta frétt ársins var án efa skráning félagsins á íslenska hlutabréfamarkaðinn NASDAQ OMX Iceland. Í skráningarferlinu kom styrkur Vodafone greinilega fram. Unnið var af fagmennsku að öllum þeim verkefnum sem slík skráning krefst og aðeins liðu tæpir sex mánuðir frá því að formleg ákvörðun um skráningu var tekin af stjórn félagsins og þar til forstjóri félagsins hringdi kauphallarbjöllunni þann 18. desember 2012. Að mínu mati eru fá fyrirtæki sem geta státað af slíkum árangri. Samhliða skráningu seldi Framtakssjóður Íslands 60% hlut í félaginu, en hélt eftir tæplega 20% hlut. Skráningin hafði meðal annars þau áhrif að hluthafafjöldi félagsins tífaldaðist og eignarhald félagsins varð mjög dreift. Skömmu fyrir aðalfund Vodafone í apríl 2013 ákvað Framtakssjóður Íslands að selja hlut sinn í Vodafone og þar með lauk aðkomu Framtakssjóðs Íslands að félaginu.

Framtakssjóður Íslands var stofnaður í desember 2009 og voru stofnendurnir sextán lífeyrissjóðir. Hlutverk sjóðsins var að taka þátt í uppbyggingar- og umbreytingarferli sem fyrirsjáanlegt var að þyrfti að eiga sér stað í kjölfar bankahrunsins. Sjóðurinn eignaðist stóran hlut í Vodafone í ágúst 2010. Þá voru efnahagsaðstæður mjög erfiðar og þótt nokkuð hafi rofað til eru rekstraraðstæður fyrirtækja ennþá mjög krefjandi á Íslandi. Vodafone hefur hins vegar nýtt tímann vel, hagrætt í rekstrinum, endurfjármagnað og lækkað skuldir sínar, straumlínulagað fyrirtækið og búið sig undir framtíðina.

Veruleg óvissa er í efnahagsmálum þjóðarinnar. Stjórnendur og starfsfólk hafa sýnt mikla hæfileika við að laga sig að breyttum aðstæðum sem er mikill styrkur fyrir félagið. Fyrir vikið mun væntur efnahagsbati, með aukinni einkaneyslu og auknum umsvifum bæði fyrirtækja og hins opinbera, skila sér í enn betri afkomu félagsins. Hitt er líka ljóst að efnahagsbatinn mun dragast á langinn ef ekki verður breyting á viðhorfi stjórnvalda í garð atvinnulífsins. Aukin skattlagning hefur ýtt fyrirtækjum út í erfiðar aðhaldsaðgerðir og kostað fjölda fólks atvinnuna. Á tímabilinu hefur að auki dregið verulega úr mætti fyrirtækja til þess að fjárfesta í framtíðinni, þróa vörur og þjónustu sem myndu skila auknum hagvexti til framtíðar.

Nú bjóða sjö fyrirtæki almenningi hefðbundna fjarskiptaþjónustu og nýir aðilar hafa boðað komu sína á markaðinn í kjölfar uppboðs á 4G tíðniheimildum. Slík staða býður heim hættunni á offjárfestingu, þegar margir aðilar byggja upp eigið fjarskiptakerfi og búnað sem á endanum hlýtur að leiða til verðhækkunar til neytenda eða verri afkomu fyrirtækja. Hin hættan er líka augljós, að fyrirtækin ákveði hvert um sig að fleyta rjómann og einblína á fjölmennustu landshlutana á kostnað þjónustu við hinar dreifðari byggðir. Í því samhengi er það kannski ekki tilviljun að Síminn, sem alla tíð hefur lagt áherslu á þjónustu við dreifðari byggðir, skuli ekki hafa sóst eftir 4G tíðniheimild á tíðnibandi sem hentugast er fyrir slíka þjónustu í dreifbýli. Yfirlýstur tilgangur nýjustu ákvörðunar Samkeppniseftirlitsins er að tryggja jafnan aðgang allra fjarskiptafyrirtækja að grunnfjarskiptakerfum Skipta, sem byggð voru upp á kostnað almennings, og það er einlæg von mín að það náist. Á sama tíma vonast ég til að fjarskiptafyrirtækin taki höndum saman um tæknileg málefni þar sem slíkt verður til hagsbóta fyrir almenning, t.d. við uppbyggingu 4G dreifikerfis, en keppi um hylli neytenda á forsendum þjónustu og verðs.

Stjórn félagsins hefur lagt mikla áherslu á góða stjórnarhætti og leitast við að fylgja „Leiðbeiningum um stjórnarhætti fyrirtækja“ sem Viðskiptaráð Íslands, NASDAQ OMX

Iceland og Samtök atvinnulífsins gáfu út í mars árið 2012. Góðir stjórnarhættir skipta miklu máli m.a. gagnvart hluthöfum, starfsfólki og viðskiptavinum. Á starfsárinu 2012 hittust stjórnarmenn á 15 formlegum stjórnarfundum þar sem umfangsmikil og krefjandi verkefni lágu fyrir. Breytingar urðu á stjórn félagsins á hluthafafundi þann 9. nóvember 2012 þar sem Reimar Pétursson hætti sem aðalmaður í stjórn og varamaðurinn Anna Guðný Aradóttir var kosin í aðalstjórn félagsins. Hildur Dungal var í kjölfarið kosin inn í varastjórn í stað Önnu Guðnýjar og sat þar ásamt Kristni Pálmasyni. Aðrir í stjórninni voru Erna Eiríksdóttir, Helga Viðarsdóttir, Vilmundur Jósefsson og Þór Hauksson.

Sjálfur verð ég ekki beinn þátttakandi í þeirri baráttu sem framundan er, en vegna breytinga á eignarhaldi mun ég ekki gefa kost á mér til áframhaldandi stjórnarsetu í félaginu og sný mér að öðrum verkefnum. Ég vil þakka öllum þeim sem komið hafa að rekstri Vodafone á undanförnum árum fyrir frábært samstarf. Á það samstarf hefur aldrei borið skugga og horfi ég og Framtakssjóður Íslands stoltur um öxl. Ég óska nýrri stjórn velfarnaðar í sínum störfum og veit, að fyrirtækið er í góðum höndum.

Virðingarfyllst,

Þór Hauksson
stjórnarformaður

Stjórn félagsins hefur lagt mikla áherslu á góða stjórnarhætti og leitast við að fylgja „Leiðbeiningum um stjórnarhætti fyrirtækja“ sem Viðskiptaráð Íslands, NASDAQ OMX Iceland og Samtök atvinnulífsins gáfu út í mars árið 2012. Góðir stjórnarhættir skipta miklu máli m.a. gagnvart hluthöfum, starfsfólki og viðskiptavinum.

Aukinn hagnaður af rekstrinum

Tekjur samstæðunnar námu 13.345 milljónum króna og jukust um 3% frá fyrra ári. Góður undirliggjandi tekjuvöxtur var í flestum tekjuþáttum starfseminnar en mestur var vöxturinn í gagnaflutningum og sjónvarpsþjónustu.

Vodafone er einhver áhugaverðasti og skemmtilegasti vinnustaður landsins. Starfsfólkið hefur skapað magnaðan vettvang, þar sem það fær útrás fyrir ótakmarkaðan metnað sinn til að skara fram úr og það með góðum árangri.

Árið 2012 var engin undantekning þar á og rekstrarafkoma félagsins var góð. Tekjur samstæðunnar námu 13.345 milljónum króna og jukust um 3% frá fyrra ári. Góður undirliggjandi tekjuvöxtur var í flestum tekjuþáttum starfseminnar en mestur var vöxturinn í gagnaflutningum og sjónvarpsþjónustu. Farsímatekjur stóðu í stað milli ára á meðan tekjur af fastlínu drógust saman um 4%. Framlegðarhlutfall nam 42,6% samanborið við 38,9% árið 2011. Breytingar á lúkningar- og samtengiverðum höfðu áhrif til lækkunar á bæði tekjum og kostnaði, en heilt yfir höfðu breytingarnar jákvæð áhrif á afkomu félagsins á árinu.

EBITDA hagnaður ársins nam 2.768 milljónum króna og jókst um 352 milljónir milli ára. Einskiptiskostnaður vegna skráningar hlutabréfa félagsins á aðallista Kauphallarinnar var 114 milljónir og er sá kostnaður færður meðal rekstrarkostnaðar í uppgjöri ársins. Sé EBITDA hagnaður ársins leiðréttur fyrir skráningarkostnaðinum nam hann 2.882 milljónum króna og hækkaði um 19% milli ára.

Fjöldi stórra verkefna var ýmist undirbúinn á árinu eða þeim lokið. Þar má nefna mörkun skýrrar framtíðarsýnar fyrir farsímakerfi Vodafone, þátttöku í útboði vegna stafrænnar sjónvarpsdreifingar fyrir Ríkisútvarpið og rammasamning við öflugasta framleiðanda farsímabúnaðar í veröldinni um kaup á búnaði. Samkomulag við aðila sem hyggst leggja nýjan gagnaflutningsstreng til Íslands var undirbúið, en verði af lagningu hans mun kostnaður Vodafone vegna gagnaflutninga til og frá landinu lækka verulega. Markvisst var unnið að því að bæta þjónustu félagsins og auka frumkvæði í samskiptum við viðskiptavini. Markaðsstarf félagsins vakti mikla athygli og jólaherferð Vodafone var valin auglýsingaherferð ársins af ÍMARK, samtökum markaðsfólks á Íslandi.

Þó voru ekki allar fréttir af okkur jákvæðar á árinu 2012. Í ársbyrjun var gripið til ýmissa hagræðingaraðgerða sem m.a. fólust því miður í uppsögnum starfsfólks. Mat stjórnenda var að kostnaður við reksturinn væri of hár og í stað þess að vona það besta var gripið til aðgerða. Skipulagi félagsins var breytt með það að markmiði að skerpa fókus og styðja við meginmarkmið félagsins sem er að eignast ánægðustu viðskiptavini landsins. Árangur ársins gefur sterklega til kynna, að ákvörðunin hafi verið rétt.

Skráning félagsins á hlutabréfamarkað var þó sannarlega stærsta mál ársins. Um það er ítarlega fjallað annars staðar í þessari skýrslu, en þó vil ég árétta hve starfsfólk félagsins stóð sig vel í daglegum rekstri á meðan athygli margra helstu stjórnenda var á skráningunni. Slíkt er ekki sjálfgefið og fyrir það kann ég starfsfólki Vodafone bestu þakkir. Á sama hátt vil ég færa starfsfólki í Færeyjum þakkir fyrir góðan árangur, en þar hefur ánægjulegur viðsnúningur orðið í rekstrinum. Þar sýndu stjórnendur kjark til að taka ákvarðanir sem hafa skilað auknum tekjum og betri rekstri í erfiðu samkeppnisumhverfi. Þá hefur tæknilegt samstarf fyrirtækjanna styrkst mikið, m.a. með samþættingu farsímakerfanna milli landa sem eykur öryggi í rekstrinum og skapar sérstöðu á markaðnum.

Framundan eru mjög spennandi tímar á fjarskiptamarkaði. Notkun fjarskiptalausna hefur breyst mikið á stuttum tíma og ekkert lát er á þeirri þróun. Í því felast tækifæri frekar en ógnanir fyrir fyrirtækið og Vodafone ætlar sér forystuhlutverk í hinu þráðlausa samfélagi framtíðarinnar.

Ómar Svavarsson,

forstjóri Vodafone

Skipulagi félagsins var breytt með það að markmiði að skerpa fókus og styðja við meginmarkmið félagsins sem er að eignast ánægðustu viðskiptavini landsins. Árangur ársins gefur sterklega til kynna, að ákvörðunin hafi verið rétt.

Fréttir ársins 2012

Ólympíuleikarnir voru sendir út á sérstakri háskerpusjónvarpsstöð.

Íþróttaviðburðir í háskerpu | Nokkrir stórviðburðir í sjónvarpi voru sendir út í háskerpu í Vodafone Sjónvarpi á árinu og áttu sinn hlut í að auka áhuga almennings á háskerpusjónvarpi. Sá fyrsti hófst strax í janúar, en það var EM í handbolta þar sem íslenska landsliðið var í eldlínunni. Jafnframt var sú nýjung kynnt að RÚV sendi marga leiki keppninnar út á sérstakri aukarás, sem mæltist mjög vel fyrir. Svo rak hver viðburðurinn annan – Evrósion söngvakeppnin var send út í háskerpu, svo EM í knattspyrnu og síðast voru það Ólympíuleikarnir sem fengu sérstaka háskerpurás og aðra aukarás. Gera má ráð fyrir að slíkar aukarásir verði reglulegur fylgifiskur stórviðburða á íþróttasviðinu.

Nýtt skipulag í upphafi árs | Árið 2012 hófst með hagræðingaraðgerðum hjá Vodafone þar sem 28 starfsmönnum var sagt upp. Í framhaldi af því var svo ráðist í skipulagsbreytingar sem voru kynntar í febrúar og miðuðust við að skerpa á áherslum í starfseminni og auka skilvirkni. Eftir breytingarnar urðu sviðin innan fyrirtækisins fimm talsins; sölusvið, þjónustusvið, tæknisvið, rekstrarsvið og samskiptasvið. Sölusvið er ábyrgt fyrir allri sölu, sem áður fór fram á bæði einstaklings- og fyrirtækjasviði. Þjónustusvið er ábyrgt fyrir þjónustu við alla viðskiptavini, bæði einstaklinga og fyrirtæki. Litlar breytingar urðu á tæknisviði en tiltekin verkefni færðust þaðan til rekstrarsviðs. Hluti af verkefnum sem áður tilheyrðu fjármálasviði færðust yfir á nýtt svið, samskiptasvið, sem er ábyrgt fyrir markaðsmálum, starfsmannamálum, lögfræðimálum og almannatengslum.

Samið við kvikmyndaverin | Síðastliðið haust samdi Vodafone við kvikmyndaverið Paramount um sýningu á efni þess og kvikmyndaversins Dreamworks í Leigunni í Vodafone Sjónvarpi. Með samningnum tryggði Vodafone sér sýningarrétt á öllum nýjum kvikmyndum frá kvikmyndaverunum auk þess sem eldri stórmyndir frá þeim verða aðgengilegar allan ársins hring. Dæmi um mynd sem var sýnd í Leigunni í kjölfar samningsins var Madagascar 3, vinsælasta mynd Leigunnar á síðasta ári. Vodafone hefur nú samið við bróðurpart stærstu kvikmyndavera heims: Disney, Universal, Warner Bros, Paramount og Dreamworks, sem gerir að verkum að þúsundir kvikmyndatitla eru ávallt í boði í Leigunni.

Þjónustuþing á Akureyri | Síðastliðið haust hélt Vodafone þjónustuþing allra umboðsmanna hvaðanæva af landinu. Þingið var haldið á Akureyri, en það er í fyrsta sinn sem þjónustuþingið er haldið utan höfuðborgarsvæðisins. Mæting umboðsmanna var mjög góð, en alls voru fulltrúar 17 umboðsaðila á þinginu og hlýddu þeir á fyrirlestra fjölda starfsmanna Vodafone þar sem farið var yfir helstu atriði í vöruúrvali og þjónustu. Jafnframt var farið í heimsókn í verslun Vodafone á Akureyri þar sem skoðað var vöruúrval í símtækjum og aukahlutum. Þjónustuþing Vodafone er mikilvægur þáttur í starfseminni, því þar gefst tækifæri til að efla tengslin við umboðsmenn og stilla saman strengi þannig að viðskiptavinir Vodafone upplifi eins góða þjónustu og kostur er hvar sem er á landinu.

Aukalykill með öllum sjónvarpsáskriftum | Breytingar urðu á sjónvarpsþjónustu Vodafone undir lok síðasta árs sem miðuðu að því að endurspegla betur mismunandi eiginleika myndlyklanna sem í boði eru. Þannig varð grunngjald myndlykla misjafnt eftir því hvort þeir bjóða upp á aðgang að Leigunni og eins varð það hærra fyrir háskerpumyndlykla en aðra. Um leið var byrjað að bjóða Digital Ísland aukalykil án endurgjalds með öllum sjónvarpsáskriftum um ADSL og ljósleiðara og mæltist það vel fyrir hjá viðskiptavinum. Samhliða þessu var byrjað að bjóða þeim sem eru með sjónvarp um ljósleiðara að hafa allt að sjö myndlykla á heimilinu.

Ævar Ágústsson mottumarshetja og Ómar Svavarsson, forstjóri Vodafone, áður en hökutoppurinn fékk að fjúka.

Yfir milljón safnað í Mottumars | Vodafone var einn aðalstyrktaraðila Mottumars, verkefnis sem haldið er árlega til að efla fræðslu um krabbamein karla. Starfsfólk Vodafone var duglegt að safna áheitum og sérstaklega jókst starfsmönnum skeggvöxturinn þegar Ómar Svavarsson, forstjóri Vodafone, hét því að fyrirtækið myndi leggja fram 500.000 króna mótframlag ef Vodafone-liðið myndi safna 500.000 krónum. Takmarkinu var náð í síðustu viku átaksins við mikinn fögnuð starfsfólks. Sérstaklega var Ævari Ágústssyni, kerfisstjóra í upplýsingakerfum Vodafone, létt þegar hökutoppur sem hann hafði safnað í áratug fékk að fjúka af þessu tilefni á starfsmannafundi við mikinn fögnuð starfsfólks.

Fréttir ársins 2012

Nýja stjórnborðið í Skútuvogi veitir góða yfirsýn yfir öll fjarskiptakerfi Vodafone.

Breytt ásýnd í Skútuvogi | Ýmsar endurbætur og breytingar voru gerðar á höfuðstöðvum Vodafone í Skútuvogi á árinu 2012, bæði að innan sem utan. Ytra byrði húsnæðisins fékk nýjan og rauðan lit allan hringinn, sem undirstrikar betur en áður hversu mikið umfang starfseminnar er. Að innan fékk veitingasalur starfsfólks nýja ásýnd með breyttu rekstrarformi og ber nú nafnið 8 bitar. Það rímar vel við breytingar sem gerðar voru á fundarherbergjum, en þau fengu nýtt nafn og merkingar og heita nú eftir klassískum tölvuleikjum, sem velflestir keyrðu á 8-bita tölvum hér áður fyrr. Þessu til viðbótar fékk stjórnborð Vodafone, þar sem fjarskiptakerfi Vodafone eru vöktuð allan sólarhringinn, nýja og betri aðstöðu sem hentar mun betur til verkefna stjórnborðsins en sú fyrri.

Hraðinn aukinn á 3G kerfinu | 3G kerfi Vodafone er í stöðugri þróun. Á síðasta ári var niðurhalshraði 3G-kerfisins aukinn úr 7,2 Mbit/s í 8,6 Mbit/s, sem er næstum 20% aukning á hraða. Jafnframt var svokallaður HSUPA-staðall í gagnasendingum um 3G tekinn í notkun. Þar með jókst hámarks upphalshraði notenda í 3G-kerfinu úr 0,38 Mbit/s í 1,4 Mbit/s, sem er umtalsverð hraðaaukning – u.þ.b. 270%. Eins og gefur að skilja skiptir þetta umtalsvert miklu máli þegar verið er að senda gögn úr farsímum eða tölvum sem tengdar eru með 3G netbúnaði – t.d. myndir, tölvupóst með viðhengi eða önnur slík þung gögn. Auk hraðaaukningar var þjónustusvæði Vodafone stækkað nokkuð á árinu og þétting kerfisins aukin á þeim svæðum sem notkun á gagnasendingum er mikil.

Topppakkinn í sjónvarpi Vodafone | Í september hóf Vodafone að bjóða viðskiptavinum með sjónvarp um ADSL, ljósleiðara eða örbylgju
að fá aðgang að Topppakka SkjásHeims. Topppakkinn inniheldur níu erlendar sjónvarpsstöðvar. Þar með jókst úrval áskriftarpakka sem í boði eru um Vodafone Sjónvarp, viðskiptavinum Vodafone til hagsbóta. Áður hafði einungis verið hægt að kaupa áskrift að erlendum sjónvarpspökkum frá 365 með einni undantekningu þó – Gull-áskriftarpakka Vodafone sem inniheldur sex erlendar stöðvar. Á þessu ári verður leitað leiða til að fjölga áskriftarmöguleikum í Vodafone sjónvarpi enn frekar.

Rauntímaeftirlit yfir farsímakerfið

Controlant er íslenskt nýsköpunarfyrirtæki sem hefur á undanförnum árum þróað þráðlausar heildarlausnir sem notaðar eru til gæðaeftirlits hér heima og erlendis. Fyrirtækið hefur markaðssett lausnir til rauntímaeftirlits með hitastigi í lyfja- og matvælaiðnaði og henta þær í framleiðslu, geymslu og í flutningi.

Controlant og viðskiptavinir fyrirtækisins krefjast mikils áreiðanleika af öllum lausnum fyrirtækisins, enda er yfirleitt um að ræða verðmætar upplýsingar. Örugg miðlun þessara upplýsinga getur skipt sköpum og komið í veg fyrir tjón á viðkvæmum og verðmætum varningi. Miðlun þessara upplýsinga byggir að miklu leyti á farsímakerfinu og hefur Controlant nýtt þjónustu Vodafone í þeim tilgangi til margra ára með mjög góðum árangri.

Stefán Karlsson, rekstrarstjóri Controlant.

Fréttir ársins 2012

Það var líflegt í Skútuvoginum þegar myndband við Evrósionlagið Never forget var frumsýnt.

Evrósion frumsýning hjá Vodafone | Vodafone var einn af bakhjörlum íslensku Evrósion-faranna 2012 með þau Gretu Salóme og Jónsa í fararbroddi. Af því tilefni var myndbandið við lag þeirra, Never forget, frumsýnt hjá Vodafone mánudaginn 19. mars – bæði á risaskjá í versluninni í Skútuvogi og á Vodafone.is. Gríðarlegur áhugi var á myndbandsfrumsýningunni og var til að mynda gestafjöldinn á Vodafone.is tvöfalt meiri á frumsýningardaginn heldur en hefðbundna daga. Frumsýningin markaði upphaf þátttöku Vodafone í Evrósion stemmningunni 2012 sem m.a. innihélt hið skemmtilega #12stig-verkefni sem fjallað er um annars staðar í ársskýrslunni.

Gögnin flutt á nýja símann | Það getur verið flókið að flytja gögn af gamla símanum yfir á þann nýja en á síðasta ári festi Vodafone kaup á búnaði sem getur aðstoðað viðskiptavini við að skipta um síma á eins sársaukalausan hátt og hægt er. Búnaðurinn kallast Vodafone Red Box og var keyptur í gegnum Vodafone Group. Red Box styður yfir 3.300 símategundir og virkar með öllum helstu símastýrikerfum. Fjögur slík tæki voru keypt til landsins, eitt fyrir hverja verslun Vodafone, og þar sem þetta eru einu tækin sinnar tegundar sem í notkun eru hér á landi veita þau Vodafone talsvert forskot í þjónustu við farsímanotendur á Íslandi.

Fáir innipúkar um Verslunarmannahelgina | Verslunarmannahelgin hefur löngum verið mesta ferðahelgi ársins. Það sást líka greinilega á farsímanotkun landans þá helgi 2012 að stór hluti borgarbúa lagði land undir fót. Að jafnaði er símnotkun talsvert meiri á höfuðborgarsvæðinu en utan þess. Sú var raunin í símkerfi Vodafone á miðvikudegi og fimmtudegi fyrir verslunarmannahelgina. Um miðjan föstudag urðu hins vegar alger umskipti þegar símnotkun á landsbyggðinni fór langt fram úr notkun á höfuðborgarsvæðinu. Forskot landsbyggðarinnar hélst svo fram á seinni hluta mánudags, þegar umskipti urðu á nýjan leik.

Nýtt útlit Vodafone Sjónvarps | Nýtt og enn betra Vodafone Sjónvarp birtist á skjám viðskiptavina síðastliðið vor. Með því varð allt efni aðgengilegra, dagskráryfirlit betra og tækifæri opnuðust til enn frekari nýjunga. Verkefnið var mjög umfangsmikið, því ekki var einungis um endurhönnun útlits að ræða, heldur þurfti að skipta alfarið út hugbúnaði á öllum myndlyklum Vodafone Sjónvarps um ADSL og ljósleiðara. Það var gert í áföngum yfir u.þ.b. mánaðartímabil, eitt hverfi í einu, til að tryggja að allt gengi vel fyrir sig. Með uppfærslunum er nú hægt að innleiða nýjungar á mun skemmri tíma en áður sem skiptir miklu máli fyrir þessa ört vaxandi þjónustu.

MetroNetið alltaf uppi | Árið 2011 var MetroNetið, aðal gagnaflutningsnet Vodafone, uppfært og það skilaði sér í umtalsvert auknu rekstraröryggi á árinu 2012. Eftir uppfærsluna setti starfsfólk Burðarnets Vodafone sér mjög háleit markmið um uppitíma MetroNetsins á árinu. Markmiðin voru að uppitími kjarna og dreifilags yrði 99,996% á árinu og uppitími aðgangslagsins 99,998%. Er skemmst frá því að segja að uppitími kjarna og aðgangslags MetroNetsins var 100% og uppitími dreifilagsins var 99,997%, þannig að öll markmið náðust og vel það. Sérstaklega má nefna að síðustu sex mánuði ársins var uppitími dreifilagsins einnig 100%, þannig að á seinni helmingi ársins var MetroNetið alltaf uppi, sem er einstaklega vel að verki staðið.

Birgir Leifur Hafþórsson var andlit Golfsumarsins 2012.

Góð þátttaka í Golfsumri | Vodafone var annar tveggja helstu styrktaraðila verkefnisins Golfsumarið á síðasta ári eins og árið áður. Golfsumarið er fjölmennasta golfmót landsins, enda geta allir tekið þátt í því óháð skráningu í klúbb, forgjöf eða búsetu. Þátttakendur skrá sig til þátttöku á golfsumarið.is og skrá þar alla hringi sem þeir spila yfir sumarið. Þeir sem stóðu sig best yfir sumarið fengu boð í sérstakt ProAm boðsmót og aðalverðlaun Golfsumarsins voru golfferð með Birgi Leifi Hafþórssyni atvinnukylfingi til Skotlands. Þátttakan í Golfsumrinu 2012 var góð, vel á sjöunda þúsund golfhringir voru skráðir á alls 77 golfvöllum um allt land..

Fréttir ársins 2012

Hluti bollanna sem dreift var til starfsmanna með sérsniðnum skilaboðum.

Starfsmannabollar vekja lukku | Síðastliðið haust fékk starfsfólk Vodafone það sérstæða verkefni að velja þrjú lýsingarorð sem lýstu einum nánum samstarfsmanni. Ekkert var gefið frekar upp um tilgang verkefnisins. Hann kom hins vegar í ljós í lok nóvember, þegar starfsfólk fékk glæsilegan Vodafone-kaffibolla í hendur með nafninu sínu á og lýsingarorðunum sem samstarfsmaður hafði valið. Vöktu kaffibollarnir nýstárlegu mikla lukku, enda ekki á hverjum degi sem maður eignast sérsniðinn kaffibolla með vel völdum skilaboðum samstarfsfólks.

33% fjölgun erlendra farsíma | Dagurinn 18. júní 2012 var einstakur fyrir þær sakir að þá var metfjöldi erlendra ferðamanna á landinu miðað við árstíma. Flestir komu þeir með fjórum stórum skemmtiferðaskipum sem heimsóttu Reykjavík samtímis. Farþegar og áhafnir skipanna voru um 10.000 talsins og mátti vel merkja þennan mikla fjölda í farsímakerfi Vodafone því fjöldi erlendra farsíma í dreifikerfi Vodafone var 33% meiri en á sama degi árið áður. Afar sjaldgæft er að svo mikil sveifla verði milli ára. Dreifikerfið fór þó létt með að höndla aukna notkun erlendra ferðamanna, enda var þetta ekki metdagur á ársgrundvelli, flestir ferðamenn eru jafnan á landinu um miðjan júlí. Aukningin sýnir þó greinilega hversu mikil áhrif „stóri skemmtiferðaskipadagurinn“ hafði.

Nýliði með framúrskarandi þjónustu | Ánægðir viðskiptavinir hafa reglulega samband við Vodafone til að segja frá vasklegri framgöngu starfsfólks við þjónustu af ýmsu tagi. Eitt sérstaklega skemmtilegt tilvik átti sér stað sl. haust þegar viðskiptavinur var svo ánægður með þjónustu starfsmanns við að koma óvirkum Digital Ísland myndlykli í gang að hann sendi starfsmanninum blómvönd og konfekt með leigubíl í Skútuvoginn. Með þessu fylgdi svo þakkarkort frá viðskiptavininum. Þar með er ekki öll sagan sögð, því starfsmaðurinn umræddi, Daníel Guðjónsson, hafði einungis starfað hjá Vodafone í 16 daga þegar hann afgreiddi viðskiptavininn á svo framúrskarandi hátt. Það verður að segjast að þetta var sérlega góð byrjun hjá nýliðanum.

Jólapakki með snjalltækjum | Eins og áður bauð Vodafone sérstakan kaupauka með völdum snjalltækjum fyrir jólin. Að þessu sinni var kaupaukinn í formi jólapakka sem innihélt niðurhal á nýrri íslenskri plötu, tveggja mánaða áskrift að tónlist.is, veglegan gagnamagnspakka og snjallsímanámskeið. Þannig var kaupaukinn hannaður til að hjálpa eigendum snjalltækjanna að nýta þau til hins ítrasta og mæltist vel fyrir hjá þeim sem gáfu snjallsíma eða spjaldtölvu í jólagjöf um síðustu jól.

Yfir fjórar milljónir pantana í Leigunni | Leigan í Vodafone Sjónvarpi um ADSL og ljósleiðara verður sífellt vinsælli, enda handhægt að leigja myndir með fjarstýringunni heima í stofu. Á árinu 2012 voru gerðar yfir fjórar milljónir pantana í gegnum Leiguna – um 8 myndir leigðar að jafnaði á hverri mínútu allt árið. Frelsisefni sjónvarpsstöðvanna leikur þar stórt hlutverk, en af kvikmyndum má sjá að barnaefni og fjölskyldumyndir eru fyrirferðarmiklar. Vinsælustu myndirnar voru:

1. Madagascar 3
2. Johnny English Reborn
3. The Hunger Games
4. Abduction
5. Gnomio og Julia
6. Hetjur Valhallar: Þór
7. The Change-Up
8. Journey 2: The Mysterious Island
9. Algjör Sveppi og töfraskápurinn
10. Mission: Impossible 4 - Ghost Protocol

Börn starfsmanna sem vinna sjálfboðavinnu á Degi rauða nefsins taka alltaf þátt í fjörinu í Skútuvoginum.

Dagur Rauða nefsins í Skútuvogi | Dagur rauða nefsins, sem haldinn er til að kynna málstað UNICEF, á sér stóran sess í hjarta starfsfólks Vodafone. Í fimm ár hefur Vodafone lagt verkefninu lið með því að bjóða símaver sitt til að taka á móti framlögum almennings á meðan skemmti- og söfnunarþáttur Dags rauða nefsins er sendur út. Jafnframt tekur fjöldi starfsfólks Vodafone þátt í verkefninu með því að svara í símann í sjálfboðavinnu. Þeim er það ljúft og skylt, enda segja margir að þetta sé skemmtilegasti dagur ársins í Skútuvogi. Dagur rauða nefsins var haldinn 7. desember á síðasta ári og gekk vonum framar – UNICEF áætlaði að heildarvirði söfnunarátaksins hafi verið 161 milljón króna.

Fréttir ársins 2012

Ríflega 650 instagram-myndir voru sendar inn frá Afmælisvöku Akureyrar og birtar í Vodafone Sjónvarpi.

Samspil snjallsíma og sjónvarps | Vodafone tók þátt í Menningarnótt og 150 ára Afmælisvöku Akureyrar með eftirminnilegum hætti síðastliðið haust. Við verkefnin setti Vodafone í loftið sérstaka sjónvarpsrás hátíðahaldanna og bauð gestum hátíðanna að senda myndir inn á sjónvarpsstöðina með snjallsímum sínum með því að merkja þær með ákveðnum hætti. Þannig spiluðu sjónvarps- og farsímaþjónusta saman á fordæmalausan hátt og gerðu þátttöku Vodafone í viðburðunum mun áhrifameiri en áður hefur verið hægt. Gestir hátíðanna tóku þessum vettvangi fagnandi – yfir 1800 myndir voru sendar inn á meðan á Menningarnótt stóð og ríflega 650 myndir á Akureyrarhátíðinni. Einnig voru birt tíst af Twitter á sjónvarpsstöðinni og voru þau alls 440 á Reykjavíkurhátíðinni og 182 á Akureyri.

Milliinnheimtan tekin í hús | Til að auka ánægju viðskiptavina Vodafone hefur mikið verið lagt upp úr því að hlusta á og bregðast við helstu umkvörtunarefnum viðskiptavina. Á síðasta ári var ráðist í umfangsmikið verkefni af þessum sökum, sem fólst í að taka svokallaða milliinnheimtu inn til Vodafone í stað þess að senda reikninga í vanskilum strax til innheimtufyrirtækis. Viðskiptavinir höfðu áður verið ósáttir við hversu fljótt innheimtufyrirtæki hafði tekið við reikningum með tilheyrandi aukakostnaði. Mikinn undirbúning og vinnu þurfti til að þetta yrði að veruleika og m.a. voru gerðar talsverðar breytingar í verslun í Skútuvogi. Verkefnið hefur mælst vel fyrir hjá viðskiptavinum, sem líkar nýja innheimtuferlið mun betur en hið eldra.

Milliinnheimta innleidd

Sif Sturludóttir

Deildarstjóri innheimtu
Starfsaldur: 12 ár

„Við urðum vör við að viðskiptavinir sem fóru í vanskil með reikninga voru óánægðir með hve fljótt mál þeirra fóru til innheimtufyrirtækis með tilheyrandi aukakostnaði og óþægindum. Því skoðuðum við alla innheimtuferla með það að markmiði að finna hvar væri hægt að gera breytingar til hins betra og einfalda hlutina. Niðurstaðan varð að færa milliinnheimtu til Vodafone, en það var mjög umfangsmikið verkefni sem mjög margir tóku þátt í.“

Persónulegri þjónusta: „Kostnaður vegna innheimtuaðgerða er nú minni en áður fyrir viðskiptavini. Sveigjanleiki og svigrúm til að semja um skuldina beint við Vodafone hefur aukist. Þjónustan verður persónulegri, við höfum allt á einum stað og upplýsingar um stöðu krafna eru áreiðanlegri. Ímynd gagnvart viðskiptavinum verður jákvæðari og við höfum tækifæri til að auka ánægju viðskiptavina með ferlinu öllu.“

Fundað í klassískum tölvuleikjum

Hluti af andlitslyftingu höfuðstöðva Vodafone var að endurhanna og endurskíra fundarherbergin. Eftir hugmyndasamkeppni starfsfólks og kosningar milli tveggja bestu hugmyndanna varð úr að skíra herbergin eftir klassískum tölvuleikjum. Því funda starfsmenn Vodafone nú í Super Mario, Tetris, Pacman, Duck Hunt, Donkey Kong, Megaman og fleiri leikjum sem minna á árdaga tölvuleikjanna.

TRUST

Vel heppnuð skráning á hlutabréfamarkað

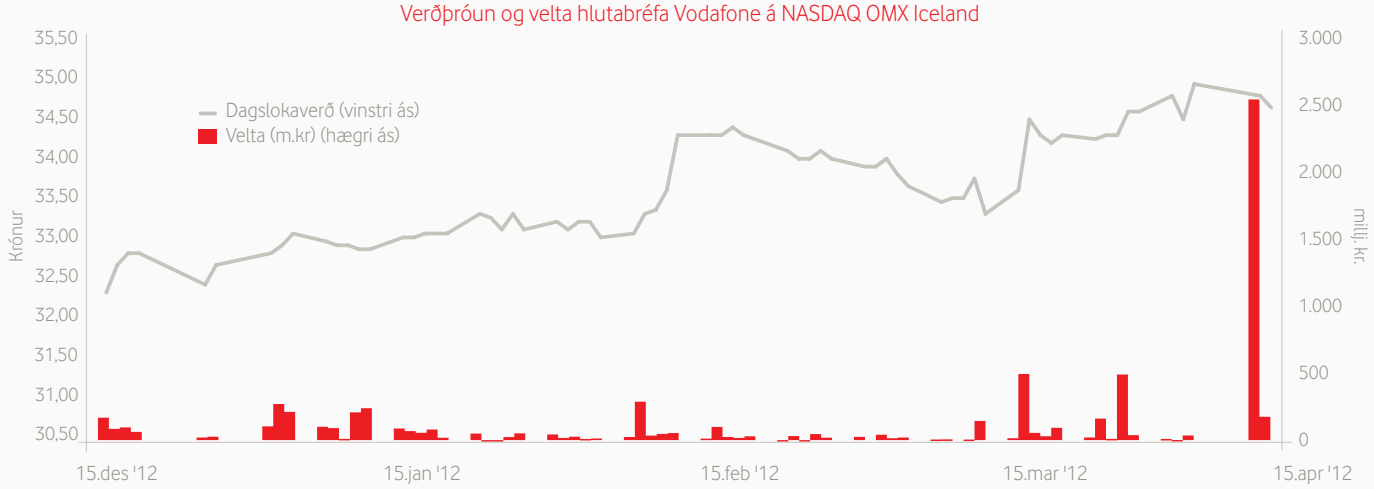
Þegar upp var staðið áttu alls 548 hluthafar hlutabréf í Fjarskiptum hf. og nam markasverðmæti hlutafjár félagsins 10.573 milljónum króna. Þátttaka fjárfesta í útboðinu skilaði góðri ávöxtun fram til áramóta en þá var verð hlutabréfanna 3,3% hærra en útboðsgengið.

Vodafone hóf nýjan kafla í sögu sinni þegar hlutabréf félagsins voru tekin til viðskipta á NASDAQ OMX Iceland þann 18. desember 2012 undir auðkenninu VOICE. Vodafone varð áttunda skráða félagið á aðallista kauphallarinnar. Aðdragandi skráningarinnar var stuttur og fór meginþungi undirbúningsvinnunnar fram á seinni hluta ársins 2012. Fyrsta skrefið í átt að skráningu hlutabréfanna á markað var samruni Fjarskipta ehf. við móðurfélagið, Eignarhaldfélagið Fjarskipti hf., en móðurfélagið varð til við uppskiptingu Teymis í kjölfar nauðasamnings þess félags. Samruninn miðaðist við 1. janúar 2012 og var fyrst og fremst framkvæmdur til að einfalda eignarhald félagsins í aðdraganda skráningar. Þá var ráðist í forgangsréttarútboð til hluthafa félagsins og andvirði þeirrar hlutafjáraukningar nýtt til að greiða niður langtímaskuldir. Hluthöfum bauðst að kaupa hlutabréf í félaginu á genginu kr. 24,8 á hlut og var þátttaka í útboðinu góð þar sem hluthafar keyptu alla þá hluti sem gefnir voru út. Samtals lögðu hluthafar félaginu til 2.000 milljónir króna og var þeim fjármunum ráðstafað til lækkunar á skuldum. Um svipað leyti var samið við Landsbankann um endurfjármögnun langtímalána til 15 ára á hagstæðari kjörum. Félagið stendur fjárhagslega sterkt eftir þessar breytingar.

Lögmannsstofan Landslög og endurskoðunarfélagið PriceWaterhouseCoopers voru ráðin til að vinna áreiðanleikakannanir á félaginu. Niðurstaða beggja aðila var sú að félagið stæði stjórnskipulega vel og hlaut það góða umsögn. Íslandsbanki var ráðinn sem ráðgjafi Vodafone fyrir skráningu hlutabréfanna og sá um vinnslu á lýsingu félagsins. Eftir ítarlega undirbúningsvinnu og kynningarstarfsemi lauk ferlinu með tvíþættu útboði til fjárfesta, fyrst til lokaðs hóps fagfjárfesta og síðar opnu almennu útboði. Þegar upp var staðið áttu alls 548 hluthafar hlutabréf í Fjarskiptum hf. og nam markaðsverðmæti hlutafjár félagsins 10.573 milljónum króna. Þátttaka fjárfesta í útboðinu skilaði góðri ávöxtun fram til áramóta en þá var verð hlutabréfanna 3,3% hærra en útboðsgengið.

Skráning Vodafone á hlutabréfamarkað gekk vonum framar þrátt fyrir að undirbúningurinn hafi verið stuttur og snarpur. Fjöldi starfsmanna tók þátt í verkefninu og var það fyrir samstillt átak þeirra og ráðgjafa félagsins að markmiðið um að skrá félagið á einungis 6 mánuðum varð að veruleika. Við erum mjög stolt af glæsilegum árangri og hlökkum til að starfa með fjárfestum að áframhaldandi vexti félagsins.

Verðþróun og velta hlutabréfa Vodafone á NASDAQ OMX Iceland



NASDAQ OMX ICELAND
WELCOMES
VODAFONE ICELAND
TO ITS MAIN MARKET
18 DECEMBER 2012
vodafone
NASDAQ
Surface

Fjárfestingar Vodafone

Vodafone hefur ekki fjárfest í jarðstrengjum en hefur aftur á móti gert langtíma samninga um notkun ljósleiðarastrengja, bæði á landsvísu gegnum ljósleiðarastreng sem áður var í eigu NATO og kerfi Gagnaveitu Reykjavíkur á höfuðborgarsvæðinu. Þá veitir Vodafone þjónustu yfir ýmis smærri ljósleiðarakerfi á landsbyggðinni.

Vodafone starfar á lifandi markaði þar sem tækninýjunar eru drifkraftur breytinga. Samkeppni og þjónustugæði eru sterkir áhrifavaldar á þróun markaðarins ár frá ári. Starfsmenn Vodafone hafa góða yfirsýn yfir þá þróun sem er í farvatninu á hverjum tíma og nýtur Vodafone á Íslandi m.a. samstarfs við Vodafone Group og þeirrar framtíðarsýnar sem þau hafa. Rekstur félagsins grundvallast á 5 lykilstoðum; farsíma, fastlínu, sjónvarpi, gagnaflutningi og síðast en ekki síst þjónustu. Á hverju ári þarf að fjárfesta til að tryggja vöxt og viðgang hvers af þessum grunnþáttum, þó vissulega séu ólíkar áherslur í fjárfestingum milli ára.

Alþjóðleg viðmið um fjárfestingar í fjarskiptarekstri eru 8-12% af tekjum hvers árs. Fjárfestingar Vodafone hafa undanfarin ár verið innan þeirra viðmiða og mun félagið áfram stýra fjárfestingum sínum innan þeirra viðmiða. Fjárfestingaáætlun félagsins er fljótandi áætlun til næstu 3-5 ára og í henni eru lagðar línurnar um áherslur í fjárfestingum ár frá ári.

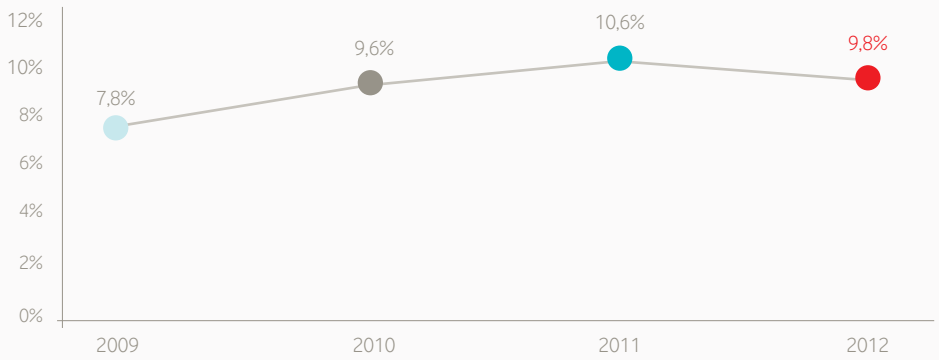
Fjárfestingar og leigusamningar

Á síðustu árum hefur félagið lagt áherslu á fjárfestingar í ýmsum kjarnabúnaði, t.a.m. nýjum sjónvarpskjarna og reikningagerðarkerfi en slíkar fjárfestingar byggja undir nýjungar í vöruframboði og þróun endabúnaðar. Vodafone hefur ekki fjárfest í jarðstrengjum en hefur aftur á móti gert langtíma samninga um notkun ljósleiðarastrengja, bæði á landsvísu gegnum ljósleiðarastreng sem áður var í eigu NATO og kerfi Gagnaveitu Reykjavíkur á höfuðborgarsvæðinu. Þá veitir Vodafone þjónustu yfir ýmis smærri ljósleiðarakerfi á landsbyggðinni. Fyrirtækið hefur þannig með völdum fjárfestingum og langtímasamningum geta boðið viðskiptavinum nýjar lausnir og náð til fleiri markaðssvæða um leið og fjárfestingar framtíðarinnar í 4G væðingu hafa verið undirbúnar.

4G þjónusta er handan hornsins

Undir lok ársins 2012 gerði Vodafone nýjan samstarfssamning um frekari uppbyggingu á farsímakerfinu við Huawei, einn stærsta framleiðanda farsímabúnaðar í heiminum í dag. Samningurinn tryggir Vodafone aðgengi að farsímabúnaði framtíðarinnar á hagstæðum verðum. Vodafone tók þátt í uppboði á 4G tíðniheimildum í upphafi árs 2013 og fékk úthlutað þeim tíðnum sem fyrirtækið sóttist eftir. Vodafone heldur því ótrautt áfram að skipuleggja 4G byltinguna sem er handan við hornið. Við höfum einsett okkur að skara fram úr, kerfin okkar verða af bestu mögulegu gerð og við munum með nýrri tækni geta stýrt upplifun og gæðum hvers og eins viðskiptavinar samkvæmt hans þörfum og kröfum. Framtíðin sem við höfum beðið eftir er að renna upp. Hún er spennandi, verkefnin ögrandi og starfsfólk Vodafone er til þjónustu reiðubúið.

Árlegar fjárfestingar sem hlutfall af veltu



Nýjungar hjá viðskiptavinum Vodafone

Öryggi og nýjar fjarskiptalausnir

Heilsugæsla höfuðborgarsvæðisins veitir íbúum á svæðinu aðgengilega, samfellda og alhliða heilsugæsluþjónustu. Þjónustan grundvallast á sérþekkingu á sviði heimilislækninga, hjúkrunar og heilsuverndar og byggir á víðtæku þverfaglegu samstarfi.

Heilsugæslan og Vodafone hafa verið í samstarfi til margra ára, enda stenst Vodafone þær kröfur sem starfsemi Heilsugæslunnar gerir til mikils öryggis og uppitíma í fjarskiptum. Hröð þróun er að verða í innleiðingu þráðlausra samskipta í heilbrigðisþjónustu á heimsvísu þar sem Vodafone hefur verið í fararbroddi. Við bindum miklar vonir við að hægt verði að nýta nýjar fjarskiptalausnir til að efla enn heilbrigðisþjónustuna hér á landi.

Birna Bjarnadóttir, deildarstjóri eigna og innkaupa Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins.

Markaðsstarfið 2012: Ræktaðu hæfileikana

Markaðsstarf Vodafone vakti mikla athygli á síðasta ári, bæði meðal almennings og fagfólks. Þar ber hæst að jólaherferð Vodafone hlaut Lúðurinn, íslensku auglýsingaverðlaunin, sem herferð ársins, en það er sá flokkur sem hvað eftirsóknarverðast þykir að vinna á hverju ári.

Árið 2012 markaði nýtt upphaf í markaðsmálum Vodafone. Í ársbyrjun var ákveðið að endurskoða markaðsstarfið og skoða m.a. möguleikann á að skipta um auglýsingastofu. Úr varð að Vodafone valdi að starfa með Hvíta húsinu og þar með var bundinn endir á áralangt og gott samstarf við auglýsingastofuna Fíton. Farið var í stefnumótunarvinnu með nýrri auglýsingastofu og niðurstaðan varð að leggja áherslu á að Vodafone hjálpi viðskiptavinum að ná árangri og rækta hæfileika sína. Það er í góðu samræmi við áherslur Vodafone á alþjóðavísu, en þar er „Personal progress" lykilþema í kynningarstarfi.

„Ræktaðu hæfileikana með Vodafone" varð því lykilsetning ársins og vísaði hún til þess að hægt sé að nýta fjarskiptaþjónustu af ýmsu tagi – sér í lagi snjallsíma og spjaldtölvur – til að verða betri í því sem maður gerir. Áherslan náði ekki bara til auglýsinga og annars markaðsefnis, heldur líka til þeirra samstarfsverkefna og styrktarmála sem Vodafone tók þátt í á árinu.

Retro Stefson í forgrunni

Fyrsta auglýsingaherferðin sem byggði á hinni nýju hugmyndafræði var „Retrofone" þar sem meðlimir Retro Stefson, einnar vinsælustu hljómsveitar landsins, spiluðu eitt laga sinna alfarið með spjaldtölvum og snjallsímum. Sjónvarpsauglýsing var tekin upp þar sem meðlimir sveitarinnar fóru víðs vegar um bæinn og héldu óvænta tónleika með aðstoð snjalltækja og vakti hún töluverða athygli. Um leið var sett upp vefsvæði á Vodafone.is þar sem safnað var saman áhugaverðum öppum fyrir snjallsíma og spjaldtölvur sem áttu það sameiginlegt að hjálpa notendum að rækta hæfileika af ýmsu tagi.

Yfir sumartímann var megináhersla á gagnaflutning um farsímanetið. Hann fer ört vaxandi, en sumir notendur þekkja ekki hversu mikið gagnamagn þeir þurfa og eru jafnvel hræddir við að prófa sig áfram. Því var útgangspunktur Vodafone að fræða viðskiptavini um hvaða gagnamagn notendur þyrftu í mismunandi verkefni – svo þeir gætu nýtt sér snjallsíma eða annan 3G búnað betur á ferðum sínum um landið eða erlendis.
Þá var talsverð áhersla lögð á að kynna Leiguna í Vodafone Sjónvarpi á árinu. Leigan fékk sérstakt útlit sem notað var í sjónvarps- og dagblaðaauglýsingum og ýmsar nýjar leiðir voru reyndar við kynningu á henni, t.a.m. samspil dagblaða- og snjallsímaauglýsinga þar sem dagblaðaauglýsingin lifnaði við ef QR-kóði var skannaður með snjallsíma.

Samfélagsmiðlar nýttir við öll tækifæri

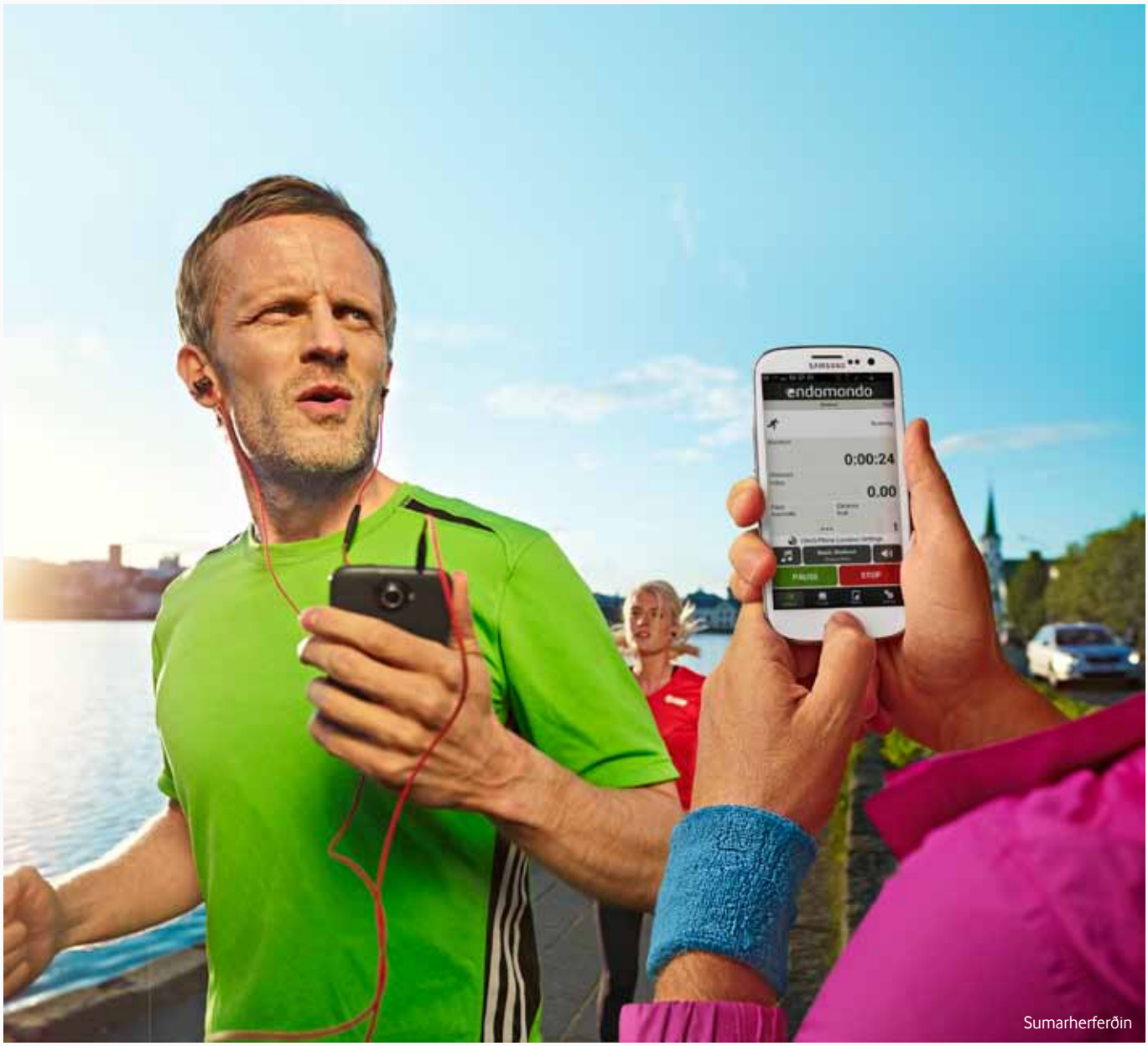
Fjölmörg fleiri verkefni voru á borði markaðsmála á árinu. Þar má til að mynda nefna samstarfsverkefni við Mottumars, íslensku Evrósion-farana, Hæfileikakeppni Íslands á SkjáEinum, Golfsumarið, Vodafone Rey Cup, Menningarnótt og Afmælisvöku Akureyrar, svo eitthvað sé nefnt. Tækifæri var nýtt við öll þessi verkefni til að hvetja sem flesta til að taka þátt í að ræða um viðburðina með aðstoð samfélagsmiðla á borð við Twitter og Instagram. Í tengslum við Hæfileikakeppni Íslands var t.a.m. í fyrsta sinn á Íslandi hvatt til þess að áhorfendur ræddu keppnina á Twitter meðan á henni stóð og heppnaðist það vel. Enn betur gekk svo að fá almenning til að ræða Evrósion söngvakeppnina í maí, þegar Vodafone hvatti til þess að merkið #12stig yrði notað við umræður um Evrósion. Um 11.000 tíst voru birt með merkinu #12stig vikuna sem undankeppnirnar og lokakeppni fóru fram og sérstök sjónvarpsstöð í Vodafone Sjónvarpi sem sýndi bæði keppnina og tíststrauminn vakti talsverða athygli. Sjónvarpsútsending og tíststraumur voru einnig nýtt á Menningarnótt og Afmælisvöku Akureyrar þegar gestir hátíðanna gátu að auki sent myndir inn á sjónvarpsstöð Vodafone með snjallsímaforritinu Instagram.

Meðal annarra athyglisverðra verkefna í markaðsmálum 2012 má nefna verslunina Snjallkaup á Laugavegi, sem Vodafone setti upp

Retro Stefson

Jólaherferðin

Snjallkaup á Laugavegi



Sumarherferðin

í desember. Snjallkaup var útstilling í gluggum stórs verslunarhúsnæðis á Laugavegi þar sem hægt var að kynna sér og panta ýmsar vörur og þjónustu Vodafone. Það sem gerði verslunina einstaka var að vörurnar voru einungis aðgengilegar með snjallsímum með því að skanna QR-kóða eða lesa NFC-merki. Þetta er í fyrsta sinn sem slík verslun er sett upp á Íslandi og vakti hún talsverða athygli meðal vegfarenda á Laugaveginum.

Tengjum saman jólin

Síðasta stóra verkefni ársins var jólaherferð Vodafone og er óhætt að segja að eftir henni hafi verið tekið. Útgangspunkturinn var áfram hvernig hægt sé að nota snjalltæki til að rækta hæfileika sína auk þess sem áhersla var lögð á að sýna hvernig fjarskiptatæknin getur bætt sambandið milli fólks yfir hátíðarnar. Sögusviðið var Drangsnes á Vestfjörðum, þar sem tónlistarkennarinn í þorpinu, tónlistarmaðurinn Borko, hafði útsett jólalag fyrir spjaldtölvur og snjallsíma ásamt öllum nemendum skólans. Nemendurnir héldu svo tónleika fyrir alla íbúa staðarins og voru þeir vettvangur auglýsinga Vodafone fyrir jólin og jólalagið sjálft í flutningi krakkanna á Drangsnesi hljómaði í útvarps- og sjónvarpsauglýsingum.

Það var ekki síst myndband sem sýndi bak við tjöldin við gerð auglýsingarinnar sem vakti athygli. Þar var rætt við börnin sem sögðu frá undirbúningi tónleikanna, æfingunum og lífinu á Drangsnesi á einstaklega skemmtilegan og einlægan hátt. Horft var á myndbandið yfir 16.000 sinnum fyrir jólin og talsverð fjölmiðlaumfjöllun var um krakkana á Drangsnesi í kjölfarið.

Herferð ársins 2012

Markaðsstarf Vodafone vakti mikla athygli á síðasta ári, bæði meðal almennings og fagfólks. Þar ber hæst að jólaherferð Vodafone hlaut Lúðurinn, íslensku auglýsingaverðlaunin, sem herferð ársins, en það er sá flokkur sem hvað eftirsóknarverðast þykir að vinna á hverju ári. Alls hlaut Vodafone átta tilnefningar í sex flokkum til Lúðursins fyrir árið 2012, flestar tilnefningar allra fyrirtækja að þessu sinni. Þar var jólaherferðin mest áberandi, með tilnefningar í ýmsum flokkum, en auk hennar var Vodafone tilnefnt fyrir #12stig, „bak við tjöldin“ myndband frá Retro Stefson-herferðinni, Snjallkaup og dagblaða- og snjallsímaauglýsingar fyrir Leiguna.

Þá var Vodafone einnig áberandi í tilnefningum til Nexpo-vefverðlaunanna og hlaut fjórar alls, en einungis eitt annað fyrirtæki hlaut svo margar tilnefningar. Það voru Snjallkaup á Laugavegi, #12stig og jólaherferðin sem voru tilnefnd til Nexpo-verðlaunanna, auk þess sem Vodafone var tilnefnt sem áhrifamesta fyrirtækið á samfélagsmiðlum.

„Ræktaðu hæfileikana með Vodafone“ varð því lykilsetning ársins og vísaði hún til þess að hægt sé að nýta fjarskiptaþjónustu af ýmsu tagi – sér í lagi snjallsíma og spjaldtölvur – til að verða betri í því sem maður gerir. Áherslan náði ekki bara til auglýsinga og annars markaðsefnis, heldur líka til þeirra samstarfsverkefna og styrktarmála sem Vodafone tók þátt í á árinu.

Samsung tekur forystuna í farsímasölu

Mest seldu símarnir hjá Vodafone 2012:

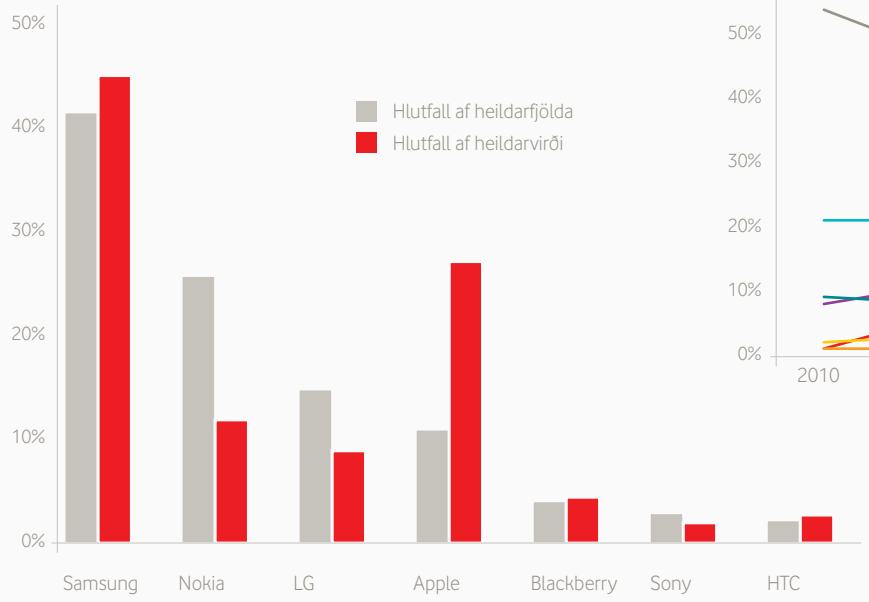
1. Samsung Galaxy Y
2. Samsung Galaxy SII
3. Nokia C1-01
4. Apple iPhone 4S
5. Samsung Galaxy SIII

Greinileg vatnaskil urðu í sölu farsíma á síðasta ári þegar skoðaðar eru sölutölur verslana Vodafone. Samsung tók afgerandi forystu í sölu símtækja á árinu og velti þar með Nokia úr sessi sem söluhæsta framleiðanda hér á landi í mörg ár á undan. Stökk Samsung er stórt – því markaðshlutdeild Samsung-síma var 10% árið 2011 en fór í 40% á síðasta ári. Þetta er ekki einsdæmi hér á landi, því Samsung tók einnig forystuna í sölu snjallsíma á heimsvísu á árinu.

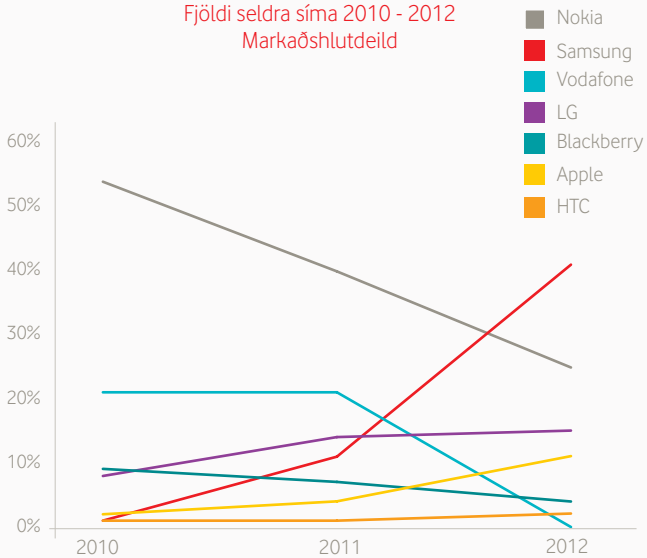
Eins mátti greina á farsímasölunni hjá Vodafone á síðasta ári að neytendur kaupa frekar dýrari tæki en áður, þar sem meðalvirði seldra síma hækkaði talsvert. Nokkuð færri tæki seldust miðað við árið áður, en þrátt fyrir það jókst heildarverðmæti seldra símtækja hjá Vodafone talsvert milli ára.

Eins er athyglisvert að skoða hvernig mismunandi snjallsímaframleiðendur standa þegar kemur að samanburði á markaðshlutdeild heildarfjölda seldra tækja annars vegar og heildarvirði hins vegar. Þar er skýrasti munurinn á Apple-símum, sem voru rétt um 10% seldra síma, en virði þeirra er ríflega fjórðungur heildarsölunnar. Þessu er nokkurn veginn algerlega öfugt farið með Nokia síma, sem þýðir þá að Nokia stendur enn ágætlega í ódýrari verðflokkum.

Farsímasala Vodafone 2012
Markaðshlutdeild m.v. fjölda og virði



Fjöldi seldra síma 2010 - 2012
Markaðshlutdeild



Innleiðing Red box

Daniel Kári Stefánsson

Deildarstjóri verslana
Starfsaldur: 6 ár

„Við stóðum frammi fyrir því að afgreiðsla í verslunum tók sífellt lengri tíma vegna tilkomu snjallsíma. Ein meginástæða þess var að viðskiptavinir lentu í vandræðum með að færa gögn af gömlu símunum sínum yfir á nýja. Við fengum prufueintak af Red Box gagnaflutningstækinu frá Vodafone Group sem virkaði vel og því réðumst við í kaup á þeim fyrir allar verslanir."

Einstök þjónusta: „Afgreiðsla viðskiptavina hefur bæði styst til muna og þjónusta aukist, því nú getum við aðstoðað viðskiptavini við ýmislegt sem við höfðum ekki átt kost á áður. Það skiptir miklu máli fyrir viðskiptavini að geta flutt tengiliði, dagbók, skilaboð og myndir yfir á nýja símann og ýtir jafnvel undir kaupákvörðun. Þjónustan sem við veitum með Red box er einstök hér á landi og hafa viðskiptavinir annarra símafélaga oft leitað til okkar vegna þeirrar stöðu okkar."

Árangursmiðað starfsfólk með ríka þjónustulund

Það er ótvíræður styrkleiki að starfsfólk veit nákvæmlega hvert fyrirtækið stefnir, þekkir sitt hlutverk og er tilbúið að leggja mjög hart að sér til að ná árangri. Samkvæmt vinnustaðagreiningu er starfsfólk jafnframt tilbúið að leggja sig fram að fullu fyrir fyrirtækið og því finnst skipta máli að Vodafone nái árangri.

Hjá Vodafone samstæðunni störfuðu 412 manns í árslok 2012, 380 á Íslandi og 32 í Færeyjum. Fyrirtækið starfar á markaði þar sem mikillar þekkingar er krafist, nýjungar í vöruframboði og þjónustuþáttum eru tíðar og þjónusta við viðskiptavini er sífellt að verða lausnamiðaðri og persónulegri. Árangur Vodafone byggir á mannauði félagsins og því hversu árangursmiðaður hópurinn er um leið og starfsánægju er viðhaldið. Mannauðsmálum samstæðunnar er sinnt á hvorum stað fyrir sig, á Íslandi og í Færeyjum.

Mikil ánægja með fræðslustarf

Fræðsla og upplýsingamiðlun er og hefur alltaf verið mjög mikilvægur hluti af starfsemi fyrirtækisins. Á árinu 2012 bauð Vodafone á Íslandi starfsfólki upp á 140 innanhússnámskeið og í meirihluta tilvika undir leiðsögn sérfræðinga eða stjórnenda fyrirtækisins. Þátttaka var góð og heildarfjöldi þátttakenda var um 1.700. Námskeiðin hlutu almennt góða umsögn þeirra sem þau sóttu og skiluðu að meðaltali 4,4 af 5 mögulegum í námskeiðsmati.

Áhersla á góða þjónustu

Mikil áhersla er lögð á að deildir fyrirtækisins veiti jafnt innri sem ytri viðskiptavinum góða þjónustu. Í innri þjónustukönnun kom fram að starfsmenn eru ánægðir með þjónustu frá öðrum deildum (4,2) og þeir upplifa að mikil áhersla er lögð á þjónustu innan fyrirtækisins (4,79).

Árangursdrifið starfsfólk

Það er ótvíræður styrkleiki að starfsfólk veit nákvæmlega hvert fyrirtækið stefnir, þekkir sitt hlutverk og er tilbúið að leggja mjög hart að sér til að ná árangri. Samkvæmt vinnustaðagreiningu er starfsfólk jafnframt tilbúið að leggja sig fram að fullu fyrir fyrirtækið (4,65) og því finnst skipta máli að Vodafone nái árangri (4,62). Þá ríkir góður starfsandi hjá fyrirtækinu (4,54), starfsfólk er stolt af því að starfa fyrir félagið (4,30) og er ánægt í starfi (4,52). Þessar einkunnir hafa staðið nær óbreyttar allt frá árinu 2007.

Veitingastaður í stað mötuneytis

Ákveðið var að breyta rekstrarfyrirkomulagi mötuneytis starfsmanna á árinu 2012. Í stað þess að fela utanaðkomandi aðilum áfram að annast mötuneytið tók fyrirtækið það yfir og réði fólk til starfa. Breytingar voru gerðar í eldhúsi og frískað upp á matsalinn, sem hlaut nafnið 8 bitar að undangenginni nafnasamkeppni meðal starfsmanna. Með breytingunum vildi fyrirtækið auka ánægju starfsfólks með mötuneytið, bjóða betri mat á sanngjörnu verði og verða fyrirmynd annarra. Framboð af heilsumat og heilsuvörum var aukið og samkvæmt nýlegri viðhorfskönnun meðal starfsmanna ríkir mikil ánægja með breytinguna.

Stefnt að lægri starfsmannaveltu

Starfsmannaveltan jókst nokkuð frá fyrra ári og var um 20%. Venju samkvæmt var starfsmannaveltan mest í söluveri, þjónustuveri og verslunum en umtalsvert minni í öðrum deildum. Til viðbótar réðist fyrirtækið í ýmsar hagræðingaraðgerðir í ársbyrjun, sem fólust m.a. í fækkun í starfsliði Vodafone um 28 manns.

Vodafone leggur áherslu á að halda góðu og sérhæfðu starfsfólki og skapa eftirsóknarverðan vinnustað. Ástæður þess eru bæði faglegs eðlis og vegna kostnaðar sem hlýst af mikilli starfsmannaveltu og hefur fyrirtækið einsett sér að lækka starfsmannaveltuna. Í því samhengi er horft til ýmissa áhrifaþátta, t.d. sérhæfðrar fræðslu, spennandi nýsköpunarverkefna, vinnuaðstöðu, samkeppnishæfni launa o.s.frv. Unnið verður að því að efla þessa þætti enn frekar á árinu 2013.

Mikil tækifæri til starfsþróunar

Stór hluti starfsfólks Vodafone hefur haft tækifæri til að þróast í starfi með einhverjum hætti, ýmist með því að takast á við ný

Steinn Óskar Sigurðsson, matreiðslumeistari í 8 bitum, hefur átt fast sæti í kokkalandsliðinu frá árinu 2008.

verkefni, tilfærslum milli sviða eða deilda eða takast á hendur stjórnunarstörf. Ávinningurinn af markvissri starfsþróun er margþættur, hún eykur ánægju starfsmanna og fyrirtækið heldur hjá sér dýrmætri þekkingu. Þessi stefna endurspeglast m.a. í því að nærri 90% af núverandi stjórnendum félagsins hafa verið ráðnir úr öðrum störfum innan Vodafone og á árinu 2012 voru 30% af nýráðningum innan veggja Vodafone. Þessi stefna hefur skilað fyrirtækinu góðu orðspori sem aðlaðandi vinnustað og mörgum umsækjendum um auglýst störf.

Starfsmenn verði metnir að verðleikum

Vodafone er mikið í mun að tryggja jafnrétti meðal sinna starfsmanna og meta hvern og einn að verðleikum, óháð kyni, aldri og öðrum þáttum. Launagreiningar staðfesta að kynbundinn launamunur er enginn í fyrirtækinu og það er trú stjórnenda að jafnréttismál séu almennt í lagi. Kynjahlutföll eru þó ólík milli deilda og hópa, ekki síst vegna þess hve stór hluti starfsmanna vinnur í sérhæfðum tæknistörfum þar sem karlar eru í miklum meirihluta. Á hinn bóginn eru konur í meirihluta í ýmsum öðrum hópum, t.d. á rekstarsviði og í starfsmannaþjónustu. Hlutfall karla er þó í heildina umtalsvert hærra en kvenna, eða um 65% á meðan 35% starfsmanna eru konur. Þá má geta þess, að konur skipuðu meirihluta stjórnar í fyrsta sinn eftir að ný stjórn var kjörin á hluthafafundi í nóvember 2012.

Vodafone leggur áherslu á að halda góðu og sérhæfðu starfsfólki og skapa eftirsóknarverðan vinnustað. Ástæður þess eru bæði faglegs eðlis og vegna kostnaðar sem hlýst af mikilli starfsmannaveltu og hefur fyrirtækið einsett sér að lækka starfsmannaveltuna.

Mannauður Vodafone á Íslandi 2012

Vodafone starfar á markaði þar sem mikillar þekkingar er krafist, nýjungar í vöruframboði og þjónustuþáttum eru tíðar og þjónusta við viðskiptavini er sífellt að verða lausnamiðaðri og persónulegri. Árangur Vodafone byggir á mannauði félagsins og því hversu árangursmiðaður hópurinn er um leið og starfsánægju er viðhaldið.

Fjöldi námskeiða

140

Konur

35%

Meðalstarfsaldur í Vodafone

4,5

ár

Stöðugildi í árslok

324

Karlar

65%

Ég er stolt(ur) af því að vinna hjá Vodafone

4,30

af 5 mögulegum

Fjölgar í Vodafone fjölskyldunni

Tvíburaþrenna! Það þurfti ansi margar tilraunir áður en tókst að ná öllum tvíburunum á mynd. Guðjón Bjarni Hálfdánarson með Hákoni Darra og Elmari Þór, Edda Marín Einarsdóttir með Tryggva Má og Hjört Pál og Birna Rún Sævarsdóttir með Iðunni og Andreu.

Það er sköpunarkraftur víðar en bara í vinnunni hjá starfsfólki Vodafone. Árið 2012 varð metár hjá Vodafone – aldrei hefur starfsfólki fyrirtækisins fæðst fleiri börn á einu ári. Alls voru Vodafone-börnin 44, en fyrra metið var 39 frá árinu 2010. Á Íslandi fæddust alls 4.533 börn árið 2012, þannig að starfsfólk Vodafone eignaðist rétt um 1% af öllum börnum sem fæddust á landinu á árinu. Kynjaskipting var afgerandi ójöfn, því drengir voru 28 en stúlkur 16 (64% - 36%). Það er reyndar skemmtilegt að þetta er nokkurn veginn sama kynjahlutfall og hjá starfsfólki Vodafone.

Þar af fæddust þrennir tvíburar inn í Vodafone fjölskylduna, sem væri kannski ekki í frásögur færandi nema fyrir það að þeir fæddust allir á tíu daga tímabili – dagana 6.-16. janúar 2012. Fyrstar komu þær Iðunn og Andrea Kristjánsdætur 6. janúar, en foreldrar þeirra eru Birna Rún Sævarsdóttir, sem starfaði þá í bakvinnslu Vodafone og Kristján Einar Guðmundsson. Í kjölfarið fylgdu piltarnir Tryggvi Már og Hjörtur Páll Elíssynir 12. janúar, foreldrar þeirra eru Edda Marín Einarsdóttir, þjónustufulltrúi í símaveri Vodafone og Elís Traustason. Þann 16. janúar var tvíburaþrennan fullkomnuð þegar Guðjón Bjarni Hálfdánarson, lögfræðingur Vodafone, og Rakel Dögg Guðmundsdóttir eignuðust Hákon Darra og Elmar Þór Guðjónssyni.

Á Íslandi fæddust alls 4.533 börn árið 2012, þannig að starfsfólk Vodafone eignaðist rétt um 1% af öllum börnum sem fæddust á landinu á árinu.

Vodafone í Færeyjum

Markvisst var unnið
að innri markaðssetningu
með það að markmiði
að auka starfsánægju
og tryggð starfsmanna.
Umbreytingarnar voru mjög
árangursríkar og
hefur félagið sett sér
það markmið að eignast
ánægðustu viðskiptavinina
í Færeyjum árið 2015.

Gudny Langgaard, forstjóri

Thomas Dam, framkvæmdastjóri rekstrarsviðs

Vodafone í Færeyjum veitir heildarfjarskiptalausnir fyrir einstaklinga, fyrirtæki, sveitarfélög og stofnanir. Viðskipti við einstaklinga standa undir 75% tekna félagsins og 25% koma frá fyrirtækjum. Farsímakerfi félagsins er yfirgripsmikið, 2G kerfið nær til 98% þjóðarinnar og 3G kerfi nær til um 60% landsmanna. Starfsmenn voru 32 í árslok, meðalaldur þeirra var 35 ár og meðalstarfsaldurinn 3,4 ár.

Tvöföldun EBITDA hagnaðar

Tekjur Vodafone í Færeyjum námu 95,3 milljónum danskra króna á árinu og jukust um 16% frá fyrra ári. EBITDA hagnaður nam 17,7 milljónum samanborið við 8,5 milljónir danskra króna árið 2011. Eigið fé í árslok nam 29,2 milljónum danskra króna. Mikill viðsnúningur hefur því átt sér stað í rekstri félagsins og horfur í rekstri eru jákvæðar.

Aukin áhersla á viðskiptavini

Fyrirtækið gekkst undir viðamiklar skipulagsbreytingar á árinu 2011 þegar mannabreytingar urðu á stjórnendateymi félagsins. Nýr forstjóri er Gudny Langgaard og Thomas Dam framkvæmdastjóri rekstrarsviðs. Þau innleiddu nýjar áherslur í rekstrinum, horfið var frá áherslu á tæknilegar lausnir og þjónusta og lausnir fyrir viðskiptavini gerð að forgangsmáli. Markvisst var unnið að innri markaðssetningu með það að markmiði að auka starfsánægju og tryggð starfsmanna. Umbreytingarnar voru mjög árangursríkar og hefur félagið sett sér það markmið að eignast ánægðustu viðskiptavinina í Færeyjum árið 2015.

Rofar til í samkeppnismálum

Lög um samkeppnismál í Færeyjum eru barn síns tíma en allt stefnir í að ný samkeppnislög verði lögð fyrir færeyska þingið á árinu 2013. Verði þau samþykkt mun það m.a. fela í sér að opnað verði fyrir númeraflutning og hugtakið markaðsráðandi staða verði tekið upp. Slík lagasetning myndi stórbæta samkeppnisumhverfi Vodafone í Færeyjum og stuðla að aukinni samkeppni á færeyskum fjarskiptamarkaði þar sem Føroya Tele hefur notið markaðsráðandi stöðu fram til þessa.

Háskerpan hefur innreið sína

Evrósion-söngvakeppnin var einn þeirra viðburða sem sendur var út í háskerpu á síðasta ári.

Segja má að árið 2012 hafi verið árið sem útsending háskerpusjónvarps hóf innreið sína fyrir alvöru á íslenska sjónvarpsmarkaðinn. Þótt háskerpuútsendingar hafi verið í boði nokkur ár á undan var svo til eingöngu um útsendingar á knattspyrnuleikjum að ræða og því þröngur hópur sem nýtti sér þessa tækni.

Þetta breyttist svo um munaði á síðasta ári, því í árslok höfðu íslensku sjónvarpsstöðvarnar RÚV, Stöð 2 og SkjárEinn hafið útsendingar á dagskrá sinni á sérstökum háskerpurásum. Það má segja að tími hafi verið kominn til að háskerpuútsendingar hefðust hér á landi fyrir alvöru. Bæði er þessi þróun komin umtalsvert lengra hjá flestum nágrannaþjóðum og eins var markaðurinn hér á landi í raun tilbúinn fyrir háskerpu, því háskerpusjónvörp eru mjög útbreidd og tæknileg geta fjarskiptafélaganna hefur verið fyrir hendi í nokkurn tíma. Það eina sem vantaði var framboð á efni.

Íþróttir og Evrósion

Háskerpubyltingin hófst strax í janúar, þegar RÚV sendi EM í handbolta út á sérstakri háskerpurás, sem mæltist mjög vel fyrir. Það sama var gert fyrir útsendingu Evrósion söngvakeppninnar, aftur fyrir EM í knattspyrnu og svo Ólympíuleikana í London. Hlutirnir gerðust síðan hratt síðustu mánuði ársins, því þá hófu stærstu þrjár íslensku sjónvarpsstöðvarnar allar að senda út sérstaka háskerpurás.
En það voru ekki bara sjónvarpsstöðvarnar sem stóðu að auknu framboði efnis í háskerpu, því Vodafone lagði einnig sitt af mörkum.
Bæði var nýtt notendaviðmót Leigunnar, sem sett var í loftið í Vodafone sjónvarpi sl. vor, í háskerpuupplausn og jafnframt hóf Vodafone að bjóða valdar kvikmyndir og þætti í Leigunni í háskerpu.

Í mars á þessu ári hóf Vodafone síðan að bjóða upp á sjö erlendar háskerpurásir á vegum Skjásins í Vodafone Sjónvarpi um ADSL, ljósleiðara og Ljósnet. Ekki sér fyrir endann á þessari þróun og má búast við að úrvalið aukist enn meira næstu misseri.

Hlutirnir gerðust síðan hratt síðustu mánuði ársins, því þá hófu stærstu þrjár íslensku sjónvarpsstöðvarnar allar að senda út sérstaka háskerpurás.
En það voru ekki bara sjónvarpsstöðvarnar sem stóðu að auknu framboði efnis í háskerpu, því Vodafone lagði einnig sitt af mörkum.

Breytingar á reiki- og lúkningargjöldum

Ákvarðanir stjórnvalda og eftirlitsstofnana geta haft talsverð áhrif á þróun fjarskiptamarkaðar. Á árinu 2012 og í upphafi árs 2013 má sérstaklega nefna tvær breytingar sem skipta máli fyrir rekstur Vodafone, annars vegar jöfnun lúkningargjalda á íslenska markaðnum og lækkun reikikostnaðar innan Evrópusambandsins og EES.

Jöfn lúkningargjöld - jöfnun samkeppnisstöðu

Söguleg tímamót urðu þann 1. janúar 2013 á íslenskum farsímamarkaði þegar lúkningarverð símtala í einstökum farsímanetum var jafnað milli allra farsímaneta í 4,0 kr./mín. Póst- og fjarskiptastofnun hefur fram til þessa heimilað farsímafyrirtækjum að rukka mismunandi lúkningarverð með það að markmiði að auðvelda nýjum fyrirtækjum að ryðja sér til rúms á markaðnum og stuðla þannig að aukinni samkeppni. Lúkningarverð er það hámarks mínútuverð sem hverju farsímafyrirtæki er heimilt að innheimta fyrir hvert símtal sem lýkur á kerfi þess en hefst á öðru farsímaneti. Með jöfnun lúkningarverðs milli farsímaneta hefur tímabili jákvæðrar mismununar lokið sem leiðir til jafnari samkeppnisstöðu á markaðnum og gerir félögunum kleift að keppa á jafnræðisgrundvelli. Póst- og fjarskiptastofnun hefur að sama skapi ákveðið að lúkningarverð í farsímanetum skuli lækka enn frekar og vera 1,66 kr./mín frá 1. júlí 2013. Ákvörðun stofnunarinnar er umdeild meðal íslenskra farsímafélaga enda er það áætlað meðaltalskostnaðarverð reiknað út frá margfalt stærri markaðssvæðum en á Íslandi og er fyrir vikið úr samhengi við kostnaðarverð á innlendum markaði.

Með jöfnun lúkningarverðs milli farsímaneta hefur tímabili jákvæðrar mismununar lokið sem leiðir til jafnari samkeppnisstöðu á markaðnum og gerir félögunum kleift að keppa á jafnræðisgrundvelli.

Reikigjöld lækka

Frá árinu 2007 hefur Evrópusambandið unnið markvisst að því að lækka með reglugerðum reikigjöld fyrir farsímanotkun á sambandssvæðinu. Reglugerðirnar um hámarksverð til neytenda á farsímanotkun innan bandalagsins hafa einnig tekið gildi á evrópska efnahagssvæðinu og þar með á Íslandi. Nýjasta reglugerðin tók gildi árið 2012. Hún felur í sér þrepaskipta lækkun milli áranna 2012, 2013 og 2014 á verði fyrir símtöl, SMS og gagnaniðurhali í farsíma.

Áhrif á Vodafone

Breytingar á reikitekjum hafa áhrif til lækkunar á heildartekjum og rekstrarframlegð Vodafone. Á móti vegur mikil fjölgun erlendra ferðamanna á Íslandi og vaxandi notkun þeirra hér á landi. Íslenskir neytendur njóta þessa þegar þeir ferðast innan EES/ESB landanna og kostnaður vegna símnotkunar erlendis hefur snarminnkað. Margir eru þó enn smeykir við að nota símtækið á ferðalögum í Evrópu og kveikja jafnvel ekki á tækjunum á erlendri grundu nema í algjörri neyð. Fregnir af háum reikningum vegna notkunar snjallsíma í útlöndum heldur þeim ótta við, en Vodafone hefur komið til móts við viðskiptavini sína með því að tryggja að kostnaður vegna netnotkunar fari ekki yfir 50 evrur. Þegar því marki er náð er lokað fyrir þjónustuna en viðskiptavinur getur valið að hækka þakið en er þá fullmeðvitaður um kostnaðaraukann.

Áhrif lúkningargjalda á rekstur farsímafyrirtækjanna er mismunandi og breytingar á þeim munu að líkindum kalla á ólík viðbrögð hjá hverju þeirra fyrir sig. Lækkun heildsölutekna kemur ein og sér til lækkunar á sölutekjum fyrirtækjanna en heildaráhrifin á rekstrarframlegð geta verið mismunandi. Meðal áhrifaþátta er stærð og samsetning viðskiptamannagrunns og hringimynstur viðskiptavina. Líklegt er að þau fyrirtæki sem notið hafa góðs af hærra lúkningarverði þurfi að aðlaga verðskrár sínar og komu fyrstu verðskrárbreytingarnar fram í byrjun febrúar 2013.

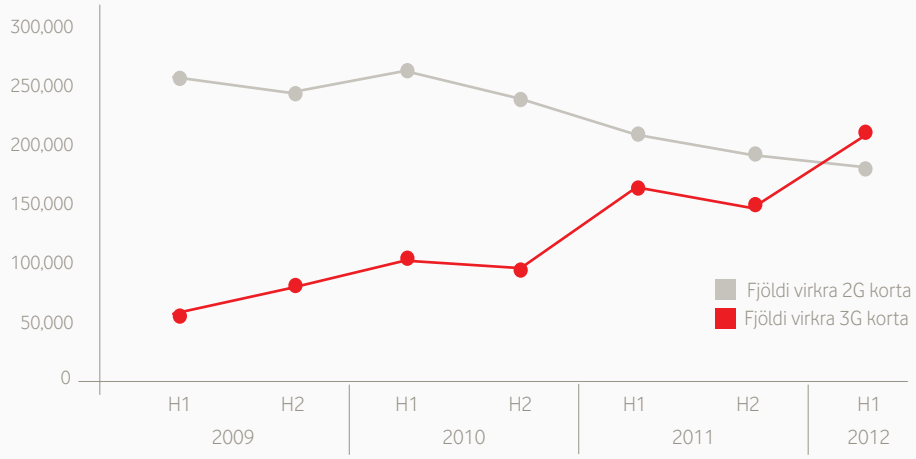
Allir á Instagram

Vodafone birti allar Instagram-myndir sem merktar voru **#menningarnótt** á sérstakri sjónvarpsstöð Menningarnætur í Vodafone Sjónvarpi. Yfir 1800 myndir voru sendar á Instagram merktar Menningarnótt, en árið áður höfðu þær verið teljandi á fingrum annarrar handar. Instagram-sjónvarpsstöð var einnig sett upp fyrir Afmælisvöku Akureyrar og voru viðtökur þar ekki síðri.

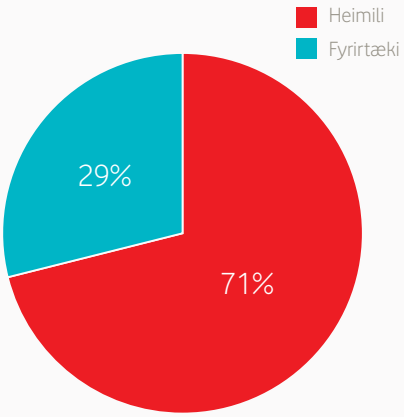
Íslenski fjarskiptamarkaðurinn

Póst- og fjarskiptastofnun (PFS) gefur tvisvar sinnum á ári út tölfræðigreiningu um íslenska fjarskiptamarkaðinn. Greiningin fyrir allt árið 2012 hefur enn ekki verið gefin út. Hér gefur að líta nokkrar af helstu niðurstöðum greiningarinnar sem miðast við stöðuna á fyrri árshelmingi 2012.

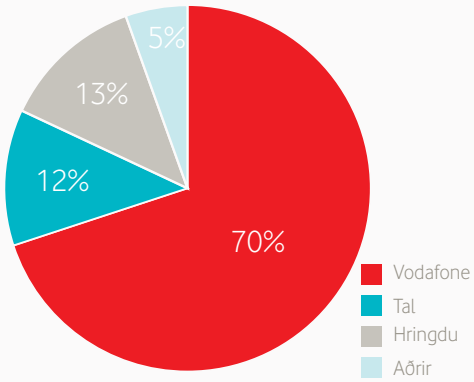
Fjöldi virkra símakorta á 3G farsímaneti



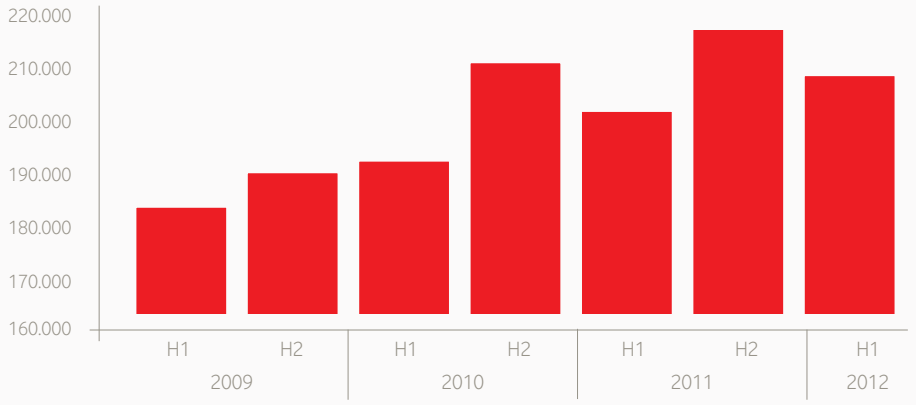
Fjöldi mínútna á símtölum í fastaneti innanlands



Markaðshlutdeild í ljósleiðaraáskriftum



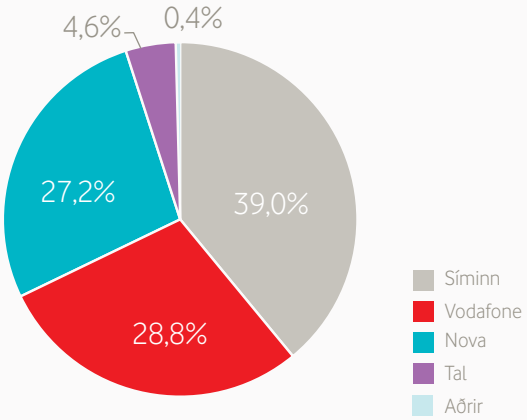
Fjöldi símtala úr farsímum (1.000 símtöl)



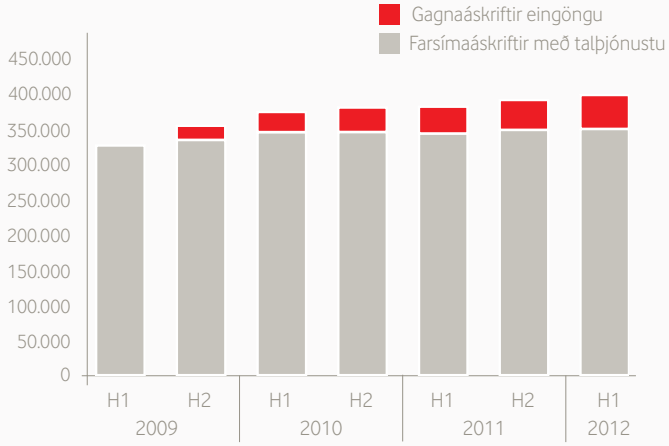
35.623

Fjöldi ljósleiðara og ADSL tenginga hjá Vodafone

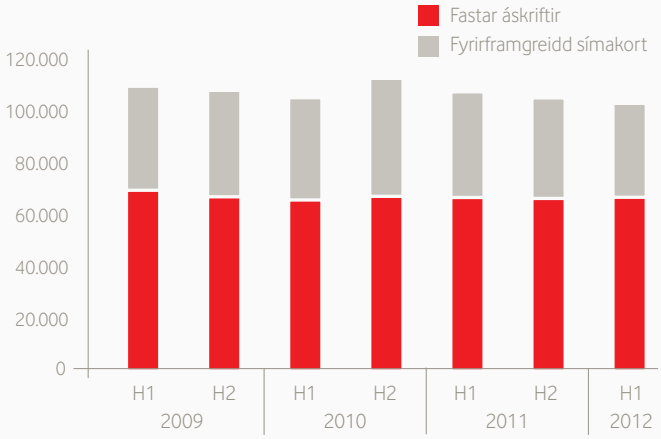
Markaðshlutdeild áskrifta á farsímaneti



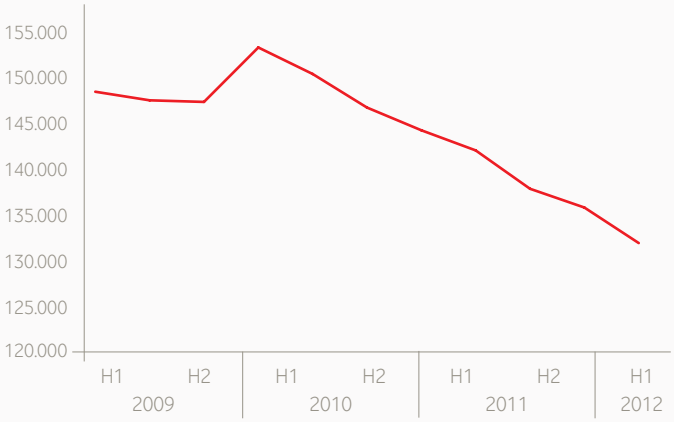
Heildafjöldi farsímaáskrifta



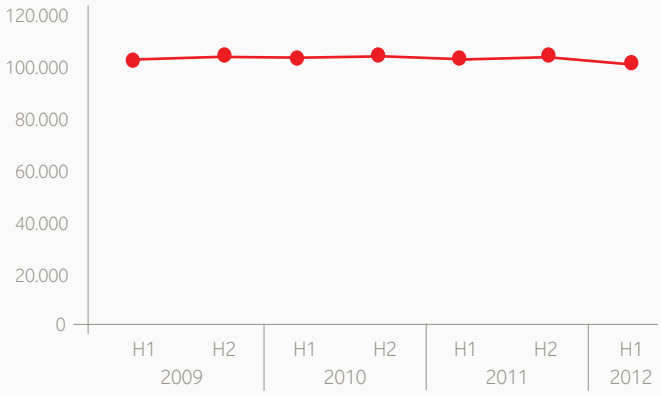
Vodafone áskriftir



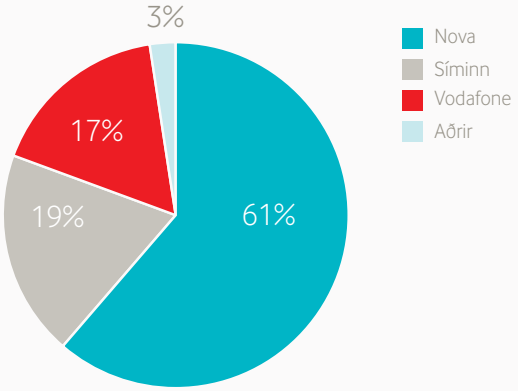
Heildafjöldi aðgangslína á fastaneti



Vodafone - fjöldi mínútna á símtölum úr farsíma



Fjöldi SMS og MMS skilaboða eftir fyrirtækjum



Þráðlaust samfélag í mótun

Mörg dæmi eru til um vel heppnuð smáforrit sem auka ánægju viðskiptavina, en þau eiga það flest sameiginlegt að koma á milliliðalausum samskiptum sem sparar tíma og fjármuni, öllum til hagsbóta.

Íslendingar héldu uppteknum hætti frá fyrri árum og héldu áfram að snjalltækjavæðast á árinu 2012 líkt og heimurinn allur. Í könnun MMR í október kom fram að 54% svarenda sögðust eiga snjallsíma og voru símar frá Samsung mest notuðu tækin. Til viðbótar við snjallsímavæðinguna hefur verið mikill vöxtur í notkun spjaldtölva og er snjalltækjavæðingin farin að hafa mikil áhrif á upplýsingamiðlun, notkun upplýsinga og samskipti einstaklinga og fyrirtækja.

Horft yfir lengra tímabil má segja að snjalltækjavæðingin hafi hafist þegar fyrstu 3G símtækin komu á markað fyrir um það bil áratug. Litlu síðar urðu BlackBerry tækin mjög vinsæl, enda komu þau af stað byltingu í notkun tölvupósts í símtækjum. Það var hins vegar fyrst um mitt árið 2007 sem fyrsti eiginlegi snjallsíminn var kynntur, þegar fyrsta iPhone tækið frá Apple var sett í sölu, en með því voru sett ný viðmið fyrir snjallsíma. Gríðarlegar breytingar hafa orðið síðan þá – aðrir símtækjaframleiðendur hafa gyrt sig í brók og ekki síst fyrir tilstilli Android stýrikerfisins standa vandaðir snjallsímar í öllum verðflokkum almenningi til boða. Hin allra síðustu misseri hefur orðið bylting í efnismiðlun og hefur það, ásamt sífellt öflugri tækjabúnaði, gefið snjalltækjavæðingunni byr undir báða vængi.

Ný tæki – nýir tímar

Snjalltækjavæðingin byggir jafnt á þeirri tækni sem heimurinn býr yfir í dag og því framboði af stafrænum upplýsingum sem nú eru í boði. Segja má að tækin séu snjallt og notendavænt samspil háþróaðs vélbúnaðar, upplýsinga, internetsamskipta og fjarskipta sem boðar byltingu í lifnaðarháttum fólks á 21. öldinni.

Menntun og þekkingarmiðlun

Breytingar í aðgengi og miðlun upplýsinga eru að umbreyta áherslum í menntamálum og kennsluaðferðum. Sífellt mikilvægara verður að kenna upplýsingaöflun og túlkun upplýsinga en þekkingarmiðlun í gegnum fjarskipti er að mestu óháð staðsetningu og landamærum. Þetta gefur mikil tækifæri fyrir vanþróaðari svæði í heiminum og mun stuðla að jafnari stöðu kynjanna að öðru óbreyttu. Þekkt er að notkun samfélagsmiðla átti stóran þátt í arabíska vorinu sem hófst í desember 2010, frjáls skoðanaskipti á lýðræðislegum vettvangi internetsins átti stóran þátt í þeim lýðræðisumbótum sem almenningur náði fram með aðgerðum sínum.

Beint frá býli

Snjalltækjavæðingin er einnig að breyta viðskiptaháttum og þjónustuframboði margra sem stunda viðskipti. Með tilkomu internetsins lækkaði t.d. markaðskostnaður, milliliðum fækkaði og aðgengi að vörum frá smásölum var stórbætt. Með vaxandi notkun snjalltækja í framleiðslu eykst rekjanleiki vöruframboðs sem gefur mikil tækifæri fyrir Íslendinga að markaðssetja hreinleika landins í formi ólíks vöruframboðs, t.d. vatns og landbúnaðarvörur, á alþjóðamörkuðum.

Sjálfsafgreiðsla í þjónustukaupum

Fjöldi fyrirtækja og stofnana hefur þróað smáforrit fyrir snjallsíma (app) sem auðveldar mjög aðgengi að vörum og þjónustu. Meðal þess sem vel hefur verið gert í þeim efnum er 1414 smáforrit Vodafone sem gefur viðskiptavinum Vodafone kost á að nálgast upplýsingar um sína þjónustu, afgreiða sig sjálfir eða eiga í beinum samskiptum við Vodafone. Mörg dæmi eru til um vel heppnuð smáforrit sem auka ánægju viðskiptavina, en þau eiga það flest sameiginlegt að koma á milliliðalausum samskiptum sem sparar tíma og fjármuni, öllum til hagsbóta.

Skrifað í skýin

Vinsældir skýjaþjónustu af ýmsu tagi hafa stóraukist á skömmum tíma. Hún gerir notendum kleift að nálgast efni hvar og hvenær sem er, óháð staðsetningu og vélbúnaði notandans. Skýjaþjónusta felur

einnig í sér hýsingu á gögnum, sem sparar notandanum geymslupláss, hægt er að kaupa vélbúnaðarþjónustu í gegnum nettengingar og spara fjárfestingar í tölvukerfum. Auk þess að skapa tækifæri til stærðarhagkvæmni fyrir fyrirtæki og hagræðingu fyrir neytendur hefur skýjaþjónusta þegar breytt nálgun margra fyrirtækja við viðskiptavini, t.d. með því að bjóða endurtekna sölu á þjónustulausnum. Dæmi um þetta eru hugbúnaðarfyrirtækin Adobe og Microsoft sem bjóða nú hugbúnaðarlausnir á netinu gegn mánaðargjaldi.

Vodafone er hlekkur í virðiskeðjunni

Fjarskiptakerfi Vodafone leikur lykilhlutverk í virðiskeðju snjalltækjavæðingarinnar. Notkun snjalltækja og vinna í skýi byggir á traustu fjarskiptasambandi, ýmist þráðlausu WiFi-sambandi eða farsímakerfum. Vodafone býður örugga þjónustu sem er í fremstu röð á heimsvísu og tryggir örugg samskipti. Með þéttu samstarfi við Vodafone Group tryggir Vodafone viðskiptavinum fyrsta flokks þjónustu á hagstæðu verði.

Skýjaþjónusta felur einnig í sér hýsingu á gögnum, sem sparar notandanum geymslupláss, hægt er að kaupa vélbúnaðarþjónustu í gegnum nettengingar og spara fjárfestingar í tölvukerfum.

Sívaxandi mikilvægi samfélagsmiðla

Samfélagsmiðlarnir snúast um samskipti og notkun þeirra er óhugsandi öðruvísi en til staðar sé netsamband – hvort sem það er yfir hefðbundna internettengingu eða yfir farsímanetið.

Nýting samfélagsmiðla verður sífellt mikilvægari þáttur í starfi Vodafone, bæði í kynningarstarfi, þjónustu og í almennum samskiptum við viðskiptavini. Þetta er í takt við almenna aukningu fólks á notkun samfélagsmiðla af ýmsu tagi og meiri væntinga til fyrirtækja sem nýta sér þessa miðla.

Það er ærið verkefni að sinna samfélagsmiðlum svo vel sé, enda eru þeir margir og ólíkir í eðli sínu. Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, blogg og athugasemdir á bloggi eru nokkrir þeirra miðla sem Vodafone notar á ýmsan hátt til að eiga í samskiptum við viðskiptavini og aðra. Í þjónustuveri Vodafone vaktar sérstakur hópur starfsmanna miðlana og svarar fyrirspurnum sem þar koma inn. Starfsfólk samskiptasviðs tekur einnig þátt í vöktun og umræðu auk þess sem leitað er leiða til að nýta miðlana til að kynna vörur og þjónustu á þann hátt sem hentar hverjum miðli.

Gott efni dreifist hratt

Samfélagsmiðlar eru í eðli sínu þannig að gott og áhugavert efni getur dreifst hratt milli fólks og kom það til dæmis skýrt í ljós þegar jólaherferð Vodafone hófst. Þá setti Vodafone á YouTube-síðu sína stutta heimildarmynd um krakkana á Drangsnesi og undirbúning þeirra fyrir tónleikana sem urðu sögusvið jólaauglýsingar Vodafone. Myndbandið vakti mikla athygli og eftir nokkra daga höfðu þúsundir manna horft á myndbandið, dreift því og rætt um það á samfélagsmiðlum. Um jólin var búið að horfa á myndbandið yfir 16.000 sinnum og þá er ótalið áhorf sem önnur myndbönd tengd jólaherferðinni fengu til viðbótar. YouTube hefur einnig verið notað til að dreifa kennslumyndböndum fyrir t.d. Leiguna í Vodafone Sjónvarpi, Twitter, Instagram og fleira.

Vodafone hefur einnig hvatt fólk til að nýta sér samfélagsmiðla á fjölbreyttan hátt enda eru þeir í eðli sínu nátengdir starfsemi fyrirtækisins. Samfélagsmiðlarnir snúast um samskipti og notkun þeirra er óhugsandi öðruvísi en til staðar sé netsamband – hvort sem það er yfir hefðbundna internettengingu eða yfir farsímanetið. Þannig hvatti Vodafone Íslendinga til að fylkja sér um merkið #12stig til að ræða Eurovision-keppnina á Twitter. Íslendingar svöruðu kallinu og yfir 11.000 tíst merkt #12stig voru send inn í vikunni sem lokakeppnin fór fram. Eins var hvatt til notkunar Instagram á viðburðum sem Vodafone tók þátt í með góðum árangri.

Það er greinilegt að tekið er eftir starfi Vodafone á samfélagsmiðlum, því fyrirtækið fékk tilnefningu til Nexpo-vefverðlaunanna sem áhrifamesta fyrirtækið á samfélagsmiðlum árið 2012.

Aukin rafræn samskipti

Freyr Ómarsson

Deildarstjóri tæknivers
Starfsaldur: 3 ár

„Við höfum séð mikla aukningu á fyrirspurnum í gegnum samfélagsmiðla á borð við Facebook og Twitter, auk þess sem vinsældir netspjallsins hafa aukist verulega síðustu misseri. Því settum við saman hóp í tækniverinu sem sér um vöktun, svörun fyrirspurna og aðstoð við viðskiptavini í gegnum þessa miðla á opnunartíma."

Skjót og einföld afgreiðsla: „Netspjallið og þjónusta gegnum samfélagsmiðla hefur vakið mikla lukku meðal viðskiptavina okkar en þar fá þeir skjóta afgreiðslu sinna mála á einfaldan hátt. Með bættri þjónustu gegnum þessa rafrænu miðla hefur okkur tekist að fækka innhringdum símtölum sem þýðir að við höfum svigrúm til að fylgja málum viðskiptavina enn betur eftir."

Barátta við náttúruöflin

Síðustu árin hefur mikil vinna verið lögð í að tryggja rekstraröryggi allra helstu kerfa Vodafone og þar leikur ljósleiðarahringur Vodafone í kringum landið mjög stórt hlutverk.

Náttúruöflin létu heldur betur á sér kræla á síðari hluta árs 2012 og má sérstaklega nefna þrjá óveðurshvelli sem leiddu til þess að verulega reyndi á fjarskiptakerfi bæði Vodafone og annarra. Í september gerði aftakaveður á Norð- og Norðausturlandi með mikilli snjókomu sem leiddi m.a. til þess að þúsundir fjár festust í fönn og ráðist var í umfangsmiklar björgunaraðgerðir í kjölfarið. Veðrið leiddi m.a. til mikils rafmagnsleysis á svæðinu, sem þýddi að talsverð truflun varð á fjarskiptum. Í byrjun nóvember leiddi rafmagnsleysi í kjölfar óveðurs til þess að farsímasambandslaust varð sunnan Vatnajökuls um nokkurra klukkustunda skeið. Milli jóla og nýárs olli óveður gríðarlegum usla á Vestfjörðum, m.a. víðtæku rafmagnsleysi sem þýddi að verulegar truflanir urðu á fjarskiptum á svæðinu.

Síðastnefnda óveðrið var sennilega erfiðast við að eiga fyrir fjarskiptakerfi og starfsfólk Vodafone. Mikið átak þurfti til að viðhalda fjarskiptasambandi og lagfæra bilanir eins fljótt og auðið var, því rafmagnsleysið var víðfeðmt og óveðrið stóð lengi yfir. Unnið var náið með björgunaraðilum og m.a. fór starfsmaður Vodafone með þyrlu Landhelgisgæslunnar um Vestfirði til að koma varaafli á fjarskiptasenda Vodafone á svæðinu.

Lært af reynslunni

Í öllum þessum tilvikum var rafmagnsleysi helsta orsök þess að truflanir urðu á fjarskiptakerfinu, en ekki bilanir í fjarskiptabúnaðinum sjálfum. Mikil áhersla hefur verið lögð á það síðustu mánuði að læra af þessum atburðum og vinna að úrbótum svo fjarskiptakerfi Vodafone sé betur í stakk búið til að þola rafmagnsleysi. Öflugri varaaflstöðvar hafa verið settar upp og varaleiðir endurbættar og styrktar til að auka líkur á að fjarskiptakerfi þoli erfið áföll af völdum óveðurs eða náttúruhamfara.

Góð frammistaða við erfiðar aðstæður

En þótt vissulega hafi orðið truflanir á fjarskiptum Vodafone vegna þessara atburða á síðasta ári er óhætt að segja að kerfi og varakerfi Vodafone hafi staðist prófraunirnar vel miðað við mjög erfiðar aðstæður. Síðustu árin hefur mikil vinna verið lögð í að tryggja rekstraröryggi allra helstu kerfa Vodafone og þar leikur ljósleiðarahringur Vodafone í kringum landið mjög stórt hlutverk. Mikið reyndi á þær varaleiðir sem Vodafone hefur byggt upp í óveðrunum þremur fyrir vestan, norðan og austan á síðasta ári og í öllum tilvikum tryggðu þær að kerfið þoldi áföllin mun betur en annars hefði orðið. Góð frammistaða við erfiðustu aðstæður á síðasta ári styrktu fjarskiptakerfi Vodafone því í sessi sem einn mikilvægasta þáttinn í að tryggja öryggi landsmanna í baráttunni við náttúruöflin.

Mikið átak þurfti til að viðhalda fjarskiptasambandi og lagfæra bilanir eins fljótt og auðið var, því rafmagnsleysið var víðfeðmt og óveðrið stóð lengi yfir. Unnið var náið með björgunaraðilum og m.a. fór starfsmaður Vodafone með þyrlu Landhelgisgæslunnar um Vestfirði til að koma varaafli á fjarskiptasenda Vodafone á svæðinu.

Bylting í samskiptum manna og tækjabúnaðar

Hugmyndir um hið þráðlausa heimili sem áður þóttu framúrstefnulegar eru að verða að veruleika í náinni framtíð. Næsta skref í þróuninni er að sífellt fleiri tæki verði tengd saman í gegnum internetið en þannig verður til gríðarlega umfangsmikið net upplýsinga og þekkingar.

Miklar framfarir hafa orðið í þróun fjarskiptabúnaðar á undanförnum árum og skapað ótal tækifæri. Í dag fer nærri að fyrir hvern jarðarbúa séu tvö tæki tengd internetinu með einum eða öðrum hætti, sem þó er aðeins um 1% allra tækja í heiminum. Sérfræðingar spá því að fram til ársins 2020 muni fjöldi tengdra tækja fjórfaldast. Heimurinn stefnir hratt á næsta stig framþróunar í fjarskiptum sem snýst um hagnýta notkun á tækjum og búnaði með notkun fjarskiptalausna.

Notkun samfélagsmiðla drifkraftur breytinga

Á allra síðustu árum hafa samskiptaleiðir orðið styttri, hraðvirkari og persónulegri. Snjalltækjavæðingin hefur að talsverðu leyti verið drifin áfram af notkun samfélagsmiðla, t.d. með tilkomu Facebook, Twitter, Instagram og fleiri sambærilegra miðla, og raunar umbylt samskiptum fólks. Samhliða því hafa tæki þróast mikið, en með því að tengja þau út á netið má nýta þau til að taka upplýstar ákvarðanir og hafa áhrif á nær- og fjærumhverfi okkar. Áhrifa þessa gætir ekki aðeins í samfélagslegu samhengi eða í atvinnulífinu heldur einnig í daglegu lífi venjulegs fólks. Hugmyndir um hið þráðlausa heimili sem áður þóttu framúrstefnulegar eru að verða að veruleika í náinni framtíð. Næsta skref í þróuninni er að sífellt fleiri tæki verði tengd saman í gegnum internetið en þannig verður til gríðarlega umfangsmikið net upplýsinga og þekkingar. Það er skoðun Vodafone að samskipti milli tækja verði leiðandi drifkraftur á fjarskiptamarkaðnum næstu árin.

Fjarskiptavæðing byltir atvinnugreinum

Framfarir í fjarskiptatækni gefa færi á hagnýtri nýtingu nýrrar tækni í fjölmörgum atvinnugreinum og hafa mikil áhrif á starfsskilyrði og þjónustugæði. Meðal atvinnugreina sem verða líklega í fararbroddi við innleiðingu á nýjum fjarskiptalausnum eru heilbrigðisgeirinn og orkugeirinn en auk þess munu bílaframleiðendur draga vagninn.

Áhrifin á samgöngutækni verða mikil, þar sem mikil tækifæri skapast til hagkvæmari nýtingar á farartækjum. Þannig er viðbúið að kostnaður lækki og umhverfisáhrif minnki verulega. Tæknilega einfalt er að tengja raforku- og vatnsmæla heimila við netið og hagræða má í heilbrigðiskerfinu með fjarvinnu og fjareftirliti. Með notkun snjalltækja í heimaþjónustu mætti nýta tíma, verðmæti og húsnæði betur og áfram mætti telja. Möguleikar á fjartengingum tækja í atvinnulífi eru nánast ótakmarkaðir og munu umbreyta heilu atvinnugreinunum, auka þjónustustig og stuðla að betri nýtingu mannauðs og þekkingar.

Greiðslumiðlun og snertilaus samskipti

Á Ólympíuleikunum í London síðastliðið sumar var gerð umfangsmikil tilraun í Ólympíuþorpinu með snertilausar greiðslur við kaup á vörum og þjónustu. Verkefnið var hluti af þeirri framtíðarsýn, að snjallsímar taki við hlutverki hefðbundinna greiðslukorta og byggir sýnin á sérstakri snertilausri samskiptatækni (e. Near Field Communication, NFC). Tilraunin frá London lofar góðu og gefur hugmyndum hér á landi byr undir báða vængi.

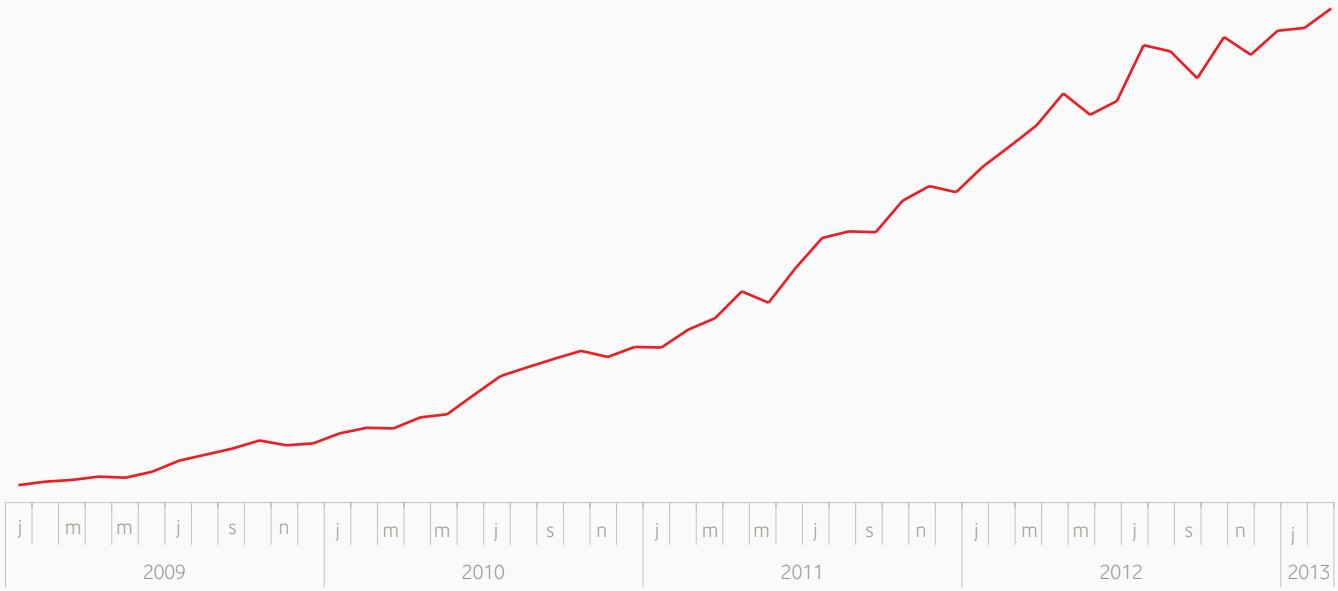
Vodafone mun ekki láta sitt eftir liggja og fylgist vandlega með þróun mála hjá Vodafone Group, sem hefur valið Visa sem alþjóðlegan samstarfsaðila. Hér á landi eigum við í góðu samstarfi við Valitor í tilraunaverkefni sem hefur það markmið að hefja greiðslumiðlun með snertilausum samskiptum í gegnum SIM-kort snjallsíma.

Snertilaus samskipti munu færa fjölda verkefna inn í snjalltæki því auk greiðslumiðlunar má nefna aðgangsstýringar og gagnvirkar auglýsingar. Nútímafólk hefur snjallsímana ávallt við höndina og því liggur beinast við að þeir verði nýttir til að leysa sífellt fleiri verkefni.

Regluverk og lagaumgjörð

Þótt internetið sé ekki nýtt af nálinni hefur

Þróun gagnaflutninga í farsímakerfi Vodafone



ekki náðst pólitísk samstaða um leikreglur sem eiga að gilda á þeim vettvangi. Eitt af því sem flækir málið er sú staðreynd að internetið nær yfir landamæri og ólík menningarsvæði en mikilvægt er að skilgreindar leikreglur gildi í netheimum og við stýringu tækja og búnaðar yfir internetið. Framkvæmdastjórn Evrópusambandsins hefur m.a. haldið ráðstefnu um þessi mál og kallað saman þverfaglegan hóp sérfræðinga til að vinna að pólitískum lausnum um regluverk og lagaumgjörð.

Fjarskiptanet og öryggi í samskiptum

Upplýsingabyltingin sem fylgir snjalltækjavæðingunni byggir á stöðugu fjarskiptasambandi, hvar og hvenær sem er. Fjórða kynslóð farsímakerfa er hönnuð með þarfir snjalltækjavæðingarinnar í huga. Kerfið býður upp á öflugar gagnaflutningstengingar sem geta sent gögn með fljótvirkum og öruggum hætti. Með tíðniheimildum Vodafone á 800 MHz tíðnibandinu mun kerfið ná dreifingu um land allt og tryggja þannig landsmönnum öllum öfluga tengingu hvar og hvenær sem er. Samstarf við Vodafone Global gerir Vodafone einnig kleift að bjóða upp á fyrsta flokks lausnir sem tryggja öryggi í samskiptum snjalltækja en slíkt er forsenda þess að einstaklingar geti nýtt snjalltæki jafnt til persónulegra nota og við vinnu.

Framtíðin er snjöll

Gangi spár sérfræðinga eftir þá stefnir í að snjalltæki verði besti vinur mannsins. Óháð því hvort tækið verður sími, spjaldtölva, úr, gleraugu eða annað þá er ljóst að mikilvægi fjarskiptaþjónustu fer vaxandi. Vodafone mun taka fullan þátt í þeirri aðlögun og verða sterkur samstarfsaðili í snjöllum heimi. Vodafone ætlar nefnilega að leiða þráðlausa samfélagið.

Gangi spár sérfræðinga eftir stefnir í að snjalltæki verði besti vinur mannsins. Óháð því hvort tækið verður sími, spjaldtölva, úr, gleraugu eða annað þá er ljóst að mikilvægi fjarskiptaþjónustu fer vaxandi.

Nýjungar hjá viðskiptavinum Vodafone

Ljósleiðaratengdar vindmyllur

Landsvirkjun er eitt þeirra samfélagslega mikilvægu fyrirtækja sem treysta Vodafone fyrir fjarskiptum sínum. Nýjasta viðbótin er ljósleiðaratenging við tvær vindmyllur sem Landsvirkjun hefur reist, en eftirlit með rekstri þeirra er rafrænt og fer bæði fram hér á landi og hjá framleiðanda vindmyllanna í Þýskalandi. Þá birtir Landsvirkjun rauntímaupplýsingar um rekstur vindmyllanna á heimasíðu sinni, þar sem allir geta nálgast þær. Örugg fjarskipti gegna þannig mikilvægu hlutverki í tilraunaverkefni fyrirtækisins.

LEAP reikningagerðakerfi: Grundvöllur að enn betri þjónustu

LEAP er af nýrri kynslóð reikningagerðakerfa og gerir Vodafone kleift að koma betur til móts við þarfir viðskiptavina og búa til vörur sem mæta kröfum nútímans

Starfsmenn Vodafone fengu tilefni til að fagna í júlí þegar innleiðingu á nýju reikningagerðakerfi lauk formlega. Ákvörðun um fjárfestingu í kerfinu hafði verið lengi í undirbúningi og var hluti af heildarendurskoðun Vodafone á upplýsingakerfum félagsins. Eldra kerfið, CCB, var komið til ára sinna og hafði verið án þjónustuaðila um nokkurt skeið.

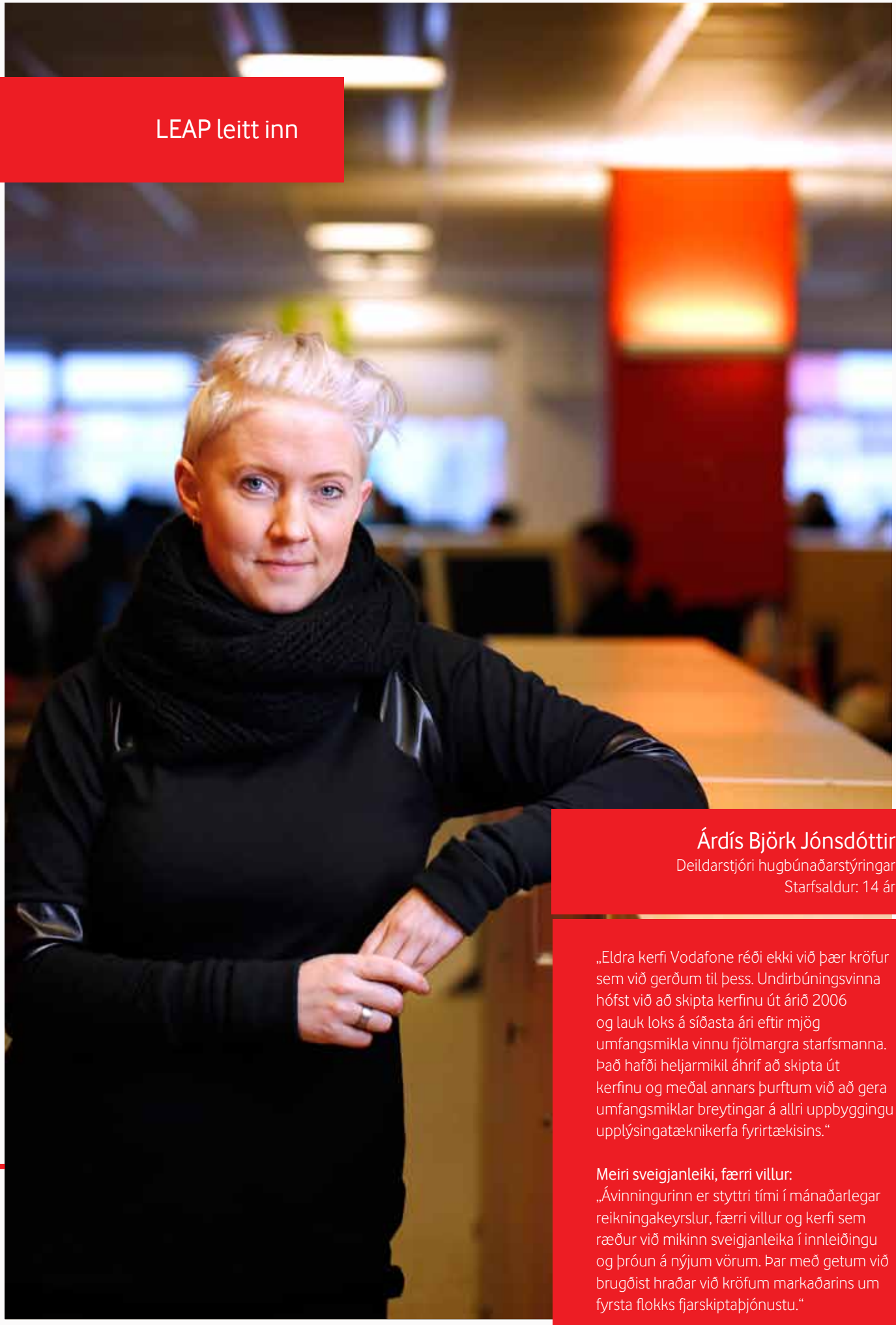
Fyrir valinu varð kerfið LEAP frá ísraelska hugbúnaðarframleiðandanum Formula Telecom Systems. Innleiðing kerfisins tók 2 ár og nam heildarfjárfestingin í kerfinu og innleiðingu þess um 900 milljónum króna á tímabilinu. Kerfið var eignfært og kemur til afskriftar í rekstrarreikningi félagsins á næstu 10 árum.

Meðal breytinga sem gerðar voru á upplýsingatæknimálum var að CCB var lagt niður og úrvinnslu verkefna fundinn staður í nokkrum sérhæfðum kerfum sem voru að hluta til þróuð af hugbúnaðarstýringu Vodafone. Ferlar og verklag við alla umsýslu viðskiptavina var endurskoðað og því breytt eftir þörfum. Til dæmis var öll umsýsla krafna og innheimta reikninga færð í fjárhagskerfi Vodafone og umsýsla með þjónustu viðskiptavina ferlavædd.

LEAP er af nýrri kynslóð reikningagerðakerfa og gerir Vodafone kleift að koma betur til móts við þarfir viðskiptavina og búa til vörur sem mæta kröfum nútímans. Kerfið býður upp á mun meiri sveigjanleika og flóknari útfærslur á vörum en áður. Reikningakeyrslan sjálf tekur styttri tíma og gæði hafa aukist til muna. Nýtt vöruhús gagna hefur einnig verið tekið í gagnið, skýrslugerð bætt og fleira sem til lengri tíma mun verða Vodafone og viðskiptamönnum félagsins til mikilla hagsbóta.

Innleiðing kerfisins tók 2 ár og nam heildarfjárfestingin í kerfinu og innleiðingu þess um 900 milljónum króna á tímabilinu. Kerfið var eignfært og kemur til afskriftar í rekstrarreikningi félagsins á næstu 10 árum.

LEAP leitt inn



Árdís Björk Jónsdóttir

Deildarstjóri hugbúnaðarstýringar
Starfsaldur: 14 ár

„Eldra kerfi Vodafone réði ekki við þær kröfur sem við gerðum til þess. Undirbúningsvinna hófst við að skipta kerfinu út árið 2006 og lauk loks á síðasta ári eftir mjög umfangsmikla vinnu fjölmargra starfsmanna. Það hafði heljarmikil áhrif að skipta út kerfinu og meðal annars þurftum við að gera umfangsmiklar breytingar á allri uppbyggingu upplýsingatæknikerfa fyrirtækisins."

Meiri sveigjanleiki, færri villur:
„Ávinningurinn er styttri tími í mánaðarlegar reikningakeyrslur, færri villur og kerfi sem ræður við mikinn sveigjanleika í innleiðingu og þróun á nýjum vörum. Þar með getum við brugðist hraðar við kröfum markaðarins um fyrsta flokks fjarskiptaþjónustu."

Þjónusta í stöðugri þróun

Ánægðustu viðskiptavinirnir eru þeir sem fá úrlausn sinna mála í fyrstu samskiptum og þurfa ekki að leita endurtekið til þjónustuaðila eftir svörum.

Vodafone leggur mikið upp úr því að veita viðskiptavinum góða þjónustu. Starfsmenn hafa einsett sér að eignast ánægðustu viðskiptavinina á Íslandi og láta fátt stöðva sig á leiðinni að því markmiði. Í lok árs 2012 var ríflega þriðjungur stöðugilda Vodafone á þjónustusviði en þar störfuðu 137 starfsmenn í 116 stöðugildum.

Úrlausn í fyrstu samskiptum

Ánægðustu viðskiptavinirnir eru þeir sem fá úrlausn sinna mála í fyrstu samskiptum og þurfa ekki að leita endurtekið til þjónustuaðila eftir svörum. Vodafone hefur því lagt mikla áherslu á að afgreiða beiðnir viðskiptavina um leið og þær berast. Árið 2012 voru 84% allra beiðna sem komu í gegnum síma afgreidd í fyrsta símtali. Starfsfólk Vodafone er stolt af þessum árangri sem má m.a. þakka aukinni áherslu á námskeið, breytingum á kerfum og aukinni færni framlínustarfsfólks.

Frumkvæði í þjónustu

Á árinu 2012 var sérstök áhersla lögð á að auka frumkvæði í þjónustu við viðskiptavini, jafnt einstaklinga og fyrirtæki. Í þessu felst m.a að starfsfólk setur sig að fyrra bragði í samband við viðskiptavini með viðeigandi upplýsingar hverju sinni. Þetta getur verið allt frá því að ráðleggja viðskiptavinum um þjónustuleiðir sem henta betur þeirra notkun, senda SMS um áætlað þjónusturof eða bjóða fólk velkomið í viðskipti með símtali þar sem t.d. er farið yfir fyrsta reikning og gengið úr skugga um að viðskiptavinur sé ánægður með þjónustuna. Einnig hefur mikið verið lagt upp úr verklagi sem kallað er „Fullkomin þjónusta." Í því felst m.a. að starfsmenn taka málin af herðum viðskiptavina og fylgja þeim eftir þar til úrlausn er fundin.

Breyttar áherslur í samskiptum

Á árinu 2011 var ráðist í umsvifamiklar breytingar á þjónustu þegar opnað var fyrir nýjar samskiptaleiðir milli Vodafone og viðskiptavina. Tilgangurinn er að gefa viðskiptavinum kost á að velja sér samskiptaleið sem hentar best til að óska eftir aðstoð hverju sinni, hvort sem það felst í símtali, smáskilaboðum, netspjalli, tölvupóstsendingu eða nýtingu samskiptamiðla.

Sérsveit rafrænna samskipta

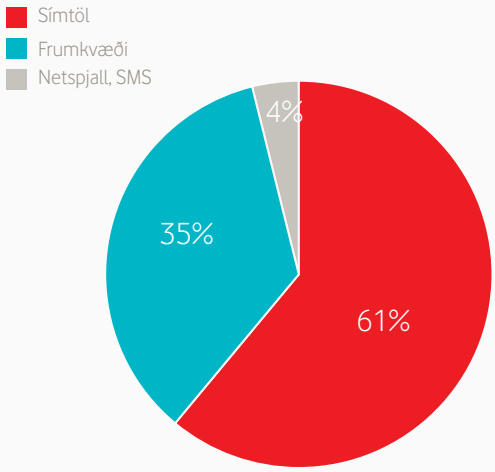
Í þjónustuverinu starfar öflugur hópur starfsmanna sem sinnir rafrænum fyrirspurnum. Settur var saman hópur sem sér um að vakta alla miðla, svara fyrirspurnum og aðstoða viðskiptavini. Hópurinn er einnig virkur á samfélagsmiðlunum Facebook og Twitter og hafa margir viðskiptavinir kosið að leita þjónustu með þeim hætti.

Viðskiptavinir Vodafone meta það mikils að geta haft samband með öðrum leiðum en að hringja inn. Með bættri þjónustu gegnum rafræna miðla hefur tekist að fækka innhringdum símtölum sem veitir aukið svigrúm til að fylgja málum viðskiptavina eftir og auka enn frekar á gæði þjónustunnar.

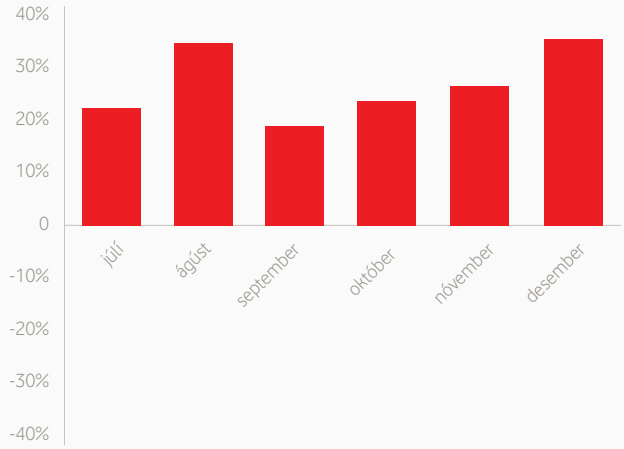
Netspjallið og samfélagsmiðlar slá í gegn

Óhætt er að segja að netspjallið hafi strax slegið í gegn en þar fá viðskiptavinir skjóta afgreiðslu sinna mála á einfaldan hátt. Viðbrögðin voru gríðarlega góð og má búast við áframhaldandi aukningu í notkun netspjallsins. Reglulegar rafrænar þjónustukannanir eru gerðar meðal viðskiptavina sem hafa samband við þjónustuver. Þar er m.a. lögð fyrir spurning um hvort viðskiptavinir myndu mæla með fyrirtækinu við vini og ættingja (einnig þekkt sem NPS), en hún gefur góða vísbendingu um hversu ánægðir viðskiptavinir eru með tiltekna þjónustuþætti. Í þessum könnunum hefur netspjallið hlotið mikið lof þeirra sem nýta sér það og eru notendur netspjallsins ánægðustu viðskiptavinir Vodafone. NPS-einkunn viðskiptavina netspjallsins er jafnan vel yfir 20%, en almennt er talið að NPS-einkunn sé góð ef hún er yfir 0.

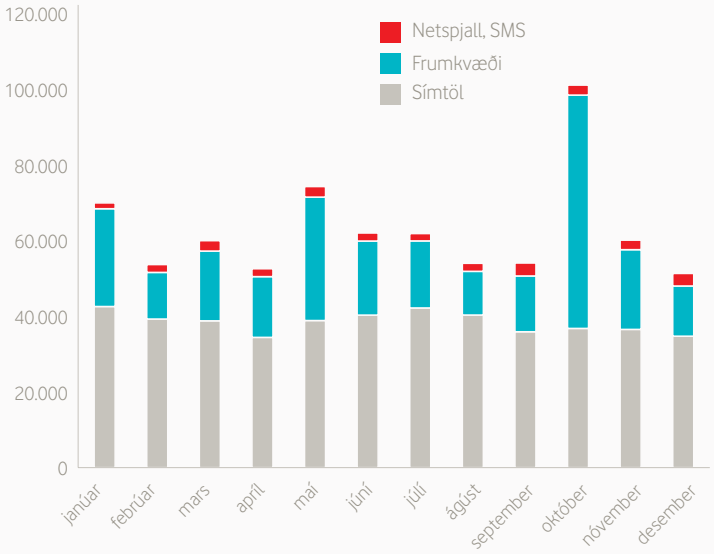
Samskipti við viðskiptavini



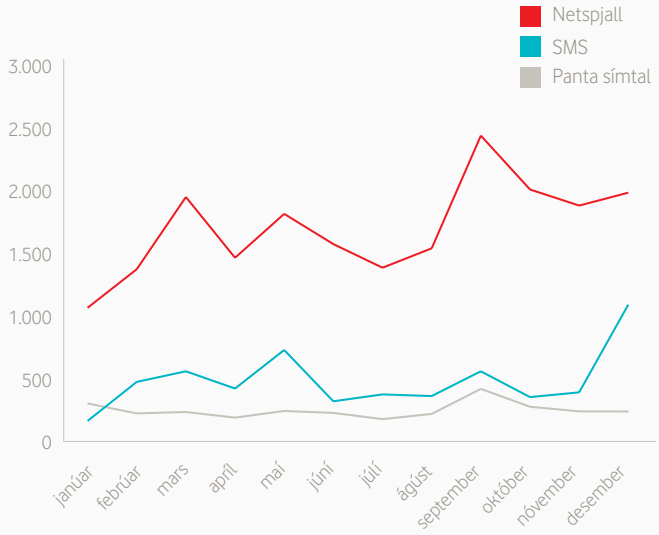
NPS skor á netspjalli



Snertingar við viðskiptavini



Aðrar leiðir til að hafa samband



Þjónustufulltrúar fyrir fleiri fyrirtæki

Vodafone veitir mörgum af stærstu fyrirtækjum landsins heildarlausnir í fjarskiptamálum og eru þjónusta, öryggi og uppitími lykilþættir í árangursríku samstarfi. Stærstu viðskiptavinir á fyrirtækjasviði hafa lengi haft sérstakan þjónustufulltrúa sem veitir þeim persónulega þjónustu og ráðgjöf. Á árinu 2012 fengu smærri og meðalstór fyrirtæki einnig sérstakan viðskiptastjóra og geta leitað beint til hans með öll sín mál. Þannig hafa fyrirtæki fengið betri og skjótari úrlausn sinna mála og hefur mikil ánægja mælst með þessa auknu þjónustu.

Heildarsnertingar þjónustuvers við viðskiptavini á árinu 2012

740.844

Samstarf til jafns við þjónustu

Á árinu 2012 var rík áhersla lögð á uppfærslu MetroNetsins, sem sífellt meiri kröfur eru gerðar til. Árangurinn af þeirri vinnu var góður og uppitími kjarnabúnaðar MetroNetsins var 100% á árinu. Í þeirri staðreynd felst gæðavottun sem gerir Vodafone að enn traustari þjónustuaðila en ella.

Vodafone býður heildstætt þjónustuframboð til fyrirtækja landsins; farsímalausnir, fastlínulausnir og netsamband. Á árinu 2012 gerði Vodafone um 500 samstarfssamninga við fyrirtæki en þar af voru um 200 samningar við núverandi viðskiptavini um áframhaldandi samstarf. Nýsala á fyrirtækjamarkaði gekk einnig vel og hófu um 300 fyrirtæki viðskipti við Vodafone.

Þjónusta Vodafone við fyrirtæki er í sífelldri þróun. Á árinu 2012 urðu t.d. miklar breytingar á Mínum síðum fyrir fyrirtæki, sjálfsafgreiðslusíðum sem viðskiptavinir hafa aðgang að gegnum Vodafone.is. Frekari þróun á þeim er í farvatninu, enda hafa viðskiptavinir mikinn áhuga á að geta sjálfir flett upp yfirlitum af ýmsu tagi um notkun sína og afgreitt sig sjálfir. Þá var skipulagi þjónustu við smærri fyrirtæki breytt og hún aukin umtalsvert frá því sem áður var. Til dæmis hafa sum þeirra fengið sinn eigin þjónustufulltrúa og ánægja þeirra hefur aukist mikið í kjölfar breytinganna. Frumkvæði í samskiptum við fyrirtæki var aukið á árinu, ýmist til að kynna nýjungar í vöru- og þjónustuframboði, veita ráðgjöf eða bara til að ræða málin.

Rekstraröryggi í fyrirrúmi

Fátt er mikilvægara í fyrirtækjarekstri en virkni og uppitími kerfa. Það á að sjálfsögðu við um fjarskiptaþjónustu, enda gegna fjarskipti sífellt stærra hlutverki í samfélaginu. MetroNet Vodafone er hryggjarstykkið í fjarskiptakerfi fyrirtækisins. Það er fyrsta flokks gagnaflutningsnet (IP / MPLS) sem fullnægir öllum kröfum viðskiptavina um háhraðatengingar, forgangsþjónustu og uppitíma. Við hönnun tenginga viðskiptavina við MetroNet Vodafone eru uppitími, afköst og áreiðanleiki höfð að leiðarljósi.

Á árinu 2012 var rík áhersla lögð á uppfærslu MetroNetsins, sem sífellt meiri kröfur eru gerðar til. Árangurinn af þeirri vinnu var góður og uppitími kjarnabúnaðar MetroNetsins var 100% á árinu. Í þeirri staðreynd felst gæðavottun sem gerir Vodafone að enn traustari þjónustuaðila en ella.

Vodafone sá áfram um rekstur ýmissa víðneta á árinu, en stór viðskiptavinur bættist í hópinn þegar NORVIK samstæðan færði viðskipti sín yfir til Vodafone.

Gagnaöryggi á oddinn

Vegna samstarfs Vodafone á Íslandi við Vodafone Group er hægt að bjóða hér á landi alþjóðlegar lausnir sem reynst hafa vel erlendis. Slíkar lausnir hafa mælst vel fyrir meðal íslenskra fyrirtækja sem hafa reynt þær, enda geta þær ýmist hagrætt í rekstri viðskiptavina eða aukið öryggi.

VSDM (Vodafone Secure Device Management) er ein slík lausn, en þar er um að ræða öryggisbúnað sem gerir fyrirtækjum kleift að stýra og halda utan um upplýsingar í snjalltækjum starfsmanna. Öryggisbúnaðurinn verndar viðkvæmar upplýsingar og tryggir öryggi þeirra. Lausnin hefur verið í prófun hjá nokkrum fyrirtækjum í viðskiptum við Vodafone á Íslandi og hefur gefist vel.

Þá eru fjarsamskipti tækja (machine-to-machine eða M2M) einn mesti vaxtabroddur fjarskiptamarkaðarins. Vodafone nýtur samstarfsins við Vodafone Group sem ætlar sér að verða leiðandi á þessum markaði sem mun verða driffjöður breytinga í daglegu lífi fólks um allan heim á næstu misserum. Meðal samstarfsaðila Vodafone Group í M2M eru BMW, VeriFone og TomTom.

Emil Birgisson Blöndal, kerfisstjóri Sjóvá.

Nýjungar hjá viðskiptavinum Vodafone

Fyrstir með VSDM

Sjóvá er alhliða vátryggingafélag og saga þess er samofin sögu vátryggingamarkaðarins á Íslandi. Rúmlega fjórðungur íslenskra heimila tryggir hjá Sjóvá og telja viðskipavinir yfir 60.000 einstaklinga og 7.000 fyrirtæki.

Vodafone og Sjóvá hafa um árabil átt í árangursríku viðskiptasambandi. Sjóvá fylgist náið með þróun í fjarskiptageiranum og er meðal fyrstu viðskiptavina Vodafone til að prófa VSDM (Vodafone Security Device Manager) sem gefur fyrirtækjum stjórn á og örugga yfirsýn yfir alla snjallsíma, spjaldtölvur og fartölvur sem starfsmenn nota við vinnu sína.

RÚV velur Vodafone til að byggja upp nýtt dreifikerfi

Að viðræðunum loknum var það ákvörðun RÚV að byggja skyldi upp stafrænt sjónvarpsdreifikerfi í lofti sem næði til 99,7% fyrirfram ákveðinna þjónustupunkta, en það eru hnitsettir punktar lögbýla og fyrirtækja með heilsársstarfsemi.

Ríkisútvarpið (RÚV) hóf útboðsferli vegna stafrænnar sjónvarpsdreifingar á vormánuðum 2012. Drifkraftur útboðsins voru reglur á evrópska efnahagssvæðinu sem gerðu RÚV skylt að hætta hliðrænum sjónvarpsútsendingum fyrir árið 2014. Þetta var stórt skref fyrir RÚV, sem hafði allt frá árinu 1966 rekið sitt eigið dreifikerfi, en opnaði með útboðinu fyrir þann möguleika að kaupa dreifiþjónustu á frjálsum markaði.

Tilboðsferlið hófst með forvali þar sem fjórir aðilar sendu inn tilboð. Að loknu forvali var Vodafone ásamt norska fyrirtækinu Norkring valið til að taka þátt í samkeppnisviðræðum þar sem fyrirtækin kynntu sínar tillögur að tæknilausnum og dreifingarkostnaði. Ferlinu lauk þegar tilboðum var skilað í desember 2012 en Vodafone lagði fram tvö tilboð sem byggðu m.a. á mismunandi tæknilausnum. Að viðræðunum loknum var það ákvörðun RÚV að byggja skyldi upp stafrænt sjónvarpsdreifikerfi í lofti sem næði til 99,7% fyrirfram ákveðinna þjónustupunkta, en það eru hnitsettir punktar lögbýla og fyrirtækja með heilsársstarfsemi. Í útboði var gert ráð fyrir því að RÚV yrði gert kleift að senda út efni á tveimur sjónvarpsrásum.

Mjög mikil vinna lá að baki þessum tilboðum af hálfu Vodafone, enda var verkefnið talið mikilvægt af ýmsum ástæðum. Að auki komu íslenskir ráðgjafar að tilboðsgerðinni sem og erlendir sérfræðingar með víðtæka reynslu af rekstri og uppbyggingu sambærilegra kerfa. Verkefnið varð því afar umfangsmikið. Í upphafi árs 2013 var tilkynnt að RÚV hafi valið tilboð Vodafone og eftir stutta töf vegna kæru hins tilboðsgjafans gengu félögin til samninga á fyrsta ársfjórðungi 2013.

Með þessu verkefni er stigið mjög stórt skref í því að auka lífsgæði í hinum dreifðu byggðum ásamt því sem landsmenn allir geta notið sjónvarpsútsendinga í betri gæðum. Vodafone þakkar öllum þeim sem að verkefninu komu fyrir gott og fagmannlegt samstarf.

CONFIRMATION

★★★★★

Fjarskipti hf

has been awarded

THE STRONGEST IN ICELAND 2012

and contributes to the future of the Icelandic economy

Only those companies that fulfill the requirements set by Creditinfo qualify as one of Iceland's strongest

Fjarskipti hf is amongst 1% of Icelandic companies that have met the requirements

Reykjavík 07.feb.2013

Reynir Grétarsson

CREDITINFO
– forskot í krafti þekkingar

Framúrskarandi fyrirtæki 2012

Creditinfo útnefndi Vodafone sem framúrskarandi fyrirtæki árið 2012, en þá útnefningu fá þau fyrirtæki sem fá bestu einkunn í styrk- og stöðugleikamati Creditinfo miðað við ýmsar lykiltölur og breytur sem unnar eru upp úr ársreikningum síðustu þriggja ára.

Alls fengu 358 íslensk fyrirtæki þessa útnefningu fyrir árið 2012, eða um það bil 1% fyrirtækja. Vodafone var meðal efstu 50 fyrirtækjanna í röðun Creditinfo, sem ber rekstri félagsins síðustu árin gott vitni.

Snjallsímanámskeiðin slá í gegn

Fram eftir ári fóru snjallsímanámskeiðin þannig fram að viðskiptavinir bókuðu sig á lausan námskeiðstíma í næstu verslun Vodafone og þjónustufulltrúi settist niður með þeim, sýndi helstu aðgerðir símans og kynnti sniðug öpp eftir óskum viðskiptavinarins.

Eftir að snjallsímavæðingin hófst fyrir alvöru varð starfsfólk Vodafone fljótt vart við að viðskiptavinir áttu margir hverjir í erfiðleikum með að læra á símana sína. Það er ekki að furða, því stökkið er stórt frá takkasímunum yfir í snertiskjáinn. Í byrjun árs 2012 hóf Vodafone að bjóða viðskiptavinum sínum kennslu á snjallsíma sem mæltist strax vel fyrir.

Fram eftir ári fóru snjallsímanámskeiðin þannig fram að viðskiptavinir bókuðu sig á lausan námskeiðstíma í næstu verslun Vodafone og þjónustufulltrúi settist niður með þeim, sýndi helstu aðgerðir símans og kynnti sniðug öpp eftir óskum viðskiptavinarins. Þannig var t.d. hægt að læra á uppsetningu tölvupósts, hvernig eigi að setja upp og nota vinsælustu forritin og hvernig megi almennt nýta helstu eiginleika viðkomandi síma, setja tónlist inn á hann, nota myndavélina og svo mætti lengi telja.

Snjallsímaeigendur verða snjallsímanotendur

Eftirspurn eftir kennslu á snjallsíma var einnig vaxandi meðal viðskiptavina fyrirtækjasviðs Vodafone og var því svarað með því að setja saman námskeið þar sem fulltrúar Vodafone mættu til viðskiptavina og sýndu stærri hópum helstu virkni snjallsímanna. Mikil ánægja varð einnig með þessi námskeið og voru þau því þróuð áfram jafnt og þétt yfir árið með hliðsjón af ábendingum námskeiðsgesta og aukinni reynslu fyrirlesaranna.

Undir lok árs var ákveðið að færa námskeiðin fyrir almenning alfarið úr því að vera einstaklingsnámskeið yfir í að bjóða hópanámskeið í fyrirlestrarsal Vodafone í Skútuvogi. Bæði var það hagkvæmara út frá álagi á starfsfólk verslana og einnig þótti viðskiptavinum stærri námskeiðin að mörgu leyti betri en að setjast niður með þjónustufulltrúa augliti til auglitis. Þetta fyrirkomulag hefur reynst afar vel og hafa námskeiðin verið þétt setin og mikil ánægja mælst meðal gesta.

Námskeiðin eru mjög góð viðbót við þjónustu Vodafone sem hefur styrkt tengingu fyrirtækisins við viðskiptavini sína og hjálpað þeim að þróa sig úr því að vera snjallsíma-eigendur yfir í að vera snjallsímanotendur.

Kennt á snjallsíma

Sigrún Ásta Einarsdóttir

Sérfræðingur í markaðsdeild
Starfsaldur: 6 ár

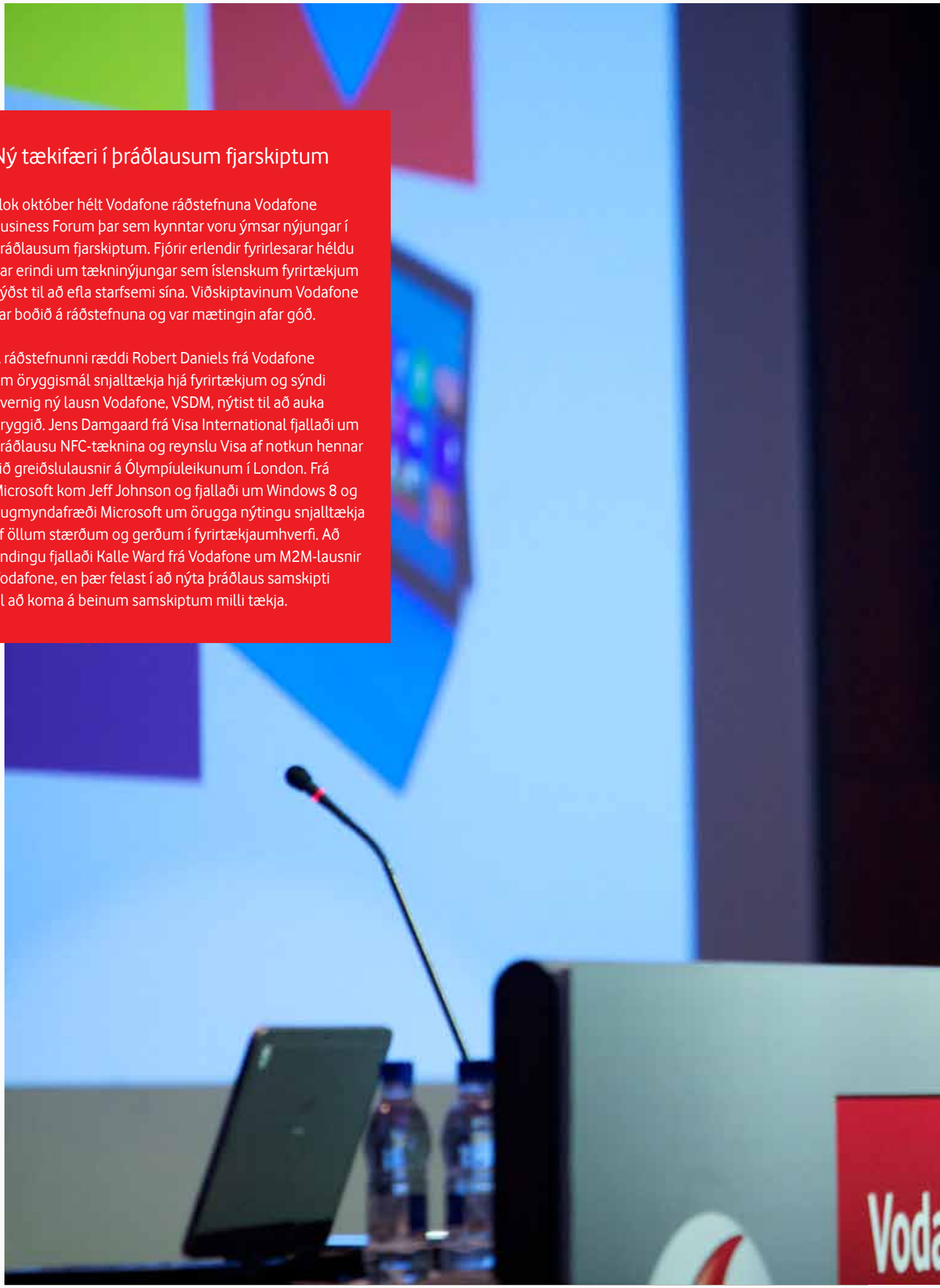
„Eftir því sem símtækin verða flóknari og fær um að gera fleiri hluti hefur eftirspurn viðskiptavina eftir aðstoð við að læra á þau aukist. Því réðumst við í að þróa snjallsímanámskeið frá grunni. Fyrst um sinn héldum við námskeið fyrir fyrirtæki í viðskiptum við Vodafone, en um jólin hófust opin námskeið sem standa öllum viðskiptavinum til boða. Eftirspurnin hefur farið fram úr öllum væntingum og eru námskeiðin ávallt þétt setin."

Enn betri þjónusta: „Námskeiðin eru aukin þjónusta Vodafone við viðskiptavini og augljóslega mikil þörf fyrir hana. Eftir námskeiðin ganga viðskiptavinir út með betri grunnþekkingu á virkni símans, meira sjálfstraust í að prófa sig áfram og með betri hugmynd um alla þá óteljandi möguleika sem snjalltæki bjóða upp á."

Ný tækifæri í þráðlausum fjarskiptum

Í lok október hélt Vodafone ráðstefnuna Vodafone Business Forum þar sem kynntar voru ýmsar nýjungar í þráðlausum fjarskiptum. Fjórir erlendir fyrirlesarar héldu þar erindi um tækninýjungar sem íslenskum fyrirtækjum býðst til að efla starfsemi sína. Viðskiptavinum Vodafone var boðið á ráðstefnuna og var mætingin afar góð.

Á ráðstefnunni ræddi Robert Daniels frá Vodafone um öryggismál snjalltækja hjá fyrirtækjum og sýndi hvernig ný lausn Vodafone, VSDM, nýtist til að auka öryggið. Jens Damgaard frá Visa International fjallaði um þráðlausu NFC-tæknina og reynslu Visa af notkun hennar við greiðslulausnir á Ólympíuleikunum í London. Frá Microsoft kom Jeff Johnson og fjallaði um Windows 8 og hugmyndafræði Microsoft um örugga nýtingu snjalltækja af öllum stærðum og gerðum í fyrirtækjaumhverfi. Að endingu fjallaði Kalle Ward frá Vodafone um M2M-lausnir Vodafone, en þær felast í að nýta þráðlaus samskipti til að koma á beinum samskiptum milli tækja.



afone

vodafone
TM

Skipurit Vodafone á Íslandi

Forstjóri
Ómar Svavarsson

Sölu- og þjónustusvið
Björn Víglundsson

Einstaklingssala
Vilhjálmur Sturla Eiríksson

Fyrirtækjasala
Ottó Sigurðsson

Viðskiptaþróun
Elva Guðrún Guðjónsdóttir

Einstaklingsþjónusta
NN

Fyrirtækjaþjónusta
Trausti Guðmundsson

Tækniþjónusta
Ragnheiður Hauksdóttir

Tæknisvið
Kjartan Briem

Netkerfi
Sigurbjörn Eiríksson

Notendakerfi
Gróa Helga Eggertsdóttir

Viðskiptakerfi
Fannar Örn Þorbjörnsson

Rekstrarsvið
Hrönn Sveinsdóttir

Fjármál
Hildur Pála Gunnarsdóttir

Gæða- og öryggismál
Jakob Þór Guðbjartsson

Hagdeild
María Arthúrsdóttir

Samskiptasvið
Hrannar Pétursson

Markaðsmál
Anna Kristín Kristjánsdóttir

Mannauðsmál
Helen Breiðfjörð

Framkvæmdastjórn Vodafone

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

Farsími:
iPhone
Uppáhalds app:
Endomondo
Mánaðarleg gagnamagnsnotkun:
850 MB
Uppáhalds vinnufrasi:
Þetta verður góður dagur

Björn Víglundsson er framkvæmdastjóri sölu- og þjónustusviðs. Hann var áður framkvæmdastjóri sölusviðs frá 2012, einstaklingssviðs frá 2009 og markaðs- og vörumótunarsviðs frá árinu 2005. Áður hafði Björn starfað sem framkvæmdastjóri markaðssviðs hjá P. Samúelssyni og hjá Tryggingamiðstöðinni.

Farsími:
iPhone
Uppáhalds app:
Bamboo paper
Mánaðarleg gagnamagnsnotkun:
800 MB
Uppáhalds vinnufrasi:
Kaizen - Continuous improvement

Hrannar Pétursson er framkvæmdastjóri samskiptasviðs. Hann hóf störf hjá Vodafone vorið 2007 sem forstöðumaður almannatengsla og varð síðar einnig ábyrgur fyrir vörumótun á einstaklingssviði. Áður var hann upplýsingafulltrúi hjá Alcan í Straumsvík og fréttamaður á Ríkissjónvarpinu.

Farsími:
Samsung Galaxy SII
Uppáhalds app:
gStrings
Mánaðarleg gagnamagnsnotkun:
500 MB
Uppáhalds vinnufrasi:
Góð samskipti bæta lífið

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

Farsími:
iPhone
Uppáhalds app:
Tunein Radio
Mánaðarleg gagnamagnsnotkun:
400 MB
Uppáhalds vinnufrasi:
Walk the talk

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

Farsími:
Nokia Lumia
Uppáhalds app:
1414
Mánaðarleg gagnamagnsnotkun:
1300 MB
Uppáhalds vinnufrasi:
Begin with the end in mind

Stjórn og varastjórn Vodafone í apríl 2013

Þór Hauksson, stjórnarformaður, er fæddur árið 1972 og er hann fjárfestingastjóri hjá Framtakssjóði Íslands. Hann var fyrst kosinn í stjórn félagsins 24. janúar 2011. Þór hefur BA, MA og MBA gráðu í stjórnmála- og viðskiptafræði. Hann situr einnig í stjórn Advania hf. og N1 hf. Þór á ekki eignarhluti í félaginu.

Anna Guðný Aradóttir er fædd árið 1956 og er forstöðumaður markaðs- og samskiptadeildar Samskipa hf. Hún var fyrst kosin sem varamaður í stjórn félagsins 29. ágúst 2012, en síðan sem aðalmaður í stjórn félagsins 9. nóvember 2012. Hún hefur lokið viðskipta- og rekstrarnámi frá Háskóla Íslands og hefur MBA gráðu frá Háskólanum í Reykjavík. Anna situr einnig í stjórn Stafa lífeyrissjóðs. Anna á ekki eignarhluti í félaginu.

Erna Eiríksdóttir er fædd árið 1963 og er forstöðumaður fjárfestatengsla hjá Eimskip. Hún var fyrst kosin í stjórn félagsins 4. apríl 2012. Hún hefur Cand. oecon. gráðu, MBA gráðu og próf í verðbréfaviðskiptum. Erna situr einnig í stjórn Íslandssjóða hf. og er varamaður í stjórn Advania hf. Erna á ekki eignarhluti í félaginu.

Vilmundur Jósefsson er fæddur árið 1949 og er framkvæmdastjóri Svartár ehf. Hann var fyrst kosinn í stjórn félagsins 4. apríl 2012. Vilmundur er viðskiptafræðingur að mennt. Hann situr einnig í stjórn MP banka hf., Stáss ehf. og Svartár ehf. Vilmundur á 0,047% hlut í félaginu og fjárhagslega tengdur aðili honum á 0.034% hlut.

Kristinn Pálmason er fæddur árið 1980 og er fjárfestingastjóri hjá Framtakssjóði Íslands. Hann var fyrst kosinn varamaður í stjórn félagsins 2. mars 2011. Hann hefur BS í viðskiptafræði og MS í fjármálum fyrirtækja frá Háskólanum í Reykjavík. Kristinn er einnig varamaður í stjórn N1 hf. og Promens hf. Kristinn á ekki eignarhluti í félaginu.

Hildur Dungal er fædd árið 1971 og er starfandi lögfræðingur. Hún var fyrst kosin varamaður í stjórn félagsins 9. nóvember 2012. Hún hefur lokið embættisprófi í lögfræði frá Háskóla Íslands. Hildur situr einnig í stjórn Nýherja hf. Hildur á ekki eignarhluti í félaginu.

Aðrir stjórnarmenn á árinu 2012 voru:
Helga Viðarsdóttir (hætti í stjórn í janúar 2013) og Reimar Pétursson (hætti í stjórn í nóvember 2012).

Minnispunktar

Skýrsla og yfirlýsing stjórnar og forstjóra

Ársreikningurinn er gerður í samræmi við alþjóðlega reikningsskilastaðla (IFRS), eins og þeir hafa verið staðfestir af Evrópusambandinu. Ársreikningurinn hefur að geyma samstæðureikning Fjarskipta hf. og dótturfélags þess, P/F Kall í Færeyjum. Fjarskipti hf. er fjarskiptafélag sem býður einstaklingum, fyrirtækjum, stofnunum og opinberum aðilum alhliða fjarskiptaþjónustu undir vörumerkinu Vodafone.

Rekstur ársins 2012

Samkvæmt rekstrarreikningi og yfirliti um heildarafkomu nam hagnaður af rekstri samstæðunnar á árinu 400 millj. kr., en þegar tekið er tillit til þýðingarmunar vegna starfsemi erlends dótturfélags er heildarhagnaður samstæðunnar á árinu 440 millj. kr. Tekjur samstæðunnar af seldum vörum og þjónustu námu 13.345 millj. kr. Samkvæmt efnahagsreikningi námu eignir samstæðunnar 16.278 millj. kr. Eigið fé samstæðunnar 31. desember 2012 nam 6.782 millj. kr. og nam eiginfjárhlutfall 42%. Hlutafé félagsins nam 3.408 millj. kr. í árslok 2012.

Þann 26. júní 2012 samþykkti stjórn Fjarskipta ehf. og móðurfélags þess, Eignarhaldsfélagsins Fjarskipta hf., samruna félaganna. Samruninn var samþykktur á hluthafafundi 29. ágúst 2012. Félögin voru sameinuð undir nafni Fjarskipta hf. Lögformlegur samrunadagur er 1. janúar 2012. Jafnframt var félaginu breytt úr einkahlutafélagi í hlutafélag. Frekari upplýsingar um samrunann eru í skýringu 6.

Félagið hefur lokið endurfjármögnun lána með samningum við viðskiptabanka sinn. Frekari upplýsingar um endurfjármögnunina eru í skýringu 27.

Í desember 2012 var félagið skráð á NASDAQ OMX Iceland. Kostnaður vegna skráningarinnar nam 114 millj. kr. og hefur hann verið gjaldfærður í rekstrarreikningi.

Hluthafar í árslok 2012 voru 548 og fjölgaði um 547 á árinu. Í lok árs áttu tveir hluthafar yfir 10% eignarhlut í félaginu, Framtakssjóður Íslands slhf. með 19,4% eignarhlut og Lífeyrissjóður verzlunarmanna með 12,1% eignarhlut.

Stjórn félagsins leggur til að ekki verði greiddur út arður til hluthafa á árinu 2013 vegna rekstrarársins 2012. Vísað er til ársreikningsins um ráðstöfun hagnaðar og aðrar breytingar á eiginfjárreikningum.

Hlutafé og samþykktir

Hlutafé félagsins nam í árslok 3.408 millj. kr. Hlutaféð er í einum flokki, sem skráður er á NASDAQ OMX Iceland. Allir hlutir njóta sömu réttinda.

Á árinu var hlutafé félagsins aukið um 807 millj. kr. með útgáfu nýrra hlutabréfa sem seld voru fyrir 2.000 millj. kr. Hver hlutur í félaginu er að fjárhæð 10 kr. samkvæmt samþykktum þess og er því um að ræða útgáfu 80.645.200 nýrra hluta á genginu 24,8. Að auki var hlutafé félagsins aukið um 51 millj. kr. að nafnverði til að mæta fjárkröfu Stoða hf. á hendur félaginu. Fjárhæð kröfunnar nam 419 millj. kr., samanber niðurstöðu Hæstaréttar í máli nr. 175/2012.

Stjórn félagsins hefur heimild til að kaupa allt að 10% af nafnverði hlutafjár félagsins, sbr. VIII. kafla laga nr. 2/1995 um hlutafélög. Einnig hefur stjórn félagsins heimild til að auka hlutafé félagsins um allt að 60 millj. kr. að nafnverði til að gera félaginu kleift að standa við skuldbindingar sínar um uppgjör gagnvart hugsanlegum óframkomnum kröfum vegna nauðasamnings Teymis hf. Stjórn félagsins hefur beitt þeirri heimild að hluta með því að hækka hlutafé félagsins um 51 millj. kr. vegna fjárkröfu Stoða hf. eins og fram hefur komið hér að ofan. Til viðbótar er félaginu kunnugt um sjö skuldabréf vegna skuldabréfaflokksins OGVODA 05 1, samtals að fjárhæð 100 millj. kr., en kröfum á grundvelli þeirra hefur ekki verið lýst. Verði kröfum á grundvelli þeirra lýst ber félaginu að gefa út nýtt hlutafé að nafnverði 8 millj. kr.

Stjórnarhættir

Stjórn Fjarskipta hf. leitast við að viðhalda góðum stjórnunarháttum og að fylgja „Leiðbeiningum um stjórnarhætti fyrirtækja" sem Viðskiptaráð Íslands, NASDAQ OMX Iceland og Samtök atvinnulífsins gáfu út í mars 2012. Leiðbeiningarnar eru aðgengilegar á vef Viðskiptaráðs Íslands www.vi.is. Félagið er með skráð hlutabréf í Kauphöll Íslands hf. og ber því að fylgja framangreindum leiðbeiningum samkvæmt reglum Kauphallarinnar. Frekari upplýsingar um stjórn og stjórnarhætti er að finna í kaflanum Stjórnarháttayfirlýsing sem er viðauki við ársreikninginn.

Yfirlýsing stjórnar og forstjóra

Samkvæmt bestu vitneskju stjórnar og forstjóra er ársreikningur samstæðunnar í samræmi við alþjóðlega reikningsskilastaðla eins og þeir hafa verið staðfestir af Evrópusambandinu og er það álit stjórnar og forstjóra að ársreikningurinn geymi glöggt yfirlit um þróun og árangur í rekstri samstæðunnar og stöðu hennar og lýsi helstu áhættuþáttum og óvissu sem samstæðan býr við.

Stjórn og forstjóri Fjarskipta hf. hafa í dag rætt samstæðuársreikning félagsins fyrir árið 2012 og staðfest hann með undirritun sinni. Stjórn og forstjóri leggja til við aðalfund félagsins að samþykkja ársreikninginn.

Reykjavík, 7. mars 2013

Í stjórn:

Forstjóri:

Áritun óháðra endurskoðenda

Til stjórnar og hluthafa Fjarskipta hf.

Við höfum endurskoðað meðfylgjandi samstæðuársreikning Fjarskipta hf. fyrir árið 2012. Ársreikningurinn hefur að geyma rekstrarreikning og yfirlit um heildarafkomu, efnahagsreikning, eiginfjáryfirlit, sjóðstreymisyfirlit, upplýsingar um helstu reikningsskilaaðferðir og aðrar skýringar.

Ábyrgð stjórnenda á ársreikningnum

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

Ábyrgð endurskoðenda

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

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

Við teljum að við endurskoðunina höfum við aflað nægilegra og viðeigandi gagna til að byggja álit okkar á.

Álit

Það er álit okkar að ársreikningurinn gefi glögga mynd af afkomu samstæðunnar á árinu 2012, fjárhagsstöðu hennar 31. desember 2012 og breytingu á handbæru fé á árinu 2012, í samræmi við alþjóðlega reikningsskilastaðla eins og þeir hafa verið staðfestir af Evrópusambandinu.

Staðfesting vegna skýrslu stjórnar

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

Reykjavík, 7. mars 2013
KPMG ehf.

Rekstrarreikningur og yfirlit um heildarafkomu ársins

	Skýr.	2012	2011
Seldar vörur og þjónusta	7	13.345	12.953
Kostnaðarverð seldra vara og þjónustu	8	(7.657)	(7.909)
Framlegð		5.688	5.044
Aðrar rekstrartekjur		6	5
Rekstrarkostnaður	9	(4.450)	(4.102)
Rekstrarhagnaður		1.244	947
Fjármunatekjur		60	63
Fjármagnsgjöld		(723)	(741)
Hrein fjármagnsgjöld	11	(663)	(678)
Hagnaður fyrir tekjuskatt		581	269
Tekjuskattur	19	(181)	(42)
Hagnaður ársins		400	227
Rekstrarliðir færðir beint á eigið fé			
Þýðingarmunur vegna starfsemi erlends dótturfélags		40	21
Heildarhagnaður ársins		440	248
Hagnaður á hverja krónu hlutafjár	24	0,14	0,09
Þynntur hagnaður á hverja krónu hlutafjár	24	0,14	0,09

Efnahagsreikningur 31. desember 2012

	Skýr.	2012	2011
Eignir			
Rekstrarfjármunir	12-16	4.259	4.534
Óefnislegar eignir	17	7.129	7.057
Eignarhlutir í félögum	18	2	2
Skatteign	20	884	987
Fastafjármunir		12.274	12.580
Birgðir	21	220	111
Viðskiptakröfur og aðrar skammtímakröfur	22	2.774	2.798
Handbært fé		1.010	275
Veltufjármunir		4.004	3.184
Eignir samtals		16.278	15.764
Eigið fé			
Hlutafé		3.408	2.550
Yfirverðsreikningur hlutafjár		3.083	623
Þýðingarmunur		291	246
Óráðstafað eigið fé		0	556
Eigið fé	23	6.782	3.975
Skuldir			
Vaxtaberandi skuldir	25,26	6.619	8.677
Fyrirframinnheimtar tekjur	29	0	70
Langtímaskuldir		6.619	8.747
Vaxtaberandi skuldir	25	553	758
Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir	28	2.153	1.832
Skuldir við tengda aðila	34	0	325
Fyrirframinnheimtar tekjur	29	171	127
Skammtímaskuldir		2.877	3.042
Skuldir samtals		9.496	11.789
Eigið fé og skuldir samtals		16.278	15.764

Skýringar á bls. 81-101 eru óaðskiljanlegur hluti ársreikningsins

Eiginfjáryfirlit ársins 2012

	Hlutafé	Yfirverðs-reikningur hlutafjár	Þýðingar-munur	Óráðstafað eigið fé	Eigið fé samtals
Árið 2011					
Eigið fé 1.1.2011	2.550	597	225	355	3.727
Heildarafkoma ársins			21	227	248
Lagt í lögbundinn varasjóð		26		(26)	0
Eigið fé 31.12.2011	2.550	623	246	556	3.975
Árið 2012					
Eigið fé 1.1.2012	2.550	623	246	556	3.975
Áhrif samruna (sjá skýringu 6)		1.000	5	(612)	393
Heildarafkoma ársins			40	400	440
Selt nýtt hlutafé	807	1.167			1.974
Leiðrétt vegna nauðasamnings (sjá skýringu 23)	51	368		(419)	0
Yfirverðsreikningur færður á móti tapi		(75)		75	0
Eigið fé 31.12.2012	3.408	3.083	291	0	6.782

Sjóðstreymisyfirlit árið 2012

	Skýr.	2012	2011
Rekstrarhreyfingar			
Handbært fé frá rekstri án vaxta og tekjuskatts	32	2.745	2.353
Innborgaðar vaxtatekjur		60	62
Greidd vaxtagjöld		(510)	(699)
Handbært fé frá rekstri		2.295	1.716
Fjárfestingarhreyfingar			
Fjárfesting í rekstrarfjármunum	12	(933)	(922)
Fjárfesting í óefnislegum eignum	17	(346)	(462)
Seldir rekstrarfjármunir		8	10
Seldur eignarhlutur í félögum		0	2
Fjárfestingarhreyfingar		(1.271)	(1.372)
Fjármögnunarhreyfingar			
Innborgað hlutafé að frádregnum kostnaði		1.974	0
Tekin langtímalán	27	9.200	0
Afborganir langtímalána		(11.460)	(754)
Skammtímalán, breyting		(10)	12
Fjármögnunarhreyfingar		(296)	(742)
Hækkun (lækkun) á handbæru fé		728	(398)
Gengismunur af handbæru fé		7	17
Handbært fé í ársbyrjun		275	656
Handbært fé í árslok		1.010	275

Skýringar

1. Félagið

Fjarskipti hf. („Félagið") er með höfuðstöðvar í Skútuvogi 2, Reykjavík. Meginstarfsemi félagsins er á sviði fjarskipta. Samstæðu-ársreikningur félagsins fyrir árið 2012 hefur að geyma ársreikning félagsins og dótturfélags þess, P/F Kall í Færeyjum, sem vísað er til í heild sem samstæðunnar.

2. Grundvöllur reikningsskilanna

a. Yfirlýsing um að alþjóðlegum reikningsskilastöðlum sé fylgt

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

Stjórn félagsins staðfesti og heimilaði birtingu ársreikningsins þann 7. mars 2013.

b. Grundvöllur matsaðferða

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

c. Starfrækslu- og framsetningargjaldmiðill

Ársreikningur samstæðunnar er birtur í íslenskum krónum, sem er starfrækslugjaldmiðill samstæðunnar. Allar fjárhæðir eru birtar í milljónum króna nema annað sé tekið fram.

d. Mat og ákvarðanir

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

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

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

- Skýring 17 - Óefnislegar eignir
- Skýring 20 - Skatteign

3. Mikilvægar reikningsskilaaðferðir

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

a. Grundvöllur samstæðu

(i) Dótturfélög

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

(ii) Viðskipti felld út við gerð samstæðureiknings

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

Skýringar, framhald

3. Mikilvægar reikningsskilaaðferðir, frh.:

b. Erlendir gjaldmiðlar

(i) Viðskipti í erlendum gjaldmiðlum

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

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

c. Fjármálagerningar

(i) Fjármálagerningar aðrir en afleiðusamningar

Fjáreignir sem ekki eru afleiðusamningar teljast fjárfestingar í hlutabréfum, handbært fé, viðskiptakröfur og aðrar kröfur.

Kröfur og innstæður eru færðar til bókar á þeim degi sem til þeirra er stofnað. Allar aðrar fjáreignir eru upphaflega færðar á þeim degi sem félagið gerist aðili að samningsbundnum ákvæðum fjármálagerningsins.

Fjáreignir eru afskráðar ef samningsbundinn réttur félagsins að sjóðsteymi vegna fjáreignanna rennur út eða ef félagið framselur rétt til sjóðstreymis af eigninni til annars aðila án þess að halda eftir yfirráðum eða því sem næst allri þeirri áhættu og ávinningi sem í eignarhaldinu felst. Sá hluti af framseldum fjáreignum sem stofnað er til eða haldið eftir af félaginu er sérgreindur í ársreikningi sem eign eða skuld.

Fjáreignir sem ekki eru afleiðusamningar eru færðar á gangvirði við upphaflega skráningu í bókhald. Þegar fjáreignir eru ekki metnar á gangvirði í gegnum rekstrarreikning er allur beinn viðskiptakostnaður færður til hækkunar á virði þeirra við upphaflega skráningu í bókhald.

Kröfur

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

Handbært fé

Til handbærs fjár teljast sjóður og óbundnar bankainnstæður sem eru til ráðstöfunar innan þriggja mánaða.

(ii) Fjárskuldir aðrar en afleiðusamningar

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

Fjárskuldir eru færðar á þeim degi þegar samstæðan gerist aðili að samningsbundnum ákvæðum fjármálagerningsins.

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

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

Skýringar, framhald

3. Mikilvægar reikningsskilaaðferðir, frh.:

(ii) Fjárskuldir aðrar en afleiðusamningar, frh.:

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

(iii) Hlutafé

Almennir hlutir

Almenn hlutabréf eru hluti eigin fjár. Beinn kostnaður vegna útgáfu almennra hlutabréfa og valrétta vegna hlutabréfa er færður til lækkunar á yfirverðsreikningi hlutafjár.

Kaup á eigin hlutum

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

d. Rekstrarfjármunir

(i) Eignir í eigu samstæðunnar

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

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

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

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

(ii) Kostnaður sem fellur til síðar

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

(iii) Afskriftir

Afskriftir eru reiknaðar og færðar í rekstarreikning línulega miðað við áætlaðan nýtingartíma einstakra hluta rekstrarfjármuna. Afskriftartími hefst þegar eignirnar eru tilbúnar til notkunar.

Áætlaður nýtingartími greinist þannig:

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

Afskriftaraðferðir, nýtingartími og niðurlagsverð eru endurmetin á uppgjörsdegi.

Skýringar, framhald

3. Mikilvægar reikningsskilaaðferðir, frh.:

e. Óefnislegar eignir

(i) Viðskiptavild

Viðskiptavild verður til við kaup á dótturfélögum eða við bein kaup hennar frá þriðja aðila.

Viðskiptavild er mismunurinn á kostnaði við yfirtöku dótturfélags og gangvirði yfirtekinna eigna, skulda og óvissra skulda. Þegar neikvæð viðskiptavild myndast er hún tekjufærð jafnóðum í rekstrarreikningi.

(ii) Síðara mat

Viðskiptavild er færð á kostnaðarverði að frádreginni uppsafnaðri virðisrýrnun.

(iii) Aðrar óefnislegar eignir

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

(iv) Kostnaður sem fellur til síðar

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

(v) Afskriftir

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

Hugbúnaður	10 ár
Aðrar óefnislegar eignir	3-10 ár

f. Birgðir

Birgðir eru færðar á kostnaðarverði eða hreinu söluverði, hvoru sem lægra reynist. Kostnaðarverð birgða er byggt á „fyrst inn - fyrst út" reglunni og tekur til kostnaðar sem stofnað hefur verið til við kaup birgðanna og við að koma þeim á núverandi stað og í núverandi ástand. Hreint söluvirði er áætlað söluverð í venjulegum viðskiptum að frádregnum áætluðum kostnaði við að selja vöru.

g. Virðisrýrnun

(i) Fjáreignir

Á hverjum uppgjörsdegi er kannað hvort til staðar er hlutlæg vísbending um virðisrýrnun fjáreigna. Fjáreign hefur rýrnað í virði ef hlutlægar vísbendingar eru um að einn eða fleiri atburðir, sem hafa orðið, hafa áhrif á vænt framtíðarsjóðstreymi eignarinnar og hægt er að meta virðisrýrnun með áreiðanlegum hætti.

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

Virðisrýrnun fjáreigna er færð í rekstrarreikning.

Virðisrýrnun er bakfærð ef unnt er að tengja bakfærsluna með hlutlægum hætti við atburð sem átt hefur sér stað eftir að virðisrýrnun var færð.

Skýringar, framhald

3. Mikilvægar reikningsskilaaðferðir, frh.:

g. Virðisrýrnun, frh.:

(ii) Aðrar eignir en fjáreignir

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

Virðisrýrnun er færð þegar bókfært verð eignar, eða fjárskapandi einingar sem hún tilheyrir, er hærra en endurheimtanleg fjárhæð. Fjárskapandi eining er minnsti aðgreinanlegi flokkur eigna sem skapar sjóðstreymi sem að mestu er óháð öðrum eignum og eignaflokkum. Virðisrýrnun er færð í rekstrarreikning. Virðisrýrnun fjárskapandi einingar er fyrst færð til lækkunar á bókfærðu verði viðskiptavildar sem til staðar er innan viðkomandi einingar. Virðisrýrnun umfram viðskiptavild er svo hlutfölluð með hliðsjón af bókfærðu verði einstakra eigna hinnar fjárskapandi einingar og færð til lækkunar á þeim.

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

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

h. Hlunnindi starfsmanna

(i) Iðgjaldatengdur lífeyrissparnaður

Samstæðan greiðir iðgjöld vegna starfsmanna sinna til sjálfstæðra iðgjaldatengdra lífeyrissjóða. Samstæðan ber enga ábyrgð á skuldbindingum sjóðanna. Iðgjöldin eru gjaldfærð í rekstrarreikningi eftir því sem þau falla til.

(ii) Skammtímaréttindi starfsmanna

Skammtímaréttindi starfsmanna eru gjaldfærð þegar viðkomandi starf er innt af hendi.

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

i. Skuldbindingar

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

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

j. Tekjur

(i) Seldar vörur og þjónusta

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

Skýringar, framhald

3. Mikilvægar reikningsskilaaðferðir, frh.:

j. Tekjur, frh.:

(ii) Fjarskipti

Tekjur samanstanda í meginatriðum af seldri símanotkun, upphafsgjöldum, áskriftar- og frelsistekjum, samtengitekjum og reikitekjum, tekjum af gagnaflutningsþjónustu, sjónvarpstekjum, heildsölutekjum, tekjum af vörusölu og leigulínum.

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

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

(iii) Umboðslaun

Þegar samstæðan er umboðsaðili en ekki samningsaðili í viðskiptum eru tekjur færðar sem hrein umboðslaun samstæðunnar.

(iv) Leigutekjur

Leigutekjur eru færðar línulega á rekstrarreikning á leigutímanum.

k. Leigugreiðslur

Greiðslur vegna rekstrarleigusamninga eru færðar línulega í rekstrarreikning á leigutímanum. Mótteknir leiguhvatar eru færðir til lækkunnar leigukostnaðar á gildistíma leigusamnings.

l. Fjármunatekjur og fjármagnsgjöld

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

Fjármagnsgjöld samanstanda af vaxtakostnaði af lántökum, gengistapi af erlendum gjaldmiðlum og virðisrýrnun hluta fjáreigna. Lántökukostnaður er færður í rekstrarreikning miðað við virka vexti.

Hagnaði og tapi vegna gengisbreytinga erlendra gjaldmiðla er jafnað saman.

m. Tekjuskattur

Tekjuskattur af afkomu ársins er frestaður tekjuskattur og skattur til greiðslu. Tekjuskattur er færður í rekstrarreikning nema þegar hann tengist liðum sem eru færðir beint á eigið fé eða í yfirlit um heildarkomu, en þá er hann færður á þá liði.

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

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

Skatteign er einungis færð að því marki sem líklegt er talið að skattskyldur hagnaður verði til ráðstöfunar í framtíðinni sem unnt verður að nýta eignina á móti. Skatteign er metin á hverjum uppgjörsdegi og lækkuð að því marki sem talið er líklegt að hún nýtist ekki. Tekjuskattshlutfall samstæðunnar er 20%.

Skýringar, framhald

3. Mikilvægar reikningsskilaaðferðir, frh.:

n. Hagnaður á hlut

Í ársreikningnum er sýndur grunnhagnaður á hlut og þynntur hagnaður á hlut fyrir almenna hluti í félaginu. Grunnhagnaður á hlut er hlutfall hagnaðar, sem ráðstafað er til hluthafa í móðurfélaginu, og vegins meðaltals hluta á árinu. Þynntur hagnaður á hlut er jafn grunnhagnaði þar sem félagið hefur ekki gert kaupréttarsamninga eða gefið út breytanleg skuldabréf.

o. Starfsþáttayfirlit

Starfsþáttayfirlit sýnir skiptingu rekstrartekna eftir starfsþáttum og landsvæðum. Starfsþáttur er hluti samstæðunnar sem fæst við viðskipti og er fær um að afla tekna og stofna til gjalda, að meðtöldum tekjum og gjöldum vegna viðskipta við aðra hluta samstæðunnar. Starfsþættir samstæðunnar eru reglulega yfirfarnir af stjórnendum til að meta frammistöðu þeirra.

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

Samstæðan hefur tekið upp alla alþjóðlega reikningsskilastaðla, breytingar á þeim og túlkanir sem eru í gildi í árslok 2012, Evrópusambandið hefur staðfest og eiga við um starfsemi hennar. Samstæðan hefur ekki tekið upp staðla, breytingar á stöðlum eða túlkanir sem taka gildi eftir árslok 2012, en heimilt er að taka upp fyrr. Áhrif þess á reikningsskil samstæðunnar hafa ekki verið metin.

4. Ákvörðun gangvirðis

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

(i) Óefnislegar eignir

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

(ii) Viðskiptakröfur og aðrar kröfur

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

(iii) Fjárskuldir sem ekki eru afleiðusamningar

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

Skýringar, framhald

5. Starfsþáttayfirlit

Rekstarstarfsþættir

Samstæðan skiptist í fimm starfsþætti sem selja vörur og þjónustu á mismunandi mörkuðum. Starfsþættirnir eru:

- Farsímaþjónusta sem samanstendur af mánaðargjöldum, notkun á farsíma innanlands og millilanda í áskrift og frelsi, virðisaukandi þjónustu, gestareiki og lúkningartekjum í farsíma.
- Gagnaflutningsþjónusta sem innifelur tekjur af tengingum og gagnamagnsnotkun einstaklinga og fyrirtækja.
- Fastlínuþjónusta sem samanstendur af mánaðargjöldum, fastlínunotkun einstaklinga og fyrirtækja og lúkningartekjum í fastlínu.
- Sjónvarp sem eru tekjur af sjónvarpsdreifingu, leigu á myndlyklum og leigu á efni í gegnum sjónvarp.
- Önnur þjónusta sem samanstendur af tekjum af vörusölu, heildsölu, leigulínum og útlandasamböndum og ýmsum tekjum.

Rekstarstarfsþættir 2012	Farsíma-þjónusta	Gagnafl.-þjónusta	Fastlínu-þjónusta	Sjónvarp	Önnur þjónusta	Jöfnunar-færslur	Samtals
Tekjur frá þriðja aðila	5.763	2.619	1.766	990	2.207	0	13.345
Innri tekjur	0	3	71	0	72	(146)	0
Tekjur samtals	5.763	2.622	1.837	990	2.279	(146)	13.345

Óskipt rekstrargjöld	(10.584)
Aðrar rekstrartekjur	6
Afkoma (EBITDA)	2.768
Afskriftir	(1.524)
Hrein fjármagnsgjöld	(663)
Tekjuskattur	(181)
Hagnaður ársins	400
Þýðingarmunur vegna starfsemi erlends dótturfélags	40
Heildarhagnaður ársins	440
Eignir samtals	16.278
Skuldir samtals	9.496
Fjárfestingar ársins	1.279

Skýringar, framhald

5. Starfsþáttayfirlit, frh.:
Rekstarstarfsþættir, frh.:

Rekstarstarfsþættir 2011	Farsíma-þjónusta	Gagnafl.-þjónusta	Fastlínu-þjónusta	Sjónvarp	Önnur þjónusta	Jöfnunar-færslur	Samtals
Tekjur frá þriðja aðila	5.754	2.368	1.843	856	2.132	0	12.953
Innri tekjur	0	0	108	0	79	(187)	0
Tekjur samtals	5.754	2.368	1.951	856	2.211	(187)	12.953

Óskipt rekstrargjöld	(10.542)
Aðrar rekstrartekjur	5
Afkoma (EBITDA)	2.416
Afskriftir	(1.469)
Hrein fjármagnsgjöld	(678)
Tekjuskattur	(42)
Hagnaður ársins	227
Þýðingarmunur vegna starfsemi erlends dótturfélags	21
Heildarhagnaður ársins	248
Eignir samtals	15.764
Skuldir samtals	11.789
Fjárfestingar ársins	1.384

Landsvæðisskipting

Tekjur samstæðunnar greinast þannig eftir landsvæðum:

2012	Ísland	Færeyjar	Samtals
Tekjur frá þriðja aðila	11.323	2.022	13.345
EBITDA	2.387	381	2.768
Eignir starfsþátta	14.827	1.451	16.278
Fjárfestingar	1.125	155	1.279
2011			
Tekjur frá þriðja aðila	10.997	1.956	12.953
EBITDA	2.209	207	2.416
Eignir starfsþátta	14.576	1.188	15.764
Fjárfestingar	1.198	186	1.384

Skýringar, framhald

6. Samruni

Þann 26. júní 2012 samþykkti stjórn Fjarskipta ehf. og móðurfélags þess, Eignarhaldsfélagsins Fjarskipta hf., samruna félaganna. Samruninn var samþykktur á hluthafafundi 29. ágúst 2012. Félögin voru sameinuð undir nafni og kennitölu Fjarskipta hf. Lögformlegur samrunadagur er 1. janúar 2012. Eignarhaldsfélaginu Fjarskiptum hf. hefur verið slitið, en við sameininguna fengu hluthafar Eignarhaldsfélagsins Fjarskipta hf. alla hluti í Fjarskiptum ehf. að nafnverði 2.550 millj. kr. í skiptum fyrir eignarhluti sína að nafnverði 4.173 millj. kr. Eftir samrunann var eigið fé Fjarskipta hf. hið sama og eigið fé Eignarhaldsfélagsins Fjarskipta hf. var fyrir samrunann. Skattalegt tap móðurfélagsins, Eignarhaldsfélagsins Fjarskipta hf., féll niður við samrunann og hefur því verið færð niðurfærsla á skatteign að fjárhæð 68 millj. kr.

Áhrif samruna á ársreikning félagsins er eftirfarandi:	Áhrif samruna
Skatteign	68
Krafa á móðurfélag	325
	393
Eigið fé	(393)
	0

7. Seldar vörur og þjónusta

Seldar vörur og þjónusta greinast þannig:	2012	2011
Vörusala	830	714
Seld þjónusta	12.515	12.239
Seldar vörur og þjónusta samtals	13.345	12.953

8. Kostnaðarverð seldra vara og þjónustu

Kostnaðarverð seldra vara og þjónustu greinist þannig:		
Kostnaðarverð seldrar þjónustu	5.968	6.252
Laun og launatengd gjöld	541	539
Afskriftir	1.148	1.118
Kostnaðarverð seldra vara og þjónustu samtals	7.657	7.909

9. Rekstrarkostnaður

Rekstarkostnaður greinist þannig:	2012	2011
Skrifstofu- og stjórnunarkostnaður	1.501	1.247
Sölu- og markaðskostnaður	409	444
Laun og launatengd gjöld	2.162	2.061
Afskriftir	378	350
Rekstrarkostnaður samtals	4.450	4.102

10. Laun og launatengd gjöld

Laun og launatengd gjöld greinast þannig:		
Laun	2.265	2.209
Lífeyrisiðgjöld	192	188
Önnur launatengd gjöld	246	203
Laun og launatengd gjöld samtals	2.703	2.600
Stöðugildi að meðaltali á árinu	364	377

Skýringar, framhald

10. Laun og launatengd gjöld, frh.:

Laun og launatengd gjöld skiptast þannig á rekstrarliði:	2012	2011
Kostnaðarverð seldrar þjónustu	541	539
Rekstrarkostnaður	2.162	2.061
Laun og launatengd gjöld samtals	2.703	2.600

11. Fjármunatekjur og fjármagnsgjöld

Fjármunatekjur og fjármagnsgjöld greinast þannig:

Vaxtatekjur af lánum og kröfum	30	45
Aðrar vaxtatekjur	30	18
Fjármunatekjur samtals	60	63
Vaxtagjöld og verðbætur	(697)	(706)
Gengistap	(26)	(35)
Fjármagnsgjöld samtals	(723)	(741)
Hrein fjármagnsgjöld samtals	(663)	(678)

12. Rekstrarfjármunir

Rekstrarfjármunir og afskriftir greinast þannig:

	Fasteignir	Fjarkskipta-búnaður	Áhöld, tæki bifreiðar og innréttingar	Samtals
Stofnverð				
Heildarverð 1.1.2011	50	11.302	1.071	12.423
Viðbætur á árinu	0	744	178	922
Selt og niðurlagt á árinu	0	0	(13)	(13)
Áhrif gengisbreytinga	0	47	5	52
Heildarverð 31.12.2011	50	12.093	1.241	13.384
Viðbætur á árinu	0	793	140	933
Selt og niðurlagt á árinu	0	0	(160)	(160)
Áhrif gengisbreytinga	0	102	9	111
Heildarverð 31.12.2012	50	12.988	1.230	14.268
Afskriftir og virðisrýrnun				
Afskriftir 1.1.2011	9	6.814	798	7.621
Afskrift ársins	2	1.068	135	1.205
Selt og niðurlagt á árinu	0	0	(10)	(10)
Áhrif gengisbreytinga	0	30	4	34
Afskrifað alls 31.12.2011	11	7.912	927	8.850
Afskrift ársins	2	1.089	142	1.233
Selt og niðurlagt á árinu	0	0	(158)	(158)
Áhrif gengisbreytinga	0	79	5	84
Afskrifað alls 31.12.2012	13	9.080	916	10.009
Bókfært verð				
1.1.2011	41	4.488	273	4.802
31.12.2011	39	4.181	314	4.534
31.12.2012	37	3.908	314	4.259
Afskriftarhlutföll	3%	5-33%	15-67%	

Skýringar, framhald

13. Afskriftir í rekstrarreikningi greinast þannig:

	2012	2011
Afskriftir rekstrarfjármuna, sbr. skýringu 12	1.233	1.205
Afskriftir óefnislegra eigna, sbr. skýringu 17	291	264
Fært í rekstrarreikning sem afskriftir	1.524	1.469

14. Afskriftir skiptast þannig á rekstrarliði:

Kostnaðarverð seldra vara og þjónustu	1.148	1.118
Annar rekstrarkostnaður	376	351
Fært í rekstrarreikning sem afskriftir	1.524	1.469

15. Fasteignamat og vátryggingarverð

Bókfært verð fasteigna samstæðunnar nam 37 millj. kr. í árslok 2012, en á sama tíma nam fasteignamat þeirra 30 millj. kr. og brunabótamat 49 millj. kr. Vátryggingarverðmæti annarra eigna nam 5.224 millj. kr. í árslok.

16. Veðsetning eigna

Á eignum samstæðunnar hvílir tryggingabréf að fjárhæð 7.154 millj. kr. (58,3 millj. USD) til tryggingar öllum skuldum og skuldbindingum Fjarskipta hf. við Landsbanka Íslands í árslok 2012. Veðið nær til fasteigna og lausafjár, þ.m.t. veð í bifreiðum, fjarskiptabúnaði, leigusamningum, afnotasamningum, vörubirgðum, viðskiptakröfum og vörumerkjum.

17. Óefnislegar eignir

Óefnislegar eignir greinast þannig:

	Viðskiptavild	Aðrar efnislegar eignir	Samtals
Kostnaðarverð			
Heildarverð 1.1.2011	9.137	2.615	11.752
Viðbætur á árinu	0	462	462
Áhrif gengisbreytinga	4	30	34
Heildarverð 31.12.2011	9.141	3.107	12.248
Viðbætur á árinu	0	346	346
Selt og niðurlagt á árinu	0	(526)	(526)
Áhrif gengisbreytinga	20	40	60
Heildarverð 31.12.2012	9.161	2.967	12.128
Afskriftir og virðisrýrnun			
Afskriftir 1.1.2011	3.336	1.573	4.909
Afskrift ársins	0	264	264
Áhrif gengisbreytinga	1	17	18
Afskrifað alls 31.12.2011	3.337	1.854	5.191
Afskrift ársins	0	291	291
Selt og niðurlagt á árinu	0	(526)	(526)
Áhrif gengisbreytinga	13	30	43
Afskrifað alls 31.12.2012	3.350	1.649	4.999
Bókfært verð			
1.1.2011	5.801	1.042	6.843
31.12.2011	5.804	1.253	7.057
31.12.2012	5.811	1.318	7.129
Afskriftarhlutföll		10-33%	

Skýringar, framhald

17. Óefnislegar eignir, frh.:

Virðisrýrnunarpróf vegna sjóðsskapandi einiga sem innihalda viðskiptavild

Í árslok 2012 var framkvæmt virðisrýrnunarpróf á viðskiptavild samstæðunnar. Samstæðan samanstendur af tveimur sjóðskapandi einingum sem metnar eru sem sjálfstæðar einingar. Samkvæmt niðurstöðu prófsins í árslok 2012 hefur ekki komið til virðisrýrnunar á viðskiptavild.

	Viðskiptavild	
Bókfært verð viðskiptavildar greinist þannig niður á starfsþætti:	2012	2011
Viðskiptavild tengd vörum og þjónustu á Íslandi	5.710	5.710
Viðskiptavild tengd vörum og þjónustu í Færeyjum	101	94
Viðskiptavild samtals	5.811	5.804

Endurheimtanleg fjárhæð hverrar sjóðskapandi einingar var metin út frá notkunarvirði sem var reiknað af óháðum matsmönnum. Notkunarvirði var ákvarðað á þann hátt að núvirða áætlað framtíðarfjárstreymi miðað við áframhaldandi nýtingu einninganna. Fjárstreymi var byggt á rekstraráætlun næstu fimm ára.

Framtíðarvöxtur var áætlaður 1,7% - 2,5% sem jafngildir 0% raunvexti á ári miðað við 2,5% áætlaða verðbólgu á Íslandi og 1,7% áætlaða verðbólgu í Færeyjum.

	Ísland		Færeyjar	
Stuðst var við eftirfarandi forsendur við mat á notkunarvirði:	2012	2011	2012	2011
Nafnvöxtur tekna 2012 / 2011	2,1%	0,2%	5,8%	(1,7%)
Meðalvöxtur tekna 2013 til 2017 / 2012 til 2016	1,4%	2,5%	1,0%	3,0%
Framtíðarvöxtur að teknu tilliti til verðlagsþróunar	2,5%	3,5%	1,7%	3,0%
EBITDA meðalvöxtur 2013 til 2017 / 2012 til 2016	4,6%	5,6%	(0,8%)	9,4%
Vextir	7,2%	8,2%	6,4%	4,9%
Ávöxtunarkrafa, WACC	11,8%	11,8%	10,9%	9,5%

Breytingar á forsendum virðisrýrnunarprófs hefðu eftirfarandi áhrif á bókfært verð viðskiptavildar:

Lækkun hagnaðar fyrir vexti, afskriftir og tekjuskatt (EBITDA) um 10%	(513)	(232)	0	(2)

18. Eignarhlutir í félögum

Eignarhlutir í félögum greinast þannig:

	Eignarhlutur	Bókfært verð
Hið íslenska númeraflutningsfélag ehf.	14,29%	2

19. Tekjuskattur

Virkur tekjuskattur greinist þannig:		2012		2011
Hagnaður fyrir tekjuskatt		581		269
Tekjuskattur samkvæmt gildandi skatthlutfalli	20,0%	116	20,0%	54
Áhrif samruna	11,7%	68	0,0%	0
Aðrir liðir	(0,5%)	(3)	(4,4%)	(12)
Virkur tekjuskattur	31,2%	181	15,6%	42

Skýringar, framhald

20. Skatteign

Skatteign samstæðunnar greinist þannig:	2012	2011
Skatteign í ársbyrjun	987	1.029
Áhrif samruna	68	0
Tekjuskattur í rekstrarreikningi	(181)	(42)
Tekjuskattur til greiðslu	10	0
Skatteign í árslok	884	987

Skatteign samstæðunnar skiptist þannig á einstaka liði:

Rekstrarfjármunir	(295)	(245)
Aðrir liðir	61	17
Yfirfæranlegt skattalegt tap	1.118	1.215
Skatteign í árslok	884	987

Yfirfæranlegt skattalegt tap samstæðunnar nemur 5.590 millj. króna. Tapið er nýtanlegt á móti skattskyldum tekjum í tíu ár frá því það fellur til, en stærsti hluti tapsins er nýtanlegt til ársins 2018. Það er mat stjórnenda að rekstur samstæðunnar á næstu árum muni skapa skattskyldar tekjur og yfirfæranlegt skattaleg tap muni nýtast að fullu.

21. Birgðir

Birgðir í árslok samanstanda af fjarskiptabúnaði til sölu.

Birgðir að fjárhæð 220 millj. kr. (2011: 111 millj. kr.) eru veðsettar til tryggingar á lánum til samstæðunnar.

22. Viðskiptakröfur og aðrar skammtímakröfur

Viðskiptakröfur og aðrar skammtímakröfur greinast þannig:	2012	2011
Viðskiptakröfur	2.820	2.748
Aðrar skammtímakröfur	235	211
Niðurfærslureikningur krafna	(281)	(161)
Viðskiptakröfur og aðrar skammtímakröfur samtals	2.774	2.798

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

Fjallað er um lánsáhættu, gengisáhættu og virðisrýrnun viðskiptakrafna og annarra krafna samstæðunnar í skýringu 30.

Viðskiptakröfur að fjárhæð 2.282 millj. kr. (2011: 2.382 millj. kr.) eru veðsettar til tryggingar á lánum til samstæðunnar.

23. Eigið fé

Hlutafé

Hlutafé félagsins nam 2.550 millj. kr. í ársbyrjun. Á árinu var hlutafé félagsins aukið með útgáfu nýrra hlutabréfa að nafnverði 807 millj. kr. Mismunur á nafnverði og söluverði, að frádegnum kostnaði við söluna, var færður á yfirverðsreikning hlutafjár meðal eigin fjár. Að auki var hlutafé félagsins aukið um 51 millj. kr. að nafnverði til að mæta fjárkröfu Stoða hf. á hendur félaginu. Fjárhæð kröfunnar nam 419 millj. kr. samanber niðurstöðu Hæstaréttar í máli nr. 175/2012. Heildarhlutafé félagsins í árslok nemur því 3.408 millj. kr. Hver hlutur er tíu krónur að nafnverði.

Skýringar, framhald

23. Eigið fé, frh.:

Yfirverðsreikningur hlutafjár

Yfirverðsreikningur hlutafjár sýnir það sem hluthafar félagsins hafa greitt umfram nafnverð hlutafjár sem félagið hefur selt. Samkvæmt lögum um hlutafélög skal félagið binda 25% af nafnverði hlutafjár í varasjóði, sem ekki má nota til að greiða hluthöfum arð.

Þýðingarmunur

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

Arður

Enginn arður var greiddur á árunum 2012 og 2011.

24. Hagnaður á hlut

Hagnaður á hlut er hlutfall hagnaðar sem tilheyrir hluthöfum í félaginu og vegins meðalfjölda virkra hluta á árinu og sýnir hver hagnaðurinn er á hverja krónu hlutafjár. Þynntur hagnaður á hlut miðar við hagnað sem ráðstafað er til hluthafa í félaginu og vegins meðalfjölda virkra hluta að teknu tilliti til þynningaráhrifa væntra útgefinna hluta vegna kauprétta starfsmanna. Þynntur hagnaður á hlut er jafn hagnaði á hlut, þar sem félagið hefur ekki tekið lán semeru breytanleg í hlutafé eða gert kaupréttarsamninga.

	2012	2011
Hagnaður ársins	400	227
Hlutafé í ársbyrjun	2.550	2.550
Áhrif keyptra og seldra eigin hluta	274	0
Vegið meðaltal útistandandi hluta á árinu	2.824	2.550
Hagnaður á hlut og þynntur hagnaður á hlut	0,14	0,09

25. Vaxtaberandi skuldir

Vaxtaberandi langtímaskuldir greinast þannig:	2012	2011
Skuldir við lánastofnanir	7.172	9.423
Næsta árs afborganir	(553)	(746)
Vaxtaberandi langtímaskuldir samtals	6.619	8.677
Vaxtaberandi skammtímaskuldir greinast þannig:		
Næsta árs afborganir langtímaskulda	553	746
Skammtímaskuld við banka	0	12
Vaxtaberandi skammtímaskuldir samtals	553	758
Vaxtaberandi skuldir samkvæmt efnahagsreikningi samtals	7.172	9.435

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

	2012		2011	
	Meðalvextir	Eftirstöðvar	Meðalvextir	Eftirstöðvar
Skuldir í DKK	7,00%	190	7,00%	262
Skuldir í ISK, óverðtryggðar	7,57%	6.982	7,10%	9.161
		7.172		9.423

Skýringar, framhald

27. Afborganir af langtímalánum greinast þannig á næstu ár:

	2012	2011
Afborganir 2012		746
Afborganir 2013	553	746
Afborganir 2014	522	7.894
Afborganir 2015	490	26
Afborganir 2016	476	11
Afborganir 2017	464	0
Afborganir síðar	4.667	0
Samtals	7.172	9.423

Þann 21. ágúst 2012 staðfesti félagið tvo nýja lánasamninga við viðskiptabanka sinn um endurfjármögnun veðskulda. Annars vegar var um að ræða óverðtryggt jafngreiðslulán til fimmtán ára að fjárhæð 7.000 millj. kr. og hins vegar eingreiðslulán til níu mánaða að fjárhæð 2.200 millj. kr. með framlengingarheimild til þriggja ára. Við endurfjármögnunina lækkuðu vextir félagsins nokkuð frá því sem áður var. Lán að fjárhæð 2.200 millj. kr. var greitt upp í september með hlutafjáraukningu.

Veðsetningar

Skuldir samstæðunnar við lánastofnanir eru tryggðar með veðum í rekstarfjármunum, eignarhlutum í dótturfélögum, bankainnstæðum, viðskiptakröfum og birgðum í samræmi við skýringar 16, 21 og 22.

28. Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir

Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir greinast þannig:	2012	2011
Viðskiptaskuldir	1.304	1.103
Aðrar skammtímaskuldir	849	729
Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir samtals	2.153	1.832

29. Fyrirframinnheimtar tekjur

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

30. Fjármálagerningar

a. Yfirlit

Eftirfarandi áhætta fylgir fjármálagerningum samstæðunnar:

- lánsáhætta
- lausafjáráhætta
- markaðsáhætta

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

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

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

Skýringar, framhald

30. Fjármálagerningar, frh.:

b. Lánsáhætta

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

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

Aldursgreining viðskiptakrafna er yfirfarin mánaðarlega og mynduð niðurfærsla vegna áætlaðrar virðisrýrnunar þeirra. Niðurfærslan er reiknuð hlutfallslega miðað við aldur viðskiptakrafna. Lagt er mat á áhættukröfur og ef ástæða þykir til, er færð sérstök niðurfærsla.

Mesta mögulega tap vegna lánsáhættu

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

	Skýring	Bókfært verð 2012	2011
Viðskiptakröfur og aðrar kröfur	22	2.774	2.798
Handbært fé		1.010	275
Samtals		3.784	3.073

Mesta mögulega tap samstæðunnar á viðskiptakröfum skiptast með eftirfarandi hætti eftir landsvæðum:

Ísland	2.282	2.382
Færeyjar	538	366
Samtals	2.820	2.748

Í árslok námu viðskiptakröfur á fimm stærstu viðskiptamenn samstæðunnar 540 millj. kr. (2011: 658 millj. kr.)

Virðisrýrnun viðskiptakrafna

Aldur viðskiptakrafna var eftirfarandi í árslok:	Nafnverð kröfu 2012	2011	Niðurfærsla 2012	2011
Ógjaldfallið	2.341	2.055	(55)	(52)
Gjaldfallið innan 90 daga	177	262	(24)	(18)
Gjaldfallið fyrir meira en 90 dögum	302	431	(202)	(91)
	2.820	2.748	(281)	(161)

Breytingar á niðurfærslu viðskiptakrafna á árinu greinast þannig:	2012	2011
Staða 1. janúar	(161)	(199)
(Gjaldfært) tekjufært á árinu	(120)	38
Staða 31. desember	(281)	(161)

Skýringar, framhald

30. Fjármálagerningar, frh.:

c. Lausafjáráhætta

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

Sjóðstreymisáætlanir eru gerðar mánaðarlega og spáð fyrir um lausafjárþörf. Samstæðan hefur aðgengi að skammtíma lánalínu hjá viðskiptabanka þess ef á þarf að halda. Ónýtt lánsheimild er 268 millj. kr. í árslok. (2011: 252 millj. kr.)

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

31. desember 2012	Bókfært verð	Umsamið sjóðstreymi	Innan árs	1 - 2 ár	2 - 5 ár	Meira en 5 ár
Fjárskuldir sem ekki eru afleiður:						
Vaxtaberandi skuldir	7.172	11.233	1.080	1.009	1.826	7.318
Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir	2.212	2.212	2.212	0	0	0
	9.384	13.445	3.292	1.009	1.826	7.318
31. desember 2011						
Fjárskuldir sem ekki eru afleiður:						
Vaxtaberandi skuldir	9.423	11.000	1.373	1.314	8.314	0
Viðskiptaskuldir og aðrar skammtímaskuldir	1.864	1.864	1.864	0	0	0
Skuldir við tengda aðila	324	324	324	0	0	0
	11.611	13.188	3.561	1.314	8.314	0

d. Markaðsáhætta

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

(i) Gjaldmiðlagengisáhætta

Starfrækslugjaldmiðill samstæðunnar er íslenskar krónur, en hluti tekna og innkaupa samstæðunnar er í öðrum gjaldmiðlum. Þeir gjaldmiðlar sem einkum skapa gengisáhættu eru evrur (EUR) og dollar (USD).
Áhætta samstæðunnar vegna erlendra gjaldmiðla var sem hér segir í nafnverðsfjárhæðum:

31. desember 2012	EUR	USD
Viðskiptakröfur	33	3
Handbært fé	101	14
Viðskiptaskuldir	(313)	(60)
Áhætta í efnahagsreikningi	(179)	(43)
31. desember 2011		
Viðskiptakröfur	19	8
Handbært fé	5	12
Viðskiptaskuldir	(138)	(49)
Áhætta í efnahagsreikningi	(114)	(29)

Skýringar, framhald

30. Fjármálagerningar, frh.:

d. Markaðsáhætta, frh.:

(i) Gjaldmiðlagengisáhætta, frh.:

Gengi helstu gjaldmiðla á árinu var sem hér segir:

	Meðalgengi		Árslokagengi	
	2012	2011	2012	2011
EUR	160,73	161,42	169,80	158,84
USD	125,05	116,07	128,74	122,71

Næmigreining

10% styrking íslensku krónunnar gagnvart erlendum gjaldmiðlum í árslok myndi hækka eigið fé og afkomu samstæðunnar um 22 millj. kr. fyrir tekjuskatt, (2011: 14 millj. kr.). Greiningin byggir á að allar aðrar breytur, þ.m.t. vextir, haldist óbreyttar. Greiningin var unnin með sama hætti fyrir árið 2011.

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

(ii) Vaxtaáhætta

Lántökur samstæðunnar eru allar með breytilegum vöxtum. Samstæðan ver sig ekki sérstaklega fyrir breytingum á vöxtum. Vaxtaberandi fjárskuldir samstæðunnar greinast með eftirfarandi hætti í lok ársins:

	2012	2011
Fjárskuldir með breytilega vexti	7.172	9.435

Breyting á vöxtum um 100 punkta hefði breytt afkomu um 72 millj. kr. fyrir tekjuskatt (2011: 94 millj. kr.). Samstæðan er hvorki með fjáreignir né fjárskuldir á föstum vöxtum.

e. Gangvirði

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

31. Eiginfjárstýring

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

Félaginu ber ekki að fylgja ytri reglum um lágmarks eiginfjárstöðu.

32. Sjóðstreymisyfirlit

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

	2012	2011
Hagnaður ársins	400	227
Rekstarliðir sem hafa ekki áhrif á fjárstreymi:		
Afskriftir rekstrarfjármuna	1.233	1.205
Afskriftir óefnislegra eigna	291	264
Hrein fjármagnsgjöld	663	678
Hagnaður af sölu rekstrarfjármuna	(6)	(5)
Skatteign, breyting	171	42
Veltufé frá rekstri fyrir vexti og tekjuskatt	2.752	2.411
Birgðir, (hækkun) lækkun	(109)	15
Skammtímakröfur, hækkun	(18)	(58)
Skammtímaskuldir, hækkun	172	32
Fyrirframinnheimtar tekjur, lækkun	(52)	(47)
Handbært fé frá rekstri fyrir vexti og tekjuskatt	2.745	2.353

Skýringar, framhald

33. Rekstrarleiga

Leiga sem leigutaki	2012	2011
Rekstrarleigugreiðslur greinast þannig:		
Innan árs	218	206
Eftir 1-5 ár	774	753
Eftir meira en 5 ár	1.584	1.676
Samtals	2.576	2.635

Samstæðan hefur gert rekstrarleigusamninga um fasteignir og áhöld og tæki til allt að nítján ára. Á árinu 2012 voru 209 millj. kr. (2011: 173 millj. kr.) gjaldfærðar í rekstrarreikningi vegna rekstrarleigusamninga.

34. Tengdir aðilar

Skilgreining tengdra aðila

Aðilar teljast vera tengdir aðilar ef þeir fara með bein eða óbein yfirráð í félaginu eða hafa vald til að stjórna fjárhags- og rekstrarstefnu þess. Meðal tengdra aðila samstæðunnar eru: Lykilstjórnendur, nánir fjölskyldumeðlimir lykilstjórnenda og félög þar sem lykilstjórnendur eða nánir fjölskyldumeðlimir þeirra fara með yfirráð í eða hafa veruleg áhrif á. Hluthafar sem fara með yfirráð eða hafa veruleg áhrif teljast einnig tengdir aðilar.

Viðskipti við stjórn og lykilstjórnendur

Laun og hlunnindi til stjórnenda samstæðunnar vegna starfa fyrir félög samstæðunnar og eignarhlutir í félaginu greinast þannig:

	Laun og hlunnindi	Fjöldi hluta í árslok 2012
Stjórn:		
Þór Hauksson, stjórnarformaður	2,1*	
Anna Guðný Aradóttir, stjórnarmaður	0,6	
Erna Eiríksdóttir, stjórnarmaður	1,8	
Helga Viðarsdóttir, stjórnarmaður	2,3	
Vilmundur Jósefsson, stjórnarmaður	1,9	274.790
Kristinn Pálmason, varamaður	0,4*	
Hildur Dungal, varamaður	0,0	
Reimar Snæfells Pétursson, fyrrv. stjórnarmaður	1,9	388.016
Brynja Guðmundsdóttir, fyrrv. stjórnarmaður	0,5	
Einar Páll Tamimi, fyrrv. stjórnarmaður	0,6	
Lykilstjórnendur:		
Ómar Svavarsson, forstjóri Fjarskipta hf.	36,7	63.492
Gudny Langgaard, forstjóri Kall P/F	20,1	
Fimm framkvæmdastjórar samstæðunnar	112,2	317.460

* Fjárhæðin var greidd til Framtakssjóðs Íslands slhf.

Með eignarhlutum eru taldir eignarhlutir maka og ófjárráða barna ásamt eignarhlutum í eigu félaga sem stjórnendurnir ráða.

Önnur viðskipti við stjórn og lykilstjórnendur eru mjög óverulegur þáttur í starfsemi samstæðunnar. Skilyrði og skilmálar viðskiptanna voru sambærileg við það sem gerist í viðskiptum við ótengda aðila og eru þessi viðskipti því flokkuð sem slík.

Viðskipti við hluthafa

Sala á vörum og þjónustu til hluthafa og félaga tengdra þeim nam 259 millj. kr. á árinu 2012 (2011: 263 millj. kr.), en kaup á vörum og þjónustu námu 345 millj. kr. (2011: 442 millj. kr.).

Skýringar, framhald

35. Dótturfélag

Fjarskipti hf. átti eitt dótturfélag í árslok 2012 eins og í ársbyrjun. Dótturfélagið P/F Kall í Færeyjum er að fullu íeigu félagsins.

36. Veðsetningar og ábyrgðarskuldbindingar

Á eignum samstæðunnar hvílir tryggingarbréf að fjárhæð 7.154 millj. kr. (USD 58,3 millj.) til tryggingar öllum skuldum og skuldbindingum Fjarskipta hf. við Landsbankann í árslok 2012. Veðið nær til fasteigna og lausafjár, þ.m.t. veð í bifreiðum, fjarskiptabúnaði, leigusamningum, afnotasamningum, vörubirgðum, viðskiptakröfum og vörumerkjum.

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

Stjórnarháttayfirlýsing

Óendurskoðað

Með þessari yfirlýsingu um stjórnarhætti Fjarskipta hf. (Vodafone) er félagið að fylgja leiðbeiningum um stjórnarhætti fyrirtækja sem gefnar eru út af Viðskiptaráði Íslands í samstarfi við Samtök atvinnulífsins og NASDAQ OMX Iceland hf., með það að markmiði að styrkja innviði Fjarskipta hf. og auka gegnsæi.

Lög og reglur

Stjórnarhættir Fjarskipta hf. taka mið af lögum nr. 2/1995 um hlutafélög, samþykktum félagsins og starfsreglum stjórnar. Lögin má nálgast á vef Alþingis, www.althingi.is. Félagið fylgir einnig leiðbeiningum um stjórnarhætti.

Leiðbeiningar um stjórnarhætti fyrirtækja er hægt að nálgast á heimasíðu Viðskiptaráðs Íslands, www.vi.is.

Stjórn Fjarskipta hf. árið 2012

Í stjórn Fjarskipta sitja fimm aðalmenn og eru þeir allir kosnir á aðalfundi félagsins til eins árs í senn. Forstjóri situr stjórnarfundi auk þess sem framkvæmdastjóri rekstrarsviðs situr fundina sem ritari stjórnar. Stjórn félagsins ásamt forstjóra fer með æðsta vald í málefnum félagsins milli hluthafafunda og ber meginábyrgð á rekstri þess. Stjórnin hefur lögbundnu hlutverki að gegna sem henni ber sjálfri að annast nema heimild sé veitt í lögum til að framselja valdið með umboði.

Á starfsárinu 2012 hittust stjórnarmenn á 15 formlegum stjórnarfundum. Almennt er mæting stjórnarmanna góð á stjórnarfundi og var stjórn ákvörðunarbær á öllum fundum ársins. Í forföllum aðalmanna eru varamenn kallaðir til fundar.

Breytingar urðu á stjórn Fjarskipta hf. á hluthafafundi þann 9. nóvember 2012 þar sem Reimar Pétursson hætti sem aðalmaður í stjórn og varamaðurinn Anna Guðný Aradóttir var kosin í aðalstjórn félagsins. Hildur Dungal var í kjölfarið kosin inn í varastjórn í stað Önnu Guðnýjar. Í árslok 2012 var stjórn og varastjórn Fjarskipta hf. skipuð eftirtöldum:

Aðalmenn

Þór Hauksson, stjórnarformaður, er fæddur árið 1972 og er hann fjárfestingastjóri hjá Framtakssjóði Íslands. Hann var fyrst kosinn í stjórn félagsins 24. janúar 2011. Þór hefur BA, MA og MBA gráðu í stjórnmála- og viðskiptafræði. Hann situr einnig í stjórn Advania hf. og N1 hf. Framtakssjóður Íslands, vinnuveitandi Þórs, á 19,4% eignarhlut í félaginu.

Anna Guðný Aradóttir er fædd árið 1956 og er forstöðumaður markaðs- og samskiptadeildar Samskipa hf. Hún var fyrst kosin sem varamaður í stjórn félagsins 29. ágúst 2012, en síðan sem aðalmaður í stjórn félagsins 9. nóvember 2012. Hún hefur lokið viðskipta- og rekstrarnámi frá Háskóla Íslands og hefur MBA gráðu frá Háskólanum í Reykjavík. Anna situr einnig í stjórn Stafa lífeyrissjóðs. Anna á ekki eignarhluti í félaginu.

Erna Eiríksdóttir er fædd árið 1963 og er forstöðumaður fjárfestatengsla hjá Eimskip. Hún var fyrst kosin í stjórn félagsins 4. apríl 2012. Hún hefur Cand. oecon. gráðu, MBA gráðu og próf í verðbréfaviðskiptum. Erna situr einnig í stjórn Íslandssjóða hf. og er varamaður í stjórn Advania hf. Erna á ekki eignarhluti í félaginu.

Helga Viðarsdóttir er fædd árið 1974 og er framkvæmdastjóri Trico ehf. Hún var fyrst kosin í stjórn félagsins 2. mars 2011. Hún hefur BSc gráðu í rekstrarfræði og MSc gráðu í viðskiptafræði. Helga á ekki eignarhluti í félaginu.

Vilmundur Jósefsson er fæddur árið 1949 og er framkvæmdastjóri Svartár ehf. Hann hefur verið formaður Samtaka atvinnulífsins frá árinu 2009. Hann var fyrst kosinn í stjórn félagsins 4. apríl 2012. Vilmundur er viðskiptafræðingur að mennt. Hann situr einnig í stjórn MP banka hf., Stáss ehf. og Svartár ehf. Vilmundur á 0,047% hlut í félaginu og fjárhagslega tengdur aðili honum á 0.034% hlut.

Varamenn

Kristinn Pálmason er fæddur árið 1980 og er fjárfestingastjóri hjá Framtakssjóði Íslands. Hann var fyrst kosinn varamaður í stjórn félagsins 2. mars 2011. Hann hefur BS í viðskiptafræði og MS í fjármálum fyrirtækja frá Háskólanum í Reykjavík. Kristinn situr einnig í stjórn N1 hf. og Promens hf.
Kristinn á ekki eignarhluti í félaginu.

Hildur Dungal er fædd árið 1971 og er starfandi lögfræðingur. Hún var fyrst kosin varamaður í stjórn félagsins 9. nóvember 2012. Hún hefur lokið embættisprófi í lögfræði frá Háskóla Íslands. Hildur situr einnig í stjórn Nýherja hf.
Hildur á ekki eignarhluti í félaginu.

Allir stjórnarmenn félagsins teljast vera óháðir félaginu og stórum hluthöfum fyrir utan Þór Hauksson og Kristin Pálmason, sem eru starfsmenn stærsta hluthafa félagsins, Framtakssjóðs Íslands.

Stjórnarháttayfirlýsing , framhald

Helstu hlutverk stjórnar

- Meginhlutverk stjórnar Fjarskipta hf. er að marka félaginu stefnu og að hafa eftirlit með framkvæmd hennar. Kjarni stefnunnar er að félagið sé fyrirmyndarfyrirtæki og að hagsmunir viðskiptavina, eigenda, starfsmanna og þjóðfélagsins í heild séu hafðir að leiðarljósi. Áhersla er lögð á traustan og arðbæran rekstur og að rekstraráhætta sé lágmörkuð.
- Gæta þess að starfsemi félagsins sé í samræmi við tilgang þess samkvæmt samþykktum og marka stefnu félagsins.
- Taka ákvarðanir í málum sem telja verður óvenjuleg eða mikilsháttar.
- Gæta þess að skipulag félagsins og starfsemi sé jafnan í góðu horfi, t.d. hvað varðar reikningsskil, innra eftirlit og fjárhagsáætlanir.
- Sjá til þess að nægilegt eftirlit sé haft með reikningshaldi og meðferð fjármuna félagsins.
- Ráða forstjóra og veita honum lausn.
- Útbúa starfslýsingu forstjóra, sem afhenda á samhliða undirritun ráðningarsamnings, og skipurit fyrir framkvæmdastjórn.

Starfsreglur stjórnar

Núgildandi starfsreglur stjórnar voru samþykktar og undirritaðar af stjórn þann 14. september 2012. Starfsreglur stjórnar eru aðgengilegar á heimasíðu félagsins.

Árangursmat stjórnar

Stjórn félagsins hefur ekki framkvæmt formlegt árangursmat, en slíkt mat verður framkvæmt á starfsárinu 2013.

Forstjóri Fjarskipta hf.

Forstjóri félagsins, Ómar Svavarsson, hefur með höndum stjórn á daglegum rekstri félagsins og kemur fram fyrir hönd þess í málum sem varða venjulegan rekstur. Hlutverk hans er skilgreint nánar í samþykktum félagsins, starfsreglum stjórnar og ráðningarsamningi.

Ómar Svavarsson er fæddur árið 1969 og hefur gegnt starfi forstjóra Fjarskipta hf., áður Fjarskipta ehf., frá því í nóvember 2009. Hann er viðskiptafræðingur að mennt, útskrifaðist frá Háskóla Íslands árið 1995 með Cand. Oecon gráðu. Áður en Ómar hóf störf hjá félaginu starfaði hann sem framkvæmdastjóri einstaklingssviðs hjá Sjóvá. Ómar gegnir jafnframt stöðu stjórnarformanns P/F Kall (Vodafone) í Færeyjum. Hann á 0,019% hlut í félaginu en hefur ekki gert kaupréttarsamning við félagið.

Undirnefndir stjórnar

Í endurskoðunarnefnd Fjarskipta hf. sitja þrír nefndarmenn og eru þeir allir skipaðir af stjórn félagsins til eins árs í senn. Endurskoðunarnefnd hefur sett sér starfsreglur og voru þær samþykktar á stjórnarfundi félagsins 4. júlí 2012. Hlutverk nefndarinnar er m.a. að tryggja gæði ársreikninga og annarra fjármálaupplýsinga félagsins og óháði endurskoðenda þess. Endurskoðunarnefnd skal yfirfara stjórnarháttayfirlýsingu félagsins ár hvert. Endurskoðunarnefnd skal skila skýrslu um störf sín til stjórnar árlega.

Í árslok 2012 var endurskoðunarnefnd Fjarskipta hf. skipuð Ernu Eiríksdóttur, formanni nefndarinnar, Helgu Viðarsdóttur og Kristni Pálmasyni. Nefndin kom saman þrisvar sinnum á árinu. Allir nefndarmenn eru óháðir endurskoðendum Fjarskipta hf., daglegum stjórnendum og stórum hluthöfum þess, að undanskyldum Kristni Pálmasyni, sem er starfsmaður Framtakssjóðs Íslands.

Í starfskjaranefnd Fjarskipta hf. sitja þrír nefndarmenn og eru þeir skipaðir af stjórn félagsins til eins árs í senn. Starfskjaranefnd hefur sett sér starfsreglur og voru þær samþykktar á stjórnarfundi félagsins 14. september 2012. Hlutverk nefndarinnar er að undirbúa og framkvæma tillögur að kjörum stjórnarmanna og semja við daglega stjórnendur. Starfskjaranefnd útbýr starfskjarastefnu Fjarskipta hf.

Í árslok 2012 var starfskjaranefnd Fjarskipta hf. skipuð Þór Haukssyni, formanni, Vilmundi Jósefssyni og Önnu Guðnýju Aradóttur. Nefndin kom saman fjórum sinnum á árinu. Allir nefndarmenn eru óháðir félaginu og stórum hluthöfum þess nema Þór Hauksson sem er starfsmaður Framtakssjóðs Íslands.

Stjórnarháttayfirlýsing , framhald

Undirnefndir stjórnar, frh.:

Starfsreglur undirnefnda eru aðgengilegar á skrifstofu félagsins.

Fjarskipti hf. hefur ekki skipað sérstaka tilnefningarnefnd þar sem stjórnarformaður Fjarskipta hf. hefur tekið við framboðum aðila og upplýst stjórn um framboðin. Stjórnin hefur síðan í kjölfarið metið hæfi þeirra og lögmæti framboðsins líkt og lög gera ráð fyrir.

Framkvæmdastjórn Fjarskipta hf. árið 2012

Forstjóri og framkvæmdastjórar mynda framkvæmdastjórn fyrirtækisins og ber hún ábyrgð á daglegum rekstri þess og fylgni við rekstraráætlanir. Framkvæmdastjórn hittist einu sinni í viku og oftar ef þurfa þykir. Framkvæmdastjórar félagsins voru eftirtaldir í árslok 2012:

Björn Víglundsson, framkvæmdastjóri sölusviðs:
Ber ábyrgð á tekjum Vodafone á einstaklings- og fyrirtækjamarkaði. Sölustarf félagsins er á hans ábyrgðarsviði, ásamt virðisstýringu núverandi viðskipta. Þá hefur Björn yfirumsjón með viðskiptaþróun félagsins, þ.m.t. vöruþróun, líftímastýringu núverandi vöruframboðs og sköpun nýrra viðskiptatækifæra.

Hrannar Pétursson, framkvæmdastjóri samskiptasviðs:
Ber ábyrgð á stefnu félagsins í málum er varða samskipti við helstu hagsmunahópa Vodafone, þ.e. samskipti við starfsmenn (mannauðsmál), samskipti við markaðinn (markaðsmál), samskipti við eftirlitsaðila og stofnanir (lögfræðimál) og samskipti við fjölmiðla (almannatengsl) og fjárfesta (fjárfestatengsl). Hlutverk Hrannars er þannig að móta sýn félagsins í ofangreindum málaflokkum, tryggja að viðeigandi markmið séu sett og að ákvörðunum sé hrint í framkvæmd.

Hrönn Sveinsdóttir, framkvæmdastjóri rekstrarsviðs:
Ber ábyrgð á daglegum rekstri rekstrarsviðs, miðlægri þjónustu við önnur svið Vodafone er varða fjármál, gæða- og öryggismál, eignaumsýslu og aðfangastýringu. Undir rekstrarsvið heyra fjármál, hagdeild, aðfangastýring og gæða- og öryggismál. Hrönn ber ábyrgð á fjármálum og reikningsskilum Vodafone gagnvart eigendum félagsins og stjórn, ytri samskiptum við fjármálastofnanir og endurskoðendur. Hrönn sinnir starfi ritara stjórnar Fjarskipta hf.

Jóhann Másson, framkvæmdastjóri þjónustusviðs:
Ber ábyrgð á þjónustu við viðskiptavini félagsins. Undir sviðið heyrir viðskiptaráðgjöf, viðskiptavernd og þjónustuver. Viðskiptaráðgjöf er ábyrg fyrir viðskiptastjórnun gagnvart lykilviðskiptavinum á fyrirtækjamarkaði, viðskiptavernd er ábyrg fyrir lágmörkun brottfalls og þjónustuver sér um alla svörun og annars stigs þjónustu við viðskiptavini Vodafone ásamt uppsetningum og nýtengingum.

Kjartan Briem, framkvæmdastjóri tæknisviðs:
Ber ábyrgð á daglegum rekstri og framþróun tæknikerfa Vodafone, bæði fjarskipta- og upplýsingakerfa, ásamt því að taka virkan þátt í stefnumótun og stjórnun félagsins. Kjartan ber ábyrgð á heildsölu Vodafone til annarra fjarskiptafyrirtækja. Tekur þátt í samskiptum við opinberar stofnanir (Samkeppniseftirlitið, Póst- og fjarskiptastofnun o.fl.) vegna fjarskiptamála.

Stjórnarháttayfirlýsing , framhald

Ársreikningur félagins

Reikningsár Fjarskipta hf. er almanaksárið. Ársreikningar félagsins fyrir árin 2010, 2011 og árshlutareikningar 30. júní og 30. september 2012 eru aðgengilegir á heimasíðu félagsins.

Gildi félagsins, siðareglur og stefna um samfélagslega ábyrgð

Gildi félagsins eru:

- Speed – Við erum hugrökk , einbeitt og vinnum hratt.
- Simplicity – Við einföldum lífið fyrir viðskiptavini okkar.
- Trust – Við erum traust og áreiðanleg.

Það er stefna félagsins að gæta jafnréttis starfsmanna á öllum sviðum. Í jafnréttisstefnu félagsins kemur fram að leitast er við að gæta fyllsta jafnréttis kynjanna. Þess er gætt að starfsmönnum sé ekki mismunað á grundvelli kynþáttar eða þjóðernis, kynhneigðar, aldurs, trúar, skoðana eða annarra þátta. Lögð er áhersla á að allir starfsmenn séu metnir að verðleikum og að umburðarlyndi sé ríkjandi þáttur í samskiptum. Stuðlað er að fjölbreytileika í starfsmannahópi til að endurspegla stóran viðskiptavinahóp félagsins, með það að markmiði að nýta sem best hæfileika hvers og eins.

Vodafone tekur virkan þátt í margvíslegum samfélagsmálum með stuðningi af ýmsum toga. Fjöldi aðila leitar til Vodafone eftir stuðningi eða samstarfi og þarf því að velja vandlega þau verkefni sem félagið styrkir.

Meðal verkefna og félaga sem Vodafone studdi á árinu 2012 voru: UNICEF, Mottumars Krabbameinsfélagsins, Slysavarnarfélagið Landsbjörg, Menningarnótt í Reykjavík, Listahátíð í Reykjavík, Afmælishátíð Akureyrarbæjar, Vodafone Rey Cup, Handknattleiksakademía Íslands og fjölmörg íþrótta- og tómstundafélög sem sinna gróskumiklu starfi.

Félagið hefur skráðar siðareglur og voru þær samþykktar af framkvæmdastjórn félagsins 15. október 2012.

Upplýsingar um brot á reglum sem viðeigandi eftirlits- og/eða úrskurðaraðili hefur ákvarðað

Fjarskipti hf. hlaut hvorki dóm né sektir af hálfu eftirlits- eða úrskurðaraðila á árinu 2012.

Helstu þættir innra eftirlits og áhættustýring félagsins

Reglulegur hluti af starfsemi félagsins er að hafa eftirlit með helstu þáttum í rekstri fyrirtækisins og tryggja þannig samfellu í rekstri og lágmörkun áhættu. Áhættustýring er samofin ábyrgð við daglegan rekstur félagsins. Uppbygging fjarskiptakerfis tekur mið að þeirri áhættu sem felst í rekstri slíkra kerfa og er áhættan lágmörkuð með skilgreindri viðbragðsáætlun og varaleiðum. Viðtækar úttektir eru gerðar á helstu þáttum í rekstri félagsins, t.d. á ytra og innra öryggi kerfa, getu gagnaflutningsneta, á upplýsingaöryggi, á viðkvæmum ferlum sem og fjármálaferlum félagsins.

Gæða- og öryggisráð ber ábyrgð á áhættustýringu, úttekt á gæða- og öryggismálum, fylgni við lög, meðferð trúnaðarupplýsinga, upplýsingaöryggi sem og raunlægu öryggi. Skilgreindar hafa verið boðleiðir til að tilkynna öll frávik og ábendingar frá starfsfólki er varða öryggisbrot, öryggisrof eða um það sem betur má fara. Í gæða- og öryggisráði situr framkvæmdastjórn félagsins og gæða- og öryggisstjóri sem fer með daglega úrvinnslu mála. Ráðið fundar einu sinni í mánuði.

Stjórn fer a.m.k. einu sinni á starfsári yfir helstu þætti innra eftirlits og áhættustýringu félagsins.

Félagið hefur ekki innri endurskoðanda, en endurskoðendur félagsins vinna afmarkaðar úttektir á ferlum félagsins.

Hluthafar félagsins

Félagið er hlutafélag og upplýsingar um helstu eigendur þess er að finna á heimasíðu félagsins, www.vodafone.is.

Ársfjórðungayfirlit

Óendurskoðað

Ársfjórðungayfirlit

Rekstur samstæðunnar greinist þannig á ársfjórðunga:

	1. Ársfjórðungur	2. Ársfjórðungur	3. Ársfjórðungur	4. Ársfjórðungur	Samtals
Árið 2012					
Seldar vörur og þjónusta	3.216	3.409	3.393	3.327	13.345
Kostnaðarverð seldra vara og þjónustu	(1.891)	(1.942)	(1.847)	(1.977)	(7.657)
Framlegð	1.325	1.467	1.546	1.350	5.688
Aðrar rekstrartekjur	2	4	0	0	6
Rekstrarkostnaður	(1.008)	(1.180)	(1.116)	(1.146)	(4.450)
Rekstrarhagnaður	319	291	430	204	1.244
Fjármunatekjur	16	11	15	18	60
Fjármagnsgjöld	(189)	(192)	(184)	(158)	(723)
Hrein fjármagnsgjöld	(173)	(181)	(169)	(140)	(663)
Hagnaður fyrir tekjuskatt	146	110	261	64	581
Tekjuskattur	(27)	(24)	(119)	(11)	(181)
Hagnaður	119	86	142	53	400
Þýðingarmunur	0	(2)	6	36	40
Heildarhagnaður	119	84	148	89	440
EBITDA	696	674	797	601	2.768
Handbært fé frá rekstri	352	461	901	581	2.295
Fjárfestingarhreyfingar	(235)	(183)	(223)	(630)	(1.271)
Fjármögnunarhreyfingar	(150)	(173)	64	(37)	(296)
Árið 2011					
Seldar vörur og þjónusta	3.024	3.315	3.366	3.248	12.953
Kostnaðarverð seldra vara og þjónustu	(1.861)	(1.993)	(2.013)	(2.042)	(7.909)
Framlegð	1.163	1.322	1.353	1.206	5.044
Aðrar rekstrartekjur	4	0	(2)	3	5
Rekstrarkostnaður	(968)	(1.114)	(1.041)	(979)	(4.102)
Rekstrarhagnaður	199	208	310	230	947
Fjármunatekjur	15	18	13	17	63
Fjármagnsgjöld	(200)	(174)	(169)	(198)	(741)
Hrein fjármagnsgjöld	(185)	(156)	(156)	(181)	(678)
Hagnaður fyrir tekjuskatt	14	52	154	49	269
Tekjuskattur	(3)	(10)	(25)	(4)	(42)
Hagnaður	11	42	129	45	227
Þýðingarmunur	0	42	0	(21)	21
Heildarhagnaður	11	84	129	24	248
EBITDA	567	576	673	600	2.416
Handbært fé frá rekstri	408	294	693	321	1.716
Fjárfestingarhreyfingar	(303)	(390)	(301)	(378)	(1.372)
Fjármögnunarhreyfingar	(171)	(183)	(204)	(184)	(742)

Sigga Hauks
Snorri
Sigsi Alfreðs
Sigga Svarfdal
Villi Eiriks.
Ingimundur Grímur.
Freyr Arsson
Elísabet A.
ÁRNI RAGNAR
Margrét
Rakel Ýr
Stella
Valli
BÖSS
Elelabörg
Halldóra H
Tryggvi Ari
Una
HAFRÚN SIF
BJÖRK