

**МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ АД - СКОПЈЕ**

Адреса: Кеј 13-ти Ноември бр. 6, 1000 Скопје, Р. Македонија

**ГОДИШЕН ИЗВЕШТАЈ
за работењето на Македонски Телеком АД – Скопје во 2019 година**

Овој Годишен извештај за работењето се однесува на Македонски Телеком АД – Скопје, (во понатамошниот текст: „МКТ“).

Вкупните приходи во 2019 година се зголемени како резултат на континуираното зголемување на базата на претплатници во сите сегменти. Повисоките приходи од мобилна телефонија произлегуваат од мобилни неговорни услуги (мобилен интернет), додека приходите од мобилни говорни услуги покажуваат тренд на намалување. Приходите од фиксна телефонија се стабилни, намалувањето на приходите од фиксни говорни услуги е компензирано со растечкиот тренд на приходите од IPTV. За одржување на позитивните резултати забележани во 2019 година, МКТ има интенција за понатамошен развој на интегрирана понуда Magenta, висок квалитет на мрежата и позиција на пазарот како врвен давател на услуги.

На крајот на 2019 година, МКТ имаше 215.810 говорни пристапни фиксни линии во споредба со 212.356 на крајот на 2018 година. Бројот на вкупен широкопојасен пристап е зголемен со 204.247 на крајот од 2019 година, во споредба со 196.263 на крајот на 2018 година. Бројот на корисници на IPTV на крајот од 2019 година достигна 136.372 корисници (вклучително Magenta1, 3 Play и други ТВ услуги), што претставува зголемување од 6,2% во однос на крајот на 2018 година. Бројот на FTTH корисници достигна 60.172 корисници на крајот на 2019 година, што значи зголемување од 24% од крајот на 2018 година.

МКТ имаше 1.219.797 претплатници на мобилна телефонија на крајот од 2019 година, во споредба со 1.205.728 на крајот од 2018 година. Густината на претплатници на пазарот на мобилна телефонија во Македонија изнесува 103,8%, што покажува континуиран тренд на поседување на повеќе SIM картички од страна на едно лице. Како резултат на заситеноста на пазарот, МКТ става посебен фокус на задржувањето на корисниците со цел да го заштити уделот на пазарот.

МКТ регистрираше пораст на базата на претплатници во три сегменти: постпејд, широкопојасен пристап и ТВ претплатници. Од крај на К2 2019 МКТ стана единствен најголем ТВ оператор (во однос на базата на корисници на ТВ услуги) во Северна Македонија

MAGENTA 1 продолжи да биде главна понуда на производи на МКТ како во сегментот на деловни корисници така и во сегментот на приватни корисници. Поедноставувањето на понудата на производи и овозможување на дигитално корисничко искуство беа главните водечки насоки во во 2019 година.

Подолу се прикажани расположливите податоци за надоместоците за членовите на Одборот на директори на МКТ со активни мандати на 31 декември 2019 година*, а се однесуваат на применливиот период во 2019 година:

а) Податоци за примања во МКТ и во други друштва доколку членот е член на органи на управување и во други друштва (плата, надоместоци на плата, надоместок за членство, бонус, осигурување и други права)

Име и презиме (применлив период)	Компанија каде членот е член на орган на управување	Плата	Надоместоци на плата	Надоместок за членство	Бонус	Осигурување	Други права
Назим Буши	Македонски Телеком АД – Скопје (неизвршен член и Претседател на Одбор на директори)	0	0	МКД 310.000 (месечно нето)	0	0	Нема
Сашо Велески	Македонски Телеком АД – Скопје (неизвршен член и Заменик претседател на Одбор на директори)	0	0	МКД 93.000 (месечно нето)	0	0	Нема
Андреас Маиерхофер	T-Mobile Polska S.A (Претседател на Одбор на директори)	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
	Македонски Телеком АД – Скопје (неизвршен член на Одбор на директори)	0	0	0	0	0	Нема
Давид Коприва	Македонски Телеком АД – Скопје (независен член на Одбор на директори)	0	0	0	0	0	Нема
Карој Швјјингер	Vidonet Zrt.	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
	Македонски Телеком АД – Скопје (неизвршен член на Одбор на директори)	0	0	0	0	0	Нема
Јанош Тремел	Vidonet Zrt.	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
	Kalásznet Kft.	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
	Македонски Телеком АД – Скопје(неизвршен член на Одбор на директори)	0	0	0	0	0	Нема

Питер Фаил	Македонски Телеком АД – Скопје (независен член на Одбор на директори)	0	0	0	0	0	Нема
Борче Сиљаноски	Македонски Телеком АД – Скопје (неизвршен член на Одбор на директори)	0	0	0	0	0	Нема
Владимир Ивановски	Македонски Телеком АД – Скопје (неизвршен член на Одбор на директори)	0	0	0	0	0	Нема
Сашо Симјановски	Македонски Телеком АД – Скопје (неизвршен член на Одбор на директори)	0	0	МКД 62.000 (месечно нето)	0	0	Нема
Мирослав Вујиќ	Македонски Телеком АД – Скопје (неизвршен член на Одбор на директори)	0	0	МКД 62.000 (месечно нето)	0	0	Нема
Дивна Јовковска - Ефтимоска	Македонски Телеком АД – Скопје (независен член на Одбор на директори)	0	0	МКД 62.000 (месечно нето)	0	0	Нема
Замир Мехмед	Македонски Телеком АД – Скопје (независен член на Одбор на директори)	0	0	МКД 62.000 (месечно нето)	0	0	Нема

б) Податоци за вработување доколку членот има засновано работен однос кај друг работодавач (назив на работодавач, дејност, висина на плата, надоместоци на плата, бонус, осигурување и други права).

Име и презиме (применлив период)	Назив на работодавач	Дејност на работодавач	Висина на плата	Надоместоци на плата	Бонус	Осигурување	Други права
Никола Љушев	Црногорски Телеком	Телекомуникации	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Назим Буши	Општина Чаир	Општина Чаир	МКД 24.000 (месечно нето)	Нема	Нема	Нема	Нема
Сашо Велески	Микрон Теџ. Доо Прилеп	Производство на индукциони и универзални мали електромотори	МКД 14.708 (месечно нето)	Нема	Нема	Нема	Нема
Андреас Маиерхофер	T-Mobile Poland S.A	Телекомуникации	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила

Давид Коприва	Deutsche Telekom AG	Телекомуникации	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Карој Швејнингер	Magyar Telekom Nyrt.	Телекомуникации	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Јанош Тремел	Magyar Telekom Nyrt.	Телекомуникации	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Питер Фаил	Deutsche Telekom AG	Телекомуникации	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Борче Сиљаноски	Deutsche Telekom AG	Телекомуникации	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Владимир Ивановски	Magyar Telekom Nyrt.	Телекомуникации	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила	Не се достапни поради применливите правила
Сашо Симјановски	ТТК Банка АД Скопје	Финансиски услуги	МКД 52.580 (месечно нето)	Нема	МКД 6.500	Нема	МКД 13.000
Мирослав Вујиќ	Адвокат Мирослав Вујиќ	Адвокат	МКД 30.000 (месечно нето)	Нема	Нема	Нема	Нема
Дивна Јовковска - Ефтимоска	Нема	Нема	Нема	Нема	Нема	Нема	Нема
Замир Мехмед	Нема	Нема	Нема	Нема	Нема	Нема	Нема

**овие податоци се презентираат во обем, форма и содржина добиени од односниот член на Одборот на директори и МКТ нема извршено каква било проверка на точноста или целосноста на таквите податоци.*

Дополнително, надоместоците за клучното раководство на МКТ, вклучувајќи ги и поврзаните даноци и придонеси, се прикажани подолу:

Во илјади денари	2019
Краткорочни користи за вработените (вклучувајќи ги поврзаните даноци)	69.454
Законски пензиски придонеси за краткорочните користи	9.196
Законски останати придонеси за краткорочните користи	4.604
Користи поради прекин на вработувањето	4.362
Долгорочни програми за стимулација	14.401
Останати плаќања	2.505
Вкупно	104.522

Дополнителни информации за финансиското работење на МКТ, оперативните и сметководствените политики, како и други релевантни обелоденувања, вклучувајќи и детали за истрагата за одредени договори за консултантски услуги, се дадени во Финансиските извештаи на МКТ за годината којашто завршува на 31 декември 2019 година.

Зделки со заинтересирана страна

Во продолжение се дадени детални податоци за зделки склучени со заинтересирана страна:

а) На својот вонреден состанок одржан на 29 октомври 2018 година, Одборот на директори на МКТ донесе Одлука за склучување на Договор за закуп на деловен простор со Оперативно-техничката агенција (во понатамошниот текст: „ОТА“), како зделка со заинтересирана страна, со оглед дека Владата на Република Северна Македонија е акционер на МКТ што поседува над 38% од акциите со право на глас.

Договорот е склучен за период од 5 години заклучно со 31 декември 2023, а предмет на закуп е простор кој е во сопственост на МКТ и се наоѓа во склоп на деловниот објект - зграда ТК Центар - Скопје, лоцирана на ул. Орце Николов бб во Скопје, за месечна закупнина во износ од 5.000 евра (без ДДВ).

б) Дополнително, на својот редовен состанок одржан на 21 март 2019 година, Одборот на директори на МКТ донесе Одлука за склучување Анекс кон Договорот за закуп на деловен простор со ОТА, како зделка со заинтересирана страна поради фактот објаснет погоре.

Со Анексот на Договорот се проширува предметот на закупот со дополнителен простор во сопственост на МКТ, опремен со мебел и ИТ опрема, што се наоѓа во веќе изнајмениот деловен простор што се наоѓа во склоп на деловниот објект - зграда ТК Центар - Скопје, лоцирана на ул. Орце Николов бб во Скопје, за месечна закупнина во износ од 2.583 евра (без ДДВ).

Регулатива и формирање на цени

За цели на усогласување со Рамковните директиви на ЕУ 2009, во март 2014 година беше донесен Законот за електронски комуникации („ЗЕК“) на Северна Македонија како примарно законодавство, и правилниците како секундарно законодавство.

На 19 декември 2014 година, беа донесени измени и дополнувања на ЗЕК. Една од најважните измени е имплементирана во член 75-а кој ги регулира цените за меѓународен роаминг. Во согласност со овој член, Агенцијата за електронски комуникации („Агенцијата“) има право со Решение да ги утврди максималните цени за услугите кои им се нудат на корисниците на роаминг од земјите со кои Република Северна Македонија има склучено договори за намалување на цените на роаминг услугите во јавните мобилни комуникациски мрежи.

Во март 2019 година, член 75-а беше изменет со цел да се овозможи проширување на RLAN регулативата (во роаминг како дома). На 5 април 2019 година, шест земји од Западен Балкан потпишаа договор со цел постепено укинување на дополнителните надоместоци за малопродажен роаминг до 1 јули 2021 година. Прописите за регионален роаминг на Западен Балкан беа инспирирани од Регулативата за роаминг на ЕУ. Поконкретно, договорот вклучува принцип RLAN (модел на роаминг како да си дома): од 1 јули 2021 година услугите за роаминг во регионот треба да се обезбедуваат по цените за националниот малопродажен сообраќај без дополнителен надомест за меѓународен роаминг. Договорот се применува само на териториите на земјите од Западен Балкан и нема влијание врз корисниците во Европската Унија. Земјите од Западен Балкан се: Албанија, Босна и Херцеговина, Косово, Северна Македонија, Црна Гора и Србија. Овој договор го заменува претходниот договор од 29 септември 2014 година потпишан од четири земји: Босна и Херцеговина, Северна Македонија, Црна Гора и Србија.

Во јули 2019 година, ЗЕК беше повторно изменет и беше додаден член 29-а со цел да се овозможи финансирање на Оперативно-техничката агенција. Со овој член, Агенцијата е должна да пренесе дел од средствата за финансирање на дејноста на Оперативно-техничката агенција, како што следува:

- 50% од вкупните реализирани приходи кои Агенцијата ги остварила за претходната календарска година од приходите од годишните надоместоци кои операторите ги плаќаат за надзор на пазарот, утврдени во годишниот извештај за работа на Агенцијата за претходната календарска година, усвоен од Комисијата на Агенцијата, и
- 10% од вкупните реализирани приходи кои Агенцијата ги остварила за претходната календарска

година од приходите од годишните надоместоци за користење на радиофреквенции од страна на имателите на одобренија за користење на радиофреквенции, утврдени во годишниот извештај за работа на Агенцијата за претходната календарска година, усвоен од Комисијата на Агенцијата.

Агенцијата е должна да ги исплати износите на Оперативно-техничката агенција најдоцна до 15 април во тековната година.

Беа додадени нови членови 71-а, 71-б, 71-в, 71-г и 71-д со кои се бара воспоставување на Национална канцеларија за бродбанд компетентност - НКБК (Broadband Competence Office) како експертско и советодавно тело за поддршка на инвестиции во бродбанд мрежи.

На 27 декември 2016 година, МКТ беше повторно назначен за давател на Универзална услуга („УУ“) за наредните 5 години за фиксни телефонски услуги и интернет од 2 Mbit/s, јавни телефонски говорници и еднаков пристап за крајни корисници со хендикеп за период од пет години почнувајќи од 1 јануари 2016 година.

Во април 2019 година, Министерството за информатичко општество и администрација подготви Национална стратегија за бродбанд во која што се утврдени следниве цели:

- До крајот на 2023 година, најмалку еден поголем град да биде покриен со 5G сигнал;
- До крајот на 2025 година, автопатите и магистралните патишта/главните коридори на основната и сеопфатна патна мрежа во државата утврдени од Агенцијата да бидат покриени со непрекинат 5G сигнал;
- До крајот на 2027 година, сите градови во државата да бидат покриени со непрекинат 5G сигнал;
- До крајот на 2029 година, секој да има можност за пристап до интернет преку 5G со минимална брзина на пристап до интернет од најмалку 100 Mbps;
- До крајот на 2029 година најмалку 50% од вкупниот број на претплатнички договори на домаќинствата во цела држава, да имаат пристап до интернет од најмалку 100 Mbps;
- До крајот на 2029 година, сите домаќинства по прифатлива цена да имаат можност за пристап до мрежа која овозможува брзина за превземање од најмалку 100 Mbps со можност за надградба на гигабитна брзина;
- До крајот на 2029 година, сите јавни институции (училишта, универзитети, истражувачки центри и други образовни установи, здравствени установи, министерства, судови, локални самоуправи и други државни органи и тела), да имаат симетричен пристап до интернет со брзина од најмалку 1 Gbps.

Регулирање на бизнисот на фиксна телефонија

МКТ е оператор со значителна пазарна моќ („ЗПМ“) на големопродажните пазари на фиксни телефонски мрежи и услуги, вклучувајќи го и пазарот за пристап до мрежите за пренос на податоци и изнајмени линии. МКТ како оператор со ЗПМ има обврска да им обезбеди на своите претплатници пристап до јавните телефонски услуги на кој било оператор со кој има воспоставено интерконекција врз основа на официјално потпишан договор за интерконекција.

Во 2017 година, двата релевантни малопродажни пазари за фиксна телефонија: 1. Пристап до јавна телефонска мрежа на фиксна локација и 2. Јавно достапни телефонски услуги на фиксна локација беа дерегулирани. Во основа на тоа, МКТ повеќе не е оператор со ЗПМ и нема ex-ante регулативи за малопродажни фиксни услуги.

Според подзаконската регулатива, МКТ има обврска да ги објавува референтните понуди за големопродажните производи за интерконекција, разврзан пристап на локална јамка („ULL“), локален битстрим пристап („BSA“), референтна понуда за пристап („RAO“) за обезбедување пристап до физичка инфраструктура и користење на специфични мрежни средства и терминирани сегменти на големопродажни изнајмени линии.

На 15 јули 2014 година, Агенцијата воведо обврска сите оператори со кабелска мрежна инфраструктура (вклучувајќи ја и МКТ) да изградат своја мрежа под земја и да ги пренесат своите постојни надземни мрежи под земја до крајот на 2020 година во градовите со над 15.000 жители. Дополнително, сите фиксни и мобилни оператори се обврзани во однос на целите од Дигиталната агенда да обезбедат широкопојасни услуги со

минимална брзина од 30 Mb/s за 100% од домаќинствата покриени со нивна мрежа и 100 Mb/s за 50% од домаќинствата покриени со нивна мрежа до крајот на 2020 година.

Правилникот за E-112 единствениот број за итни повици беше донесен на 27 октомври 2015 година (Службен весник бр. 184/2015). Иако обврските за операторите се дефинирани во правилникот, датумот за започнување со услугата не е утврден.

Регулирани големопродажни цени

Во мај 2017 година, Агенцијата донесе Решение за определување на МКТ како оператор со ЗПМ на големопродажните пазари, локален и централен пристап на фиксна локација, релевантните пазари, 3а и 3б. Со истата анализа на пазарот, А1 Македонија (претходно one.Vip) беше определен за оператор со ЗПМ за првпат, со исти регулаторни обврски како и МКТ. А1 Македонија е должен да нуди големопродажни широкопојасни услуги на DOCSIS технологија.

Кон средината на 2019 година, Агенцијата спроведе ERT тестирање (методологија за определување на цени што се користат за истиснување на конкуренција) за широкопојасни големопродажни услуги на пристапни мрежи од следната генерација што ги обезбедуваат двата доминантни оператори (МКТ и А1 Македонија). Со развиениот ERT модел ќе се тестира можноста за економично реплицирање на малопродажните пакети, вклучувајќи ги и широкопојасните услуги со брзини на пристап поголеми од 30 Mb/s.

Регулирање на бизнисот на мобилна телефонија

МКТ има право на користење на следниве радиофреквенции за јавни мобилни комуникациски системи:

- 2 x 12.5 MHz во опсегот 900 MHz, период на важност: 8 септември 2008 година – 8 септември 2018 година (10 години)
- 2 x 10 MHz во опсегот 1800 MHz, период на важност: 9 јуни 2009 година – 9 јуни 2019 година (10 години)
- 2 x 15 MHz во опсегот 2100 MHz, период на важност: 17 декември 2008 година – 17 декември 2018 година (10 години)
- 2 x 10 MHz во опсегот 800 MHz, период на важност: 1 декември 2013 година – 30 ноември 2033 година (20 години)
- 2 x 15 MHz во опсегот 1800 MHz, период на важност: 1 декември 2013 година – 30 ноември 2033 година (20 години)

2 x 15 MHz во опсегот 2100 MHz и 2 x 12.5 MHz во опсегот 900 MHz се продолжени до 2028 година и 2x10 MHz во опсегот 1800 MHz е продолжен до 2029 година.

Конкурентот А1 Македонија има право на користење на следниве радиофреквенции за јавни мобилни комуникациски системи:

- 2 x 12.5 MHz во опсегот 900 MHz
- 2 x 10 MHz во опсегот 2100 MHz
- 2 x 10 MHz во опсегот 800 MHz
- 2 x 15 MHz во опсегот 1800 MHz
- 2 x 10 MHz во опсегот 800 MHz
- 2 x 15 MHz во опсегот 1800 MHz

Времетраењето на двете лиценци кои се позиционирани во пониските делови на опсезите што претходно ги поседуваше А1 Македонија беше до 2017 година, 10 MHz во опсегот од 900 MHz и 10 MHz во опсегот од 1800 MHz и истекло на 23 март 2017 година.

Врз основа на барањето од А1 Македонија за продолжување на лиценцата, Агенцијата донесе Одлука бр. 0804-974 од 2 ноември 2016 година да не ги продолжи овие две лиценци. Оваа одлука се базира на ефикасно и ефективно користење на спектарот на фреквенции и потребата за ослободување на радиофреквенции за влез на трет мобилен оператор на пазарот за да се поттикне конкуренцијата. Во моментот овие радиофреквенции не

се доделени и не се достапни за продажба на постојните оператори. 2 x 15 MHz во опсегот од 2100 MHz е продолжена до 2028 година.

Малопродажните услуги што ги обезбедуваат операторите на мобилната мрежа во Република Северна Македонија во моментот не подлежат на ex-ante регулирање на цените.

МКТ е оператор со ЗПМ на големопродажниот пазар за услуги за завршување на говорни повици во мобилни комуникациски мрежи, со што му се наметнати неколку обврски: интерконекција и пристап, отсуство на дискриминација во однос на интерконекција и пристап, посебно сметководство и контрола на цени и сметководство на трошоци.

На почетокот на 2016 година, Агенцијата спроведе нови анализи на релевантниот пазар за започнување на повик во мобилна телефонија и донесе ново Решение за определување на оператор со ЗПМ во април 2016 година. Регулаторните правни лекови наложени од Агенцијата се: заедничка доминантност на А1 Македонија и МКТ, исти корективни мерки за обата оператори, обврска за мобилен пристап за сите хибридни видови на MVNO (вклучувајќи и Препродавач), цена базирана на трошоци за целосни MVNO и малопродажен минус (-35%) за Препродавач, обврска за пристап до MMS услуги и мобилни податоци базирани на технолошка неутралност (вклучувајќи и 4G пристап). Во јануари 2019 година, Агенцијата ги одобри новите намалени големопродажни цени за услуги за започнување на повик во мобилна телефонија (MVNO).

На постапката за наддавање во рамките на јавниот тендер што се одржа во август 2013 година беше доделен целиот опсег 790 – 862 MHz заедно со недоделените фреквенции во опсегот 1740 – 1880 MHz за LTE (Long Term Evolution) технологија. Сите 3 македонски мобилни оператори добија лиценца за LTE радиофреквенции од 2x10 MHz (во опсегот 790 – 862 MHz) и 2x15 MHz (во опсегот 1740 – 1880 MHz). Секоја лиценца беше добиена за еднократен надомест од 10,3 милиони евра (634.011 илјади денари). Лиценцата на МКТ важи 20 години, до 30 ноември 2033 година, со можност за продолжување до 20 години во согласност со ЗЕК.

Регулатива за аудиовизуелни медиумски услуги

Законот за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги беше изменет и дополнет на 28 декември 2018 година со тоа што беа воведени нови обврски за операторите што вршат реемитување на програмски сервиси. Со поднесување на пријавата за регистрирање на програмски сервиси до Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги, одговорното лице на операторот и одговорното лице на радиодифузерот доставува и изјава под целосна морална, материјална и кривична одговорност со која потврдува дека ги има уредено ТВ правата за реемитување на програмските сервиси на странскиот радиодифузер што планира да ги реемитува на целиот свој програмски сервис за територијата на Република Северна Македонија. Во случај на реемитување на било кој дел од програмскиот сервис на радиодифузер од друга држава, за кој програмски сервис радиодифузерот нема регулирани права за територијата на Република Северна Македонија, целата морална, материјална и кривична одговорност паѓа на операторот кој го реемитува тој програмски сервис. Постапката за утврдување на одговорноста за сторената повреда или прекршок, како и начинот на регистрирање на законски застапник на радиодифузер од друга држава ја пропишува Советот на Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги со подзаконски акт.

На 4 февруари 2019 година, беа усвоени дополнителни измени и дополнувања на Законот за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги: „Став (3) и став (4) од член 35 со кои се изменува член 143 од Законот за изменување и дополнување на Законот за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги („Службен весник на Република Северна Македонија“ бр. 248/2018) стапуваат во сила 60 дена по изборот на Советот на Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги, избран во согласност со Законот за изменување и дополнување на Законот за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги („Службен весник на Република Северна Македонија“ бр. 248/2018)“.

Погоре наведеното стапува во сила 60 дена по изборот на Советот на Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги. Со оглед дека новите членови на Советот се уште не се избрани, горенаведените измени и дополнувања сè уште не се имплементирани во пракса.

Конкуренција

Конкуренцијата во телекомуникацискиот бизнис е добро развиена речиси во сите сегменти. Двата главни интегрирани учесници на пазарот кои нудат целосно портфолио на фиксни и мобилни услуги го обликуваат телекомуникацискиот пазар во Северна Македонија.

Вип Оператор, како подружница на Групацијата Телеком Австрија, се спои со ОНЕ, подружница на Телеком Словенија. Спојувањето беше консолидирано на 1 октомври 2015 година. Во ноември 2017 година, Телеком Австрија стана целосен сопственик на компанијата, по откупот на преостанатиот удел од 45% од Телеком Словенија, како што е договорено со спојувањето. Во септември 2019 година, компанијата беше ребрендирана во „А1“.

А1 Македонија, како интегриран оператор нуди различни услуги: мобилни и фиксни говорни услуги, мобилен и фиксен широкопојасен интернет и телевизија. Главниот фокус беше ставен на постпејд услуги од мобилна телефонија како и на пакет конвергентни понуди од фиксна и мобилна телефонија.

Во сегментот на мобилна телефонија, коефициентот на склучени договори на А1 Македонија достигна 63% до К3 2019 година. Вкупната база на мобилни корисници се зголеми за 3,3% во однос на минатата година, како резултат на новата логика за производи што беше воведена во К2 2019 година, што утврдува известување за WiFi рутерите во мобилни постпејд (што претходно беа дел од известувањето во фиксниот сегмент, во говорни услуги и интернет) (извор: Телеком Австрија, извештај за К3 2019 година).

Во сегментот на фиксната телефонија, А1 Македонија нуди triple play пакети (фиксни говорни услуги /интернет/ТВ) и FMC производи. Во 2017 година воведоа широкопојасен интернет за домашна употреба преку 4G рутери и успеа значително да ја зголемат нивната база на корисници на фиксни широкопојасни услуги во 2018 година.

Телекабел е најголем давател на кабелски услуги меѓу 30 активни кабелски оператори, со силно присуство во региони каде МКТ има низок удел на пазарот. Во јануари 2019 година тие влегоа во бизнисот на мобилна телефонија, како MVNO на мрежата на МКТ што нуди постпејд услуги. Со нудење на сите фиксни и мобилни услуги, тие стануваат трет целосно интегриран учесник на пазарот.

Другите кабелски оператори исто така имаат значајна улога на телекомуникацискиот пазар, а како даватели на кабелска телевизија како нивна главна услуга, тие се добро етаблирани на македонскиот пазар. Повеќето од нив покрај ТВ услугите нудат и услуги за широкопојасен интернет и фиксни говорни услуги.

MVNO Луса-mobile влезе на пазарот во јули 2016 година, на мрежата на А1 Македонија, но оствари многу мал удел на пазарот до крајот на 2019 година (околу 2% според интерна проценка). Тие се ограничени само на припејд понуди и се фокусирани на меѓународни повици и податочни пакети.

Портфолиото на производи на сите оператори е базирано на пакет производи. Кабелските оператори формираат пакети составени од нивната понуда на ТВ, интернет и фиксни говорни услуги. Фиксните говорни услуги на кабелските оператори вообичаено се перципираат како услуга со дополнителна вредност. Бидејќи општо земено пазарот е ценовно чувствителен, перцепцијата на цените игра голема улога во изборот на корисниците, и поради тоа понудите на кабелските оператори се сметаат за поконкурентни од оние на МКТ во поглед на цените.

На 31 декември 2019 година, МКТ имаше проценет удел на малопродажниот пазар на фиксни говорни услуги од 62%, удел на малопродажниот пазар на фиксен широкопојасен интернет од 45% и удел на пазарот на ТВ услуги од 32% (извор: интерни проценки за развојот на пазарот базирани на официјалниот извештај на Телеком Австрија за К3 2019 година и извештајот на АЕК за К2 2019 година). На пазарот на мобилна телефонија, уделот на пазарот на МКТ изнесуваше 48% (Извор: интерна пресметка врз основа на официјалниот извештај за К3 2019 година на Телеком Австрија, извештајот на АЕК за К2 2019 година и интерните извештаи за активни корисници).*

* Сите удели на пазарот се базираат на новата логика за производите на Телеком Австрија, каде WiFi рутерите се дел од известувањето за мобилна телефонија. (почнувајќи од К2 2019).

Маркетинг и продажба

Во 2019 година, МКТ беа фокусирани на продолжување на трендот на раст на базата на постпејд корисници, како и базата на корисници на широкопојасен интернет и ТВ. Пакетите со конвергентни услуги продолжија да бидат главна понуда како за сегментот на резидентни, така и за сегментот на деловни корисници. Пазарното окружување стана уште поконкурентно со влегувањето на новиот мобилен (MVNO) оператор (јануари 2019 г.)

Поедноставување на производите и дигитално корисничко искуство

Поедноставувањето на понудата на производи и овозможување на канали за дигитална интеракција беа главните водечки насоки во повеќето наши понуди во 2019 година. Телеком апликацијата што беше целосно редизајнирана во мај 2019 година, беше континуирано подобрувана со цел на резидентните корисници на МКТ да им се обезбеди постојана (24/7) достапност на корисничките услуги, брзо и лесно плаќање на сметки и можност да управуваат со нивните производи и услуги. До крајот на 2019 година, базата на корисници на апликацијата значително порасна, од 25% на повеќе од 46% од базата на резидентни корисници на паметни телефони.

Во таа насока, во текот на 2019 година беа воведени многу новитети во понудата на производи. Во продолжение се дадени неколку примери:

Magenta 1 беше редизајнирана со цел да се овозможи поголема транспарентност на цените на поединечните услуги и придобивки што се вклучени во пакетот, како и поголема флексибилност во обликувањето на понудата за различни видови на семејства (проширување на понудата и на домаќинства со еден член).

Беше воведен целосно нов веб конфигурактор за Magenta 1 како дел од напорите да се обезбеди супериорно дигитално искуство, за поголема транспарентност и полесно конфигурирање од страна на постојните и идните корисници.

Во септември 2019 година, беа воведени дополнителни придобивки во новата Magenta 1 понуда кои беа достапни ексклузивно преку Телеком апликацијата, што им овозможуваше на корисниците да изберат различни бенефиции секој месец во зависност од нивните потреби.

Во 2019 година, посебно внимание беше посветено на воведување на производи што ги прават животите на граѓаните полесни и „попаметни“ со воведување на понуди во портфолиото како што се Паметен дом (автоматизација на домот), Безбедност на децата и пред крајот на 2019 година осигурување на телефонски апарати.

Magenta 1 континуирано ја јакнеше својата позиција како најдобра понуда на пазарот, достигнувајќи околу 15% од сите домаќинства во земјата.

До крајот на 2019 година, како резултат на силниот раст на Magenta 1 корисници, МКТ забележа раст на корисници во сите три сегменти во фокусот - корисници на постпејд, широкопојасни и ТВ услуги.

Од крајот на К2 2019 година, МКТ стана единствен најголем ТВ оператор (во однос на базата на корисници на ТВ услуги) во Северна Македонија.

Во сегментот на деловни корисници, двигател на нашиот раст е Дигиталната трансформација. Се обидуваме да работиме на поинаков начин, со воведување нови модели на работа и дигитални компетенции со цел нашиот бизнис целосно да се трансформира.

Со воведување на Автоматизација на продажната сила (SFA), како целосен систем што го опфаќа целокупното продажно портфолио, ги поедноставуваме нашите процеси, го трансформираме нашиот бизнис кон дигитално работење со целосен фокус на конвергенцијата, обезбедувајќи највисоко задоволство на корисниците.

Во сегментот на деловни корисници, понуда во фокусот и понатаму беше Magenta 1 Business (M1B) која ја користат 53% од вкупните SOHO и SME корисници. „Највисок индекс на задоволство во однос на

конкуренцијата“ придонесува за долгорочно задржување на корисниците, па оттука миграцијата на корисниците кон М1В и префрлање на приходите кон FMCC корисници и понатаму остануваат главните цели во сегментот на деловни корисници.

Со цел зајакнување на позицијата на пазарот како давател што ги нуди сите услуги што им се потребни на компаниите, М1В понудата е збогатена со дигитални услуги што се прилагодени на конкретните потреби на различните бизниси во индустријата. Со вклучувањето на дигитални услуги во М1В, успеавме да ги зголемиме приходите од Cloud во SOHO и SME сегментот за 31% во 2019 година во споредба со 2018 година.

Со цел одржување на значителен ценовен премиум, воведовме нови услуги по кои се разликуваме како давател на телекомуникациски услуги и сме уникатни на пазарот, како што се 4G Back Up за широкопојасни услуги и Управувана безбедност.

Овој тренд се очекува да продолжи во 2020 година, па дури и да порасне, врз основа на јакнењето на постојното портфолио на доверливи услуги и позиционирањето на MKT како национален Издавач на сертификати за електронски потписи, електронски корпоративни печати и временски печати.

„Користете ја технологијата за добро“ и „Телеком - вашиот партнер во дигиталната трансформација“

Во 2019 година, нашите активности за маркетинг комуникација беа фокусирани на оживување на ветувањето на нашиот бренд - да ги поврземе сите со можностите на денешнината. Во нашата комуникација покажавме дека користењето на технологијата за добро нуди неограничени можности за сопствен развој и унапредување на општеството за сите.

Во однос на медиумите, следејќи ги глобалните трендови, оваа година ја обележаа проширени активности за рекламирање на социјалните медиуми, експериментирајќи со различни варијабли со цел најефикасно искористување на буџетот.

Најквалитетна услуга

Со цел да обезбеди најквалитетни услуги, MKT континуирано инвестира во развојот на мрежата, со проширување на покриеноста со FTTH и VDSL и обезбедување услуги преку 4G коцки во одредени региони, со што достигна 100% достапност на интернет ширум земјата. Во 2019 година стапката на покриеност на домаќинствата со FTTH изнесуваше 35%.

Во мобилната комуникација се разликуваме од конкурентите по извонредниот квалитет на нашата мрежа. Редовно се наоѓаме на водечката позиција на независните тестови на мрежа. На последните тестови на P3 (во 2018 година), MKT беше оценета како “Best in Test” од страна на P3 експертите за комуникациски мрежи.

Врвно корисничко искуство

Во 2019 година, според нашите редовни истражувања на задоволството на корисниците, MKT успеа да остане оператор број еден според задоволството на корисниците на мобилни, фиксни и конвергентни услуги. Исто така, MKT успеа дополнително да го подобри задоволството на своите корисници во однос на претходната година.

Обезбедување едноставно и лесно корисничко искуство беше нашиот врвен приоритет во 2019 годи на сите канали. За да го постигнеме тоа, беа опфатени различни кориснички сегменти преку најсоодветните продажни канали. Продажните салони постојано се модернизираат во чекор со најновите трендови со цел обезбедување најдобро корисничко искуство, каде корисниците можат да ги истражат производите и услугите што се нудат. Поттикнувањето на продажните канали како што се продажба од врата-до-врата и телепродажба остана во фокусот со значителен придонес кон целокупните продажни резултати.

Корисничка поддршка за корисниците на MKT се пренасочува кон дигиталните канали, особено преку Телеком апликацијата. MKT апликацијата треба да стане алатка за поддршка што е достапна 24/7, со оглед дека се

додадени нови функционалности. Исто така, на веб страницата е достапен канал за разговор во живо, за оние корисници кои преферираат писмена комуникација.

Со континуирано подобрување на искуството со онлајн купувањето, онлајн продажбата се зголеми за 13% во 2019 година во споредба со 2018 година.

Истражување и развој

МКТ продолжува со својата определба и со својата работа да биде лидер на пазарот во однос на иновациите и технологијата. Помеѓу другото, како продолжение од претходните години, главен фокус се става на проектите во областа на Паметен град. Како дополнување на нашиот успешен Проект за паметен автобуски превоз што беше имплементиран за Град Скопје во 2015 и 2016 година, во 2019 година договорот беше продолжен за 2 дополнителни години, вклучувајќи техничка поддршка за корисникот и развој на нови софтверски функционалности за подобрување на тековните процеси во јавниот превоз (воведување на мобилна апликација за електронска наплата на билети, воведување на електронски билет за едно возење, подобрување на контролата на линиите и интегрирање со Google Transit услугата). Постои голема веројатност МКТ да го добие договорот за Скопје Паметен град (вклучувајќи Паметен систем за осветлување, Паметно паркирање и Паметни броила). Во 2019 година беа подготвени неколку понуди за неколку општини за Паметен систем за осветлување и Паметно паркирање. Од гледна точка на дигитализацијата на општеството, во тек се активности за поддршка на подготовката на стратегија за е-Здравје и е-Образование.

Друг важен сегмент што беше опфатен во 2019 година е развојот на софтвер. Системот е-Инспектор, развиен со интерни ресурси за Општина Скопје обезбедува транспарентност во работата на инспекторите, ефикасност и безбедност на инспекторите на терен, доставување на дигитални записи од терен, надзор на работата на инспекторите на нивната тековна локација и административни активности на инспекторите. Системот е-Инспектор се состои од мобилна апликација развиена за Android и IOS платформа за потребите на инспекторите на терен, веб апликација за потребите на диспечерите на инспектори и паметни телефони како опрема за крајните корисници. Понатаму, со оглед дека сајбер безбедноста е актуелна тема во сите организациите и компаниите без оглед на нивната големина и индустрија, пенетрациското тестирање во Националната банка на Република Северна Македонија (НБРМ), како услуга што ја обезбедуваат нашите експерти и експертите на нашите партнери вклучува фокусиран скрининг на нивните ИП адреси со цел да се оцени безбедноста на инфраструктурата, оперативните системи, базите на податоци и останатиот системски софтвер, како и безбедноста на апликациите.

Исто така, во соработка со нашите партнери МКТ воспостави интегриран комуникациски и систем за управување со податоци (базиран на веб) за документите и работните текови што ќе ги дигитализираат и автоматизираат постојните работни процеси и документи што се дел од работата на јавните комунални претпријатија во Скопје. Процесот на „клаудификација“ е успешно завршен со оглед дека системот е хостиран на наши сопствени виртуелни приватни сервери.

Понатаму, МКТ направи истражување на потенцијалниот пазар и направивме анализа на трошоци за имплементација на теснопојасни услуги за Интернет на предмети (NB-IoT). Понатаму, искористувањето на потенцијалот што произлегува од проектите финансирани од ЕУ на полето на паметни решенија за дигитализација, Интернет на предмети (IoT), е-Влада, и сл. исто така беше ставено во фокусот.

Покрај активностите за деловен развој што беа објаснети погоре, во 2019 година се фокусиравме на развој на проекти и производи за дигитализација и паметно работење во сегментот на деловни корисници, којшто сметаме дека има потенцијал за раст на пазарот во наредните години, што се очекува да произлезе од предностите на ефикасноста на ИКТ во секојдневните системи и мрежи за работа, како и од транспарентноста и сигурноста на таквите решенија.

Под мотото - ИНОВАЦИСКИ СИНЕРГИИ – ПОБЕДА СО ПАРТНЕРИ, ги продолжуваме нашите стратешки партнерствата за технологија - Cisco Gold, давател на EMC Cloud решение. Исто така, го започнавме процесот за потенцијална соработка со SAP. Овие партнерства се потврда за компетенциите на МКТ во областите на корпоративни мрежи, cloud, соработки, безбедност на мрежа и технологии на дата центар. Овие компетенции се

сметаат за клучни средства кои понатаму можеме да ги искористиме во нашите активности за развој на ИКТ бизнисот.

Притисокот на конкуренцијата, во комбинација со заситениот телекомуникациски пазар, комплексноста на деловното окружување со поголем број и посоефицирани кориснички сегменти, големиот број на добавувачи и сложените понуди на услуги, брзите промени во технологијата со нова технолошка парадигма чија цел е една универзална IP мрежа и платформа за обезбедување на услуги базирана на cloud, како и промените во регулативата, се само дел од предизвиците со коишто МКТ ќе се соочи во наредните неколку години.

Со цел да имаме одржлив бизнис и главни извори на приходи во едно многу сложено телекомуникациско окружување, како и со цел проактивно да влијаеме на пазарните трендови со нови деловни можности, МКТ се стреми да ја одржи лидерската позиција во однос на технологијата како и да осигури раст преку подобрување на услугите и иновациите со постојан развој на својата инфраструктура.

Развојот на инфраструктурата и инвестициите во технологијата треба да ги опфаќаат следниве цели/трендови: функционирање на широкопојасните услуги, платформи за обезбедување на интегрирани услуги, лидерство од аспект на ефикасност и квалитет, фактори што овозможуваат самоуслужување, cloud концепт и „виртуелна“ инфраструктура, економичност, флексибилност и реакција – намалување на времето потребно за пласирање на производи на пазарот, како и развој на компетенции.

Во текот на 2019 година, МКТ направи значителни чекори во насока на остварување на нашите цели со развојот на телекомуникациската мрежа, сервисните платформи и системите за поддршка.

Со цел да се обезбеди висок квалитет на широкопојасните услуги, на пазарот на широкопојасни услуги, како и технолошко лидерство, МКТ постојано инвестира во развојот на пристап до фиксна и мобилна мрежа. На крајот од 2019 година, инсталираните капацитети достигната повеќе од 196 илјади поминати домови или 31,42% покриеност на домаќинствата со FTTH од мрежата на МКТ. Во однос на распространувањето на VDSL, вкупниот број на VDSL CO изнесуваше повеќе од 192 илјади и повеќе од 19 илјади VDSL FTTC поминати домови.

Беше дополнително развиено решението за Hybrid Access кое врши агрегација на опсегот на DSL и LTE преносните линкови и креира единствена, моќна широкопојасна врска меѓу мрежниот сервисен јазол и корисничката опрема за широкопојасни услуги. На крајот на 2019 година имаше повеќе од 5 илјади корисници и повеќе од 5,3 илјади FMS корисници.

Значителни подобрувања беа направени и во однос на распространувањето на LTE, со што се достигна 93% покриеност на територијата и 99,8% покриеност на населението. Повеќе од 99% од вкупните локации обезбедуваат LTE услуги. На крајот на 2019 година, 63,3% од базните станици (BTSs) беа поврзани со оптика.

Во текот на К4 2019, МКТ ја воспостави првата тест 5G мрежа во центарот на Скопје со што обезбеди услови за тестирање на оваа нова технологија во реални услови. Ова е уште еден чекор напред кон воведување на 5G во Северна Македонија што ќе обезбеди технолошки напредок на општеството и многу нови функционалности за корисниците. Намената на тест 5G мрежата е тестирање на перформансите во реални услови што би овозможило обезбедување на нови услуги за корисниците како на пр.: супер-брз фиксен бежичен интернет, VR (Virtual Reality) 3600 видео во живо, VR гејминг во реално време, ултра-HD мулти видео стриминг и сл. Тестовите ќе се спроведат во текот на 2020 година и врз основа на нив мрежата ќе се подготви за комерцијалната фаза.

Во доменот на основна мрежа, акцентот беше ставен на модернизација на мобилната говорна мрежа. Беа иницирани неколку проекти. Во делокругот на првиот проект беше хардверската надградба на постојните MGWs во мобилна мрежа, поконкретно замена на пет застарени MGWs со две нови MRS мрежни елементи и миграција на комерцијалниот сообраќај. Вториот проект беше надградба на MSC јазлите во Скопје и Велес од 16A на нова софтверска верзија 18.1. Третиот проект беше поврзан со UDC. Тој беше надграден на нова софтверска верзија R1 што нуди нови и подобрени карактеристики и која што содржи софтверски закрпи што ќе го направат софтверот постабилен и посигурен.

Инвестирањето во нови технологии што придонесуваат кон подобрување на услугите и со тоа задоволството на корисниците е во постојан фокус на МКТ. Во таа насока, кон крајот на 2019 година, МКТ воведо VoLTE

технологија во мобилната телефонија (Говорни услуги преку LTE) што обезбедува бројни придобивки за корисниците кога разговараат на телефон и вршат пренос на податоци со современа 4G мрежа. Корисниците на Samsung S9 и Samsung S9 plus се првите кои ќе пристапат до VoLTE технологијата, а потоа технологијата ќе се прошири на другите модели на телефони и производители со коишто соработуваме како што се Apple, Huawei, и сл.

Растот на широкопојасниот пристап и постојаното зголемување на сообраќајот се поддржани со понатамошен развој на IP основна и транспортна мрежа како основа за сите услуги. Во текот на изминатите три години беше успешно реализиран проектот „Модернизација на IP основна и транспортна мрежа“ што вклучува модернизација, реорганизација и проширување на сите елементи на IP основна мрежа, системи за транспорт и агрегација. MKT успеа да инсталира целосна DWDM мрежа и ја финализираше имплементацијата и интеграцијата на IP основната мрежа како и миграцијата на услугите на IP основна мрежа. Планот е да се продолжи со втората фаза од модернизацијата на висока достапност на агрегационата мрежа и да се завршат 100% од локациите за агрегација до 2021 година.

Модернизацијата на SPNI сегментот на мрежата продолжи во K4 2019 и ќе заврши до крајот на 2020. Во делокругот на SPNI проектот е интеграција на главните DCs во едно географски дистрибуирано мрежно ниво, а обезбедувањето на мрежно поврзување до сите IT и NT услуги, како и поставувањето на основата за „клаудификација“ на NT и IT продукцијата се започнати.

Се очекува видео услугите и податочните услуги со големи брзини да бидат главниот двигател и главниот потенцијал за понатамошна диференцијација на пазарот, како и главна можност за деловен раст. Со цел да се подобри квалитетот на IPTV услугата и да се оствари амбицијата да се биде најдобар давател на ТВ услуги на македонскиот пазар, во текот на 2019 година MKT се приклучи кон Mediagroom напредната програма и изврши надградба на IPTV видео/аудио подсистемот на MediaRoom 3.0. Во тој поглед, покрај обезбедувањето на висок квалитет на постојните услуги, платформата се очекува да обезбеди нова функционалност што треба да ја зголеми интерактивноста и персонализацијата на услугите за корисниците на пофлексибилен и поконкурентен начин.

Информатичка технологија

Во текот на 2019 година, MKT започна со ИТ трансформација:

- Главна цел на ИТ трансформацијата е избор на одржлив и изводлив концепт за ИТ оперативен модел што ќе овозможи имплементација на дигиталната стратегија на ДТ и MKT, како финансиски најефикасно опција во рамки на буџетот
- Беа разгледани различни ИТ оперативни модели за имплементација во период од 6-9 месеци и коишто ќе се користат во следните 7 години, а кои можат да ја искористат EIRA е како основа за дигитална иднина
- Моделот на ИТ трансформација е комбинација на аутсорсирање на постојните системи и инсорсирање на нови вработени за покривање на вештините што недостасуваат
- Формирани се посебни вкрстено-функционални тимови во кои се обединети ИТ, бизнис и оперативни активности за цели на подобрена и флексибилна реализација
- Друштвото се фокусираше на дигитализација и градење на EIRA
- Трансформацијата ќе му овозможи на MKT да стане конкурентен работодавач, со фокус на резултатите на вработените

Има неколку проекти чија цел е да обезбедат ефикасни ИТ системи и решенија коишто ќе го исполнат планот и ќе овозможат реализација на стратешките фокуси.

Во OSS доменот, Net Cracker (NC) проектот беше успешно завршен во две фази:

- Фаза 1- Воспоставување на средина за развој на NC и воведување на колаборациски модел за имплементација на барања за промени на функционалности во OSS NetCracker платформата без вклучување на NC

- Фаза 2 – Имплементација на нови функционалности во NetCracker системот со партнерот на MKT (CGI)
 - Оптимизација на NC системот за управување со работна сила преку поедноставување на процесот и подобрување на внесот на податоци
 - Воведување на „ранец за вработени“ за подобрување на материјалите и опремата за работа во WFM
 - Развој на генерички интерфејс за WFM системот, со цел системот да може да го користат други надворешни системи без дополнителен развој на страната на NC
 - Дополнителни функционалности за презентирање на потребните информации во Trouble Ticketing и CRM

Во CRM доменот, беше воведена автоматизација на продажната сила.

Во ERP доменот, имплементацијата на One.ERP проектот во MKT започна во октомври 2019 година. Стандардизирани податоци, стандардизирани процеси и стандардизирана ИТ базирана на SAP стандардот на Enterprise Resource Planning (ERP) платформата на ниво на групација е во основата на оваа платформа. Со придружувањето кон програмата, MKT добива искуство со најголемиот ERP проект во Европа и една од најголемите ERP платформи во светот. Се очекува проектот да биде завршен во многу краток период од само 14 месеци.

Никола Љушев

Главен извршен директор
Македонски Телеком АД – Скопје

Преведено од Лингва Експерт