

Výročníá správa 2004



Obsah

- 06 Akcionári spoločnosti Orange Slovensko, a. s.
- 10 Príhovor predsedu predstavenstva
- 12 Príhovor generálneho riaditeľa
- 16 Rok v spoločnosti Orange Slovensko
- 22 Telekomunikačný trh na Slovensku v roku 2004
- 28 Členstvo v globálnej skupine Orange
- 34 Nové služby a ponuky v roku 2004
- 44 Starostlivosť o zákazníkov
- 50 Siete spoločnosti Orange Slovensko, a. s.
- 58 Hospodárske výsledky za rok 2004
- 64 Program spoločenskej zodpovednosti, filantropia a sponzoring
- 72 Podmienky zamestnanosti v spoločnosti
Orange Slovensko, a. s., v roku 2004
- 76 Finančná správa Orange Slovensko, a. s., za rok 2004



Spoločnosť Orange Slovensko sa stala v hodnotení slovenských marketérov najobdivovanejšou firmou na trhu a Orange druhou najobdivovanejšou značkou.

Orange Slovensko, a. s.

Sídlo spoločnosti

Prievozska 6/A, 821 09 Bratislava, Slovenská republika

Dátum vzniku

3. september 1996

Právna forma

akciová spoločnosť

IČO

35 697 270

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1,
oddiel: Sa; vložka 1142/B

Orgány spoločnosti

Dozorná rada

Dominique Garnier
predseda

Doc. Ing. Peter Mihók, CSc.
podpredseda

Ing. Ľuboš Brozman
člen

JUDr. Erika Csekés
členka

Prof. Ing. Milan Dado, CSc.
člen

Frédéric Pierre Maurice Debord
člen

Bruno Marie Edmond Duthoit
člen

Mgr. Iveta Jurigová
členka

Ing. Ľubor Lancoš
člen

Daniel Lynch
člen

Ing. Zuzana Popluhárová
členka

Jean-Michel Thibaud
člen

Predstavenstvo

Ing. Ladislav Reháč
predseda

Chantal Crave
podpredseda

Ing. Pavol Lančarič, CSc.
člen a generálny riaditeľ

Christophe Boivineau
člen

Colin Henry Hewett
člen

Pierre Mellinger
člen

Manažment

Ing. Pavol Lančarič, CSc.
generálny riaditeľ

Frédéric Pierre Maurice Debord, MBA*
zástupca generálneho riaditeľa,
riaditeľ Úseku financií a administratívy

Ing. Ivan Golian, CSc.
zástupca generálneho riaditeľa,
riaditeľ Úseku informačných technológií
a Chief Operation Officer

Andrea Cocherová
riaditeľka Úseku komunikácie a značky

Ing. Andrea Kopná
riaditeľka Úseku ľudských zdrojov

Ing. Libor Malota
riadiť Úseku služieb zákazníkom

Ing. Ivan Marták
riadiť Úseku stratégie a regulačných vzťahov

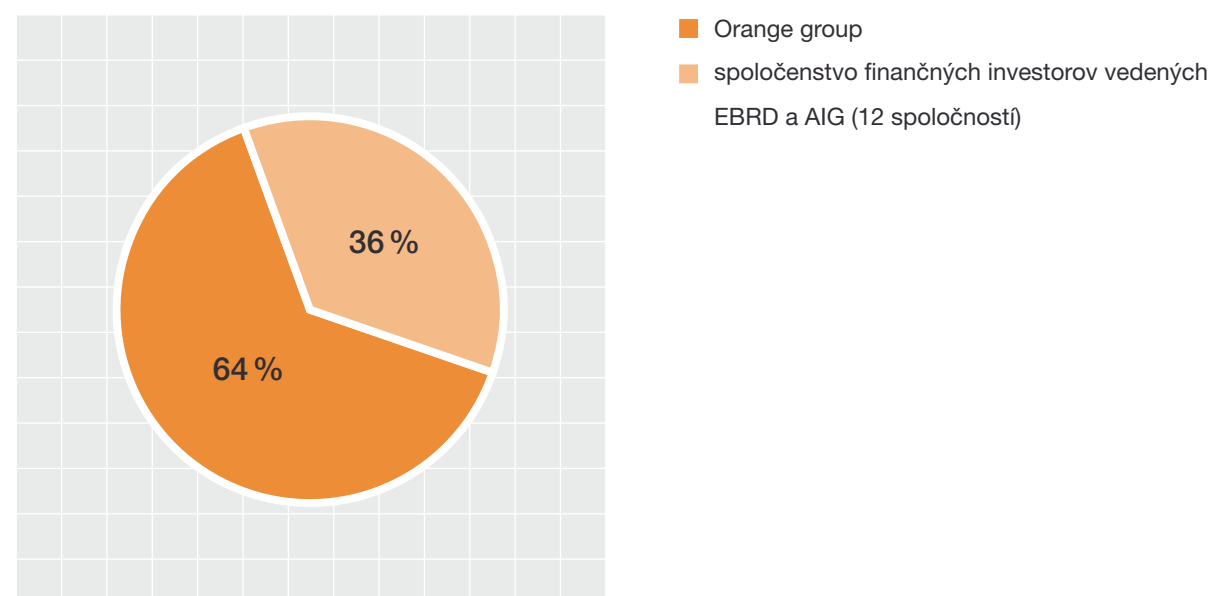
Ing. Zuzana Nemečková
riaditeľka Obchodného úseku

Ing. Dana Prekopová, MBA
riaditeľka Technického úseku

* V spoločnosti Orange Slovensko, a. s., pôsobil do 31.10.2004. Od 1.11.2004
bol poverený vedením Úseku financií a administratívy Ing. Albert Šmajda,
zástupca riaditeľa úseku a Treasury manažér.

Akcionári spoločnosti Orange Slovensko, a. s.

64 % akcií spoločnosti Orange Slovensko vlastní Orange S. A. prostredníctvom spoločnosti Wirefree Services Nederland B. V. Jej väčšinovým majiteľom je spoločnosť France Telecom. 36 % akcií spoločnosti Orange Slovensko vlastní súkromní finanční investori a Európska banka pre obnovu a rozvoj.



Podiel akcionárov na upísanom imaní spoločnosti k 31. decembru 2004 a hlasovacie práva akcionárov:

Akcionári	Podiel na základnom imaní		Hlasovacie práva
	v Sk	v %	v %
EEIF 1 International B.V.	117 946 920	9,98	9,98
Verbena Servicios e investimentos S.A.	28 307 265	2,39	2,39
Technologieholding Central & East European Parallel Fund B.V.	3 369 905	0,28	0,28
PART'COM S.A.	23 589 370	2,00	2,00
Technolog.Central & EasternEuropean Fund N.V.	6 065 850	0,51	0,51
Taquisen-Prestacao de Servicios de Consultoria Económica S.A.	7 076 825	0,60	0,60
Berakford Holdings Limited	69 588 645	5,89	5,89
OS Holding Limited	58 973 425	4,99	4,99
Metropolitan Life Insurance Company	23 589 370	2,00	2,00
Wirefree Services Nederland B.V.	754 860 015	63,88	63,88
Innova GTL Holding Limited	38 922 450	3,30	3,30
Európska banka pre obnovu a rozvoj	47 178 740	3,99	3,99
Ing. Ladislav Reháč	2 286 655	0,19	0,19



Spoločnosť Orange Slovensko potvrdila svoje vedúce postavenie na trhu podľa počtu zákazníkov, ako aj podľa výšky výnosov.

Naše miesto je na vrchole



Ing. Ladislav Rehák
predseda predstavenstva

Narodil sa v roku 1953. Absolvoval Ekonomickú univerzitu v Bratislave. Desať rokov pracoval v Technopole. Po pôsobení v zahraničných spoločnostiach je od roku 1992 samostatne ekonomicky činný najmä v oblasti telekomunikácií, dôchodkového poistenia, médií, poľnohospodárstva, predaja automobilov a stavebných investícií. V roku 1996 bol spoluzakladateľom spoločnosti SLOVTEL GSM, a. s., teraz Orange Slovensko, a. s., a je prvým a zatiaľ jediným predsedom predstavenstva.

Spoločnosť Orange Slovensko v ôsmom roku pôsobenia na slovenskom telekomunikačnom trhu si upevnila svoje miesto najvýznamnejšieho subjektu.

K pozícii najväčšieho mobilného operátora, ale aj najväčšieho telekomunikačného operátora vôbec, sme pridali ďalší významný úspech – na konci roka 2004 sme tržbami prekonalí aj fixného operátora. Úspech jednoznačne potvrdzujú naše hospodárske výsledky.

Slovenský telekomunikačný trh je dlhodobo rastúcou časťou slovenskej ekonomiky. Avšak zatiaľ čo výnosy celého telekomunikačného trhu na Slovensku sa od roku 1997 zvýšili približne dva a pol násobne, rast výnosov spoločnosti Orange Slovensko bol v rovnakom období približne 16-násobný. V roku 2004 boli výnosy Orangeu už takmer rovnaké ako výnosy celého trhu v roku 1997. Napĺňame očakávania akcionárov, pretože aj v roku 2004 sa spoločnosti podarilo vytvoriť zisk a dosiahnuť rekordné výnosy. Už tretíkrát po sebe vyplatíme dividendy všetkým akcionárom. Vo výnosoch máme viac ako dvojnásobný nárast pred priamou konkurenciou.

Dosiahnuté výsledky svedčia o tom, že Orange Slovensko ide správnym smerom. Naše dlhodobé strategické ciele sa nemenia, no každý rok sú ambicioznejšie. Zameriavame sa na stabilný rast, udržanie si hodnotového podielu (ktorý bol v roku 2004 približne 59%), vytváranie nových oblastí podnikania a zvyšovanie EBITDA. Tento trend nám dovoľuje dlhodobo financovať rast spoločnosti z vlastných zdrojov. Spoločnosť Orange Slovensko sa s EBITDA na úrovni 46% približuje úrovni lídrov na vyspelých telekomunikačných trhoch v Európe.

Pôsobenie spoločnosti Orange Slovensko je zamerané tak, aby bola zachovaná rovnováha medzi požiadavkami akcionárov a požiadavkami zákazníkov. Dobrým príkladom sú mobilné dátové služby, ktoré sú pre zákazníkov možnosťou nového využitia mobilnej komunikácie pri práci aj zábave. Pre akcionárov sú dátové služby zase novým zdrojom výnosov. Podiel dátových služieb na celkových výnosoch z hlavnej činnosti bol najrýchlejšie rastúcou zložkou výnosov s medziročným rastom viac ako 53%. Aj rok 2005 je pre nás výzvou udržať stabilný a dynamický rast spoločnosti Orange Slovensko, či zvýšiť využívanie existujúcich služieb a prinášať nové. Aj naďalej budeme vtlačať telekomunikačnému biznisu na Slovensku pečať zodpovedného a ekologického podnikania nadnárodnej skupiny Orange, ktorej sme hrdým a významným členom.

Zvyšujeme náskok pred konkurenciou



Ing. Pavol Lančarič, CSc.

generálny riaditeľ a člen predstavenstva

Narodil sa v roku 1963. Titul CSc. získal na Ekonomickej univerzite v Bratislave. Po skončení štúdia pôsobil v akademickej sfére a bol zodpovedný aj za viaceré výskumné projekty Protimonopolného úradu SR. Od roku 1990 bol členom poradného výboru predsedu vlády SR na Úrade vlády SR. Riadiace funkcie zastáva od roku 1993. V spoločnosti Orange Slovensko pôsobí od roku 1997, spočiatku v pozícii obchodného riaditeľa. Od roku 1999 je generálnym riaditeľom spoločnosti Orange Slovensko, a. s.

Som rád, že môžem spolu s vami „zaknihovať“ rok 2004 do archívu úspešných rokov pôsobenia spoločnosti Orange Slovensko. Účinnosťou našej stratégie sme potvrdili svoje miesto dynamizujúceho prvku na slovenskom telekomunikačnom trhu, a ako jeho líder sme dosiahli najvyššie tržby spomedzi všetkých operátorov.

Podarilo sa nám priniesť nové inovatívne služby s pridanou hodnotou, ktorých výsledkom bol zvýšený záujem zákazníkov najmä o mobilné dátové služby. Aj pri ďalších službách sme dosiahli významné úspechy – počet odoslaných obrazových správ vzrástol v priebehu roka 2004 o 560 % a počet zákazníkov, ktorí ich môžu odosielať a prijímať o 470 %. Výnosy z dátových služieb boli najrýchlejšie rastúcou kategóriou výnosov a v roku 2004 tvorili už 12 % našich výnosov z hlavnej činnosti.

V uplynulom roku sme zamerali svoju pozornosť na skvalitnenie štruktúry zákazníkov, čo považujeme za jeden z dlhodobých cieľov našej spoločnosti. Svojimi úspešnými obchodnými ponukami sme dosiahli na konci roka podiel zákazníkov faktúrovaných služieb a zákazníkov s predplatenou kartou 50/50. Tento výsledok nás veľmi teší, pretože u mobilného operátora je mimoriadnym úspechom.

Aj v roku 2004 sme priniesli niekoľko novinek, ktoré uviedli do pohybu takmer celý telekomunikačný trh. Okrem iných to bola napríklad ponuka na jednotné ceny prichádzajúcich hovorov v roamingu, výhodné a jednotné ceny volaní do pevných a mobilných sietí v Európskej únii, vzdelávací program Spoznajte more možností, dátové služby Orange World alebo koncoročná akcia ponuka neobmedzených hovorov pre paušálnych zákazníkov. Mnohé z týchto ponúk vyvolali takmer okamžitú reakciu trhu a ostatných hráčov.

V uplynulom roku sme však boli aktívni nielen v komerčnej oblasti, ale už druhý rok po sebe sme nemalú pozornosť venovali aj Programu spoločenskej zodpovednosti. Spoločensky zodpovedné podnikanie bolo a je trvalou súčasťou firemnej filozofie Orangeu a je prirodzeným rozšírením hodnôt našej značky. V rámci toho systematicky pracujeme na napĺňaní očakávaní našich partnerov a pokiaľ možno, snažíme sa ich aj prekonať. Výsledky, ktoré sme v tejto oblasti dosiahli, sú predmetom osobitnej Správy o spoločenskej zodpovednosti za rok 2004.

Rok 2005 začíname rovnako svižne ako ten predchádzajúci. O rok si na tomto mieste povieme niečo o úspechu technológie rýchlych mobilných dátových prenosov EDGE, ktorou chceme prispieť k rozvoju internetizácie na Slovensku. Je to len prvá z mnohých ponúk, ktoré pre zákazníkov pripravujeme na rok 2005 – rok, keď Orange začína deviaty rok pôsobenia na slovenskom trhu.

Prajem vám doň mnoho obchodných úspechov dosiahnutých so spoľahlivými partnermi.



Svojou celoročnou aktivitou sme prispeli k 77 % penetrácii slovenského trhu. Viac ako polovica majiteľov mobilných telefónov využívala v závere roka naše služby.

Pokročili sme o ďalší úspešný rok

Naším cieľom je byť najlepšou voľbou. Byť lídrom a úspešnou spoločnosťou na telekomunikačnom trhu predstavuje ustavičné úsilie o priazeň zákazníkov. Jedinou cestou je pre nás každodenná práca. Zavádzame nové technológie, prinášame nové služby. Jednotlivé dni, ktoré sú priradené udalostiam, sú len starostlivo volené najvhodnejšie chvíle na ich predstavenie súčasným a potenciálnym klientom...

6. február

- Znížili sme ceny hovorov zo služby Prima v rámci vlastnej siete v slabej prevádzke.

9. február

- Rozšírili sme ponuku o Paušál 30 maxi, ktorý nadviazal na úspešnú ponuku Paušálu 30 mini. Zákazníkom sme priniesli ďalších 90 minút, zahrnutých v mesačnom poplatku.

22. február

- Nová služba Virtuálna recepcia je určená všetkým firemným zákazníkom. Umožňuje jednotný a centralizovaný telefonický prístup do firmy.

2. marec

- Ohlasili sme ďalšiu významnú akvizíciu v oblasti korporátnej klientely – zákazníkom našej spoločnosti sa stala spoločnosť Heineken Slovensko a o niekoľko dní aj automobilka PSA Peugeot Citroën.

10. marec

- Pre zákazníkov, ktorí plánujú prechod na vybrané paušály, pripravili sme akciu, v ktorej každý desiaty zákazník získa k svojmu účtu 3 000 Sk.

11. marec

- Slovensko sa stalo vďaka našej spoločnosti prvou krajinou v Európe, a po Brazílii druhou na svete, kde bude prenos dát z tzv. peplemetrov zabezpečený technológiou GPRS.

12. marec

- Po mimoriadnom úspechu služby Internet cez mobil (GPRS) 1000 sme oznámili trvalé zníženie mesačného poplatku za jej využívanie, a to na úrovni dovtedajšej akciovej ceny.

25. marec

- Orange uvádza novú vzdelávaciu kampanť pod názvom Spoznajte more možností. Naším cieľom bolo zvýšiť povedomie o službách dostupných prostredníctvom mobilného telefónu v sieti Orange. Od 1. apríla sa do kampane zapojil aj vrcholový manažment spoločnosti a na Roadshow v ôsmich najväčších slovenských mestách pomáhal predstaviť verejnosti vzdelávací program. Personál našej predajnej siete sa rozšíril o Orange poradcov.

7. apríl

- Od tohto dňa ponúkame novým zákazníkom k programu Paušál 60 a vyšším 64 kB SIM kartu s bankingom desiatich slovenských bánk a pamäťou na 30 SMS.

30. apríl

- Spustili sme nové dátové GPRS programy Orange World (mini, klasik a maxi), ktoré výrazne obohatili dátové služby Orangeu a sprístupnili ich širokej verejnosti.
- Uviedli sme službu Záloha telefónnych čísel.

1. máj

- So vstupom do Európskej únie sme priniesli jednotné a výhodnejšie ceny medzinárodných hovorov do krajín rozšírenej Európskej únie so sekundovou tarifáciou od prvej sekundy hovoru.

10. máj

- Orange sa stal prvým na Slovensku a jedným z prvých mobilných operátorov v regióne, ktorému sa podarilo dosiahnuť hranicu milión užívateľov faktúrovaných služieb.

14. máj

- Služba Turistický sprievodca, dostupná všetkým zákazníkom siete Orange, ponúka pre slovensky, anglicky, maďarsky a nemecky hovoriacich turistov hlasové informácie o bratislavských pamätihodnostiach.

30. máj

- Vyhlásili sme súťaž pre fotoamatérov, ktorí by radi svoje práce prezentovali prostredníctvom našej spoločnosti. Výsledky súťaže boli vyhlásené v októbri.

2. jún

- Zjednodušili sme ponuku Prima variantov a uviedli sme nové profily Prima variant mesiac, týždeň a deň, ktoré Prima užívateľom umožňujú výhodnejšie telefonovanie a odosielanie SMS správ.

24. jún

- Zjednodušili sme ponuku roamingových služieb a v letnej akcii sme ponúkli jednotnú cenu za prichádzajúce hovory v roamingu na celom svete. Služby Roaming 2000, Roaming svet a Roaming – susedné krajiny sme zjednotili do jedného produktu Roaming.

13. august

- Vyhlásili sme zbierku na pomoc obetiam povodní na východnom Slovensku.

24. august

- Migrácia všetkých zákazníkov s predplatenou kartou Prima na novú IN Prepaid platformu.

27. august

- Nový Paušál 50+SMS prináša za rovnakú cenu ako Paušál 60 k predplateným minútam aj 50 predplatených SMS.

18. september

- Naši zákazníci mohli vďaka službe Orange World sledovať na displejoch svojich telefonov otáčanie mosta Košická. Umožnili sme tak zákazníkom na všetkých miestach Slovenska byť v reálnom čase pri atraktívnej udalosti výstavby hlavného mesta.

20. september

- Biznis zákazníci si od tohto dňa môžu aktívovať nové Biznis paušály s výhodnejšou tarifikáciou hovorov v sieti Orange Slovensko aj do ostatných sietí v SR.

24. september

- Nová služba Kontakt umožňuje poslať SMS správy do 30 znakov za jednu korunu bez dane a bezplatné hovory do 10 sekúnd vo vlastnej sieti po vyčerpaní paušálu.
- V deň uvedenia služby Kontakt sme potešili zákazníkov možnosťou zakúpenia dvoch telefonov na jednu zmluvu.

3. november

- Uviedli sme vianočnú ponuku v znamení jednotky – telefóny, aktiváciu a aj prvý mesačný paušál sme zákazníkom ponúkli za jedinú korunu. Každý telefón sa dá kúpiť v závislosti od paušálu už od jednej koruny.

16. november

- Prišli sme s vianočnou akciou ponukou. Noví zákazníci a zákazníci v rámci lojalitného programu získavajú možnosť bezplatných volaní a esemeskovania v rámci vlastnej siete. Okrem toho si mohli zákazníci počas prvého fakturačného obdobia vyskúšať ľubovoľný paušál takisto len za korunu.

17. november

- Konto Orange vyhlasuje tretí ročník projektu Darujte Vianoce a v spolupráci s Orangeom aj sprievodnú mobilnú finančnú zbierku.

19. november

- Konto Orange v spolupráci so spoločnosťou Orange Slovensko vyhlásilo mobilnú finančnú zbierku pre katastrofou poznačené Vysoké Tatry.

30. november

- Uviedli sme akciovú ponuku pre záujemcov o službu Prima a k Prima Štartu za 444Sk sme navyše ponúkli ako vianočný darček kredit v hodnote 190 korún.

3. december

- Ukončili sme implementáciu technológie EDGE v sieti GSM.

8. december

- Do 15. januára 2005 mohli naši zákazníci z portálu bezplatne odosielať obrázky a zvonenia s vianočnou tematikou.

13. december

- K širokej ponuke spôsobov dobitia Prima kreditu sme doplnili aj presun peňazí z paušálu.

27. december

- Naši zákazníci poslali na Štedrý deň z mobilu rekordný počet 16,6 milióna SMS správ, čo je viac ako dvojnásobok správ v sieti konkurenčného operátora.

31. december

- Na Silvestra poslali naši zákazníci takmer 7 miliónov SMS správ, teda trikrát viac, ako v bežný deň roka.



Každý rok svojej prítomnosti na trhu zväčšujeme svoj podiel.
Na celkových výnosoch telekomunikačného trhu sa podieľame 38,5 %.

Sme najsilnejším článkom slovenského telekomunikačného trhu



Ing. Zuzana Nemečková
riaditeľka Obchodného úseku

Narodila sa v roku 1970. Ukončila štúdium na Obchodnej fakulte Ekonomickej univerzity. V roku 1993 začala pracovať v spoločnosti Tchibo Slovensko, s. r. o. V roku 1996 sa stala vedúcou úseku predaja, marketingu a komunikácie v spoločnosti Rajo, a. s. Od roku 2001 pracuje v spoločnosti Orange Slovensko, a. s., v pozícii riaditeľky Obchodného úseku.

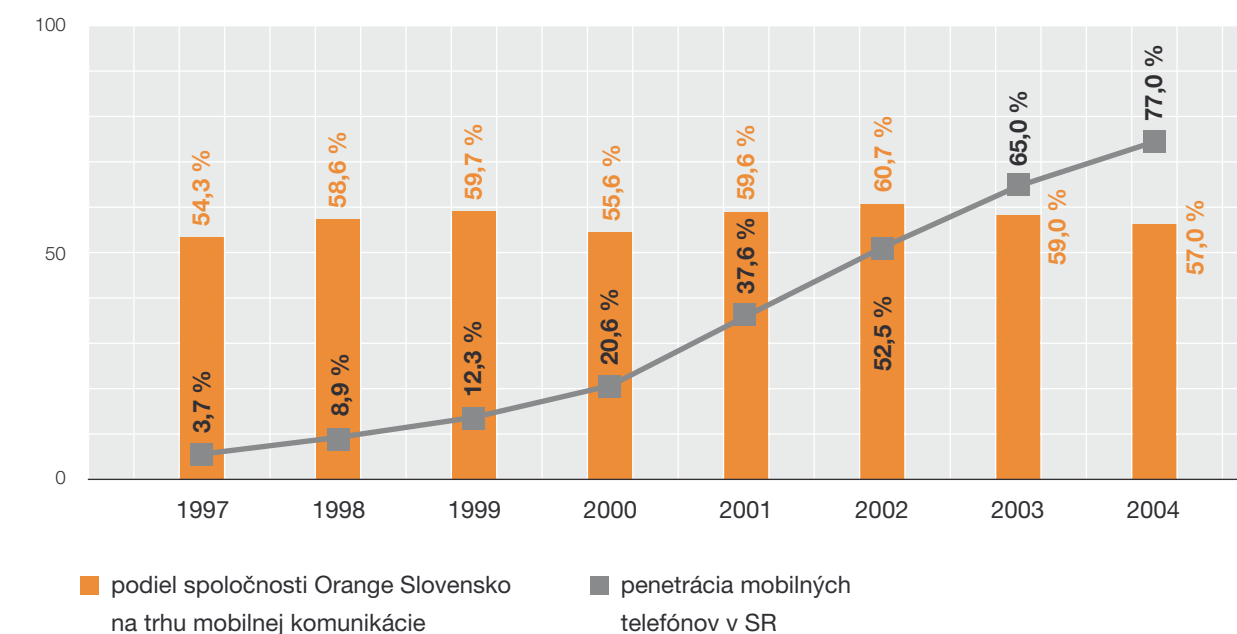
Situácia na slovenskom telekomunikačnom trhu sa v roku 2004 vyvíjala v súlade s našimi prognózami. Mobilný telefón sa stal hlavným komunikačným prostriedkom väčšiny obyvateľov Slovenska. Ponuka služieb rastie, no rozdiel je naďalej v kvalite, spoľahlivosti a cene. Vďaka porozumeniu potrebám zákazníkov a dobrej stratégii potvrdila naša spoločnosť postavenie lídra v oblasti poskytovania telekomunikačných služieb na Slovensku.

Penetrácia slovenského trhu sa priblížila k hranici, ktorá je bežná na vyspelých telekomunikačných trhoch Európy. Takmer šesť z desiatich užívateľov mobilných telefónov využíva služby našej spoločnosti. Podľa medzinárodne uznávanej metodológie sa za aktívneho zákazníka považuje ten, ktorý v ostatných troch mesiacoch vykonal tri aktívne operácie (uskutočnil hovor, odoslal SMS správu alebo sa pripojil na WAP).

Penetrácia slovenského trhu mobilnými telefónmi dosiahla 77 % a priblížila sa k hranici, ktorá je bežná na vyspelých telekomunikačných trhoch Európy. Koncom uplynulého roka využívali mobilný telefón v priemere už takmer ôsmi z desiatich obyvateľov Slovenska. V roku 2004 bolo realizovaných viac ako 1,35 milióna nových aktivácií, z čoho viac ako polovicu tvorili aktivácie v sieti Orange Slovensko. Takmer šiesti z desiatich majiteľov mobilných telefónov na Slovensku využívali v závere roka naše služby.

Zmena pomerov na slovenskom telekomunikačnom trhu v roku 2004 sa odzrkadlila vo výške výnosov jednotlivých operátorov. Orange Slovensko dosiahol medziročný nárast tržieb 18,22 %. Predstihli sme všetky konkurenčné spoločnosti a definitívne sme potvrdili vedúce postavenie na trhu aj podľa výšky výnosov. Najväčší podiel na raste výnosov mal rast využívania telekomunikačných služieb fyzickými osobami, čo je okrem iného aj prejavom zlepšujúcej sa hospodárskej situácie v štáte a narastajúcej kúpnej sily obyvateľstva.

Penetrácia trhu SR mobilnými telefónmi a trhovú podiel Orange Slovensko podľa počtu aktívnych zákazníkov



Zdroje: interné zdroje Orange Slovensko, a. s., tlačová správa EuroTel Bratislava, a. s.

Postupné nasýtenie trhu mobilnej komunikácie zvyšuje tlak na hľadanie nových možností získavania nových zákazníkov a upevnenie lojality užívateľov. Všetci traja operátori v roku 2004 priniesli balíky neobmedzených volaní v slabej prevádzke.

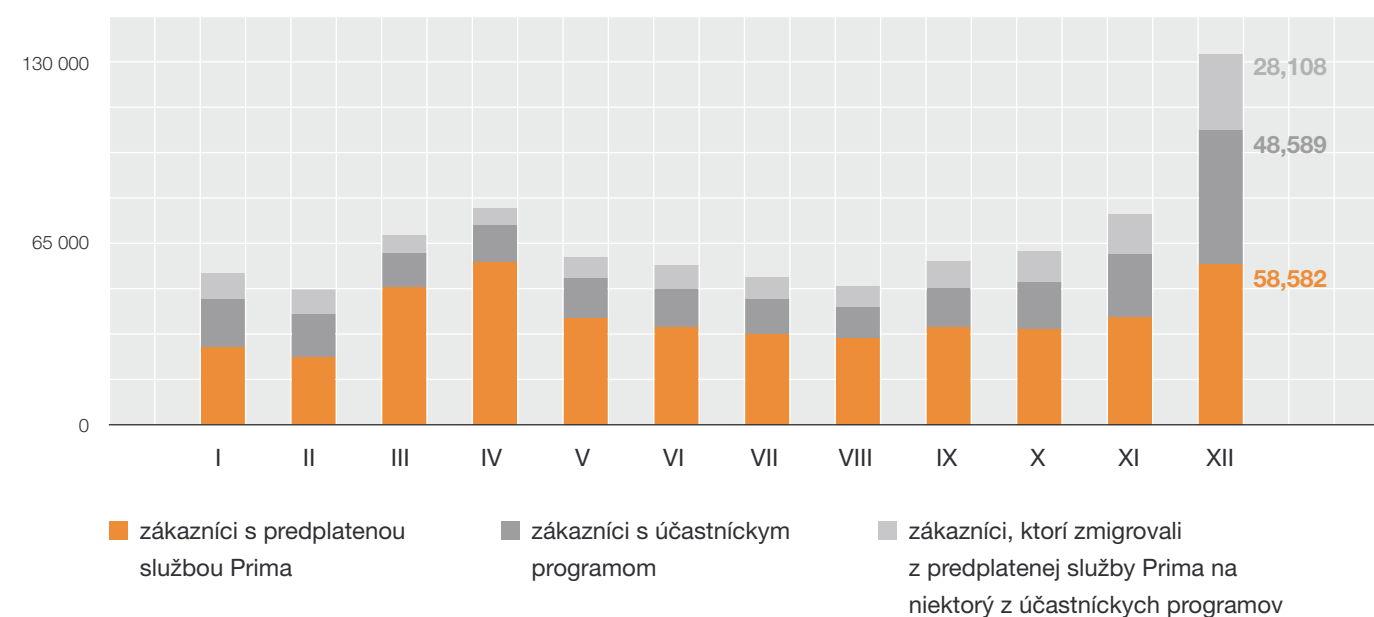
Naša spoločnosť sa zamerala na vytvorenie výhodných podmienok pre svojich klientov, využívajúcich kartu Prima, s cieľom motivovať ich k migrácii do niektorého z mesačných paušálov. Táto zmena v štruktúre zákazníkov je charakteristickým znakom zmien v spoločnosti Orange Slovensko.

V roku 2004 prešlo z predplatenej služby Prima na paušál celkom 127 024 zákazníkov, z toho až jedna tretina prešla v rámci vianočnej ponuky neobmedzených hovorov. V roku 2004 sme tak

zaznamenali najrýchlejší rast podielu zákazníkov s mesačnými paušálmi od roku 1997. Kým v roku 2003 predstavoval podiel zákazníkov faktúrovaných služieb na celkovej zákazníckej báze spoločnosti Orange Slovensko 46 %, koncom roka 2004 bol ich podiel už 50 %.

Výrazný podiel na zmene pomeru zákazníkov s predplatenou kartou Prima a zákazníkov s mesačným programom majú presne a v pravý čas ponúknuté správne nastavené ponuky – migráciu z Primy na paušál ovplyvnilo vytvorenie Paušálov 30 maxi, 50+SMS, návrat obľúbeného programu Paušál 30 mini, no najmä vianočná akcia neobmedzených hovorov. Stále rastúci počet zákazníkov a komerčné ponuky minulého roka spôsobili zvýšenie počtu hovorov vo vnútri siete Orange na 75 %. Podobné hodnoty dosahujú spravidla operátori na pevných linkách.

Aktivácie v sieti Orange Slovensko v roku 2004 – skvalitňovanie štruktúry zákazníkov



Účinná motivácia k migrácii z karty Prima na niektorý z mesačných paušálov sa prejavila v zmene zákazníckej štruktúry takmer dvojnásobne v prospech postpaidových zákazníkov. Ich podiel na celkovej štruktúre zákazníkov bol v závere roka už 50 %, kým u konkurenčného mobilného operátora je to až o 16 % menej.

V roku 2004 vlastnilo na Slovensku mobilný telefón alebo pevnú linku 5,65 milióna zákazníkov, pričom podiel troch najväčších operátorov na telekomunikačnom trhu bol až 93 %. Charakteristickým rysom vývoja bol pokračujúci rast aktivácií mobilných telefónov a súčasný pokles fixného pripojenia.

Ponuka služieb a komunikačné výhody, ktoré prináša naša spoločnosť výrazne formujú štruktúru trhu. Aktuálny podiel mobilnej komunikácie na slovenskom trhu je oproti fixnej viac ako trojnásobný. Za sedem rokov prišlo k nárastu objemu telekomunikačných služieb o 150 %, podiel spoločnosti Orange Slovensko na tomto trhu však vzrástol 6,5-krát. Podiel priamej konkurencie sa v rovnakom období zvýšil len dvakrát a dominantný prevádzkovateľ pevnej siete stratil len v uplynulom roku 41 tisíc zákazníkov. Najprogresívnejšou oblasťou komunikácie na Slovensku je naďalej internet – trh internetovej komunikácie, najmä vďaka masívnemu rozvoju broadbandového pripojenia, zaznamenal nárast o 64 %. Výnosy z internetových služieb sa tak stávajú pre telekomunikačných operátorov ďalším významným a najrýchlejšie sa rozvíjajúcim zdrojom príjmov.

Vývoj telekomunikačného trhu na Slovensku v roku 2004 potvrdil správnosť stratégie našej spoločnosti a ako rozhodujúci segment na rast hlasových mobilných služieb, sa predstavili stredné a malé firmy. Účinné oslovovanie novými službami a vytváranie výhodných podmienok upevnili naše postavenie v poskytovaní služieb tejto časti zákazníkov. Podľa prieskumu agentúry NFO AISA na Slovensku využíva mobilné hlasové a dátové služby spoločnosti Orange Slovensko vyše 72 % firiem.

Orange Slovensko sa ustavične zaujíma o aktuálne potreby svojich zákazníkov z rôznych segmentov trhu. Výsledky prieskumov, spolu s rozvíjajúcimi sa možnosťami našej spoločnosti, sú základom tvorby stratégie pre nasledujúce obdobie. Aj v súčasnosti pracujeme na príprave nových technológií, ako napríklad EDGE, ktoré umožnia poskytovať ďalšie a lepšie služby presne podľa ich špecifických potrieb. Naším cieľom je spokojnosť zákazníkov a potvrdenie našej dominantnej pozície na telekomunikačnom trhu Slovenskej republiky.



Sme členom globálnej komunikačnej skupiny Orange, ktorá poskytuje služby 53 miliónom zákazníkov v 16 krajinách sveta.

Prinášame regionálny pohľad do globálnej skupiny Orange



Ing. Ivan Marták

riaditeľ Úseku stratégie a regulačných vzťahov

Narodil sa v roku 1964. Absolvoval štúdium žurnalistiky na Filozofickej fakulte Univerzity Komenského v Bratislave. Technické vzdelanie v oblasti telekomunikácií získal na Slovenskej technickej univerzite v Bratislave. Oblasť telekomunikácií sa venuje od roku 1987. Od roku 1992 pôsobil v Medzinárodnej telekomunikačnej únii, kde okrem iného absolvoval stáž v oblasti efektívneho riadenia telekomunikácií. V roku 1995 absolvoval stáž v Kanadskom inštitúte manažmentu telekomunikácií v Montreale. Od roku 1993 zastával viaceré riadiace funkcie v spoločnosti Slovenské telekomunikácie. V spoločnosti Orange Slovensko, a. s., pôsobí od roku 2001 ako riaditeľ Úseku stratégie a regulačných vzťahov.

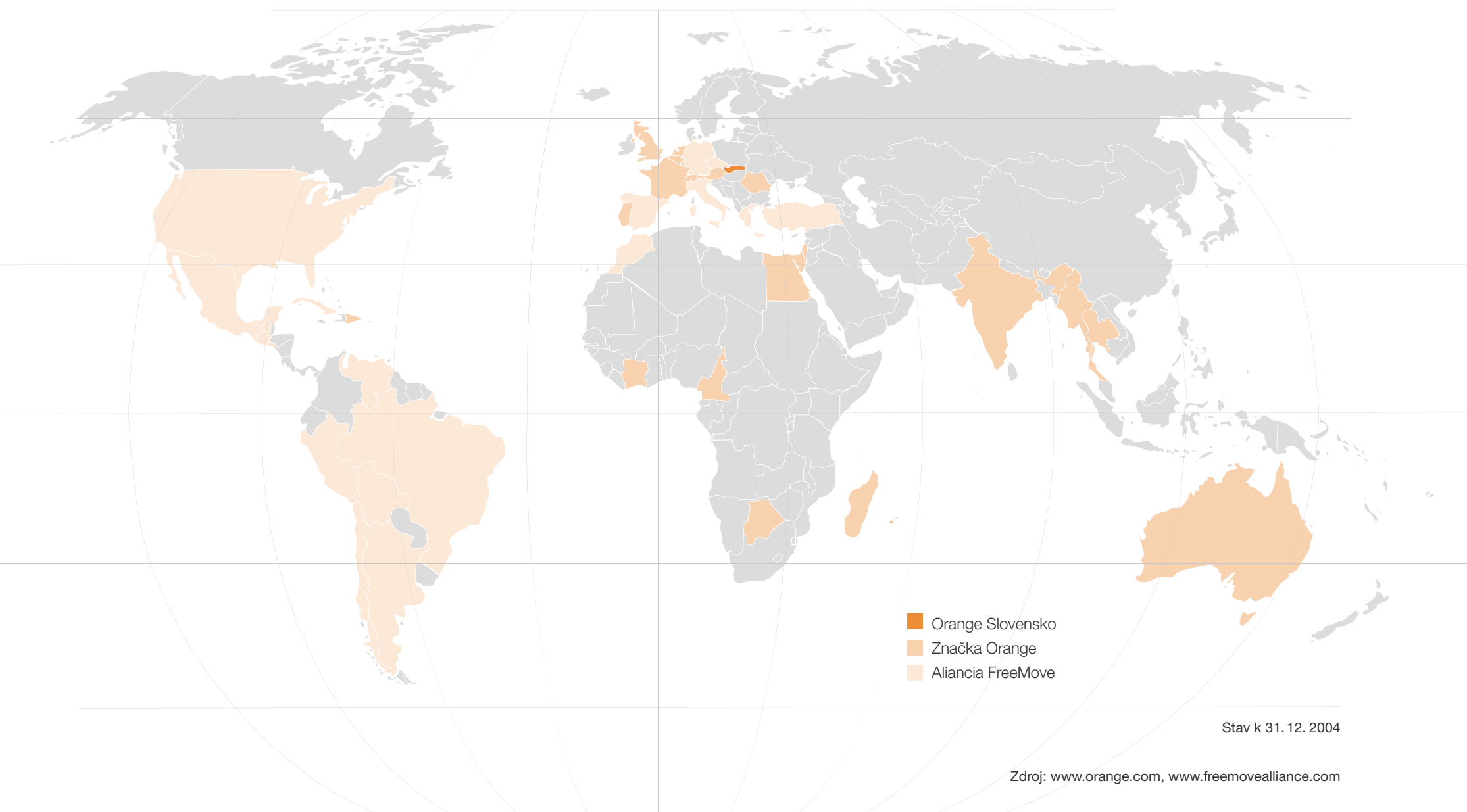
Orange, ako značka aj ako skupina, je spájaná s kreativitou, inovatívnosťou a vysokou kvalitou služieb a orientáciou na prístup k zákazníkovi. Stratégia rozvoja našej spoločnosti premieta upevnenie povesti do konkrétnych krokov. Pracujeme s rovnakými technológiami a ponúkame svojim zákazníkom služby na rovnakej úrovni ako ostatné spoločnosti globálnej skupiny Orange.

Sme rovnocennými partnermi a skupina napreduje i vďaka prínosu Orange Slovensko.

Orange Slovensko je lídrom na slovenskom telekomunikačnom trhu a našu prítomnosť sprevádza stále narastajúci rad prvenstiev. Ako prví sme poskytli našim zákazníkom sekundovú tarifikáciu na všetky hovory do národných sietí aj do zahraničia a prví sme ponúkli dátové služby založené na technológii MPLS (Multi-protocol Label Switching). Orange je prvým poskytovateľom komunikačných služieb založených na technológii GPRS na Slovensku a jediným poskytovateľom lokalizačných služieb založených na technológii GSM na Slovensku. Svoje prvenstvá sme dosiahli i v roku 2004. Slovensko sa stalo vďaka nám prvou krajinou v Európe, a po Brazílii druhou na svete, kde bude prenos dát z tzv. peoplemetrov zabezpečený technológiou GPRS. Ako prví na slovenskom trhu a jeden z mála operátorov v regióne sme prekročili medzník milión zákazníkov s mesačným programom. Prístup Orangeu k zákazníkovi, vynikajúce hospodárske výsledky a imidž vyniesli

spoločnosť v hodnotení slovenských marketérov na druhé miesto najobdivovanejších značiek, a to hneď za značku Coca-Cola a pred značky ako Nike a Mercedes.

Penetrácia slovenského trhu dosiahla hodnoty porovnateľné s vyspelými krajinami Európskej únie. Pre budúcnosť je nevyhnutné vytvárať atraktívne prostredie služieb, ktoré bude priťahovať tých, čo ešte mobilné služby nevyužívajú, a súčasne svojou kvalitou udrží našich jestvujúcich zákazníkov spokojných u nás. Tieto aktivity priamo súvisia s rozširovaním ich možností. Jednou z oblastí, na ktoré sa sústreďuje naša pozornosť, je internetová komunikácia. Slovenský internetový trh v roku 2004 významne vzrástol, najmä vďaka značnému rozvoju broadbandového pripojenia. Výnosy z internetových služieb na Slovensku už dosiahli približne 2,4 miliardy korún, no pri medziročnom raste o 64 % sa ako najrýchlejšie rozvíjajúci druh výnosov v oblasti telekomunikácií



Značka Orange

Austrália	Holandsko	Rakúsko
Barma	India	Réunion
Belgicko	Izrael	Rumunsko
Botswana	Kamerun	Slovensko
Domínikánska republika	Madagaskar	Švajčiarsko
Egypt	Pobrežie Slonoviny	Thajsko
Francúzsko	Portugalsko	Veľká Británia

stávajú ďalším významným zdrojom príjmov. Rastúci podiel výnosov z dátových služieb v našej spoločnosti súvisí i s kvalitatívnou zmenou štruktúry ich využívania. V roku 2004 tvorili významnú časť nielen SMS, ale aj skutočné dátové služby Orange World, Dátové balíky pre firemných zákazníkov a prístup na internet na báze technológie EDGE. Rozširovanie ponuky a vysoká kvalita služieb je naďalej jediným možným smerom rozvoja. Našu budúcnosť však vnímame v oveľa širších súvislostiach. Orange Slovensko je členom globálnej komunikačnej skupiny Orange, ktorá poskytuje služby viac ako 53 miliónom zákazníkov v 16 krajinách sveta. Operátori skupiny sú na vysokej technologickej a profesionálnej úrovni a v rámci skupiny zdieľajú skúsenosti a riešenia, navzájom sa inšpirujú a porovnávajú svoje výsledky. Orange Slovensko patrí v mnohých aspektoch k najlepším. Celá skupina spoločne pristupuje k jednotnému rozvoju značky, dôvernému chápaniu zákazníckych potrieb, segmentovanému prístupu a zdokonaľovaniu všetkých styčných bodov so zákazníkmi. Cieľom je dosiahnuť, aby zákazník prežíval pri službách Orangeu konzistentný a špecifický zákaznícky zážitok a pociťoval emočnú blízkosť ku značke. Skupina Orange v súčasnosti so skupinou

France Telecom nám umožňuje výhodný prístup ku kvalitným, špecificky prispôsobeným a pretestovaným technológiám, mobilným zariadeniam, službám s pridanou hodnotou a k distribučným právam.

S rovnakým cieľom poskytnúť svojim zákazníkom lepšie služby a rozšíriť ich možnosti vytvorila skupina Orange spolu s ďalšími európskymi komunikačnými skupinami Telefónica Móviles, TIM (Telecom Italia Mobile) a T-Mobile globálnu alianciu FreeMove. Snahou aliancie je zabezpečiť zákazníkom nachádzajúcim sa v cudzine prístup k rovnakým službám mobilnej komunikácie ako doma. Členovia aliancie, ktorí poskytujú služby približne 230 miliónom zákazníkov na celom svete, chcú pomocou značky FreeMove dosiahnuť väčšiu jednoduchosť, medzinárodnú dostupnosť a vyššiu kvalitu poskytovaných služieb. Aliancia by mala prispieť k podstatnému nárastu vzájomnej roamingovej prevádzky medzi jej členmi.

Naším cieľom je vytvárať najlepšie podmienky pre našich zákazníkov na ktoromkoľvek mieste. Spájanie zväčšuje naše možnosti. Rastíme so spoločenstvom, do ktorého patríme.



V roku 2004 sme ponúkli svojim zákazníkom 8 nových služieb
a 16 cenových či technických zvýhodnení.

Novými službami zlepšujeme komunikáciu zákazníkov



Ing. Ivan Golian, CSc.

zástupca generálneho riaditeľa,
riaditeľ Úseku informačných technológií a Chief Operation Officer

Narodil sa v roku 1964. Vyštudoval Slovenskú technickú univerzitu v Bratislave. Titul CSc. získal v roku 1993 na Katedre aplikovanej informatiky a automatizácie STU v Bratislave. Po skončení vysokoškolského štúdia pôsobil v ZŤS v Detve a od roku 1988 na Katedre aplikovanej informatiky a automatizácie Slovenskej technickej univerzity v Bratislave. V rokoch 1993 až 1995 pracoval v belgickom Gente na úseku elektroniky a automatizácie KIHIO. V rokoch 1995–1997 pracoval v spoločnosti Digital Equipment Corporation. Od roku 1997 je členom najvyššieho vedenia spoločnosti, kde pôsobí ako riaditeľ pre informačné technológie a Chief Operation Officer. V januári 2005 sa stal zástupcom generálneho riaditeľa spoločnosti.

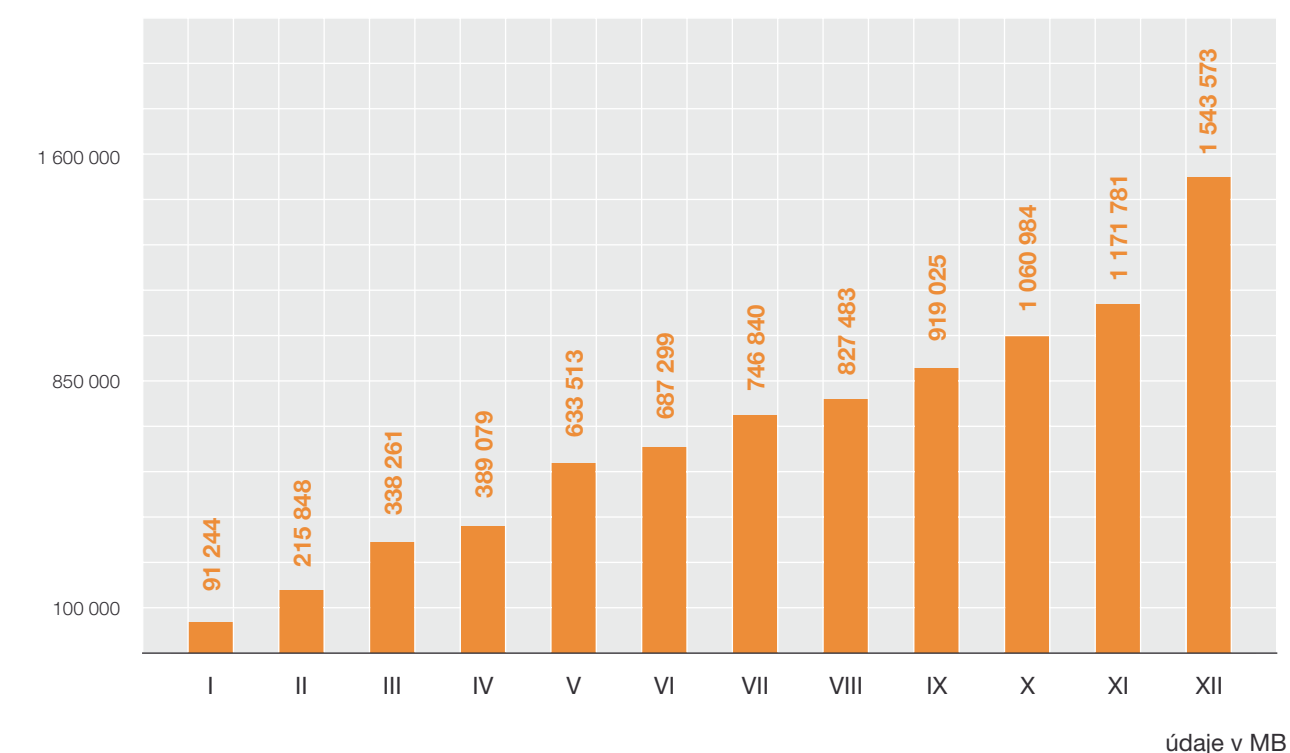
Prinášame našim zákazníkom nové služby a technológie, ktoré im pomáhajú komunikovať kedykoľvek a na ktoromkoľvek mieste. Najúspešnejšími službami našej spoločnosti boli v roku 2004 Orange World a Manažment zdrojov. Firemných zákazníkov najviac oslovila ponuka Nekonečné množstvo hovorov pre veľké firmy.

Permanentný rast dátovej prevádzky v sieti spoločnosti Orange je odzrkadlením filozofie prístupu zákazníkov k mobilnej komunikácii. Výrazný nárast objemu prenesených dát v apríli a máji prinieslo zavedenie služby Dátových balíkov pre veľkých zákazníkov, a najmä spustenie služby Orange World. Veľký podiel na raste dátovej prevádzky malo široké sprístupnenie mobilných telefónov s možnosťou odosielať a prijímať obrazové správy.

Do roku 2004 sme vstúpili predstavením historicky novej služby v oblasti mobilného internetu na Slovensku – Internet cez mobil (GPRS) 1000. V marci sa táto služba stala základom Orange World maxi, obohatenej o portál, balíky Orange World, predplatené SMS a MMS či predplatené lokalizácie. Orange World umožňuje jednoduchý,

intuitívny prístup k informáciám v ktoromkoľvek čase a na ktoromkoľvek mieste. V závere roka 2004 využívalo túto službu už približne dvestotisíc našich zákazníkov. Počet zákazníkov dátových služieb sa v priebehu roka zvýšil viac ako trojnásobne, kým objem prenesených dát v sieti takmer päťkrát.

Nárast dátovej prevádzky v sieti spoločnosti Orange Slovensko v roku 2004



Ďalšia z nových služieb – Kontakt, umožňuje zákazníkom poslať SMS správy do 30 znakov za jednu korunu bez dane a bezplatné hovory do 10 sekúnd vo vlastnej sieti po vyčerpaní paušálu. Pri uvedení tejto služby sme potešili zákazníkov možnosťou zakúpenia dvoch telefónov na jednu zmluvu.

V súvislosti so vstupom Slovenskej republiky do Európskej únie sme radikálne znížili cenu medzinárodných hovorov do krajín rozšírenej Európskej únie. Súčasne sme zaviedli jednotnú a zvýhodnenú cenu na hovory do zahraničia a v záujme výhodnejšej komunikácie zákazníkov sme upravili poskytovanie služby Roaming.

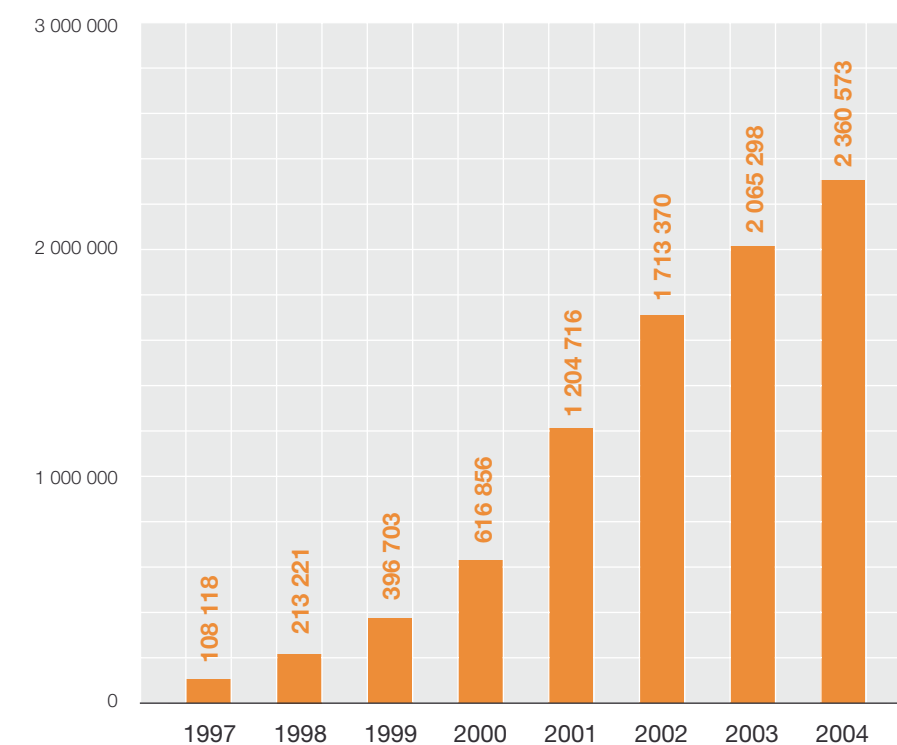
Návštevníci Slovenska, ktorí sú zákazníkmi siete Orange, objavili pred začiatkom letnej sezóny službu Turistický sprievodca. Služba ponúka pre slovensky, anglicky, maďarsky a nemecky hovoriacich turistov hlasové informácie o bratislavských pamätihodnostiach.

Zákazníci, ktorí využívajú kartu Prima, postupne získali počas roka 2004 možnosť dobíjať si ju už aj v bankomatoch Dexia, Poštovej banky, OTP banky Slovensko a Tatra-banky. Služby na karte Prima sme výrazne sprehľadnili a zvýhodnili zavedením nových profilov Prima variant mesiac, týždeň a deň, ktoré nahradili dovtedy používané profily. Všetky tri nové profily Prima variant umožňujú telefonovať v slabej prevádzke a poslať SMS za zvýhodnenú cenu.

Získavanie nových zákazníkov je podnetom na vytváranie atraktívnych komerčných ponúk v rámci jednotlivých akcií. V závere roka sme novým aj existujúcim zákazníkom priniesli možnosť získať telefóny, aktiváciu a aj prvý mesačný paušál za jedinú korunu.

V roku 2004 sme ešte dôraznejšie zamerali pozornosť na ponuku služieb, ktorých úlohou bolo účinne motivovať zákazníkov k prechodu z využívania karty Prima na niektorý z mesačných paušálov. Pre potreby týchto zákazníkov sme zaradili do ponuky účastnícke programy, príbuzné Prima karte nízkym finančným zaťažením. Prechod na ponúkané paušály však umožňuje zákazníkom lepšie využívať možnosti nových technológií a nových mobilných telefónov.

Počet aktívnych zákazníkov v sieti Orange Slovensko (kumulatívne)



Podľa medzinárodne uznávanej metodológie sa za aktívneho zákazníka považuje ten, ktorý v ostatných troch mesiacoch vykonal tri aktívne operácie (uskutočnil hovor, odoslal SMS správu alebo sa pripojil na WAP).

V predvianočnom období sa odohrala takmer tretina migrácií z predplatenej služby Prima na niektorý z paušálov v rámci akcie Volanie do bezvedomia, ktorá sa stala najúspešnejšou komerčnou ponukou uplynulého roka. Na nápor nových zákazníkov a prudké zintenzívnenie komunikácie existujúcich zákazníkov sme v predstihu dostatočne pripravili všetky systémy siete a spracovania údajov.

Vďaka spoľahlivosti a širokej ponuke si naša spoločnosť ustavične upevňuje pozíciu vedúceho poskytovateľa telekomunikačných služieb pre firemných zákazníkov. V roku 2004 sa naše portfólio rozšírilo o ďalších významných klientov z radov stredných a veľkých firiem podnikajúcich na Slovensku.

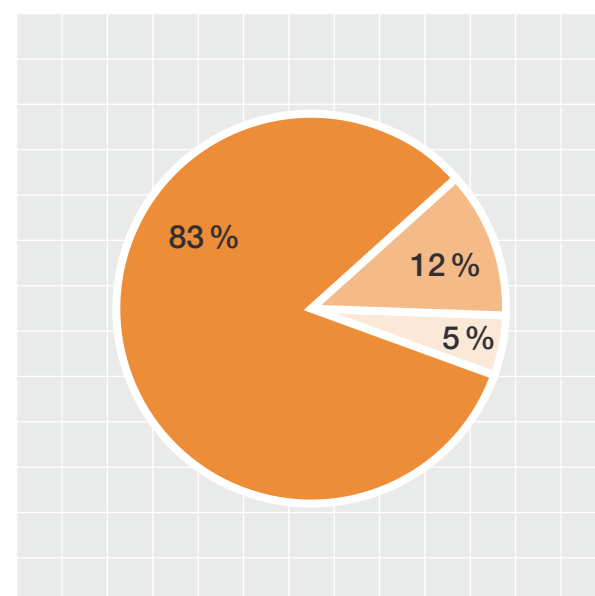
Pomocou našej technológie je všetkých 98 pobočiek a detašovaných pracovísk Sociálnej poisťovne spojených s centrárou v Bratislave, ako aj navzájom medzi sebou. Významným klientom hlasovej virtuálnej privátnej siete spoločnosti Orange Slovensko sa stala skupina Heineken Slovensko, ako aj trnavský závod druhého najväčšieho výrobcu automobilov v Európe PSA Peugeot Citroën. Prostredníctvom technológie GPRS zabezpečujeme hlasovú virtuálnu privátnu sieť a mobilný prístup do firemnej siete a do siete internet pre PSS, a. s. Súčasťou projektu je aj vysokorýchlostné dátové prepojenie krajských pobočiek PSS, a. s.

Podpisom zmluvy s agentúrou TNS SK, s. r. o., prevádzkovateľom systému na elektronické meranie sledovanosti televízneho vysielania, sa Slovensko stalo prvou krajinou v Európe a po Brazílii druhou na svete, kde bude prenos dát z tzv. peplemetrov zabezpečený technológiou GPRS. Svojou modernou bezdrôtovou technológiou GPRS od roku 2004 zjednodušujeme a zrýchľujeme zber informácií z meracích staníc pre Slovenský hydrometeorologický ústav.

Významnou akvizíciou Orangeu Slovensko roku 2004 bola spoločnosť Transpetrol, a. s. K spokojným zákazníkom Orangeu Slovensko ďalej pribudli napríklad spoločnosti Plastika Nitra, Sanitas, Raven, Nokia, FORMULA - tip, T.O.P. Auto Bratislava, Aegon Levensverzekering, Energotel, Cigler Software, Baltranz, MAKRO, ASCOT Slovakia či SK METAL+.

Dôležitý kontrolný nástroj firmám, ktoré podnikajú v oblasti dopravného dispečingu, taxi-služieb, bezpečnostných služieb, kuriérskych a špedičných služieb priniesla zákazníkom

Štruktúra výnosov Orange Slovensko v roku 2004



- hlasové služby
- dátové služby - SMS, GPRS, MMS, UPS
- iné

Aj v roku 2004 mali na výnosoch spoločnosti Orange Slovensko najväčší podiel hlasové služby a SMS.

Pre budúcnosť sa stávajú ďalším dôležitým zdrojom našich príjmov výnosy z dátových služieb.

zavedená služba Manažment zdrojov. Poskytuje nové možnosti uplatnenia lokalizačných služieb v sieti GSM a ich kombinácie s GPS. Služba umožňuje prostredníctvom mobilného telefónu v reálnom čase určiť polohu osoby, zásielky či automobilu. Skutočný počet zákazníkov tejto služby bol v roku 2004 približne o 50 % vyšší ako stanovené marketingové ciele.

Pre firmy, využívajúce v rámci Virtuálnej privátnej siete 100 a viac SIM kariet, bola určená naša ponuka Nekonečné množstvo hovorov pre veľké firmy. Jej výhody sú výrazné najmä pri komunikácii v rámci firmy, v sieti Orange, prípadne prostredníctvom telefónov pripojených k pobočkovej ústredni.

Nové Biznis paušály si môžu firemní zákazníci našej spoločnosti aktivovať s výhodnejšou tarifáciou hovorov v sieti Orange Slovensko aj do ostatných sietí v SR. Využívať ich môže firma či živnostník, ktorí majú v Orangei aspoň 5 aktívnych SIM kariet. Všetkým firemným zákazníkom je určená nová služba Virtuálna recepcia, ktorá umožňuje jednotný a centralizovaný telefonický prístup do firmy.

Naším zámerom je motivovať potenciálnych zákazníkov k nahradeniu pevnej linky službami mobilnej komunikácie spoločnosti Orange Slovensko. Svojim zákazníkom naďalej prinášame nové a nové služby na uspokojenie ich potrieb, aby sa mobilný telefón pre nich stal hlavným a plnohodnotným nástrojom komunikácie.



Vzdelávame svojich zákazníkov. 119 špeciálne vyškolených poradcov predstavuje zákazníkom možnosti poskytovaných služieb.

Pomáhame zákazníkom objavovať možnosti mobilnej komunikácie



Ing. Libor Malota
riaditeľ Úseku služieb zákazníkom

Narodil sa v roku 1960. Absolvoval Obchodnú fakultu EU v Bratislave. V oblasti riadenia kvality služieb zákazníkom pôsobí od roku 1983. Od roku 1993 podnikal. V spoločnosti Orange Slovensko, a. s., pracuje od roku 1996, kde bol najskôr zodpovedný za vybudovanie oddelenia služieb zákazníkom. Od roku 1997 pôsobí ako riaditeľ Úseku služieb zákazníkom spoločnosti Orange Slovensko, a. s.

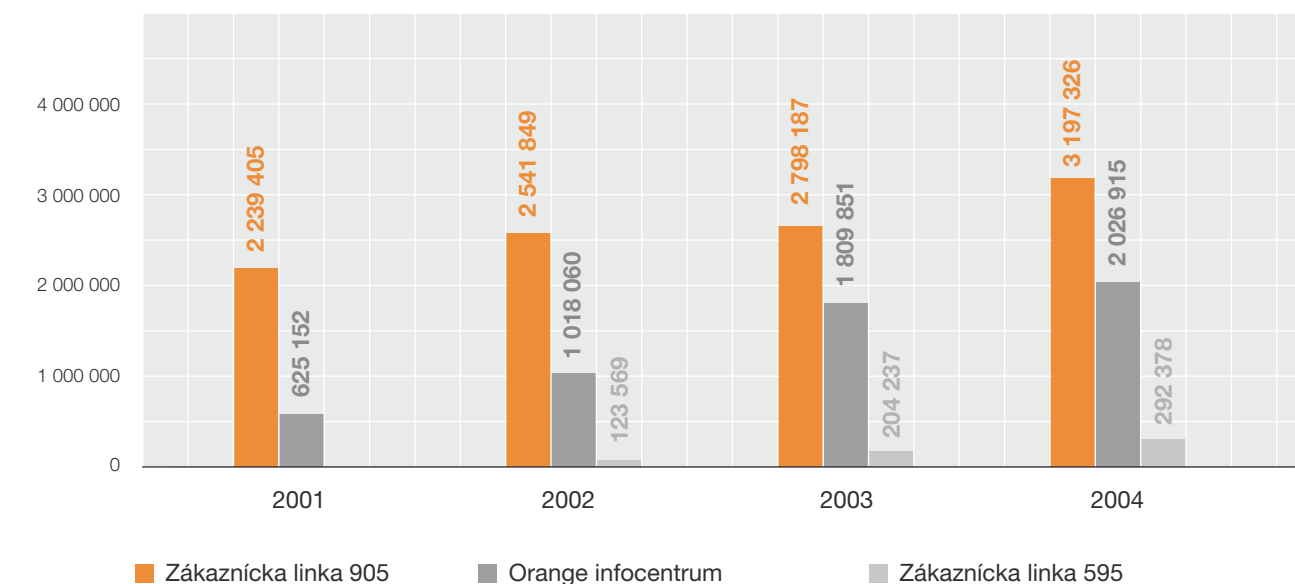
Orange Slovensko je už niekoľko rokov lídrom na slovenskom trhu a uvedomujeme si, že rovnako dôležité, ako získať nových zákazníkov, je udržať si ich. Považujeme za svoju povinnosť maximálnu starostlivosť o zákazníkov, ustavičné udržiavanie kontaktu s nimi a transparentnosť konania. Každý zákazník je naším partnerom a našou snahou je vytvárať vzťahy na obojstranne výhodnom základe.

Spoločnosť Orange Slovensko venuje svojim zákazníkom veľkú pozornosť od prvého kontaktu na predajnom mieste. Orange poradcovia im poskytnú všetky potrebné a požadované informácie a odporúčia podľa potrieb jeho mobilnej komunikácie najvhodnejší program. Po aktivácii spoločnosť Orange Slovensko listom privíta zákazníka vo svojej sieti, potvrdí aktiváciu mesačného programu a ostatných služieb. Pridelením osobného operátora vzniká nepretržitý vzťah zákazníka s našou spoločnosťou. Osobný operátor zákazníka informuje o všetkých aktiváciách, zmenách a deaktiváciách programov či služieb, a rieši otázky týkajúce sa úhrad. V súlade so všeobecnou zásadou transparentnosti konania spoločnosti konzultuje napríklad i jeho nezvyčajne zvýšenú

spotrebu, ktorej príčinou môže byť odcudzenie telefónu alebo len nesprávne zvolený mesačný paušál. Operátor môže kontaktovať svojho zákazníka s cieľom zistiť jeho spokojnosť, informuje o novinkách v ponuke spoločnosti, zaznamenáva pripomienky a návrhy. Aktívne ponúka zákazníkovi nové služby, ktoré môžu uľahčiť a zefektívniť jeho využívanie mobilnej komunikácie. Spoločnosť Orange Slovensko poskytuje nepretržitú technickú podporu zákazníkom na Zákazníckej linku 905. V roku 2004 bolo na Zákaznícku linku 905, Orange infocentrum a Zákaznícku linku 595, určenú pre firemných zákazníkov, uskutočnených celkovo viac ako 4,75 miliónov telefonických hovorov. Každý z agentov vybaví mesačne okolo 2500 hovorov, s priemernou dĺžkou trvania 2 minúty.

Narastajúci počet hovorov na Zákaznícku linku 905, Orange infocentrum a Zákaznícku linku 595 je prejavom stáleho prehlbovania komunikácie spoločnosti Orange Slovensko so svojimi zákazníkmi.

Počet hovorov na Úsek služieb zákazníkom



V ročnom meraní sa 97 % zákazníkov dovo-
lalo v časovom limite kratšom ako 15 sekúnd.
Na písomné otázky a podnety boli našim
zákazníkom odoslané odpovede v čase
kratšom ako 10 dní.

Jedným z kľúčových krokov zvyšovania spo-
kojnosti zákazníkov s poskytovanou starostli-
vosťou bolo zavedenie programu Scorange.
Po Francúzsku, Švajčiarsku a Veľkej Británii je
Slovensko štvrtou krajinou, v ktorej
Orange týmto programom monitoruje spo-
kojnosť zákazníkov s vlastným zákazníckym
servisom. Scorange reprezentuje inováciu
v prieskumoch spokojnosti, keď je zákazník
formou SMS informovaný o prebiehajúcom
prieskume a sám kontaktuje Úsek služieb
zákazníkom. Z doteraz oslovených zákaz-
níkov sa denne zúčastňuje prieskumu vyše
50 % respondentov.

V roku 2004 uskutočnili naši agenti takmer
185 tisíc hovorov tzv. „nursing calls“ s cie-
lom získať spätnú väzbu zákazníkov na naše
služby a skúmať spokojnosť zákazníkov.

Spokojnosť zákazníkov s poskytovanými služ-
bami zisťujeme prostredníctvom pravidelných
prieskumov. Prieskum TRIM preukázal v roku
2004 stabilnú úroveň spokojnosti zákazní-

kov a ich lojalitu k značke Orange. Priemerná
hodnota TRIM indexu dosiahla v roku 2004
hodnotu 94 bodov, čo je hodnota vyššia ako
u konkurenčného operátora a aj vyššia, ako je
priemer krajín Európskej únie.

Vážime si verných zákazníkov a pripravu-
jeme pre nich výhody, ktoré zvyšujú kom-
fort ich služieb. Po celý rok si mohli vybrať
zákazníci pri predĺžení zmluvy zo širokej
ponuky akciových telefónov za zvýhodnené
ceny a získavajú všetky výhody, ktoré získa-
vajú noví zákazníci pri aktivácii príslušného
mesačného programu.

V roku 2004 sme oslovili verejnosť reklam-
nou kampaňou, ktorej cieľom bolo upozorniť
na „more možností“, ktoré naša spoločnosť
ponúka a vo väčšej miere môže uspokojiť
komunikačné potreby našich zákazníkov.
Z prieskumov nadnárodnej skupiny Orange
totiž vyplynulo, že až 80 % zákazníkov vyu-
žíva len 10 % možností svojho mobilného
telefónu. Jediným riešením bolo, aby Orange
Slovensko, ako líder na trhu mobilných tele-
komunikácií, prevzal zodpovednosť za vzde-
lávanie svojich zákazníkov.

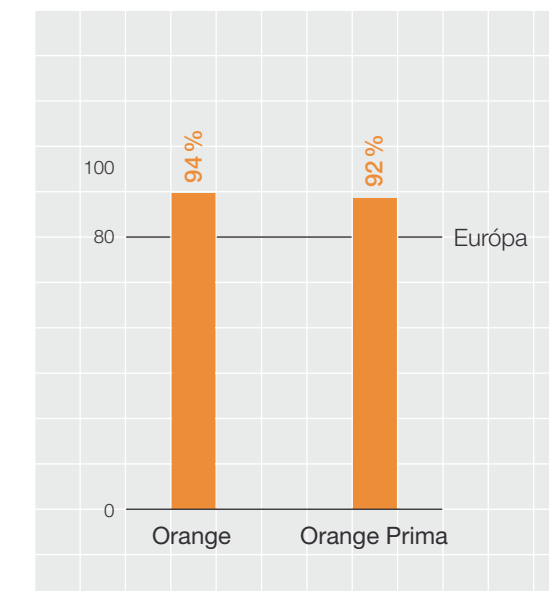
Úlohu pomôcť zákazníkom prelomiť bariéru
v prístupe k ich mobilnému telefónu prevzal
odborne silný tím zamestnancov. Dnes cel-
kom 119 špeciálne vyškolených poradcov
poskytuje na predajných miestach bezplatne
pomoc pri obsluhu mobilného telefónu
a u zákazníkov naplno využívať jeho mož-
nosti. Našou snahou je, aby v súčasnosti
330 poskytovaných služieb uľahčovalo a sprí-
jemňovalo našim zákazníkom život.

Cielene podporujeme upevňovanie vzťahov
so svojimi zákazníkmi. Využívame na to sta-
rostlivo volené plagáty a nezameniteľný
jasne identifikovateľný štýl. Okrem komuni-
kácie v televízii, rozhlase a tlačných mé-
diách prinášame všetky aktuálne správy
našim zákazníkom i ostatnej verejnosti
prostredníctvom letákov a brožúr na predaj-
ných miestach, zákaznickeho časopisu MY
či prostredníctvom internetu. Orange však
využíva i netradičné formy oslovovania a in-
formovania zákazníkov, predovšetkým pri
prezentácii špecializovaných ponúk a služieb.

Spokojnosť zákazníkov je nielen našim cie-
ľom, ale aj zdrojom dobrej povesti mena
spoločnosti Orange Slovensko. Spolu s ná-
ročnosťou trhu rastie i jeho nasýtenosť
a zvyšujú sa kritériá, podľa ktorých zákazníci
hodnotia kvalitu našej práce. Plné uspokoje-
nie komunikačných potrieb zákazníkov pova-
žujeme za záväzné pre celú budúcnosť našej
spoločnosti.

Lojalita zákazníkov k značke Orange na Slovensku

Lojalita zákazníkov
k značke Orange i Orange
Prima výrazne prevyšuje
priemernú vernosť zákazní-
kov k značkám v ostatných
európskych krajinách.



Zdroj: marketingový prieskum



Denne spojíme v našej sieti takmer 11 miliónov hovorov
od našich zákazníkov s priemernou úspešnosťou volania 96,12 %.

Rastúca prevádzka denne potvrdzuje kvalitu našej siete



Ing. Dana Prekopová, MBA
riaditeľka Technického úseku

Narodila sa v roku 1967. Je absolventkou Vysokej školy dopravy a spojov v Žiline. Titul MBA získala v roku 1993 na Ecole Nationale Supérieure des Postes et Télécommunications v Paríži. Od roku 1994 pôsobila v spoločnosti France Telecom ako členka tímu zodpovedného za rozvoj projektu GSM v Slovenskej republike. Od roku 1996 bola zodpovedná za koordináciu výstavby siete GSM spoločnosti Globtel GSM, a. s., a od roku 1998 za riadenie systému kvality a údržby siete a služieb. Od roku 2001 pôsobí v pozícii riaditeľky Technického úseku spoločnosti Orange Slovensko, a. s.

Kvalita siete je istotou, ktorá nám umožňuje realizovať zámery budúceho rozvoja spoločnosti. Jej zabezpečenie priamo súvisí s inovatívnymi riešeniami a kvalitnými prevádzkovými postupmi. Investície do nových technológií pripravujú priestor novým službám, nové služby prinášajú väčšie možnosti komunikácie pre našich zákazníkov.

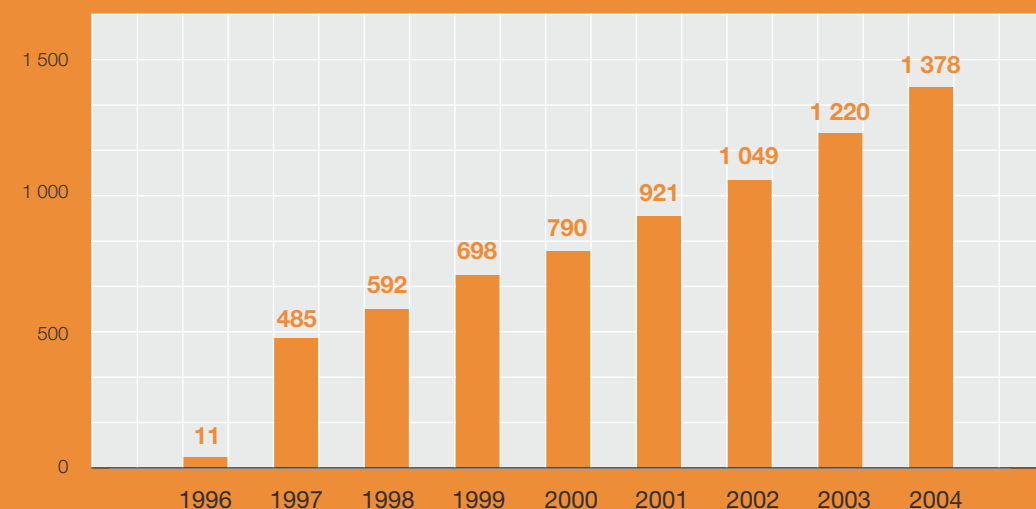
V roku 2004 investovala spoločnosť Orange Slovensko do budovania svojej siete a platforiem pre služby 1 869 mil. Sk., čo predstavuje 78 % zo všetkých investičných prostriedkov našej spoločnosti. Väčšina týchto investičných prostriedkov bola určená na pokrytie potreby zabezpečenia kapacity siete a platforiem pre služby spojené s nárastom prevádzky. Dlhodobo a cielene investujeme aj do inovatívnych technológií a do stáleho zlepšovania kvality služieb, čo je zákazníkmi vnímané veľmi pozitívne. Mobilná sieť Orange Slovensko pokrýva 86,4 % územia a 99,1 % populácie Slovenskej republiky. Denne uskutočnia zákazníci v našej sieti asi 11 miliónov hovorov s priemernou úspešnosťou volania 96,12 %, pričom počet spracovaných hovorov narástol v roku 2004 o 34 %. Významný nárast v roku 2004 zaznamenala aj mobilná dátová prevádzka GPRS, ktorá objemovo vzrástla 4,6-krát. Rekordný počet 16,6 milióna spracovaných SMS zvládla naša sieť počas vianočného obdobia. Tento objem predstavuje oproti bežnému dňu nárast o 471 % a v špičke až o 650 %.

Dynamická výstavba infraštruktúry plne zodpovedá všetkým potrebám a normám kladenými na jej realizáciu. V roku 2004 sme vybudovali 158 BTS – vysielacích staníc, čím sa ich počet v sieti Orange Slovensko zvýšil na 1 378. Spoločne pokrývajú územie Slovenska signálom GSM, GPRS a niekde aj EDGE. Pred uvedením do prevádzky vykonáva Úrad verejného zdravotníctva SR na každej základňovej stanici kontrolné meranie elektromagnetického poľa a overuje jeho súlad s predpismi platnými na území SR, predovšetkým s Vyhláškou č. 271/2004 o ochrane zdravia. Táto vyhláška udáva pre Slovenskú republiku rovnaké limity ako medzinárodná norma ICNIRP.

Pri výstavbe staníc rádiových častí siete máme na zreteli okrem technických potrieb aj ohľaduplnosť voči životnému prostrediu. Na stlmenie rušivých zásahov stavieb používame farebné zjednotenie konštrukcie s fasádou, stožiarov s okolitou prírodou, umiestnenie antén do vnútorných priestorov veží a podobne. Dobre chápeme a rešpektujeme požiadavky orgánov ochrany prírody, pamiatkových úradov či majiteľov nehnuteľností.

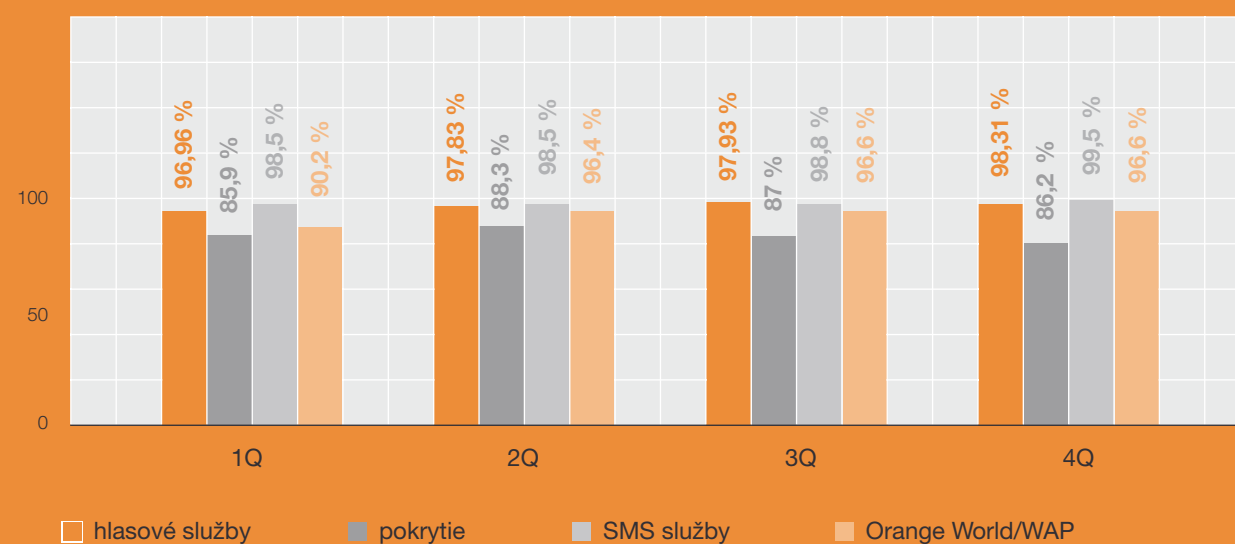
Nárast počtu BTS – vysielacích staníc siete Orange Slovensko (kumulatívne)

V roku 2004 sa sieť Orange Slovensko rozšírila o 158 základňových staníc, čím ich celkový počet dosiahol 1378. Spoľahlivo zákazníkom zabezpečujú dostupnosť signálu GSM, GPRS a niekde EDGE.



Spokojnosť zákazníkov so službami siete Orange Slovensko v roku 2004

Spokojnosť so službami, ktoré prináša naša spoločnosť, dosahuje hodnôt, zodpovedajúcich odlišným osobným požiadavkám špecifických segmentov zákazníkov, možnostiam ich mobilných telefónov a technickej náročnosti jednotlivých služieb.



Zdroj: DICIO
Údaje sú vypočítané na základe prieskumu spokojnosti DICIO.

Osobitnú pozornosť venujeme problematike elektromagnetického vyžarovania telekomunikačných zariadení. Na základe najnovších vedeckých informácií, dodaných treťou stranou, sme pre verejnosť vypracovali informačné materiály. Dostupné sú na internetovej stránke www.orange.sk, na našej zákazníckej linke a dotykových obrazovkách na vybraných predajných miestach.

Okrem investícií do mobilnej siete a platforiem pre služby investovala naša spoločnosť aj do rozširovania optickej siete, ktorej celková dĺžka je už viac ako 2100 kilometrov. Cieľom tejto investície je zvýšiť zálohovanie hlavných prenosových trás, a teda aj dostupnosť a kapacitu prístupovej prenosovej siete.

Jedným z ukazovateľov kvality našej siete je vyššia priemerná úspešnosť volania v porovnaní s priemernými hodnotami v rámci celej skupiny Orange.

Zabezpečenie kvality ide ruka v ruke aj s inováciou. Napríklad pri zvýšení kapacity IN PP platformy sme použili novú technológiu ako prví v skupine Orange. Migrácia viac ako 1 milióna našich zákazníkov prebehla bez významných problémov a pre zákazníkov bola transparentná.

Technické riešenia vyvinuté v Orange Slovensko, ako napríklad simulačný nástroj na meranie kvality služieb alebo riešenie lokalizačných služieb, rovnako využívajú aj ostatní členovia globálnej skupiny Orange.

Inováciou aj v rámci skupiny Orange bolo i zavedenie technológie EDGE. Testovanie časti technológie prebiehalo v sieti Orange Slovensko a boli sme prví v skupine, ktorí zaviedli EDGE technológiu v tomto rozsahu. Implementácia technológie bola ukončená po desiatich mesiacoch prác s veľkým úspechom a od januára 2005 poskytujeme nové mobilné dátové služby komerčne vo viac ako 70 mestách na Slovensku. Orange Slovensko tak realizuje implementáciu broadband stratégie.

Okrem siete GSM prevádzkujeme aj vlastnú IP dátovú sieť a ponúkame svojim zákazníkom všetky služby, ktorých využitie táto sieť umožňuje. IP dátová sieť je prepojená s ostatnými prevádzkovateľmi internetu na Slovensku, má 30 prístupových bodov POP a 17 ďalších prístupových bodov.

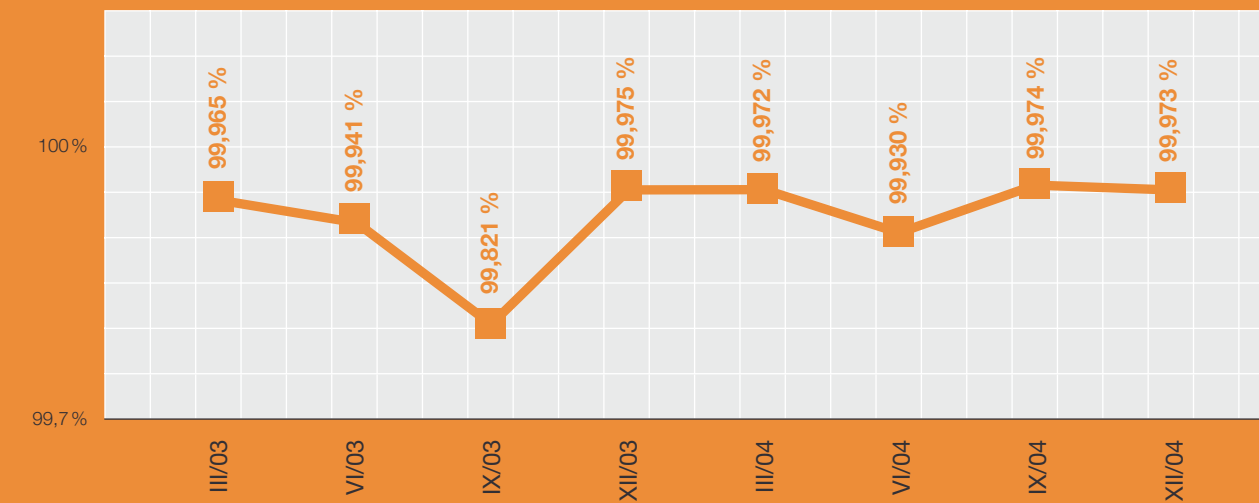
Všetky nové produkty pre zákazníkov implementujeme tak, aby boli nielen zaujímavé, inovatívne, ale aj jednoduché na používanie a v maximálnej kvalite. Súčasne stále zefektívňujeme pracovné postupy, metódy a zlepšujeme technický informačný systém.

Vysoká spoľahlivosť poskytovania služieb vyvoláva záujem významných klientov, a tak nám dovoľuje upevňovať našu pozíciu vedúceho poskytovateľa telekomunikačných služieb pre firemných zákazníkov.

Zachovanie dostupnosti siete aj v prípade krízových výpadkov je dôležité pre všetkých, nielen pre korporátnych zákazníkov. Od roku 2002 máme v spoločnosti pripravený a implementovaný tzv. Technický Disaster Recovery Plan, ktorý rieši zabezpečenie prevádzky siete v porovnateľnej kvalite, napríklad pri výpadku jednej ústredne.

Sieť spoločnosti Orange Slovensko je ustavične monitorovaná. Kvalita našej siete je pre nás silným argumentom pri rokovaníach s potencionálnymi zákazníkmi. Jej spoľahlivosť nám umožňuje poskytovanie služieb pre spokojnosť našich zákazníkov.

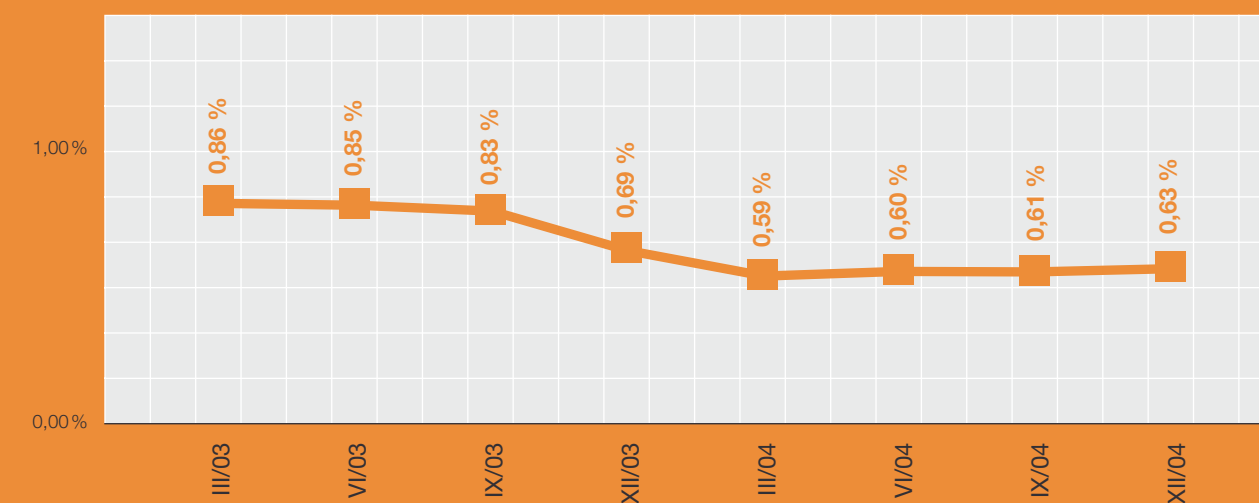
Dostupnosť siete GSM v rokoch 2003 a 2004



Zdroj: interné zdroje Orange Slovensko

Ukazovateľ dostupnosti siete vykázal počas roka vyrovnaný stav a v porovnaní s rokom 2003 dokonca zlepšenie. Mierne zvýšenie dostupnosti siete GSM považujeme vzhľadom na rozsiahle práce vykonané v sieti v súvislosti s jej plošnou inováciou a zavedením technológie EDGE za úspech.

Miera hovorov prerušených z technických príčin v rokoch 2003 a 2004



Zdroj: interné zdroje Orange Slovensko

Grafické vyjadrenie miery z technických dôvodov prerušených hovorov kopíruje priebeh krivky dostupnosti siete. V období ostatných dvoch rokov sa však výsledná hodnota výrazne znížila.



V uplynulom roku sme hospodárili s celkovým obratom 19 221 mil. Sk,
čo znamená medzročný nárast o 18,2 %.

Dosiahli sme lepšie výsledky, ako boli stanovené ciele



Ing. Albert Šmajda

zástupca riaditeľa Úseku financií a administratívy,
Treasury manažér

Narodil sa v roku 1968. Titul Ing. získal na Ekonomickej univerzite v Bratislave. Po skončení štúdia od roku 1991 pôsobil vo finančnej sfére, pracoval na rôznych pozíciách v Unibanke, a. s., riadiace funkcie zastáva od roku 1993. V spoločnosti Orange Slovensko, a. s., pôsobí od roku 1997, spočiatku v pozícii Treasury manažéra na Finančnom úseku. Od roku 2000 je zároveň zástupcom riaditeľa Úseku financií a administratívy spoločnosti Orange Slovensko, a. s.

Už tradične dosiahla naša spoločnosť lepšie hospodárske ukazovatele ako v predchádzajúcom roku. Vo svojej histórii sme zopakovali tento posun bez výnimky po každý rok. Výsledky roka 2004 však nielen naplnili, ale ďaleko prekonalí očakávania. Naš ambiciózny cieľ byť najväčším a najsilnejším operátorom na slovenskom telekomunikačnom trhu sa stal realitou.

Jednotlivé úspechy a víťazstvá uplynulého roku sa odzrkadlili v reálnych číslach pri vyhodnocovaní hospodárskych výsledkov a v progresívnom raste náskoku pred konkurenčným mobilným operátorom. Situácia je jasným signálom, že spektrum služieb, ich spoľahlivosť a kvalita zodpovedajú potrebám našich zákazníkov.

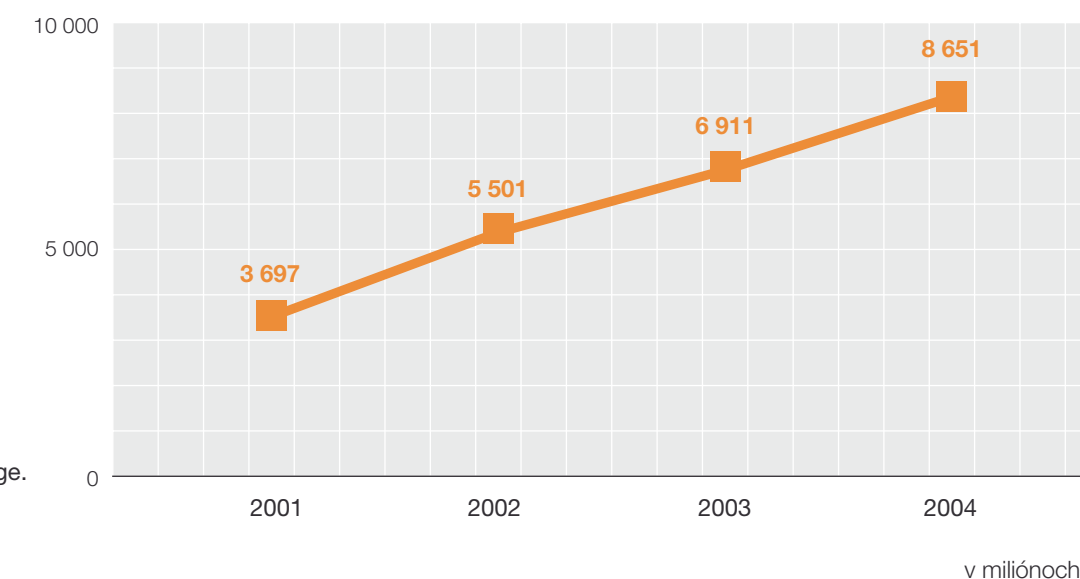
V uplynulom roku sme hospodárili s celkovým obratom 19 221 mil. Sk, čo znamená medziročný nárast o 18,2 %.

Udržali sme si rozhodujúci podiel na trhu a na celkovom výnose telekomunikačného trhu, ktorý dosiahol výšku 49 885 mil. Sk, sa naša spoločnosť podieľala 38,5 %.

Naše výnosy zo samotných služieb mobilnej komunikácie boli 18 689 mil. Sk, teda oproti roku 2003 vzrástli o 19,4 %. Napriek zníženiu cien sme v porovnaní z predchádzajúcim rokom dosiahli nárast priemerného mesačného výnosu na zákazníka. Najrýchlejšie rastúcou zložkou výnosov boli výnosy z dátových služieb. Nárast počtu zákazníkov dátových služieb bol v uplynulom roku viac ako trojnásobný.

Náš zisk pred zdanením, odpismi, úrokmi a amortizáciou (EBITDA) dosiahol k 31. 12. 2004 hodnotu 8 651 mil. Sk a medziročne sa tak zvýšil o 25,1 %.

Nárast EBITDA za obdobie rokov 2001 – 2004



Zisk Orange Slovensko pred zdanením, odpismi, úrokmi a amortizáciou (EBITDA) dosiahol k 31. 12. 2004 hodnotu 8 651 mil. Sk a medziročne sa tak zvýšil o 25,1 %.

Finančné a prevádzkové ukazovatele sú vypočítané podľa pravidiel skupiny Orange.

Marža na úrovni EBITDA z výnosov zo služieb mobilnej komunikácie vzrástla v roku 2004 na úroveň 46,29 %.

V tomto období sme hospodárili s čistým ziskom vo výške 3 775 mil. Sk, čo znamená nárast oproti čistému zisku v roku 2003 o 24,6 %.

Hospodárske výsledky sú vypočítané podľa medzinárodných účtovných štandardov.

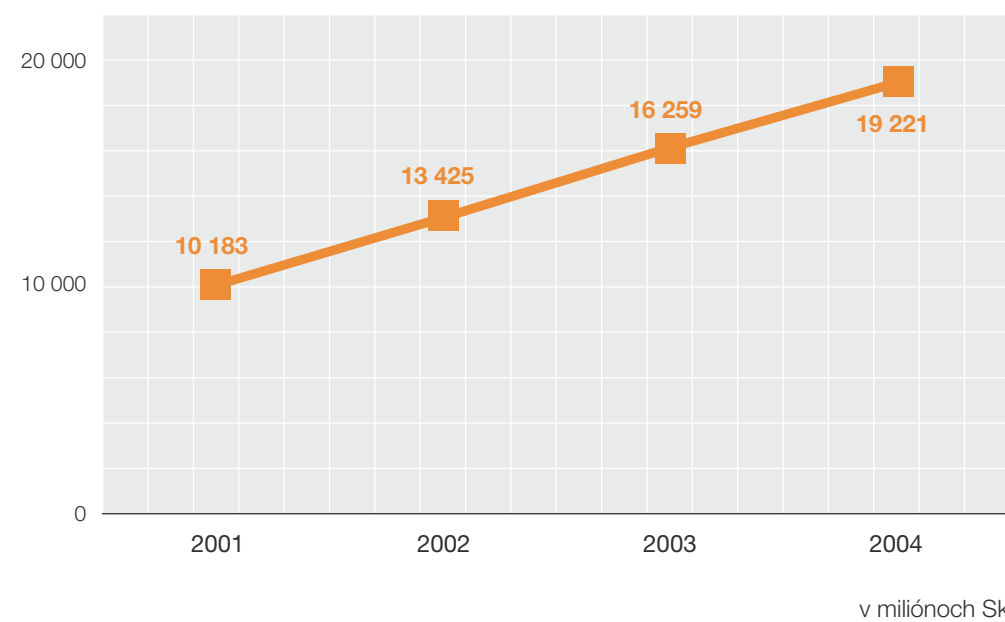
Rozvoj spoločnosti Orange Slovensko úzko súvisí s ďalším nárastom investícií.

V roku 2004 sme investovali do technológií 2 397 mil. Sk. Od vzniku spoločnosti táto

suma dosiahla celkovo 27 550 mil. Sk.

Jednoznačne stanoveným cieľom našej spoločnosti bolo stať sa najsilnejšou spoločnosťou na slovenskom telekomunikačnom trhu nielen z hľadiska počtu zákazníkov, ale aj dosiahnutím najväčších výnosov z činnosti. Hospodárske výsledky roku 2004 potvrdili správne zvolenú stratégiu a oprávňujú nás k predpokladu, že nasledujúce obdobie bude rovnako úspešné.

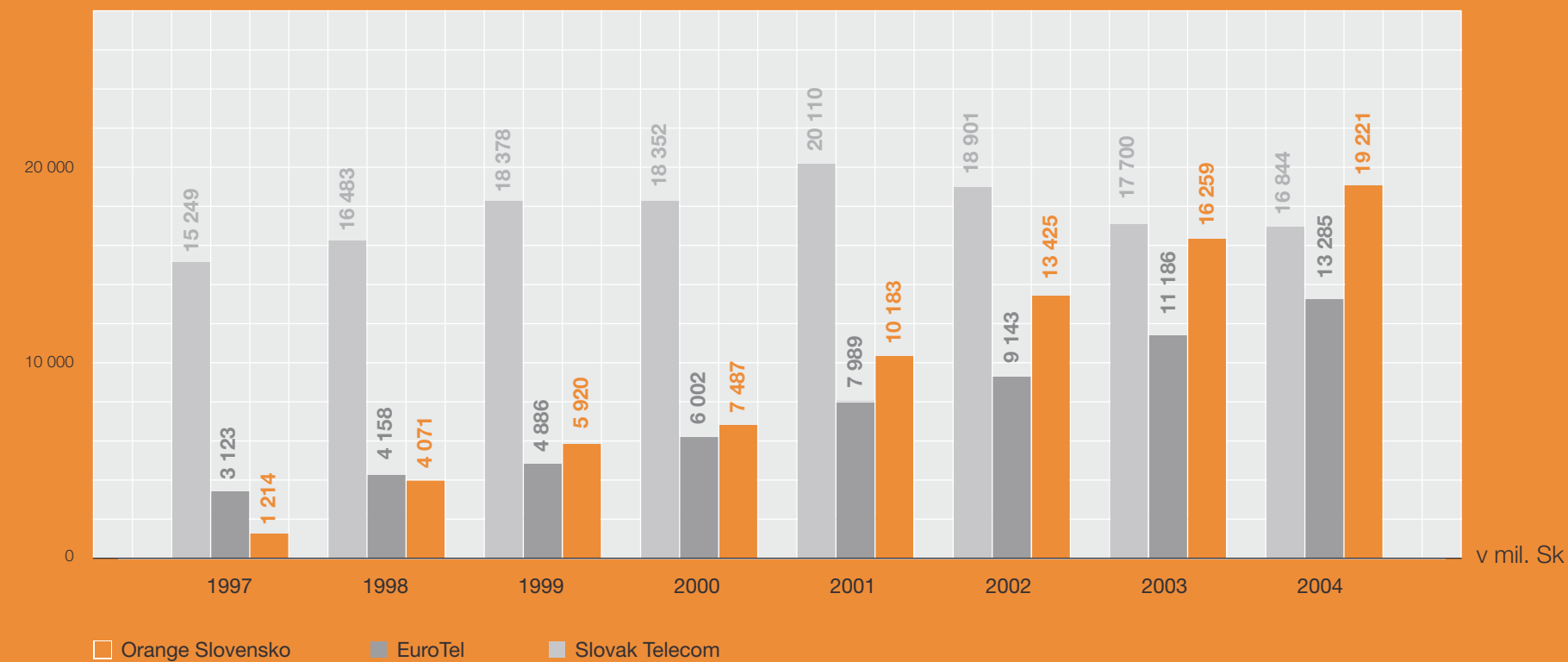
Vývoj celkových výnosov z mobilných telekomunikačných služieb Orange Slovensko v roku 2004



V uplynulom roku sme hospodárili s celkovým obratom 19 221 mil. Sk, čo znamená medziročný nárast o 18,2 %. Po celý čas našej prítomnosti na slovenskom trhu má krivka grafu napriek konkurencii a nasýtenosti trhu takmer nezmenené stúpanie.

Finančné a prevádzkové ukazovatele sú vypočítané podľa pravidiel skupiny Orange.

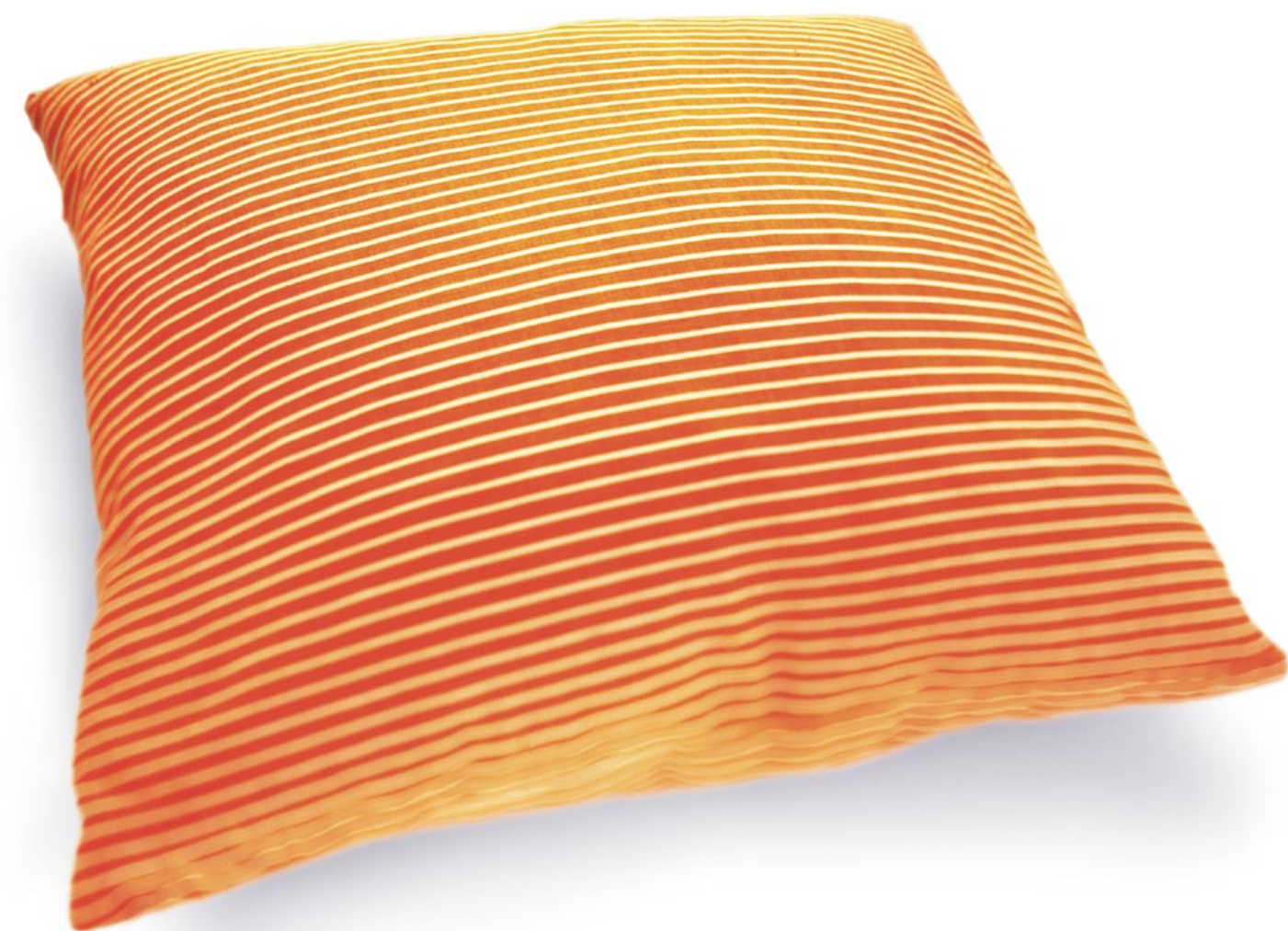
Vývoj výnosov telekomunikačného trhu v rokoch 1997 – 2004



Výnosy spoločnosti Orange Slovensko dosiahli v roku 2004 19 221 mil. Sk, teda oproti roku 2003 vzrástli o 18,2 %. Stali sme sa lídrom na slovenskom telekomunikačnom trhu nielen v počte klientov, ale aj vo výške dosiahnutých výnosov.

Zdroj: interné zdroje spoločnosti Orange Slovensko, a. s., tlačové správy spoločností Slovak Telecom, a. s. a EuroTel, a. s.

Finančné a prevádzkové ukazovatele Orange Slovensko sú vypočítané podľa pravidiel skupiny Orange.



Filantropické projekty, charitatívna podpora i sponzoring
sú prirodzenou súčasťou nášho vzťahu k svetu.

Filantropia a sponzoring sú odrazom hodnôt, ktoré predstavuje naša značka



Andrea Cocherová
Riaditeľka Úseku komunikácie a značky

Narodila sa v roku 1972. Vyštudovala Katedru žurnalistiky Filozofickej fakulty Univerzity Komenského v Bratislave. Od roku 1994 pôsobila ako redaktorka a neskôr ako šéfredaktorka odborného mesačníka Stratégie. V roku 1996 nastúpila na pozíciu výkonnej riaditeľky Rady pre reklamu. Od roku 1997 pracuje v spoločnosti Orange Slovensko, a. s., v riadiacich funkciách v oblasti značky, reklamy a komunikácie s verejnosťou. Riaditeľkou Úseku komunikácie a značky je od jeho vzniku v roku 2004.

Sme aktívnymi účastníkmi života krajiny, v ktorej žijú naši zákazníci aj zamestnanci. Zaujímá nás spoločenský, etický či ekologický dopad našich aktivít. Veríme v transparentnosť i čestnosť konania a nechávame sa viesť ku konaniu, ktoré považujeme za všeobecne správne a prospešné. Sme zodpovedným hráčom na trhu a snažíme sa vrátiť časť ziskov do spoločnosti, v ktorej pôsobíme.

Značka spoločnosti reprezentuje hodnoty, ktoré rešpektujeme, riadime sa nimi a prinášame ich svojim zákazníkom, zamestnancom a obchodným partnerom. Značka Orange je priateľská, úprimná, inovatívna, čestná a dynamická.

Za tri roky svojej prítomnosti na slovenskom trhu si vydobyla pevné miesto v povedomí verejnosti. Toto miesto je na čele tak dynamicky rastúceho odvetvia, akým je mobilná komunikácia.

Orange Slovensko v komunikácii využíva a rešpektuje zvláštnosti sociogeografického priestoru svojho pôsobenia. Ako člen globálnej skupiny Orange však dôsledne dodržiava jej strategické záujmy a pôsobí v ich smere. Poskytujeme svoje know-how ostatným členom skupiny, spolupracujeme na spoločných nadnárodných projektoch a využívame možnosti získať novinky, ktoré prináša Orange.

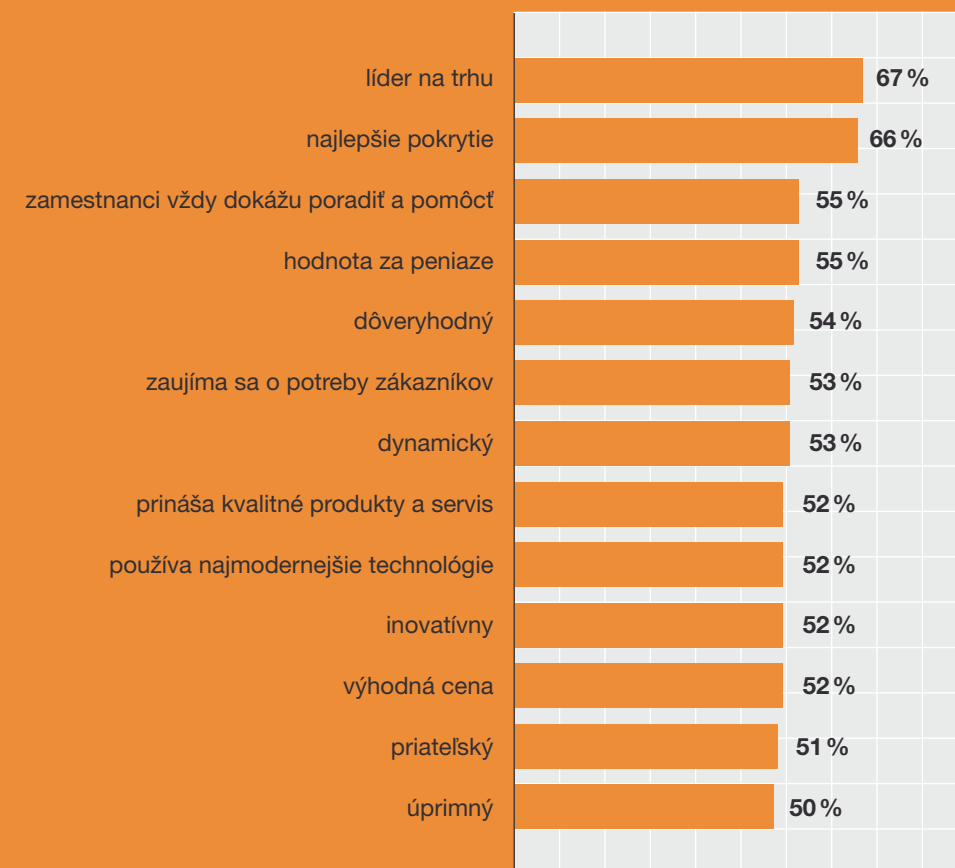
Orange Slovensko je lídrom na slovenskom trhu mobilnej komunikácie. Prinášame služby a uľahčujeme život. Preto k vnímaným hodnotám, ktoré sú spájané s našou značkou, patrí i kvalita a viera, že s ňou dostávajú zákazníci to najlepšie.

V roku 2004 sme ako jedna z prvých spoločností opätovne vydali osobitnú Správu o spoločenskej zodpovednosti, ktorou sme deklarovali vážnosť svojich postojov v tejto oblasti. Jedným z princípov skupiny v podnikaní Orange je ohľaduplnosť k životnému prostrediu.

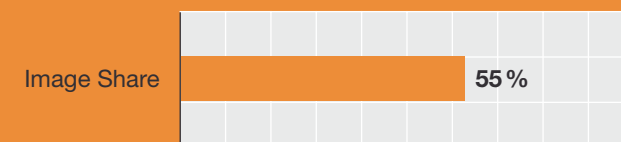
V rámci tohto programu sme sa rozhodli systematicky riadiť dopad našich aktivít na životné prostredie. Pri výstavbe siete a základňových staníc sa snažíme minimálne narušovať okolité prostredie a plníme požiadavky orgánov ochrany prírody, pamiatkových úradov či majiteľov nehnuteľností. V roku 2004 sme v našej spoločnosti začali so zavádzaním systému environmentálneho manažérstva.

Pociťujeme vysokú mieru spoločenskej zodpovednosti, ktorá vyplýva z nášho postavenia ekonomicky silnej a prosperujúcej firmy. Naša snaha pomáhať je neoddeliteľnou súčasťou humanitných aktivít v živote obyvateľov Slovenska. Ich veľkú časť vykonáva Orange Slovensko prostredníctvom a v spolupráci s Kontom Orange, neziskovou právnickou osobou, združujúcou peňažné prostriedky určené na plnenie všeobecne prospešného účelu.

Imidžové charakteristiky značky Orange na Slovensku v roku 2004



Priemerný podiel značky v sledovaných charakteristikách na trhu v roku 2004



Značka Orange si počas svojej prítomnosti na slovenskom trhu vydobyla pevné miesto v povedomí obyvateľov. Je trvalo spájaná so stabilnými hodnotami, ktoré poskytujú optimistický pohľad na budúcnosť. Vo vnímaní zákazníkov sa odzrkadľuje spokojnosť s poskytovaním služieb a starostlivosť spoločnosti o uspokojenie ich komunikačných potrieb.

Zdroj: marketingový prieskum 01/2005, vzorka 1 000 obyvateľov SR

Humanitné projekty, charitatívna podpora, rovnako ako aj sponzoring sú prirodzenou súčasťou nášho vzťahu k svetu. Spoločnosť Orange Slovensko dlhodobo podporuje kultúrne, športové a spoločenské aktivity na celom Slovensku.

Aktivity Konta Orange pokrývajú oblasti od podpory náhradných rodín a adopcie cez vzdelávanie, voľnočasové aktivity mladých ľudí až po pomoc opusteným ľuďom v ťažkostiach.

Celoročnou aktivitou sú Kluby darcov, ktoré sú spoločnou iniciatívou Asociácie komunitných nadácií, Konta Orange a Slovenskej sporiteľne. Táto iniciatíva už druhý rok zblížuje ľudí ochotných dlhodobo pomáhať regiónu, v ktorom sa narodili, v ktorom žijú, alebo ktorý majú radi. Po celý rok spolupracuje Konto Orange so združením Návrat, ktoré vyhľadáva a pripravuje záujemcov o adopciu a pestúnsku starostlivosť. V roku 2004 sme finančne podporili OZ Návrat sumou 1 150 000 Sk.

Program Školy pre budúcnosť posilňuje pozitívne trendy vo vzdelávacom systéme na školách. Snahou je vniesť tvorivé a invenčné postupy do vzdelávania detí.

V roku 2004 Konto Orange vyhlásilo prvý ročník grantového programu Nechajte školu ožiť pre stredoškolákov, ktorý venuje pozornosť myšlienkam získavaniu skúseností z reálneho života.

Koniec roka bol spojený s vyhlásením mobilnej finančnej zbierky Hodina deťom na podporu zmysluplného využitia ich voľného času a s charitatívnym programom Darujte Vianoce, vyhláseným už po tretíkrát. Do programu bolo zaslaných 475 žiadostí. Výberová komisia z nich vybrala 204, ktoré Konto Orange spolu s Nadáciou SPP podporilo celkovou čiastkou 3 milióny slovenských korún.

Pravidelnou akciou od roku 2001 je finančná zbierka ku Dňu narcisov v spolupráci s Ligou proti rakovine.

Orange Slovensko a Konto Orange počas roka rýchlo reagovali aj na okamžité potreby ľudí a oblastí postihnutých živelnými pohromami. Na kompenzáciu škôd, spôsobených povodňou vo východných oblastiach krajiny, venovalo Konto Orange sumu 500 000 Sk a v súvislosti s veternou smršťou, ktorá zdevastovala v novembri 2004 nižšie polohy Vysokých Tatier, vyhlásilo Konto Orange mobilnú finančnú zbierku a venovalo na ich obnovu 3 milióny korún.

Orange je priekopníkom v organizovaní mobilných finančných zbierok.

Okrem uvedených projektov boli poskytnuté finančné dary v rôznych výškach individuálnym žiadateľom – fyzickým osobám, neziskovým organizáciám, športovým klubom, divadlám a podobne.

V roku 2004 bol Orange Slovensko partnerom Slovenského olympijského výboru. Podporovali sme najlepších športovcov Slovenska a umožnili sme im dosiahnuť čo najlepšie výsledky.

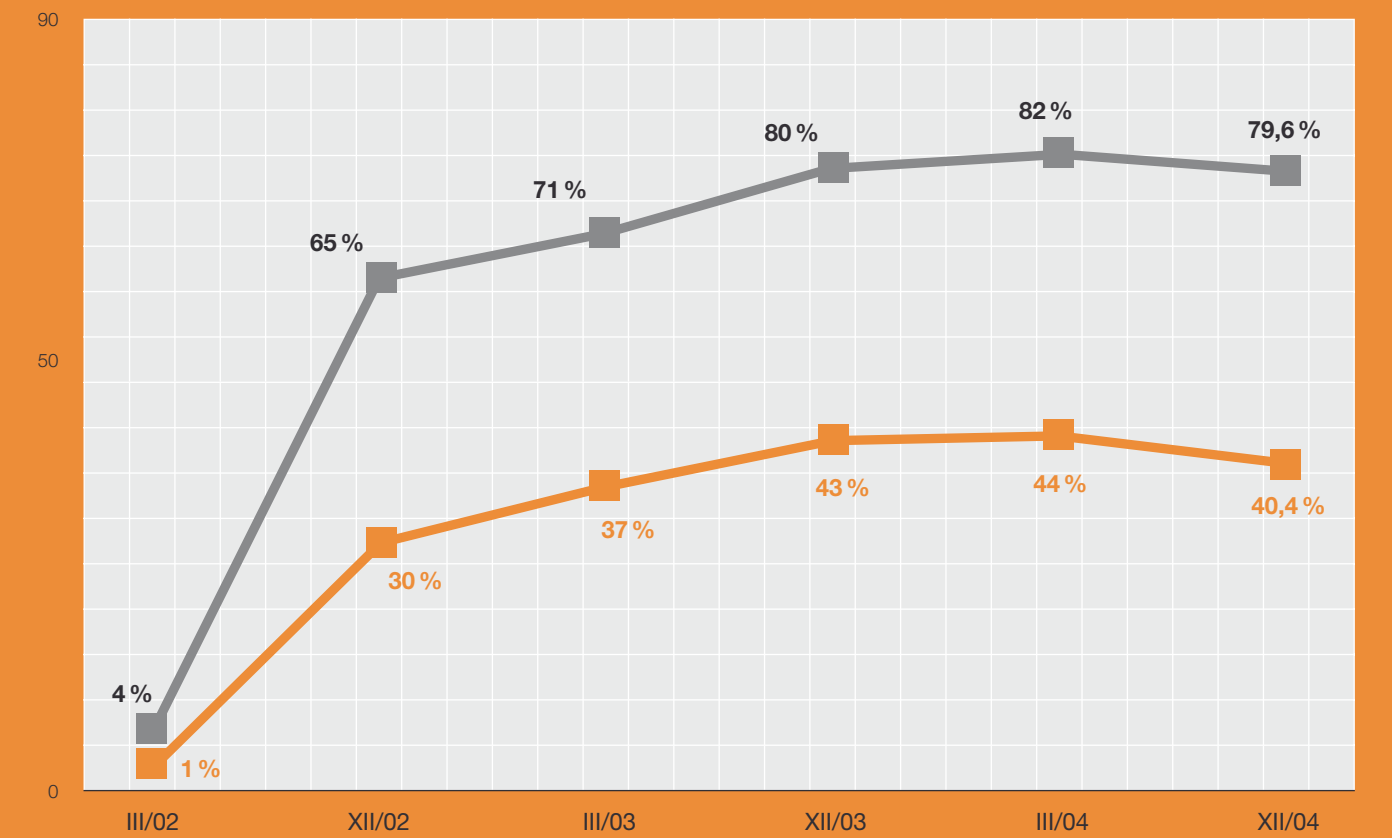
Orange Slovensko bol v roku 2004 aj partnerom Slovenského paralympijského výboru. Na každej paralympiáde obdivujeme výkony slovenských paralympionikov, ktoré potvrdzujú silu ľudského ducha, odhodlanie žiť naplno, snahu byť každý deň lepší a chcieť dokázať viac. Patria k svetovej špičke a svoje postavenie potvrdzujú na každých ďalších paralympijských hrách.

Podporovali sme rýchlostnú kanoistiku a hrdlo pociťujeme podiel na jej svetových úspechoch. Boli sme významným partnerom Slovenského zväzu rýchlostnej kanoistiky a Slovenského zväzu kanoistiky na divokej vode.

Sme dlhodobým generálnym partnerom veľkoformátového kina Orange IMAX Bratislava. Svojou filozofiou je blízke hodnotám našej spoločnosti. Jediné kino na Slovensku, v ktorom môžu návštevníci filmy nielen vidieť a počuť, ale naplno prežiť príbehy v 3D obraze, ponúklo svojim priaznivcom aj v roku 2004 originálne a jedinečné filmové tituly.

Orange Slovensko je skutočným partnerom vo všetkých svojich vzťahoch. Svojim zákazníkom prinášame vysokú úroveň služieb a partnerom dobré podmienky spolupráce. Pomáhame tam, kde sa to od nás očakáva. Sme súčasťou života celej spoločnosti.

Vývoj znalosti značky Orange na Slovensku



Značka Orange si za tri roky svojej prítomnosti na slovenskom trhu vydobyla pevné miesto v povedomí obyvateľov. Toto miesto je na čele tak dynamicky rastúceho odvetvia, akým je mobilná komunikácia. Naša značka je trvalo spájaná so stabilnými hodnotami, ktoré poskytujú optimistický pohľad na budúcnosť. V prieskumoch znalosti značky dosahuje Orange už stabilne vysokú hodnotu, kým znalosť značky (top of mind) priameho konkurenta sa zastavila na 27 %.

■ spontánna znalosť značky
■ prvá na mysli – top of mind

Zdroj: marketingový prieskum 01/2005, vzorka 1 000 obyvateľov SR



V roku 2004 bolo v spoločnosti zamestnaných 1393 zamestnancov,
ktorí v nej pracujú priemerne 4 roky.

Profesionálnosť a lojalita sú základom úspechu našej spoločnosti



Ing. Andrea Kopná
riaditeľka Úseku ľudských zdrojov

Narodila sa v roku 1967. Je absolventkou Ekonomickej univerzity v Bratislave. V oblasti riadenia ľudských zdrojov pôsobí od roku 1991. Od roku 1996 zastávala pozíciu zástupkyne riaditeľa Úseku ľudských zdrojov v spoločnosti Orange Slovensko, a. s. Od roku 2003 pôsobí ako riaditeľka Úseku ľudských zdrojov spoločnosti Orange Slovensko, a. s.

Spájame ľudí a ľudia vo vnútri spoločnosti predstavujú jej hodnoty a dosahujú jej úspech. Každý z nás predstavuje značku Orange so všetkými atribútmi, ktoré sú jej vlastné. Úspech snaženia a realizácia predstáv o našej budúcnosti závisí od lojality a odbornej úrovne našich zamestnancov. Poznáme a chápeme ich potreby, staráme sa o nich a umožňujeme im neustále rásť.

Orange Slovensko patrí medzi významných zamestnávateľov a jednou z jeho strategických úloh je zabezpečiť aj naďalej miesto medzi najlepšími zamestnávateľmi Slovenskej republiky. V roku 2004 bolo v spoločnosti zamestnaných priemerne 1393 zamestnancov, z toho bolo 61 % mužov a 39 % žien. Zamestnávame 2 zamestnancov so zníženou pracovnou schopnosťou. V tomto období sme prijali 270 nových zamestnancov a 114 ľudí zo spoločnosti v priebehu roka odišlo. Miera fluktuácie klesla na 7 % a priemerná doba zamestnanosti v našej spoločnosti stúpila na 4 roky.

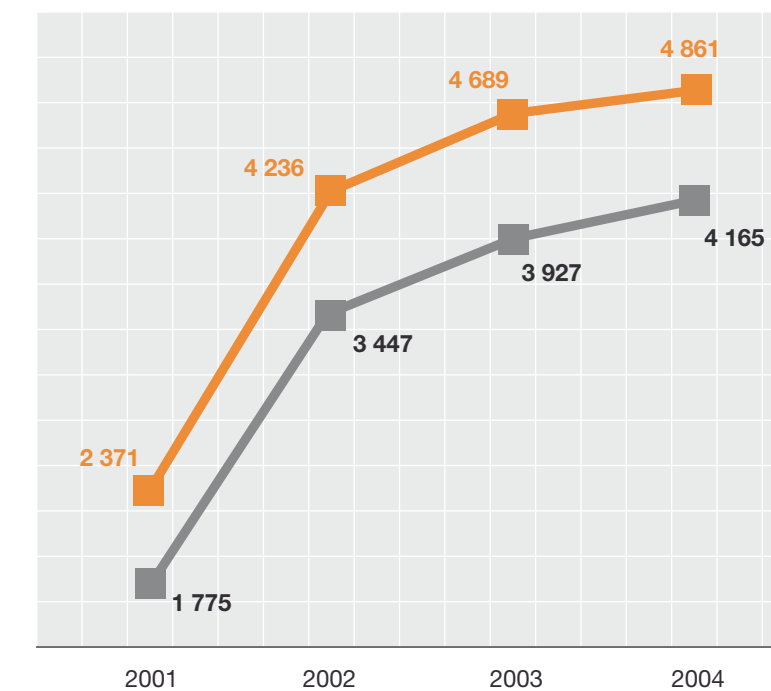
Ustavičný nárast počtu zákazníkov Orange Slovensko a konkurenčný tlak na telekomunikačnom trhu sa prejavujú zvyšovaním nárokov na prácu zamestnancov spoločnosti. Tento stav sa odzrkadľuje najmä v práci najväčšieho oddelenia firmy – Úseku služieb zákazníkom. Úspešne čelíme situácii zvyšovaním efektivity riadenia a práce zamestnancov úseku, podieľajúcich sa na výborných hospodárskych výsledkoch celej spoločnosti Orange Slovensko.

Vývoj produktivity práce na Úseku služieb zákazníkom

- počet zákazníkov na jedného prvotníového agenta úseku služieb zákazníkom
- počet zákazníkov na jedného zamestnanca úseku služieb zákazníkom

Vďaka zvyšovaniu efektivity práce a optimalizácii pracovných metód v priebehu roka 2004 naďalej rástol počet zákazníkov, o ktorých sa stará jeden prvotníový agent či zamestnanec Úseku služieb zákazníkom.

Zdroj: interné zdroje Orange Slovensko, a. s.



Naša pozornosť je upriamená na zákazníka, preto je nevyhnutnou podmienkou nášho úspechu vysoký štandard kvality poskytovaných služieb a kvalitný tím. Na školenia zamestnancov bolo v roku 2004 vynaložených 38 miliónov Sk. Zamestnanci absolvovali celkovo približne 5000 dní školení, zameraných na rôzne oblasti osobného rozvoja. V priemere to predstavuje 4,1 tréningových dní na jedného zamestnanca.

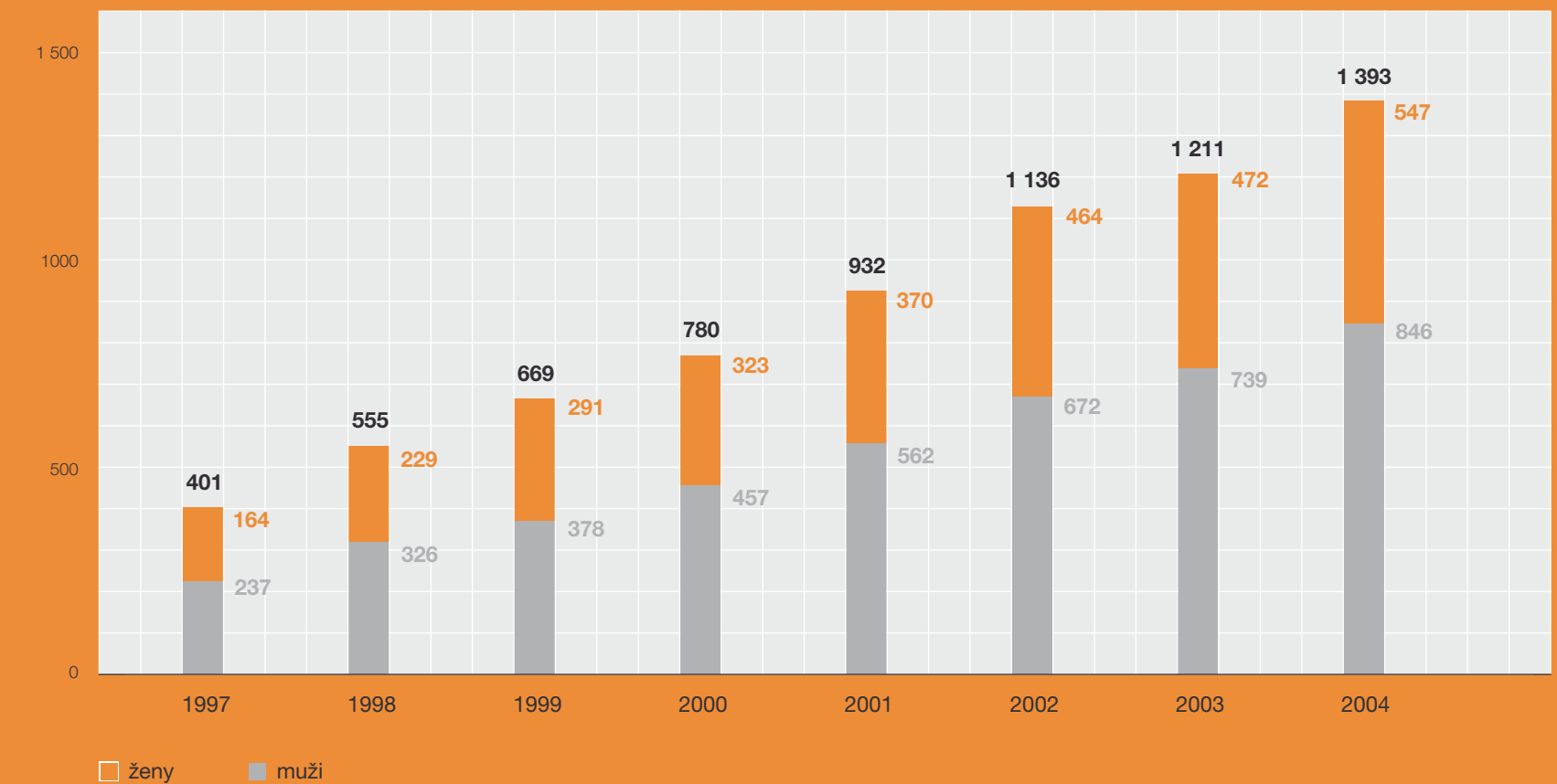
Vážime si svojich zamestnancov, náš vzťah je založený na vzájomnej úcte, spolupráci a dôvere. Poskytujeme im konkurencieschopné podmienky zamestnávania a vytvárame zdravé a bezpečné pracovné prostredie. Bezpečnosť zamestnancov považujeme za samozrejmu podmienku ich sústredenia a spoľahlivého vykonávania práce. V uplynulom roku nebol ohlásený ani jeden pracovný úraz zamestnanca.

Úsek ľudských zdrojov monitoruje podmienky vytvárajúce príjemné pracovné prostredie a podporu rovnováhy medzi pracovným a súkromným životom. Okrem nadštandardného odmeňovania sa snažíme ponúkať našim zamestnancom zaujímavé výhody, ktoré zvyšujú ich spokojnosť. Prispievame na doplnkové dôchodkové a iné druhy poistenia. Kladieme dôraz na kvalitnú zdravotnú

starostlivosť – preventívne prehliadky, odborné vyšetrenia na objednávku, očkovania. Zamestnancom, ale aj ich rodinám poskytujeme sezónne benefity a na regeneráciu pracovných síl poskytujeme aj dni dovolenky nad rámec zákona. Bohatý sociálny program pre zamestnancov a ich rodiny im umožňuje vybrať si z množstva športových a kultúrnych aktivít, podujatí organizovaných pre deti, detských táborov, firemných osláv, využiť poukazy do kina, športových centier, salónov krásy, kníhkupectiev a podobne.

Každý z našich zamestnancov je dôležitou súčasťou spoločnosti. Rešpektujeme právo na vysokú informovanosť, a preto má každý zamestnanec prostredníctvom Orange group intranet prístup k odpovediam na zásadné otázky. Na základe interného prieskumu spokojnosti zamestnancov, ako aj ďalších foriem dialógu, sme si do budúcnosti stanovili ako prioritné projekty vytvorenie platformy pre priamu komunikáciu zamestnancov s topmanažmentom firmy v rámci projektu „Hovorte s riaditeľom“ a pravidelný ročný prieskum spokojnosti zamestnancov.

Vývoj počtu zamestnancov spoločnosti Orange Slovensko (kumulatívne)



Počas celej histórie spoločnosti podiel žien v celkovom stave zamestnancov osciluje okolo hodnoty 40 %. Pozoruhodným faktom je, že ešte vyšší je tento podiel vo vrcholnom manažmente, kde ženy zastávajú štyri z deviatich riaditeľských postov.

Zdroj: interné zdroje Orange Slovensko, a. s.

Obsah

Finančná správa 2004 Orange Slovensko, a. s.

Skrátená verzia

Správa audítora k slovenskej účtovnej závierke – skrátenej verzii	78
Výkaz ziskov a strát	79
Súvaha	80
Prehľad peňažných tokov	81
Poznámky k účtovným výkazom	83

Audítorská správa

Deloitte.

Deloitte Audit s.r.o.
Apollo BC
Prievozská 2/B
821 09 Bratislava 2
Slovenská republika
Obchodný register
Okresného súdu Bratislava I
Odiel: 5%
Vložka č.: 4444/B
IČO: 31 343 414
Tel: +421 2 582 49 111
Fax: +421 2 582 49 222
www.deloitte.sk

Orange Slovensko, a.s.
Správa nezávislého audítora

Akcionárom a Predstavenstvu spoločnosti Orange Slovensko, a.s.:

Vykonali sme audit účtovnej závierky spoločnosti Orange Slovensko, a.s., (ďalej len „spoločnosť“) zostavenej k 31. decembru 2004, ktorá bola zostavená v súlade so slovenským zákonom o účtovníctve a dňa 2. marca 2005 sme k nej vydali správu s nepodmieleným názorom.

Účtovná závierka zostavená v súlade so slovenským zákonom o účtovníctve v zjednodušenom formáte uvedená v tejto výročnej správe v skrátenej forme bola odvodená z auditovanej účtovnej závierky spoločnosti zostavenej v súlade so slovenským zákonom o účtovníctve. Podľa nášho názoru je táto účtovná závierka v zjednodušenom formáte uvedená vo výročnej správe v skrátenej forme konzistentná vo všetkých významných súvislostiach s auditovanou účtovnou závierkou zostavenou v súlade s slovenským zákonom o účtovníctve, z ktorej bola odvodená.

Pre lepšie pochopenie finančnej situácie spoločnosti k 31. decembru 2004, výsledkov jej hospodárenia za rok vtedy sa končiaci a rozsahu nášho auditu treba účtovnú závierku zostavenú v súlade so slovenským zákonom o účtovníctve v zjednodušenom formáte uvedenú v tejto výročnej správe v skrátenej forme posudzovať spolu s účtovnou závierkou zostavenou v súlade so slovenským zákonom o účtovníctve, z ktorej bola odvodená, a našou audítorskou správou k nim.

Bratislava 4. mája 2005


Deloitte Audit s.r.o.
Licencia SKAU č. 014


Ing. Wolda Kídan Grant, FCCA
zodpovedný audítor
Licencia SKAU č. 921

Audit . Tax . Consulting . Financial Advisory. Member of Deloitte Touche Tohmatsu
Spoločnosť Deloitte & Touche spol. s r.o. sa premenovala na Deloitte Audit s.r.o.

Výkaz ziskov a strát

V tis. Sk	k 31. decembru		
	2002	2003	2004
Prevádzkové výnosy: ^(13, 14)			
Tržby za predaj tovaru	527 430	623 333	556 164
Tržby z predaja služieb	12 603 583	15 210 639	18 548 687
	13 131 013	15 833 972	19 104 851
Prevádzkové náklady: ⁽¹⁶⁾			
Náklady na predaný tovar a služby	(6 780 805)	(8 104 367)	(9 633 956)
Osobné náklady	(881 553)	(921 539)	(1 304 463)
Odpisy	(2 696 152)	(2 723 958)	(2 868 777)
Ostatné čisté prevádzkové náklady	(120 811)	(214 364)	(42 093)
	(10 479 321)	(11 964 228)	(13 849 289)
Prevádzkový zisk	2 651 692	3 869 744	5 255 562
Finančné výnosy (náklady): ^(15, 17)			
Nákladové úroky	(220 342)	(201 576)	(127 147)
Výnosové úroky	51 174	40 411	27 448
Ostatné čisté finančné výnosy (náklady)	16 229	(53 668)	1 359
	(152 939)	(214 833)	(98 340)
Mimoriadne výnosy (náklady):			
Mimoriadne náklady	(27 121)	-	-
Mimoriadne výnosy	13 869	-	-
	(13 252)	-	-
Zisk pred zdanením	2 485 501	3 654 911	5 157 222
Daň z príjmov	(596 136)	(947 140)	(1 016 079)
Čistý zisk po zdanení	1 889 365	2 707 771	4 141 143

Poznámky k účtovnej závierke tvoria neoddeliteľnú súčasť finančných výkazov.

Súvaha

V tis. Sk	k 31. decembru		
	2002	2003	2004
AKTÍVA			
Bežné aktíva			
Finančný majetok ⁽⁵⁾	480 935	461 662	678 949
Pohľadávky (netto) ⁽⁴⁾	1 453 740	1 493 640	1 491 980
Zásoby (netto) ⁽³⁾	179 045	325 406	255 769
Náklady budúcich období a Príjmy budúcich období ⁽⁶⁾	293 322	245 572	320 263
Bežné aktíva celkom	2 407 042	2 526 280	2 746 961
Stále aktíva			
Hmotný investičný majetok (netto) ⁽¹⁾	6 251 149	6 774 763	6 509 919
Nehmotný investičný majetok (netto) ⁽¹⁾	2 853 566	3 044 827	3 014 985
Finančný majetok ⁽²⁾	-	-	3 000
Stále aktíva celkom	9 104 715	9 819 590	9 527 904
Aktíva celkom	11 511 757	12 345 870	12 274 865
PASÍVA			
Bežné pasíva			
Rezervy ⁽⁸⁾	899 077	405 957	259 449
Dlhodobé záväzky ⁽⁹⁾	13 561	4	6
Krátkodobé záväzky ⁽⁹⁾	2 227 987	2 557 093	3 140 931
Bankové úvery a výpomoci ⁽¹⁰⁾	4 750 357	3 650 000	600 000
Výnosy budúcich období a Výdavky budúcich období ⁽¹¹⁾	578 289	808 818	709 339
Bežné pasíva celkom	8 469 271	7 421 872	4 709 725
Vlastné imanie ⁽⁷⁾			
Základné imanie	1 181 755	1 181 755	1 181 755
Kapitálové fondy	-	2 064	2 064
Zákonný rezervný fond	-	188 936	459 713
Neuhradená strata minulých rokov	-28 634	-	-
Nerozdelný zisk minulých rokov	-	843 472	1 780 465
Zisk bežného účtovného obdobia	1 889 365	2 707 771	4 141 143
Vlastné imanie celkom	3 042 486	4 923 998	7 565 140
Pasíva celkom	11 511 757	12 345 870	12 274 865

Poznámky k účtovnej závierke tvoria neoddeliteľnú súčasť finančných výkazov.

Prehľad peňažných tokov

V tis. Sk	k 31. decembru		
	2002	2003	2004
Peňažné toky z prevádzkovej činnosti			
Zisk z bežnej činnosti pred zdanením	2 498 752	3 654 911	5 157 222
Nepeňažné operácie ovplyvňujúce zisk z bežnej činnosti pred zdanením	3 157 108	3 079 852	3 034 255
Zmena stavu pracovného kapitálu	(486 413)	(114 521)	(775 254)
Úrokové náklady	220 342	201 576	127 147
Úrokové výnosy	(51 174)	(40 411)	(27 448)
Zisk z bežnej činnosti pred zdanením upravený o vplyv nepeňažných operácií zmeny pracovného kapitálu a úrokov	5 338 615	6 781 407	7 515 922
Položky vylúčené zo základných podnikateľských činností a špecifické položky	(537 503)	-	-
Peňažné toky pred alternatívne vykazovanými a ostatnými položkami	4 801 112	6 781 407	7 515 922
Ostatné položky patriace do peňažných tokov zo základných podnikateľských činností	-	(1 015 168)	(970 632)
Čisté peňažné toky z prevádzkovej činnosti	4 801 112	5 766 239	6 545 290
Peňažné toky z investičných činností			
Výdavky spojené s obstaraním investičného majetku	(6 040 827)	(3 442 454)	(1 734 908)
Príjmy z predaja investičného majetku a špecifické položky	42 544	1 650	8 600
Čistý peňažný tok z investičných činností	(5 998 283)	(3 440 804)	(1 726 308)
Čistý peňažný tok po financovaní investícií	(1 197 171)	2 325 435	4 818 982

Prenos na stranu 82

<i>V tis. Sk</i>	<i>k 31. decembru</i>		
	<i>2002</i>	<i>2003</i>	<i>2004</i>
Peňažné toky z finančných činností			
Peňažné toky vznikajúce z dlhodobých a krátkodobých záväzkov z finančnej činnosti	1 055 635	(1 344 294)	(3 101 600)
Peňažný tok v oblasti vlastného imania	538 916	-	-
Alternatívne vykazované položky	(169 168)	(1 000 000)	(1 500 000)
Čistý peňažný tok z finančných činností	1 425 383	(2 344 294)	(4 601 600)
Čisté výsledkové kurzové rozdiely na konci účtovného obdobia	513	(414)	(95)
Zmena stavu peňažných prostriedkov a peňažných ekvivalentov	228 725	(19 273)	217 287
Stav peňažných prostriedkov a peňažných ekvivalentov na začiatku účtovného obdobia	252 210	480 935	461 662
Zostatok peňažných prostriedkov a peňažných ekvivalentov na konci účtovného obdobia	480 935	461 662	678 949

Spoločnosť použila na vykazovanie peňažných tokov z prevádzkovej činnosti nepriamu metódu.

Poznámky k účtovným výkazom

Poznámka: Všetky údaje a informácie uvedené v týchto poznámkach vychádzajú z účtovníctva a nadväzujú na účtovné výkazy. Hodnotové údaje sú uvedené v tisícoch Sk (pokiaľ nie je uvedené inak).

Všeobecné informácie

Obchodné meno a sídlo	Orange Slovensko, a. s. Prievozska 6/A, 821 09 Bratislava
Dátum založenia	29. júl 1996
Dátum vzniku (podľa obchodného registra)	3. september 1996
Hospodárska činnosť	<ul style="list-style-type: none"> – zriaďovanie a prevádzkovanie verejných mobilných telekomunikačných sietí na pridelených frekvenciách, – poskytovanie verejnej telefónnej služby, – poskytovanie verejnej dátovej služby prostredníctvom verejných telekomunikačných sietí a siete Internet, – zriaďovanie a prevádzkovanie pevnej verejnej telekomunikačnej siete, – zriaďovanie a prevádzkovanie verejnej mobilnej telekomunikačnej siete UMTS a poskytovanie služieb prostredníctvom tejto siete, – nákup a predaj tovaru v rozsahu voľnej živnosti, – kúpa tovaru za účelom jeho predaja, – montáž a oprava telekomunikačných zariadení, – reklamná a propagačná činnosť, – prenájom priemyselného tovaru, – iné.

Spoločnosť vykonáva svoju činnosť na základe nasledovných licencií:

- Licencia GSM /900 a 1800 MHz číslo 8206/2000,
- Licencia UMTS číslo 4645/2002,
- Licencia - optická sieť (služby prenosu dát) číslo 1296/2001.

Zamestnanci

Počet zamestnancov k 31. decembru 2004	1 393
z toho vedúci zamestnanci	275

Štruktúra akcionárov a ich podiel na základnom imaní

Akcionári	Podiel na základnom imaní		Hlasovacie práva v %
	v Sk	v %	
EEIF 1 International B.V.	117 946 920	9,98	9,98
Verbena Servicios e investimentos S.A.	28 307 265	2,39	2,39
Technologieholding Central & East European Parallel Fund B.V.	3 369 905	0,28	0,28
PART'COM S.A.	23 589 370	2,00	2,00
Technolog.Central & EasternEuropean Fund N.V.	6 065 850	0,51	0,51
Taquisen-Prestacao de Servicios de Consultoria Económica S.A.	7 076 825	0,60	0,60
Berakford Holdings Limited	69 588 645	5,89	5,89
OS Holding Limited	58 973 425	4,99	4,99
Metropolitan Life Insurance Company	23 589 370	2,00	2,00
Wirefree Services Nederland B.V.	754 860 015	63,88	63,88
Innova GTL Holding Limited	38 922 450	3,30	3,30
Európska banka pre obnovu a rozvoj	47 178 740	3,99	3,99
Ing. Ladislav Reháč	2 286 655	0,19	0,19

Použité účtovné zásady a účtovné metódy

Spoločnosť uplatňuje účtovné princípy a postupy účtovania v súlade so zákonom o účtovníctve a s postupmi účtovania pre podnikateľov, ktoré platia v Slovenskej republike. Účtovníctvo sa vedie v peňažných jednotkách slovenskej meny, t. j. v slovenských korunách.

Účtovná závierka za rok 2004 bola spracovaná za predpokladu nepretržitého pokračovania činnosti.

Priemerné životnosti podľa odpisového plánu sú:

Druh majetku	Životnosť	Ročná odpisová sadzba
Budovy a stavby	20 rokov	5,0%
Stožiare, pylóny	20 rokov	5,0%
Stroje a zariadenia	4 – 12 rokov	8,33 – 25,0%
Dopravné prostriedky	4 roky	25,0%
Inventár	6 rokov, 3 roky	16,67 %, 33,33%
Softvér	2 – 5 rokov	25 – 50,0%

Spoločnosť prehodnotila životnosť dlhodobého hmotného majetku a oproti roku 2003 skrátila životnosť stavieb (rekonštrukcie prenajatých budov) z 30 na 20 rokov a mobiliáru v značkových predajniach zo 6 na 3 roky.

Údaje vykázané na strane aktív súvahy

1. Dlhodobý nehmotný a hmotný majetok

Pohyby na účtoch dlhodobého nehmotného majetku, oprávok, opravných položiek a zostatkovej hodnoty

	Zriaďovacie náklady	Aktivované náklady na vývoj	Softvér	Oceniteľné práva	Ostatný dlhodobý nehmotný majetok	Obstarávaný dlhodobý nehmotný majetok	Celkom
Obstarávacia cena							
K 1. januáru 2004	93 688	10 831	2 372 888	685 782	2 421	1 689 162	4 854 772
Prírastky	-	-	-	-	-	621 779	621 779
Úbytky	-	(9 303)	-	-	-	-	(9 303)
Presuny	-	-	620 931	-	-	(620 931)	-
K 31. decembru 2004	93 688	1 528	2 993 819	685 782	2 421	1 690 010	5 467 248
Oprávky							
K 1. januáru 2004	93 688	10 408	1 069 831	634 390	1 628	-	1 809 945
Ročný odpis	-	225	599 421	51 364	595	-	651 605
Prírastky	-	-	-	-	-	-	-
Úbytky	-	(9 287)	-	-	-	-	(9 287)
Presuny	-	-	-	-	-	-	-
K 31. decembru 2004	93 688	1 346	1 669 252	685 754	2 223	-	2 452 263
Zostatková hodnota							
K 1. januáru 2004	-	423	1 303 057	51 392	793	1 689 162	3 044 827
K 31. decembru 2004	-	182	1 324 567	28	198	1 690 010	3 014 985

Prírastky dlhodobého nehmotného majetku zahŕňajú nákup softvérových licencií a softvéru určeného hlavne na rozširovanie funkcií inteligentnej siete-rozšírenie prípojnej kapacity (SW NSS Release R6 cap Extension), SW licencie pre zálohovanie dát a manažment dát na diskových poliach (IVR standby & primary cap), SW licencie SGSN na rozširovanie kapacity SGSN a systému pre službu GPRS (paketový prenos v sieti GSM).

Pohyby na účtoch dlhodobého hmotného majetku, oprávok, opravných položiek a zostatkovej hodnoty

	Pozemky	Stavby	Samostatné hnutelné veci a súbory hnutelných vecí	Ostatný dlhodobý hmotný majetok	Obstarávaný dlhodobý hmotný majetok	Celkom
Obstarávacia cena						
K 1. januáru 2004	28	2 287 192	16 322 795	324 059	1 186 081	20 120 155
Prírastky	-	-	-	-	1 955 752	1 955 752
Úbytky	-	(102)	(175 580)	(497)	(458)	(176 637)
Presuny	525	539 182	1 792 135	32 787	(2 364 629)	-
K 31. decembru 2004	553	2 826 272	17 939 350	356 349	776 746	21 899 270
Oprávky						
K 1. januáru 2004	-	206 329	13 112 403	26 660	-	13 345 392
Ročný odpis	-	133 682	2 060 886	22 204	-	2 216 772
Prírastky	-	-	-	-	-	-
Úbytky	-	-	(172 775)	(38)	-	(172 813)
Presuny	-	-	-	-	-	-
K 31. decembru 2004	-	340 011	15 000 514	48 826	-	15 389 351
Zostatková hodnota						
K 1. januáru 2004	28	2 080 863	3 210 392	297 399	1 186 081	6 774 763
K 31. decembru 2004	553	2 486 261	2 938 836	307 523	776 746	6 509 919

Prírastky samostatných hnutelných vecí zahŕňajú hlavne investície určené do výstavby a rozvoja siete pre mobilnú komunikáciu (GSM) – nákup technológie pre prijímacie a vysielačové základňové stanice, pre subsystém základňových staníc (BSS), pre sieťový a prepájací subsystém (NSS).

2. Dlhodobý finančný majetok

Spoločnosť Orange Slovensko, a. s., založila 100 % dcérsku spoločnosť Orange CorpSec, spol. s r.o., zakladateľskou listinou zo dňa 24. novembra 2004. K 31. decembru 2004 spoločnosť Orange CorpSec, spol. s r.o., nebola zapísaná do obchodného registra. Výška investície predstavuje 3 000 tis. Sk. Hlavnou činnosťou dcérskej spoločnosti bude poskytovanie služieb v oblasti bezpečnostných a informačných technológií pre spoločnosť Orange Slovensko, a. s.

3. Zásoby

Prehľad o opravných položkách podľa jednotlivých súvahových položiek

<i>Položka</i>	<i>Stav k 1. 1. 2004</i>	<i>Tvorba</i>	<i>Zníženie</i>	<i>Zrušenie</i>	<i>Stav k 31. 12. 2004</i>
Tovar	7 911	512	4 981	-	3 442
Spolu	7 911	512	4 981	-	3 442

Opravná položka k zásobám sa tvorí v prípade, ak trhovú cenu zásob poklesla v porovnaní s cenou zásob v účtovníctve, a pritom tento pokles má prechodný charakter. Spoločnosť tvorí opravnú položku najmä pri nepredajnom tovare vzhľadom na rýchly vývoj v oblasti mobilných technológií pre koncového užívateľa.

4. Pohľadávky

Členenie pohľadávok celkom vrátane skupiny:

31. december 2004

<i>Kategória pohľadávok</i>	<i>Do lehoty splatnosti</i>	<i>Po lehote splatnosti</i>					<i>Celkom</i>
		<i>< 30 dní</i>	<i>< 90 dní</i>	<i>< 180 dní</i>	<i>< 360 dní</i>	<i>> 360 dní</i>	
Dlhodobé	95 086	-	-	-	-	-	95 086
Krátkodobé	1 725 751	151 601	79 191	63 470	110 707	479 554	2 610 274

Pohľadávky voči spriazneným osobám

31. december 2004

<i>Položka</i>	<i>Spriaznené osoby</i>	<i>Suma</i>
Krátkodobé pohľadávky		
Pohľadávky z obchodného styku	France Telecom SA	22 459
	Ostatné – roaming	20 636
	Voxtel S.A.	322
Spolu	X	43 417

Opravné položky k pohľadávkam

<i>Položka</i>	<i>Stav k 1. 1. 2004</i>	<i>Tvorba</i>	<i>Zníženie</i>	<i>Zrušenie</i>	<i>Stav k 31. 12. 2004</i>
Krátkodobé pohľadávky					
Pohľadávky z obchodného styku	805 307	418 414	10 341	-	1 213 380
Spolu	805 307	418 414	10 341	-	1 213 380

Spoločnosť tvorila v roku 2004 opravné položky na farchu daňových výdavkov vo výške 74 mil. Sk.

5. Finančné účty

Spoločnosť má finančný majetok v štruktúre

<i>Položka</i>	<i>2004</i>	<i>2003</i>
Peňažné prostriedky		
Pokladňa	3 393	4 034
Peniaze na ceste	28 149	32 561
Bankové účty bežné	69 219	44 549
Bankové účty termínované	578 188	380 518
Spolu	678 949	461 662

6. Časové rozlíšenie

<i>Položka</i>	<i>K zúčtovaniu do 12 mesiacov</i>	<i>K zúčtovaniu nad 12 mesiacov</i>	<i>Spolu k 31. 12. 2004</i>
Náklady budúcich období	81 183	17 650	98 833
Príjmy budúcich období	221 430	-	221 430
Spolu	302 613	17 650	320 263

Údaje vykázané na strane pasív súvahy

7. Vlastné imanie

Informácie o základnom imaní

Základné imanie pozostáva z 33 764 441 akcií s menovitou hodnotou jednej akcie 35 Sk.

Základné imanie bolo celé upísané a splatené. V roku 2004 nedošlo k žiadnej zmene v základom imaní.

Rozdelenie účtovného zisku za rok 2003

Na základe rozhodnutia valného zhromaždenia bol čistý zisk spoločnosti dosiahnutý za účtovné obdobie 2003 rozdelený takto:

<i>Druh prídely</i>	<i>Schválené rozdelenie zisku roku 2003</i>
Prídel do zákonného rezervného fondu	270 777
Dividendy	1 500 000
Nerozdelený zisk minulých rokov	936 994
Zisk na rozdelenie spolu	2 707 771

Dividendy boli akcionárom vyplatené v súlade s rozhodnutím valného zhromaždenia spoločnosti v dvoch splátkach v priebehu r. 2004.

8. Rezervy

Spoločnosť netvorila žiadnu zákonnú rezervu.

Ostatné dlhodobé rezervy

Charakteristika rezervy	Stav k 1. 1. 2004	Tvorba	Použitie	Zrušenie	Stav k 31. 12. 2004
Rezerva na sankcie za odstúpenie od zmluvy	10 885	1 987	-	10 885	1 987
Spolu	10 885	1 987	-	10 885	1 987

Krátkodobé rezervy

Charakteristika rezervy	Stav k 1. 1. 2004	Tvorba	Použitie	Zrušenie	Stav k 31. 12. 2004
Rezerva na dodaný, ale nevyfakturovaný dlhodobý majetok	274 933	213 759	274 933	-	213 759
Rezerva na odmeny a nevyčerpané dovolenky	120 139	43 703	120 139	-	43 703
Spolu	395 072	x	x	x	257 462

9. Závazky

Výška záväzkov do lehoty a po lehote splatnosti vrátane skupiny:

31. december 2004	Splatnosť			Spolu
	do lehoty	do 360 dní po lehote	nad 360 dní po lehote	
<i>Položka</i>				
Závazky z obchodného styku	1 631 349	212 287	10 762	1 854 398
Nevyfakturované dodávky	505 357	-	-	505 357
Závazky voči spoločníkom a združeniu	3 000	-	-	3 000
Závazky voči zamestnancom	130 592	-	-	130 592
Závazky zo sociálneho zabezpečenia	27 374	-	-	27 374
Daňové záväzky a dotácie	556 180	-	-	556 180
Ostatné záväzky	64 030	-	-	64 030
Spolu k 31. decembru 2004	2 917 882	212 287	10 762	3 140 931

Závazky voči spriazneným osobám

Položka	Spriaznené osoby	Suma k 31. 12. 2004
Krátkodobé záväzky:		
Závazky z obchodného styku	France Telecom	26 480
	Orange SA	5 200
	Orange Supp. & Cons.	137
	Ostatné - roaming	22 173
Nevyfakturované dodávky	Orange SA	183 324
	Orange PCS Ltd.	79 407
	Orange France	10 035
	Ostatné - roaming	21 653
	Ostatné	3 525
Závazky voči ovládanej osobe a ovládajúcej osobe		-
Ostatné záväzky v rámci konsolidovaného celku		-
Ostatné záväzky		-
Spolu		351 934

10. Bankové úvery a výpomoci

Bežné bankové úvery

Banka/veriteľ	Účet	Mena	Suma v tis. Sk		úroková Sadzba v r. 2004	Splatnosť	Ručenie
			2003	2004			
SLSP	Všeobecné operatívne financovanie	Sk	2 400 000	400 000	4,24 %	28. 1. 2005	žiadne
ING	Všeobecné operatívne financovanie	Sk	950 000 300 000	200 000	4,24 %	28. 1. 2005	žiadne
Spolu			3 650 000	600 000			

Vzhľadom na charakter úveru (revolving) spoločnosť predpokladá konečné splatenie úveru v 1. alebo 2. štvrtroku 2005.

11. Časové rozlíšenie

<i>Položka</i>	<i>K zúčtovaniu do 12 mesiacov</i>	<i>K zúčtovaniu nad 12 mesiacov</i>	<i>Spolu k 31. 12. 2004</i>
Výdavky budúcich období	436	-	436
Výnosy budúcich období	696 503	12 400	708 903
Spolu	696 939	12 400	709 339

12. Závazky z finančného prenájmu

Spoločnosť v priebehu r. 2004 neuzatvorila žiadne nové lízingové zmluvy, a preto nezmenila spôsob účtovania v zmysle novelizovaných postupov účtovania pre podnikateľov.

<i>Položka</i>	<i>2004</i>	<i>2003</i>
Celkový záväzok k 31. decembru	55 560	98 443

Výnosy

13. Výnosy z hospodárskej činnosti

Tržby za predaj tovaru, vlastných výrobkov a služieb

Tržby za vlastné výkony a tovar podľa typov výrobkov a služieb:

<i>Predaj tovaru a služieb podľa druhu</i>	<i>2004</i>		<i>2003</i>	
	<i>v tis. Sk</i>	<i>%</i>	<i>v tis. Sk</i>	<i>%</i>
Telekom. služby poskytované zmluvným zákazníkom	11 559 587	60,5	9 026 172	57,0
Predplatené telekom. sl. PRIMA	2 848 531	14,9	2 612 515	16,5
Roamingové služby	811 605	4,2	754 157	4,8
Prepojenie so sieťami iných operátorov – interconnect	3 144 376	16,5	2 697 151	17,0
Predaj dátových služieb	137 106	0,7	54 352	0,3
Ostatné služby	47 482	0,2	66 292	0,4
Predaj tovaru	556 164	2,9	623 333	4,0
Spolu	19 104 851	100,0	15 833 972	100,0

Aktivácia

<i>Položka</i>	<i>2004</i>	<i>2003</i>
Aktivácia dlhodobého hmotného majetku	42 443	34 533
Aktivácia spolu	42 443	34 533

Spoločnosť aktivuje mzdové náklady zamestnancov produkčného tímu priamo sa podieľajúcich na výstavbe GSM siete. Tieto výnosy spoločnosť eviduje na účte pohľadávok a vytvorila k nim opravnú položku v plnej výške.

14. Ostatné výnosy z hospodárskej činnosti

<i>Položka</i>	<i>2004</i>	<i>2003</i>
Tržby z predaja dlhodobého majetku a materiálu	8 600	1 650
dlhodobý nehmotný majetok	-	-
dlhodobý hmotný majetok	8 600	1 650
Materiál	-	-
Ostatné výnosy z hospodárskej činnosti	328 796	250 138
pokuty a penále vrátane zmluvných	300 832	234 210
výnosy z odpísaných pohľadávok	747	163
Ostatné	27 217	15 765
Spolu	337 396	251 788

Významnou položkou ostatných výnosov z hospodárskej činnosti sú zmluvné pokuty. Povinnosť úhrady zmluvnej pokuty vyplýva zákazníkovi zo zmluvy o pripojení, a to pri odstúpení od zmluvy v lehote kratšej, než je lehota zmluvne dohodnutá (obyčajne 1,5 až 2 roky). Tieto výnosy spoločnosť eviduje na účte pohľadávok z obchodného styku a vytvorila k nim opravnú položku v plnej výške.

15. Výnosy z finančnej činnosti

Výnosy z finančnej činnosti

<i>Položka</i>	<i>2004</i>	<i>2003</i>
Výnosové úroky	27 448	40 411
Kurzové zisky	78 230	74 202
Ostatné výnosy z finančnej činnosti	284	148
Spolu	105 962	114 761

Náklady

16. Náklady z hospodárskej činnosti

Výrobná spotreba

<i>Položka</i>	<i>2004</i>	<i>2003</i>
Náklady na predaný tovar	2 896 288	2 663 433
Spotreba materiálu	294 529	293 313
Spotreba energie	103 052	90 415
Spotreba ostatných neskladovateľných dodávok	-	-
Služby,	6 340 087	5 057 206
Spolu	9 633 956	8 104 367

Ostatné náklady z hospodárskej činnosti

<i>Položka</i>	<i>2004</i>	<i>2003</i>
Osobné náklady	1 304 463	921 539
Dane a poplatky	22 832	14 718
Odpisy	2 868 777	2 723 958
Zostatková cena predaného dlhodobého majetku a predaného materiálu	1 861	3 609
Ostatné náklady na hospodársku činnosť	78 969	100 014
Spolu	4 276 902	3 763 838

17. Finančné náklady

<i>Položka</i>	<i>2004</i>	<i>2003</i>
Nákladové úroky	127 147	201 576
Kurzové straty	61 134	281 896
Ostatné náklady na finančnú činnosť	16 021	123 857

Daň z príjmov

Sadzba dane z príjmov pre rok 2004 je 19 %. Spoločnosť nemala žiadne úľavy z daní.

Na výpočet odloženej dane bola použitá sadzba dane z príjmov právnických osôb 19 %.

Vzťah splatnej a odloženej dane z príjmov a výsledku hospodárenia

<i>Položka</i>	<i>2004</i>	<i>2003</i>
Zisk pred zdanením	5 157 222	3 654 911
Daň z príjmov pri sadzbe 19 % (2003: 25 %)	979 872	913 728
Vplyv upravujúcich položiek:		
trvalé rozdiely	28 520	(4 631)
Vplyv zmeny sadzby dane	-	38 043
Odložená daň prislúchajúca k minulým obdobiam	7 687	-
Daň z príjmov celkom	1 016 079	947 140

Iné aktíva a iné pasíva

18. Budúce práva a povinnosti

Spoločnosť získala v r.2002 UMTS licenciu. Držiteľ licencie je povinný začať poskytovať služby podľa tejto licencie najneskôr do 30 mesiacov odo dňa uvoľnenia frekvencií (30. septembra 2003), t. j. najneskôr do 1. apríla 2006. S výstavbou UMTS siete budú súvisieť výdavky, ktoré sú plánované od r.2005.

19. Spriaznené osoby

Transakcie s personálne prepojenými spoločnosťami neboli v roku 2004 významné, ani im neboli poskytované žiadne špeciálne podmienky.

20. Skutočnosti, ktoré nastali po dni, ku ktorému sa zostavuje účtovná závierka

Dňa 1. februára 2005 bola zapísaná do obchodného registra spoločnosť Orange CorpSec, spol. s r.o., ktorej jediným zakladateľom a spoločníkom je spoločnosť Orange Slovensko, a. s.

Po dátume zostavenia účtovnej závierky sa nevyskytli žiadne ďalšie skutočnosti, ktoré by významným spôsobom ovplyvnili účtovnú závierku zostavenú k 31. decembru 2004.

21. Predpokladaný budúci vývoj

V uplynulom roku si spoločnosť v čoraz náročnejšom a komplexnejšom konkurenčnom prostredí udržala a posilnila pozície lídra telekomunikačného trhu a preukázala vynikajúce finančné výsledky. Strategické rozhodnutia firmy smerom do budúcnosti si dávajú za cieľ pozíciu udržať a prehĺbiť náskok pred konkurenciou. Základnými piliermi budúceho rastu sa stanú investície do moderných dátových technológií a posilnená orientácia na zmluvných zákazníkov a biznisový segment trhu.



Orange Slovensko, a. s., Prievozská 6/A, 821 09 Bratislava, Slovenská republika
www.orange.sk