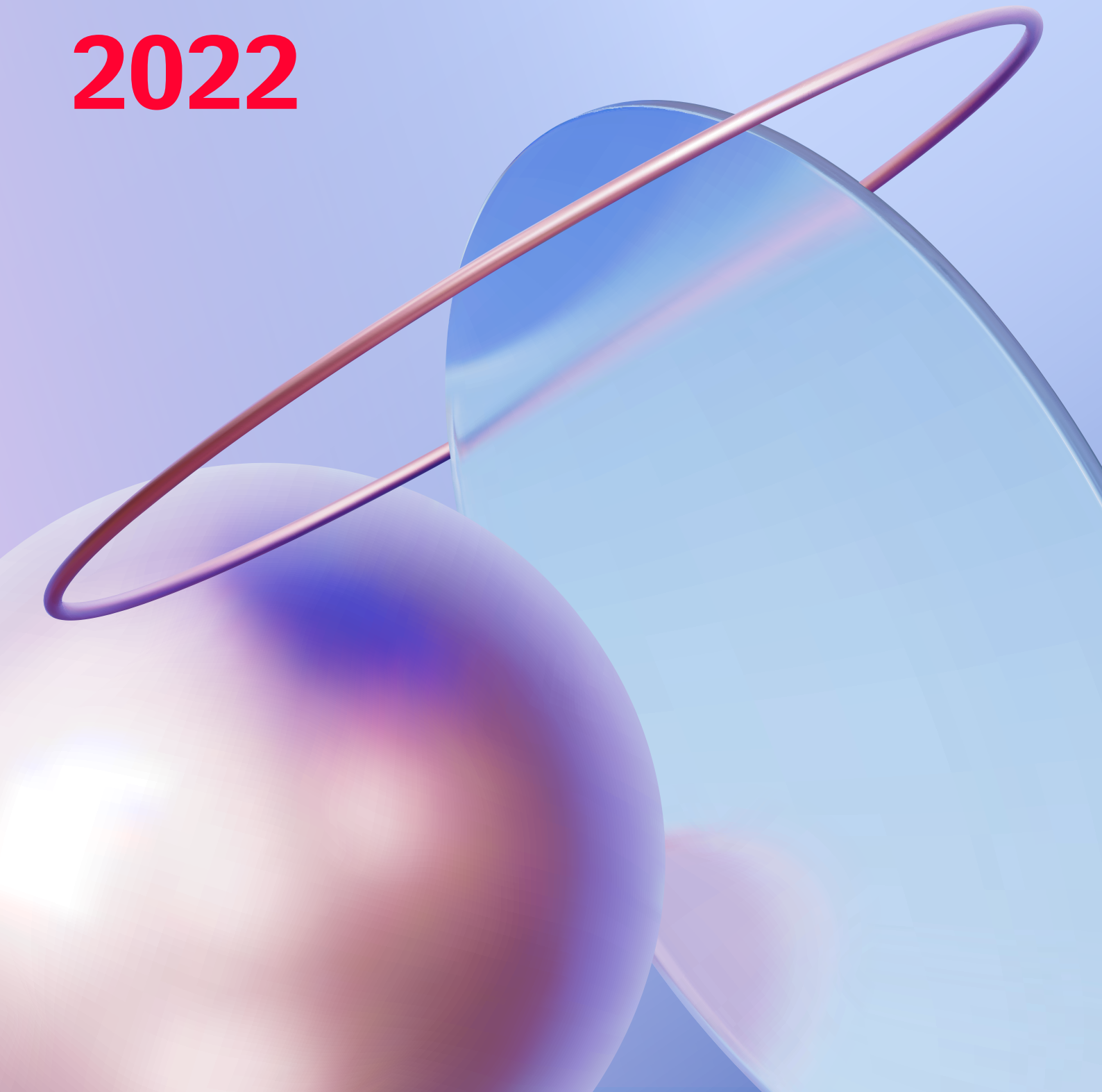


ՏԱՐԵԿԱՆ ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆ

2022



ՊԱՇՏՈՆԱԿԱՆ ՆԱԽԱԶԳՈՒՇԱՑՈՒՄ

Սույն տարեկան հաշվետվությունը պատրաստվել է «USU Հայաստան» ՓԲԸ-ի (այսուհետ՝ «Ընկերություն») կողմից բացառապես տեղեկատվական նպատակներով և կարող է պարունակել հայտարարություններ՝ հիմնված կանխատեսվող տվյալների կամ բուն կանխատեսումների վրա: Նման հայտարարությունները կամ կանխատեսումները վերաբերում են այնպիսի հարցերի, որոնք չեն ներկայացնում պատմական փաստեր կամ հայտարարություններ և արտացոլում են Ընկերության մտադրությունները, համոզմունքները կամ ընթացիկ սպասումները, որոնք վերաբերում են, ի թիվս այլ բաների, ընկերության գործառնությունների արդյունքներին, ֆինանսական վիճակին, լիկվիդայնությանը, արդյունավետությանը, հեռանկարներին, աճի տեմպերին, Ընկերության ռազմավարություններին և այլ ոլորտին, որտեղ գործում է: Հեռանկարային բնույթի հայտարարությունները և կանխատեսումները պարունակում են ռիսկ և անորոշություն, քանի որ դրանք վերաբերում են այնպիսի իրադարձությունների և կախված են այնպիսի հանգամանքներից, որոնք ապագայում կարող են ի հայտ գալ կամ չգալ: Ընկերությունը նախազգուշացնում է, որ հեռանկարային հայտարարությունները և կանխատեսումները ապագա արդյունքների երաշխիք չեն, որ Ընկերության գործունեության փաստացի արդյունքները, ֆինանսական վիճակը և լիկվիդայնությունը, ինչպես նաև Ընկերության գործունեության ոլորտի փոփոխությունները կարող են տալ տարբերվել սույն հաշվետվության մեջ պարունակվող հեռանկարային տվյալների կամ կանխատեսումների հիման վրա արված կամ ենթադրվող հայտարարություններից:

Փաստացի արդյունքների և հեռանկարային հայտարարություններում կամ կանխատեսումներում արված ենթադրությունների միջև տական տարբերություն կարող են առաջացնել այնպիսի գործոններ, ինչպիսիք են՝ Ընկերության գործունեության շուկաներում գերակշռող ընդհանուր տնտեսական պայմանները, դրանց միջակային միջավայրը և դրանցում գործունեություն ծավալելուն առնչվող ռիսկերը, ոլորտում, ինչպես նաև հարակից ոլորտներում կատարվող շուկայական փոփոխությունները, Ընկերության և վերջինիս գործունեության վրա ազդող այլ ռիսկեր: Ընդ որում, նույնիսկ եթե Ընկերության գործունեության արդյունքները, ֆինանսական վիճակը և լիկվիդայնությունը, ինչպես նաև Ընկերության գործունեության ոլորտի փոփոխությունները համահունչ են սույն հաշվետվության մեջ ներկայացված հեռանկարային տվյալների կամ կանխատեսումների վրա հիմնված հայտարարություններին, այդպիսի արդյունքները և փոփոխությունները չեն կարող հանդիսանալ արդյունքներ կամ փոփոխություններ հետագա ժամանակաշրջանների համար: Ընկերությունը պարտավորություն չի ստանձնում վերանայելու կամ հաստատելու ակնկալիքները, գնահատումները կամ թարմացնելու հեռանկարային բնույթի հայտարարությունները կամ կանխատեսումները՝ սույն հաշվետվության ամսաթվից հետո տեղի ունեցած կամ ի հայտ եկած իրադարձություններն ու հանգամանքներն արտացոլելու համար:



ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

4	«ՄՏՍ ՉԱՅԱՍՏԱՆ»-Ի ՄԱՍԻՆ
10	ԳԼԽԱՎՈՐ ՏՆՕՐԵՆԻ ՈՒՂԵՐՁԸ
12	ՄԵՐ ԲԱԺՆԵՏԵՐԵՐԸ
14	ՎՊ-ԵՐԸ ԵՎ ՆՐԱՆՑ ՊԱՐՏԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ
19	ՄԵՐ ԲԻԶՆԵՍՆ ԱՌԱՋԻՆ ՉԱՅԱՑՔԻՑ
20	ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆՆԵՐ
23	ԲԶԶԱՅԻՆ ՉԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ
26	ԱՌԱՆՑՔԱՅԻՆ ԻՐԱԴԱՐՁՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ
28	ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՆԿԱՐԱԳԻՐ
30	ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՎԻՃԱԿԻ ՄԱՍԻՆ ՉԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆ
32	ՄԱՐԴԿԱՅԻՆ ՌԵՍՈՒՐՍՆԵՐ
36	ՌԻՍԿԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ ԵՎ ՉԱՄԱՊԱՏԱՍԽԱՆՈՒԹՅՈՒՆ
40	ԿԱՅՈՒՆ ՉԱՐԳԱՅՈՒՄ ԵՎ ԿՈՐՊՈՐԱՏԻՎ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ
41	ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՆԵՐԴՐՈՒՄՆԵՐ
42	ԿԱՅՈՒՆՈՒԹՅԱՆ ՉԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆ
49	ԼՐԱՅՈՒՑԻՉ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ

«ՄՏՍ ՉԱՅԱՍՏԱՆԻ»-Ի ՄԱՍԻՆ

«ՄՏՍ Չայաստան»-ի ՓԲԸ-ն, որը Չայաստանի բջջային կապի երեք օպերատորներից ամենամեծն է, «ՄՏՍ» շահ-ի դուստր ընկերությունն է: Ընկերությունը («ՄՏՍ Չայաստան» ՓԲԸ) (գործունեության սկզբում՝ ՎիվաՄեյ) գործունեություն իրականացնելու արտոնագիր է ստացել 2004 թվականին:

Վիվա-ՄՏՍ-ն իր բաժանորդներին առաջարկում է բջջային և ֆիքսված կապի ծառայություններ, ինչպես նաև ամպային և ֆինանսական ծառայություններ Վիվա-ՄՏՍ ապրանքանիշով (վճարումները և փոխանցումները կատարում է Ընկերության դուստր ձեռնարկությունը՝ «ՄոբիԴրամ» ՓԲԸ-ն):

Վիվա-ՄՏՍ-ի ներցանցային առաջին զանգը կատարվեց 2005 թ.-ի հուլիսի 1-ին՝ Նոր դարաշրջանի սկիզբ ազդարարելով Չայաստանի հեռահաղորդակցության ոլորտում: Ընկերության մուտքը բջջային կապի հայկական շուկա վերջ դրեց ոլորտում մենաշնորհին: Մրցակցությունն ամբողջությամբ փոխեց իրավիճակը ոլորտում: Վիվա-ՄՏՍ-ի առաջարկած բարձր որակի, մատչելի սակագների, հուսալիության և ընդարձակ ծածկույթի շնորհիվ՝ GSM ծառայությունները կարճ ժամանակահատվածում լայնորեն հասանելի դարձան Չայաստանի բնակչությանը:

✦ ՉՈՒՆՎԱՐ 2006

2006թ. հունվարի դրությամբ ընկերությանը հաջողվում է գրավել շուկայի մասնաբաժնի 50 տոկոսը (ավելի քան 350 000 բաժանորդ): Նույն թվականի սեպտեմբերին Ընկերության բջջային ցանցը հասանելի էր երկրի բնակեցված տարածքների 90%-ում:

✦ ՍԵՊՏԵՄԲԵՐ 2007

2007թ. սեպտեմբերին՝ բաժնետոմսերի 80%-ի վաճառքից հետո, Ընկերությունը դարձավ «Mobile TeleSystems» ՓԲԸ-ի («ՄՏՍ»՝ բջջային կապի խոշորագույն ռուսական օպերատորը և թվային և մեդիա ծառայությունների առաջատար մատակարարը) դուստր ձեռնարկությունը:

2007 թվականին Վիվա-ՄՏՍ-ի ծառայություններից օգտվողների թիվը գերազանցել է 1 միլիոնը: Չուգահեռաբար ավելանում է աշխատակիցների թիվը:

2008 թվականին իրականացված քոբրենդինգի արդյունքում փոխվեց ընկերության ապրանքանշանը: Վիվա-ն վերաձվեց Վիվա-ՄՏՍ-ի: Նույն տարվա ընթացքում ընկերությանը նաև հաջողվեց գրավել շուկայի զգալի մասնաբաժինը՝ գերազանցելով 78 տոկոսը: 2009 թվականի ապրիլին Վիվա-ՄՏՍ-ն ազդարարեց երրորդ սերնդի (3G) ցանցի կոմերցիոն մեկնարկը: Չայաստանում առաջին անգամ իրականացվեց 3G ցանցի գործարկում մարզերում: Բացի այդ, Երևանի մետրոյի տարածքում առաջին անգամ իրականացվեց 3G ցանցի ապահովում:

Արտասահմանյան օպերատորների հետ ռուսալիզային գործընկերության շնորհիվ, Վիվա-ՄՏՍ-ը հայրենիքի հետ կապ պահպանելու հնարավորություն է տալիս իր բաժանորդներին՝ անկախ գտնվելու վայրից: Վիվա-ՄՏՍ-ն ունի 513 ռուսալիզ գործընկեր՝ աշխարհի 199 երկրում:

✦ **513**
ռուսալիզ գործընկեր

✦ **199**
երկիր

✖ 2010

Վիվա-ՄՏՄ-ը 2010 թվականին Հայաստանում առաջին անգամ գործարկեց 4G/LTE ցանցը: Այն բաժանորդներին հնարավորություն է տալիս օգտվելու ինտերնետի անհամեմատ ավելի բարձր արագությունից և աշխատելու առավել բարձր արդյունավետությամբ:

Ինչպես սոցիալական, այնպես էլ անվտանգության տեսանկյունից Վիվա-ՄՏՄ-ի համար չափազանց կարևոր է փոքրաթիվ բնակչությամբ և ծառայությունների սպառման փոքր հնարավորությամբ շրջաններում հաղորդակցության հուսալի ենթակառուցվածքի ապահովումը:

Հիմնադրման օրվանից Վիվա-ՄՏՄ-ի բոլոր աշխատակիցների համար կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվությունը (ԿՍՊ) եղել և մնում է ոչ միայն հայեցակարգ, այլև՝ ամենօրյա գործելակերպ: Վիվա-ՄՏՄ-ը Հայաստանում առաջին ընկերությունն է, որը ներկայացրել և կիրառել է ԿՍՊ-ն՝ որպես կառավարման մոդել, և առաջին օպերատորն է, որն առաջնորդվում է սոցիալական պատասխանատվության միջազգային ISO 26000 ուղեցույցներով:

Իր գործունեության ընթացքում ԿՍՊ ռազմավարության շրջանակում Վիվա-ՄՏՄ - ը հատկացրել է ավելի քան 27,8 մլրդ դրամ սոցիալական ներդրումների համար Հայաստանում՝ հասարակության տարբեր ոլորտների բարելավման և կայուն զարգացման համար:

✖ 2012

2012 թվականին Վիվա-ՄՏՄ-ն ամրապնդեց իր դիրքերը նաև ֆինանսավճարային ծառայությունների շուկայում: Թողարկելով «ՄոբիԴրամ» էլեկտրոնային դրամապանակը, իսկ 2016 թվականին՝ նաև «ՄոբիԴրամ» բջջային հավելվածը՝ հաճախորդին հնարավորություն է ընձեռվել կատարելու անհայտ և ապահով վճարումներ՝ սմարթֆոնի միջոցով:

Մեծ կարևորություն տալով տեղեկատվական անվտանգությանը՝ Ընկերությունը դարձել է առաջին օպերատորը, որը ներդրել է տեղեկատվական անվտանգության կառավարման ISO/IEC 27001:2013 միջազգային ստանդարտը (2015 թվականին): Այսօր ևս այդ ստանդարտը Ընկերության կառավարման կարևոր մաս է:

✖ 2017

2017-ին Վիվա-ՄՏՄ-ը մուտք է գործում B2B ֆիքսված կապի շուկա: Ընկերությունը ներկայումս տրամադրում է ֆիքսված VoIP ծառայություններ, ֆիքսված լայնաշերտ ինտերնետ, միջազգային կապուղիներ և տվյալների փոխանցում:

Վիվա-ՄՏՄ-ի կողմից լայնաշերտ ինտերնետի մատակարար, օպտիկամանրաթելային սեփական ցանց ու տեխնոլոգիական հզորություններ, ինչպես նաև բաժանորդային զգալի բազա ունեցող «ADC» ընկերության ակտիվների ձեռքբերումը Հայաստանի հեռահաղորդակցության ոլորտի խոշորագույն գործարքներից էր: Արդյունքում՝ Վիվա-ՄՏՄ-ը զգալիորեն ընդլայնել է լայնաշերտ ֆիքսված ինտերնետի ու հարակից ծառայություններից օգտվող իր բաժանորդների բազան, որը ներառում է իրավաբանական անձանց՝ մասնավոր/կորպորատիվ սեկտորի ընկերություններ, պետական ու համայնքային կառույցներ:

Ընթանում է Վիվա-ՄՏՄ-ի թվային փոխակերպման գործընթացը, որի արդյունքում ընկերությունն իր բաժանորդների առօրյան ավելի հեշտ ու պարզ դարձնելուն ուղղված նշանակալի քայլեր է կատարում: Այսպես՝ 2017 թվականին Վիվա-ՄՏՄ-ը թողարկել է «Իմ Վիվա-ՄՏՄ» բջջային հավելվածը, որը բաժանորդների կարիքներին համապատասխանեցված պարզ լուծում է և թույլ է տալիս բաժանորդին բջջայինի միջոցով վերահսկել հաշվեկշիռը, ընտրել հաղորդակցության անհատական կարիքներին առավել համապատասխան սակագնային պլաններ և ծառայություններ, ակտիվացնել/ապասկտիվացնել օգտագործվող ծառայությունները և այլն:

Տարիների ընթացքում Վիվա-ՄՏՍ-ն արժանացել է մի շարք պարգևների ու մրցանակների:

Վիվա-ՄՏՍ-ն առաջին օպերատորն է Հայաստանում, որը ձեռք է բերել ISO 37001 և ISO 19600 հակակոռուպցիոն և համապատասխանության համակարգերի միջազգային ստանդարտներին համապատասխանության վկայական:

Մեծ կարևորություն տալով տեղեկատվական անվտանգությանը՝ Ընկերությունը դարձել է առաջին օպերատորը, որը ներդրել է տեղեկատվական անվտանգության կառավարման ISO/IEC 27001:2013 միջազգային ստանդարտը (2015 թվականին): Այսօր ևս այդ ստանդարտը Ընկերության կառավարման կարևոր մաս է:

2019 թվականի օգոստոսին «ՄՏՍ»-ը ձեռք է բերել Վիվա-ՄՏՍ-ի բաժնետոմսերի մնացած 20 տոկոսը:

**✦ ՄԻՆՉ ԱՅՍՕՐ ՎԻՎԱ-ՄՏՍ-Ը
ՇԱՐՈՒՆԱԿՈՒՄ Է ՄՆԱԼ ԲԶԶԱՅԻՆ
ԿԱՊԻ ՀԱՅԱՍՏԱՆՅԱՆ ՇՈՒԿԱՅԻ
ԱՌԱՋԱՏԱՐԸ՝ ՀԱՍՈՒՅԹԻ ԵՎ
ԲԱԺԱՆՈՐԴՆԵՐԻ ՔԱՆԱԿԻ
ԱՌՈՒՄՈՎ**

2022 ֆինանսական տարվա հասույթը հասել է 51,0 մլրդ դրամի (2021 ֆինանսական տարվա համեմատ 4,1% աճ)՝ հիմնականում կապի ծառայությունների մատուցումից ստացված հասույթի ավելացման հաշվին: 2022 ֆինանսական տարում OIBDA-ի ցուցանիշը հասել է 27,5 մլրդ դրամի (6,4%-ով ավելի, քան 2021 ֆինանսական տարում): 2022 ֆինանսական տարվա ավարտին բաժանորդների թիվը հասել է 2,3 միլիոնի, ինչը 1,6%-ով ավելին է, քան 2021 ֆինանսական տարվա գնահատված բաժանորդների թիվը:

Վիվա-ՄՏՄ-ն ամփոփել է 2022 ֆինանսական տարին՝ 2022 ֆինանսական տարվա չորրորդ եռամսյակում բաժանորդների 58,45% շուկայական մասնաբաժնով և 2022 թվականին հասույթի 57,25% շուկայական մասնաբաժնով: 2022 ֆինանսական տարվա չորրորդ եռամսյակում փաթեթային սակագնային պլանների բաժանորդների շուկայական մասնաբաժինը հասել է 86%-ի (+4 % տարեկան կտրվածքով), մինչդեռ տվյալների փոխանցման ծառայություններից օգտվող հաճախորդների մասնաբաժինը կազմել է 79%: 2022 ֆինանսական տարում «ՄՏՄ Հայաստան»-ի մեկ բաժանորդի հաշվով զանգի միջին տևողությունը կազմել է ամսական 641 րոպե, մինչդեռ տվյալների սպառումը կազմել է ամսական 8,8 գիգաբայթ (+31% տարեկան կտրվածքով):

Վիվա-ՄՏՄ-ը շարունակել է մեծ ներդրումներ կատարել 2022 ֆինանսական տարում: Ներդրումների ծավալը կազմել է 10,4 մլրդ դրամ (եկամտի 20,3%-ը):

Հեռահաղորդակցությունը, բովանդակության զարգացումը, ինչպես նաև թվային ապրանքատեսակները, մասնավորապես՝ հավելվածները, ամպային ծառայությունները, ֆինանսական ծառայությունները և այլ ոլորտներ, ԸՆԿերության առաջնահերթություններն են: Ռազմավարական ուղղությունը բիզնեսի էկոհամակարգի ստեղծումն է՝ հիմնված ԸՆԿերության սեփական և գործընկերների առաջընթացի վրա: Կոնվերգենտ լուծումների ինտեգրումը տեղական գործընկերների հետ համագործակցությամբ զարգանում է արագ տեմպերով: Վիվա-ՄՏՄ-ի ռազմավարությունը նախատեսում է գործընկերային նոր էկոհամակարգի ստեղծում, որը նպաստում է նոր բիզնես մոդելների մշակմանն ու եկամտի նոր աղբյուրների որոնմանը:

Թվային ապրանքատեսակների գալուստով, ինչպիսիք են ֆինանսական կառավարումը, ժամանցը, կրթությունը և ապրելակերպի հավելվածները, ոչ ավանդական հեռախոսային և տվյալների փոխանցման ծառայությունների եկամուտների մասնաբաժինը թվային ծառայությունների համեմատությամբ աճել է: ԸՆԿերության հաջող ձեռնարկություններից է «Յանդեքս»-ի հետ համագործակցությունը, որը ներառում է «Յանդեքս Պլյուս» փաթեթի տրամադրում այն հաճախորդներին, ովքեր ակտիվացնում են «+Պրեմիում» փաթեթը: «Yandex Plus»-ի շրջանակներում բաժանորդները ստանում են 10%-ով ավելի մատչելի գներ «Yandex Go» հավելվածի կոմֆորտ և դրանից բարձր սակագներով երթևեկելիս, ինչպես նաև մուտք «KinoPoisk», «Yandex Music» և «Bookmate» հավելվածներ՝ առանց հիմնական ինտերնետ փաթեթի ՄԲ-երը սպառելու:

Շուկայի վերականգնումը շարունակվել է 2022 ֆինանսական տարվա ընթացքում, սակայն 2022 ֆինանսական տարվա Հայաստանի տնտեսության առանցքային իրադարձությունը, իհարկե, Ռուսաստանից չպլանավորված զբոսաշրջային ներհոսքն էր, որը 2021 ֆինանսական տարվա համեմատ նոր ակտիվացումներ առաջ բերեց: «ՄՏՄ Հայաստան»-ին հաջողվեց կասեցնել ռոումինգի ծառայությունների եկամուտների անկումը 2022 ֆինանսական տարում: Դուլարի ցածր փոխարժեքը նվազեցրեց միջցանցային միացումների եկամուտները: Արտարժույթի փոխարժեքի փոփոխություններից բխող ռիսկերը նվազեցնելու նպատակով 22 Կենտրոնական բանկը սեպտեմբերի վերջին մի շարք միջոցառումներ է իրականացրել, այդ թվում՝ առանց բանկային քարտեր կցելու դրամապանակների օգտագործման արգելք՝ խստացնելով նոր ֆինտեխ սպառողների ներգրավումը:

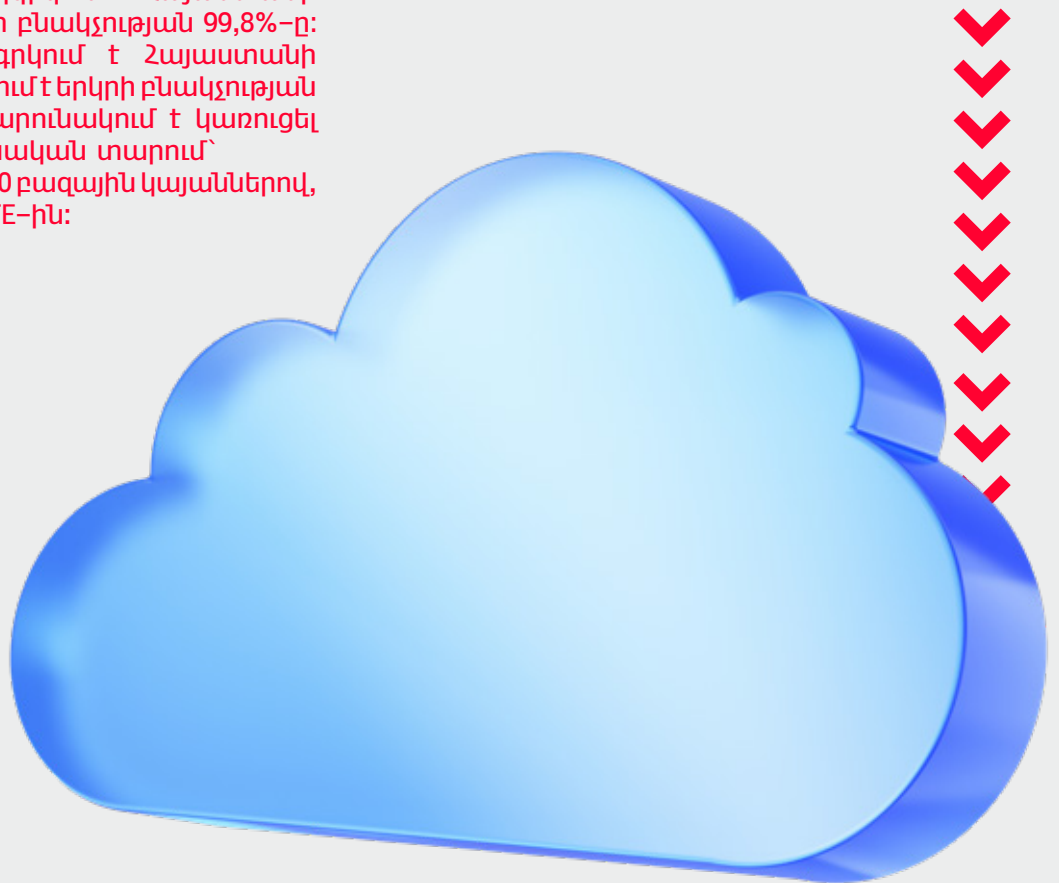
Վիվա-ՄՏՄ-ը շուկայի անվերապահ առաջատարն է հաճախորդների հավատարմության ցուցանիշի (NPS) առումով: 2022 ֆինանսական տարում ամպային ծառայությունների օգտագործումը նախորդ տարվա համեմատ աճել է 58%-ով, B2B ծառայությունների սպառումն աճել է 7%-ով:



#CloudMTS ամպային ենթակառուցվածքն առաջարկում է SS ծառայություններ, ինչպիսիք են VMWare Cloud Director-ի վրա հիմնված ենթակառուցվածքը որպես ծառայություն, տվյալների կենտրոններում համատեղ տեղակայում, պահուստային լուծումներ, որոնք կառուցված են առաջադեմ ծրագրային ապահովման և տեխնոլոգիայի վրա: Ընկերությունն առաջարկում է VoIP, վիրտուալ PBX, ֆիքսված լայնաշերտ ինտերնետ, տվյալների փոխանցման ծառայություններ, ինչպես նաև միջազգային կապուղիներ:

Վիվա-ՄՍՍ-ի փոխանցման ցանցի պաշտպանության և թողունակության բարձրացման համար կառուցել է ավելի քան 400 կմ երկարությամբ օպտիկամանրաթելային կապուղի՝ այդպիսով Հայաստանի բնակչության համար լայնորեն հասանելի դարձնելով GSM ծառայությունները:

Վիվա-ՄՍՍ 2G ցանցն ընդգրկում է Հայաստանի տարածքի 69,4%-ը և երկրի բնակչության 99,3%-ը: Ընկերության 3G կապն ընդգրկում է Հայաստանի տարածքի 71,3%-ը և երկրի բնակչության 99,8%-ը: ՄՍՍ 4G-LTE ցանցն ընդգրկում է Հայաստանի տարածքի 69,4%-ը և հասնում է երկրի բնակչության 99,3%-ին: Վիվա-ՄՍՍ-ը շարունակում է կառուցել իր LTE ցանցը 2022 ֆինանսական տարում՝ ավելացնելով ավելի քան 1350 բազային կայաններով, որոնք աջակցում են 4G/LTE-ին:



2022 Ֆինանսական տարվա ընթացքում կառուցվել են 58 նոր կայաններ, որոնց նպատակն է բարելավել ցանցում ծառայությունների որակը և ծածկույթը՝ Երևանի և 22 մարզերի խիտ բնակեցված տարածքներում: 58 նոր բազային կայանների ներդրումը 2G-ի համար, 70-ը՝ 3G-ի համար, ևս 219-ը՝ 4G ցանցերի համար, նախատեսված է բարելավելու ցանցում ծառայությունների որակը և ծածկույթը:

Վիվա-ՄՏՍ-ն ունի 13 բազային կայաններ, որոնք տեղակայված են դժվարամատչելի վայրերում, որտեղ էներգիան մատակարարվում է ֆոտոգալվանային արևային համակարգի միջոցով: Կենտրոնացված էլեկտրամատակարարումից զրկված վայրերում Վիվա-ՄՏՍ-ը հիմնականում օգտագործում է էլեկտրաէներգիա տրամադրելու հիբրիդային մեթոդ:

Հայաստանում տեղադրվել են Google-ի և Facebook-ի նոր քեշ սերվերներ՝ առաջարկվող ծառայությունների արդյունավետությունը բարձրացնելու նպատակով: Հիմնական արդիականացում է կատարվել տվյալների կենտրոնում՝ ապահովելու դրա համապատասխանությունը ցանցային վերջին տեխնոլոգիաներին: Վիվա-ՄՏՍ-ը շարունակում է մնալ երկրի խոշորագույն հարկատուներից մեկը:

2022 Ֆինանսական տարում բոլոր 79 սպասարկման կենտրոնները վերջապես միացան Հաճախորդների Նույնականացման ծառայություն/Մեքենայաընթերցման գոտու սկաներներ (CIS/MRZ) ռեժիմին: Այժմ նոր գծերի տրամադրումը/ակտիվացումը (ինչպես կանխավճարային, այնպես էլ հետվճարային բաժանորդագրությունների համար) անցնում է MRZ ընթերցիչների միջոցով և ենթարկվում ստուգումների/վավերացումների՝ Բնակչության պետական ռեգիստրի (SPR) կողմից տրամադրված տվյալների հետ:

2022 տարեսկզբին Վիվա-ՄՏՍ-ի զանգերի կենտրոնը գործարկեց SIVR (Ինտերակտիվ ճայնային մենյուի համակարգ): Ընկերության այլ ներքին համակարգերի և մշակված սցենարների հետ զանգերի կենտրոնի ինտեգրման արդյունքում SIVR-ն այժմ ավելի խելացի ձևով տրամադրում է ինքնասպասարկման տարբերակներ զանգահարողների/հաճախորդների համար՝ պարզապես նախապես սահմանելով հաճախորդի սպասարկման հնարավոր կարիքները: 2022 Ֆինանսական տարում ավելի քան 11.640.000 հաճախորդների զանգեր են սպասարկվել միայն SIVR համակարգի միջոցով՝ ավտոմատացված ինքնասպասարկման ռեժիմի միջոցով:

2022 Ֆինանսական տարվա ընթացքում SIM-քարտերի առկայությունը ավելացվել է POS-ում: Վիվա-ՄՏՍ-ի SIM-քարտերը վաճառվում են դիլերների ցանցով Երևանում և մարզերում (ներառյալ սահմանային անցակետերը):



ԱՐՄԵՆ ԱՎԵՏԻՍՅԱՆԻ ՈՒՂԵՐՓԸ

**Սիրով ներկայացնում ենք մեր 2022թ.
տարեկան հաշվետվությունը:**



Մեր ամբողջ գործունեության ընթացքում արժեք ստեղծելու և նպատակային ներդրումների նկատմամբ մեր մեծ ուշադրությունը 2022 թվականին բերեց ակնառու արդյունքների: Հայաստանում S2S ոլորտի առաջատար Վիվա-ՄՏՄ-ը 2022 թվականին բիզնեսի բոլոր ուղղություններով ևս ցուցադրել է իր ուժեղ կողմերը: Հաշվի առնելով Հայաստանի հեռահաղորդակցության ոլորտում առկա կոշտ մրցակցությունը՝ Վիվա-ՄՏՄ-ի բոլոր ձեռքբերումները հրաշալի էին. ընկերությունը կրկին ցուցադրեց ֆինանսական և գործառնական բարձր ցուցանիշներ:

Վիվա-ՄՏՄ-ի՝ թվային տեխնոլոգիաների ընկերության վերածվելու արագ տեմպերը, S2S ոլորտում հարմարվելու և առաջընթացի հասնելու կարողությունը խորհրդանշում են նրա հիմնական նպատակը՝ մնալ անընդհատ փոփոխվող շուկայում ցանկացած զարգացման առաջնագծում և նորարարական լուծումներ տրամադրել իր հաճախորդների դիվերսիֆիկացված հսկայական բանակին:

4G ցանցի հետագա տեղադրումը, պրեմիում ծառայությունների լայն կիրառումը և օպերատորների միջև մրցակցությունը նպաստել են տվյալների ավելի լավ ծառայությունների պահանջարկի աճին: Բացի այդ, 2022 թվականին հեռահաղորդակցության ոլորտը զբոսաշրջության նոր ալիքի շնորհիվ ուժեղ աճ է գրանցել:

Տեխնոլոգիաների զարգացումը հեռահաղորդակցության ոլորտի համար աճի նոր հեռանկարներ է ստեղծում, և տարին հաջող էր Վիվա-ՄՏՄ-ի համար: Ընկերությունն օգտագործել է բոլոր հնարավորությունները՝ ներդնելով նորարարական ապրանքներ, ծառայություններ և լուծումներ և բարձրացնելով հաճախորդների սպասարկման որակը՝ նպաստելով թվային տեխնոլոգիաների հետագա ներդրմանը իր բոլոր գործառնական համակարգերում: Այսպիսով՝ Վիվա-ՄՏՄ-ը շարունակում է պահպանել բաժանորդների քանակով առաջատարի դիրքը և բջջային կապի ծառայությունների շուկայի մասնաբաժինը՝ տրամադրելով հեռահաղորդակցության համալիր լուծումներ՝ հիմնված Հայաստանի խոշորագույն բջջային ցանցի առավելությունների վրա:

Որպես տվյալների վրա հիմնված ընկերություն՝ 2022 թվականին Վիվա-ՄՏՄ-ը ընդլայնել և հարստացրել է ծառայությունների իր պորտֆելը Հայաստանի սպառողների, ձեռնարկությունների և պետական կառույցների համար:

Անհատ հաճախորդների համար Վիվա-ՄՏՄ-ն առաջարկում էր այն ամենը, ինչ կարող է անհրաժեշտ լինել թվային տեխնոլոգիաների դարաշրջանում՝ ծախսարդյունավետ հաղորդակցության, առողջ ապրելակերպի, ժամանցի, առողջության և կրթության համար:

Բացի բջջային և ֆիքսված կապի հիմնական ծառայություններից, Վիվա-ՄՏՄ-ը փոքր, միջին և խոշոր բիզնեսին տրամադրում է նորարարական B2B լուծումներ, ինչպիսիք են ամպային ծառայությունը, համատեղ տեղակայումը (co-location), հոսթինգը, հեռահար աշխատանքի հնարավորությունները և շատ ավելին՝ արդյունավետ բիզնես վարելու համար:



Համաշխարհային առաջատար տեխնոլոգիական առաջնորդների հետ համագործակցությունը լրացուցիչ արժեք է ապահովում մեր հաճախորդների համար:

Վիվա-ՄՏՄ-ի թվային օրակարգի իրականացման ջանասիրությունը, որը դրսևորվում է մեր տաղանդավոր և պրոֆեսիոնալ թիմի կողմից, կայուն աճ է ապահովում և օգուտ է բերում մեր բոլոր շահագրգիռ կողմերին, ինչպես նաև առանցքային դեր է խաղում մեր պատմականորեն ուժեղ դիրքում: Մրցունակ աշխատավարձը՝ աշխատանքի արդյունավետ մոդելների, այդ թվում հիբրիդայի քաղաքականության հետ զուգորդված բարձրացնում է ընկերության գրավչությունը հայ երիտասարդների համար:

Վիվա-ՄՏՄ-ի հանձնառությունը ԿՄՊ-ի՝ որպես ընկերության համակարգերի ինստիտուցիոնալ մասի և կորպորատիվ կառավարման մոդելի, արտացոլում է նորարարության և տնտեսական արդյունավետության միջոցով մարդկանց կյանքը բարելավելու ճգնաժամը: Սոցիալական ներդրումների տությունը կայուն զարգացման միջոցով համայնքներին հզորացնելն է՝ նրանց տրամադրելով տեխնոլոգիայի վերջին նվաճումները և տեխնոլոգիական առաջընթացի առավելագույն սոցիալական ազդեցությունը: Բացի LED տեխնոլոգիաների միջոցով գյուղական ենթակառուցվածքներին աջակցելուց և սահմանամերձ շրջաններում կարիքավոր մարդկանց համար տներ կառուցելուց, Վիվա-ՄՏՄ-ը նաև աջակցել և իրականացրել է ծրագրեր, որոնք ուղղված են Հայաստանում S2S ոլորտի զարգացմանը և ստարտափների կարողությունների ավելացմանը, ինչպես նաև երեխաների առողջության պահպանմանը, ատամնաբուժական ծառայություններին և զինծառայողների վերականգնմանն ուղղված ծրագրեր:

Վիվա-ՄՏՄ ընկերությունը ակտիվ քայլեր է ձեռնարկում աճիաթթու գազի արտանետումների նվազեցման ուղղությամբ՝ վերջին սերնդի արևային էներգիայի վրա հիմնված լուծումները ներդնելով բազային կայանների ենթակառուցվածքներում, ինչը կարևոր քայլ է վերականգնվող էներգիայի աղբյուրների առավել լայն օգտագործմանը նպաստելու ուղղությամբ:

Վիվա-ՄՏՄ-ն իր թվային ռազմավարության շրջանակում շարունակելու է ներդրումներ կատարել ինչպես հեռահաղորդակցության, այնպես էլ հեռահաղորդակցության հետ չառնչվող բիզնեսներում: Ընկերությունը նաև կշարունակի օգտագործել տվյալների հզորությունը՝ թվայնացնելու, ավտոմատացնելու և վերափոխելու իր բոլոր գործառնական համակարգերը՝ ավելի արդյունավետ և հաճախորդակենտրոն դառնալու համար:

Մենք սիրում ենք մեր երկիրը և ձեռք ձեռքի տված աշխատում ենք գալիք սերունդների համար ավելի լավ ապագայի համար:

Արմեն Ավետիսյան

Վիվա-ՄՏՄ-ի գլխավոր տնօրեն



ՄԵՐ ԲԱԺՆԵՏԵՐԵԸ

Արամայո Ինվեսթմենթս Լիմիթեդ



ՎԻՎԱ-ՄՏՍ-Ի ԱՌԱՔԵԼՈՒԹՅՈՒՆՆ ՈՒ ՏԵՍԼԱԿԱՆԸ



✂ ԱՌԱՔԵԼՈՒԹՅՈՒՆԸ

Իր հիմնադրման օրվանից Վիվա-ՄՏՍ-ը հայաստանյան շուկա է մտել իստակ առաքելությամբ՝ աշխարհը մոտեցնել շայաստանին և շայաստանը կապել աշխարհին: Ցուցաբերելով մեծ նվիրում և ձգտում՝ ընկերությունը շարունակում է հավատալ այս տեսլականին՝ իր գործունեության բոլոր ուղղություններում, ներառյալ նոր ծառայությունների, հնարավորությունների և ապրանքատեսակների մշակումն ու ներդրումը: Ներկայում Վիվա-ՄՏՍ-ը թվային փոխակերպման (digital transformation) փուլում է՝ հեռահաղորդակցության օպերատորից դեպի թվային համալիր ծառայություններ առաջարկող ընկերություն, որի գործառնությունների շրջանակը շատ ավելին է, քան հեռահաղորդակցային ծառայությունների տրամադրումը՝ նպատակ հետապնդելով բավարարել իր շահակիցների, մասնավորապես՝ իր բաժանորդների կարիքներն ու պահանջները:

✂ ՏԵՍԼԱԿԱՆԸ

Մեր տեսլականն է գործել սոցիալապես պատասխանատու ձևով:
Մենք իրականացնում ենք մեր բիզնեսը բավարարելով մեր շահակիցների պահանջները, հետևելով գործարար էթիկայի սկզբունքներին և գործադրելով ամեն ջանք կայուն զարգացման համար: Մեր ձգտումն է ընկալվել որպես շայաստանի առաջատար սոցիալապես պատասխանատու ընկերություն՝ համապատասխանելով մեր շահակիցների ակնկալիքներին: Մենք ձգտում ենք շայաստանը կապել ապագային: Մեր նպատակն է ստեղծել, առաջնորդել և պատուհան բացել դեպի ապագա:



ՎԱՐՉՈՒԹՅԱՆ ՊԵՏԵՐԸ ԵՎ ՆՐԱՆՑ ՊԱՐՏԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ

Բաժանորդների սպասարկման վարչության պետ ԱԼԵՔՍԱՆԴՐ ՖԵԴՅՈՒՆԻՆ

Պաշտոնավարում է 7 տարի (2015 թվականի օգոստոսից)

Ալեքսանդր Ֆեդյունինը պատասխանատու է Ընկերության վաճառքի և սպասարկման ռազմավարությունը սահմանելու և բաժանորդների հետ փոխգործակցության բոլոր կետերում դրա իրականացմանը հետևելու համար: Նա նաև վերահսկում է հաճախորդների աջակցման բաժնի և սպասարկման կենտրոնների սպասարկման որակի ապահովումը, ղեկավարում և վերահսկում է Ընկերության կոմերցիոն ռազմավարության մշակումն ու իրականացումը արդյունքների հասնելու համար, ապահովում է Հաճախորդների սպասարկման բաժնի գործունեության բոլոր գործառույթների արդյունավետ կատարումը՝ Ընկերության առաքելությանը, արժեքներին և ռազմավարական նպատակներին համապատասխան:



Ֆինանսների և ադմինիստրացիայի վարչության պետ ԱՐԹՈՒՐ ԵՐՄԱՆՅՈՆԱԿ

Պաշտոնավարում է 2 տարի (2020 թվականի փետրվարից)

Արթուր Երմայոնակը պատասխանատու է բյուջեի պլանավորման և վերահսկման, ներդրումային և առևտրային նախաձեռնությունների վերլուծության, դեբիտորական պարտքերի կառավարման, եկամուտների ապահովման և խարդախության կառավարման, SOX-ի վերահսկողության, բանկային և կանխիկ գործառույթների իրականացման և հաշվապահական հաշվառման վարման համար, ինչպես նաև պրոֆեսիոնալ, արդյունավետ և որակյալ ծառայության մատուցումը համապատասխան աջակցություն պահանջող ցանկացած ֆունկցիոնալ ոլորտում: Նրա դերը ընկերության ռազմավարության համապատասխանությունը երաշխավորող գործընթացների արդյունավետության բարձրացումն է:





**Ֆինանսների և ադմինիստրացիայի վարչության պետի տեղակալ
ԱՆԵՏԱ ԵՓՐԻԿՅԱՆ**

Պաշտոնավարում է 2 տարի (2020 թվականի ապրիլից)

Անետա Եփրիկյանը պատասխանատու է ռազմավարական նախագծերի գնահատման, ռազմավարության համակարգման, բիզնես պլանավորման, բյուջետավորման և ներդրումային ծրագրերի, ինչպես նաև ադմինիստրատիվ գործընթացների ընդհանուր կառավարման և վերահսկման համար՝ երաշխավորելով համապատասխանությունը Ընկերության ռազմավարությանը:



**Տեխնիկական վարչության պետ
ԳՐԻԳՈՐ ԳՐԻԳՈՐՅԱՆ**

Պաշտոնավարում է 3 տարի (2019 թվականի մայիսից)

Գրիգոր Գրիգորյանը ղեկավարում և հետևում է Տեխնիկական վարչության ընդհանուր գործունեությանը՝ ապահովելով տեխնիկական գործընթացների արդյունավետությունն ու ժամանակին իրականացումը: Նա պատասխանատու է ցանցի զարգացման, որակյալ ցանցի կառուցման համար՝ ապահովելով դրանց կայուն և անխափան աշխատանքը, ինչպես նաև Տեխնիկական վարչության համակարգերի, հիմնական բջջային կայանների արդյունավետ սպասարկումն ու շահագործումը:



**Ներքին վերահսկողության և աուդիտի վարչության պետ,
«ՄոբիԴրամ» ընկերության գլխավոր տնօրեն
ԿԻՄ ԱՎԱՆԵՍՅԱՆ**

Պաշտոնավարում է 12 տարի (2010 թվականի հունիսից)

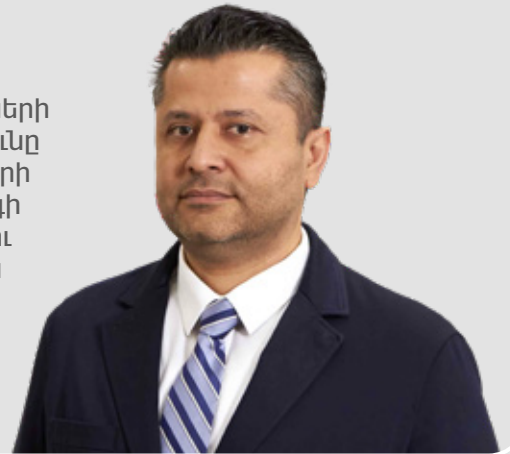
Կիմ Ավանեսյանը պատասխանատու է որակի բարելավման ռազմավարության, որակի կառավարման համակարգերի, բիզնես գործընթացների բարելավման, ինչպես նաև Ընկերության բիզնեսի կառավարման ռազմավարական գործառնությունների իրականացման համար: Նա նաև պատասխանատու է ներքին վերահսկողության միջոցների կառավարման, ռիսկերի և խարդախության գնահատումների, անվտանգության տեղեկատվական համակարգի գործընթացների իրականացման և Ընկերության որակի ռազմավարության համար: Որպես «ՄոբիԴրամի» գլխավոր տնօրեն՝ նա ղեկավարում է «ՄոբիԴրամի» ռազմավարությունը և երկարաժամկետ զարգացման ծրագրերը, վերահսկում է նրա բիզնես գործառնությունների բոլոր ասպեկտները՝ «ՄոբիԴրամին» առաջնորդելով դեպի զարգացում և կազմակերպչական աճի և սահմանված նպատակների իրագործում:



**Տեղեկատվական համակարգերի վարչության պետ
ԹՈՄԱՍ ՄԱՉԵՁՅԱՆ**

Պաշտոնավարում է 12 տարի (2010 թվականի օգոստոսից)

Թոմաս Մաչեջյանը պատասխանատու է բիզնեսի և տեխնոլոգիաների կապի համար՝ S2 վարչության ռազմավարությունը համապատասխանեցնելով Ընկերության առաքելության, արժեքների և ռազմավարական նպատակների հետ: Նա ապահովում է բիլինգի և սակագնային համակարգերի աշխատանքի վերահսկումն ու աջակցումը, Ընկերության օգտատերերի պահանջներին համապատասխան պատշաճ աջակցության տրամադրումը: Նա նաև պատասխանատու է թվային տեխնոլոգիաների ոլորտում Վիվա-ՄՏՍ-ի դերի ձևավորման համար:



**Մարքեթինգի և հաղորդակցման վարչության պետ
ԴԱՎԻԹ ԳԼՈՐԳՅԱՆ**

Պաշտոնավարում է 5 տարի (2017 թվականի օգոստոսից)

Դավիթ Գլորգյանը պատասխանատու է Ընկերության մարքեթինգային և հաղորդակցության ռազմավարության մշակման և իրականացման համար, ինչպես նաև մարքեթինգի և հաղորդակցության բաժնի բոլոր գործողությունների արդյունավետ իրականացման համար, ինչպիսիք են ապրանքատեսակների մշակումը, բիզնես լուծումները և B2B վաճառքները, PR, ԿՍՊ, և այլն՝ ընկերության առաքելությունը, արժեքներին, ռազմավարական նպատակներին և քաղաքականությունը համապատասխան:



**Կորպորատիվ կառավարման և իրավաբանական վարչության պետ
ԱՐՄԻՆԵ ՍԱՐԳՍՅԱՆ**

Պաշտոնավարում է 6 տարի (2016 թվականի օգոստոսից)

Արմինե Սարգսյանը պատասխանատու է Ընկերության բիզնեսի իրավական աջակցության և պաշտպանության, կարգավորման ռիսկերի և կորպորատիվ կառավարման խնդիրների կառավարման, Ընկերության բիզնեսի զարգացումը վտանգող հնարավոր իրավական ռիսկերի կանխարգելման և վերացման, ինչպես նաև Ընկերության պայմանագրային գործընթացների պատշաճ կազմակերպման համար: Նրա պատասխանատվության շրջանակում է նաև Ընկերության ինչպես իրավական, այնպես էլ նյութական իրավունքների և շահերի պաշտպանությունը:





**Անվտանգության բաժնի պետ
ԱՇՈՏ ԱՎԵՏԻՍՅԱՆ**

Պաշտոնավարում է 6 տարի (2016 թվականի սեպտեմբերից)

Աշոտ Ավետիսյանը պատասխանատու է Ընկերության անվտանգության գործառնությունների պլանավորման, համակարգման և վերահսկման, ինչպես նաև անվտանգության համապատասխան ընթացակարգերի առկայության և արդյունավետ իրագործման կազմակերպման և երաշխավորման համար: Նա պատասխանատու է ռիսկերի գնահատման համար և տրամադրում է առաջարկություններ՝ հայտնաբերված ռիսկերը մեղմելու համար:



**Համապատասխանության բաժնի պետ
ԶԱՐՈՒՀԻ ՊԵՏՐՈՍՅԱՆ**

Պաշտոնավարում է 1 տարի (2022 թվականի հուլիսից)

Զարուհի Պետրոսյանը պատասխանատու է Ընկերությունում համապատասխանության կառավարման համակարգի մշտադիտարկման համար: Նա ապահովում է համապատասխանության վերահսկման մեխանիզմների և ընթացակարգերի պատշաճ ներդրման և արդյունավետ կիրառման գործընթացները, ինչպես նաև նախաձեռնում է միջոցներ համապատասխանության պահանջների վերաբերյալ անձնակազմի իրազեկվածության բարձրացման գործում:



**Գնումների բաժնի պետ
ՌՈՒԶԱՆ ԱՓՈՅԱՆ**

Պաշտոնավարում է 1 տարի (2022 թվականի հուլիսից)

Ռուզան Ափոյանը պատասխանատու է ընկերության գնումների ռազմավարական պլանավորման, կազմակերպման և ղեկավարման համար, ինչպես նաև հետևում է գնումների իրականացման ամենաբարձր մասնագիտական չափորոշիչների կիրառմանը՝ գին-որակ լավագույն համադրությունն ապահովելու համար:



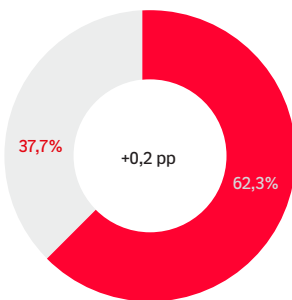


ՄԵՐ ԲԻԶՆԵՍ ԱՌԱՋԻՆ ՀԱՅԱՑՔԻՑ

Հեռահաղորդակցությունը, բովանդակության զարգացումը, ինչպես նաև թվային ապրանքատեսակները, մասնավորապես՝ հավելվածները, ամպային ծառայությունները, ֆինանսական ծառայությունները և այլ ոլորտներ, Հնկերության առաջնահերթություններն են: Ուղղվարական ուղղությունը բիզնես էկոհամակարգի ստեղծումն է, որը հիմնված է մեր սեփական նվաճումների և գործընկերների նվաճումների վրա: Կոնվերգենտ լուծումների ինտեգրումը տեղական գործընկերների հետ համագործակցությամբ զարգանում է արագ տեմպերով: Վիվա-ՄՏՄ-ի ռազմավարությունը նախատեսում է գործընկերային նոր էկոհամակարգի ստեղծում, որը նպաստում է նոր բիզնես մոդելների մշակմանն ու եկամտի նոր աղբյուրների որոնմանը:

Խ ԱՌԱՋԱՏԱՐ ԴԻՐՔ ՀԵՌԱՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒԹՅԱՆ ՈԼՈՐՏՈՒՄ

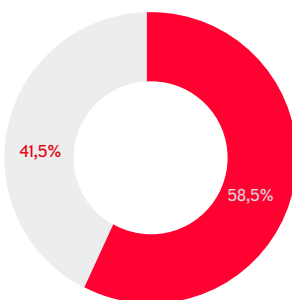
Եկամուտների շուկայական մասնաբաժինը՝ առանց մանրաձախ բիզնեսի և փոխկապակցման



Հուլայի վերականգնումը շարունակվել է 2022 թվականին: Ռուսաստանից տեղափոխվող զբոսաշրջիկների անսպասելի ներհոսքը 2021 թվականի համեմատ հանգեցրել է հեռահաղորդակցության շուկայի եկամուտների և այլ ցուցանիշների աճի: «ՄՏՄ Հայաստանը» կարողացել է 2022 թվականին դադարեցնել ռոումինգի ծառայություններից ստացվող եկամուտների նվազումը: Դուլարի ցածր փոխարժեքը նվազեցրեց միջցանցային միացումների եկամուտները: Արտարժույթի փոխարժեքի փոփոխություններից բխող ռիսկերը նվազեցնելու նպատակով 22 Կենտրոնական բանկը սեպտեմբերի վերջին մի շարք միջոցառումներ է իրականացրել, այդ թվում՝ առանց բանկային քարտեր կցելու էլեկտրոնային դրամապանակների օգտագործման արգելքը խստացնելով նոր ֆինտեխ սպառողների ներգրավումը:

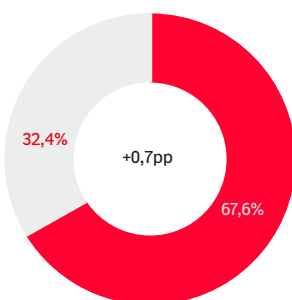
3 ամսվա բաժանորդների շուկայի մասնաբաժինը

Վիվա-ՄՏՄ-ը բջջային կապի շուկայում պահպանում է առաջատարի դիրքը 3 ամսվա բաժանորդների թվով և 2022 թվականի չորրորդ եռամսյակում ավարտել է 2022 թվականը 58.5% շուկայի մասնաբաժնով:



Հուլայի մասնաբաժինը՝ տվյալների փոխանցումից եկամուտների մասով

Վիվա-ՄՏՄ-ը շարունակում է մնալ առաջատարը բջջային տվյալների փոխանցման շուկայում՝ զբաղեցնելով տվյալների փոխանցման եկամուտների շուկայի 67.6%-ը: Քանի որ տվյալների արտադրանքի նկատմամբ պահանջարկն օրեցօր ավելանում է, Վիվա-ՄՏՄ-ը գործարկել է տվյալների նոր ծառայություններ՝ մատչելի գներով. «+20ԳԲ» և «+Պրեմիում»՝ 30 ԳԲ ինտերնետով և «Յանդեքս Պլյուս» փաթեթով:



Թվային ապրանքատեսակների գալուստով, ինչպիսիք են ֆինանսական կառավարումը, ժամանցը, կրթությունը և ապրելակերպի հավելվածները, ոչ ավանդական հեռախոսային և տվյալների փոխանցման ծառայությունների եկամուտների մասնաբաժինը թվային ծառայությունների համեմատությամբ աճել է: Հնկերության հաջող ձեռնարկություններից է «Յանդեքս»-ի հետ համագործակցությունը, որը ներառում է «Յանդեքս Պլյուս» փաթեթի տրամադրում այն հաճախորդներին, ովքեր ակտիվացնում են «+Պրեմիում» փաթեթը: «Yandex Plus»-ի շրջանակներում բաժանորդները ստանում են 10%-ով ավելի մատչելի գներ «Yandex Go» հավելվածի կոմֆորտ և դրանից բարձր սակագներով երթևեկելիս, ինչպես նաև մուտք «KinoPoisk», «Yandex Music» և «Bookmate» հավելվածներ՝ առանց հիմնական

ՍՊԱՍԱՐԿՄԱՆ ԿԵՆՏՐՈՆՆԵՐ

Խ ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ՍՊԱՍԱՐԿՈՒՄ ԵՎ ՄԱՆՐԱԾԱԽ ՑԱՆՑ

Սպասարկման կենտրոնները Վիվա-ՄՏՄ-ի հաճախորդների անմիջական սպասարկման և հաճախորդների պահպանման հիմնական միջոցն են: Մենք մատուցում ենք հաճախորդների բարձրակարգ սպասարկում Հայաստանի Հանրապետության տարածքում, իրականացնում ենք կապի տեխնոլոգիաների և բջջային սարքերի վաճառք՝ հաճախորդներին առաջարկելով առավել արդիական ապրանքատեսակներ և ծառայություններ:

Ընդհանուր առմամբ, Հայաստանի Հանրապետությունում գործում են թվային գործիքներով լիովին հագեցած 73 սպասարկման կենտրոններ, որոնք աշխարհագրորեն ընդգրկում են պետության ողջ տարածքը:

Հայաստանի Հանրապետության 10 մարզերում գործում է 52 սպասարկման կենտրոն, իսկ Երևանում՝ 21 սպասարկման կենտրոն: 2022 թվականին գրանցվել է ավելի քան 4,9 մլն. հաճախորդների մուտք մեր սպասարկման կենտրոններ:

Վիվա-ՄՏՄ-ն օգտագործում է հաճախորդների սպասարկման նորարարական ձևաչափ 22-ում՝ շարժական սպասարկման կենտրոններ, որոնք ապահովում են հասանելիություն և հիմնական ծառայություններ այն մարդկանց համար, ովքեր ապրում են ավելի քիչ զարգացած տրանսպորտային ծառայությունների ենթակառուցվածք ունեցող հեռավոր շրջաններում:

Շարժական սպասարկման կենտրոնները, որոնք հագեցած են ժամանակակից բոլոր անհրաժեշտ սարքավորումներով, Վիվա-ՄՏՄ-ի հիմնական մրցակցային առավելությունն են տեղական հեռահաղորդակցության շուկայում: Ընկերությունն իր աշխատակիցների համար ապահովում է հարմարավետ պայմաններ, որոնց շնորհիվ հաճախորդները ստանում են բարձրակարգ սպասարկում, որը կստանային սպասարկման կենտրոն այցելելիս: Շարժական ՍԿ-ը ծառայում է որպես մեր ապրանքանիշի հանդեպ հաճախորդների հավատարմության և բավարարվածության բարձրացման գործոն:

73

լիովին հագեցած
սպասարկման
կենտրոններ

52

սպասարկման
կենտրոններ
22 10 մարզերում

4,9 ՄԼՆ

հաճախորդների մուտք մեր
սպասարկման կենտրոններ



✖ ԶԱՆԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԱԶԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ

Վիվա-ՄՏՍ-ում հաճախորդների աջակցման ամենադասական միջոցը Չանգերի կենտրոնն է (24/7 ժաման աջակցում և Կոմերցիոն աջակցում): Այն գործում է 24/7/365 ռեժիմով՝ ապահովելով հաճախորդների բարձրակարգ սպասարկում Չանգերի կենտրոնի թե՛ գծի միջոցով և սպասարկելով բջջային բիզնեսի և այլ հաճախորդներին՝ տրամադրելով ինչպես ընդհանուր հիմնական աջակցում, այնպես էլ տարբեր տեսակի կոմերցիոն աջակցության ծառայություններ:

Վիվա-ՄՏՍ-ի բաժանորդները կարող են կապ հաստատել մեր Չանգերի կենտրոնի հետ՝ Վիվա-ՄՏՍ-ի հեռախոսահամարներից զանգահարելով 111 (անվճար), իսկ Հայաստանի այլ ցանցերից՝ 093297111 (արժեքը կախված է իրենց օպերատորի սակագներից): Ռոումինգում գտնվող Վիվա-ՄՏՍ-ի բաժանորդները կարող են կապ հաստատել թե՛ գծի հետ՝ զանգահարելով 111 կարճ համարին (անվճար) ՄՏՍ Ռուսաստանի ցանցից և +37493297111 հեռախոսահամարին (անվճար) այլ ցանցերից: Զանգահարելով Չանգերի կենտրոն՝ հաճախորդները կարող են սպասարկվել ինչպես IVR/SIVR (Situative Interactive Voice Response) համակարգի միջոցով, որը հաճախորդների ինքնասպասարկման ավտոմատացված ծայնային համակարգ է, այնպես էլ կապ հաստատելով սպասարկող մասնագետների հետ: 2022 թվականին Չանգերի կենտրոնին առնչվող ընդհանուր վիճակագրությունը հետևյալն է.

- հաճախորդների ավելի քան 11.640.000 զանգեր սպասարկվել են միայն IVR համակարգով՝ ավտոմատացված ինքնասպասարկման միջոցով,
- հաճախորդների ավելի քան 2.000.000 զանգեր սպասարկվել են գործակալների և զանգերի կենտրոնի աշխատակիցների կողմից:

✖ ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ (ԹՎԱՅԻՆ) ԱԶԱԿՑՈՒՄ

Էլեկտրոնային աջակցումը Վիվա-ՄՏՍ-ի հաճախորդների ամբողջական սպասարկման կարևոր և արագ զարգացող միջոց է, որն ապահովում է հաճախորդների սպասարկման բարձր որակ հաճախորդների էլեկտրոնային հարցումների դեպքում, որոնք ստացվում են տարբեր էլեկտրոնային կապուղիներով և համապատասխանաբար սպասարկվում են այդ կապուղիներով՝

- 111@mts.am էլեկտրոնային հասցեին ստացված հաճախորդների էլեկտրոնային նամակներ,
 - Առցանց չաթ «Ինտերնետ օգնական» (cabinet.mts.am) պորտալի և առցանց խանութի միջոցով,
 - սոցիալական ցանցերում և դրանց մեսինջերներում Վիվա-ՄՏՍ-ի օգտահաշիվների միջոցով:
- 2022 թվականին էլեկտրոնային աջակցման թիվը սպասարկել է հաճախորդների ավելի քան 68.000 էլեկտրոնային հարցումներ:

✖ ԶԱՆԱԽՈՐԴԱՅԻՆ ՓՈԽՉԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ՀԱՏՈՒԿ ԱԶԱԿՑՈՒՄ

Վիվա-ՄՏՍ-ի հաճախորդների ամբողջական աջակցության մեկ այլ կարևոր միջոց է ընդհանուր Հաճախորդների հետ փոխհարաբերությունները և դրա հաճախորդների պահպանման և Հատուկ աջակցման գործառնությունները:

Հաճախորդների պահպանումը աջակցում է հաճախորդների աջակցման մակարդակի և հմտությունների զարգացմանը՝ ճեռք բերված փորձի, վերլուծության, միջֆունկցիոնալ համագործակցության միջոցով՝ մշտապես ընդլայնելով Հաճախորդների աջակցման սպասարկող անձնակազմի գիտելիքները՝ հաճախորդների սպասարկման որակը բարձրացնելու և Նրանց գոհումակության ավելի բարձր մակարդակն ապահովելու համար, ինչպես նաև աջակցելով ծառայությունների/ ապրանքատեսակների բարելավմանը:

Հատուկ աջակցումն իրականացնում է հաճախորդների ավելի բարձր հարցումների և գրավոր ներկայացված բողոքների սպասարկում:



✖ **ՀԱՃԱԽՈՐԴՆԵՐԻ ԱԶԱԿՑՄԱՆ ՉԱՐԳԱՑՈՒՄ** (ԴԵՊԻ ԹՎԱՅՆԱՑՈՒՄ ԵՎ ԲԱԶՄԱԿԻ ԿԱԴՈՒԴԻՆԵՐ)

Նախագծեր և Նախաձեռնություններ.

2022 թվականին իրականացվել են Վիվա-ՄՏՍ-ի հաճախորդների աջակցության մի քանի կարևոր նախագծեր և նախաձեռնություններ համակարգերի կատարելագործմանը և համապատասխան հետևախազմային ֆունկցիոնալ և գործառնական բարելավումների ուղղությամբ, որոնք միտված են հետևյալ նպատակներին.

- Կարճաժամկետ և միջնաժամկետ հեռանկարում՝ առաջնագծի թվայնացման համակարգերի և գործընթացների (ինչպես ներքին, այնպես էլ արտաքին) մշակում՝ անցում կատարելով հաճախորդների բազմաալիքային աջակցությանը և դրա շահագործմանը:
- Միջնաժամկետ և երկարաժամկետ հեռանկարում բազմաալիքից հաջորդական անցում կատարել դեպի բոլոր ալիքները ընդգրկող աջակցման՝ հաճախորդների միասնական փորձը շատ ավելի կատարյալ/ ավելի բարձր մակարդակի հասցնելու համար բոլոր ոչ ինտերնետային և առցանց/ թվային կապուղիների ինտեգրման միջոցով:
- Հաճախորդների աջակցման և հաճախորդային փորձի մակարդակի ու որակի մշտական բարձրացում բոլոր առումներով (կարճաժամկետից մինչև երկարաժամկետ)՝ արդյունավետ օգտագործելով և համապատասխանեցնելով բոլոր հնարավորությունները:

✖ **ԷԼԵԿՏՐՈՆԱՅԻՆ ԿՈՄԵՐՑԻԱ**

Էլեկտրոնային կոմերցիան համեմատաբար երիտասարդ և արագ առաջընթաց ապրող ուղղություն է Վիվա-ՄՏՍ-ում: Էլեկտրոնային խանութը կամ առցանց խանութը (<https://shop.mts.am>) առցանց մանրածախ և հաճախորդների աջակցության/սպասարկման հիբրիդն է (24/7/365 աջակցություն +37493298700 հատուկ թեժ գծի համարով և առցանց չաթով) հաճախորդների գոհունակության ավելի բարձր մակարդակների հասնելու համար, ավելի լավ փորձի և հաճախորդների առցանց մանրածախ գնումների և էլեկտրոնային առևտրի կարիքները բավարարելու համար:

COVID-19 համաճարակով պայմանավորված՝ օնլայն խանութում առկա դասական առցանց մանրածախ վաճառքի մասում (բջջային հեռախոսների, աքսեսուարների առցանց գնման համար և այլն) Վիվա-ՄՏՍ-ի օնլայն խանութում ավելացվել է միայն հեռահաղորդակցությանը առնչվող բոլոր հաճախորդների հեռահաղորդակցության ծառայությունների առցանց պատվիրման կարիքները հոգալու համար: Ներկայումս MNP-ն (շարժական կապի համարների տեղափոխելիության ծառայություն) կարելի է իրականացնել առցանց հարցման միջոցով:

Առցանց խանութի միջոցով առցանց վճարման եղանակների դիվերսիֆիկացումը Վիվա-ՄՏՍ-ի էլեկտրոնային առևտրի իրականացման առաջնահերթություններից մեկն է: Ներկայումս օնլայն խանութի հաճախորդները կարող են առցանց գնումների դիմաց վճարումներ կատարել ինչպես տեղական, այնպես էլ միջազգային բանկերի քարտերի, ինչպես նաև էլեկտրոնային դրամապանակների հայաստանյան ծառայությունների միջոցով, ինչպիսիք են «ՄոբիԴրամ»-ը և «Թել-Սել»-ը: Առցանց վճարումների միջոցով կատարված առցանց գնումների համար կազմակերպվում է անվճար ներքին առաքում 22 տարածքում՝ հնարավոր սեղմ ժամկետներում:

Վիվա-ՄՏՍ-ում էլեկտրոնային առևտրի զարգացման գործընթացը շարունակական է, դիմամիկ և բազմաբնույթ համապատասխան հաճախորդների կարիքներին և հիմնված շուկայի և գլոբալ հնարավորությունների վրա:



ԲԶԶԱՅԻՆ ՉԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

✂ ԻՄ ՎԻՎԱ-ՄՏՍ

«Իմ Վիվա-ՄՏՍ» բջջային հավելվածը իր բաժանորդներին առաջարկում է հարմարավետ ինքնասպասարկման լուծումներ՝ թույլ տալով.

- վերահսկել հաշվեկշիռը,
- ընտրել հաղորդակցության անհատական կարիքներին առավել համապատասխան սակագնային պլաններ և ծառայություններ,
- ակտիվացնել/ ապաակտիվացնել ծառայությունները,
- վերահսկել ինտերնետի, խոսելաժամանակի և SMS փաթեթները,
- Վճարել ծառայությունների համար բանկային քարտով կամ այլ միջոցներով,
- գտնել մոտակա սպասարկման կենտրոնների տեղադիրքերը,
- զանգահարել թեժ գիծ,
- փոխանակել բոնուսային միավորները նվերների հետ,
- Հասանելիություն գործընկերային տարբեր ծրագրերի և այլն:



✂ ՄՈՔԻՂՐԱՄ

«ՄոքիՂրամ» վճարումների համակարգը բջջային և առցանց ֆինանսական լուծում է հայկական շուկայում, որը հնարավորություն է տալիս.

- կատարել հեշտ և արագ դրամական փոխանցումներ ցանկացած վայրում, ցանկացած պահի,
 - Կատարել մի շարք ակնթարթային առցանց վճարումներ:
- «ՄոքիՂրամ» ընկերությունը նաև առաջարկում է վճարումներ կատարել իր մասնաճյուղերում և իր տերմինալների միջոցով:



✂ IVI

«IVI»-ն առցանց կինոթատրոն է, որն առաջարկում է բացառիկ բովանդակություն: Վիվա-ՄՏՍ-ի բաժանորդները կարող են ծառայությանը բաժանորդագրվել 1 օր կամ 1 ամիս ժամկետով: «Start», «X» և «Y» սակագնային պլաններում «IVI» ծառայությունը ներառված է:



✂ FITNESS CLUB

«Fitness Club» ծառայությունը ֆիթնեսի և առողջ ապրելակերպի հավելվածների լավագույն հավաքածուն է և առաջարկում է.

- սպորտ և ֆիզիկական առողջության զարգացում
- առողջ սնունդ
- էմոցիոնալ և մտավոր առողջություն
- մտքի մարզում և զարգացում

Վիվա-ՄՏՄ-ի բաժանորդները կարող են ծառայությանը բաժանորդագրվել օրական, շաբաթական և ամսական կտրվածքով:



✂ APPS CLUB

«Apps Club»-ը առաջարկում է 700-ից ավելի պրեմիում հավելված և խաղ՝ մեծահասակների և երեխաների համար:

Վիվա-ՄՏՄ-ի բաժանորդները կարող են ծառայությանը բաժանորդագրվել օրական, շաբաթական և ամսական կտրվածքով:



✂ KIDS CLUB

«Kids Club» հավելվածը երեխաներին առաջարկում է հարյուրավոր պրեմիում խաղեր:

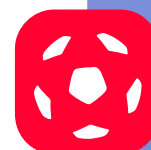
Վիվա-ՄՏՄ-ի բաժանորդները կարող են ծառայությանը բաժանորդագրվել օրական, շաբաթական և ամսական կտրվածքով:



✂ FANTASY LEAGUE

«Fantasy League» բջջային հավելվածը առցանց ֆուտբոլային լիգայի տեսակ է: Այն հնարավորություն է տալիս կազմել Ձեր սիրելի խաղացողներից բաղկացած թիմ, մրցել անցյալում տեղի ունեցած իրական հանդիպումներում և ստանալ հնարավորություն՝ շահելու 5-ից մինչև 25 ԳԲ ինտերնետ փաթեթներ:

Վիվա-ՄՏՄ-ի բաժանորդները կարող են դիմել օրական բաժանորդագրության համար:





IMUSIC

«IMUSIC» հավելվածը թույլ է տալիս օգտվողներին վայելել իրենց նախընտրած երաժշտությունը բոլոր ժանրերով, ստեղծել երաժշտության նախասիրությունների իրենց սեփական ցուցակը և այն կիսել այլ օգտվողների հետ, ստեղծել երգացանկեր իրենց անձնական պրոֆիլում, հրավիրել ընկերներին համատեղ ստեղծելու երգացանկեր, հավանել, մեկնաբանություններ թողնել, երաժշտությամբ կիսվել լրահոսում և շատ ավելի: Օգտվողները կարող են նաև լսել տարբեր ընկերությունների բրենդային InstoRadio –ն:

«IMUSIC» հավելվածի միջոցով երաժշտություն լսելիս կանխավճարային «X», «Y», «Z», «START» և հետվճարային «X», «Y» փաթեթների շրջանակներում տրամադրվող ինտերնետ փաթեթի մեզաբայթերը չեն սպառվում, եթե բաժանորդը մուտք է գործում իր «IMUSIC» հաշիվ իր բջջային հեռախոսահամարով և ունի ակտիվ փաթեթներ իր ընթացիկ սակագնային պլանի շրջանակում:



BUSUU

«BUSUU» հավելվածը աշխարհի ամենամեծ լեզվական համայնքներից է, որն առաջարկում է մինչև 13 լեզվի դասընթացներ ինչպես բջջային հավելվածով, այնպես էլ վեբ հարթակներում:



Yandex Plus

Գործարկվել է 2022 թվականի դեկտեմբերին:

«+Պրեմիում» 30 ԳԲ ինտերնետ փաթեթը ակտիվացնող բաժանորդները կարող են ակտիվացնել նաև «Yandex Plus» փաթեթը 30 օրով: «Yandex Plus»-ը Yandex-ի ծառայությունների փաթեթ է, որը բաղկացած է «KinoPoisk»-ից, «Yandex Music»-ից և 10% զեղչից «Yandex Go» տաքսի ծառայության որոշ ուղեվարձերի համար: «X» և «Y» սակագնային պլանների բաժանորդներին «Yandex Plus» ծառայությունը հասանելի է առանց հավելյալ վճարների:



Smart Kids

Գործարկվել է 2022 թվականին:

«Smart Kids» վեբ հավելվածը ժամանակակից կրթական և ժամանցային ծառայություն է բոլոր տարիքի երեխաների և նրանց ծնողների համար:



ԱՌԱՆՑՔԱՅԻՆ ԻՐԱԴԱՐՉՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Հեռահաղորդակցության ոլորտը վերջին տարիներին զգալի փոփոխություններ և զարգացումներ է կրել: Ավելի լավ և արագ հաղորդակցման պահանջարկի աճով պայմանավորված, ոլորտը ստիպված է եղել հարմարվել և զարգանալ հաճախորդների կարիքները բավարարելու համար: Ոլորտը զգալի աճ է գրանցել բաժանորդների թվի և նոր տեխնոլոգիաների և ծառայությունների ներդրման առումով:

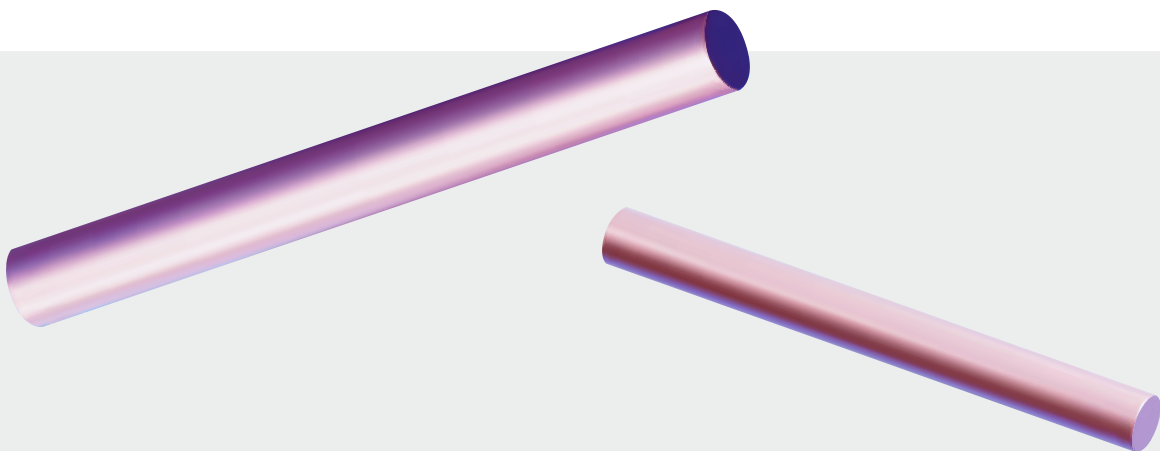
«USU Հայաստան»-ը շարունակում է մնալ բջջային կապի հայաստանյան շուկայի առաջատարը բաժանորդների քանակով և եկամուտի մասնաբաժնով: 2022 թվականին Հայաստանի տնտեսության առանցքային իրադարձությունը, իհարկե, Ռուսաստանից տեղափոխվող գրոսաշրջային ներհոսքն էր, ինչը հանգեցրեց հեռահաղորդակցության շուկայի եկամուտների և այլ ցուցանիշների ավելացմանը 2021 թվականի համեմատ:

2022 թվականին Վիվա-USU-ը շարունակել է ընդլայնել և ամրապնդել բջջային կապի ողջ ենթակառուցվածքը՝ 5G ցանցի զարգացման համար:

Բիզնեսներն ու սպառողները գնալով հեռանում են իրենց սեփական տեխնիկական միջոցների և կոնկրետ սարքի համար նախատեսված ծրագրային ապահովման գործածումից և, փոխարենը, ամպային տիրույթում օգտագործում են ավելի արդյունավետ, համօգտագործվող ռեսուրսներ և ծառայություններ: Վիվա-USU-ը շարունակաբար բարելավում է իր ամպային ծառայությունները և վիրտուալ ենթակառուցվածքը, ինչը նման ծառայությունների շատ մեծ պահանջարկի պատասխանն է:

Մենք նաև ականատես եղանք բովանդակության ծառայությունների օգտագործման և բջջային/առցանց վճարումների աճող պահանջարկին 2022 թվականին: Բովանդակության աճող պահանջարկը բավարարվեց տարբեր հավելվածներով, ինչպիսիք են «Apps Club» և «Kids Club» (խաղեր և զվարճանքներ), «Fitness Club» (սպորտ), «#LikeU» (ժամադրություն), «IVI» առցանց կինոթատրոն, «Fantasy League» (ֆուտբոլային խաղեր), «E-Teacher» (անգլերենի դասընթաց), «IMUSIC» (երաժշտական հավելված) և այլն: «MobiDram» վճարային հավելվածի միջոցով բաժանորդներին հնարավորություն է տրվել կատարել տարբեր առցանց վճարումներ:

2022 թվականին Վիվա-USU-ը գործարկել է տվյալների և ձայնային ծառայությունների մի քանի փաթեթներ, ինչպիսիք են «+20 ԳԲ», «+Պրեմիում» ծառայությունը 30 ԳԲ ինտերնետ փաթեթով և «Yandex Plus» փաթեթը, «+300 ռոպե»՝ ի հավելումն «+100 ռոպե» ծառայության և «START» սակագնային պլան 5 ԳԲ ինտերնետով, 300 ռոպե ամբողջ ցանցով, անսահմանափակ «TikTok», «Instagram», «IVI», «Viber», «Whatsapp», «Telegram», «Messenger» և այլ թոփ հավելվածներ:





ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ

Միլիոն 22 դրամ

Հասույթ	50,982
Ծարժական բջջային կապի բիզնեսից ստացված հասույթներ	48,696
ՉԱՏ (ձայնային, տվյալներ, SMS)	38,367
Փոխկապակցում	5,011
Ռոտմինգ, ներառյալ՝ ԱԱԾ	1,132
Հասույթներ ավելացված արժեքի ծառայություններից և բովանդակությունից	1,081
Այլ բջջային ծառայություններ	3,105
Ֆիքսված ծառայություններից ստացված հասույթ	1,287
Մանրածախ վաճառք	828
Այլ հասույթ	171
COS (Վաճառքի արժեքը)	-13,849
Համախառն մարժա	37,133
Համախառն մարժա, %	73%
Կոմերցիոն ծախսեր	-5,657
Վերադիր ծախսեր	-6,403
Գործառնական շահույթը (OIBDA) մինչ կապիտալացումը	25,073
OIBDA մինչ կապիտալացումը, %	49%
Կապիտալացում*	2,417
Գործառնական շահույթ (OIBDA)	27,490
Գործառնական շահույթի (OIBDA) %	54%
Ամորտիզացիա	-12,991
Հասույթ/ ծախսեր ֆինանսավորումից	709
Արտարժույթի փոխարժեքի ազդեցություն	-5,321
Այլ հասույթներ և ծախսեր	910
PBT	8,977
Հարկ	-3,358
Զուտ շահույթ	5,619
Զուտ շահույթ, %	11%
CAPEX-ի կանխիկ	10,339
CAPEX-ի օգտագործում	11,117

*Ծանոթագրություն. ըստ \$2ՄՄ15-ի և \$2ՄՄ16-ի

2022 թվականին Վիվա-ՄՄ-ի եկամուտները կազմել են 50,9 մլրդ. դրամ: Հասույթը Նախորդ տարվա համեմատ աճել է 4%-ով: Եկամտի աճը հիմնականում պայմանավորված է տվյալների փոխանցման ծառայություններից ստացված եկամուտների աճով, հիմնականում պայմանավորված է ՉԱՏ ներթափանցման մակարդակի միջինը 5 կետ աճով և երկրում զբոսաշրջային ակտիվության բարձր մակարդակով: Այլ հասույթների հոսքերը նույնպես նպաստել են ընդհանուր հասույթի ավելացմանը, ինչպիսիք են SMS-ները, ավելացված արժեքի ծառայությունները, «ՄոբիԴրամ»-ի եկամուտները և այլն:

Վիվա-ՄՄ-ը հասել է OIBDA մարժային 54%-ով: Նախորդ տարվա համեմատ աճը պայմանավորված է եկամուտների աճով՝ ընդհանուր գործառնական ծախսերի կայուն մակարդակի ապահովումով: Կապիտալ ծախսերը ընդհանուր կազմել են 10.3 մլրդ. դրամ, որը կազմում է հասույթի 20,3% - ը:

Ֆայնային ծառայություններից ստացված հասույթ	11,055	11,403	-348
Ռոումինգ ծառայություններից ստացված հասույթ	1,132	955	176
Բաժանորդային հասույթներ	1,013	1,245	-232
Ակտիվացման հասույթներ	63	56	6
Ավելացված արժեքի ծառայություններ	27,697	25,530	2,168
Այլ հասույթներ՝ բիզնես սեգմենտ	2,528	2,093	435
Փոխկապակցումից հասույթ	5,011	5,583	-571
Շարժական կոմերցիա	514	205	309
Բջջային կապից ընդհանուր հասույթներ	48,696	46,881	1,815
Չանգվածային սեգմենտ	38,310	36,581	1,729
Բիզնես սեգմենտ	4,479	4,152	328
Այլ հասույթ	171	117	54
Մանրաձախ վաճառքից հասույթ	828	739	89
ՖԲ հասույթներ			
ՖԲ հասույթներ՝ ֆիզիկական անձանց սեգմենտ	61	57	4
ՖԲ հասույթներ՝ Բիզնես սեգմենտ	850	883	-33
ՖԲ հասույթ՝ Այլ օպերատորներ	293	213	80
Համապարփակ ՖԲ բիզնես լուծումներ	83	83	66
Ֆիքսված բիզնեսի ընդհանուր հասույթ	1,287	1,219	68
Ընդհանուր հասույթ	50,982	48,956	2,026



2021 թվականի համեմատ 2022 թվականին Վիվա-ՄՍՍ-ի ընդհանուր հասույթն աճել է 2,026 մլն դրամով: Աճը հիմնականում պայմանավորված է ավելացված արժեքի ծառայություններից, հատկապես տվյալների փոխանցման ծառայություններից ստացված եկամուտների աճով: «ՄՍՍ Հայաստան»-ը հետևում է տվյալների ծառայությունների ընդլայնման համաշխարհային միտումին՝ շարունակաբար բարելավելով ցանցը և շուկաներում ծախսերը մրցունակ գնային պլաններ: Այլ հավելումներից ստացված եկամուտները նույնպես նպաստել են եկամուտների ավելացմանը՝ բջջային հավելվածների օգտագործման ավելացման և SMS եկամուտների աճի միջոցով: Մանրաձախ վաճառքից ստացված եկամուտներն աճել են երկիր զբոսաշրջիկների հոսքի ավելացման արդյունքում: Ֆիքսված բիզնես հաղորդակցության ոլորտում Վիվա-ՄՍՍ-ը հիմնականում ներկայացված է B2B բաժանորդների համար նախատեսված ծառայություններով: B2C բաժանորդների համար ծառայությունները հասանելի են 3 շրջաններում: 22 մարզերում ընդլայնվում է B2B ցանցի աշխարհագրությունը:

ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ՎԻՃԱԿԻ ՄԱՍԻՆ ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆ

Ընդամենը սեփական
կապիտալ և
պարտավորություններ

Թիվը՝ մլն 22 դրամ

2022թ. դեկտեմբերի 31-ի դրությամբ

Ակտիվներ

Ոչ ընթացիկ ակտիվներ

Գույք և սարքավորումներ	26,561
Ոչ նյութական ակտիվներ	11,872
Օգտագործման իրավունքով ակտիվներ	4,323
Հետաճգված եկամուտի հարկային ակտիվներ	2,289
Առևտրային և այլ դեբիտորական պարտքեր	900
	45,945

Ընթացիկ ակտիվներ

Պաշարներ	740
Առևտրային և այլ դեբիտորական պարտքեր	3,516
Չապահովված փոխառություններ	15,712
Կարճաժամկետ փոխառություններ աշխատակիցներին	276
Բանկային ավանդներ	0
Կանխիկ և բանկային մնացորդներ	10,228
	30,473

Ընդամենը ակտիվներ

76,418

Սեփական կապիտալ եվ պարտավորություններ

Կապիտալ և պահուստներ

Բաժնետիրական կապիտալ	550
Պահուստային կապիտալ	83
Կուտակված շահույթ	60,490
	61,122

Ոչ ընթացիկ պարտավորություններ

Վարձակալության պարտավորություններ	3,950
Պայմանագրային պարտավորություններ	54
	4,003

Ընթացիկ պարտավորություններ

Վարձակալության պարտավորություններ	1,625
Ընթացիկ պարտավորություններ	1,951
Առևտրային և այլ կրեդիտորական պարտքեր	6,207
Եկամտահարկի գծով պարտավորություն	1,509
	11,292

Սեփական կապիտալ և պարտավորություններ՝ ընդամենը

76,418



2022 թվականի վերջի դրությամբ Վիվա-ՄՏՍ-ի ֆինանսական վիճակը ցույց է տվել դրամական միջոցների և համարժեքների դրական մնացորդ: Ընթացիկ ակտիվները 2.7 անգամ գերազանցում են ընթացիկ պարտավորությունները:

Հիմնական միջոցները (արժեքը՝ 156 մլրդ. 22 դրամ և կուտակված 129 մլրդ. 22 դրամ մաշվածություն, որի արդյունքում գումարը կազմել է 27 մլրդ. դրամ) կազմում են ոչ ընթացիկ ակտիվների ամենամեծ մասը, որը հիմնականում բաղկացած է հեռահաղորդակցության սարքավորումներից:

Ոչ նյութական ակտիվները (35 մլրդ. դրամ արժեք և 22 մլրդ. դրամ կուտակված մաշվածություն, որի արդյունքում գումարը կազմել է 12 մլրդ. դրամ) հիմնականում ներառում են իրավունքներ և լիցենզիաներ:

Օգտագործման իրավունքով ակտիվները (11.8 մլրդ. դրամ և 7.4 մլրդ. դրամ կուտակված մաշվածություն, որի արդյունքում գումարը կազմել է 4 մլրդ. դրամ) հիմնականում վերաբերում են ցանցային սարքավորումների տեղակայման իրավունքներին:

Տրամադրված փոխառությունները ներառում են «Mobile Telesystems» ԲԲԸ-ին ունեցած փոխառությունները:

Ընկերությունն ունի 550 000 հասարակ բաժնետոմս, յուրաքանչյուրը 1000 22Դ արժեքով: Կուտակված շահույթը կազմել է 60 մլրդ. դրամ՝ 15 մլրդ. դրամի շահաբաժին վճարելուց հետո:

**ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆ ՈՒՆԻ
550,000 ՀԱՍԱՐԱԿ
ԲԱԺՆԵՏՈՄՍ՝
ՅՈՒՐԱՔԱՆՉՅՈՒՐԸ 1000 22
ԴՐԱՄ ԱՐԺԵՔՈՎ:**

**ԿՈՒՏԱԿՎԱԾ ՇԱՀՈՒՅԹԸ
ԿԱԶՄԵԼ Է 60 ՄԼՐԴ ԴՐԱՄ՝ 15
ՄԼՐԴ ԴՐԱՄԻ ՇԱՀԱԲԱԺԻՆ
ՎՃԱՐԵԼՈՒՑ ՉԵՏՈ**



ՄԱՐԴԿԱՅԻՆ ՌԵՍՈՒՐՍՆԵՐ

✖ ՄՈ ԱՌԱՔԵԼՈՒԹՅՈՒՆԸ

Վիվա-ՄՏՍ-ում ՄՈ-ի հիմնական առաքելությունը շուկայում շարունակաբար առաջատար դիրքեր պահպանելն է՝ լինելով Նախընտրելի գործատու: Մշտական թվային զարգացման շնորհիվ ՄՈ-ը ձգտում է մշտապես բարելավել աշխատողների արդյունավետությունը՝ հետևողականորեն վարելով ճիշտ մշակույթ, երաշխավորելով ներգրավվածություն՝ դրանով ներգրավել, հավաքագրել, պահպանել և արդյունավետ զարգացնել մարդկանց՝ Ընկերության ռազմավարական նպատակները իրագործելու համար:

✖ ՄԵՐ ՆՊԱՏԱԿԸ

Մենք հավատում ենք, որ առաջատար թվային նորարարությունները կարող են բարելավել միլիոնավոր մարդկանց կյանքեր: Միշտ հավատարիմ հաճախորդներին և երկրին՝ սա այն կարգախոսն է, որն օգնում է մեզ մշակել առողջ ռազմավարություն և առաջնորդել ապագայի մեր տեսլականը: ՏՏ և հեռահաղորդակցության ոլորտը մեր տնտեսության ամենադինամիկ ոլորտներից է, և մենք շատ հպարտ ենք այս բնագավառում մեր ավանդը ներդնելու համար՝ այսպիսով բավարարելով մեր հաճախորդների, մեր շահառուների և մեր բաժնետերերի ակնկալիքները, ինչպես նաև երաշխավորելով մեր թիմի ճկուն մտքի զարգացումը՝ պատրաստ նոր վերափոխումների և մարտահրավերների: Սա հնարավոր է միայն մեր ընտանիքի անդամների նվիրվածության և ջանքերի շնորհիվ:

✖ ՄԵՐ ՀԻՄՆԱՐԱՐ ԱՐԺԵՔՆԵՐԸ

Վիվա-ՄՏՍ-ի առաքելությունն է հեռահաղորդակցման ոլորտում մատուցել նորարար ու որակյալ ծառայություններ: Իր գործունեության ամբողջ ընթացքում և բոլոր ոլորտներում Վիվա-ՄՏՍ-ը հավատարիմ է հետևյալ հիմնարար արժեքներին:

✖ Նորարարություն

Մենք մշակում ենք առաջադեմ լուծումներ և հաջողությամբ կիրառում ենք դրանք:

✖ Պատասխանատվություն

Մենք հոգատարությամբ և պատասխանատվությամբ ենք վերաբերվում մեր աշխատանքին:

✖ Հարգանք

Մեր բոլոր քայլերի հիմքում էթիկայի կանոններն ու մարդկային արժեքներն են:

✖ Թիմային աշխատանք

Մենք աշխատում ենք ազնվորեն՝ կիսելով համատեղ հաջողության արդյունքները:

✖ Հավատարմություն

Մենք հավատում ենք և հավատարիմ ենք:



✂ ՄԵՐ ՄԱՐԴԻԿ ԵՎ ՄՇԱԿՈՒՅԹԸ ՄԵՐ ՀԱԶՈՂՈՒԹՅԱՆ ՀԻՄՆԱՍՅՈՒՆԵՐՆ ԵՆ

Մեր ընտանիքը բաղկացած է մոտ 1300 աշխատակիցներից: Մենք բարձր նվիրվածություն ունեցող անհատների թիվ ենք: Անկախ նրանից, որ մեզանից յուրաքանչյուրն ունի շատ յուրահատուկ տաղանդներ, պատմություն և ունակություններ, մենք միշտ հոգ ենք տանում, որ մեր հավաքական ոգին պահպանվի՝ շնորհիվ մեր հիմնարար արժեքների: Նորարարություն, Պատասխանատվություն, Հարգանք, Հավատարմություն և Թիմային աշխատանք: Մենք ապրում և շնչում ենք այդ արժեքներով, որովհետև դրանք մեր ճշմարտության, մեր ավյունի և մեր ուժի հիմնասյուներն են, ինչպես մեր ընտանիքի անդամների, այնպես էլ, առհասարակ, մեր հայ հասարակության համար: Մեր հաջողության բանալին հիմնականում կապված էր մեր թիմի անդամների՝ որպես ընտանիքի անդամների նկատմամբ հետևողական մարդկային վերաբերմունքը՝ ապահովելով նրանց անձնային և մասնագիտական կայացումը:

Ընդհանուր առմամբ, մենք կարծում ենք, որ մեր աշխատակիցներին հավատարմությունը առաջին հերթին պայմանավորված է դրական, խրախուսող և աջակցող աշխատանքային միջավայրով: Հոգեբանական անվտանգությունը Ընկերության ղեկավարության համար կենսական խնդիր է եղել: Մշտապես ապահովվել է անձնակազմի անդամների ինքնաարտահայտման ազատությունը, հարգված, գնահատված և աջակցված լինելը: Մենք իրապես այն համոզմունքն ունենք, որ երբ մարդիկ աշխատավայրում իրենց ապահով և վստահված են զգում, նրանք եռանդով ներգրավվում են Նոր նախագծերին, Նոր զարգացումներին և ապագա հեռանկարներին առնչվող նախաձեռնություններում: Այս համոզվածությամբ, մենք սկսել ենք մի քանի ներքին նախագծեր՝ օգնելու աշխատակիցներին իրենց գնահատված զգալ ոչ միայն իրենց ղեկավարների, այլև իրենց գործընկերների կողմից:

«Lucky Carrot» ծրագիրն օգնում է աշխատակիցներին ճանաչել և գնահատել գործընկերների հաջողությունը՝ նրանց ուղարկելով շնորհակալական հաղորդագրություններ և նվիրելով վիրտուալ զազարներ՝ ըստ ստացողի կողմից պահպանված Ընկերության հիմնարար արժեքների: Միևնույն ժամանակ Վիվա-USU-ի ներքին պորտալը՝ Մեր մոլորակը, աշխատակիցներին հնարավորություն է տալիս հետևողականորեն տեղեկացված լինել ընկերության հետ կապված բոլոր որոշումների կամ նորությունների մասին, որպեսզի նրանք միշտ լինեն Ընկերության պլանների, գործողությունների և առաջարկությունների անբաժանելի մասը՝ անկախ տանը թե գրասենյակում աշխատելու փաստից:

✂ ՄԵՐ ՀԱՍԱՐԱԿՈՒԹՅՈՒՆԸ

Մեր հաճախորդներին և մեր համայնքի անդամներին Հայաստանում մենք մոտենում ենք այն նույն հոգատարությամբ, որը ցուցաբերում ենք մեր աշխատակիցների նկատմամբ, մասնավորապես՝ կորպորատիվ պատասխանատվության մեր նորարարական ջանքերի շնորհիվ: Դեռևս տասնյոթ տարի առաջ մեր ծննդյան օրվանից ի վեր Վիվա-USU-ը բաց չի թողել առանցքային պատասխանատու դերակատար դառնալու հնարավորությունը, մասնավորապես՝ շնորհիվ իր իրական և ազնիվ արժեհամակարգի:

✂ ՄԱՐԴՈՒ ԵՎ ԱՇԽԱՏԱԿՑԻ ԻՐԱՎՈՒՆՔՆԵՐԸ

• Վիվա-USU-ը հավասար հնարավորություններ ընձեռող գործատու է, որը բազմաբնույթ և ներառական աշխատանքի հնարավորություններ է ապահովում բոլոր աշխատակիցների համար: Մեր Ընկերությունը առաջնահերթություն է տալիս բոլորի նկատմամբ հարգանքին և աշխատակիցների շահերին: Մեր աշխատակիցներն իրավունք ունեն աշխատելու անվտանգ և առողջ միջավայրում: Նրանք ունեն արդար և հավասար վերաբերմունք ստանալու իրավունք: Վիվա-USU-ը չի հանդուրժում որևէ խտրականություն, մասնավորապես՝ երեխաների և հարկադիր աշխատանք, սեռական, ռասայական, էթնիկ պատկանելիության, մաշկի գույնի, լեզվի, ծագման, սոցիալ-տնտեսական կարգավիճակի, տարիքի, բնակության վայրի, դավանանքի, քաղաքական հայացքների հետ կապված: Սա վերաբերում է Ընկերության բոլոր գործընթացներին և ընթացակարգերին, ներառյալ անձնակազմի հավաքագրումը, զարգացումը, առաջխաղացումը և կարգապահական միջոցները: Խտրականությունը, անտարբերությունը, հանդիմանություններն ու այլ տեսակի ճնշումները խստորեն արգելվում են: Վերջապես, Վիվա-USU-ում խստիվ արգելվում են ահաբեկումները և ոտնձգությունները, ներառյալ ֆիզիկական կամ սեռական բնույթի ակնարկները, այլ անձի աշխատանքին խոչընդոտելը կամ վախի, թշնամանքի կամ լարվածության մթնոլորտ ստեղծելը:



Ընկերությունը պարտավորվում է իր աշխատակիցների և Ընկերության հետ աշխատող կամ համագործակցող ցանկացած անձի համար ապահովել առավելագույնս անվտանգ և հուսալի պայմաններ: Աշխատակիցների կամ մարդու իրավունքներին առնչվող բոլոր սկզբունքներին համապատասխանությունը ամենաբարձր չափանիշների համաձայն ապահովելու նպատակով՝ Վիվա-ՄՏՍ-ը պարբերաբար թարմացնում և տարածում է նշված սկզբունքներն ընդգրկող իր էթիկայի կանոնները, որոնք նաև հիմնվում են հետևյալի վրա.

- Հակակոռուպցիոն օրենսդրություն, մրցակցության մասին օրենք, առևտրային գաղտնիքների պաշտպանություն, կորպորատիվ արժեքների հարգում, շահերի բախումից խուսափում, երբ անձնական շահերը հակասում են ընկերության շահերին, խարդախության կանխարգելում, ինչպես նաև ազնիվ և վստահելի բիզնես վարքագիծ:
- Անկախվում է, որ Վիվա-ՄՏՍ-ի յուրաքանչյուր աշխատակից պետք է գործի ազնիվ ու թափանցիկ՝ այլ անձանց հետ գիտելիքներ, փորձ փոխանակելով, միմյանց նկատմամբ հարգալից վարվելով, միմյանց տեսակետներն ու կարծիքները գնահատելով:

✂ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԿԱՌՈՒՑՎԱԾՔԸ

Վիվա-ՄՏՍ-ի կառուցվածքը կենդանի օրգանիզմ է, որը փոխվում է բիզնեսի կարիքներին և պահանջվող գործառնություններին համապատասխան: Այն օգնում է ավելի հստակ պատկերացնել այն ուղղությունը, որով գնում է Ընկերությունը՝ ապահովելու որոշումների արագ կայացում և հետևողականություն: Կառուցվածքը փոփոխվել է ժամանակի ընթացքում՝ փորձելով նվազագույնի հասցնել վերահսկողության շրջանակը, կառավարել սպասելիքները, կազմակերպել աշխատանքային հոսքը և աջակցել ներգրավվածությանը և արտադրողականությանը:

Ներկայումս Վիվա-ՄՏՍ-ի կազմում ընդգրկված են հետևյալ վարչությունները.

- ✂ Բաժանորդների սպասարկման վարչություն
- ✂ Ֆինանսների եւ ադմինիստրացիայի վարչություն
- ✂ Մարդկային ռեսուրսների վարչություն
- ✂ Տեխնիկական վարչություն
- ✂ Տեղեկատվական համակարգերի վարչություն
- ✂ Ներքին վերահսկողության և աուդիտի վարչություն
- ✂ Մարքեթինգի և հաղորդակցման վարչություն
- ✂ Կորպորատիվ կառավարման և իրավաբանական վարչություն
- ✂ Անվտանգության բաժին
- ✂ Համապատասխանության բաժին
- ✂ Գնումների բաժին

✂ ԿԱՏԱՐՈՂԱԿԱՆԻ ՄԻՋՈՑՆԵՐ ԵՎ ՆՊԱՏԱԿՆԵՐ

Մենք ձգտում ենք ապահովել, որ մեր կատարողականի կառավարման և պարզապատման գործընթացները համահունչ լինեն Ընկերության ռազմավարությանը, բիզնես նպատակներին և մշակույթին: Մեր մշակույթի ներդրման հիմնական մասն է երաշխավորել, որ մենք պարզապատմենք մեր աշխատակիցներին՝ հիմնվելով նրանց կատարողականի, ներուժի և մեր արժեքների և հաջողության մեջ նրանց ունեցած ներդրման վրա:

Վիվա-ՄՏՍ-ում կատարողականի գնահատման գործընթացները ներառում են կորպորատիվ ցուցանիշ (ընդհանուր բիզնեսի հետ կապված կատարողական) և անհատական թիրախներ (կազմված առանձին աշխատակցին և նրա գործառնություններին համապատասխան):



✂ ՓՈԽՉԱՏՈՒՑՈՒՄ ԵՎ ԱՐՏՈՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Բացի ընդհանուր կատարողականի վրա հիմնված պարզազանցներից կամ պարզապատումներից, մենք նաև ձգտում ենք առաջարկել մրցակցային փոխհատուցման փաթեթ ամբողջ անձնակազմի համար: Դժվար ժամանակներ են, և մենք հասկանում ենք, որ մեր աշխատակիցները պետք է հոգ տանեն իրենց սեփական ընտանիքների մասին: Ուստի, մենք փորձում ենք մեղմել անձնակազմի հոգսերը՝ առաջարկելով որոշակի առավելություններ, որոնք կարող են օգնել լուծել առօրյա խնդիրները:

✂ ՎԱՐՁԱՏՐՄԱՆ ՉԱՄԱԿԱՐԳ

Իր աշխատակիցների և նրանց կարիքների մասին իրապես հոգ տանող աշխատանքային միջավայրից բացի, Վիվա-ՄՏՍ-ը մշակել է վարձատրության քաղաքականություն, որը համապատասխանում է նաև տաղանդների ներգրավման և նրանց պահպանման կարևորագույն կարիքի բավարարմանը մրցունակ տեղական շուկայի պայմաններում: Առաջնորդվելով արդարության և հավասարության սկզբունքներով՝ Վիվա-ՄՏՍ-ը միշտ գնահատում և փոփոխում է իր վարձատրության համակարգը՝ ապահովելով, որ իր աշխատակիցներն արդար և արդարացիորեն հատուցվեն ոչ միայն Ընկերության, այլև շուկայի մակարդակով:

✂ Չավելավճար

(Ընկերության փոխհատուցման պլան, այլ փոխհատուցում ըստ օրենքի) 3%

✂ Պարգևավճար

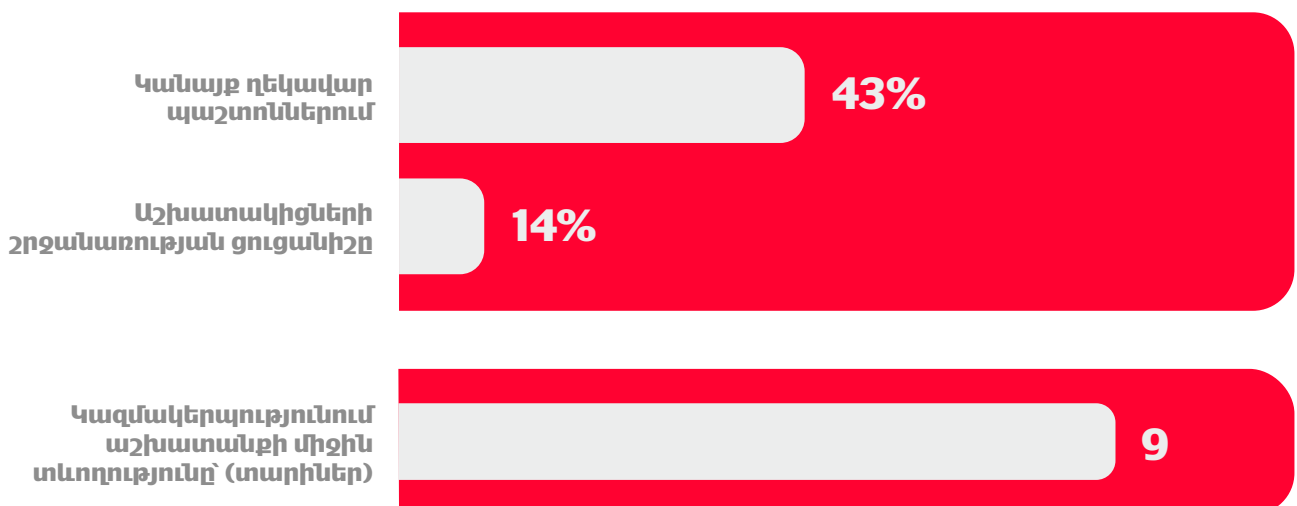
(Փոփոխական պարգևավճարներ՝ համաձայն Ընկերության քաղաքականության) 25%

✂ Աշխատավարձ

(Բազային աշխատավարձ, գիշերային աշխատանքի վարձատրություն, արձակուրդներ, գործատուի կողմից սոցիալական հարկ) 72%

✂ ԱՆՓՆԱԿԱԶՄԻ ԶԱՐԳԱՑՈՒՄ

Վիվա-ՄՏՍ ընկերությունը գիտակցում է, որ իր հաջողության գրավականն իր աշխատակիցներն են և աջակցում է, որպեսզի վերջիններս հնարավորություն ունենան հետևողականորեն ձեռք բերել Նոր գիտելիքներ՝ ինչպես տեխնիկական, այնպես էլ անձնային հմտությունների հետ կապված և մշտապես ապահովեն բարձր և առողջ ներգրավվածության և կատարողականի մակարդակ: Սակայն Covid-19 համավարակի ազդեցությամբ պայմանավորված՝ Ընկերությունը ձգտում է արագ վերամշակել իր զարգացման ծրագրերը՝ օգնելու անձնակազմին պահպանել իր ճկունությունն ու եռանդը՝ ապահովելով իր զարգացման ծրագրերի առցանց փոխանցումը և առաջարկելով ճկուն էլեկտրոնային ուսուցման դասընթացներ:



ՌԻՍԿԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ/ ՀԱԿԱԿՈՌՈՒՊՑԻՈՆ ՀԱՄԱՊԱՏԱՍԽԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

✖ ԻՆՉՊԵՍ ԵՆՔ ԿԱՌԱՎԱՐՎՈՒՄ

Մեր ընկերությունը գործում է խստագույնս պահպանելով տնտեսական մրցակցության պաշտպանության մասին Հայաստանի Հանրապետության օրենքի պահանջները: Այս օրենքն արգելում է ցանկացած գործունեություն, որը կարող է հանգեցնել մրցակցության սկզբունքների խախտման և շուկայի մենաշնորհացման: Բարձրաստիճան ղեկավարությունը հետևում է ապրանքների և ծառայությունների համապատասխանության իրավական պահանջներին:

Վիվա-ՄՏՍ-ի աշխատակիցները տեղյակ են և պարտավոր են գործել գործող օրենքներին, կանոններին և կանոնակարգերին համապատասխան, ինչպես նաև հետևել Վիվա-ՄՏՍ-ի քաղաքականությանը և ընթացակարգերին: Վիվա-ՄՏՍ-ի աշխատակիցներին արգելվում է խրախուսել որևէ երրորդ կողմի կամ անձամբ խախտել օրենքները, կանոնները և կանոնակարգերը, ինչպես նաև Ընկերության քաղաքականությունն ու ընթացակարգերը:

Ազգային օրենքներին և կանոնակարգերին համապատասխանելուն զուգահեռ, ընկերությունը ավելացրել է ներքին սկզբունքներ, որոնք նույնպես մեր առաջնահերթություններն են կորպորատիվ կառավարման սկզբունքներին համապատասխան:

- Հակակոռուպցիոն նորմեր ու կանոնակարգեր
- Խարդախությունների կանխարգելում
- Բարեխիղճ գործարար պրակտիկա
- Ռիսկերի կառավարում
- Պատասխանատու մատակարարման շղթաներ

Մեր ընկերությունը որդեգրել է Հակակոռուպցիոն ծրագիր՝ միտված Ընկերությունում հակակոռուպցիոն օրենսդրության պահանջների պահպանմանը:

✖ ՀԱԿԱԿՈՌՈՒՊՑԻՈՆ ՆՈՐՄԵՐՆ ՈՒ ԿԱՆՈՆԱԿԱՐԳԵՐԸ

Դրանք ապահովում են ընկերության կողմից օրինականության, թափանցիկության և սոցիալական պատասխանատվության սկզբունքների պահպանումը, ինչպես նաև իր բարձր հեղինակության պահպանումը պետության, իր հաճախորդների, գործընկերների, մրցակիցների և ողջ հասարակության առջև: Այն սահմանում է ընկերության և/կամ իր աշխատակիցների կողմից (նկատմամբ) կոռուպցիան կանխելու սկզբունքները, ինչպես նաև հակակոռուպցիոն օրենսդրության պահպանման սկզբունքները և որևէ երկրում իրականացված տնտեսական գործունեության ժամանակ Ընկերության կողմից կոռուպցիայի ցանկացած դրսևորման կանխարգելման սկզբունքները:

Մեր կողմից հակակոռուպցիոն օրենսդրության պահպանումը ենթադրում է ոչ միայն Հայաստանի առանց այն էլ խիստ հակակոռուպցիոն օրենսդրությանը հետևելը, այլևս FCPA-ի և UKBA-ի օրենսդրական հիմնական պահանջներին համապատասխանելը: Հակակոռուպցիոն օրենսդրությունը տարածվում է Տնօրենների խորհրդի, ինչպես նաև բոլոր աշխատակիցների, ներկայացուցիչների, մասնաճյուղերի և դուստր ընկերությունների, դրանց կառավարման մարմինների և աշխատակիցների վրա:

Այն նաև տարածվում է Ընկերության հովանավորչական և բարեգործական գործունեությունը կանոնակարգող բոլոր նորմատիվային փաստաթղթերի և գործընթացների վրա: Նշված գործունեությանն առնչվող ֆինանսական գործարքները հստակ արտացոլվում են հաշվապահական հաշվետվություններում, և իրականացվող ծրագրերը հավելյալ կերպով համաձայնեցվում են: Բարեգործական ներդրումների մոնիթորինգը թույլ է տալիս խուսափել ներդրված գումարների՝ որպես թաքսված կամ առևտրային կաշառք օգտագործումից: Ընկերության ղեկավարությունը անհրաժեշտ անվտանգության միջոցներ է ձեռնարկում՝ ապահովելու բոլոր քաղաքական ներդրումների և բարեգործական նվիրատվությունների օրինական լինելը՝ համաձայն հակակոռուպցիոն գործող օրենսդրությանը:

Ընկերության ողջ աշխատակազմն անցել է հակակոռուպցիոն օրենսդրության համապատասխանության ծրագրի, շակակոռուպցիոն ձեռնարկի կարևորագույն պահանջների և կոռուպցիայի խոցելի ոլորտների, և այդ ռիսկերի նվազեցման վերաբերյալ ուսուցում: Ընկերությունն ունի նաև իր ստորև ներկայացված քաղաքականությունը Ընկերության, ինչպես նաև իր շահագրգիռ կողմերի և գործընկերների համար.

- Շակակոռուպցիոն օրենսդրության պահպանում
- Շահերի բախման կառավարում
- Գործարար վարքագծի և էթիկայի կանոնակարգ
- Մատակարարի գործարար վարքագծի կանոնակարգ

Նշված բոլոր քաղաքականությունները հասանելի են ընկերության կայքում:

Շահերի բախման մասին մեր քաղաքականությունը բացառում է ի վնաս Ընկերության շահերի որևէ աշխատակցի կողմից անձնական շահի գերակայությունը: Այն սահմանված է երաշխավորելու բոլոր աշխատակիցների վարքագծի համապատասխանությունը էթիկայի կանոնների բարձր մակարդակին: Այն վերաբերում է ցանկացած այնպիսի իրավիճակին, երբ աշխատողները հնարավորություն ունեն չարաշահելու իրենց մասնագիտական կամ պաշտոնական դիրքը անձնական նպատակներով, ինչպես նաև բոլոր սեփականատիրական, գործընկերական ընկերակցություններին, միավորումներին, համատեղ ձեռնարկություններին, կորպորացիաներին, ընկերություններին, հիմնադրամներին կամ առևտրային և բիզնես մարմիններին կամ այլ կազմակերպություններին, ներառյալ՝ այդ մարմինների վերադաս կազմակերպություններին կամ ցանկացած այլ պայմանավորվածություններին, որտեղ կազմակերպությունը գործում է դուստր կազմակերպության միջոցով: Շահերի բախման քաղաքականությունը վերաբերում է տնօրենների խորհրդին, ինչպես նաև բոլոր աշխատակիցներին և գործընկերներին: Շահերի բախման մասին մեր քաղաքականությունը վերաբերում է դրամական, ոչ նյութական և արժեքավոր նվերներին, ինչպես նաև գաղափարներին, գյուտերին, տեխնոլոգիաներին, ստեղծագործական մտքերին, որոնց դեպքում ներգրավված են մասնավոր շահերը, ներառյալ, բայց չսահմանափակվելով, արտոնագրեր, հեղինակային իրավունքներ, ապրանքային նշաններ, «նոու-հաու», հեռահաղորդակցության ապրանքատեսակները և տեղեկատվական տեխնոլոգիաների հետ կապված ապրանքատեսակներ: «USU շայաստան» ՓԲԸ-ի յուրաքանչյուր աշխատակից ստորագրում է հայտարարագիր, որով հաստատում է, որ ստացել, ծանոթացել և հասկացել է շահերի բախման մասին քաղաքականությունը: Աշխատակիցները հավաստում են իրենց համաձայնությունը համապատասխանելու քաղաքականության պահանջներին և ընկերությունում աշխատելու ողջ ժամանակահատվածում հնարավոր շահերի բախման իրավիճակ համարվող ցանկացած փաստացի կամ հավանական դեպքի զեկուցման մասին:

✖ ԽԱՐԴԱԽՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ (ՖՐՈՂԻ) ԿԱՆԽԱՐԳԵԼՈՒՄԸ

Ընկերությունը խարդախության գործողություններից զերծ պահելու համար մենք մշակել ենք բազմաթիվ գործընթացներ, քանի որ այն դիտարկում ենք որպես բիզնեսի երկարաժամկետ հաջողության սպառնալիք: Մենք խարդախությունը համարում ենք ֆիզիկական և/կամ իրավաբանական անձանց կանխամտածված գործողություն կամ անգործություն՝ միտված Ընկերության հաշվին շահույթ ստանալուն և/կամ նյութական և/կամ ոչ նյութական վնաս պատճառելուն: Խարդախության օրինակներից են ֆինանսական հաշվետվությունների կեղծումը, SIM քարտերի կլոնավորումը, ընկերության գույքի հափշտակումը և այլն: Խարդախություն կարող է համարվել նաև կապի ցանցերում անձանց կանխամտածված գործողությունները, ներառյալ՝ խարդախ, անօրինական մուտքը ծառայություններ և առանց վճարի օպերատորի ռեսուրսների օգտագործումը, օպերատորի ցանկացած գաղտնի տեղեկատվությանը անօրինական և շահույթ ստանալու նպատակով մուտքը, ինչպես նաև օպերատորին վնաս պատճառելու այլ գործողությունները: Վիվա-ՄՍՍ-ում մենք սահմանել ենք խարդախությունների կանխարգելման, բացահայտման, գնահատման, հետաքննման և հետևանքների նվազեցման գործողություններ մեր բիզնեսի հուսալի, ազնիվ հեղինակության պահպանման և հաջողության ապահովման համար: Սա ներառում է, ի թիվս այլոց, «Խարդախությունների կանխարգելման քաղաքականության» և շահերի բախման դեպքում վարքագծի վերաբերյալ խիստ կանոնակարգերի կամ «Խարդախության տվյալների բազայի» պահպանումը: Այս ավտոմատացված համակարգը նախատեսված է համակարգման, պահեստավորման և վերլուծության համար, ինչպես նաև մի քանի բիզնես միավորումների հետ գիտելիքների և փորձի համար.

- Անվտանգության բաժին
- Կոմերցիոն վարչություն
- Ֆինանսների և ադմինիստրացիայի վարչություն
- Ներքին վերահսկողության և աուդիտի վարչություն
- Ադմինիստրատիվ ծառայությունների վարչություն
- Տեղեկատվական համակարգերի վարչություն
- Տեխնիկական վարչություն



Այն հավաքում կամ վերլուծում է լավագույն բիզնես գործընկերների և մրցակիցների գործունեության մասին տեղեկատվությունը, նրանց կողմից կիրառվող կառավարման մեթոդները, ինչպիսիք են՝ լավագույն տեխնոլոգիաների, արտադրական գործընթացների և արտադրության և ծառայությունների կազմակերպման եւ մարքեթինգային մեթոդների հետազոտությունը: Վիվա-USA-ի բոլոր աշխատակիցները պարտավոր են իրենց աշխատանքները կատարել առավել արդյունավետ, և, որպես այդպիսին, Ընկերությունն արգելում է բոլոր տեսակի շահերի բախումները: Շահերի բախում կարող է առաջանալ, երբ անձնական շահերն են ներգրավված կամ վտանգված, և համապատասխան որոշումները կարող են բացասաբար ազդել ընկերության շահերի վրա:

Ընկերության շահերը և բրենդը պետք է առաջնահերթ լինեն Վիվա-USA-ի աշխատակիցների կողմից ընդունված բոլոր որոշումներում և գործողություններում: Նույնիսկ շահերի բախման աննշան դրսևորումը կարող է վնաս հասցնել ընկերության կարևոր շահերին:

Վիվա-USA-ում աշխատող անհատները միշտ պետք է գործեն Ընկերության նկատմամբ իրենց ստանձնած ֆիդուցիար պարտականություններին համահունչ և առանձնահատուկ միջոցներ ձեռնարկեն զերծ պահելու Ընկերությանը իրենց և Ընկերության շահերի միջև բախումների հետևանքով առաջացած վնասներից:

Դ. ԲԻԶՆԵՍԻ ԱԶՆԻՎ ՎԱՐՄԱՆ ՊՐԱԿՏԻԿԱ

Մենք հավատարիմ ենք խիստ բարոյական եղանակով բիզնեսի վարման սկզբունքին: Սա է պատճառը, որ մենք մշակել ենք էթիկայի կանոններ՝ հիմնվելով մեր հիմնարար արժեքների վրա, որոնք տեղադրված են Նաև մեր կայքում: Էթիկայի կանոնների ժողովածուն սահմանում է Վիվա-USA-ի աշխատակազմի պրոֆեսիոնալ վարքագծի և աշխատանքային պարտականությունների համար Նախատեսված սկզբունքներն ու էթիկայի ստանդարտները: Այս սկզբունքներն ու ստանդարտները պետք է ծառայեն որպես ուղեցույց մեր ամենօրյա մասնագիտական գործունեության մեջ: Դրանք ձևավորում են Նորմերն ու չափանիշները և ուղղություն տալիս մեր աշխատանքային գործունեության ընթացքում հնարավոր խնդիրների լուծման համար:

Վիվա-USA-ում մենք միշտ ձգտում ենք պահպանել օրինականությունը, գործել արդար և ծավալել մեր գործունեությունը հոգուտ հասարակության, որում մենք աշխատում ենք: Էթիկական մասնագիտական վարքագծի պահպանումն ակնկալվում է և պարտադիր է Վիվա-USA-ի յուրաքանչյուր աշխատակցի համար:

Էթիկայի կանոնները հասանելի են Վիվա-USA-ի ողջ աշխատակազմին ներքին պորտալի միջոցով և ներկայացվում են ցանկացած Նոր աշխատակցի իրազեկման հանդիպումների ժամանակ: ՄՌ վարչության աշխատակիցները ցանկացած ժամանակ կարող են ուղղորդել Նման հարցերում և անորոշության դեպքում:

Տեղեկատվության գաղտնիությունը և օրենքի պահանջների կատարումը երաշխավորված են: Վիվա-USA-ը ստեղծել է Նաև Թեժ-գիծ՝ ապահովելու հարգալից և բաց աշխատանքային միջավայր: Հատկապես կարևոր է, որ աշխատակիցների հանդեպ լինի արդարացի վերաբերմունք, և Նրանք ստանան ժամանակին արձագանք իրենց անհանգստություններին ու խնդիրներին: Միևնույն ժամանակ, Վիվա-USA-ի թեժ գիծը ստեղծվել է ֆինանսական և հաշվապահական, ներքին վերահսկողության, վաճառքի, գնումների և հաճախորդների սպասարկման, ինչպես նաև պայմանագրային հարաբերությունների և բիզնեսի համար Նշանակալից շատ այլ գործընթացների շրջանակում համապատասխան ռիսկերի և խարդախությունների, չարաշահումների և խախտումների մասին հավանական փաստերի վերհանման, դրանց դեմ պայքարի և կանխարգելման արդյունավետության բարձրացման համար: Կձեռնարկվեն համապատասխան միջոցներ զեկուցված բոլոր խախտումների բացահայտման համար:

Զ. ՌԻՍԿԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ

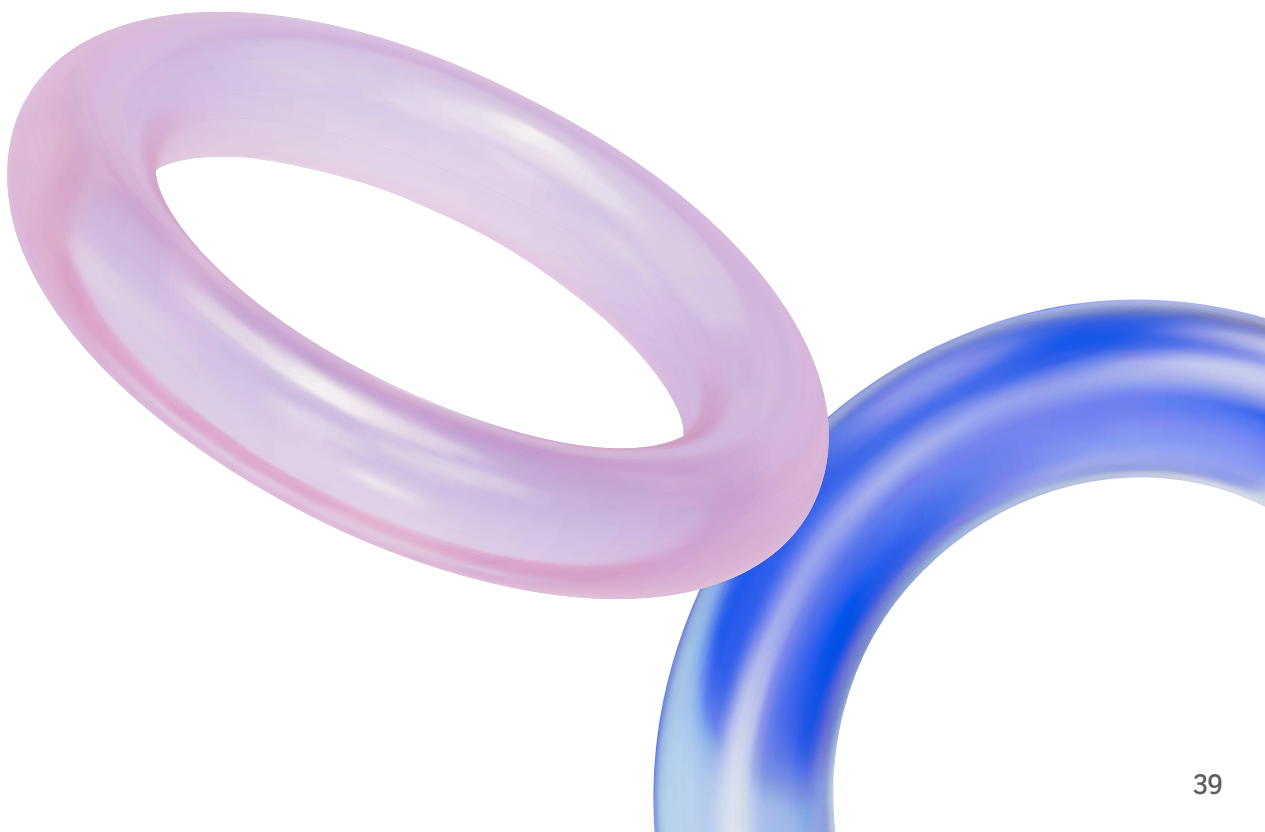
Մենք կիրառում ենք Ռիսկերի ինտեգրացված կառավարման գործընթաց կարևորագույն ռիսկերի կառավարման հարցում Վիվա-USA-ի կառուցվածքային ստորաբաժանումների համակարգման համար: Դրա Նպատակն է ապահովել Ընկերությանը կարևորագույն ռիսկերի մասին համապատասխան տեղեկատվությամբ, ժամանակին ձեռնարկել կանխարգելիչ միջոցառումներ արձագանքելու և տրամադրելու Ընկերության ղեկավարությանը և ներգրավված ստորաբաժանումներին մեր տնտեսական, էկոլոգիական և սոցիալական գործունեությանն առնչվող կարևորագույն ռիսկերի մասին վերլուծություն:

Յուրաքանչյուր ռիսկ ունի իր մանրամասն վերլուծությունը, որը պարունակում է ռիսկի վերաբերյալ փաստացի տեղեկատվություն, ներառյալ՝ ռիսկի նկարագրությունը, ռիսկի գնահատումը, կանոնակարգային ընթացակարգերի ցանկը, լրացուցիչ միջոցները, պատասխան գործողությունները, ռիսկերի իրականացման դեպքերը, մոնիթորինգի արդյունքների եռամսյակային ամփոփագիրը: Միջոցառումներն ուղղված են ռիսկերի իրականացման հետևանքների նվազեցմանը և դրանց Կանխարգելիչ և արտակարգ իրավիճակների միջոցառումների պլանում արտացոլմանը: Իրականացվում են ներքին աուդիտի և խորհրդատվության պլանային և չնախատեսված միջոցառումներ, որոնք զեկուցվում են տնօրենների խորհրդին և ներքին աուդիտի թիմը մշտապես վերահսկում է բարելավման գործողությունների ծրագրերը:

✂ ՄԱՏԱԿԱՐԱՐՆԵՐԻ ՀԵՏ ՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԿԱՌԱՎԱՐՈՒՄ

Վիվա-ՄՏՍ-ը բոլոր մատակարարներին առաջարկում է արդար մրցակցության կամ սակարկության պայմաններ: Վիվա-ՄՏՍ-ի «Գնումների քաղաքականության» հիման վրա մատակարարի որակավորման, ապրանքի/ ծառայության որակի, հեղինակության ներառական, անկախ, օբյեկտիվ և արդար գնահատում է իրականացվում մրցույթի միջոցով կամ այլ արդարացի և ողջամիտ եղանակներով: 2022 թվականին ընտրված մատակարարների 82%-ը տեղացի են եղել:

Մենք հետևում ենք անբարեխիղճ մրցակցությունը կամ մենաշնորհը, կոռուպցիան և կաշառքը բացառող օրենքներին և կանոնակարգերին: Մենք պաշտպանում ենք Շնկերության օրինական շահերը և մերժում ենք կաշառքները, չարտոնագրված վճարումների միջոցով գեղջերը կամ մատակարարի կողմից առաջարկվող նյութական արտոնությունները: Մենք հավատարիմ ենք Վիվա-ՄՏՍ-ի կորպորատիվ մշակույթին և հարգում ենք մատակարարի կորպորատիվ մշակույթը, մատակարարներին և նրանց ներկայացուցիչներին վերաբերվում ենք ընդունված վարվելակարգին համապատասխան և մատակարարի տեղեկությունները խիստ գաղտնի ենք պահում՝ օրենսդրությանը և ձեռք բերված փոխադարձ համաձայնությանը համապատասխան:



ԿԱՅՈՒՆ ՉԱՐԳԱՅՈՒՄ ԵՎ ԿՈՐՊՈՐԱՏԻՎ ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՊԱՏԱՍԽԱՆԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ

Կորպորատիվ պատասխանատվությունը արտացոլում է մասնավոր կամ պետական ոլորտում գործող ցանկացած առևտրային և այլ կազմակերպության նվիրումը այն հասարակությանը, որում գործում է այդ կազմակերպությունը: Փաստն այն է, որ ընկերություններն իրենց գործունեության, արտադրանքի, ծառայությունների, ինչպես նաև հիմնական շահակիցների, այն է՝ աշխատակիցների, հաճախորդների, ներդրումներ կատարողների, տեղական համայնքների, մատակարարների և մյուսների հետ շփման հետևանքով ազդեցություն են ունենում հասարակության և շրջակա միջավայրի վրա: Կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվությունը նշանակում է ճանաչել և գիտակցել այդպիսի ազդեցությունները և կառավարել բիզնեսն այնպես, որ այն նպաստի սոցիալական, բնապահպանական և տնտեսական արժեքների աճին՝ այդպիսով կայուն դրական ազդեցություն գործելով թե՛ հասարակության և թե՛ բիզնեսի վրա: Այլ կերպ ասած՝ կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվությունը կենդանի կառավարչական լեզու է, որը ներթափանցում է յուրաքանչյուր գործառույթ և չի կարող սահմանափակվել մի քանի առանձին վարչությունների կողմից իրականացվող իրարից մեկուսացված ծրագրերով:

✂ ԿՍՊ ՎԻՎԱ-ՄՏՍ-Ի ՉԱՄԱՐ

Վիվա-ՄՏՍ-ի համար Կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվությունը նշանակում է մշակել և կառուցել սոցիալական և գործնական այնպիսի փոխհարաբերություններ, որոնք հիմնված են հարգանքի, տփկայի, նվիրումի, պատասխանատվության և վստահության վրա, ապահովել առողջ և ապահով աշխատատեղեր, մասնագիտական կատարելագործման և անհատական պատասխանատվությանը նպաստող միջավայր, աշխատանքի ընդունելության իրավունքի և հնարավորության հավասար սկզբունքներ, մատակարարների հետ ազնիվ հարաբերություններ և բոլոր քաղաքացիների համար որակյալ ծառայություններ: Վիվա-ՄՏՍ-ի ԿՍՊ տեսլականն է ավելի բարձրացնել ընկերության կարգավիճակը՝ ներկայանալով և ամրապնդելով ԸՆԿերության դիրքը որպես առաջնակարգ տեղական ֆինանսական և տնտեսվարող կառույց, որը գործում է ի շահ Շայաստանի ժողովրդի, Շայաստանի և հայության: Վիվա-ՄՏՍ-ը լիահույս է, որ ի գործն է ընկալելի դարձնել Կորպորատիվ պատասխանատվության բազմաշերտ և զարգացող տությունը՝ հուսալով, որ կհաջողվի օրինակ ծառայել, և որ այլ կազմակերպությունները կհետևեն այդ օրինակին:

Բարեկեցությունը չի կարող բազմապատկվել մեկուսացման մեջ: Մենք այդ ամենին պետք է համենք ձեռք-ձեռքի տված, և պետք է միասին քայլենք դեպի ապագա Շայաստան:

✂ ՄԵՐ ԳՈՐԾԸՆԿԵՐՆԵՐԸ

2022 թվականին ԿՍՊ գործունեության շրջանակներում Վիվա-ՄՏՍ-ը համագործակցել է հետևյալ կազմակերպությունների հետ՝

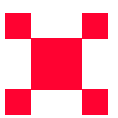
- ✂ «Շայաստան» համահայկական հիմնադրամ
- ✂ «Կատալիստ» բարձր տեխնոլոգիաների և ձեռներեցության զարգացման հիմնադրամ
- ✂ Տեղեկատվական և հաղորդակցության տեխնոլոգիաների գործատուների միություն (ՏՏՏԳՄ)
- ✂ Վայրի բնության և մշակութային արժեքների պահպանման հիմնադրամ (FPWC)
- ✂ «ՍՈՐՍ» հիմնադրամ
- ✂ «Երեխաների զարգացման միջազգային կենտրոն» ՀԿ
- ✂ «Իմ անտառ Շայաստան»,
«Չինվորի տուն»,
«Աթենաս» հիմնադրամ

ՍՈՑԻԱԼԱԿԱՆ ՆԵՐՂՐՈՒՄՆԵՐ

2022 թվականի ընթացքում Վիվա-ՄՏՄ-ը սոցիալական ներդրումներ է իրականացրել հետևյալ ոլորտներում.

- Կրթություն
- Շրջակա միջավայրի պահպանություն
- Առողջապահություն
- Տարածաշրջանային զարգացում

Արամայո Ինվեսթմենթս լիմիթեդ

 **234.800.000**
ԴՐԱՄ

Ընդհանուր առմամբ սոցիալական ներդրումների վրա ծախսվել է 234,800,000 ՀՀ դրամ:

Կրթության ոլորտում ներդրումները ներառում էին Global IT Award-ի, միկրոէլեկտրոնիկայի միջազգային օլիմպիադայի, Armenia Startup academy ծրագրի, միջնակարգ դպրոցների թվային դասընթացների, պոլիտեխնիկական համալսարանին կից ինտելեկտուալ լուծումների կենտրոնի հովանավորությունը:

Շրջակա միջավայրի պահպանության ոլորտում ներդրումներն ուղղվում են Վայրի բնության և մշակութային արժեքների պահպանման հիմնադրամի հետ իրականացվող շրջակա միջավայրի պահպանության ծրագրերին և «Իմ անտառ Հայաստան» հիմնադրամի հետ իրականացվող ծառատունկերին:

Առողջապահության ոլորտը ներառում է ներդրումներ «ՍՈՐՍ» հիմնադրամում, «Երեխաների զարգացման միջազգային կենտրոն» և «Զինվորի տուն» հասարակական կազմակերպություններում:

Տարածաշրջանային զարգացումը ներառում է ներդրումներ այլընտրանքային էներգիայի ոլորտում Հայաստանի գյուղական վայրերում:

ԿԱՅՈՒՆՈՒԹՅԱՆ ՀԱՇՎԵՏՎՈՒԹՅՈՒՆ



«USU Հայաստան» ընկերության հիմնական բիզնես ձեռքբերումները նրանք են, որոնք ազդում են գործունեության տարածքի կայուն զարգացման վրա և բարելավում են բնակչության կյանքի որակը:

«USU Հայաստան» ՓԲԸ-ն, որը հայաստանյան շուկայում գործող բջջային կապի երեք օպերատորներից ամենամեծն է, «USU» ՀԲԸ-ի 100% դուստր ձեռնարկությունն է:

Վիվա-USU ապրանքանիշով ընկերությունն իր բաժանորդներին առաջարկում է բջջային և ֆիքսված կապի ծառայություններ, ինչպես նաև ամպային և ֆինանսական ծառայություններ (վճարումները և փոխանցումները կատարում է ԸՆԿերության դուստր ձեռնարկությունը՝ «ՄոբիԴրամ» ՓԲԸ-ն):

«USU Հայաստան»-ը բջջային կապի հայաստանյան շուկայի առաջատարն է բաժանորդների բանակով և եկամուտի մասնաբաժնով:

«USU Հայաստան»-ը 2022 թվականին ավարտել է 2022 թվականի չորրորդ եռամսյակում բաժանորդների թվով 58,45% շուկայի մասնաբաժնով, իսկ 2022 թվականին հասույթով շուկայի մասնաբաժինը կազմել է 57,25%: Փաթեթային սակագնային պլանների բաժանորդների շուկայական մասնաբաժինը հասել է 86%-ի (+4 տոկոսային կետ տարեկան կտրվածքով), իսկ տվյալների փոխանցում օգտագործող բաժանորդների մասնաբաժինը 2022 թվականի չորրորդ եռամսյակում կազմել է 79%: «USU Հայաստան»-ի մեկ բաժանորդի հաշվով զանգերի միջին ծավալը 2022 թվականին կազմել է ամսական 641 րոպե, մինչդեռ տվյալների օգտագործումը կազմել է ամսական 8,8 գիգաբայթ (+31% տարեկան կտրվածքով):

«USU Հայաստան»-ը վստահորեն առաջատարն է շուկայում հավատարմության ցուցանիշի (NPS) տեսանկյունից:

2022 թվականին շուկայի վերականգնումը շարունակվեց, բայց 2022 թվականին Հայաստանի տնտեսության գլխավոր իրադարձությունը, իհարկե, Ռուսաստանից չալանավորված զբոսաշրջային հոսքն էր, որը 2021 թվականի համեմատ հանգեցրեց Նոր ակտիվացումների ավելացման: 2022 թվականին «USU Հայաստան»-ին հաջողվել է դադարեցնել ռոումինգից ստացվող եկամուտների անկումը: Դուլարի ցածր փոխարժեքը բացասական ազդեցություն է ունեցել փոխկապակցման

եկամուտների վրա: Փոխարժեքի տատանումներից ռիսկերը նվազագույնի հասցնելու համար սեպտեմբերի վերջին Կենտրոնական բանկն ընդունեց մի շարք փոփոխություններ, ինչպես նաև արգելվեց էլեկտրոնային դրամապանակների օգտագործումը առանց բանկային քարտերի կապելու, ինչը դժվարացրեց Նոր ֆինտեխ հաճախորդների ներգրավումը:

Տեղական գործընկերների հետ համագործակցությամբ կոնվերգենտ լուծումների ինտեգրումը զարգանում է արագ տեմպերով: Վիվա-USU-ի ռազմավարությունը նպատակ ունի ստեղծել Նոր գործընկերության էկոհամակարգ, որն օգնում է մշակել Նոր բիզնես մոդելներ և բացահայտել եկամտի Նոր աղբյուրներ:

Ոչ ավանդական ծայնային և տվյալների փոխանցման ծառայություններից ստացված եկամուտների մասնաբաժինը թվային ծառայությունների համեմատությամբ աճել է թվային ապրանքատեսակների շնորհիվ, ինչպիսիք են ֆինանսական կառավարման, զվարճանքի, կրթության և առողջ ապրելակերպի բջջային հավելվածները: Հաջողված նախագծերից է Յանդեքսի հետ համագործակցությունը, որն իրենից ներկայացնում է «+ Պրեմիում» փաթեթն ակտիվացնողներին «Յանդեքս Պլուս» փաթեթի տրամադրում: «Yandex Plus» փաթեթի տրամադրում՝ 10%-ով ավելի մատչելի գներ «Yandex Go» հավելվածի կոմֆորտ և դրանից բարձր սակագներով երթևեկելիս, ինչպես նաև մուտք «KinoPoisk» և «Yandex Music» հավելվածներ՝ առանց հիմնական ինտերնետ փաթեթի ՄԲ-երը սպառելու:

Նախորդ տարվա համեմատ՝ 2022 թվականին ամպային ծառայությունների սպառումն աճել է 50%-ով, B2B ծառայությունների սպառումը՝ 12%-ով, իսկ B2B-ի ներքո բջջային ծառայությունների սպառումն աճել է 23%-ով :

##CloudMTS ամպային ենթակառուցվածքը ներառում է SS ծառայություններ, ներառյալ համատեղակայում, վիրտուալ ենթակառուցվածքը և պահուստային լուծումները, որոնք հիմնված են ժամանակակից ծրագրային և ապարատային տեխնոլոգիաների վրա:

Ընկերությունը տրամադրում է ֆիքսված VoIP, ֆիքսված լայնաշերտ ինտերնետ հասանելիություն և տվյալների փոխանակման ծառայություններ, ինչպես նաև միջազգային կապուղիներ:

2022 ֆինանսական տարվա ընթացքում եկամուտը հասել է 51,0 մլրդ դրամի (4,1% աճ 2021 ֆինանսական տարվա համեմատ), ինչը հիմնականում պայմանավորված է կապի ծառայությունների մատուցումից եկամուտի ավելացմամբ: 2022 ֆինանսական տարվա OIBDA ցուցանիշը հասել է 27,5 մլրդ դրամի (6,4% աճ ` 2021 ֆինանսական տարվա համեմատ): Բաժանորդային բազայի ծավալը 2022 ֆինանսական տարվա վերջի դրությամբ կազմել է 2,3 մլն օգտատեր, ինչը 1,6%-ով ավել է 2021 ֆինանսական տարվա ծավալից:

USU 2G կապն ընդգրկում է շայաստանի տարածքի 69,4%-ը, որտեղ բնակվում է երկրի բնակչության 99,3%-ը: USU 3G կապն ընդգրկում է շայաստանի տարածքի 71,3%-ը, որտեղ բնակվում է երկրի բնակչության 99,8%-ը: USU-ի 4G-LTE ցանցը հասանելի է շայաստանի տարածքի 69,4%-ում և հասանելի է երկրի բնակիչների 99,3%-ին:

Ենթակառուցվածքներ. նշեք 2022 թվականին ենթակառուցվածքների զարգացման հիմնական ուղղությունները. 3G, LTE, ֆիքսված կապ, ինտերնետ:

Վիվա-USU-ն ունի 13 բազային կայաններ, որոնք տեղակայված են դժվարամատչելի վայրերում, որտեղ էներգիան մատակարարվում է ֆոտոգալվանային արևային համակարգի միջոցով: Այն վայրերում, որտեղ բացակայում է կենտրոնացված էլեկտրամատակարարումը, Վիվա-USU-ը հիմնականում օգտագործում է էլեկտրաէներգիայի մատակարարման հիբրիդային մեթոդը:

2022 թվականին «USU շայաստանը» շարունակում է կառուցել իր LTE ցանցը ավելացնելով ավելի քան 1,350 բազային կայաններ, որոնք աջակցում են 4G/LTE-ին:

Նկարագրեք, առկայության դեպքում, ESG-ի ուղղահայաց վերափոխման հիմնական ասպեկտները (IND-ի փոփոխություններ, նոր ստորաբաժանումներ / կոլեգիալ մարմիններ, ռազմավարություններ և այլն)

Նկարագրեք 2022 թվականին հաճախորդների սպասարկման բարելավման միջոցառումները (Նկարագրություն, արդյունքներ):

«SIVR» (Situational Interactive Voice Response system) ինտերակտիվ ձայնային պատասխանի համակարգ: Կանխավճարային, հետվճարային և կորպորատիվ հաճախորդների համար նոր համակարգի գործարկումն իրականացվել է 2022 թվականին:

SIVR-ը հնարավորություն է տալիս տեղեկատվություն ստանալ ըստ սահմանված մեթոդների տարբեր ներքին համակարգերից և, հիմնվելով այդ տեղեկատվության վրա, հայտնել SIVR-ի համապատասխան ձայնագրությունները զանգերի կենտրոն զանգահարող հաճախորդներին՝ հիմնվելով որոշակի սցենարների վրա (որոնք համատեղ սահմանված են հաճախորդների սպասարկման թիմի և մարքեթինգի և հաղորդակցության վարչության կողմից):

Ինտերակտիվ ձայնային պատասխանի համակարգը թույլ է տալիս ստեղծել անհատական մենյու կամ մենյու՝ կախված մի շարք պայմաններից (SIM քարտի տեսակը, պարտքը, մնացորդը, վարկային սահմանաչափը և այլն) կոնկրետ հաճախորդի համար, ինչը հանգեցնում է ավտոմատացված ծառայության անհատականացմանը և հաճախորդների հանրաճանաչությանը, ինքնասպասարկման SIVR-ի միջոցով՝ առանց զանգերի կենտրոնի օպերատորների կողմից հետագա կապի և սպասարկման անհրաժեշտության:

IVR/SIVR-ի ընդհանուր ցուցանիշը (զանգերի կենտրոնի բաժանորդների %-ը, որոնք սպասարկվել են SIVR-ի միջոցով՝ առանց զանգերի կենտրոնի օպերատորներին հետագա միանալու անհրաժեշտության) 2022 թվականի դեկտեմբերին կազմել է 77% ` 2020 թվականի դեկտեմբերի 61% - ի համեմատ: Այսպիսով, SIVR-ի աճի դրական միտում կա:

Չանգերի կենտրոնի համար T-NPS (Հաճախորդների հավատարմության մակարդակ) ցուցանիշների դինամիկան տարեկան կտրվածքով հետևյալն է. 2022 թվականին 66-ը՝ 2020 թվականի 55-ի համեմատ: Այսպիսով, ընդհանուր առմամբ, հաճախորդների գոհումակությունը և զանգերի կենտրոնի աշխատանքի որակը դրական աճի միտում ունեն:



Գիտելիքների բազայի պորտալ

Գիտելիքների բազայի պորտալը (CC KB տեղեկատվական պորտալ), որը հիմնված է Wiki տեխնոլոգիայի վրա, ներդրվել է 2022 թվականին՝ ներքին ռեսուրսների միջոցով առցանց թարմացումների և տեխնիկական սպասարկման հետագա կանոնավոր մոտեցմամբ:

Գիտելիքների բազայի պորտալը տրամադրում է միասնական գիտելիքների բազա և տեղեկատվական պորտալ հաճախորդների աջակցության աշխատակիցների համար (Չանգերի կենտրոն և թվային աջակցություն), օգտագործման համար հարմար ինտերֆեյս և արագ որոնման հնարավորություն՝ հեշտացնելով աշխատակիցների համար տեղեկատվության հասանելիությունը: Արդյունքում, աշխատակիցներն ավելի արագ կտրամադրեն հաճախորդներին անհրաժեշտ տեղեկատվությունը և ավելի արդյունավետ կսպասարկեն հաճախորդներին:

Էլեկտրոնային աջակցում՝ առցանց չաթ

Առցանց չաթի բետա տարբերակի գործարկումը և Genesys կոնտակտային կենտրոնի նոր համակարգին անցումը տեղի ունեցավ 2022 թվականին:

Առցանց չաթը հաճախորդների հետ շփվելու արդյունավետ գործիք է և, հաճախորդի տեսանկյունից, ավելի հարմար և հասկանալի ինտերֆեյս: Աշխատակիցները կարճ ժամանակում պատասխանում են հաճախորդների բոլոր հարցերին: 2023 թվականին նախատեսվում է առցանց չաթի հետագա ընդլայնում՝ հաճախորդների հետ փոխգործակցության այլ թվային կետերի միջոցով, ինչպիսիք են առցանց խանութը և «Իմ Վիվա-USU» բջջային հավելվածը:

Առցանց վճարումների տեսակների ընդլայնում առցանց խանութի համար

Էլեկտրոնային խանութի (E-Shop) հաճախորդների համար առցանց վճարումների տեսակների բազմազանության ընդլայնումը էլեկտրոնային առևտրի առաջնահերթություններից էր. 2022 թվականին ավարտվեց առցանց խանութի ինտեգրումը հայկական էլեկտրոնային դրամապանակների հետ: 2022 թվականի մյուս առաջնահերթությունը առցանց խանութի հաճախորդների համար էքսպրես առաքման իրականացումն էր՝ հաճախորդների սպասարկման որակը բարելավելու նպատակով: Արդյունքում՝ մայրաքաղաք Երևանի տարածքում հայտերի մեծ մասի առաքումը կազմակերպվել է մեկ օրվա ընթացքում՝ գրանցումից ընդամենը ժամեր անց: 2023 թվականի համար նախատեսվում է նմանատիպ մոտեցում կիրառել մարզերի համար՝ Ընկերության առկա հնարավորությունների սահմաններում:

Ընկերության կորպորատիվ սոցիալական պատասխանատվություն (ESG-նախագծեր)՝ քանակական և որակական արդյունքներով, դինամիկայով և դրա բացատրությամբ

- սոցիալական ծրագրեր (լուսանկարներով առանձին ֆայլ)
- բիզնեսի աջակցության ծրագրեր
- ներառական ծրագրեր
- բնապահպանական ծրագրեր, այդ թվում՝
- բնապահպանական կրթություն կամավորական ծրագրեր
- աշխատակիցներին աջակցելու ծրագրեր (հոգատարություն աշխատակիցների նկատմամբ)



✂ ESG ձեռքբերումներ և մրցանակներ 2022 թվականին

Հաճախորդների սպասարկման բարելավման միջոցառումներ 2022 թվականին

USU խմբի վճարված եկամտահարկը, հազար ռուբլի:

	2019	2020	2021	2022
Հայաստան	445 967	475 274	576,661	2,340,786.728
Ընդհանուր	445 967	475 274	576,661	2,340,786.728

Գնումներ

Տեղական մատակարարների մասնաբաժինը, %

	2019	2020	2021	2022
«USU Հայաստան» ՓԲԸ	82.35%	75.36%	82.08%	80.21%

Միջին և փոքր ձեռնարկատերերի մասնաբաժինը գնումների մեջ

	2019	2020	2021	2022
Միջին և փոքր ձեռնարկատերերի մասնաբաժինը գնումների մեջ	70.36%	69.32%	69.04%	64.75%

Կանոնավոր կերպով «USU Հայաստան»-ի գնումների բաժինը (պարզ գնումների թիվը) իրականացնում է գնումների ընթացակարգեր թափոնների հեռացման և վերամշակման ծառայություններ մատուցող մատակարարների ընտրության համար:

Կազմակերպության՝ շրջակա միջավայրի վրա ազդեցությունը նվազագույնի հասցնելու նպատակով հավաստագրված մատակարարների ընտրության և արտադրանքի հավաստագրման պահանջները ներառված են գնման փաստաթղթերում և PR-ARM-233 «USU Հայաստան ՓԲԸ-ում մատակարարի ընտրության գործընթացում»:

Ընկերության տեխնիկական վարչության Տեղանքի տեղակայման բաժնի կարիքների համար 2021 թվականին իրականացվել է «Ներքին էներգահամակարգեր արևային համակարգերում օգտագործման համար» գնման ընթացակարգը, որի արդյունքում ձեռք է բերվել 5 միավոր «Ներքին էներգահամակարգ», 2022 թվականին նախատեսվում է 3 միավոր «Ներքին էներգահամակարգ» գնել:

Իսկ 2022 թվականի CAPEX-ը կազմել է 11 մլրդ 22 դրամ:

✂ Արևային էներգիայի օգտագործումը բազային կայանները սնուցելու համար

2022 թվականին արդյո՞ք տեղադրվել են վահանակներ:

2022 թվականին արևային վահանակների տեղադրում և գնում չի կատարվել:

Հավաստագրված մատակարարներ

Կազմակերպության անվանումը	2021 թվականին մատակարարի կողմից գնման տեսակը Նշող բնապահպանական վկայական ունենալու պահանջի ներառում.	2022 թվականին մատակարարի կողմից գնման տեսակը Նշող բնապահպանական վկայական ունենալու պահանջի ներառում.	2023 թվականի ծրագրեր
«USU Հայաստան» ՓԲԸ	2021 թվականին մատակարարի կողմից գնման տեսակը Նշող բնապահպանական վկայական ունենալու պահանջի ներառում. - Գրասենյակային թղթի մատակարարման ԳՆՀ. առաջարկվող գրասենյակային թղթի որակը հաստատող փաստաթղթերի պատճեններ, վերամշակված գրասենյակային թղթի պահանջներ, ընտրված մատակարարը պետք է ներմուծված ապրանքի յուրաքանչյուր խմբաքանակի համար ներկայացնի ապրանքի ծագման մասին հավաստագիր ամբողջ պատվերի համար - Մաքրման ծառայությունների մատուցման ԳՆՀ. Մաքրման ծառայությունների իրականացման համար օգտագործվող մաքրող միջոցները պետք է լինեն քլոր չպարունակող և ոչ ալերգիկ: Ընտրված մատակարարը պետք է տրամադրի ծագման մասին հավաստագիր ներմուծվող ապրանքի յուրաքանչյուր խմբաքանակի ամբողջ պատվերի համար - Մարտկոցների մատակարարման ԳՆՀ - Օդորակման և ջեռուցման համակարգերի մատակարարման ԳՆՀ	Հաջորդ ԳՊ–ի ընթացքում նախատեսվում է՝ 1.Մարտկոցների մատակարարման ԳՆՀ 2.Տպիչների համար ծախսվող նյութերի մատակարարման ԳՆՀ 3.Գրասենյակային թղթի մատակարարման ԳՆՀ 4.Մաքրման ծառայությունների մատուցման ԳՆՀ 5.Օդորակման և ջեռուցման համակարգերի մատակարարման ԳՆՀ	Հաջորդ ԳՊ–ի ընթացքում նախատեսվում է՝ 1.Մարտկոցների մատակարարման ԳՆՀ 2.Օդորակման, ջեռուցման, օդափոխության (HVAC) համակարգերի մատակարարման ԳՆՀ 3.Ֆոտոգալվանային համակարգերի մատակարարման ԳՆՀ 4.Գրասենյակային թղթի մատակարարման ԳՆՀ 5.ԳՊ դրամարկղային թղթի մատակարարման համար 6.ԳՊ Հերթի կառավարման սարքավորման թղթի մատակարարման համար 7. Մաքրման ծառայությունների տրամադրման ԳՆՀ

Ն. Լորարարություն, հիմնական ենթակառուցվածքային նախագծեր

Չարգացման առաջնային ուղղություններն են հեռահաղորդակցությունը, բովանդակությունը, թվային ապրանքատեսակները՝ հավելվածների մշակումը, ամպային և ֆինանսական ծառայությունները և այլն: Բիզնես էկոհամակարգի զարգացումը մեր սեփական և գործընկերների զարգացումների հիման վրա ռազմավարական ուղղություն է:

Ենթակառուցվածքների զարգացումը 2022 թվականին՝ 3G, LTE, ֆիքսված կապ, ինտերնետ:

USU 2G կապն ընդգրկում է Հայաստանի տարածքի 69,4%-ը, որտեղ բնակվում է երկրի բնակչության 99,3%-ը: USU 3G կապն ընդգրկում է Հայաստանի տարածքի 71,3%-ը, որտեղ բնակվում է երկրի բնակչության 99,8%-ը: USU-ի 4G-LTE ցանցը հասանելի է Հայաստանի տարածքի 69,4%-ում և հասանելի է երկրի բնակիչների 99,3%-ին:

Թեժ գծի զանգերի քանակը (ներառյալ աշխատակիցները), կարգավորված զանգերի քանակը

	2019	2020	2021	2022
Աշխատակիցների զանգերի քանակը				
«USU Հայաստան» ՓԲԸ				16
Կարգավորված զանգերի քանակը				
«USU Հայաստան» ՓԲԸ				16

Դասընթաց

Վերապատրաստման օրերի քանակը՝ ըստ «USU Հայաստան» ՓԲԸ-ի մեկ աշխատակցի

Կազմակերպության անվանումը	2019	2020	2021	2022
«USU Հայաստան» ՓԲԸ	2	2	2	2

«USU Հայաստան» ՓԲԸ-ի վերապատրաստված աշխատակիցների թիվը՝ բաշխված ըստ հետևյալի՝ արտաքին, ներքին և հեռավար ուսուցում, անձինք/դասընթացներ:

Տարի	Դասընթացի տեսակը	«USU Հայաստան» ՓԲԸ
2019	Ներքին (լրիվ օր)	599
	Արտաքին (լրիվ օր)	433
	Հեռավար	691
2020	Ներքին (լրիվ օր)	292
	Արտաքին (լրիվ օր)	179
	Հեռավար	77
2021	Ներքին (լրիվ օր)	175
	Արտաքին (լրիվ օր)	241
	Հեռավար	113
2022	Ներքին (լրիվ օր)	441
	Արտաքին (լրիվ օր)	924
	Հեռավար	171

«USU Հայաստան» ՓԲԸ-ում պրակտիկա անցած ուսանողների թիվը:

Կազմակերպության անվանումը	2019	2020	2021	2022
«USU Հայաստան» ՓԲԸ	146	10	2	5

Աշխատանքի պաշտպանություն

Աշխատանքի պաշտպանությունը կառավարման համակարգ, աշխատողների վնասվածքների հիմնական ռիսկերը/պատճառները, ինչ է արվում դրանք նվազագույնի հասցնելու համար:

Աշխատանքի պաշտպանության ոլորտումներին և արտաքին ուսուցում անցած աշխատողների թիվը (անձ)

Կազմակերպության անվանումը	2019	2020	2021	2022
«ՄՏՍ Նայաստան» ՓԲԸ	345	56	196	321

«ՄՏՍ Նայաստան» ՓԲԸ աշխատակիցների վնասվածքների ցուցանիշները 2022 թվականին

Անվանում	«ՄՏՍ Նայաստան» ՓԲԸ	
	տղամարդ	կին
Մասնագիտական վնասվածքների քանակը, ներառյալ՝		
Մահվան ելքով	0	0
Մասնագիտական վնասվածքներ ստանալու հաճախականությունը	0	0
Մասնագիտական վնասվածքների ցուցանիշ (ՄՎՑ)	0	0
Մասնագիտական հիվանդությունների ցուցանիշ (ՄՀՑ)	0	0
Աշխատանքի վայրում բացակայության ցուցանիշ (ԲՑ)	0	0
Կորցրած աշխատանքային օրերի ցուցանիշ (ԿԱՕՑ)	0	0
Ժամանակավոր անաշխատունակության հետևանքով կորցրած աշխատանքային օրերի ցուցանիշ	0	0

ԼՐԱՑՈՒՑԻՉ ՏԵՂԵԿԱՏՎՈՒԹՅՈՒՆ

Վիվա-ՄՏՍ («ՄՏՍ Հայաստան» ՓԲԸ)

Հասցե՝ Արգիշտի փողոց 4/1, Երևան 0015, 22

Ընդհանուր հարցերի համար՝ +374 60 77 11 11

Տեղեկատու ծառայություն՝ 111, +374 93 29 71 11

Խախտումների վերաբերյալ տեղեկացման համար՝ +7 985 765 00 02 (+7 495 765 00 02)

- ✗ Էլիհասցե ընդհանուր հարցերի համար՝ info@mts.am Չանգերի կենտրոն՝ 111@mts.am
- ✗ Աշխատանքի դիմումների համար՝ jobs@mts.am
- ✗ Խախտումների վերաբերյալ տեղեկացման համար՝ hotline@mts.ru
- ✗ Facebook: fb.com/MTSArmenia/
- ✗ Instagram: instagram.com/vivamts_official_page/ Telegram: t.me/vivamtsofficial
- ✗ YouTube: youtube.com/user/MTSArmeniaOfficial