



2024

IZVJEŠTAJ O POSLOVANJU



Maj, 2025

BH TELECOM D.D. SARAJEVO

Franca Lehara 7, 71000 Sarajevo

2024.

BH Telecom pruža visoko - tehnološka, pametna i rješenja nove generacije za preko 2,1 milion poslovnih i rezidencijalnih korisnika. Više od 30 godina spajamo naše ljude, naše poslove i naše snove. Posvećeni stvaranju održive vrijednosti za sve naše dioničare BH Telecom teži da postane vodeći digitalni integrator bh društva.

"100 najvećih u BiH i regionu-ESG Impuls 2024"

BH Telecom prvoplasirani u kategoriji „100 najvećih – Velike kompanije po dobiti i prihodu“

Manifestacija "Ekonomski uspjeh godine" Privredna komora FBiH

BH Telecom dobitnik prestižnog priznanja u kategoriji "Društvena odgovornost"

30. Sarajevo Film Festival

Deset nagrada "Srce Sarajeva" za BH Telecom serije "Znam kako dišeš" i "Princ iz Eleja" iz produkcije BH ContentLab platforme

Sarajevo Unlimited 2024.

BH Telecom dobitnik nagrade za razvijanje tehnološkog sektora u BiH

No limit Advertising Festival 2024.

BH Telecom kampanja "Ultra je beton za tvoj telefon" dobitnik pet prestižnih nagrada za inovativnost i praćenje globalnih trendova u industriji oglašavanja

Kolektiv d.o.o. - MojPosao.ba

Najpoželjniji poslodavac u 2024. godini u javnom sektoru



+387



> 2,1 milion korisnika



2024.

555,7

miliona KM
Prihod

30,2

65,8

%
EBITDA marža

40,0

%
Neto dobit/EBITDA

16,9

miliona KM

165,5

miliona KM
EBITDA

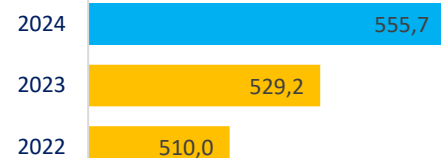
miliona KM
Neto dobit

78,5

miliona KM
Capex

1,0

KM



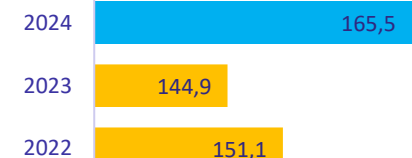
Prihod KM



Neto dobit KM



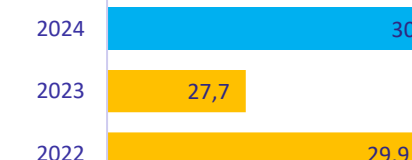
EPS KM



EBITDA KM



Neto marža %



EBITDA marža %

Slobodni novčani tok

EPS

SADRŽAJ

01

Pregled 05

Osnovni podaci i kratki historijat	06
Gdje djelujemo	07
Međunarodna saradnja	08
Informacije za investitore	09

02

Strateški okvir 10

Obraćanje generalnog direktora	11
Korporativni profil	15
Strategija	21
BH Telecom 2024: Godina ubrzanog rasta, inovacija i digitalne transformacije	23
Poslovno okruženje	33
Pregled tržišta telekomunikacija u 2024. godini	36
Upravljanje rizicima i korporativno upravljanje	45

03

Operativni pregled 47

Inovacije u ponudi usluga	48
Korisnici usluga	57
Ključni podaci o redovnom poslovanju	62
Ekonomsko-finansijsko poslovanje	63
Realizovana investiciona ulaganja	79

04

Društveno odgovorno i održivo poslovanje 82

Donacije	83
Sponzorstva	84
Odgovornost prema korisnicima	85
Zaštita životne sredine	86
Ljudski resursi i briga o zaposlenima	88
Nagrade i priznanja	91

01

Pregled 05

Osnovni podaci i kratki historijat	06
Gdje djelujemo	07
Međunarodna saradnja	08
Informacije za investitore	09



Stub bh telekomunikacijske infrastrukture



Kapital > 1,0 milijarde

OSNOVNI PODACI I KRATKI HISTORIJAT

Više od dvije decenije, BH Telecom pokreće inovacije za javni i privatni sektor, kao i milione ljudi širom BiH. Naša vizija da postanemo vodeći digitalni integrator bh društva nastavlja poprimati oblik dok ulažemo i partnerski izgrađujemo budućnost telekomunikacija te stvaramo održivu vrijednost za naše dioničare.

OSNOVNI PODACI	
Poslovno ime	BH TELECOM d.d. Sarajevo
Sjedište	Franca Lehara 7
Osnovni kapital	634.573.580 KM
Broj i vrsta izdatih dionica	63.457.358 običnih dionica nominalne vrijednosti po 10 KM
Web sajt	www.bhtelecom.ba
Osnovna djelatnost	žičane telekomunikacije
Vlasništvo u drugim društvima	BH TELECOM d.d. Sarajevo je osnivač sa 100% učešća u osnovnom kapitalu „Metropol Media“ d.o.o. Sarajevo, Zmaja od Bosne br. 88, 71000 Sarajevo

2004. do danas

1992.

JP PTT Saobraćaja BiH, pravni prethodnik JP BH Telecom Sarajevo je registrovano 31. jula 1992. godine s osnovnim ciljem hitne uspostave telekomunikacionog saobraćaja, prekinutog agresijom nakon proglašenja nezavisnosti Bosne i Hercegovine.

2001.

Odlukom Vlade Federacije BiH od 28. decembra 2001. godine, Javno preduzeće PTT saobraćaja BiH je reorganizovano i formirana su dva nova pravna subjekta: JP BH Pošta i JP BH Telecom.

U sadašnjem obliku Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo egzistira od 12. marta 2004. godine kada je promijenjen oblik preduzeća i usklađen sa Zakonom o privrednim društvima, (Odluka Vlade Federacije Bosne i Hercegovine o davanju saglasnosti na Plan reorganizacije - promjena oblika JP BH Telecom Sarajevo u Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo ("Službene novine FBiH" broj 66/03) i Odluke Vlade Federacije BiH o davanju saglasnosti o promjeni oblika organizovanja Javnog preduzeća BH TELECOM Sarajevo u Dioničko društvo ("Službene novine FBiH", broj 1/04)).

GDJE DJELUJEMO

Od početka poslovanja BH Telecom je fokusiran na tržište cijele Bosne i Hercegovine, prevashodno Federacije Bosne i Hercegovine, ali sa ciljem širenja i na teritorij Republike Srpske.

> 3,0 miliona

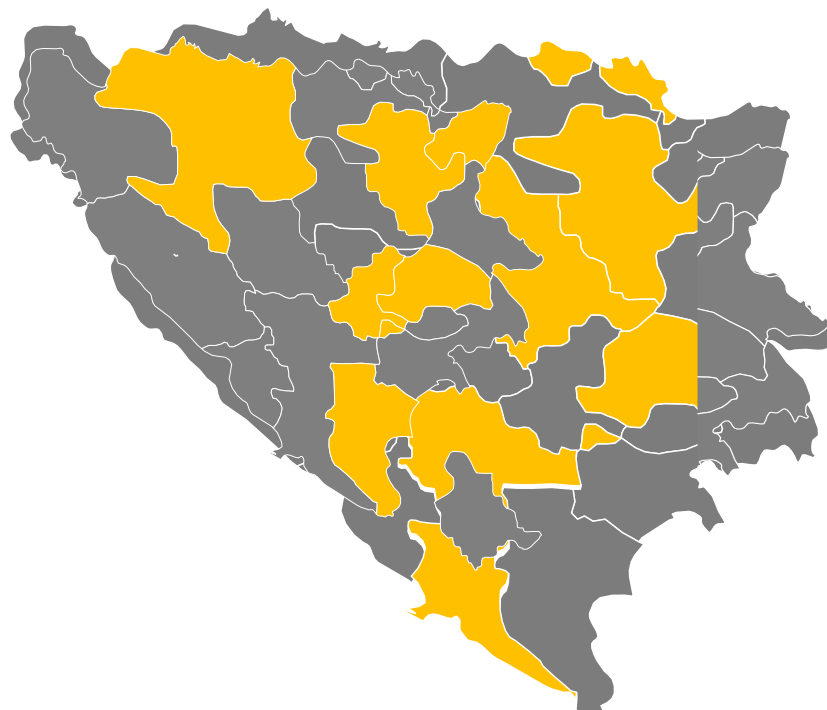
Ukupna populacija

> 2,1 milion

Ukupno korisnika

Društvo svoje djelovanje ostvaruje i putem regionalnih direkcija i telecom centara, i to:

- Direkcija Sarajevo sa sjedištem u Sarajevu,
- Direkcija Tuzla sa sjedištem u Tuzli,
- Direkcija Zenica sa sjedištem u Zenici,
- Direkcija Bihać sa sjedištem u Bihaću,
- Direkcija Travnik sa sjedištem u Travniku,
- Direkcija Mostar sa sjedištem u Mostaru,
- Direkcija Goražde sa sjedištem u Goraždu,
- Direkcija Brčko sa sjedištem u Brčkom,
- Direkcija Banja Luka sa sjedištem u Banja Luci
- Telekom centri pri regionalnim direkcijama.



BH Telecom prodajna mreža trenutno broji 76 prodajnih mjesta i to:

- 69 u Federaciji Bosne i Hercegovine
- 5 u Republici Srpskoj i
- 2 u Brčko distriktu

MEĐUNARODNA SARADNJA

Infrastruktura BH Telecoma je dio globalnog telekomunikacijskog sistema i kao takva bh građanima i privrednim subjektima omogućava visokokvalitetno korištenje fiksne i mobilne mreže u lokalnom, međumjesnom i međunarodnom saobraćaju, te brojne, različito modelirane pakete usluga i servisa.

Postojećim kapacitetima na direktnim linkovima omogućavamo našim pretplatnicima uslugu međunarodne govorne telefonije automatskim biranjem sa 225 zemalja svijeta.

Interkonekcijama sa međunarodnim operatorima omogućavamo našim pretplatnicima uslugu međunarodne govorne telefonije i razmjene SMS-ova sa korisnicima operatora svih zemalja svijeta. BH Telecom ima 20 direktnih veza sa međunarodnim operatorima, direktne veze sa 8 bosanskohercegovačkih operatora, preko kojih se vrši razmjena telefonskog saobraćaja.

BH Telecom je svojim korisnicima omogućio kvalitetnu roaming uslugu širom svijeta. Nesmetanu komunikaciju prilikom boravka u inostranstvu korisnici mogu ostvariti u 168 zemalja svijeta, te birati između 341 operatora sa kojima BH Telecom ima sklopljene roaming ugovore.

Pored naprijed navedenog, BH Telecom je za svoje krajnje korisnike obezbijedio potrebne internet kapacitete kroz saradnju i povezivanje sa vodećim Tier 1 međunarodnim nadprovajderima, kao i kroz saradnju sa vodećim svjetskim content provajderima kao što su Google, Facebook i Netflix.

BH Telecom sa vlastitom 100G DWDM mrežom prisutan je u DC Digital Reality, Zagreb (Hrvatska) i DC BIX, Budimpešta (Mađarska), što omogućava direktnu povezanost sa međunarodnim operatorima.

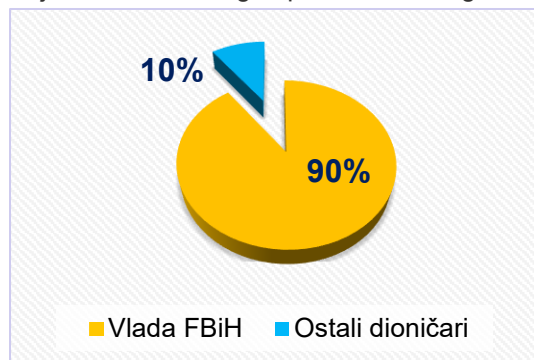
BH Telecom je član međunarodnih telekomunikacijskih asocijacija:

- ITU - Međunarodna telekomunikaciona unija
- ETNO- Asocijacija evropskih telekomunikacionih mrežnih operatora, od 09. septembra 2024. godine asocijacija djeluje pod nazivom Connect Europe
- EUTELSAT - Evropska organizacija za telekomunikacione satelite
- GSM Asocijacija
- TM Forum – Globalna asocijacija industrije
- ETSI - Evropski institut za standardizaciju u oblasti telekomunikacija
- CEPT - Evropska konferencija poštanskih i telekomunikacionih administracija



INFORMACIJE ZA INVESTITORE

Vrijednost osnovnog kapitala Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo na dan 31.12.2024. godine iznosila je 634,57 miliona KM, a čini ga 63.457.358 običnih dionica nominalne vrijednosti 10 KM po dionici.



U vlasničkoj strukturi većinski dio (90%) posjeduje Vlada Federacije Bosne i Hercegovine, dok je ostatak u vlasništvu investicionih fondova i malih dioničara.

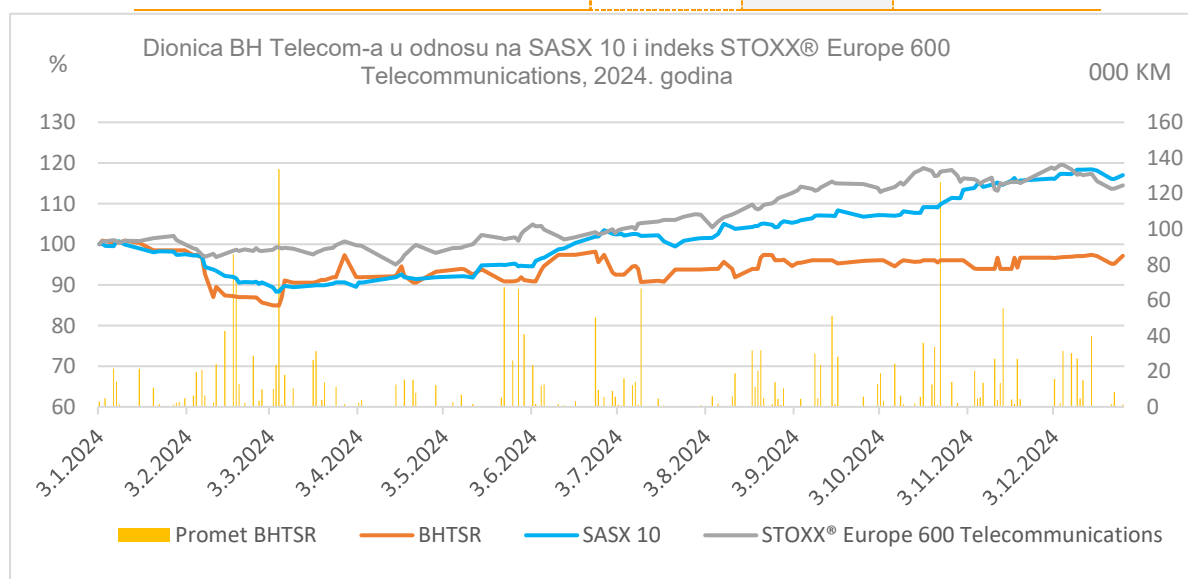
Prema godišnjem statističkom izvještaju Sarajevske berze (SASE), BH Telecom d.d. Sarajevo zauzima treće mjesto po ostvarenom prometu na Slobodnom tržištu - ST1.

Ukupan broj transakcija dionicama BH Telecoma u 2024. godini iznosio je 462, sa ukupnom vrijednošću prometa od 2,2 miliona KM. Ukupan promet manji je za 62% u odnosu na prethodnu godinu i dok su indeksi SASX 10 i indeks STOXX® Europe 600 Telecommunications doživjeli značajan uzlet u drugom polugodištu, rast dionica BH Telecom-a je izostao, ali su ostale stabilne pokazujući otpornost i temeljni potencijal.

Prosječna cijena dionica BH Telecoma u 2024. godini iznosila je 13,53 KM, minimalna prosječna cijena iznosila je 12,20 KM, a maksimalna prosječna cijena 14,50 KM.

Prosječna cijena dionica BH Telecom-a na posljednji dan trgovanja u 2024. godini je iznosila 13,96 KM. Tržišna kapitalizacija na posljednji dan trgovanja iznosila je 885,9 miliona KM, što predstavlja pad od 2,6% u odnosu na posljednji dan trgovanja prošle godine, 29.12.2023. godine.

Informacije za investitore	2023.	2024.	% promjene
Broj transakcija	498	462	-7%
Ukupan promet (mil. KM)	2,7	2,2	-18%
Tržišna kapitalizacija (mil. KM)	909,3	885,9	-3%
Isplaćena dividenda (mil. KM)	-	70,0	-
ROE (%)	4,55	6,36	1,8 p.p
EPS (KM)	0,76	1,04	37%



Izvor: [SASE > Tržište > Emitenti > Profil emitenta; STOXX® Europe 600 Telecommunications - STOXX](#)

02

Strateški okvir 10

Obraćanje generalnog direktora	11
Korporativni profil	15
Strategija	21
BH Telecom 2024: Godina ubrzanog rasta, inovacija i digitalne transformacije	23
Poslovno okruženje	33
Pregled tržišta telekomunikacija	36
Upravljanje rizicima	45



Pouzdana mreža



2,1 milion korisnika



Unatoč izazovnim tržišnim uslovima BH Telecom je ostvario značajan napredak u 2024. godini. Kao lider na bh tržištu telekomunikacija nastavljamo ubrzavati našu transformacijsku putanju, spremni da s velikim fokusom i odlučnošću slijedimo našu viziju i stvaramo veću vrijednost za naše dioničare u godinama koje dolaze.

KM
72,2 miliona
Bruto dobit

KM
1,28
Dividenda po dionici

Poštovani dioničari,

Iza nas je prva poslovna godina pod novim vodstvom kompanije. Tokom proteklih dvanaest mjeseci 2024. godine, možemo reći da smo započeli jedno transformacijsko putovanje za BH Telecom, predvođeno novim sastavom Uprave Društva. Cilj transformacije je pozicionirati BH Telecom kao vodećeg digitalnog integratora bosanskohercegovačkog društva. Integracijom digitalnih tehnologija u sve aspekte našeg poslovanja, namjeravamo unijeti fundamentalne promjene u načinu na koji kompanija djeluje na tržištu i pruža vrijednost našim korisnicima. Digitalna poslovna transformacija za nas znači stvaranje novih izvora prihoda kroz digitalna rješenja, usluge i poslovne modele.

Omogućavanjem pristupa naprednim digitalnim rješenjima koja poboljšavaju svakodnevni život naših korisnika, stalnim uvođenjem novih tehnologija i inovacija koje unaprijeđuju poslovne procese i usluge, pružanjem podrške drugim organizacijama i sektorima na njihovom putu digitalne transformacije želimo da BH Telecom bude predvodnik u uvođenju i integraciji digitalnih tehnologija u različite aspekte našeg društva čime direktno doprinosimo ekonomskoj stabilnosti i održivom razvoju naše zemlje. Digitalna transformacija nije samo tehnološki napredak, već i prilika za stvaranje održivijeg i pravednijeg društva. Ona simbolizira našu želju da budemo ispred tržišta koje se kontinuirano mijenja, pružamo inovativna rješenja našim korisnicima i pokazujemo našu odlučnost da se prilagodimo i napredujemo.

Želimo poboljšati korisničko iskustvo na svakom dodirnom mjestu, dizajnirajući i isporučujući inovativne tehnologije koje će osigurati budući rast i učiniti BH Telecom još otpornijim na izazove. Istovremeno, u predstojećem periodu poseban akcenat bit će stavljen na zaposlenike - njihov profesionalni razvoj, unaprijeđenje performansi, dodatno poboljšanje uslova rada i sveukupnog zadovoljstva radnim okruženjem, a sve sa ciljem ukupnog napretka i uspjeha kompanije.

Svjesni da je to jedan dugotrajan i zahtjevan proces koji iziskuje vrijeme i investicije, odmah smo započeli s promjenama.

Analize koje smo proveli po dolasku u kompaniju pokazale su da postojeći organizacijski okvir nije dovoljno prilagođen dinamičnim poslovnim izazovima

s kojima se trenutno suočavamo na tržištu. Unapređenje organizacijske kulture ne utječe samo na zadovoljstvo korisnika, već i na radnu motivaciju zaposlenika. Upravo iz tih razloga reorganizacija je naš prvi fokus, koji će, duboko vjerujem, unaprijediti naše poslovne procese, a naši korisnici će vrlo brzo osjetiti napredak u pružanju usluga i poboljšanju korisničkog zadovoljstva.

Uprkos suočavanju s promjenama na globalnom tržištu i izazovima inflacije, ostajemo sigurni i optimistični u pogledu budućnosti, te aktivno tražimo prilike za rast kroz strateška partnerstva i promišljena ulaganja i akvizicije. Uvjereni smo da posvećenom implementacijom nove, ambiciozne strategije i naše vizije obezbjeđujemo održiv rast i dodatnu vrijednost kako našim korisnicima, tako i Vama, dioničarima.

U izuzetno nestabilnim tržišnim uslovima BH Telecom je u 2024. godini ostvario rekordan ukupan prihod od 555,7 miliona KM, najveći u posljednjih deset godina i 25,2 miliona KM veći od iznosa u prethodnoj godini. Bruto dobit iznosi 72,2 miliona KM i veća je za 37% u odnosu na prethodnu godinu, što je najveći iznos bruto dobiti još od 2016. godine. Ovi ohrabrujući rezultati potvrđuju ispravnost našeg opredjeljenja. Strateški segmenti poslovanja ostvarili su solidne rezultate, a naše aktivnosti na polju optimizacije troškova značajno su doprinijele našem uspjehu. Servis Moja TV ostvario je rast prihoda od 8%, a postpaid servis mobilne telefonije rast prihoda od 13% u odnosu na 2023. godinu. Korisnička baza postpaid mobilne telefonije je uvećana za preko 35 hiljada korisnika, dok je ukupna korisnička baza uvećana za preko 23 hiljade korisnika.

Prateći tržišne trendove, uspješno prilagođavamo naše Extra pakete za postpaid mobilnu telefoniju, kao i nove prepaid opcije koje korisnici biraju prema svojim preferencijama. Time smo uspjeli zadržati leadersku poziciju na tržištu mobilne telefonije i nastaviti rast profitabilnosti ovog segmenta.

Naši izvanredni rezultati u 2024. godini rezultat su posvećenosti i napornog rada naših zaposlenika i menadžerskog tima, koji su neumorni u svojoj težnji da pokažu da i kompanije u državnom vlasništvu mogu biti tržišno orijentisane i uspješni poslovni subjekti, sa vrhunskim performansama.

Strateški smo pristupili analizi portfolija naših usluga i usmjerili resurse na osnovnu djelatnost. U protekloj godini realizovana su investiciona ulaganja u vrijednosti od 78,5 miliona KM. Fokusirani smo na dalju transformaciju poslovanja, s naglaskom na digitalizaciju i održivost. Izgradnja optičkih mreža i širenje postojeće 4G+ mobilne mreže, s pripremom za migraciju na 5G tehnologiju kada se za to steknu uslovi, predstavljaju strateške prioritete. U protekloj godini realizovani su projekti koji se odnose na širenje mobilne radio pristupne mreže, kako geografski tako i kapacitivno. Kroz realizaciju projekta implementacije novih baznih stanica, u rad je pušteno 115 novih lokacija, a prošireno je 275 RAN lokacija, čime je omogućeno kvalitetno pružanje usluga mobilne mreže kako na novim, tako i na postojećim područjima pokrivenosti signalom. Realizacijom projekta proširenja LTE kapaciteta na postojećim baznim stanicama kroz uvođenje dodatnih sektora kao i LTE ćelija na novim 2100/2600 MHz frekvencijskim opsezima obezbijeđen je pravovremen odgovor na sve veće zahtjeve korisnika po pitanju količine prenesenih podataka putem mobilne mreže. Prosječna korisnička brzina na LTE mreži na kraju decembra 2024. godine povećana je za 50,8%.

U 2024. godini, proširili smo dostupnost 4G roaminga na 59 novih međunarodnih mreža, čime smo dodatno unaprijedili korisničko iskustvo za korisnike koji putuju van BiH.

Unaprijedili smo kapacitete optičke infrastrukture sa mogućnostima brzina od 1Gbps. Broj korisnika na optičkim mrežama porastao je za 17% u odnosu na 2023. godinu. U funkciju je stavljena nova super brza DWDM mreža i 100-gigabitna prenosna optička IP mreža što povećava IP kapacitet za 100% i omogućava intenzivan rast širokopojasnih i multimedijalnih usluga. Uspostavljena je i nova međunarodna mrežna tačka (POP) u data centru Digital Reality u Zagrebu što će omogućiti bržu i sigurniju internet vezu za korisnike.

S ciljem povećanja energetske efikasnosti, smanjenja troškova potrošnje električne energije, te smanjenja karbonskog otiska, BH Telecom je krenuo u izgradnju fotonaponskih sistema na krovovima objekata u svom vlasništvu i uz bazne stanice. Implementiramo novi sistem daljinskog nadzora i upravljanja energetikom na baznim stanicama koji će BH Telecomu omogućiti efikasnije upravljanje i nadzor nad svojim energetskim objektima uz optimizaciju utroška električne energije.

Na objektu TKC u Mostaru implementirano je 93 solarnih panela snage 450Wp, čija trenutna proizvodnja kompenzira do 20% potreba objekta u zenitu zimskog dana, uz očekivanu veću proizvodnju u narednom periodu. Također, ugrađeni su fotonaponski sistemi na 6 baznih stanica, a realizacija više od 20 novih lokacija je u toku. Planirani su i projekti u Sarajevu i Bihaću, čime nastavljamo našu posvećenost ekološki odgovornom poslovanju.

Digitalizacijom procesa, uključujući implementaciju digitalnog potpisa, smanjili smo ovisnost o papiru, povećali efikasnost operacija i doprinijeli očuvanju okoliša. Također, pokrenuli smo i nagradnu igru za naše korisnike sa ciljem povećanja prelaska na elektronski način dostave računa, smanjenja utroška papira i zaštite životne sredine.

Pratimo svjetske trendove primjene vještačke inteligencije u telekomunikacijama i želimo, u saradnji sa stručnjacima i institucijama iz ove oblasti, graditi zajednička rješenja i ekosisteme u BiH i šire, kako bismo korisnicima približili primjenu vještačke inteligencije. BH Telecom već koristi vještačku inteligenciju u okviru svojih produkcionih sistema, uključujući sisteme za detekciju i prevenciju zloupotreba, osiguranje prihoda i sprečavanje odliva korisnika, te nastavlja intenzivna ulaganja u ovaj segment. Također, pokrenuli smo GenAI projekt, koji uključuje aktivnosti na uspostavljanju platforme za povećanje produktivnosti naših zaposlenika, a u drugoj fazi i naših korisnika.

Naša promotivna kampanja „Ultra je beton za tvoj telefon“, prva u BiH kreirana pomoću AI alata, istakla se kao pravi primjer inovativnog pristupa i kreativnog razmišljanja.

Nastavili smo proces modernizacije i širenja prodajne mreže, te ulažemo u unaprijeđenje korisničke podrške. Aplikacija Moj BH Telecom omogućava plaćanje računa bez provizije i obara rekorde u broju transakcija.

U saradnji sa BHRT-om, osigurali smo građanima Bosne i Hercegovine mogućnost da putem državne televizije prate najznačajnije sportske manifestacije, kao što su EURO 2024 i Olimpijske igre u Parizu.

BH Telecom nastavio je finansirati važne filmske i serijske projekte, kao i druge značajne inicijative u sportu, kulturi i društvenim aktivnostima u BiH. Kao ponosni tehnološki partner i glavni sponzor ispratili smo trideseti po redu SFF, najbolju filmsku priču u regiji. BH Telecom je i ove godine svoje partnerstvo sa

SFF-om obilježio brojnim atraktivnim sadržajima a kao tehnološki partner festivala obezbijedio je sedam Wi-Fi lokacija u centralnom dijelu Sarajeva i jednu u Mostaru za surfanje i praćenje svih aktuelnosti sa autentičnog festivalskog tepiha. Tokom ovog spektakularnog događaja, kroz različite specijalne aktivnosti, predstavili smo ovogodišnju promotivnu kampanju pod nazivom 'Partner kao iz filma'.

Zajedničkim pravovremenim djelovanjem i sinergijom uposlenika, značajno je unaprijeđena TK infrastruktura i uspostavljen viši nivo korisničkog iskustva. Postigli smo najbolje funkcionisanje mobilne mreže i kompletne TK infrastrukture BH Telecoma tokom trajanja 30. SFF-a.

Ono što je dodatno obilježilo 2024. godinu jeste snažna i sveobuhvatna društvena podrška koju je BH Telecom pružio širom zemlje.

BH Telecom je tokom 2024. realizirao više od 630 projekata društvene odgovornosti, u ukupnoj vrijednosti od 2,2 miliona KM. Podrška je usmjerena na ključne oblasti: sport, kulturu, obrazovanje, nauku i humanitarne aktivnosti.

U saradnji s Vladom Federacije BiH i Nadzornim odborom, BH Telecom je izdvojio 1,5 miliona KM pomoći za najugroženije općine.

BH Telecom već godinama gradi održiv poslovni model u kojem je društvena odgovornost neizostavan dio strategije. Samo u oblasti sporta, tokom 2024. godine, podržali smo više od 230 inicijativa, izdvojivši milion KM. Za kulturne projekte opredijeljeno je dodatnih 800.000 KM. Ponosni smo da smo, kroz sponzorski aranžman, pomogli i realizaciju prve bh. kraljevske opere „Tvrtko, kralj bosanski“!

BH Telecom već skoro tri decenije kontinuirano puža maksimalnu podršku Olimpijskom komitetu BiH, stvarajući bolje uslove za naše sportiste kako bi ostvarili bolje rezultate. Kao višedecenijski partner, pružili smo podršku našim olimpijcima koji su nastupali na XXXIII Ljetnim olimpijskim igrama u Parizu.

Pored podrške OK BiH, kompanija BH Telecom je i sponzor brojnim uspješnim sportistima BiH, uključujući našu najuspješniju plivačicu, olimpijku Lanu Pudar. Također, nastavili smo pružati podršku bh. skijašici Elvedini Muzaferiji, našim vodenim šampionima Ismailu Barlovu i Ismailu Zulfiću, te sponzorisali brojne kulturne i sportske manifestacije, privredne sajmove, tehnološke konferencije i događaje održane tokom 2024. godine.

Naše partnerstvo i podrška imaju jasnu misiju i cilj – promovisanje Bosne i Hercegovine, jačanje državnosti i osnaživanje patriotskog duha. U tom kontekstu biramo projekte u koje investiramo, s naglaskom na njihove dugoročne koristi za našu zemlju.

Svim našim dioničarima i korisnicima iskreno zahvaljujem na povjerenju koje su nam ukazali. Također, želim zahvaliti našim zaposlenicima, članovima Uprave i Nadzornog odbora na njihovoj predanosti i trudu. Na kraju, zahvaljujem svim našim partnerima na izuzetnoj saradnji tokom 2024. godine.

Postavili smo visoke ciljeve, no uvjereni smo da su oni realni i ostvarivi. S tim uvjerenjem, nastaviti ćemo zajedno stvarati nove, inspirativne i još ljepše priče.

KORPORATIVNI PROFIL

Djelatnost

BH Telecom je vodeći telekom operator u Bosni i Hercegovini, koji pruža visokokvalitetne usluge iz oblasti telekomunikacija.

Kontinuirano sarađujemo sa brojnim domaćim i stranim firmama, nabavljamo savremenu opremu i tehnološka rješenja, čime direktno doprinosimo kvalitetu svojih usluga.

Pridajemo veliki značaj korporativnoj odgovornosti znajući da smo dio industrije koja se brzo razvija, te nastojimo i putem ponude inoviranih usluga doprinijeti dobrobiti društva u cjelini.

Odgovornim upravljanjem, stavljanjem korisnika na prvo mjesto, implementiranjem novih tehnologija kao i donošenjem pravih poslovnih odluka, uspjeli smo da se u vrijeme velike konkurencije na telekomunikacijskom tržištu ostvarimo kao lider u pružanju telekomunikacijskih usluga.

Naša jedinstvenost, tradicija, širok asortiman usluga i dinamika razvoja poslovanja čine nas prepoznatljivim.

Kao društveno odgovorna kompanija učestvujemo u svakodnevnom napretku bh društva, dajući doprinos njegovom razvoju.

Organizacija i organi društva

Društvo je organizovano kao jedinstvena samostalna organizacija i ekonomsko-poslovna cjelina na funkcionalnom, tehnološkom, procesnom i teritorijalnom principu. U organizacionom smislu BH Telecom je dioničko društvo koje čine osnovne organizacione jedinice (kabinet Generalnog direktora, odjel sekretara Društva, odjel za internu reviziju, izvršne direkcije, regionalne direkcije i telecom centri) i njihove unutrašnje organizacione jedinice.

Organi Društva su:

- Skupština,
- Nadzorni odbor,
- Uprava društva i
- Odbor za reviziju

SKUPŠTINA

Skupštinu Društva čine dioničari. Vlada FBiH, kao većinski vlasnik kapitala imenuje predsjedavajućeg Skupštine, koji predsjedava sjednicama Skupštine.

NADZORNI ODBOR

Nadzorni odbor čine predsjednik i šest članova. Nadzorni odbor u periodu od 01.01.-31.12.2024. godine činili su:

Do 11.02.2024. godine

1. Sedad Avdić – v.d. predsjednik,
2. Faruk Hadžić – v.d. zamjenik predsjednika,
3. Samir Čorbo – v.d. član,
4. Affan Čehajić – v.d. član,
5. Alma Zildžić – v.d. član,
6. Zoran Marijanović – v.d. član.

Od 04.03. – 03.06.2024. godine

1. Sedad Avdić – v.d. predsjednik,
2. Faruk Hadžić – v.d. zamjenik predsjednika,
3. Samir Čorbo – v.d. član,
4. Ela Halilhodžić – v.d. član,
5. Alma Zildžić – v.d. član,
6. Zoran Marijanović – v.d. član,
7. Hasan Hasić – v.d. član.

Od 04.06.2024. godine na četverogodišnji mandat imenovani su:

1. Sedad Avdić – predsjednik,
2. Faruk Hadžić – zamjenik predsjednika,
3. Samir Čorbo – član (podnio ostavku 29.11.2024. godine),
4. Ela Halilhodžić – član,
5. Alma Ustavdić – član,
6. Zoran Marijanović – član,
7. Hasan Hasić – član.

UPRAVA DRUŠTVA

Upravu društva (menadžment) čine generalni direktor i izvršni direktori. Uprava Društva je upravljačko tijelo nadležno i odgovorno za poslovanje Društva. Svi članovi Uprave imaju u svojoj nadležnosti jednu korporativnu ili poslovnu jedinicu. Kabinet Generalnog direktora i izvršne direkcije čine Generalnu direkciju čije sjedište je u Sarajevu.

U periodu od 01.01.-31.12.2024. godine Upravu društva činili su:

1. Amel Kovačević – Generalni direktor (v.d. Generalni direktor do 26.09.2024. godine. Imenovan na mandat od četiri godine počev od 27.09.2024. godine),
2. Erdal Islamagić – v.d. Izvršni direktor Izvršne direkcije za razvoj poslovanja,
3. Damir Čauš – v.d. Izvršni direktor Izvršne direkcije za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima,
4. Muamer Durić – v.d. Izvršni direktor Izvršne direkcije za tehnologiju i razvoj servisa,
5. Anisa Lojo-Bajrić – v.d. Izvršna direktorica Izvršne direkcije za ekonomsko finansijske poslove,
6. Saša Palinić – v.d. Izvršni direktor Izvršne direkcije za investicije,
7. Semir Ibrahimović – v.d. Izvršni direktor Izvršne direkcije za informacione tehnologije.

ODBOR ZA REVIZIJU

1. Dika Hodžić - predsjednica,
2. Esad Osmanbegović – član,
3. Dina Džano Sokolović – član.

UPRAVA



AMEL KOVAČEVIĆ
Generalni direktor

kabinet@bhtelecom.ba

Rođen je 1972. godine u Sarajevu. Srednje obrazovanje završio je 1991. godine u Drugoj gimnaziji Sarajevo nakon čega je diplomirao ekonomiju na Internacionalnom islamskom univerzitetu u Maleziji. Na istom univerzitetu po završetku postdiplomskog studija 2000. godine stekao je akademsku titulu magistar ekonomije.

Posjeduje bogato radno iskustvo sa više od 25 godina uspješne profesionalne karijere iz oblasti finansija, bankarstva i diplomatije. Obavljao je poslove vođe tima za BBI finansiranje i direktora Sektora za poslovanje sa stanovništvom u Bosna Bank International. Bio je angažovan kao predavač na Internacionalnom univerzitetu u Sarajevu i The Noel-Baker Center for Business and Management Studies. U kompaniji BamCard d.d. Sarajevo radio je na poslovima generalnog direktora, a potom preuzeo funkciju ambasadora BiH u NR Kini i Mongoliji pri Ministarstvu vanjskih poslova BiH. Obavljao je dužnost ministra finansija Kantona Sarajevo i zamjenika premijera Vlade Kantona Sarajevo. Nakon profesionalnog angažmana na poziciji direktora United Bank of Albania imenovan je za vršioca dužnosti generalnog direktora Dioničkog društva BH Telecom.

Fokusiran je na postizanje poslovnih rezultata, posjeduje znanja i vještine da sveobuhvatno razumijeva kompleksne socio-ekonomske probleme i okruženja, te osmišljava i implementira uspješne strategije. Tokom svoje karijere stekao je značajno iskustvo u pripremi i implementaciji ključnih politika i procedura u cilju izgradnje jakog korporativnog ugleda, rastuće baze klijenata, prepoznavanja poslovnih prilika, praćenja industrijskih trendova te donošenja poslovnih strategija za ostvarivanje optimalnog rasta ključnih poslovnih parametara. Posjeduje dokazano iskustvo u vođenju velikih timova u kompleksnom i promjenljivom poslovnom okruženju. Uspješno je vodio sveobuhvatne procese transformacije kroz osmišljavanje novog korporativnog identiteta, dizajniranje novih proizvoda i usluga, optimiziranje procesa, uvođenje različitih softverskih rješenja, implementaciju nove organizacijske strukture, a sve u cilju stvaranja pristupačne i konkurentne ponude koju karakterizira superiorno korisničko iskustvo.



ERDAL ISLAMAGIĆ
v.d. Izvršni direktor za razvoj
poslovanja

erdal.islamagic@bhtelecom.ba



DAMIR ČAUŠ
v.d. Izvršni direktor za pravne
poslove, upravljanje organizacijom i
ljudskim resursima

damir.caus@bhtelecom.ba

Erdal Islamagić rođen je 1978. godine u Pljevljima. Akademsku titulu diplomiranog inženjera saobraćaja i komunikacija stekao je 2004. godine, na Fakultetu za saobraćaj i komunikacije Univerziteta u Sarajevu. Svoju poslovnu karijeru je započeo 2006. godine kao Project manager u kompaniji Masterline d.o.o. Sarajevo, a sa početkom 2007. godine je nastavio karijeru kao IT Manager u Ministarstvu sigurnosti BiH/Služba za poslove sa strancima. Polovinom 2007. godine zasniva radni odnos u Dioničkom društvu BH Telecom Sarajevo na poziciji stručnog saradnika za odnose sa operatorima u Centru za odnose sa operatorima. Početkom 2012. godine karijeru nastavlja kao samostalni stručni saradnik za prilagođena komunikacijska rješenja u tadašnjoj Direkciji za prodaju i podršku Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo, što traje do polovine 2019. godine kada je imenovan za šefa službe za pripremu i prodaju usluga poslovnim korisnicima u Izvršnoj direkciji za razvoj poslovanja /Direkcija za promociju, prodaju i podršku/Sektor za upravljanje prodajom. Od septembra 2023. godine imenovan je za v.d. izvršnog direktora Izvršne direkcije za razvoj poslovanja Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo.

Rođen je 1984. godine u Banjaluci. Srednje obrazovanje završio je u Općoj gimnaziji u Zenici, a diplomski studij prava okončao 2010. godine na Pravnom fakultetu Univerziteta u Sarajevu. 2012. godine započeo je poslovnu karijeru u JP Elektroprivreda BiH d.d. Sarajevo, podružnica „Elektrodistribucija“ Zenica, gdje je prvobitno angažovan na poslovima stručnog saradnika za kadrovske poslove u svojstvu pripravnika. Nakon toga radni angažman nastavio je na poslovima stručnog saradnika za pravne poslove u Službi za pravne poslove. Tokom daljeg radnog angažmana u podružnici „Elektrodistribucija“ Zenica obavljao je poslove rukovodioca Službe za opće poslove i transport, rukovodioca Službe za kadrovske poslove, rukovodioca Službe za internu kontrolu te rukovodioca Službe za opće poslove. Sa pozicije rukovodioca Službe za opće poslove imenovan je na funkciju v.d. Izvršnog direktora za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima Dioničkog društva BH Telecom.



MUAMER DURIĆ
v.d. Izvršni direktor za tehnologiju i
razvoj servisa

muamer.duric@bhtelecom.ba



ANISA LOJO-BAJRIĆ
v.d. Izvršna direktorica za ekonomsko
finansijske poslove

anisa.lojo-bajric@bhtelecom.ba

Rođen je u Sarajevu 1977. godine. Diplomirao je na Elektrotehničkom fakultetu Univerziteta u Sarajevu, odsjek za telekomunikacije 2003. godine. Postdiplomski studij na Elektrotehničkom fakultetu u Sarajevu završava 2011. godine, čime stiče akademsku titulu magistra elektrotehničkih nauka. Od 2004. godine je uposlenik BH Telecoma. Profesionalnu karijeru započinje na mjestu stručnog saradnika za mjerenja u Službi za čelijsko planiranje, razvoj i optimizaciju radio pristupne mreže pri Izvršnoj direkciji BH Mobile u Generalnoj direkciji. U svom radnom vijeku specijalizirao se na poslovima planiranja, implementacije i optimizacije mobilne mreže BH Telecoma - 2G, 3G i 4G mreže na cijeloj teritoriji BiH, te je intenzivno radio na pripremama implementacije 5G mreže koja čini „core business“ usluga BH Telecoma. Na mjesto izvršnog direktora imenovan je sa pozicije specijaliste za planiranje i optimizaciju radio pristupne mreže. Zbog postizanja izvrsnih rezultata u implementaciji 3G mreže BH Telecoma na teritoriji cijele BiH nagrađen je posebnim priznanjem 2014. godine - Plaketom BH Telecoma za doprinos razvoju BH Telecoma. Kao uposlenik BH Telecoma prisustvovao je brojnim stručnim i profesionalnim edukacijama u zemlji i inostranstvu. Osnivač je i aktivni član nekoliko sportskih i humanitarnih udruženja. Aktivno se koristi engleskim jezikom.

Ekonomski fakultet Univerziteta u Sarajevu završila je kao student generacije 2006/2007. akademske godine. Na istom fakultetu je završila postdiplomski studij, smjer Finansijski menadžment i stekla zvanje magistricе ekonomskih nauka. Poslovnu karijeru počela je 2008. godine u porodičnoj firmi u sektoru osiguranja. Od 2013. do 2023. godine bila je zaposlena u Bosna Bank International d.d. Sarajevo, gdje je prvobitno radila na različitim pozicijama u Sektoru za poslovanje sa stanovništvom. U maju 2016. godine prelazi u Sektor finansija, na poziciju više stručne saradnice za planiranje i upravljanje profitabilnošću, a zatim biva imenovana i obavlja funkcije rukovoditeljice Odjeljenja za planiranje i kontroling, rukovoditeljice Odjeljenja za računovodstvo i regulatorno izvještavanje, te direktorice Sektora finansija. Certificirani je računovođa pri Savezu računovođa i revizora FBiH.



SAŠA PALINIĆ
v.d. Izvršni direktor za investicije

sasa.palinic@bhtelecom.ba

Rođen u Sarajevu 1973. godine, gdje je završio osnovno i srednje obrazovanje, te diplomirao na Elektrotehničkom fakultetu Univerziteta u Sarajevu.

Posjeduje preko 20 godina profesionalnog iskustva u internacionalnim i regionalnim kompanijama u domeni informacionih tehnologija, vođenja projekata i upravljanja poslovanjem.

Kroz profesionalni angažman, pored ostalog ističe se ekspertizom u procesima digitalne transformacije, posebno u području informacijske sigurnosti, PKI rješenja, digitalnog potpisivanja, te projektovanja i dizajna, implementacije i certifikacije u ovim oblastima.

Ranu profesionalnu karijeru proveo je na različitim inženjerskim pozicijama u nekoliko domaćih i međunarodnih institucija i kompanija. Od 2001. do 2006. godine zaposlen je u Coca Cola HBC BH, na pozicijama Business information system specialist, Country information services manager i Country planning manager. Od 2006. do 2014. godine nalazi se na mjestu direktora kompanije King ICT BH, a od 2014. do 2016. godine preuzima poziciju člana uprave u kompaniji Establish, članici ASA Prevent grupacije. Od 2016. do 2023. godine poslovnu karijeru nastavlja, kao direktor kompanije Uma muller Group.

U oktobru 2023. godine, priključuje se timu BH Telecoma, kao član Uprave društva, na poziciji izvršnog direktora Izvršne direkcije za investicije.



SEMIR IBRAHIMOVIĆ
v.d. Izvršni direktor za informacione tehnologije

semir.ibrahimovic@bhtelecom.ba

Semir Ibrahimović rođen je u Doboju, 1969 godine. Elektrotehnički fakultetu u Sarajevu završio je 1996. godine, magistrirao 2006. i doktorirao 2016. godine iz oblasti menadžmenta na Ekonomskom fakultetu u Sarajevu. Ima više od 25 godina iskustva u raznim oblastima upravljanja i razvoja informacionih sistema. Najveći dio karijere je proveo kao direktor IT- a u finansijskom sektoru. Kao konsultant vodio je projekte digitalne transformacije organizacija, upravljanja poslovnim procesima, te optimizacije upravljanja IT timovima. U ranoj fazi karijere je obavljao poslove iz oblasti sistemskog inženjera i nosilac je jednog od prvih deset Microsoftovih certifikata u BiH u ovoj oblasti (MCSE). U slijedećoj fazi karijere je obavljao poslove analize i implementacije ERP sistema, sistema u javnoj upravi i informacionih sistema u bankarstvu.

Od 2006. do 2016. je član katedre za Menadžment i informacione sisteme Ekonomskog fakulteta u Sarajevu i kao spoljni saradnik izabran je u zvanje višeg asistenta. Uspješno je završio niz međunarodnih stručnih seminara iz područja kompjuterskih tehnologija i informacionih sistema, projektnog menadžmenta, te uspješno savladao program Managerial-Entrepreneurial Skills Development for Researchers (MBSDr) u okviru Paccino projekta.

Kao koautor je objavio tri knjige iz oblasti upravljanja informacionim sistemima u izdanju američkih izdavača CRC press i IGI global. Autor je više naučnih članaka koji su objavljeni u rangiranim časopisima i prezentirani na naučnim konferencijama.

Aktivan je član stručnih asocijacija iz polja informacionih sistema, IEEE Computer society, ACM (Association of Computer Machinery), te udruženja IT menadžera BiH, CIO klub. Kao član žirija je učestvovao u izboru najboljeg IT menadžera u BiH za 2014. godinu. Bio je član vijeća doktorskog studija Ekonomskog fakulteta u Sarajevu, kao predstavnik poslovne zajednice i studenata.

STRATEGIJA

Početkom 2025. godine usvojena je Strategija razvoja Dioničkog društva BH Telecom za period 2025-2029. godina. Time su definisana osnovna strateška opredjeljenja i jasno postavljeni fokusi djelovanja za naredno plansko razdoblje. Jasno smo postavili naše ciljeve, okvir i smjernice za donošenje budućih poslovnih odluka i alokaciju resursa kompanije.

Temelje organizacijske kulture BH Telecoma postavljamo tako da:

- Istinski služimo korisniku – svaku aktivnost profiliramo pitanjem da li je KORISNIK U FOKUSU
- Smo svi mi jedan tim, tim u kojem radimo na izgradnji povjerenja i solidarni smo - TIMSKI RAD
- Gradimo organizaciju u kojoj su uloge i zadaci svih nas jasne – ODGOVORNOST
- Živimo najviše etičke vrijednosti, zastupamo transparentnost uz odricanje od bilo kakvih sumnjivih i neetičnih praksi – ČISTA POSLA
- Smo spremni za svaku promjenu, uz stalni razvoj i učenje - AGILNOST

MISIJA

*Povezujemo i razvijamo
BiH kroz inovativna
digitalna rješenja.*



VRIJEDNOSTI

-  *Korisnik u fokusu*
-  *Timski rad*
-  *Odgovornost*
-  *Čista posla*
-  *Agilnost*

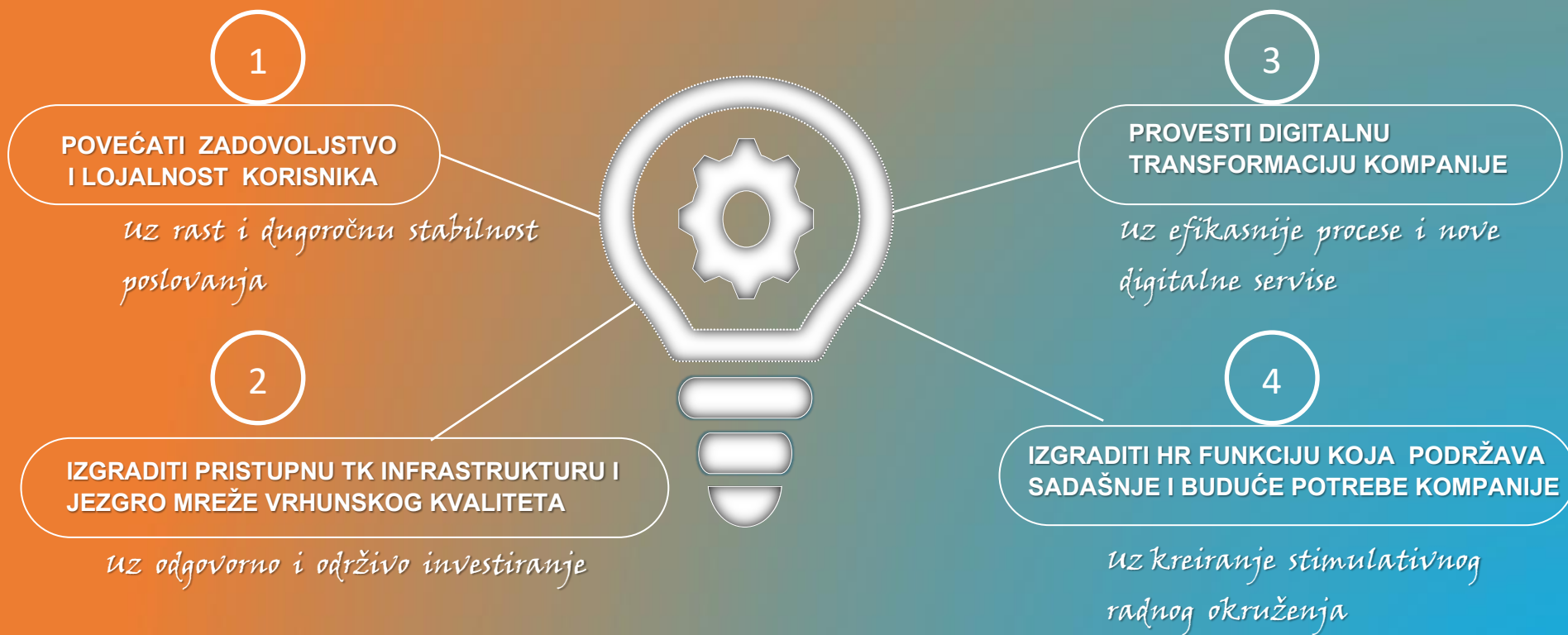


VIZIJA

*Vodeći digitalni integrator
bosanskohercegovačkog
društva.*



STRATEŠKI CILJEVI



BH TELECOM 2024: GODINA UBRZANOG RASTA, INOVACIJA I DIGITALNE TRANSFORMACIJE

FINANSIJSKI I KOMERCIJALNI RAST

2024. godinu obilježili su snažan rast ukupnih prihoda i povećanje broja korisnika u svim ključnim segmentima. Posebno je izražen rast u rezidencijalnom segmentu, uz porast prihoda od maloprodaje i internetskih usluga, što potvrđuje liderstvo BH Telecoma u digitalnoj transformaciji BiH.

-  +14% rast prihoda u postpaid segmentu
-  +8,8 miliona KM rast prihoda od Moja TV
-  +64% rast cloud prihoda u poslovnom segmentu
-  +5,3 miliona KM rast prihoda od asemblirane ponude

MOBILNA MREŽA: MODERNIZACIJA, MIGRACIJE I KORISNIČKI DOŽIVLJAJ

Tokom 2024. godine, fokus mobilne strategije BH Telecoma bio je na modernizaciji SIM tehnologije, unaprijeđenju korisničkog iskustva i jačanju lojalnosti kroz migracije i atraktivne ponude.

KLJUČNA DOSTIGNUĆA:

-  **Prosječno 3.370 migracija mjesečno na postpaid** – korisnici su prepoznali vrijednost stabilnosti, brzine i pogodnosti u postpaid segmentu
-  **Značajno povećanje data saobraćaja u regiji WB6** – potvrda superiornosti mreže i spremnosti za roaming i digitalne servise
-  **Značajan broj postpaid korisnika sa zaključenim ugovorima** – pokazatelj visokog stepena korisničke lojalnosti i povjerenja

MODERNIZACIJA SIM INFRASTRUKTURE:

- **Masovna zamjena SIM → USIM** kartica – omogućena podrška za 4G/5G servise i napredne funkcionalnosti
- Povećana sigurnost i brzina aktivacije usluga

 BH Telecom učvršćuje poziciju vodećeg mobilnog operatera u BiH, gradeći korisničku bazu na osnovu kvalitetne mreže, atraktivnih paketa i napredne SIM tehnologije.

MOJA TV: NOVI SADRŽAJI, REDIZAJN I RAST ZADOVOLJSTVA KORISNIKA

KLJUČNE INOVACIJE I REZULTATI:

-  Održavanje kontinuiteta u pružanju atraktivnog sadržaja i unaprijeđenje ponude naslova unutar Moja TV Videoteke i SVOD servisa globalnih brendova: **National Geographic, CineStar Premiere, MAX, BabyTV**
-  **Ekskluzivna prava za EURO 2024** i prenose utakmica **reprezentacije BiH** – sadržaj koji okuplja
-  **+312% više korisnika sa brzinom >10 Mbps** – rast kvaliteta streaminga i korisničkog doživljaja
-  **+8,8 miliona KM više prihoda u odnosu na 2023.** – rezultat redizajna ponude i snažnih promocija

FOKUS NA KORISNIČKO ISKUSTVO:

- Novi vizuelni identitet Moja TV interfejsa
- Brže pretrage, intuitivna navigacija, poboljšana responzivnost na pametnim uređajima
- Unaprijeđena integracija sa mobilnim i OTT platformama

 Moja TV nije samo servis, već multimedijalna platforma budućnosti koja pruža vrhunski sadržaj, tehničku pouzdanost i ekskluzivne doživljaje za korisnike u BiH.

POSLOVNA RJEŠENJA I DIGITALNE USLUGE – CLOUD KOJI POKREĆE BIZNIS

Tokom 2024. godine, BH Telecom je snažno unaprijedio svoju ponudu poslovnih rješenja, sa fokusom na **cloud infrastrukturu, sigurnost podataka i fleksibilne komunikacione modele** za privatni i javni sektor.

KLJUČNA DOSTIGNUĆA:

-  **Uveden Disaster Recovery as a Service (DRaaS)** – poslovni kontinuitet bez prekida
-  **+64% rast prihoda od cloud servisa** – rastuća potražnja među kompanijama u digitalnoj tranziciji
-  **MPLS preko 4G i IP Centrex rješenja** – omogućena pokrivenost čak i u slabije razvijenim regijama
-  **Značajan broj korisnika sa zaključenim ugovorom za “Top Tim” uslugu** – potvrda lojalnosti i stabilnog partnerstva

ŠTA OVO ZNAČI ZA BIZNIS KORISNIKE?

- Povećana sigurnost (data backup, DR)
- Bolja dostupnost i fleksibilnost
- Manji troškovi infrastrukture
- Tehnička podrška i servis 24/7

 BH Telecom se pozicionirao kao partner broj 1 za digitalizaciju biznisa – sa rješenjima koja povezuju, štite i razvijaju poslovanje u svakom kutku BiH.

DIGITALNA PRODAJA I WEBSHOP

Digitalna transformacija prodaje dosegla je novi nivo kroz razvoj integriranog WebShop modela, koji je potpuno povezan sa svim prodajnim kanalima, omogućavajući korisnicima jednostavniju i bržu kupovinu.

Ključni rezultati:

-  **+40% rast prodaje putem WebShop-a** u odnosu na prethodnu godinu, što potvrđuje uspješnost digitalne strategije i povećanu privlačnost online kanala za naše korisnike.
-  **Kreiran i lansiran portal za posrednike mobilnih usluga**, čime je dodatno osnažena saradnja s partnerima i unaprijeđena distribucija proizvoda.
-  **Otvoreno 5 novih prodajnih centara**, čime je proširena naša fizička prisutnost i poboljšana dostupnost usluga korisnicima na ključnim lokacijama.

Ovi rezultati jasno pokazuju našu predanost modernizaciji prodajnog procesa i kontinuiranom unapređenju korisničkog iskustva, osiguravajući rast i konkurentsku prednost na tržištu.

PROMOCIJA I DRUŠTVENA ODGOVORNOST

U 2024. godini, kroz snažne marketinške aktivnosti i društveno odgovorne inicijative, ostvaren je značajan doprinos zajednici i tržištu.

U 2024. godini izdvojili smo 2 miliona KM za donacije. Odmah smo reagovali i osigurali **1,5 miliona KM pomoći za poplavljena područja** – jer zajedno možemo više!

-  Donirano preko **120.000 obroka** u saradnji sa humanitarnom organizacijom Pomozi.ba, doprinoseći borbi protiv gladi i podršci najugroženijim slojevima društva.
- Ponosni smo što podržavamo Udruženje Srce za djecu oboljelu od raka.

Kroz našu posvećenost zajednici, podržali smo više od 630 projekata u oblasti sporta, nauke, kulture, s ukupnim ulaganjem od 2,2 miliona KM.

-  Sport – Više od 230 inicijativa s podrškom od 1.000.000 KM
-  Kultura – Više od 190 projekata uz podršku od 800.000 KM
-  Preko 30 događaja podržano sa 175.000 KM
-  125 organizacija podržano s ukupno 110.000 KM
-  Nauka – Preko 50 projekata u vrijednosti 90.000 KM
-  Organizovana nagradna igra “**E-račun aktiviraj, električni auto parkiraj**”, kojom smo promovirali digitalizaciju i ekološku svijest među korisnicima.
-  Osvojene **5 prestižnih nagrada** na No Limit festivalu, potvrđujući kvalitet i inovativnost naših promotivnih kampanja.
-  Ostvareno više od **50 miliona plaćenih impresija na društvenim mrežama**, čime smo značajno povećali vidljivost i angažman naše brend komunikacije.

Ove aktivnosti potvrđuju našu kontinuiranu predanost razvoju društveno odgovornih projekata i unapređenju marketinške strategije usmjerene na stvaranje pozitivnih efekata u zajednici.

VELEPRODAJA I MEĐUNARODNA MREŽNA POVEZANOST

U 2024. godini fokusirali smo se na jačanje međunarodne mrežne infrastrukture i optimizaciju kapaciteta, čime smo osigurali pouzdaniju i bržu uslugu za naše poslovne korisnike i partnere.

Ključni pomaci:

-  Investirano u DWDM infrastrukturu za direktne veze do **Budimpešte i Zagreba**, čime je značajno unaprijeđena kapacitet i stabilnost mreže.
-  Optimizirani GIA i peering kapaciteti, rezultirajući većom efikasnošću i nižim latencijama.
-  Uspostavljeni novi međunarodni linkovi, uključujući:
 - **100 Gbps direktni Google peering** za poboljšan pristup globalnim servisima,
 - **20 Gbps peering s Akamai**, vodećim svjetskim CDN provajderom,
 - **Ugovoreni roaming servisi u 46 zemalja**, čime je proširena pokrivenost i kvalitet usluga za naše korisnike na međunarodnim putovanjima.

E-USLUGE I DIGITALNO KORISNIČKO ISKUSTVO

U cilju unapređenja kvalitete usluga i pojednostavljenja komunikacije s korisnicima, 2024. godina donijela je značajne pomake u razvoju digitalnih kanala i alata.

Glavni rezultati:

-  Emitovano je **65.000 novih e-računa**, što doprinosi digitalizaciji i ekološki prihvatljivijem poslovanju.
-  Implementiran je **digitalni asistent za evidenciju i prodaju**, koji automatizuje procese i poboljšava korisničku podršku.
-  Lansirana je **multijezična verzija aplikacije Moj BH Telecom**, olakšavajući pristup uslugama široj korisničkoj bazi.
-  Obrađeno je preko **2 miliona korisničkih interakcija** kroz digitalne kanale, čime je značajno unaprijeđena brzina i efikasnost komunikacije.

Ove inovacije dodatno potvrđuju našu predanost razvoju digitalnih rješenja usmjerenih na poboljšanje korisničkog iskustva i modernizaciju poslovanja.

INFRASTRUKTURA I MREŽE

RAZVOJ MREŽE I POVEĆANJE KAPACITETA – INFRASTRUKTURA KOJA POKREĆE BUDUĆNOST

Tokom 2024. godine, BH Telecom je značajno unaprijedio sve slojeve svoje mrežne infrastrukture – od jezgre do pristupa – omogućivši korisnicima **još bržu, stabilniju i sigurniju povezanost**.

SUPER BRZA IP I OPTIČKA MREŽA

- **DWDM mreža** nove generacije u funkciji – podrška za 100G+ saobraćaj
- **100% povećanje IP kapaciteta**
- **Novi međunarodni POP** (Point of Presence) u data centru **Digital Realty Zagreb** – direktan izlaz prema ključnim internet tačkama

NADOGRADNJA LTE MOBILNE MREŽE

-  **+50,75% veća prosječna brzina LTE** (sa 7,94 Mbps na 11,97 Mbps)
-  **+115 novih LTE baznih stanica**, ukupno 1.623
-  **100% više lokacija BS**: 275 u 2024. (naspram 137 u 2023.)
-  **Uplink kapaciteti značajno povećani** – na 52 uređaja: 2Gbps, na 37 uređaja: 10Gbps

DIGITALNA EVOLUCIJA USLUGA

-  **Masovna aktivacija VoLTE servisa**
-  **Uvođenje VoLTE roaminga**
-  **Dynamic Port Mapping (DPM)** – automatsko puštanje servisa uz smanjenje grešaka i smetnji

POVEZIVANJE S GLOBALNIM PARTNERIMA – INTERNET BEZ GRANICA

BH Telecom je tokom 2024. godine napravio veliki iskorak u međunarodnoj konektivnosti, osiguravajući vrhunski kvalitet pristupa globalnim internet servisima:

◆ Direktni 100G link sa Google-om

Brži odziv, manja latencija, pouzdanija veza ka ključnim servisima (YouTube, Google Drive, Gmail, Android ažuriranja).

◆ 2x100G povezivanje sa Arelion-om (Tier 1 nadprovajder)

Lokacije: **Zagreb i Budimpešta**

Omogućena **redundantna veza** i veća stabilnost za kompletan međunarodni saobraćaj.

Ovim partnerstvima BH Telecom je dodatno pozicioniran kao **regionalni digitalni hub**, garantujući sigurnost i kvalitet konekcije prema najvažnijim internet tačkama u Evropi i svijetu.

NAPREDNA OPTIČKA MREŽA – BRZINA KOJA MIJENJA SVAKODNEVNICU

U 2024. godini, BH Telecom je dodatno ubrzao digitalnu transformaciju kroz intenzivnu ekspanziju FTTH (Fiber-to-the-Home) infrastrukture.

◆ Rezultat?

Mogućnost Internet brzina do 1 Gbps

+17% rast korisnika na optičkoj mreži u odnosu na 2023. godinu

Brža, stabilnija i energetska efikasnija konekcija za rad, zabavu i edukaciju

SUPERIORNI KAPACITETI ZA BESPRIJEKORNU POVEZANOST

Tokom 2024. godine, BH Telecom je realizovao stratešku modernizaciju paketskog jezgra mobilne mreže, uključujući zamjenu i proširenje Messaging i e-Voucher platformi.

◆ Šta to znači za korisnike?

- Brže i stabilnije slanje poruka
- Efikasnije dopune računa putem svih digitalnih kanala
- Neometan pristup internetu uz proširene kapacitete data jezgra

Ove nadogradnje omogućavaju **besprijeorno korisničko iskustvo** čak i u periodima najveće mrežne aktivnosti – bilo da se dopunjava račun, koristi data roaming, ili šalje poruka s bilo koje lokacije u BiH ili inostranstvu.

VIDEO I TV SERVISI NOVE GENERACIJE – VIŠE SADRŽAJA, VEĆA BRZINA, MANJA POTROŠNJA

U 2024. godini, BH Telecom je dodatno unaprijedio svoju multimedijalnu platformu – isporučujući korisnicima više kanala, bolje iskustvo gledanja i napredne funkcionalnosti, sve uz manji energetska otisak.

◆ VIŠE SADRŽAJA – VEĆI KAPACITET

- **+25% više HD kanala** u produkciji
- **+50% veći kapacitet obrade** za HD sadržaj
- **Optimizovan streaming sistem** sa manjom potrošnjom električne energije

◆ TEHNOLOGIJA KOJA PRATI KORISNIKA

- Nova generacija **TV aplikacije** za mobilne i pametne uređaje
- **Live cam portal** – upravljanje kamerama u stvarnom vremenu
- **Streaming kapacitet povećan za 25%** – spreman za masovnu gledanost

◆ PREMIUM DIGITALNI SADRŽAJI

- Potpuna **integracija HBO Max portala**
- Aktivacija putem **novog Welcome SMS sistema**
- Usklađeno sa **VoLTE roaming funkcionalnostima**

 BH Telecom donosi novu eru digitalne zabave – sa više izbora, fleksibilnijim pristupom i ekološki efikasnijim tehnološkim rješenjima.

⚡ ENERGETSKA EFIKASNOST I ODRŽIVOST – TEHNOLOGIJA U SLUŽBI PRIRODE

BH Telecom je tokom 2024. godine realizovao niz investicija u zelenu infrastrukturu, s ciljem smanjenja potrošnje energije, emisije CO₂ i operativnih troškova, te stvaranja uslova za održivo poslovanje.



📄 FOTONAPONSKI SISTEMI – SNAGA IZ SUNCA

- **FN Mostar (40 kWp)** pušten u rad – pokriva **20% energetske potrebe objekta**
- **U toku implementacija FN sistema:**
 - na **46 baznih stanica**
 - u **3 poslovne zgrade** (F. Lehara, D. Malta, Bihać u pripremi)

❄️ MODERNIZACIJA OPREME

- **Zamijenjeno 3.620 baterijskih blokova** – veća efikasnost i sigurnost sistema
- **Zamijenjeno 166 klima uređaja** novim energetski efikasnim modelima

 Time se značajno smanjuje operativna potrošnja električne energije i emisije stakleničkih gasova.

 BH Telecom kreira temelje za **klimatski odgovornu digitalnu budućnost**, uz očuvanje prirodnih resursa i smanjenje ekološkog otiska.

IT SEGMENT

GENAI I AUTOMATIZACIJA POSLOVANJA

Tokom 2024. godine, uspješno je uspostavljena **GenAI platforma**, fokusirana na tri ključna poslovna slučaja (use-case):

- **Chatbot za korisničku podršku** – poboljšanje korisničkog servisa kroz automatizovane interakcije.
- **Upravljanje znanjem** – efikasnije prikupljanje i dijeljenje poslovnih informacija.
- **Automatizacija operacija** – ubrzanje i pojednostavljenje rutinskih procesa.

RPA (Robotska automatizacija procesa) – Microsoft Power Automate:

- Implementiran je prvi produkcijski RPA proces za izvještaj fakturisano–naplaćeno, čije je trajanje smanjeno sa 7 dana na samo par minuta.
- Postignute su značajne uštede od **0,2 FTE po procesu** uz eliminaciju ljudskih grešaka, što povećava pouzdanost i efikasnost.
- Automatizacija **PICARD sistema za naplatu i aktivaciju usluga nakon uplate** donijela je uštedu od **3 FTE** i smanjenje vremena reakcije na ispod 10 minuta.

Ove inovacije u primjeni GenAI i RPA tehnologija doprinose digitalnoj transformaciji poslovanja, omogućavajući nam bržu, precizniju i ekonomičniju operativu.

DIGITALNA TRANSFORMACIJA I E-SERVISI

U 2024. godini nastavili smo snažno ulaganje u digitalnu transformaciju poslovanja, s fokusom na efikasnost, sigurnost i ekološku održivost.

Ključni rezultati i inicijative:

-  **Digitalni potpis (IDDEEA)** uspješno integrisan u sve IT tokove i prodajne procese, što je ubrzalo procedure i povećalo sigurnost.
-  Implementiran koncept **Paperless office** koji je značajno smanjio upotrebu papira, troškove štampe i CO₂ otisak, doprinoseći ekološkoj održivosti.
-  Webshop postigao zapanjujući rast:
 - **+100% porast prodaje prepaid eSIM kartica**, s povećanjem sa 3.000 na 6.000 jedinica.
 - **+10% rast prodaje asembliranih i komisionih usluga**, potvrđujući povjerenje korisnika u našu ponudu.
-  Uvedena je **dvofaktorska autentifikacija** za cloud korisnike i korisnike bih.net, čime je znatno unaprijeđena sigurnost pristupa uslugama.

NAPREDNA KORISNIČKA PODRŠKA (OMNI, CRM, ONECONTACT)

U cilju pružanja vrhunskog korisničkog iskustva, 2024. godina donijela je značajne unapređenja u našim sistemima podrške i upravljanja prodajom.

Ključne inovacije i postignuća:

-  **OMNI JRK** omogućava centralizovan pregled korisnika (360° pogled) integrisan sa platformama kao što su One Agent, Remedy, Webshop, TIS i drugi, što omogućava bržu i precizniju podršku.

-
-  **Kontakt centar OneContact** pruža podršku kroz sve komunikacijske kanale — pozive, e-mail, IVR, SMS, te omogućava rad od kuće, čime je povećana fleksibilnost i dostupnost usluga.
 -  Implementiran je **Sales Opportunity Management** sistem koji je značajno unaprijedio procese predprodaje, povećavajući efikasnost i konverziju.

Ova tehnološka unapređenja dodatno osnažuju našu sposobnost da odgovorimo na potrebe korisnika brzo, efikasno i personalizovano.

SIGURNOST I BACKUP

Sigurnost informacijskih sistema ostaje jedan od naših prioritetnih ciljeva, uz kontinuirane investicije i unapređenja u zaštitu podataka i operativnu otpornost.

Ključni napreci:

-  Provedeni su **penetracijski testovi i simulacije ransomware napada**, čime je dodatno povećana otpornost i sigurnost naših informacionih sistema.
-  Implementiran je **Secure Backup sistem** s izoliranim okruženjem i multi-tenant arhitekturom, omogućavajući komercijalni model “**Backup as a Service**” sa visokim nivoom zaštite podataka.
-  Automatizacija sigurnosnih i administrativnih zadataka kroz **Ansible Automation za Linux**, što povećava efikasnost i smanjuje rizik od grešaka.

Ove aktivnosti doprinose ukupnoj sigurnosnoj infrastrukturi, pružajući stabilnost i sigurnost za naše poslovne procese i korisničke podatke.

IT INFRASTRUKTURA – KONSOLIDACIJA I OPTIMIZACIJA

U 2024. godini fokusirali smo se na konsolidaciju i optimizaciju IT infrastrukture, s ciljem smanjenja troškova i povećanja operativne efikasnosti.

Ključni projekti i rezultati:

-  **Migracija Oracle baza podataka na KVM platformu**, što je rezultiralo značajnim smanjenjem troškova virtualizacije i većom fleksibilnošću.
-  Implementacija **DR Oracle klastera** i konsolidacija MS SQL servera, uz unaprijeđene procedure sigurnosnog backup-a za visok nivo zaštite podataka.
-  Razvoj i primjena **napredne Linux platforme** bazirane na Ansible alatima za automatski deployment i konfiguraciju servera, čime je automatizovana i ubrzana administracija IT okruženja.

Ove aktivnosti doprinose stabilnijem, sigurnijem i ekonomičnijem IT sistemu, spremnom za buduće izazove i rast poslovanja.

SAP/DMS – EFIKASNIJI INTERNI SISTEMI

Tokom 2024. godine, unaprijedili smo interne poslovne sisteme kroz automatizaciju i optimizaciju ključnih procesa, što je doprinijelo većoj efikasnosti i preciznosti.

Glavni napreci:

-  Automatizacija procesa fakturisanja, slanja opomena, izrade izvještaja i evidencije imovine, smanjujući manuelni rad i mogućnost grešaka.

-  Unapređenja u DMS sistemu uključuju nove funkcionalnosti za **eSjedenice**, upravljanje **šiharicama**, efikasnije vođenje **naloga** i naprednije **planiranje**, što je olakšalo administrativne i organizacijske zadatke.

FINANSIJSKO IZVJEŠTAVANJE I TRANSPARENTNOST

Digitalno. Stabilno. Transparentno.

DIGITALNA TRANSFORMACIJA

Kroz optimizaciju procesa i digitalizaciju postigli smo značajne uštede i povećali efikasnost poslovanja:

-  **-9,4% smanjen broj zaposlenika IDEFP-a**, uz istovremeno povećanje produktivnosti.
-  **Ušteda od 22.000 KM godišnje** prelaskom na elektronsku poštu.
-  **Ušteda od 4.950 KM na štampi** zahvaljujući smanjenju broja SD faktura sa 400 na 70.
-  Izvještavanje je sada dostupno **10 dana ranije** – do 15. u mjesecu.
-  Pripreme za digitalizaciju procesa nabavki kroz **web aukcije rashodovanih sredstava**.

FINANSIJSKA STABILNOST

Pametno upravljanje sredstvima donosi konkretne rezultate:

-  **Ušteda od 20.800 KM** novim ugovorom sa poslovnom bankom.
-  Konsolidacija računa i automatizacija procesa rasknjižavanja.
-  Ostvaren je **43% veći prihod od planiranog na oročena sredstva**.
-  Prihodi od oročenih sredstava povećani su za **77% u odnosu na 2023.**
-  Iskorišten je potencijal slobodnih sredstava ulaganjem u obveznice.
-  Vanredni prihod ostvaren sudskim postupkom – povrat od **1,9 miliona KM**.

TRANSPARENTNOST I ODLUČIVANJE

Otvorenost i kvalitetni podaci osnova su za bolje strateške odluke:

-  Uvođenje **novih analitičkih izvještaja** sa vizualizacijama trendova.
-  Redovno objavljivanje rezultata na zvaničnoj web stranici.
-  Fokus na konkurentne i efikasne metode nabavke za bolju kontrolu troškova.



LJUDSKI RESURSI – 2024. GODINA USPJEHA



Fokus na iskustvo uposlenih

BH Telecom između 500 kompanija izabran u TOP 10 najpoželjnijih poslodavaca za 2024. godinu



SISTEM NAGRAĐIVANJA – JAČANJE PRIZNANJA I MOTIVACIJE

BH Telecom je redefinirao način prepoznavanja uspjeha kroz uvođenje nagrada:

- 🏆 Radnik godine
- 💛 Kolega godine
- 👤 Najbolji tim
- 🏆 Nagrada za životno djelo

Ove nagrade dodjeljuju se glasanjem svih uposlenih, čime se dodatno jača osjećaj pripadnosti i međusobnog poštovanja.



KONTINUIRANI RAZVOJ I EDUKACIJA



Kroz platforme People Lab i Moja Akademija, realizovali smo:

- 81 interni edukacijski događaj
- Preko 1.850 učesnika
- 112.000 pregleda sadržaja posvećenih liderstvu i etici

Uz to, 2.615 zaposlenika je učestvovalo u eksternim i internim edukacijama.



Zdravlje, timski duh i blagostanje

- Sport, team building i porodični događaji
- Programi za dobrobit uposlenih i njihovih porodica



Brinemo za ljude, ne samo za brojke.



EMPLOYER BRANDING I SARADNJA SA OBRAZOVNIM INSTITUCIJAMA



Uspostavljena je čvrsta veza s akademskom zajednicom:

- Organizovane posjete: 4 fakultetske i 3 srednjoškolske delegacije
- Realizovano 60 programa praktičnog rada, od čega je 54 studenta i 6 srednjoškolaca



Potpisan je Memorandum o saradnji s Asocijacijom za napredak nauke i tehnologije, čime potvrđujemo podršku inovacijama i mladim stručnjacima.



UČEŠĆE NA PRESTIŽNIM INICIJATIVAMA

Aktivno učešće u:

- 🌐 EEML (Eastern European Machine Learning Summer School) u organizaciji Google DeepMind
- 📁 Sajmu poslova „Gledaj sebi posla“

Potvrđujemo prisutnost kao inovativnog i poželjnog poslodavca u regiji.

Godina strateškog fokusa na ljude

🌟 BH Telecom je u 2024. godini pokazao da liderstvo ne dolazi samo kroz inovacije u tehnologiji, već i kroz **ulaganje u ljude**. Naš strateški fokus na iskustvo, razvoj i prepoznatljivost zaposlenih pozicionira nas kao **lidera u ljudskom kapitalu** u regiji.

POSLOVNO OKRUŽENJE

Makroekonomsko okruženje u 2024. godini

2024. godina je bila još jedna izazovna i neizvjesna godina na makroekonomskom planu. Zbog strožijih uslova finansiranja i geopolitičkih nestabilnosti uzrokovanih ratovima u Ukrajini i na Bliskom istoku, ekonomska aktivnost u EU i eurozoni stagnirala je tokom 2023. godine. Ovaj trend se nastavio i u 2024. godini i prema posljednjim jesenjim projekcijama Evropske komisije¹ očekuje se skromni godišnji rast realnog BDP-a od 0,9% za EU i 0,8% za eurozonu.

Kriza na zapadnim tržištima izazvana globalnim geopolitičkim tenzijama odrazila se i na bh. ekonomiju prvenstveno kroz pad potražnje na tržištima glavnih trgovinskih partnera BiH na šta ukazuju i podaci o ukupnom padu izvoza od 3,7% u odnosu na prošlu godinu. Izvoz u zemlje EU manji je za 3,6%, dok je pad izvoza u zemlje CEFTA iznosio 10,8% u odnosu na prethodnu godinu. Ukupan pad obima industrijske proizvodnje u BiH u 2024. godini iznosio je 4,2% u odnosu na isti period prethodne godine. Pad obima industrijske proizvodnje zabilježen je u svim glavnim industrijskim grupama.

Unatoč navedenom, ekonomska aktivnost u 2024. godini je rasla, posebno u trećem kvartalu. Prema prvim procjenama realni rast BDP-a u trećem kvartalu 2024. godine iznosio je 2,6%. Posmatrano po područjima klasifikacije djelatnosti značajan realni rast bruto dodane vrijednosti zabilježen je u djelatnosti Hotelijerstvo i ugostiteljstvo 16,5%². Umjeren rast ekonomske aktivnosti rezultat je intenzivne aktivnosti u uslužnom sektoru, koja djelimično kompenzira pad aktivnosti u prerađivačkom sektoru.

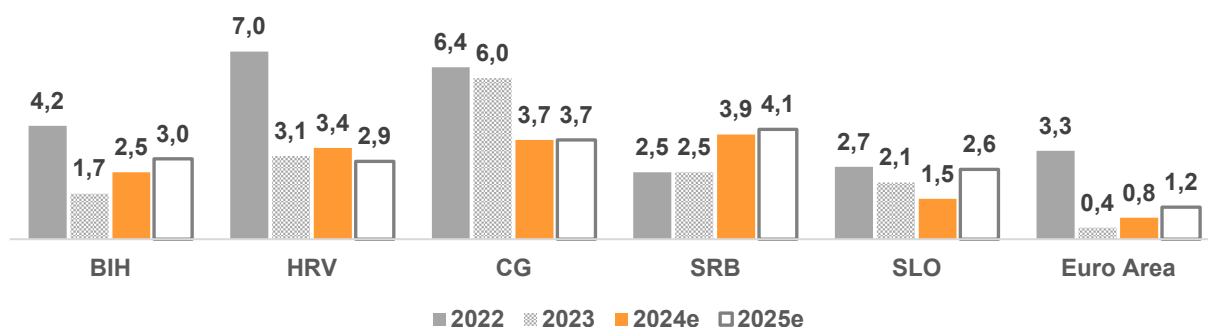
U nastavku je dat pregled ključnih makroekonomskih indikatora za BiH i poređenje sa odabranim zemljama i eurozonom:

- Projekcijama Međunarodnog monetarnog fonda iz oktobra 2024. godine predviđa se rast realne ekonomske aktivnosti od 2,5% u 2024. godini, što je više za 0,1 procentni poen u odnosu na projekcije Centralne banke BiH. Dinamika umjerenog ekonomskog rasta bi se mogla nastaviti i u narednom periodu.

¹ Evropska komisija: Jesenje projekcije, 15. Novembar 2024. godine.

² Agencija za statistiku BiH

STOPE RASTA REALNOG GDP-a (u %)

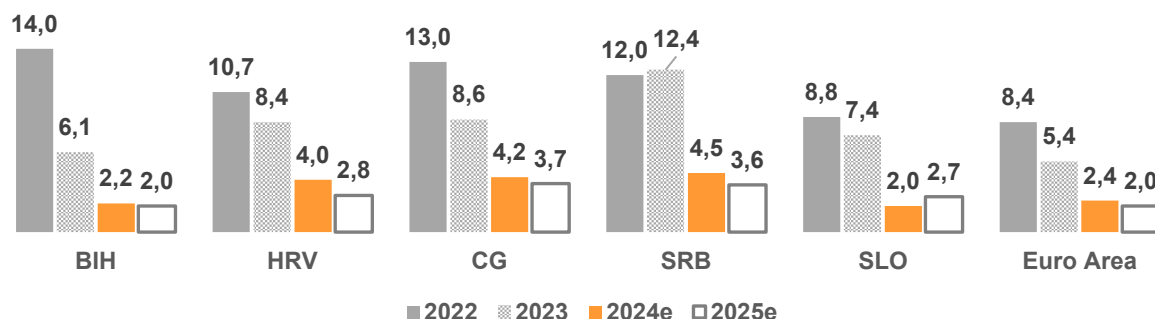


Izvor: World Economic Outlook, International Monetary Fund, oktobar 2024.

Iako je intenzitet ekonomske aktivnosti u BiH u protekloj godini značajniji u odnosu na eurozonu, naš nivo ekonomskog razvoja je daleko ispod prosječnog u eurozoni i procjenjuje se kako je u srednjem roku projicirani nivo ekonomske aktivnosti u BiH vrlo blizu ekonomskog potencijala, na šta upozorava Centralna banka BiH.

- Prema podacima Agencije za statistiku BiH zabilježena je godišnja inflacija od 1,7% u 2024. godini, te se očekuje rast u naredne dvije godine pod utjecajem rasta minimalne plate i rasta cijena električne energije. Na sljedećem grafiku date su godišnje stope inflacije mjerene indeksom potrošačkih cijena za BiH, eurozonu i zemlje regiona prema posljednjim dostupnim podacima MMF-a:

CPI (u %)

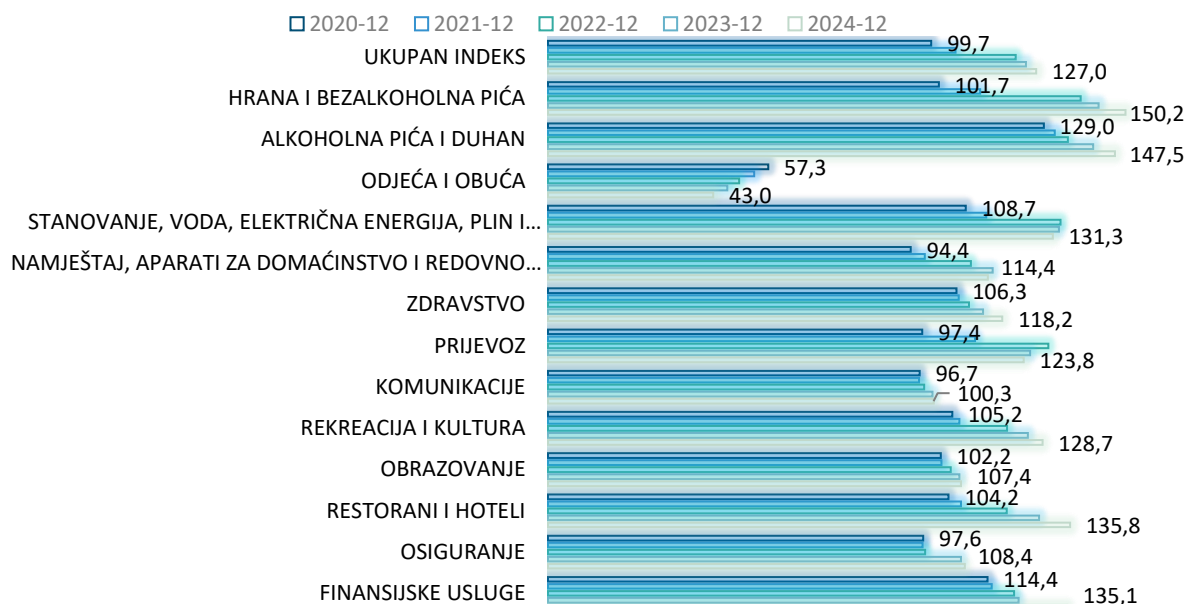


Izvor: World Economic Outlook, International Monetary Fund, oktobar 2024.

*Napomena: Indeks za Euro zonu je baziran na Eurostat-ovom harmonizovanom indeksu potrošačkih cijena

Indeks prosječnih potrošačkih cijena bilježi rekordne nivoe u odnosu na cijene iz 2015. godine koje se uzimaju kao ponder, pri čemu je na kraju decembra zabilježen prosječan rast cijena od 27%, u odnosu na prosjek 2015. godine. Poređenja radi, CPI indeks u januaru 2021. godine je iznosio 100,1 što znači da su cijene u januaru 2021. godine bile na nivou onih iz 2015. godine i od tada su porasle za 27%. Indeks cijena hrane u decembru 2024. godine iznosi 150,0, najamnina 154,2, snadbjevanje vodom i različite komunalne usluge 125,1, električna energija, plin i dr. energenti 130,2 itd. Izrazito visok indeks potrošačkih cijena osnovnih životnih namirnica i potreba u prethodnom periodu umanjio je efekat povećanja plata, penzija, novčanih priliva građana iz inostranstva, te doveo do slabljenja raspoloživog dohotka građana. Rast prosječnih potrošačkih cijena najviše pogađa domaćinstva s nižim dohotkom, budući da veći dio svojih prihoda troše na prehrambene proizvode i osnovne životne namirnice.

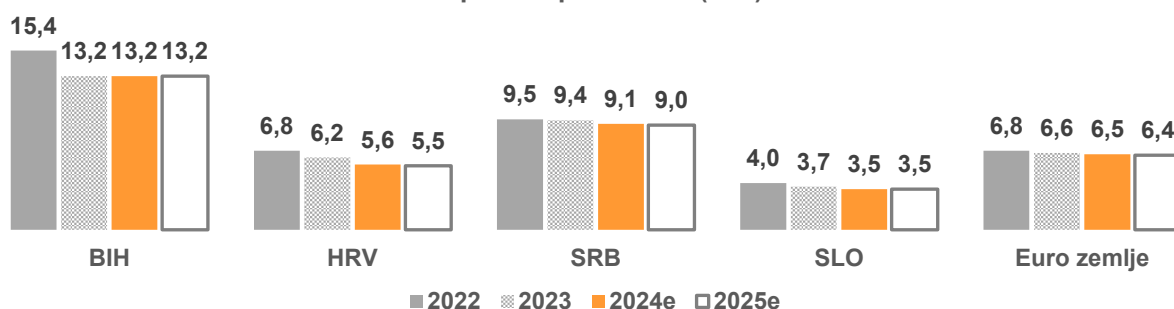
CPI INDEKS BIH 2020.-2024.



CPI indeks u oblasti komunikacija pokazuje kako su telekomunikacijske kompanije vrlo malo pribjegavale prenosu tereta inflacije na korisnike. Umjesto toga, kroz inovacije i efikasnost uspješno se borile sa rastom troškova.

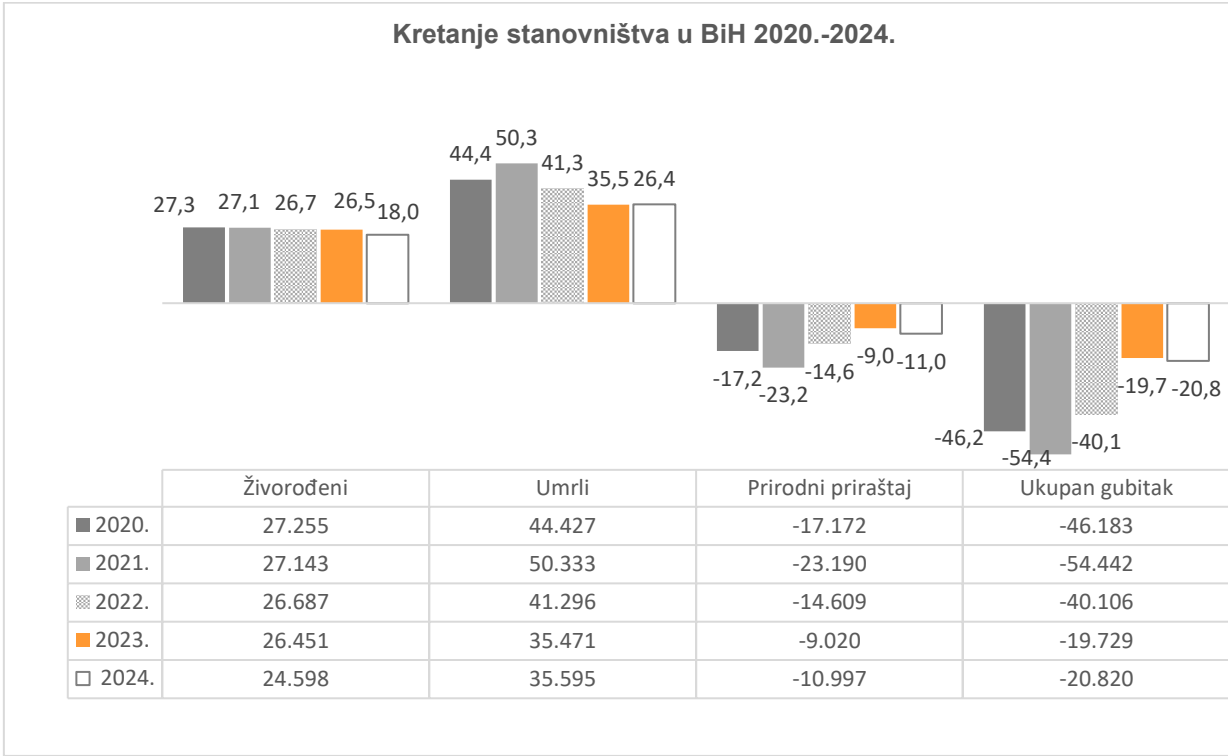
- Pozitivni trendovi na tržištu rada u BiH nastavili su se i u 2024. godini – prema podacima Agencije za statistiku BiH broj registriranih nezaposlenih lica u decembru 2024. godine je manji za 6,6% u odnosu na decembar 2023. godine. Unatoč pozitivnim trendovima na tržištu rada, stopa nezaposlenosti od 13,2% prema procjeni MMF-a, je i dalje značajno viša u odnosu na EU i većinu zemalja regiona. Tržište rada u protekloj godini je istovremeno pod utjecajem snažnog rasta nominalnih neto plata. Prosječna neto plata u BiH u decembru 2024. godine je iznosila 1.430 KM i nominalno je viša za 10,2% u odnosu na decembar 2023. godine. Ovo je uglavnom uslijed inflatornog pritiska na povećanje nominalnih plata.

Stopa nezaposlenosti (u %)



Izvor: <https://www.imf.org/external/datamapper/LUR@WEO/OEMDC/ADVEC/WEOWORLD>

- Negativni demografski trendovi – Kombinacijom negativnog prirodnog priraštaja i visoke stope emigracije prema UN-ovom izvještaju „Perspektive svjetskog stanovništva 2024“ BiH je u zadnjih pet godina u prosjeku godišnje gubila 36.000 ljudi. Prema navedenom izvještaju, očekuje se porast udjela starijih osoba u ukupnoj populaciji što će imati negativne implikacije na zdravstveni sistem, socijalnu zaštitu i tržište rada. Visoka stopa emigracije nastaviti će se, što će dodatno smanjiti radno sposobno stanovništvo i predstavljati izazov za ekonomski rast i održivost socijalnih sistema.



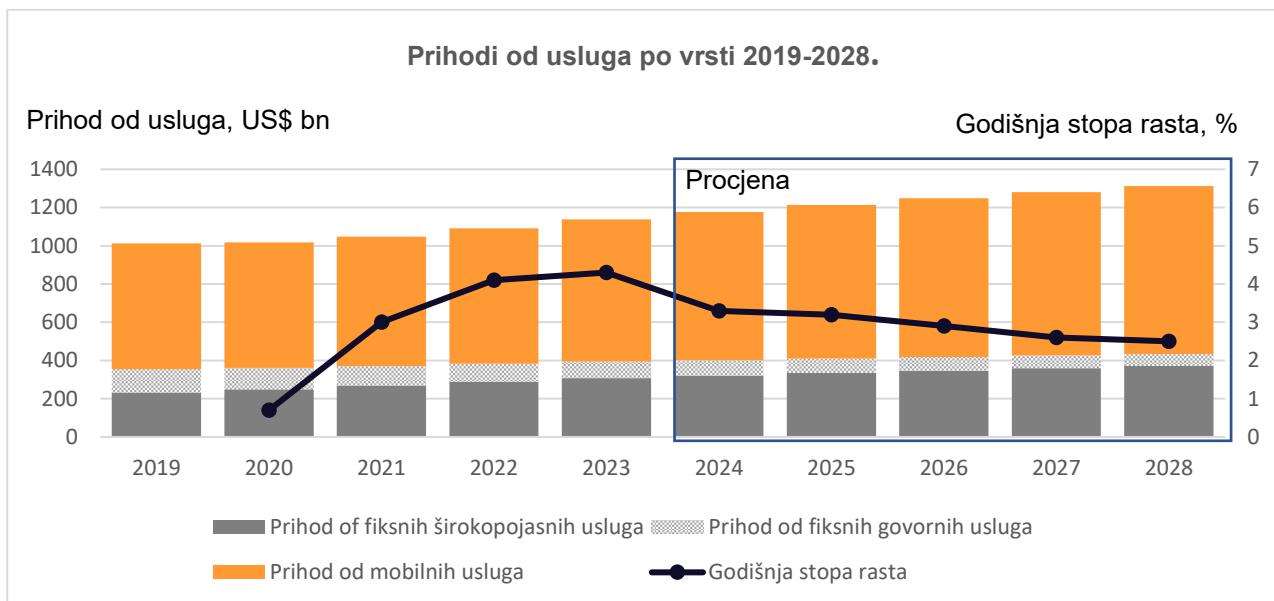
Izvor: ADS BiH; [Time-Plot](#) | [Empirical Data](#) | [Data Portal](#)

PREGLED TRŽIŠTA TELEKOMUNIKACIJA U 2024. GODINI

Telekomunikacije su globalna industrija u kojoj se konkurencija javlja unutar i izvan nacionalnih granica. Uslijed deregulacije, ubrzanog razvoja novih tehnologija i intenzivnih ulaganja u istraživanja i razvoj u posljednjih desetak godina, telekomunikacije su postale vrlo konkurentna industrija. Zbog toga je ovo tržište vrlo dinamično i sklono velikim promjenama. Zadnjih nekoliko godina karakterišu ga mnogobrojne akvizicije i spajanja u cilju jačanja konkurentne pozicije na tržištu. 2024. godina naglasila je činjenicu da internet kakav danas poznajemo nije dovoljan da podrži i omogući ekonomiju zasnovanu na umjetnoj inteligenciji i evoluciju domena rasta. Mrežna infrastruktura pruža ključnu podršku digitalnoj ekonomiji, dok umjetna inteligencija povećava pritisak na kapacitete, gustu topologiju i energetska mrežu. Kao odgovor na ove izazove, brza digitalna transformacija je ključ za uspješno zadovoljenje potražnje.

Stopa rasta industrije opada

Globalni telekomunikacijski izgledi za razdoblje 2024.-2028. godina pokazuju da su ukupni prihodi sektora od fiksnih i mobilnih usluga porasli za 4,3% u 2023. godini na 1,14 milijardi američkih dolara. Kao što je prikazano na donjem grafikonu, globalni prihodi industrije rasti će složenom godišnjom stopom rasta (CAGR) od samo 2,9% do 2028. godine, kada će ukupni prihodi porasti na 1,3 milijardi američkih dolara.



Napomena: 2019-2023 su stvarne brojke, za period 2024-2028. godina je data procjena ;
Izvor: PwC's Global Telecoms Outlook, 2024-2028 Omdia

Telekomunikacijska industrija i dalje se suočava s temeljnim izazovom: njeni osnovni proizvodi i usluge postaju robe široke potrošnje, što otežava povećanje cijena, dok istovremeno postoji stalna potreba za ulaganjima u infrastrukturu. Ipak, čak i u industrijama s relativno sporim rastom, uvijek postoje niše za ekspanziju i prilike za kompanije da poboljšaju svoje finansijske rezultate. Do 2028. godine, u sektoru će biti dostupno dodatnih 200 milijardi američkih dolara inkrementalnog rasta prihoda. Međutim, ovo stavlja dodatni pritisak na igrače u telekomunikacijskom ekosistemu, koji moraju pronaći nove načine za stvaranje vrijednosti iz postojećih tokova prihoda.

Pored dominantnih operatora sa vlastitom mrežom, na tržištu telekomunikacija prisutan je i veliki broj alternativnih provajdera. Osim toga, sve je više OTT operatora koji nude aplikacije bazirane na internetu za sadržaj i komunikacijske usluge.

Globalno, svi telekom operatori se, osim direktne konkurencija, suočavaju sa IT divovima poput kompanija Facebook i Google. Ove kompanije ostvaruju velike profite omogućavanjem sadržaja, slanjem reklama i pružanjem servisa putem mrežne infrastrukture čijem razvoju nisu doprinijele.

Rastući globalni prodor pametnih telefona, sveprisutni superbrzi pristup internetu, sve više konvergirana rješenja i izuzetne nove tehnologije brzo transformišu način na koji živimo i radimo, istovremeno stvarajući niz novih komercijalnih, regulatornih i socijalnih izazova.

Digitalne usluge i mreže nove generacije postaju pokretačka snaga koja redefinira odnose u privatnom i poslovnom svijetu. Sve ove promjene sa sobom nose povećanu potražnju za brzim i pouzdanim fiksnim i mobilnim mrežama, kao i nizom pratećih usluga i uređaja. Mrežnim operatorima se pruža prilika za dalje produbljivanje odnosa sa korisnicima nudeći širok raspon usluga, ali istovremeno je izazov odgovoriti na rastuće potrebe korisnika.

U fiksnoj mreži, potražnja za NGN-širokopojsnim uslugama velikih brzina preko kabla ili vlakana i dalje ubrzano raste. Dostupnost širokopojsnog pristupa velikih brzina je preduslov za dalji društveni i privredni razvoj, odnosno tranziciju prema digitalnom društvu i privredi zasnovanoj na digitalnim tehnologijama. Širokopojsni pristup velikih brzina omogućava realizaciju mnogih društvenih i privrednih koristi za građane, privredne subjekte i javnu upravu. Pomak na NGN usluge u fiksnom segmentu poslovanja predstavlja

značajnu tržišnu priliku za operatore koji razvijaju NGN infrastrukturu i to je područje koje nudi potencijal za rast prihoda.

FTTH i ostale brze širokopojasne internet veze su glavni pokretači tržišta interneta u EU, dok je udio korisnika u BiH još uvijek na nezadovoljavajućem nivou. Rast broja pretplatnika u BiH je prvenstveno uzrokovan kablovskom i xDSL tehnologijom.

Danas korisnici sve više uzimaju konvergirana rješenja integrisanih usluga mobilnih, širokopojasnih i TV usluga. Za korisnika to predstavlja jednostavnost - jedan pružalac usluga i omogućava veću vrijednost za uloženo. Za operatore je ovo prilika za veću lojalnost korisnika i rast poslovne efikasnosti.

Biznisi trenutno prelaze od tradicionalnih mreža širokog područja ('WAN') na Software Defined Networks ('SDN') da pojednostave svoje operacije, povećaju svoje brzine, automatizuju mreže i uštede troškove. To predstavlja značajnu mogućnost za operatore koji imaju stručnost da iskoriste ovo.

U toku je brza digitalna transformacija. Nove tehnologije, uključujući pametne telefone, cloud computing, umjetnu inteligenciju i robotsku automatizaciju procesa, omogućavaju kompanijama da se povežu sa kupcima direktno, proaktivno nudeći personalizirana rješenja, dok se pojednostavljaju i automatiziraju operativni procesi i poboljšava efikasnost svih komercijalnih i tehnoloških odluka.

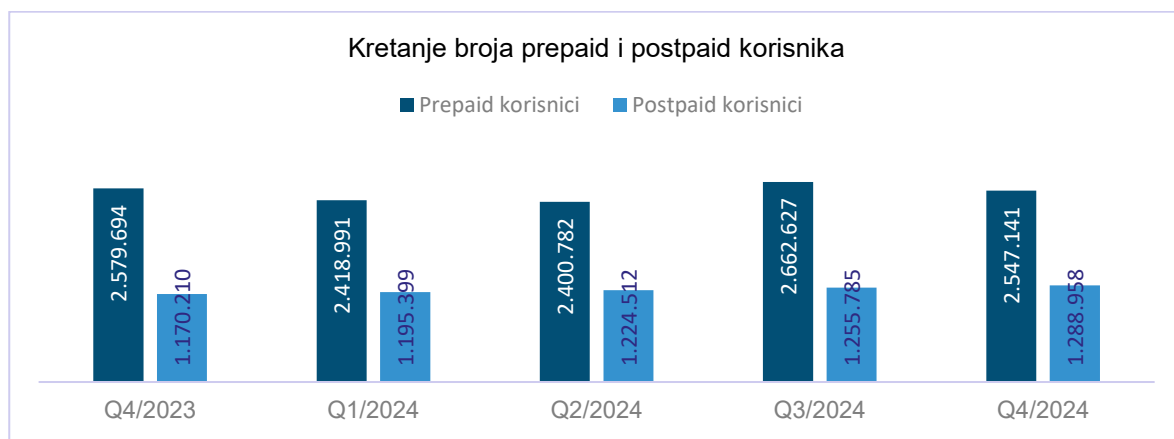
Internet stvari također raste brzim tempom, sa ogromnim nizom slučajeva upotrebe, od senzora koji se koriste za kontrolu industrijskih mašina i brojanje nivoa zaliha do automatiziranih vozila za samo-vožnju. 5G je standard koji bi omogućavao neometano korištenje Interneta stvari (IoT). To je osnova, ono bez čega IoT neće zaživjeti na pravi način.

Prelazak preduzeća na cloud computing raste iz godine u godinu. Predviđanja mnogih vrhunskih stručnjaka tehnologije kažu da će cloud computing nadmašiti desktop računare.

Prema podacima Regulatorne agencije za komunikacije BiH 2024. godinu obilježili su sljedeći trendovi³:

- Nastavak trenda smanjenja broja aktivnih fiksnih telefonskih linija u 2024. godini – na kraju Q4 2024. godine broj telefonskih linija je manji za 6,2% u odnosu na Q4 2023. godine. Broj fiksnih linija u 2023. godini je za 6,4% manji u odnosu na broj aktivnih telefonskih linija u 2022. godini. Stopa penetracije fiksne telefonije (broj fiksnih linija na 100 stanovnika) u 2023. godini je zabilježila godišnji pad od 1% i iznosila 17,4% što je značajno niže u odnosu na okruženje i tržište EU. Ukupan odlazni saobraćaj ostvaren preko fiksne mreže u 2024. godini je zabilježio godišnji pad od 15,3%. Smanjenje broja korisnika fiksne telefonije je konstantan trend, ne samo u BiH već i na tržištu telekomunikacija u regiji i svijetu što je, najvećim dijelom, izazvano supstitucijom fiksnih telefonskih usluga mobilnim telefonskim uslugama. Zanimljiv je podatak da je na kraju 2024. godine došlo do porasta broja priključaka poslovnih korisnika fiksne telefonije za 2,3% u odnosu na prethodnu godinu, unatoč ukupnom padu broja priključaka fiksne telefonije.
- Broj pretplatnika mobilnih komunikacija (prepaid i postpaid) u Bosni i Hercegovini bilježi porast i u 2024. godini u odnosu na 2023. godinu – na kraju Q4 2024. godine broj korisnika telefonskih usluga u mobilnoj telefoniji veći je za 2,3% u odnosu na broj ovih korisnika na kraju Q4 2023. godine. Stopa penetracije korisnika telefonskih usluga mobilne telefonije u BiH na kraju Q4 2024. godine je iznosila 112,1% što predstavlja pad od 0,7% u odnosu na Q4 2023. godine.

³ Regulatorna agencija za komunikacije BiH (rak.ba)



- Broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu putem fiksne mreže bilježi rast u 2024. godini – u Q4 2024. godine broj pretplatnika fiksnog širokopojasnog pristupa internetu bilježi rast od 2,5% u odnosu na broj ovih pretplatnika na kraju Q4 2023. godine. Stopa penetracije navedenih korisnika na kraju četvrtog kvartala 2024. godine iznosila je 118,9%, dok je na kraju četvrtog kvartala 2023. godine iznosila 115,7%. Uporedo sa rastom konkurencije, kao i sve većim zahtjevima korisnika, raste i broj korisnika visokih brzina interneta.
- U 2024. godini nastavljen je trend rasta korištenja interneta putem mobilnih mreža. Ukupan mobilni interent saobraćaj porastao je za 22% u odnosu na prošlu godinu i na kraju 2024. godine iznosi 58.133,50 TB. Imajući u vidu sve veću potrebu korisnika za korištenjem interneta putem mobilnih mreža, operatori kreiraju tarifne pakete koji uključuju sve veće količine besplatnog mobilnog interneta.

Tržište fiksne telefonije

U BiH djeluju tri licencirana operatora fiksne telefonije, BH Telecom d.d. Sarajevo, Telekom Srpske a.d. Banja Luka i JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, koji posjeduju Dozvolu za javnog operatora fiksne telefonije od 2002. godine, te 10 alternativnih operatora kojima je dodijeljena Dozvola za pružanje fiksnih javnih telefonskih usluga.

U narednoj tabeli prikazani su osnovni parametri poslovanja svih operatora fiksne telefonije za treći i četvrti kvartal 2024. godine i četvrti kvartal 2023. godine prema podacima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.⁴

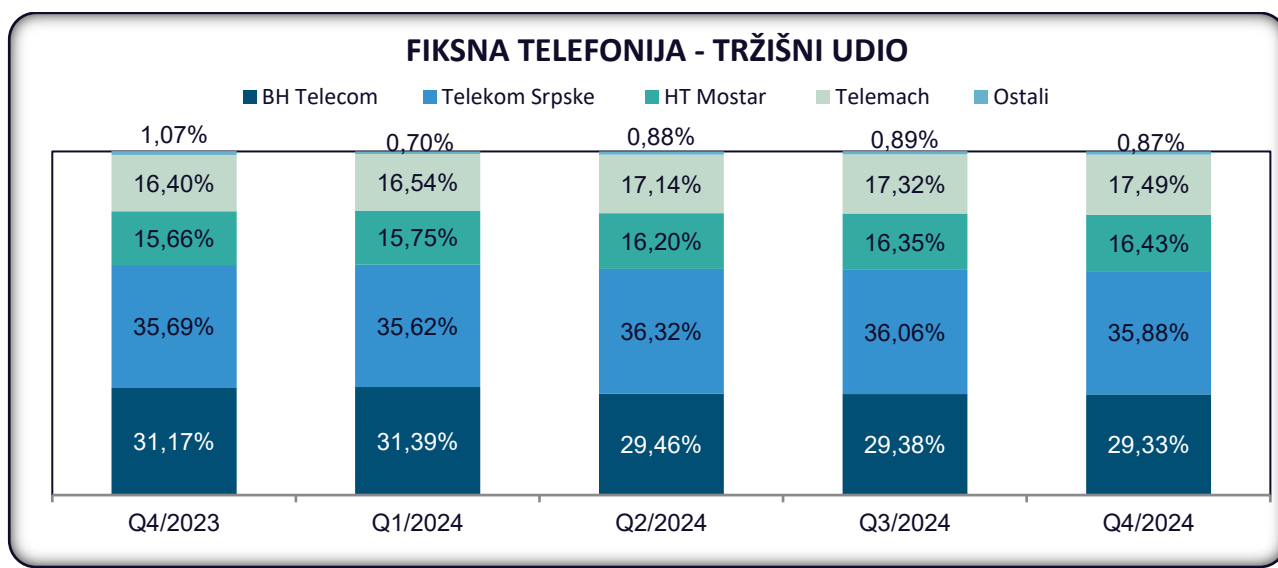
SVI OPERATORI - FIKSNA TELEFONIJA	Q4 2024	Q3 2024	% promjene Q4 vs Q3 2024.	% promjene Q4 vs Q4 2023.
Broj aktivnih fiksnih telefonskih linija dominantnih operatora	443.613	448.143	-1,01%	-6,16%
Broj novih operatora fiksne telefonije	9	10	-10,00%	-10,00%
Broj vlastitih pretplatnika novih operatora	139.432	139.777	-0,25%	-1,06%
Broj prenesenih brojeva	112.796	112.167	0,56%	3,80%
Odlazni saobraćaj operatora u minutama	201.777.900	196.072.875	2,91%	-15,34%

⁴ Regulatorna agencija za komunikacije BiH (rak.ba)

Domaći odlazni saobraćaj (u minutama)	199.575.371	193.846.084	2,96%	-15.,29%
Međunarodni odlazni saobraćaj (u minutama)	2.202.529	2.226.791	1,09%	-20,37%

Broj aktivnih fiksnih telefonskih linija dominantnih operatora na kraju četvrtog kvartala 2024. godine je manji za 1,0% u odnosu na treći kvartal, dok je u odnosu na četvrti kvartal 2023. godine manji za 6,2%. Zaključno sa četvrtim kvartalom 2024. godine tržišno učešće BH Telecoma na tržištu pružanja usluga fiksne telefonije iznosilo je 29,3% i zabilježen je pad tržišnog učešća za 1,9 procentnih poena u odnosu na četvrti kvartal 2023. godine. Kada su u pitanju pojedinačni operatori BH Telecom ima najveće tržišno učešće, dok sa aspekta vlasništva grupacija Telekom Srpske ima najveće učešće na ovom tržištu sa udjelom od 35,9%.

Na grafiku ispod prikazan je tržišni udio operatora u broju aktivnih telefonskih linija fiksne telefonije u Bosni i Hercegovini po kvartalima na osnovu podataka Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.



Tržište mobilne telefonije

Prema podacima RAK-a, na kraju 2024. godine u BiH su djelovala tri licencirana mobilna operatera, a to su: BH Telecom d.d. Sarajevo, Telekom Srpske a.d. Banja Luka i JP Hrvatske telekomunikacije d.d. Mostar, te pet registriranih pružatelja mobilnih telefonskih usluga: Blicnet d.o.o. Banja Luka, Logosoft d.o.o. Sarajevo, DASTO SEMTEL d.o.o. Bijeljina, NOVOTEL d.o.o. Sarajevo i Haloo d.o.o. Sarajevo.

Za razliku od tržišta fiksne telefonije, na tržištu mobilne telefonije postoji veći stepen konkurencije, obzirom da tri postojeća operatora nude svoje usluge na cijeloj teritoriji BiH.

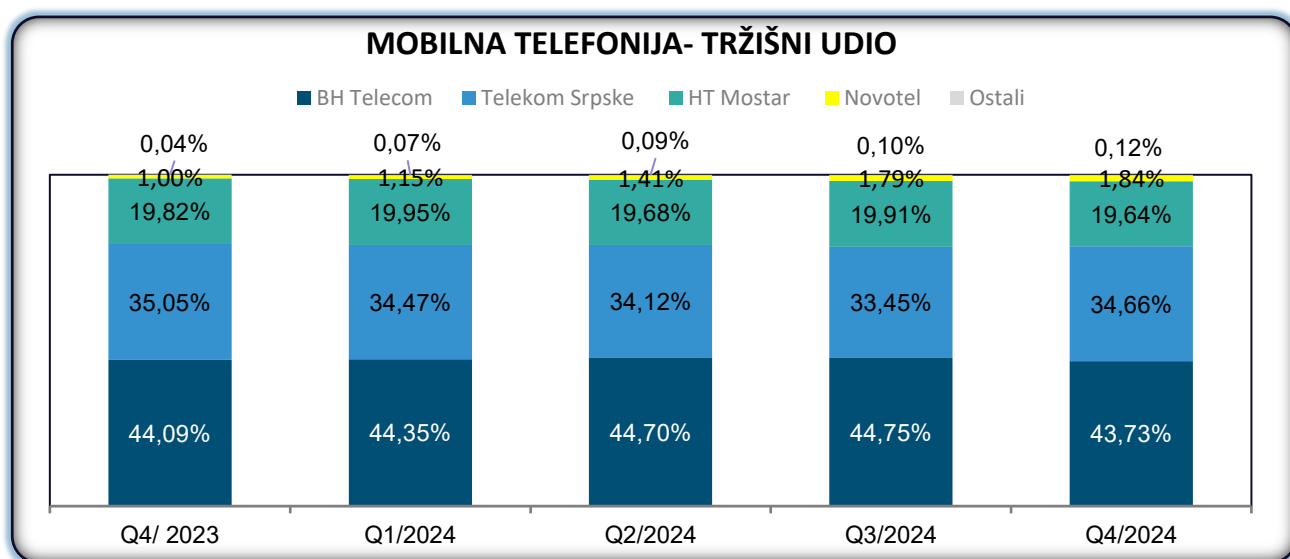
U narednoj tabeli prikazani su osnovni parametri poslovanja svih operatora mobilne telefonije za treći i četvrti kvartal 2024. godine prema podacima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.

SVI OPERATORI - MOBILNA TELEFONIJA	Q4 2024	Q3 2024	% promjene Q4 vs Q3 2024.	% promjene Q4 vs Q4 2023.
Broj korisnika telefonskih usluga u mobilnoj telefoniji	3.836.099	3.918.412	-2,10%	2,30%

Broj pre-paid korisnika mobilne telefonije	2.547.141	2.662.627	-4,34%	-1,26%
Broj post-paid korisnika mobilne telefonije	1.288.958	1.255.785	2,64%	10,15%
Broj M2M korisnika	169.456	147.729	14,71%	17,89%
Ukupan odlazni saobraćaj operatora mobilne telefonije (u minutama)	661.282.651	644.876.272	2,54%	2,27%
Ukupan broj poslatih SMS poruka	57.719.122	58.522.034	-1,37%	-16,04%
Ukupan broj poslatih MMS poruka	239.537	263.306	-9,03%	-29,73%
Ukupan broj prenesenih brojeva	174.230	165.757	5,11%	20,27%
Ukupna količina prenesenih podataka (GB)	59.528.687	61.305.773	-2,90%	21,85%
Stopa penetracije korisnika mobilne telefonije	112,10%	114,51%	-2,10 p.p	-0,67 p.p

Ukupan broj korisnika usluga u mobilnoj telefoniji na kraju četvrtog kvartala 2024. godine manji je za 2,1% u odnosu na treći kvartal, dok je u odnosu na četvrti kvartal 2023. godine veći za 2,3%. Zaključno sa četvrtim kvartalom 2024. godine BH Telecom ostaje i dalje dominantni operator na tržištu mobilne telefonije sa tržišnim učešćem od 43,7%.

Na grafiku ispod prikazan je tržišni udio svih operatora mobilne telefonije u Bosni i Hercegovini po kvartalima na osnovu podataka Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.



Tržište internet usluga

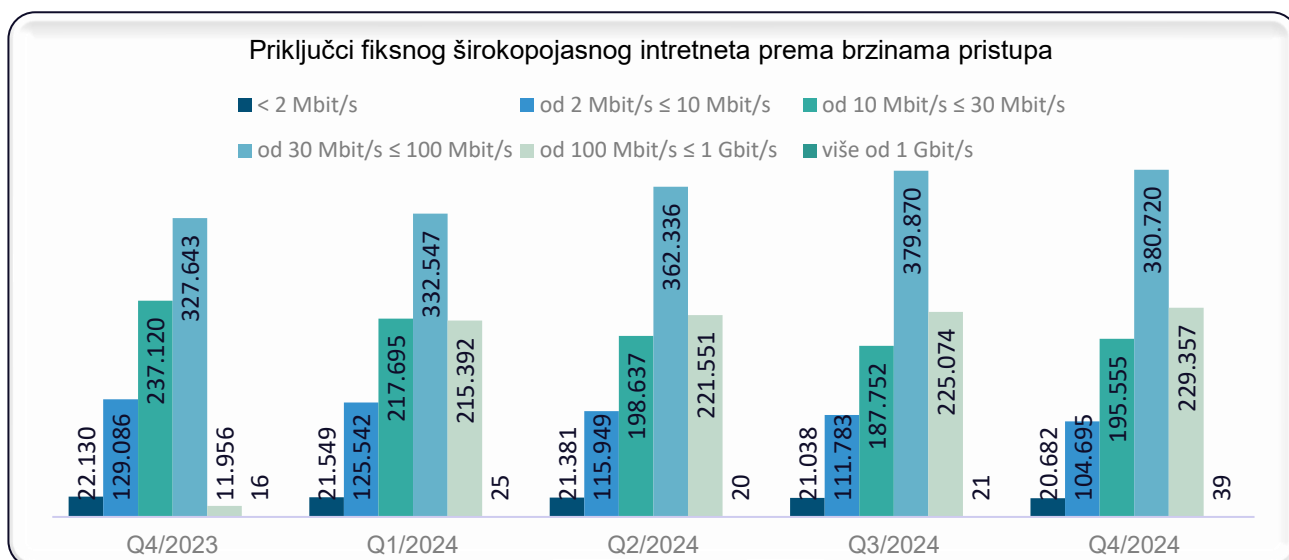
Krajem 2024. godine u BiH je ukupno djelovalo 60 pružalaca internet usluga. U narednoj tabeli prikazani su osnovni parametri poslovanja svih operatora internet usluga za treći i četvrti kvartal 2024. godine prema podacima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.

SVI OPERATORI - ŠIROKOPOJASNI PRISTUP INTERNETU	Q4 2024	Q3 2024	% promjene Q4 vs Q3 2024.	% promjene Q4 vs Q4 2023.
Ukupan broj operatora	60	59	1,69%	-4,76%
Ukupan broj priključaka širokopojasnog pristupa internetu	931.048	925.538	0,60%	2,54%
Broj xDSL priključaka	451.776	452.798	-0,23%	-0,79%
Broj priključaka putem kablovske mreže	274.717	274.676	0,01%	1,42%
Broj priključaka putem fiksnog bežičnog pristupa	68.023	67.974	0,07%	4,12%

Broj priključaka putem iznajmljene linije	2.220	2.153	3,11%	5,92%
Broj priključaka FTTx	134.289	127.914	4,98%	17,54%
Broj priključaka putem ostalih tehnologija	16	16	-	-
Satelitske veze	7	7	-	-
Ukupna količina fiksnog širokopoasnog internet saobraćaja (TB)	1.337.169	1.191.801	12,20%	15,66%
Stopa penetracije korisnika interneta putem fiksne mreže	118,96%	118,28%	0,57 p.p.	3,31 p.p

xDSL je i dalje dominantna tehnologija pristupa sa učešćem od 48,5%, zatim slijede: kablovska mreža sa 29,5%, FTTx pristup sa 14,4%, fiksni bežični pristup sa 7,3%, iznajmljene linije sa 0,2% i ostale tehnologije sa neznatnim brojem priključaka. U 2024. godini nastavljen je trend rasta broja priključaka putem FTTx pristupa.

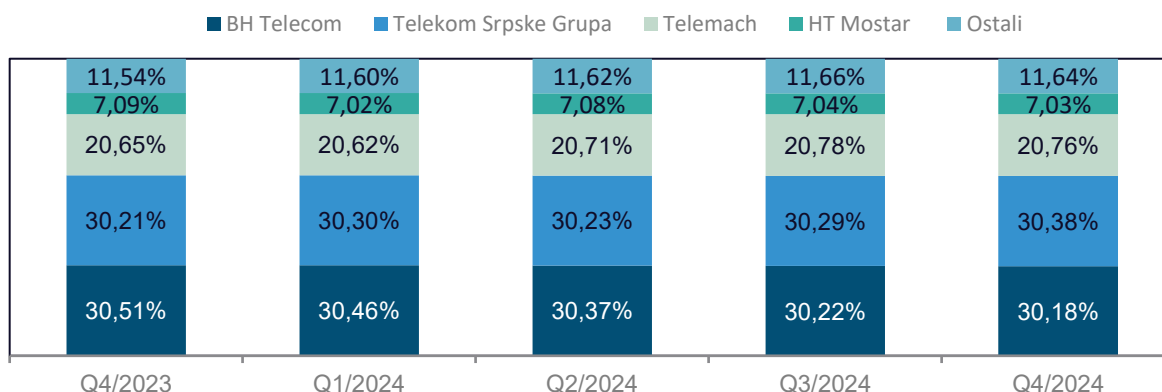
U proteklm godinama došlo je do značajnog unaprijeđenja ponude usluga prijenosa podataka, prije svega kod pružanja xDSL usluga, što se ogleda kroz povećanje pristupnih brzina, uvođenje novih paketa namijenjenih različitim kategorijama korisnika, te sniženja cijena za postojeće pakete. Također, operatori su proširili ponudu paketiranih usluga. Uporedo sa rastom konkurencije, kao i sve većim zahtjevima korisnika, raste i broj priključaka visokih brzina interneta.



Ukupan internet saobraćaj putem fiksnih mreža zabilježio je godišnji rast od 15,7% i dosegao nivo od 1.337.169 TB. Stopa penetracije korisnika interneta putem fiksne mreže porasla je za 3,3 procentna poena i iznosi 119%.

Na grafiku je prikazan tržišni udio operatora prema broju priključaka fiksnog širokopoasnog pristupa internetu u Bosni i Hercegovini po kvartalima na osnovu podataka Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine.

INTERNET- TRŽIŠNI UDIO

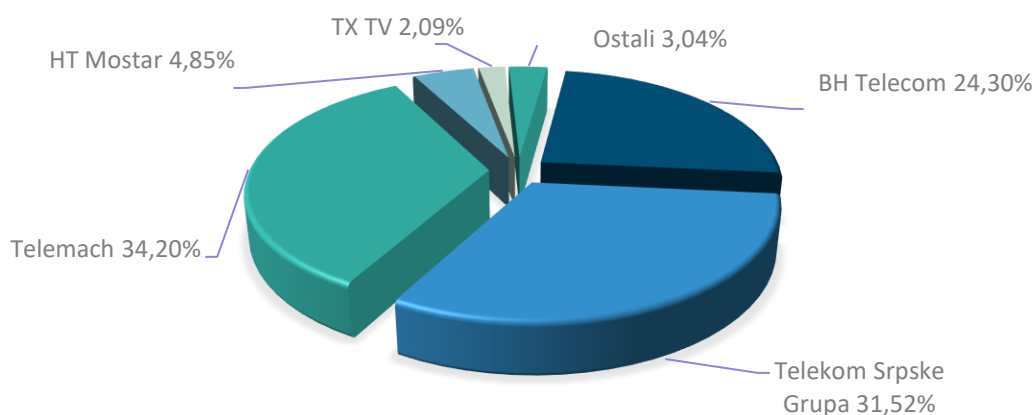


Distribucija audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija

	Q4 2024	Q3 2024	% promjene Q4 vs Q3 2024.	% promjene Q4 vs Q4 2023.
Ukupan broj pretplatnika distribucije audiovizuelnih i medijskih usluga radija	925.960	926.290	-0,04%	0,11%
Broj pretplatnika putem IPTV mreže	406.829	406.255	0,14%	0,85%
Broj pretplatnika putem kablovske mreže	347.021	347.288	-0,08%	0,37%
Broj pretplatnika putem DTH	172.110	172.747	-0,37%	-2,10%

Godišnji rast ukupnog broja pretplatnika distribucije audiovizuelnih i medijskih usluga radija iznosi 0,1%, pri čemu je broj pretplatnika putem IPTV mreže porastao za 0,9%, dok je broj pretplatnika putem kablovske mreže zabilježio rast od 0,4%.

TRŽIŠNI UDIO OPERATORA



Regulatorni okvir

Regulisanje tržišta telekomunikacija u BiH je u nadležnosti Regulatorne agencije za komunikacije BiH (u daljem tekstu Agencija), a zasnovano je na Zakonu o komunikacijama BiH (Službene novine BiH br. 31/03, 75/06, 32/10, 98/12), Politici sektora elektronskih komunikacija BiH i Akcionom planu za realizaciju Politike i

podzakonskim aktima. Postojeći regulatorni okvir se zasniva na regulatornom okviru EU, a karakteriše ga stalno praćenje i analiziranje tržišta telekomunikacija, te donošenje potrebnih regulatornih akata s ciljem njegovog kontinuiranog razvoja. Poslovanje BH Telecoma je usklađeno sa važećim dozvolama dodijeljenim od strane Agencije.

Najznačajnije regulatorne aktivnosti koje su utjecale na poslovanje u 2024. godini su:

- Vijeće Regulatorne agencije za komunikacije (Agencija) u decembru 2023. godine održalo je redovnu 79. sjednicu, na kojoj je, između ostalog, usvojilo Odluku o visini stope i vrijednosti boda za obračun godišnje naknade za dozvole. Odlukom je utvrđena:
 - Visina stope za obračun godišnje naknade za dozvolu za obavljanje djelatnosti telekomunikacija u BiH za 2024. godinu u iznosu od 0,75 % od ukupnog prihoda korisnika dozvole u fiskalnoj 2023. godini, ostvarenog po osnovu obavljanja djelatnosti telekomunikacija – mobilne telekomunikacione mreže, javne fiksne telekomunikacione mreže, pristup internetu, distribucija audiovizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija i usluga upravljanja multipleksom.
 - Visina stope obračuna godišnje naknade za dozvole u emitovanju u BiH za 2024. godinu u iznosu od 0,65 % od ukupnog prihoda korisnika dozvole u fiskalnoj 2023. godini, ostvarenog po osnovu obavljanja djelatnosti pružanja audiovizuelnih medijskih usluga i pružanja medijskih usluga radija.
 - Novčana vrijednost boda za 2024. godinu u iznosu od 0,50 KM za obračun naknade za dozvolu u telekomunikacijama u BiH za upotrebu brojeva i/ili kodova.
 - Vijeće je odobrilo da se u proces javnih konsultacija na period od 60 dana uputi nacrt Pravila o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima sa krajnjim korisnicima. Pravilom o uslovima pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga i odnosima s krajnjim korisnicima određuju se osnovni principi pružanja javnih elektronskih komunikacijskih usluga, obaveze operatora javnih elektronskih komunikacijskih usluga u pogledu odnosa s krajnjim korisnicima, standardi kvaliteta elektronskih komunikacijskih usluga, kao i vrsta i sadržaj podataka koje će objaviti Agencija. U decembru 2024. godine isto je usvojeno od strane Vijeća.
 - Vijeće je odobrilo i da se u proces javnih konsultacija u trajanju od 60 dana uputi nacrt Pravila o planu namjene i korištenja radiofrekvencijskog spektra u BiH. Ovim Pravilom propisuje se namjena i korištenje radiofrekvencijskog spektra u BiH u narednom dugoročnom periodu.

Ukupno opterećenje na godišnjem nivou po osnovu različitih dozvola Agencije iznosi cca 2% ukupnog prihoda Društva.

Pored naknada za dozvole u telekomunikacijama, različiti parafiskalni nameti (komunalne naknade, naknade za korištenje cestovnog zemljišta, takse na istaknutu firmu i dr.) stvaraju dodatno opterećenje na poslovanje i konkurentnost.

- ROAMING KAO KOD KUĆE (RLAH – Roam like at home) – Nastavak aktivnosti na implementaciji Odluke o cijenama usluga roaminga u javnim mobilnim komunikacionim mrežama Regulatorne agencije za komunikacije BiH br. 03-02-3-1011-1/21 od 12.5.2021. godine i usvojenog Pravila 93/21 o primjeni politike primjerenog korištenja i procjeni održivosti ukidanja dodatnih naknada za regulisane maloprodajne usluge roaminga kojim je propisana obaveza svim operatorima u BiH da svojim korisnicima od 01.07.2021. godine omoguće korištenje mobilnih usluga u roamingu u zemljama Zapadnog Balkana kao da su u domaćoj mreži. BH Telecom je u skladu sa propisanim pravilima i smjernicama uspješno implementirao iste, te od 01.07.2021. godine pozivi/SMS poruke upućeni iz roaminga iz neke od zemalja Zapadnog Balkana prema bilo kojoj mreži unutar područja Zapadnog Balkana naplaćuju se kao pozivi/SMS poruke prema drugim mrežama u domaćem saobraćaju, prema korištenom tarifnom modelu. Također, korištenje mobilnog interneta u nekoj od zemalja WB6

naplaćuje se po cijenama i uslovima koje važe u domaćoj mreži, uz određena ograničenja utvrđena pravilima primjerenog korištenja. U toku 2024. godine implementirane su odredbe predmetne Odluke na primjeni sniženja veleprodajnih cijena za Data usluge.

- EU/WB6 ROAMING DEKLARACIJA - BH Telecom je u toku 2022. godine, u skladu sa Odlukom Uprave društva br.:001.-14-124602/22-2 od 02.12.2022. godine, potpisao „EU/WB6 roaming deklaraciju“ čime smo se obavezali da na volonterskoj bazi izvršimo postepeno snižavanje maloprodajnih cijena za usluge Data u roamingu, u mrežama EU operatora u periodu 2023. - 2028. godina. Potpisana deklaracija je nastavak aktivnosti na saradnji mobilnih operatora WB6 sa Evropskom komisijom (EC) i Regionalnim vijećem za saradnju (RCC), uz čiji angažman je uspostavljen i RLAH princip za korištenje usluga roaminga u WB6 regiji. Potpisnici navedene deklaracije su skoro svi operatori iz WB6 regije kao i vodeće grupacije mobilnih operatora iz EU (Deutsche Telecom, A1, Orange, United group, 4iG, Yetell i dr.). Povodom Dana kompanije BH Telecom je 05. septembra 2023. godine počeo sa primjenom snižene cijene mobilnog interneta u roamingu u evropskim zemljama koje pripadaju Zoni 2, Zoni 3 i Zoni 4 roaming saobraćaja, što je u skladu sa potpisanom „EU/ WB6 roaming deklaracijom“ čiji je potpisnik BH Telecom na volonterskoj bazi zajedno sa 38 mobilnih operatora iz EU i WB6 regiona, a u skladu sa inicijativom Evropske komisije i Regionalnog Vijeća za saradnju.
- Učešće predstavnika BH Telecoma u radu Advisory and Coordination Group (ACG) formirane od strane Evropske komisije i Regionalnog vijeća za saradnju. ACG ima savjetodavnu i koordinacijsku aktivnost s ciljem da se olakša rasprava o poboljšanju poslovnog okruženja u telekomunikacijskom sektoru i o smanjenju naknada za roaming između EU-a i WB-a.

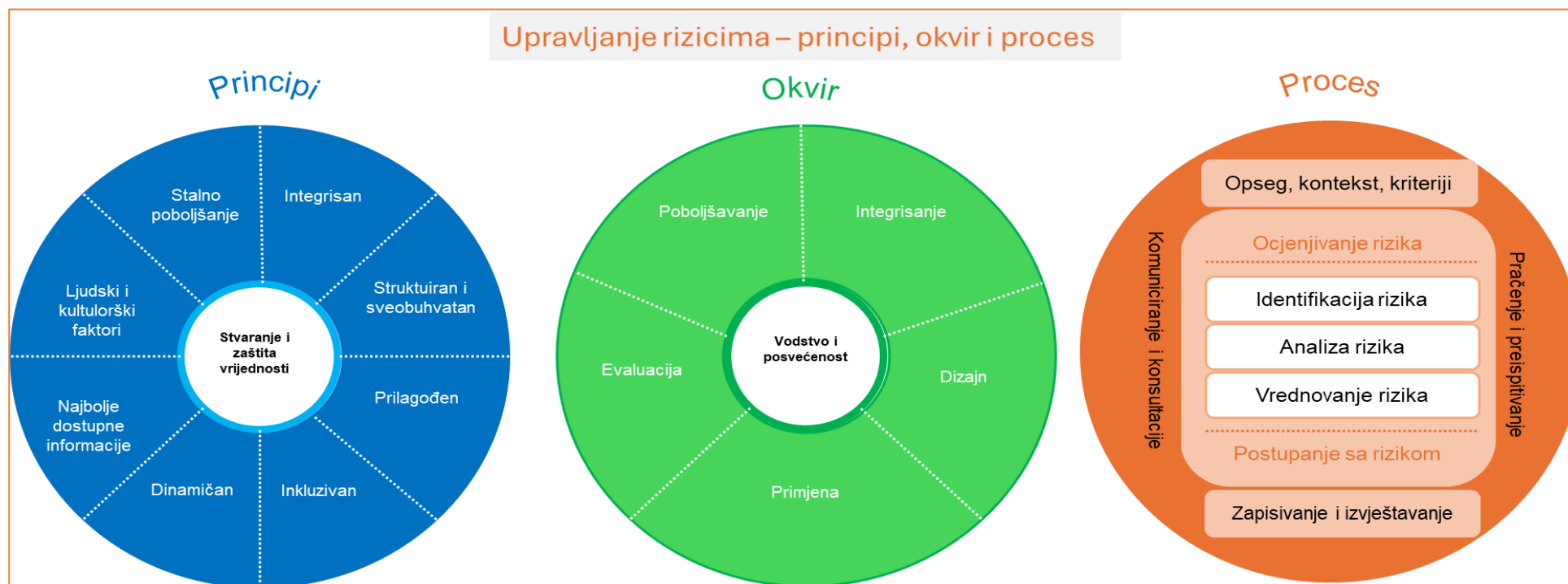
Pored toga, cilj je pokrenuti strukturirani proces savjetovanja i dijaloga s telekomunikacijskim operatorima o širokom rasponu regulatornih aspekata povezanih s povezivnošću, posebno širokopojasnog pristupa internetu i razvoju 5G mreža, uključujući, ali ne ograničavajući se na reforme politike za razdoblje 2024. – 2028. godina sadržane u Novom Planu rasta za Zapadni Balkan. ACG se sastoji od predstavnika ministarstava i regulatora WB ICT-a, uključujući, prema potrebi, predstavnike WB BCO-a, telekomunikacijske operatore iz WB-a i EU-a, EZ-a, tijela evropskih regulatora za elektroničke komunikacije (BEREC) i Vijeća za regionalnu saradnju (RCC).

UPRAVLJANJE RIZICIMA I KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

Upravljanje rizicima

Upravljanje rizicima je sastavni dio našeg poslovanja, a rizike razmatramo kao buduće događaje koji su prijetnja ostvarenju postavljenih strateških i operativnih ciljeva. Dobro upravljanje rizicima i brza identifikacija novih rizika nam omogućava dosljedno praćenje i ublažavanje negativnog utjecaja prijetnji i slabosti iz vanjskog i unutrašnjeg okruženja na poslovanje Društva.

Naš okvir upravljanja rizicima zasnovan na ISO 31000 i COSO praksi osigurava da upravljamo rizicima na strukturiran i pravilan način. Pomaže nam da postignemo ciljeve, realiziramo strategiju, podržimo poslovni model i zaštitimo imovinu.



Koristimo model 'tri linije odbrane' da definišemo jasne uloge i odgovornosti, koordiniramo aktivnosti i osiguramo informacije svim zainteresovanim stranama da efikasno upravljamo rizicima.

Rizici su klasifikovani prema vrsti u četiri klase:

- strateški – rizici koji ugrožavaju strateške ciljeve i dugoročnu održivost Društva
- operativni – rizici povezani sa svakodnevnim poslovanjem Društva
- finansijski- rizici koji se odnose na gubitke ili promjene u finansijskom stanju Društva
- regulatorni rizici i rizici usklađenosti - rizici povezani sa zakonodavstvom, propisima i regulativama

Svaka od klasa rizika podijeljena je na više kategorija i podkategorija što omogućava da efikasno identifikiramo područja koja su najviše izložena utjecaju rizika.

Također, pregled ključnih internih kontrola je sastavni dio upravljanja rizicima. Uspostava i razvoj internih kontrola se preispituje jednom godišnje, u skladu sa metodologijom samoprocjene što osigurava transparentnost u identifikaciji nedostataka u odvijanju poslovnih procesa i upravljanju rizicima. Odjel interne revizije redovno obavlja reviziju iz oblasti upravljanja rizicima u cilju procjene funkcionalnosti i efektivnosti uspostavljenog sistema.

Uprava Društva je redovno informisana o najznačajnim rizicima Društva, a najmanje dva puta godišnje.

Pravila korporativnog upravljanja

BH Telecom posluje u skladu sa Kodeksom korporativnog upravljanja u kojem su uvršteni principi transparentnosti poslovanja, jasnih procedura za rad Skupštine, Nadzornog odbora, Uprave Društva i Odbora za reviziju, principi izbjegavanja sukoba interesa, efikasne unutrašnje kontrole i efikasan sistem odgovornosti.

Cilj usvojenih principa korporativnog upravljanja je poboljšanje poslovnog razvoja Društva na dobrobit svih interesnih skupina, te da se utvrđenim principima i uvođenjem dobrih poslovnih običaja u domenu korporativnog upravljanja obezbijedi:

- sistem mehanizama za određivanje ciljeva Društva, sredstava za njihovu realizaciju i praćenje efekata,
- osnove za efikasnu primjenu principa korporativnog upravljanja,
- ravnoteža utjecaja interesnih skupina,
- trajan i konzistentan sistem kontrole rada Uprave Društva i zaštite investitora,
- odgovornost organa Društva,
- jačanje povjerenja dioničara i investitora u Društvo, te ravnopravan tretman dioničara,
- objavljivanje informacija i transparentnost poslovanja,
- efikasno korištenje resursa Društva, kao i
- povjerenje u poslovanje i rad Društva.

U skladu sa navedenim, Društvo obezbjeđuje blagovremeno objavljivanje i javnost informacija o pitanjima vezanim za Društvo u skladu sa Zakonom o privrednim društvima, Zakonom o tržištu vrijednosnih papira, Pravilnikom o upravljanju dioničkim društvima, Pravilnikom o objavljivanju informacija i izvještavanju na tržištu vrijednosnih papira, aktima Komisije za vrijednosne papire, pravilima organizovanog tržišta na koje je Društvo uključeno i aktima Društva, kojim se omogućava jednak pristup informacijama dioničarima, investitorima i ostalim nositeljima interesa.

Komunikacija sa javnošću zasniva se na principima istinitosti, tačnosti, potpunosti podataka, blagovremenosti, jednake dostupnosti, jačanja povjerenja i ekonomičnosti, kako bi se dioničari, zainteresovani investitori, kupci i dobavljači, državni organi i šira javnost na istinit i objektivan način upoznali sa činjenicama i događajima od značaja za poslovanje Društva. Javnost informacija se postiže objavljivanjem, dostavljanjem, kao i omogućavanjem uvida u određene isprave. Objavljivanje se vrši putem web stranice Društva i/ili štampanim medijima.

03

Operativni pregled

47

Inovacije u ponudi usluga	48
Korisnici usluga	57
Ključni podaci o redovnom poslovanju	62
Ekonomsko-finansijsko poslovanje	63
Realizovana investiciona ulaganja	79



Ukupan prihod 555,7 miliona KM



Neto dobit 65,8 miliona KM

INOVACIJE U PONUDI USLUGA I PRISTUPU KORISNICIMA U 2024. GODINI

BH Telecom je vodeći telekom operator u Bosni i Hercegovini, koji pruža visokokvalitetne, najsavremenije usluge iz oblasti telekomunikacija. Odgovornim upravljanjem, stavljanjem korisnika na prvo mjesto, implementiranjem novih tehnologija, kao i donošenjem dobrih poslovnih odluka, uspjeli smo da se u vrijeme velike konkurencije na telekomunikacijskom tržištu ostvarimo kao najbolji pružalac telekomunikacijskih usluga.

I u 2024. godini, pored svih izazova koje je donijela globalna ekonomska kriza, nismo mijenjali kurs. Tome u prilog govori rast broja korisnika u svim segmentima.

U nastavku su opisane ključne aktivnosti, odnosno nove ponude i unaprijeđenja koja su, s ciljem postizanja što boljih poslovnih rezultata, realizovana u 2024. godini.

Postpaid – Kroz velik izbor Extra paketa iz postpaid ponude, BH Telecom svojim korisnicima nudi bogat sadržaj. Uz opcije još bogatijeg sadržaja, popuste i kupovinu uređaja, svaki korisnik može naći šta mu najviše odgovara. Ovakva ponuda dovodi do kontinuiranog povećanja baze korisnika, kako novih, tako i onih koji dolaze sa prepaida, ali i značajnog broja korisnika koji prelaze iz drugih mreža. Ovakva ponuda rezultira i stalnim povećanjem broja vezanih korisnika ugovornim odnosima na 12/24 mjeseci.

Početkom 2023. godine redizajnirali smo Extra ponudu, pri čemu je uz neznatno povećanje cijene svih Extra paketa dodatno obogaćen sadržaj, kako bi kompenzirali potencijalno nezadovoljstvo korisnika. Tokom 2023. i 2024. godine kontinuirano su se provodile akcijske ponude uz dodjelu određenih benefita, sa ciljem privlačenja novih korisnika, prije svega iz drugih mreža, ali i prelaska Ultra korisnika na neke od Extra paketa. Kroz promotivno-prodajne akcije zamjene SIM za USIM kartice uz dodjelu benefita korisnicima kontinuirano omogućavamo prelazak na LTE mrežu, sa ciljem intenzivnijeg korištenja mobilnog interneta. Kroz promotivno-prodajne akcije korisnici su ostvarivali benefite besplatnog mobilnog saobraćaja. Kontinuirano se unaprijeđuje i proširuje ponuda Travel paketa za korisnike koji putuju izvan BiH, kako bi bez straha od velikih računa bezbrižno boravili na putu. Nastavljen je trend promoviranja usluge e-Račun, kao dijela digitalizacije u ovom segmentu. Digitalizacija je nastavljena i kroz motiviranje korisnika BH Telecoma da sve više koriste mobilnu aplikaciju Moj BH Telecom za kupovinu sadržaja i plaćanje svih svojih BH Telecom računa.

Od 23.09.2023. godine, BH Telecom je u komercijalnu ponudu za postpaid korisnike uveo VoLTE (Voice over LTE) uslugu, koja korisnicima mobilne mreže BH Telecoma omogućava govornu komunikaciju putem 4G mreže uz superioran kvalitet prijenosa govora, brže uspostavljanje poziva, simultani razgovor uz pregled internet sadržaja, kao i korištenje video poziva (ViLTE) uz znatno viši nivo kvaliteta servisa u odnosu na razne OTT usluge. U 2024. godini su se nastavile aktivnosti proširenja broja korisnika ove usluge u skladu sa proširenjem broja licenci. Također, omogućena je automatska VoLTE aktivacija što će doprinijeti povećanju baze VoLTE korisnika.

Obzirom na najavljene aktivnosti vezane za gašenje 3G mreže radi povećanja kapaciteta za 4G+, intenzivirane su aktivnosti na zamjeni SIM kartica za USIM, kako bi korisnici imali veće mogućnosti korištenja mobilnog interneta.

Prepaid – U 2024. godini, BH Telecom je prepaid ponudom nastojao odgovoriti na lokalne izazove konkurencije, te pratiti tržišne trendove u smislu prilagodbe ponude rastućoj inflaciji, a sve sa ciljem stabilizacije prihoda BH Telecoma i zadržavanja zadovoljstva korisnika.

U toku 2024. godine omogućeno je korištenje usluga po povoljnim uslovima, naročito u dijelu korištenja mobilnog interneta, naslanjajući se na ponudu redizajniranu u 2023. godini. S tim u vezi, provedeno je niz akcijskih ponuda koje su za cilj imale omogućiti korisnicima korištenje mobilnog interneta po povoljnim uslovima, afirmisati korištenje aplikacije Moj BH Telecom kao veoma perspektivnog kanala prodaje i podrške, ispratiti atraktivnom ponudom velike sportske događaje (Ljetne olimpijske igre u Parizu) i kulturne manifestacije

(Sarajevo Film Festival). Također, redizajnirali smo ponude mjesečnih dokupa i Travel paketa, kao atraktivne i važne ponude sa aspekta percepcije naših korisnika.

Roaming ponuda – U okviru roaming ponude izvršen je redizajn postojećih paketa Travel Net3 i Travel Net4 u smislu produženja roka trajanja istih, te je za poslovno-orjentisane korisnike u ponudu uveden novi paket „Travel Net Business“. Također, uvedena je mogućnost povećanja limita potrošnje data saobraćaja u roamingu, što je doprinijelo povećanju korisničkog zadovoljstva. Pred kraj godine u ponudu su uvedena dva vrlo atraktivna paketa za evropske zemlje, koji su povećali konkurentnost BH Telecoma u ovom segmentu ponude. Realizovane su i promotivno-prodajne akcije koje su podrazumijevale uvođenje novog akcijskog Travel paketa za Evropu, kao i posebnog paketa namijenjenog za vrijeme Hadždža.

Moja TV – U 2024. godini osiguran je kontinuitet u obezbjeđenju atraktivnog TV sadržaja s fokusom na najatraktivnije filmske i sportske sadržaje, a u cilju što većeg zadovoljstva korisnika. Održavanje kontinuiteta u pružanju atraktivnog sadržaja je osigurano uz obnovu saradnje sa ključnim dobavljačima TV sadržaja, što je ujedno podrazumijevalo i optimizaciju troškova. Dodatno je unaprijeđena ponuda dokumentarnog sadržaja lansiranjem ekskluzivne videoteke, kao i ponuda sportskog sadržaja s fokusom na ekskluzivna prava emitovanja utakmica nogometnog takmičenja EURO 2024 i utakmica nogometne reprezentacije BiH u okviru takmičenja UEFA Liga nacija i kvalifikacija za EURO 2024.

Portfolio usluga pratio je unaprijeđenja sadržaja kroz paketiranje dodavanjem novih kanala u Moja TV pakete kako bismo osigurali maksimalnu vrijednost za naše korisnike. Na taj način, korisnici su uživali u bogatijem i prilagođenom iskustvu gledanja. U nastojanju da korisnicima i dalje omogućimo uštede i povećamo vrijednost koju im nudi Moja TV usluga, tokom 2024. godine smo, kroz niz promotivno-prodajnih akcija/promo perioda, ponudili izbor različitih pogodnosti. Prateći trendove u očekivanjima korisnika, modeli promotivno-prodajnih akcija koncipirani su na način da su korisnicima pružili još više usluga i pogodnosti, s mogućnostima odabira benefita prema korisnikovim preferencijama.

Usluga Internet pristupa

Nakon što su redizajnom ponude internet paketa u oktobru 2023. godine stvoreni preduslovi za unaprijeđenje konkurentnosti i postizanje boljih poslovnih rezultata, tokom 2024. godine fokus je bio na:

- Pozicioniranju kompanije kao „prvog i pravog“ izbora za korisnike kada je riječ o standalone usluzi internet pristupa,
- Povećanju baze korisnika, prije svega, kroz realizaciju promotivno-prodajnih akcija i općenito veću promociju prednosti redizajnirane ponude,
- Migracijama korisnika sa manjih na veće pakete (sa paketa iz tzv. istekle na redovnu ponudu) – kontinuiranim direktnim marketinškim kampanjama (e-mail, SMS, telefonsko pozivanje, letci uz mjesečne račune) korisnike se nastojalo upoznati sa prednostima redovne i akcijskih ponuda i stimulirati na odabir paketa većih pristupnih brzina.

Unaprijeđenjem ponude internet paketa osigurali smo:

- Tržišni rast – uloženi naponi svih nadležnih dijelova BH Telecoma doprinijeli su značajnom povećanju broja korisnika i prihoda od Internet usluge,
- Lojalnost – individualni i poslovni korisnici su prepoznali netFlat pakete za pristup Internetu BH Telecoma kao najbolji izbor na tržištu, što pored rasta korisničke baze potvrđuje i povećanje broja korisnika koji zaključuju ugovore na 24 mjeseca,
- Unaprijeđenje korisničkog iskustva i održivost specifične ponude – model stalne ponude „Ugovor na 24 mjeseca + e-račun = popust na cijenu naknade“ je jedino implementiran na netFlat uslugu internet pristupa, zahvaljujući čemu je tokom 2024. godine došlo do povećanja netFlat korisnika e-računa za cca 100%. Iako su netFlat paketi za video nadzor kreirani za specifičnu namjenu i koristi ih mali broj

poslovnih korisnika, nakon unaprijeđenja ponude paketa u martu 2024. godine zabilježeno je povećanje broja korisnika ovih paketa.

Poslovni korisnici - Suočeni sa brojnim izazovima, koji se na prvom mjestu ogledaju u inflaciji i povećanim troškovima, u 2024. godini je izvršena komercijalizacija unaprijeđenja postojećih i uvođenja novih usluga namijenjenih poslovnom segmentu, koja su doprinijela kontinuitetu i ostvarenju dobrih poslovnih rezultata. U toku 2024. godine komercijalizovana su brojna unaprijeđenja ponude, od kojih posebno izdvajamo unaprijeđenja iz domena Cloud usluga:

- Unaprijeđenje uslova korištenja, prvenstveno u dijelu kolokacije i mrežnog pristupa (Private connect), rola na VDC portalu,
- DRaaS (Disaster Recovery as a Service) za veći broj osnovnih usluga, kreirane pretpostavke za usluge CDP (Continuous Data Protection) i Geo-redundancy,
- Izmjene ponude na hosting paketima.

Provedena je i promotivno-prodajna akcija za Toptim korisnike, u cilju kreiranja što povoljnijih uslova za produženje ugovora, uz vezivanje korisnika i nastavak korištenja usluge. Zadržan je kontinuitet kada je u pitanju strategija prelazaka korisnika sa TDM na digitalne servise, tj. IP Centrex fiksnu govornu uslugu stvaranjem pretpostavki za uspješnu migraciju korisnika sa ISDN baziranih usluga.

Također, uvedena je mogućnost realizacije IP Centrex i Business Trunking usluge putem mobilne 4G mreže, na lokacijama na kojima ne postoji fiksna infrastruktura BH Telecoma.

Plasman robe za dalju prodaju putem asemblirane usluge

Prethodni period obilježio je nastavak trenda kontinuiranog širenja asortimana robe za dalju prodaju putem asemblirane usluge BH Telecoma. U segmentu komisione prodaje i dalje je prisutno širenje asortimana ponude, a sve u skladu sa zahtjevima tržišta.

Plasman terminalne opreme u okviru asemblirane ponude kontinuirano bilježi rast i širenje portfolija iz asortimana komisione robe i uređaja za dalju prodaju.

Sektor telekomunikacija i industrija se suočavaju sa brzim razvojem novih tehnologija i usluga. U tom kontekstu, nastojali smo da naša ponuda uređaja i usluga bude fleksibilna i usklađena s potrebama tržišta, jer konkurencija i potrošačke preferencije stalno rastu. Korisnici žele uređaje koji će im omogućiti veću brzinu interneta i bolju povezanost, pametne uređaje u svom domu, nosive uređaje, senzore i druge koji mogu komunicirati preko mobilnih mreža, što je ključno za daljnje širenje tržišta.

BH Telecom ICT portfolio sa partnerima kroz partnerska rješenja

BH Telecom je na putu transformacije od tradicionalnog telekom operatora u savremenu digitalnu kompaniju jasno prepoznao ulogu inovacija u procesu digitalne transformacije i koliko inovacije mogu doprinijeti razvoju ICT tržišta.

BH Telecom je prepoznat kao kompanija koju karakteriše:

- Tehnološko okruženje - prostor za ICT projekte, partnerska rješenja i startupe,
- Stabilnost, sigurnost i pouzdanost tehnološkog sistema (platforma, mreža, data centar....),
- Stabilan poslovni partner – finansijski potencijal da podrži projekte.

BH Telecom je prepoznao potrebu tržišta za Cloud baziranim servisima i kroz partnerski program realizovao saradnju sa partnerima, prateći globalne trendove potražnje i ponude sa ciljem diverzifikacije ponude. Putem Partnerskog programa ostvarena je saradnja sa 21 partnerom, čime je obogaćena ponuda BH Telecoma novim uslugama, kao i unaprijeđene postojeće usluge. Realizovane su usluge za različite tržišne niše u cilju ispunjavanja raznovrsnih zahtjeva korisnika, poput: online zaštite pri korištenju interneta, digitalizacije poslovnih procesa, odnosno digitalne transformacije, edukacije korisnika, saradnje sa obrazovnim

institucijama i javnim sektorom, te ostale usluge koje doprinose unaprijeđenju imidža BH Telecoma kao kompanije koja prati tehnološke trendove, kao i ispunjeni uslovi za nove izvore prihoda.

U trenutnom portfoliju implementirano je više partnerskih usluga namijenjenih poslovnim korisnicima, poput usluga online zaštite, MCSP (Microsoft usluge), Pantheon Cloud – ERP, edu720 – platforme za edukaciju poslovnih lica, OWIS Cloud – aplikacija za upravljanje dokumentima i poslovnim procesom, Cloud call centar, MojPotpis, MojArhiv itd., te više vrsta usluga namijenjenih privatnim korisnicima (npr. online zaštita, Tu sam, Osnovna.ba, asistentski servisi).

U 2024. godini izvršeno je unaprijeđenje usluga, kao i prodajnih procesa i aktivnosti na uslugama Pantheon Cloud, MojPotpis i MojArhiv, proširena ponuda Elektronske uplatnice u saradnji sa Addiko bankom i UniCredit bankom, omogućena realizacija prodaje putem web shopa za usluge Partnerskog programa. Kontinuirano se vrši unaprijeđenje postojećih i proširenje portfolija novim uslugama. Započete su aktivnosti na uvođenju nove usluge - Gaming voucher, te na unaprijeđenju postojećih usluga, poput: Cloud Call centra, Cloud Faxe, te uspostavljanju saradnje sa još 4 banke za proširenje ponude elektronske uplatnice. Naš cilj je omogućiti korisnicima praktičnije i efikasnije pristupanje i upravljanje uslugama i računima BH Telecoma, obezbjediti nove izvore prihoda, kao i optimizaciju procesa i bolju efikasnost putem digitalnih kanala.

BH Telecom ekosistem za pametne gradove

U skladu sa strategijom dugoročnog pametnog i održivog budućeg razvoja, BH Telecom je implementirao tehnološke pretpostavke i poslovne modele za podršku cjelokupnog portfolija usluga Pametnog grada.

U 2024. godini implementiran je jedan komercijalni projekt Pametnog parkinga u Visokom, dok je u Kladnju obnovljen jednogodišnji ugovor za Pametni parking.

U skladu sa strateškim opredjeljenjem BH Telecoma definisano je djelovanje BH Telecomove platforme namijenjene ICT startup-ima i općenito inovativnim digitalnim poslovnim inicijativama čija poslovna i tehnološka rješenja dovode do značajne transformacije tržišta u različim granama industrije. Digitalna transformacija kao ključ privrednog napretka jedne zemlje se provodi upravo generisanjem inovacija (one su pokretač digitalne transformacije), dok su napredne tehnologije sredstvo tj. alat u promicanju digitalne transformacije u jednoj kompaniji/preduzeću. Jedna od ključnih oblasti u kojima digitalna transformacija uvodi značajne benefite jeste korisničko iskustvo, a opredjeljenje BH Telecoma je da kroz razvoj i širenje BH TechLab platforme bude koncentracijska tačka za podršku razvoju perspektivnim održivim poslovnim idejama i projektima u segmentu ICT startup biznisa.

BH Content Lab platforma

Tokom 2024. godine, putem BH Content Lab platforme završeno je snimanje serija: „Kotlina S2“, „Komar“, „Na rubu pameti S2“, i „Tender S3 i S4“. U toku 2024. godine emitovane su nove sezone serija „Tender S3 i S4“ i „Na rubu pameti S2“, dok se emitovanje serija „Kotlina S2“, i „Komar“ očekuje u 2025. godini. Tokom 2024. godine izvršene su i pripremne aktivnosti za učešće u koprodukciji projekta igrane serije „Kad sam bio Hodža“, čija produkcija se očekuje da započne u 2025. godini.

Za sve producirane serije ustupljena su prava na emitovanje za teritorij BiH, Slovenije, Hrvatske, Crne Gore i Makedonije, dok su za serije „Znam kako dišeš“ rediteljice Jasmile Žbanić i „Kotlina“ reditelja Danisa Tanovića ustupljena prava na globalnu distribuciju Beta Film GmbH, jednom od najvećih globalnih distributera, preko kojeg su prava na emitovanje serije „Znam kako dišeš“ ustupljena HBO platformi, te platformi SBS Australia. Na Sarajevo Film Festivalu 2024. godine, premijerno su prikazane po dvije epizode serije „Kotlina S2“ i serije „Komar“. Za nagradu Srce Sarajeva za 2024. godinu, serije iz produkcije BH Content Lab platforme bile su nominovane u obje kategorije: za dramske serije i komedije. BH Telecom je osvojio 10 nagrada Srce Sarajeva za dvije serije „Znam kako dišeš“ i „Princ iz ELEJA“.

Također, tokom 2024. godine ugovorena je nabavka usluga koprodukcije filmova: „Paviljon“, „Bosanski Vitez“ i „Testament“, čija se realizacija očekuje u 2025. godini.

Nove usluge u 2024. godini

Digitalni gaming vaučeri - su kodovi digitalnih igara koji služe kao vitalni alati u modernoj industriji igara, pružajući igračima besprijekoran način pristupa svojim omiljenim video igrama bez potrebe za fizičkim medijima. Digitalni vaučeri mogu odobriti pristup sadržaju u igrici, proširenjima, sezonskim propusnicama ili čak virtuelnim valutama koje se koriste u igrama, te pružaju igračima široku lepezu opcija za poboljšanje njihovog iskustva igranja. U toku je implementacija ove usluge.

Usluga Elektronska uplatnica - predstavlja rješenje kojim je omogućena dostava računa za usluge BH Telecoma, unaprijed pripremljenog za plaćanje jednim klikom putem mobilne aplikacije partnerskih banaka. Na ovaj način korisnicima je omogućeno da iz svog doma, beskontaktno plate račune. U 2024. godini je proširena saradnja sa dvije banke: Addiko bank i UniCredit bank. Do sada je sklopljena saradnja sa osam banaka, s tim da je uspostavljena saradnja sa još četiri banke sa kojima je započeta implementacija.

Oglašavanje - BH Telecom je u 2024. godini unaprijedio usluge oglašavanja, proširujući svoj portfolio na skoro sve tipove oglašavanja koji u ovoj industriji postoje.

Portfolio usluga oglašavanja obuhvata:

- Oglašavanje u poslovnim prostorima BH Telecoma (Indoor/Outdoor),
- Oglašavanja na prodajnim mjestima,
- Oglašavanje u programu MY TV kanala,
- Targetirano TV oglašavanje,
- Targetirano mobilno oglašavanje.

Aplikacija Moj BH Telecom

Kao lider na tržištu mobilne telefonije, BH Telecom je internim razvojem svojim korisnicima omogućio upravljanje korisničkim računima putem mobilne aplikacije dostupne na svim mobilnim platformama.

Aplikacija Moj BH Telecom se kontinuirano dorađuje i korisnicima mobilne mreže omogućava sve više mogućnosti. Neke od njih su:

Za postpaid korisnike:

- Praćenje potrošnje unutar i izvan zakupljenog paketa usluga, detaljan listing aktivnosti, prikaz najbrojeva,
- Praćenje data potrošnje u zemljama Zapadnog Balkana,
- Praćenje stanja otplate kupljenog uređaja,
- Slanje kredita prema Ultra korisnicima i pregled izvršenih nadopuna,
- Nadopuna Ultra korisnika putem bankovnih kartica i pregled izvršenih nadopuna,
- Plaćanje prispjelih računa mobilne telefonije, kao i praćenje i pregled zadnjih 12 mjeseci,
- Plaćanje prispjelih računa svih drugih usluga BH Telecoma,
- Dokup Travel roaming tarifnih paketa.

Za prepaid korisnike:

- Praćenje stanja kredita, status priključka, najbrojevi,
- Detaljan listing aktivnosti,
- Slanje kredita prema Ultra korisnicima i pregled izvršenih nadopuna,
- Praćenje data potrošnje u zemljama Zapadnog Balkana,
- Nadopuna vlastitog ili drugog Ultra korisnika putem bankovnih kartica,
- Dokup Travel roaming tarifnih paketa.

Od samog početka, razvoj aplikacije Moj BH Telecom je baziran na istraživanju potreba korisnika – kroz direktne povratne informacije putem platformi za distribuciju aplikacije, ali ponajprije kroz rezultate kontinuiranih istraživanja tržišta.

Krajem 2024. kreiran je kanal za potrebe promocije usluga i proizvoda BH Telecoma, koji tek u 2025. godini treba da pokaže svoj puni promotivno-prodajni potencijal.

Do kraja 2024. godine, broj korisnika aplikacije prešao je 530 hiljada, uz ostvarenih 54 miliona KM prometa, od čega 33 miliona KM prihvatom platnih kartica. Kontinuirani rast broja korisnika je rezultat kvaliteta funkcija koje se nude, pouzdanosti i sigurnosti aplikacije.

Aplikacija Moj BH Telecom je jedan u nizu koraka ka digitalizaciji prodajno-servisnih kanala BH Telecoma. U 2025. godini će se i dalje nastaviti razvoj novih funkcija podrške korisnicima, i to kroz razvoj višejezičnog interfejsa i implementacijom prodaje digitalnih proizvoda—eSIM i partnerski eVoucher, te mogućnošću prijave smetnje/reklamacije putem mobilne aplikacije.

Aplikacija Moj BH Telecom je dostupna na:

- Google Play
https://play.google.com/store/apps/details?id=ba.bhtelecom.mojbhtelecom&utm_source=mojbhtpocetna&utm_campaign=mojbhtpocetna
- AppStore
https://apps.apple.com/us/app/moj-bh-telecom/id1515776624?utm_source=mojbhtpocetna&utm_medium=mojbhtpocetna

BH Telecom – prodajni kanali

BH Telecom ima razvijene sljedeće kanale prodaje za rezidencijalne korisnike:

- Vlastita prodajna mjesta,
- Web shop,
- Ovlašteni posrednici u prodaji usluga BH Telecoma,
- Kontakt centar.

Iako se u narednim godinama očekuje da će online kanal prodaje preuzeti primat, još uvijek se najveći dio prodaje realizuje na fizičkim prodajnim mjestima koja su više tradicionalnog nego modernog futurističkog karaktera. Trenutno BH Telecom ima otvorenih 76 prodajnih mjesta i to:

- 69 u Federaciji Bosne i Hercegovine
- 5 u Republici Srpskoj i
- 2 u Brčko distriktu.

Razvoj distributivnih kanala u proteklom periodu, osim velike posredničke/prodajne mreže, doprinio je cjelokupnom zadovoljenju potreba naših korisnika.

Tržište telekomunikacija prolazi kroz značajan proces transformacije kako u tehnološkom smislu, tako i u smislu transformacije lanca isporuke vrijednosti, što sve ima značajan utjecaj na promjene u korisničkom iskustvu. Sve ono što su bili prioriteti vođenja ovog biznisa u proteklih dvadeset i više godina, sada odlazi u prošlost, a novi trendovi postaju novi prioriteti, a u njihovom fokusu je tranzicija korisničkog iskustva.

S druge strane, i sam biznis telekomunikacija se mijenja. Nekada su telekom operatori prodavali neopipljive usluge, a danas uz usluge operatori prodaju razne elektroničke uređaje, terminalnu opremu, sadržaje, IoT ekosisteme, što itekako zahtijeva pokazivanje i demonstraciju funkcionisanja.

BH Telecom, kao lider digitalne transformacije, krenuo je sa procesom transformacije fizičkih kanala distribucije/prodajnih mjesta. Novi reprezentativni prodajno—izložbeni prostor/showroom BH Telecoma u Sarajevu otvoren je u 2024. godini, čime je završena i druga faza i kompletiran sadržaj koji pored prodajnog dijela obuhvata i multimedijalnu salu, kino salu i salu za sastanke.

Prodajni kanali – webshop

BH Telecom je početkom 2021. godine otvorio novi digitalni prodajni kanal Webshop, koji predstavlja dodatak fizičkoj trgovini, ali ujedno je i najprofitabilniji prodajni kanal. Webshop je vrlo brzo, prije očekivanog, prepoznat od strane korisnika kao pouzdan, jednostavan i efikasan način kupovine usluga, što pokazuje veliki broj registrovanih korisnika koji su u 2024. godini ostvarili milionske korisničke interakcije.

Implementacijom ovog kanala prodaje BH Telecom je omogućio rezidencijalnim korisnicima da putem interneta 24/7/365 obavljaju kupovinu proizvoda i/ili usluga BH Telecoma, uz besplatnu dostavu na području BiH, te za pojedine kupovine ostvaruju ekstra popuste i poklone. Webshop omogućava korisniku da pregledava proizvode i/ili usluge sa opisom, slikama i cijenom svakog proizvoda i/ili usluge. Nakon što se odluči za kupovinu, korisnik na siguran i jednostavan način može izvršiti plaćanje: online sa platnim karticama (Maestro, Master, Visa, Visa Electron), uz mjesečni račun BH Telecoma i gotovinom (po uzeću).

Fizička lica u okviru Webshopa mogu:

- Kupiti uređaje i ostalu opremu (jednokratno, uz ugovor na 12 ili 24 mjeseca) kao dio assemblirane ponude i partnerske ponude uređaja (komision),
- Kupiti Ultra Start i Ultra Internet start pakete sa USIM karticama,
- Kupiti Ultra Start, Ultra Internet start pakete i Ultra Tourist pakete sa eSIM karticama,
- Kupiti ultra dopune u različitim apoenima,
- Podnijeti zahtjeve za sve osnovne usluge, promijeniti paket, objediniti usluge u Moj Izbor,
- Preći sa Ultra na pretplatu, ugovoriti mobilnu uslugu (USIM +Ugovor odnosno eSIM +Ugovor),
- Ugovoriti novi obavezni period 12/24 mjeseca,
- Podnijeti zahtjev za prelaz sa druge mreže,
- Platiti račun BH Telecoma za sve usluge,
- Automatski uključiti privremeno isključene korisnike mobilne mreže nakon što se izvrši plaćanje duga putem Webshopa,
- Aktivirati online servise (različite vrste dokupa: Instant internet, Buy&Surf, Turist, Travel dokupi, MojaTV dodatne usluge itd.),
- Aktivirati Bonus plus program lojalnosti (link za popunjavanje forme), pratiti dodijeljene bodove kao i iskoristiti bodove za kupovine koje se obavljaju preko Webshopa,
- Prijaviti smetnju,
- Podnijeti reklamaciju/žalbu na usluge BH Telecoma,
- Kontak centar je povezan na Webshop, te agenti kontakt centra mogu u ime korisnika izvršiti narudžbu uređaja na Webshopu,
- Fizička prodajna mjesta su povezana na Webshop, te radnici prodaje mogu, ukoliko nemaju na svom prodajnom mjestu uređaj, isti prodati putem Webshopa.

U prvom kvartalu 2025. godine, BH Telecom će omogućiti korisnicima korištenje digitalnog potpisa za potpisivanje prodajne dokumentacije (ugovora, zahtjeva i dr.), čime se olakšava korisnicima potpisivanje ugovora na daljinu, smanjuje trošak dostave i printanja dokumentacije. Digitalni potpis ne samo da povećava efikasnost i sigurnost poslovanja, već i olakšava rad u digitalnom okruženju.

Korisniku je omogućeno da u procesu pripreme kupovine ostvari pogodnosti po osnovu realizacije prikupljenih bodova u okviru Bonus plus programa. Tokom 2024. godine organizirane su promotivne akcije kojima su korisnici Webshopa za kupovinu određenog proizvoda ili usluge nagrađeni posebnim Webshop popustima na cijenu proizvoda ili usluge koju kupuju, zatim dodjelom raznih vrsta poklona (uređaji, dodatna oprema, bonus saobraćaj, vaučeri za kupovine u tržišnim centrima ili trgovinama i drugo).

BH Telecom je u saradnji sa dobavljačima/proizvođačima terminalne opreme putem Webshopa organizirao preorder prodajne kampanje za premium uređaje, pri čemu su korisnici koji su prije početka prodaje napravili prednarudžbu i nakon puštanja u prodaju izvršili kupovinu, time ostvarili pravo na poklone u vidu uređaja, poklon bonova ili prava na kupovinu naručenog uređaja po značajno nižoj cijeni.

Ovlašteni posrednici u prodaji usluga BH Telecoma

BH Telecom vrši prodaju vrijednosnica putem široke mreže posrednika u prodaji, i to na više načina, ovisno o kanalu/sistemu distribucije:

- Ultra kartice za punjenje, Ultra start pakete, Ultra Plus pakete, Internet start pakete, Internet Plus pakete, Ultra Turist start pakete i telefonske kartice za javne govornice – putem kanala fizičke distribucije,
- Ultra kartice za punjenje – putem kanala off-line elektronske distribucije mrežom bankomata i POS terminalnih uređaja,
- „e-Ultra“ – putem on-line elektronske distribucije.

Početkom 2020. godine uveden je model prodaje TK usluga rezidencijalnim korisnicima putem posrednika, koji omogućava da korisnik ugovori uslugu bez odlaska na prodajno mjesto BH Telecoma. Posredovanje u prodaji usluga za rezidencijalne korisnike se primjenjuje uz ugovorni odnos sa nekoliko posrednika koji u toku svakog obračunskog perioda dostavljaju zahtjeve za zasnivanje pretplatničkog odnosa na način koji je unaprijed definisan i sastavni dio ugovora o posredovanju.

Krajem 2024. godine uveden je model posredničke prodaje mobilne usluge za pravna lica sa unaprijeđenim konceptom gdje je predviđeno da se komunikacija između posrednika i BH Telecoma u smislu dostavljanja informacija o pravnim licima i njihovim potrebama za mobilnom uslugom realizuje putem web forme za Lead, čime se unaprijedio dosadašnji tradicionalni način komuniciranja sa posrednicima.

Usluga osiguranje proširenog pokrića

U trećem kvartalu 2021. godine potpisan je Ugovor o grupnom osiguranju mobilnih elektroničkih uređaja između BH Telecoma i ASA Central osiguranja. BH Telecom u saradnji sa partnerom ASA Central osiguranjem, prvi u BiH svojim korisnicima nudi dodatno osiguranje mobilnih elektroničkih uređaja vrijednosti do 2.500,00 KM (mobilni telefoni, tablet, laptop, fiksni telefon, IP telefon, mobilni Wlan router). Krajem 2023. godine, Ugovor je aneksiran čime je omogućeno osiguranje uređaja vrijednosti do 5.000,00 KM uz proširen asortiman uređaja koji su predmet osiguranja (pametni satovi), a sve sa ciljem podizanja kvaliteta assemblirane usluge i zadovoljstva naših korisnika.

ASA Central osiguranje pokriva štete na uređaju koje nisu obuhvaćene garancijom proizvođača. Izabrano je najbolje domaće osiguravajuće društvo sa tradicijom u najbržoj isplati i nadoknadi štete.

Kontakt centar

Kontakt centar ima ključnu ulogu u pružanju podrške korisnicima, ali i ostvarivanju prodajnih ciljeva. Njegova funkcija nije samo pružanje informacija i rješavanje problema, već i aktivno učešće u prodajnim aktivnostima. Interne edukacije koje se provode u zadnje četiri godine doprinijele su da je Kontakt centar BH Telecoma po ukupnom indeksu kvalitete usluge najbolje ocijenjen u odnosu na konkurenciju, što nam je potvrdilo istraživanje provedeno u decembru 2024. godine metodom tajnog pozivatelja od strane istraživačke kuće.

U toku godine značajno smo povećali prodajne aktivnosti koje obuhvataju ne samo direktnu prodaju usluga i uređaja, već i prepoznavanje prilika za unapređenje korisničkog iskustva putem dodatnih usluga ili paketa koji bi odgovarali potrebama korisnika. Korištenjem CMS alata (alat za provođenje prodajnih kampanja) ostvarujemo komunikaciju sa korisnicima putem različitih kanala kao što su telefonski pozivi, e-pošta, SMS, IPTV, društvene mreže što nam omogućava da dosegamo širok spektar korisnika.

Kroz prodajne aktivnosti i prepoznavanje korisničkih potreba, Kontakt centar ima veliku ulogu u izgradnji lojalnosti korisnika, pružajući im relevantne usluge koje zadovoljavaju njihove potrebe.

Prodajni kanal za poslovne korisnike

U skladu s dinamičnim promjenama na tržištu telekomunikacija, BH Telecom je transformisao svoj prodajni kanal za poslovne korisnike kako bi efikasno odgovorio na sve zahtjeve savremenog poslovanja. Fokus je na kreiranju fleksibilnih i inovativnih komunikacijskih i IKT rješenja, prilagođenih specifičnim potrebama korisnika, što je postalo ključno za održavanje konkurentске prednosti i građenje dugoročnih poslovnih odnosa.

Savremeni poslovni modeli zahtijevaju ponude koje nastaju u toku aktivnih pregovora s postojećim i potencijalnim korisnicima, uključujući i korisnike koji vrše nabavke putem ZJN BiH. Pandemija COVID-19 dodatno je ubrzala digitalizaciju prodajnih aktivnosti, te je BH Telecom uspješno prilagodio svoje procese novim tržišnim uslovima.

Komunikacija s poslovnim korisnicima sada se odvija putem naprednih kolaboracijskih alata, poput online sastanaka i chat komunikacije, dok je podnošenje zahtjeva pojednostavljeno kroz online forme na web portalu, omogućavajući brz i transparentan pristup informacijama i uslugama.

BH Telecom ostaje posvećen pružanju sveobuhvatnih rješenja koja ne samo da zadovoljavaju trenutne komunikacijske potrebe poslovnih korisnika, već i predviđaju buduće izazove, kroz proaktivno prilagođavanje i kontinuirano unaprjeđenje kvaliteta usluga i partnerskog odnosa. Cilj je osigurati vrhunsko korisničko iskustvo, brz odziv na zahtjeve i dugoročno zadovoljstvo svih poslovnih korisnika BH Telecoma.

Programi lojalnosti

U toku 2024. godine kroz niz aktivnosti nastojali smo poboljšati iskustvo korisnika sa BH Telecomom, kako za poslovne tako i za rezidencijalne korisnike.

Poslovni korisnici

Realizovani model Program lojalnosti za pravna lica u 2024. godini na bazi dodjele novčanih vaučera, a prema definisanim kriterijima za kupovinu asemblirane usluge, imao je za cilj:

1. Zaštititi i zadržati naše najprofitabilnije korisnike i prihod BH Telecoma od djelovanja konkurencije i to putem:
 - povećanja lojalnosti postojećih korisnika BH Telecoma,
 - boljeg upoznavanja korisnika i korištenja informacija o korisnicima za unaprijeđenje poslovanja.
2. Promovisanje BH Telecoma kao društva koje cijeni lojalnost svojih korisnika,
3. Produžiti "životni vijek" korisnika, što je moguće ostvariti kroz povećanje lojalnosti korisnika,
4. Dodatnu vrijednost za korisnika i pozitivan stav prema BH Telecomu,
5. Povećati prodaju asemblirane usluge BH Telecoma.

Rezidencijalni korisnici – Bonus plus

Program lojalnosti Bonus plus je jedinstveni model nagrađivanja rezidencijalnih korisnika. Članovi programa lojalnosti sakupljaju bodove (jednokratne, mjesečne, po osnovu aktivnosti korisnika, posebni akcijski bodovi) koje u toku bonitetnog perioda mogu iskoristiti kao popust na asembliranu uslugu, popust na mjesečnu naknadu za postpaid korisnike, aktivacija dokupa mobilnih usluga u iznosu cijene dokupa.

U toku 2024. godine objavljen je Request for information za Loyalty Management u svrhu prikupljanja informacija u vezi sa loyalty rješenjima koja su prisutna na tržištu kako bi se postojeći Program lojalnosti unaprijedio te kako bi se korisnicima omogućilo bolje iskustvo, veća ponuda benefita i jednostavnije korištenje Programa.

KORISNICI USLUGA

BH Telecom svojim korisnicima nudi najsavremenije telekomunikacijske usluge. Kao tehnološki lider na tržištu, nastavili smo sa daljim ulaganjima u razvoj infrastrukture kako bi našim korisnicima omogućili pristup najsavremenijim servisima. Imajući u vidu rastuće potrebe za mobilnim internet servisima, kompanija je posebnu pažnju posvetila razvoju mobilne mreže. Kontinuirano unaprijeđujemo portfolio usluga u skladu sa najnovijim tehnološkim trendovima u cilju povećanja zadovoljstva postojećih i privlačenja novih korisnika. BH Telecom nastavlja pružati podršku privredi i društvu u iznalaženju novih načina za suočavanje sa izazovima i napredovanju u savremenom digitalnom društvu.

KORISNICI (u 000)	PLAN 2024.	Decembar 2023.	Decembar 2024.	%YOY	%BDG
FIZIČKA LICA	1.857	1.811	1.802	-0,5%	-3,0%
Moja TV	240	224	223	-0,4%	-7,0%
Mobilna telefonija (prepaid+postpaid)	1.516	1.481	1.477	-0,3%	-2,6%
Pristup internetu	55	55	58	4,6%	3,8%
Fiksna telefonija	45	50	44	-12,3%	-2,5%
POSLOVNI KORISNICI	280	273	306	11,8%	8,9%
TopTim/IP Centrex	102	98	103	5,1%	1,8%
DATA VPN/M2M/xDSL	110	108	128	18,7%	16,2%
Postpaid telefonija	44	40	43	7,4%	-1,5%
Fiksna telefonija	22	23	27	13,4%	18,5%
Ostali poslovni korisnici	2	3	4	25,6%	74,8%
UKUPNO	2.138	2.084	2.107	1,1%	-1,4%

Korisnička baza BH Telecoma broji 2,1 milion korisnika, što predstavlja povećanje od 1% u odnosu na prošlu godinu, ali je za 1% manja od plana.

Najznačajniji rast zabilježen je u postpaid segmentu mobilne telefonije, gdje je broj fizičkih lica porastao za 10,3%, dok je baza poslovnih korisnika uvećana za 11,8% u odnosu na prošlu godinu.

Fizička lica

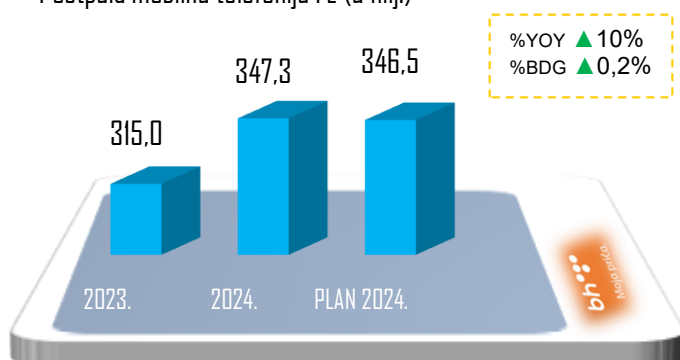
Baza korisnika fizičkih lica zabilježila je blagi pad od 0,5% u odnosu na prošlu godinu, prvenstveno uslijed izraženih negativnih trendova na servisu fiksne telefonije. Očekuje se da ova usluga lagano iščezava i ustupa primat naprednijim tehnologijama komunikacije. Problemi u realizaciji nabavke opreme (Android STB) više od pola godine i nerealizacija stvorenih prodajnih prilika imali su svoje implikacije na ostvarenje planiranih veličina na servisu Moja TV.

Pad na mobilnoj telefoniji prevashodno je rezultat pada na prepaid segmentu mobilne telefonije. Roaming ponude iz domaćih mreža, roaming aplikacije i promjene u navikama korisnika, koji sve više preferiraju fleksibilnost i dodatne pogodnosti koje dolaze sa postpaid paketima, imale su značajan utjecaj na pad potražnje za prepaid uslugama.

Izdajamo neke od planiranih i provedenih aktivnosti za realizaciju planskih veličina prepaida:

- Redizajn prepaid dokupa - Buy&Surf,
- Akcijska ponuda dokupa za posebne sportske događaje (Olimpijada/Paraolimpijada Pariz, Euro 2024)
- Akcija za SFF
- Redizajn Travel paketa
- Akcija Travel paketa „Putuj i uživaj“ – ponuda za evropske zemlje
- Akcija Travel paketa za Hadždž

Postpaid mobilna telefonija FL (u hilj.)



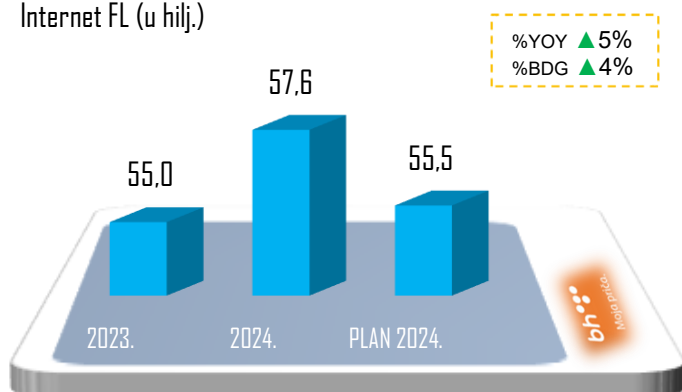
Značajan rast je zabilježen u okviru postpaid korisničke baze, pri čemu je baza korisnika fizičkih lica uvećana za 10,3%, odnosno za preko 32 hiljade korisnika. Ovaj rast je postignut daljim razvojem Extra paketa, redizajniranjem ponude, kao i konverzijom korisnika iz prepaida u postpaid. Plan je u potpunosti ispunjen.

Uvođenjem 4G+ mreže i paletom ponude Extra paketa, u komercijalnu ponudu su pušteni novi postpaid i kombinovani paketi na komponentnoj osnovi, sa nizom opcija na svim paketima. Tako su korisnicima u stalnoj ponudi dostupne razne

moгуćnosti korištenja određenih benefita koji odgovaraju njihovim potrebama.

Korisnici mogu birati između ponuđenih opcija kao što su: korištenje bonus saobraćaja, popusta na pretplatu ili subvencije na kupovinu uređaja iz asemblirane ponude, ili pak bonus saobraćaja uz izabrane uređaje u komisionoj ponudi.

Internet FL (u hilj.)



Na tržištu internet usluga, unatoč oštroj konkurenciji, BH Telecom je napravio značajan iskorak u segmentu brzog interneta. Nastavili smo poboljšanja širenjem optičke infrastrukture i ponudom atraktivnih akcijskih paketa koje je tržište jako dobro prihvatilo. Broj korisnika je povećan za 5% u odnosu na prošlu godinu i 4% u odnosu na plan.

Na kraju 2024. godine, korisnička baza Moja TV usluge broji preko 223 hiljade zadovoljnih korisnika. Kada je u pitanju TV sadržaj, naš brand Moja TV nudi daleko najkompletniju

ponudu, uključujući premium sportske, filmske i sadržaje drugih žanrova. Zamjenom IPTV platforme omogućeno je bolje korisničko iskustvo i prelazak na android aplikativna rješenja. Dodatno, IPTV platforma, pored iskustva gledanja TV sadržaja, nudi i brojne funkcionalnosti aktivacije dodatnih usluga, kao i korištenje streaming aplikacija putem android boxa, što obični TV aparat pretvara u pametni uređaj.

U narednom periodu planirane su intenzivne aktivnosti na zamjeni korisničke opreme, kako bi što veći broj korisnika u skorije vrijeme osjetio unaprijeđenje kvaliteta i mogućnosti novih aplikativnih rješenja. U domenu poboljšanja iskustva prilikom pristupa internetu, već smo uradili dodatna testiranja na svim optičkim pristupnim mrežama i uskoro očekujemo i dodatno povećanje pristupnih internet brzina uključenih u postojeću Moja TV ponudu.

U toku 2024. godine provodili smo kontinuirane promotivno prodajne akcije u cilju zadržavanja i/ili akvizicije novih korisnika, te promocije atraktivnog sadržaja i tehničkih mogućnosti: *Uvijek dobra Moja TV, U pola cijene a najbolja, Moja TV, Moja TV – super popusti za sve, Osjeti GIGA razliku, Moja TV u pola cijene, Osjeti moć brzine.*

Moja TV u okviru TV kanala Arena Sport i MY TV nudi najatraktivnije sportske sadržaje, uključujući:

- UEFA reprezentativna nogometna takmičenja
- UEFA klupska nogometna takmičenja
- Premijer liga BiH u nogometu
- Najatraktivnije evropske nogometne lige

-
- Prva liga Federacije BiH u nogometu
 - Košarkaško prvenstvo BiH
 - Popularni američki sportovi
 - ABA Liga u košarci

Osim sporta, Moja TV nudi i atraktivne filmske, serijske, dokumentarne i dječije TV sadržaje:

- CineStar Premiere
- Cinemax TV
- HBO
- National Geographic videoteka
- MyBabyTV videoteka
- Moja TV Flix
- MY TV na kojem se emituju popularne domaće serije : „Znam kako dišeš“, „Tender“, „Na rubu pameti“, „Kotlina“, „Princ iz Eleja“...
- Videoteka sa preko 10.000 naslova dostupnih 24 sata

Svi Moja TV Net i Moja TV Full paketi imaju Moja webTV aplikaciju koja omogućava da TV sadržaje pratite gdje god da se nalazite, i to na dva dodatna uređaja po vašem izboru.

Posebno nas raduje činjenica da se nogometna reprezentacija BiH vratila na program BHRT-a i na platforme BH Telecoma. BH Telecom i BHRT su još jednim značajnim projektom nastavili višegodišnju uspješnu saradnju. Nakon zadnjeg Svjetskog prvenstva u nogometu u Kataru i praćenja reprezentacije Bosne i Hercegovine u Ligi nacija i kvalifikacijama, realizovan je najiščekivaniji sportski događaj prošle godine- Evropsko prvenstvo u nogometu UEFA EURO 2024 od 14. juna do 14. jula u Njemačkoj, u programima na kanalima MY TV na platformi Moja TV i BHT1. Sve utakmice ljubitelji nogometa mogli su pratiti i putem Moja webTV aplikacije.

Zahvaljujući saradnji koja je prije dvije godine uspostavljena između BH Telecoma i BHRT-a, kojom su ugovorena/kupljena UEFA medijska prava za utakmice nogometne reprezentacije BiH na period 2022-2028. godine, kao i sve utakmice EURO 2024 i EURO 2028, stanovnicima BiH omogućili smo praćenje najznačajnijih međunarodnih nogometnih takmičenja u navedenom periodu.

Memorandum o međusobnoj saradnji na obezbjeđivanju medijskih prava najvažnijih međunarodnih sportskih takmičenja i dostupnosti istih svim građanima Bosne i Hercegovine, između BH Telecoma i Radiotelevizije Bosne i Hercegovine, ima za cilj veću promociju fudbala kao najatraktivnijeg sporta, ali i promociju svih bosanskohercegovačkih sportista i sporta u BiH u cjelini.

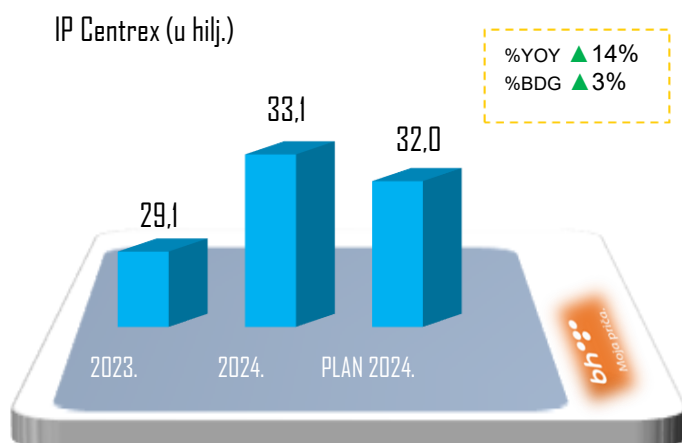
Potpisivanje ovog memoranduma je istovremeno i podrška BH Telecoma RTV BiH i njenom nesmetanom radu, produkciji i emitovanju TV i radio programa, čime i na ovaj način pokazujemo svoju privrženost državi BiH i njenim građanima.

BH Telecom konstantno radi na razvoju usluga i kontinuirano unaprijeđujemo ponudu u skladu sa zahtjevima i potrebama rezidencijalnih korisnika, a sve sa ciljem postizanja njihovog zadovoljstva i pružanja boljeg korisničkog iskustva. U 2024. godini kontinuirano su se provodile akcijske ponude uz dodjelu različitih benefita (popust na mjesečnu pretplatu i dodjela dodatnog saobraćaja). U sklopu roaming ponude izvršen je redizajn postojećih paketa Travel Net3 i Travel Net4 u smislu produženja roka trajanja istih. Također, uvedena je mogućnost povećanja limita potrošnje data saobraćaja u roamingu, što je doprinijelo povećanju korisničkog zadovoljstva. Pred kraj godine u ponudu su uvedena dva vrlo atraktivna paketa za evropske zemlje koja su povećala konkurentnost BH Telecoma u ovom segmentu ponude. Realizovane su i promotivno-prodajne akcije koje su podrazumijevale uvođenje novog akcijskog Travel paketa za Evropu, kao i posebnog paketa namijenjenog za vrijeme Hadždža.

Poslovni korisnici

U BH Telecom portfoliju usluga za poslovne korisnike, posebno i pažljivo su kreirane ponude za svaku vrstu biznisa. Korisnicima su na raspolaganju mobilne, fiksne, internet i Cloud usluge, kao i rješenja za prenos podataka, digitalizaciju kompanije, te pametna rješenja. U okviru usluga kreiranih za poslovne korisnike, na dan 31.12.2024. godine prisutan je trend rasta broja korisnika za 11,8% u odnosu na isti period prethodne godine i 8,9% u odnosu na plan.

Većina servisa korisničke baze poslovnog segmenta na kraju 2024. godine bilježi povećanje broja korisnika u odnosu na prošlu godinu, ali i u odnosu na plan.



Godišnji rast korisnika na servisu IP Centrex iznosi 14%, što je za 3% više od planiranog. Tokom 2024. godine nastavljene su aktivnosti migracije sa tradicionalnih ISDN baziranih usluga na IP bazirana rješenja. Korisnicima koji ne posjeduju fiksnu infrastrukturu pružena je mogućnost realizacije IP Centrex usluge putem 4G mreže, što potvrđuje i rast prihoda na ovom servisu.

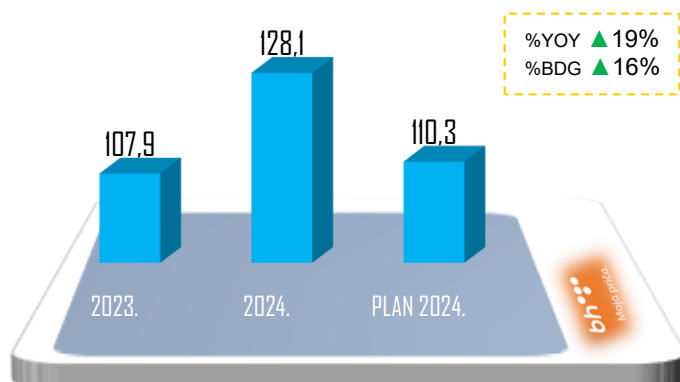
Kompanija BH Telecom je od 25. novembra 2022. godine prvi verificirani cloud service provider u Bosni i Hercegovini sa statusom "VMware Cloud Verified". Ovo sjajno postignuće ostvareno je kroz projekat "Infrastruktura za cloud servise (vSAN)" u saradnji sa kompanijom Verso d.d. Sarajevo.

Ulaskom u najveći svjetski ekosistem cloud service providera u svijetu, osvajanjem statusa "VMware Cloud Verified", BH Telecom svojom ponudom modernih cloud servisa obuhvata javni i privatni sektor u Bosni i Hercegovini i regionu, ali i sve potencijalne klijente pomenutog VMware ekosistema cloud service providera u svijetu. Cloud/data usluga omogućava korisniku pristup privatnom prostoru na data centru BH Telecoma, korištenje virtualnih servera/virtualne mreže računara sa zakupljenim serverskim resursima.

Sigurni i moderni cloud servisi su našim korisnicima na raspolaganju na fleksibilan način po principu "Pay As You Grow" što u slobodnom prevodu znači "plati samo ono što koristiš".

Ponudu Cloud servisa podržava iskusni stručno-tehnički tim BH Telecoma uspostavljen na ranijim projektima renomiranih vendora poput VMwarea, Veeama, CheckPointa, Microsofta, što je garancija BH Telecoma da moderne cloud servise isporuči i najzahtjevnijim klijentima javnog i privatnog sektora. Godišnji rast korisnika cloud servisa iznosi 31% što potvrđuje činjenicu da je ovo servis čije vrijeme tek dolazi.

Internet/prenos podataka (u hilj.)



Predviđanja mnogih vrhunskih stručnjaka tehnologije kažu da će cloud computing nadmašiti desktop računare. Cloud virtuelni servisi su atraktivni iz mnogo razloga: lakoća korištenja, trenutni pristup, lične informacije od bilo kog umreženog uređaja i još mnogo toga.

Potražnja za internet i servisima prenosa podataka od strane poslovnih korisnika

značajno je porasla, te je na ovom segmentu zabilježen godišnji rast od 19%, dok je ostvarenje za 16% veće od planiranog.

Izvršena su unaprijeđenja postojećih usluga iz Partnerskog programa, te proširenja portfolija usluga, sve sa ciljem postizanja zadovoljstva postojećih korisnika, kao i privlačenja novih. Broj licenci/korisnika Partnerskog programa na dan 31.12.2024. godine iznosi 1.002. U odnosu na isti period prethodne godine, broj licenci veći je za 22%.

Poduzete aktivnosti u poslovnom segmentu:

- Unaprijeđenje ponude netFlat paketa i značajno povećanje brzina interneta
- Unaprijeđenje Biz izbor ponude proširenjem portfolia usluga koje se mogu uključiti
- Komercijalizacija nove Cloud ponude
- Unaprijeđenje Toptim i IP Centrex ponude
- Proširenje portfolija i unaprijeđenje usluga oglašavanja

Prednosti BH Telecom ponude za poslovne korisnike, bilo da je riječ o manjim obrtima ili kompanijama sa većim brojem uposlenih, su:

- Fleksibilna rješenja – za sve usluge, maksimalno prilagođena potrebama i zahtjevima korisnika
- Prioritetna podrška – tim menadžera i agenata na raspolaganju je 24/7
- Sigurnost – najveći stepen zaštite informacionih i mrežnih sistema i podataka korisnika

BH Telecom donosi novu dimenziju poslovanja sa Biz izbor uslugom, savršenom kombinacijom brzine, pouzdanosti i prilagodljivosti. Nudimo prilagođena rješenja za sve vrste biznisa.

Uz našu uslugu Biz izbor nudimo:

- Jedan račun za sve usluge
- Jedininstven kontakt za sve vaše potrebe
- Besplatnu govornu komunikaciju
- Velike bonuse u vidu popusta
- Pogodnosti pri kupovini uređaja

Krajnji cilj je olakšati poslovnim korisnicima proces prilagodbe i prelazak sa tradicionalnih rješenja na servise koju će omogućiti fleksibilnije poslovanje i smanjiti troškove. BH Telecom i na ovaj način želi doprinijeti digitalizaciji malih i srednjih preduzeća u BiH i njihovom bržem adaptiranju na tržišne promjene.

Korisnik ostaje u fokusu našeg poslovanja, a naša je misija da povezujemo i razvijamo BiH kroz inovativna digitalna rješenja.

KLJUČNI PODACI O REDOVNOM POSLOVANJU

BILANS USPJEHA (u hiljadama KM)	2023.	2024.	Indeks
Poslovni prihodi	524.011	548.287	105
Finansijski prihodi	5.192	7.456	144
UKUPNO PRIHODI	529.203	555.743	105
Poslovni rashodi	372.610	376.137	101
Amortizacija	100.786	104.868	104
Finansijski rashodi	3.077	2.528	101
UKUPNO RASHODI	476.473	483.533	101
DOBIT IZ REDOVNOG POSLOVANJA PRIJE OPOREZIVANJA	52.730	72.210	137
Porez na dobit	4.726	6.368	135
NETO DOBIT	48.004	65.842	137
BILANS STANJA (u hiljadama KM)	31.12.2023.	31.12.2024.	Indeks
Ukupna dugotrajna imovina	793.913	829.408	105
Ukupna kratkotrajna imovina	473.005	444.210	94
Odgođena porezna imovina	7.062	8.392	119
UKUPNO IMOVINA	1.273.980	1.282.010	101
Ukupni kapital	1.055.782	1.035.569	98
Ukupne dugoročne obaveze	83.422	85.832	103
Odgođene porezne obaveze	2.073	2.326	112
Ukupne kratkoročne obaveze	132.703	158.284	119
UKUPNI KAPITAL I OBAVEZE	1.273.980	1.282.010	101
NOVČANI TOK (u hiljadama KM)	2023.	2024.	Indeks
Neto novčani tok od poslovnih aktivnosti	136.646	169.593	124
Neto novčani tok od investicijskih aktivnosti	-53.038	-152.715	288
Neto novčani tok od finansijskih aktivnosti	-12.789	-83.046	649
NETO PRILIVI/ODLIVI GOTOVINE	70.819	-66.168	-93
Gotovina na početku izvještajnog razdoblja	232.359	303.119	130
Efekti promjena deviznih kurseva	-59	42	-71
NOVAC I NOVČANI EKVIVALENTI NA KRAJU RAZDOBLJA	303.119	236.993	78
INVESTICIJE	2023.	2024.	Indeks
Ulaganja u dugotrajnu imovinu	68.474	78.536	115
Ulaganja u dugotrajnu imovinu/prihod (%)	13	14	1 p.p

*Prethodno prikazani iznosi preuzeti su iz revidovanih finansijskih izvještaja za 2024. godinu.

EKONOMSKO FINANSIJSKO POSLOVANJE

IZVJEŠTAJ O OSTVARENOM REZULTATU

BILANS USPJEHA (u 000 KM)	FY 2024	Δ YOY	%YOY	Δ BDG	%BDG
OPERATIVNI PRIHODI	451.307	23.471	5,5%	-4.757	-1,0%
Prihodi od prodaje maloprodajnih usluga	412.621	19.663	5,0%	-10.440	-2,5%
Fizička lica	349.255	17.999	5,4%	-6.560	-1,8%
Poslovni korisnici	81.328	1.869	2,4%	-4.438	-5,2%
Troškovi veleprodaje	(17.962)	205	1,2%	-558	-3,0%
Efekat prodate robe	422	6.635	-106,8%	4.022	-111,7%
Prihodi veleprodaje	34.873	-2.121	-5,7%	-992	-2,8%
Ostali operativni prihodi i korekcije	3.391	-706	-17,2%	2.653	359,5%
OPERATIVNI TROŠKOVI	(285.846)	9.632	3,5%	-19.717	-6,5%
Troškovi zaposlenih	(154.873)	5.315	3,6%	2.515	1,7%
Ostali troškovi	(130.973)	4.317	3,4%	-22.232	-14,5%
Ostali poslovni prihodi	16.786	1.226	7,9%	3.270	24,2%
Ostali poslovni rashodi	(16.714)	-4.223	-20,2%	2.109	14,4%
EBITDA	165.533	19.288	13,2%	16.121	10,8%
EBITDA al	152.827	18.941	14,1%	16.259	11,9%
Troškovi amortizacije	(98.251)	2.621	2,7%	1.175	1,2%
EBIT	67.281	16.667	32,9%	14.946	28,6%
Finansijski prihodi	7.456	2.264	43,6%	483	6,9%
Finansijski rashodi	(2.528)	-549	-17,8%	224	9,7%
BRUTO DOBIT	72.210	19.480	36,9%	15.204	26,7%

Napomene:

- Troškovi amortizacije po osnovu sadržaja za Moja TV uslugu prikazani su u okviru poslovnih rashoda;
- Amortizacija iz ranijih godina i rezervisanja prikazani su u okviru poslovnih rashoda.
- Operativni prihod je prikazan u neto iznosu - uvećan za efekat prodate robe i umanjen za troškove veleprodaje.

BH Telecom je poslovnu 2024. godinu završio sa ostvarenom bruto dobiti u iznosu od 72,2 miliona KM, čime je zabilježen rast od 19,5 miliona KM ili 37% u odnosu na proteklu godinu i 15,2 miliona KM ili 27% u odnosu na plan.

U jako nestabilnim makroekonomskim uslovima, uslovima intenzivne konkurencije i rastućeg regulatornog pritiska, ostvarili smo značajan rast ukupnog prihoda od 26,5 miliona KM ili 5%, uz minimalna odstupanja u odnosu na plan.

Ostvarena EBITDA u 2024. godini iznosi 165,5 miliona KM, što predstavlja rast od 13% u odnosu na prošlu godinu i 11% u odnosu na plan. Rast je podržan pozitivnim komercijalnim zamahom i rastom prihoda na segmentima rezidencijalnih (fizička lica) i poslovnih korisnika, ali i rastom prihoda od prodate robe. Optimizacijom troškova gotovo smo neutralizirali inflacijski pritisak na operativne troškove.

Ostvarena profitna marža (bruto dobit/prihod*100) iznosi 13,0%, što znači da je Društvo na svakih 100 KM ukupnog prihoda ostvarilo 13,0 KM bruto dobiti. U istom periodu prethodne godine ovaj pokazatelj je iznosio 9,9%.

PRIHODI PO POSLOVNIM SEGMENTIMA

Ukupan prihod BH Telecoma se generira iz sljedećih poslovnih segmenata: maloprodaje, veleprodaje, ostali poslovni prihodi i finansijski prihodi.

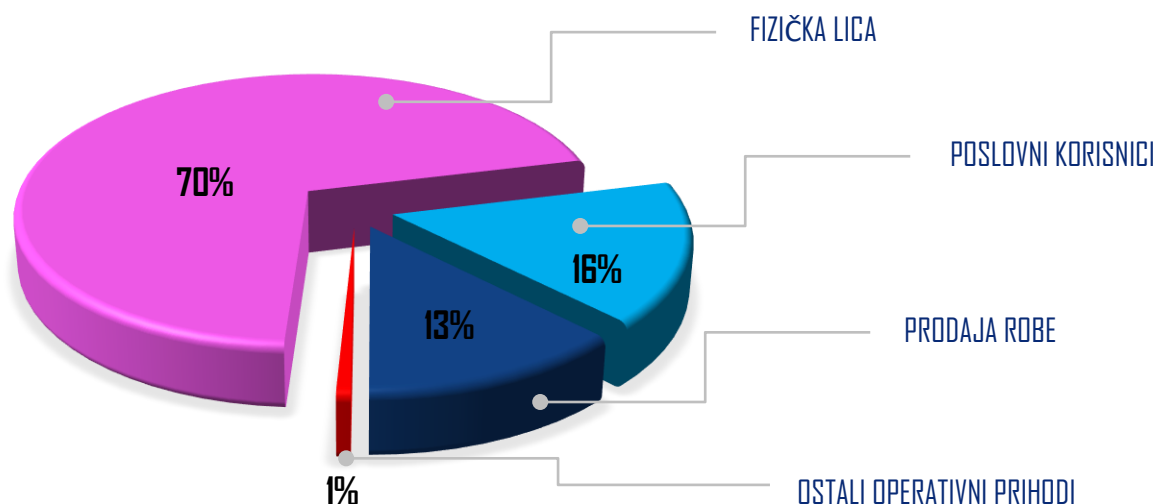
Prihodi po poslovnim segmentima (u 000 KM)	FY 24	Δ YOY	%YOY	Δ BDG	%BDG
Prihodi maloprodaje	496.627	25.171	5,3%	-10.091	-2,0%
Prihodi veleprodaje	34.873	-2.121	-5,7%	-992	-2,8%
Ostali poslovni prihodi	16.786	1.226	7,9%	3.270	24,2%
Finansijski prihodi	7.456	2.264	43,6%	483	6,9%
UKUPNI PRIHODI	555.743	26.540	5,0%	-7.330	-1,3%

PRIHODI OD MALOPRODAJE

Segment maloprodaje čini najveći dio ukupno ostvarenog prihoda BH Telecoma. Prihod maloprodaje uključuje prihode od rezidencijalnih i poslovnih korisnika, prihod od prodaje robe i ostale operativne prihode. Prihod od maloprodaje realizovan je u iznosu od 496,6 miliona KM, što čini procentualno najznačajnije učešće u ukupnim prihodima od 89,4%, zbog čega kretanje i ostvarenje ovih prihoda značajno utječe na ostvarenje ukupnih prihoda. Maloprodaja je zabilježila rast od 25,2 miliona KM ili 5% u odnosu na prošlu godinu. Indeks ostvarenja plana iznosi 98.

Na ostvarenje plana prihoda od maloprodaje u 2024. godini značajno su utjecali sljedeći faktori: efekti globalne ekonomske krize, nelojalna konkurencija, korištenje novih načina komunikacije, sniženje cijena usluga uzrokovano regulativom i tržišnim kretanjima, provođenje neophodnih promotivnih aktivnosti radi privlačenja i zadržavanja korisnika koje uključuju niže cijene i veći obim uključenog saobraćaja.

U nastavku je data struktura maloprodajnih prihoda:

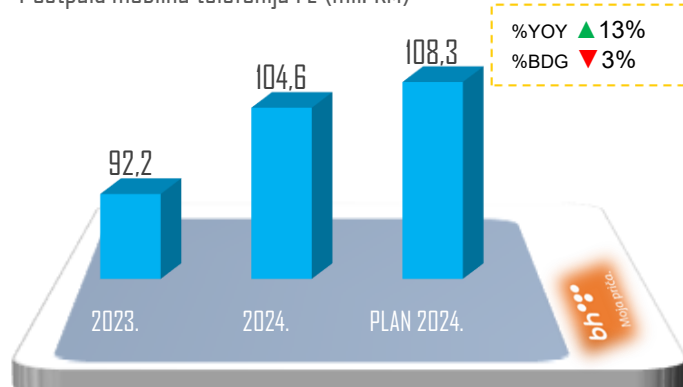


Fizička lica

U 2024. godini ostvareni prihod od segmenta fizička lica iznosi 349,3 miliona KM, što je za 18,0 miliona KM ili 5% više u odnosu na prošlu godinu. Planirani prihod na ovom segmentu nije ostvaren, ostvarenje je manje za 6,7 miliona KM ili 2%. Nepovoljna makroekonomska situacija i sada već možemo reći ambiciozan plan u takvom makro ambijentu odrazili su se na ostvarenje plana. U uslovima oslabljene kupovne moći, korisnici nastoje minimizirati troškove kroz manji saobraćaj i pakete nižeg cjenovnog ranga. Pored toga, prisutan je izraženi trend odlaska mladih, supstitucija i napuštanje tradicionalnih fiksnih telefonskih usluga, kao i izražena konkurencija.

Zadržali smo vodeću poziciju na tržištu mobilne telefonije, a naši postpaid paketi su daleko najkvalitetnija ponuda na tržištu, što potvrđuje i stalni rast ovog segmenta. Postpaid segment mobilne telefonije zabilježio je

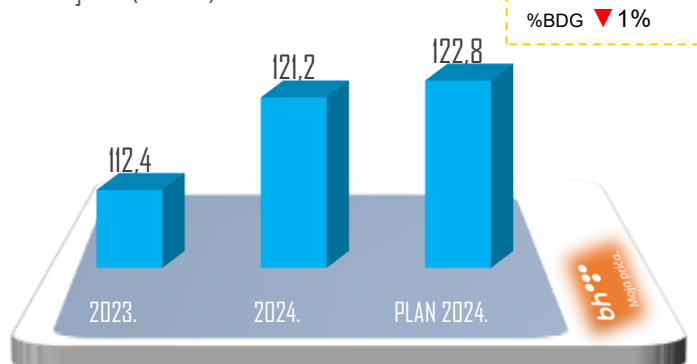
Postpaid mobilna telefonija FL (mil. KM)



rast prihoda od preko 12 miliona KM ili 13% u odnosu na 2023. godinu. Sniženje cijena roaming usluga u maloprodaji odrazilo se i na realizaciju planiranih prihoda od ovog servisa. Ostvareni ARPU (prosječni prihod po korisniku) je za 3% manji od planiranog.

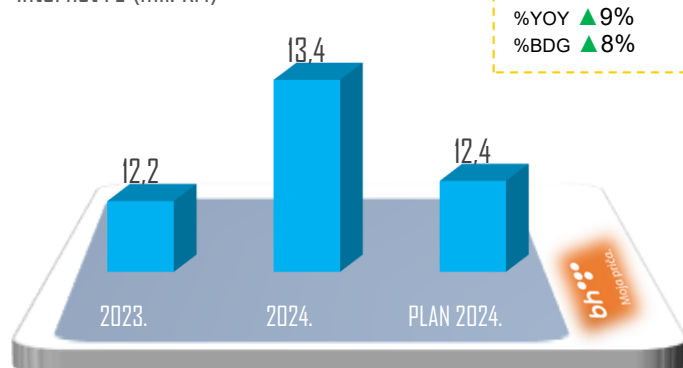
Moja TV usluga, kao jedna od najznačajnijih komponenata segmenta rezidencijalnih korisnika i jedna od strateških usluga našeg portfolija, također je zabilježila rast. Ostvareni prihodi od Moja TV usluge u 2024. godini veći su za 8,8 miliona KM ili 8% u odnosu na prethodnu godinu. Planirani prihod nije ostvaren uslijed problema sa nabavkom opreme tokom drugog polugodišta 2024. godine i nemogućnosti realizacije stvorenih prodajnih prilika. Također, novi korisnici su tokom 2024. godine potpisivali ugovorni odnos i koristili uslugu po akcijskim uslovima (50% popusta na naknadu tokom šest mjeseci), što je generisalo manji ARPU od planiranog.

Moja TV (mil. KM)



Od mjeseca aprila, a u skladu sa povećanjem troškova poslovanja, povećana je cijena naknade za sve Moja TV pakete, cijena pristupa usluzi za korisnike koji ne posjeduju fiksni priključak, kao i cijena iznajmljivanja STB uređaja.

Internet FL (mil. KM)



U okviru ovog segmenta, prihod od samostalne usluge interneta zabilježio je godišnji rast od 9%, kao rezultat izvršenog redizajna ove usluge, čime je povećan broj korisnika. Također, ostvareni prihod je za 8% veći od planiranog. Pored povećanog broja

korisnika, na realizaciju plana prihoda od ovog servisa utjecao je i porast ARPU-a za 6% na godišnjoj razini, ali i u odnosu na plan.

Poslovni korisnici

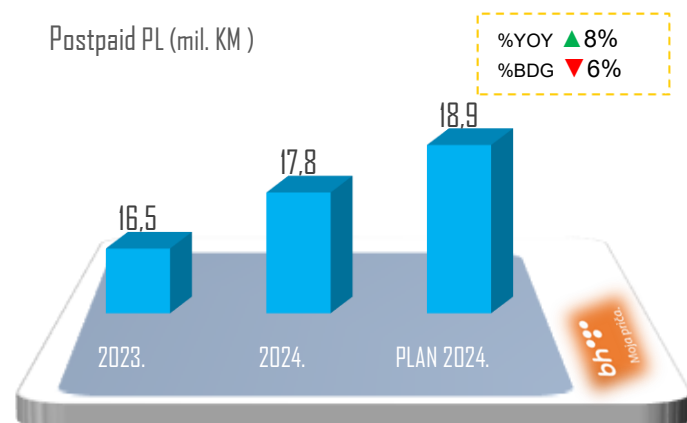
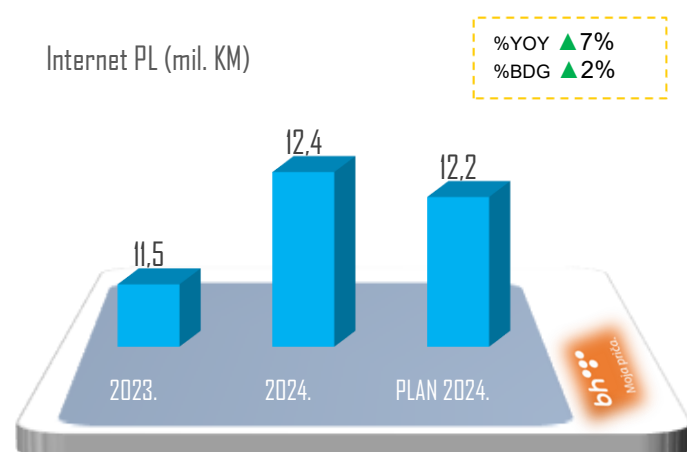
Poslovni segment u 2024. godini, u odnosu na 2023. godinu, bilježi povećanje ostvarenih prihoda za 1,9 miliona KM ili 2%. Baza poslovnih korisnika na kraju 2024. godine ukupno je veća za 32 hiljade korisnika ili 12%. Planirani prihod na ovom segmentu ostvaren je sa indeksom 95.

Usluga Top Tim/IP Centrex čini 37% prihoda poslovnog segmenta, a u 2024. godini zabilježeno je smanjenje prihoda od ove usluge za 3% u odnosu na prošlu godinu i 5% manje u odnosu na plan, što je glavni razlog izostanka realizacije plana za ovaj segment.

Prosječni ARPU od Top Tim/IP Centrex korisnika je manji u odnosu na prošlu godinu i plan, a uzrok tome su:

- Prelasci Toptim mobilnih priključaka na Extra pakete u mobilnom segmentu i Biz Izbor, te migracija ISDN priključaka u okviru Top tima na IP Centrex za fiksne priključke i prirodno smanjenje fiksnih priključaka. U oba slučaja događa se migracija na prihodovno manje fiksne mjesečne naknade.
- Cjenovna prilagodba tržištu i promotivno-prodajne akcije.
- Pad roaming saobraćaja i smanjenje cijena roaming usluga u maloprodaji zbog WB6 regulacije.
- Smanjenje broja TopTim grupa, uz povećanje broja priključaka u postojećim grupama.

U skladu sa općeprisutnim trendovima na telekomunikacijskom tržištu, pravna lica sve više zamjenjuju uslugu fiksne telefonije savremenim komunikacijskim rješenjima, uslijed čega i prihod od ovog servisa ima tendenciju pada.



pada.

Rast prihoda poslovnih korisnika na godišnjoj razini podržan je rastom u podsegmentu IP Centrex, rastom prihoda od postpaid mobilne telefonije kao i rastom prihoda u podsegmentima Internet/prenos podataka i ostalim prihodima od poslovnih korisnika.

Servis IP Centrex zabilježio je godišnji rast prihoda od 5%, dok je na podsegmentu postpaid mobilne telefonije zabilježen godišnji rast od 8%. Na podsegmentu Internet/prenos podataka zabilježen je godišnji rast prihoda od 4%. U okviru poslovnog segmenta, najznačajniji rast je zabilježen na podsegmentu ostalih poslovnih prihoda, sa povećanjem od 1,4 miliona KM ili 60%. Naša ponuda cloud servisa na tržištu postaje sve više prepoznatljiva, što potvrđuje godišnji rast ovih prihoda od 560 hiljada KM ili 111%. Ovaj rast je podržan i prihodima od sistemskih rješenja, koji su zabilježili rast od 289 hiljada KM ili 73%, kao i prihodima od usluga oglašavanja, sa godišnjim rastom od 211 hiljada KM ili 184%.

Glavni razlozi neostvarenja plana prihoda na postpaid segmentu mobilne telefonije za poslovne korisnike su: utjecaj smanjenja cijena roaming usluga u maloprodaji (posljednje sniženje cijena

roaminga u EU koje je u primjeni od 05.09.2023. godine i WB6 regulacija koju prati kontinuirana dodjela većih količina MI u WB6), kao i optimističan plan ARPU koji je planiran za 2024. godinu.

Prihod od prodane robe-aseblirana usluga

Prodaja robe, odnosno pametnih uređaja je značajan generator prihoda kompanije. Predmet prodaje su mobilni telefoni, tablet uređaji, laptop računari, LCD televizori, fiksni telefoni, bijela tehnika, mali kućanski aparati, pročišćivači zraka, klima uređaji, električni romobili, bicikla, gaming oprema i dr.

U 2024. godini ukupan prihod (bez efekata MSFI 15 Ugovori sa kupcima) od prodane robe ostvaren je u iznosu od 62,7 miliona KM. Godišnji rast prihoda iznosi 6,0 miliona KM ili 11%, dok je ostvarenje u odnosu na plan manje za 1,7 miliona KM ili 3%. Ukupno je prodano 108.389 uređaja. U našoj ponudi imamo preko 300 uređaja i servisa uz posebne akcijske cijene i besplatnu dostavu na kućnu adresu, bilo gdje u BiH. Najveća potražnja u 2024. godini bila je za Samsung i Apple uređajima, sa učešćem od 35%, odnosno 29% u ukupnom prihodu.

Nabavna vrijednost prodane robe iznosi 62,2 miliona KM, tako da efekti prodane robe na prihode od maloprodaje u 2024. godini iznose 422 hiljade KM.

Ostali operativni prihodi i korekcije, primjena standarda MSFI 15 - Ugovori sa kupcima

Ostali prihodi i korekcije obuhvataju pozicije umanjenja prihoda po osnovu programa lojalnosti, obračunate efekte *MSFI 15 – Ugovori s kupcima*, te ostale prihode.

Ostali prihodi i korekcije u okviru maloprodaje najvećim dijelom se odnose na zakup vodova u maloprodaji, prihod po osnovu NTS-a, prihod od ostalih TK usluga, prihode po osnovu provizije za prodaju komisione robe, prihode po osnovu usluga posebne namjene i slično. U 2024. godini ostali prihodi iznose 3,4 miliona KM i ostvareni su u iznosu manjem za 706 hiljada KM ili za 17% u odnosu na ostvarenje iz 2023. godine, što je najvećim dijelom rezultat negativnog efekta obračunatog standarda *MSFI 15 – Ugovori s kupcima*, koji je umanjio prihode za cca 943 hiljade KM. U odnosu na plan za 2024. godinu, ovi prihodi su veći za 2,7 miliona KM ili 359%.

PRIHODI OD VELEPRODAJE

Prihodi od veleprodaje, koji obuhvataju prihode od međunarodne govorne usluge, nacionalne govorne usluge, terminacije SMS saobraćaja, roaming usluge, prihode od saradnje sa ISP-ovima (GIA i ZPT usluge), usluge najma kapaciteta i infrastrukture, te ostale prihode od veleprodaje, u 2024. godini ostvareni su u iznosu manjem za 6% u odnosu na ostvarene veleprodajne prihode iz 2024. godine. Plan prihoda za posmatrani period je ispunjen u procentu od 97%.

Globalni trendovi u kretanju međunarodnog govornog saobraćaja u 2024. godini pokazuju nastavak pada saobraćaja u fiksnim mrežama, koji je primjetan i u fiksnoj mreži BH Telecoma. Količina saobraćaja koja terminira u mobilnu mrežu BH Telecoma je približno ista u odnosu na 2023. godinu. Primjena RLAH principa („roam like at home“) u regionu Zapadnog Balkana je dovela do značajnog povećanja korištenja roaming usluge, što za rezultat ima i veću količinu pripadajućeg dolaznog međunarodnog saobraćaja u BHT mobilnu mrežu po značajno nižoj regulisanoj cijeni terminacije. Ukupni prihod ostvaren od međunarodne govorne usluge u 2024. godini predstavlja 101% iznosa koji je planiran za ovu godinu. U poređenju sa 2023. godinom, prihod je manji za 8%.

Prihodi od nacionalne govorne usluge, ostvareni u 2024. godini veći su za 2% od onih iz 2023. godine, dok je plan prebačen za 7% i isti je uzrokovan povećanjem dolaznog nacionalnog saobraćaja u mobilnu mrežu BH Telecoma, dok je dolazni saobraćaj u fiksnu mrežu u kontinuiranom padu u skladu sa globalnim trendovima smanjenja korisnika usluge fiksne telefonije.

Ukupan prihod ostvaren po osnovu usluge terminacije SMS saobraćaja u BHT mrežu u 2024. godini je za 16% manji u odnosu na 2023. godinu. Ispunjenje plana je 81%. Ključni razlozi pada prihoda su globalni trendovi smanjenja P2P komunikacija putem tradicionalnog SMS-a zbog supstitucije usluge OTT porukama, kao i smanjenje A2P saobraćaja usljed primjene alternativnih metoda autentifikacije korisnika (WhatsApp, Viber i Flash pozivi) uzrokovane nerealnim cijenama A2P terminacije vodećih operatora u regiji.

Međunarodni roaming u 2024. godini pokazuje nastavak trenda povećanja korištenja govornih i data usluga, dok SMS usluga bilježi pad. Značajnu ulogu u ukupnom rastu ostvarenih količina saobraćaja ima primjena RLAH principa u regionu Zapadnog Balkana. Prihod ostvaren u 2024. godini je 95% planiranog za ovu godinu.

U 2024. godini prihodi od saradnje sa ISP-ovima bilježe porast od 5% u odnosu na 2023. godinu, uz ostvarenje planske veličine sa 105%, uprkos izuzetno konkurentnom tržištu, sa često neopravdano niskim cijenama konkurencije, kao i smanjenju tržišnog potencijala usljed velikog broja akviziranih ISP-ova od strane većih operatora.

Ukupni prihod od usluga najma kapaciteta i infrastrukture, te ostalih veleprodajnih usluga u 2024. godini bilježe pad od 12% u odnosu na prihod iz 2023. godine. Prihod obuhvata usluge iznajmljenih kapaciteta (TDM, Ethernet, MPLS, DWDM), najma infrastrukture, isporuke TV kanala drugim operatorima, te međuoperatorsku uslugu prenosivosti brojeva. Planska veličina ostvarena je u iznosu 81%, obzirom da je operator Europronet prestao sa radom, operator Triontel akviziran od strane Mtel-a, te nova DWDM mreža BH Telecoma puštena u rad krajem 2024. godine. Tokom 2024. godine primjetan je trend rasta zahtjeva za data i kapacitivnim uslugam globalnih operatora za poslovne korisnike na području BiH.

OSTALI POSLOVNI I FINANSIJSKI PRIHODI

- Ostali poslovni prihodi u 2024. godini veći su za 8% u odnosu na ostvarenje u prošloj godini i za 24% u odnosu na plan. Rast ovih prihoda najvećim dijelom je rezultat iskazanih dobitaka od dugoročne nefinansijske imovine, koji su nastali uslijed korekcije obračuna efekata standarda MSFI 16 – Najmovi. Prihodi po ovom osnovu nisu bili evidentirani u istom periodu 2023. godine niti su mogli biti predviđeni u planu prihoda za 2024. godinu. Pored toga, došlo je do značajnog povećanja prihoda od zakupa za 42% i prihoda od penala za 59%.
- Finansijski prihodi su veći za 2,3 miliona KM ili za 44% u odnosu na ostvarenje iz 2023. godine, dok je ostvarenje u odnosu na plan veće za 483 hiljade KM ili 7%. Najvećim dijelom, finansijski prihodi bilježe rast radi većeg ostvarenja prihoda od kamata na oročena sredstva u iznosu 2,5 miliona KM ili 77%.

KAPITALIZACIJA TROŠKOVA

BH Telecom se pored pružanja usluga elektroničkih komunikacija, bavi i izvođenjem investicionih radova, proizvodnjom opreme i pružanja usluga održavanja za vlastite potrebe. Obračunata vrijednost interne realizacije BH Telecom-a u 2024. godini iznosila je 11,7 miliona KM, što je za 2% više u odnosu na 2023. godinu, a plan je realiziran u procentu od 75%.

OSTVARENI RASHODI

Ukupni rashodi ostvareni u 2024. godini iznose 483,5 miliona KM, što je za 7,0 miliona KM ili 1,5% više u odnosu na ostvarenje rashoda u 2023. godini, kada su iznosili 476,5 miliona KM. Ostvarenje u odnosu na godišnji plan rashoda za 2024. godinu od 506,1 milion KM je manje za 22,5 miliona KM ili 4,5%.

Rashodi po vrsti (u 000 KM)	FY 24	Δ YOY	%YOY	Δ BDG	%BDG
Poslovni rashodi	382.754	4.988	1,3%	-23.934	-5,9%
Troškovi amortizacije	98.251	2.621	2,7%	1.175	1,2%
Finansijski rashodi	2.528	-549	-17,8%	224	9,7%
UKUPNI RASHODI	483.533	7.060	1,5%	-22.535	-4,5%

Napomena: Troškovi amortizacije ne uključuju amortizaciju emitovanog sadržaja za Moja TV ;

RASHODI PO VRSTAMA

1. Troškovi radnika i ostalih fizičkih lica

Troškovi radnika i ostalih fizičkih lica obuhvataju troškove plaća radnika (plaće i naknade sa pripadajućim porezima i doprinosima, poseban porez i opća vodna naknada, rezervisanja za neiskorištene godišnje odmore), troškove svih ostalih naknada radnicima po osnovu važećeg Pravilnika o radu kao i pripadajuće poreze i doprinose na iste. Također, uključuju troškove outsourcinga radne snage, troškove naknada za rad Nadzornom odborom, Odboru za reviziju i Skupštini Društva, kao i pripadajuće poreze i doprinose, te naknade ostalim fizičkim licima i pripadajuće poreze i doprinose. Dodatno, obuhvataju troškove usluga i opreme za potrebe radnika, poput troškova osiguranja lica, zdravstvenih usluga, školovanja radnika, službenih uniformi i HTZ opreme.

(u 000 KM)

VRSTA RASHODA	FY 24	Δ YOY	%YOY	Δ BDG	%BDG
1. Troškovi radnika i ostalih fizičkih lica	158.737	5.752	4%	-2.433	-2%
1.1. Troškovi plaća radnika	127.016	387	0,3%	-1.665	-1%
1.2. Troškovi ostalih primanja, naknada i materijalnih prava radnika	27.860	4.832	21%	4.158	18%
1.3. Troškovi outsourcing-a radne snage, ugovori o djelu i sl.	2.860	324	13%	-3.552	-55%
1.4. Troškovi usluga i opreme za potrebe radnika	1.001	209	26%	-1.375	-58%

Troškovi radnika i ostalih fizičkih lica u 2024. godini ostvareni su u iznosu od 158,7 miliona KM, što predstavlja povećanje od 5,8 miliona KM ili 4% u odnosu na ostvarenje ovih troškova iz 2023. godine. U odnosu na plan za 2024. godinu, navedeni troškovi su manji za 2,4 miliona KM ili 2%. U okviru ove pozicije, troškovi ostalih primanja, naknada i materijalnih prava radnika zabilježili su rast od 4,8 miliona KM ili 21%, što je u najvećoj mjeri opredjelilo godišnji trend ove grupe troškova. Troškovi ostalih primanja, naknada i materijalnih prava radnika uključuju troškove ostalih naknada radnicima poput naknade za topli obrok, naknade za prijevoz, troškova regresa, troškova otpremnina u penziju, naknade za rođenje djeteta itd.

Značajan porast ovih troškova rezultat je isplate jednokratne pomoći radnicima Društva uslijed inflatornog rasta cijena, u skladu sa Uredbom Vlade FBiH kojom se uređuje pravo na isplatu pomoći od strane poslodavca, dinamika isplate i način realizacije i Odlukom o isplati jednokratne pomoći od strane poslodavca br. 00.1-14-85713/24 od 04.09.2024. godine. Ukupan trošak po navedenom osnovu iznosi 4,3 miliona KM i nije predviđen

u planu rashoda za 2024. godinu. Također, povećanjem prosječne neto plate u FBiH došlo je do porasta ostalih stavki troškova plaća koje se isplaćuju kao procentualni dio iste (naknada za ishranu, regres i slično). Troškovi toplog obroka povećani su za 544 hiljade KM ili 5%, troškovi regresa su porasli za 130 hiljada KM ili 7%. Shodno navedenom, porastao je i iznos poreza i doprinosa na isplaćene naknade za topli obrok za 93 hiljade KM ili 5%.

U 2024. godini povećanje u odnosu na 2023. godinu u okviru ostalih primanja radnika bilježe i troškovi naknada za tešku bolest u iznosu 134 hiljade KM ili 8%. U skladu sa odredbama Pravilnika o radu Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo propisano je da se u slučaju teške bolesti radnika ili člana njegove uže porodice radniku isplaćuje jednokratna novčana pomoć. Pravilnikom o radu utvrđene su teške bolesti za koje se radniku može isplatiti jednokratna novčana pomoć. U skladu sa navedenim, uz podnošenje zahtjeva, radnik prilaže i adekvatnu medicinsku dokumentaciju kojom dokazuje ispunjenje uslova iz Pravilnika o radu. Imajući u vidu da je proces prihvatanja/odbijanja zahtjeva u potpunosti van Društva, povećanje troškova po osnovu pomenutih zahtjeva posljedica je vanjskih faktora.

Troškovi naknada članovima odbora i komisijama ostvareni su u iznosu od 306 hiljada KM, što je za 101 hiljadu KM ili za 49% više u odnosu na ostvarenje iz 2023. godine. U odnosu na plan za 2024. godinu, ovi troškovi su ostvareni u iznosu većem za 56 hiljada KM ili 65%. U okviru ove planske pozicije evidentiraju se troškovi naknada članovima Nadzornog odbora, troškovi naknada Odbora za reviziju, troškovi naknada za učestvovanje na Skupštini Društva. U 2024. godini, troškovi naknada Nadzornom odboru iznosili su 212 hiljada KM, troškovi naknada Odbora za reviziju iznosili su 51 hiljadu KM, troškovi naknada za učestvovanje u radu Skupštine Društva iznosili su 5 hiljada KM. U sljedećoj tabeli je data rekapitulacija troškova naknada NO, OR i Skupštini Društva za 2024. godinu te plaćenih poreza i doprinosa po osnovu istih:

OPIS	Članovi NO	Članovi OR	Direktor Odjela za IR	Predstavnik Vlade na Skupštini Društva
Naknada	171.096	41.061	32.250	3.600
Dažbine državi	40.871	9.733	7.805	853
Ukupno (u KM)	211.967	50.794	40.055	4.453

U skladu sa Kodeksom korporativnog upravljanja, Društvo je obavezno objaviti naknade članova UD koje su, za 2024. godinu, prikazane u sljedećoj tabeli:

Naknade Uprava Društva	2024.
(Ukupan trošak za Društvo, uključene neto naknade i sva davanja državi)	
Plate	1.212.822
Topli obrok	37.060
Teška bolest	10.000
Regres	6.146
Korist - bruto stvari i usluge	8.284
Nagrada povodom obilježavanja dana Društva	2.162
Naknada za prevoz	636
Novčana nagrada i stimulacija	161
Ukupno	1.277.271

2. Troškovi amortizacije

Troškovi amortizacije materijalne i nematerijalne imovine ostvareni su u iznosu od 85,5 miliona KM, što predstavlja povećanje za 3% u odnosu na ostvarenje iz 2023. godine i 2% u odnosu na plan.

Veći iznos troškova amortizacije rezultat je povećanja vrijednosti materijalne i nematerijalne imovine krajem 2023. godine. U skladu sa Zaključkom Uprave Društva broj XV/14-23 od 27.12.2023. godine, u januaru 2024. godine pokrenute su aktivnosti na ubrzanoj kolaudaciji 28 FTTH/PM objekta koji su stavljeni u upotrebu ili su spremni za upotrebu do kraja 2023. godine. Pored navedenog, u postupku kolaudacije je već bilo 12 FTTH/PM objekata, tako da je tokom januara i februara 2024. godine završena kolaudacija 40 FTTH/PM objekata ukupne vrijednosti 32,6 miliona KM. Dodatno, u februaru 2024. godine pokrenuta je kolaudacija i dostavljeni su podaci o ulaganjima u razne investicione projekte koji su završeni i spremni za upotrebu sa krajem 2023. godine, u iznosu od 5,7 miliona KM, za koje se nije mogla završiti kolaudacija do datuma izrade finansijskih izvještaja, te su isti procijenjeni (proknjiženi kroz Glavnu knjigu) u 2023. godini. Navedene aktivnosti su rezultirale manjim iznosom sredstava u pripremi, ali i većim iznosom troškova amortizacije.

Do odstupanja u odnosu na plan došlo je zbog većeg iznosa kolaudacije imovine u odnosu na planiranu.

Troškovi amortizacije po osnovu primjene međunarodnog računovodstvenog standarda MSFI 16 za 2024. godinu evidentirani su u iznosu od 12,7 miliona KM, što je za 3% više u odnosu na ostvarenje iz 2023. godine te za 1% manje u odnosu na plan za 2024. godinu. Ukupni troškovi amortizacije, zajedno sa amortizacijom po osnovu MSFI 16 (imovina sa pravom korištenja) iznose 98,3 miliona KM i zabilježili su rast od 2,6 miliona KM ili 3% u odnosu na prošlu godinu i 1,2 miliona KM ili 1% u odnosu na plan.

Prema knjigovodstvenoj evidenciji, dio troškova nabavke sadržaja za Moja TV uslugu sa pozicije Moja TV – nabavka prava i distribucije TV kanala i sadržaja knjižen je na poziciji stalnih sredstava – nematerijalna imovina Društva u iznosu od 6,6 miliona KM, a po osnovu zaključenih ugovora o nabavci sadržaja i u skladu sa MSFI 38 – Nematerijalna imovina. U skladu sa navedenim, na ovu imovinu je obračunat i evidentiran trošak amortizacije za čitavu 2024. godinu u ukupnom iznosu od 6,6 miliona KM. Za potrebe sačinjavanja ovog izvještaja o poslovanju, navedeni iznos troškova amortizacije je iskazan u okviru troškova nabavke sadržaja (Moja TV – nabavka prava i distribucije TV kanala i sadržaja) obzirom da su troškovi amortizovani i plaćeni u istoj godini.

3. Troškovi za realizaciju usluga

Troškovi za realizaciju usluga odnose se na troškove koji nastaju u svrhu pružanja TK usluga, poput troškova SIM kartica i dopuna, troškova posredovanja u prodaji, troškova štampe i dostave računa za TK usluge, troškova nabavke sadržaja za Moja TV uslugu, te troškova sistemskih rješenja. Troškovi na ovoj planskoj poziciji ostvareni su u iznosu od 54,2 miliona KM što predstavlja ostvarenje za 765 hiljada KM ili 1% u odnosu na ostvarenje iz prethodne godine. U odnosu na plan za 2024. godinu, ovi troškovi su ostvareni u iznosu manjem za 5,3 miliona KM ili 9%.

(u 000 KM)

VRSTA RASHODA	FY 24	Δ YOY	%YOY	Δ BDG	%BDG
3. Troškovi za realizaciju usluga	54.221	765	1%	-5.342	-9%
3.1. Troškovi SIM kartica i dopuna	943	44	5%	43	5%
3.2. Troškovi usluga posredovanja	6.822	-286	-4%	-728	-10%
3.3. Dostava i štampa računa	8.180	-481	-6%	732	10%
3.4. Moja TV - nabavka prava distribucije TV kanala i sadržaja	38.276	1.488	4%	-5.139	-12%

Najznačajniji iznos na ovoj poziciji su troškovi nabavke sadržaja i prava za Moja TV uslugu, koji su ostvareni u iznosu od 38,3 miliona KM, što je za 1,5 miliona KM ili 4% više u odnosu na ostvarenje iz istog perioda 2023.

godine. U odnosu na plan za 2024. godinu, ovi troškovi su ostvareni u iznosu manjem za 5,1 milion KM ili 12%. U okviru troškova nabavke sadržaja za Moja TV uslugu evidentirane su i naknade za autorska prava, koje za 2024. godinu iznose 2,3 miliona KM. Troškovi nabavke sadržaja za Moja TV uslugu direktno su vezani za broj korisnika navedene usluge i rastu s porastom broja korisnika usluge.

4. Troškovi objekata, mreže, opreme i transportnih sredstava

Troškovi objekata, mreže, opreme i transportnih sredstava obuhvataju troškove usluga održavanja opreme i HW i SW, troškove usluga održavanja pristupnih mreža, troškove tehničke zaštite objekata i zakonitog presretanja, troškove održavanja vozila i objekata, utrošene sirovine i rezervne dijelove za održavanje, utrošeno gorivo za transportna sredstva, otpis autoguma, troškove osiguranja imovine i vozila, te troškove tehničkog pregleda i registracije vozila.

(u 000 KM)

VRSTA RASHODA	FY 24	Δ YOY	%YOY	Δ BDG	%BDG
4. Troškovi objekata, mreže, opreme i transportnih sredstava	29.585	1.419	5%	-7.341	-20%
4.1. Troškovi mreže i opreme	22.048	1.384	7%	-5.612	-20%
4.2. Troškovi objekata	4.562	147	3%	-1.818	-28%
4.3. Troškovi transportnih sredstava	2.974	-112	-4%	88	3%

Troškovi na ovoj planskoj poziciji ostvareni su u iznosu od 29,6 miliona KM, što je za 1,4 miliona KM ili 5% više u odnosu na ostvarenje iz 2023. godine, dok su, u odnosu na plan za 2024. godinu, ovi troškovi manji za 7,3 miliona KM ili 20%.

Troškovi mreže i opreme ostvareni su u iznosu od 22,0 miliona KM i zabilježili su rast od 1,4 miliona KM ili 7%, što je i opredjelilo godišnji trend ove grupe troškova. U okviru ove pozicije iskazani su troškovi održavanja mreža, troškovi održavanja TK opreme i troškovi održavanja HW i SW. Najznačajniji rast u posmatranom periodu u odnosu na isti period 2023. godine bilježe troškovi održavanja TK opreme u iznosu od 1,3 miliona KM ili 10%, najvećim dijelom radi većeg iznosa ostvarenih troškova održavanja LTE mreže jer je u prošloj godini izvršen upgrade na zadnju verziju SW.

Troškovi objekata obuhvataju troškove održavanje zgrada, zaštitarskih usluga, usluga čišćenja, troškove osiguranja imovine te troškove poreza na imovinu. Navedeni troškovi ostvareni su u iznosu od 4,6 miliona KM, što predstavlja povećanje od 147 hiljada KM ili 3% u odnosu na ostvarenje ovih troškova iz 2023. godine, dok su, u odnosu na plan za 2024. godinu, ovi troškovi manji za 1,8 miliona KM ili 28%. U okviru ovih troškova najznačajniji su troškovi zaštitarskih usluga koji su ostvareni u iznosu od 1,6 miliona KM i bilježe povećanje za 441 hiljadu KM ili 39%, te troškovi usluga čišćenja koji su ostvareni u iznosu od 962 hiljade KM, što predstavlja povećanje od 239 hiljada KM ili 33%. Porast troškova zaštitarskih usluga najvećim dijelom je rezultat povećanja cijene sati rada usluge fizičke zaštite u prosjeku za 30%, te povećanja cijene usluge intervencija u prosjeku za 42% u 2024. godini u odnosu na 2023. godinu.

Veći iznos troškova čišćenja u promatranom periodu u odnosu na isti period 2023. godine rezultat je povećanja cijena usluga čišćenja - u 2023. godini cijena ovih usluga kretala se od 7,00 do 9,00 KM po satu u zavisnosti od područja čišćenja, dok je za 2024. godinu cijena usluga od 10,00 do 14,50 KM po satu u zavisnosti od područja. Konkretno u Sarajevu (GD i Direkcija Sarajevo), gdje je najveći fond sati obzirom na veličinu prostora, cijena u 2023. godini bila je 7,90 KM, dok je po novom ugovoru za IV Q 2023. godine i za čitavu 2024. godinu cijena po satu iznosila 12,00 KM.

Veći iznos troškova transportnih sredstava u odnosu na plan rezultat je rasta troškova održavanja transportnih sredstava za 1% i troškova osiguranja vozila koji su zabilježili rast od 1%, također.

5. Troškovi zakupa

Troškovi zakupa obuhvataju troškove amortizacije na ugovore o najmu, obračunate troškove kamata po osnovu diskontovanja navedenih ugovora, te troškove zakupa objekata i zemljišta koji ne podliježu standardu *MSFI 16–Najmovi*. Prema standardu *MSFI 16–Najmovi*, ugovorom o najmu najmodavac prenosi na najmprimca pravo korištenja neke imovine (predmet najma) u dogovorenom razdoblju u zamjenu za naknadu. Svi zakupi koji imaju period važenja duži od 12 mjeseci smatraju se imovinom Društva te se u skladu sa navedenim na iste obračunava amortizacija. Najvećim dijelom, troškovi na ovoj planskoj poziciji se odnose na troškove amortizacije i kamata od diskontovanja, a po osnovu obračuna efekata *MSFI 16 –Najmovi*.

(u 000 KM)

VRSTA RASHODA	FY 24	Δ YOY	%YOY	Δ BDG	%BDG
5. Troškovi zakupa	17.593	663	4%	1.055	6%
5.1. Troškovi zakupa po osnovu MSFI 16	14.765	-148	-1%	-203	-1%
5.1.1. Amortizacija po osnovu MSFI 16	12.706	347	3%	-138	-1%
5.1.2. Kamate po osnovu efekta MSFI 16	2.059	-495	-19%	-65	-3%
5.2. Troškovi zakupa koji ne ispunjavaju kriterije MSFI 16	2.828	811	40%	1.258	80%
5.2.1. Zakupi cestovnog zemljišta	2.709	758	39%	1.209	81%
5.2.2. Troškovi zakupa (poslovni prostori, TK oprema)	120	53	79%	50	71%

Ukupni troškovi ostvareni na ovoj planskoj poziciji iznose 17,6 miliona KM, što predstavlja rast od 4% u odnosu na prošlu godinu i 6% u odnosu na plan. Značajno povećanje ovih troškova rezultat je prije svega povećanih izdvajanja na ime zakupa cestovnog zemljišta i komunalnih naknada, koje su zabilježile godišnji rast od 39% i 81% su veće od plana. U okviru ove grupe troškova iskazani su troškovi komunalnih naknada i taksi koje Društvo plaća za korištenje javnih površina za polaganje podzemnih i nadzemnih kablova te za pružanje usluga mobilne telefonije i internet usluga, odnosno za bazne stanice, mikrobazne stanice, predajnike, antene i stubove, a po osnovu rješenja koje donose opštine/gradovi i nadležne direkcije za puteve. Riječ je o parafiskalnim nametima na koje Društvo ne može utjecati.

Također, troškovi amortizacije imovine s pravom korištenja bilježe godišnji rast od 3% uslijed povećanja vrijednosti zakupljene imovine na koju se obračunava amortizacija, a kao rezultat povećanja jediničnih cijena zakupa i povećanja broja zakupljenih lokacija/prostora.

6. Ostali troškovi primljenih usluga

Troškovi ostalih primljenih usluga obuhvataju usluge reklame i sponzorstva, troškove produkcije i koprodukcije, troškove ostalih usluga poput troškova istraživanja, konsultantskih, razvojnih i drugih usluga, usluge revizije, advokatske usluge, troškove platnog prometa, ostale nematerijalne troškove, stipendije učenicima i studentima, usluge studentskih servisa, te usluge pretplate za stručna izdanja.

(u 000 KM)

VRSTA RASHODA	FY 24	Δ YOY	%YOY	Δ BDG	%BDG
6. Ostali troškovi primljenih usluga	13.722	-297	-2%	-4.342	-24%
6.1. Troškovi reklame i sponzorstva	6.485	-2.036	-24%	-2.565	-28%
6.2. Troškovi produkcije i koprodukcije	2.588	395	18%	-412	-14%
6.3. Troškovi reprezentacije	326	-91	-22%	-74	-18%
6.4. Troškovi ostalih usluga	4.322	1.436	50%	-1.292	-23%

Navedeni troškovi ostvareni su u iznosu od 13,7 miliona KM, što je za 297 hiljada KM ili 2% manje u odnosu na ostvarenje iz 2023. godine, dok su u odnosu na plan za 2024. godinu ovi troškovi ostvareni u iznosu manjem za 4,3 miliona KM ili 24%. U okviru ove planske pozicije najznačajnije smanjenje u 2024. godini, u odnosu na 2023. godinu, bilježe troškovi reklame u iznosu od 2,0 miliona KM ili 24%.

Ostvareni troškovi produkcije i koprodukcije iznose 2,6 miliona KM, što je za 395 hiljada KM ili 18% više u odnosu na ostvarenje iz 2023. godine. Ostvareni troškovi koprodukcije odnose se na ugovore zaključene sa RTV BiH za koprodukcijsko-promotivni paket za Euro 2024 i Euro 2028, te na ugovor zaključen sa Metropoly Media doo.

Značajan godišnji rast na troškovima ostalih usluga od 1,4 miliona KM ili 50% rezultat je porasta:

- Troškova platnog prometa za 236 hiljada KM ili 27% u odnosu na ostvarenje iz 2023. godine, uslijed većeg iznosa naknada za plaćanje putem weba, koji u 2024. godini iznose cca 826 hiljada KM.
- Troškova usluga revizije i konsultantskih usluga za 617 hiljada KM, što je najvećim dijelom rezultat pruženih konsultantskih usluga od strane Detecon Consulting vezano za proces reorganizacije i analizu poslovnih procesa u Društvu, te konsultantskih usluga sa Deloitte doo. U okviru ovih troškova evidentirani su i troškovi eksternog revizora Ernst & Young d.o.o. Sarajevo u iznosu 104.857 KM bez PDV-a, po osnovu usluga revizije finansijskih izvještaja za 2023. godinu.
- Ostalih nematerijalnih troškova koji bilježe povećanje od 439 hiljada KM ili 29%, uslijed rasta troškova mParking usluge za cca 446 hiljada KM ili 41%.

7. Troškovi poreza, članarina, naknada prema državi i ostale dažbine

Troškovi poreza, članarina, naknada prema državi i ostale dažbine obuhvataju troškove poreza, naknada, taksi kao i naknade Regulatornoj agenciji za komunikacije BiH, koje ujedno čine i najveći iznos ovih troškova. Troškovi poreza, članarina, naknada prema državi i ostale dažbine ostvareni su na ovoj poziciji u iznosu od 14,3 miliona KM, što je za 840 hiljada KM ili 6% više od ostvarenje iz 2023. godine. U odnosu na plan za 2024. godinu, ovi troškovi su ostvareni u iznosu manjem za 297 hiljada KM ili 2%.

(u 000 KM)					
VRSTA RASHODA	FY 24	Δ YOY	%YOY	Δ BDG	%BDG
7. Troškovi poreza, članarina, naknada prema državi i ostale dažbine	14.268	840	6%	-297	-2%
7.1. Troškovi naknada RAK - u	11.802	620	6%	-68	-1%
7.2. Troškovi poreza, naknada i taksi	1.779	317	22%	-33	-2%
7.3. Članarine	687	-97	-12%	-195	-22%

Najveći iznos u okviru ove grupe troškova, cca 83%, odnosi se na troškove naknada Agenciji i iznose 11,8 miliona KM, što je rast od 620 hiljada KM ili 6% više u odnosu na ostvarenje iz 2023. godine, dok su u odnosu na plan ostvareni troškovi manji za 68 hiljada KM ili 1%. Najvećim dijelom, do rasta troškova na ovoj poziciji došlo je uslijed povećanja godišnje naknade za dozvole za obavljanje djelatnosti u telekomunikacijama, koja je za 2024. godinu iznosila 3,4 miliona KM i veća je za cca 800 hiljada KM u odnosu na prošlu godinu.

Odlukom Vijeća Agencije utvrđena je visina stope za 2024. godinu od 0,75% od ukupnog prihoda korisnika dozvole u fiskalnoj 2023. godini ostvarenog po osnovu obavljanja djelatnosti telekomunikacija – mobilne telekomunikacione mreže, javne fiksne telekomunikacione mreže, pristup internetu, distribucija audio-vizuelnih medijskih usluga i medijskih usluga radija i usluga upravljanja multipleksom. Porastom prihoda u toku 2023. godine, ali i stope koja je godinu ranije iznosila 0,65%, došlo je do značajnog rasta troškova Društva po osnovu naknade za dozvolu za obavljanje djelatnosti u telekomunikacijama.

U okviru pozicije Troškovi poreza, naknada i taksi, povećanje u posmatranom periodu bilježe troškovi naknada za korištenje prava za 209 hiljada KM ili 61%, radi većeg iznosa troškova licenci za potrebe IKT rješenja. U okviru ovih rashoda, rast bilježe i troškovi taksi, koji su veći za 92 hiljade KM ili 13% u odnosu na ostvarenje iz prethodne godine, najvećim dijelom radi većeg iznosa sudskih taksi.

8. Režijski troškovi

Režijski troškovi obuhvataju troškove električne energije, grijanja, komunalnih usluga poput troškova odvoza smeća, vode i slično, utrošeni kancelarijski materijal, usluge dostave administrativne pošte i ostale poštanske usluge. Navedeni troškovi ostvareni su u iznosu od 12,3 miliona KM, što je za 317 hiljada KM ili 3% više u odnosu na ostvarenje iz 2023. godine. U odnosu na plan za 2024. godinu, ostvareni troškovi su manji za 1,1 milion KM ili 8%.

(u 000 KM)

VRSTA RASHODA	FY 24	Δ YOY	%YOY	Δ BDG	%BDG
8. Režijski troškovi	12.307	317	3%	-1.063	-8%
8.1. Utrošena električna energija i ostalo gorivo	9.246	648	8%	-1.165	-11%
8.2. Troškovi grijanja	1.001	-86	-8%	1	0%
8.3. Komunalne usluge i naknade	367	-13	-4%	-333	-48%
8.4. Utrošeni kancelarijski materijal i sitni inventar	978	-252	-21%	529	118%
8.5. Usluge dostave administrativne pošte i ostale poštanske usluge	715	20	3%	-95	-12%

Troškovi električne energije imaju najznačajnije učešće u ovoj grupi troškova, u iznosu 9,1 milion KM ili 75%. Ovi troškovi bilježe povećanje od 706 hiljada KM ili 8% u odnosu na prethodnu godinu, dok su u odnosu na plan ostvareni u iznosu manjem za 1,0 milion KM ili 10%. Električna energija koristi se za poslovne objekte BH Telecoma, te za distribuiranu telekomunikacijsku opremu (bazne stanice, aktivna oprema fiksne i prenosne mreže itd.). Elektroprivrede periodično najavljuju i uvode poskupljenja. Za šest objekata u kojima Društvo ima vlastitu trafo stanicu i za koje su potpisani godišnji ugovori o snabdijevanju električnom energijom, a koji u ukupnoj potrošnji BH Telecoma učestvuju sa 25%, došlo je do povećanja cijene za cca 13,6%.

Također, zbog usvajanja Pravilnika o uslovima i načinima isporuke električne energije kod EP RS, Društvo je bilo primorano da sva vlastita mjerna mjesta prebaci sa javnog snabdijevanja na tržišno snabdijevanje, što je uzrokovalo povećanje svakog računa za cca 25%. Ukupno ovih mjernih mjesta u BH Telecomu ima 289. Pored toga, treba uzeti da je bilo i novih priključaka. Troškovi napajanja rastu s brojem lokacija, a uvođenjem 5G mreže očekuje se značajan porast potrošnje po 5G lokaciji zbog specifičnosti tehnologije i antenskog sistema.

9. Troškovi otpisa i usklađivanja vrijednosti

U okviru ove grupe troškova iskazani su rashodi po osnovu otpisa materijalnih stalnih sredstava, rashodi po osnovu efekata *MSFI 9 – Finansijski instrumenti*, troškovi usluga izrade i dorade učinaka, utrošene sirovine i materijal u proizvodnji, rashodi po osnovu otpisa sirovina i materijala, rashodi po osnovu usklađivanja vrijednosti zaliha, ostali rashodi i gubici, te finansijski rashodi.

(u 000 KM)

VRSTA RASHODA	FY 24	Δ YOY	%YOY	Δ BDG	%BDG
9. Troškovi otpisa i usklađivanja vrijednosti	17.363	-5.552	-24%	2.242	15%
9.1. Troškovi rezervisanja, neto	4.992	-3.349	-40%	892	22%
9.2. Gubici od finansijske imovine	5.118	250	5%	868	20%
9.3. Gubici od dugoročne nefinansijske imovine	1.806	-801	-31%	806	81%
9.4. Ostali rashodi po osnovu otpisa i usklađivanja	5.447	-349	-6%	-324	-6%

Rashodi na ovoj planskoj poziciji ostvareni su u iznosu od 17,4 miliona KM, što je za 5,6 miliona KM ili 24% manje u odnosu na ostvarenje iz 2023. godine. Smanjenje ostvarenih rashoda na ovoj planskoj poziciji u 2024. godini u odnosu na 2023. godinu najvećim dijelom je rezultat manjeg iznosa ostvarenih troškova rezervisanja za 3,3 miliona KM ili 40%, manjeg iznosa ostalih rashoda po osnovu otpisa i usklađivanja - manjkova i ostalih negativnih usklađenja zaliha u iznosu 1,3 miliona KM ili 69%, te manjeg iznosa rashoda od gubitaka po osnovu dugoročne nefinansijske imovine u iznosu 801 hiljadu KM ili 23%.

Odstupanja na ovoj grupi troškova u odnosu na plan rezultat su značajno većeg iznosa iskazanih troškova rezervisanja, gubitaka od finansijske imovine i gubitaka od dugoročne nefinansijske imovine u odnosu na plan. Iskazani gubici od finansijske imovine veći su izmjene stopa otpisa, odnosno njihovog povećanja u odnosu na one koje su važile za 2023. godinu i na osnovu kojih je planirano. Gubici od dugoročne nefinansijske imovine ostvareni su za 806 hiljada KM ili 81% više u odnosu na plan. U okviru ove planske pozicije iskazani su gubici po osnovu rashodovanja materijalne i nematerijalne imovine u iznosu cca 1,5 miliona KM, te rashodi po osnovu umanjenja materijalne imovine u pripremi u iznosu 293 hiljade KM.

10. Troškovi veleprodaje

Troškovi veleprodaje ostvareni su u iznosu od cca 18,0 miliona KM, što je za 205 hiljada KM ili 1% više od ostvarenja ovih u prošloj godini. Troškovi telekomunikacijskih usluga ostvareni su za 558 hiljada KM ili 3% manje od plana za 2024. godinu.

(u 000 KM)					
VRSTA RASHODA	FY 24	Δ YOY	%YOY	Δ BDG	%BDG
10. Troškovi veleprodaje	17.962	205	1%	-558	-3%
10.1. Terminacija i tranzit saobraćaja	13.593	7	0%	133	1%
10.2. Roaming usluge	2.502	228	10%	-428	-15%
10.3. Najam kapaciteta i infrastrukture	1.623	-61	-4%	-257	-14%
10.4. Ostale veleprodajne usluge	245	30	14%	-5	-2%

U 2024. godini, iz mreže BH Telecoma je generisano 26,7 miliona minuta polaznog međunarodnog saobraćaja, što je porast od 3% u odnosu na količinu iz 2023. godine. Čak 60% navedenog saobraćaja generisali su strani roameri u mreži BH Telecoma prilikom pozivanja ino mreže. Ukoliko na to dodamo i pozive koje primaju korisnici BH Telecoma dok su u roamingu, dolazimo do zaključka da se cca 75% polaznog međunarodnog saobraćaja generiše u okviru roaming usluge.

Godišnji rast troškova usluge međunarodnog roaminga iznosi 228 hiljada KM ili 10% i glavni je razlog odstupanja na ovoj grupi troškova.

U 2024. godini u odnosu na 2023. godinu, outbound roaming saobraćaj bilježi pad od 2%, dok je korištenje SMS usluge manje za 18%. Korištenje data usluge naših korisnika u ino mrežama bilježi porast od 59%. Pozitivan trend rasta data roaming saobraćaja se nastavlja prvenstveno zbog povoljnih cijena koje se korisnicima nude kroz atraktivne Travel Net pakete i činjenice da smo snizili cijene data usluga u Evropi u skladu sa potpisanom „EU/WB6 Roaming deklaracijom“. Pored toga, u regionu Zapadnog Balkana već se primjenjuje RLAH princip obračuna roaming usluga, što značajno utječe na veće korištenje data usluge.

Outbound - naši korisnici u stranim mrežama	2023.	2024.	% promjene
Govorna usluga [min]	3.957.031	3.879.024	-2%
SMS [broj]	2.541.915	2.072.361	-18%
Data [MB]	309.798.581	493.027.120	59%

Također, uslijed proširenja GRX kapaciteta, porasli su i troškovi za mobile data usluge za 94 hiljade KM, što je 23% više od troškova iz istog perioda prethodne godine. Navedenim proširenjem kapaciteta dugoročno je podržan planirani kontinuirani rast data roaming saobraćaja u oba smjera.

IZVJEŠTAJ O FINANSIJSKOM POLOŽAJU

BILANS STANJA (u 000 KM)	31.12. 2024	Δ YOY	%YOY	Δ BDG	%BDG
UKUPNA AKTIVA	1.282.010	8.030	0,6%	3.799	0,3%
Dugoročna imovina	829.408	35.495	4,5%	-54.074	-6,1%
Odgođena porezna imovina	8.392	1.330	18,8%	930	12,5%
Kratkoročna imovina	444.210	-28.795	-6,1%	56.943	14,7%
UKUPNA PASIVA	1.282.010	8.030	0,6%	3.799	0,3%
Kapital	1.035.569	-20.213	-1,9%	1.266	0,1%
Dugoročne obaveze	85.832	2.410	2,9%	-13.603	-13,7%
Odložene poreske obaveze	2.326	253	12,2%	126	11,3%
Kratkoročne obaveze	158.284	25.581	19,3%	16.010	11,3%

Vrijednost ukupne imovine na dan 31.12.2024. godine iznosi 1,282 milijardi KM, što je povećanje od 8,0 miliona KM ili 1% u odnosu na stanje na dan 31.12.2023. godine, odnosno za 3,8 miliona KM ili 0,3% više od plana. Dugotrajna imovina iznosila je 829,4 miliona KM i povećana je za 5% ili 35,5 miliona KM u odnosu na kraj 2023. godine. Udio dugotrajne imovine u ukupnoj imovini povećan je na 65% (2023.:62%). Najznačajniji rast zabilježen je na poziciji dugoročne finansijske imovine u iznosu od 39,2 miliona KM ili 79% uslijed povećanja vrijednosti dugoročnih depozita, kao i ulaganja u obveznice. Dugotrajna imovina je za 54,1 milion KM ili 6% manja od planirane.

Kratkoročna imovina bilježi pad od 6% u odnosu na stanje na 31.12.2023. godine, gdje je došlo do značajnog pada na poziciji novac i novčani ekvivalenti za 66,0 miliona KM ili 22%. Sa druge strane vrijednost potraživanja od kupaca je porasla za 6,0 miliona KM ili 6%.

Vrijednost kapitala je smanjena na 1.035,6 miliona KM, što je pad za 2% ili 20,2 miliona KM u odnosu na kraj protekle godine i čini 81% ukupne imovine Društva. Pad vrijednosti kapitala rezultat je isplata dividendi iz sredstava neraspoređene dobiti, kao i porasta vrijednosti revalorizacionih rezervi koje se prikazuju kao odbitna stavka kapitala. U strukturi finansiranja, udio dugoročnih obaveza je povećan na 6,7% sa 6,5% koliko je iznosio na kraju protekle godine, dok je vrijednost kratkoročnih obaveza porasla za 19% i na 31.12.2024. godine iznosi 158,3 miliona KM. Vrijednost kapitala na dan 31.12.2024. godine je za 1,3 miliona KM ili 0,1% veća od plana.

U sljedećoj tabeli dat je pregled ostvarenih ključnih pokazatelja finansijskog položaja:

POKAZATELJI FINANSIJSKOG POLOŽAJA	2024.	%YoY	% BDG
Pokazatelji likvidnosti			
% tekuće likvidnosti	281	-76 p.p	8 p.p.
% trenutne likvidnosti	150	-79 p.p	7 p.p.
% finansijske stabilnosti	74	4 p.p	-4 p.p.
Pokazatelji zaduženosti			
% zaduženosti	19	2 p.p	0 p.p.
% vlastitog finansiranja	81	-2 p.p	0 p.p.
% učešća duga u kapitalu	24	3 p.p	0 p.p.

Izračunati pokazatelji ukazuju na visok stepen likvidnosti Društva, unatoč padu nekih pokazatelja koji se desio u izvještajnom razdoblju u odnosu na proteklu godinu. Na dan 31.12.2024. godine, Društvo je na svakih 1 KM kratkoročnih obaveza imalo skoro tri puta više tekućih sredstava, odnosno 1,5 puta više gotovine. Pod utjecajem smanjenja stanja pozicije Novac i novčani ekvivalenti, vrijednosti ovih pokazatelja su smanjene za 76 procentnih poena, odnosno 79 procentnih poena u odnosu na proteklu godinu. Stope likvidnosti su iznad planiranih.

Također, pokazatelji zaduženosti ukazuju na jako nizak stepen zaduženosti Društva i, unatoč blagom padu stope vlastitog finansiranja, ona je u visini plana. BH Telecom posjeduje visok finansijski i investicioni potencijal, kao i vrlo visok stepen sigurnosti poslovanja proizašle iz finansijske stabilnosti.

IZVJEŠTAJ O NOVČANIM TOKOVIMA

IZVJEŠTAJ O TOKOVIMA GOTOVINE (u 000 KM)	FY 2024	Δ YOY	%YOY	Δ BDG	%BDG
GOTOVINA I GOTOVINSKI EKVIVALENTI NA KRAJU GODINE	236.993	-66.126	-21,8%	-30.597	-11,4%
Neto priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti	169.593	32.947	24,1%	47.085	38,4%
Neto odliv gotovine iz aktivnosti investiranja	(152.715)	-99.677	187,9%	-429	0,3%
Neto odliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	(83.046)	-70.257	549,4%	-11.046	15,3%
Neto povećanje gotovine i gotovinskih elemenata	(66.168)	-136.987	-193,4%	35.610	-35%
Gotovina i gotovinski elementi na početku perioda	303.119	70.760	30,5%	-66.249	-17,9%
Efekti promjene deviznih kurseva	42	101	-171,2%	-	-

U izvještajnom razdoblju došlo je do rasta neto priliva gotovine iz poslovnih aktivnosti za 24% u odnosu na godinu ranije i 38% više od plana, prvenstveno zbog rasta ostvarene dobiti. Značajno veći neto odliv po osnovu investicijskih i finansijskih aktivnosti za 188%, odnosno 549% rezultirao je negativnim neto novčanim tokom za 2024. godinu.

Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju 2024. godine iznose 237,0 miliona KM, što je u odnosu na krajnje stanje gotovine u prethodnoj godini manje za 66,0 miliona ili 22% i za 30,6 miliona KM ili 11,4% manje od plana. Smanjenje stanja novca i novčanih ekvivalenata u odnosu na proteklu godinu nastalo je uslijed isplate dividendi za proteklu godinu, s jedne strane, ali i rasta obima investicijskih aktivnosti, s druge strane. Pored navedenog iznosa, Društvo posjeduje i dugoročne finansijske plasmane na dan 31.12.2024. godine u iznosu od 89,1 milion KM, kao i kratkoročne finansijske plasmane u iznosu od 45,5 miliona KM, što daje ukupni iznos novčanih sredstava od cca 372,0 miliona KM.

Iskazane vrijednosti finansijske imovine ukazuju na visoku finansijsku stabilnost Društva, kao i na nizak nivo zaduženosti. Shodno tome, odlivi po osnovu finansiranja evidentirani u 2024. godini odnose se na isplaćene dividende dioničarima u iznosu od 69,2 miliona KM i isplate po osnovu obaveza proisteklih iz finansijskih najmova u skladu sa primjenom MSFI 16 u iznosu 13,9 miliona KM.

REALIZOVANA INVESTICIONA ULAGANJA

Ukupno realizovana investiciona ulaganja na nivou BH Telecoma u 2024. godini iznose 78,5 miliona KM.

Pregled investicija po vrsti ulaganja dat je u nastavku:

INVESTICIONA ULAGANJA	2023.	2024.	% promjene
BH Telecom (u 000 KM)			
Investicije u fiksne telefonske usluge	11.679	18.871	61,6%
Investicije u opremu za pružanje fiksnih broadband usluga	23.992	35.277	47,0%
Investicije u opremu i mrežu za pružanje mobilnih usluga	10.736	20.335	89,4%
Ostala ulaganja	22.067	4.053	-81,6%
UKUPNO	68.474	78.536	14,7%

Investiciona ulaganja u fiksnu mrežu

U toku 2024. godine promijenjen je koncept planiranja optičkih mreža u smislu regionalnog planiranja, u odnosu na raniji koncept mikrolokacijskog planiranja, te su sačinjeni i revidovani investicioni programi. S obzirom na to da je ugovoreno korištenje stubova JP EPBiH za instalaciju vazdušnih optičkih mreža, omogućeno je i projektovanje i implementacija takvih rješenja.

Nastavljena je realizacija projekta zamjene i modernizacije aktivne fiksne opreme (VDSL i GPON – optička tehnologija), kao i proširenje kapaciteta, a što će uključiti i zamjenu dijela terminalne opreme kod korisnika u cilju značajnog povećanja kapaciteta pristupne fiksne mreže kod korisnika za širokopojasni Internet i IPTV servis. U nabavci je 10G PON FTTH oprema, kao i 48.000 VDSL i 89.000 FTTH portova. Tokom 2024. godine nastavljen je i projekat migracije sa TDM na IMS, te migracija interkonekcijskih kapaciteta na SIP/IP. IMS i IP Centrex su prošireni dovoljnim brojem licenci. Migrirano je 27.715 POTS korisnika, 1.208 ISDN BA korisnika i 219 korisnika kućnih centrala, te je plan završetka ove aktivnosti kraj 2025. godine. Nakon migracije će biti ugašeni svi pripadni TDM core elementi mreže, te je očekivano umanjenje troškova EE, eksternog održavanja, kao i oslobađanje prostora u server salama. Sa ADSL2+ na VDSL2 prebačeno je 12.300 korisnika. Na optičkim portovima je aktivno 34.500 korisnika, što je za oko 5.100 portova više nego 2023. godine.

BH Telecom kontinuirano gradi širokopojasne optičke mreže u izvedbama FTTH (do stana), FTTB (do ulaza u zgradu), FTTC (do aktivne opreme koja je do 300 m od

Aktivno je više od 34.500 optičkih portova

U 2024. godini broj korisnika na optičkim mrežama porastao za 17%

Implementirano novih 115 RAN lokacija, na kraju 2024. godine ukupno 1.623

Prosječna LTE brzina po korisniku je 11,97 Mbps, godišnji rast za 50,8%

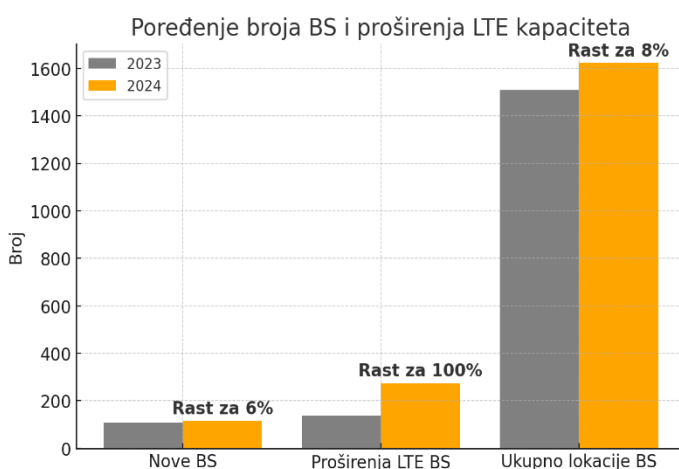
Postepeno gašenje 3G tehnologije

stambenih jedinica). Godišnji rast ukupnog broja korisnika na optičkim mrežama iznosi 17%. U oktobru 2024. godine provedena je promotivno-prodajna akcija za migraciju i akviziranje korisnika na optičke mreže BH Telecoma: 500Mbps downspeed.

Da bi pristupne brzine bile podržane s kraja na kraj, tj. od korisnika do jezgra mreže, te prema međunarodnim čvorovima, potrebno je geografski, kapacitivno i funkcionalno širiti transportnu mrežu u segmentu DWDM mreže, IP/MPLS mreže (*fronthaul, backhaul*), kao i RR linkova. Ugovoreni su i pokrenuti projekti proširenja transportnih mreža, tako da kapacitivno mogu podržati sve zahtjevnije servise i nadolazeću 5G mrežu.

Investiciona ulaganja u mobilnu mrežu

U toku 2024. godine realizovani su projekti vezani za dalje širenje mobilne radio pristupne mreže kako geografski, tako i kapacitivno. S tim u vezi, kroz realizaciju projekta implementacije novih baznih stanica, u rad je pušteno novih 115 lokacija, a prošireno 275 RAN lokacija, čime je omogućeno kvalitetno pružanje usluga mobilnom mrežom kako na novim, tako i na postojećim područjima pokrivenosti signalom. Pored toga, realizacijom projekta proširenja LTE kapaciteta na postojećim baznim stanicama kroz uvođenje dodatnih sektora, kao i LTE ćelija na novim 2100/2600 MHz frekvencijskim opsezima, obezbijeđen je pravovremen odgovor na sve veće zahtjeve korisnika po pitanju količine prenesenih podataka putem mobilne mreže. Ukupan broj RAN lokacija na kraju 2024. godine je iznosio 1.623. Prosječna korisnička brzina na LTE mreži na kraju decembra 2024. godine iznosila je 11,97 Mbps, dok je na kraju decembra 2023. godine iznosila 7,94 Mbps, što je povećanje brzine od 50,75%.



U toku je postepeno gašenje 3G tehnologije, odnosno oslobađanje spektra za 4G tehnologiju i omogućavanje većih pristupnih brzina. Kroz konsultacije s Regulatornom agencijom za komunikacije, definisat će se dalja dinamika gašenja 3G tehnologije.

Proveden je novi RFI postupak za 5G tehnologiju, te se sačinjava nova tehničko-ekonomska analiza rješenja. Prema ranije dostavljenom Nacrtu strategije okvirnog širokopojasnog pristupa (Vijeće ministara Bosne i Hercegovine), planirana je dodjela licence za 5G krajem 2026. godine, odnosno implementacija 5G tokom 2027. godine. Potrebno je pravovremeno inicirati nabavku 5G funkcionalnosti u više segmenata mreže.

Ostala investiciona ulaganja

U toku 2024. godine započeta je realizacija projekta zamjene i unaprijeđenja Online Charging sistema za prepaid korisnike mobilne mreže.

U funkciju je stavljena nova nx100G DWDM mreža BH Telecoma izvan granica BiH, sa krajnjom tačkom u Budimpešti. Uspostavljen je optički pravac od 100G do Zagreba preko novog optičkog pravca Bosanska Gradiška-Zagreb. Instalirano je 96 novih radio-relejnih veza za BS, poslovne korisnike i pristupne FTTx mreže. Izgrađeno je 55 optičkih spojnih puteva do baznih stanica. Instaliran je i pušten u produkciju 61 novi U-PE uređaj, izvršena optimizacija na 18 MPLS linkova, povećani kapaciteti 100G veza na N-PE sloju, te urađeno proširenje linkova na BNG uređajima.

U toku je implementacija SD WAN platforme u mreži BH Telecoma, čime se omogućava proširenje portfolija usluga zatvorenih privatnih mreža i proširenje asortimana virtuelnih usluga.

Na jezgri mreže je izvršeno sljedeće: upgrade Welcome SMS rješenja u okviru projekta upgrade-a KMP platforme, upgrade-a roaming platforme. Implementirano je i testirano rješenje za masovnu aktivaciju VoLTE servisa, te je napravljeno tehničko rješenje za outbound VoLTE roaming korisnika BH Telecoma. Izvršeno je prilagođavanje iPhone SW radi podrške i ispravnog funkcionisanja svih postojećih usluga u mreži BH Telecoma. Izvršeno je proširenje licencnog kapaciteta na elementima paketskog jezgra (EPC, PCRF). Realizovana je nadogradnja eVoucher sistema.

Na IPTV platformi omogućen je 25% veći broj kanala u HD produkciji.

Napravljeno je i implementirano tehničko rješenje za zamjenu javnih govornica u mreži BH Telecoma.

Projekti zamjene zastarjele opreme i instalacije nove u EE sistemu: zamijenjeno 3.620 blokova akumulatorskih baterija na ukupno 320 lokacija, 91 sistema napajanja i 236 vana sa ispravljačkim modulima na postojećim sistemima napajanja, instalirano je 166 klima uređaja i 78 free cooling sistema.

Nakon finalizacije projekta prve fotonaponske elektrane BH Telecoma na krovu poslovne zgrade u Mostaru, snage 41kWp, ugovoreni su i istovjetni projekti kako bi se slobodne krovne površine BH Telecom objekata i prostori uz bazne stanice iskoristile za implementaciju FN rješenja, čime će se realizovati uštede u korištenju mrežne EE i smanjiti karbonski otisak.

U toku 2024. godine pušteno je u rad novih 323 WLAN AP za realizaciju usluge MyWiFi za ukupno 1.415 AP-a, što je povećanje od oko 30%.

U funkciji n x 100G DWDM mreža do Budimpešte

Godišnji promet putem Moj BH Telecom aplikacije je veći od 51,0 milion KM

Broj HD kanala na IPTV platformi povećan za 25%

Novih 323 WLAN AP-a, godišnji rast od 30%

Projekti internog razvoja

Na IPTV platformi razvijen je novi API za statistički modul, te modul za slanje poruka korisnicima na TV po dijagramu toka za ranu naplatu. Izvršeno je unaprijeđenje messaging modula sa kontrolom statusa poslanih poruka. Razvijen je HBO Max portal i API modul za prijavu HBO Max korisnika, uz realizaciju bržeg načina registracije. Izvršeno je proširenje streaming kapaciteta webTV usluge za 25%.

Nastavljen je kontinuirani rad i razvoj mobilnih i web aplikacija na Moj BH Telecom platformi. Na Moj BH Telecom aplikaciji omogućeno je plaćanje svih računa BH Telecoma, i kroz digitalni kanal naplate zabilježen je porast od 50% u broju plaćenih računa. Ostvaren je godišnji promet preko Moj BH Telecom aplikacije od preko 51,0 milion KM, što je za 20 miliona KM više u odnosu na 2023. godinu. Zabilježen je porast prihoda od 53% putem digitalnih kanala. Putem ovog kanala ostvareno je 10% od ukupnog prihoda BH Telecoma.

04

Društveno odgovorno i održivo poslovanje

82

Donacije	83
Sponzorstva	84
Odgovornost prema korisnicima	85
Zaštita životne sredine	86
Ljudski resursi i zaštita prava radnika	88
Nagrade i priznanja	91

Donacije zajednici >23,0 miliona KM

>3,6 hiljada Podržanih projekata, manifestacija i društveno korisnih aktivnosti

DONACIJE → Milioni razloga za dobre priče!



Društveno odgovorno poslovanje čini sastavni dio poslovne prakse BH Telecoma i dokazuje se kontinuirano putem različitih aktivnosti, među kojima su najznačajnije donacije neprofitnim organizacijama, podržavanje sportskih, kulturnih, humanitarnih i drugih manifestacija putem sponzorskih aranžmana, kao i ulaganje u projekte obrazovanja i nauke, te druge projekte koji su značajni za razvoj bh. društva.

Dugogodišnja praksa ulaganja u društveno korisne projekte, posredstvom donacija i reklamno- propagandnih ugovora je nešto na što smo posebno ponosni, a što je prepoznala i šira društvena zajednica.

BH Telecom je od osnivanja do kraja 2024. godine donirao ukupan iznos od 23,3 miliona KM u svrhu realizacije brojnih projekata iz oblasti zdravstva, obrazovanja, kulture, sporta, socijalne pomoći i humanitarnih aktivnosti, što ga čini najvećim pojedinačnim donatorom u BiH.

✓ Podrška koja čini razliku, 600+ inicijativa vrijednih 2,2 miliona KM

U 2024. godini izdvojili smo više od 2,0 miliona KM za donacije. Kroz našu posvećenost zajednici, podržali smo više od 630 projekata u oblasti sporta, nauke, kulture...:

- ✓ Sport - više od 230 inicijativa s podrškom od 1.000.000,00 KM
- ✓ Kultura – više od 190 projekata s podrškom od 800.000,00 KM
- ✓ Preko 30 događaja podržano sa 175.000,00 KM
- ✓ 125 organizacija podržano s ukupno 110.000,00 KM
- ✓ Nauka – preko 50 projekata u vrijednosti 90.000,00 KM

BH Telecom je partner koji pruža podršku kada je najpotrebnije. U izuzetnim i vanrednim slučajevima, Nadzorni odbor BH Telecoma može donijeti odluku o dodjeli donacije na način koji nije definisan javnim oglasom, a u svrhu iskazivanja pomoći društvenoj zajednici u vanrednim okolnostima. Zbog katastrofalnih poplava koje su početkom oktobra zadesile nekoliko bh. gradova i njihova okolna područja, Nadzorni odbor BH Telecoma, u dogovoru i saradnji s Vladom Federacije Bosne i Hercegovine, na hitnoj sjednici donio je odluku o izdvajanju 1,5 miliona KM novčanih sredstava za unesrećena područja kojima je pomoć potrebna.

Uvijek spremni pružiti podršku u teškim vremenima, BH Telecom i Udruženje Pomozi.ba zajednički su realizirali inicijativu "Darujmo zajedno" za pomoć onima kojima je najpotrebnija. Kroz ovu saradnju BH Telecom je pružio svoju finansijsku podršku za osiguranje 120 hiljada obroka za ugrožene porodice.

Ponosni što podržavamo Udruženje srce za djecu oboljelu od raka i na naše učešće u još jednom velikom i humanom projektu Roditeljske kuće koja je otvorena u kompleksu Univerzitetsko-kliničkog centra Tuzla.

Društveno odgovorno poslovanje BH Telecom dokazuje svakodnevno. Iz godine u godinu.

Mi dobre priče nastavljamo.

SPONZORSTVA



BH Telecom nastoji da aktivno i konstantno doprinosi reizgradnji sistema vrijednosti, razvoju društva uopšte, a posebno sporta, nauke i kulture u Bosni i Hercegovini, putem iniciranja, prepoznavanja i pružanja finansijske podrške akcijama, projektima, organizacijama i institucijama koje djeluju u istom pravcu.

Važno je naglasiti da se ne ograničavamo samo na podršku projektima koji su nam predloženi ili ponuđeni, već ih aktivno iniciramo, naročito kada su u pitanju humanitarni projekti, kao i projekti koji su kreirani da pomognu djeci i mladima u lakšem odrastanju i pravilnom razvoju i odgoju. BH Telecom projekte realizuje samostalno ili u saradnji sa nadležnim društvenim institucijama, bilo da su one državnog, federalnog, kantonalnog, općinskog/lokalnog ranga. Iskreno vjerujemo u moć i snagu strateških partnerstava čemu težimo u svom radu. Cilj nam je da

jednom uspostavljena partnerstva gradimo kroz nove akcije i projekte. Svojim djelovanjem BH Telecom nastoji naročito da ohrabri i pruži šansu inovativnim, kreativnim, kao i neafirmisanim mladim ljudima i njihovim inicijativama u Bosni i Hercegovini.

BH Telecom korporativnu odgovornost, odnosno korporativnu filantropiju, shvata kao važan sastavni dio korporativne filozofije i misije kompanije. Od prvog dana svog postojanja i poslovanja u Bosni i Hercegovini, BH Telecom daje svoj doprinos:

- sportu,
- nauci,
- obrazovanju,
- kulturi i umjetnosti,
- socijalnoj sigurnosti,
- očuvanju prirode i zdrave životne sredine.

Više od 22 godine se trudimo da budemo podrška zajednici u kojoj pružamo usluge. BH Telecom je i protekle godine bio ponosni partner i podrška mnogima, kao što su: Sarajevo Film Festival sa kampanjom "Moje Sarajevo moja priča", podrška Tomislavu Cvitanušiću prilikom odlaska na Mont Everest, podrška Rukometnom savezu BiH, fudbalskim klubovima (Sarajevo, Željezničar, Velež, Sloboda), podrška Elvedini Muzaferiji i Lani Pudar, podrška Narodnom pozorištu Sarajevo, Kamernom teatru 55, itd.

Posredstvom velikog broja partnerskih aranžmana, BH Telecom je društvenoj zajednici vratio značajna sredstva, od čega je najveći dio bio usmjeren za ostvarenje uspjeha bh. reprezentacija, kao što su reprezentacija BiH u sjedećoj odbojci, rukometna reprezentacija BiH i brojne druge, kao i brojnih bh. klubova koji se takmiče u raznim sportovima: nogometu, tenisu, atletici, košarci, odbojci, plivanju, klizanju, skijanju, hokeju, taekwondou, boksu, džudou, karateu, konjičkom sportu i drugim.

ODGOVORNOST PREMA KORISNICIMA



Odgovornim upravljanjem, stavljanjem korisnika na prvo mjesto, implementiranjem novih tehnologija kao i donošenjem kvalitetnih poslovnih odluka, uspjeli smo da u vrijeme velike konkurencije na bh. telekomunikacijskom tržištu zadržimo status najboljeg pružaoca telekomunikacijskih usluga.

BH Telecom suštinski postavlja korisnika usluga u centar pažnje, što potvrđuje Certifikat o usaglašenosti sistema upravljanja kvalitetom (QMS) sa zahtjevima međunarodnog standarda ISO 9001:2015, koji BH Telecom posjeduje. Istovremeno, kada je u pitanju sigurnost informacija, posebna pažnja je usmjerena na procese koji se odnose na pružanje IT i Cloud Servisa uz zaštitu ličnih podataka korisnika usluga, što se i potvrđuje Certifikatom o usaglašenosti sistema za upravljanje sigurnošću informacija sa zahtjevima međunarodnog standarda ISO/IEC 27001:2022.

Naša posvećenost visokim standardima sigurnosti informacija ogleda se i kroz implementaciju Firewall-a nove generacije (Next Generation Firewall) za zaštitu internih

sistema i public cloud korisnika, osiguravajući da su podaci i mreža BH Telecoma uvijek sigurni.

U BH Telecomu se uvažava moderna poslovna filozofija proizašla iz načela marketinške koncepcije upravljanja odnosima sa korisnicima usluga. Od početnog masovnog marketinga, preko segmentacijskog marketinga, došlo se do pojedinačnog potrošača kao aktivnog saradnika u razvijanju međusobnih odnosa. Kreiranje ponuda, kao i promotivno-prodajnih akcija, usmjereno je prema potrebama i željama kupaca, rezidencijalnih i poslovnih korisnika usluga BH Telecoma. Kreiranje ponuda prema željama i potrebama korisnika se prvenstveno odnosi na zadržavanje postojećih korisnika usluga, pa zatim i na sticanje novih.

Stoga se u BH Telecomu stalno radi na izgradnji kvalitetnog odnosa sa korisnicima, koji se ogleda osim u prilagođavanju usluga njihovim pojedinačnim potrebama gdje god je to moguće, i u brzom i kvalitetnom rješavanju smetnji koje se javljaju pri korištenju usluga. Također, ogleda se i u svakodnevnom „dodavanju“ novih, uglavnom digitalnih kanala za pristup uslugama, za realizaciju drugih potreba korisnika, kako bi korisničko zadovoljstvo bilo što veće.

Karakteristika takvog odnosa BH Telecoma je višegodišnje kontinuirano kreiranje promotivno-prodajnih akcija za korisnike, u kojima korisnici biraju pogodnosti prema svojim potrebama: popuste na pretplatu, veće količine saobraćaja ili dodatne usluge. Također im se pri ugovaranju svih usluga, mobilnih, multimedijalnih, interneta ili usluga fiksne mreže, stalno omogućavaju takvi izbori.

Kako bi našim korisnicima pružili savremeno korisničko iskustvo u proteklog godini vršena je modernizacija i rebranding prodajnih mjesta, kao i unaprijeđenje Moj BH Telecom aplikacije i Web Shopa. Za sve one koji više vole kupovati iz udobnosti svoga doma tu je centralizovani Web Shop, digitalno prodajno mjesto koje omogućava brz i jednostavan pristup svim našim uslugama i povezanost sa fizičkim prodajnim mjestima i Kontakt centrom.

Uz to, BH Telecom već šest godina zaredom gradi i usavršava program lojalnosti *Bonus plus*, putem kojeg bonus bodovima nagrađuje svoje vjerne korisnike za redovno plaćanje računa, pretplatnički staž i drugo.

Poštovanje lojalnosti svojih korisnika u BH Telecomu je izraženo sloganom „Mi ne zaboravljamo povjerenje.“

ZAŠTITA ŽIVOTNE SREDINE

BH Telecom, kao ekonomski uspješna i društveno odgovorna kompanija, posebnu pažnju posvećuje zaštiti životne sredine. Poslovne aktivnosti kompanije se provode korištenjem ekološki prihvatljivih tehnologija u svrhu sprečavanja negativnog utjecaja na okolinu.

Kompanija BH Telecom upravlja svim aspektima poslovanja stalno smanjujući negativne utjecaje svojih aktivnosti i trajno poboljšavajući postignute rezultate u oblasti zaštite životne sredine. BH Telecom nabavlja opremu od proizvođača–partnera čija oprema uspješno funkcionira u različitim klimatskim i prirodnim okruženjima, bez štetnih posljedica na životnu sredinu. Oprema posjeduje odgovarajuće certifikate kao dokaze da se pridržavamo ekoloških aspekata koji se odnose na minimalnu potrošnju električne energije i emisiju ugljen dioksida.

Energetska učinkovitost kao načelo se poštuje posredno putem partnera–dobavljača opreme, koji brinu o optimalnoj energetske potrošnji svoje opreme, te posjeduju odgovarajuće certifikate o energetske efikasnosti kao dokaze o tome.

Razvoj mobilne mreže BH Telecoma regulisan je procedurom koja podrazumijeva obavezu izrade elaborata o elektro-magnetnom zračenju i stepenu štetnosti po zdravlje ljudi za svu instaliranu opremu, čime se sprečava nastajanje negativnih posljedica po životnu sredinu.

Velika pažnja se posvećuje odlaganju tehnološkog i informatičkog otpada na način da se isti ustupa pravnim licima ovlaštenim za pravilno uklanjanje otpada.

BH Telecom je tokom 2024. godine, u smislu provođenja mjera zaštite čovjekove okoline, te u domenu izgradnje i eksploatacije telekomunikacijske opreme, provodio niz aktivnosti. Te aktivnosti uključuju pribavljanje sistematskih ispitivanja i izvještaja o utjecaju baznih stanica na životnu okolinu, zajedno s izjavama o sigurnosti. Cilj ovih aktivnosti je pribavljanje potvrde o ispunjavanju uslova o ograničavanju elektromagnetnog zračenja baznih stanica od Regulatorne agencije za komunikacije, kao i rješenja o odobrenju za upotrebu nejonizirajućih izvora zračenje od Ministarstva zdravlja i socijalne zaštite RS.

Vršena je modernizacija mreža pri čemu je starija tehnologija zamijenjena sa novijom tehnologijom koja troši manje energije i ima manju disipaciju toplote i CO₂. Korištene su funkcionalnosti na sistemima koje omogućavaju uštede električne energije, čime se povećava energetska efikasnost opreme. Implementirani su projekti zamjene energetskih sistema s većim stepenom efikasnosti, a također je u toku zamjena klimatizacijskih sistema s rashladnim medijima koji negativno utječu na zaštitu životne sredine.

Zbog migracije s TDM na IMS tehnologiju prenosa komutacije i govornog saobraćaja, postepeno se gase TDM elementi mreže (TDM, a uskoro i MGW/Soft Switches). Nakon završetka migracije tokom 2025. godine, očekuje se dodatna ušteda od 5% energetskih potreba u odnosu na trenutne ukupne potrebe Društva.

Dodatno, vrši se izmjешtanje Remote Radio Units (RRU) – dijelova baznih stanica, iz kontejnera na antenske stubove, čime prestaje potreba za njihovim hlađenjem. Također se primjenjuju Single RAN rješenja koja su

**Kontinuirana ispitivanja o
utjecaju BS na okolinu**

**Modernizacija opreme novom
koja garantuje energetske
učinkovitost i nema štetnih
utjecaja na okolinu**

Aktivna izgradnja FN sistema

**Prva ESG nagradna igra – e-
račun za čistiji okoliš**

energetski efikasnija u odnosu na rješenja gdje različiti proizvođači na jednoj lokaciji obezbjeđuju različite tehnologije u mobilnom saobraćaju. Koristi se i namjenski softver koji kontroliše potrošnju energije baznih stanica, tako da se u periodima slabog saobraćaja adaptivno smanjuje potrošnja.

Završena je rekonstrukcija i modernizacija server sala u TKC Zenica (DR site), čime će se nastaviti konsolidacija hardverske opreme u adaptiranoj prostoriji. U toku je konsolidacija opreme server sala u Sarajevu, te virtualizacija mrežnih funkcija, što smanjuje potrebe za korištenjem više prostora, energije i klimatizacije nego što je to ranije bio slučaj.

Kontinuirano se vrši zamjena i unaprijeđenje opreme za napajanje (ispravljači, baterije), kao i klimatizacijskih uređaja, te je počela implementacija nadzornog sistema za energetske objekte i elemente. Sve navedene aktivnosti utječu na povećanje energetske efikasnosti.

Prema izvještajima o potrošnji električne energije, sve aktivnosti koje su do sada provedene pokazuju smanjenje ukupne potrošnje električne energije u periodu 2019.-2024. godina za oko 20%, iako je u međuvremenu povećan broj lokacija baznih stanica i Remote Radio Units, te broj lokacija elemenata fiksne pristupne mreže za cca 20% ili više.

Nakon što je puštena u rad prva fotonaponska (FN) elektrana BH Telecoma na krovu poslovne zgrade u Mostaru u januaru 2024. godine, nazivne snage 41 kWp s prosječnim godišnjim učešćem od 20% u odnosu na ukupne potrebe, pokrenuti su i istovjetni projekti kako bi se slobodne krovne površine BH Telecom objekata i prostori uz bazne stanice iskoristile za implementaciju FN rješenja, čime će se realizovati uštede u korištenju mrežne električne energije i smanjiti karbonski otisak.

U toku je implementacija FN sistema na krovu poslovne zgrade u Franca Lehara, nazivne snage 23 kWp, te je u toku realizacija ugovora za FN sisteme na krovovima objekata u Bihaću i Sarajevu: Dolac Malta, Ilidža i Azići. U pripremi je nabavka FN sistema za krovove na objektima u Slimenima i Šićkom Brodu. Planirana nazivna snaga FN sistema nakon što se implementira na svim krovnim površinama objekata BH Telecoma je oko 450 kWp.

Na 15 baznih stanica od ukupno ugovorenih 30 lokacija, implementirani su FN sistemi od oko 2-3,2 kWp po lokaciji s projiciranim uštedama po lokaciji od oko 20% prosječno godišnje. U toku je nabavka FN sistema za novih 46 lokacija baznih stanica.

Već ranije su implementirane električne punionice u cilju stvaranja preduslova za veće korištenje električnih automobila u društvu. Ove punionice su instalirale na parking prostorima velikih objekata Društva po regionalnim direkcijama (jedna punionica za svako sjedište Direkcije BH Telecoma.)

Naša kompanija, kao dugogodišnji glavni sponzor Sarajevo Film Festivala, u proteklom periodu je zajedno sa svojim partnerima podržala festival u nastojanju smanjenja emisije CO₂ i očuvanja okoliša te učestvovala u svim dosadašnjim događajima koji su organizovani u svrhu promovisanja ovih vrijednosti. Prethodnih godina omogućili smo našim korisnicima različite promo aktivnosti za vrijeme održavanja SFF-a, kao što je zamjena SIM kartica u eSIM, kreirali dedicerane promotivne artikle od recikliranih materijala, a sve u svrhu promocije dugoročne održivosti i pozitivnog utjecaja na društvo i okoliš. U saradnji sa našim partnerima također smo omogućili našim korisnicima povoljniju kupovinu električnih romobila, kao i električnih bicikala.

BH Telecom je u 2024. godini organizovao prvu veliku ESG – okolišno, društveno i korporativnu nagradnu igru u BiH „E-račun aktiviraj, električni auto parkiraj“. Pravo na sudjelovanje u takmičenju imali su svi novi i postojeći korisnici koji su za vrijeme trajanja nagradne igre aktivirali „e-račun“, bilo kao postpaid korisnici nekog od Extra paketa, korisnici kombinovanih paketa, korisnici usluge Moja TV, internet paketa netFlat i netFlat GO, te fiksne telefonije. Također, uspješno smo implementirali program BH Telecom Paperless, čime doprinosimo očuvanju resursa kompanije i zaštiti okoline.

LJUDSKI RESURSI I ZAŠTITA PRAVA RADNIKA

BH Telecom svakodnevno, uz pomoć svog najvrednijeg resursa-zaposlenika, uspješno priča velike i male poslovne priče. Svjesni smo da našu kompaniju pokreću naši zaposlenici i da oni igraju ključnu ulogu u našoj izvrsnosti. Jedino kvalitetni zaposlenici mogu razvijati i ostvarivati organizacijsku izvrsnost. Kroz našu platformu The People Lab gradimo inspirativno radno okruženje. To je prostor saradnje gdje zajedno ostvarujemo našu misiju: svaki radni dan će biti ispunjen zadovoljstvom, efikasnošću, inovacijama i motivacijom.



Ukupan broj zaposlenih na dan 31.12.2024. godine iznosi 2.953 i manji je za 106 radnika (3%) u odnosu na plan za 2024. godinu, odnosno manji je za 40 radnika (1%) u odnosu na stanje na dan 31.12.2023. godine.

Od ukupno 2.953 zaposlenih, na dan 31.12.2024. godine, ukupno je bilo 2.921 radnika u radnom odnosu na neodređeno vrijeme i 32 radnika u radnom odnosu na određeno vrijeme.

Od ukupnog broja zaposlenih na dan 31.12.2024. godine, žena je bilo 1.066 (36%), a muškaraca 1.887 (64%).

Prosječna starost zaposlenih u Dioničkom društvu na dan 31.12.2024. godine bila je 47 godina.

OPIS	2022.	2023.	2024.	Indeksi	
1	2	3	4	5 (4/2)	6 (4/3)
Broj zaposlenih na dan 31.12.	3.073	2.993	2.953	96	99

BH Telecom je u 2024. godini stavio u fokus upravo ovaj segment poslovanja, gdje smo proveli niz aktivnosti na poboljšanju employer i employee brandinga naše kompanije, te proveli niz projekata kojima smo poboljšali položaj na tržištu rada. Dokaz za kontinuirani rad na poboljšanju uslova rada u našoj kompaniji je nagrada za najpoželjnijeg poslodavca u javnom sektoru, te visoko 3. mjesto u izboru najpoželjnijeg poslodavca u čitavoj BiH za 2024. godinu.

Neki od ključnih projekata koji su provedeni u BH Telecomu u 2024. godini su:

- Kontinuiran razvoj interne akademije - Moja akademija
- Izrada HR strategije
- Program podsticajnih mjera za raniji odlazak u starosnu penziju
- Kuća kulture
- Karijerni planovi, planovi nasljeđivanja, bonus programi, leadership programi i dr.

U 2024. godini su se kontinuirano provodile aktivnosti usmjerene na unaprijeđenje funkcije upravljanja ljudskim resursima u kompaniji, i to kroz:

- Podršku svim nivoima menadžmenta u upravljanju ljudskim resursima (HR analitika, privlačenje, regrutacija, selekcija, onboarding, karijerni razvoj, obuke, zadovoljstvo zaposlenih, beneficije i kompenzacije),
- Unaprijeđenje prava radnika i uslova rada (kroz izmjene Pravilnika o radu),
- Unaprijeđenje prava radnika i uslova rada (kroz izmjene Pravilnika o radu, prevashodno u dijelu propisivanja fleksibilnijih uslova za prijem u radni odnos, radnog iskustva, a sve radi konkurentnijeg položaja na tržištu rada i otvorenijeg nastupa prema eksternim kandidatima, te izmjene Pravilnika koje su

bile usmjerene na propisivanje fleksibilnijih mehanizama za nagrađivanje najboljih radnika u skladu sa njihovim rezultatima i performansama (čime se udaljavamo od tradicionalnog sistema nagrađivanja, u kojem su bila postavljena vremenska ograničenja i maksimalni iznosi za nagrađivanje),

- Inoviranje postupka prijema u radni odnos kroz propisivanje jasnije uloge HR-a u ovom postupku, inoviranje selekcijskog postupka i ostalih obaveza komisije, a sve sa ciljem osiguranja što veće transparentnosti i nepristrasnosti prilikom izbora,
- Optimizacija i digitalizacija procesa u funkciji upravljanja ljudskim resursima,
- Privlačenje i zadržavanje kvalitetnih kadrova (organizovanje regrutacijskih evenata, učestvovanje na regrutacijskim eventima, organizovanje referentnih posjeta u kompaniji, uspostavljanje saradnje sa obrazovnim ustanovama, primarno visokoškolskim ustanovama tehničkog usmjerenja), potpisivanje Memoranduma o saradnji sa Asocijacijom za napredak nauke i tehnologije s ciljem uspostavljanja međusobne saradnje u područjima tehnologije, inovacija, istraživanja i obrazovanja, poticanja inovacija i istraživačkog duha, razvoja mladih stručnjaka, kao i društvenog utjecaja na zadržavanje visokvalifikovanih ljudskih potencijala unutar države, čime se BH Telecomu otvara mogućnost da kroz partnerski odnos učestvuje na inostranim projektima,
- Pokretanje aktivnosti na učešću BH Telecoma u EEML (Eastern European Machine Learning Summer School), prestižnoj inicijativi u organizaciji Google DeepMind,
- Efikasnije i brže ostvarivanje prava iz radnog odnosa radnika (kroz dodatno unaprijeđenje automatizovanih procesa koji se odnose na ostvarivanje prava iz radnog odnosa radnika),
- Razvoj funkcije strateškog planiranja i upravljanja ljudskim resursima,
- Kreiranje preduslova za uspostavljanje sistemskog i struktuiranog razvoja karijere radnika, talent programa, planova nasljeđivanja,
- Razvoj bonus programa za nagrađivanje i motivisanje radnika,
- Poboljšanje starosne, kvalifikacione i zdravstvene strukture zaposlenih (kroz provođenje Programa podsticajnih mjera za raniji odlazak u starosnu penziju radnika),
- Izrada HR strategije koja je usklađena sa novom Strategijom kompanije.

Dodatno, provedene su aktivnosti na razvoju organizacije i korporativne kulture. Prvu razinu organizacijske kulture sačinjava percepcija javnosti o kulturi naše kompanije. U prethodnoj godini smo na ovoj razini prvenstveno provodili istraživanje s ciljem utvrđivanja što tačnije percepcije okruženja o BH Telecomu kao poslodavcu. U skladu s navedenim istraživanjem nastavili smo provoditi aktivnosti na privlačenju talenata koje podrazumijevaju kontinuiranu komunikaciju sa visokoobrazovnim ustanovama.

Druga razina organizacijske kulture je srce kulture i nju čine eksplicitne ili implicitne vrijednosti koje oblikuju ponašanja, stanja, način rješavanja problema i način komunikacije koje se preferiraju u organizaciji. Ona sadržava najvažnija uvjerenja te djeluje na razumijevanje, ponašanje i promatranje koje dijele naši radnici. Na ovoj razini smo prvenstveno istraživali percepciju naših radnika kroz interne ankete (ankete zadovoljstva, ulazne, izlazne intervju kao i fokus grupe sa zaposlenima). Na bazi rezultata ankete zadovoljstva provedene za 2023. godinu, kreiran je projekat „Kuća kulture“, u okviru kojeg je organizovano niz radionica. U cilju što efikasnije prezentacije rezultata ankete zadovoljstva radnika, održane su radionice sa rukovodiocima sektora iz izvršnih direkcija. Radionice su obuhvatile i interaktivni dio, koji je predstavio i prvi korak uspostave/održavanja timskog koučinga u Društvu. Rukovodioci su direktno učestvovali u kreiranju prijedloga na osnovu kojih bi se u narednom periodu doprinijelo većem zadovoljstvu radnika. Ovakve inicijative su važne jer omogućavaju otvorenu komunikaciju i saradnju između svih razina upravljanja, što vodi ka boljem iskustvu zaposlenih.

Dodatno, PeopleLab intranet platforma predstavlja ključni alat za povezivanje radnika BH Telecoma, omogućujući dijeljenje relevantnih informacija, resursa i slavlja timskih uspjeha. Ova platforma imala je rekordan broj posjeta u

2024. godini. Njen sadržaj je inoviran uspostavljanjem People Lab Bloga, dijela platforme posvećenog etici, kulturi, liderstvu, pojedincima i timovima, ključnim temama koje oblikuju temelj poslovanja u BH Telecomu.

Posljednja razina, najdublja i nevidljiva razina, konceptirana je od temeljnih vrijednosti organizacije. Njih je nemoguće spoznati bez dubokog istraživanja jer predstavljaju sve ono što organizacija zapravo jest. Daje realnu, stvarnu sliku o organizacijskoj kulturi i potpuno je implicitna. Sastavni dio temeljnih pretpostavki su percepcija ljudi o organizaciji i njenom djelovanju, radnom i socijalnom djelovanju te ponašanju. Na ovom dijelu radili smo prvenstveno kroz analize prijedloga novih vrijednosti koje su kandidovali radnici kroz anketu zadovoljstva, te na bazi istih kreirali framework za definisanje temelja organizacijske kulture kroz nove vrijednosti na čijem će se predstavljanju raditi u toku 2025. godine.

U cilju unaprijeđenja korporativne kulture, jačanja motivacije zaposlenih te prepoznavanja i vrednovanja izuzetnih pojedinaca i timova, BH Telecom je u 2024. godini donio novi Pravilnik o nagrađivanju, koji ima za cilj uspostavu sistema priznanja za zaposlenike koji su svojim radom, zalaganjem i profesionalnim pristupom značajno doprinijeli poslovnom uspjehu i pozitivnoj radnoj atmosferi u kompaniji, sa ciljem postizanja transparentnosti, objektivnosti i angažiranosti svih radnika kroz odabir najboljih.

Interna akademija Moja Akademija (u daljem tekstu Akademija) je tokom 2024. godine nastavila svoj razvoj koji ima za cilj da zauzme ključnu ulogu u razvoju kompetencija zaposlenih i jačanju organizacione kulture zasnovane na vrijednostima Društva. Zahvaljujući posvećenosti i entuzijazmu internih trenera i konsultanata, Akademija je ne samo pružila kvalitetne edukacije, već je i dodatno osnažila internu ekspertizu i kulturu dijeljenja znanja. Kroz različite inicijative i komunikacijske aktivnosti, dodatni napor su uloženi i u promociju Akademije među zaposlenima, kako bi se osiguralo njihovo bolje razumijevanje njene uloge i vrijednosti koje donosi. Time je dodatno ojačana povezanost Akademije s poslovnim ciljevima Društva, a zaposlenima su pruženi alati i znanja potrebna za uspješnije suočavanje s izazovima poslovnog okruženja.

Akademija je u toku 2024. godine u cilju realizacije definisanog cilja Akademije - uspostava sistema sticanja i razmjene znanja u procesima prodaje, podrške i upravljanje timovima provela 81 aktivnost u vidu obuka, radionica ili internih događaja. U navedenim aktivnostima je učestvovalo 1.868 učesnika, što je povećanje za 41% u odnosu na prethodnu godinu. Na eksterne oblike educiranja upućeno je 533 zaposlenika, čime je omogućeno sticanje novih znanja izvan organizacije i primjena eksternih ekspertiza u poslovnim procesima. Online edukacije, iako u manjem obimu (214 učesnika), predstavljaju važan segment fleksibilnog učenja i dostupnosti sadržaja.

Ukupno je u različitim oblicima edukacije učestvovalo 2.615 zaposlenika, što potvrđuje kontinuiranu posvećenost BH Telecoma razvoju kompetencija zaposlenih. Evidentno je da interno educiranje postaje centralni stub organizacionog učenja u BH Telecomu, dok eksterni i online programi nadopunjuju ovaj model pružanjem dodatnih perspektiva i specijalizovanih znanja. Fokus je na osnaživanju internog obučavanja i strateškom ulaganju u dugoročni edukacijski potencijal, čime gradimo održiv model razvoja.

U narednom periodu očekuju se značajne izmjene u procesu educiranja i obučavanja, s ciljem uspostavljanja efikasnijeg i agilnijeg pristupa detekciji potreba organizacionih jedinica. Ove promjene će omogućiti preciznije usklađivanje edukacija sa strateškim i operativnim prioritetima organizacije, kao i ubrzanje prijenosa znanja unutar Društva. Kroz jačanje interne akademije i razvoj sistemskog pristupa multipliciranju postojećeg znanja, osigurat će se dugoročna održivost i kontinuitet u razvoju kompetencija zaposlenih.

Za postizanje ovih ciljeva, ključni fokus bit će na unaprijeđenju metodologije identifikacije potreba za obukom, daljoj digitalizaciji edukacijskih procesa i jačanju kulture dijeljenja znanja unutar organizacije. Sinergija ovih pristupa omogućit će organizaciji da ostane konkurentna, inovativna i spremna za izazove budućnosti.

NAGRADE I PRIZNANJA

BH Telecom ponovo potvrđen kao najpoželjniji poslodavac u javnom sektoru

BH Telecom je i ove godine ponovo potvrđen kao najpoželjniji poslodavac u javnom sektoru, te se sada nalazi na trećem mjestu u ukupnom poretku top 10 poslodavaca u 2024. godini. Ova prestižna priznanja predstavljaju potvrdu neprekidnog angažmana u ulaganju u najvrijedniji resurs – zaposlenike.

BH Telecom prvoplasirani u djelatnosti

Na konferenciji “100 najvećih u BiH i regionu – ESG Impuls 2024” BH Telecom je osvojio prestižnu nagradu kao prvoplasirani u djelatnosti po ostvarenom prihodu u 2023. godini u kategoriji “100 najvećih – Velike kompanije po dobiti i prihodu”. Osim toga, BH Telecom je zauzeo peto mjesto po broju zaposlenih, te ovim priznanjima potvrdio svoju vodeću poziciju među najuspješnijima u regiji.

BH Telecom dobitnik pet nagrada na NO LIMIT Advertising Festivalu 2024

BH Telecom je još jednom potvrdio svoju lidersku poziciju u inovacijama i kreativnosti, osvojivši pet prestižnih nagrada na ovogodišnjem Festivalu održanom 21. novembra 2024. godine u Evropskoj kući kulture i nacionalnih manjina. Među više od 120 prijava, koje su se takmičile u 15 kategorija, kampanja “Ultra je beton za tvoj telefon”, prva u BiH kreirana pomoću AI alata, istakla se kao primjer inovativnog pristupa i kreativnog razmišljanja.

10 nagrada “Srce Sarajeva” za serije “Znam kako dišeš” i “Princ iz Eleja”

Na 30. Sarajevo Film Festivalu strukovni žiri sastavljen od više od 500 filmskih profesionalaca iz regije proglasio je najbolje u 14 kategorija. Serije iz produkcije BH ContentLab platforme BH Telecoma su osvojile deset nagrada. Apsolutni pobjednik u čak sedam kategorija, od nominovanih osam za dramske serije, je serija “Znam kako dišeš”. Tri nagrade “Srce Sarajeva” pripale su seriji “Princ iz Eleja”.

BH Telecom dobitnik nagrade u kategoriji “Društvena odgovornost”

Na prvoj manifestaciji “Ekonomski uspjeh godine”, koja je organizirana povodom 25. godišnjice Privredne komore FBiH, BH Telecom je osvojio prestižno priznanje u kategoriji Društvena odgovornost. Kompanija je prepoznata za kontinuirani rad na različitim društvenim inicijativama, uključujući podršku obrazovanju, sportu, kulturi i pomoć zajednici.

BH Telecom dobitnik nagrade za razvijanje tehnološkog sektora

Na devetom Sarajevo Unlimited 2024., jednom od najznačajnijih regionalnih događaja posvećenih tehnologiji i poduzetništvu BH Telecom prepoznat kao kompanija koja pruža podršku start-up sceni u BiH kroz BH TechLab platformu i dobitnik nagrade za razvijanje tehnološkog sektora.

Broj 00.1-14-50487/25

Sarajevo, 30.05.2025. godine

GENERALNI DIREKTOR

Amel Kovačević