



2024

**KONSOLIDOVANI GODIŠNJI
IZVJEŠTAJ O POSLOVANJU
GRUPACIJE BH TELECOM**



SADRŽAJ

SADRŽAJ	2
OSNOVNE INFORMACIJE O GRUPACIJI	4
TRŽIŠTE I KORISNICI USLUGA	11
KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ O DOBITKU I GUBITKU	24
KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ O FINANSIJSKOM POLOŽAJU	27
KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ O NOVČANIM TOKOVIMA	28
DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE I ZAŠTITA ŽIVOTNE SREDINE	29
ZAPOSLENI	33
ZNAČAJNE KAPITALNE INVESTICIJE	34
UPRAVLJANJE RIZICIMA I KORPORATIVNO UPRAVLJANJE	37

POKAZATELJI POSLOVANJA

BH TELECOM GRUPACIJA

2024.

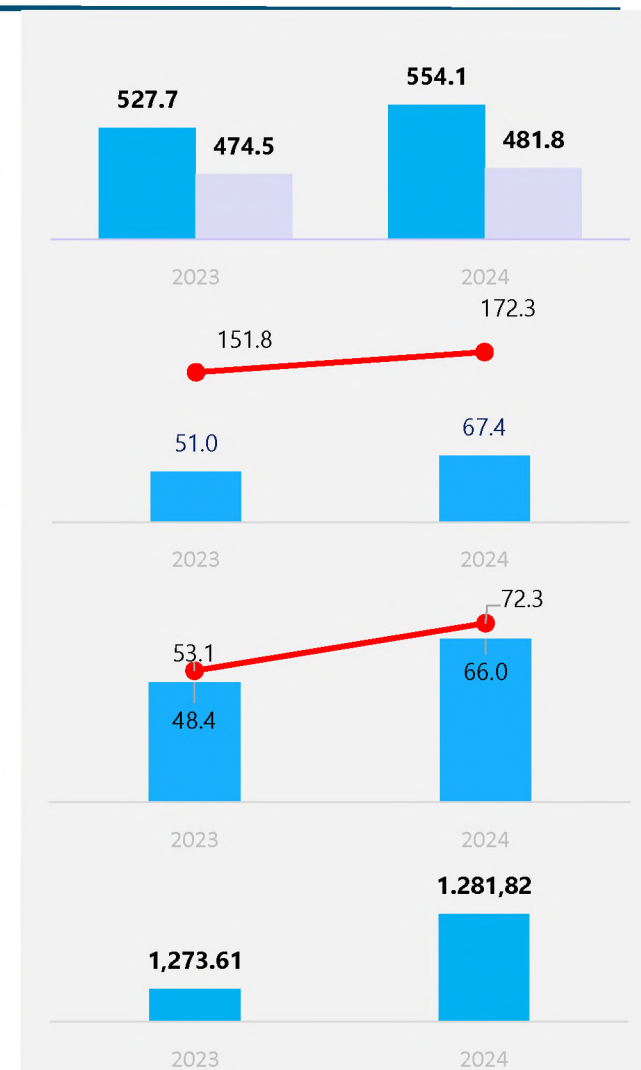
	2023	2024	% promjene
Ukupan prihod (mil. KM)	527,68	554,11	5%
Ukupan rashod (mil. KM)	474,54	481,77	2%
EBITDA (mil. KM)	151,82	172,28	13%
EBIT (mil. KM)	51,03	67,40	32%
Bruto dobit (mil. KM)	53,14	72,33	36%
Neto dobit (mil. KM)			
Poslovna aktiva/pasiva (mil. KM)	1.273,61	1.281,82	1%
Broj zaposlenih-na kraju perioda	2.998	2.958	-1%

mil.KM

mil.KM

mil.KM

mil.KM



OSNOVNE INFORMACIJE O GRUPACIJI

BH Telecom grupaciju čine kompanija BH Telecom d.d. Sarajevo kao matično društvo i novoosnovano društvo Metropoly Media d.o.o Sarajevo.

MATIČNO DRUŠTVO BH TELECOM D.D.

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 „Metropoly 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. 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

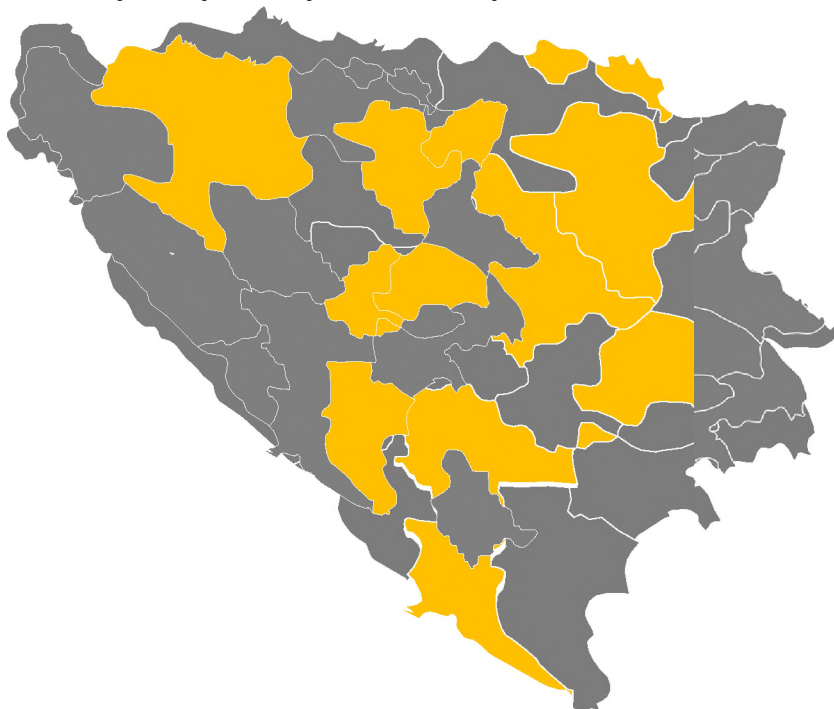
Ukupna populacija

> 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.

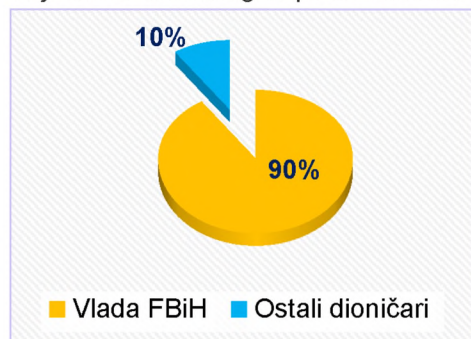
BH Telecom je član međunarodnih telekomunikacijskih asocijacija:

- 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.

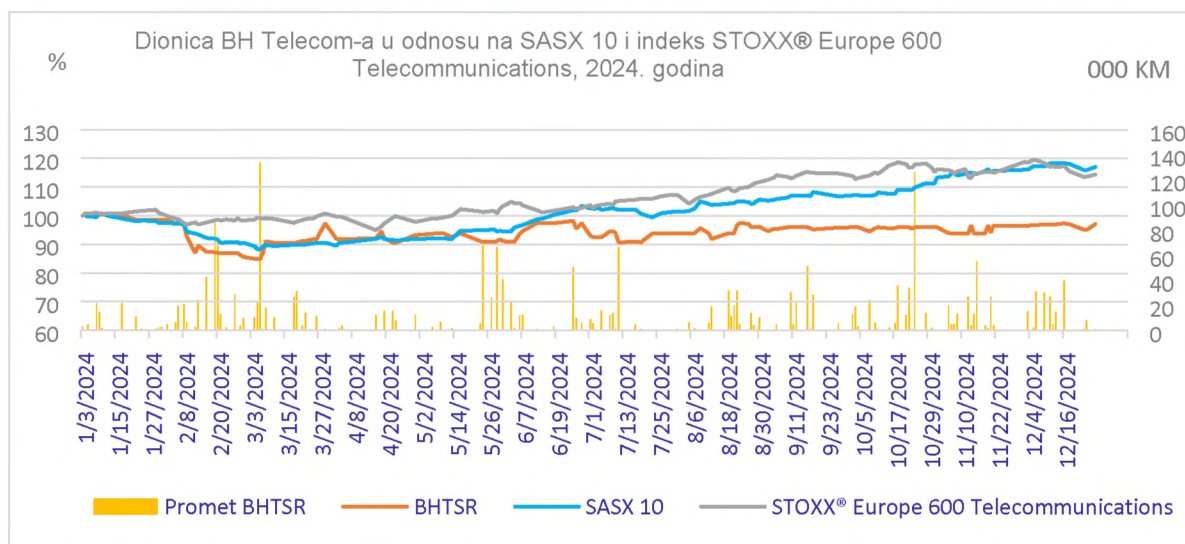
Prema godišnjem statističkom izvještaju Sarajevske berze (SASE), BH Telecom d.d. Sarajevo zauzima treće mjesto po ostvarenom prometu na Slobodnom tržištu - ST1.

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

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.

ZAVISNO DRUŠTVO METROPOLY MEDIA D.O.O SARAJEVO

Osnovni podaci i osnivanje

OSNOVNI PODACI	
Poslovno ime	MY MEDIA d.o.o. Sarajevo
Sjedište	Zmaja od Bosne 88
Osnovni kapital	9.794.130
E-mail	almir.seckanovic@mymedia.ba
Osnovna djelatnost	Proizvodnja i emitiranje televizijskog programa

Kompanija Metropoly Media d.o.o. Sarajevo osnovana je odlukom Uprave BH Telecom d.d. Sarajevo. Na osnovu Rješenja o registraciji kompanije MY Media d.o.o. Sarajevo, izdatog od strane Općinskog suda u Sarajevu, 100 postotni vlasnik kompanije je BH Telecom d.d. Sarajevo, koji je na ime ugovorenog kapitala investirao novčani iznos od 9.794.130 KM.

Organi Društva

Prema Statutu MY Media d.o.o. Sarajevo kompanijom upravlja Generalni direktor, koji ujedno čini i Upravu društva, te Nadzorni odbor i Skupština. Navedenu funkciju u vrijeme sačinavanja Izvještaja o poslovanju za 2024. godinu je obavljao Almir Šećkanović.

Nadzorni odbor:

1. Edin Sedlarević, predsjednik,
2. Zlatan Tafro, član
3. Ismet Ramović, član.

Djelatnost

MY Media d.o.o. Sarajevo je primarno registrovana za proizvodnju i emitovanje televizijskog programa i poslove koji slijede nakon toga. Prema osnivačkim aktima MY Media d.o.o. Sarajevo je društvo za proizvodnju, nabavku i emitovanje TV sadržaja, linearnog pay TV kanala, prodaju prava na emitovanje TV sadržaja, te usluge marketinga. S tim u vezi, MY Media je početkom 2023. godine podnijela zahtjev Regulatornoj agenciji za komunikacije Bosne i Hercegovine (RAK) kao regulatoru medijskog tržišta u Bosni i Hercegovini, da se Društvu odobri osnivanje tematskog televizijskog kanala pod nazivom MY TV. RAK je pozitivno odgovorio na ovaj zahtjev, uz davanje dozvole koja je tretirala kanal kao tematski u dijelu koji se odnosi na filmski, serijski i kolažni sadržaj. Tom dozvolom MY Media d.o.o. Sarajevo je uspostavila televizijski kanal MY TV koji u svojoj osnovi mora imati 70 posto sadržaja

vezanog za filmski, serijski, historijski ili dokumentarni program. Televizijski kanal MY TV je počeo sa emitovanjem 10. februara 2023. godine u sklopu Moja TV platforme, odnosno na IPTV platformi BH Telecoma. Pored ove djelatnosti MY Media d.o.o. Sarajevo je registrovana za dodatnih 50-tak djelatnosti, prije svega vezanih za produkciju i distribuciju medijskog sadržaja, te IT usluge.

TRŽIŠTE I KORISNICI USLUGA

Tržište

Telekomunikacijska industrija je u zadnjih desetak godina vrlo konkurentna zbog ubrzanog razvoja novih tehnologija i intenzivnih ulaganja u dalja istraživanja i razvoj. Zbog toga je ovo tržište vrlo dinamično i sklono velikim promjenama, a zadnjih nekoliko godina karakterišu ga mnogobrojne akvizicije i spajanja.

Globalno, svi telekom operatori se osim direktne konkurencije suočavaju sa IT divovima, poput kompanija Facebook i Google, koje pridobijaju korisnike. Ove kompanije ostvaruju velike profite omogućavanjem sadržaja, slanjem reklama i pružanjem servisa putem mrežene infrastrukture čijem razvoju nisu doprinijele. Štaviše, mnogi od tih servisa koji se nude korisnicima utiču na profit vlasnika telekomunikacijskih mreža poput Facebook-ove aplikacije WhatsApp.

Pod uticajem novih digitalnih tehnologija koje globalne kompanije razvijaju, korisničke navike se brzo mijenjaju. Neke usluga korisnici su dobili besplatno što je stvorilo osjećaj da cijene drugih usluga telekom operatora trebaju biti što niže. Također, korisnici očekuju da kvalitet i zadovoljstvo tim uslugama raste dok se istovremeno korisnička lojalnost smanjuje, a dalja digitalizacija donosi nove izazove. U ovakvom kontekstu, telekom operatori učvršćuju pozicije na svojim matičnim tržištima.

Prva reakcija telekom operatora na ovakve okolnosti jeste snižavanje troškova što dugoročno može imati negativne implikacije.

Druga reakcija pokazuje veoma izraženu konsolidaciju i ukupnjavanje na tržištima, u smislu akvizicija malih i srednjih operatora od strane velikih telekomunikacijskih operatora. Akvizicije najčešće podrazumijevaju pristup novom ili povećanju postojećeg tržišta, povećanje broja korisnika, povećanje broja usluga, ali i akviziciju znanja, iskustva i tehnologije u oblasti određenih usluga.

U mnogim akvizicijama targetirane su manje kompanije radi njihove tehnologije i znanja inženjera čija je uloga sve važnija. Akvizicije su vođene i potrebom da se brzo reaguje, bilo da se stekne prednost nad konkurencijom ili da se smanji zaostatak¹.

Dobar primjer toga je "bitka" na tržištu multimedijalnih usluga. Broj IPTV korisnika stalno raste, ali su i streaming servisi poput Netflix-a sve popularniji i korisnici ih više vrednuju. Okretanje korisnika ka streaming medijima odražava se na usporavanje rasta IPTV korisnika. Kao odgovor na to strategija telekom kompanija je akvizicija

¹ <https://www.capital.ba/>

medija i stvaranje jedinstvenog sadržaja kojeg će ponuditi svojim korisnicima. Dakle, cilj je ponuditi što atraktivnije TV programe i drugi medijski sadržaj kako bi se stvorila jedinstvena ponuda i pridobili korisnici.

Kada su u pitanju telekom operatori iz okruženja, po pitanju biznisa produkcije sadržaja, najviše aktivnosti odvija se u susjednoj Srbiji gdje dvije kompanije, United Grupa i Telekom Srbija vode veliku bitku za preovladavanje tržištem distribucije televizijskog sadržaja. Međutim, treba istaći da obje ove kompanije imaju svoje kćerke firme u Bosni i Hercegovini (United Grupa – kablovskog operatora Telemach, a Telekom Srbija – Telekom Republike Srpske), tako da se ova bitka „prelijeva“ na BH tržište i ima direktan uticaj i na BH Telecom.

Objе grupacije imaju za cilj što veći broj kanala u vlasništvu grupe i stvoriti dovoljno veliku bazu korisnika koja će im omogućiti ekonomiju obima i dijeljenje fiksnih troškova produkcije sadržaja što olakšava proces i smanjuje troškove otvaranja novih tematskih kanala. Također, cilj je i stvoriti bazu za razmjenu sadržaja sa vlasnicima drugog sadržaja.

Sve navedeno, jasno je ukazalo na potrebu za iskorakom BH Telecoma kada je u pitanju produkcija i emitovanje vlastitog sadržaja, a što se realizovalo osnivanjem supsidijarnog društva (kompanije kćerke), kako bi i BH Telecom i supsidijarno društvo bili maksimalno fokusirani na svoj osnovni biznis, što je poslovni model i drugih operatora. Osnivanjem Supsidijarnog društva, BH Telecom želi tržišno ovladati najkvalitetnijim domaćim sadržajem, koji će kao takav biti tražen kako od strane korisnika multimedijalnih usluga BH Telecoma, ali i neophodan u portfoliju konkurenata jer, bez obzira na kvalitet i obim sadržaja koji oni nude, bosanskohercegovački gledalac treba iskonski bosanskohercegovački sadržaj.

KORISNICI USLUGA

Osnivanje MY Media d.o.o ima karakter ulaganja u diverzifikaciju kroz osnivanje supsidijarnog društva koje će biti fokusirano na biznis proizvodnje, nabavke i emitovanja TV sadržaja, linearnog pay TV kanala, prodaju prava na emitovanje i distribuciju TV sadržaja, te usluge marketinga, što iz pozicije BH Telecoma predstavlja ulazak na novo tržište/biznis.

I u 2024. godini, pored svih izazova koje je donijela globalna ekonomska kriza, osigurali smo rast korisničke baze i napredak strateških segmenata.

KORISNICI USLUGA	2023.	2024.	% promjene
Fizička lica (mil.)	1.811	1.802	-0,5%
Poslovni korisnici (hilj.)	273	306	11,8%
UKUPNO (mil.)	2.084	2.107	1,1%

Korisnička baza Grupacije BH Telecom broji 2,1 milion korisnika i uvećana je za 1% u odnosu na prošlu godinu. Najznačajniji rast zabilježen je na postpaid segmentu mobilne telefonije od 10,3% kada su u pitanju fizička lica, dok je baza poslovnih korisnika uvećana za 11,8% u odnosu na prošlu godinu.

S obzirom na činjenicu da Supsidijarno društvo ne pruža iste usluge kao matično društvo BH Telecom, korisnici Grupacije će se posmatrati odvojeno.

BH TELECOM KORISNICI

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.

U nastavku su opisane ključne aktivnosti, odnosno nove ponude i unaprijeđenja koja su 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

pružanu 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 stimulisati 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 besprijeoran 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 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 asemblirane 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 kupovinu u tržnim 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 asemblirane 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 dosegemo 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 konkurentne 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 unapređenje 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 assemblirane 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.

MY MEDIA KORISNICI

Tržišno pozicioniranje kompanije Metropoly Media d.o.o nastavljeno je tokom 2024. godine. Rejting kanala MY TV kretao se između 0,35% i 1,45%, što je bio julski rejting i najbolji rezultat tokom 2023. i 2024. godine. Zahvaljujući realizaciji prenosa evropskog prvenstva u nogometu UEFA EURO 2024. godine kanal MY TV je završio na 14 poziciji na platformi Moja TV od ukupno 250 kanala. Kako bi zadržali visok nivo gledanosti Uprava je uspjela kupiti kratkoročna prava na najatraktivnije evropske utakmice domaćih klubova, Prvu ligu FBiH, Košarkaško prvenstvo BiH, te najgledanije rukometne i dr. sportske sadržaje.

Usluga distribucije TV kanala i emitovanja programa

Strateška saradnja između BH Telecoma i susidijarnog društva, koja je i pokretač biznisa uopće uspješno je nastavljena i tokom 2024. godine. Najveći i jedini kupac usluge distribucije TV kanala Metropoly Media d.o.o Sarajevo je bio BH Telecom. U 2024. godini nisu pokretane aktivnosti prodaje kanala MY TV prema drugim kablovskim operatorima kako bi se zadržao ekskluzivitet sadržaja za Moja TV platformu. Ugovorom o distribuciji TV kanala sa osnivačem generirano je 97% prometa Metropoly Media d.o.o.

Pored toga, ostvarena je i saradnja sa ino partnerom Lipa Media d.o.o Danilovgrad, Crna Gora na polju pružanja usluga emitovanja programa.

Usluga zakupa medijskog prostora i reklame

U sklopu ostvarivanja dodatnih prihoda od linearnog kanala, supsidijar pruža i marketing usluge na linearnom kanalu koje podrazumijevaju: koprodukciju TV emisija, brand placement unutar emisije, reklamne sekunde, a što prodaje BH Telecomu i trećim licima. Program televizijskog kanala MY TV postao je atraktivniji i poželjniji i poslovnim partnerima, što potvrđuje i povećanje iznosa marketinga realiziranog kroz saradnju sa kupcima, nepovezanim stranama. Prihod od pruženih usluga reklame trećim stranama zabilježio je godišnji rast od 73%.

Nove usluge u 2024. godini

Tokom 2024. godine Metropoly Media d.o.o. nije realizirala aktivnosti kupovine prava za emitovanje i distribuciju drugih televizija, te stvaranje televizijskog paketa za dalju distribuciju. Na inicijativu osnivača pokrenute su aktivnosti dopune djelatnosti Društva sa ciljem dobijanja saglasnosti za otpočinjanje poslovnih aktivnosti iz oblasti podrške, odnosno call centra. Nastavak započetih aktivnosti planiran je tokom 2025. godine.

KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ O DOBITKU I GUBITKU GRUPACIJE

Bruto dobit na nivou BH Telecom Grupacije za 2024. godinu iznosi 72,3 miliona KM i veća je za 19,2 miliona KM ili 36% u odnosu na ostvarenje u protekloj 2023. godini.

Izvještaj o dobitku i gubitku (u mil. KM)	2023.	2024.	% promjene
Prihodi iz ugovora sa kupcima	505,17	528,30	4,6%
Ostali prihodi i dobici	17,32	18,34	5,9%
Finansijski prihodi	5,19	7,46	43,6%
UKUPNI PRIHODI	527,68	554,11	5,0%
Poslovni rashodi	443,60	455,74	2,7%
Ostali rashodi i gubici	27,86	23,51	-15,6%
Finansijski rashodi	3,08	2,53	-17,7%
UKUPNI RASHODI	474,54	481,77	1,5%
BRUTO DOBIT	53,14	72,33	36,1%
Porez na dobit	4,76	6,37	33,9%
NETO DOBIT	48,39	65,96	36,3%

U 2024. godini ukupni prihodi na nivou Grupacije iznose cca 554,1 milion KM, što predstavlja rast od 26,4 miliona KM ili 5,0% u odnosu na 2023. godinu. Ukupni rashodi iznose 481,8 miliona KM i veći su za 7,2 miliona KM ili 2%.

Bruto profitna marža iznosi 13,1% i imala je rast od 3,0 procentna poena u odnosu na godinu ranije. Ostvarena profitabilnost na nivou Grupacije je veća za 121 hiljadu KM ili 0,2% od iskazane profitabilnosti na nivou BH Telecoma.

U sljedećoj tabeli dat je pregled ostvarenih ključnih pokazatelja profitabilnosti poslovanja:

POKAZATELJI PROFITABILNOSTI	2023.	2024.	% promjene
Poslovni prihodi (mil. KM)	522,49	546,65	4,6%
Poslovni rashodi (mil. KM)	370,67	374,36	1,0%
EBITDA (mil. KM)	151,82	172,28	13,5%
EBITDA AL. (mil. KM)	139,72	159,88	14,4%
EBITDA marža	29,06	31,52	2,5 p.p
Amortizacija (mil. KM)	100,79	104,88	4,1%
EBIT	51,03	67,40	32,1%
EBIT marža	9,77	12,33	2,6 p.p

Finansijski prihodi	5,19	7,46	43,6%
Finansijski rashodi	3,08	2,53	-17,7%
BRUTO DOBIT	53,14	72,33	36,1%

Rast profitabilnosti Grupacije podržan je pozitivnim komercijalnim zamahom i rastom prihoda na segmentima rezidencijalnih (fizička lica) i poslovnih korisnika, ali i rastom prihoda od prodane robe. Optimizacijom troškova gotovo smo neutralizirali inflacijski pritisak na operativne troškove.

Posmatrajući strukturu ukupnih rashoda poslovni rashodi zabilježili su rast od 2,7% u odnosu na prethodnu godinu.

Poslovni rashodi (u mil. KM)	2023.	2024.	% promjene
Nabavna vrijednost prodane robe	62,86	62,23	-1,0%
Promjene na zalihama, neto	-0,06	0,16	340,8%
Troškovi sirovina i materijala	3,60	3,16	-12,1%
Troškovi energije i goriva	11,14	11,53	3,5%
Troškovi plaća i ostalih ličnih primanja	142,92	148,33	3,8%
Amortizacija	100,79	104,88	4,1%
Troškovi primljenih usluga	42,39	42,69	0,7%
Ostali poslovni rashodi i troškovi	79,97	82,76	3,5%
Ukupni poslovni rashodi	443,60	455,74	2,7%

Primjenom Paperless office inicijative troškovi kancelarijskog materijala i sitnog inventara smanjeni su za 21% što je značajno utjecalo na pad ukupnih troškova sirovina i materijala.

U okviru materijalnih troškova značajne uštede postignute su i na troškovima grijanja, kao i utrošcima goriva za transportna sredstva i rezervnih dijelova. S druge strane, rast troškova električne energije gotovo je anulirao ostvarene uštede na drugim materijalnim troškovima tako da su troškovi energije i goriva zabilježili godišnji rast

od 3,5%. Za šest objekata BH Telecoma 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, matično 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%.

Troškovi plaća i ostalih ličnih primanja zabilježili su godišnji rast od 3,8%. Rast ovih troškova rezultat je isplate jednokratne pomoći radnicima uslijed inflatornog rasta cijena, u skladu sa Uredbom Vlade FBiH kojom je uređeno 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 planom rashoda. 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).

U 2024. godini povećanje u odnosu na 2023. godinu u okviru ostalih primanja radnika zabilježili su 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.

Veći iznos troškova amortizacije rezultat je povećanja vrijednosti materijalne i nematerijalne imovine krajem 2023. godine na nivou Grupacije, a što se prvenstveno odnosi na matično društvo BH Telecom. U skladu sa Zaključkom Uprave BH Telecoma broj XV/14-23 od 27.12.2023. godine, u januaru 2024. godine pokrenute su aktivnosti na ubrzanju 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.

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.

U 2024. godini povećan je iznos troškova po osnovu održavanja LTE mreže kao i povećana izdvajanja na ime revizije i konsultantskih usluga vezano za proces reorganizacije i analizu poslovnih procesa. Također, uslijed povećanja cijena fizičke zaštite i čišćenja porastao je i iznos troškova po ovim osnovama što je opredjelilo godišnji rast troškova primljenih usluga za skoro 1%.

U okviru pozicije ostalih poslovnih rashoda i troškova zabilježena su povećana izdvajanja na ime zakupa cestovnog zemljišta i komunalnih naknada, koje su zabilježile godišnji rast od 39% a koje plaća matično društvo BH Telecom. 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.

Troškovi naknada Regulatornoj agenciji za komunikacije iznose 11,8 miliona KM, što je rast od 620 hiljada KM ili 6% više u odnosu na ostvarenje iz 2023. godine. 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.

KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ O FINANSIJSKOM POLOŽAJU GRUPACIJE

Izvještaj o finansijskom položaju (u mil. KM)	31.12.2023.	31.12.2024.	% promjene
Dugoročna imovina	784,14	819,70	4,5%
Odgođena porezna imovina	7,06	8,39	18,8%
Kratkoročna imovina	482,42	453,76	-5,9%
UKUPNA AKTIVA	1.273,61	1.281,82	0,6%
Kapital	1.056,16	1.036,07	-1,9%
Dugoročne obaveze	83,42	85,83	2,9%
Odložene poreske obaveze	2,07	2,33	12,2%
Kratkoročne obaveze	131,95	157,59	19,4%
UKUPNA PASIVA	1.273,61	1.281,82	0,6%

Vrijednost ukupne imovine Grupacije na dan 31.12.2024. godine iznosi 1,3 milijarde KM i povećana je za 8,2 miliona KM ili 1% u odnosu na stanje na dan 31.12.2023. godine. Dugotrajna imovina iznosila je 819,7 miliona KM, što je povećanje za 5% ili 35,6 miliona KM u odnosu na kraj 2023. godine. Udio dugotrajne imovine u ukupnoj imovini Grupacije porastao je na 64% (2023.:62%). Najznačajniji rast je zabilježen na poziciji dugoročnih finansijskih plasmana u okviru kojih je na poziciji depozita kod banaka zabilježen rast od 22,2 miliona KM ili 50% i na poziciji obveznica 19,4 miliona KM ili 100%.

Kratkoročna imovina bilježi pad od 6% u odnosu na stanje na 31.12.2023. godine, gdje je došlo do značajnog smanjenja na poziciji Novac i novčani ekvivalenti za preko 66,0 miliona KM ili 21%. Zalihe Grupacije su povećane za 2,2 miliona KM ili 19%, dok je vrijednost Potraživanja od kupaca porasla za 6,0 miliona KM ili 6%.

Vrijednost kapitala je smanjena na 1.036,1 milion KM što je pad za 2% ili 20,1 milion KM u odnosu na kraj protekle godine i čini 81% ukupne imovine Grupacije. 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 6,6% koliko je iznosio na kraju protekle godine, dok je vrijednost kratkoročnih obaveza porasla za 19% i na 31.12.2024. godine iznosi 157,6 miliona KM.

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

POKAZATELJI FINANSIJSKOG POLOŽAJA	2023.	2024.	% promjene
Koeficijenti likvidnosti			
Stopa tekuće likvidnosti	365,59	287,91	-77,68 p.p.
Stopa trenutne likvidnosti	236,80	156,38	-80,42 p.p.
Stopa finansijske stabilnosti	68,81	73,06	4,25 p.p.
Koeficijenti zaduženosti			
Stopa zaduženosti	17,07	19,17	2,10 p.p.
Stopa vlastitog finansiranja	82,93	80,83	-2,10 p.p.
Odnos duga i kapitala	20,59	23,72	3,13 p.p.

Izračunati pokazatelji ukazuju na visok stepen likvidnosti Grupacije, 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 1,6 puta više gotovine. Pod utjecajem smanjenja stanja pozicije Novac i novčani ekvivalenti, vrijednosti ovih pokazatelja su smanjene za 78 procentnih poena, odnosno 80 procentnih poena u odnosu na proteklu godinu. Također, pokazatelji zaduženosti ukazuju na jako nizak stepen zaduženosti. BH Telecom Grupacija posjeduje visok finansijski i investicioni potencijal, kao i vrlo visok stepen sigurnosti poslovanja proizašle iz finansijske stabilnosti.

KONSOLIDOVANI IZVJEŠTAJ O NOVČANIM TOKOVIMA GRUPACIJE

Izvještaj o tokovima gotovine (u mil. KM)	2023.	2024.	% promjene
Neto priliv gotovine iz poslovnih aktivnosti	136,20	169,93	24,8%
Neto odliv gotovine iz aktivnosti investiranja	-53,03	-182,81	188,1%
Neto odliv gotovine iz aktivnosti finansiranja	-2,99	-83,19	2.678,2%
Neto povećanje gotovine i gotovinskih ekvivalenata	80,17	-66,07	-182,4%
Gotovina i gotovinski ekvivalenti na početka perioda	232,36	312,47	34,5%
Efekti promjene deviznih kurseva	- 0,06	0,04	-171,7%

Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju godine	312,47	246,45	-21,1%
--	---------------	---------------	---------------

U izvještajnom razdoblju došlo je do rasta neto priliva gotovine iz poslovnih aktivnosti za 25% u odnosu na godinu ranije prvenstveno zbog rasta ostvarene dobiti. Značajno veći neto odliv po osnovu investicijskih i finansijskih aktivnosti za 188%, odnosno 2678% rezultirao je negativnim neto novčanim tokom za 2024. godinu.

Gotovina i gotovinski ekvivalenti na kraju 2024. godine iznose 246,5 miliona KM, što je u odnosu na krajnje stanje gotovine u prethodnoj godini manje za 66,0 miliona ili 21%. 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, Grupacija 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 381,1 milion KM.

Iskazane vrijednosti finansijske imovine ukazuju na visoku finansijsku stabilnost Grupacije, 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 najмова u skladu sa primjenom MSFI 16 u iznosu 13,9 miliona KM.

DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE I ZAŠTITA ŽIVOTNE SREDINE

DONACIJE → Milioni razloga za dobre price!



Društveno odgovorno poslovanje čini sastavni dio poslovne prakse BH Telecoma i dokazuje se kontinuirano putem različitih aktivnosti, među kojima su najznačajnije donacije neprofitnim organizacijama i podržavanje sportskih, kulturnih, humanitarnih i drugih manifestacija putem sponzorskih aranžmana, ali i ulaganjem 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 najpotrebnije. 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.

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, npr. reprezentacije BiH u sjedećoj odbojci, rukometne reprezentacije BiH i brojnih drugih, 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.

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 uticaja 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 funkcioniše 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.

**Kontinuirana ispitivanja o
uticaju BS na okolinu**

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

Aktivna izgradnja FN sistema

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.

Prva ESG nagradna igra – e-račun za čistiji okoliš

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, a u domenu izgradnje i eksploatacije telekomunikacijske opreme, provodio niz aktivnosti kao što su pribavljanje Sistematskih ispitivanja i Izvještaja o uticaju baznih stanica na životnu okolinu sa izjavama o sigurnosti u cilju pribavljanja Potvrde o ispunjavanju uslova o ograničavanju EM zračenja baznih stanica od Regulatorne agencije za komunikacije i Rješenja o odobrenju za upotrebu nejonizirajućih izvora zračenja od Ministarstva zdravlja i socijalne zaštite RS.

Vršena je modernizacija mreža pri čemu je starija tehnologija mijenjana sa novijom tehnologijom koja troši manje energije, te ima manju disipaciju toplote i CO₂. Korištene su funkcionalnosti na sistemima koje omogućavaju uštede el. energije te time povećanje energetske efikasnosti opreme. Implementirani su projekti na zamjeni energetskih sistema koji imaju veći stepen efikasnosti, a, također, u postupku je zamjena klimatizacijskih sistema sa rashladnim medijima koji negativno utiču na zaštitu životne sredine.

Zbog migracije sa TDM na IMS tehnologiju prenosa komutacije i prenosa govornog saobraćaja, vrši se postepeno gašenje TDM elemenata mreže (TDM, a uskoro i MGW / Soft Switches), te se nakon završetka migracije u toku 2025.g. očekuje dodatna ušteda od 5% EE potreba u odnosu na ukupne sadašnje Društva.

Dodatno se vrši i izmještanje Remote Radio Units (RRU) - dijelovi BS, iz kontejnera na antenske stubove, čime prestaje potreba za njihovo hlađenje, uz postojeću primjenu Single RAN rješenja koja su energetski efikasnija u odnosu na rješenja gdje različiti proizvođači na jednoj lokaciji obezbjeđuju različite tehnologije u mobilnom saobraćaju. Koristi se i namjenski SW koji kontroliše potrošnju energije BS, tako da se u periodima slabog saobraćaja, adaptivno smanjuje potrošnja BS.

Završena je rekonstrukcija i modernizacija server sale u TKC Zenica (DR site), čime će se nastaviti konsolidacija HW 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 / klimatizacije nego što je to ranije bio slučaj.

Kontinualno se vrši zamjena i unapređenje opreme za napajanje (ispravljači, baterije), kao i klimatizacijskih uređaja, te je počela implementacija nadzornog sistema za EE objekte i elemente i sve navedene aktivnosti utiču na povećanje energetske efikasnosti.

Sve navedene aktivnosti koje su do sada provedene, prema izvještajima o potrošnji EE, pokazuju smanjenje ukupne potrošnje EE u periodu 2019.-2024.g. za oko 20%, iako je u međuvremenu povećan broj lokacija BS i RR, 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 41kWp s prosječnim godišnjim učešćem od 20% u odnosu na ukupne potrebe, a 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 EE i smanjiti karbonski otisak.

U toku je implementacija FN sistema na krovu poslovne zgrade u F. Lehara nazivne snage 23kWp, 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 450kWp.

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

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 (1 punionica za svako sjedište Direkcije BH Telecoma.)

Kao dugogodišnji glavni sponzor Sarajevo Film Festivala, u proteklom periodu smo zajedno sa svojim partnerima podržali festival u nastojanju smanjenja emisije CO2 i očuvanja okoliša te učestvovali 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 za vrijeme trajanja nagradne igre aktiviraju „e-račun“ bilo kao postpaid korisnik nekog od Extra paketa, korisnik kombinovanih paketa, korisnik usluge Moja TV, internet paketa netFlat i netFlat GO i fiksne telefonije. Također, uspješno smo implementirali program BH Telecom Paperless čime doprinosimo očuvanju resursa kompanije i zaštiti okoline.

Obzirom na djelatnost kojom se zavisno društvo bavi, nema neposrednog uticaja na životnu sredinu. Zbog toga, Društvo u ovom trenutku nema potrebu za provođenjem posebnih mjera zaštite životne sredine. Ipak, Društvo vodi računa o racionalnoj potrošnji energije i odgovornom upravljanju elektronskim otpadom, u skladu s važećim zakonskim propisima.

ZAPOSLENI

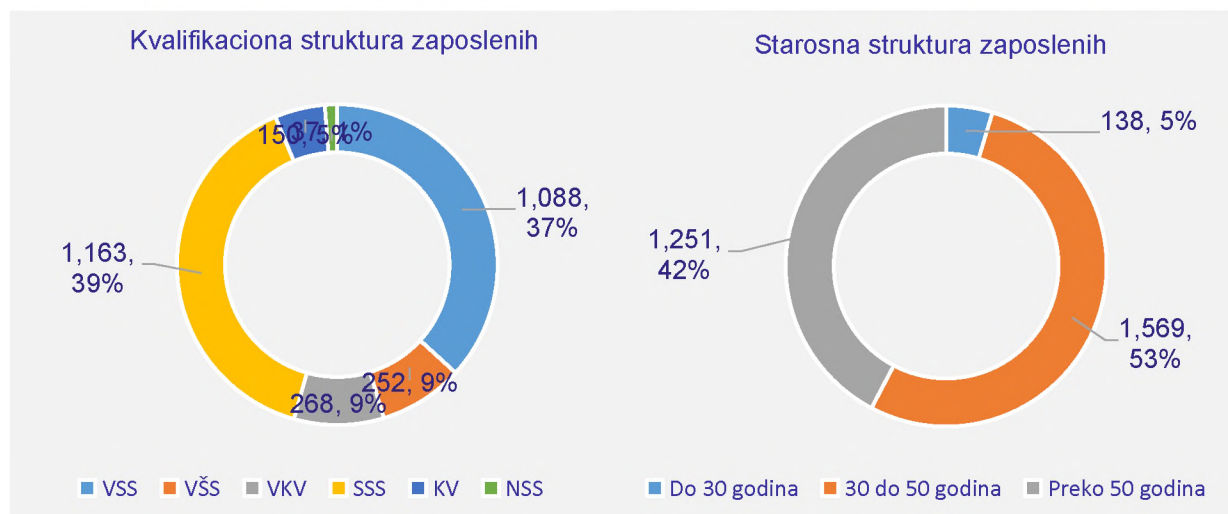
U nastavku je prikazana struktura zaposlenih Grupacije na dan 31.12.2024. godine:

	Struktura zaposlenih na dan 31.12.2024.	BH Telecom	MY Media	GRUPACIJA
A. PO STRUČNOJ SPREMI				
1.	VSS	1.084	4	1.088
2.	VŠS	252	-	252
3.	VKV	268	-	268
4.	SSS	1.162	1	1.163
5.	KV	150	-	150
6.	NSS	37	-	37

	Struktura zaposlenih na dan 31.12.2024.	BH Telecom	MY Media	GRUPACIJA
	U K U P N O (1. do 6.)	2.953	5	2.958
B. PO STAROSTI				
1.	Do 30 godina	136	2	138
2.	30 do 50 godina	1.566	3	1.569
3.	Preko 50 godina	1.251	-	1.251
	U K U P N O (1. do 3.)	2.953	5	2.958
B. PO SPOLU				
1.	Muškarci	1.887	3	1.890
2.	Žene	1.066	2	1.068
	U K U P N O (1. do 2.)	2.953	5	2.958

Ukupan broj zaposlenih u Grupaciji na dan 31.12.2024. godine iznosi 2.958.

Od ukupnog broja zaposlenih 31.12.2024. godine, žena je bilo 1.068 (36%), a muškaraca 1.890 (64%)



ZNAČAJNE KAPITALNE INVESTICIJE

Ukupno realizovana investiciona ulaganja na nivou Grupacije za 2024. godinu iznose 78,6 miliona KM. Pregled investicija po članicama Grupacije dat je u nastavku:

INVESTICIONA ULAGANJA	2023.	2024.	% promjene
BH Telecom (u 000 KM)	68.474	78.536	14,7%
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%
MY Media (u 000 KM)	20	84	417,6%
Nekretnine, postrojenja i oprema	20	84	417,6%
UKUPNO	68.494	78.620	14,8%

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 da je ugovoreno i 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 je nastavljen 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 umanjeње 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.

Kontinuirano gradimo širokopojasne optičke mreže u izvedbama FTTH (do stana), FTTB (do ulaza u zgradu), FTTC (do aktivne opreme koja je do 300 m od stambenih jedinica). Godišnji rast ukupnog broja korisnika na optičkim mrežama iznosi 17%. U oktobru 2024. godine provedena je promotivno - prodajna akcija za migraciju

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%

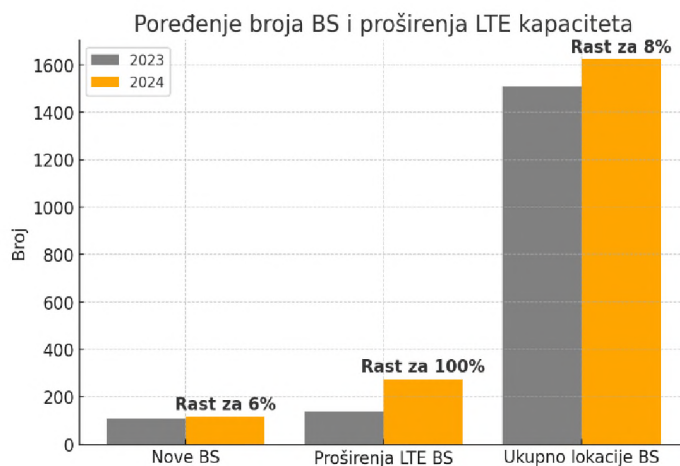
Postepeno gašenje 3G tehnologije

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 je iznosila 11,97 Mbps, a na kraju decembra 2023. godine 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 je realizacija projekta zamjene i unapređenja 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 portfolia 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 + 236 vana sa ispravljačkim modulima na postojećim sistemima napajanja, instalirano 166 klima uređaja + 78 free cooling sistema.

Nakon finalizacije projekata 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%.

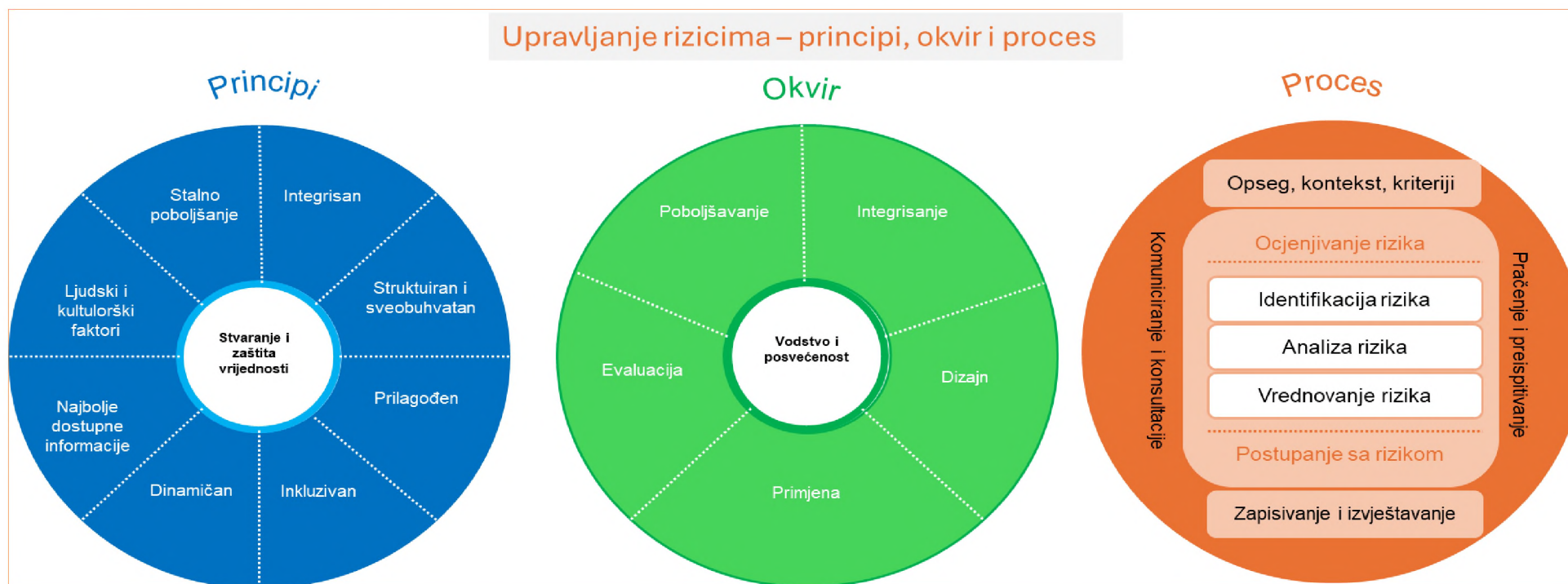
Nastavljen je kontinuirani rad i razvoj mobilnih i web aplikacija na Moj BH Telecom platformi. Na Moj BH Telecom aplikaciji omogućeno je plaćanje svih računa BH Telecoma i kroz digitalni kanal naplate zabilježen je porast od 50% u broju plaćenih računa. Ostvaren je godišnji promet preko Moj BH Telecom 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. Ovim kanalom je prihodovano 10% od ukupnog prihoda BH Telecoma.

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 uticaja prijetnji i slabosti iz vanjskog i unutrašnjeg okruženja na poslovanje Grupacije.

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
- operativni – rizici povezani sa svakodnevnim poslovanjem
- finansijski- rizici koji se odnose na gubitke ili promjene u finansijskom stanju
- 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 uticaju rizika.

Pregled ključnih internih kontrola je također 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.

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 izvještavanja 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.

Zavisno društvo Metropoly Media d.o.o. Sarajevo trenutno nema formalno usvojen interni akt kojim bi bilo regulisano pitanje primjene principa korporativnog upravljanja. Ipak, Direktor Društva je u potpunosti upoznat sa opšteprihvaćenim principima korporativnog upravljanja i odgovoran je za njihovu primjenu u svakodnevnom poslovanju Društva.

Broj: 00.1-14-50607/25

Sarajevo, 30.05.2025. godine

GENERALNI DIREKTOR

Amel Kovačević

Potpisao: Anisa Lojo-Bajrić
Kontakt: Anisa.Lojo-Bajric@bhtelecom.ba
Datum: 30. 5. 2025. 12:06:36