

## Uvolněte si své ruce...

O firmě Global TeleSystems na stránkách našeho časopisu píšeme často. Ve dvaceti evropských zemích poskytuje pestrou nabídku širokopásmových služeb, připojení na internet a hlasových služeb podnikům a poskytovatelům spojení. Její celoevropská širokopásmová optická síť přesahuje 17 000 km, na konci roku 2000 by měla dosáhnout délky 25 000 km. Moderní transatlantický systém FLAG Atlantic-1, využívající duální kabel, umožní přímé vysokorychlostní spojení mezi Evropou a americkým kontinentem. Jaké jsou aktivity společnosti u nás, na to jsme se zeptali marketingové manažerky GTS Marcely Roflíkové.

**Chip:** Můžete našim čtenářům společnost GTS v krátkosti představit?

**M. R.:** GTS sídlí v americkém Washingtonu a operační evropské centrum se nachází v Londýně, zastoupení máme ve více než 80 evropských městech. Firma byla založena v roce 1983 a v současné době poskytuje služby více než 100 000 zákazníkům. GTS rychle roste a uskutečňuje celou řadu akvizic, jak v západní Evropě, tak zejména v poslední době se tyto aktivity přesunuly do východní a centrální Evropy. Cílem je naplnění vize firmy – stát se předním telekomunikačním operátorem a iniciátorem rozvoje e-business.

**Chip:** Jaká je situace v České republice v oblasti akvizic?

**M. R.:** Česká republika je příkladem země, kde se podařilo pod značku GTS získat firmy, jejichž portfolia po sloučení vytvořila z GTS operátora schopného zajistit pro zákazníka komplexní telekomunikační služby – hlas, data i internet. Společnost DATTEL přinesla kromě optické metropolitní sítě rovněž licenci na poskytování hlasových služeb, propojovací smlouvu s dominantním operátorem a cenné zkušenosti z poskytování hlasových služeb. Druhou firmou, která GTS posílila, byl INEC, přední český poskytovatel internetu s regionální působností a se zkušenostmi v poskytování internetových služeb jak domácím uživatelům, tak podnikatelským subjektům, s bezkonkurenční národní (NIX) a mezinárodní konektivitou (EBONE). Společnost GTS Czech Net, která byla vlastně první aktivitou GTS v České republice (založena v roce 1994), poskytovala mezinárodní datové a hlasové služby pro tzv. uzavřené uživatelské skupiny. Přednedávnm jste možná zaregistrovali, že společnost GTS získala rozsáhlou bezdrátovou síť v Brně. Tato akvizice souvisí s naším plánem rozvoje regionálních sítí a expanzí GTS do mimopražských regionů.

**Chip:** V únoru jste oznámili sloučení těchto tří značek (viz Chip 4/00, strana 30). Co následovalo?

**M. R.:** Ano, v únoru jsme oznámili, že společnosti DATTEL, GTS INEC a GTS Czech Net začínají fungovat pod značkou GTS. V současné době se pracuje na právním sloučení těchto tří společností. Proces slučování je složitější především s ohledem na různé právní formy slučujících se firem a na vlastnictví telekomunikačních licencí, jejichž přenositelnost je omezená. Počítáme s tím, že k právnímu sloučení dojde do konce letošního roku. Ihned po sloučení jsme zahájili práce na vytvoření jednotné organizační struktury, začali jsme s intenzivním vzájemným zaškolováním obchodníků a pracovníků zákaznického servisu na nové telekomunikační služby, spustili jsme reklamní kampaň. V oblasti technického zázemí námi poskytovaných služeb jsme krátce po sloučení zprovoznili jednotné dohledové centrum našich sítí, a tím pro všechny zákazníky zajistili 7 x 24hodinový servis. V současné době pokračují práce na vytvoření jednotných zákaznických databází, vlastními silami vyvíjíme billing.

**Chip:** Jak ovlivní aktivity GTS v České republice nový telekomunikační zákon?

**M. R.:** Určitě jsme zklamáni tím, jak tento zákon vypadá. Principem liberalizace není podle mého názoru, a to se mnou budete určitě souhlasit, stavět další paralelní telekomunikační síť. V současné době budujeme kromě páteřních sítí i síť lokální, včetně tzv. last mile, tedy dostupu k zákazníkovi. V tomto procesu se ale musíme chovat velice ekonomicky, což ve svém důsledku znamená, že můžeme poskytovat služby pouze těm zákazníkům, u kterých se dá předpokládat návratnost. Dá se tedy říci, že nám nový zákon neumožní poskytovat naše služby domácnostem

nebo malým firmám v takové míře, v jaké bychom chtěli a byli schopni.

**Chip:** Takže jakým směrem hodláte jít do té doby, než nastane klasická liberalizace? Jak chcete tento čas využít?

**M. R.:** Rozhodně nebudeme na nic čekat, ale budeme pokračovat v přípravě a nabídce nových služeb, rozšiřovat sítě do regionů s vysokými požadavky na telekomunikační služby a velkým tržním potenciálem (do konce roku 2000 to bude minimálně 15 měst v ČR), zdokonalovat naše interní systémy a budovat značku GTS.

**Chip:** Český trh přece jen není až tak velký. Spojujete svoji budoucnost spíše se zahraničím, nebo považujete v tomto ohledu český trh za dostatečně kapacitní?

**M. R.:** GTS expanduje do zahraničí, do západní Evropy, hranice České republiky byly překročeny velice brzy, už v roce 1994. Další aktivity jsou v Polsku, Maďarsku, na Slovensku, v Rusku a na Ukrajině spolupracujeme s dalším partnerem pod značkou Golden Telecom. Další expanze je plánována. Z pohledu GTS je určité zájem prodávat na všech perspektivních trzích.

Z pohledu české pobočky GTS je český trh trhem velice dynamickým, s obrovským potenciálem. Plánovaná integrace střeoevropských zemí do Evropské unie bude vyžadovat připravenost ekonomiky na konkurenční prostředí. Bez kvalitní telekomunikační infrastruktury a efektivního využívání moderních telekomunikačních služeb by naše podnikatelské subjekty byly ve velké nevýhodě. Díky našemu přímému přístupu k mezinárodním sítím jsme přesvědčeni o tom, že všem podnikatelským subjektům, které si tuto nutnost uvědomují, je a bude GTS spolehlivým partnerem.

**Chip:** Podíváme-li se na ostatní firmy, které byste zařadila k vašim největším konkurentům?

**M. R.:** Za největší konkurenty považujeme operátory, kteří jsou schopni poskytnout kompletní portfolio služeb v jednom balíku. Nepřímými, ale ne nevýznamnými konkurenty jsou mobilní operátoři. Rovněž neodvratitelný trend – konvergence mobilních a fixních služeb – je díky skutečnosti, že se GTS nepodařilo uspět v soutěži o třetí mobilní licenci, určitým ohrožením. Za naši konkurenční výhodu považujeme, kromě kompletního portfolio, především několikaleté zkušenosti s poskytováním klasických hlasových služeb na českém trhu.

**Chip:** Používáte cizí technologie, nebo vlastní?

**M. R.:** Pro dodávky technologie pro zřizování a instalace služeb pro zákazníky využíváme renomované dodavatele. Vlastní divizi vývoje máme v oblasti těch systémů, které podporují evidenci zákazníků, billing, servis zákazníkům. Naše vývojové oddělení je velmi zaneprázdněno a má v tuto chvíli plné ruce práce, neboť integruje systémy původně samostatných firem do jednoho systému tak, abychom měli všechny systémy jednotné a automatizované.

**Chip:** Jak jste spokojeni s výsledkem vaší reklamní akce "Můžete si uvolnit ruce volbou správného telekomunikačního operátora", kterou jste se dostali do širšího povědomí? Můžete ji za relativně krátkou dobu zhodnotit?

**M. R.:** Jsme spokojeni, protože tato kampaň byla zaměřena na vybudování, posílení a získání povědomí o GTS. Dobrým kvantitativním ukazatelem byl počet volání na naši informační linku zeleného telefonu. Vždy když odstartovala určitá část kampaně, zaznamenali jsme vyšší počet volání – řádově o 10 %. Podařilo se identifikovat značku GTS jako telekomunikačního operátora. To se možná zdá naprosto triviální, ale s ohledem na to, že je jenom v Praze registrováno několik desítek společností s názvem GTS, byl tento krok nezbytný. Ověřili jsme si účinnost a efektivnost médií, která jsme ke kampani využili.

**Chip:** V poslední době se neustále diskutuje o nedostatku síťových odborníků. Německá vláda vyhlásila zajímavý program a nabídla téměř dvacet tisíc míst pro odborníky z východoevropských zemí. U nás přišla společnost Cisco se svojí aktivitou Cisco Networking Academy. Co si myslíte o tomto problému a jeho řešení? Pociťuje i vaše společnost nedostatek odborníků?

**M. R.:** Problém odborníků pociťujeme. Podnikáme v odvětví, které zažívá obrovský rozvoj. Počet zkušených telekomunikačních odborníků je omezený, naproti tomu počet operátorů, kteří začínají podnikat na českém trhu, roste. Je stále obtížnější nejen získat, ale i udržet odborníky.

Dojde-li k odlivu lidí po našem vstupu do Evropské unie obecně, to je otázka. Nedávno jsem někde četla, že pouze 10 % české populace je schopno komunikovat v cizím jazyce. Je to tedy spíše výzva pro mladou generaci, která by již jazykové bariéry měla překonat mnohem snáze a s uplatněním v jiném prostředí by neměla mít problémy.

**Chip:** Děkuji za rozhovor.

Za Chip se ptala Helena Hajsterová