

TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI

Hospodářská fakulta

# BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2003

Michal Čapek

**TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI**

**Hospodářská fakulta**

**Studijní program: 6208 – EKONOMIKA A MANAGEMENT**

**Studijní obor: Podniková ekonomika**

ZADÁNÍ K DIPLOMOVÉ PRÁCE

**TRENDY MOBILNÍCH OPERÁTORŮ NA ČESKÉM TRHU**  
**THE TRENDS OF MOBILE OPERATORS ON THE CZECH MARKET**

**HF – PE – BP – KFÚ – 200301**

**MICHAL ČAPEK**

UNIVERZITNÍ KNIHOVNA  
TECHNICKÉ UNIVERZITY V LIBERCI



**3146069799**

**Vedoucí práce: Ing. Helena Jáčová, Katedra financí a účetnictví**

**Konzultant: prof. Ing. Anděla Landorová, CSc.**

**Počet stran: 65**

**Počet příloh: 5**

**Datum odevzdání: 23.5.2003**

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

pro

Michala Čapka

Program č. 6208 B Ekonomika a management

Obor č. 6208 R Podniková ekonomika

Vedoucí katedry Vám ve smyslu zákona č. 111 / 1998 Sb. o vysokých školách a navazujících předpisech určuje tuto bakalářskou práci:

Název tématu:

### ***Trendy mobilních operátorů na českém trhu***

Pokyny pro vypracování:

1. Historie mobilních operátorů na českém trhu
2. Srovnání společností provozujících síť mobilních telefonů v ČR
3. T-MOBILE
4. Předpokládaný vývoj mobilních operátorů na našem trhu

Rozsah grafických prací:

25 - 30 stran textu + nutné přílohy

Rozsah průvodní zprávy:

Seznam odborné literatury:

- Interní materiály jednotlivých mobilních operátorů
- Kala, J.; Přádka, M.: Elektronické bankovníctví. Computer Press, Brno 2000

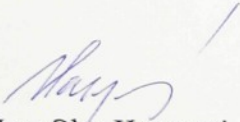
Vedoucí bakalářské práce: Ing. Helena Jáčová


Konzultant: prof. Ing. Anděla Landorová, CSc.

Termín zadání bakalářské práce: 31. října 2002

Termín odevzdání bakalářské práce: 23. května 2003



  
Dr. Ing. Olga Hasprová  
vedoucí katedry

  
doc. Ing. Jiří Kraft, CSc.  
děkan Hospodářské fakulty



# MÍSTOPŘÍSEŽNÉ PROHLÁŠENÍ

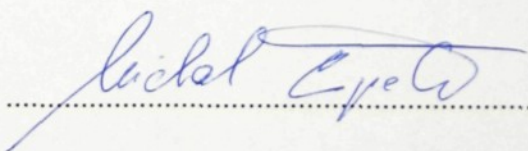
Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně s použitím uvedené literatury pod vedením vedoucího a konzultanta. Byl jsem seznámen s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 o právu autorském, zejména §60 (školní dílo) a §35 (o nevýdělečném užití díla k vnitřní potřebě školy).

Beru na vědomí, že TUL má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé práce a prohlašuji, že souhlasím s případným užitím mé práce (prodej, zapůjčení apod.)

Jsem si vědom toho, že užít svou bakalářskou práci či poskytnout licenci k jejímu užití mohu jen se souhlasem TUL, která má právo ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených univerzitou na vytvoření díla (až do její skutečné výše).

Po pěti letech si mohu tuto práci vyžádat v Univerzitní knihovně TU v Liberci, kde je uložena, a tím výše uvedená omezení vůči mé osobě končí.

V Liberci dne 23.5.2003



.....

## **PODĚKOVÁNÍ**

**Chtěl bych poděkovat paní Ing. Heleně Jáčové za odbornou pomoc a vedení při vypracování bakalářské práce.**



## ANOTACE

### Trendy mobilních operátorů na českém trhu

V úvodní části práce jsou představeni jednotliví mobilní operátoři, kteří poskytují své služby v České republice: **Eurotel Praha spol. s r.o., Český Mobil a.s., T-Mobile Czech Republic, a.s.** Blíže je popsána jejich historie, celkový vývoj a pozice na českém trhu prostřednictvím základních ekonomických údajů a dosažených výsledků za jednotlivá období. Zmíněna jsou i vedení u každé z těchto tří společností.

Ve druhé kapitole jsou na základě autorových obchodních zkušeností a z nich vyplývajících praktických příkladů porovnány jednotlivé služby zmíněných operátorů. Touto cestou bylo v práci možné předejít zdouhavějšímu popisování služeb a následnému porovnávání mnohdy i zcela odlišně stanovených parametrů.

Další kapitola je výsledkem porovnání služeb operátorů v kapitole předcházejí a dále zaměřena jen na jednoho z nich: společnost T-Mobile Czech Republic a.s. Podrobně v ní je popsána historie a s ní související důležité mezníky ve vývoji této velké společnosti. Rozebrány jsou také její základní i zvýhodněné služby klientům a nové tarify. V neposlední řadě jsou nastíněny vize společnosti T-Mobile.

Závěrečná čtvrtá kapitola je věnována polemice o budoucnosti mobilní komunikace v dnešní informativní společnosti, pro kterou se stal mobilní telefon nepostradatelným prostředkem nejen pro běžnou komunikaci, ale právě i pro sdílení důležitých informací.

## ANNOTATION

### The Trends of Mobile Operators on the Czech Market

In the first part of the thesis there are introduced all mobile operators, who are providing their services in the Czech Republic: Eurotel, T-Mobile, Oskar. In this chapter there are defined their history, the top management of each company and their positions on the Czech market, which is characterized by instruments of the basic economic data and the achieved results in the particular periods.

In the second chapter the services of the three companies are compared, based on authors business experience and they are demonstrated on the practical examples. In this way it was possible to foreclose any longer describing of the services and subsequent comparing of the often quite different parameters.

Next chapter is the result of the services-comparison of the operators in the previous chapter and it is further focused on one of them: the company T-Mobile Czech Republic a.s. The history and relating important turning points in the development of the company are described in detail in this chapter. Also its basic and advantageous services to the clients and the new tariffs are analyzed. Last but not least the vision of the company T-Mobile is outlined.

The final fourth chapter is dedicated to the polemics of the future of the mobile communication in today's informative society, for which the mobile phone has become an indispensable means not only for common communication, but also for the sharing of important information.



# Obsah:

Místopřísežné prohlášení .....	3
Poděkování .....	4
Anotace (Annotation) .....	5
Obsah .....	6
Seznam použitých zkratek .....	7
<b>Úvod</b> .....	<b>8</b>
<b>1. Vývoj mobilních operátorů na českém trhu</b> .....	<b>9</b>
<b>1.1. Charakteristika společnosti RadioMobil a.s.</b> .....	<b>9</b>
1.1.1. Základní údaje o společnosti .....	9
1.1.2. Vedení společnosti .....	10
1.1.3. Pohled na historii RadioMobilu a.s. ....	11
<b>1.2. Charakteristika společnosti Eurotel Praha, spol. s r.o.</b> .....	<b>14</b>
1.2.1. Základní údaje o společnosti .....	14
1.2.2. Vedení společnosti .....	15
1.2.3. Pohled na historii Eurotelu Praha, spol. s r.o. ....	16
<b>1.3. Charakteristika společnosti Český Mobil a.s.</b> .....	<b>19</b>
1.3.1. Základní údaje o společnosti .....	19
1.3.2. Vedení společnosti .....	20
1.3.3. Pohled na historii Českého Mobilu a.s. ....	20
<b>2. Porovnání</b> .....	<b>22</b>
2.1. Obchodní simulace č.1: Eko a.s. ....	23
2.2. Obchodní simulace č.2: Pavel Skřivan – MYTÍ AUT .....	28
2.3. Obchodní simulace č.3: Linda Netolická .....	33
2.4. Obchodní simulace č.4: Jiří Doležal .....	37
2.5. Obchodní simulace č.5: Jaromír Mikolanda .....	42
<b>3. T-Mobile Czech Republic a.s.</b> .....	<b>46</b>
3.1. Mezníky ve vývoji společnosti .....	46
3.2. T-Mobile a jeho služby .....	49
3.2.1. GPRS .....	51
3.2.2. Služby pro firemní klientelu .....	51
3.2.3. Služby podporující zábavu a informace .....	52
3.2.4. Služby TWIST .....	53
<b>4. Budoucnost</b> .....	<b>54</b>
<b>5. Závěr</b> .....	<b>56</b>
Příloha č. 1 .....	57
Příloha č. 2 .....	61
Příloha č. 3 .....	62
Příloha č. 4 .....	63
Příloha č. 5 .....	64
<b>Seznam použité literatury</b> .....	<b>65</b>



## Seznam použitých zkratk

např.	například
apod.	a podobně
a.s.	akciová společnost
s.r.o. (spol. s r.o.)	společnost s ručením omezeným
GSM	Global System for Mobile Communications
SIM	Subscriber Information Module
MHz	megahertz
WAP	Wireless Application Protocol
TIW	Telesystem International Wireless
GPRS	General Packet Radio System
WCA	World Communication Awards
SMS	Short Message Systems
MMS	Multimedial Message Systems
MDA	Mobil Digital Assistent

# Úvod

Téma „Trendy mobilních operátorů na českém trhu“ jsem si pro bakalářskou práci vybral pro jeho zajímavost a širokost. Ve svém volném čase se věnuji rozvoji mobilní techniky a komunikace, a proto jsem tento zájem využil pro vypracování mé bakalářské práce.

Mobilní telefon dnes potřebuje téměř každý člověk v produktivním věku, jen málo kdo si dovede život bez mobilního telefonu představit, ať ho používá při své práci, nebo chce být jen stále k zastížení. Zpočátku vlastnili mobilní telefon jen velcí podnikatelé, zákazníci Eurotelu, kteří si mohli takto nákladnou pomůcku dovolit. S příchodem Paegasu na český trh se pole mobilních účastníků rozrostlo hlavně o mladé lidi a Oskar pak dopřál mobil téměř každému.

Dnes využívá mobilních služeb přes osm miliónů českých občanů a miliardy lidí na celém světě. Díky mobilní komunikaci si mohou dohodnout obchodní kontrakty kdekoli na světě, nebo se spojit s rodinou kdykoli je potřeba. Mobilní telefon dnes není jen luxusní hračkou ale i velkým pomocníkem v každodenním životě.

Bakalářskou práci jsem vypracoval se záměrem, který doufám splní. Chtěl bych, aby čtenář, který si mojí práci přečte, se lépe orientoval na složitém trhu mobilních komunikací a aby si dovedl vybrat jednoho ze tří operátorů, tak aby byla jeho potřeba uspokojena.



# 1. Vývoj mobilních operátorů na českém trhu

## 1.1. Charakteristika společnosti RadioMobil a.s.

Společnost RadioMobil a.s. (dále jen RadioMobil) podle stanoveného rozsahu obchodních aktivit vytváří a provozuje veřejnou mobilní komunikační síť standardu GSM 900 a 1800 MHz a dále poskytuje mobilní telekomunikační služby k ní příslušející. Komplexnost nabízených služeb spočívá především v rozsáhlé škále produktů a možnostech jejich kombinace. Zákazníci si mohou vybrat ze širokého spektra produktů, od běžných služeb až po nadstandardní speciální služby, určené zejména pro náročnější uživatele. Ve spolupráci se svými zahraničními partnery RadioMobil flexibilně reaguje na trendy technologického rozvoje v této oblasti a významně drží krok s celosvětovou technickou úrovní a kvalitou.

„Ukážeme Vám cestu do mobilní budoucnosti. Jednoduše a s lidským přístupem Vám poskytneme všechny výhody mobility – spolehlivě a dostupně, vždy a všude.“

### 1.1.1. Základní údaje o společnosti

Dne 14.března 1996 se konsorcium CMobil stalo vítězem nabídkového řízení ministerstva hospodářství na mezinárodního partnera Českým radiokomunikacím. Jedenáct dnů poté, tedy 25.března 1996 byla slavnostně předána Pověření k provozování sítě mobilních telefonů GSM. Přibližně za čtvrt roku – 23.června 1996 byla u obchodního soudu registrována nová společnost RadioMobil, která zahájila provoz sítě mobilních telefonů Paegas 30.září 1996.

Akcionáři společnosti RadioMobil se tedy staly: ze 39,2 % České radiokomunikace a.s. a ze 60,8 % konsorcium CMobil B.V. Mezinárodní konsorcium CMobil B.V. se sídlem v Nizozemí kontroluje:

- T-Mobile International ( 92,136 % )
- STET mobile holdings N.V. ( 7,164 % )
- PVT a.s. ( 0,7 % )

Počet zákazníků se ke konci roku 2002 vyhoupl k číslu 3 509 000. Počet roamingových partnerů byl v květnu 2003 305 operátorů ve 119 zemích světa. Nejdůležitější čísla pro každého uživatele této sítě je ale 99 % české populace a 99,8 % silnic první třídy - jsou to čísla vyjadřující pokrytí signálem GSM.

Pro úplnost základních údajů o společnosti RadioMobil a.s. bych zmínil sídlo společnosti.

Londýnská 730

12000, Praha 2

IČO 649 49 681

DIČ 002 – 649 49 681

### **1.1.2. Vedení společnosti**

Jistě velmi zajímavým tématem bude pohled na vedení a management této rychle se rozvíjející společnosti.

Vedení společnosti RadioMobil a.s. je tvořeno následovně:

#### **Představenstvo:**

Michael Günter – předseda představenstva

Mark Robert Donegan – Deutsche Bank AG London – místopředseda představenstva

Thomas G. Winkler – člen představenstva

Dipl. Ing. Roland Mahler – člen představenstva

Timothy Tailor – Deutsche Bank AG London – člen představenstva

Dominic Redfern – Deutsche Bank AG London – člen představenstva

Fridbert Gerlach – člen představenstva

#### **Dozorčí rada :**

Frank Stoffer – předseda dozorčí rady

Tomáš Tomiczek – místopředseda dozorčí rady

Anthוניus Joseph Zijlstra – člen dozorčí rady

Václav Hladík – člen dozorčí rady



Ing. Kateřina Šuvarinová – člen dozorčí rady

Kai Breuer – člen dozorčí rady

### **Ředitelé :**

Dipl. Ing. Roland Mahler – generální ředitel

Heinz Schmidt – technický ředitel

Ing. Jiří Dvorjančanský – marketingový ředitel

Dr. Ing. Piermaria Longo – ředitel úseku služeb zákazníkům

Ing. Martin Klocperk, MBA – ředitel telekomunikačních vztahů a strategie

JUDr. Michal Urválek – ředitel lidských zdrojů

Ing. Otakar Král – finanční ředitel

Miroslav Rakowski – obchodní ředitel

### **1.1.3. Pohled na historii RadioMobilu a.s.**

V této kapitole bych rád nastínil základní mezníky ve vývoji RadioMobilu.

V roce 1996 společnost RadioMobil vznikla a zahájila provoz sítě mobilních komunikací GSM Paegas. Ke konci tohoto roku překročil počet nových majitelů mobilního telefonu Paegas 30 tisíc.

V roce 1997 si RadioMobil odnesl první místo z prestižní soutěže „CZECH TOP 100“ jako nejdynamičtější se rozvíjející společnost roku a ukázala tak konkurenci, tehdy pouze Eurotelu, že bude plnohodnotným soupeřem na trhu mobilních komunikací. Nových služeb, připojení k internetu a vůbec prvních předplacených karet v České republice využívalo ke konci roku 1997 již 173 tisíc zákazníků.

V roce 1998 RadioMobil představil mnoho převratných novinek, jako například Paegas Internet Call, Paegas Info, Paegas SIM toolkit (všechny tyto pojmy jsou vysvětleny později), a v soutěži „Českých 100 nejlepších“ se umístil jako první v anketě nejobdivovanějších firem v České republice. Služeb sítě Paegas v té době využívalo již 373 tisíc zákazníků tedy o celých 115 % více než v roce 1997.

V roce 1999 na mezinárodním kongresu v Cannes získala společnost RadioMobil titul nejlepšího světového operátora GSM v kategorii technické inovace.



Jako jedna z prvních sítí na světě umožnil Paegas uživatelům předplacených karet TWIST odesílat a přijímat krátké textové zprávy. V tomto roce zahájilo v nově vystavěné budově v Lounech provoz další call centrum, které koncem roku 1999 poskytovalo služby již 875 tisícům zákazníků.

V roce 2000 začal RadioMobil využívat vysílače i v pásmu 1800 MHz, síť Paegas se tak stala duální a velmi zlepšila kvalitu signálu a tím i poskytovaných služeb. V tomto roce patřil Paegas opět k průkopníkům, když obohatil svou předplacenou službu TWIST o plnohodnotný oboustranný roaming ve spolupráci se sítí D1 operátora T-Mobile. Spojením služeb Internetu a možností mobilního telefonu vznikl nový komplexní portál Paegas Click. V roce 2000 dosáhl Paegas magické hranice jednoho milionu zákazníků a dostal se vysoko nad ni. Ke konci roku využívalo jeho služeb již 1 865 000 zákazníků.

V roce 2001 společnost Radiomobil zvítězila v aukci o udělení licence na provozování technologie sítě třetí generace UMTS. Během roku byly zároveň představeny nové služby, které činí mobilní komunikaci ještě pohodlnější. Počet zákazníků společnosti RadioMobil se ke konci roku 2001 přiblížil k neuvěřitelné hranici 3 milionů.

Rok 2002 byl pro společnost RadioMobil zatím nejdůležitějším rokem v její historii od roku 1996, kdy vznikla. Po dlouhých jednáních společnost RadioMobil v červenci 2002 oficiálně vstoupila do nadnárodní skupiny T-Mobile a stala se tak jedním z největších mobilních operátorů na světě. Název produktu společnosti RadioMobil se změnil z Paegasu na T-Mobile. Díky skupině T-Mobile dostal RadioMobil nové služby, tarify (viz příloha č. 4), možnosti i budoucnost. Ke konci roku stoupl počet zákazníků téměř k hranici 3,5 milionu zákazníků.

Podívejme se nyní na společnost RadioMobil z pohledu čísel, tj. jejích finančních výsledků. Společnost RadioMobil má za sebou již 6 let úspěšného působení na českém trhu. Mobilní komunikace jsou celosvětově považovány za jeden z nejdynamičtější se rozvíjejících trhů. I toto dokazuje RadioMobil svými výsledky. Však již v roce 1998 vykazoval zisk a jeho výnosy se pohybovaly okolo 6,5 miliardy korun. Již v tomto roce dosáhla společnost RadioMobil zisku 643 milionů korun a jako jedné z mála takto velkých firem se jí během dvou let podařilo vymanit se z červených



čísel. Podle výzkumů by v roce 2005 mělo mít mobilní telefon 24% populace na naší planetě. To už je dost velké číslo na to, aby světoví operátoři a provozovatelé mobilních sítí s veškerým úsilím drželi krok se stále novými technologiemi a uváděli na trh rok co rok velké množství novinek a inovovaní. Vraťme se zpátky ke společnosti RadioMobil. Jak jsem již podotknul je pokládána za jednu z nejinnovativnějších společností, a to nejen v České republice, ale i v celosvětovém měřítku. Růst RadioMobilu je nejlépe zachycen v jeho hospodářských výsledcích. Výnosy za rok 1998 dosáhly hranice bezmála 6,5 miliardy korun, jak jsem již nastínil, toto byl pro RadioMobil úspěch číslo jedna. O rok později dokázal ovšem své výnosy zvýšit až k hranici 11 miliard korun a v roce 2000 dokonce až k hranici neuvěřitelných 18 miliard korun. Čistý zisk se během tří let třikrát zvýšil a na konci roku 2000 byl 1,712 miliard korun. RadioMobil se samozřejmě rozrůstal nejen co se týče poskytovaných služeb, ale především jeho zázemí pro spolupracovníky, call centra a administrativní budovy se rozrostly během tří let více jak dvakrát. Na konci roku 1998 vykazoval RadioMobil stála a ostatní aktiva jako položku 8,5 miliardy korun, zatímco na konci roku 2000 se tato položka dostala na číslo 18,3 miliard korun.

Z výsledků RadioMobilu je patrné, že vstupem na trh mobilních komunikací v roce 1996 se stal opravdu velkým soupeřem tehdy již existujícího a na našem trhu jediného mobilního operátora Eurotelu.

## 1.2. Charakteristika společnosti Eurotel Praha, spol. s r.o.

Společnost Eurotel Praha spol. s r.o. (dále jen Eurotel) podle stanoveného rozsahu obchodních aktivit vytváří a provozuje veřejnou mobilní komunikační síť standardu NMT 450, GSM 900 a 1800 MHz a dále poskytuje mobilní telekomunikační služby k ní příslušející.

Eurotel je charakterizován čtyřmi základními hodnotami

1. ENERGIČKÝ  
smysl pro odhodlání  
smysl pro nadšení  
smysl pro rychlost
2. INSPIRUJÍCÍ  
schopnost vést, stimulovat a motivovat na sebe navzájem, naše  
zákazníky a celý trh
3. SPOLEHLIVÝ  
říkáme to, co si myslíme  
děláme to, co říkáme a vždy dodržíme slovo
4. VSTRČICNÝ  
přátelský a otevřený novým myšlenkám

*„Eurotel, více ze života.“*

### 1.2.1. Základní údaje o společnosti

Společnost Eurotel byla zapsána do obchodního rejstříku 9.4.1991. Svoji činnost zahájila v roce 1992, tehdy ještě se sítí NMT 450 MHz. Síť Eurotel GSM byla spuštěna 1. července 1996, tedy o tři měsíce dříve než síť Paegas. Od 1.5. 2001 se společnost oficiálně jmenuje Eurotel Praha, spol. s r.o..

Akcionáři společnosti jsou :

- Český Telecom, a.s. ( 51% )
- Atlantic West B.V. ( 49% ) – společnost je rovným dílem vlastněna Verizon Communications a AT&T Wireless Services

Počet zákazníků ke konci roku 2002 činil 3 891 473. Počet roamingových partnerů byl na konci roku 2002 265 operátorů ve 121 zemích světa. Nejdůležitější



čísla pro uživatele jsou opět podobně jako u sítě T-Mobile čísla vyjadřující pokrytí signálem GSM. Eurotel se pyšní číslem 99,9% pokryté populace a 99,9% pokrytých silnic první třídy. Tato čísla, jak je patrné na první pohled, jsou podobná jako u sítě T-mobile, Eurotel ale zdůrazňuje svou kvalitu zvuku technologie SuperSound.

Pro úplnost základních údajů o společnosti Eurotel Praha, spol. s r.o. bych zmínil sídlo společnosti:

Eurotel Praha, spol. s r.o.

Vyskočilova 1442/1b

14021, Praha 4

IČO 15268306

### **1.2.2. Vedení společnosti**

Podívejme se nyní opět na vedení společnosti Eurotel Praha spol. s r.o. podobně jako u společnosti RadioMobil a.s. .

#### Filozofie vedení společnosti:

„Chceme, aby každý mohl mít co nejvíce ze života, ať jsou jeho ambice a přání malá nebo velká. Přinášíme služby, které kdykoliv a kdekoliv obohacují život a každému umožňují získat více ze života.“

Společnost je vedena těmito pracovníky:

Terrence Valeski – generální ředitel

Garrison Macri – výkonný ředitel divize marketingu

Zuzana Řezníčková – výkonná ředitelka divize prodeje

Paul Long – výkonný ředitel pro provoz společnosti Eurotel

Robert Bowker – výkonný ředitel divize financí

Jaroslav Kubišta – výkonný ředitel pro vnější vztahy

Niels Christian Mikkelson – výkonný ředitel technické divize

Josef Fidler – výkonný ředitel divize lidských zdrojů

Ivan Balcar – výkonný ředitel divize péče o zákazníky

Luboš Borik – výkonný ředitel právní divize

### **1.2.3. Pohled na historii Eurotelu Praha, spol. s r.o.**

V této kapitole bych rád nastínil důležité mezníky ve vývoji společnosti Eurotel Praha, spol s r.o. .

Společnost Eurotel Praha s.r.o. vznikla v roce 1991 a zahájila provoz v roce 1992. V prvních letech neměl Eurotel konkurenci.

Od roku 1992 do roku 1996 provozoval Eurotel síť NMT na frekvenci 450 MHz a postupně nabíral své zákazníky.

V roce 1996 byl již počet aktivních zákazníků Eurotelu 168 424, což síť s malou frekvencí nemohla uspokojit. Proto Eurotel vybudoval v roce 1996 síť GSM 900 MHz, která byla spuštěna 1.července 1996. I když v roce 1996 již měl Eurotel konkurenta v Paegasu, díky téměř pětiletému působení na trhu mobilních komunikací, měl dostatek zkušeností, které ho držely na prvním místě. Z tohoto důvodu Paegas v prvních letech Eurotel pouze následoval. Až v roce 1999 se začaly obě společnosti navzájem vyrovnávat, proto bych rád od tohoto roku představil několik prvenství společnosti Eurotel.



V roce 1999 přišel Eurotel na trh s novinkou „Program BENEFIT“ – věrnostní zákaznický program, který nabízí zákazníkům řadu nadstandardních služeb. Tento nadstandard je oceněním zákazníkovi přízně a zcela naplňuje záměr: *Více ze života.*

V témže roce Eurotel představil SuperSound – technologii EFR zpřístupňující zdarma zákazníkům přenos hlasu v jeho nejčistší podobě, která je dosažitelná v současném světě GSM. Od června 1999 mohou všichni uživatelé předplacené služby GO používat roaming v plném rozsahu. Eurotel byl prvním operátorem na světě, který umožnil odchozí hovory mimo vlastní síť majitelům předplacených karet. Na konci roku 1999 představil Eurotel první komerčně uvedené služby na bázi technologie WAP (přenos dat prostřednictvím mobilního telefonu) nejen v České republice, ale i ve střední Evropě.

Na službu WAP navazuje v roce 2000 služba JUICE – první mobilní WAP portál v České republice, nabízející unikátní služby díky mobilnímu přístupu na internet. Na tomto projektu spolupracovali s Eurotelem přední domácí i světové společnosti jako jsou ČTK, CNN, TicketPro, Citibank, Investors, Computer Press nebo Hewlett Packard. Dalším důležitým bodem pro operátora Eurotel bylo v červenci 2000 zavedení pásma GSM 1800 MHz, čímž se Eurotel stal duálním operátorem. Ve třetí čtvrtletí tohoto roku pak Eurotel společně se společností Nokia prezentovaly první hovor tzv. třetí generace -3G. Jedná se hovor podporovaný obrazem.

V roce 2001 se Eurotel „vytáhl“ převodem volných neprotelefonovaných minut z jednoho účetního období do druhého, a představil se pod novou identitou. Eurotel v tomto období prochází významnou změnou. Přestává být jen „úspěšným mobilním operátorem“, ale stává se poskytovatelem širších moderních mobilních služeb a více prohlubuje svoji orientaci na zákazníka. Tuto proměnu provází vizuální proměna loga společnosti, malé „t“ v názvu společnosti a nové tarify. Od 1.května mají zákazníci možnost vybrat si celkem ze sedmi tarifů (viz příloha č. 3), které jsou koncipovány podle potřeb různých segmentů trhu.

Rok 2002 byl pro Eurotel zatím nejméně úspěšný. Jeho největší konkurence – Paegas – se změnil na T-Mobile a dal najevo, že s gigantickým světovým operátorem za zády bude velmi těžkým soupeřem. Poprvé od vzniku Eurotel nevykázal vzrůstající zisk a přišel o největší klíčové zákazníky v ČR, např. Škoda Auto, Unipetrol, Skanska.



Pohled na Eurotel v číslech bych rád nastínil následujícími tabulkami.

Vybrané finanční ukazatele 1996 – 2001( Údaje jsou uvedeny v milionech Kč.)

Tabulka č.1: Finanční ukazatele společnosti Eurotel Praha, spol. s r.o.

FINANČNÍ UKAZATELE	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Celkové tržby	4 994	10 404	14 650	19 958	27 197	30 063
Celkové provozní náklady (včetně odpisů a amortizace)	3 929	7 631	9 331	13 454	20 334	21 007
Čistý zisk	439	1 549	3 331	4 322	4 801	6 068
Celková hodnota aktiv	8 596	15 129	19 058	23 995	31 934	37 236

zdroj: www.eurotel.cz

Vybrané provozní ukazatele 1996 – 2001

Tabulka č.2: Provozní ukazatele společnosti Eurotel Praha, spol. s r.o.

PROVOZNÍ UKAZATELE	1996	1997	1998	1999	2000	2001
celkový počet zákazníků	168 424	354 452	587 509	1 069 514	2 171 116	3 238 369
Pokrytí obyvatel	76%	90%	96%	99%	99%	99%
Počet roamingových partnerů / zemí	32 / 23	69 / 46	197 / 58	161 / 75	204 / 92	243 / 106
Celkový počet zaměstnanců	749	1039	1259	1627	2122	2420
Počet značkových prodejen	16	17	20	55	85	95

zdroj: www.eurotel.cz

Tyto tabulky jednoznačně zobrazují vývoj společnosti Eurotel Praha, s.r.o.. Když se podíváme na čistý zisk, zjistíme, že je během šesti let téměř čtrnáctinásobný. Počet zaměstnanců se více jak ztrojnásobil a počet značkových prodejen stoupl hlavně během posledních dvou měřených let. Tato čísla dokazují, jak dynamicky se rozvíjející není pouze společnost Eurotel Praha, s.r.o., ale i celý trh mobilních komunikací.



### 1.3. Charakteristika společnosti Český Mobil, a.s.

Třetí a nejmladší poskytovatel mobilních telekomunikačních služeb na českém trhu. Společnost Český Mobil, a.s. (dále jen Český Mobil) podle stanoveného rozsahu obchodních aktivit vytváří a provozuje veřejnou mobilní komunikační síť standardu GSM 900 a 1800 MHz a poskytuje mobilní telekomunikační služby k ní příslušející. Od okamžiku spuštění sítě se stal jedním z nejrychleji se rozvíjejících operátorů v Evropě startujících ze 3. pozice. Přestože většinu zákazníků tvoří individuální spotřebitelé, Český Mobil se nyní zaměřuje i na firemní klientelu.

Kromě kvalitní sítě vybudované v rekordním čase, jsou základem Oskarova úspěchu služby srovnatelné s konkurencí, poskytované za nižší cenu. Oskar šetří peníze svých zákazníků, protože své služby nabízí přímo.

**„Díky Oskarovy si dnes mobilní telefon může pořídit každý!“**

#### 1.3.1. Základní údaje o společnosti

12. června 1999 vláda ČR vyhláší výběrové řízení na poskytovatele veřejných mobilních telekomunikačních služeb na frekvenci 1800 MHz. 29. září 1999 byl vyhlášen vítěz soutěže – Český Mobil. Po získání licence na provozování duální mobilní sítě GSM 900/1800 v říjnu roku 1999 se Český Mobil stal prvním duálním operátorem v České republice. Komerční provoz nejmodernější sítě v ČR zahájil 1. března 2000 pod značkou Oskar.

Český Mobil je členem telekomunikační skupiny spadající pod kanadskou společnost Telesystem International Wireless (TIW), která má více než 4,8 miliony zákazníků po celém světě. Dceřinnou firmou TIW je společnost ClearWave N.V., která je současně držitelem kontrolního balíku akcií Českého Mobilu a předním poskytovatelem GSM služeb v Rumunsku pod značkou Connex.

Aktuální procento pokrytí české populace je 98,4%. Počet zákazníků Českého Mobilu ke konci roku 2002 činil 1 179 800, o které se v Českém Mobilu stará přes 1300 zaměstnanců.



Také u Českého Mobilu uvedu sídlo společnosti:

Vinohradská 167

100 00 Praha 10

IČO 25788001

### **1.3.2. Vedení společnosti**

Karla Stephens – generální ředitelka

Muriel Anton – finanční viceprezidentka

Fred Hrenchuk – viceprezident pro IS/IT, Péči o zákazníky a Prodej

Mario Mele – viceprezident pro marketing

Regina Miller – viceprezidentka pro lidské zdroje a rozvoj společnosti

Sylvie Scott – viceprezidentka Brand & Communications

Ante Rupcic – technický viceprezident

Al Tolstoy – prezident a předseda představenstva

### **1.3.3. Pohled na historii Českého Mobilu a.s.**

V říjnu roku 1999 získává Český Mobil licenci na provozování mobilní sítě GSM 900/1800 MHz.

Rok 2000 je pro Český Mobil rokem úspěchů. V březnu zahájil komerční provoz pod značkou OSKAR a stal se prvním duálním mobilním operátorem v České republice. Celková míra znalosti značky Oskar se z téměř nuly vyhoupla na úctyhodných 98%. Daří se mu dohnat své konkurenty v co nejkratším čase především ve službách a pokrytí: představuje Oskartu (předplacenou kartu) a rychlostí výstavby sítě vytvořil nový rekord v historii GSM: 98% obyvatelstva pokryto za 9 měsíců! Své služby nabízí prostřednictvím revolučního modelu přímé distribuce (pouze značkové prodejny, žánní dealeři či profi partneři). Podle EMC World Cellular Database se stává



nejrychleji se rozvíjejícím operátorem ve střední a východní Evropě startujícím ze třetí pozice.

Začátkem roku 2001 Oskar společně s Ericssonem a Českým vysokým učení technickým v Praze otevírá Výzkumné a vývojové centrum. Během roku byli veřejnosti představeny nové služby, mnohé zcela inovativní na českém trhu: úplný platební styk prostřednictvím nejhustší sítě bankomatů, možnost personalizace WAPu, placení prostřednictvím mobilního telefonu, nová generace hlasové samoobsluhy. S dvouletým předstihem se Českému Mobilu podařilo splnit licenční podmínky a byl nominován na ocenění pro nejlepšího mobilního/bezdrátového operátora na World Communication Awards 2001. Zahajuje provoz Hi-tech Centra, tvořícího technické zázemí Oskarovy infrastruktury včetně zajištění sítě a zakončuje svůj ojedinělý projekt GPRS>Ověřeno na lidech.

Rok 2002 se nese ve znamení ocenění a nových služeb. Podle výsledků Firemního Image Sensoru je Oskar vnímán jako nejpokrokovější a nejvstřícnější společnost v ČR. Zdobí ho i nominace v soutěži WCA na nejlepšího mobilního operátora Evropy. Ze služeb se rozjíždí SMS Seznamka – první seznamovací služba na bázi SMS na českém trhu, GPRS>Vždy připojen. Oskar nabízí novou generaci internetové samoobsluhy a představuje Tarify nové generace (viz příloha č.5), čímž si udržuje cenové vůdcovství na mobilním trhu. K 17.dubnu oznamuje Oskar 1 000 000 zákazníků a věnuje na opravu a rekonstrukci základním školám 4 570 000 Kč díky svému nadačnímu programu Oskavalír.

Ke konci roku 2002 má Oskar skutečně srovnatelnou škálu služeb a pokrytí s konkurenčními operátory na českém mobilním trhu. Rok 2003 je tedy příležitostí pro doplnění o chybějící služby, které ještě nemá, či o rozšíření a zlepšení služeb a pokrytí.

## 2. Porovnání

V této kapitole bych rád jednotlivé operátory porovnal z hlediska cen a služeb. K tomuto účelu jsem pro přehlednost a srozumitelnost zvolil porovnání pěti subjektů (veškeré údaje jsou skutečné, jména a adresy jsou pozměněny), které podle mého názoru tvoří reprezentativní vzorek telefonující společnosti. Dále jsem vytvořil tabulku, kterou jsem po vzoru operátorů nazval Optimalizátor<sup>\*)</sup> (jedná se o tabulku, která po zadání provolaných minut do jednotlivých destinací vypočítá přibližnou konečnou výši fakturované částky). Tento můj Optimalizátor je odlišný od Optimalizátorů jednotlivých operátorů v tom, že obsahuje přehled o tarifech všech operátorů, nikoliv pouze jednoho. Tím se stává maximálně objektivním. Z údajů, které vypočítá, lze jednoduše odvodit, jaký tarif kterého operátora je při stejné skladbě volání pro volajícího nejvýhodnější z hlediska ceny.

Zákazníci se ale dnes již nerozhodují pouze na základě cen, ale značnou váhu přikládají službám, které operátoři nabízejí. Proto jsem je zohlednil při rozhodování, který operátor je pro určitý subjekt nejvhodnější.

---

<sup>\*)</sup> Jednotliví operátoři využívají Optimalizátoru k porovnání nákladů při volání s konkurenčním operátorem – takže např. obchodní zástupce Oskara si vyžádá od potenciálního zákazníka fakturu od operátora, kterého využívá, zanesse údaje z faktury do Optimalizátoru a ten mu ukáže, který Oskarův tarif je pro něj nejvýhodnější.



## 2.1. Obchodní simulace č.1 – Eko a.s.

Firma Eko a.s.

Pod Močálem 83

471 22 Stráž pod Ralskem

200 zaměstnanců, 50 telefonních čísel

Předmět podnikání:

Firma se zabývá vědeckou a výzkumnou činností týkající se membránových procesů, životního prostředí, úpravnictví a hydrometalurgie, podzemního vyluhování, ložiskové geologie, čištění důlních a technologických vod a roztoků a speciálních technologií, vývoje a služeb v analytických metodách organické a anorganické chemie včetně zkoušení.

Mobilní telefony:

Eko a.s.vlastní **50 telefonních čísel** (SIM karet) od společnosti **Eurotel Praha spol.s r.o.**. Telefonní přístroje používají: statutární orgán (představenstvo), management, obchodní zástupci.

3x Eurotel Business 600

27x Eurotel Business 300

20x Eurotel Business 200

měsíční obrát na 50 SIM cca 90 000,- Kč

Kromě standardních hlasových služeb využívá Eko a.s. privátní síť, mezinárodní roaming, GPRS.

## 2.1.1. Skladba volání za měsíc duben 2003: \*)

Tabulka č. 3: Skladba volání za měsíc duben

Eurotel špička	369,00	<i>provolaných minut</i>
Eurotel mimo špičku	101,00	<i>provolaných minut</i>
T-Mobile špička	165,00	<i>provolaných minut</i>
T-Mobile mimo špičku	57,00	<i>provolaných minut</i>
Oskar špička	66,00	<i>provolaných minut</i>
Oskar mimo špičku	18,00	<i>provolaných minut</i>
pevné sítě špička	104,00	<i>provolaných minut</i>
pevné sítě mimo špičku	14,00	<i>provolaných minut</i>
záznamová služba	8,00	<i>provolaných minut</i>
SMS	59,00	<i>počet</i>

zdroj: vlastní zpracování

\*) Vzhledem k velkému množství telefonních čísel jsem k optimalizaci tohoto obchodního případu použil průměr ze všech 50 faktur – a to jak v paušálních sazbách, tak v hlasových a datových službách. Dále zde uvádím pouze objem provolaných minut, nikoliv sazby za volání.



## 2.1.2. Optimalizátor

Tabulka č. 4: Optimalizátor

### Eurotel

	ET Relax	ET Relax Plus	ET Optimum	ET Optimum Plus	ET Business 200	ET Business 300	ET Business 600
měsíční paušál	195,00	255,00	555,00	955,00	1 695,00	2 095,00	2 995,00
Eurotel špička	3 653,10	1 771,20	1 992,60	1 217,70	1 107,00	996,30	996,30
Eurotel mimo špičku	272,70	272,70	303,00	272,70	272,70	272,70	272,70
ostatní mobilní operátoři							
špička	2 286,90	2 286,90	1 524,60	1 593,90	1 108,80	924,00	924,00
ostatní mobilní operátoři mimo špičku	495,00	495,00	360,00	360,00	300,00	300,00	300,00
pevné sítě špička	1 029,60	1 029,60	686,40	717,60	499,20	416,00	416,00
pevné sítě mimo špičku	37,80	84,00	54,60	54,60	56,00	56,00	56,00
záznamová služba	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00
SMS	147,50	147,50	147,50	147,50	147,50	147,50	147,50
minus volné minuty	-187,29	-179,57	-276,86	-522,86	-722,86	-1 002,86	-2 005,71
minus volné SMS	-75,00	-75,00	-50,00	-50,00	-75,00	-125,00	-175,00
<b>celkem za měsíc</b>	<b>7 871,31</b>	<b>6 103,33</b>	<b>5 312,84</b>	<b>4 762,14</b>	<b>4 404,34</b>	<b>4 095,64</b>	<b>3 942,79</b>
celkem za rok	94 455,77	73 239,94	63 754,11	57 145,71	52 852,11	49 147,71	47 313,43

### T-Mobile

	T-Mobile 20 Start	T-Mobile 20 Start HIT	T-Mobile 80	T-Mobile 80 HIT	T-Mobile 200	T-Mobile 200 HIT	T-Mobile 400	T-Mobile 400 HIT
měsíční paušál	150,00	150,00	450,00	450,00	900,00	900,00	1 600,00	1 600,00
T-Mobile	888,00	710,40	555,00	444,00	555,00	444,00	555,00	444,00
ostatní sítě	4 368,00	3 494,40	3 696,00	2 956,80	3 024,00	2 419,20	2 016,00	1 612,80
záznamová služba	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00
SMS	100,30	59,00	100,30	59,00	100,30	59,00	100,30	59,00
minus volné minuty	-105,00	-84,00 Kč	-320,00	-256,00	-700,00	-560,00	-1 100,00	-880,00
<b>celkem za měsíc</b>	<b>5 409,30</b>	<b>4 337,80</b>	<b>4 489,30</b>	<b>3 661,80</b>	<b>3 887,30</b>	<b>3 270,20</b>	<b>3 179,30</b>	<b>2 843,80</b>
celkem za rok	64 911,60	52 053,60	53 871,60	43 941,60	46 647,60	39 242,40	38 151,60	34 125,60

### OSKAR

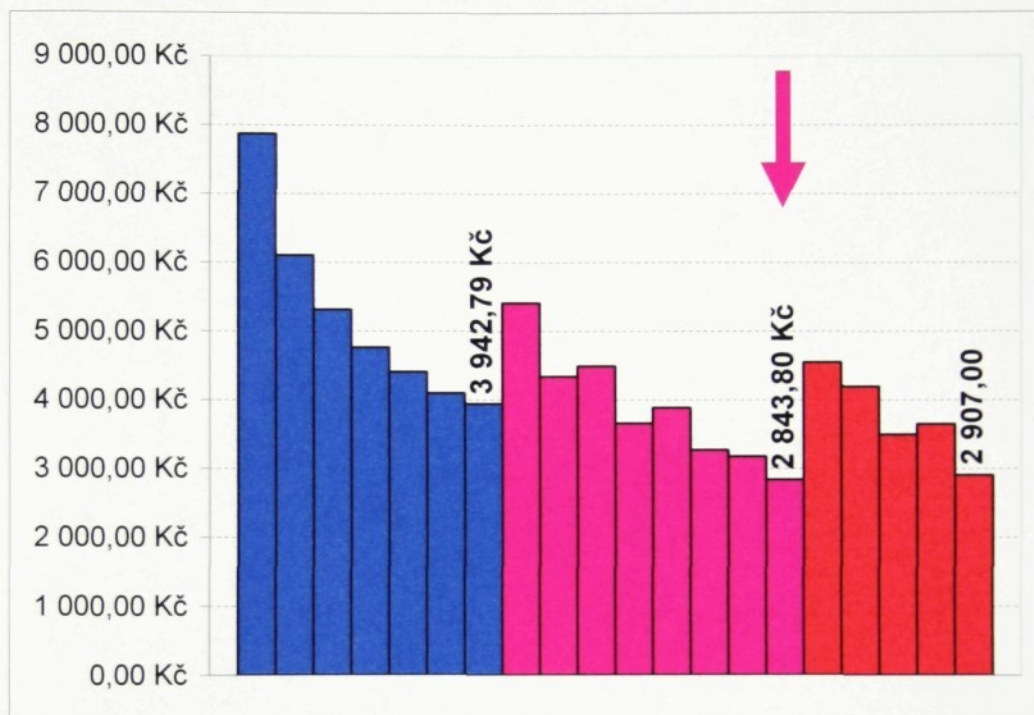
	Oskar Řekni mi	Oskar Povídej	Oskar Nezavěšuj	Oskar Na Jistotu	Oskar Na Zisk
měsíční paušál	250,00	600,00 Kč	1 000,00	100,00	250,00
Oskar	336,00	294,00 Kč	252,00	252,00	168,00
ostatní sítě	4 050,00	3 645,00 Kč	3 240,00	3 240,00	2 430,00
záznamová služba	0,00	0,00 Kč	0,00	0,00	0,00
SMS	59,00	59,00 Kč	59,00	59,00	59,00
minus volné minuty	-150,00	-400,00	-1 050,00	0,00	0,00
<b>celkem za měsíc</b>	<b>4 545,00</b>	<b>4 198,00</b>	<b>3 501,00</b>	<b>3 651,00</b>	<b>2 907,00</b>
celkem za rok	54 540,00	50 376,00	42 012,00	43 812,00	34 884,00

zdroj: vlastní zpracování

### 2.1.3. Doporučení pro obchodní simulaci č.1

▪ Z hlediska ceny:

Graf. č. 1: Porovnání tarifů



zdroj: vlastní zpracování

Jak je patrné z grafu a z optimalizátoru, stávající tarify jsou pro firmu Eko a.s. zbytečně drahé. Cenově nejvýhodnější je tarif T400 HIT společnosti T-Mobile CZ.<sup>\*)</sup> T-Mobile (stejně jako ostatní dva operátoři) v případě zájmu o zákazníka (což v tomto případě můžeme předpokládat, jelikož má firma Eko a.s. 50 SIM a měsíční obrat více než 90000,- Kč) částečně kompenzuje výdaje na přechod od konkurenčního operátora (penalizační poplatky za předčasné ukončení smlouvy, doplacení paušálů do konce smlouvy u konkurenčního operátora, nákup nových vizitek, odblokování telefonů...). Tento náklad by tedy byl pro firmu minimální.

<sup>\*)</sup> Jak je možné, že vyšel T-Mobile levněji než Oskar, který je všeobecně pokládán za nejlevnějšího operátora? Je to dáno vysokým objemem volání. Oskar skutečně vychází nejlevněji, ale pouze, není-li provoláno více než cca 500 minut měsíčně. Poté se stírá výhoda nízkého paušálu (Oskar 250,-Kč) a vyhrává nízká cena hovorného za minutu.



▪ Z hlediska služeb

Všichni tři operátoři jsou si v podstatě rovni co se týče hlasových služeb. Trendem se tedy stává inovace v nehlasových (datových) službách, ať již se jedná o bankovní SIM karty, lokační služby, datové přenosy (GPRS...), navigační služby apod. Oskar je z hlediska tohoto vývoje v nevýhodě coby nejmladší operátor. Spuštění služeb, které starší dva operátoři již mají, je otázkou budoucnosti (i když pravděpodobně blízké).

Pro firmu, která potřebuje své zaměstnance v „terénu“ (obchodní zástupci, geodeti...) bych doporučil službu Locator (T-Mobile), která umožňuje kontrolu nad pohybem zaměstnance (resp. mobilního telefonu). Možným příkladem využitelnosti této služby je nejmenovaná masná společnost, která díky Locatoru odhalila tzv. černé závozy. Eurotel tuto službu nabízí také, ale v porovnání s T-Mobilem jsou náklady na pořízení a provoz nesrovnatelně vyšší.

Ze skutečností a propočtů, které se mi podařilo zjistit, se domnívám, že nejvýhodnějším a současně nejvhodnějším operátorem pro firmu Eko a.s. je T-Mobile.

## 2.2. Obchodní simulace č. 2 – Pavel Skřivan – MYTÍ AUT

Pavel Skřivan – MYTÍ AUT

U Budky 12

460 01 Liberec

6 zaměstnanců, 3 telefonní čísla

Předmět podnikání:

Pan Skřivan se zabývá mytím automobilů, interiérů aut, podvozků, motorů.

Mobilní telefony:

Firma Pavel Skřivan – MYTÍ AUT vlastní 3 telefonní čísla společnosti T-Mobile CZ. Kromě pana Skřivana nevlastní telefony jeho zaměstnanci, ale manželka a dcera.

1x T400

1x T 200 HIT

1x Partner I

Kromě hlasových služeb a posílání SMS využívají WAP (především na stahování MMS, log a melodií). Jiné datové služby nepoužívají.



## 2.2.1 Skladba volání za měsíc duben 2003 <sup>\*)</sup>

Tabulka č. 5. Skladba volání za měsíc duben

Eurotel špička	102,00	<i>provolaných minut</i>
Eurotel mimo špičku	59,00	<i>provolaných minut</i>
T-Mobile špička	117,00	<i>provolaných minut</i>
T-Mobile mimo špičku	79,00	<i>provolaných minut</i>
Oskar špička	15,00	<i>provolaných minut</i>
Oskar mimo špičku	2,00	<i>provolaných minut</i>
pevné sítě špička	43,00	<i>provolaných minut</i>
pevné sítě mimo špičku	12,00	<i>provolaných minut</i>
záznamová služba	0,00	<i>provolaných minut</i>
SMS	14,00	<i>počet</i>

zdroj: vlastní zpracování

<sup>\*)</sup> k tomuto propočtu jsem použil pouze telefonní číslo pana Skřivana (Tarif 400)

## 2.2.2. Optimalizátor

Tabulka č. 6: Optimalizátor

### Eurotel

	ET Relax	ET Relax Plus	ET Optimum	ET Optimum Plus	ET Business 200	ET Business 300	ET Business 600
měsíční paušál	195,00	255,00	555,00	955,00	1 695,00	2 095,00	2 995,00
Eurotel špička	1 009,80	489,60	550,80	336,60	306,00	275,40	275,40
Eurotel mimo špičku	159,30	159,30	177,00	159,30	159,30	159,30	159,30
ostatní mobilní operátoři špička	1 306,80	1 306,80	871,20	910,80	633,60	528,00	528,00
ostatní mobilní operátoři mimo špičku	534,60	534,60	388,80	388,80	324,00	324,00	324,00
pevné sítě špička	425,70	425,70	283,80	296,70	206,40	172,00	172,00
pevné sítě mimo špičku	32,40	72,00	46,80	46,80	48,00	48,00	48,00
záznamová služba	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SMS	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00	35,00
minus volné minuty	-187,29	-179,57	-276,86	-522,86	-722,86	-1 002,86	-2 005,71
minus volné SMS	-75,00	-75,00	-50,00	-50,00	-75,00	-125,00	-175,00
<b>celkem za měsíc</b>	<b>3 436,31</b>	<b>3 023,43</b>	<b>2 581,54</b>	<b>2 556,14</b>	<b>2 609,44</b>	<b>2 508,84</b>	<b>3 030,00</b>
celkem za rok	41 235,77	36 281,14	30 978,51	30 673,71	31 313,31	30 106,11	36 360,00

### T-Mobile

	T-Mobile 20 Start	T-Mobile 20 Start HIT	T-Mobile 80	T-Mobile 80 HIT	T-Mobile 200	T-Mobile 200 HIT	T-Mobile 400	T-Mobile 400 HIT
měsíční paušál	150,00	150,00	450,00	450,00	900,00	900,00	1 600,00	1 600,00
T-Mobile	784,00	627,20	490,00	392,00	490,00	392,00	490,00	392,00
ostatní sítě	1 514,50	1 211,60	1 281,50	1 025,20	1 048,50	838,80	699,00	559,20
záznamová služba	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SMS	23,80	14,00	23,80	14,00	23,80	14,00	23,80	14,00
minus volné minuty	-105,00	-84,00	-320,00	-256,00	-700,00	-560,00	-1 100,00	-880,00
<b>celkem za měsíc</b>	<b>2 367,30</b>	<b>1 918,80</b>	<b>1 925,30</b>	<b>1 625,20</b>	<b>1 762,30</b>	<b>1 584,80</b>	<b>1 712,80</b>	<b>1 685,20</b>
celkem za rok	28 407,60	23 025,60	23 103,60	19 502,40	21 147,60	19 017,60	20 553,60	20 222,40

### OSKAR

	Oskar Řekni mi	Oskar Povídej	Oskar Nezavěšuj	Oskar Na Jistotu	Oskar Na Zisk
měsíční paušál	250,00	600,00	1 000,00	100,00	250,00
Oskar	68,00	59,50	51,00	51,00	34,00
ostatní sítě	2 060,00	1 854,00	1 648,00	1 648,00	1 236,00
záznamová služba	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SMS	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00
minus volné minuty	-150,00	-400,00	-1 050,00	0,00	0,00
<b>celkem za měsíc</b>	<b>2 242,00</b>	<b>2 127,50</b>	<b>1 663,00</b>	<b>1 813,00</b>	<b>1 534,00</b>
celkem za rok	26 904,00	25 530,00	19 956,00	21 756,00	18 408,00

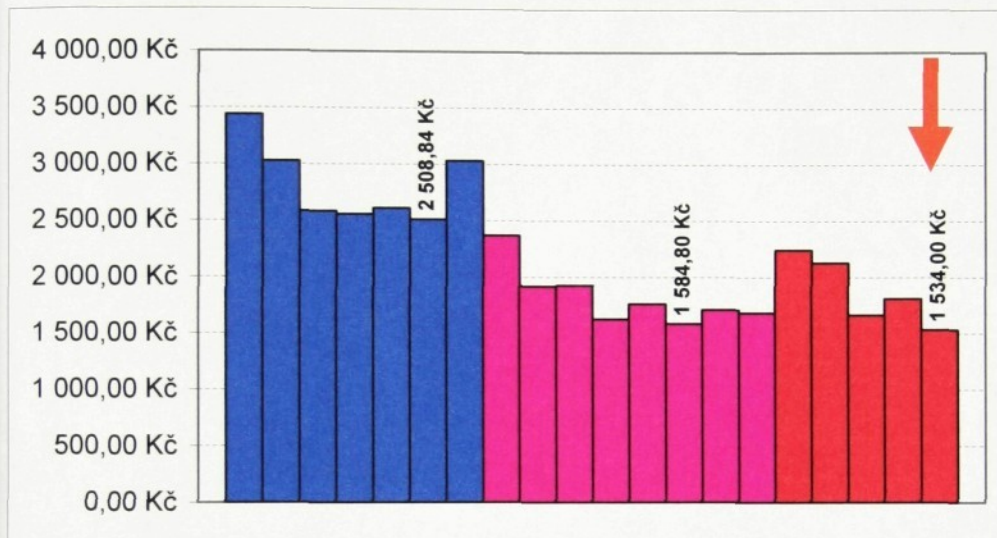
zdroj: vlastní zpracování



### 2.2.3. Doporučení pro obchodní simulaci č.2

- Z hlediska ceny:

Graf č. 2: Porovnání tarifů



zdroj: vlastní zpracování

Stávající tarif je pro pana Skřivana druhý nejvýhodnější, nižší fakturované částky by se mu podařilo dosáhnout v případě tarifního programu Na Zisk od Oskara, kde by ročně ušetřil na svém telefonním čísle 609,60 Kč. Díky takovému kroku by ovšem měl další vydání (nové vizitky, propagační materiál...), což by se mu při tak malé možné úspoře nevyplatilo. (Vzhledem k malému počtu SIM karet a nízké měsíční fakturaci by tyto výdaje konkurenční operátoři nefinancovali).

Další možností jak ušetřit a ponechat si telefonní číslo by bylo změnit stávající tarif 400 na tarif 200HIT, což ovšem není možné – pan Skřivan totiž využil nabídky dotovaného telefonu, nemá tedy po dobu dvou let nárok na HITové tarify. Po dvou letech trvání Účastnické smlouvy má pan Skřivan možnost smlouvu prolongovat a využít tak možnosti změnit standardní tarif na HITový.

- **Z hlediska služeb**

Z ostatních (jiných než hlasových) služeb využívá pan Skřivan (resp. jeho dcera) pouze SMS, MMS, WAP. Tyto služby nabízejí v porovnatelné kvalitě a ceně všichni tři operátoři, není to tedy rozhodujícím hlediskem pro přechod. (Výjimkou je pouze Oskar, který zatím MMS službu neposkytuje).



## 2.3. Obchodní simulace č.3 – Linda Netolická

paní Linda Netolická

U Sídliště 567

46012 Liberec 12

zaměstnanec, 1 telefonní číslo

Zaměstnání:

Paní Netolická pracuje v malé soukromé firmě jako grafička. Vlastní soukromý mobilní telefon nejmladšího operátora **OSKAR**. Firma platí paní Netolické měsíční paušál, provolané minuty nad rámec volných minut si hradí paní Netolická sama.

1x Nezavěšuj

Paní Netolická využívá především hlasových služeb a SMS zpráv. Kromě těchto služeb několikrát měsíčně využije službu Oskarova WAPu (vyhledávání vhodného spoje MHD apod.)

## 2.3.1. Skladba volání za měsíc duben 2003

Tabulka č. 7: Skladba volání za měsíc duben

Eurotel špička	68	<i>provolaných minut</i>
Eurotel mimo špičku	13	<i>provolaných minut</i>
T-Mobile špička	54	<i>provolaných minut</i>
T-Mobile mimo špičku	22	<i>provolaných minut</i>
Oskar špička	105	<i>provolaných minut</i>
Oskar mimo špičku	59	<i>provolaných minut</i>
pevné sítě špička	35	<i>provolaných minut</i>
pevné sítě mimo špičku	4	<i>provolaných minut</i>
záznamová služba	14	<i>provolaných minut</i>
SMS	41	<i>počet</i>

zdroj: vlastní zpracování



## 2.3.2. Optimalizátor

Tabulka č. 8: Optimalizátor

### Eurotel

	ET Relax	ET Relax Plus	ET Optimum	ET Optimum Plus	ET Business 200	ET Business 300	ET Business 600
měsíční paušál	195,00	255,00	555,00	955,00	1 695,00	2 095,00	2 995,00
Eurotel špička	673,20	326,40	367,20	224,40	204,00	183,60	183,60
Eurotel mimo špičku	35,10	35,10	39,00	35,10	35,10	35,10	35,10
ostatní mobilní operátoři špička	1 574,10	1 574,10	1 049,40	1 097,10	763,20	636,00	636,00
ostatní mobilní operátoři mimo špičku	534,60	534,60	388,80	388,80	324,00	324,00	324,00
pevné sítě špička	346,50	346,50	231,00	241,50	168,00	140,00	140,00
pevné sítě mimo špičku	10,80	24,00	15,60	15,60	16,00	16,00	16,00
záznamová služba	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00
SMS	102,50	102,50	102,50	102,50	102,50	102,50	102,50
minus volné minuty	-187,29	-179,57	-276,86	-522,86	-722,86	-1 002,86	-2 005,71
minus volné SMS	-75,00	-75,00	-50,00	-50,00	-75,00	-125,00	-175,00
<b>celkem za měsíc</b>	<b>3 237,51</b>	<b>2 971,63</b>	<b>2 449,64</b>	<b>2 515,14</b>	<b>2 537,94</b>	<b>2 432,34</b>	<b>3 097,50</b>
celkem za rok	38 850,17	35 659,54	29 395,71	30 181,71	30 455,31	29 188,11	37 170,00

### T-Mobile

	T-Mobile 20 Start	T-Mobile 20 Start HIT	T-Mobile 80	T-Mobile 80 HIT	T-Mobile 200	T-Mobile 200 HIT	T-Mobile 400	T-Mobile 400 HIT
měsíční paušál	150,00	150,00	450,00	450,00	900,00	900,00	1 600,00	1 600,00
T-Mobile	304,00	243,20	190,00	152,00	190,00	152,00	190,00	152,00
ostatní sítě	1 846,00	1 476,80	1 562,00	1 249,60	1 278,00	1 022,40	852,00	681,60
záznamová služba	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00
SMS	69,70	41,00	69,70	41,00	69,70	41,00	69,70	41,00
minus volné minuty	-105,00	-84,00	-320,00	-256,00	-700,00	-560,00	-1 100,00	-880,00
<b>celkem za měsíc</b>	<b>2 278,70</b>	<b>1 841,00</b>	<b>1 965,70</b>	<b>1 650,60</b>	<b>1 751,70</b>	<b>1 569,40</b>	<b>1 625,70</b>	<b>1 608,60</b>
celkem za rok	27 344,40	22 092,00	23 588,40	19 807,20	21 020,40	18 832,80	19 508,40	19 303,20

### OSKAR

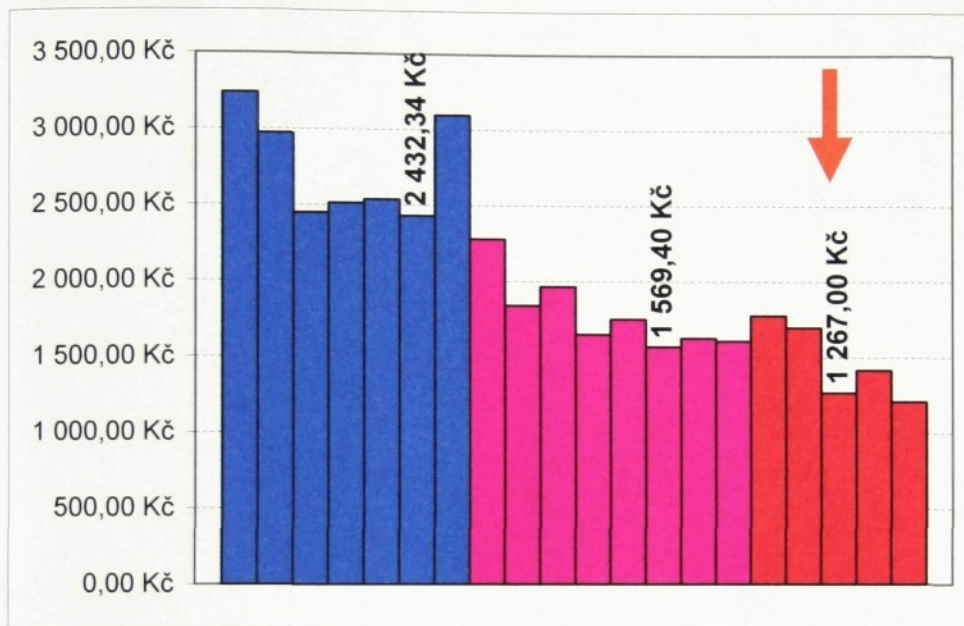
	Oskar Řekni mi	Oskar Povídej	Oskar Nezavěšuj	Oskar Na Jistotu	Oskar Na Zisk
měsíční paušál	250,00	600,00	1 000,00	100,00	250,00
Oskar	656,00	574,00	492,00	492,00	328,00
ostatní sítě	980,00	882,00	784,00	784,00	588,00
záznamová služba	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SMS	41,00	41,00	41,00	41,00	41,00
minus volné minuty	-150,00	-400,00	-1 050,00	0,00	0,00
<b>celkem za měsíc</b>	<b>1 777,00</b>	<b>1 697,00</b>	<b>1 267,00</b>	<b>1 417,00</b>	<b>1 207,00</b>
celkem za rok	21 324,00	20 364,00	15 204,00	17 004,00	14 484,00

zdroj: vlastní zpracování

### 2.3.3. Doporučení pro obchodní simulaci č.3

- Z hlediska ceny:

Graf č. 3: Porovnání tarifů



zdroj: vlastní zpracování

Paní Netolická využívá skutečně nejvýhodnější tarif – levnější varianta je pouze Oskarův tarif Na Zisk, který je ovšem určen pro firemní klientelu, nikoliv pro klasického spotřebitele (tzn., že by si ho mohla pořídit v případě, že by vlastnila Živnostenský list).

Všichni členové rodiny využívají služeb OSKARA (což je patrné z nejvíce provolaných minut paní Netolické právě na OSKARA). Z toho důvodu by bylo nejen pro ni, ale též pro celou rodinu finančně nevýhodné, kdyby se paní Netolická rozhodla změnit operátora.

- Z hlediska služeb

Paní Netolická používá z rozšířených služeb pouze WAP, který mají ve své nabídce všichni tři operátoři. Zde tedy impuls ke změně operátora nenajdeme.



## 2.4. Obchodní simulace č. 4 – Jiří Doležal

pan Jiří Doležal

V Háji 140

470 01 Ústí nad Labem

student, 1 telefonní číslo

Pan Doležal je studentem 2. ročníku Fakulty mezinárodních vztahů na Vysoké škole ekonomické, kde studuje obor mezinárodní obchod. Telefonuje s **T-Mobilem**, paušál mu platí rodiče, protelefonovanou částku nad rámec volných minut si investuje sám.

1x Tarif 80HIT

Hlasové služby a SMSky tvoří největší objem služeb, které Jiří používá. Mimo ně však denně využívá službu T-Mobile Info (především zpravodajství), bankovní služby (ovládá svůj účet u GE Capital) a službu Navigator (vyhledávání různých společenských či sportovních zařízení v místě, kde se právě nachází).

## 2.4.1. Skladba volání za měsíc duben 2003

Tabulka č.9: Skladba volání za měsíc duben

Eurotel špička	36	<i>provolaných minut</i>
Eurotel mimo špičku	9	<i>provolaných minut</i>
T-Mobile špička	39	<i>provolaných minut</i>
T-Mobile mimo špičku	12	<i>provolaných minut</i>
Oskar špička	9	<i>provolaných minut</i>
Oskar mimo špičku	13	<i>provolaných minut</i>
pevné sítě špička	4	<i>provolaných minut</i>
pevné sítě mimo špičku	0	<i>provolaných minut</i>
záznamová služba	0	<i>provolaných minut</i>
SMS	113	<i>počet</i>

zdroj: vlastní zpracování



## 2.4.2. Optimalizátor

Tabulka č.10: Optimalizátor

### Eurotel

	ET Relax	ET Relax Plus	ET Optimum	ET Optimum Plus	ET Business 200	ET Business 300	ET Business 600
měsíční paušál	195,00	255,00	555,00	955,00	1 695,00	2 095,00	2 995,00
Eurotel špička	356,40	172,80	194,40	118,80	108,00	97,20	97,20
Eurotel mimo špičku	24,30	24,30	27,00	24,30	24,30	24,30	24,30
ostatní mobilní operátoři špička	475,20	475,20	316,80	331,20	230,40	192,00	192,00
ostatní mobilní operátoři mimo špičku	165,00	165,00	120,00	120,00	100,00	100,00	100,00
pevné sítě špička	39,60	39,60	26,40	27,60	19,20	16,00	16,00
pevné sítě mimo špičku	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
záznamová služba	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SMS	282,50	282,50	282,50	282,50	282,50	282,50	282,50
minus volné minuty	-187,29	-179,57	-276,86	-522,86	-722,86	-1 002,86	-2 005,71
minus volné SMS	-75,00	-75,00	-50,00	-50,00	-75,00	-125,00	-175,00
<b>celkem za měsíc</b>	<b>1 275,71</b>	<b>1 159,83</b>	<b>1 195,24</b>	<b>1 286,54</b>	<b>2 459,40</b>	<b>2 807,00</b>	<b>3 277,50</b>
celkem za rok	15 308,57	13 917,94	14 342,91	15 438,51	29 512,80	33 684,00	39 330,00

### T-Mobile

	T-Mobile 20 Start	T-Mobile 20 Start HIT	T-Mobile 80	T-Mobile 80 HIT	T-Mobile 200	T-Mobile 200 HIT	T-Mobile 400	T-Mobile 400 HIT
měsíční paušál	150,00	150,00	450,00	450,00	900,00	900,00	1 600,00	1 600,00
T-Mobile	204,00	163,20	127,50	102,00	127,50	102,00	127,50	102,00
ostatní sítě	461,50	369,20	390,50	312,40	319,50	255,60	213,00	170,40
záznamová služba	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SMS	192,10	113,00	192,10	113,00	192,10	113,00	192,10	113,00
minus volné minuty	-105,00	-84,00	-320,00	-256,00	-700,00	-560,00	-1 100,00	-880,00
<b>celkem za měsíc</b>	<b>902,60</b>	<b>711,40</b>	<b>840,10</b>	<b>721,40</b>	<b>1 092,10</b>	<b>1 013,00</b>	<b>1 792,10</b>	<b>1 713,00</b>
celkem za rok	10 831,20	8 536,80	10 081,20	8 656,80	13 105,20	12 156,00	21 505,20	20 556,00

### OSKAR

	Oskar Řekni mi	Oskar Povídej	Oskar Nezavěšuj	Oskar Na Jistotu	Oskar Na Zisk
měsíční paušál	250,00	600,00	1 000,00	100,00	250,00
Oskar	88,00	77,00	66,00	66,00	44,00
ostatní sítě	500,00	450,00	400,00	400,00	300,00
záznamová služba	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SMS	113,00	113,00	113,00	113,00	113,00
minus volné minuty	-150,00	-400,00	-1 050,00	0,00	0,00
<b>celkem za měsíc</b>	<b>801,00</b>	<b>840,00</b>	<b>1 113,00</b>	<b>679,00</b>	<b>707,00</b>
celkem za rok	9 612,00	10 080,00	13 356,00	8 148,00	8 484,00

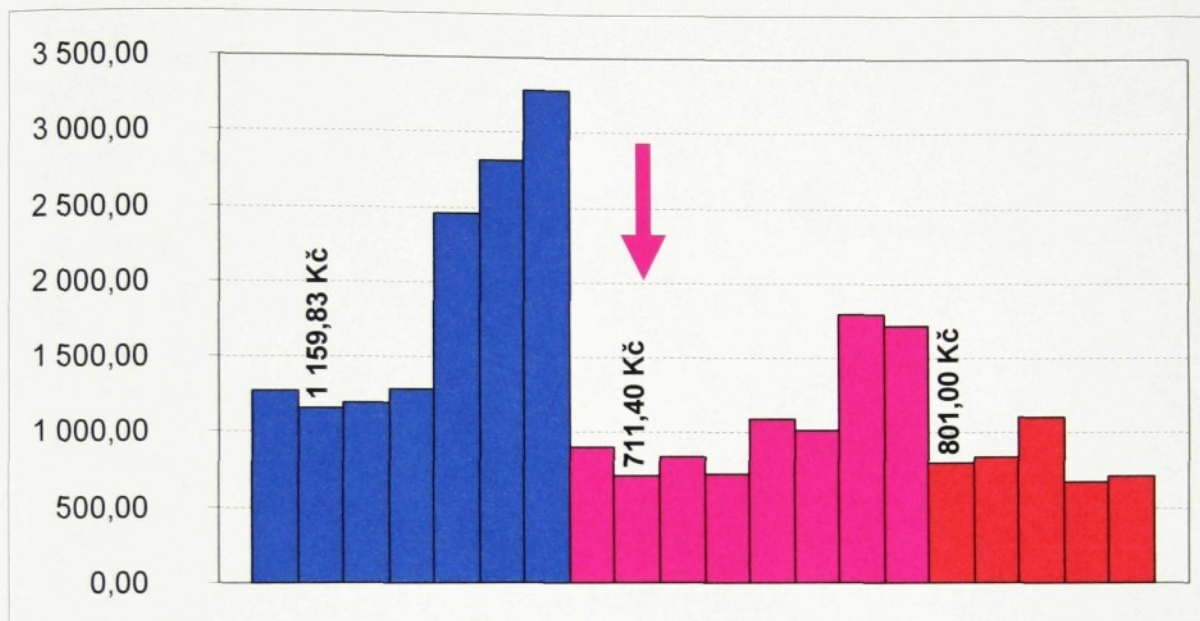
zdroj: vlastní zpracování



### 2.4.3. Doporučení pro obchodní simulaci č.4

- Z hlediska ceny:

Graf č.4. Porovnání tarifů



zdroj: vlastní zpracování

Tarif pana Doležala je pro něj druhý nejvýhodnější – Tarif 20HIT vychází při stejném objemu volání o 10,- Kč levněji.<sup>\*)</sup> V případě, že by plánoval snížit svoje náklady na telefon (a tím i počet provolaných minut), by se mu vyplatilo na nižší tarif přejít, v opačném případě je optimální stávající program.

<sup>\*)</sup> I v tomto případě vyšel T-Mobile levněji nežli OSKAR. Tentokrát je to pro změnu dáno skladbou volání – pan Doležal telefonuje ve velkém rozsahu do sítě T-Mobile (tzn. do vlastní sítě, kam je volání vždy nejlevnější), naopak nejmenší počet minut volá do sítě OSKAR.



## ▪ Z hlediska služeb

Pan Doležal využívá T-Mobile Info. Podobné informace poskytuje Eurotel na svých wapových stránkách (Juice), ovšem platí se zde minuta připojení. Stejně tak má wapové informační stránky také Oskar, u něj je ale možné platit za stažená data (GPRS), což je při wapování většinou cenově výhodnější .

Bankovní služby nabízí s menšími obměnami všichni tři operátoři (Oskar má v tomto směru tuto službu vypracovanější – může využívat služeb až šesti bank najednou, Eurotel a T-Mobile vždy jen jedné banky).

T-Mobile Navigator je unikátní služba, kterou v takové podobě nabízí právě pouze T-Mobile. Eurotel má podobnou službu, ovšem pro zjištění jakéhokoliv objektu je nejprve potřeba zadat Vaši adresu. T-Mobile Navigator si Vaši polohu nalezne sám podle vysílače, který Vás právě „slyší“, a pošle adresy požadovaných objektů. Oskar nabízí službu OskarKompas, službu na bázi WAPu, která dokáže určit polohu a navést zákazníka k cíli.

## 2.5. Obchodní simulace č.5 – Jaromír Mikolanda

pan Jaromír Mikolanda

Telefonní 603

35101 Mariánské Lázně

důchodce, 1 telefonní číslo

Pan Mikolanda je sedmým rokem v důchodu. Vzhledem k tomu, že rodina chce být s dědečkem ve spojení, pořídili mu Eurotel GO kartu, kterou mu sami dobíjejí..

1x Eurotel GO

Pan Mikolanda téměř netelefonuje, členy rodiny při potřebě delšího rozhovoru prozvoní a oni volají zpět. Žádné služby kromě hlasových nepoužívá.



## 2.5.1. Skladba volání za měsíc duben 2003

Tabulka č. 11: Skladba volání za měsíc duben

Eurotel špička	11	<i>provolaných minut</i>
Eurotel mimo špičku	9	<i>provolaných minut</i>
T-Mobile špička	0	<i>provolaných minut</i>
T-Mobile mimo špičku	0	<i>provolaných minut</i>
Oskar špička	0	<i>provolaných minut</i>
Oskar mimo špičku	0	<i>provolaných minut</i>
pevné sítě špička	6	<i>provolaných minut</i>
pevné sítě mimo špičku	13	<i>provolaných minut</i>
záznamová služba	0	<i>provolaných minut</i>
SMS	0	<i>počet</i>

zdroj: vlastní zpracování

## 2.5.2. Optimalizátor

Tabulka č. 12: Optimalizátor

### Eurotel

	ET Relax	ET Relax Plus	ET Optimum	ET Optimum Plus	ET Business 200	ET Business 300	ET Business 600
měsíční paušál	195,00	255,00	555,00	955,00	1 695,00	2 095,00	2 995,00
Eurotel špička	108,90	52,80	59,40	36,30	33,00	29,70	29,70
Eurotel mimo špičku	24,30	24,30	27,00	24,30	24,30	24,30	24,30
ostatní mobilní operátoři špička	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ostatní mobilní operátoři mimo špičku	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
pevné sítě špička	59,40	59,40	39,60	41,40	28,80	24,00	24,00
pevné sítě mimo špičku	35,10	78,00	50,70	50,70	52,00	52,00	52,00
záznamová služba	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SMS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
minus volné minuty	-187,29	-179,57	-276,86	-522,86	-722,86	-1 002,86	-2 005,71
minus volné SMS	-75,00	-75,00	-50,00	-50,00	-75,00	-125,00	-175,00
<b>celkem za měsíc</b>	<b>235,41</b>	<b>289,93</b>	<b>555,00</b>	<b>955,00</b>	<b>1 695,00</b>	<b>2 095,00</b>	<b>2 995,00</b>
celkem za rok	2 824,97	3 479,14	6 660,00	11 460,00	20 340,00	25 140,00	35 940,00

### T-Mobile

	T-Mobile 20 Start	T-Mobile 20 Start HIT	T-Mobile 80	T-Mobile 80 HIT	T-Mobile 200	T-Mobile 200 HIT	T-Mobile 400	T-Mobile 400 HIT
měsíční paušál	150,00	150,00	450,00	450,00	900,00	900,00	1 600,00	1 600,00
T-Mobile	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ostatní sítě	253,50	202,80	214,50	171,60	175,50	140,40	117,00	93,60
záznamová služba	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SMS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
minus volné minuty	-105,00	-84,00	-320,00	-256,00	-700,00	-560,00	-1 100,00	-880,00
<b>celkem za měsíc</b>	<b>298,50</b>	<b>268,80</b>	<b>450,00</b>	<b>450,00</b>	<b>900,00</b>	<b>900,00</b>	<b>1 600,00</b>	<b>1 600,00</b>
celkem za rok	3 582,00	3 225,60	5 400,00	5 400,00	10 800,00	10 800,00	19 200,00	19 200,00

### OSKAR

	Oskar Řekni mi	Oskar Povídej	Oskar Nezavěšuj	Oskar Na Jistotu	Oskar Na Zisk
měsíční paušál	250,00	600,00	1 000,00	100,00	250,00
Oskar	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ostatní sítě	195,00	175,50	156,00	156,00	117,00
záznamová služba	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SMS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
minus volné minuty	-150,00	-400,00	-1 050,00	0,00	0,00
<b>celkem za měsíc</b>	<b>250,00</b>	<b>600,00</b>	<b>1 000,00</b>	<b>256,00</b>	<b>367,00</b>
celkem za rok	3 000,00	7 200,00	12 000,00	3 072,00	4 404,00

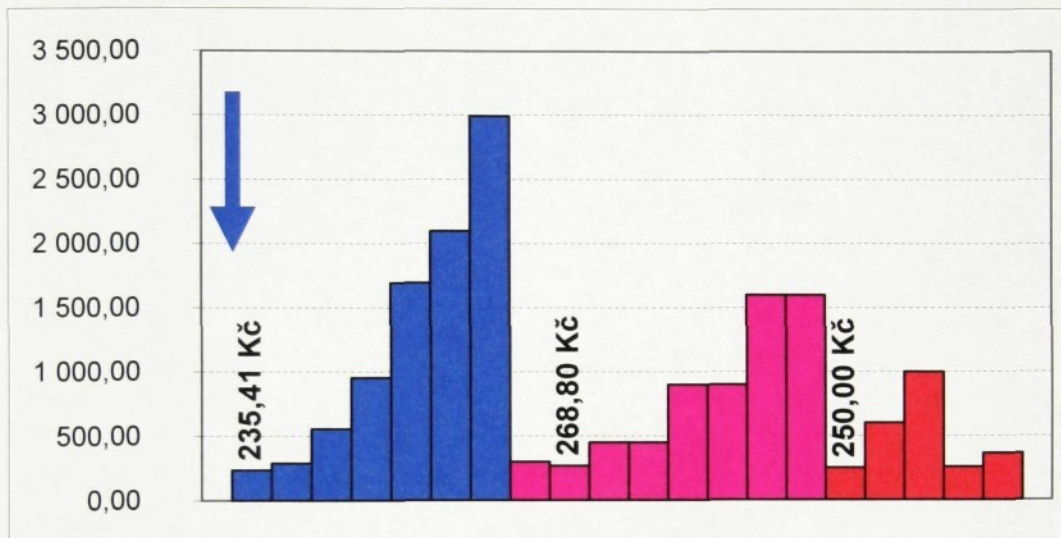
zdroj: vlastní zpracování



### 2.5.3. Doporučení pro obchodní simulaci č.5

(pozn. vzhledem k tomu, že pan Mikolanda nevyužívá žádných služeb, budu tuto obchodní simulaci uvažovat pouze z pohledu ceny.)

Graf č.5: Porovnání tarifů



zdroj: vlastní zpracování

Eurotel poprvé poráží své protivníky v ceně, a to z toho důvodu, že pan Mikolanda uskutečňuje volání pouze do sítě Eurotel nebo do pevné sítě. V takovém případě by skutečně mohl volit tarif Eurotel Relax. Ovšem pan Mikolanda má předplacenou službu GO, kde využívá výhody nulového měsíčního paušálu – platí tedy skutečně jen to, co provolá. I v tomto případě by v podobné optimalizaci předplacených karet vyhrál pravděpodobně Eurotel, ale ani zdaleka ne proto, že by byl skutečně nejlevnější, ale vzhledem ke skladbě volání pana Mikolandy.

### **3. T-Mobile Czech Republic a.s.**

V této kapitole bych rád seznámil čtenáře s podrobnějším vývojem společnosti RadioMobil a.s., od 1.5. 2003 pod názvem T-Mobile Czech Republic a.s.. Historii společnosti jsem již nastínil v minulých kapitolách, ale i přesto bych ji rád popsal podrobněji, vyzdvihl důležité mezníky ve vývoji a nakonec pohled na vize společnosti.

Společnost RadioMobil a.s. byla založena v roce 1996 a v témže roce zahájila provoz GSM sítě pod názvem Paegas. Druhý operátor přinesl na dosud monopolní trh mobilních komunikací dlouho očekávanou konkurenci. Paegas se záhy stal výraznou alternativou, zejména díky důrazu na inovativnost a přístup k zákazníkům.

V současné době RadioMobil a.s. zaujímá pozici druhého největšího operátora v ČR a je zároveň jediným českým operátorem, který je členem světové mobilní sítě. Vlastníky společnosti jsou konsorcium CMobil B.V. (T-Mobile International AG, TIM International N.V., PVT, a.s.) s 60,77 % akcií a ČESKÉ RADIOKOMUNIKACE a.s., které vlastní 39,23 %.

#### **3.1. Mezníky ve vývoji společnosti.**

##### **1996**

Vznik společnosti RadioMobil a.s. a zahájení provozu sítě mobilních komunikací GSM Paegas. Ke konci roku překročil počet zákazníků sítě Paegas 30 tisíc.

##### **1997**

Z prestižní soutěže CZECH TOP si RadioMobil a.s. odnesl první místo jako nejdynamičtější se rozvíjející společnost v daném roce. Nové služby, připojení k internetu a vůbec první předplacené karty u nás využívalo koncem roku již 173 tisíc zákazníků.



## 1998

RadioMobil a.s. představil mnoho převratných novinek (Paegas Internet Call – levnější volání do zahraničí, Paegas Info – infokanál, služby založené na technologii SIM Toolkit – služby využívající přenos dat pomocí SIM karty) a v soutěži Českých 100 nejlepších se umístil jako první v anketě nejobdivovanějších telekomunikačních firem v České republice. Paegas jako první tuzemský operátor představil GSM Banking (ovládání bankovního účtu pomocí mobilního telefonu). Služeb sítě Paegas využívalo již 373 tisíc zákazníků, tedy o celých 115 % více než v roce 1997.

## 1999

Na mezinárodním kongresu operátorů GSM v Cannes získala společnost RadioMobil a.s. titul nejlepšího světového operátora GSM v kategorii technické inovace. Jako jedna z prvních sítí na světě umožnila síť Paegas uživatelům předplacených karet Twist odesílat a přijímat krátké textové zprávy. V tomto roce zahájilo v nově vystavené budově v Lounech provoz nové call centrum, které koncem roku poskytovalo služby již 875 tisícům zákazníků.

## 2000

V tomto roce začal RadioMobil a.s. využívat vysílače i v pásmu 1800 MHz a síť Paegas se tak stala duální. Paegas jako první na světě – spolu s německou sítí D1 operátora T-Mobile – poskytl majitelům předplacených karet Twist možnost využívat služeb GSM při přímém, plnohodnotném roamingu v zahraničních sítích. Spojením služeb internetu a možností mobilního telefonu vznikl nový komplexní portál Paegas Click. Počet uživatelů sítě Paegas se pak ke konci roku přiblížil hranici 1 865 000.

## 2001

V srpnu tohoto roku byl spuštěn dlouho očekávaný provoz vysokorychlostních datových přenosů GPRS. Využití této služby při roamingu bylo postupně rozšířeno do 14 zemí. RadioMobil a.s. se zaměřil více na firemní klientelu a představil novou značku Paegas Professional se službami Paegas Recepce, Paegas Locator či Privátní podniková síť. Paegas Recepce je služba jinak nazývaná mobilní sekretářka. Dokáže zákazníka té či oné firmy, která využívá službu Paegas Recepce ( dnes již T-Mobile



Recepce ), provést hovorem tak, že ho nasměruje na konkrétní osoby, se kterými si zákazník přeje mluvit. Nahrazuje tak činnost klasické přepojovatelky. Služba Paegas Locator ( dnes T-Mobile Locator ) vyhledá a podá informace o jakékoli SIM kartě pohybující se v síti. Například dopravní firmy tak mohou snadno zjistit, kde se nachází jejich kamion. Služby Privátní podnikovou síť využívají firemní klienti, kteří se soustředí na vnitrofiremní komunikaci a chtějí mít přehled nad hovory svých zaměstnanců. Další služba – MobileChange – umožňuje prostřednictvím mobilního telefonu ovládat Microsoft Outlook v osobním počítači. Nejen firemní klientele byla určena služba Moje Info, umožňující vytvoření individuálního informačního SMS kanálu. Rok 2001 byl zároveň rokem proměny mobilního telefonu z dorozumívajícího prostředku v interaktivní zdroj zábavy a informací. RadioMobil a.s. tento trend potvrdil např. uvedením služby ClickFun (zasílání melodií a obrázků na vybrané typy telefonů) či rozšířením servisu Paegas Asistent. Přínos RadioMobilu a.s. rozvoji mobilního trhu byl oceněn také na veletrhu Invex 2001 dvěma oceněními: služba Paegas Info (ojedinělý infokanál společnosti RadioMobil a.s., na kterém si zákazník vyhledá vše, co potřebuje. Například odjezd autobusů a vlaků, program divadel a kin, stav silnic a hranic ap.) získala titul The best of Invex a ocenění Křišťálový disk si společnost odnesla za službu Clickbox ( virtuální emailová adresa ). V dubnu přešel majoritní balík akcií do držení konsorcia CMobil B.V. Koncem roku 2001 společnost RadioMobil a.s. zvítězila v aukci o udělení licence na provozování technologie sítě třetí generace UMTS. Jejich služeb využívalo 2,85 milionu zákazníků.

## 2002

Rok 2002 byl rokem proměny identity společnosti. V dubnu začal tříměsíční proces změny zavedené značky Paegas ve značku novou – T- Mobile. Rozsáhlý rebranding byl úspěšně završen 2. července. Integrace do světového společenství T-Mobile pokračuje samozřejmě i nadále. Členství v mezinárodní skupině přineslo vedle možností sdílení znalostí a zkušeností také globální světoznámou značku a silné finanční zázemí. Zákazníkům pak T-Mobile přináší především velké portfolio služeb fungujících jednotně ve všech zemích, harmonizaci cen i maximální komfort pro zákazníka během roamingu. V červnu bylo slavnostně otevřeno další Regionální centrum T-Mobile, tentokrát v Hradci Králové. Ve stejném měsíci byl položen



základní kámen nové budovy T-Mobile v Praze – Roztylech. Objekt s kapacitou tisíc sedm set pracovních míst má být zprovozněn na jaře 2004. Během katastrofálních povodní, které postihly ČR a střední Evropu v srpnu, obstála síť T-Mobile bez větších problémů. Společnost sama nabídla pomoc postiženým a věnovala nemalé prostředky na povodňová konta. Speciální cenovou nabídkou také vyšla vstříc zákazníkům, kteří během povodní přišli o svůj mobilní telefon. K dalším úspěchům T-Mobilu v tomto roce lze jistě zařadit bezproblémový průběh přečíslování telefonních sítí v ČR ( z 21. na 22. září ). Na výbornou obstál také během události roku – listopadového summitu NATO v Praze. V roce 2002 došlo k rozšíření a vylepšení mnoha služeb stávajících a uvedení řady nových. K průlomovým službám lze řadit podporu technologie Java a zejména multimediální zprávy ( MMS ). V tomto roce byly na český trh uvedeny také první telefony určené pouze zákazníkům T-Mobile – Siemens MT50 a T-Mobile MDA, první mobil v kapesní PC (viz příloha č 2.).

### **2003**

Rok 2003 bude rokem konsolidace, ale zároveň vyostřením konkurence na mobilním trhu. Zákaznická báze již neporooste takovou měrou; o to důležitější bude udržení stávajících zákazníků a rozvoj multimediálních mobilních služeb.

V důležitých meznících můžeme zaregistrovat, že stěžejní události se staly během posledních dvou let. Tato skutečnost pouze dokazuje tvrzení, že trh mobilních komunikací je jedním z nejvíc se rozvíjejícím trhem. V další části této kapitoly bych rád shrnul T-Mobile jako celek i s jeho nejdůležitějšími službami.

## **3.2 T-Mobile a jeho služby**

Podle stanoveného rozsahu obchodních aktivit T-Mobile vytváří a provozuje veřejnou mobilní komunikační síť standardu GSM 900 a 1800 MHz a poskytuje mobilní telekomunikační služby k ní příslušející. Komplexnost nabízených služeb spočívá především v možnostech kombinace produktů z rozsáhlé škály. T-Mobile nabízí služby opravdu všem – běžným uživatelům, kteří využívají telefon výhradně jako komunikační prostředek, zákazníkům, pro něž je telefon zdrojem informací a



zábavy, i firemním klientům s nadstandardními nároky. Společnost T-Mobile flexibilně reaguje na trendy technologického rozvoje v této oblasti a významně drží krok s celosvětovou technickou úrovní a kvalitou.

Síť T-Mobile dnes pokrývá přes 99 % populace České republiky a 99,8 % silnic první třídy na území ČR. Zákazníci společnosti T-Mobile také mohou používat svůj mobilní telefon v sítích 305 operátorů ze 119 zemí celého světa. Od svého založení v roce 1996 T-Mobile klade důraz na kvalitu svých služeb. Díky značným investicím do budování sítě a inovativních řešení určuje směr vývoje mobilních komunikací v České republice. Za uplynulý rok T-mobile investoval celkově takřka 5,5 miliardy korun.

Každá společnost si zakládá na stabilní a početné základně spokojených zákazníků. Čím větší tato základna je, tím výhodnější služby je také schopna nabídnout. T-Mobile v roce 2002 zvýšil počet svých zákazníků o téměř 660 000 a v průběhu jednoho roku tak byly překonány hned dvě významné hranice – v březnu celkový počet zákazníků dosáhl tří milionů, v prosinci se toto číslo vyšplhalo k hranici 3,5 milionu. Jako společnost zaměřená na budoucnost vynakládá T-Mobile úsilí nejen na získávání nových zákazníků, ale stále více i na spokojenost těch stávajících. S rostoucím počtem zákazníků však narůstají požadavky na kvalitu péče o ně. Proto T-Mobile věnuje této oblasti velkou pozornost. V minulém roce podepsali zástupci T-Mobilu smlouvu o partnerství s Fakultou informatiky a managementu Univerzity v Hradci Králové, v tomto městě díky nově vystavěnému centru. Univerzita i společnost se v ní zavázaly spolupracovat při výuce studentů a za pomoci speciálních programů jim umožnit bližší kontakt s technologiemi a postupy používanými ve společnosti T-Mobile.

Důležitá pro velkou společnost je také distribuční síť. Základ distribuční sítě produktů značky T-Mobile tvoří především 49 značkových prodejen ve všech větších městech České republiky (viz příloha č 1.). Jejich počet se stále zvyšuje, stejně tak jako počet prodejních míst distribučních partnerů, jichž je v současné době 1 839. Z těchto prodejních míst obdrželo nyní 191 prodejců na základě přísných kvalitativních a kvantitativních kritérií titul T-Mobile Profi Partner. Obchodní a servisní síť T-Mobile je základem pro dobré fungování vztahů mezi zákazníkem a společností a je zároveň zárukou nejvyšší kvality poskytovaných služeb. Prostřednictvím prodejní sítě jsou



nabízeny pouze nejnovější modely mobilních telefonů, včetně značkového příslušenství. V T-Mobile prodejnách i u smluvních partnerů zákazníci navíc získají nejpresnější informace a odborné poradenství.

Nyní bych rád představil nejdůležitější služby společnosti T-Mobile. Mezi ně patří GPRS, služby o firemní klientelu, služby podporující zábavu a informace a služby TWIST.

### **3.2.1 GPRS**

Dnes na českém trhu mobilních komunikací nejpoužívanější služba hned po telefonování. GPRS je rychlý přenos dat. Využívá se především při práci s informacemi. Pomocí mobilního telefonu si může zákazník zjistit konkrétní informaci. K tomu slouží firemní portál T-Mobile WAP. Tato služba funguje i v zahraničí. Dále může zákazník využít služby GPRS při komunikaci s počítačem. Mnoho manažerů dnes používá ke svojí práci notebook. Pomocí mobilního telefonu a služby GPRS se snadno a rychle připojí k internetu, nebo pošle potřebný email kdekoli na světě. Revoluční vlastností GPRS je platba za stažená data, nikoli za připojené minuty. Rychlost stahování se pohybuje okolo 115,2 Kb/s, což je mnohdy rychlejší než připojení k internetu pomocí pevné sítě.

### **3.2.2 Služby pro firemní klientelu**

Z obsáhlé škály služeb pro firemní klientelu bych rád představil T-Mobile Office Management, Tarif WorldClass, T-Mobile Locator a T-Mobile Bonus.

- **T-Mobile Office Managment** představuje komplexní řešení potřeb mobilní kanceláře. Služba umožňuje zákazníkům řídit kancelář bez nutnosti fyzické přítomnosti ve firmě. Nabídka obsahuje čtyři různá řešení bezpečného mobilního přístupu do firemních aplikací, která se liší rozsahem možností řízení kanceláře a investiční náročností realizace projektu.



- **Tarif WorldClass** je jedním z tarifů roamingu, tedy jedním z tarifů používaných zákazníky především na obchodních cestách do zahraničí. U tarifu WorldClass využívá T-Mobile svého postavení v nadnárodní společnosti a přináší výraznou úsporu nákladů na telefonování v rámci partnerských zemích WorldClass. Uživatelé tarifu tak mohou volat za výhodnou jednotnou sazbu z 25 evropských zemí a USA.
- **T-Mobile Locator** přináší velké uspokojení především dopravním a spedičním firmám. Pomocí softwaru Geobáze a služby T-Mobile Locator mohou tyto firmy s přesností desítek metrů zjistit polohu svého řidiče, vozu či nákladu po celé ČR. V průběhu roku 2003 by se měla tato služba rozšířit i do zahraničí.
- Jednou z nejdůležitějších služeb pro firemní klientelu je **T-Mobile Bonus**. Jedná se o věrnostní program společnosti T-Mobile. Zákazníci za provolané minuty dostávají body, které mohou později proměnit za nové telefony, šekové poukazy, reklamní předměty apod.

### 3.2.3 Služby podporující zábavu a informace

Mezi tyto služby patří následující:

- **SMS Chat** spojuje výhody SMS zpráv s vlastnostmi chatování známého z internetových stránek a umožňuje uživateli povídat si pomocí krátkých textových zpráv s více lidmi najednou.
- **Audio Pohlednice.** Prostřednictvím této služby mohou uživatelé sítě T-Mobile posílat zábavné zvukové vzkazy, a to na telefonní čísla do všech mobilních a pevných sítí v České republice.
- **Dohazovač.** Mobilní „seznamka“ prostřednictvím SMS nebo přes wapové rozhraní. Komunikace v rámci služby Dohazovač probíhá na základě přezdivek, uživatelům je tak zaručena naprostá anonymita.



- **Podpora technologie Java** přináší možnost stahování a ukládání her v jazyce Java, ale i dalších aplikací podle vlastního výběru nad rámec menu mobilního telefonu. Tuto službu přinesl T-Mobile na domácí trh jako první.
- **MMS.** V srpnu T-Mobile oficiálně zahájil komerční provoz služby MMS, která umožňuje prostřednictvím vhodného mobilního telefonu odesílat a přijímat multimediální zprávy kombinující text, zvukový záznam, hudbu, fotografie, obrázky i animace.
- **T-Mobile Info.** Ve službě T-Mobile Info najdeme například možnost ovládání bankovního účtu pomocí mobilního telefonu, nebo nabídku **T-Mobile Navigator**. Tato služba pomocí vyhodnocování aktuální polohy mobilního telefonu zákazníkovi okamžitě prozradí, kde je nejbližší bankomat, čerpací stanice či pošta. Tato služba je na českém trhu ojedinělá a využívají ji zákazníci především, když se ocitnou v cizím prostředí.

## 2.4 Služby TWIST

Služba Twist je telefonování prostřednictvím předplacených karet. Zákazník nemusí měsíčně platit paušální poplatky, ale platí pouze provolané minuty. V roce 2002 T-Mobile rozšířil možnosti dobíjení předplacených karet Twist pomocí krátkých textových zpráv. Dobíjení je možno provádět odkudkoli, tedy i ze zahraničí. Další možností je dobíjení z terminálů sázkové společnosti Sazka. U obou způsobů lze dobíjet kredit vlastní Twist karty i Twist karty jiné osoby. Službu TWIST zpravidla využívají mladí nebo naopak starší lidé v neproduktivním věku. Pomocí této karty totiž mohou využívat veškeré služby T-Mobile, ale nejsou zavázáni měsíčním povinným paušálem.

V další kapitole bych rád představil T-Mobile jako odpovědného a silného partnera. Společnost T-Mobile patří k významným společnostem České republiky a zároveň vystupuje jako silný finanční partner řady významných, sportovních i společenských



akcí. Finanční úspěchy a postavení na trhu zavazují společnost také ke sponzorské podpoře širokého spektra charitativních a neziskových projektů.

Ze služeb veřejnosti bych nejvíce vyzdvihl podporu práce integrovaného záchranného systému České republiky a hlavně pomoc pražské ZOO po ničivých povodních v roce 2002.

Společnosti T-Mobile velice záleží na rozvoji kultury. V roce 2002 podpořil prestižní kulturní události, jako například světovou premiéru filmu Miloše Formana Amadeus – Director's Cut v pražském Stavovském divadle či sedmý ročník Pražského divadelního festivalu německého jazyka. Dlouholeté finanční podpoře T-Mobilu se těší Pražský festival spisovatelů. Populární byla také volba nejkrásnější dívky roku – Miss ČR 2002.

Ve sportu je T-Mobile tradičním partnerem české fotbalové reprezentace. V rámci podpory moderních a adrenalinových sportů, jako jsou akrobatické lyžování (sponzoring Aleše Valenty), snowboarding, freestyle motocross nebo BMX, pokračovala společnost ve sponzoringu zimní i letní části Twist Extreme Tour. T-Mobile se stal také partnerem Prague International Marathonu – jedné z nejznámějších evropských běžeckých událostí.

#### 4. Budoucnost

Závěrečnou kapitolu mé bakalářské práce jsem nazval BUDOUCNOST. V dnešní době začíná být trh mobilních komunikací tzv. nasycen. Příliv nových zákazníků je nyní mizivý, vzhledem k tomu, že v České republice je evidováno přes 8 milionů aktivních SIM karet. Budoucnost tedy neznamená příliv nových zákazníků, ale péče o stávající. Dnes je hlavní příčinou migrace ze sítě do sítě cena, proto hlavně zákazníci Eurotelu migrují do ostatních operátorů. V blízké budoucnosti se ale předpokládá, že ceny budou vyrovnané. Je tedy důležité, jakým způsobem si dokáže operátor udržet své zákazníky a hlavně jaké služby a péči bude moci poskytnout.

Budoucnost T-Mobile se opírá o čtyři hlavní pilíře – značku T-Mobile, snahu o neustálý růst a vyšší efektivitu a soustředění se na služby přenosu dat. Firemní filozofii lze shrnout do pojmu „Get more“ – tedy více hodnoty, více efektivitu, více péče, více služeb. T-Mobile bude usilovat o přechod od lokálního operátora v provozovatele



mobilních telekomunikačních služeb s celosvětovou působností. V tomto procesu se bude opírat o mezinárodní působnost a sílu značky, stejně jako o sdílené know-how globální skupiny. V nejbližší budoucnosti se T-Mobile soustředí na propagaci značky s cílem dosáhnout pozice nejznámější značky na českém mobilním trhu. Značka T-Mobile bude nadále synonymem atraktivních, spolehlivých a kvalitních služeb za rozumnou cenu a operátora, který svým zákazníkům věnuje maximální péči.

Budoucnost a cíle společnosti T-Mobile jsou totožné s cíli ostatních operátorů. I pro ně je v dnešní době a v blízké budoucnosti nejdůležitější rozvoj datových služeb. Přenos dat představuje rychle se rozvíjející a velmi perspektivní oblast využívání mobilního telefonu. Cílem všech tří společností je vést zákazníky ke každodennímu používání těchto služeb. Společnosti budou investovat do atraktivních datových služeb, které budou užitečné, uživatelsky jednoduché, kvalitní a spolehlivé, a zaměří se na spolupráci s ověřenými partnery při nabídce atraktivního obsahu.

Pro upřesnění bych uvedl několik zajímavých příkladů využívání přenosu dat dnes už používaných nebo plánovaných.

Rozdíl používání přenosu dat je samozřejmě stejný jako u telefonování. Je pochopitelné, že významní firemní zákazníci budou data užívat jinak než klasický uživatel.

Pro klasického uživatele nabízejí operátoři jednoduchý přístup k informacím prostřednictvím firemních portálů (T-Mobile WAP, Eurotel Juice, Oskarův wap).

Pro náročnější uživatele je připravena služba GPRS, kterou podporují všichni tři operátoři. Služba GPRS znamená rychlý přenos dat a je specifická tím, že zákazník neplatí dobu připojení, nýbrž počet stažených dat. Pomocí této služby, mobilního telefonu a osobního počítače se zákazník může plnohodnotně připojit k internetu nebo své e-mailové schránce a může tak být mobilní kdekoli na cestách v ČR i zahraničí.

Nejvíce vospělou technologii přenosu dat využívají významní zákazníci mobilních operátorů. Pro názornost bych uvedl dva příklady.

Nejmenovaná firma působící na českém trhu se zabývá výrobou a zásobováním svého produktu. Tato firma využívá službu Locator od společnosti T-Mobile. S pomocí partnera firmy T-Mobile byly do aut nejmenované společnosti zabudované senzory se SIM kartou T-Mobile, které měří přesnou polohu vozidla, průměrnou rychlost, stav paliva v nádrži, přesný počet zastávek, kdy byly otevřeny



nákladní dveře, ale i hmotnost nákladu. Díky této technologii může nejmenovaná společnost přesně kontrolovat trasu svých vozidel, eliminovat krádeže zboží a paliva v nádrži a díky pozorování průměrné a nejvyšší rychlosti prodloužit životnost služebních vozidel.

Druhým příkladem je opět nejmenovaná firma, která se zabývá prodejem a servisem nápojových automatů. V dnešní době firma prodává nápojové automaty do provozoven a kanceláří svým zákazníkům a následně se stará o servis. U nápojových automatů je samozřejmě důležité stále doplňovat suroviny, což je časově i finančně náročné, protože firma neví, u kterého zákazníka dojde surovina, a proto je odkázána na kontrolní jízdy, nebo na kontakt od zákazníka. Díky nové technologii by mohla společnost vybavit každý svůj nápojový automat zařízením s datovou SIM kartou, které je schopno pravidelně vyhodnocovat množství suroviny v automatech, ale i nahlásit případnou poruchu. Pomocí této služby by mohla nejmenovaná společnost počítat s potřebou servisu na konkrétním místě, tím zefektivnit výjezdy služebních vozidel a samozřejmě i spokojenost zákazníků.



## 5. Závěr

Na závěr mé bakalářské práce bych chtěl říci, že mobilní komunikace je jedním z nejvíce se rozvíjejících odvětví. Toto téma považuji za velmi zajímavé a atraktivní, ale také velmi náročné na zpracování. Pokusil jsem se tedy vybrat z tohoto tématu nejzajímavější a nejpotřebnější informace a doufám, že má práce splní svůj cíl – tedy pomoci čtenáři orientovat se na složitém trhu mobilních komunikací.

# Příloha č. 1 Značkové prodejny T-Mobile

Město	Adresa	Telefon	Fax
Brno	Shopping Park Brno, Skandinávská 2	(+420) 603 406 755	(+420) 603 406 756
Brno	Slovákova 11	(+420) 603 425 054	(+420) 603 270 232
Brno	náměstí Svobody 18	(+420) 603 425 051	(+420) 603 292 400
Brno	OC Futurum, Vídeňská 100	(+420) 603 270 710	(+420) 603 408 423
České Budějovice	Lannova 23	(+420) 603 406 564	(+420) 603 409 182
Chomutov	Palackého 4503	(+420) 603 270 901	(+420) 603 270 902
Děčín	OD Korál , Plzeňská 9	(+420) 603 270 178	(+420) 603 270 486
Frýdek-Místek	Malé náměstí 98	(+420) 603 292 862	(+420) 603 270 960
Haviřov	Hlavní třída 65	(+420) 603 279 027	(+420) 603 279 015
Hradec Králové	S.K. Neumanna 455	(+420) 603 270 141	(+420) 603 270 044
Hradec Králové	Hypernova, Kutnohorská 226	(+420) 603 292 939	(+420) 603 292 109
Hradec Králové	Collinova 420	(+420) 603 409 466	(+420) 603 409 169
Jablonec nad Nisou	Komenského 545/14	(+420) 603 270 146	(+420) 603 270 597
Jihlava	Masarykovo náměstí 42	(+420) 603 270 260	(+420) 603 292 391
Karlovy Vary	T. G. Masaryka 42	(+420) 603 406 818	(+420) 603 406 872
Kladno	Masarykova 71	(+420) 603 270 206	(+420) 603 270 213
Liberec 3	Pražská 6/1	(+420) 603 406 596	(+420) 603 406 276
Louny	Komenského náměstí 2540	(+420) 603 270 181	(+420) 603 270 183
Mladá Boleslav	OC Olympia, Jičínská 1350/III	(+420) 603 292 394	(+420) 603 292 395



Olomouc	OC Haná, Kafkova 8	(+420) 603 272 998	(+420) 603 272 990
Olomouc	Horní náměstí 19	(+420) 603 406 565	(+420) 603 270 410
Opava	Horní náměstí 3	(+420) 603 270 045	(+420) 603 270 048
Ostrava	Shopping Park Ostrava ,ul. Rudná 114	(+420) 603 406 822	(+420) 603 406 328
Ostrava	28.října 49 (dříve pod č.41)	(+420) 603 409 213	(+420) 603 409 168
Ostrava	Hlavní třída 1020	(+420) 603 406 320	(+420) 603 406 319
Pardubice	17. listopadu 237	(+420) 603 409 210	(+420) 603 409 088
Plzeň	Americká 3	(+420) 603 409 203	(+420) 603 409 205
Plzeň	Nákupní centrum Borská pole, U letiště 2	(+420) 603 270 836	(+420) 603 270 893
Praha 1	Na Příkopě 23	(+420) 603 220 833	(+420) 603 220 828
Praha 1	Na Poříčí 21	(+420) 603 409 775	(+420) 603 270 862
Praha 1	Národní třída 31	(+420) 603 270 157	(+420) 603 270 057
Praha 1	Jindřišská 25	(+420) 603 292 900	(+420) 603 292 901
Praha 2	Londýnská 730	(+420) 603 409 287	(+420) 603 409 030
Praha 3	Vinohradská 149 - OC Palác Flóra	(+420) 603 277 905	(+420) 603 277 906
Praha 5	Štefánikova 32	(+420) 603 270 098	(+420) 603 270 899
Praha 5	KOC Nový Smíchov, Plzeňská 8	(+420) 603 406 597	(+420) 603 270 616
Praha 6	Vítězné náměstí 11	(+420) 603 406 716	(+420) 603 270 865
Praha 6	Ruzyně / letištní hala	(+420) 603 406 624	(+420) 603 408 313
Praha 7	Dukelských hrdinů 29	(+420) 603 409 172	(+420) 603 409 175
Praha 9	OC TESCO Letňany, Veselská 663	(+420) 603 270 130	(+420) 603 270 231

Příbram	náměstí T.G. Masaryka 3	(+420) 603 270 135	(+420) 603 270 297
Prostějov	náměstí T. G. Masaryka 26	(+420) 603 270 172	(+420) 603 270 401
Tábor	třída 9.května 11	(+420) 603 270 907	(+420) 603 270 908
Teplice - Srbice	Olympia Centrum, Srbická 464	(+420) 603 292 397	(+420) 603 292 398
Trutnov	Horská 6	(+420) 603 292 492	(+420) 603 292 490
Ústí nad Labem	Revoluční 3	(+420) 603 406 688	(+420) 603 270 188
Zlín - Malenovice	třída 3. května 1170	(+420) 603 270 387	(+420) 603 409 947
Zlín	Rašínova 70	(+420) 603 406 217	(+420) 603 406 289
Znojmo	Horní náměstí 8	(+420) 603 277 474	(+420) 603 277 473





	Eurotel Relax	Eurotel Relax Plus	Eurotel Optimum	Eurotel Optimum Plus	Eurotel Business 200	Eurotel Business 300	Eurotel Business 600
<b>Měsíční paušál</b>	195,00	255,00	555,00	955,00	1 695,00	2 095,00	2 995,00
<b>Volné minuty</b>	30	30	60	120	200	300	600
<b>SMS zdarma</b>	30	30	20	20	30	50	70
<b>Eurotel</b>							
špička	9,90	4,80	5,40	3,30	3,00	2,70	2,70
mimo špičku	2,70	2,70	3,00	2,70	2,70	2,70	2,70
<b>Ostatní mobilní operátoři</b>							
špička	9,90	9,90	6,60	6,90	4,80	4,00	4,00
mimo špičku	6,60	6,60	4,80	4,80	4,00	4,00	4,00
<b>Pevné sítě</b>							
špička	9,90	9,90	6,60	6,90	4,80	4,00	4,00
mimo špičku	2,70	6,00	3,90	3,90	4,00	4,00	4,00
<b>Zaznamová služba</b>							
	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
<b>SMS</b>							
	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50



Příloha č. 4 Tarify společnosti T-Mobile CZ

Tarify T-Mobile	Tarif 20 Start		Tarif 80		Tarif 200		Tarif 400		
měsíční paušál		150		450		900		1600	
volné minuty		20		80		200		400	
	HIT	Standard	HIT	Standard	HIT	Standard	HIT	Standard	
T-Mobile		3,2	4	2	2,5	2	2,5	2	2,5
ostatní síť ČR		5,2	6,5	4,4	5,5	3,6	4,5	2,4	3
záznamová služba		1	1	1	1	1	1	1	1
SMS		1	1,7	1	1,7	1	1,7	1	1,7

Příloha č. 5 Tarify společnosti Český Mobil, a.s.

Oskarovy tarify	tarify nové generace			firemní tarify			
	Řekni mi	Povídej	Nezavěšuj	Na Jistotu	Na Zisk		
Měsíční paušál	250,00 Kč	600,00 Kč	1 000,00 Kč	100,00 Kč	250,00 Kč		
volné minuty	50	150	300	0	0		
Oskar	4,00	3,50	3,00	1-35.min	4,00	1.-125.min	3,00
				36.-75.min	3,00	126-250.min	2,00
				76.min+	2,00	251.min+	1,00
ostatní síť v ČR	5,00	4,50	4,00	4,00	3,00		
záznamová služba	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
SMS	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00		



## Seznam použité literatury

### Knihy:

Kala, J.; Přádka, M.: Elektronické bankovníctví. Computer Press, Brno 2000

### Ostatní publikace:

Výroční zpráva společnosti T-Mobile CZ za rok 1998

Výroční zpráva společnosti T-Mobile CZ za rok 1999

Výroční zpráva společnosti T-Mobile CZ za rok 2002

Interní materiály společnosti Eurotel Praha, spol. s r.o.

Interní materiály společnosti T-Mobile CZ, a.s.

Interní materiály společnosti Český Mobil, a.s.

### Internetové stránky:

[www.eurotel.cz](http://www.eurotel.cz)

[www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz)

[www.oskarmobil.cz](http://www.oskarmobil.cz)