

## Návod na úspory za telefony a internet

**Jako výrobce telefonních ústředěn přicházíme často do styku s informacemi o výdajích našich zákazníků za telefony a internet. Dříve jsme jen opatrně předpovídali, že potenciální úspora organizace za telefony a internet by mohla být 10 až 25 %. Dnes obvykle tvrdíme, že výsledkem optimalizace bude jistě úspora 15 až 50 %. Přitom se jedná jen o vedlejší efekt naší hlavní činnosti, kterou jsou dodávky a servis telefonních ústředěn. To je také důvod, proč můžeme otevřeně popsat některé finty, jak ušetřit za telefony a internet.**

### Zastaralé ceníky služeb

Základní úspora spočívá v tom, že ceny telefonních služeb a internetových přípojek neustále zvolna klesají. Máte-li ale smlouvu uzavřenu před více než dvěma roky, pak jsou ve vašich fakturách zpravidla používány ceníky dojednané při uzavření smlouvy. Málokterý telefonní operátor vám sám od sebe nabídne snížení jednotkových cen. I když se vám při sjednávání smlouvy podařilo získat tehdy dobré cenové podmínky, je téměř jisté, že po určité době se bude jednat o ceny značně zastaralé a proto nevýhodné. Budete-li tedy pravidelně jednou za jeden až dva roky znovu poptávat telefonní služby a internetové přípojky, můžete pravidelně dosahovat úspory 5 až 10 %.

### Neprovozované telefony

Zní to téměř neuvěřitelně, ale téměř každá organizace platí ve svých fakturách také paušální poplatky za telefonní přípojky, které už neexistují nebo se nepoužívají nebo jsou používány velmi zřídka. Lze tedy doporučit, aby alespoň jednou ročně byla provedena inventura potřeby jednotlivých telefonů. Většinou se takové telefony snadno poznají přímo z faktury operátora, protože u nich bývá vyčíslen jen paušál a není u nich hovorné. Zrušení nepotřebných telefonů je klasickým projevem péče dobrého hospodáře. Pro zajímavost, výjimečně někdy narazíme i na telefony, které operátor opomněl zahrnout do své fakturace a zákazník je dlouhodobě používá zdarma.

### Sdružení poptávky na telefony

Další možná úspora spočívá v důsledném uplatnění množstevních slev. Téměř každý telefonní operátor má totiž ve své nabídce různé ceníky, kde hovorné závisí na měsíčním počtu hovorů. Má-li organizace vedle hlavní telefonní přípojky s velkým počtem hovorů určené např. pro své sídlo také řadu individuálních telefonních přípojek do dalších provozoven se zdánlivě nevelkým počtem hovorů, pak je potřeba do jediné poptávky zahrnout všechny velké i malé telefonní přípojky provozované ve všech regionech ČR. Tímto způsobem lze získat stejnou jednotnou cenu hovorného pro všechny provozované telefony, často lze získat značné úspory z měsíčních paušálů a navíc lze získat takové jednotkové ceny, které jsou určené pro souhrnné počty telefonních hovorů (resp. jen pro velké zákazníky).

## **Kombinace telefonů a internetu**

Každá organizace dnes ve všech provozovnách používá kromě telefonů také přípojky na internet. Většina telefonních operátorů umí zároveň nabídnout také internet a má o poskytování internetu veliký zájem, protože to je služba s velmi zajímavou obchodní přírůžkou. Lze tedy doporučit, aby do jedné poptávky byly zahrnuty nejenom požadavky na telefonní přípojky ale současně i požadavky na internetové přípojky. Pokud se tak navíc stane za všechny lokality dané organizace, pak výsledkem bude pro operátory mnohem atraktivnější poptávka, než několik individuálních poptávek. Teoreticky by bylo možné do poptávky zahrnout i požadavky na mobilní telefony, ale v současné době v Česku neexistuje žádný operátor, který umí skutečně kvalitně a výhodně nabídnout pevné i mobilní telefony a internet.

## **Sestavení kvalitní poptávky**

Podmínkou zajímavých úspor za telefony a internet je sestavení kvalitní poptávky. Taková poptávka má obsahovat: celkové měsíční počty minut hovorů do pevných sítí v době silného provozu, minut hovorů do pevných sítí mimo dobu silného provozu, minut hovorů do mobilních sítí a minut hovorů do jiných cílů, počty i druhy požadovaných telefonních přípojek a počty i druhy požadovaných internetových přípojek. Jako druh telefonní přípojky stačí uvedení max. současného počtu hovorů a jako druh internetové přípojky postačí její max. kapacita. V této fázi jednání je zbytečné specifikovat přesné adresy jednotlivých lokalit, neboť jde pouze o výběr dvou nebo tří potenciálních dodavatelů.

## **Vhodné rozeslání poptávky**

V Česku dnes existuje přes 250 telefonních operátorů (tzv. poskytovatelů hlasových služeb) a ti mají ve své nabídce přes 350 ceníků hovorného. Jejich přehled je zveřejněn na webových stránkách [www.xphonet.cz](http://www.xphonet.cz) českého Centra telefonních sítí xPhoNet. Na webových stránkách xPhoNet je navíc k dispozici speciální funkce umožňující vyhledávat potenciální dodavatele telefonních přípojek. Zároveň na webu xPhoNet najdete mnoho různých porovnání operátorů podle cen hovorného, spolehlivosti volání, kvality hovorů i dalších parametrů. Z hlediska vyjednávací pozice organizace optimalizující výdaje za telefon a internet je vhodné vybrat si nejméně 10 operátorů vyhovujících jejím rámcovým podmínkám. Určitě by neměli být opomenuti všichni její současní dodavatelé telefonních a internetových přípojek.

## **Vyhodnocení obdržených nabídek**

Ceníky i smluvní podmínky telefonních operátorů jsou účelově nepřehledné. Mají-li se porovnat, nezbyvá, než z nich vyseparovat: výše měsíčních paušálů, výše min. měsíčního hovorného, jednotkové ceny hovorného do pevných sítí ve špičce i mimo špičku a hovorného do mobilních sítí. Pro všechny ceny hovorného je navíc třeba zjistit, po jakých periodách jsou účtovány (po sekundě, po půlminutě, po minutě nebo dokonce po dvouminutách), neboť způsob účtování má zásadní vliv na výslednou výši měsíční fakturace. Pro většinu organizací jsou ostatní údaje bezvýznamné.

Vlastní vyhodnocení nabídek spočívá v tom, že za každou z nich je nutné vyčíslit modelovou výši fakturace potenciálního dodavatele. Poptávané počty minut pronásobíte nabídnutými cenami hovorného, navýšíte je koeficientem odpovídajícím způsobu účtování (představuje skryté navýšení ceny až o 72%), sečtete údaje za hovory do pevných i mobilních sítí, porovnáte výsledek s min. výší hovorného a přičtete paušály za všechny internetové a telefonní přípojky pro všechny lokality. I když výsledek nebude zcela shodný s budoucí výší faktur, umožní vám vzájemně porovnat nabídky jednotlivých operátorů. Výsledkem má být omezení potenciálních dodavatelů na dva až tři, se kterými pak lze zahájit klasické obchodní vyjednávání.

### **Technické možnosti úspor**

Až sem nebyly potřeba žádné zvláštní technické znalosti a i bez nich lze dosáhnout zajímavých úspor z měsíčních plateb za telefony a internet. Stačí pouze vtipně kombinovat výše uvedené principy a nevelká dávka obchodní šikovnosti. Pokud navíc máte u operátorů vybudovanu pověst znalců dané problematiky, tak je úspěch zaručen.

Navíc lze uplatnit i některá vtipná technická řešení, což však vyžaduje poněkud speciální znalosti a zkušenosti. Stále se vyplatí napojit na pobočkovou ústřednu skupinu GSM brán, přes které lze směřovat hovory do mobilních sítí. Dnes je navíc možné telefonní ústřednu napojit na několik různých pevných a VoIP telefonních sítí a hovory důsledně směřovat dle min. ceny do různých směrů (např. do zahraničí). Velmi výhodné je napojení VoIP telefonů menších provozoven na telefonní ústřednu v centrálním objektu či areálu. V takovém případě jsou všechny vzájemné hovory mezi provozovnami zdarma a přitom odpadnou měsíční paušály za telefonní přípojky menších provozoven. Všechny telefony se pak mohou vzájemně volat pomocí tří nebo čtyřmístného interního čísla a všechny telefony mohou používat různé funkce pobočkové ústředny: přepojení na jiný telefon, přesměrování hovorů, služby spojovatelky nebo sekretářky, funkce hlasové schránky či hlasové pošty, služby telefonní konference, nahrávání hovorů, ... apod. To už je ale poněkud jiná problematika.

### **Obchodní podmínky úspor**

Většinu výše popsaných způsobů úspor si může každá organizace udělat sama a nebude ji to tedy stát více než čas jejího pracovníka. U menších organizací (cca do 40 telefonů) stačí použít jen porovnání 350 ceníků hovorného, které jsou k dispozici na webových stránkách [www.xphonet.cz](http://www.xphonet.cz) českého Centra telefonních sítí xPhoNet a jednoduchým způsobem si z nich vybrat optimálního dodavatele. Jedna hodina práce s internetem tak může přinést roční úspory v řádu desítek tisíc Kč.

U větších organizací je účelné nechat si optimalizaci výdajů za telefony a internet nechat udělat od dodavatelů specializovaných na tuto činnost. Najít je lze např. pomocí klíčových slov „minimalizace výdajů za telefony“. Jejich odměna zpravidla bývá stanovena jako podíl na úspoře, takže na dodavatelsky zajištěné optimalizaci hovorného nelze prodělat. V „nejhorším“ případě se dozvíte, že úspora není možná. U dodavatelsky zajišťované optimalizace je pouze potřeba dát si pozor na firmy otevřeně či skrytě spolupracující s některými velkými

operátory. Jejich profit totižb bývá tvořen provizí z prodaných telefonních a internetových přípojek. Profesionální dodavatelé pobočkových telefonních ústředen optimalizaci hovorného a internetu velmi často nabízejí zdarma jako součást dodávky jejich telefonní ústředny a její následné servisní podpory.

### **Technická realizace úspor**

Nejlepší je, pokud organizace konsoliduje své telefonní a internetové přípojky k jednomu nebo dvěma dosavadním dodavatelům. S těmi se snadno dohodne na technickém provedení změn, které jsou podmínkou optimalizace hovorného. Podobně může technickou realizaci převzít také dodavatel servisu dosud používané nebo nově instalované telefonní ústředny.

V převážné většině případů je technická realizace úspor jednoduchá a finančně nenáročná. Náročné se může zdát pouze eventuální pořízení nové moderní pobočkové ústředny, což však většinou není nutná podmínka. Návratnost investice do nové ústředny bývá téměř vždy pod 1,5 roku a často je kratší než 1 rok. To je taky důvod, proč jsou někteří operátoři investici do ústředny ochotni zákazníkovi profinancovat. Výsledkem pak bývá zdánlivé obchodní perpetuum mobile. Zákazník má novou ústřednu a současně ušetří za internet i hovorné. Operátor získá zajímavou smlouvu na poskytování hlasových a internetových přípojek. Dodavatel pobočkové ústředny prodá ústřednu a získá zpravidla i smlouvu na její servis. Takovéto případy dokazují, jak velký prostor skrývá optimalizace hovorného a internetu.

### **Konkrétní příklad úspor**

Před časem jsme analyzovali situaci pražského zákazníka, který provozuje areál se 170 telefony, dále v něm měl 18 samostatných telefonů (z toho několik nepoužívaných) a ve třech pražských prodejnách měl 6 dalších telefonů. Do všech míst měl současně internetové přípojky. Jeho celkové roční výdaje před optimalizací přesahovaly 1 mil. Kč a po konsolidaci smluvních vztahů klesly na 60%. Kvalita internetových přípojek se přitom značně zlepšila. Letos tomuto zákazníkovi doporučíme změny, které mu ušetří dalších cca 50 tis. Kč.

Ing. Ivo Fišer, [ivo.fiser@phonet.cz](mailto:ivo.fiser@phonet.cz)

Ing. Zbyněk Palla, [zbynek.palla@phonet.cz](mailto:zbynek.palla@phonet.cz)

ProTel engineering, spol. s r.o., [www.phonet.cz](http://www.phonet.cz)