

# Za telefonování a Internet můžete platit podstatně méně

Ivo Fišer – Dnes 6:30

Mnoho firem dnes za připojení k Internetu a telefony platí zbytečně více, než je ve skutečnosti nutné. Při dodržení určitých pravidel může zákazník ušetřit až 50 procent nákladů. A to nejen díky sdružení poptávky na telefonní služby a internetové připojení, ale i uplatněním některých technických řešení. Přinášíme vám návod, jak na to.

## 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, nepoužívají se nebo jsou využívány jen 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 nikoliv 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 rozumné 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 tímto způsobem můžete získat značné úspory z měsíčních paušálů a navíc získat takové jednotkové ceny, které jsou určeny pro souhrnné počty telefonních hovorů (resp. jen pro velké korporátní 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 internetové připojení a zároveň má o poskytování Internetu veliký zájem, protože to je služba s velmi zajímavou obchodní přírůzkou. Je tedy výhodné, do jedné poptávky zahrnout 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 poptávka pro operátory mnohem atraktivnější než několik individuálních poptávek. Teoreticky by bylo možné do poptávky zahrnout i požadavky na mobilní telefony, ale v současné době v Česku podle mého názoru neexistuje 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 by měla 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 například na webových stránkách českého Centra telefonních sítí xPhoNet. Zde je také k dispozici speciální funkce umožňující vyhledávat potenciální dodavatele telefonních přípojek. 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 dvou minutách), 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 násobíte 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. Cílem vyhodnocení nabídek by mělo 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 dobře

kombinovat výše uvedené principy a nevelká dávka obchodní šikovnosti. Pokud navíc máte u operátorů vybudovanu pověst znalců dané problematiky, tak je úspěch zaručen.

Současně je ale možné uplatnit i některá 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 provozovnamí 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 již zmiňované porovnání ceníků hovorného 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 si optimalizaci výdajů za telefony a Internet nechat udělat od specializovaných dodavatelů. 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 totiž bývá tvořen provizí z prodaných telefonních a internetových přípojek. Profesionální dodavatelé pobočkových telefonních ústředn optimalizaci hovorného a Internetu velmi často nabízejí zdarma jako součást dodávky jejich telefonní ústředny a 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 připojení k Internetu.

Ivo Fišer

Ing. Ivo Fišer je ředitel spol. ProTel vyvíjející mimo jiné SW centra telefonních sítí xPhoNet. Přivítá jakékoli kritické i podnětné připomínky k tomuto internetovému příspěvku a k problematice porovnávání ceníků hovorného.