



SLUŽBY A PLÁNY SPOLOČNOSTI O2 TELEFÓNICA SLOVENSKO

Juraj Vaculík¹, Michal Monoši²

Úvod

Spoločnosť Telefónica O2 Slovakia je tretím najvýznamnejším mobilným operátorom na Slovensku. K 31. decembru 2009 dosiahol počet aktívnych zákazníkov O2 na Slovensku podľa 3-mesačnej metodiky 552 853 zákazníkov. Na základe hodnotenia nezávislej agentúry dosiahla spoločnosť najvyššiu úroveň spokojnosti zákazníkov, keď Index zákazníckej spokojnosti O2 (CSI) dosiahol hodnotu 84,0.

V rámci medzinárodnej skupiny Telefónica patrí Telefónica O2 Slovakia k skupine Telefónica Europe. Pre všetky svoje obchodné aktivity v Slovenskej republike spoločnosť používa značku O2. Na slovenský trh mobilných operátorov vstúpila rozhodnutím výberovej komisie Telekomunikačného úradu SR zo dňa 25.8.2006. Spoločnosť spustila svoju komerčnú prevádzku dňa 2.2.2007 [1].

Cieľ a metodika

Cieľom príspevku je opísať najdôležitejšie služby a novinky v oblasti mobilnej komunikácie operátora O2 Slovensko, priblížiť plánované služby spoločnosti. Východiskom pre vypracovanie sú najmä informácie získané prostredníctvom siete Internet. Využitie boli metódy analýza, syntéza a komparácia.

Roamingové služby pre zákazníkov predplatených služieb

O2 rozširuje roamingové služby pre zákazníkov predplatených služieb. Zákazníci O2, ktorí za svoje služby platia dobíjaním kreditu, môžu od 1. marca 2010 prijímať hovory, posilať a prijímať SMS správy a využívať dátový roaming v sieťach všetkých zahraničných roamingových partnerov spoločnosti Telefónica O2 Slovakia.

Spoločnosti sa podarilo prekonať ďalšiu bariéru, ktorá až doteraz znevýhodňovala určitú skupinu zákazníkov. Ako prvý operátor na Slovensku Telefónica priniesla prenos dát na predplatenú kartu a rovnaké ceny pre všetkých zákazníkov bez ohľadu na spôsob platby.

Ide o významné rozšírenie roamingových služieb v zahraničí pre zákazníkov O2, ktorí si dobíjajú kredit. Títo zákazníci môžu vďaka tejto novinke prijímať hovory a SMS aj v krajinách, kde má O2 partnerského operátora len pre zákazníkov, ktorí platia na základe mesačnej faktúry. Odchádzajúce volania v rámci roamingu budú pre zákazníkov predplatených služieb O2 aj naďalej dostupné len v sieťach vybraných roamingových

¹ doc. Ing. Juraj Vaculík, PhD., Žilinská univerzita, fakulta PEDAS, katedra spojov, mail: juvac@fpedas.uniza.sk

² Ing. Michal Monoši, Žilinská univerzita, katedra spojov, mail: michal.monosi@t-zones.sk

partnerov. Nový prehľadný zoznam roamingových partnerov O2 nájdú zákazníci na stránke www.sk.o2.com.

Technológia vysokorýchlostného dátového pripojenia LTE

Telefónica O2 bude testovať technológiu vysokorýchlostného dátového pripojenia LTE aj na Slovensku. Testovanie sa uskutoční v priebehu roka 2010 na základe povolenia Telekomunikačného úradu SR v oblasti Banskej Bystrice. Ďalšie lokality na testovanie spoločnosť zvažuje.

Telefónica O2 Slovakia sa týmto krokom pripojila k spoločnostiam v skupine Telefónica, ktoré sa zapoja do testovania sietí štvrtej generácie. O výsledku testovania bude spoločnosť po jeho vyhodnotení informovať zákazníkov aj verejnosť.

Technológia LTE (Long Term Evolution) sa vyznačuje rýchlym prenosom veľkého množstva dát pri nízkej odozve. Umožňuje to lepšie využitie frekvenčného spektra. Vďaka tomu môžu zákazníci vo svojich mobilných zariadeniach využívať veľké množstvo aplikácií, ako napr. internet v reálnom čase, online hry, káblovú televíziu, spoluprácu sociálnych médií, či videokonferencie. Na testovanie siete štvrtej generácie na báze LTE boli spoločnosti Telefónica O2 Slovakia pridelené frekvencie v pásme 2,6 GHz v oblasti Banskej Bystrice, spoločnosť však zvažuje aj ďalšie lokality.

Telefónica, svetový poskytovateľ telekomunikačných služieb, stojí na čele evolúcie existujúcej siete 2G/3G smerom k LTE. Na MWC 2010 v Barcelone Telefónica O2 a Nokia Siemens Networks naživo demonštrovali vysokorýchlostné mobilné pripojenie pomocou technológie LTE. Spoločnosť Nokia Siemens Networks sa bude podieľať aj na inštalácii a testovaní tejto novej technológie na Slovensku.

SMS o prekročení limitu

O2 bude informovať cez SMS o prekročení limitu na prenesené dáta v roamingu. Pri využívaní dátových služieb v roamingu bude O2 informovať svojich zákazníkov SMS správou vždy, keď ich spotreba dát dosiahne 80 % z nastaveného limitu 50 €. Nová služba Roaming Datalimit tak bude chrániť zákazníkov pred šokom z vysokých telefónnych účtov pri využívaní mobilných dátových služieb v zahraničí.

Dlhodobou snahou O2 je dať zákazníkovi väčšiu kontrolu nad spotrebou a službami, ktoré využíva. Nová služba Roaming Datalimit vychádza z európskeho trendu a pomáha zákazníkovi, aby optimalizovali svoje výdavky [2].

Spustenie zákazníckej zóny

Zákazníci čakali dlho, ale napokon sa dočkali zákazníckeho portálu Telefónica O2 na Slovensku. Vďaka tomu sú slovenskí používatelia O2 vo výhode oproti zákazníkovi českej matky. Telefónica O2 v Čechách totiž ako jediný operátor nemá webovú správu služieb. Podobná situácia bola aj u nás. Najmä paušálni zákazníci, ktorí podobné služby už roky využívali u T-Mobile-u a Orange-u, vnímali absenciu webového portálu ako veľkú nevýhodu.

Telefónica O2 je ale na Slovensku v trochu inej situácii ako v Čechách, pretože je najmenšia. Potrebuje zákazníkov, ktorí ocenia hlavne transparentnosť. Zákaznícka zóna ju môže rozšíriť a podporiť. Aj preto, napriek všetkým posúvaniu termínov, odkladom a výhovorkách o krátkom pôsobení na trhu, je nová zóna realitou [3].

Nová služba Moje O2 prináša od 25. februára 2010 zákazníkovi O2 možnosť kedykoľvek si skontrolovať aktuálnu spotrebu, manažovať využívané služby a balíčky, ale tiež dobiť kredit a pozrieť si faktúry z minulých mesiacov. Zákazník tak získava úplný prehľad a kontrolu nad svojimi službami a výdavkami.

Vďaka novej službe Moje O2 si zákazníci môžu teraz sami nastaviť služby, ktoré využívajú podľa toho, ako im to práve vyhovuje. Zároveň získavajú ešte väčšiu kontrolu nad výdavkami za telefonovanie.

Zákazník sa môže prihlásiť do portálu Moje O2 aj bez predchádzajúcej registrácie. Stačí, ak na prihlasovacej stránke zadá svoje telefónne číslo a následne ho overí zadaním overovacieho SMS kódu, ktorý mu bude zaslaný na toto číslo. Prihlásenie bez registrácie umožňuje využívať všetky funkcionality portálu O2.

Bezpečnostný kód je vybraný pre každého zákazníka a platí na všetky aktivované SIM karty zákazníka. Oprávňuje užívateľa portálu O2 aktivovať, deaktivovať služby, meniť osobné údaje alebo spôsob fakturácie. O zaslanie Bezpečnostného kódu môže zákazník požiadať priamo na portáli Moje O2. Predpokladom je vyplnenie formulára, ktorý musí obsahovať niekoľko údajov: PUK, sériové číslo SIM, číslo OP a rodné číslo zákazníka. Úspešné overenie týchto údajov zabezpečí zaslanie Bezpečnostného kódu len autorizovanej osobe formou SMS správy na uvedený mobilný telefón [4].

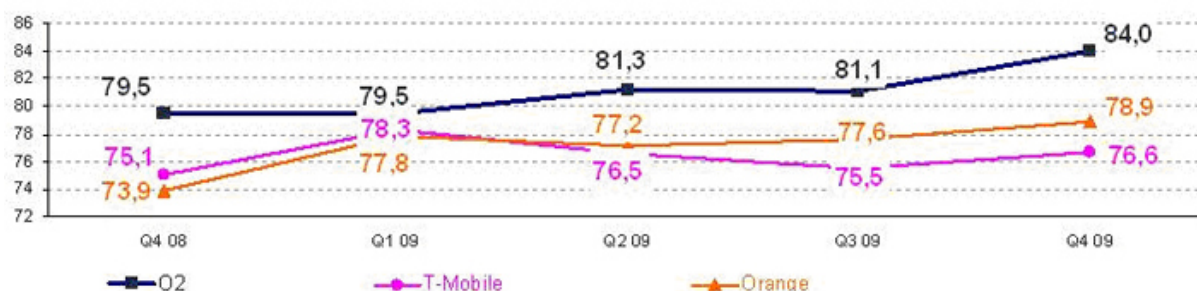
Výnosy O2

Výnosy O2 za rok 2009 medziročne narástli o 57,7 %. Až 227 519 nových zákazníkov získala v roku 2009 spoločnosť Telefónica O2 Slovakia. K 31. decembru 2009 mala O2 už 552 853 aktívnych zákazníkov, čo znamená medziročný nárast o 69,9 %. Čistý prírastok v 4. štvrtroku 2009 pritom predstavoval 89 773 aktívnych zákazníkov. Výnosy na zákazníka (ARPU) dosiahli 23,8 EUR pri zákazníkoch s fakturovanými službami a 8,4 EUR pri zákazníkoch predplatených služieb.

Spoločnosť pritom neustále dosahuje najvyššiu úroveň spokojnosti zákazníkov spomedzi slovenských mobilných operátorov, keď Index zákazníckej spokojnosti O2 (CSI) vzrástol vo 4. štvrtroku 2009 na rekordnú hodnotu 84. Tým spoločnosť ešte viac prehĺbila svoj dlhodobý náskok pred konkurenciou[5].

„Aj v roku 2009 sa nám podarilo udržať rast vo všetkých kľúčových ukazovateľoch. Teší nás najmä zvyšujúce sa tempo rastu zákazníckej komunity O2, ktorá prekročila symbolickú hranicu pol milióna aktívnych zákazníkov. Naša stála ponuka O2 Fér je pre zákazníkov naďalej atraktívna, pričom v spokojnosti zákazníkov s našimi službami sme výrazne predstihli konkurenciu,“ uviedol generálny riaditeľ spoločnosti Telefónica O2 Slovakia John McGuigan.

Z celkového počtu 552 853 aktívnych zákazníkov k 31.12.2009 bolo 195 648 zákazníkov platiacich na základe faktúry. V porovnaní s rokom 2008 to znamená nárast až o 97,6 %. Počet aktívnych zákazníkov, ktorí si dobíjajú kredit bol 357 205, čo je medziročný nárast o 57,8 %. Prejavilo sa to aj na výraznom zvýšení záujmu o prenositeľnosť čísla. V roku 2009 spoločnosť zaznamenala viac ako 90 tisíc žiadostí o prenos čísla od iných operátorov. To je viac ako trojnásobok v porovnaní s rokom 2008.



Graf č.1: Spokojnosť zákazníkov (CSI index)

Záver

Telefónica O2 Slovakia prelomila v prvom roku svojho pôsobenia na Slovensku viacero rekordov. Rok po získaní licencie dosiahla viac než 9-percentný podiel na trhu. Hranicu 100 tisíc aktívnych zákazníkov pritom Telefónica O2 Slovakia prekonalá už za prvých desať dní po spustení komerčnej prevádzky. Takýto výsledok sa nepodarilo dosiahnuť ani operátorom v krajinách s väčším počtom obyvateľov ako má Slovensko.

Pôsobenia O2 na slovenskom trhu priniesli väčšiu konkurenciu, ktorá sa odrazila v širšom výbere a nižších cenách pre zákazníkov. Tretí operátor predstavil zrozumiteľné produkty, ceny s DPH a jednoduché cenníky. Zavedením jednotnej ceny volaní do všetkých sietí v SR Telefónica O2 Slovakia má významné postavenie na trhu a udržiava si spokojných zákazníkov medzi 5,5 miliónovou komunitou užívateľov [6].

Literatúra

- [1] <http://www.sk.o2.com/o-nas/o-firme/telefonica-o2-slovakia>
- [2] <http://www.komunikuj.sk/mobilne-sluzby/o2-prinasa-viacero-noviniek>
- [3] Vlcko, A.,: <http://redakcia.blog.zive.sk/2010/03/sme-o-krok-vpredu-ceska-telefonica-o2-stale-nema-webovu-zakaznicku-zonu/>, 5.3.2010
- [4] TS: Telefónica O2 Slovakia získala v roku 2009 227 519 nových zákazníkov
Publikované: 26.02.2010 / Tlačový servis PCR
- [5] http://www.sk.o2.com/pre-vas/novinky/-/asset_publisher/7iCR/content/telefonica-o2
- [6] http://www.sk.o2.com/pre-vas/novinky/archiv/2007/-/asset_publisher/QA7h/content/-vstup-o2-na-slovensky-trh-je-vitazstvom-slovenskeho-zakaznika;

Grantová podpora

- 077-059ŽU-4/2010 - Implementácia nových technológií do vzdelávania (vytvorenie RFID laboratória ako podporného prvku pre vzdelávanie)
- 1/0149/10 Difúzne procesy nových mobilných služieb a ich hodnotový reťazec
- OPV-2009/1.2/01-SORO - Systematizácia pokrokových technológií a poznatkov medzi priemyselnou sférou a univerzitným prostredím