

## Hlasové služby

---

V roce 2009 se Telefónica O2 v oblasti mobilních hlasových služeb nadále zaměřovala na nabídku jednoduchých a srozumitelných tarifů, které vycházely z potřeb zákazníků v náročném období zhoršujícího se ekonomického prostředí. Cílem bylo nabídnout takové služby, které jim umožňovaly snížit náklady, dosáhnout úspory a zároveň získat maximální kontrolu nad jejich výdaji. Díky tomu se společnosti podařilo zvýšit celkový hlasový provoz generovaný v její mobilní síti meziročně o 11,1 %, na 8 155 mil. minut. V segmentu pevných linek se společnost soustředila na propagaci nové koncepce služeb, jejímž základem byla služba vysokorychlostního internetu O<sub>2</sub> Internet a v jejímž rámci byly i různé hlasové tarify umožňující neomezené volání do všech pevných sítí v České republice.

Kromě novinek pro mobilní zákazníky smluvních služeb, kterým mimo jiné nabídla nový tarif z rodiny neomezených tarifů O<sub>2</sub> NEON, O<sub>2</sub> NEON L+ nebo unikátní tarif O<sub>2</sub> ZERO bez závazku a měsíčního paušálu, se Telefónica O2 v průběhu roku 2009 zaměřila také na novinky pro zákazníky předplacených služeb, které byly založeny na odměňování zákazníků při pravidelném dobití kreditu.

Noví i stávající zákazníci smluvních mobilních služeb si mohli od února k tarifům řady O<sub>2</sub> NEON a O<sub>2</sub> NEON Basic aktivovat službu O<sub>2</sub> Neomezené zprávy. Za měsíční poplatek 190 Kč mohli posílat SMS a MMS zprávy na všechna čísla mobilní i pevné sítě O<sub>2</sub> v České republice.

Zcela ojedinělým na českém trhu se stal v červnu představený tarif O<sub>2</sub> ZERO. Neobsahoval smluvní závazek ani nutnost platit paušální poplatky. Ceny za volání a posílání SMS a MMS byly jednotné do všech sítí v jakoukoliv dobu. Zákazníci si mohli rovněž zvolit maximální měsíční limit, který si mohli libovolně upravit, tak aby měli své náklady zcela pod kontrolou.

Od října 2009 rozšířila Telefónica svoji nabídku úspěšných neomezených tarifů O<sub>2</sub> NEON o nový s názvem O<sub>2</sub> NEON L+. Ten nabízel za 950 Kč s DPH měsíčně volání na jakékoliv číslo v síti O<sub>2</sub> o víkendech a mimo špičku společně s 300 volnými minutami na volání kdykoliv do sítí podle svého výběru. Ke zvýhodnění došlo rovněž u tarifu O<sub>2</sub> NEON XL, kde byl navýšen počet volných minut ze 400 na 600. Kromě toho byla cena za minutu volání snížena z původních 3,90 na 2,90 Kč.

Pro zákazníky mobilních předplacených služeb Telefónica O2 připravila od 1. dubna 2009 nové tarify O<sub>2</sub> NA!PIŠTE a O<sub>2</sub> NA!HLAS. Každý, kdo si dobil jednorázově kredit v hodnotě minimálně 300 Kč, si mohl zvolit jednu ze tří výhod: víkendové volání v mobilní síti O<sub>2</sub> za cenu 0,50 Kč za minutu, večerní volání v mobilní síti O<sub>2</sub> za cenu 0,50 Kč za minutu, posílání SMS v mobilní síti O<sub>2</sub> o víkendu za cenu 0,50 Kč za 1 SMS. Při jakémkoli dalším dobití minimálně 300 Kč si mohl zákazník svou výhodu bezplatně změnit, nebo si ponechat stávající. Zákazníci, kteří si v době od 15. června do 31. srpna pořídili jednu z nových předplacených karet O<sub>2</sub> NA!PIŠTE nebo O<sub>2</sub> NA!HLAS, dostali speciální bonus v podobě 100 % kreditu navíc k prvnímu dobití, který mohli využít pro volání a posílání SMS. Pro získání bonusu stačilo jednorázově dobít v hodnotě 300 až 1 000 Kč.

Dne 23. února také odstartovala soutěž Dobij a vyhraj. Do té byl automaticky zařazen každý zákazník O<sub>2</sub>, který si libovolným způsobem dobil kredit. Po každém dobití obdržel formou SMS zprávy soutěžní kód, který vyplnil na stránce [www.dobijavyhraj.cz](http://www.dobijavyhraj.cz) a obratem zjistil, zda vyhrál. Vyhrát mohl věcné odměny nebo slevy na služby O<sub>2</sub> v závislosti na výši dobitého kreditu. Na tuto soutěž navázal program Odměna za dobití, který byl zahájen 3. října.

V průběhu roku 2009 zaznamenala Telefónica O2 změnu chování svých firemních zákazníků, kteří ve větší míře snižovali využívání tradičních fixních hlasových služeb a u nichž naopak rostla poptávka po mobilních hlasových službách a službách založených na technologii Voice-over-IP. V únoru proto představila moderní hlasové řešení pro tento zákaznický segment v podobě konvergentní hlasové služby O<sub>2</sub> Neomezené volání. Jako první v České republice umožnila volání z pevné i mobilní sítě neomezeně za paušální měsíční poplatek. Firemní zákazník si pro jednotlivé zaměstnance zvolil vhodný tarif a tím určil, kam všude budou moci telefonovat za sazbu 0 Kč/min. Již v základních tarifech bylo zahrnuto neomezené volání na všechny pevné linky v ČR (330 Kč bez DPH za měsíc) a na firemní mobilní telefony (350 Kč za měsíc). Za veškeré telefonování v rámci firmy zákazník již nic neplatil. Volání z pevné linky bylo realizováno pomocí internetové telefonie a měsíční paušál v sobě kromě volání zahrnoval i pronájem IP telefonu a funkce virtuální pobočkové ústředny pro každého účastníka.

Od března společnost nabídla možnost pořádání telekonferencí i těm, kteří nevlastnili potřebnou specializovanou infrastrukturu a nechtěli si ji pronajímat. K jejímu iniciování stačila služba O<sub>2</sub> Konference, libovolný mobilní telefon a odeslání aktivační SMS zprávy. Samotné propojení více uživatelů zajišťoval poskytovatel. Služba byla zpoplatněna částkou odpovídající běžnému hovoru a je možné ji využívat v češtině i v angličtině.