

Dovest ćemo internetske servise na TV ekrane

INTERVJU SAŠA KRAMAR



“Želimo našim korisnicima osigurati mobilnost tako da su im i internet i telefon i TV programi dostupni na TV ekranu, računalu, preko weba, ali i preko mobilnih uređaja”

str. > 10

Predsjednik uprave Iskona govori o tome zašto su se odlučili na iskorak u polje IPTV-a i o stanju na tržištu bežičnih usluga

RAZGOVOR

Predsjednik uprave Iskona o ulaganjima, novim uslugama te odnosima s konkurentima na telekomunikacijskom tržištu

Saša Kramar

Dovest ćemo internetske servise na TV ekrane

TANJA IVANČIĆ BELOŠEVIĆ

O čemu promišljaju u jedinom alternativnom nacionalnom telekom operateru Iskonu, gdje vide svoju priliku rasta i razvoja te kako se snalaze pod okriljem moćnog T-HT-a, razgovarali smo sa Sašom Kramarom, predsjednikom uprave. Saša Kramar rođen je 1968. godine u Čakovcu, a do dolaska u Iskon deset je godina radio u AppleCentru Novel u kojemu je sedam godina bio glavni direktor. Karijeru u Iskonu započeo je 2000. godine na mjestu direktora prodaje. Od 2002. godine bio je član uprave zadužen za prodaju, marketing, odnose s korisnicima i odnose s javnošću, a u lipnju 2007. imenovan je za predsjednika uprave Iskona.

Iako je Iskon u početku egzistirao kao alternativni operater, nakon što ga je T-HT kupio i uvrstio u svo-

je redove, podrška ostalih alternativaca izostala je, a sve su veće zamjerke na njegov račun. Spočítavaju mu olakšano poslovanje zbog vlasničke strukture te ga ne žele u svojim redovima. T-HT, pak, iako ga broji u rezultatima, negira bilo kakvu pomoć, a zbog njega je Iskon označen kao operater sa znatnom tržišnom snagom te mu je borba na tržištu postala zahtjevnija, tvrdi Kramar.

Kako bilo, za korisnike je živahno i borbena tržište u svakom slučaju dobitak koji se očituje u cijenama i kvaliteti usluga. Iskon upravo priprema novosti poput IPTV-a. O ostalim novostima i možda sporovima u industriji ili pak tekućim problemima bit će uskoro govora i na Telekom Areni, tradicionalnom okupljanju lidera telekom-industrije.

• **Kako ocjenjujete telekomunikacijsko tržište u Hrvatskoj, odnosno kako će financijska kriza utjecati na taj sektor?**

– Ovu će godinu u Hrvatskoj, unatoč krizi, obilježiti daljnji rast broja broadband korisnika i razvoj novih usluga i u mobilnom i u fiksnom sektoru. Analitičari predviđaju da će telekomunikacijski sektor u Hrvatskoj u ovoj godini biti stabilan i da će ga kriza pogoditi u manjoj mjeri nego neke druge sektore. No, posljedice krize i njezin utjecaj na telekom-sektor ne treba podcjenjivati, pogotovo zato što je gotovo sigurno da će kriza potrajati i biti teža nego što se mislilo na početku. S jedne strane, većina novih operatera još je u fazi ulaganja, rasta i pokušaja osvajanja tržišnog udjela, a to podrazumijeva visoku razinu troškova i potrebu za dodatnim financiranjem. Danas su izvori financiranja ili vrlo skupi ili ih uopće nema, pogotovo za rizične projekte koji profitabilnost nude tek na dugi rok. S druge strane, najave uvođenja trošarina na neke od telekom-usluga izazivaju zabrinutost jer bi to izravno utjecalo na razinu planiranih ulaganja u razvoj telekom-infrastrukture i usluga o kojima izravno ovisi i razvoj telekom-tržišta u cjelini.

• **Mobilni operateri vjeruju da će bežični broadband koji oni nude zapravo oteći dio tržišta fiksnom**

broadbandu, posebice kada je riječ o nedostatnim i zabačenim mjestima. Kako komentirate te teze?

– Rekao bih da su mobilni i fiksni broadband u većoj mjeri komplementarni, a tek u manjoj konkurencija jedan drugom. Naime, i fiksni i mobilni broadband imaju neke svoje karakteristike koje jedan čine prihvatljivijim u jednim okolnostima, a drugi u drugima. Kada ste u uredu ili kod kuće, prirodno se koristite fiksnim broadbandom, u pravilu jednim priključkom na internet koji svim ukućanima ili zaposlenicima omogućuje stabilniju, bržu vezu, veću sigurnost i bitno niže troškove. Nadalje, tu je niz novih servisa i usluga za poslovne i privatne korisnike koji se temelje na fiksnom broadbandu, od inteligentnih poslovnih mreža do digitalne televizije. Kad ste pak na putu ili godišnjem odmoru, daleko od kuće ili ureda, koristit ćete se, naravno, mobilnim broadbandom.

Na teško dostupnim područjima, na kojima ne postoji mogućnost izbora između mobilnog i fiksnog broadbanda, vrlo je vjerojatno da će korisnici uzeti ono što je dostupno – mobilni broadband. Ne treba zaboraviti ni to da je fiksni broadband danas postao uvelike mobilan – mnoga javna mjesta pokrivena su "hot spotovima" na kojima je omogućeno bežično poveziva-

Kriza

Većina novih operatera još je u fazi ulaganja, rasta i pokušaja osvajanja tržišnog udjela, a to podrazumijeva visoku razinu troškova i potrebu za dodatnim financiranjem.

nje s internetom preko fiksnih broadband priključaka.

• **Kakva je vaša pozicija na telekomunikacijskom tržištu? Jeste li njome zadovoljni? Gdje vidite priliku za daljnji rast?**

– Iskon je danas vodeći pružatelj broadband usluga na alternativnom tržištu i to je pozicija koju u budućnosti mislimo dodatno ojačati. Godina 2008. bila je za nas godina rasta – prihodi su nam rasli više od 40%, a broj broadband korisnika gotovo smo udvostručili. Ove godine namjeravamo zadržati taj trend. Naš daljnji rast temeljit će se na akviziciji novih broadband korisnika i na razvoju i ponudi novih usluga – od pristupa interneta, telefoniji i digitalnoj televiziji za privatne korisnike do sofisticiranih ICT rješenja za poslovne korisnike. Korisnici nas prepoznaju kao nekoga tko je drukčiji, bliži njima, tko razumije njihove potrebe i pruža im kvalitetne i pouzdane usluge, tko je mlad, okretan, flek-

Iskon je danas vodeći pružatelj broadband usluga na alternativnom tržištu i to je pozicija koju u budućnosti mislimo dodatno ojačati. 2008. godina bila je za nas godina rasta – prihodi su nam rasli više od 40%, a broj broadband korisnika gotovo smo udvostručili

sibilan. Naši se korisnici poistovjećuju s Iskonom i mislim da je to jedna od naših velikih prednosti.

• **Svrstavate se među alternativne operatere iako ste u potpunom vlasništvu T-HT-a. Kakav je vaš položaj na tržištu u tom kontekstu?**

– Iskon s obzirom na svoj položaj na tržištu neupitno pripada skupini alternativnih, bolje reći novih operatera. Na tržištu nastupamo samostalno i nudimo napredne broadband usluge pod vlastitim imenom, a postojeća telekomunikacijska infrastruktura dostupna nam je pod istim uvjetima kao i ostalim alternativnim operaterima i ni na koji način nismo privilegirani u odnosu na druge. Naprotiv, s obzirom na to da nam je zajedno s T-HT-om dodijeljen status operatera sa znatnom tržišnom snagom, nalazimo se u zahtjevnijoj poziciji. Iskon korisnicima na hrvatskom telekomunikacijskom tržištu nudi mogućnost izbora i to nas čini alternativnim operaterom.

• **Petorica alternativnih operatera pod okriljem udruge u HGK udružila su se i zajedničkim primjedbama počela rješavati svoje probleme pred HAKOM-om. Jesu li njihovi zahtjevi u skladu s vašima? Pratite li njihov rad i kakav je vaš stav u vezi s tim pitanjem?**

– Iako je Iskon jedan od osnivača i član Udruženja za telekomunika-

cije pri HGK, nisu nas pozvali da se pridružimo toj inicijativi, dapače, zatraženo je da nas se isključi iz rada koordinacije novih operatera koja djeluje pri HAKOM-u i čiji smo član od samog početka. U najmanju ruku spornim smatram to da Udruženje za telekomunikacije pri HGK služi za zastupanje interesa samo dijela svojih članica iako je svrha Udruženja zastupanje interesa te unapređenje rada i poslovanja svih članica, ne samo pojedinih.

• **Kako komentirate posljednju HAKOM-ovu odluku o snižavanju interkonekcijskih naknada 15 posto?**

– Odluka HAKOM-a o snižavanju interkonekcijskih naknada za Iskon kao i za sve ostale operatere znači niže interkonekcijske troškove, ali istodobno i niže interkonekcijske prihode. S obzirom na to da Iskon ima više interkonekcijskih troškova u odnosu na interkonekcijske prihode, ta će odluka pozitivno utjecati na naše poslovne rezultate.

• **Planirate li i u ovoj kriznoj godini jednako ulagati i u koji segment?**

– Ulaganja nastavljamo i ove godine, a najveći dio ulaganja usmjerit ćemo u tri segmenta – razvoj i uvođenje novih prodajnih kanala, razvoj novih usluga te poboljšanje



operativne učinkovitosti, a sve radi boljeg korisničkog iskustva. Kad su u pitanju nove usluge, jedna od najvažnijih svakako je razvoj usluge digitalne televizije. Pripremamo i individualizirani korisnički web portal, a poslovnim korisnicima ponudit ćemo nova ICT rješenja – samostalno i u suradnji s partnerima. Ključni projekt iz područja povećanja operativne učinkovitosti predstavlja uvođenje cjelovitog CRM sustava koji postaje središnji sustav za upravljanje svim odnosima s našim korisnicima.

• Trenutačno testirate IPTV. Koliko ste u to uložili i u kojem razdoblju očekujete povrat ulaganja, odnosno kakve su vam ambicije u odnosu na tu uslugu?
– Iskon je proteklih godina izgradio telekomunikacijsku mrežu nove generacije zasnovanu potpu-

IPTV

Usluga digitalne televizije danas polako postaje standardni dio portfelja većine telekoma. Analiza isplativosti IPTV projekta pokazala je da je projekt profitabilan sam za sebe, nužan je za zadržavanje postojećih broadband korisnika i pridonosi rastu njihova broja

no na IP protokolu preko koje našim korisnicima pružamo uslugu broadband pristupa internetu i telefoniji. Kako je riječ o mreži nove generacije, istom tom mrežom koristit ćemo se i za isporuku usluge digitalne televizije.

To nam je omogućilo da uz relativno mala ulaganja u IPTV platformu u najkraćem vremenu razvijemo uslugu koju ćemo već sljedećeg mjeseca ponuditi na tržištu. Usluga digitalne televizije danas polako postaje standardni dio portfelja većine telekoma. Analiza isplativosti IPTV projekta pokazala je da je projekt profitabilan sam za sebe, nužan je za zadržavanje postojećih broadband korisnika, a dodatno pozitivno pridonosi daljnjem rastu broja broadband korisnika. Platforma koja će omogućiti gledanje digitalne televizije jedna je od najnaprednijih na tržištu te kao takva osigurava niz mogućnosti, kao i naknadni razvoj novih naprednih broadband servisa. Planiramo omogućiti korisnicima gledanje atraktivnih TV programa te osigurati neke funkcionalnosti koje će prvi put biti dostupne na našem tržištu. Usluga će na početku biti dostupna korisnicima na području Zagreba, Splita, Rijeke, Osijeka, Velike Gorice, Samobora, Opatije, Solina i Pule.

• Najavili ste u sklopu IPTV-a i platformu koja omogućuje ra-

zvoj naprednih broadband servisa u budućnosti. Znači li to da ćemo preko televizora uskoro surfati internetom?

– Planiramo ponuditi usluge interneta, telefona i digitalne televizije u jednom paketu, i to s visokim stupnjem integracije i interaktivnosti među uslugama. Kako smo mi internetska kompanija, kod nas će naglasak uvijek biti na internetским uslugama i interakciji. Među ostalim, dovest ćemo internetske servise na TV ekrane, naravno, u prikladnom formatu i formi. Želimo našim korisnicima osigurati mobilnost tako da im i internet, i telefon, i TV programi budu dostupni na TV ekranu, računalu, preko weba, a i preko mobilnih uređaja. To će s vremenom potpuno promijeniti naše svakidašnje navike koje su vezane uz zabavu i opuštanje, ali i one koje su praktične na svakodnevnoj razini. Upravo zato što postoji nevjerovatan broj mogućnosti koje se daju razvijati, odabrali smo platformu koja će nam osigurati i omogućiti razvoj novih, originalnih servisa.

• U Iskonu ste skloni razvijati vlastita jedinstvena rješenja. Je li to posljedica ulaganja u razvoj i obrazovanje vaših zaposlenika ili je jednostavno riječ o štednji kako ne biste morali plaćati licencije za određena gotova rješenja?

WEB

Pripremamo i individualizirani korisnički web portal, a poslovnim korisnicima ponudit ćemo nova ICT rješenja – samostalno i u suradnji s partnerima. Ključni projekt iz područja povećanja operativne učinkovitosti uvođenje je cjelovita CRM sustava

– Istina je da puno toga sami razvijamo. To nam omogućuje fleksibilnost pri odabiru rješenja i platformi koje postoje na tržištu, i to tako da u pravilu odabiremo ono najbolje u pojedinom segmentu, a unutar kuće imamo dovoljno znanja i kompetencije da to integriramo u naš sustav.

Na taj način možemo biti inovativni, originalni, napredni, a to je nemoguće bez vlastitog razvoja i istraživanja. U Iskonu imamo niz stručnjaka za različita područja s vrhunskim znanjima koji često znaju napraviti i „nemoguće“. Dobar primjer za to jest i razvoj usluge digitalne televizije koji se odvijao upravo na takav, originalan način. To u konačnici znači i uštedu u smislu ulaganja u početnu infrastrukturu ili iskorištavanje postojeće infrastrukture, kvalitetu, sigurnost i, na kraju, zadovoljstvo svih, nas i korisnika.

Besplatno surfanje na "hot spotovima"

• Mjesta na kojima građani mogu besplatno surfati sve su popularnija i kod nas. Riječ je o tzv. hot spotovima. U proteklih godinu i pol dana Iskon je omogućio besplatno surfanje na većem broju lokacija širom Hrvatske. Što je vaša poslovna filozofija s obzirom na to da većina drugih operatera naplaćuje korištenje internetom u svojim cornerima?

– Potaknuti pokušajima uvođenja besplatnog bežičnog pristupa internetu u Zagrebu koji se nisu pokazali uspješnima s obzirom na ograničenja koja su bila uključena, shvatili smo da nema drugog nego omogućiti besplatan pristup internetu na određenim lokacijama – najprije u Zagrebu, a potom i u drugim gradovima širom Hrvatske. U ovom trenutku imamo petnaestak atraktivnih lokacija na kojima smo omogućili besplatno surfanje. Na taj način promičemo Iskon i uporabu interneta, a kao društveno odgovorna tvrtka svojim sugrađanima, a ne samo korisnicima, osiguravamo određenu dodatnu vrijednost. Našim ćemo korisnicima na tim lokacijama osigurati dodatne mogućnosti.