

Vysoká škola logistiky o.p.s.

**Telekomunikační služby
nabízené mobilními operátory
pro nefiremní klientelu**

(Bakalářská práce)



Vysoká škola
logistiky
o.p.s.

Zadání bakalářské práce

studentka	Michaela Šmídová, DiS.
studijní program	Logistika
obor	Logistika služeb

Vedoucí Katedry bakalářského studia Vám ve smyslu čl. 22 Studijního a zkušebního řádu Vysoké školy logistiky o.p.s. pro studium v bakalářském studijním programu určuje tuto bakalářskou práci:

Název tématu: **Telekomunikační služby nabízené mobilními operátory pro nefiremní klientelu**

Cíl práce:

Analýza telekomunikačních služeb nabízených mobilními operátory pro nefiremní klientelu a následné zhodnocení služeb poskytovaných vybranými operátory.

Zásady pro vypracování:

Využijte teoretických východisek oboru logistika. Čerpejte z literatury doporučené vedoucím práce a při zpracování práce postupujte v souladu s pokyny VŠLG a doporučeními vedoucího práce. Části práce využívající neveřejné informace uveďte v samostatné příloze.

Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Telekomunikační služby a jejich charakteristika
2. Charakteristika služeb vybraných operátorů
3. Analýza služeb poskytovaných vybranými operátory
4. Zhodnocení služeb vybranými operátory

Závěr

Rozsah práce: 35 – 40 normostran textu

Seznam odborné literatury:

HALÁSEK, Dušan a kol. Logistika v odvětvích služeb. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2013. ISBN 978-80-87179-30-7.

MATEIDES, Alexander a Jaroslav ĎADO. Služby. Bratislava: Epos, 2002. ISBN 80-8057-452-9.

VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. Marketing služeb – efektivně a moderně. 2. aktual. a rozš. vydání. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5037.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Marta Štěpánková

Datum zadání bakalářské práce:

31. 10. 2018

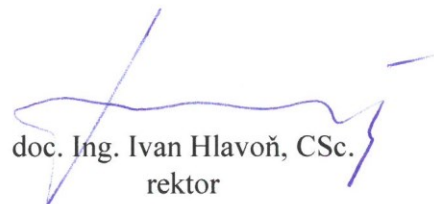
Datum odevzdání bakalářské práce:

4. 5. 2019

Přerov 31. 10. 2018



Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, Ph.D.
vedoucí katedry



doc. Ing. Ivan Hlavoň, CSc.
rektor

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a že jsem ji vypracovala samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a že jsem v práci neporušila autorská práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Prohlašuji, že jsem byla také seznámena s tím, že se na mou bakalářskou práci plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo. Beru na vědomí, že Vysoká škola logistiky o.p.s. nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat před tím o této skutečnosti Vysokou školu logistiky o.p.s. prorektora pro vzdělávání.

Prohlašuji, že jsem byla poučena o tom, že bakalářská práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované bakalářské práce v její tištěné i elektronické verzi. Souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

Prohlašuji, že odevzdaná tištěná verze bakalářské práce, elektronická verze na odevzdaném optickém médiu a verze nahraná do informačního systému jsou totožné.

V Přerově, dne 4. 5. 2019

.....

podpis

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala paní Ing. Martě Štěpánkové za cenné rady, připomínky a odborné vedení při zpracování bakalářské práce.

Anotace

Bakalářská práce je zaměřena na telekomunikační služby nabízené vybranými mobilními operátory pro nefiremní klientelu. V teoretické části práce jsou poskytnuty informace telekomunikačních služeb. V praktické části jsou charakterizované služby operátorů T-Mobile Czech Republic a.s. a Vodafone Czech Republic a.s. Následně jsou charakteristiky analyzovány pomocí SWOT analýzy. Na základě vyhodnocení SWOT analýzy jsou služby v závěru práce zhodnoceny.

Klíčová slova

zákazník, mobilní operátor, mobilní tarif, telekomunikace, telekomunikační služby, SWOT analýza

Annotation

The bachelor thesis is focused on telecommunication services provided by selected communications service providers for non-corporate customers. The theoretical part covers basic information about telecommunication services and a brief outline of their historical development. The empiric part, utilizing the 7s method, goes into detail about services provided by two selected communications services providers in the Czech Republic, i. e. T-Mobile Czech Republic a.s. and Vodafone Czech Republic a.s. The data obtained are later on analyzed in form of a SWOT analysis (pointing out their strengths, weaknesses, threats and opportunities which one may encounter in the future). The final part of the thesis takes into account all information presented throughout the thesis and presents a final assessment and evaluation of the services.

Keywords

customer, mobile operator, mobile tariff, telecommunication, telecommunications services, SWOT analysis

Obsah

Úvod	8
1 Telekomunikační služby a jejich charakteristika.....	9
1.1 Historie telekomunikací na území ČR	11
1.2 Garant a státní správa telekomunikačních služeb	13
1.3 Zařazení telekomunikačních služeb	14
1.4 Financování telekomunikačních služeb	15
1.5 Logistické charakteristiky telekomunikačních služeb	16
2 Charakteristika služeb vybraných operátorů.....	19
2.1 Společnost T-Mobile Czech Republic a.s.	21
2.2 Tarify pro nefiremní zákazníky.....	22
2.3 Ostatní služby T-Mobile	28
2.4 Servis a podpora pro zákazníky T-Mobile.....	34
2.5 Společnost Vodafone Czech Republic a.s.....	37
2.6 Tarify pro nefiremní zákazníky.....	37
2.7 Ostatní služby Vodafone	42
2.8 Servis a podpora pro zákazníky Vodafone.....	48
3 Analýza služeb poskytovaných operátorů.....	50
3.1 SWOT analýza operátora T-Mobile.....	50
3.2 SWOT analýza operátora Vodafone	55
4 Zhodnocení služeb vybranými operátory.....	60
Závěr	63
Soupis bibliografických citací.....	65
Seznam zkratk a značek	69
Seznam ilustrací a tabulek	70

Úvod

Téma bakalářské práce se nazývá „Telekomunikační služby nabízené mobilními operátory pro nefiremní klientelu“.

Současná doba je charakteristická znamenitým růstem služeb. Vyžaduje neustále zlepšování a uspokojování lidských potřeb. K tomu je zapotřebí komunikace. Komunikace je nedílnou součástí života každého. Vyvíjela se od prvopočátku až do současnosti. Vývoj komunikací došel až do fáze předávání informací v elektronické podobě. Kdy je zapotřebí nejrůznějších telekomunikačních zařízení, jako jsou telefony, počítače, tablety a jiné. Z těchto důvodů se staly telekomunikace pro lidstvo nepostradatelným faktorem.

Cílem práce je analyzovat telekomunikační služby nabízené mobilními operátory pro nefiremní klientelu a následné zhodnocení služeb poskytovaných vybranými operátory. V práci je popsána charakteristika dvou vybraných operátorů T-Mobile Czech Republic a.s. a Vodafone Czech Republic a.s. a je rozdělena do čtyř kapitol.

První kapitola bakalářské práce je zaměřena na obecnou charakteristiku služeb, vlastnosti služeb a jejich rozdělení. Dále je popsána historie telekomunikací na území České republiky. Je zde představen garant a státní správa telekomunikačních služeb a zahrnuto je i financování a zákony spjatých s touto službou. Vypsány jsou logistické charakteristiky a vlastnosti služeb pomocí 7S.

V druhé kapitole je popsána charakteristika dvou vybraných operátorů. Společnosti jsou představeny a v podkapitolách jsou rozepsány jejich nabízené tarify pro nefiremní klientelu, ostatní nabízené služby, servis a podpora pro zákazníky.

Ve třetí kapitole je analyzována charakteristika obou operátorů pomocí SWOT analýzy na základě získaných zdrojů. Zdroje byly setříděny do silných a slabých stránek, kterými společnosti disponují a do hrozeb a příležitostí, se kterými se v budoucnu mohou setkat. V další fázi byla použita k podrobnějšímu rozboru „plus minus matice“, která porovnává vzájemné vazby. Poslední kapitola se věnuje zhodnocení služeb vybraných operátorů a zhodnocuje výstupy služeb matice operátorů.

V bakalářské práci byly použity metody SWOT analýza a matice plus minus, komparace a analýzy odborné literatury a relevantní legislativy.

1 Telekomunikační služby a jejich charakteristika

Tato kapitola se zabývá telekomunikačními službami a jejich charakteristikou. Jelikož služba sama o sobě je velmi důležitá pro spotřebitele, rozepíši základní charakteristiku. Dále pak se zaměřím na telekomunikační služby, ve kterých se čtenář dozví, jak historii, tak základní vlastnosti této služby.

Současná doba, ve které žijeme, je charakteristická znamenitým růstem služeb po celém světě. Oproti minulosti, kdy lidé neměli tolik finančních prostředků pro uspokojování svých potřeb, je současná doba opakem. Lidé mají více peněz a možností, jak využít volného času. Na trhu se objevují stále složitější výrobky, které vyžadují neustálé zlepšování služeb. O službách platí, že se jedná o velmi rozsáhlou oblast lidských činností. Definic je v odborné literatuře nespočet. Nejznámější je od P. Kotlera (Vašítková, 2014).

Služba je „*činnost, kterou může jedna strana nabídnout druhé, je naprosto nehmatatelná a nevytvorí žádné nabyté vlastnictví. Její realizace může, ale nemusí být spojena s fyzickým výrobkem*“ (Halásek, 2013, s. 16).

Služba je celkově heterogenní. Z hlediska statistického sledování se dělí na **tržní službu** a **netržní**. Rozdíl je v tom, že tržní službu dává poskytovatel zákazníkovi za úplatu, jako činnost nebo výhodu, kterou zákazník zakoupí za určenou cenu. Jedná se o služby, které jsou předmětem poptávky a nabídky a cena je stanovená jako prodejní cena, vstupné, sazby, mýto, parkovací poplatky, odměny v naturáliích, bytové služby a jiné.

Za to netržní služba je taková, ve které zákazník nemůže být vyloučen, jelikož činnost nebo výhoda je produkována převážně z veřejných zdrojů. Služba je nahrazena např. ze státního rozpočtu a státních fondů. Je zaměřena na produkci, která není určena pro komerční účely. Sem patří např. domácí služby, které se produkují pro domácnost, služby veřejné spotřeby států jako je např. policie, soudy. Dále pak vzdělání, kultura, zdravotnictví a jiné.

Celkově služby se rozdělují podle toho, zda jsou založené na zařízení či lidské pomoci. Pokud, služba je vedena zařízením může být automatizovaná např. automatické mytí automobilů, nebo sledovaná a ovládané kvalifikovanými operátory např. taxislužba, kina. Služba založený na lidech se rozděluje na kvalifikované práce a nekvalifikované. V tomto rozdělení hraje především roli, dovednost a kvalifikovanost osoby.

Mezi nejvýznamnější vlastnosti služeb patří, nehmotnost, neoddělitelnost, heterogenita, zničitelnost a nemožnost vlastnictví.

Počátkem 80. let minulého století se objevil nový pojem tzv. deindustrializace ekonomiky. Význam těchto slov je jednoznačný, tempo růstu sféry služeb je rychlejší než tempo růstu průmyslové výroby. Stále rostoucí poptávka po službách, je připisována mnoha faktorům.

Prvním faktorem je narůstání bohatství spotřebitelů. Lidé pociťují potřebu většího komfortu a využívají služeb jako je úklid, vaření, péče o staré občany, opatrovnictví atd. Druhým faktorem je nárůst mezd, který umožňuje využívání více sportovních a volnočasových aktivit. A třetím faktorem je vyšší spotřeba technologií v domácnosti, a s tím je spojena pomoc odborníků na instalační a servisní služby. Mezi další faktory se také řadí růst životního standardu, rostoucí zaměstnanost žen a jiné.

Telekomunikační služba je služba, bez které se neobejdeme. Svět je propojený všemi možnými telekomunikačními a informačními technologiemi a hlad po informacích a celkovém spojení se světem je závislostí samotnou. Telekomunikační služby se řadí do služeb v obecném zájmu hospodářské povahy. Jsou poskytovány za úplatu a souvisí s veřejným zájmem společnosti. (Halásek, 2013).

„Telekomunikační služba je služba spojená s přenosem, vysíláním nebo příjmem signálů, textových dokumentů, obrázků a zvuků nebo jakékoliv informace prostřednictvím kabelu, rádia, optických nebo elektromagnetických systémů včetně příslušného přenosu nebo stanovení práva využívat kapacitu pro tento přenos, vysílání nebo příjem nebo přístup k informačním sítím“ (Halásek, 2013, s. 159).

Do telekomunikačních služeb se řadí **internetové služby**, které se vytváří na základě smlouvy s uživatelem. Poskytovatel umožňuje uživateli využívat například e-mailové služby, registrace domén, připojení na internet, programování a jiné.

Veřejná telekomunikační služba poskytuje celkové využívání služeb zájemci, který není předem vyloučen. Ale povinností této služby je spojit ji s univerzální.

Univerzální telekomunikační služba je přístupná za daných podmínek všem koncovým uživatelům za určitou kvalitu a dostupnou cenu. V České republice je směrnice pro tyto univerzální služby dostupná v zákoně o elektronických komunikacích oproti evropské úrovni, ve které je problematika univerzální služby řešena stanovenými směrnicemi.

Informační služby jsou zajištěny pomocí informačních a komunikačních technologií. Zde se zahrnují technologie mobilních telefonů, počítačů, internetových spojení se systémy a aktivity s procesy, které se podílejí na logistickém řetězci (Halásek, 2013).

Logistický řetězec propojuje trhy spotřební a trhy zdrojů z hmotného i nehmotného hlediska. Vychází se z poptávky konečného zákazníka. Cílem řetězce je pružné a hospodárné spojení, které klade za cíl uspokojení konečného článku řetězce.

Hmotná stránka logistického řetězce se zakládá na uchovávání a přesouvání věcí, která mají uspokojovat konečného zákazníka. Jedná se o logistický produkt, do kterého se řadí např. obaly a nedokončené výrobky.

Nehmotná stránka logistického řetězce se zabývá informacemi, které jsou důležité k uskutečnění přemístění a uchovávání všech uvedených věcí a osob.

K tomuto pojmu se řadí i dva další, a to jsou informace a konečný zákazník. Každá služba je založena na určitých privilegích, kterými se podnikatel musí zabývat, a tyto dvě věci jsou pro trh tou nejdůležitější (Štůsek, 2007).

1.1 Historie telekomunikací na území ČR

Dějiny českých telekomunikací se píší již za Rakouska-Uherska. První známky psaného dekretu se objevily již v roce 1846, jež se nazýval Dekret Dvorské komory, ve kterém započala výstavba telegrafních linek. Zpočátku spojovaly velká města – Praha, Brno, Vídeň. Později se rozšířily po celé monarchii. Finanční stránku sponzoroval stát, neboť náklady na vybudování sítě byly drahé z důvodu pokládání měděného drátu s porcelánovými izoláty. Telegraf první čtyři roky používaly pouze železnice a státní úřady. Poté se přidaly poštovní pobočky a lidé ve městech.

V roce 1876 vynalezl Alexandr Graham Bell telefonní přístroj, který získal velkou oblibu. Nebylo zapotřebí znalost Morseovy abecedy, což u telegrafu nutné bylo.

Po skončení první světové války roku 1918 si v Československé republice vzalo na starost tuto službu Ministerstvo pošt a telegrafů. Telekomunikace rychle rostly. Především jejich technika. A místo manuálních ústředí s nutností lidské obsluhy, přišly automatizované ústředny.

Roku 1948 nástupem komunismu se vlastnictví linek stávalo běžným standardem, i když jsme zaostávali oproti jiným zemím. Provoz odvětví řídilo ministerstvo dopravy

a poté jej přebralo Federální Ministerstvo spojů Praha, které zašitovalo Ústřední ředitelství spojů Praha a Ústředné riaditeľstvo spojov Bratislava.

Situace po roce 1989 nebyla příznivá. Díky nedostačujícím investicím byla telekomunikační síť zastaralá. Poptávka převyšovala nabídku. Čtyřicet let starý telekomunikační zákon, tedy **Zákon č. 110/1964 Sb., o telekomunikacích**, komplikoval veškeré změny či zlepšení v této službě. Až legislativně upravený **Zákon č. 150/1992 Sb., kterým se mění a doplňuje Zákon č. 110/1964 Sb., o telekomunikacích** zahájil liberalizační proces, včetně postupné harmonizace legislativy s telekomunikační politikou Evropského společenství. (Vítek, 2009). Tato novela oddělila výkon státní správy a umožnila vzájemnou izolaci telekomunikací a poštovních služeb. Díky tomu vznikla Česká pošta a samostatná telekomunikační činnost. 1. 1. 1993 byl založen SPT Telecom. O rok později se pak změnil ze státního podniku na akciovou společnost, která byla stále ve vlastnictví státu. Později roku 2000 se změnil název na Český Telecom. Časem bylo ale zapotřebí nového zákona, který by definoval fungování trhu, jelikož stávající zákon z roku 1964 se nezabýval konkurencí, vzájemnými vztahy operátorů, cenami, garancí (Peterka, 2001).

Liberalizace telekomunikace na českém trhu

Zásadní zvrat v telekomunikacích přišel 1. 1. 2001, kdy se ukončil monopol Českého Telecomu, a nastala možnost prosazení nové konkurence, tzv. alternativních operátorů. Aby trh mohl fungovat za určitých pravidel, přišel nový **Zákon č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů**, který vytvořil základní podmínky pro otevřený trh. Zákon umožnil subjektům poskytovat veřejné telekomunikační služby. Nad pravidly tohoto trhu držel ochrannou ruku nezávislý regulátor – Český telekomunikační úřad.

Základním problémem mezi operátory bylo propojení sítí ostatních operátorů, které by umožnilo volání z jednoho operátora na jiného. K 1. 1. 2001 dostali alternativní operátoři licenci, která však nebyla výhodou, jelikož nedostali propojovací dohodu, ve které by mohli nabízet hovory z jejich sítě do Telecomu. Problémů bylo více, např. stanovit cenu za hovor, přístupové cesty internetu a jiné.

Vyřešení problému nastalo až o rok později 22. 9. 2002, kdy začalo přečíslování veřejných telekomunikačních sítí. Tato změna přinesla devítimístné číslo pro každého volajícího. 1. 7. 2002 vznikla možnost volby operátora pro zákazníky. Dále se vyvíjela

technologie a lidé byli uspokojováni více službami, např. přenositelnost pevných čísel, volba hovoru (Peterka, 2001).

Bližícím se vstupem do Evropské unie musel stát pozměnit legislativu, a přijal nový **Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích)**, ve znění pozdějších předpisů. Tento zákon upravuje podmínky podnikání, regulaci trhu a výkon státní správy pro celou telekomunikační službu.

1.2 Garant a státní správa telekomunikačních služeb

„Garantem telekomunikačních a informačních služeb je Český telekomunikační úřad, který byl zřízen zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronické komunikaci) ke dni 1. května 2005.

Státní správu v oblasti telekomunikačních a informačních služeb vykonávají:

- *Ministerstvo průmyslu a obchodu jako ústřední organ státní správy pro elektronické komunikace a poštovní služby,*
- *Český telekomunikační úřad jako garant a ústřední úřad státní správy pro oblast telekomunikací a poštovních služeb“ (Halásek, 2013, s. 166).*

Hlavním úkolem Českého telekomunikačního úřadu dále jen ČTÚ, je vykonávat státní správu v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb, regulaci trhu a stanovování zásadních podmínek pro podnikatele, kteří v tomto oboru podnikají. Účelem je nahrazení chybějících účinků hospodářské soutěže a ochraňování trhu v případě dosažení plné konkurence (Halásek, 2013).

Organizační struktura úřadu

Úřad je samostatnou účetní jednotkou a má vlastní kapitolu ve státním rozpočtu. Skládá se z pěti členů Rady, kde jeden z členů je předseda Rady. Jmenovat a odvolávat tuto Radu lze pouze vládou České republiky, a to na návrh Ministerstva průmyslu a obchodu. Období rady je pět let, ve které plní své funkce a každý rok je jmenován jeden člen. Předseda Rady je jmenován maximálně na tři po sobě jdoucí roky. Působnost úřadu je vykonávána prostřednictvím útvarů, samostatných oddělení

a odborů. ČTÚ má zřízeno sedm oblastních územních odborů (Praha, jihočeská, severočeská, západočeská, východočeská, jihomoravská a severomoravská oblast)
(Organizační struktura úřadu | Český telekomunikační úřad, © 2018).

Působnost Českého telekomunikačního úřadu je dána zejména těmito zákony:

- **Zákonem č. 127/2005 Sb.**, o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů,
- **Zákonem č. 29/2000 Sb.**, o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů,
- **Zákonem č. 194/2017 Sb.**, o opatřeních ke snížení nákladů na zavádění vysokorychlostních sítí elektronických komunikací a o změně některých souvisejících zákonů,
- **Zákonem č. 206/2005 Sb.**, o ochraně některých služeb v oblasti rozhlasového a televizního vysílání a služeb informační společnosti, ve znění zákona č. 281/2009 Sb.,
- **Zákonem č. 69/2006 Sb.**, o provádění mezinárodních sankcí, ve znění pozdějších předpisů,
- **Zákonem č. 634/1992 Sb.**, o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

1.3 Zařazení telekomunikačních služeb

Služby telekomunikační a informační lze zařadit do určitých kategorií. Řadí se do služeb v obecném hospodářském zájmu, konkrétně podle klasifikace ekonomických činností CZ-NACE, sekce J – Informační a komunikační činnosti.

oddíl 61 – Telekomunikační činnosti

- skupina 61.1 – činnosti související s pevnou telekomunikační sítí,
- skupina 61.2 – činnosti související s bezdrátovou telekomunikační sítí
- skupina 61.3 – činnosti související se satelitní telekomunikační sítí
- skupina 61.9 – ostatní telekomunikační činnosti

oddíl 63 – Informační činnosti

- skupina 63.1 – činnosti související se zpracováním dat a hostingem, činnosti související s webovými portály
- skupina 63.1 – ostatní informační činnosti

Dále se telekomunikační a informační služby rozdělují do určitých skupin a to:

- a) Služby spojené s pevnou telekomunikační sítí:
 - pevná telefonická síť,
 - přenos rozhlasového a televizního vysílání.
- b) Služby spojené s mobilní telekomunikační sítí:
 - služby mobilních operátorů.
- c) Služby spojené s internetovou sítí:
 - poskytování připojení k internetu pro domácnosti,
 - poskytování připojení k internetu pro firmy,
 - poskytování internetových služeb.
- d) Služby spojené se satelitní sítí:
 - poskytování satelitního připojení pro televizní příjem (Halásek, et al. 2013).

1.4 Financování telekomunikačních služeb

Tato služba je financována platbami od uživatelů za služby vykonávanými operátory. Rozdíl je ve financování univerzálních služeb, ve kterém je financování ztráty z chodu univerzální služby řešeno poskytnutím úhrady ze státního rozpočtu (Halásek, 2013).

Univerzální služba je představována jako soubor služeb, které jsou poskytovány ve stejné kvalitě za dostupnou cenu pro všechny uživatele na celém trhu. Dostupná cena se rozumí taková, jež je stanovena právními předpisy. Tato služba zahrnuje veřejnou telefonní pomoc poskytovanou prostřednictvím veřejné telekomunikační sítě, bezplatných informací podávaných z tísňového volání, operátorských služeb

poskytovatelů, informací o telefonních číslech, slevách pro zvýhodněné osoby a další (Holman, 2007).

Do roku 2010 byla univerzální služba financována ze dvou zdrojů. Z Fondu univerzálních služeb, do kterého dávali finance poskytovatelé telekomunikačních služeb na trhu, s obratem větším jak 10 mil. Kč. Druhým zdrojem byl státní rozpočet. Od roku 2010 je služba financována pouze ze státního rozpočtu.

Financování, jak už bylo zmíněno, je především sponzorována formou soukromou. Princip je zaveden na základě poplatků od uživatelů. U zákazníků mobilních služeb je to ve formě předplacené SIM karty nebo měsíčního paušálu.

Pro rozvoj a budování infrastruktury jsou využity a čerpány prostředky pomocí Evropské investiční banky, Fondů rozvoje venkova a Statutárních fondů (Halásek, et al. 2013).

1.5 Logistické charakteristiky telekomunikačních služeb

Podnikat v České republice v oblasti telekomunikací mohou jak fyzické, tak právnické osoby za podmínek stanovených zákonem o elektronických komunikacích. Za každou službou se skrývá logistika, především logistické toky, které musí být sladěny pro konkrétního spotřebitele.

Procesy poskytování telekomunikačních služeb jsou ve všech zemích světa rozvinuté. Svět je propojen sítěmi. Elektronické telekomunikace se podílí na základních podmínkách pro ekonomický, sociální a kulturní rozvoj společnosti. Ten usnadňuje celoplošnou komunikaci a celkový prospěch pro rozkvět populace. Díky těmto technologiím se zvyšuje produktivita a konkurenceschopnost. Zároveň se snižují úspory a propojují národy. Procesy bývají úzce svázané s potřebami společnosti a jsou založeny na vztahu poskytovatele a koncového uživatele.

- **Toky** ve službách rozdělujeme do čtyř logistických částí a to: materiální, personální, finanční a informační.
- **Materiální** – jedná se především o vybavenost technologií, budování a provozování sítí. Díky těmto tokům se zvyšuje kvalita služeb a náročnost uživatelů.

- **Finanční** – základním financováním jsou poplatky za poskytnuté služby uživatelů, dále pak financování univerzální služby, která je hrazena ze státního rozpočtu.
- **Personální** – fyzická a právnická osoba má možnost podnikat v telekomunikacích na území České republiky za stanovených podmínek státem. Osoby podnikající v těchto službách jsou povinny předem skutečnost písemně oznámit ČTÚ.
- **Informační** – hlavní informace týkající se telekomunikací se uživatel dočte ve statistikách, které provádí ČTÚ a Český statistický úřad. Především se jedná o roční dotazník využívání technologií a měsíční výkaz o cenách služeb.

Logistické vlastnosti služeb

Požadavky a zásady telekomunikačních služeb se dají vyjádřit ve formě tzv. 7S. Služby se rozdělují do základních priorit každého podnikatele, který chce prodat svou nabízenou službu a to:

- **Správná služba** – v dnešní době je nasycená poptávka po telefonních službách. Proto se poskytovatelé předhánají především v datových službách, vysokorychlostním internetovým připojení a nabízených tarifech.
- **Správná kvalita** – hlavní zásadou telekomunikačního trhu je zajištění stejné kvality za srovnatelnou cenou.
- **Správný zákazník** – jelikož už nejsme v monopolu a mobilních operátorů na trhu je více, vládne tržní soutěž. Každý zákazník má možnost vybrat si svého poskytovatele, který je pro něj nejvýhodnější. Poskytovatelé nabízejí odlišné služby, pro každý segment odděleně.
- **Správná cena** – ceny spadají do kompetencí orgánů dle zákona č. 265/1991 Sb., o působnosti orgánů České republiky, v oblasti cen, ve znění pozdějších předpisů.
- **Správné místo** – cílem elektronických komunikací je odstranění geografické nedostupnosti ve vybraných oblastech. Především se jedná o vysokorychlostní internet.

- **Správný čas** – hlavní zásadou jsou dostupné služby v krátké době a levně zpřístupněné všem zájemcům.
- **Správné množství** – odstraňování překážek, které brání prudšímu rozvoji telekomunikačních služeb a posilování hospodářské soutěže. Základem je podpora firem, státu a organizací na druhé straně požadavky občanů (Halásek, et al. 2013).

Tyto priority jsou pro podnikatele na prvním místě, aby jeho služba byla tou nejlepší, ale z jakého důvodu. Tou největší hrozbou na trhu pro podnikatele je především konkurence.

Konkurence se považuje za firmu, která nabízí podobný nebo stejný produkt či službu. Hlavní zásadou podnikatele je, vykazovat vyšší hodnoty, než jeho soupeř na trhu. Proto musí každý subjekt neustále sledovat svoji konkurenci, jak jsou na tom, jaké mají ceny a především kvalitu nabízené služby. Analyzovat by neměl pouze konkurenci, především svůj podnik a své služby nabízené spotřebitelům. (Jakubíková, 2013).

2 Charakteristika služeb vybraných operátorů

V této kapitole, jak už vyplývá z názvu, charakterizují vybrané operátory. Popíší charakteristiku dvou vybraných operátorů na českém trhu. Těmi operátory jsou T-Mobile Czech Republic a.s. a Vodafone Czech Republic a.s. Představím jejich služby a v následné kapitole pomocí SWOT analýzy zhodnotím služby vybraných operátorů.

Jelikož mobilních operátorů na trhu České republiky je mnoho, je těžké si vybrat jednoho z nich. Obzvláště pro osoby, které se tolik neorientují v tomto bussinesu. Každý z operátorů má svou strategii. V dnešní době nás především lákají marketingové tahy, které pro nás operátoři vymýšlí. Ale jak to doopravdy s cenami je, to je občas záhadou pro každého. Z novin se často dočítáme, jak jsou mobilní operátoři drazí, jak ceny v zahraničí jsou oproti našemu státu nižší. Ale nám nezbyvá nic jiného než si pořídit právě našeho operátora.

Česká republika disponuje více jak stem mobilních operátorů. Operátor je chápán jako podnikatelská osoba, která má za cíl uspokojit zákazníky, a především dosahovat vysokých zisků. Jejich rozlišení je jednoduché. **Mobilní operátoři** vlastní komunikační infrastrukturu, do které se zahrnují vysílače, frekvenční pásma a jiné. **Virtuální operátoři** tuto síť nemají, pouze uzavírají smlouvy s mobilními operátory a následně prodávají své služby za velkoobchodní, velmi příznivé ceny. Nedosahují však na mobilní operátory. Nemohou jim poskytnout tak nadstandartní služby jako mobilní operátoři. Mobilní operátoři mají především licence, které jim vydává ČTÚ. Mezi virtuální operátory řadíme např. Tesco mobile, GoMobile, Blesk mobile. Na trhu se bohužel objevují i tzv. **šedí operátoři**. Tito operátoři nabízí konečným zákazníkům tarify, které jsou určeny pro firemní zákazníky. Jedná se o druh podvodu a porušování zásad poskytování služeb.

Rozdělení zákazníků

Každý operátor má služby jak pro firemní klientelu, tak nefiremní.

Firemní klientela je vedena pod identifikačním číslem. Jedná se o fyzické osoby podnikající tzv. živnostníci a právnické osoby.

Nefiremní klientela jsou osoby, které využívají služby pod svým rodným číslem. Zákazníci se dělí na prepaid a postpaid.

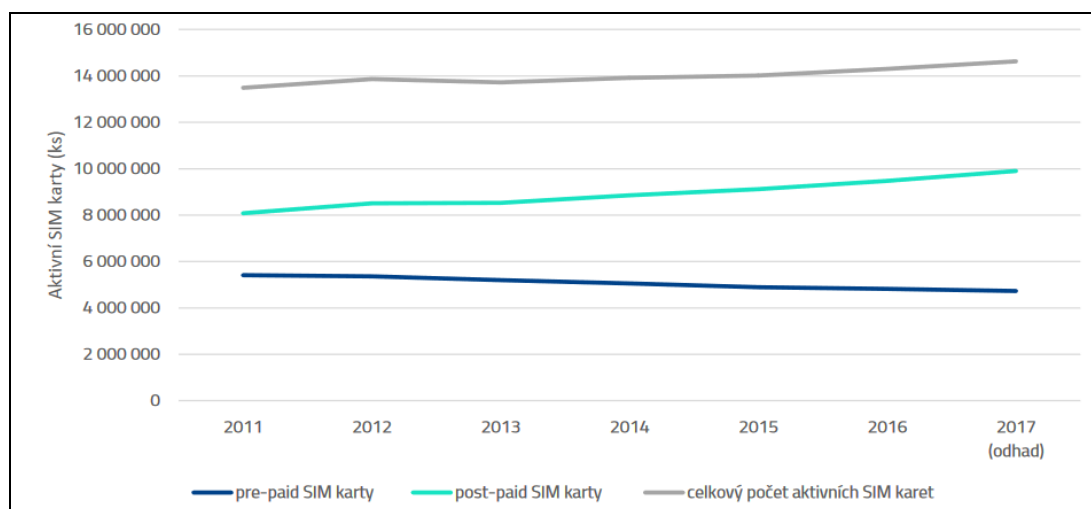
Prepaid zákazníci jsou ti, kteří mají předplacené karty, které si zakoupí anonymně a využívají jejich služby. Tato karta je spíše pro nenáročného uživatele. I přesto se považuje za dražší alternativu. Ceny SMS a hovorů jsou více nákladné, než druhá verze (paušální služba). Výhodou pro uživatele je, že neutratí více peněz, než si sami dobijí, tudíž mají své finance pod kontrolou.

Postpaid zákazník má tzv. tarifní služby, které každý měsíc hradí formou faktury. Rozdíl je především v tom, že prepaid zákazník platí za své služby předem, postpaid zákazník hradí až po využití svých služeb sjednaných s operátorem.

Zákazník využívající paušální službu má dvě možnosti, jak si ji sjednat. Musí podepsat účastnickou smlouvu. Službu si sjednává na dobu určitou, zpravidla 24 měsíců (se závazkem), nebo na dobu neurčitou (bez závazku).

ČTÚ vydává každý rok výroční zprávu, ve které hodnotí celkové služby telekomunikací. Snaží se porovnat veškeré služby mobilních operátorů na trhu a srovnat jejich ceny. Pro každého volajícího je nejdůležitější SIM karta, kterou disponuje. Zde je vidět na grafu 2.1 vývoj od roku 2011 - 2017.

Graf 2.1 Vývoj počtu aktivních SIM karet na českém trhu v letech 2011-2017



Zdroj: Vývoj trhu a ceny služeb | Český telekomunikační úřad, © 2018.

Hlavní úkolem tohoto grafu je, aby čtenář měl představu, kolik SIM karet je využíváno v České republice třemi nejsilnějšími operátory. Z tohoto grafu lze vyčíst, že od roku

2016 počet aktivních SIM karet stoupl. V prosinci roku 2017, byl odhad ČTÚ počtu SIM karet přes 14,6 milionů kusů. Počet aktivních SIM karet postpaid, byl přibližně 9,9 milionů kusů a prepaid SIM karet 4,7 milionů kusů (Vývoj trhu a ceny služeb | Český telekomunikační úřad, © 2018).

Tab. 2.1 Počet aktivních karet SIM v tisících v letech 2006, 2016, 2017

Společnost	Rok		
	2006	2016	2017
O2	5 237	4 921	4 940
T-Mobile	5 422	6 002	6 176
Vodafone	2 892	3 544	3 780

Zdroj: vlastní zpracování dle Vývoj trhu a ceny služeb | Český telekomunikační úřad, © 2018.

V tabulce 2.1 je vidět, kolik každý operátor měl aktivních SIM karet v určitých letech. Roky počet SIM karet stoupá. Z tabulky lze vyčíst, že počtem je na tom nejlépe T-Mobile, následně O2 a Vodafone.

To, ale neznamená, že T-Mobile je opravdu nejlepším operátorem a Vodafone tím nejhorším. Proto jsem se rozhodla porovnat služby těchto dvou operátorů. Zjistit jaké služby kdo nabízí v jaké cenové relaci a zhodnotit jejich charakteristiky.

2.1 Společnost T-Mobile Czech Republic a.s.

T-Mobile vznikl jako součást německé pošty. Během Sametové revoluce došlo k reformě německé pošty, která se rozpadla. Ponechala se pošta – Deutsche Bundespost doplněna o finanční instituci Deutsche Postbank a telekomunikační divize Deutsche Bundespost Telekom. V roce 1995 se Deutsche Bundespost Telekom přejmenoval na Deutsche Telekom a v roce 1996 byl privatizován s názvem Telekom, který podniká v Německu dodnes. V roce 1996 byla založena společnost RadioMobil. Své služby ale časem začala nabízet pod názvem Pegas. V roce 2002 se název Pegas změnil na T-Mobile. O rok později pak proběhla změna z RadioMobil na T-Mobile Czech Republic. a.s. (Historie firmy T-Mobile | Mobinfo.cz, © 2012-2019).

Společnost T-Mobile Czech Republic je členem mezinárodní telekomunikační skupiny Deutsche Telekom. Společnost disponuje s 6,2 milionem mobilních zákazníků v České republice a řadí se mezi nejlepší operátory na českém trhu. T-Mobile poskytuje nejen telekomunikační služby ale i komplexní ICT řešení (ICT – informační a komunikační řešení), partnerské řešení nejen pro firmy, instituce a individuální zákazníky. Jedná se o poskytovatele nadstandardních služeb ve vysokorychlostní síti a inovací v oblastech technologií. T-Mobile Czech Republic a.s. je zakládající člen národní sítě UN Global Compact na českém trhu. Společnost nenabízí pouze služby, ale snaží se zapojit a podporovat neziskové organizace, drobné podnikatele a jednotlivce v mimořádných situacích (O společnosti | T-Mobile t-press, © 2019).

Má přes 328 milionů zákazníků po celé Evropě. Je třetím největším mobilním operátorem na světě (Historie firmy T-Mobile | Mobinfo.cz, © 2012-2019).

Společnost T-Mobile Czech Republic a.s. nabízí širokou škálu služeb. Zaměřuje se jak na firemní zákazníky, tak na nefiremní. Služby pro nefiremní zákazníky nabízí společnost T-Mobile v široké škále. Především se snaží zákazníkovi poskytovat takové služby, které konkurence nenabízí. O což se samozřejmě snaží i jiní operátoři. T-Mobile má rozdělené služby pro každý segment. Rozdělení služeb je následující. Operátor má služby pro osoby s TWIST kartou, ve kterých si každý vybere svůj balíček. Dále pak nabízí tarify, internet, televizi a různá zařízení spojená jak s voláním, tak osobní potřebou uživatele.

Především se společnost stará o své zákazníky. Služby, které nabízí, jsou propojeny s dalšími službami. Nazývají se zákaznické servery a podpora pro zákazníka.

2.2 Tarify pro nefiremní zákazníky

Společnost T-Mobile má základní tarify pro zákazníky, které nazývá Tarify MOBIL S, M, L, XL, XXL. V této podkapitole popíšeme tarify, jejich nabízené služby pro zákazníky a ceny včetně DPH.

Každý tarif má dvě možnosti. Se závazkem, který je na 24 měsíců a bez závazku. Zákazník si tarify může změnit jednou za měsíc. Má také možnost přerušit závazku maximálně na 40 dnů během 6 měsíců. Forma vyúčtování pro každého je online na stránkách T-Mobile, kde je veden nebo zasíláním v elektronické podobě na e-mail.

Způsob úhrady vyúčtování je online platba, inkaso, bankovní převod, poštovní poukázka nebo na pobočce (Najít a stáhnout dokument - T-Mobile.cz, © 2004-2019).

Tarif MOBIL S

Tab. 2.2 Tarif MOBIL S se závazkem a bez závazku

Služby zahrnuté v tarifu	Tarif	
	MOBIL S	MOBIL S bez závazku
Měsíční paušál	499,00 Kč	649,00 Kč
Volání na všechna čísla	neomezené	
SMS na všechna čísla	1,50 Kč	1,50 Kč
MMS na všechna čísla	4,90 Kč	4,90 Kč
Datový limit	500 MB	500 MB
Maximální rychlost stahování dat	42 MB/s	42 MB/s
Maximální rychlost nahrávání	5,76 MB/s	5,76 MB/s
Volné minuty do zahraničí	0	0
Volné SMS do zahraničí	0	0
Odchozí hovory v EU (Kč/min)	0,00 Kč	0,00 Kč
Příchozí hovory v EU (Kč/min)	0,00 Kč	0,00 Kč
SMS v EU (Kč/SMS)	1,50 Kč	1,50 Kč
MMS v EU (Kč/SMS)	4,90 Kč	4,90 Kč
Data v EU (Kč/MB do vyčerpání datového limitu)	0,00 Kč	0,00 Kč
Podmíněná sleva na vybraná koncová zařízení	0,00 Kč	0,00 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle Najít a stáhnout dokument - T-Mobile.cz, © 2004-2019.

První tarif MOBIL S, je nabízený za nejnižší cenu pro zákazníky. Cena se odvíjí od vybrané možnosti zákazníka. Tarif se závazkem je o 150 Kč dražší, než bez závazku. Uživatel si tedy musí rozmyslet, zda investuje každý měsíc o tuto částku navíc a bude bez závazku nebo se upíše na 24 měsíců a ušetří tak za dva roky 3600 Kč. V tomto balíčku nabízí operátor neomezené volání. SMS je zpoplatněná 1,50 Kč do všech sítí. Datové možnosti jsou pouze 500 MB. Po vyčerpání má možnost zákazník si dokoupit jednorázové balíčky dat. Dokupování jednorázového balíčku dat stojí 300 MB 129 Kč a 1200 MB 229 Kč (Najít a stáhnout dokument - T-Mobile.cz, © 2004-2019).

Tarif MOBIL M

Tab. 2.3 Tarif MOBIL M se závazkem a bez závazku

Služby zahrnuté v tarifu	Tarif	
	MOBIL M	MOBIL M bez závazku
Měsíční paušál	799,00 Kč	949,00 Kč
Volání na všechna čísla	neomezené	
SMS na všechna čísla	neomezené	
MMS na všechna čísla	4,90 Kč	4,90 Kč
Datový limit	4 GB	4 GB
Maximální rychlost stahování dat	225 MB/s	225 MB/s
Maximální rychlost nahrávání	50 MB/s	50 MB/s
Volné minuty do zahraničí	0	0
Volné SMS do zahraničí	0	0
Odchozí hovory v EU (Kč/min)	0,00 Kč	0,00 Kč
Příchozí hovory v EU (Kč/min)	0,00 Kč	0,00 Kč
SMS v EU (Kč/SMS)	0,00 Kč	0,00 Kč
MMS v EU (Kč/SMS)	4,90 Kč	4,90 Kč
Data v EU (Kč/MB do vyčerpání datového limitu)	0,00 Kč	0,00 Kč
Podmíněná sleva na vybraná koncová zařízení	2 000,00 Kč	0,00 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle Najít a stáhnout dokument - T-Mobile.cz, © 2004-2019.

Druhým nabízeným tarifem je MOBIL M. Tento tarif má jak neomezené volání, tak i SMS. Zde je rozdíl ceny se závazkem a bez závazku stejný jako u předešlého tarifu. Datové služby jsou navýšeny na 4 GB. Stahování dat je tu rychlejší. Uživatel má možnost stahovat až 225 MB/s. Rychlost nahrávání je také o něco vyšší. V balíčku služeb má zákazník možnost využít podmíněnou slevu na koncové zařízení 2000 Kč za předpokladu, že se upíše na 24 měsíců. Celková cena paušálu je vyšší.

Tarif MOBIL L

Tab. 2.4 Tarif MOBIL L se závazkem a bez závazku

Služby zahrnuté v tarifu	Tarif	
	MOBIL L	MOBIL L bez závazku
Měsíční paušál	999,00 Kč	1 149,00 Kč
Volání na všechna čísla	neomezené	
SMS na všechna čísla	neomezené	
MMS na všechna čísla	4,90 Kč	4,90 Kč
Datový limit	8 GB	8 GB
Maximální rychlost stahování dat	225 MB/s	225 MB/s
Maximální rychlost nahrávání	50 MB/s	50 MB/s
Volné minuty do zahraničí	0	0
Volné SMS do zahraničí	0	0
Odchozí hovory v EU (Kč/min)	0,00 Kč	0,00 Kč
Příchozí hovory v EU (Kč/min)	0,00 Kč	0,00 Kč
SMS v EU (Kč/SMS)	0,00 Kč	0,00 Kč
MMS v EU (Kč/SMS)	4,90 Kč	4,90 Kč
Data v EU (Kč/MB do vyčerpání datového limitu)	0,00 Kč	0,00 Kč
Podmíněná sleva na vybraná koncová zařízení	3 000,00 Kč	0,00 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle Najít a stáhnout dokument - T-Mobile.cz, © 2004-2019.

Třetím tarifem je MOBIL L, který se řadí mezi ty dražší. Neomezené volání a SMS jsou samozřejmostí. Datové balíčky jsou navýšené na 8 GB. Sleva na vybraná koncová zařízení je o tisíc korun vyšší než u tarifu M.

Tarif MOBIL XL

Tab. 2.5 Tarif MOBIL XL se závazkem a bez závazku

Služby zahrnuté v tarifu	Tarif	
	Mobil XL	Mobil XL bez závazku
Měsíční paušál	1 499,00 Kč	1 649,00 Kč
Volání na všechna čísla	neomezené	
SMS na všechna čísla	neomezené	
MMS na všechna čísla	4,90 Kč	4,90 Kč
Datový limit	16 GB	16 GB
Maximální rychlost stahování dat	225 MB/s	225 MB/s
Maximální rychlost nahrávání	50 MB/s	50 MB/s
Volné minuty do zahraničí	300	300
Volné SMS do zahraničí	300	300
Odchozí hovory v EU (Kč/min)	0,00 Kč	0,00 Kč
Příchozí hovory v EU (Kč/min)	0,00 Kč	0,00 Kč
SMS v EU (Kč/SMS)	0,00 Kč	0,00 Kč
MMS v EU (Kč/SMS)	4,90 Kč	4,90 Kč
Data v EU (Kč/MB do vyčerpání datového limitu)	0,00 Kč	0,00 Kč
Podmíněná sleva na vybraná koncová zařízení	4 000,00 Kč	0,00 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle Najít a stáhnout dokument - T-Mobile.cz, © 2004-2019.

Čtvrtým tarifem je MOBIL XL. Tarif obsahuje 16 GB dat. Balíček je vhodný pro osoby, které častěji volají do ciziny, jelikož nabízí 300 volných minut volání a 300 SMS do zahraničí. Sleva na zařízení je 4000 Kč.

Tarif MOBIL XXL

Tab. 2.6 Tarif MOBIL XXL se závazkem a bez závazku

Služby zahrnuté v tarifu	Tarif	
	Mobil XXL	Mobil XXL bez závazku
Měsíční paušál	2 499,00 Kč	2 649,00 Kč
Volání na všechna čísla	neomezené	
SMS na všechna čísla	neomezené	
MMS na všechna čísla	4,90 Kč	4,90 Kč
Datový limit	60 GB	60 GB
Maximální rychlost stahování dat	225 MB/s	225 MB/s
Maximální rychlost nahrávání	50 MB/s	50 MB/s
Volné minuty do zahraničí	1000	1000
Volné SMS do zahraničí	1000	1000
Odchozí hovory v EU (Kč/min)	0,00 Kč	0,00 Kč
Příchozí hovory v EU (Kč/min)	0,00 Kč	0,00 Kč
SMS v EU (Kč/SMS)	0,00 Kč	0,00 Kč
MMS v EU (Kč/SMS)	4,90 Kč	4,90 Kč
Data v EU (Kč/MB do vyčerpání datového limitu)	0,00 Kč	0,00 Kč
Podmíněná sleva na vybraná koncová zařízení	4 000,00 Kč	0,00 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle Najít a stáhnout dokument - T-Mobile.cz, © 2004-2019.

Posledním nabízeným tarifem je MOBIL XXL. Tarif je nejdražší nabízenou službou pro zákazníky. Měsíčně zákazník zaplatí 2499 Kč. Bez závazku se cena vyšplhá až na 2649 Kč. Zde má zákazník možnost čerpat až 60 GB dat. Zákazník může využít až 1000 volných minut a 1000 SMS do zahraničí.

Těchto pět tarifů, které operátor T-Mobile nabízí jako základní, jsou pro každého uživatele. Cenová relace je odvozena od poskytnutých služeb. Od tarifu M po tarif XXL je zdarma ke každému balíčku navýšení o 2 GB (Neomezené tarify: Volání, SMS a internet v mobilu - T-Mobile.cz, © 2004-2019).

Tarif MOBIL DATA

Další nabízenou službou, kterou poskytuje operátor je **Tarif MOBIL DATA**. Tarif je charakteristický především vysokým datovým limitem, a to 10 GB. Je navržen pro

uživatelé, kteří spotřebují vysoký objem dat. Volání a SMS jsou zpoplatněny. Cena za SMS je 1,50 Kč. Volání 3,50 Kč za každou započtenou minutu. Cena MMS je stejná jako u předchozích tarifů, a to 4,90 Kč. Ceny hovorů a SMS do EU jsou stejné jako u nás. Cena tohoto tarifu je 499 Kč.

Tarif STUDENT DATA

Jelikož mobilní zařízení využívají i studenti a mladí lidé, T-Mobile se rozhodl vytvořit tarif i pro ně. Nazývá se **Tarif STUDENT DATA**. Ten si může pořídit každá osoba ve věku od 6 do 27 let. Nemusí se prokazovat žádným studentským průkazem ani ISIC kartou. Tarif zahrnuje 100 volných minut do všech sítí. Po vyčerpání je cena zpoplatněna na 3,50 Kč/min. Balíček obsahuje 100 SMS. Poté se účtuje 1,50 Kč. Datový limit je 10 GB. MMS na všechna čísla stojí 4,90 Kč

K těmto dvěma tarifům – MOBIL DATA a STUDENT DATA si zákazník může zaktivovat balíčky minut, za 100 Kč, ve kterém je 50 minut volání do všech sítí, nebo 100 minut do všech sítí za 200 Kč. Neomezené volání do všech sítí za 400 Kč. Dalším je balíček SMS. V tomto balíčku je 50 SMS do všech sítí za 50 Kč a 100 SMS do všech sítí za 100 Kč. Neomezené SMS do všech sítí 200 Kč (Neomezené tarify: Volání, SMS a internet v mobilu - T-Mobile.cz, © 2004-2019).

Osoby se zdravotním postižením mají u T-Mobile zvýhodnění. Jedná se o **tarif S námi**. Obsahuje neomezené volání do vlastní sítě. Ostatní sítě jsou zpoplatněny za 3.50 Kč za minutu. SMS jsou na všechny operátory zdarma. Postiženou osobu vyjde paušál na 279 Kč měsíčně. Nutností je uzavřít smlouvu na 24 měsíců. Důležité je, aby osoba se prokázala průkazem totožnosti a potvrzením od svého obvodního lékaře (Státní příspěvek a slevy na tarify pro zdravotně postižené 2019 | Finance.cz, © 2019).

2.3 Ostatní služby T-Mobile

Internet

Další službou, co poskytuje T-Mobile je internet. Ten může zákazník využít jak pevný, tak přenosný. Dále pak internet do tabletu, notebooku a mobilu.

Pevný internet je domácí neomezená služba. Vedená kabelem nebo vzduchem na určitou adresu. T-Mobile má čtyři možnosti tarifů. Tarif S, M, L, XL. Zákazník platí měsíční částku a má možnost pronájmu modemu za poplatek 30 Kč nebo 50 Kč (Internet na doma: Pevný, bezdrátový i přenosný - T-Mobile.cz, © 2004-2019).

Tab. 2.7 Pevný internet

Tarif	Rychlost stahování	Cena
Pevný internet - S	až 20 Mbit/s	399,00 Kč
Pevný internet - M	až 50 Mbit/s	499,00 Kč
Pevný internet - L	až 100 Mbit/s	599,00 Kč
Pevný internet - XL	až 250 Mbit/s	799,00 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle Najít a stáhnout dokument - T-Mobile.cz, © 2004-2019.

Přenosný internet je formou domácí Wi-Fi, kterou si zákazník smí vzít kamkoliv v České republice. Pouze jí musí připojit do elektřiny. Služba má přístup k internetu v pevném místě v poskytované mobilní síti. (tzv. nomadický charakter služby). Internet využívá zákazník pouze v síti T-Mobile pomocí technologie LTE a 3G (pro využití LTE technologie je zapotřebí SIM karta podporující LTE). K přenosnému internetu si zákazník může pronajmout modem Huawei za 100 Kč měsíčně nebo si jej koupit za 2301 Kč. Mapu pokrytí si zákazník sám zjistí na stránkách T-Mobilu. Jelikož jsou data omezena, uživatel nemůže po vyčerpání datového limitu zařízení využívat, ale smí si data dokoupit. V Tab. 2.12 jsou ceny zahrnuty i s modemem (Internet na doma: Pevný, bezdrátový i přenosný - T-Mobile.cz, © 2004-2019).

Tab. 2.8 Internet bez drátu

Tarif	Rychlost stahování	Datový limit	Cena
Internet bez drátu - Standard	až 20 Mbit/s	20 GB	499,00 Kč
Internet bez drátu - Premium	až 40 Mbit/s	40 GB	599,00 Kč
Internet bez drátu - Premium plus	až 100 Mbit/s	100 GB	1 299,00 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle Najít a stáhnout dokument - T-Mobile.cz, © 2004-2019.

Internet do tabletu a notebooku je výhradně datovým tarifem. USB modemy do notebooku si zákazník zakoupí za 1 Kč a díky ní může využívat internet. Do tabletu je poskytována SIM karta. Na tuto kartu nelze provádět hlasové tarify ani SMS/MMS (Internet do tabletu a notebooku - T-Mobile.cz, © 2004-2019).

Tab. 2.9 Internet do tabletu a notebooku

Tarif	Maximální rychlost stahování	Maximální rychlost odesílání	Měsíční paušál
Mobilní data 1,5 GB	42 MB/s	5,76 MB/s	199 Kč
Mobilní data 3 GB	42 MB/s	5,76 MB/s	299 Kč
Mobilní data 10 GB	225 MB/s	50 MB/s	499 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle Najít a stáhnout dokument - T-Mobile.cz, © 2004-2019.

Zákazník má možnost si dokupovat i **internet do mobilu**. Vybrat si může z pěti různých balíčků. Datové jsou omezeny množstvím dat na měsíc. Neomezený balíček na den se automaticky neobnoví.

Tab. 2.10 Datové balíčky

Datové balíčky	Cena
Neomezený datový balíček na den	99,00 Kč
Datový balíček 400 MB	99,00 Kč
Datový balíček 1000 MB	199,00 Kč
Datový balíček 2000 MB	299,00 Kč
Datový balíček 4000 MB	399,00 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle Najít a stáhnout dokument - T-Mobile.cz, © 2004-2019.

Televize

Další službou pro zákazníka je **T-Mobile TV**. Nabídka zahrnuje programy, které zákazník využívá jak ve své televizi, tak i v mobilu. Zařízení je ve dvou variantách – IPTV a satelitní. K IPTV je potřeba televize s HDMI nebo AV vstupem a internetové

připojení. Pro tuto službu je důležitý set-top box s příslušenstvím, které T-Mobile zapůjčí za 50 Kč měsíčně. Uživatel má možnost si vybrat z pěti balíčků podle toho, kolik programů bude využívat. T-Mobile TV S zahrnuje 76 programů za měsíční paušál 399 Kč. T-Mobile TV M disponuje 106 programy za cenu 499 Kč. T-Mobile TV L má 129 programů, který stojí 599 Kč. A poslední T-Mobile TV XL poskytuje 134 programů v ceně 899 Kč měsíčně. Hlavní výhodou této služby je přetáčení a uložení programů na 30 dní. Popřípadě lze sledovat online přenos (Sledujte evropský fotbal na T-Mobile TV - T-Mobile.cz, © 2004-2019).

Satelitní TV je druhou variantou, kterou T-Mobile nabízí. Služba funguje na základě set-top boxu a paraboly, kterou technik zákazníkovi nainstaluje. Pokud se zákazník uváže na 24 měsíců, zaplatí za instalaci 199 Kč. Pokud ne, platí 2 599 Kč. Na výběr jsou tři balíčky. První poskytuje 61 programů za 399 Kč, druhý 86 programů za 499 Kč a třetí 106 programů za 599 Kč (100% pokrytí ČR T-Mobile satelitní TV od 399 Kč/měs. - T-Mobile.cz, © 2004-2019).

Mobilní TV zákazník sleduje kdekoliv a kdykoliv. Balíček Start zahrnuje 18 programů za 119 Kč. Balíček Komplet zahrnuje 36 programů za 299 Kč měsíčně. K této službě je zapotřebí pouze aplikace, kterou si zákazník sám stáhne (Mobilní TV s 18 stanicemi už za 119 Kč/měs. - T-Mobile.cz, © 2004-2019).

Zařízení

Zařízení zakoupí i osoba, která nemá závazky vůči operátorovi. Jedná se především o prodej telefonů, tabletů, notebooků, modemů, chytrých hodinek atd. Výhodou je i prodej na splátky (Telefony a zařízení - T-Mobile.cz, © 2004-2019).

TWIST karta

Pokud si zákazník zvolí cestu TWIST, zakoupí si kartu, na které bude mít tzv. kredit. Částku si zákazník dobíjí přes terminál. I pro tyto uživatele si T-Mobile připravil zvýhodněné balíčky s voláním a internetem. Výhodou je, že každý uživatel této karty není vázán účastnickou smlouvou.

Tab. 2.11 Zvýhodněný balíček internet v mobilu

Balíček - internet	Datový limit	Cena
Na den	neomezeně	99,00 Kč
Na týden	150 MB	69,00 Kč
Na měsíc	400 MB	99,00 Kč
Na měsíc	1 GB	199,00 Kč
Na měsíc	2 GB	299,00 Kč
Na měsíc	4 GB	399,00 Kč
Na rok	6 GB	998,00 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle Najít a stáhnout dokument - T-Mobile.cz, © 2004-2019

Zvýhodněné balíčky internetů si uživatel vybere podle toho, zda chce data na den, měsíc či rok. Na den je internet neomezený a stojí 99 Kč. Pak jsou rozděleny datové limity na měsíc a od toho se odvíjí cena. Pokud má zájem zakoupit data na rok zaplatí 998 Kč za 6 GB.

Zvýhodněné balíčky na volání a internet, jsou kombinací zvýhodnění. Kdy si sám uživatel zvolí co je pro něj prioritou. Na výběr má neomezené volání do T-Mobile, do všech sítí. Volání na čísla T-Mobile neomezené v daných hodinách. A kombinaci volání a dat a SMS.

Tab. 2.12 Zvýhodněný balíček volání, volání + internet

Balíček - volání, internet	Datový limit	Cena
Twist neomezeně v síti 19-7	Neomezené volání na čísla T-Mobile od 19 večer do 7 ráno	39,00 Kč
Twist neomezeně v síti	Neomezené volání na čísla T-Mobile	69,00 Kč
Twist neomezeně síť nesíť	Neomezené volání do všech sítí	139,00 Kč
Twist neomezeně V síti na 4 týdny	Neomezené volání na čísla značky T-Mobile	149,00 Kč
Twist STO	100 minut volání na čísla T-Mobile + 100 MB dat	100,00 Kč
Twist pohromadě MAX	Neomezené volání a SMS do všech sítí + 100 MB dat	249,00 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle Najít a stáhnout dokument - T-Mobile.cz, © 2004-2019.

Volání a SMS do zahraničí

Volání do zahraničí je dnes velmi časté. Pokud zákazník volá z České republiky osobě do zahraničí, která má jinou předvolbu než +420, ceny služeb jsou zpoplatněny podle ceníku mezinárodního volání. T-Mobile rozdělil země do 4 zón. Ceny hovorů viz. Tab. 2.13. Mezinárodní SMS stojí vždy 5,05 Kč (Volání na zahraniční čísla - T-Mobile.cz, © 2004-2019).

Tab. 2.13 Volání do zahraničí

Zóna	Tarif Mobil	TWIST
Sousední státy (zóna 1)	6,99 Kč	11,00 Kč
Evropa (zóna 2)	12,00 Kč	15,00 Kč
Svět (zóna 3)	30,00 Kč	35,00 Kč
Satelitní síť (zóna 4)	200,00 Kč	200,00 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle Najít a stáhnout dokument - T-Mobile.cz, © 2004-2019.

Tab. 2.14 Zóny do zahraničí

Zóny	státy
Sousední státy	Slovensko, Německo, Polsko, Rakousko
Evropa	Albánie, Andorra, Belgie, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Chorvatsko, Černá hora, Dánsko, Estonsko, Faerské ostrovy, Finsko, Francie, Francouzská Guyana, Gibraltar, Guadeloupe, Irsko, Island, Itálie, Kosovo, Kypr, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Maďarsko, Makedonie, Malta, Martinik, Monako, Moldavsko, Nizozemsko, Norsko, Portugalsko, Reunion, Rumunsko, Rusko, Řecko, San Marino, Slovinsko, Spojené království, Srbsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Turecko, Ukrajina, Vatikán
Svět	zbytek světa
Satelitní síť	Inmarsat B, Inmarsat M, Iridium (8817, 8818), Maritime Comm. Inmarsat A, Inmarsat Aero, Inmarsat M4, Iridium

Zdroj: vlastní zpracování dle Najít a stáhnout dokument - T-Mobile.cz, © 2004-2019.

Roaming

Roaming služba je specifická pro uživatele, kteří volají v zahraničí. Službu si zákazník nastaví přes operátora nebo sám přes samoobsluhu. V EU, Norsku, Lichtenštejnsku a Norsku jsou roamingové poplatky zrušeny, tudíž zákazník platí stejnou cenu jako v České republice podle svého tarifu. Pokud volá zákazník z EU do jiných zemí hovory se účtují za roaming vyšší zóny (Roaming - T-Mobile.cz, © 2004-2019).

Vyúčtování služeb

Určité služby jsou u T-Mobilu zpoplatněné. Mezi ně se řadí. Tištěné vyúčtování za 29 Kč. Za zasílání vyúčtování doporučeně příplatek 19 Kč. Expresní platba stojí 99 Kč. Elektronický podrobný výpis služeb v tištěné formě stojí 48 Kč. Tištěný podrobný výpis 79 Kč. Pokud zákazník nezaplatí v daném termínu je 1. písemná upozínka dlužné částky za 130 Kč. 2. písemná upozínka za 180 Kč (Najít a stáhnout dokument - T-Mobile.cz, © 2004-2019).

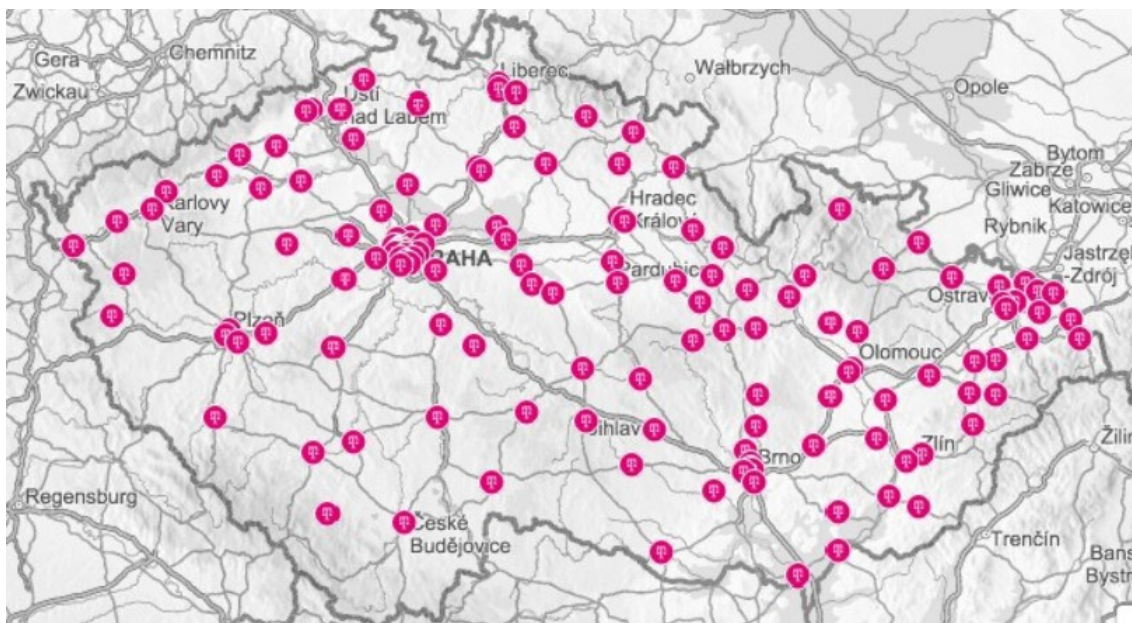
2.4 Servis a podpora pro zákazníky T-Mobile

T-Mobile nabízí svým zákazníkům určitý servis. Informace pro zákazníky se snaží poskytovat jak v kamenných prodejnách, tak přes zákaznickou podporu prostřednictvím oficiálních stránek T-Mobile. Nedílnou součástí podpory je také zákaznické linka, která je vybavená týmem specialistů.

Prodejny

Prodejny T-Mobile jsou po celé České republice. Rozdělují se na partnerské a značkové prodejny. Značkových prodejen je v České republice 53. Prodejny poskytují jak připojení na WIFI síť, tak bezbariérové přístupy pro tělesně postižené. Na druhé straně jsou partnerské prodejny, kterých je 103. Služby jako u značkových prodejen jsou poskytovány zřídka, ale je tu možnost datové podpory. Na obrázku 2.1 jsou na mapě označené prodejny po celé České republice.

Obrázek 2.1 Mapa prodejen T-Mobile



Zdroj: Dostupné z Prodejny - T-Mobile.cz, © 2004-2019.

Prodejny celkově mají podobný přístup k zákazníkům. Především jsou zde vyškolení pracovníci, kteří napomáhají klientů s jejich požadavky. Své zaměstnance T-Mobile, pravidelně školí. K prosinci 2017 měla společnost 3498 zaměstnanců, v průměrném věku 36,7 let, z toho 64 % mužů a 36 % žen. Díky vylepšeným technologiím pracují zaměstnanci odkudkoliv a kdykoliv (Najít a stáhnout dokument - T-Mobile.cz, © 2004-2019).

V prodejnách je možnost si zřídit tarify, zakoupit zařízení, uzavřít smlouvy a jiné. Základem pro tyto prodejny je sjednocená vybavenost a interiér, který je charakteristický značkou T-Mobile. Především kombinace růžové a bílé barvy. V prosinci 2018 společnost připravila na prodejně v Praze na Roztylech virtuální realitu v zóně, ve které si zákazník vyzkouší produkty a služby, které jsou nabízeny. Virtuální brýle přibližují službu Magenta 1, kterou disponuje T-Mobile v nabídce pro televize. Jedná se o výhody spojené s mobilními a pevnými službami. Zákazník se více propojí s nabídkou televize a internetu. Dále pak poznají, jak funguje chytré auto a zařízení které ukazuje jeho stav. Tyto služby jsou především pro firemní klientelu. Zákazník má možnost půjčení brýlí do domácího prostředí. Rázem se může ocitnout na druhé straně zeměkoule (Zákazníci T-Mobile se mohou na prodejně v Praze na Roztylech nechat

přenést do jiné reality a zpříjemnit si čas strávený v obchodě | T-Mobile t-press, © 2019).

T-Mobile spustil v roce 2017 další spolupráci se zákazníky, a to osobní konzultace. Služba je především poskytována pro klienty, kteří nemají možnost se dostavit na prodejnu. Z důvodu odlehlejších oblastí místa pobytu či věku uživatele (T-Mobile Osobně: nový způsob prodeje a zákaznické péče | T-Mobile t-press, © 2019).

Ve spolupráci se společností Adastra naistaloval T-Mobile do tří prodejen inteligentní čísla s kamerami, které měří návštěvnost. Tato technologie dokáže odečíst jak děti, tak i zvířata. Kamery rozpoznávají tváře a dokáží vyhodnotit parametry jako je věk, pohlaví a nálada zákazníka. Hlavním cílem této služby je rozpoznat potřeby zákazníků (T-Mobile měří návštěvnost svých prodejen. Má 100% přesnost, © 2019).

Zákaznická podpora

Zákazník má možnost podpory prostřednictvím oficiálních stránek T-Mobile. V sekci podpora uživatel nalezne přehled o svém vyúčtování, platbách, kontaktech, technické podpoře a dokumentech, které vystavují operátoři. Základem je přihlášení přes osobní mobilní číslo a heslo, které si zákazník zvolí nebo mu přijde prostřednictvím SMS nebo e-mailem. Podpora vyúčtování nabízí např. jakým způsobem klient může platit faktury, jaká je jeho aktuální útrata nebo zjistit podrobný výpis služeb.

Klient vyčte z těchto stránek nejdůležitější informace o dokumentech a zákonech spjatých se smlouvami. Smí si objednat hovor, napsat dotazy, pročíst časté otázky čtenářů, vyhledat prodejny a kontakty T-Mobile.

Technická podpora se snaží zákazníkům být nápomocí v nastavování připojení k internetu, SMS/MMS zpráv a podporu k zařízení – telefon, notebook, tablet, modem, televize. Pokud se zákazník rozhodne vycestovat a není si jistý voláním do zahraničí, na stránkách nalezne mapu pokrytí (Zákaznická podpora - T-Mobile.cz, © 2004-2019).

Zákaznická linka

Zákaznická linka je pro zákazníky k dispozici pondělí až pátek od 8 do 21 hodin. O víkendech a svátcích od 8 hod do 17 hodin. Linka je vybavena specialisty, řešící

každodenní problémy zákazníků. Služba je bezplatná a snaží se zákazníkovi pomoci především v krizových situacích. Jedná se o rychlejší verzi, kdy zákazník má možnost z pohodlí domova vyřešit své požadavky. Jelikož je linka omezena časově, je zde i podpora 24 hodin denně 7 dní v týdnu, která řeší blokování a odblokování SIM karty, nastavení roamingu a jiné (Kontaktní informace - T-Mobile.cz, © 2004-2019).

2.5 Společnost Vodafone Czech Republic a.s.

Společnost Vodafone pochází z Velké Británie. Dříve se jednalo o vojenskou firmu. Do Česka vstoupil Vodafone roku 2005, kdy koupil společnost Český mobil zaštiťující síť Oskar. Český mobil vyhrál v roce 1999 ve výběrovém řízení na třetího mobilního operátora na našem trhu. Aby se Český mobil udržel, musel být jiný než ostatní operátoři. Proto měl image levného operátora, který nabídne to stejné, co ostatní, ale bez smluv a s nižší cenou. Jako jediný se nezúčastnil koupě licence na síť třetí generace a neměl ani datovou síť. Pokryl celou síť o něco rychlejším EDGE. Nakonec ale podlehl a zakoupil licenci na 3G.

V roce 2005, kdy Vodafone koupil síť Oskar, se pojmenovali na Oskar Vodafone a časem název Oskar úplně vymizel. Společnost Vodafone nyní disponuje s 3,4 miliony zákazníků. Operátor se základnou ve Velké Británii působí ve 26 zemích a služby poskytuje pro 446 milionů zákazníků a je globálním mobilním operátorem.

Vodafone je jak pro firemní, tak nefiremní zákazníky. Zaměřuje se především na služby tarifů, internetu a jiné. Má 1,5 milionů firemních zákazníků a řadí se mezi nejlepší síť na trhu. ((Historie firmy Vodafone | Mobinfo.cz, © 2012-2019).

2.6 Tarify pro nefiremní zákazníky

Vodafone disponuje řadou tarifů, které jsou pro jednotlivce, rodiny seniory a studenty. Základní tarify pro jednotlivce se nazývá Tarif Red Naplno a Start. Jedná se o novou generaci tarifů, která má plná data, neomezené volání, SMS a jiné. Vodafone nabízí až 3 sdílené SIM karty, které si zákazník připojí do tabletu či notebooku.

Jednotlivé tarify si zákazník může, vzít za zvýhodněnou cenou, která je se závazkem na 24 měsíců, nebo bez závazku za cenu vyšší. Cena veškerých tarifů je uvedena včetně DPH (Dokumenty ke stažení - Vodafone.cz, © 2019).

Tarify Start 100 minut, Start 200 minut

Tarify Start 100 minut a Start 200 minut jsou základními tarify pro zákazníky. Řadí se pro nenáročného uživatele, kteří nemají potřeby vysokých dat a neomezeného volání.

Tab. 2.15 Tarify Start 100 minut, Start 200 minut

Služby zahrnuté v tarifu	Tarif	
	Start 100 minut	Start 200 minut
Měsíční paušál na 24 měsíců	277,00 Kč	377,00 Kč
Měsíční paušál bez závazku	346,00 Kč	471,00 Kč
Volání	100 minut do všech sítí	200 minut do všech sítí
SMS	1,51 Kč	1,51 Kč
Datový limit	250 MB	250 MB
Účtování mobilních dat po vyčerpání	100 MB/25 Kč	100 MB/25 Kč
Zvětšení datového balíčku - měsíčně	1 GB/99 Kč	1 GB/99 Kč
Sdílená data (až 3 SIM)	1 SIM/99 Kč	1 SIM/99 Kč
Volné minuty do zahraničí	0	0

Zdroj: vlastní zpracování dle Dokumenty ke stažení - Vodafone.cz, © 2019.

Tarif Start 100 minut, jak už vyplývá z názvu, má 100 volných minut do všech sítí. Po vyčerpání je účtováno 3,49 Kč za minutu. Cena SMS stojí 1,51 Kč, žádné volné SMS zde nejsou. Datový limit je 250 MB. Zákazník si může po vyčerpání dokoupit data, a to 1 GB za 99 Kč. Tarif Start 100 minut stojí 277 Kč s úvazkem na 24 měsíců. Pokud zákazník nechce mít úvazek, zaplatí o 69 Kč měsíčně více.

Tarif Start 200 minut má naprosto stejné parametry, jen zde má zákazník k dispozici 200 minut. Cena je o 100 Kč vyšší než u prvního tarifu, ale pokud zvolí variantu bez závazku, zaplatí o 94 Kč měsíčně více.

Tarify Start 500 minut, Start neomezený

Tarify Start 500 minut a Start neomezený je v nabídce pro uživatele, kteří více volají a využívají více mobilních dat.

Tab. 2.16 Tarify Start 500 minut, Start neomezený

Služby zahrnuté v tarifu	Tarif	
	Start 500 minut	Start neomezený
Měsíční paušál na 24 měsíců	477,00 Kč	549,00 Kč
Měsíční paušál bez závazku	596,00 Kč	1 090,00 Kč
Volání	500 minut do všech sítí	neomezené
SMS	1,51 Kč	neomezené
Datový limit	500 MB	1,5 GB
Účtování mobilních dat po vyčerpání	100 MB/25 Kč	100 MB/25 Kč
Zvětšení datového balíčku - měsíčně	1 GB/99 Kč	1 GB/99 Kč
Sdílená data (až 3 SIM)	1 SIM/99 Kč	1 SIM/99 Kč
Volné minuty do zahraničí	0	0

Zdroj: vlastní zpracování dle Dokumenty ke stažení - Vodafone.cz, © 2019.

Tarif Start 500 minut je podobný, jako dva předchozí. Má 500 volných minut do všech sítí. Po vyčerpání se účtuje 3,49 Kč za minutu. Částka činí 477 Kč se závazkem na 24 měsíců a bez závazku 596 Kč. Data jsou navýšena na 500 MB, ale jako dárek si zákazník smí vyzvednout v samoobsluze dalších 500 MB každý měsíc (Mobilní tarify - Vodafone.cz, © 2019).

U tarifu Start neomezeně zaplatí zákazník 549 Kč. Cena bez závazku je jednou tak dražší. V tarifu je neomezené volání a SMS do všech sítí. Datový limit je 1,5 GB.

Neomezené tarify RED 5 GB, 10 GB, 20 GB

Tarify RED nabízí Vodafone pro náročnější uživatele. Rozdělují se do tří kategorií. Každý z nich disponuje jinými daty. Nejméně dat je 5 GB nejvíce 20 GB.

Tab. 2.17 Neomezené tarify RED 5 GB, 10 GB, 20 GB

Služby zahrnuté v tarifu	Tarif		
	Red Naplno 5 GB	Služby zahrnuté v tarifu	Red Naplno 5 GB
Měsíční paušál na 24 měsíců	777,00 Kč	Měsíční paušál na 24 měsíců	777,00 Kč
Měsíční paušál bez závazku	971,00 Kč	Měsíční paušál bez závazku	971,00 Kč
Volání	neomezené	Volání	neomezené
SMS	neomezené	SMS	neomezené
Datový limit	5 GB	Datový limit	5 GB
Účtování mobilních dat po vyčerpání	500 MB/49 Kč	Účtování mobilních dat po vyčerpání	500 MB/49 Kč
Sdílená data (až 3 SIM)	1 SIM/99 Kč	Sdílená data (až 3 SIM)	1 SIM/99 Kč
Volné minuty do zahraničí		Volné minuty do zahraničí	

Zdroj: vlastní zpracování dle Dokumenty ke stažení - Vodafone.cz, © 2019.

Tarify Red Naplno, které jsou nejvíce nabízené Vodafone, jsou obsáhlejší. Jsou odstupňované datovým limitem, který vyplývá z názvu. Ceny tarifů se liší. Tarify mají neomezené volní a SMS. Pokud zákazník volá do zahraničí, u tarifu Red Naplno 10 GB a 20 GB má 1000 volných minut. Tarif Red Naplno 20 GB má zahrnutý v balíčku Roaming na den zdarma. Tarify mají i zvýhodněné dokupování datových balíčků (2 GB/149 Kč, 3 GB/249 Kč, 5 GB/349 Kč). Jako dárek si mohou vyzvednout ve své samoobsluze 2 GB zdarma každý měsíc. Balíčky s daty 10 GB a 20 GB mají bezplatné sledování TV, ve kterém je 50 programů. Slevu na zařízení zákazník dostane až v hodnotě 3000 Kč (Mobilní tarify - Vodafone.cz, © 2019).

Tarify pro rodiny

Nová generace neomezených rodinných tarifů poskytuje nabídku pro 4 člennou rodinu. Tarify se nazývají Red +, Red + 20 GB, Red + 50 GB. Dále pak je v nabídce pro 2 členy a 6 členů. Ty jsou ale uvedeny pouze v ceníku služeb, které si zákazník musí stáhnout. Preferované tarify jsou pro 4 člennou rodinu, které jsou na oficiálních stránkách Vodafone.

Tab. 2.18 Red + tarif pro 4 členy

Služby zahrnuté v tarifu	Tarif		
	Red +	Red + 20 GB	Red + 50 GB
Měsíční paušál na 24 měsíců	1 499,00 Kč	1 999,00 Kč	2 499,00 Kč
Měsíční paušál bez závazku	1 874,00 Kč	nelze	nelze
Volání	neomezené	neomezené	neomezené
SMS	neomezené	neomezené	neomezené
Datový limit	10 GB	10+10 GB	10+40 GB
Účtování mobilních dat po vyčerpání	250 MB/99 Kč	250 MB/99 Kč	250 MB/99 Kč
Zvětšení datového balíčku - 1 GB	199,00 Kč	199,00 Kč	199,00 Kč
Zvětšení datového balíčku - 2 GB	399,00 Kč	399,00 Kč	399,00 Kč
Zvětšení datového balíčku - 4 GB	799,00 Kč	799,00 Kč	799,00 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle Dokumenty ke stažení - Vodafone.cz, © 2019.

Rodinné tarify mají neomezené volání a SMS do všech sítí. Kapacita dat je rozdělena podle tarifů. Dokupování je o něco dražší. K tarifům je zdarma sledování TV s 50 programy. Red + 20 GB a 50 GB neumožňuje smlouvu bez závazku. Jedná se o nejdražší tarify, tudíž je závazek zapotřebí. Pokud si zákazník zvolí jednu z těchto dvou variant, dostane 20 % slevu na 24 měsíců. Sleva na zařízení je 3000 Kč. Veškeré výdaje má zákazník pod jedním účtem.

Jelikož každá domácnost nemá 4 členy, ale někdy pouze 2, i pro tyto osoby Vodafone vytvořil Tarif, **Red + pro 2 členy**. Tarif si dva členové rodiny pořídí za 1499 Kč se závazkem a bez závazku za 1874 Kč. V tarifu je neomezené volání a SMS do všech sítí. 10 GB dat. Dokupování dat je pak stejné jako pro 4členné rodiny.

Pokud je rodina 6členná, tarif se nazývá **Red + pro 6 – 20GB, 30GB, 60 GB**. Tarify mají neomezené volání a SMS do všech sítí. Pokud zvolí variantu s datovým balíčkem 20 GB, zaplatí 2499 Kč. Tarif s 30 GB dat stojí 2998 Kč. A poslední 60 GB tarif stojí 3498 Kč. Nabídka je pouze na 24 měsíců se závazkem (Tarif Red+ pro celou rodinu - Vodafone.cz, © 2019).

Tarif pro studenty

Tarif pro studenty se nazývá **#jetovtobě**. Jedná se o tarif, který je určen pro studenty vykazující se ISIC kartou, a zároveň splňující podmínky věku od 6 do 26 let. Pokud osoba nedovršila 15 let, musí za něj jednat zákonný zástupce. Cena tarifu činí 499 Kč bez závazku. Volání s SMS do všech sítí je neomezené. Datový limit je 10 GB. Jako dárek Vodafone nabízí zákazníkovi aktivovat 2 GB ve své samoobsluze navíc. Dokoupit si může student 1 GB/99 Kč. Tarif umožňuje sdílená data na druhou SIM (Tarif pro studenty - Vodafone.cz, © 2019).

Tarif pro Seniors

Speciální nabídky pro osoby dosahující věku 60 let, nabízí Vodafone **Tarif 60+**. Obsahem tohoto balíčku je 100 minut volání do všech sítí. Po vyčerpání se účtuje 3,49 Kč/min. A neomezené SMS do sítě Vodafone. Mimo síť Vodafone je účtována 1,51 Kč/SMS. Datový limit je 250 MB. A dokoupení je 1 GB/99 Kč. K tarifu si uživatel pořídí až 3 sdílené SIM. Cena tohoto tarifu je 277 Kč se závazkem a bez závazku 346 Kč (Dokumenty ke stažení - Vodafone.cz, © 2019).

Tarif pro znevýhodněné

I Vodafone nabízí služby pro osoby zdravotně postižené. Jedná se o tarif Start 500 minut a Red Naplno 10 GB. Tarif Start 500 minut stojí 339 Kč a druhý 539 Kč. Osoby musí uzavřít smlouvu na 24 měsíců (Státní příspěvek a slevy na tarify pro zdravotně postižené 2019 | Finance.cz, © 2019).

2.7 Ostatní služby Vodafone

Internet

Vodafone nabízí neomezený internet na doma, WIFI síť na doma i na chatu, internet do mobilu a notebooku.

Pevný internet

Pevný internet, který si zákazník pořídí, funguje na základně modemu. Zařízení má uživatel své nebo si jej zakoupí u Vodafone. Na výběr je ze čtyř druhů. Pokud zakoupí příslušenství u této společnosti, garantují plnou technickou podporu. Rychlost internetu je až 1000 Mbit/s. Připojení je přes 4G LTE, ADSL, VDSL nebo optické sítě. Vodafone se pyšní svým pokrytím, až 99 % populace. Funguje i na samotě u lesa i v centru města. Instalace je bezplatná. Lze zapojit až dvě zařízení díky síťovému kabelu. Cena internetu se liší podle rychlosti internetu. Viz. tab. 2.19. Ceny jsou se závazkem na 24 měsíců (Neomezený internet na doma - Vodafone.cz, © 2019).

Tab. 2.19 Ceny rychlostí internetu

Rychlost připojení	Cena
až 20 Mbps	399,- Kč
až 30 Mbps	449,- Kč
až 50 Mbps	499,- Kč
až 100 Mbps	599,- Kč
až 250 Mbps	699,- Kč
až 500 Mbps	799,- Kč
až 1000 Mbps	899,- Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle Neomezený internet na doma - Vodafone.cz, © 2019.

WIFI síť na doma i na chatu

Základem této služby je, že se zákazník připojí vždy tam, kde je. Jedná se o připojení bez kabelu. Datový tarif disponuje 60 GB dat. Stahování 8 Mbit/s a nahrávání 4 Mbit/s. Díky WIFI modemu si zákazník připojí až 33 zařízení najednou. K instalaci není zapotřebí technik, uživatel nainstalování zvládne sám pomocí videa na internetu. Cena bezdrátového internetu je 449 Kč měsíčně s 24měsíčním závazkem. Bez závazku 554 Kč. Modem zakoupí uživatel za 1 Kč. Po té platí k službě měsíčně 60 Kč (Wi-Fi internet doma i na chatě nyní už od 1 Kč - Vodafone.cz, © 2019).

Internet v mobilu, tabletu a notebooku

Každý tarif, který nabízí Vodafone, má určitá data. Pokud ale uživatel vyčerpá svůj objem dat, lze zakoupit datovou SIM kartu, která je ve třech variantách. Datové tarify pro mobilní internet se nazývají: Red Data + 4 GB, Red Data + 10 GB, Red Data + 30 GB. Jako jediný operátor v České republice umožňuje sdílet data na více zařízení pomocí další SIM karty.

Red Data +4GB

Tarif disponuje 4 GB dat + 1 GB na půl roku zdarma. Jako dárek si zákazník vyzvedne ve své samoobsluze další 2 GB dat. K tarifu je 1+1 SIM karta zdarma. Tarif není určen pro využívání v zahraničí pouze v České republice. Cena je 399 Kč se závazkem na 24 měsíců, bez závazku klient zaplatí měsíčně 999 Kč.

Red Data +10 GB

Tarif má ve svém balíčku 10 GB dat plus prvního půl roku 1 GB zdarma každý měsíc. A jako u prvního tarifu si zákazník vyzvedne další 2 GB dat navíc. Zákazník dostane až 4 SIM karty pro sdílení. Cena se závazkem je 549 Kč, bez závazku 1249 Kč.

Red Data +30 GB

Poslední datovým tarifem je Red Data + 30 GB. Má stejné služby jako data s 10 GB. Cena se závazkem je 999 Kč, bez závazku 1699 Kč (Dokumenty ke stažení - Vodafone.cz, © 2019).

Zařízení

Vodafone nabízí jak na internetových stránkách, tak v kamenných prodejnách zařízení, které si zákazník zakoupí. Na výběr jsou telefony, tablety, modemy a příslušenství jako jsou např. fólie, obaly, pouzdra, nabíječky. Rozšířenou nabídkou jsou chytré hodinky, bezpečnostní bluetooth zámky a přívěsky, které hlídají mazlíčky. Nabídka je i s bezúročnými splátkami (Telefony a zařízení - Vodafone.cz, © 2019).

TWIST karta

Pokud si zákazník nechce sjednat tarif u Vodafone, nabízí se alternativa předplacené karty. Karta lze koupit anonymně bez jakéhokoliv údaje uživatele.

Společnost nabízí **předplacenou kartu zdarma** s odměnou až 30 % extra kreditu. Podmínkou je dobití kreditu alespoň jednou za 30 dní. Karta obsahuje 50% slevu na balíček neomezeného volání. Tato sleva je platná 1 měsíc od aktivace. Výhodou je Program čtyřka. Uživatel si vybere 4 osoby s jakýmkoliv operátorem a volá na tyto čísla pouze za 1,90 Kč/min. Na ostatní čísla je sazba 3,50 Kč za minutu do všech sítí a SMS za 1,90 Kč do všech sítí. Data lze dokoupit za 49 Kč/ 100 MB dat.

Předplacená karta pro mladé je další TWIST kartou, kterou Vodafone nabízí. V kartě je také Program čtyřka se stejným ceníkem jako u normální karty. Karta, která se nazývá 26, má možnost balíčku 1,2 GB dat za 100 Kč měsíčně. A neomezené volání a SMS v síti a 100 minut volání na jiného operátora za 149 Kč měsíčně. Ostatní služby, které nejsou zahrnuty v balíčku, jsou zpoplatněny následovně. Volání do všech sítí za 3,50 Kč/min a SMS do všech sítí 1,90 Kč.

Předplacená karta na volání zahrnuje volání v síti neomezeně na první měsíc v ceně a druhý jako dárek za dobytí. Počáteční kredit na kartě je 101 Kč. Jinak je karta stejná jako ostatní. Má Program čtyřka a volání i SMS za stejnou cenu. Zákazník zakoupí kartu za 200 Kč (Dokumenty ke stažení - Vodafone.cz, © 2019).

Volání a SMS do zahraničí

Zákazník, který píše, či volá z České republiky do zahraničí, platí jiné poplatky. Vodafone má sazebník, kterým se musí řídit. Cena volání se odvíjí od toho, kam uživatel bude volat a psát. Proto Vodafone rozdělil země do 5 regionů. Podle těchto zón si pak účtuje částku. Ceny jsou jak pro tarify, tak pro předplacené karty a jsou uvedeny s DPH. SMS do zahraničí je účtována na 2,52 Kč.

Tab. 2.20 Ceny volání do zahraničí

Regiony	Cena
Region 0	7,26 Kč
Region 1, 2	11,50 Kč
Region 3	30,25 Kč
Region 4	42,35 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle Dokumenty ke stažení - Vodafone.cz, © 2019.

Rozdělení regionů

Region 0: Rusko, Slovensko, Ukrajina, Vietnam, Čína

Region 1: Andorra, Belgie, Bulharsko, Dánsko, Finsko, Francie, Gibraltar, Chorvatsko, Irsko, Itálie, Jersey, Kanada, Kypr, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Man, Monako, Německo, Nizozemí, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Rumunsko, Řecko, San Marino, Slovinsko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, USA, Vatikán, Velká Británie

Region 2: Albánie, Alžírsko, Austrálie, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Černá Hora, Estonsko, Falklandské ostrovy, Island Guadeloupe, Hongkong, Island, Izrael, Japonsko, Jihoafrická republika, Libye, Lichtenštejnsko, Litva, Lotyšsko, Makedonie, Mexiko, Moldávie, Mongolsko, Palestina, Singapur, Spojené arabské emiráty, Srbsko, Tunisko, Turecko

Region 3: Angola, Argentina, Arménie, Ázerbajdžánská republika, Brazílie, Čile, Egypt, Filipíny, Gruzie, Indie, Indonésie, Írán, Jordánsko, Kazachstán, Korejská republika, Kuba, Kuvajt, Kyrgyzstán, Libanon, Malajsie, Maroko, Nigérie, Nový Zéland, Pákistán, Peru, Saúdská Arábie, Sýrie, Tádžikistán, Tajwan, Thajsko, Turkmenistán, Uzbekistán, Venezuel

Region 4: zbytek světa (Dokumenty ke stažení - Vodafone.cz, © 2019).

Pokud zákazník často volá do zahraničí a pouze na určitý stát, jsou zde aktivační balíčky My Country a My EU.

My Country

Balíček lze aktivovat bez poplatku. Zákazník platí částku 50,42 Kč měsíčně. Vybere si danou zemi, kterou může jednou za měsíc změnit. Tuto službu lze využít jak pro TWIST kartu, tak paušál. Viz. tab. 2.21. Ceník My Country. (Dokumenty ke stažení - Vodafone.cz, © 2019).

Tab. 2.21 Ceník My country

Země	Zvýhodněná minutová sazba
Arménie	10,08 Kč
Ázerbájdžán	10,08 Kč
Bělorusko	7,06 Kč
Bosna a Hercegovina	7,06 Kč
Čína	5,04 Kč
Gruzie	10,08 Kč
Kazachstán	7,06 Kč
Moldavsko	5,04 Kč
Mongolsko	7,06 Kč
Rusko	5,04 Kč
Srbsko	7,06 Kč
Severní Makedonie	7,06 Kč
Švýcarsko	5,04 Kč
Tunisko	7,06 Kč
Turecko	7,06 Kč
Ukrajina	5,04 Kč
USA + Kanada	5,04 Kč
Uzbekistán	10,08 Kč
Vietnam	5,04 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle Dokumenty ke stažení - Vodafone.cz, © 2019.

My EU

Druhým balíčkem, který si uživatel aktivuje, je My EU. Měsíční poplatek činí 100,83 Kč. Zvýhodněná sazba za volání je 4,03 Kč. Volání je pro země Evropské Unie. Služba je jak pro paušální tarif, tak předplacenou kartu

Roaming

Roamingové služby využívá zákazník, pokud se nachází mimo Českou republiku. Zákazník v EU, na Islandu, Lichtenštejnsku a Norsku platí stejné ceny jako v ČR. Záleží, jaký tarif má. Poplatky ale nejsou účtovány. Ostatní země jsou zpoplatněny sazebníky podle regionu.

Vyúčtování služeb

Zákazník platící měsíční paušál, má zdarma jak tištěné, tak elektronické vyúčtování. (Dokumenty ke stažení - Vodafone.cz, © 2019).

2.8 Servis a podpora pro zákazníky Vodafone

Pro zákazníky Vodafone zajišťuje společnost určitou podporu a servis. Hlavní podpora je na **oficiálních stránkách** Vodafone. V sekci podpora nalezne zákazník vyúčtování, vše o způsobu úhrady, dobíjení kreditu, nastavování tarifů, jejich výhody atd. Zákazník si vybere z řady zařízení. Pokud zákazníkovi cokoliv nefunguje, stránka poradí jakým způsobem situaci vyřešit. Přečíst si může uživatel i rady, které již někdo potřeboval. Hlavní výhodou jsou aktuální články, které píšou o současném stavu (Centrum péče - Vodafone.cz, © 2019). Vodafone v roce 2017 získal první místo v soutěži WebTop100 v kategorii komunikace (Fakta, milníky, ocenění - Vodafone.cz, © 2019).

Na stránkách Vodafone se zákazník může podívat do náhledu do roku 2025. Kde společnost uvádí, na co se přesněji chce zaměřit. To je diverzita a rovnoprávnost, inovace v energiích, rozvoj a práce mladých, odpovědná výroba, prodej a životní prostředí (Udržitelné podnikání - Vodafone.cz, © 2019).

Vodafone disponuje **samoobsluhou**. Tato stránka je pouze pro osoby, které mají číslo u Vodafone. Přihlásí se pomocí hesla. V samoobsluze nalezne své vyúčtování, kolik dat mu zbývá, jaká je jeho měsíční útrata, kolik za co utratil. Přes tuto aplikaci si uživatel může např. navýšit data, bez pomoci operátora, změnit tarif a jiné.

Podporou je pro uživatele i **bezplatná linka**. Zaměstnanci bezplatné linky jsou vyškoleni a jsou pro klienty 24 hodin denně 7 dní v týdnu k dispozici. Zavolat mohou i lidé, kteří nejsou u tohoto operátora, tato linka je také nonstop.

Vodafone má **servisní střediska**. Klientům napomáhají se zařízením, které u nich zakoupili. Tato střediska najde zákazník na 22 místech po České republice. Pokud je v opravě zařízení, je zde možnost na stránkách Vodafone zjistit v jakém stavu je oprava a jak dlouho potrvá (Kontakty - Vodafone.cz, © 2019).

A poslední podporou jsou **prodejny**. Jedná se o nejbližší cestu přímého kontaktu s pracovníky Vodafone. Společnost disponuje 127 prodejny po celé České republice. Viz. obrázek 2.2. Mapa prodejen Vodafone. Jsou rozděleny na partnerské a značkové.

3 Analýza služeb poskytovaných operátorů

V této kapitole analyzuji služby vybraných operátorů T-Mobile Czech Republic a. s. a Vodafone Czech Republic a.s. V předchozí části jsou vypsány charakteristiky operátorů a jejich nabízené služby. Nyní tyto charakteristiky pomocí SWOT analýzy a matice vyhodnotím.

Analýza hodnotí jednotlivé prvky makro a mikro okolí ve společnosti. Název této analýzy SWOT - (S – Strengths (silné stránky), W – Weaknesses (slabé stránky),

O – Opportunities (příležitosti), T –Threats (hrozby)), charakterizují vnitřní a vnější okolí firmy.

Silné stránky a příležitosti lze klasifikovat jako příznivé stránky. Slabé stránky a hrozby jako ty rizikové nebo nepříznivé pro společnost. Silné a slabé stránky může firma změnit, záleží pouze na jejím postoji. U hrozeb a příležitostí je to těžší. Jsou rizikové faktory, které společnost změnit nemůže. Musí je přijmout nebo se přizpůsobit. (Meteides, Ďaďo, 2014)

3.1 SWOT analýza operátora T-Mobile

Mezi **silné stránky** se řadí největší počet SIM karet v České republice, vysoký počet zákazníků, tarify bez závazku, pro náročné k dispozici vysoká data v tarifech, nabídka TV, student se nemusí prokazovat ISIC kartou a vyškolení pracovníci s osobním konzultantem. **Slabé stránky** zahrnují pozici třetího operátora na světě, malý rozsah nabízených tarifů, nenabízí nízké tarify pro nenáročné, drahé tarify s vysokými daty, rozlišné ceny volání do zahraničí (TWIST X PAUŠÁL), zpoplatněné vyúčtování a špatná orientace na webových stránkách.

Do **příležitostí** spadá potenciál růstu vysokorychlostního bezdrátového internetu, modernizace stávajících sítí, tarify na míru, širší propagaci, zviditelnění pomocí projektů, kontrola nad pracovníky a lepší vztahy se zahraničím. **Hrozbou** je přechod ke konkurenci, příchod nového operátora na trh, legislativa, konkurenční ceny, partnerské prodejny, špatná propagace a klamavé informace.

Tab. 3.1 SWOT analýza operátora T-Mobile

SILNÉ STRÁNKY (S)	SLABÉ STRÁNKY (W)
S1 - Největší počet SIM karet v ČR	W1 - Třetí největší operátor na světě (328 mil.)
S2 - Vysoký počet zákazníků (6,2 mil.)	W2 - Malý rozsah nabízených tarifů
S3 - Tarify bez závazku (malý rozdíl ceny s a bez závazku)	W3 - Nenabízí nízké tarify pro nenáročné
S4 - Pro náročné uživatele- vysoká data k dispozici v tarifech	W4 - Drahé tarify s vysokými daty
S5 - Nabídka TV	W5 - Jiné ceny pro volání do zahraničí (TWIST X PAUŠÁL)
S6 - Student se nemusí prokazovat ISIC kartou	W6- Zpoplatněné vyúčtování
S7 - Vyškolení pracovníci, osobní konzultant	W7 - Špatná orientace na webových stránkách
PŘÍLEŽITOSTI (O)	HROZBY (T)
O1 - Potenciál růstu vysokorychlostního bezdrátového internetu	T1 - Přejít ke konkurenci
O2 - Modernizace stávajících sítí	T2 - Příchod nového operátora na trh
O3 - Tarify na míru	T3 - Legislativa
O4 - Širší propagace	T4 - Konkurenční ceny
O5 - Zviditelnění pomocí projektů	T5 - Partnerské prodejny
O6 - Kontrola nad pracovníky	T6 – Špatná propagace
O7 - Lepší vztahy se zahraničím	T7 - Klamavé informace

Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Tab. 3.2 Vyhodnocení SWOT analýzy T-Mobile

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	W1	W2	W3	W4	W5	W6	W7	Σ	POŘADÍ
O1	++	++	+	0	++	0	0	+	0	0	0	0	0	0	8	7
O2	++	++	+	0	++	0	+	+	0	0	0	0	0	0	9	6
O3	++	++	++	++	++	++	+	++	++	++	++	++	0	0	23	1
O4	++	++	+	++	++	+	0	++	+	0	0	0	0	+	14	2/3
O5	++	++	+	++	++	+	0	++	+	0	0	0	0	+	14	2/3
O6	++	++	0	+	+	+	++	+	0	0	0	0	0	0	10	4/5
O7	++	++	+	+	0	0	0	++	0	0	0	++	0	0	10	4/5
T1	--	--	--	--	--	-	-	--	--	--	--	-	0	-	-22	1/2
T2	--	--	--	--	--	-	-	--	--	-	--	-	0	-	-21	3/4
T3	-	-	--	0	0	--	0	-	-	0	-	-	0	0	-10	6
T4	--	--	--	--	--	0	0	--	--	--	--	--	-	0	-21	3/4
T5	-	-	0	0	0	0	--	-	-	0	0	0	0	-	-7	7
T6	--	--	-	-	--	--	0	--	--	-	-	-	0	--	-19	5
T7	--	--	--	--	--	-	-	--	--	-	-	-	-	--	-22	1/2
Σ	2	2	-4	-1	1	-2	-1	-1	-8	-5	-5	-3	-2	-5		
POŘADÍ	1/2	1/2	7	4/5	3	6	4/5	7	1	2/4	2/4	5	6	2/4		

Zdroj: vlastní zpracování, 2019.

Vysvětlivky:

++ silná oboustranně pozitivní vazba (+ 2 body)

+ slabší pozitivní vazba (+ 1 bod)

0 žádný vzájemný vztah (0 bodů)

- slabší negativní vazba (- 1 bod)

-- silná oboustranně negativní vazba (- 2 body)

Pořadí důležitosti silných stránek

- 1/2. Největší počet SIM karet v ČR
- 1/2. Vysoký počet zákazníků (6,2 mil.)
3. Nabídka TV
- 4/5. Vyškolení pracovníci, osobní konzultant
- 4/5. Pro náročné uživatele- vysoká data k dispozici v tarifech
6. Student se nemusí prokazovat ISIC kartou
7. Tarify bez závazku (malý rozdíl ceny s a bez závazku)

Pořadí závažnosti slabých stránek

1. Malý rozsah nabízených tarifů
- 2/4. Nenabízí nízké tarify pro nenáročné
- 2/4. Drahé tarify s vysokými daty
- 2/4. Špatná orientace na webových stránkách
5. Jiné ceny pro volání do zahraničí (TWIST X PAUŠÁL)
6. Zpoplatněné vyúčtování
7. Třetí největší operátor na světě (328 mil.)

Pořadí důležitostí příležitostí

1. Tarify na míru
- 2/3. Širší propagace
- 2/3. Zviditelnění pomocí projektů
- 4/5. Kontrola nad pracovníky
- 4/5. Lepší vztahy se zahraničím
6. Modernizace stávajících sítí
7. Potenciál růstu vysokorychlostního bezdrátového internetu.

Pořadí závažnosti hrozeb

- 1/2. Přejít ke konkurenci
- 1/2. Klamavé informace
- 3/4. Příchod nového operátora na trh
- 3/4. Konkurenční ceny
5. Špatná propagace
6. Legislativa
7. Partnerské prodejny

3.2 SWOT analýza operátora Vodafone

Do **silných stránek** se řadí, že Vodafone je druhým největším operátorem na světě, má rozsáhlou nabídku tarifů, levnější neomezené tarify, sdílené SIM karty, dobrou orientaci na webových stránkách, rozsah rychlosti internetu s pokrytím až 99 % populace a vyúčtování bez poplatků. Do **slabých stránek** se řadí vysoké rozdílné ceny se závazkem a bez závazku, nejnižší počet SIM karet v České republice, nejmenší počet zákazníků v České republice, neuvedené veškeré informace na webových stránkách, malá informovanost o TV nabídce, nutná ISIC karta pro založení studentského tarifu a konkurence, která je ukotvena na trhu dříve než Vodafone.

Příležitostí pro Vodafone je propagace společnosti, prohloubení vztahů s partnery, spolupráce s finančními institucemi, rozsáhlejší nabídka TV, rozšíření prodejen, spolupráce se zahraničím a reklama. Do **hrozeb** spadá přechod ke konkurenci, příchod nového operátora na trh, legislativa, konkurenční ceny, partnerské prodejny, nedůvěra zákazníka a klamavé informace.

Tab. 3.3 SWOT analýza operátora Vodafone

SILNÉ STRÁNKY (S)	SLABÉ STRÁNKY (W)
S1 - Druhý největší operátor na světě (446 mil.)	W1 - Vysoké rozdílné ceny se závazkem a bez závazku
S2 - Rozsáhlá nabídka tarifů	W2 - Nejnižší počet SIM karet
S3 - levější neomezené tarify	W3 - Menší počet zákazníků v České republice (3,4 mil)
S4 - Sdílené SIM karty	W4 - Neuvedeny veškeré informace na webových stránkách
S5 - Dobrá orientace na webových stránkách	W5 - Malá informovanost o TV nabídce
S6 - Rozsah rychlosti internetu, pokrytí až 99% populace	W6- Nutný ISIC při uzavírání smlouvy se studentem
S7 - Vyúčtování služeb bez poplatku	W7 - Konkurence ukotvena na trhu dříve
PŘÍLEŽITOSTI (O)	HROZBY (T)
O1 - Propagace společnosti	T1 - Přejít ke konkurenci
O2 - Prohloubení vztahů s partnery	T2 - Příchod nového operátora na trh
O3 - Spolupráce s finančními institucemi	T3 - Legislativa
O4 - Rozsáhlejší nabídka TV	T4 - Konkurenční ceny
O5 - Rozšíření prodejen	T5 - Partnerské prodejny
O6 - Spolupráce se zahraničím	T6 - Nedůvěra zákazníka
O7 - Reklama	T7 - Klamavé informace

Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Tab. 3.4 Vyhodnocení SWOT analýzy Vodafone

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	W1	W2	W3	W4	W5	W6	W7	Σ	POŘADÍ
O1	++	++	++	++	++	++	+	0	++	++	++	++	0	+	22	1/2
O2	++	++	++	+	+	++	0	++	++	++	0	0	++	++	20	3
O3	++	++	++	+	+	++	0	++	+	++	0	0	0	++	17	4
O4	++	++	++	0	+	++	0	0	0	++	++	++	0	+	16	5
O5	++	0	0	0	0	0	0	0	+	++	0	0	0	++	7	7
O6	++	+	+	0	+	++	0	+	+	0	0	0	0	++	11	6
O7	++	++	++	++	++	++	++	0	++	++	0	++	0	++	22	1/2
T1	--	-	--	-	-	--	-	--	--	--	-	-	-	--	-21	2
T2	--	-	--	-	-	--	-	--	--	--	-	0	0	-	-18	4/5
T3	-	-	-	0	0	-	-	-	-	-	0	0	0	--	-10	6
T4	--	--	--	-	0	--	-	--	--	--	0	0	0	--	-18	4/5
T5	-	0	0	0	-	0	0	0	-	-	0	0	0	--	-6	7
T6	--	--	-	-	-	-	-	--	--	--	-	-	0	--	-19	3
T7	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-	-	--	-27	1
Σ	2	2	1	0	2	2	-4	-6	-3	0	-1	3	0	-2		
POŘADÍ	1/4	1/4	5	6	1/4	1/4	7	1	2	5/6	4	7	5/6	3		

Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Vysvětlivky:

- ++ silná oboustranně pozitivní vazba (+ 2 body)
- + slabší pozitivní vazba (+ 1 bod)
- 0 žádný vzájemný vztah (0 bodů)
- slabší negativní vazba (- 1 bod)
- - silná oboustranně negativní vazba (- 2 body)

Pořadí důležitosti silných stránek

- 1/4. Druhý největší operátor na světě (446 mil.)
- 1/4. Rozsáhlá nabídka tarifů
- 1/4. Rozsah rychlosti internetu, pokrytí až 99% populace
- 1/4. Dobrá orientace na webových stránkách
- 5. Levnější neomezené tarify
- 6. Sdílené SIM karty
- 7. Vyúčtování služeb bez poplatků

Pořadí závažnosti slabých stránek

- 1. Vysoké rozdílné ceny se závazkem a bez závazku
- 2. Nejnižší počet SIM karet
- 3. Konkurence ukotvena na trhu dříve
- 4. Neuvedeny veškeré informace na webových stránkách
- 5/6. Menší počet zákazníků v České Republice (3,4 mil.)
- 5/6. Nutný ISIC při uzavírání smlouvy se studentem
- 7. Malá informovanost o TV nabídce

Pořadí důležitostí příležitostí

- 1/2. Propagace společnosti
- 1/2. Reklama
3. Prohloubení vztahů s partnery
4. Spolupráce s finančními institucemi
5. Rozsáhlejší nabídka TV
6. Spolupráce se zahraničím
7. Rozšíření prodejen

Pořadí závažnosti hrozeb

1. Klamavé informace
2. Přejít ke konkurenci
3. Nedůvěra zákazníka
- 4/5. Příchod nového operátora
- 4/5. Konkurenční ceny
6. Legislativa
7. Partnerská prodejny

4 Zhodnocení služeb vybranými operátory

Poslední kapitolou bakalářské práce je zhodnocení služeb vybraných operátorů. Použila jsem SWOT analýzu s maticí, která mi vyhodnotila slabé a silné stránky, příležitosti a hrozby.

Vybrala jsem si dva operátory T-Mobile Czech Republic a.s. a Vodafone Czech Republic a.s. Výběr operátorů byl na základě analýzy z Českého statistického úřadu, která zkoumala, kolik SIM karet měli hlavní tři operátoři na českém trhu za určitá léta. Nejlépe dopadl T-Mobile a nejhůře Vodafone.

Silné a slabé stránky operátorů se propojují, tudíž tyto stránky posuzují navzájem, kdo je v čem lepší oproti druhému. Příležitostí se odvíjí od slabých stránek. Jedná se o budoucí fakta, která mohou společnosti pomoci. Proto bude posuzování příležitostí u každého operátora zvlášť. Hrozby jsou rizikem pro obě společnosti velmi podobné, jak se ukázalo ze SWOT analýzy, shrnutí bude společné.

Zhodnocení SWOT analýzy operátorů T-Mobile a Vodafone

Nejsilnější stránka T-Mobile je v počtu SIM karet v České republice. Ta navazuje na druhou nejsilnější stránku, a to vysoký počet zákazníků na českém trhu, který má 6,2 mil. klientů. V slabých stránkách je naopak třetím největším operátorem na světě, ale z matice vyplynulo, že se jedná o nejmenší problém, který je na posledním místě silných stránek.

Na druhé straně Vodafone je druhým největším operátorem na světě (446 mil. klientů) a z pohledu slabých stránek je na druhém místě u Vodafone nejnižší počet SIM karet. Slabou stránkou je u Vodafone také ukotvení konkurence, které se považuje za třetí nejslabší stránku. Ukázalo se, že T-Mobile je silnější na českém trhu a Vodafone na trhu zahraničním.

T-Mobile disponuje velmi rozsáhlou nabídkou TV. Jedná se o třetí nejsilnější stránku. Vodafone naopak TV nabídku má mezi slabými stránkami, která je na sedmém místě.

Mezi poslední silnou stránku T-Mobile patří tarify se závazkem a bez závazku. Mají skoro srovnatelné ceny, což je velkou výhodou oproti Vodafone, který tyto závazky má

mezi slabými stránkami na prvním místě. Ceny se závazkem a bez závazku u Vodafone jsou velmi rozdílné. Navýšení ceny bez závazku je u některých tarifů Vodafone až dvojnásobné, proto se jedná o nejslabší stránku.

T-Mobile má nejslabší stránku rozsah nabízených tarifů. Nenabízí nízké tarify pro nenáročného uživatele a tarify s vysokými daty jsou velmi drahé. Tyto dva faktory se řadí na druhé místo v slabých stránkách. Ale v silných stránkách je na čtvrtém místě pro náročného uživatele vysoký objem dat v tarifech až 60 GB.

Naproti Vodafone disponuje širokou škálou nabízených tarifů i pro nenáročného. A neomezené tarify jsou levnější než u T-Mobile, plus Vodafone nabízí sdílené SIM karty k tarifům pro další členy. Vodafone se také pyšní rozsáhlým bezdrátovým připojením, který pokryje až 99 % populace, faktor se umístil mezi čtyřmi prvními silnými stránkami. Naopak T-Mobile zařazuje na čtvrté místo vyškolené pracovníky a osobní konzultanty do domu.

Vyúčtování služeb je u Vodafone bez poplatků a řadí se na sedmé místo v silných stránkách naproti T-Mobile má tyto služby ve slabých stránkách, jelikož jsou zpoplatněna skoro všechna. Tyto služby jsou u obou operátorů mezi posledními.

U studentského paušálu jsou další rozdíly. T-Mobile nevyžaduje od studentů ISIC kartu, Vodafone ano, proto T-Mobile má tuto výhodu v silných stránkách a Vodafone ve slabých stránkách.

Orientace na webových stránkách je u T-Mobile řazena do slabých stránek, na druhém místě. Za to Vodafone má mezi silnými stránkami velmi dobrou orientaci, ale nejsou uvedeny veškeré informace.

Ceny do zahraničí T-Mobile rozděluje podle paušálu a TWIST karet, což je znevýhodnění pro zákazníky s dobíjecí kartou, ceny jsou vyšší. To se řadí na pátou pozici slabých stránek.

Nejdůležitější příležitostí u T-Mobile jsou tarify na míru. Ukázalo se z charakteristiky, že operátor nedisponuje širokou škálou tarifů. Na druhém a třetím místě v důležitosti je propagace a zviditelnění pomocí projektů. Čtvrté a páté místo obsadila kontrola nad pracovníky, především nad osobními konzultanty. Dále pak lepší vztahy se zahraničím. Poslední místa obsadila modernizace stávajících sítí a potenciál růstu vysokorychlostního internetu.

Nejdůležitější příležitostí pro společnost Vodafone je propagace. Následuje reklama. Dále pak prohloubení vztahů se zahraničím. Spolupráce s finančními institucemi je další příležitostí, která může zvýšit potenciál celé firmy. Rozsáhlejší nabídka TV je především důležitá vůči konkurenci, jelikož Vodafone v ní zaostává. Spolupráce se zahraničím je na šestém místě. Na poslední příčce je rozšíření prodejen, které by mohlo nalákat více zákazníků v odlehlejších místech.

Hrozby jsou pro obě společnosti velmi podobné. Přichází zvenčí a ohrozit společnost mohou i současně. T-Mobile i Vodafone mají jako nejsilnější hrozbu přechod ke konkurenci a klamavé informace. Jedná se o dva faktory, které na sobě závisí. Pokud zákazník nebude spokojen se službami, odejde. Stejně tak bude-li mít pocit klamavých informací.

Vodafone má další hrozbu nedůvěru zákazníků. Skoro na stejné úrovni hrozeb je příchod nového operátora. Zde je hrozba pro obě společnosti téměř stejná. Konkurenční ceny jsou další v pořadí hrozeb operátorů. Zde je největší boj na českém trhu. Dále pak na pátém stupni hrozeb má T-Mobile špatnou propagaci. Mezi posledními dvěma stupni hrozeb je legislativa a partnerská prodejna. Legislativu ani jedna společnost nemůže ovlivnit, tu musí akceptovat. Partnerské prodejny jsou hrozbou v případě nedodržování pokynů a standardů od značkové společnosti, tím může následovat špatná vizitka celé společnosti.

Závěr

Bakalářská práce se zabývala telekomunikačními službami nabízenými vybranými mobilními operátory pro nefiremní klientelu. Cílem byla analýza telekomunikačních služeb nabízených mobilními operátory pro nefiremní klientelu a následné zhodnocení služeb poskytovaných vybranými operátory.

Charakterizovala jsem dva vybrané operátory T-Mobile Czech Republic a.s. a Vodafone Czech Republic a.s. Popsala jsem služby, které operátoři poskytují, především nabídku tarifů, nabízené ostatní služby, servis a podporu prodeje pro zákazníka. Výběr těchto operátorů byl na základě Českého statistického úřadu, který vede statistiky počtu aktivních SIM karet za určitá léta.

Pomocí SWOT analýzy jsem zhodnotila silné a slabé stránky, hrozby a příležitosti vybraných operátorů na základě jejich nabídky služeb a podpory pro zákazníka. Z analýzy lze vyčíst, v čem mají společnosti slabé a silné stránky, příležitosti a hrozby, se kterými se v budoucnu mohou potýkat.

Operátor T-Mobile je silnou společností na českém trhu, neboť podle statistických dat má nejvyšší počet zákazníků na českém území. Operátor Vodafone je naopak silnější na zahraničním trhu a je druhým největším operátorem na světě. V porovnání poskytovaných služeb je každý operátor jiný. Operátor T-Mobile se zaměřuje především na náročné uživatele. Ve svých tarifech poskytuje vysoká data a širokou škálu nabídky TV. Pro tyto služby má vyškolené pracovníky a osobní konzultanty. Naopak nabízí omezené možnosti pro nenáročné uživatele a má malý rozsah nabízených tarifů. Ceny tarifů nejsou příznivé oproti konkurenci.

Operátor Vodafone se naopak zaměřuje jak na uživatele náročné, tak i na nenáročné. Vychází uživatelům více vstříc, pyšní se vysokorychlostním internetem, který pokryje až 99 % populace. Jako jediný operátor poskytuje sdílené SIM karty. Ceny tarifů jsou oproti operátoru T-Mobile příznivější. Nejslabší stránkou operátora jsou však ceny se závazkem a bez závazku. Ty jsou opravdu nadsazené. Operátor T-Mobile má menší rozdíly v cenách u tarifů bez závazku a se závazkem. To se řadí mezi jeho silné stránky.

Z pohledu propagace má operátor T-Mobile nedostatky především na webových stránkách. Jsou nepřehledné až matoucí. Společnost Vodafone má celkově propracovanější stránky.

Vyúčtování služeb u operátora T-Mobile je zpoplatněné a řadí se do slabších stránek. Naproti tomu operátor Vodafone má vyúčtování zdarma, jedná se o silnou stránku. U studentů operátor T-Mobile nevyžaduje ISIC kartu, za to společnost Vodafone ano.

Do slabé stránky zahrnuje poskytovatel T-Mobile ceny do zahraničí, kdy paušální karta a TWIST karta mají rozdílné ceny. U operátora Vodafone to tak není a cena je stejná.

Důležitou příležitostí je pro operátora T-Mobile rozšíření nabídky tarifů na míru, což znamená vytvořit tarif s ohledem na zákazníka a jeho potřeby. Operátor nedisponuje širokou škálou tarifů. Na druhém a třetím místě je propagace a zviditelnění pomocí projektů. Dále pak následuje kontrola nad pracovníky, především nad osobními konzultanty. Příležitostí je zlepšení vztahů se zahraničím. Poslední místa příležitostí obsadila modernizace stávajících sítí a potenciál růstu vysokorychlostního internetu.

Nejdůležitější příležitostí pro společnost Vodafone je propagace a hned poté reklama. Prohloubení vztahů se zahraničím a spolupráce s finančními institucemi je další příležitostí, která může zvýšit potenciál celé firmy. Rozsáhlejší nabídka TV je výhoda oproti konkurenci, jelikož operátor Vodafone v ní zaostává. Spolupráce se zahraničím je na šestém místě. Na poslední příčce je rozšíření prodejen, které by mohlo nalákat více zákazníků v odlehlejších místech.

Hrozby pro společnost jsou špatné, ovlivňují chod firmy. Přichází zvenčí a ohrozit mohou v budoucnosti oba operátory. Nejsilnější hrozbou pro společnost Vodafone i T-Mobile je přechod zákazníka ke konkurenci a klamavé informace. Pokud zákazník nebude spokojen se službami, či ho budou klamat informace, odejde. Vodafone řadí mezi další hrozbu nedůvěru zákazníka a dále příchod nového operátora na trh, což platí i pro operátora T-Mobile. Konkurenční ceny jsou další hrozbou v pořadí, i ty mohou odradit zákazníka. Na pátém stupni hrozeb má operátor T-Mobile nízkou propagaci.

Mezi poslední dvě hrozby u obou společností se řadí legislativa, která s nařízením nových zákonů může pozměnit podmínky obchodování. Dále jsou to partnerské prodejny, které dělají často špatnou vizitku společnosti.

Cílem práce byla analýza a následné zhodnocení. Z mého pohledu a vyplývajících skutečností společnost Vodafone je pro své zákazníky vstřícnější, i když na trhu je až třetím operátorem, přesto jsou jeho služby a celkový dojem, který jsem mohla získat za uplynulé měsíce lepší, protože jsem měla možnost setkat se s oběma operátory.

Soupis bibliografických citací

Seznam tištěných zdrojů

HALÁSEK, D. et al. *Logistika v odvětvích služeb*. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2013. ISBN 978-80-87179-30-7.

HOLMAN, R. *Mikroekonomie: středně pokročilý kurz*. 2., aktualiz. vyd. Praha: C.H. Beck, 2007. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7179-862-0.

JAKUBÍKOVÁ, D. *Strategický marketing: strategie a trendy*. 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2013. Expert (Grada). ISBN 978-80-247,4670,8.

MATEIDES, A., ĎAĎO, J. *Služby*. Bratislava: Epos, 2002. ISBN 80-8057-452-9.

ŠTŮSEK, J. *Řízení provozu v logistických řetězcích*. Praha: C.H. Beck, 2007. C.H. Beck pro praxi. ISBN 978-80-7179-534-6.

VAŠTÍKOVÁ, M. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. Manažer. ISBN 978-80-247-5037-8.

VÍTEK, M. *Ekonomika telekomunikací*. 2. vyd. Praha: ČVUT, 2009. ISBN 978-80-01-04424-7.

Seznam elektronických zdrojů

100% pokrytí ČR T-Mobile satelitní TV od 399 Kč/měs. - T-Mobile.cz [online]. Praha: T-Mobile Czech Republic a.s., © 2004-2019 [cit. 2019-03-22]. Dostupné z: <https://www.t-mobile.cz/satelitni-tv>.

Centrum péče - Vodafone.cz [online]. Praha: Vodafone Czech Republic a.s., © 2019 [cit. 2019-04-15]. Dostupné z: <https://www.vodafone.cz/pece/osobni/>.

Fakta, milníky, ocenění - Vodafone.cz[online]. Praha: Vodafone Czech Republic a.s., © 2019 [cit. 2019-04-16]. Dostupné z: <https://www.vodafone.cz/o-vodafone/o-spolecnosti/fakta-milniky-oceneni/>.

Historie firmy T-Mobile | Mobinfo.cz [online]. Brno: DK Media Nets.r.o., © 2012-2019 [cit. 2019-02-13]. Dostupné z: <http://www.mobinfo.cz/z-posty-mobilnim-operatorem-historie-operatora-t-mobile/>.

Historie firmy Vodafone | Mobinfo.cz [online]. Brno: DK Media Nets.r.o., © 2012-2019 [cit. 2019-04-15]. Dostupné z: <http://www.mobinfo.cz/hlas-data-telefon-historie-spolecnosti-vodafone/>.

Internet do tabletu a notebooku - T-Mobile.cz [online]. Praha: T-Mobile Czech Republic a.s., © 2004-2019 [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: <https://www.t-mobile.cz/mobilni-internet>.

Internet na doma: Pevný, bezdrátový i přenosný - T-Mobile.cz [online]. Praha: T-Mobile Czech Republic a.s., © 2004-2019 [cit. 2019-03-14]. Dostupné z: <https://www.t-mobile.cz/internet-na-doma>.

Kontaktní informace - T-Mobile.cz [online]. Praha: T-Mobile Czech Republic a.s., © 2004-2019 [cit. 2019-04-07]. Dostupné z: <https://www.t-mobile.cz/kontakty-t-mobile>.

Kontakty - Vodafone.cz [online]. Praha: Vodafone Czech Republic a.s., © 2019 [cit. 2019-04-16]. Dostupné z: <https://www.vodafone.cz/kontakty/?opentab=1&tab=osobni-zakaznici>.

Mobilní tarify - Vodafone.cz [online]. Praha: Vodafone Czech Republic a.s., © 2019 [cit. 2019-04-15]. Dostupné z: <https://www.vodafone.cz/tarify/>.

Mobilní TV s 18 stanicemi už za 119 Kč/měs. - T-Mobile.cz [online]. Praha: T-Mobile Czech Republic a.s., © 2004-2019 [cit. 2019-03-22]. Dostupné z: <https://www.t-mobile.cz/mobilni-tv>.

Najít a stáhnout dokument - T-Mobile.cz [online]. Praha: T-Mobile Czech Republic a.s., © 2004-2019 [cit. 2019-02-14]. Dostupné z: <https://www.t-mobile.cz/podpora/ke-stazeni>.

Neomezené tarify: Volání, SMS a internet v mobilu - T-Mobile.cz [online]. Praha: T-Mobile Czech Republic a.s., © 2004-2019 [cit. 2019-02-22]. Dostupné z: <https://www.t-mobile.cz/tarify>.

Neomezený internet na doma - Vodafone.cz [online]. Praha: Vodafone Czech Republic a.s., © 2019 [cit. 2019-04-15]. Dostupné z: <https://www.vodafone.cz/neomezeny-internet-na-doma/>.

O společnosti | T-Mobile t-press [online]. Praha: T-Mobile Czech Republic a.s., © 2019 [cit. 2019-02-13]. Dostupné z: <http://www.t-press.cz/cs/o-spolecnosti.html>.

Organizační struktura úřadu | Český telekomunikační úřad [online]. Praha: ČTÚ, © 2018 [cit. 2019-01-27]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/organizacni-struktura>.

Prodejny - T-Mobile.cz [online]. Praha: T-Mobile Czech Republic a.s., © 2004-2019 [cit. 2019-03-28]. Dostupné z: <https://www.t-mobile.cz/prodejny-t-mobile>.

Prodejny Vodafone - Vodafone.cz [online]. Praha: Vodafone Czech Republic a.s., © 2019 [cit. 2019-04-16]. Dostupné z: <https://www.vodafone.cz/prodejny/>.

Roaming - T-Mobile.cz [online]. Praha: T-Mobile Czech Republic a.s., © 2004-2019 [cit. 2019-03-25]. Dostupné z: <https://www.t-mobile.cz/volani-a-internet-v-zahranici>.

Seznam prodejen - Vodafone.cz [online]. Praha: Vodafone Czech Republic a.s., © 2019 [cit. 2019-04-16]. Dostupné z: <https://www.vodafone.cz/prodejny/seznam-prodejen/>.

Sledujte evropský fotbal na T-Mobile TV - T-Mobile.cz cz [online]. Praha: T-Mobile Czech Republic a.s., © 2004-2019 [cit. 2019-03-21]. Dostupné z: <https://www.t-mobile.cz/t-mobile-televize>.

Státní příspěvek a slevy na tarify pro zdravotně postižené 2019 | Finance.cz [online]. Praha: Mladá fronta a. s. © 2019 [cit. 2019-03-10]. Dostupné z: <https://www.finance.cz/495995-tarify-pro-ztp/>.

Tarif pro studenty - Vodafone.cz [online]. Praha: Vodafone Czech Republic a.s., © 2019 [cit. 2019-04-15]. Dostupné z: <https://www.vodafone.cz/tarify/student-2016/>.

Tarif Red+ pro celou rodinu - Vodafone.cz [online]. Praha: Vodafone Czech Republic a.s., © 2019 [cit. 2019-04-15]. Dostupné z: <https://www.vodafone.cz/tarify/rodinny-tarif-red-plus/>.

Telefony a zařízení - T-Mobile.cz [online]. Praha: T-Mobile Czech Republic a.s., © 2004-2019 [cit. 2019-03-22]. Dostupné z: <https://www.t-mobile.cz/telefony-a-zarizeni>.

Telefony a zařízení - Vodafone.cz [online]. Praha: Vodafone Czech Republic a.s., © 2019 [cit. 2019-04-15]. Dostupné z: <https://www.vodafone.cz/osobni/telefony-a-zarizeni/>.

T-Mobile měří návštěvnost svých prodejen. Má 100% přesnost [online]. Praha, © 2019 [cit. 2019-04-05]. Dostupné z: <https://www.digibiz.cz/clanek/t-mobile-meri-navstevnost-svych-prodejen-ma-100-presnost/>.

T-Mobile Osobně: nový způsob prodeje a zákaznické péče | T-Mobile t-press [online]. Praha: T-Mobile Czech Republic a.s., © 2019 [cit. 2019-04-03]. Dostupné z: <http://www.t-press.cz/cs/tiskove-materialy/tiskove-zpravy-t-mobile/t-mobile-osobne-novy-zpusob-prodeje-a-zakaznicke-pece.html>.

Udržitelné podnikání - Vodafone.cz [online]. Praha: Vodafone Czech Republic a.s., © 2019 [cit. 2019-04-16]. Dostupné z: <https://www.vodafone.cz/udrzitelne-podnikani/>.

Vodafone otevírá prodejnu pro vietnamskou komunitu | Mobinfo.cz [online]. Brno: DK Media Nets.r.o., © 2012-2019 [cit. 2019-04-15]. Dostupné z: <http://www.mobinfo.cz/vodafone-otevira-specializovanou-vietnamskou-prodejnu/>.

Volání na zahraniční čísla - T-Mobile.cz [online]. Praha: T-Mobile Czech Republic a.s., © 2004-2019 [cit. 2019-03-25]. Dostupné z: <https://www.t-mobile.cz/volani-do-zahranici>.

Vývoj trhu a ceny služeb | Český telekomunikační úřad [online]. Praha: ČTÚ, © 2018 [cit. 2019-01-27]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/ceny-sluzeb>.

Wi-Fi internet doma i na chatě nyní už od 1 Kč - Vodafone.cz [online]. Praha: Vodafone Czech Republic a.s., © 2019 [cit. 2019-04-15]. Dostupné z: <https://www.vodafone.cz/pripojeni-bez-kabelu/>.

Zákazníci T-Mobile se mohou na prodejně v Praze na Roztylech nechat přenést do jiné reality a zpříjemnit si čas strávený v obchodě | T-Mobile t-press cz [online]. Praha: T-Mobile Czech Republic a.s., © 2019 [cit. 2019-04-03]. Dostupné z: <http://www.t-press.cz/cs/tiskove-materialy/tiskove-zpravy-t-mobile/zakaznici-t-mobile-se-mohou-na-prodejne-v-praze-na-roztylech-nechat-prenest-do-jine-reality-a-zprijemnit-si-cas-straveny-v-obchode.html>.

Zákaznická podpora - T-Mobile.cz [online]. Praha: T-Mobile Czech Republic a.s., © 2004-2019 [cit. 2019-04-07]. Dostupné z: <https://www.t-mobile.cz/podpora>.

Seznam zkratek a značek

3G	Třetí generace mobilních telekomunikačních technologií
ADSL	Asymetrické digitální připojení (Asymmetric Digital Subscriber Line)
ČTÚ	Český telekomunikační úřad
DPH	Daň z přidané hodnoty
EDGE	Enhanced Data Rates for GSM Evolution
EU	Evropská unie
GB	GigaByte
IPTV	Televize přes internetový protokol (Internet Protocol Television)
ISIC	Mezinárodní studentská identifikační karta (International Student Identity Card)
LTE	Vysokorychlostní internet (Long Term Evolution)
MB	MegaByte
MBPS, Mbit/s	Přenosnost rychlosti
MMS	Multimediální zprávy (Multimedia Messaging Service)
SIM	Účastnická identifikační karta (Subscriber Identity Module)
SMS	Služba krátkých textových zpráv (Short message service)
SPT	Správy pošt a telekomunikací
SWOT	S = Strengths (Silné stránky), W = Weaknesses (Slabé stránky), O = Opportunities (Příležitosti), T = Threats (Hrozby)
USB	Univerzální sériová sběrnice (Universal Serial Bus)
VDSL	Vysokorychlostní digitální připojení (Very High Speed DSL)
WIFI	Bezdrátové připojení (Wireless Fidelity)

Seznam ilustrací a tabulek

Graf

Graf 2.1	Vývoj počtu aktivních SIM karet na českém trhu v letech 2011-2017	20
----------	---	----

Seznam obrázků

Obrázek 2.1	Mapa prodejen T-Mobile	35
Obrázek 2.2	Mapa prodejen Vodafone	49

Seznam tabulek

Tab. 2.1	Počet aktivních karet SIM v tisících v letech 2006, 2016, 2017	21
Tab. 2.2	Tarif MOBIL S se závazkem a bez závazku	23
Tab. 2.3	Tarif MOBIL M se závazkem a bez závazku	24
Tab. 2.4	Tarif MOBIL L se závazkem a bez závazku	25
Tab. 2.5	Tarif MOBIL XL se závazkem a bez závazku	26
Tab. 2.6	Tarif MOBIL XXL se závazkem a bez závazku	27
Tab. 2.7	Pevný internet	29
Tab. 2.8	Internet bez drátu	29
Tab. 2.9	Internet do tabletu a notebooku	30
Tab. 2.10	Datové balíčky	30
Tab. 2.11	Zvýhodněný balíček internet v mobilu	32
Tab. 2.12	Zvýhodněný balíček volání, volání + internet	32
Tab. 2.13	Volání do zahraničí	33
Tab. 2.14	Zóny do zahraničí	33
Tab. 2.15	Tarif Start 100 minut, Start 200 minut	38
Tab. 2.16	Tarif Start 500 minut, Start neomezený	39

Tab. 2.17	Neomezené tarify RED 5 GB, 10 GB, 20 GB	40
Tab. 2.18	Red + tarif pro 4 členy	41
Tab. 2.19	Ceny rychlostí internetu	43
Tab. 2.20	Ceny volání do zahraničí,	46
Tab. 2.21	Ceník My country	47
Tab. 3.1	SWOT analýza operátora T-Mobile	51
Tab. 3.2	Vyhodnocení SWOT analýzy T-Mobile	52
Tab. 3.3	SWOT analýza operátora Vodafone	56
Tab. 3.4	Vyhodnocení SWOT analýzy Vodafone.....	57

Autor (vypracoval)	Michaela Šmídová, DiS.
Název BP	Telekomunikační služby nabízené mobilními operátory pro nefiremní klientelu.
Studijní obor	LOS
Rok obhajoby BP	2019
Počet stran	57
Počet příloh	-
Vedoucí BP	Ing. Marta Štěpánková
Oponent BP	
Anotace	Bakalářská práce je zaměřena na telekomunikační služby nabízené vybranými mobilními operátory pro nefiremní klientelu. V teoretické části práce jsou poskytnuty informace telekomunikačních služeb. V praktické části jsou charakterizované služby operátorů T-Mobile Czech Republic a.s. a Vodafone Czech Republic a.s. Následně jsou charakteristiky analyzovány pomocí SWOT analýzy. Na základě vyhodnocení SWOT analýzy jsou služby v závěru práce zhodnoceny.
Klíčová slova	telekomunikační služby, Vodafone, T-Mobile, tarify, zákazníci, analýza
Místo uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
Signatura	