



## **MĚNÍCÍ SE SVĚT A ROLE ICT** vývoj informačních a komunikačních technologií v souvislostech

GTS. For the Working World.

**GTS**

Procházíme **obdobím radikální změny**. Minulým tisíciletím dominoval překotný vývoj člověka a jeho společnosti, zatímco technologie, jimiž tento náš předek disponoval, se tak rychle neproměňovaly. V posledních desetiletích se situace obrací. Člověk se nemění, ale **nové technologie přicházejí na svět** s úsvitem každého dne.

Jak je to dlouho, co jste s trochou úžasu v očích prvně usedali k počítači či e-mailu?

**Změnilo to váš život?**

**A chcete vědět, co přijde příště?**

## OBSAH

POHLEDEM ZÁKAZNÍKA	4
KTEROU CESTOU K ÚSPĚCHU	6
ROLE OPERÁTORŮ ICT	10
GTS JAKO PARTNER S VIZÍ A ODHODLÁNÍM	12

## POHLEDEM ZÁKAZNÍKA



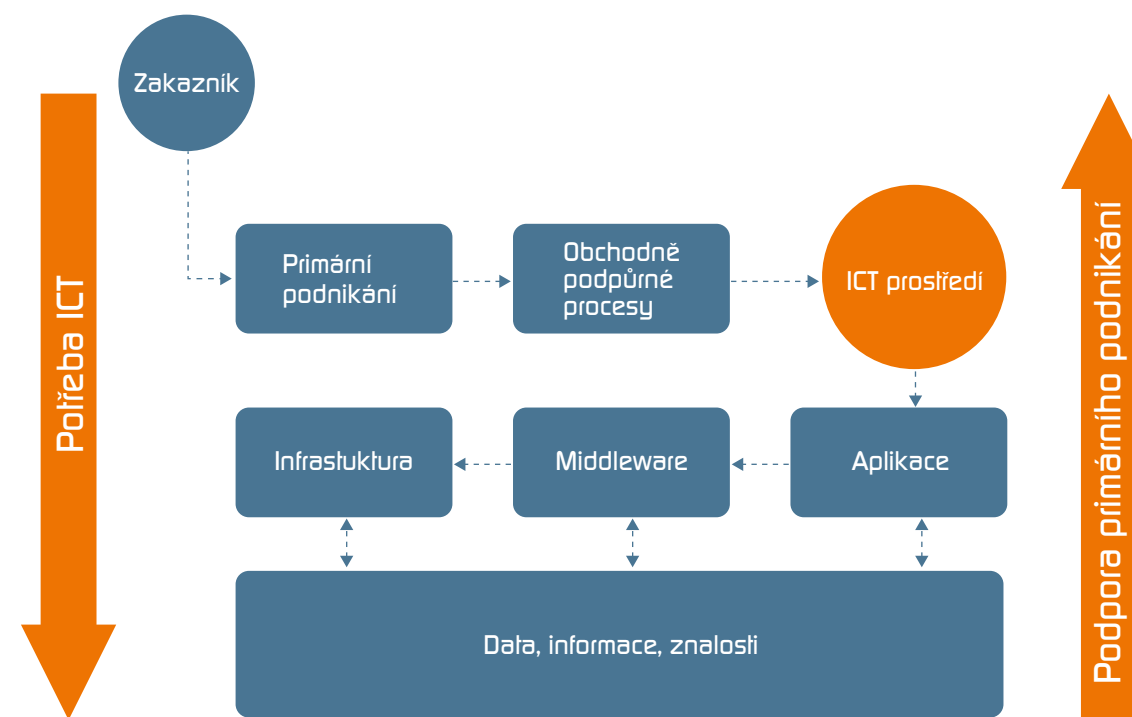
Chceme-li v dnešním světě obstát, musíme si umět dobře vybrat: uvážlivě zvolit vlastní specializaci, která odpovídá našemu nadání a dovednostem. A neméně důležité je správně **vybrat partnery** pro ty oblasti, které nejsou klíčovým oborem našeho podnikání. Je to jako v životě. Na dobrého partnera se můžeme spolehnout a přenechat mu část svých starostí. Stejně to platí i v podnikání. **Outsourcing** – i když v trochu jiné podobě – může být dobrým řešením pro každou firmu.

### CO OD SVÝCH DODAVATELŮ OČEKÁVÁME?

Přeci **aby nám jako partneři pomohli dosahovat lepších výsledků**. Aby nebyli jen výdajovými položkami, ale aby svou prací a odborností zlepšovali tržní hodnotu naší firmy.

Informační a komunikační technologie nejsou klíčovou činností většiny firem. A přitom se jedná o komplexní a dynamický obor, který nelze snadno sledovat „jen tak mimochodem“.

**Naučme se ICT technologie využívat** tak, aby zkvalitňovaly naše životy – a to jak ve sféře soukromé, tak v záležitostech pracovních. A vezměme si k tomu dobrého rádce a pomocníka. Zde vzniká místo pro partnerství.



Nejblíže k primárnímu podnikání mají z ICT oblasti aplikace. Z pohledu outsourcingu pak má smysl začít nejprve s infrastrukturou, tedy telekomunikačními a IT komoditami.

# KTEROU CESTOU K ÚSPĚCHU: JAK POSKYTOVAT SLUŽBY



ABY BYL OUTSOURCING SKUTEČNĚ ÚSPĚŠNÝ A EFEKTIVNÍ,  
MĚL BY SE ŘÍDIT ČTYŘMI JEDNODUCHÝMI POUČKAMI.

01

## Vyjasněte si rozsah outsourcingu.

Které činnosti a kompetence si chcete ponechat ve své pravomoci a které byste naopak rádi zajistili formou služeb externího subjektu?

02

## Stanovte měřitelné parametry.

Dobré smlouvy dělají dobré partnery. Kvalitně definujte vztah mezi interním zákazníkem a externím dodavatelem a uzavřete smlouvu o úrovni poskytované služby (tzv. SLA – Service Level Agreement).

03

## Uchovejte si klíčové kompetence.

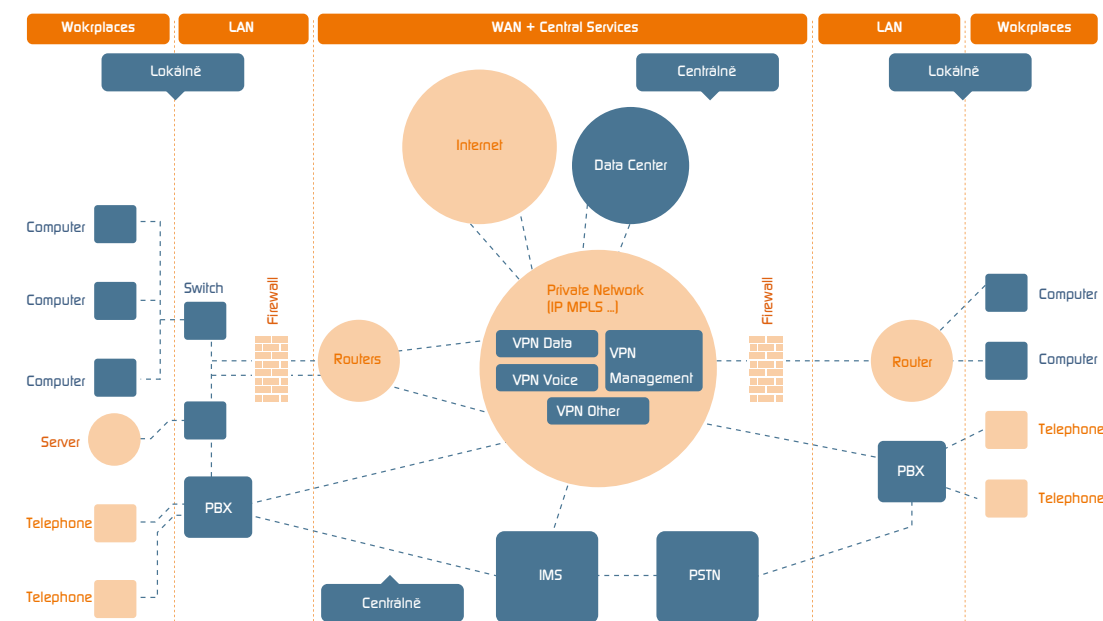
Nakupujte jen procesy, které nejsou pro vaši společnost klíčové, tak zní zlaté pravidlo outsourcingu. Nevzdávejte se bez boje svých zvláštností a výhod proti konkurenci.

04

## Hledejte si partnera, ne jen dodavatele.

Podívejme se teď na problematiku outsourcingu v oblasti ICT detailněji. Z hlediska topologie sítě a poskytování služeb můžeme rozlišovat dva hlavní modely: centrální a lokální.

## Lokální model poskytování služeb



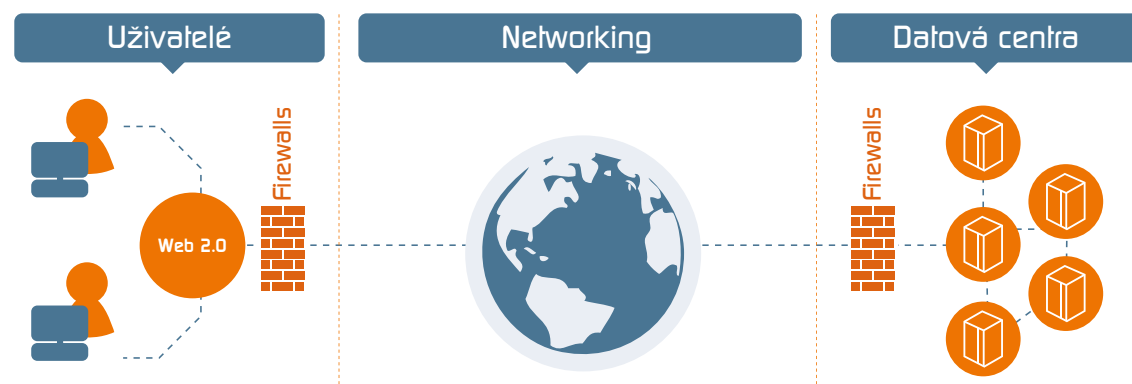
O vše se staráte sami, za vše zodpoví-  
dáte. Má to i své klady: vlastníte celé ře-  
šení a technickou obsluhu. Důsledně lo-  
kální řešení ale přináší i řadu nevýhod:  
investiční nákladností počínaje (každé roz-  
šíření znamená nový nákup), ale nároky

na odborný personál rozhodně nekonče.  
A nezapomínejme na to nejdůležitější: všech-  
ny ty **starosti o ICT strukturu odvádějí**  
zdroje a **pozornost od toho, co opravdu**  
**umíte** a chcete dělat.

# KTEROU CESTOU K ÚSPĚCHU: JAK POSKYTOVAT SLUŽBY



## Centrální model poskytování služeb



Centrální model obsluhy ICT technologií přináší řadu výhod jak zákazníkovi, tak i poskytujícímu operátorovi. Bariéry pro vstup operátorů na trh s centrálním modelem obsluhy zákazníků (cloud, internet, ...) jsou přitom velmi nízké. Zlepšení téměř nic nebrání. **Je zapotřebí se jen dobře rozhodnout.**

## Managed nebo cloud services?

Způsobů a druhů outsourcingu je celá řada, a proto je vrcholně důležité dobře uvážit, který typ bude právě ten nejvhodnější pro vaše podnikání. Managed nebo Cloud services – čím že se vlastně tyto dvě varianty liší, jaké jsou jejich přínosy a v čem mohou vést jejich negativa?

**U MANAGED SERVICES** se zákazníkovi dostává řešení na základě poptávky, službu řídí a garantuje externí specialista či operátor. Odpadají tak odborné nároky na vlastní personál a zvyšuje se možnost konzultace a uživatelské podpory. Možnost využití investičního modelu „pay as you grow“ zvyšuje vaši operabilitu. Nevýhodou outsourcingu může někdy být převedení části dovedností a kompetencí mimo zákaznickou firmu.

**Začleněním konzultantů** se toto řešení stává **vhodným** spíše **pro středně velké a větší společnosti.**

**CLOUD SERVICES** pak představují další vývojový stupeň. V tomto velmi jednoduchém modelu **poskytování služeb** může zákazník vše ovládat **přes internet**, na straně zákazníka postačí jen koncové zařízení – terminál, o vše ostatní se postará cloud. Nejen menší klienti jistě přivítají možnost využití investičního modelu „pay per use“, který jim umožní **udržet výdaje vždy pod kontrolou.** Velké klady jsou ale i zde trochu vyrovnávány možným nepohodlím: většina služeb pracuje samoobslužně, takže se vytrácí možnost snadné lidské interakce a okamžité intervence.



# KTEROU CESTOU K ÚSPĚCHU: JAK POSKYTOVAT SLUŽBY



# ROLE OPERÁTORŮ ICT

## Outsourcing

Lokální řešení (současný stav)	Managed services (řízené služby)	Cloud services (centrální služby ovládané přes internet)
<b>Klady</b>	<b>Klady</b>	<b>Klady</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Celé řešení vlastní zákazník</li> <li>+ Obsluhu mají na starosti podřízení</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Řešení přesně dle poptávky</li> <li>+ Odborná konzultace kdykoli</li> <li>+ Pay-as-you-grow model</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Jednoduchý funkční model</li> <li>+ Ovládání přes internet</li> <li>+ Pay-per-use model</li> </ul>
<b>Zápory</b>	<b>Zápory</b>	<b>Zápory</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Investiční náročnost</li> <li>- Odborné nároky na personál a zavalení nesouvisejícími problémy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Část dovedností a kompetencí mimo firmu</li> <li>- Může být nákladné, vhodné spíše pro střední a větší firmy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ztráta okamžité lidské interakce</li> <li>- Kontrola částečně mimo dosah</li> </ul>

Na rozsáhlém poli ICT technologií působí celá řada různě specializovaných partnerů. Každý operátor nabízí něco trochu jiného, každý disponuje odlišným portfoliem služeb. Obecně je možné je rozčlenit do pěti hlavních kategorií.

**Lokální ISP** se mohou pochlubit silnou regionální pozicí, spolu s ní je ale neodvratně provázejí i silné regionální limity. Poskytovatelé tohoto typu obvykle začínali podnikat jako firmy zajišťující připojení k internetu. Jejich další možnosti rozvoje jsou ale velmi sporné.

**Fixní operátoři** vlastní telekomunikační infrastrukturu a díky velkoprodeji dosahují celonárodního pokrytí. Vyrostli na hlasových a datových službách, ty se ale už několik let dále nevyvíjejí. I proto teď uvažují rozšířit portfolio o IT služby a nabízí se jim partnerství s lokálními ISP v regionech.

**Mobilní operátoři** disponují na trhu oligopolem, jehož hlavní výnosy pocházejí z hlasových služeb a rezidentních zákazníků. Svoji další perspektivu vidí hlavně v širokopásmových datových a VAS službách.

**Systemoví operátoři** se orientují spíše na dodávku technologií a služeb, vlastní provoz je až tolik nezajímá. Jejich trh je hodně fragmentovaný, několik velkých hráčů už ale dosáhlo i národní úrovně.

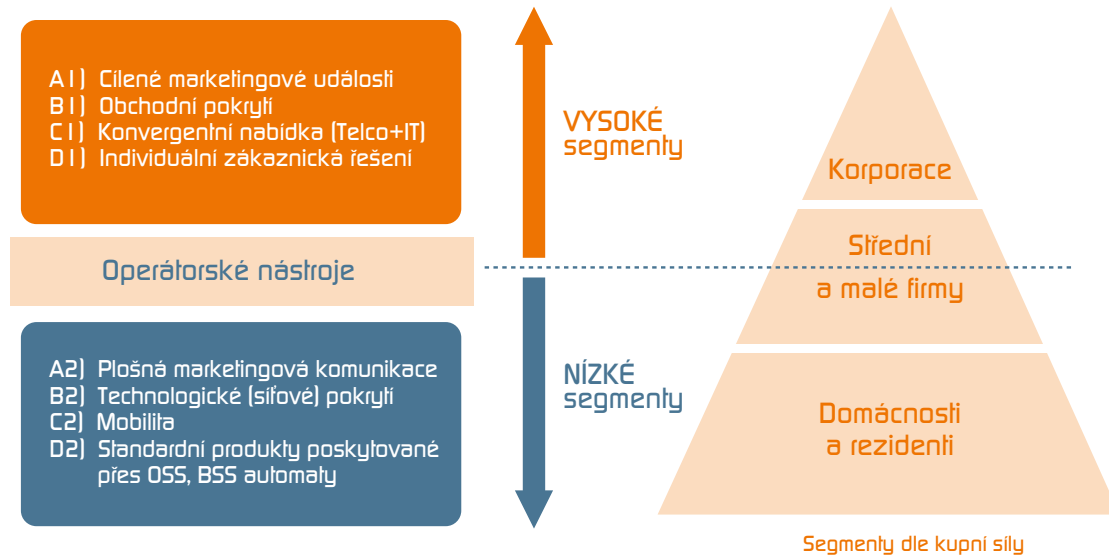
**Konvergování operátoři** nabízejí kombinované fixní a mobilní telekomunikační a IT služby. **Skupina GTS se silně profiluje jako operátor nabízející konvergenci mezi IT službami a fixním TELCO.**

Globálně „ideální řešení“ pro všechny možné druhy podnikání je nedosažitelné. Každý zákaznický segment má své specifické požadavky a vyžaduje jiný přístup.



## GTS JAKO PARTNER S VIZÍ A ODHODLÁNÍM

### OPERÁTORSKÝ PROFIL A ZÁKAZNICKÉ SEGMENTY



SPOLEČNOST **GTS** JE MEZINÁRODNÍ OPERÁTOR, KTERÝ POSKYTUJE **TELEKOMUNIKAČNÍ SLUŽBY** A KOMPLEXNÍ PORTFOLIO **SLUŽEB IT** (DATOVÝCH CENTER, SLUŽEB IT INFRASTRUKTURY I CLOUD COMPUTINGU).

PŮSOBÍME V CELÉM REGIONU STŘEDNÍ A VÝCHODNÍ EVROPY.

JSME PŘESVĚDČENI, ŽE PRÁVĚ **NAŠE SPOLEČNOST** MŮŽE BÝT TÍM **SPRÁVNÝM PARTNEREM** PRO VÁŠ VSTUP DO OUTSOURCINGU A **ICT TECHNOLOGIÍ**.

Disponujeme obrovským obchodním pokrytím, za svého spolehlivého spoluhráče si nás zvolila již **čtvrtina velkých korporací**, orgánů veřejné správy i malých

a středních firem. Již řadu let se zdokonalujeme, sbíráme zkušenosti a učíme se z neočekávatelných situací.





## GTS JAKO PARTNER S VIZÍ A ODHODLÁNÍM



Ptáte se teď možná, proč by to měl být právě telekomunikační operátor, kdo uspěje v překotně se rozvíjejícím prostředí ICT a net security?

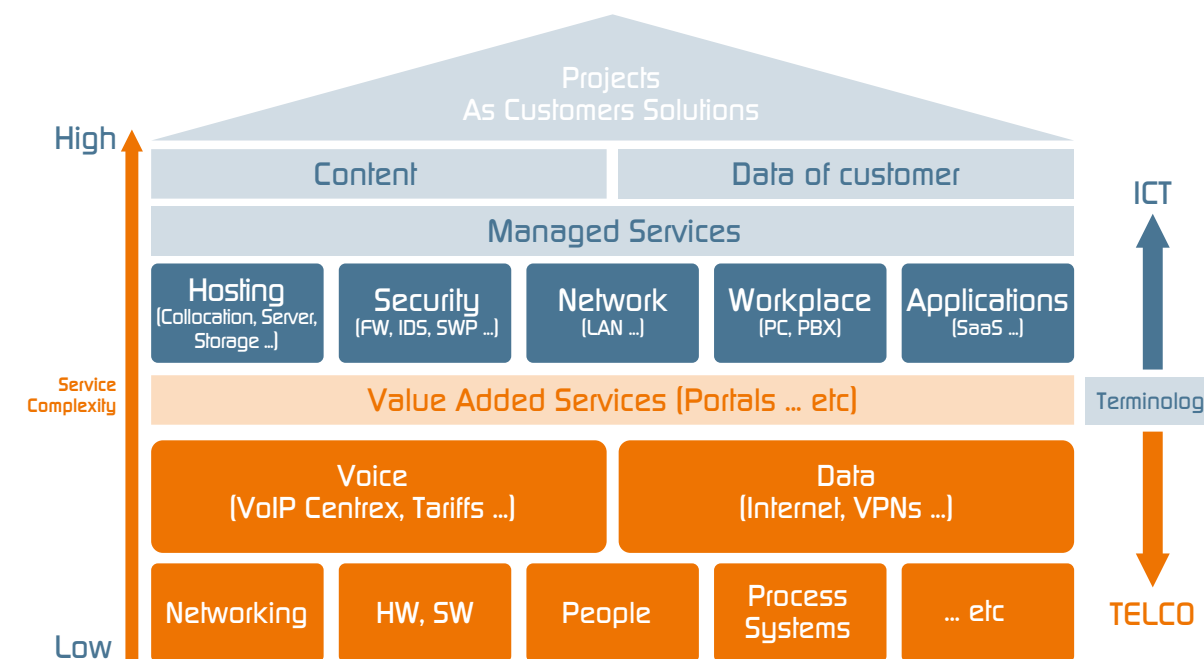
**Fixní telekomunikace jsou s IT službami přímo propojeny.** Společnosti tohoto typu jsou navíc již teď zvyklé poskytovat nepřetržitou zákaznickou podporu – 365 dní v roce, 24 hodin denně.

Už dnes **jsme jedničkou** v oblasti služeb **datových center** v České republice. Poznali jsme, jaké jsou naše největší přednosti, a ty vám teď hrdě nabízíme. GTS, to je telekomunikační ope-

rátor s vizí. Spolehlivý partner, který klade nejvyšší důraz na kvalitu poskytovaných služeb a nad jiné ctí své čtyři základní hodnotové pilíře:

- zaměření na zákazníka
- profesionalita
- důraz na inovace a iniciativu
- týmová práce

GTS vám nabízí v garantované kvalitě komplexní portfolio služeb.



Složitá řešení lze skládat z jednodušších produktů, které slouží jako stavební kameny.

# POSKYTOVANÉ SLUŽBY



## Hlasová a kombinovaná řešení

Hlas	Balíček hlas a internet
<b>GTS telefonní připojení</b> – telefonní služby s přímým připojením do sítě GTS	<b>GTS komplet pro</b> – telefonní služby a internet na zpřístupněném metalickém vedení (8 a více hlasových kanálů)
<b>GTS telefonní volba</b> – telefonní služby na principu volby nebo předvolby operátora	<b>GTS komplet office</b> – telefonní služby a internet na zpřístupněném metalickém vedení (do 6 hlasových kanálů)
Hlasové služby s přidanou hodnotou	
<b>GTS zelené číslo</b> – bezplatné volání	<b>GTS duo expres</b> – telefonní linka s internetem na zpřístupněném metalickém vedení
<b>GTS zelené číslo ze zahraničí</b> – bezplatné volání ze zahraničí	<b>GTS duo</b> – balíček veřejné telefonní služby GTS telefonní volba a pevného připojení k internetu GTS DSL
<b>GTS modré číslo</b> – volání se sdílenými náklady	Balíček hlas, internet a data
<b>GTS modré číslo ze zahraničí</b> – volání se sdílenými náklady ze zahraničí	<b>GTS IP komplet</b> – telefonní služby, internet a IP VPN v jednom komplexním řešení pro celou ČR
<b>GTS bílé číslo</b> – služba univerzálního přístupového čísla	<b>GTS IP komplet Lite</b> – internetové připojení se službou virtuální ústředny
<b>GTS duhové číslo</b> – volání za speciální tarify	
<b>GTS telekonference</b> – telefonní konference pro až 30 účastníků	

## Data a internetová řešení

Data
<b>GTS IP VPN</b> – virtuální privátní síť pro přenos dat
<b>GTS Ethernet Line / GTS Ethernet VPN</b> – vysokorychlostní propojení sítí LAN
<b>GTS Media Line</b> – řešení pro přenos televizního signálu a obsahu média
<b>GTS Lambda</b> – bitově transparentní pronájem vlnové délky na technologiích DWDM o rychlostech až 10 Gbit/s.
<b>GTS Leased Line</b> – propojení digitálními okruhy
<b>GTS Fibre</b> – pronájem optických vláken
<b>GTS Frame Relay</b> – propojení lokálních sítí
Internet
<b>GTS Internet</b> – pevné připojení k internetu
<b>GTS DSL</b> – pevné připojení k internetu (nesymetrické s agregací)
<b>GTS Dial-up</b> – vytáčené připojení k internetu

## Managed a ICT řešení

Produkty	
<b>GTS datacentrum</b> – umístění serverů v datovém centru	<b>GTS virtuální ústředna</b> – virtuální ústředna, IP telefony a užitečné aplikace
<b>GTS Virtual Hosting</b> – služba zajišťující pronájem a správu virtuálních serverů	<b>GTS Managed PBX</b> – sjednocené řešení pro hlas a zprávy – pronájem ústředny pro 35–100 účastníků
<b>GTS Managed Security</b> – kompletní zajištění bezpečnosti internetového připojení	<b>GTS virtuální asistentka</b> – řešení pro vyřizování hovorů v nepřítomnosti
<b>GTS Managed Server</b> – služba zajišťující pronájem a správu virtuálního nebo dedikovaného serveru	<b>GTS Call Centrum</b> – plně outsourcované call centrum
<b>GTS Managed Office</b> – centrální správa elektronické pošty a internetových stránek, včetně kompletního řešení bezpečnosti	<b>GTS virtuální fax</b> – virtuální řešení faxového serveru zejména pro VoIP, řešení pro klasický fax, přístup přes web nebo e-mail
<b>GTS Mail Hosting</b> – zajišťuje zřízení a provoz e-mailových schránek na serverech GTS	<b>GTS SMS Gate</b> – hromadné zpracování SMS přes datové rozhraní
<b>GTS Web Hosting</b> – prostor pro umístění webových stránek	<b>GTS Premium SMS</b> – hromadné zpracování SMS se speciálními tarify
<b>GTS Domain</b> – zajišťuje registraci a správu internetové domény 2. úrovně	
Komplexní řešení na klíč	
<b>GTS Solution</b> – projektovým přístupem řeší individuální požadavky našich zákazníků	

## REFERENCE GTS V OBLASTI ICT SLUŽEB



### DATOVÉ SLUŽBY

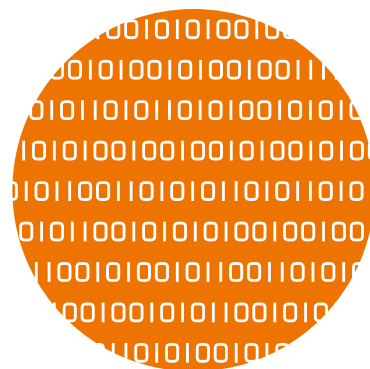
#### Maloobchodní řetězec prodejen

GTS je partnerem mezinárodního řetězce maloobchodních prodejen působících v regionu střední a východní Evropy. Kontrakt pro datové služby je podepsán v České republice, ale zastřešuje také Polsko, Slovensko a probíhá rozšíření spolupráce do dalších zemí. V Česku a Polsku jsme připojili do datové privátní sítě stovky poboček, centrální lokality a také jsme poskytli služby Datového centra.

### HLASOVÉ SLUŽBY

#### Finanční instituce

Mezinárodní finanční skupina, která vlastní v České republice jednu z největších bank, ale také pojišťovnu a další finanční instituce, je zákazníkem GTS v oblasti hlasových služeb. Ty zahrnují kromě standardních hlasových produktů také barevné linky (zelená, modrá linka a další).



### DATOVÁ CENTRA

#### Technologická IT společnost

Společnost, která požaduje pro svoje podnikání nadstandardní kvalitu služeb Datového centra, má u GTS umístěno 70–100 racků, přičemž bylo poskytnuto specifické řešení pro oblast vlastních prostor, napájení, chlazení, zabezpečení, kabeláž a další služby.

### ICT ŘEŠENÍ

#### Poskytovatel obsahu na Internetu

GTS je partnerem firmy poskytující obsah na internetu. Spolupráce zahrnuje řešení pro oblast virtuálních serverů a datových úložišť zajištěných komplexním řešením informační bezpečnosti.

### BEZPEČNOST

#### Řetězec multikin

Společnost provozující v regionu střední Evropy celkem 27 lokalit multikin je zákazníkem GTS pro komplexní služby informační a síťové bezpečnosti, které jsou poskytnuty jako centralizované v DC GTS. Součástí řešení byla konsolidace fragmentované bezpečnostní politiky jednotlivých multikin a nastavení jednotné politiky pro definované skupiny uživatelů.

## REFERENCE

### KORPORÁTNÍ SEKTOR:

- Atento Česká republika a.s.
- BORGIS a.s.
- ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA
- Česká spořitelna, a.s.
- ČSOB Pojišťovna, a.s.
- GECO TABAK, a.s.
- JYSK s.r.o
- LogicaCMG s.r.o.
- Tesco Stores ČR a.s
- UNIQA pojišťovna, a.s. ...

### STÁTNÍ A VEŘEJNÁ SPRÁVA:

- Ministerstvo financí
- Ministerstvo práce a sociálních věcí
- Ministerstvo obchodu a průmyslu
- Ministerstvo obrany
- Ministerstvo vnitra
- Senát České republiky
- Ministerstvo zahraničí
- Ministerstvo zemědělství
- Ministerstvo životního prostředí ...

### ŠKOLSTVÍ A ZDRAVOTNICTVÍ:

- České vysoké učení technické v Praze
- Česká zemědělská univerzita
- Univerzita Karlova
- Fakultní nemocnice Brno
- Fakultní Thomayerova nemocnice
- Fakultní nemocnice Královské Vinohrady
- Národní knihovna ČR ...

### PARTNERSTVÍ A CERTIFIKACE:



## ZÁVĚREM:

Náš **svět se mění**. Internet a jiné **technologie** přepisují dávné pořádky a **přetvářejí místa, kde žijeme**, v globální digitální a komunikační prostor. **Tempo té změny narůstá**, jen za několik málo posledních let se do běžného užívání uvedly koncepty jako virtualizace, mobilita, sociální sítě nebo cloud computing.

**Abychom** v takovém světě se svým podnikáním **obstáli, musíme se specializovat a spolupracovat**. GTS vám v ICT službách nabízí partnerství pro podporu vašeho podnikání.

GTS CZECH S.R.O., PŘEMYSLOVSKÁ 2845/43, 130 00 PRAHA 3, ČESKÁ REPUBLIKA  
TEL.: +420 800 990 990, FAX: +420 225 251 122, E-MAIL: INFO@GTS.CZ

[WWW.GTS.CZ](http://WWW.GTS.CZ)