

# Pred nama je vrijeme izazova, no optimisti smo

digitaliziraju, većina prodajnih mjesta se zatvara ili im se mijenja/skraćuje radno vrijeme. Na jednoj strani bio je izazov poslovanja u novim okolnostima (od kuće), a istodobno je trebalo osigurati kapacitet mreže, ali i visoku razinu kvalitete i dostupnosti usluga. Mnoge planirane aktivnosti i kampanje su zaustavljene, trebalo se u potpunosti okrenuti novonastaloj situaciji.

Primorac naglašava kako je u poduzeću, na samome početku izvanrednog stanja, odlukom Uprave, formiran Tim za koordinaciju krizne situacije te se nastojalo što brže i učinkovitije odgovoriti svim izazovima.

Na početku ove krize, dok nitko od nas nije znao s čim se suočava, na prvome mjestu bila nam je sigurnost naših zaposlenika i njihovih obitelji.

S tim u vezi odmah smo poduzeli sve mjere zaštite, u vrlo kratkome roku organizirali rad od kuće za većinu zaposlenika, omogućili VPN pristup, osigurali prijenosna računala. Nabavili smo sva potrebna zaštitna sredstva, sredstva za dezinfekciju, dezinficirali sve urede i radne površine. Brzo smo se prilagodili novome načinu poslovanja, organizirali rad, prilagodili niz internih i eksternih procedura i krenuli u izazov.

Naravno, sve vrijeme mislili smo i na naše korisnike. Kako njima osigurati kvalitetnu i pravodobnu uslugu u novonastalim okolnostima, bilo je jedno od glavnih pitanja. Tu je bio i naš odnos prema zajednici, društvu... Sve resurse stavili smo na raspolaganje mjerodavnim institucijama u svrhu prenošenja poruka i obavijesti, a u vezi zaustavljanja pandemije.

Moram naglasiti da sam iznimno ponosan na sve naše djelatnike, kako one na "prvoj crti" – u prodaji, na terenu, tako i one koji su savjesno i odgovorno obavljali svoj posao od kuće ili iz svojih uredskih prostorija te bih iskoristio i ovu prigodu i zahvalio im na razumijevanju, odgovornosti i discipliniranosti.

**Na koji način je funkcionirala komunikacija prema korisnicima?**

–Korisnicima smo cijelo vrijeme krize bili maksimalno dostupni. Bili smo na raspolaganju kroz cijelu lepezu svih naših pull, push i digitalnih kanala prodaje,

tj. preko prodajnih mjesta, teleprodaje, web-a, indirektnih partnera, D2D za potrebe privatnih korisnika, kao i putem prodajnih predstavnika za potrebe poslovnih korisnika.

Korisnici su sve svoje potrebe mogli realizirati na brz i jednostavan način, bilo na svojoj kućnoj adresi preko teleprodaje, web-a, naših prodajnih partnera na terenu ili eventualnim odlaskom na prodajno mjesto HT ERONET-a, tako da smo korisničko zadovoljstvo držali na vrlo visokoj razini.

**Kako je funkcionirala prodaja, konkretno – prodajna mjesta?**

– Naša prodajna mjesta su cijelo vrijeme bila otvorena, dostupna korisnicima u rasponu od 80 do 100 % ukupne raspoloživosti prodajne mreže, naravno uvažavajući mjere institucija kojima smo se prilagođavali kroz različite faze pandemije. Svi ostali kanali prodaje bili su raspoloživi u svom punom kapacitetu.

Također bih se osvrnuo i na rad naše Korisničke podrške koja je također iznijela veliki posao. Naime, iako je ovo situacija u kojoj se nikada prije nismo našli, iznimno smo ponosni što korisnička podrška ni u jednom trenutku nije prestala s radom, niti na jednom od komunikacijskih kanala.

**HT ERONET tijekom ove pandemije osigurao je i niz pogodnosti svojim korisnicima.**

Tako je. Za naše korisnike prilagodili smo korporativnu web-stranicu na kojoj su mogli pronaći sve informacije o uslugama i poslovanju u izvanrednim okolnostima, suspendirane prepaid korisnike vratili smo u status aktivnih, omogućili nadoplatu bona online, otključali više od 55 TV kanala, otključali video-teku koja je besplatna, omogućili aktivaciju e-računa kroz Plus klub. Podsjećam i da je Uprava HT ERONET-a donijela odluku da se, sukladno epidemiološkoj situaciji, odgode isključenja za 1. i 2. mjesec.

**Jeste li zadovoljni funkcioniranjem mreže tijekom izvanrednog stanja?**

Što se tiče tehničkih i infrastrukturnih resursa, budući da je naša mreža – i fiksna i mobilna (xDSL, FTTx, 3G, 4G/4G+) visoko-kapacitivna i pouzdana, nije bilo nekih problema pri povećanju

nom korištenju resursa te mreže. Kako bi se osigurao kontinuitet pružanja kvalitetnih usluga prema krajnjim korisnicima, posebnu pozornost u proteklom razdoblju usmjerili smo na pojačani nadzor mrežnih kapaciteta u cilju pravodobne intervencije, tj. proširenja pojedinih resursa u razdoblju kontinuiranog rasta prometa koji je zabilježen u drugoj polovini ožujka.

**Dokle se došlo, konkretno, na izgradnji 4G mreže i kakvi su planovi za drugi dio godine?**

– Iznimno smo zadovoljni dinamikom projektnih aktivnosti

**USUSRET 5G MREŽI**

**Što možemo očekivati od 5G mreže kada bude dostupna u BiH?**

Korisnici su, sasvim sigurno, već upoznati i mogli su se uvjeriti da 4G mreža omogućava oko 10 puta veću brzinu downloada i oko 20 puta veću brzinu uploada podataka u odnosu na 3G mrežu, što u kontekstu korisničkog iskustva znači da, primjera radi, možete uživo gledati HD televizijski program bez čekanja na učitavanje, igrati online igrice bez prekida ili ostvarivati videopozive u savršenoj HD kvaliteti.

U odnosu na 4G tehnologiju, 5G će donijeti još veće korisničke brzine

*HT ERONET jedini telekom operator u BiH koji je ponudio program e-Škole u sklopu svoje IPTV platforme potpuno besplatno*

*U 2020. nastavljamo intenzivno raditi na modernizaciji i širenju 4G (4G+) mreže*

tako da već od početka ove godine 4G (4G+) signal imamo prisutan u velikoj većini općina u BiH. Uz kontinuitet radova na terenu, kvaliteta i dostupnost mreže i usluga, nastaviti će se poboljšavati iz tjedna u tjedan. Sasvim sigurno ćemo uvjete definirane licencijom ispuniti mnogo ranije nego što je to predviđeno. Do kraja 2020. godine nastavljamo intenzivno raditi na modernizaciji i širenju 4G (4G+) mreže zajedno s našim tehnološkim partnerom Ericssonom Nikolom Teslom. Zahvaljujući implementiranoj opremi radijskog sustava koja je u istom trenutku i „5G-ready“ i



(preko 1 Gbps), ali i izrazito brz odziv mreže od svega nekoliko milisekundi. Gigabitne brzine i značajno smanjenje latencije ("kašnjenja signala") donijet će nove mogućnosti vezane za razvoj umjetne inteligencije te veliki kapacitet u smislu broja korisnika i istodobno povezanih uređaja

bez ikakve naknade, kako bismo našim učenicima i nastavnicima omogućili praćenje nastavnih jedinica. U ovoj izvanrednoj kriznoj situaciji koristili smo sve svoje stručne i tehničke kapacitete kao odgovor na izazov digitalne transformacije obrazovanja. Ovakvi nacionalni projekti se, inače, planiraju i uvode u uporabu godinama.

Po završetku ove krize društvo će na korištenje ostati moderna i sofisticirana digitalna platforma za obrazovanje, čime ćemo realizirati dio naše misije – omogućiti društva znanja. U tom smislu stavili smo na raspolaganje Clo-

(IoT). Procjene govore da će do 2022. godine na svijetu biti oko 50 milijardi umreženih IoT uređaja. Implementacija 5G tehnologije otvorit će vrata 4. industrijske revolucije i gigabitnog društva u BiH, kaže član Uprave i izvršni direktor za pokretnu mrežu HT ERONET-a dr. sc. Goran Kraljević.

„IoT-ready“, HT Eronet će imati mogućnost brzog i jednostavnog prelaska na 5G tehnologiju.

**Ono što posebno treba istaknuti jest i činjenica da je HT ERONET, kao partner, pružio potporu projektu e-Škole, u suradnji sa SUM-om i SUMIT-om, županijskim ministarstvima obrazovanja, SUM TV i RTV Herceg Bosne. Kako ste zadovoljni provedbom projekta i, općenito, njegovim odjekom u javnosti?**

HT ERONET, kao društveno odgovoran partner, i to u ovom slučaju nije samo zgodna floskula, odmah se uključio u ovaj zahtjevan projekt podizanja sustava učenja na daljinu. Stavili smo sve svoje resurse na raspolaganje,

ud sustav, IPTV platformu i OTT sustav te naše IT i inženjerske kapacitete, u svrhu realizacije tehničkog rješenja.

Bilo je iznimno zahtjevno i još je, u ovako kratkom roku, organizirati i podići jedan ovakav sustav.

Digitalno doba je nastupilo, na što odavno ukazujemo i u svojim priopćenjima i svojim uslugama. Smatramo da je nužno da se i nakon ovoga svega još ozbiljnije pristupi kvalitetnijem razvoju digitalnih platformi u svim sferama društva. I još bih na ovo dodao da je HT ERONET jedini telekom operator u BiH koji je ponudio program e-Škole u sklopu svoje IPTV platforme potpuno besplatno.