

V KOSTCE

3/11 ZAMĚSTNANECKÝ ČASOPIS



Finanční výsledky ČD-T za rok 2010

Zákaznické centrum
pro spokojenost zákazníků


ČD-Telematika



Vážené kolegyně, vážení kolegové,

právě držíte v rukách březnové vydání našeho interního časopisu V kostce. Co zajímavého se v něm dočtete?

Na protější straně v sekci Aktuality tentokrát zmiňujeme sponzoringové projekty týkající se zájmových aktivit s železniční tematikou. Možná znáte sdružení FISAIC, jehož jsou dva naši kolegové členy. Jde o Tomáše Kazila a Ing. Ivana Gavendu. Oba výborní fotografové vystavovali minulý měsíc své fotografie v galerii Nora v Praze. Jednou z vystavených fotografií byla fotografie Ing. Ivana Gavendy s názvem Nostalgie, kterou máte možnost vidět na titulní straně časopisu. Za poskytnutí fotografie děkujeme.

K více formálním tématům patří například oznámení finančních výsledků za minulý rok. Určitě všechny potěší, že tržby i zisk se oproti minulému roku zvýšily a firmě se tedy vede lépe. Dalším závažným tématem je BOZP, neboli Bezpečnost a ochrana zdraví při práci. Všichni jsme absolvovali po nástupu do společnosti školení BOZP, ale proč je tak důležité? Článek Martina Červenky zopakuje základní cíle a fakta o této tematice.

Na závěr opět odlehčené téma. Po úspěchu vánočních trhů chystáme nyní trhy velikonoční. Sortiment ručně vyráběných výrobků bude ještě bohatší než o Vánocích. Kromě sdružení Borůvka a PROSAZ bude nabízet své výrobky i sdružení Fokus. Věřím, že se z těchto trhů stane hezká tradice, která přispěje k příjemné sváteční atmosféře a radosti zúčastněných i obdarovaných. Srdečně Vás tedy zveme na trhy 20. 4. do prostor jídelny budovy U2.

Přeji Vám krásné jaro

Lenka Měchurová
Šéfredaktorka

tiráž

Vydává: ČD - Telematika a.s., odbor Marketing

Redakční rada: Ing. Tomáš Laga, Ing. Lenka Malcherová, Ing. Tomáš Vacek, Jaroslav Dvořák, Mgr. Tomáš Zikmund Msc.

Šéfredaktorka: Ing. Lenka Měchurová

Kontakt na redakci: Pod Táborem 369/8a, Praha 9

e-mail: redakce@cdt.cz

Náklad: 1 100 výtisků. Za obsah článků odpovídají autoři. Časopis vychází jednou měsíčně. Redakce si vyhrazuje právo příspěvky upravovat a krátit.

Lidé v ČD - Telematika



Jindřich Uhlář

Ředitel odboru Obchod
- skupina státní správa

Oboru telekomunikace se věnuje od roku 1993, kdy nastoupil do společnosti SPT Telecom. Od roku 2000 působil na obchodních pozicích, zodpovědných za významné zákazníky korporátní a státní správy. Zkušenosti s ICT projekty získal ve společnostech Hewlett-Packard a Telefónica O2. V HP pracoval od roku 2006 a následně nastoupil v roce 2008 do Telefónica O2, kde obchodně zastřešoval projekty pro Ministerstvo vnitra. Do společnosti ČD-T nastoupil 1. 6. 2010 a od začátku roku 2011 působí na pozici Ředitel odboru Obchod – skupina státní správa. Jeho cílem je směřovat obchodní aktivity společnosti v rámci projektů komplexních ICT řešení převážně do segmentu zákazníků státní správy. Svůj volný čas se snaží dělit mezi rodinu a společné koníčky, jako je sportovní střelba, offroad, ale především chovatelská stanice dalmatinů.



Ples na Hradě

ČD-T byla sponzorem jubilejního desátého Reprezentačního plesu Armády České republiky, který se uskutečnil v pátek 11. března 2011 v prostorách Pražského hradu. V historických místech Pražského hradu se ples konal již šestým rokem. Záštitu nad touto akcí převzal prezident republiky Václav Klaus. Kromě jiných zazpívala zlatá slavice Lucie Bílá, situaci k setkání využili lidé z čela naší politické reprezentace i osobnosti kultury.



SŽDC posílí na úkor ČD

Správa železniční dopravní cesty se v České republice stará o 9500 kilometrů kolejí a kabinet premiéra Petra Nečase v polovině února rozhodl o přesunu 9500 zaměstnanců ČD do společnosti SŽDC. Vypadá to, že na každý kilometr kolejí musí přejít 1 zaměstnanec ČD k SŽDC. Shoda čísel je zcela náhodná, nicméně tento přesun má sloužit k posílení rovného konkurenčního prostředí na železnici. Rozhodnutí se týká například výpravčích, signalistů, hláskářů, hradlařů nebo závorářů, naopak pokladní zřejmě zůstanou pod křídly ČD. Tzv. mrtvá dopravní cesta, tedy samotné koleje a údržba, přešla pod SŽDC v létě 2008. Správa za to drahám zaplatila 12 miliard Kč. „Přesun zaměstnanců bude dokončen k 1. červenci letošního roku,“ řekl mluvčí ministerstva Jakub Ptačinský s tím, že je to pouze první krok k celkovému vypořádání drah a správy železniční cesty. Státní podnik Správa železniční dopravní cesty za některé úkony spojené s obsluhou tratí Českým drahám platí. V loňském roce šlo o částku 5,2 miliardy Kč. Ministr dopravy Vít Bárta tento způsob označil za neprůhledný. Odbory se bojí údajných hospodářských škod. S postupem ministerstva nesouhlasí odborové organizace na železnici. Podle předsedy Odborového sdružení železničářů Jaroslava Pejši může návrh způsobit Českým drahám hospodářské škody. Odborářům vadí, že jde o přesun bez nemovitostí. Českým drahám tak podle Jaroslava Pejši zůstane spousta zanedbaných budov, kvůli kterým budou proti ostatním dopravcům znevýhodněny. Rozhodnutí kritizuje i opozice. Podle stínového ministra dopravy za ČSSD Romana Onderky je problémem to, že kabinet chce přesun zaměstnanců učinit bez dohody s dopravními odbory a bez koncepčního řešení problematiky. „Vláda tak hodlá doslova lusknout prstů rozhodnout o osudu deseti tisíc rodin těchto zaměstnanců, což je pro nás nepřijatelné,“ řekl Roman Onderka.

| kultura |

FISAIC - setkání v čase a prostoru

Čas a prostor - dvě slova svým způsobem definující fotografii se setkávají v názvu fotografické výstavy Mezinárodní federace pro kulturu a volný čas železničářů (FISAIC), jež proběhla 1. - 28. 2. v pražské galerii Nora. Ke sponzorům slavnostní vernisáže kojnající se 1. února, patřila i ČD-T. Mezi vystavujícími autory byli také naši dva kolegové z ČD-T, Tomáš Kazil, Senior Specialista, Úsek Servis Infrastruktury a Ing. Ivan Gavenda, Systémový specialista, Odbor Vývoj SYSTECH, kteří jsou zároveň členy FISAIC. Fotografie druhého jmenovaného s názvem „Nostalgie“ je na titulní straně tohoto vydání. Jedná se o snímek, který získal minulý rok ocenění na 33. festivalu fotografií FISAIC konaném v polském městě Stargod. Další fotografie z výstavy si můžete prohlédnout i Vy na webových stránkách fisaic-foto.cz

| podporujeme |

ČD-T sponzoruje muzeum

Muzeum ve Zlonicích získalo sponzora přímo z železničního prostředí. ČD - Telematika tak podporuje nejen právě instalovanou fotografickou výstavu, ale také stálou expozici, v níž návštěvníci mimo jiné mohou obdivovat zabezpečovací zařízení, průmyslové lokomotivy, nákladní vozy. Milovníci vláček a kolejí by tohle muzeum rozhodně neměli minout, protože je tam hodně k vidění. Muzeum je otevřeno v sezoně (květen - září) každou sobotu, ale i v zimě je možné se na exponáty podívat, protože mimořádné prohlídky se dají objednat. Více informací najdete na webových stránkách <http://zmzlonice.draha.net/>

foto Topí Pigula



o nás

Snídaně s ČD - Telematika

Takřka tři desítky osob se 1. března 2011 zúčastnily pracovní snídaně v restauraci Life is Dream v Českých Budějovicích. Naši firmu na tomto setkání reprezentovali T. Hebelka, J. Bartoš, M. Staněk, M. Teringl, M. Labský, G. Frish, T. Havlíček a J. Procházka. K hlavním tématům patřila služba DWDM a další datové služby. Jedná se o další aktivity směřující k výměně informací a zlepšení služeb pro naše zákazníky.

Komunikace ČD-T v novém designu

Jednou z nejdůležitějších součástí prezentace všech společností navenek je jednotný vizuální styl. Jde o způsob komunikace společnosti s obchodními partnery a veřejností, který spoluvytváří firemní identitu. ČD-T představuje svou novou grafickou image.



Lenku Malcherovou, ředitelku odboru Marketing, jsme požádali, aby nám zodpověděla několik otázek, které se týkají této problematiky.

Proč je tak důležité, aby všechny materiály firmy vypadaly jednotně, a nestačí používat jen stejné logo?

Každý dopis nebo dokument, který ze společnosti odchází se automaticky stává komunikačním nástrojem. K odlišení jednotlivých tiskovin slouží jednoznačně jednotný vizuální styl společnosti, který je součástí její firemní identity.

Jednotným vizuálním stylem obecně komunikuje společnost se zákazníky. A to jak s vnějšími zákazníky, tak se svými obchodními partnery.

Základem jednotného vizuálního stylu je grafický manuál. V něm se soustředí veškeré prvky jednotného vizuálního stylu společnosti a pravidla, která se týkají firemní vizuální ko-

munikace. Grafický manuál obsahuje logo společnosti, firemní písmo, barvy a možnosti jejich užití. Nebo také naopak zakázané způsoby užití loga či písma. Manuál je tedy jak souhrnem pravidel, tak praktických ukázek použití loga, písma či barev.

Součástí jednotného vizuálního stylu firmy je také užívání jednotných merkantilních (obchodních) tiskovin. Základní merkantilní tiskoviny, které také bývají popsány v grafickém manuálu, jsou: hlavičkový papír, vizitka, obálka, prezentace Power Point.

Proč vznikl jednotný vizuální styl?

Jednotný vizuální styl patří k základním stavebním kamenům marketingové komunikace firmy. Cílem odboru Marketingu bylo vytvořit jednotnou grafickou podobu všech materiálů, které komunikují s externími zákazníky. Hlavními důvody pro zavedení jednotného vizuálního stylu v ČD-T bylo nastavit jednotnou komunikaci, která jednoznačně identifikuje a pro-

paguje naši společnost a pomáhá budovat značku. Zákazník si dobře firmu zapamatuje i v silném konkurenčním prostředí a vždy ví, s kým komunikuje. Vizuální styl dokáže přenést i emotivní sdělení o firemní identitě, zapůsobí nejen na klienty, ale i na partnerské firmy a vlastní zaměstnance.

Dobře zpracované merkantilní tiskoviny včetně šablon sjednotí všechny dokumenty, které firma produkuje, a také ulehčí zaměstnancům práci.

Nový grafický styl vypadá čistě a moderně. Z čeho jste při jeho návrzích vycházeli?

Cílem bylo vytvořit svěží a moderní komunikační styl, který bude respektovat stávající logo společnosti a současně přinese aspirativní a dynamický pohled na ČD-T. Záměrem je evokovat v zákaznických pocit, že naše společnost zaujímá moderní přístup k technologiím.

Použité grafické elementy vychází z loga ČD-T a 2 barevných linek jeho znaku. Jako výchozí element pro nový komunikační styl byla zvolena modrá a červená linka, která slouží jako identifikátor značky a propojovací prvek všech vizuálů. Pro práci s fotografií bude používána transparentní barevnost linek. Fotografie mají nadčasovou a čistou tonalitu a především univerzálnost použití pro různé obory působení.

Kde konkrétně bude grafický styl možné vidět? Ovlivní i vizuální stránku merkantilií?

Vizuální styl jsme začali připravovat souběžně se vznikem nového webu, tudíž je možné už i na stránkách www.cdt.cz vidět první vlivy toho, jakým směrem se grafika bude ubírat. Další materiály, kterých se změna dotkne, jsou především všechny ATL i BTL aktivity, kterými oslovujeme naše zákazníky. Např. PR články, inzerce, produktové listy, direkt maily, POS materiály apod. Jeho podoba je ukotvená v grafickém manuálu, se kterým pracuje při přípravě těchto materiálů odbor Marketingu. Co se merkantilií týká, pro ty je vytvořen samostatný grafický manuál, který je dostupný v LN v sekci Dokumenty IMS/Vrcholové dokumenty a přístup k němu mají všichni zaměstnanci.

špatně, ale stále je co zlepšovat. I proto 1. 4. vznikne nové zákaznické centrum, jehož ředitelem bude Radek Bláha. Zákaznické centrum vznikne namísto Servis desk, který fungoval doposud. Na rozdíl od původního oddělení ale nepůjde pouze o call centrum.

Úkolem zákaznického centra bude pohlížet na péči o zákazníky komplexněji a nastavit interní procesy tak, aby bylo možné rychle a pružně řešit maximum požadavků a přání zákazníků. Cílem je, aby zákazník

Krátce a v kostce o BOZP

Bezpečnost a ochrana zdraví při práci (BOZP) se zejména týká vytváření vhodných pracovních podmínek, používání strojů, technických zařízení, přístrojů, nářadí, výstavby a využívání staveb a budov, zabránění vzniku pracovních úrazů i úrazů osob, které se s vědomím vedení firmy pohybují na jejich pracovištích nebo v jejich objektech, nemocí z povolání a jejich následků na zdraví osob, jejich životů a nebo ohrožení majetku firmy.

Řízení BOZP zahrnuje organizační strukturu, plánovací činnost, odpovědnosti osob, postupy, uplatňování a naplňování cílů BOZP včetně řízení rizik bezpečnosti firmy.

Cíle firmy v oblasti BOZP

K důležitým cílům firmy patří v oblasti BOZP:

- zlepšující se statistika úrazovosti zaměstnanců a jiných osob, které se s vědomím firmy pohybují na jejich pracovištích nebo v jejich objektech,
- vyhledávání rizik možného poškození zdraví, zjišťování jejich příčin a zdrojů včetně přijímání opatření k prevenci rizik,
- snížení vzniku provozních nehod, havárií včetně nemocí z povolání,
- důsledné oznamování a i odstraňování zjištěných bezpečnostních závad,
- šetření vzniku pracovních úrazů, šetření příčin vzniku úrazů cizích osob,
- účelné vynakládání prostředků pro zajištění úkolů v oblasti BOZP,
- prověřování a vyhodnocování úrovně bezpečnosti a ochrany zdraví a stavu technické, organizační a výchovné prevence při práci ve firmě a provádění pravidelných revizí stanovených úkolů.

Podmínky ke splnění cílů BOZP

Pro splnění těchto cílů je nezbytně nutné:

- zajištění zdravotní péče ve smluvním zařízení,
- výchova zaměstnanců i cizích osob v oblasti BOZP,
- vyhledávání, posuzování, vyhodnocování rizik a stanovení příslušných opatření k jejich minimalizaci,
- stanovení vhodných OOPP vč. jejich používání zaměstnanci, vydávání MČDP a ochranných nápojů a zajištění pitné vody na pracovištích,
- kontrolní činnost a odstraňování zjištěných závad a nedostatků specialistou BOZP, revizními technikami vyhrazených technických zařízení a dozorcími orgány ČR ITI a OIP.

Vážení kolegové, nezapomeňme, že bezpečnost a ochrana zdraví při práci je vždy na prvním místě.

Martin Červenka,
Specialista - BOZP



Nové zákaznické centrum pro spokojenost našich zákazníků

Všichni bychom si měli uvědomit, že spokojenost zákazníků je jedním z nejdůležitějších faktorů pro úspěšnost firmy. Protože bez zákazníků firma nemůže existovat. Naši zákazníci jsou ti, kteří nám přinášejí tržby a v konečném důsledku i práci nám všem.

Minulý měsíc jsme psali o výzkumu zákaznické spokojenosti. Výsledky určitě nejsou

obracející se na zákaznické centrum, byl vždy spokojený s řešením své situace a cítil proaktivní přístup na straně firmy.

Aby bylo možné požadavky řešit rychle a efektivně, je třeba nastavit standardizované procesy pro zpracování požadavku. Jako podklad při nastavování procesů v rámci zákaznického centra bude využíván systém, kam budou pracovníci zaznamenávat veškeré požadavky zákazníků. Tím bude možné zajistit vyšší standardy v komunikaci se zákazníkem a dosáhnout její

jednotnosti. Všichni pracovníci zákaznického centra pak budou schopni pružně reagovat na konkrétní situaci, poskytnout zákazníkovi potřebné informace nebo mu navrhnout optimální řešení problému, i s ohledem na to, o jakého zákazníka se jedná (např. VIP). Po přijetí požadavku však práce se zákazníkem nekončí. Zákazník musí být informován i o průběhu řešení jeho požadavku. To zajistí užší spolupráce mezi odbory Podpora prodeje a Obchod, se kterou je v budoucnu počítáno.

Nezanedbatelná je i technická stránka věci, a proto se připravuje i nové pokročilejší nastavení telefonického systému call centra. Také je myšleno na zákaznický webový portál, který velmi rádi zákazníci využívají. Ten bude obohacen o další důležité funkce.

Všechny zmíněné body směřují k zajištění lepší informovanosti zákazníků a kvalitativnímu posunu v řešení požadavků zákazníků, jejich důsledkem může a věřme, že i bude zvýšení prodejů našich služeb.

ČD - Telematika oznámila finanční výsledky za rok 2010

Podle neauditovaných předběžných výsledků dosáhla společnost ČD - Telematika (ČD-T) v roce 2010 externích tržeb ve výši 1511 mil. Kč. V meziročním srovnání zaznamenala zvýšení o 10,6 mil. Kč. Provozní zisk dosáhl hodnoty 36,1 mil. Kč, zisk před zdaněním vzrostl z 5,8 mil. Kč v roce 2009 na 37,9 mil. Kč. Rozpočtová úsporná opatření, která měla v roce 2010 významný dopad do segmentu železniční dopravy, se promítla do snížení výnosů úseků ČD-T, které poskytují tomuto segmentu své služby. Pokles tržeb v segmentu železniční dopravy byl kompenzován zvýšením efektivity a optimalizací provozních nákladů v rámci ČD-T. Divizi Telekomunikačních služeb se podařilo zvýšit tržby z předloňských 368 mil. Kč na 387 mil. Kč a výrazně tak přispět k zisku společnosti.

„Objem investic se meziročně zvýšil o 30 mil. Kč na 155 mil. Kč, z toho více než 60 mil. Kč bylo směřováno do rozšíření a modernizace telekomunikační infrastruktury s cílem zvýšit kapacitu a přidanou hodnotu poskytovaných služeb“, říká Juraj Rakovský, předseda představenstva ČD - Telematika. „Lepší hospodářský výsledek v roce 2010 v meziročním srovnání byl dosažen zejména díky správnému zacílení investičních prostředků a úspoře provozních nákladů“, dodává Rakovský.

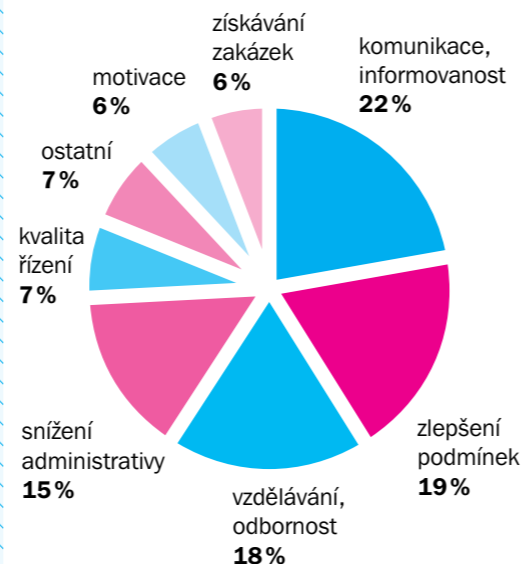
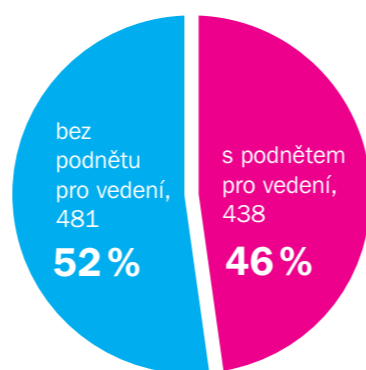
Podněty zaměstnanců bere management vážně

Každá firma se snaží mít co nej-spokojenější zaměstnance. Spokojený zaměstnanec lépe odvádí svou práci, a to vede i k lepší spokojenosti zákazníků.

V roce 2010 se k fungování firmy vyjádřilo v aplikaci LN/Personalistika celkem 469 zaměstnanců. Z jejich zpětné vazby vyplynulo, že za největší problém považují zaměstnanci ČD-T nedostatečnou komunikaci uvnitř firmy. Jako druhý v pořadí vyšel ve výsledku požadavek na zlepšení pracovních podmínek a těsně, s rozdílem dvou hlasů, je na třetím místě uvedena potřeba vzdělávání a vyšší odbornosti. Na dalším místě se objevuje problém s přebujelou administrativou.

Vedení firmy děkuje všem zaměstnancům za vyslovené názory. Uvedené problémy považuje za důležité a bude je průběžně aktivně řešit.

CELKEM FIRMA



Nové soupravy sjedou z konstruktérských prken Škoda Transportation

České dráhy vypsaly soutěž na celkem devatenáct elektrických jednopodlažních souprav.

Do tendru se přihlásila pouze Škoda Transportation, která zakázku automaticky získala. Návrhy vlaků zatím existují pouze na prknech návrhářů a konstruktérů, navíc je potřeba splnit atypické podmínky zakázky. Dráhy například požadují šířku dveří – 1500 mm, byt populární soupravy CityElefant i mnoho zahraničních souprav mají standardně šířku 1300 mm. První vlak by k Českým drahám měl dorazit koncem příštího roku, všechny soupravy by pak měly být v provozu na konci roku 2014. Čas je přitom rozhodujícím faktorem, neboť se hraje o obrovské peníze z evropských fondů. Brusel by totiž mohl zaplatit až 40% ceny.

Naděje na zvýšení nákladní železniční dopravy rostou

Rostoucí cena mýtného, benzínu a nafty přidává argumenty pro návrat na železnici u dopravců, kteří se potýkají se stále většími náklady. Posílání nákladu po železnici je jednou z možností, jak si udržet konkurenceschopnost.

Jedním z příkladů je spediční společnost LAGERMAX, která obnovila železniční vlečku s označením RUVE. S její pomocí převádí kamionovou dopravu na železnici. Objemově nejsou přepravy převratné, ale důležitá je změna trendu, kdy v uplynulých letech železniční vlečky spíše chátraly. „Zákazníkovi se vyplatilo do přímého napojení na železnici investovat, protože jsme mu nabídli lepší cenové podmínky než silniční přepravci,“ řekl k projektu Jan Procházka, obchodní ředitel ČD Cargo. Uvažuje se i o obnově vlečky z Vojkovic do Kyselky, jež byla využívána výrobcem populární kyselky Mattoni. Zdá se, že železniční nákladní doprava svítá na lepší časy.

ČD - T a „konec internetu“

Na základě nedávných událostí v arabském světě (zejména v Egyptě) proběhly tiskem úvahy o hypotetickém „vypnutí internetu“ v České republice a dopadech takového stavu na fungování státu. Součástí úvah byly i náznaky možnosti řešení.

Jakkoli může znít „vypnutí internetu“ fantasmagoricky, nejde o nereálný scénář. Blokování spojení, tak jak proběhlo na Blízkém Východě, se v Evropě v podstatě nedá provést. Přece jen politická i „síťová“ situace je někde úplně jinde. Scénář, jež se odehrál v Egyptě, by v českém prostoru nebyl možný, ale přesto už teď se dají zablokovat webové stránky obsahující protizákonný obsah, některé země navíc například zamezují přístup k „protistátním“ stránkám či se snaží znemožnit vyhledávání „zakázaných slov“. Na bezchybném fungování internetu je závislý letecký provoz, banky, komunikace. Naštěstí internet není možno vypnout jediným stiskem

tláčka hypotetického „operačního centra“, systém je složitý a velmi decentralizovaný. Jedním z vláken pavučiny „českého internetu“ je i datová síť ČD – Telematika, jejíž kabely využívá množství českých operátorů. Redaktoři IT magazínů vytvořili sci-fi scénář o diktátorovi, jenž se pokusil zlikvidovat internet na území státu. Při jeho obnově by kabely (nemluvě o zkušenostech) ČD – Telematika mohly hrát poměrně důležitou roli. Pohádkovým slovníkem řečeno, na záhubě zlého draka vypnutí internetu by jedním z dobrých rytířů byla i společnost ČD – Telematika.



AKCE VPN Family

Za objednání internetu do konce března můžete vyhrát mobilní telefon „Nokia X3-02“. V měsíci březnu jsme pro vás ve spolupráci s partnerem soutěže společností RADIOCOM spol. s r. o. připravili soutěž k internetu. Objednáte-li si nový datový tarif ve VPN Family v období od 1. 3. 2011 do 31. 3. 2011 můžete vyhrát mobilní telefon. Soutěž se vztahuje na nabízené datové tarify včetně CDMA ve VPN Family. Navíc každý 20. soutěžící obdrží reklamní dáreček od VPN Family nebo společnosti Telefónica O2. Podmínky soutěže naleznete v novinkách na <http://family.cdt.cz>



VELIKONOČNÍ TRHY

20. dubna
od 7.00 do 11.00
Budova U2, prostory jídelny

Přijďte si nakoupit krásné dárky
a podpořit práci umělců z chráněných dílen
Borůvka, PROSAZ, Fokus.

