

Turinys

GENERALINIO DIREKTORIAUS PRANEŠIMAS	2
AB „LIETUVOS TELEKOMAS“ STRUKTŪRA	4
AB „LIETUVOS TELEKOMAS“ VEIKLOS APŽVALGA	7
Klientų aptarnavimo gerinimas	7
Produktai ir paslaugos	7
Pagrindinės telefono paslaugos	7
UAB „Comliet“ integravimas į AB „Lietuvos telekomas“	8
„Linija plus“	9
Taksofonai	9
Ryšio įrangos parduotuvės	9
800-oji paslauga	9
„Tako“ paslaugos	10
„Tako“ švietimo programa Šiaurės vakarų regione	10
Elektroninė prekyba	11
Fiksuoto ir mobiliojo ryšio tinklų sujungimas	11
Paslaugų pristatymas klientų grupėms	11
Lojalumo programa	11
Verslo sprendimai	13
Klientų aptarnavimas	13
Klientų lojalumas	13
Produktai ir paslaugos	14
Skaitmeninis visuminių paslaugų tinklas (ISDN)	14
Duomenų perdavimas	14
Skaitmeninės skirtosios linijos	14
Naujų produktų ir paslaugų plėtra	14
Klientų aptarnavimo ir atsiskaitymo pagal sąskaitas projektas	15
Tarptautiniai ryšiai	15
Telefonų knygų leidyba ir informacijos tarnyba	15
Telekomunikacijų tinklo paslaugos ir plėtra	17
Tinklo plėtra	17
Telefono tinklas	17
Duomenų perdavimo tinklas	18
Perdavimo ir prieigos tinklas	20
Intelektinis tinklas	21
Naujos kartos tinklas	21
Tinklo valdymas	21
2000 metų problema	22
INVESTICIJOS	22
PERSONALO UGDYMAS	23
Naujoviški personalo valdymo ir motyvavimo būdai - naujos personalo valdymo sistemos pagrindas	23
Darbuotojų skaičius	24
Lojalumo Bendrovei užtikrinimas	24
PAŠTO, TELEKOMUNIKACIJŲ IR INFORMATIKOS MUZIEJUS	25
VŠĮ „LIETUVOS TELEKOMO“ SPORTO KLUBAS	25
AB „LIETUVOS TELEKOMAS“ FINANSŲ APŽVALGA	27
Finansinių rezultatų suvestinė	27
Finansinė padėtis ir finansavimas	27
Naujos administravimo sistemos įdiegimas	27
Pagrindiniai finansiniai rodikliai	28
Finansiniai rodikliai	31

Generalinio direktoriaus pranešimas

1999 - ieji buvo permainų metai. 1998 metais prasidėjusi sparti AB „Lietuvos telekomas“ plėtra 1999 metais tapo dar intensyvesnė. Tai lėmė dideles Bendrovės permainas, dideles investicijų programas bei visiškai naują Baltijos šalyse tinklo pertvarkymą. Kiti metų pasikeitimai susiję su personalo ugdymu ir pasirengimu 2003 metais dirbti konkurencijos sąlygomis. 1999 metų pabaigoje ir 2000 metų pradžioje artėjantis viešasis akcijų pardavimas pareikalavo nemažai Bendrovės vadovų laiko ir jėgų - daug darbo buvo įdėta ir vis tebedirbama, kad šis procesas baigtųsi kuo sėkmingiau. 1998 m. buvo pradėta balansuoti tarifus. Šį darbą AB „Lietuvos telekomas“ tęsia toliau: telekomunikacijų paslaugų tarifai buvo pakeisti 1999 metų balandį ir 2000 metų vasarį. Šių pakeitimų tikslas buvo padidinti vietinių pokalbių kainas, mažinant pokalbių, skambinant iš fiksuoto į mobiliųjų tinklą, bei tarptautinių pokalbių tarifus. 1999 metais buvo pakeista Bendrovės struktūra. Struktūros pakeitimai padėjo mūsų klientams geriau suprasti AB „Lietuvos telekomas“ įgyvendinamą tarifų politiką. Keičiant struktūrą, svarbiausia buvo sukurti atsižvelgiančią į kliento poreikius, efektyviai dirbančią centralizuotą įmonę. 2000 metų projekto grupė įvykdė visus jai keliamus reikalavimus: projektas buvo baigtas sėkmingai. Nė vienam mūsų produktui ar paslaugai 2000 metų problema įtakos neturėjo. Projektas buvo įgyvendinamas pagal tarptautines rekomendacijas.

Kadangi Lietuva ketina tapti Europos Sąjungos nare, ateinančiais metais su naryste susiję reikalai turės įtakos Lietuvos rinkos teisiniam reguliavimui. Norėdama tam geriau pasirengti, mūsų Bendrovė tapo ETNO (Europos telekomunikacijų tinklų operatoriai) organizacijos nare. Ši narystė padės AB „Lietuvos telekomas“ būti pastebėti Europoje ir geriau suprasti Europos Sąjungoje vykstančias permainas.

Nors Lietuvos ekonomika 1999 m. patyrė nuosmukį, AB „Lietuvos telekomas“ pajamos padidėjo 8,1 proc. ir sudarė 980 mln. Lt; pelnas neatskaičius mokesčių padidėjo 23 proc. ir sudarė daugiau nei 142 mln. litų. Padidėjęs valdymo ir technologijų efektyvumas lėmė akcijai tenkančio pelno padidėjimą 60 procentų. Geri Bendrovės veiklos rezultatai rodo puikias AB „Lietuvos telekomas“ perspektyvas.

Bendrovės, atsižvelgiančios į vartotojo poreikius, plėtra 1999 metais buvo pats svarbiausias dalykas. Viena iš didžiausių praėjusių metų programų buvo Verslo klientų lojalumo programa. Ji buvo pradėta įgyvendinti 1999 m. lapkritį. Pagal šią programą verslo klientams suteikiamos individualios nuolaidos bei paslaugų paketai. Naujoji klientų aptarnavimo ir atsiskaitymo pagal sąskaitas sistema Bendrovėje bus galutinai įdiegta 2001 metais. Projektas pradėtas įgyvendinti 1999 metų lapkritį. Jau 2000 metais 200 pagrindinių verslo klientų galės naudotis naująja sistema. Kitas labai svarbus dalykas, teikiant paslaugas, - plėsti prekybos tinklą.

Bendrovė labai daug dėmesio skiria plėtoti interneto bei elektroninės prekybos paslaugas. AB „Lietuvos telekomas“ daug investavo į „Tako“ prisijungimo prie interneto komutuojama linija paslaugą. Ši paslauga buvo pristatyta 1998 m., o 1999 - aisiais Bendrovė tapo antra interneto paslaugų teikėja Lietuvos rinkoje. Interneto svarbos mums pavyzdys yra įgyvendinamas švietimo projektas Šiauliuose. Jis buvo pradėtas 1999 metų gruodžio 1 dieną. Projekto tikslas buvo paremti švietimo sistemą ir ugdyti informacijų technologijų ateities vartotojus. Pagal šią programą, kad galėtų naudotis „Tako“ paslauga, mokyklos aprūpinamos skaitmeninėmis telefono linijomis, taip pat joms taikomos nuolaidos naudotis interneto ryšiu.

1999 metais nustatėme, kokia yra duomenų perdavimo paslaugų paklausa. AB „Lietuvos telekomas“ teikia geros kokybės skaitmeninių skirtųjų linijų ir X.25 paketų komutavimo paslaugas, taip pat jau įsivertino rinkoje teikdama paslaugą „Frame Relay“.

1999 metais AB „Lietuvos telekomas“ ir „Omnitel“ pristatė bendrų paslaugų projektą. Gana greitai planuojama pasiūlyti verslo klientams ir gyventojams naujus sprendimus, kurie užtikrintų efektyvesnį fiksuoto ir mobiliojo ryšio paslaugų naudojimą,

beje, jie turės ir kitų pranašumų. Ateityje bus galima pasiūlyti tokių paslaugų, kaip bendro numerio, bendros sąskaitos, vieno telefono ar vienos paslaugos, paketus.

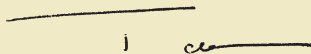
1999 metais pagal Generalinį tinklo planą stočių talpą padidinome iki maždaug 170 000 naujų telefono linijų, norėdami pakeisti senas analogines ir suporintas linijas. Praėjusiais metais įrengėme naujas tarptautinę ir tranzitinę stotis Kaune. Buvo nutiesta beveik 700 km šviesolaidinio kabelio regioniniuose ir nacionaliniuose žieduose. Verslo klientų skaitmeninių linijų vidutinis rodiklis penkiuose didžiausiuose Lietuvos miestuose yra 66 proc., o Klaipėdoje - 95 procentai. 1999 metų gruodį AB „Lietuvos telekomas“ įsigijo 100 proc. UAB „Comliet“ („NMT-450“ operatorius) akcijų. „Comliet“ ryšys apima didelę zoną ir tai sudaro galimybę, naudojant bevielį vietinį ryšį, greitai pradėti teikti pagrindines balso telefonijos paslaugas visoje Lietuvoje, įskaitant ir kaimo vietoves.

Plėtodama šiuolaikines paslaugas ir kurdama naujus produktus, 1999 metų pabaigoje AB „Lietuvos telekomas“ įrengė intelektinio tinklo mazgą. 2000 metais planuojame pasiūlyti savo vartotojams naujų paslaugų, pvz., universalus telefono numerio ir balsavimo telefonu. Šios naujos paslaugos mūsų vartotojams suteiks naujų verslo galimybių. Beje, intelektinis tinklas labai svarbus diegiant bendras fiksuoto ir mobiliojo ryšio paslaugas. Varinio kabelio prieigos tinklas, kurio ilgis yra 105 000 km, ir toliau bus plečiamas, kad visi mūsų klientai galėtų įsirengti telefoną. Šiuolaikinė tinklo priežiūra ir skaitmeninės technologijos iš esmės pagerino tinklo kokybę.

AB „Lietuvos telekomas“ yra ir toliau planuoja būti patraukliausias darbdavys Lietuvoje. Šiuo tikslu įgyvendinama daugybė projektų. 1999 metais daugiau nei 16 mln. litų buvo investuota į mūsų darbuotojų mokymą, t.y. 20 proc. daugiau nei 1998 metais. AB „Lietuvos telekomas“ 1999 metais pradėtas projektas „Skatinimo sistema ir priemonės“, kurio tikslas - sudaryti valdymo priemonių sistemą. Pagal šį projektą buvo atlikta pirmoji darbuotojų apklausa. Per praėjusius metus daug investavome į personalo ugdymą, užtikrindami sistemingą darbuotojų mokymą. Buvo nuspręsta įgyvendinti Stažuotojų programą. Programa pernai buvo sėkmingai įgyvendinta priėmus pirmą stažuotojų grupę. Beje, AB „Lietuvos telekomas“ darbuotojai mokomi ir testuojami pagal dviejų lygių kompiuterių programą, atitinkančią ECDL (Europos kompiuterių vartotojų teisės) reikalavimus.

1999 metais AB „Lietuvos telekomas“ investicijos siekė 550 mln. litų. Tai didžiausios investicijos Bendrovės istorijoje, 40 proc. didesnės, palyginti su praėjusiais metais. 70 proc. investavome į tinklo modernizavimą ir plėtrą. Kita svarbi investicijų dalis buvo skirta informacijų technologijoms tobulinti bei diegti pirmiesiems Lietuvoje finansų sistemą „Oracle“. 2000 metais daugiausia planuojama investuoti į skaitmeninio ir prieigos tinklo statybą, suporintų linijų atskyrimo bei informacijų technologijų paslaugų įdiegimo projektus. Vykdydama susitarimą su Valstybine konkurencijos ir vartotojų teisių gynimo komisija, 1999 metų pabaigoje AB „Lietuvos telekomas“ pardavė jai priklausiusias „Bitės GSM“ akcijas (28,4 proc.) ir įsigijo likusias „Comliet“ akcijas iš „TELE Denmark“ ir UAB „Antena“. Lietuvos Vyriausybė įvykdė savo įsipareigojimą, 5 proc. akcijų priklausiusių Valstybės turto fondui, parduodama buvusiems ir esamiems AB „Lietuvos telekomas“ darbuotojams.

1999 m. Bendrovės rezultatai buvo iš tiesų puikūs. Manome, kad dabartinė AB „Lietuvos telekomas“ padėtis yra palanki toliau stiprinti jos, kaip telekomunikacijų ir duomenų perdavimo paslaugų lyderės, pozicijas. Naudodamasis šia proga, norėčiau padėkoti visiems AB „Lietuvos telekomas“ darbuotojams už jų indėlį siekiant gerų rezultatų bei paprašyti ir toliau gerai dirbti ir remti Bendrovę įgyvendinant jos ateities tikslus.

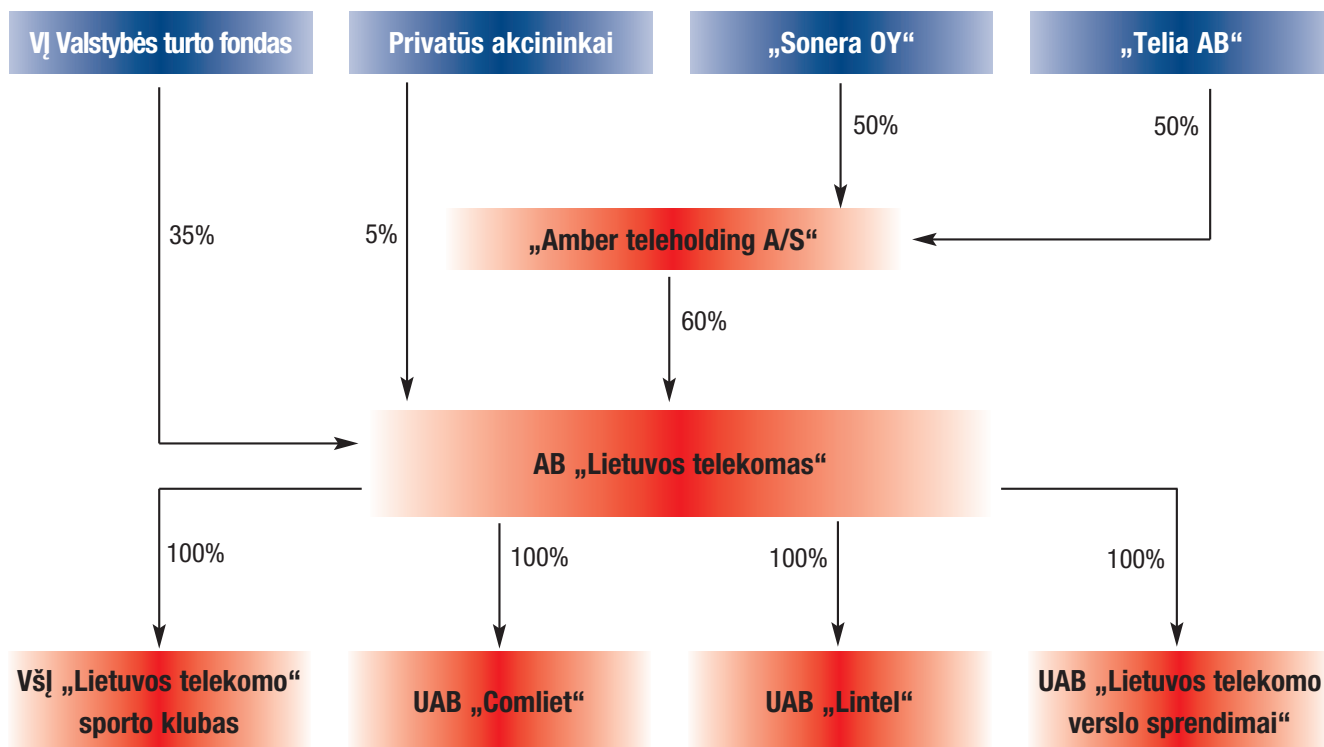


Tapio Paarma
Prezidentas ir generalinis direktorius

AB „Lietuvos telekomas“ struktūra

1999 metais įvyko reikšmingų Lietuvos telekomunikacijų rinkos pasikeitimų. Tai padarė įtaką AB „Lietuvos telekomas“ grupės struktūrai. AB „Lietuvos telekomas“ antrinei įmonei „Lintel“ priklausiusios 28,4 proc. „Bitės GSM“ akcijų buvo parduota, o įsigytos „TELE Denmark“ ir UAB „Antena“ priklausiusios UAB „Comliet“ akcijos. „Comliet“ tinklas veikia „NMT-450“ standarto pagrindu. Ateityje šį tinklą pakeitus į fiksuotą belaidį, per trumpą laiką, patiriant mažiausias išlaidas, bus įmanoma įrengti abonentų linijas kaimo vietovėse. Toks techninis sprendimas pagerins AB „Lietuvos telekomas“ rinkos padėtį ir sudarys sąlygas teikti daugiau telefono paslaugų kaimo vietovėse bei padidins klientų skaičių.

Valstybiniam turto fondui priklausiusios 5 proc. Bendrovės akcijų buvo parduota dabartiniais ir buvusiems jos darbuotojams. Ateityje toks darbuotojų paskatinimas kurs naują požiūrį į nuosavybę ir Bendrovės plėtrą.



1999 metais toliau buvo tobulinamas funkcinis valdymo modelis. Buvęs Filialų valdymo departamentas buvo įtrauktas į Klientų aptarnavimo ir Tinklo eksploatavimo departamentus.

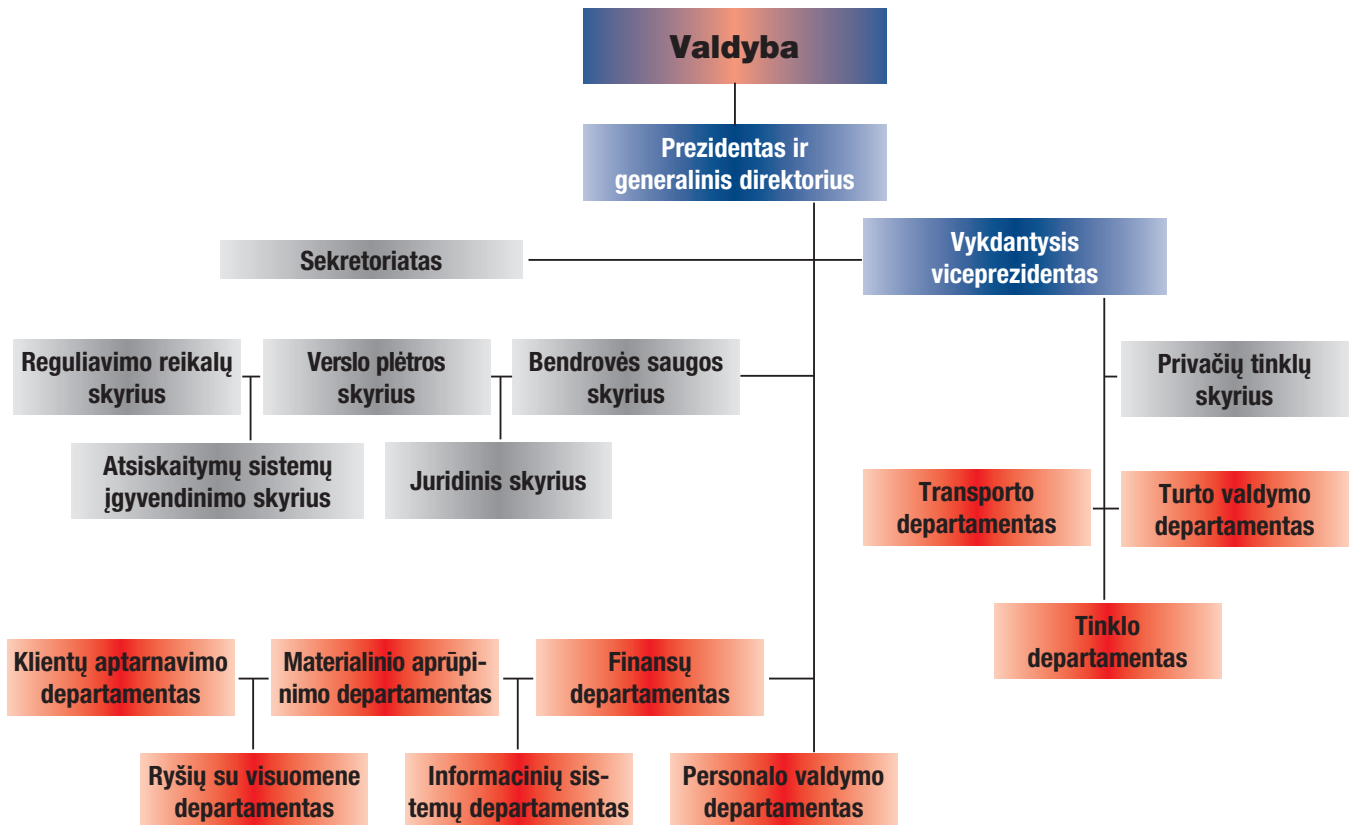
Privatizavimo skyriui baigus savo darbą, jis buvo reorganizuotas į Privačių tinklų skyrių, kurio uždavinys - išpirkti privačius telefono tinklus.

Rinkodaros ir ryšių su visuomene departamentas pertvarkytas į Ryšių su visuomene departamentą.

1999 metais AB „Lietuvos telekomas“ toliau pertvarkė savo struktūrą, ypač klientų aptarnavimo sritį. 1999 metų viduryje Gyventojų ir smulkaus verslo klientų aptarnavimo departamentas tapo Klientų aptarnavimo departamentu.

Metų pabaigoje AB „Lietuvos telekomas“ ėmė diegti naują atsiskaitymo pagal sąskaitas sistemą, norėdama pasiūlyti savo klientams geresnes atsiskaitymo sąlygas bei tobulesnes pokalbių apskaitos sistemas. Koordinuoti, kaip diegiama ši sistema, buvo įkurtas naujas, svarbus Atsiskaitymų sistemų įgyvendinimo skyrius.

2000 metais struktūra bus toliau tobulinama. Pirmąjį pusmetį bus pertvarkomos tinklo paslaugos. Dėl to 2000 metų balandžio 1 d. buvo įkurtas Tinklo departamentas. Šio departamento tikslas - supaprastinti tvarką ir sutrumpinti laiką nuo paraiškos gavimo iki paslaugos suteikimo.



Stovi (iš kairės į dešinę):

Rimvidas Kūgis, Valdybos narys nuo 1998 m., Jonas Ūsas, Valdybos narys nuo 1998 m., Martin Henricsson, Valdybos narys nuo 1999 m., Tapani Holopainen, Valdybos narys nuo 1998 m., Arvo Kukko, Valdybos narys nuo 1999 m.

Sėdi (iš kairės į dešinę):

Aida Raziulytė, Valdybos sekretorė, Gintautas Žintelis, Valdybos pirmininkas, Valdybos narys nuo 1998 m., Rūta Motiejūnaitė, Valdybos narė nuo 1999 m.

Nuotraukoje trūksta:

Marianne Nivert, Valdybos narės nuo 1998 m., Simo Petrikio, Valdybos nario nuo 1999 m., Thomo Davidsson, Valdybos nario nuo 1999 m.

AB „Lietuvos telekomas“ veiklos apžvalga

1999 metais AB „Lietuvos telekomas“ toliau pertvarkė įmonės struktūrą (šis darbas buvo pradėtas prieš metus). Privatizavus „Lietuvos telekomą“, buvo įkurtas Gyventojų ir smulkaus verslo klientų aptarnavimo departamentas, kuris metų viduryje tapo Klientų aptarnavimo departamentu. Departamento veikla remiasi tokia nuostata: „Mes dirbame savo klientams“.

Klientų aptarnavimo departamentas aptarnauja Lietuvos privačius ir kai kuriuos verslo abonentus. Didiesiems verslo klientams paslaugas teikia ir sprendimus siūlo antrinė įmonė „Lietuvos telekomo verslo sprendimai“.

Klientų aptarnavimo gerinimas

1999 metais Informacijos centro grupė ėmėsi tobulinti klientų aptarnavimą telefonu. Prieš metus Informacijos centras kai kuo pasikeitė: sukurtos naujos darbo vietos, įrengta komutavimo sistema, leidžianti kontroliuoti operatorių darbą, taip pat pradėti kaupti skambučių Informacijos ir paslaugų centrui statistiniai duomenys. Paskambinus nemokamu lengvai įsimenamu telefono numeriu, Informacijos centro grupės darbuotojai teikia Lietuvos klientams informaciją apie AB „Lietuvos telekomas“ ryšių paslaugas, tarifus, nuolaidas, organizuojamas akcijas. Vilniaus ir Vilniaus rajono gyventojams informacija, susijusi su atsiskaitymu pagal sąskaitas, pradėta teikti 1999 metų gegužę. 1999 metų lapkritį aptarnautų telefonu klientų skaičius buvo 56 987. Palyginti su 1998 metų lapkričio duomenimis (3447), skambučių į centrą skaičius padidėjo 16,5 karto.

1999 metais Tarptautinio ir tarpmiestinio ryšio grupės operatoriai pradėjo teikti naują pokalbio kito sąskaita skambinant iš užsienio paslaugą. Penkiolikoje Europos šalių Lietuvos turistai, paskambinę artimiausiu prieinamu telefonu, gali susisiekti su AB „Lietuvos telekomas“ operatore Lietuvoje.

Praėjusių metų pabaigoje pradėjo veikti automatinio informavimo balsu paslauga. Privatūs abonentai, kurių telefono linija skaitmeninė, gali skambinti nemokamu numeriu (8 800) 2 33 44 ir gauti informaciją apie mokesčius už telekomunikacijų paslaugas. Abonentui teikiama vietinių, tarpmiestinių ir tarptautinių pokalbių apskaitos informacija bei kitos paslaugos.

Atsižvelgdama į rinkos sąlygas, Bendrovė, pirmiau labiau skyrusi dėmesį technologijoms ir techninei veiklai gerinti, dabar visas pastangas deda, kad būtų įgyvendinti klientų poreikiai. Norėdama atitikti vartotojo poreikius, 1999 metais AB „Lietuvos telekomas“ pradėjo įgyvendinti labai svarbų Informacijos ir paslaugų centro projektą.

Informacijos ir paslaugų centras, naudodamasis naujausiomis technologijomis, užtikrins paslaugų kokybę ir efektyvumą. Jo veikla yra tokia:

- Teikti informaciją apie gyventojus, įmones, valstybines įstaigas ir visuomenines organizacijas;

- Teikti informaciją apie AB „Lietuvos telekomas“ paslaugas, tarifus, nuolaidas, klientų aptarnavimo centrų darbo valandas;
- Teikti informaciją apie valiutos kursus, transporto tvarkaraščius, kino ir teatro repertuarus;
- Teikti informaciją atsiskaitymo už paslaugas klausimais;
- Spręsti klausimus, susijusius su klientų pretenzijomis.

Naudotis šia paslauga skirtas vienas telefono numeris visoje Lietuvoje.

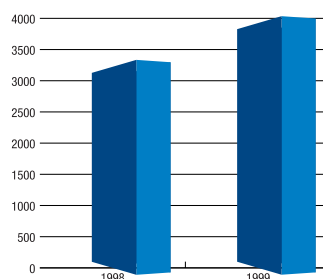
Informacijos ir paslaugų centro projektas įgyvendinamas keliais etapais. Keletas pirmiau minėtų paslaugų AB „Lietuvos telekomas“ klientams jau bus teikiamos pirmąjį 2000 m. pusmetį.

Produktai ir paslaugos

Pagrindinės telefono paslaugos

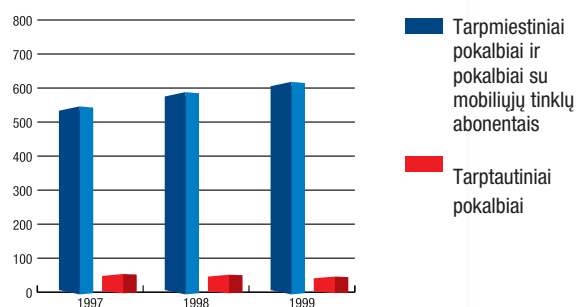
1999 metų pradžioje, remdamasi tarifų balansavimo politika, AB „Lietuvos telekomas“ padidino vietinių pokalbių ir sumažino tarptautinių pokalbių tarifus. Priešingai nei praėjusiais metais, šis Bendrovės sprendimas nenulėmė didelio ar greito vietinių pokalbių tinklo apkrovos sumažėjimo (apkrovos sumažėjimas pastebimas tik per šventes). Bendra vietinių pokalbių tinklo apkrova padidėjo 21,8 procento.

Vietinių pokalbių srautas (mln. min.)



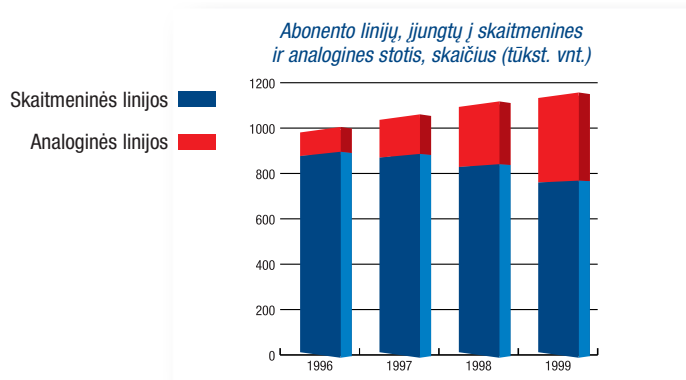
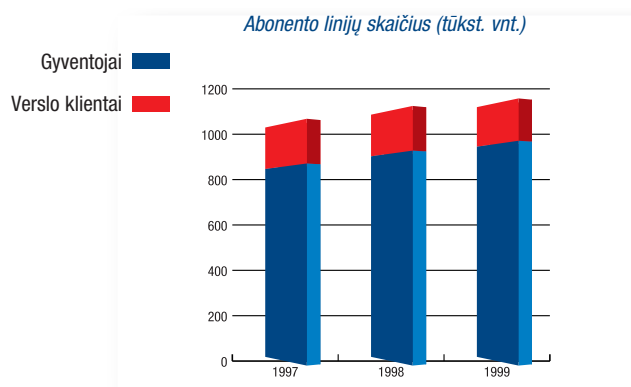
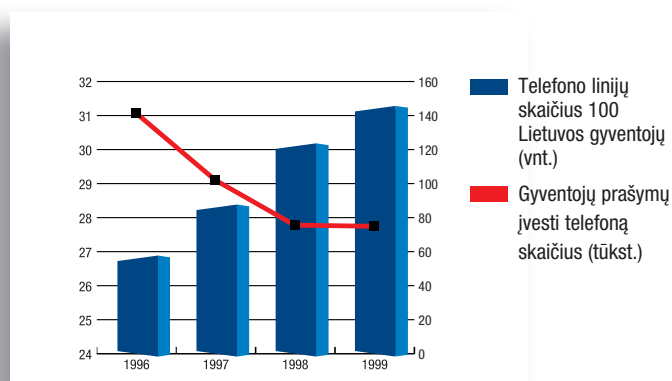
1999 metais pajamos iš fiksuoto telefono tinklo telefono paslaugų, palyginti su 1998 metais, padidėjo 6 procentais. Pagrindinę šių pajamų dalį sudaro vietinių pokalbių pelnas (31,4 proc.). Likusių paslaugų pelnas pasiskirsto tolygiai: pelnas iš tarpmiestinių pokalbių sudaro 24,4 proc., iš

Tarpmiestinių ir tarptautinių pokalbių srautas (mln. min.)



tarptautinių pokalbių - 22,2 procento, iš pokalbių su mobiliųjų tinklų abonентаis - 22 procentus.

Praėjusiais metais iš viso buvo įrengta 70,1 tūkstančio naujų telefonų linijų, iš jų 53,8 tūkstančio - miestuose, 16,3 tūkst. - kaimo vietovėse. Diegdama naujas technologijas, AB „Lietuvos telekomas“ senas analoginio ryšio telefonų stotis keičia skaitmeninėmis. Per praėjusius metus buvo įrengta 28,1 tūkstančio analoginio ryšio ir 42 tūkstančiai skaitmeninio ryšio telefono linijų. 1999 m. pabaigoje skaitmenizavimo lygis buvo 33,2 proc. Beje, dėl sunkios ekonominės padėties sumažėjo perkamoji galia, padaugėjo nemokių verslo klientų, o kai kurie abonentai net atsisakė savo telefonų. 1999 metų



pabaigoje AB „Lietuvos telekomas“ turėjo 1 152 583 abonentų linijas. Praėjusiais metais telefono linijų skaičius 100 Lietuvos gyventojų padidėjo iki 31,2.

UAB „Comliet“ integravimas į AB „Lietuvos telekomas“

Svarbiausias AB „Lietuvos telekomas“ tikslas yra sumažinti laukiančių įsirengti telefoną eilės. Norint tai įgyvendinti, reikia gerokai pagreitinoti fiksuotų linijų tinklo statybą.

Buvo nuspręsta panaudoti naują tinklo plėtimo būdą, remiantis signalo perdavimo oru technologija. Planuojama naudoti bevielį vietinį telefono ryšį teikti pagrindines telefono paslaugas esamu NMT tinklu. Tai, kad NMT tinklo ryšys veikia didelėje zonoje, sudaro galimybių įrengti telefoną bet kurioje vietoje per gana trumpą laiką. Pritaikiusi šį sprendimą, Bendrovė galės mažiau investicijų skirti rengti labai brangias fiksuoto ryšio telefono linijas kaimo vietovėse.

Siekiant geriausių rezultatų, 1999 metais tam tikri darbai buvo padaryti bandant pasinaudoti „Comliet“ galimybėmis, šis darbas bus tęsiamas ir 2000 metais. Per pirmąjį 2000 pusmetį planuojama išplėsti esamą tinklą įrengiant daugiau kaip 50 naujų bazinių stočių. Tai padės padidinti balso perdavimo kanalų ir abonentų skaičių. Beje, tikimasi, kad stočių talpa padidės net dvigubai. Kad kartu panaudoti esamas AB „Lietuvos telekomas“ ir UAB „Comliet“ klientų aptarnavimo struktūras būtų efektyvu, reikės kai ką pertvarkyti.

Po tam tikrų pertvarkymų jau 2000 metais AB „Lietuvos telekomas“ galės aptarnauti dar nuo 10 000 iki 15 000 naujų klientų. Panašus naujų abonentų skaičius planuojamas 2001 metais. Naudodamasi šia technologija, Bendrovė galės patenkinti visus klientų prašymus įsirengti telefoną.

„Linija plius“

2000 metų pradžioje, norint parodyti skaitmeninės stoties papildomų paslaugų pranašumus bei tai, kad jos aktyvinamos visai paprastai, buvo pristatytas naujas prekės ženklas „Linija plius“. Pagrindinė prekės ženklo reklamos akcijos idėja buvo tai, kad naudotis šiomis paslaugomis yra visai paprasta. Šios

paslaugos padeda užsiimant verslu, taupant pinigus bei laiką, taip pat palengvina kasdienę buitį. Atsižvelgdami į tai, klientai vis labiau naudosis skaitmeninės stoties papildomomis paslaugomis. Palyginti su 1998 metais, abonentų, kurie naudojami papildomomis paslaugomis, padaugėjo 20 procentų.

Skaitmeninės stoties papildomos paslaugos prieinamos visiems skaitmeninės stoties abonentams. Kai kurios šių paslaugų yra nemokamos. Tai karštos linijos, prisiskambinimo užimtam abonentui, skambučio pokalbio metu, skambučio peradresavimo, kai užimta, skambučio peradresavimo, kai neatsakoma, išeinančiojo ryšio ribojimo, slaptažodžio keitimo, konferencinio ryšio paslaugos.

Sutrumpinto numerio rinkimo, įeinančiojo ryšio draudimo, žadintuvo, serijinio ieškojimo, taip pat paslauga „Negaliu atsiliepti“ yra mokama.

Visi naujieji skaitmeninio ryšio abonentai du mėnesius gali naudotis visomis skaitmeninės stoties papildomomis paslaugomis nemokamai. Taip klientas gali įvertinti, kad naudotis šiomis paslaugomis iš tiesų yra patogiu.

Taksofonai

1999 metais Kaune buvo pastatytas pirmasis automobilių stovėjimo automatas, leidžiantis atsiskaityti už automobilio stovėjimo paslaugą elektroninėmis taksofono kortelėmis.

Buvo išplėstas taksofonų kortelių pardavimo tinklas. Dabar vartotojai gali įsigyti taksofono kortelių ne tik AB „Lietuvos telekomas“ padaliniuose, bet ir spaudos kioskuose, degalinėse, maisto ir kitose parduotuvėse, kavinėse, viešbučiuose ir t.t. Iš viso yra 2000 vietų, kur platinamos kortelės.

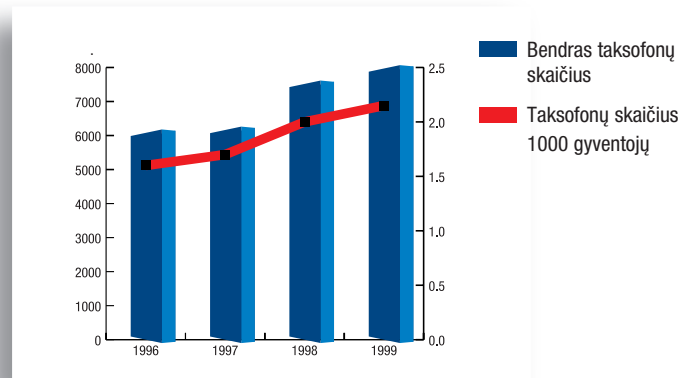
1999 metais buvo užsakyta nauja taksofonų nuotolinio valdymo ir kontrolės sistema.

Praejusiais metais taksofonai buvo atnaujinti: buvo atsisakyta senų monetinių taksofonų, pritaikyti tik vietiniams pokalbiams. 1999 metų balandį Kaune buvo nuimtas paskutinis monetinis taksofonas. Tikimasi, kad 2000 metų viduryje vietoj senų taksofonų „Urmet“ bus įrengti taksofonai „Pulsar“. Vartotojai galės naudotis viena integrochemine taksofono kortele visoje Lietuvoje.

Ryšio įrangos parduotuvės

Stengiantis tinkamai aptarnauti klientus bei teikti paslaugas, svarbiausias klientų aptarnavimo elementas tapo prekyba telekomunikacijų įranga. Geros kokybės ryšio galinių įrenginių pardavimas ir sėkmingas telekomunikacijų paslaugų pardavimas yra tiesiogiai susiję, nes paslaugų kokybė priklauso ir nuo tinklo ar perdavimo įrangos, ir nuo galinių įrenginių kokybės.

1999 metų balandį Klientų aptarnavimo departamente buvo įkurtas Ryšio įrangos parduotuvių sektorius. Visos ryšio įran-



gos parduotuvės buvo įtrauktos į vieną prekybos tinklą, pavadintą „Lietuvos telekomo prekyba“. Dabar kiekvienas AB „Lietuvos telekomas“ klientas gali įsigyti visą reikalingą galinę įrangą ir reikiamas paslaugas geriausiomis sąlygomis.

Centralizuotas pardavimo veiklos koordinavimas, geras prekių asortimentas, išplėsta aptarnavimo tarnyba, tiekimo ir apskaitos sistemų suvienodinimas, numatyta kainodara, personalo kvalifikacijos kėlimas, bendras pavadinimas sudarė sąlygas parduoti gerokai daugiau bei pasiūlyti klientams visą paslaugų paketą.

800-oji paslauga

Jau dveji metai AB „Lietuvos telekomas“ savo klientams teikia nemokamą telefono ryšio paslaugą, geriau žinomą kaip 800-oji paslauga. Šia paslauga, kaip svarbia rinkodaros priemone, naudojasi tokios gerai žinomos įmonės kaip „Lietuvos avialinijos“, „Lietuvos draudimas“, „Lietuvos energija“, „Vilniaus duona“, „Aga“, bankas „Snoras“, „Lietuva Statoil“ ir kiti. 800-ji paslauga suteikia vartotojams galimybę skambinti nemokamu numeriu norint pasiteirauti apie paslaugas, kainas ar organizuojamas akcijas. Taip pat ši paslauga populiari tarp didmeninės prekybos ir paslaugas teikiančių įmonių.

1999 metais apie šią paslaugą daug kas sužinojo, todėl padaugėjo šios paslaugos vartotojų.

„Kiekvieną dieną nemokamu numeriu mes vidutiniškai sulaukiame apie 50 skambučių. Vartotojai skambina įvairiais klausimais, pradedant instrukcijomis, kaip naudotis „Statoil“ kortele, ir baigiant mūsų organizuojamomis akcijomis. Šiuo telefono numeriu galima skambinti bet kuriuo dienos metu ir mes galime greitai atsakyti į vartotojų klausimus ar pastabas, nes linija niekada nebūna užimta. Vartotojams už skambučius mokėti nereikia. Tai užtikrina abipusį „Statoil“ ir klientų ryšį. Mes galime sakyti, kad tai dar vienas žingsnis gerinant mūsų klientų aptarnavimo sistemą“, - teigia „Lietuva Statoil“

Kortelių departamento viršininkė Vilma Gapševičiūtė.

Kaip sakė „Agos“ pardavimų administravimo vadybininkė Ilona Civilkienė: „Aga“, pagrindinis dujų, naudojamų medicinos reikmėms ir pramonei, tiekėjas Lietuvoje, įgyvendino savo idėją įsteigti Informacijos centrą 800-osios paslaugos pagrindu. Kaip rodo centro patirtis, klientai teiraujasi dėl atsiskaitymo būdų, mūsų įmonės filialų darbo valandų ir produktų. Planuojama nemokamu numeriu priimti klientų užsakymus. Kadangi „Agos“ skyriai išsidėstę visoje šalyje, mūsų įmonei centralizuotai priimti užsakymus bus ypač patogus“. Pardavimų administravimo vadybininkės teigimu, „įmonės vadovybė, kurdama Informacijos centrą, norėjo padidinti klientų lojalumą bei pardavimų apimtį; viltys pasiteisino“.

„Tako“ paslaugos

„Tako“ prisijungimo prie interneto komutuojama linija paslauga buvo pristatyta 1998 metais. Nuo tada kiekvienas klientas gali susikurti nemokamą pašto dėžutę, prisijungti prie įvairių interneto naujienų grupių arba gauti reikiamą informaciją iš viso pasaulio. 1999 metais atsirado daugiau „Tako“ paslaugų, buvo sukurta keletas naujų produktų. Šiandien naujo dizaino „Take“ galima rasti dienos naujienas. Ši paslauga sudaro galimybę naudotis nuolat pasipildančiu informacijos šaltiniu. Nuo pirmųjų dienų Lietuvoje „Takas“ buvo patogiausias, populiariausias ir patikimiausias prisijungimo prie interneto būdas. AB „Lietuvos telekomas“ turi tiesioginį 8 Mb/s ryšį su „Telia“ ir 6 Mb/s su „TeleGlobe“ ryšių tinklais.

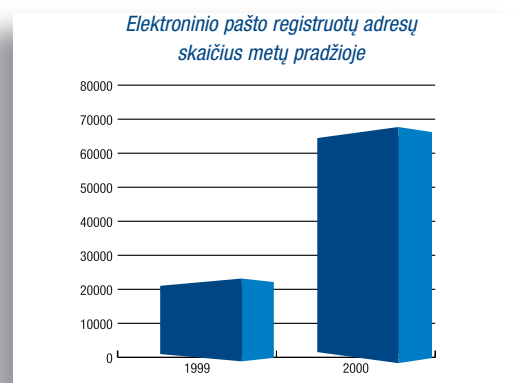
Tarptautinė interneto apkrova per 1999 metus daugiau nei patrigubėjo. Tai rodo, kad didėja Lietuvos visuomenės pasaulinės informacijos poreikis. Planuojama, kad per ateinančius dvejus trejus metus metinė apkrova padidės 300 proc. AB „Lietuvos telekomas“ Tinklo departamentas, nors ir didėjant apkrovai, toliau sėkmingai dirba ir yra pasiryžęs likti pirmaujančiu Lietuvos prisijungimo prie interneto paslaugos teikėju.

1999 metais labai padidėjo naudojimosi internetu ir prisijungimo prie interneto komutuojama linija paslaugos rodikliai. Prisijungimo prie interneto piko metu apkrova sudaro 1,6 proc. visos bendrojo fiksuoto telefono tinklo (PSTN)

apkrovos (kartu su konkurentų apkrova sudaro apie 3 proc.) ir, manoma, kad kitais metais ji nuolat didės.

Daug kas naudojasi ir papildomomis interneto paslaugomis. Siūloma daugybė paslaugų, pavyzdžiui, pasaulinio raizginio (WWW) svetainės, prisijungimo prie tarnybinės stoties, ir tikimasi, kad 2000 metais jos taps populiarios.

Manoma, kad 2000 metais internetas taps dar populiariesnis. Gerinant paslaugos kokybę, „Tako“ veikimo zona visoje Lietuvoje bus plečiama. Autorizuoto jungimosi prie interneto paslauga sudarys galimybę atsiskaityti pagal naujus mokėjimo planus, pritaikyti finansines galimybes prie poreikio naudotis internetu. Esamos paslaugos ir naujieji projektai padės „Takui“ tapti vartais - puslapiu, kuriame galima rasti visą kiekvienam besidominčiam interneto vartotojui reikalingą informaciją.



„Tako“ švietimo programa Šiaurės vakarų regione

Šis projektas buvo pradėtas 1999 metų gruodį. Pagrindinė projekto idėja - paskatinti, kad būtų daugiau naudojamas internetu mokyklose. Projekto tikslas - paremti Lietuvos švietimo sistemą bei ugdyti būsimus informacijos technologijų vartotojus. Daugiau nei 200 mokslo įstaigų bus sudarytos lengvatinės sąlygos naudotis internetu.

86 mokyklų kompiuterių klasėse buvo nemokamai įrengtos telefono linijos. 200 mokytojų bus padovanoti kompiuteriai „Pentium“ su modemais naudotis namie.

Bendrovė parems Švietimo informacinių technologijų centrą, kad mokyklų vadovai ir mokytojai galėtų pagilinti informatikos žinias. AB „Lietuvos telekomas“ prisideda rengiant mokytojų mokymo kursų programas bei interneto informacijos medžiagą.

Elektroninė prekyba

Dar vienas projektas, sukurtas praėjusių metų pabaigoje ir planuojamas įgyvendinti 2000 metais, yra elektroninė prekyba.

Europoje, taip pat Lietuvoje šimtai įmonių ir milijonai žmonių išnaudoja interneto verslo galimybes, kurios sudaro sąlygas atsirasti visiškai naujai Europos interneto ekonomikai. AB „Lietuvos telekomas“ yra populiariausia interneto paslaugų



teikėjai Lietuvoje, kuriai priklauso elektroninės prekybos infrastruktūros dalis - bendrasis fiksuoto ryšio telefono tinklas (PSTN). Taigi AB „Lietuvos telekomas“ sprendimas užsiimti elektronine prekyba yra logiškas.

Sukūrusi tam tikrą tinklalapį, AB „Lietuvos telekomas“ galės užsiimti savo paslaugų ir produktų elektronine prekyba, siūlyti verslo sprendimus „verslas verslui“ vartotojams, tarpininkavimo paslaugas „verslas vartotojui“ vartotojams bei patrauklaus dizaino „vartotojas vartotojui“ puslapį. Vartotojams elektroninė prekyba padės rasti ir nusipirkti norimus produktus ar paslaugas per internetą.

Fiksuoto ir mobiliojo ryšio tinklų sujungimas

Fiksuoto ir mobiliojo ryšio tinklai yra gana skirtingi, tačiau sukūrus AB „Lietuvos telekomas“ intelektinį tinklą atsirado galimybė teikti paslaugas ir fiksuoto, ir mobiliojo ryšio tinklais. Tai bus efektyvesnis, lankstesnis darbas bei taip bus patogiau vartotojams. 1999 metais AB „Lietuvos telekomas“ ir „Omnitel“ pradėjo bendrų paslaugų projektą. Netrukus planuojama pasiūlyti naujus sprendimus verslo ir privatiems klientams. Tikimasi, kad dėl to bus efektyviau naudojamasi fiksuotu ir mobiliuoju ryšiu bei tai suteiks kitų pranašumų.

Paslaugų pristatymas klientų grupėms

Remdamiesi nuostata „mes dirbame savo klientams“, darbuotojai, dirbantys su klientais, stengiasi taikyti įvairias bendradarbiavimo formas, kurios, nors ir gerai žinomos rinkoje, kol kas buvo retai taikomos AB „Lietuvos telekomas“.

Praėjusiais metais buvo pradėta organizuoti pardavimų akcijas gyventojams. Telefono linijos pardavimo akcija „Alio? Valio!“, surengta spalį, ir akcija „Metas džiaugtis“, surengta gruodį, parodė, kad aktyviai parduodant, be jokių papildomų investicijų galima įrengti naujų telefono linijų ir paskatinti vartotojus naudotis Bendrovės teikiamomis paslaugomis.

Lojalumo programa

Lapkritį buvo pradėta Verslo klientų lojalumo programa. Pagal šią programą, AB „Lietuvos telekomas“ klientams taikoma nuolaida naudotis telefono paslaugomis, atsižvelgiant į jų faktines visų telekomunikacijų paslaugų išlaidas.

Pagrindinis Lojalumo programos tikslas yra išlaikyti esamus klientus ir didinti jų lojalumą Bendrovei, kaip telekomunikacijų paslaugų teikėjai.

Nuolaidos taikomos tada, kai Klientas įsipareigoja, kad jo metinės AB „Lietuvos telekomas“ paslaugų išlaidos nebus mažesnės nei numatyta, ir pasirašo bendradarbiavimo sutartį.

Verslo sprendimai

Viso pasaulio telekomunikacijų įmonės ypatingą dėmesį skiria savo didiesiems klientams. Kuriami specialūs padaliniai aptarnauti tokius klientus, o tai sudaro galimybę lanksčiau ir savarankiškiau priimti sprendimus. Remiantis „Soneros“ ir „Telios“ patirtimi, buvo įkurta antrinė įmonė „Lietuvos telekomo verslo sprendimai“.

„Lietuvos telekomo verslo sprendimų“ pagrindinis tikslas – įgyvendinti Lietuvos įmonių ir organizacijų poreikius, platinant ir teikiant paslaugas bei siūlant sprendimus. Būdama lanksti ir išradinga, bendrovė taip siekia gerinti savo klientų verslą.

Klientų aptarnavimas

1999 metų pabaigoje „Lietuvos telekomo verslo sprendimai“ turėjo 170 klientų (iš viso apie 2000 aptarnavimo vietų visoje Lietuvoje). Šios įmonės klientai – valstybinės įmonės ir institucijos, taip pat privačios tokių pramonės šakų, kaip bankininkystė, transporto, naftos, prekybos, apdirbamosios pramonės ir pan., įmonės.

Prekyba per prekybos agentus padeda geriau suprasti kliento poreikius. Tyrimo rezultatai rodo, kad klientų nuomonė apie AB „Lietuvos telekomas“ priklauso nuo aptarnaujančio darbuotojo asmenybės ir profesionalumo. 1999 metais daug pasitarimų įdėta kuriant gerus santykius su klientais.

1999 metų pabaigoje „Lietuvos telekomo verslo sprendimai“ sukūrė naują klientų aptarnavimo modelį. Klientus aptarnauja komanda, kuriai vadovauja pagrindinių projektų vadovas, atsakingas už komandos darbo rezultatus. „Lietuvos telekomo verslo sprendimų“ ar AB „Lietuvos telekomas“ padalinių darbuotojai taip pat prisideda prie darbo, įgyvendinami trumpalaikius ar ilgalaikius projektus.

Didžiausių „Lietuvos telekomo verslo sprendimų“ klientų sąrašas nuolat didėja. Į jį nuolat įtraukiami nauji klientai.

1999 metais buvo organizuota daugybė seminarų, per kuriuos buvo pristatytos AB „Lietuvos telekomas“ paslaugos. Keletas „Lietuvos telekomo verslo sprendimų“ organizuotų renginių taip pat turėjo įtakos, kad ilgalaikiai ryšiai su klientais taptų dar tvirtesni.

Kadangi buvo intensyviai dirbama su klientais, daug pas-

tarimų dėdė darbuotojai, buvo pasirašyta keletas svarbių sutarčių su didžiaisiais klientais: Lietuvos taupomuoju banku, Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija ir kt. Šios sutartys užtikrina AB „Lietuvos telekomas“ svarbių nuolatinių įplaukų šaltinį.

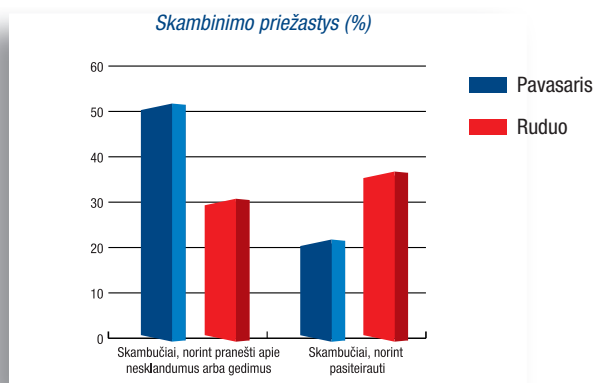
Klientų lojalumas

Sėkminga ilgalaikė Bendrovės veikla priklauso nuo trijų pagrindinių dalykų: patenkintų vartotojų, patenkintų darbuotojų ir Bendrovės pelningumo.

Pasiekti, kad vartotojų poreikiai būtų įgyvendinti, yra vienas iš „Lietuvos telekomo verslo sprendimų“ svarbiausių darbų. Norėdama patikrinti, ar numatyti tikslai pasiekti, Bendrovė periodiškai atlieka rinkos kapitalo tyrimus. Norint susidaryti išsamesnį Bendrovės vaizdą, tirama vartotojų nuomonė apie Bendrovę, jos darbuotojus ir klientų lojalumo programas.

1999 m. pavasario rinkos kapitalo tyrimai parodė, kad didžiausių Bendrovės klientų nuomonę apie AB „Lietuvos telekomas“ reikia gerinti. Pagal 1999 rudens tyrimus, pastebima teigiamų poslinkių. Per rudens tyrimus vartotojai apibūdino Bendrovę kaip ilgalaikių santykių su klientais puoselėtoją. Dabar klientai gauna daugiau informacijos apie produktus ir paslaugas, yra kviečiami dalyvauti „Lietuvos telekomo verslo sprendimų“ organizuojamuose seminaruose.

Remiantis tyrimais, pavasarį įeinančiųjų AB „Lietuvos telekomas“ skambučių daugumą sudarė pranešimai apie gedimus (51 proc.). Dabar daugiausia skambinama norint gauti informaciją (36 proc.).



1999 metais buvo pristatyta Lojalumo programa, pagal kurią klientams siūlomos palankesnės sąlygos. Kuo daugiau klientas išleidžia mokėdamas už paslaugas, tuo daugiau nuolaidų jam pasiūloma. Taip sutaupęs jis gali įsigyti daugiau naujų AB „Lietuvos telekomas“ paslaugų. Lojalumo programa skatina vartotojus laiku atsiskaityti už AB „Lietuvos telekomas“ paslaugas ir daugiau jomis naudotis.

Produktai ir paslaugos

Skaitmeninis visuminių paslaugų tinklas (ISDN)

AB „Lietuvos telekomas“ vienintelė Lietuvoje teikia skaitmeninių visuminių paslaugų tinklo (ISDN) paslaugą. Daugiau galimybių naudotis šia paslauga atsirado 1999 metais. Dabar ją galima naudotis 5 didžiausiuose miestuose bei beveik visuose Lietuvos regionų centruose. Naudodamiesi ISDN paslauga, vartotojai gali skambinti į užsienį ar perduoti informaciją. Vadinasi, daugiau klientų gali naudotis paslauga. Tikimasi, kad abonentų skaičius gerokai padidės 2000 metais. Numatoma, kad paslauga labiau bus parduodama ne tik dėl to, kad pasikeitė tarifų politika, bet ir todėl, kad vartotojai dabar daug daugiau žino apie paslaugos pranašumus.

AB „Vilniaus banko lizingas“ buvo viena pirmųjų bendrovių, naudojančių ISDN paslaugą. „Buvo svarstomi keli būdai, kaip prijungti centrinės būstinės tinklą prie filialų bei įrengti internetą. ISDN paslauga buvo pasirinkta kaip labiausiai atitinkanti kliento poreikius. Šiandien beveik visi AB „Vilniaus banko lizingas“ ryšiai yra paremti ISDN. Bendrovės darbuotojai patenkinti interneto kokybe bei kitais ISDN linijų pranašumais“, - teigia AB „Vilniaus banko lizingas“ informacijų technologijų inžinierius Paulius Tyla.

Per 1999 metus ISDN klientų skaičius išaugo daugiau nei 400 procentų. 2000 metais bus pristatyti nauji ISDN paslaugų paketai ir sprendimai, kurie taip pat prisidės prie pardavimų apimčių didėjimo.

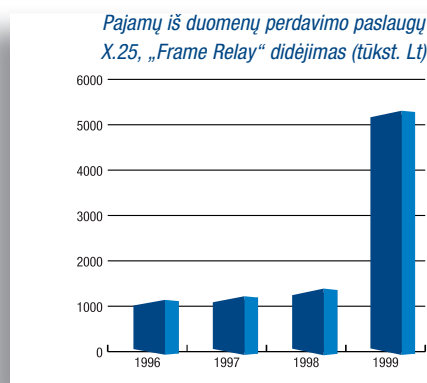
Duomenų perdavimas

1999 metų rezultatai rodo, kad gerokai išaugo pajamos iš duomenų perdavimo paslaugų. „Frame Relay“ greitai tampa viena populiariausių duomenų perdavimo paslaugų. Labai dažnai „Frame Relay“ naudojamas sujungti izoliuotus įmonių filialus į vientisą tinklą. 1999 metų pabaigoje buvo pristatytas „Frame Relay“ sprendimas, pavadintas „Tiltu“. „Tiltas“ užtikrina gerą paslaugos kokybę, lankstesnį ir šiuolaikiškesnį būdą plėsti bendrus abonentų telekomunikacijų tinklus. Tai buvo svarbus žingsnis į priekį, leidžiantis teikti klientui kokybišką paslaugą.

Pritaikyti individualiam vartotojui sprendimai, techninės galimybės bei veikimo zona padarė Bendrovę konkurencine, o tai padėjo laimėti didelius oficialius konkursus. AB „Lietuvos telekomas“ pripažintas didelių projektų lyderiu. Ilgalais bendradarbiavimas su Lietuvos taupomuoju banku, vienu didžiausių AB „Lietuvos telekomas“ klientų, lėmė tai, kad buvo pasirašyta viena didžiausių Bendrovės sutarčių. Kadangi LTB norėjo centralizuoti savo veiklą, jam reikėjo lanksčios,

patikimos ir rentabilios sistemos, kuri garantuotų didelės spartos duomenų perdavimą galinga banko kompiuterių programine ir aparatine įranga, patiriant mažiausiai nesklaidymų. Panaudojus „Frame Relay“ technologiją buvo sukurtas reikiamas banko duomenų perdavimo tinklas. ISDN linijos buvo pradėtos rengti visuose banko verslo skyriuose.

Telekomunikacijos ir duomenų perdavimas šiandienos verslo bei valstybės institucijoms yra būtini. 1999 metų pabaigoje AB „Lietuvos telekomas“ įgyvendino projektą Prezidentūroje. Dabar Lietuvos Prezidentas gali tiesiogiai matyti Seimo sesijas. Šviesolaidinis kabelis tarp Prezidentūros ir Seimo leidžia perduoti duomenis 10 Mb/s greičiu. Toks sprendimas suteikia vartotojui daugiau tiesioginio ryšio galimybių, jis gali naudotis visais AB „Lietuvos telekomas“ telekomunikacijų paslaugų pranašumais.



Skaitmeninės skirtosios linijos

Didiesiems klientams dažnai reikia visiškai išbaigtų sprendimų - duomenų perdavimo, interneto ir balso perdavimo paslaugų derinių. Skaitmeninės skirtosios linijos, atsiradusios rinkoje 1999 metais, sudaro sąlygas kurti tokius derinius. AB „Lietuvos telekomas“ yra vienintelė skaitmeninių skirtųjų linijų paslaugų teikėja Lietuvoje. Pažangi DXS technologija leidžia teikti geros kokybės vietines, tarpmiestines ir tarptautines skaitmeninių skirtųjų linijų paslaugas.

Naujų produktų ir paslaugų plėtra

Atliekami rinkos tyrimai, kuriais nauji produktai ir paslaugos, taip pat sudaromi produktų paketai skirtingoms rinkos grupėms. 2000 metais AB „Lietuvos telekomas“ rengiasi pristatyti dar daugiau naujų interneto, duomenų perdavimo ir telefono produktų ir paslaugų. Vartotojui reikia bendrų ir visiškai išbaigtų sprendimų - jis nori, kad jį ir aptarnautų, ir įrangą tiekty vienas tiekėjas. Tokia įmonė yra „Lietuvos telekomas“.

verslo sprendimai“, kuri ir nuomoja žinybines (privačias) telefono stotis (PBX), ir prijungia prie AB „Lietuvos telekomas“ tinklo, taip pat suteikia įrangos garantiją bei užtikrina techninę priežiūrą. Pristatoma nauja centrinės telefono stoties paslauga „Centrex“, kuri padės vartotojams sutaupyti lėšų naudojantis vidaus ryšiu. Beje, ši moderni paslauga turi ir daugybę kitų pranašumų.

Klientų aptarnavimo ir atsiskaitymo pagal sąskaitas projektas

Įgyvendinti Klientų aptarnavimo ir atsiskaitymo pagal sąskaitas projektą bus pradėta 2000 metais. Šis projektas buvo pradėtas 1999 metų lapkritį, o 2000 metais 200 didžiausių „Lietuvos telekomo verslo sprendimų“ klientų jau naudosis nauja integruota sistema. Vėliau AB „Lietuvos telekomas“ vidutinio ir smulkaus verslo bei visi privatūs abonentai bus įtraukti į šią naują sistemą. Klientų aptarnavimo ir atsiskaitymo pagal sąskaitas projektas yra vienas didžiausių Bendrovės įgyvendinamų projektų.

Klientų aptarnavimo ir atsiskaitymo pagal sąskaitas sistema AB „Lietuvos telekomas“ darbuotojams leis sukurti daugiau įvairiai pritaikomų sprendimų, padės surinkti naujausius statistinius duomenis apie vartotojus, labiau priartėti prie jų ir reikiamai reaguoti susiklosčius tam tikroms aplinkybėms, norint išlaikyti savo klientus.

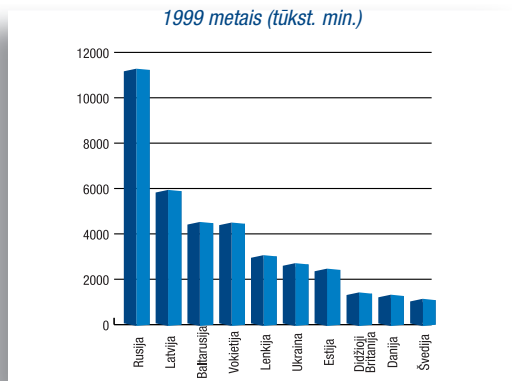
Naudodamasi šia sistema, AB „Lietuvos telekomas“ turės galimybę palaikyti ilgalaikius ir pelningus ryšius su tam tikrais klientais, tobulindama kainų planus ir teikdama specialius pasiūlymus.

Atsiras galimybių vartotojams pateikti aiškius, detalius ir patraukliau atrodančius pokalbių sąrašus. Sąskaitos bus naudojamos ir kaip reklamos priemonė teikti vartotojams įvairią įdomią informaciją.

Tarptautiniai ryšiai

1999 metais AB „Lietuvos telekomas“ stengėsi palaikyti gerus abipusius santykius su kitomis ryšių įmonėmis, toliau plėtodama tarptautinį verslą. Bendrovė aktyviai dalyvavo Europos ir pasaulio ryšių įmonių susitikimuose, kad susipažintų su visais telekomunikacijų rinkos pokyčiais.

*Tarptautinio išeinančiojo srauto pasiskirstymas
1999 metais (tūkst. min.)*



Telefonų knygų leidyba ir informacijos tarnyba

Nuo 1995 metų telefono knygų leidyba užsiima UAB „Lintel“. Ši įmonė sėkmingai pirmąją leisdama gyventojams telefonų informacijos knygas žaliais viršeliais, kurios žinomos visoje Lietuvoje. Nuo 1999 metų geltonieji puslapiai spausdinami dviem spalvomis ir tai suteikia daugiau galimybių mūsų reklamos užsakovams. Taigi kiekvienais metais nuolatiniai įmonės užsakovai didina savo reklamos apimtį. UAB „Lintel“ telefono knygos yra sudarytos taip, kad klientams būtų patogiau naudotis.

1999 metais UAB „Lintel“ išleido 6 didžiųjų ir 21 mažesnių Lietuvos miestų telefonų knygas.

UAB „Lintel“ plėtoja ir elektroninę telefonų knygų versiją. Visa informacija nuolat atnaujinama, todėl bendrovės tinklalapis yra populiarus tarp interneto vartotojų.

Buvo įkurta Informacijos tarnyba, kuri informaciją teikia remdamasi telefonų knygų duomenimis. Naudojantis šia paslauga galima gauti išsamią informaciją apie įmones, institucijas, organizacijas ir gyventojus, taip pat apie valiutų kursus bei kultūros renginius, vykstančius Lietuvoje.

Telekomunikacijų tinklo paslaugos ir plėtra

Tinklo plėtra

Konkurencija su kitais operatoriais, taip pat didėjantys vartotojų reikalavimai rodo, kad AB „Lietuvos telekomas“ šiuos ir kelis ateinančius metus laukia dideli išbandymai. Kad pasirengtų konkurencijai, Bendrovė turi išplėtoti ir suderinti visas tinklo sudedamąsias dalis, patobulinti įmonės bei tinklo valdymo struktūrą.

AB „Lietuvos telekomas“ sudarė strateginį tinklo planą, arba Generalinį tinklo planą, norėdama užtikrinti, kad sieks bendrų tikslų, ir suderinti visus tinklo plėtojimo etapus. Generalinis tinklo planas peržiūrimas du kartus per metus. Jame numatyta, kokius uždavinius reikia atlikti bei kokių veiksmų imtis dėl pagrindinių tinklo sudedamųjų dalių ir tinklo valdymo. Plane didžiausias dėmesys skiriamas prieigos, telefono, naujos kartos (plačiajuostė sistema) tinklams, perdavimo, sinchronizacijos, C7 signalizavimo, numeravimo planams, tinklo valdymui, intelektiniam tinklui ir duomenų perdavimui. Generalinis tinklo planas parengtas remiantis bendru verslo planu, taip pat į jį įeina medžiaga, susijusi su rinkos prognozėmis bei pardavimo padalinių bei naujų technologijų tyrimų duomenys.

Pagal Generalinį planą 1999 metais AB „Lietuvos telekomas“ padidino stočių talpą iki maždaug 170 000 naujų linijų senoms analoginėms ar suporintoms linijoms pakeisti bei tinklui praplėsti; išmontavo kvazielektroninę automatinę stotį „Kvarc“, įrengė naują tarptautinę bei tranzitinę stotį Kaune, nutiesė beveik 700 km šviesolaidinio kabelio regionų ir nacionaliniuose žieduose. Beveik visų naujų perdavimo tinklų pagrindas - „SDH STM-16“ technologijos. Bendrovė pradėjo pertvarkyti tinklo valdymą, norėdama padidinti tinklo veikimo efektyvumą, taip pat įdiegė intelektinį tinklą, kad galėtų kurti ir teikti naujas paslaugas.

Telefono tinklas

1999 metų pabaigoje AB „Lietuvos telekomas“ telefono tinklo struktūra tapo beveik tokia, kokia buvo numatyta Generaliniame tinklo plane. Bendrovė įrengė vieną naują skaitmeninę tarptautinę stotį Kaune. Taigi dabar AB „Lietuvos telekomas“, turėdama dvi tarptautines stotis (Viena - Vilniuje, kita - Kaune), jau yra pasiekusi reikiamą lygį, kalbant apie tarptautinių pokalbių srautus.

Kaune taip pat buvo įrengta nauja skaitmeninė tranzitinė stotis. Ji, kartu su Vilniaus tranzitine stotimi, sudarys pietinę tranzitinių stočių porą. Šiaurės tranzitinių stočių porą sudaro Klaipėdos ir Šiaulių tranzitinės stotys.

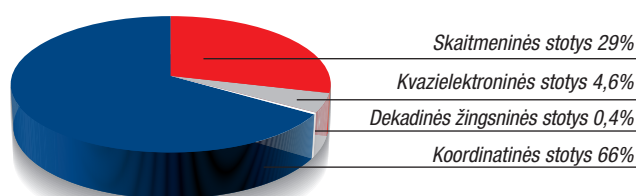
Didelės vietinės skaitmeninės stotys (pagrindinės stotys) yra sujungtos su viena tranzitine pora, o abonentų linijos jun-

giamos prie šių vietinių stočių per nutolusius abonentinius modulius. 1999 metais buvo įrengtos dar trys didelės vietinės stotys, kurių bendroji talpa - apie 170 000 naujų skaitmeninių linijų.

Skaitmenizavimo lygis pagal montuotą talpą įrengus naujų telefono linijų 1999 metais padidėjo nuo 29 iki 41 procento. 1999 m. buvo išjungta paskutinė dekadinė žingsninė stotis.

Dabartinį bendrąjį skaitmeninį telefono tinklą sudaro stotys, įsigytos iš skirtingų pardavėjų. Įranga iš kelių tiekėjų bus perkama ir ateityje, tačiau tiekėjų skaičius bus sumažintas - bus pasirinkti tie, kurie užtikrintų puikią kokybę, pasiūlytų geresnį pristatymo laiką bei geras komercines sąlygas.

Telefono tinklas 1998 12 31

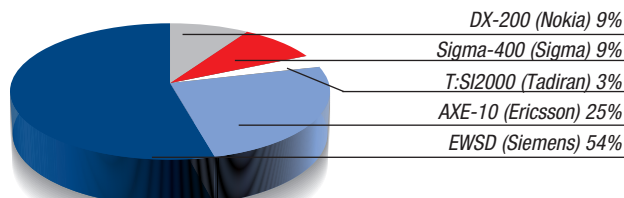


Telefono tinklas 1999 12 31



Abonentų, kurių linijos prijungtos prie skaitmeninių stočių, nuo 25 proc. 1999 metų pradžioje padaugėjo iki 34 proc. 1999 metų pabaigoje. Iš 1 152 583 visų telefono linijų 1999 metų pabaigoje 388 341 linija buvo skaitmeninė. 2000 metų planuose nurodomas skaitmenizavimo rodiklis yra apie 40 procentų.

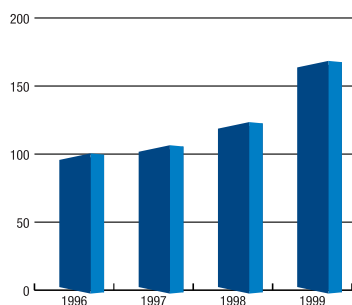
Skaitmeninių telefono stočių talpa 1999 12 31



Verslo klientų skaitmenizavimo rodiklis penkiuose pagrindiniuose Lietuvos miestuose yra toks: 69 proc. - Vilniuje, 52 proc. - Kaune, 95 proc. - Klaipėdoje, 56 proc. - Šiauliuose ir 17 proc. - Panevėžyje. Vidutinis verslo klientų telefono ryšio skaitmenizavimo rodiklis penkiuose pagrindiniuose miestuose yra 66 procentai. Kitų abonentų telefono ryšio vidutinis skaitmenizavimo rodiklis tuose miestuose yra 37,3 procento.

Be to, didėja abonto linijų skaičius vienam AB „Lietuvos telekomas“ darbuotojui. Tai pagrindinis rodiklis, vertinant Bendrovės veiklą. Sprendžiant pagal jį, AB „Lietuvos telekomas“ dirba efektyviai, veikia kitų Baltijos šalių operatorius ir 2000 metų pradžioje juos net lenkia.

Abonto linijų skaičius vienam darbuotojui



1999 metais apie 2900 abonto linijų buvo įjungtos į bevielio ryšio tinklą, o tai reiškia, kad beveik 4000 vartotojų jau naudoja šią sistemą. Bevielio ryšio tinklas per metus buvo išplėstas, kad į jį būtų galima įjungti iki 6000 abonto linijų daugiausia didžiuosiuose miestuose.

1999 metų pabaigoje AB „Lietuvos telekomas“ įsigijo 100 proc. „Comliet“ („NMT-450“) akcijų. Bendrovė iš karto pradėjo planuoti ir įrenginėti terminalus fiksuotoms „NMT-450“ linijoms jungti. 2000 metais planuojama fiksuotomis „NMT-450“ linijomis prie bendro telefono tinklo prijungti apie 15 000 vartotojų telefonų.

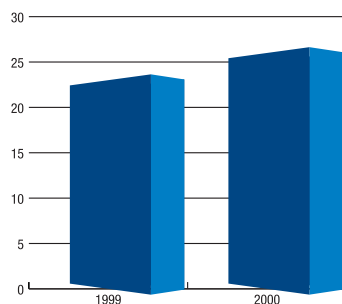
Šiandien AB „Lietuvos telekomas“ gali prijungti vartotojų galinius įrenginius, kai jie įjungti į bendrąjį telefono tinklą, prie ISDN tinklo beveik visuose regionuose. Jungimo zona yra beveik 90 proc.; 1999 metų pabaigoje vartotojams buvo įrengta apie 400 prievadų BRA (2B+D) ir apie 200 prievadų PRA (30B+D).

Skaitmeninių visuminių paslaugų tinklas (ISDN) yra visiškai prijungtas prie bendrojo fiksuoto ryšio telefono tinklo (PSTN). ISDN paslaugos yra teikiamos iš stočių „AXE-10“, EWSD ir „DX-200“.

Duomenų perdavimo tinklas

1999 metais AB „Lietuvos telekomas“ atidžiai stebėjo, koks yra rinkos duomenų perdavimo paslaugų poreikis. Bendrovė buvo lyderė, teikdama skaitmeninių skirtųjų linijų ir X.25 paketų komutavimo paslaugas, bet kartu stiprino savo, kaip „Frame Relay“ ir interneto paslaugų teikėjos, pozicijas. Daug pastangų buvo įdėta didinant duomenų perdavimo tinklo talpą ir plečiant veikimo zoną, atsižvelgiant į profesionalių vartotojų poreikį (skaitmeninės skirtosios linijos, X.25, „Frame Relay“ paslaugos) ir į mažmenines vartotojų rinkas (prisijungimas prie interneto, žinučių siuntimo paslauga).

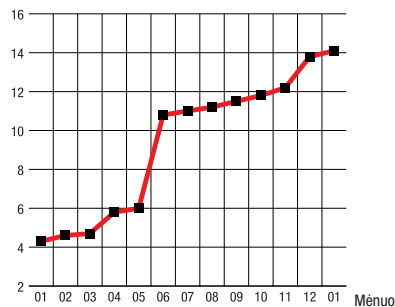
Bendroji skaitmeninių skirtųjų linijų talpa (Mb/s)



Skaitmeninių skirtųjų linijų paslaugos išlieka svarbios ir vertingos. Gerą tų paslaugų kokybę užtikrina tai, kad naudojamos pažangios technologijos, be to, skirtosios linijos iki pat vartotojo galinės įrangos yra prižiūrimos ir valdomos.

Iš paketų komutavimo paslaugų labiau vartojamos pažangesnės „Frame Relay“ ir interneto paslaugos. „Frame Relay“ populiarėjimą lemia vietinio tinklo ir bendrojo fiksuoto telefono tinklo ryšio poreikis. Interneto paslaugos 1999 metais buvo labiausiai naudojamos prieiti prie pasaulinių interneto šaltinių. X.25 paslauga ir toliau naudojama, kai reikia imtis

Tarptautinio interneto srauto didėjimas (Mb/s)





Beveik kaip ir buvo numatyta, duomenų perdavimo apkrova yra didesnė už interneto apkrovą. 1999 metais „Frame Relay“ ir interneto apkrova proporcingai padidėjo.

AB „Lietuvos telekomas“ rezultatai, kalbant apie prieigos mazgų skaičių, yra labai geri - mazgai išdėstyti beveik visuose Lietuvos regionų centruose. 1999 metais, norint, kad klientų aptarnavimas būtų aukščiausio lygio, buvo suplanuota kuo daugiau investuoti į AB „Lietuvos telekomas“ tinklą. Planuojama įgyvendinti asinchroninės pernašos režimą (ATM), norint pasiekti, kad paslaugos būtų geros kokybės, ir teikti daugiau įvairių paslaugų vartotojams. Pertvarkius interneto tinklą 2000 metais, bus įmanomi virtualieji privatūs tinklai ir



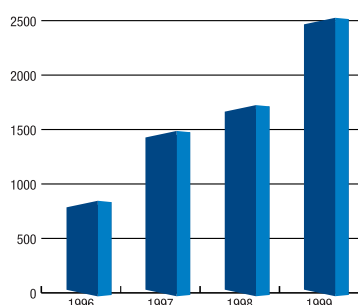
Strateginis AB „Lietuvos telekomas“ įsipareigojimas yra tęsti duomenų perdavimo, balso telefonijos tinklo plėtrą bei kurti sprendimus dėl bendro naujos kartos tinklo, kuris sudarytų galimybę teikti vartotojams kuo labiau integruotas balso arba duomenų perdavimo paslaugas.

[illegible]

Perdavimo ir prieigos tinklas

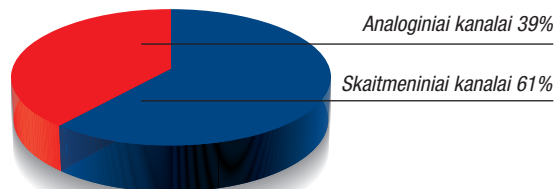
1999 metais iš viso buvo nutiesta 700 km šviesolaidinio kabelio, 2000 metais dar planuojama nutiesti 400 km kabelio. Be to, didžiųjų miestų šviesolaidinis kabelis taip pat prireikęs gali būti plečiamas.

Bendras tarp miestinių optinių kabelių ilgis, km

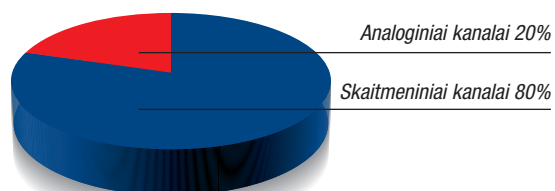


Bendrojo telefono tinklo (PSTN) skaitmenizavimas (balso perdavimo kanalai)

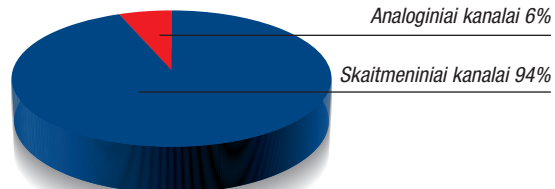
1997 metais



1998 metais



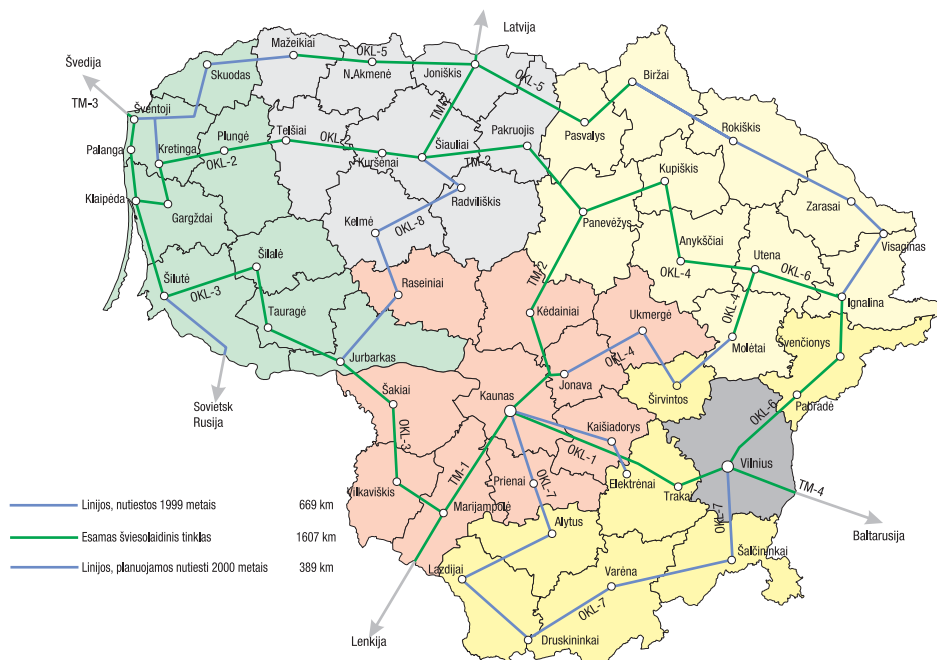
1999 metais



Beveik visas bendrojo telefono tinklo (PSTN) ryšys yra skaitmeninis PDH ir SDH ryšys, bet analoginio ryšio tinklas dar sudaro apie 6 proc. viso tinklo. 1999 metais buvo įsigytas ir iš dalies įrengtas vienas nacionalinis ir šeši regioniniai SDH žiedai.

AB „Lietuvos telekomo“ varinio prieigos tinklo ilgis yra 105 000 km, jis ir toliau bus plečiamas, teikiant telekomunikacijų paslaugas mūsų vartotojams. Naujų kabelių reikalavimai ateityje užtikrins gerą telefono paslaugų kokybę, taip pat galimybę teikti plačiajuosčio tinklo paslaugas. Naujieji optinio kabelio miesto žiedai leis teikti naujas paslaugas verslo klientams. Pirmasis miesto žiedas (Vilniuje, Kaune ir Klaipėdoje jį planuojama įrengti devynis) 1999 metų pabaigoje įrengtas Vilniuje.

Tarp miestinių optinių kabelių tinklas



Intelektinis tinklas

Tobulėjanti ir greitai besikeičianti telekomunikacijų įranga, taip pat naujos technologijos padeda operatoriams ieškoti būdų pritraukti naujų vartotojų, išlaikyti esamus, gauti papildomų pajamų ir sėkmingai konkuruoti rinkoje. Taigi operatoriai, įdiegę naujausias technologijas, verslininkams ir gyventojams siūlo naujų paslaugų. Kitais metais Bendrovė planuoja pasiūlyti klientams universalaus telefono numerio, skambinimo kortelės ir balsavimo telefonu paslaugas. Šios visiškai naujos paslaugos suteiks vartotojams naujų verslo galimybių ir padės jiems išspręsti daugybę klausimų.

Papildomos AB „Lietuvos telekomas“ paslaugos buvo pristatytos 1998 metų balandį. Jų teikimas buvo susijęs su skaitmeninių stočių numerių keitimu. Šios paslaugos yra labai sudėtingos - jos yra vienos iš lėtai įdiegiamų naujų paslaugų.

Intelektinio tinklo (IN) technologija buvo įdiegta 1999 metų rudenį. Ji suteikia galimybę lanksčiai ir centralizuotai teikti paslaugas, dėl jos paslauga yra greitai įdiegiama, be to, ją teikti yra pigiau.

2000 metais nemokama telefono paslauga (vartotojas gali nemokamai skambinti 800 - aisiais telefono numeriais) ir mokama paslauga (informacija vartotojui teikiama 900 - aisiais telefono numeriais; šios paslaugos mokestis įtraukiamas į bendrą telefono sąskaitą) bus įtraukta į naują intelektinio tinklo programą.

Bus pristatytos kitos naujos paslaugos, pavyzdžiui, universalaus telefono numerio, skambinimo kortelės, balsavimo telefonu. Intelektinio tinklo technologijos sudaro galimybę įgyvendinti visus vartotojų poreikius. Pagal dabartinį intelektinio tinklo įdiegimo planą abonentui gali būti pasiūlytos papildomos paslaugų galimybės, pvz., paslaugos papildomų galimybių valdymo per internetą, paslaugos naudojimo statistikos ir slaptažodžio suteikimo.

Naujos kartos tinklas

1999 metais AB „Lietuvos telekomas“ pradėjo tyrimą dėl naujos kartos tinklo pateikimo į rinką. Dabar tarptautinėje rinkoje diegiamos daugialypės paslaugų, ypač interneto, technologijos, norint geriau panaudoti tinklo galimybes ir kad būtų lengviau teikti paslaugas. Kartu tiriama naujų paslaugų paklausa. Buvo priimtas sprendimas 2000 metais iš dalies įgyvendinti naujos kartos tinklo koncepciją. Tai bus bandomasis projektas, kurio tikslas - iširti ir įvertinti tinklo galimybes.

AB „Lietuvos telekomas“ pasiekus 30-40 proc. tinklo skait-

menizavimo lygį, atsirado puiki galimybė sumažinti investicijas tradicinio ryšio ir bendrojo telefono tinklo (PSTN) technologijoms plėtoti. Skiriant lėšų naujoms technologijoms plėtoti, mažinamos linijų skaitmenizavimo išlaidos.

Pereiti prie naujos kartos tinklo skatina ir tai, kad tuo tinklu paslaugą suteikti, ją pateikti į rinką užima mažiau laiko, mažesnės tampa tinklo priežiūros ir jo paslaugų išlaidos, o paprastų bei sudėtingų paslaugų kokybė išlieka reikiamo lygio.

Tinklo valdymas

AB „Lietuvos telekomas“ centralizavo duomenų perdavimo tinklo valdymą, o dabar tobulina Tinklo valdymo centro (TVC) veiklą.

Atsižvelgiant į skirtingas SDH perdavimo sistemas, buvo įrengta reikiama techninė įranga ir kontrolės sistemos. Šios naujos sistemos gerokai pagerino SDH tinklo įrangos kontrolę, taip pat jos sudaro sąlygas nukreipti ir reguliuoti SDH tinklo srautą bei tiksliau nustatyti gedimus.

Dviejose pagrindinėse skaitmeninio ryšio stotyse Bendrovė įrengė ryšio valdymo sistemą, o tai užtikrina centralizuotą valdymą ir kontrolę. Jau pasirengta įdiegti viso tinklo valdymo sistemą, kuri apims visas esamas skirtingas tinklo valdymo sistemas. Ją ketinama įdiegti 2000 metais.

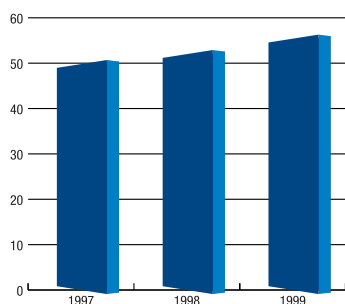
1999 metais buvo atnaujinti analoginio ryšio tinklai ir išplėtos jų techninės galimybės. Tai sudaro galimybę šešiams regionų tinklo valdymo centrams bei pagrindiniam Tinklo valdymo centrui gauti avarijos signalus iš analoginės stoties - taigi tampa įmanoma kontroliuoti, kaip veikia analoginės stotys, analizuoti jų veikimo kokybę.

Skaitmeninių telefono stočių, SDH perdavimo tinklo bei analoginio ryšio tinklo centralizuota valdymo ir kontrolės sistema leidžia mažinti reikalingų darbuotojų skaičių ir gerinti tinklo kokybę.

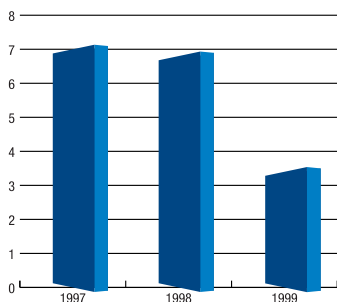
Tinklo kokybę įvertinti galima pagal tris pagrindinius rodiklius, kurie tiksliai atspindi teikiamų paslaugų kokybę: ASR (užvaldos, arba pavykusių skambučių koeficientas), dėl tinklo gedimų prarastų skambučių (nepavykusių skambučių) koeficientą ir gedimų dažnumą kiekvienai prieigos linijai.

Per praėjusius kelis metus šie rodikliai pagerėjo. Tai rodo, kad AB „Lietuvos telekomas“ tobulina tinklo veiklą ir diegia naujas, geros kokybės skaitmenines technologijas.

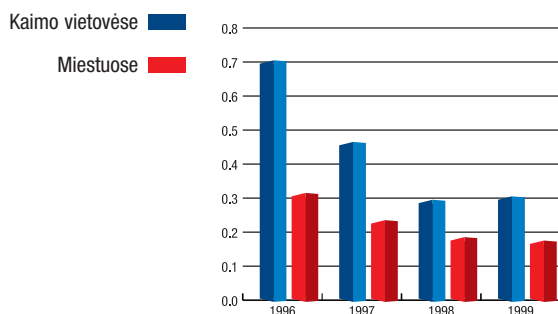
Užvaldos, arba pavykusių skambučių, koeficientas (%)



Dėl tinklo gedimų prarastų skambučių koeficientas (%)



Gedimų, tenkančių vienai linijai, koeficientas



Kokybės rodikliai nuolat gerėja - taip Bendrovė vykdo įsipareigojimus, numatytus licencijoje. Palyginti su kitomis panašaus išsivystymo lygio šalimis, AB „Lietuvos telekomas“

darbo kokybės rodikliai prilygsta geriausių šiandienos operatorių darbo rodikliams.

2000 metų problema

2000 metų problemos projektas buvo įgyvendinamas norint apsaugoti AB „Lietuvos telekomas“ paslaugas ir produktus nuo galimų vadinamosios 2000 metų problemos padarinių. Šis projektas buvo pradėtas 1998 metų spalį, o baigtas 2000 metų vasarį.

2000 problemos projektas buvo įgyvendintas sėkmingai, užsibrėžti tikslai pasiekti. Laiku buvo pradėta rengtis tūkstantmečių sandūrai, todėl nė vienas AB „Lietuvos telekomas“ produktas ar paslauga nuo 2000 metų problemos nenukentėjo.

Investicijos

Bendrovė, norėdama tapti viena iš moderniausių Baltijos šalių telekomunikacijų įmonių, 1998 metų birželį pasibaigus privatizavimui, daug dėmesio skyrė tinklui atnaujinti. Šiuo tikslu 1999 metais apie 550 mln. Lt skyrė investicijoms. Iki šiol tai buvo didžiausios investicijos AB „Lietuvos telekomas“ istorijoje.

70 proc. investicijų lėšų buvo skirta tinklui modernizuoti ir plėtoti. Didžiausia investicijų dalis buvo skirta skaitmeniniam tinklui statyti, naujoms linijoms tiesti bei keisti analogines ir suporintas linijas skaitmeninėmis. Kaune pastatyta antra tarptautinė stotis užtikrins tarptautinių telefono pokalbių ir duomenų perdavimo maršrutų patikimumą. Kaune buvo įrengta ir nauja tranzitinė stotis. Senoji kvazielektroninė tranzitinė stotis „Kvarc“ buvo uždaryta.

1999 metais buvo toliau tiesiamos šviesolaidinės linijos. Buvo baigtas statyti pietų žiedas „Vilnius-Druskininkai-Alytus-Kaunas“ ir baigti įrengti keli kiti šviesolaidiniai žiedai.

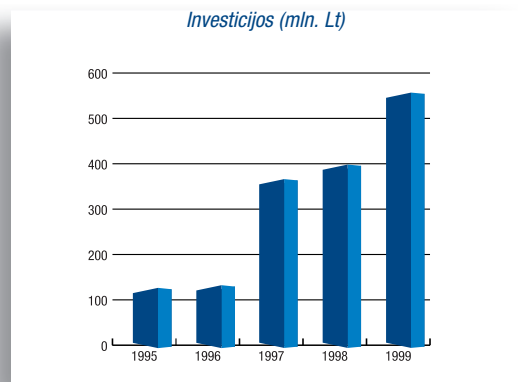
Daug dėmesio buvo skirta informacijų technologijų tinklams ir paslaugoms plėtoti. Į šią sritį buvo investuota 20 proc. visų lėšų, skirtų investicijoms.

Svarbiausi įgyvendinami informacijų technologijų projektai yra nauja atsiskaitymų pagal sąskaitas sistema, ateityje leisianti pritaikyti vartotojams palankias atsiskaitymo už paslaugas sąlygas, ir integruota finansų sistema „Oracle“, kuri gerokai supaprastins Bendrovės valdymą.

Tam tikra lėšų dalis buvo skirta Bendrovės administravimo sistemai, administracijos patalpoms ir transportui atnaujinti.

Greitai buvo išplėstas interneto tinklas. Jau išbandyti interneto balso paslaugos įrenginiai, kurie ateityje leis konkuruoti su šias paslaugas teikiančiomis įmonėmis.

2000 metais didžiausias investicijų paketas vėl bus skirtas skaitmeniniam ir prieigos tinklui statyti, suporintoms linijoms keisti ir įgyvendinti informacijos technologijų projektus. Bus pradėta teikti naujas integruotas paslaugas, t. y. bendras balso ir duomenų perdavimo paslaugas.



Personalo ugdymas

Greita telekomunikacijų verslo plėtra 1999 metais darė įtakos Bendrovės valdymui. Norėdama tapti patraukliu darbdaviu, galinčiu pritraukti ir išlaikyti kompetentingus, kūrybingus, suinteresuotus darbu, lojaliaus didelės erudicijos darbuotojus, AB „Lietuvos telekomas“ daug dėmesio skyrė personalui valdyti ir ugdyti.

Naujoviški personalo valdymo ir motyvavimo būdai - naujos personalo valdymo sistemos pagrindas

Praėjusiais metais Bendrovė, gerindama personalo valdymą, žengė naują žingsnį - ji pradėjo diegti šiuolaikinio valdymo ir motyvavimo priemones, kurios ateityje taps viena efektyvia Bendrovės personalo valdymo sistema. 1999 metų pradžioje buvo pradėtas naujas projektas „Skatinimo sistema ir priemonės“, kurio tikslas - kurti personalo valdymo sistemą, kuri ne tik padėtų kiekvienam vadovui suprasti, kada, kaip ir kodėl jis tampa atsakingas už darbuotojų motyvavimą, bet ir leistų jam rinktis ir efektyviai taikyti įvairius skatinimo būdus. Projektas susideda iš tokių dalių: atlyginimų sistema, kompetencijų planavimas, darbuotojų nuomonės tyrimas, darbuotojų veiklos vertinimas, įgūdžių gerinimas.

Nauja atlyginimų sistema padės Bendrovei ne tik konkuruoti darbo jėgos išteklių rinkoje, bet ir racionaliai panaudoti piniginius fondus. Reikalavimai, kurie keliama pareigybėms ir jas užimantiems darbuotojams, pradėti sistematizuoti pagal vieną modelį (verslo, profesijos ir socialinė kompetencija). Tai taps lanksčia įgūdžių planavimo ir gerinimo priemone.

Toliau gerinant ir plėtojant AB „Lietuvos telekomas“ verslą, rengiantis dirbti būsimos konkurencijos sąlygomis, labai svarbu žinoti, ką darbuotojai mano apie Bendrovės pasikeitimus, darbo sąlygas, Bendrovės valdymą, darbo kultūrą ir tai, kokią

įtaką darbuotojų veikla daro, kalbant apie klientų lojalumą ir Bendrovės ekonominį efektyvumą. 1999 metais buvo atliktas pirmas darbuotojų nuomonės tyrimas. Šio tyrimo rezultatai buvo lyginami su rinkos tyrimais, taip pat plačiai apsvarstyti visų Bendrovės padalinių. Tai tapo efektyvia esamos padėties įvertinimo ir ateities tobulinimo reikmių numatymo priemone.

Rengiantis dirbti sudėtingomis tarptautinės rinkos sąlygomis, įvertinus darbuotojų reikalingų įgūdžių ir darbo patirties poreikį, buvo nuspręsta investuoti į Stažuotojų programą. Šios programos tikslas buvo įdarbinti jaunų ir daug žadančių aukštąjį išsilavinimą turinčių žmonių, išugdyti visapusišką jų požiūrį į AB „Lietuvos telekomas“ veiklą ir Lietuvoje, ir tarptautiniu mastu, padėti jiems suprasti Bendrovės planus, jos tikslus ir strategiją, rengti juos dirbti Bendrovėje. 1999 metų lapkritį skirtinguose departamentuose pagal 14 mėnesių sudarytą teorinę ir praktinę ugdymo programą buvo įdarbinta 19 jaunų ir daug žadančių žmonių.

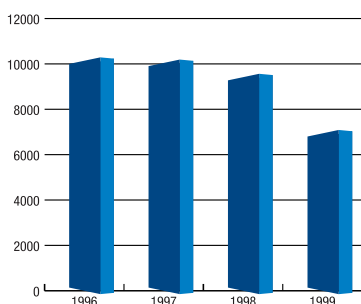
1999 metais Bendrovė įdėjo daug pastangų ugdydama savo darbuotojus ir užtikrindama sistemingą darbuotojų mokymą. Bendra mokymo trukmė - 45 838 dienos, arba apytikriai 6,5 dienos vienam darbuotojui. Daugiausia dėmesio buvo skiriama ugdyti vadybos, klientų aptarnavimo, pardavimo, darbo informacijų technologijomis įgūdžius, taip pat tobulinti anglų kalbos žinias. Kai kurioms darbuotojų grupėms - aukščiausio lygio vadovams ir perspektyviems darbuotojams - buvo sudarytos specialios mokymo programos. Buvo toliau tęsiama 1998 metais pradėta anglų kalbos mokymo programa. Pagal ją mokosi daugiau kaip 1700 Bendrovės darbuotojų. 1999 metais buvo pradėtas dviejų lygių kompiuterių mokymo ir testavimo, atitinkančio Europos kompiuterių vartotojų teisių (ECDL) standartus, projektas.

AB „Lietuvos telekomas“, kaip šiuolaikinė, nuolat besikeičianti Bendrovė, artimai ir aktyviai bendradarbiauja su aukštosiomis mokyklomis. 1998 metais Bendrovė įkūrė šiuolaikinę telekomunikacijų laboratoriją Kauno technologijos universitete. Praėjusiais metais AB „Lietuvos telekomas“ daug dėmesio skyrė laboratorijai tobulinti ir efektyviai ją panaudoti. Bendrovės lėšomis pažangi bevielio ryšio laboratorija atidaryta Vilniaus Gedimino technikos universitete. Abiejų universitetų studentams skiriamos vardinės stipendijos, jie taip pat gali atlikti praktiką AB „Lietuvos telekomas“ bei rašyti bakalauro ir magistro darbus tema, susijusia su Bendrove.

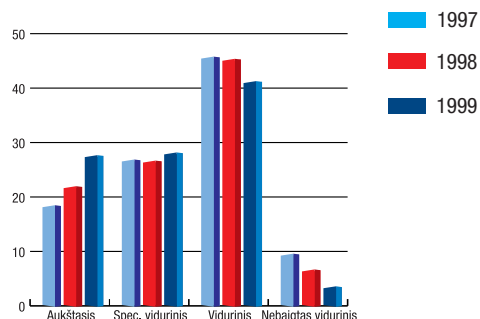
Darbuotojų skaičius

1999 metais darbuotojų skaičius buvo reguliuojamas atsižvelgiant į tai, kad kai kurios darbuotojų profesijos nesusijusios su pagrindine Bendrovės veikla arba galėjo būti apibūdintos kaip neatitinkančios dabartinių techninių reikalavimų. Skaičiaus reguliavimas buvo grindžiamas tarpusavio susitarimu ir geranoriškais pasiūlymais, išmokant vienkartinę pašalpą ir suteikiant galimybę lankyti paramos keičiant darbo vietą kursus. Taip per metus darbuotojų skaičius sumažėjo nuo 9 415 iki 6 938. Taigi pakito ir darbuotojų sudėtis pagal amžių ir išsilavinimą: padaugėjo jaunesnių ir labiau išsilavinusių darbuotojų, o vidutinis darbuotojų amžius metų pabaigoje buvo 38,9 metų (1998 metais - 39,3 m., 1997 metais - 40,2 m.).

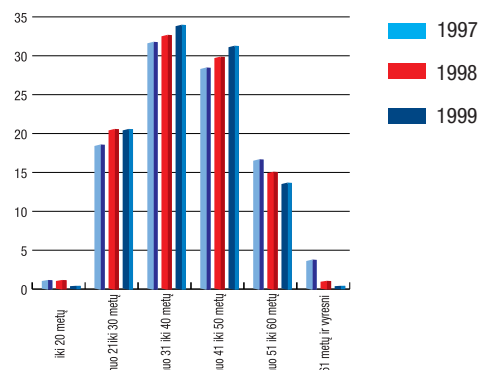
Darbuotojų skaičius



Darbuotojų išsilavinimas (%)



Darbuotojų amžius (%)



Lojalumo Bendrovei užtikrinimas

1999 m. daug dėmesio buvo skiriama ieškant skatinimo priemonių, kurios nėra tiesiogiai susijusios su darbo užmokesčiu, tačiau daro didelę įtaką užtikrinant žmonių darbingumą ir susidomėjimą darbu. Bendrovės darbuotojai buvo apdrausti nuo nelaimingų atsitikimų, jiems teikiama pagalba ištikus nelaimei, daugiau nei 100 darbuotojų Bendrovė moka studijų aukštosiose mokyklose mokesť. Metų pabaigoje sukurta ir pradėta įgyvendinti būsto paskolų darbuotojams programa.

Pašto, telekomu- nikacijų ir informatikos muziejus

Muziejuje, įsikūrusiame Kauno senamiestyje, užfiksuota ryšių istorija nuo senovės laikų. Čia kaupiamos ryšio priemonės, dokumentai, pašto ženklai, nuotraukos, asmeninių fondų pavyzdžiai, įvairūs leidiniai.

Muziejaus personalas rūpinasi kolekcijos kokybe, nuolat ją papildo naujais eksponatais. 1999 metais buvo pradėta muziejaus pastato rekonstrukcija, atnaujinta kolekcija.

VŠĮ „Lietuvos telekomo“ sporto klubas

„Lietuvos telekomo“ sporto klubo tikslas - sudaryti geras sąlygas treniruotis „Lietuvos telekomo“ moterų krepšinio komandai bei organizuoti jos ir Bendrovės darbuotojų aktyvų poilsį.

Klubas turi krepšinio, treniruoklių salę, taip pat aerobikai, stalo tenisui bei aktyviam poilsiui skirtas patalpas.

Šiuo metu galima naudotis sporto klubo krepšinio, aerobikos, stalo teniso salėmis bei patalpomis, skirtomis aktyviam poilsiui.

AB „Lietuvos telekomas“ finansų apžvalga

Finansinių rezultatų suvestinė

1999 metais AB „Lietuvos telekomas“ pajamos padidėjo 8,1 proc. ir sudarė 980 mln. litų.

1999 metais Bendrovė investavo 550 mln. Lt, tai yra 40 proc. daugiau palyginti su 1998 metais. 70 proc. visų investicijų lėšų buvo skirta tinklui modernizuoti ir plėtoti.

Finansinių metų, kurie baigėsi 1999 metų gruodžio 31 d., pelnas neatskaičius mokesčių padidėjo 23 proc. ir sudarė daugiau nei 142 mln. Lt (1998 metais 115 mln. Lt).

1998 metais iš dalies privatizavus Bendrovę, padidėjęs valdymo ir technologijų efektyvumas lėmė akcijai tenkančio pelno padidėjimą (60 proc.).

	1999 m.	1998 m.	Pokytis (proc.)
Pajamos (mln. Lt)	980,3	907,0	8,1
Pajamos neatskaičius palūkanų, mokesčių, nusidėvėjimo ir amortizacijos (mln. Lt)	413,8	318,8	29,8
Pelnas neatskaičius mokesčių (mln. Lt)	142,3	115,7	23,0
Grynasis pelnas (mln. Lt)	104,4	66,5	57,0
Akcijai tenkantis pelnas (Lt)	0,128	0,08	60,0

Finansinė padėtis ir finansavimas

AB „Lietuvos telekomas“ grupės finansinė padėtis yra stabili, neatsižvelgiant į tai, kad 1999 metais buvo įgyvendinta didelė investicijų programa. Akcininkų nuosavybės ir turto santykis sumažėjo, nors tebėra daugiau kaip 50 procentų. Bendro balanso padidėjimas 20 proc., palyginti su 8 proc. pardavimų padidėjimu, lėmė turto apyvartumo rodiklio sumažėjimą. Likvidumo rodiklis padidėjo dėl trumpalaikio turto padidėjimo.

	1999 m.	1998 m.	Pokytis (proc.)
Bendras balansas (mln. Lt)	2008	1668	20,4
Naudojamas kapitalas (mln. Lt)	1631	1418	44,5
Turto apyvartumo rodiklis (%)	53,3	59,0	-5,7
Likvidumo rodiklis (%)	89,1	77,5	11,6
Akcininkų nuosavybės ir turto santykis (%)	69,8	61,1	8,7

1999 metais ilgalaikis turtas padidėjo 22 proc. ir metų pabaigoje sudarė 84 proc. bendro turto. Ilgalaikio turto proporcija bendro turto atžvilgiu sumažėjo dėl trumpesnio nusidėvėjimo laiko.

Trumpalaikis turtas iš esmės padidėjo dėl su Vyriausybės įsipareigojimu susijusių subsidijų gyventojams, sudariusių 72 mln. litų. Kitos gautinos sumos sudarė 175,6 mln. litų. Ilgalaikės skolos padidėjimą pirmiausia lėmė rugpjūčio mėnesį gauta papildoma ilgalaikė paskola iš bankų konsorciumo („Swedbank“, „MeritaNordbanken“ ir kt.) bei banko „Nordic Investment Bank“. Trumpalaikių įsipareigojimų padaugėjo dėl žymaus mokėtinų sumų padidėjimo (77 mln. Lt) pagrindiniams tiekėjams vėluojant pateikti sąskaitas.

Investavus numatytą sumą, Bendrovės veiklos pinigų srautas buvo neigiamas. Dėl investicijų dydžio jų negalima buvo kompensuoti kitų Bendrovės veiklos sričių teigiamais pinigų srautais.

	1999 m.	1998 m.
Įmonės veiklos pinigų srautas (mln. Lt)	401,4	252,9
Pinigų srautai iš finansinės veiklos (mln. Lt)	152,5	117,8
Grynųjų pinigų srautas (mln. Lt)	-18,1	1,9

Praeitais metais fondų didinimas buvo paremtas trumpalaikių paskolų pertvarkymu į ilgalaikes valiutines (JAV doleriais) paskolas bei papildomu vietiniu skolinimusi litais, kad būtų sumažinta bendra apyvartos užsienio valiuta rizika.

Naujos administravimo sistemos įdiegimas

AB „Lietuvos telekomas“ įdiegė finansų sistemą „Oracle“. Pirmieji šios sistemos moduliai pradėjo veikti 2000 metų sausio pradžioje. Kiti moduliai pradės veikti vėliau 2000 metais. Šis projektas lėmė Bendrovės valdymo pasikeitimus, nes darbas tapo racionalesnis, be to, imta dirbti pagal naujus tarptautinius standartus. 1999 metais buvo įkurta Iždo ir korporacijų finansų grupė, kuri yra atsakinga už tam tikras AB „Lietuvos telekomas“ grupės finansines operacijas.

AB „Lietuvos telekomas“ grupė

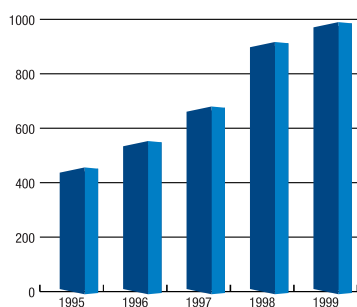
Pagrindiniai finansiniai rodikliai (mln. Lt)

	1995	1996	1997	1998	1999
Pajamos	446	543	670	907	980
pasikeitimas palyginti su praėjusiais metais (%)	98,1	21,8	23,2	35,5	8,1
EBITDA	124	156	216	319	414
EBITDA marža (%)	27,8	28,7	32,3	35,1	42,2
Nusidėvėjimas ir amortizacija	45	73	97	196	248
EBIT	79	82	119	122	166
EBIT marža (%)	17,8	15,2	17,8	13,5	16,9
Pelnas neatskaičius pelno mokesčio	95	81	124	116	142
Grynasis pelnas	80	62	97	66	104
Grynojo pelno marža (%)	17,9	11,5	14,5	7,3	10,6
Ilgalaikis nematerialusis turtas	1	1	32	32	92
Ilgalaikis materialusis turtas	799	896	1164	1345	1587
Ilgalaikis finansinis turtas	33	34	32,1	16,3	0,0
Trumpalaikis turtas	125	124	179	275	329
Turtas iš viso	957	1055	1407	1668	2008
Akcininkų nuosavybė	831	910	982	1020	1053
Ilgalaikiai įsipareigojimai	34	45	217	294	586
Trumpalaikiai įsipareigojimai	87	100	209	354	369
Nuosavybė ir įsipareigojimai iš viso	953	1055	1407	1668	2008
Naudojamas kapitalas	871	977	1224	1418	1631
Naudojamo kapitalo pelningumas (%)	12,1	9,5	11,9	9,9	12,5
Nuosavybės pelno norma (%)	11,7	7,2	10,2	6,6	10,1
Nuosavo kapitalo ir turto santykis (%)	86,9	86,2	69,8	61,1	52,4
Likvidumo rodiklis (%)	144,1	123,8	85,9	77,5	89,1
Grynos skolos norma (%)	4,8	7,4	21,1	35,4	53,1
Pelnas vienai akcijai (littais)	0,17	0,08	0,12	0,08	0,13
Investicijos	120	126	361	393	551
Darbuotojų skaičius metų pabaigoje	9854	9889	10 152	9521	7122

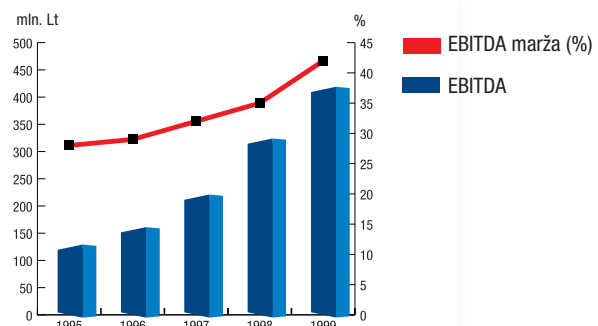
Pagrindinių finansinių rodiklių apibrėžimai

EBITDA	- pelnas neatskaičius palūkanų, mokesčių ir nusidėvėjimo bei amortizacijos
EBIT	- pelnas neatskaičius palūkanų ir mokesčių
Naudojamas kapitalas	- akcininkų nuosavybė ir skoliniai įsipareigojimai, už kuriuos mokamos palūkanos
Naudojamo kapitalo pelningumas	- veiklos pelno ir finansinės veiklos pajamų santykis su vidutiniu naudojamu kapitalu
Nuosavybės pelno norma	- grynojo pelno santykis su vidutiniu naudojamu kapitalu
Nuosavo kapitalo ir turto santykis	- akcininkų nuosavybės ir viso turto santykis
Likvidumo rodiklis	- trumpalaikio turto ir trumpalaikių įsipareigojimų santykis
Grynos skolos norma	- ilgalaikių ir trumpalaikių skolų (be grynųjų pinigų) ir akcininkų nuosavybės santykis

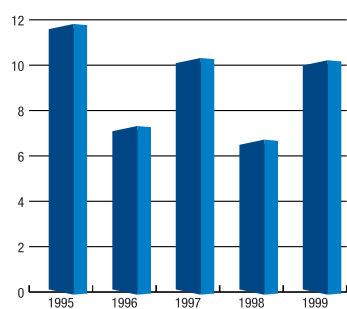
Pajamos (mln. Lt)



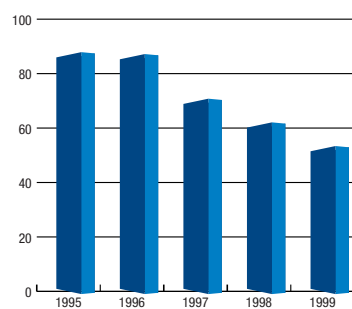
EBITDA



Nuosavybės pelno norma (%)



Nuosavo kapitalo ir turto santykis (%)



Pelnas neatskaičius pelno mokesčio (mln. Lt)

