

Poglavlje 1. Sažetak ponude

Tvrtka imenik pruža predmetnu uslugu već devet godina na broju 11880. Broje je ugovorom o sekundarnoj dodjeli dodijeljen Optima telekomu koji za obavlja uslugu terminacije broja za sve telekom operatore.

Pozivni centar eksternaliziran tvrtci Optima telekom. Imenik d.o.o. razvio je posebnu aplikaciju unutar koje je sučelje za pretraživanje brojeva kojeg koriste agenti u pozivnom centru.

Aplikacija koristi bazu podataka koju dnevno ažuriraju svi telekom operatori u republici Hrvatskoj.

Informacije o podnosiocu ponude

Naziv: Imenik d.o.o.
Sjedište: Folnegovićeva 1c, 10000 Zagreb
Tel: +385 1 5508 560
Fax: +385 1 5508 561
OIB: 50822404116
Pravni oblik: društvo s ograničenom odgovornošću

Tvrtka **Imenik d.o.o.** je osnovana: 21. prosinca 2004. godine pri Trgovačkom sudu u Zagrebu pod matičnim brojem: **080509381**

Tvrtka Imenik d.o.o. radi na višegodišnjem razvoju servisa univerzalnog imeničkog servisa, koristi najmodernije tehnologije u tom području. Imenički servis je glavna djelatnost tvrtke što jamči profesionalnost, agilnost i fleksibilnost u odnosu sa svim korisnicima, te telekom operaterima i ostalim davateljima usluga imeničkog sadržaja. Od listopada 2010. tvrtka Imenik d.o.o. je nositelj koncesije za pružanje usluge sveobuhvatnog telefonskog imenika.

Cilj tvrtke je nastaviti pružati univerzalne usluge sveobuhvatnog imeničkog servisa i univerzalne usluge Pristupa krajnjih korisnika usluga službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima. Tvrtka Imenik nije javni telekom operater, što jamči neovisnost, nepristranost, manji rizik i veće povjerenje svih telekom operatera prilikom stvaranja univerzalnog imeničkog servisa.

Ponuđena cijena usluge iz opsega univerzalnih usluga

Dobivanjem koncesije 2010.godine , uređivanjem zakonskih odnosa sa Agencijom za zaštitu osobnih podataka, te nakon dogovora oko razmjene imeničkih podataka sa telekom operaterima, objavljen je univerzalni sveobuhvatni imenik web adresi <http://www.imenik.hr> te je tvrtki Imenik d.o.o. dodjeljen broj 11880 i dostupan je krajnjim korisnicima od 10.05.2011, a cijena poziva ovisila je o svakom pojedinačnom telekom operatoru.

Ponuđena cijena za univerzalnu uslugu pristupa krajnih korisnika službi davanja obavijesti (informacija) o brojevima pretplatnika je **1,90kn + PDV**

Tehničko rješenje

Od 2015. godine sklopljen je Ugovor za tvrtkom Optima Telekom d.d. koja započinje sa izvršenjem usluge kontaknog centra u ime Imenik d.o.o što znači da je cjelokupna cjelokupna usluga eksteralizirana te ju izvršava profesionalni pozivni centar koji zadovoljava sve tehničke norme, brine o potrebnim investicijama u mrežu i opremu, vodi računa o poslovnim procesima u dogovoru sa Imenik d.o.o. te svim ostalim pitanjima koja su definirana Ugovorom i svim ostalim eventualnim Dodacima i Dopunama.

Poslovni i financijski plan

Prema međunarodnoj praksi imenički servisi su izdvojeni u tvrtke koje se ne bave javnim telekomunikacijskim uslugama i čine treći neovisni subjekt koji se posreduje u prikupljanju i održavanju imeničkih podataka korisnika između svih telekom operatera.

Poslovni model postavljen je tako da krajnji korisnik dobije brzu i kvalitetnu informaciju, a prihode ostvarujemo iz usluga oglasnog prostora, obavljanja usluga obrade podataka i usluga pozivnog centra.

Uprava tvrtke ima dugogodišnje radno iskustvo u velikim sustavima financijskih institucija, državne uprava, telekom industrije, PR-a i marketinga te u područjima informacijskih sustava i informacijske sigurnosti.

Razvoj i systemska podrška je eksteralizirana tvrtci itSoft d.o.o. koja se bavi uslugama Clouda i systemske podrške. Time smo osigurali stabilnu i pouzdanu platformu uz niži trošak, čime možemo osigurati znatno niži trošak krajnjim korisnicima univerzalne usluge.

Pozivni centar outsourcan je tvrtci Optima telekom d.d., sa kojom je uspostavljena izuzetno korektna suradnja te kvalitetan servis za krajnje korisnike.

Uprava tvrtka je donijela odluku da infrastrukturu eksteralizira kod pouzdanog Cloud operatora, čime smo osigurali kvalitetan servis i pretvorili sve kapitalne troškove u operativne troškove. To nam osigurava rast sukladan našim potrebama, bez potrebe za kapitalnim investicijama.

Plan ulaganja - Ulaganje će se usmjeriti u dva osnovna segmenta. Razvoj novih projekata, marketing i prodaje. Odlukom o eksteralizaciji ulaganja u infrastrukturu više nisu potrebna.

Financiranje projekta odvijat će se iz postojećih tekućih prihoda. Kako je infrastrukturna platforma eksteralizirana i osiguran je cijeli sustav za prihvata i obradu podataka nema većih investicija osim u područje marketinga i odnosa sa javnošću.

Na temelju dosadašnjih rezultata osiguravamo prihode koji omogućavaju stabilan financijski tok iz kojeg tvrtka može samostalno poslovati. Ulaganjem u marketing što je predviđeno poslovnim planom očekujemo da će prihodi od te usluge značajno rasti.

Prema istraživanju kojeg smo proveli, trenutno tržište iznosi oko 40 milijuna kuna godišnje, no zbog pojave besplatnih Internet servisa u znatnom je opadanju. Procjena je da ulaganjem u marketing možemo osigurati udio u tom tržištu od 20% čak i uz predviđeni pad vrijednosti na tržištu.

Prema našim procjenama mogli bi doseći prihode od 5 milijuna kuna na godišnjoj razini.

Najveći dio troška se odnosi na zaposlene u pozivnom centru. Kako je ta usluga eksternalizirana možemo jasno predvidjeti trošak i on iznosi oko 80% ostvarenih prihoda. Drugih 5% otpada na troškove marketinga i reklamacijskog centra, te na troškove najma ICT infrastrukture.

Nematerijalne koristi odnose se na izgradnju nezavisnog imeničkog servisa kao i službi davanja informacija koji nisu ovisni o telekom operaterima. Izgradnja prepoznatljivosti imena tvrtke koja upravlja pouzdanim, kvalitetnim i sveobuhvatnim imeničkim servisom koji ima dobre odnose sa svim telekom operaterima te pruža brzu i kvalitetnu uslugu

Od 2010. godine tvrtka Imenik d.o.o. je nositelj koncesije za pružanje usluge sveobuhvatnog telefonskog imenika od listopada, a slijedom odluke HAKOM-a. U tom periodu ostvarena je kvalitetna usluga prema krajnjim korisnicima kao i korektni odnosi sa telekom operaterima. Na stranici www.imenik.hr je od 2010.-2014. godine postavljeno 64.520.145 upita a od 2015. do 2018. godine 120.540.487 upita

Imenik je također pokrenuo i svoju službu davanja informacija putem broja 11880, gdje je tvrtka Optima Direct d.d./ OT - Optima Telekom d.d. u ime Imenik d.o.o. izvršavala zaprimanje i obradu poziva. U 2014. godini zaprimljeno je 287.651 poziva a u razdoblju od 2015. do 2018. godine je zaprimljeno 801.286 poziva.