

podzim 2018 / zima 2019

magazín selfnet

Nikola Klanicová:

Kaligrafie je pro mě ideální řemeslo



NOVÉ EPIZODY
**NA OSTROVĚ S
BEAREM GRYLLSEM**

KAŽDÉ PONDĚLÍ OD 21:00



- 2** ROZHOVOR
Nikola Klanicová: Díky kaligrafii poznávám tento svět
- 6** BEZPEČNOST
Chráníme vás před nebezpečnými webovými stránkami
- 8** TELEVIZE
Střípky z historie televize
- 11** AKCE PRO ZÁKAZNÍKY
Přived' souseda
- 12** INTERNET
Jaká rychlost internetu se vám vyplatí?
- 15** REPORTÁŽ
Zákaznické centrum: 24 hodin ve střehu!
- 18** RECENZE A FILMOVÉ TIPY
- 20** KŘÍŽOVKA

Milé čtenářky, milí čtenáři,

co se vám vybaví, když se řekne „Vánoce“? Vůně cukroví a chvíle pohody v rodinném kruhu, nebo spěch a hektické nakupování dárků? Já pevně věřím, že u mě – a stejně tak i u vás – nakonec zvítězí ta první varianta, ačkoliv vím, jak je to těžké v dnešní době termínů a povinností. Přeji vám, ať máte možnost v adventním období aspoň trochu zvolnit a hodit starosti za hlavu. Inspirativní recept „Jak na to“ možná najdete i v rozhovoru s kaligrafkou Nikolou Klanicovou.

Ale nebojte, Selfnet rozhodně nezvolní ani ve vánočním období! Naše zákaznické centrum bude i v adventní době fungovat nonstop a bude připraveno nejen na vaše dotazy, ale i na změny služeb, které si rozhodnete sami sobě pod vánoční stromeček nadělit. Zajímá vás, jak vypadá běžný den na našem zákaznickém centru? Tak to vás určitě potěší naše reportáž.

Chtěla bych vám touto cestou za sebe i mé kolegy a kolegyně popřát krásné prožití vánočních svátků, úspěšný rok 2019 a spoustu příjemně strávených chvil s vašimi blízkými. Třeba se jednou z těch příjemných chvilek stane i čtení našeho magazínu.

Kateřina Rufer



Kateřina Rufer,
prokuristka
společnosti itself s. r. o.

Magazín Selfnet, časopis pro zákazníky

Vydavatel: itself s.r.o.,
Pálavské náměstí 4343/11,
628 00 Brno-Židenice

Napište nám: magazin@selfnet.cz

Objednávky inzerce: inzerce@selfnet.cz

Toto číslo vyšlo 19. listopadu 2018

Nikola Klanicová: Díky kaligrafii poznávám tento svět

Říká se, že kaligrafie neboli umění krasopisu jde od ruky jen těm trpělivým. Je tomu skutečně tak? Pro odpověď jsme se vydali za Nikolou Klanicovou, kaligrafkou a spisovatelkou. Co ji ke kaligrafii přivedlo? Co se díky ní v životě naučila? A píše raději e-maily nebo klasické dopisy? Dozvíte se v našem rozhovoru.

Jak se vám dařilo na základní škole v předmětu Psaní?

Možná to bude suchá odpověď, ale vážně mi šlo. Hůlkové písmo jsem se naučila dřív, než jsem šla do školy. Zatímco ostatní děti malovaly obrázky, já jsem všude možné psala různá slova a nápisy. A už tehdy jsem si s tím písmem vyhrávala.

V první třídě jste tedy byla ve čtení a psaní oproti jiným dětem napřed...

Mívala jsem založený prst na zadních stránkách slabikáře, kde jsem si četla, když se teprve slabikovalo. Spíš než napřed jsem byla už tehdy trošičku jinde, ale nelituju toho.



Pamatujete si na první přečtenou knihu?

Byla to jedna ruská vánoční pohádka, taková relativistická. Byla o starém roku, který nechtěl odejít, který se nechtěl smířit s tím, že bude rok nový. Tu knížku jsme se sestrou naprosto milovaly.

Jak začala vaše cesta ke kaligrafii jakožto vaší profesi?

Jsem tak trochu solitérní typ, takže jsem chtěla najít něco, co bych mohla dělat podle sebe. A jelikož mě písmo bavilo od dětství, našla jsem si učitele kaligrafie a začala jsem na tom systematicky pracovat. Kaligrafie mi vždy přišla užitečná v běžném životě a já si dovedla představit, že to pro mě bude to ideální řemeslo.



Docela často jsem úplně „offline“, nicméně díky sociálním sítím jsou všichni lidé se mnou, cítím, že zaplňují moje vědomí, jsou v mé přítomnosti.

Kaligrafii se tedy věnují spíše introverti?

To se asi nedá takto říct. Samozřejmě někdo má rád výstavy a rád komunikuje tímto způsobem se širším publikem. U kaligrafie se dá také pracovat v nějaké skupině, pracujeme na společných projektech s různými lidmi. I když každý dělá svou kaligrafii sám, pořád tam úzká komunikace je. Zato spisovatelství, to už je větší samotářství. To mi naprosto vyhovuje.

Vystudovala jste geochemii, což mi přijde jako protipól k tomu, čím se nyní živíte...

Já jsem to nikdy neoddělovala, pro mě je to jedno a totéž. Vždy mě zajímalo, jak svět funguje. A jestli to budu zkoumat prostřednictvím vědy nebo prostřednictvím tvůrčího procesu, tak je to pořád jedno a totéž. Ostatně třeba přírodověda, kterou jsem milovala už jako malá, se do výtvarné práce promítá. Pokud chcete například namalovat květ, tak to velice dobře zvládne jen ten, kdo zná morfologii té rostliny. Ve tvůrčích profesích se z přírody a jejího pozorování vychází.

Kdo nejčastěji navštěvuje vaše kurzy kaligrafie?

Je to vždy různorodá skupina lidí, ať už věkově nebo povahou. Obecně ne všichni musí být přemýšliví nebo trpěliví, spíše je to tak, že je kaligrafie přitáhne a oni pak s ní jdou,

zklidní se, pochopí, co v nich je. Každá povaha si v kaligrafii najde to své.

Spoustu kaligrafických kurzů najdeme však i na internetu...

To ano, není problém si najít na internetu různé tutoriály. Ale podle mě je nenahraditelné, že se můžete sejit s konkrétním člověkem, učitelem, vidět ho při práci, pozorovat někoho, kdo už to umí. Osobní kurzy vždy mají jemný ezoterický nádech a i pro mě to tak bylo vždy lepší, osobní setkání s mistry oboru mi dala v profesním životě nejvíce.

Stává se někdy, že po vás účastníci kurzu chtějí zhodnotit vlastní rukopis?

Tak devadesát procent lidí se mi bojí ukázat svůj rukopis, což je úplně fascinující fenomén (smích). Já písmo nehodnotím, protože je to naučitelná a trénovatelná věc. Podle mě vlastnosti člověka opravdu nejsou kamennou záležitostí, všichni se postupem času měníme a můžeme měnit své vlastnosti, které jsou často jen zvyk. Na kurzech nikdo nemusí mít strach, že ho budu hodnotit nebo že ho nějak „prokouknu“, to vůbec ne.

Co jste se vy sama o sobě dozvěděla díky kaligrafii?

Jsem vlastně hodně netrpělivý člověk. Nikdy jsem neměla pocit, že bych měla na něco čekat nebo něco odkládat. Nicméně jsem díky kaligrafii

zjistila, že spěchání nevede vůbec k ničemu. Pochopila jsem, že když chci mít něco rychle hotové, ať už článek, knížku nebo obraz, tak toho mám nechat a položit si otázku, proč to tak je. Každá věc má podle mě ten pravý čas.

Nemrzí vás, že žijeme v době e-mailové komunikace?

No já jsem úplně šťastná, že žijeme v době e-mailů a internetu! Už třeba to, že si mohu přes internet nechat v knihovně připravit knížku, na jakou si vzpomenu, oni mi do hodiny pošlou SMS, že už to mají ze skladu vytažené... no úžasné! A když píšu knihu, na počítači si můžu s textem hrát, přemísťovat jej tak pohodlně. Často si vzpomínám na dobu, kdy bylo všechno složité, jak jsme chodili do knihovny a všechno přepisovali ručně, nebyly kopírky, skener... takže nějaký internet byl úplně sci-fi. To se asi hůř psaly knížky...

Stává se vám, že raději vypnete e-mail a napíšete někomu klasický dopis?

Já vlastně dopisy ani nepíšu, maximálně pohledy, když jsem někde na cestách.

Možná je to tím, že dopisy nám teď supluje sociální síť. Docela často jsem úplně „offline“, nicméně díky těm sociálním sítím jsou všichni lidi se mnou, cítím, že zaplňují moje vědomí, jsou v mé přítomnosti.

Zbývá vám čas na televizi?

Já se málokdy dívám na televizi klasicky, jen když natrefím na nějaké staré italské nebo francouzské filmy, které mám nesmírně ráda. Především pak filmy Federica Felliniho a Jacquesa Deraye. Ale poctivě se dívám na závody Formule 1.

Chtěla byste vzkázat něco našim čtenářům?

Pokud máte v koutku duše touhu něco udělat nebo zkusit, tak to udělejte bez ohledu na to, jak je to absurdní nebo jak na to bude reagovat vaše okolí. Vždy je důležité udělat ten první krok k tomu, kam vás to táhne. Věřím, že člověk je pak šťastnější. Když jsou lidi šťastní sami se sebou, tak je na světě líp.

/ Radek Tegel /

/ Foto: Tomáš Picka,
Radek Tegel /



Chráníme vás před nebezpečnými webovými stránkami

Dne 1. září 2018 jsme pro naši službu Internet spustili novou funkci, která vás upozorní na potenciální hrozby v internetové síti. Jedná se o tzv. **filtraci DNS provozu**, která dokáže zabránit zobrazení zavirovaných, podvodných či jinak rizikových webových stránek.

Pomocí filtrace DNS provozu chráníme nejen naši Selfnet síť, ale především vás i vaše osobní údaje.

Jak to funguje?

Webovou stránku, kterou chcete navštívit, porovnáme s databází zavirovaných, podvodných či jinak rizikových webových stránek. Pokud danou stránku považujeme za rizikovou, stránka se nezobrazí. Místo toho vás upozorníme následující zprávou.

O jaká rizika se jedná?

Zprávu vám zobrazíme vždy, když na webové stránce zjistíme rizikové programy či podvodné metody.

1) Malware – program určený k vniknutí do zařízení (počítače, notebooku, tabletu, Wi-Fi routeru apod.), který následně narušuje, zpomaluje či jinak negativně ovlivňuje jeho činnost. Největší hrozbu pro uživatele představuje malware, který dokáže poškodit nebo zcela smazat uložená data. Malware dále členíme podle typu šíření a chování na Počítačový vir, Počítačový červ, Trojský kůň, Ransomware (vyděračský software), Spyware (špehovací software), Adware (reklamní software) atd.

Vážený zákazníku,

přístup na stránku byl zablokován, protože představuje vážné riziko pro Vás a Vaše zařízení.

Snažili jste se dostat na adresu: <http://...>

Pokud věříte, že jde o chybu, kontaktujte prosím svého administrátora na adrese zakaznicke.centrum@selfnet.cz nebo na čísle [+420 533 383 335](tel:+420533383335).

2) Phishing - podvodná metoda, díky které se útočníci snaží získat osobní údaje uživatelů, jako např. čísla platebních karet, rodná čísla či čísla bankovních účtů. Šíří se podvodnými e-maily či falešnými stránkami, které často jeví podobnost se stránkami pravými. Typickým příkladem phishingu jsou časté útoky na klienty bankovních institucí, kdy útočníci žádají zaslání či ověření údajů k platební kartě prostřednictvím e-mailu nebo vyplněním formuláře na podvodných webových stránkách.



Ministerstvem financí ČR (což nám ukládá zákon).

o oficiálně vypsanych soutěžích měli vědět.

Jak si mohu zabezpečení nastavit?

Pokud máte na vašem zařízení (počítači, notebooku, tabletu apod.) v nastavení internetové sítě zvoleno **automatické získávání adresy DNS serveru**, nemusíte se o nic starat – v tuto chvíli již budete varováni před rizikovými webovými stránkami.

Pokud máte nastaveny jiné adresy serverů, přepněte na možnost automatického získávání adresy DNS serveru a volbu potvrďte tlačítkem „OK“.

Pokud si nepřejete, abychom vám DNS dotazy filtrovali, nastavte si ručně hodnoty DNS na 212.96.161.6 a 212.96.160.7. Na těchto serverech blokuje pouze webové stránky označené

Několik rad na závěr?

1. Základem bezstarostného surfování po internetu je **spolehlivý antivirový program**, mnohé z nich lze pro domácí účely stáhnout a užívat bezplatně. Snažte se udržovat antivirové programy v aktuální verzi. Pokud nemáte nastavenou automatickou kontrolu, pravidelně testujte nejen lokální disky, ale i soubory na USB discích nebo v e-mailech.

2. Pokud máte pochybnosti o soutěžích či internetových akcích, které si žádají vaše osobní údaje, **vždy si ověřte pravost internetových soutěží a dotazníků** prostřednictvím webových stránek dané společnosti nebo zavolejte na její zákaznickou linku. Pracovníci společnosti by

3. Už vůbec **nevyplňujte osobní údaje na neznámých webových stránkách**, jejichž název (webová doména) vám nic neříká. Někteří internetoví útočníci se snaží napodobit webové stránky společnosti, u které jste již v minulosti něco nakoupili či jejíž služby využíváte. Tímto se snaží uvést návštěvníka webové stránky v omyl pod záminkou získání osobních údajů.

/ Radek Tegel /

Potřebujete více informací nebo pomoc s nastavením?

Navštivte webovou stránku www.selfnet.cz/bezpecnost, kde naleznete další užitečné rady a návody, jak nastavení DNS serverů provést.

Střípky z historie televize

21. listopad – to je den, kdy se slaví Světový den televize. Ve stejný den roku 1996 jej ustanovilo Valné shromáždění OSN, které chtělo upozornit na rostoucí význam tohoto média. Jaké jsou důležité milníky ve vývoji televize a televizního vysílání? Nostalgicky vzpomínáme v našem článku.

Zajímá vás
nová generace
pozemního vysílání
DVB-T2?
Navštivte stránku
[www.selfnet.cz/
dvbt2](http://www.selfnet.cz/dvbt2).

Věděli jste, že...

V průměru jeden Čech stráví u televize cca 16 hodin týdně. V USA je to dokonce 28 hodin!

Slovo televize vzniklo spojením dvou slov. Řeckého „télé“ (daleko) a latinského „visio“ (obraz). Poprvé slovní spojení těchto dvou slov „television“ bylo použito ve francouzštině v roce 1900 na mezinárodní výstavě Expo v Paříži.

Na začátku tohoto fenoménu bylo pouze analogové vysílání, tedy přenos obrazu a zvuku pomocí elektromagnetického vlnění, kdy každá televizní a rozhlasová frekvence nesla signál pouze jedné stanice. Doba pokročila a tento přenos v roce 2011 vyměnilo digitální vysílání. V současné chvíli jde o DVB-T vysílání, které se v ČR pomalu plošně vypíná a přechází na DVB-T2.

Historie vývoje televize

Roku 1843 skotský hodinář Alexander Bain formuloval základní principy přenosu obrazu na dálku. Jednalo se o rozklad obrazu na řádky a body. Světelné body bylo potřeba převést na elektrické impulsy a naopak, přičemž rozklad i skládání obrazu muselo probíhat synchronizovaně. V roce 1876 Angličan Shelford Bidwell předvedl obrázkovou telegrafii.

Až o padesát let později roku 1926 John Logie Baird, skotský inženýr a vynálezce první televize, jako první realizoval přenos obrazu po telegrafických drátech. O rok později dochází pomocí telefonní linky k prvnímu televiznímu vysílání mezi Londýnem a Glasgow. Rok poté byl prostřednictvím rádiových vln uskutečněn dálkový přenos televizního signálu z Londýna do New Yorku.



Vývoj ovladače

Roku 1950 spatřil světlo světa dálkový ovladač, který byl pomocí kabelu propojen s televizí. O šest let později byl vynalezen první použitelný bezdrátový dálkový ovladač. Tahle úžasná krabička měla pouze 4 tlačítka, pomocí nichž se dalo přepínat mezi televizními kanály, vypnout zvuk i samotnou televizi.

Televizní vysílání u nás

Do historie vysílání v naší zemi se zapisuje datum 1. 5. 1953, kdy byl zahájen provoz Československé televize pod názvem ČST. Vysílání probíhalo pouze tři dny v týdnu (v létě jen 2 dny), v listopadu se pak denní vysílání rozšířilo na 4 dny, v roce 1955 na 6 dní a od 29. 12. 1958 mohli diváci sledovat ČST každý den.

Dne 10. 5. 1970 začíná vysílání druhého programu Československé televize. O tři roky později můžeme sledovat již barevné vysílání tohoto programu. První program ČST se barevného vysílání dočkal až v roce 1975.

Nahráváme na video!

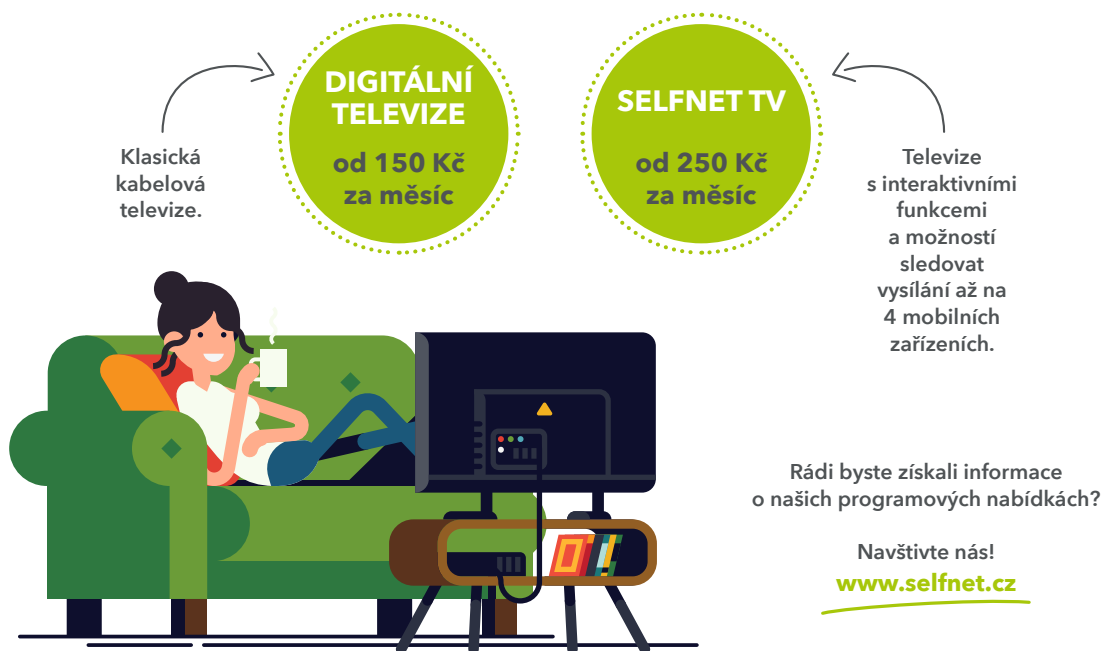
Velký boom zaznamenáváme v roce 1976, kdy byl poprvé sestaven a zprovozněn videorekordér (známý pod názvem VHS), díky němu si diváci mohli začít archivovat své oblíbené pořady. Tento hit později v roce 2004 nahradily DVD přehrávače. I ty jsou po 10 letech vytlačeny z trhu a nahrazeny televizí s interaktivními funkcemi i možností online sledování televizního vysílání v mobilu či na počítači.

Věděli jste, že...

První přímý přenos na ČST proběhl v roce 1955. Jednalo se o hokejový zápas.



Nabídka televizních služeb Selfnet



Vzhled a funkčnost televize

Představitelem první éry televize je klasická CRT televize. Starší generace si hned vybaví rozměrnou a těžkou televizi, se kterou nebylo lehké manipulovat. CRT (katodová trubice, z anglického cathode ray tube) je vynález starší více než 100 let. Karl Ferdinand Braun za něj v roce 1909 dostal Nobelovu cenu za fyziku.

Mladší generace už vyrůstala v době televize s plochou obrazovkou. Vývoj této novinky započal v 80. letech minulého století. Jako

první televize tohoto typu byla představena plazmová televize (rok 1983). Krátce za ní následovala LCD televize, potom LED televize nebo novinky typu OLED či QLED. Díky těmto novým technologiím máme možnost sledovat televizi ve vysokém rozlišení, v prvotřídních barvách a s minimální spotřebou elektrické energie.

Televize - člen (téměř) každé domácnosti

Vynález jménem televize není práce jen jednoho člověka. Je za ní dřina mnoha lidí, kteří se desítky let snažili

nabídnout lidem to nejlepší pro televizní zábavu. Mnoho lidí si dnes už nedokáže život bez televize představit.

Více než 60 let uplynulo od doby, kdy čeští diváci mohli sledovat pouze jeden až dva české kanály, a to tehdy černobíle! Co vše se za tu dobu u nás změnilo? Můžeme sledovat televizní přenosy ve vysokém rozlišení, máme možnost je sledovat na mobilních zařízeních a díky interaktivním funkcím si pořady můžeme nahrát a kdykoliv se k nim vrátit. Stali jsme se do slova pány televizní zábavy.

/ Jana Procházková /

selfnet



Zapojte se do akce

Přived' souseda

a získejte pro sebe i doporučenou osobu

2 měsíce služeb Selfnet zdarma!

Pravidla akce a více informací:

telefon 533 383 335

zakaznicke.centrum@selfnet.cz

www.selfnet.cz/prived-souseda

Jaká rychlost internetu se vám vyplatí?

„Jakou rychlost internetu vám máme aktivovat?“ zaznívá z úst pracovníků zákaznické linky poskytovatele internetu, když si zařizujete internet pro svůj nový dům či byt. Znáte odpověď? Co vše je nutné brát v potaz? Dali jsme dohromady několik rad a tipů, které vám při výběru optimální rychlosti internetu pomohou.

Pro pořádek v číslech

Rychlost – to je v mnoha případech parametr, který nás u internetu zajímá nejvíce. Co nám ale toto číslo vlastně říká? Informuje nás o tom, jaký objem dat za sekundu stáhneme nebo naopak odešleme. Jeho hodnota se udává nejčastěji v megabitech za sekundu (Mbps, Mb/s).

Ale pozor, megabit není to stejné co megabajt (megabyte). Megabajt (značíme jej MB) používáme například u definování velikosti souboru a platí to, že 1 bajt je roven 8 bitům. Pokud tedy máte k dispozici připojení o rychlosti stahování dat 40 Mbps, tak za jednu sekundu stáhnete data o velikosti 5 MB, což je například jedna písnička v MP3 formátu.

Pojďme si to zanalyzovat

Před tím, než si zvolíte internetový tarif s konkrétní rychlostí, proveďte menší analýzu. Jaké aspekty byste měli brát v potaz? Především počet členů domácnosti, počet zařízení, která chcete k internetu připojit, a rovněž i způsob, jakým chcete internet využívat.

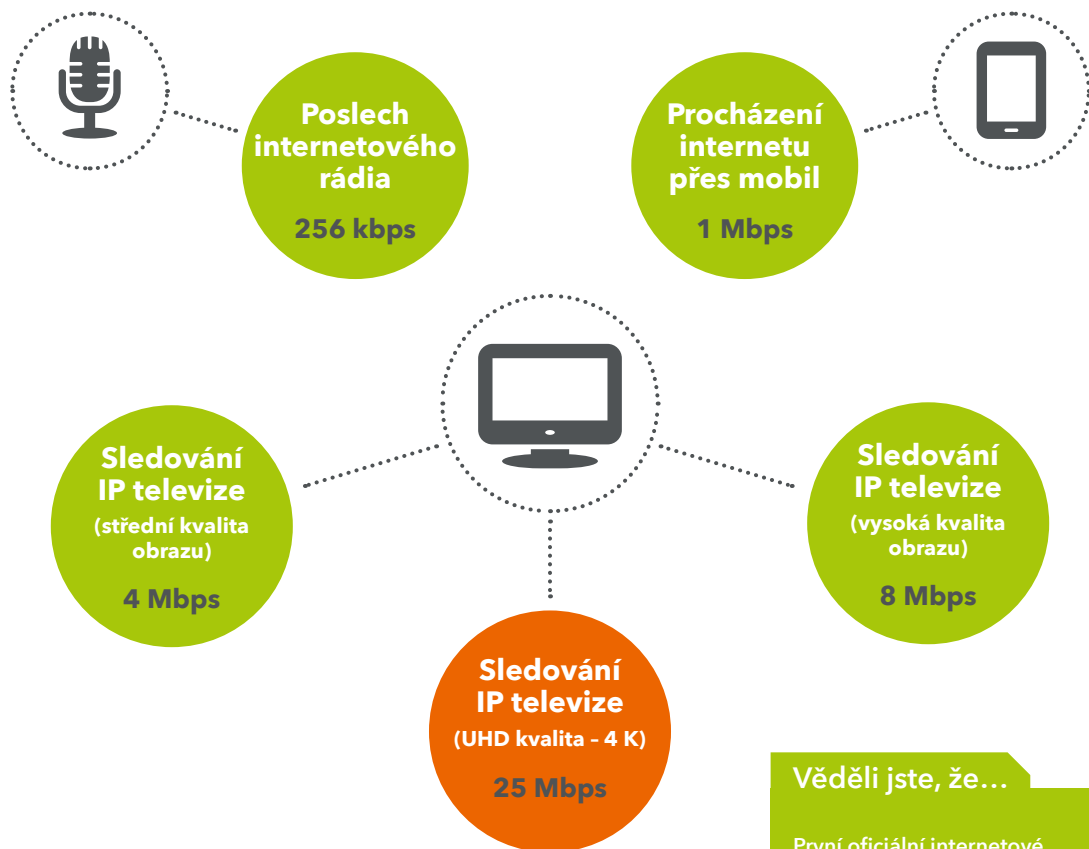
Nezapomeňte, že při tvorbě seznamu spotřebičů připojených k internetu byste měli být „o krok napřed“. Nikdy nevíte, zdali se časem součástí vaší domácnosti nestane nějaké zařízení, které bude internetové připojení vyžadovat, ať už se bude jednat o „smart home“ ledničky, pračky nebo datově náročnější domácí kamerové systémy.

Co se týče dalších zařízení připojených k internetu, postupně roste obliba tzv. IP televize neboli televize přes internetový protokol (IPTV), kterou v současné době nabízí drtivá většina poskytovatelů internetu jako alternativu pozemního či kabelového vysílání. Navíc společně s IP televizí vám poskytovatelé internetu dají možnost sledovat televizi i na dalších zařízeních (mobil, tablet nebo počítač), proto je rychlý a spolehlivý internet k užítku i v tomto případě.

Přestaňte stahovat, seká se mi video!

Krušné chvíle s nedostatečnou rychlostí internetu si může užít především početná rodina. Představte si situaci: otec sleduje přes internet

Jakou rychlost internetu vyžadují konkrétní činnosti?



Věděli jste, že...

První oficiální internetové připojení v naší republice mělo rychlost 19,2 kbps. Psal se rok 1992.

fotbalový zápas v nejlepší obrazové kvalitě, matka na internetu sleduje pořady o vaření a děti komunikují s přáteli přes Skype nebo stahují písničky či filmy. Je zcela zřejmé, že omezení rychlosti mohou pocítit všichni.

Nemalou část rychlosti internetu v domácnosti ztratíte, pokud se k internetu budete připojovat prostřednictvím

domácího Wi-Fi routeru, který šíří internetový signál bezdrátově. V tomto případě může být přenos dat ovlivněn mnoha rušivými faktory, např. hustotou okolních Wi-Fi sítí, provozem bezdrátových reproduktorů, mikrovlnných trub nebo dětských chůviček.

Proto myslete i na tuto skutečnost a dejte každému členu rodiny dostatečnou

**Jste nespokojeni
se současným
poskytovatelem
internetu a chtěli byste
přejít k Selfnetu?**

Pomůžeme vám!
www.selfnet.cz/zmena

NABÍDKA internetového připojení Selfnet

Kabel 2	Optik 2
130/5 Mbps	130/65 Mbps
449 Kč/měs.	449 Kč/měs.

Máte zájem o naše
internetové připojení?
Volejte kdykoli:
533 383 335

DOPORUČUJEME!
Ideální řešení pro rodinu.
Každý z členů rodiny se může
bezstarostně dívat na videa
v HD rozlišení nebo stahovat
další data. Nikdo není omezen,
o všechny je postaráno.

Kabel 1	Optik 1
30/3 Mbps	30/15 Mbps
389 Kč/měs.	349 Kč/měs.

Základní tarif pro datově
nenáročnou práci. Přečíst e-mail,
komunikovat s přáteli přes
sociální sítě, sledovat videa
na internetu - s tím vším si
„třícítkový“ tarif poradí.

Kabel 3	Optik 3
300/7 Mbps	300/150 Mbps
649 Kč/měs.	649 Kč/měs.

Tarif pro ty, kteří chtějí to
nejlepší. Potěší především
technické experty a ty, kteří
stahují velké objemy dat
a přitom nechtějí čekat.



U tarifů je uvedena rychlost stahování/odesílání dat. Ceny jsou platné při uzavření smlouvy na 24 měsíců.
Tarify Kabel jsou dostupné na naší metalické síti. Tarify Optik jsou dostupné na naší optické síti.

rychlost připojení, která
nenaruší domácí pohodu
a bezstarostné surfování po
internetu.

Příležitostný uživatel vs. technický expert

Stejně tak je potřeba myslet
na to, jak budete internet
využívat. Pokud se k inter-
netu budete připojovat jen
kvůli čtení e-mailů, zpráv či
internetovému bankovníctví,
určitě si vystačíte s nejnižším
internetovým tarifem, který
daný poskytovatel internetu
nabízí.

Pokud však stahujete a odesí-
láte velké množství dat, nebo
jen patříte mezi lidi, kteří
jdou technologicky s dobou,
zřejmě vám udělá radost
nejrychlejší internetový tarif.
Jen tak budete mít jistotu, že
nebudete dlouho čekat.

Kam kráčíš, internete?

Proto při výběru optimál-
ního internetového tarifu
budte pečliví a myslíte na
budoucnost. Je zcela zřejmé,
že význam chytrých spo-
třebičů v domácnosti bude
růst a stejně tak porostou

i vaše nároky na spolehlivost
a rychlost internetového
připojení.

Mnoho z nás již bere internet
jako člena domácnosti, na
kterého spoléháme. A navíc
nikdy nezestárne. Dokážete
si představit, s čím vším nám
internet bude pomáhat za
10 nebo 20 let? Pouze čas
ukáže...

/ Radek Tegel /

Zákaznické centrum: 24 hodin ve střehu!

Zákaznická linka, dohledové centrum, call centrum, hotline a spousta jiných oslovení se skrývá za pojmenováním práce, kterou pro vás 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce dělají naši kolegové. Jedním takovým dnem nás provedl Jiří Pěňčík, který má na starost provoz Zákaznického centra Selfnet.



Možná si říkáte, že telefonování není nic složitého. Zvednout telefon, pozdravit, sdělit vše potřebné a zavěsit – to přece musí zvládnout i malé dítě. Pojďme se tedy podívat ke sluchátkům naší zákaznické linky, jestli se za tím náhodou neskrývá mnohem víc, než jste si dosud mysleli.

Ideální kandidát na operátora

Školený pracovník Zákaznického centra Selfnet musí umět výborně jednat s lidmi, naslouchat jejich požadavkům, navrhnout optimální řešení dané situace a zároveň znát detailně všechny nabízené služby a jejich specifiky. Především pak musí mít v hlavě i interní novinky, jako například nové akční nabídky pro zákazníky, změny v dostupnosti služeb, úpravy programových nabídek nebo dočasné změny provozní doby Obchodních míst.

„I když operátor primárně neposkytuje zákazníkům IT podporu, je potřeba se v této oblasti částečně orientovat. Někdy bývá problém s připojením internetu na straně zákazníka. Schopný operátor může ušetřit spoustu času jak našim technikům za planý výjezd, tak čas i peníze zákazníka,“ vysvětluje Jirka důvod, proč pracovník zákaznické linky musí mít i znalosti v oblasti informačních technologií. Dodává však, že někdy si zákazníci problém

s připojením dokáží vyřešit sami. „Vypnout a zapnout. Anebo přístroj vytáhnout na deset vteřin z elektřiny. To

Vypnout a zapnout. To mnohé problémy s připojením opravdu vyřeší!

mnohé problémy s připojením opravdu vyřeší!“ dodává s úsměvem Jirka.

Selfnet nikdy nespí

Zákaznická linka funguje nonstop a kolegové se střídají po 12 hodinách. Ranní směna začíná v 9.00 a končí ve 21.00, kdy dochází ke střídání služby a pokračuje se v nočním pracovním provo-

Během směny operátor uskuteční 50 až 70 hovorů a rovněž vyřizuje e-maily i dotazy na webovém chatu.

zu. Samozřejmostí je informování nové směny o tom, zdali náhodou není potřeba zavolat některému zákazníkovi nebo jestli nejsou v ně-

které z lokalit neočekávané výpadky.

„Bohužel ne všechny výpadky jsou naší záležitostí. Nicméně o všech se snažíme zákazníky co nejdříve informovat. V případě plánovaných výpadků je informujeme e-mailem, v případě nečekaných aspoň nahrajeme informační hlášku na telefonní ústřednu, případně též posíláme e-maily.“ Mimo tyto případy má Zákaznické centrum nejvíce napilno mezi 9. a 11. hodinou. Ostatně Zákaznické centrum se nezastaví nikdy – během své směny operátor uskuteční 50 až 70 hovorů a rovněž vyřizuje e-maily i dotazy na webovém chatu.

Zavoláme zpět!

Čeká-li zákazník na spojení s operátorem déle než 5 minut, hovor se ukončí s tím, že zákazníkovi se následně volá zpět. Stává se to především v situacích, kdy dojde k nějakému výpadku a v krátkém čase začne volat více zákazníků najednou. Průměrně 80 % takto vzniklých zpětných volání je uskutečněno do jedné hodiny od zmeškaného hovoru.

Pokud na odpověď nespěcháte, je lepší volat až v odpoledních či podvečerních hodinách, nebo i o víkendu. Linka funguje nonstop, proč toho tedy nevyužít?



Jsme tu pro vás!

**Zákaznická linka:
533 383 335**

zakaznicke.centrum@selfnet.cz

**Jiří Pěncík má na starost provoz
Zákaznického centra Selfnet**

Kam jsem dal ten návod...

Zákazníkům v mnoha případech pomáhá i webová stránka www.selfnet.cz, kde v sekci Péče a podpora existuje spousta užitečných rad, videonávodů a dalších dokumentů ke stažení. Jsou tu rovněž nejčastěji kladené otázky a odpovědi na ně.

Pokud chce zákazník zůstat v obraze, může sledovat i Selfnet profil na Facebooku. „Jistotou je však pravidelná kontrola e-mailové schránky. Do nich zákazníkům posíláme nejen informace o změnách služeb, ale i akční nabídky, pokud nám zákazníci dali souhlas k zaslání obchodních sdělení,“ uvádí na téma informovanost zákazníků Jirka.

Posíláme k vám technika!

Ne vždy se povede vyřešit problém telefonicky. Někdy je potřeba k zákazníkovi vyslat servisního technika. „V některých obdobích, třeba o prázdninách nebo před Vánocemi, je těžké zajistit servisní práci u zákazníka na následující den. Všeobecně ale platí, že servisní technik kontaktuje zákazníka do 2 pracovních dnů od vzniku požadavku,“ vysvětluje Jirka.

Lidé jsou různí...

Co je na práci operátora nejnáročnější? Dle Jirky je to komunikace s lidmi. Přestože většina zákazníků je velmi ochotná a slušná, někdy se vyřizují hovory i se zákazníky,

kteří zkrátka nemají svůj den. „To je bohužel fakt, na který si musíte při práci s lidmi zvyknout. My se snažíme takové chování nebrat osobně a soustředíme se na to, abychom pomohli.“

Konec směny a jde se domů

Jeden den na zákaznické lince nám ukázal, že tato práce není pro každého. Občas je psychicky náročná a je potřeba umět pohotově reagovat za všech okolností. Dokonce v nočních hodinách, kdy většina lidí už spí, jsou oni stále bdělí a připravení vám pomoci.

**/ Jana Procházková /
/ Foto: Radek Tegel /**



V pasti

Drama, horor, thriller, 2016

Dny se zkracují a tma nás začíná pronásledovat na každém kroku. Pokud k tomu přidáme typické podzimní deštivé počasí zahalené do šera, máme hororovou atmosféru zcela připravenou. A kdo má rád tento žánr, jistě ocení horor *V pasti*, který se bude vysílat začátkem prosince na programu JOJ Cinema.

Psycholožce Mary vstoupila do života tragická automobilová nehoda, při které přišel o život její manžel a po které je její syn Stephen upoután na lůžko. Její život v tajemném domě v lesích, doprovázený nepřetržitou péčí o syna, však naruší příchod Toma, malého chlapce s pohnutým osudem...

Horor *V pasti* natočil režisér Farren Blackburn (režíroval seriály *Daredevil*, *Tři mušketýři* nebo *Pán času*). V hlavních rolích se představí Naomi Watts, která má na svém kontě již dvě nominace na Oscara. V dětských rolích vynikají Jacob Tremblay (hrál v dramatu *Room*) a Charlie Heaton (známý ze seriálu *Stranger Things*).

JOJ Cinema
4. 12. 2018



HODNOCENÍ
SELFNET

Nebezpečné umění

Drama, 2018 – premiéra 2. řady

Během pátečních večerů můžete sledovat druhou řadu minisérie *Nebezpečné umění*. Seriál se bude líbit nejen obdivovatelům umění a prostředí aukčních síní, ale především těm, kteří vyhledávají napínavé příběhy propletené touhou po penězích a každodenními intrikami.

Ústřední postavou této minisérie je Graham Connor (ztvární jej Christian Cooke), kluk z Brooklynu, jenž v mládí sloužil v Iráku. Po návratu do USA začíná pracovat jako vedoucí účtu v aukční síni Park Avenue, kde se zapojuje do pašování starých artefaktů. Vše by mohlo jít hladce i nadále,



pokud by do děje nevstoupila Roxanna Whitman (Kate Bosworth), dědička velkého impéria, která chce v tomto „oboru“ najít své místo.

Sledujte tento desetidílný seriál a nechte se překvapit, jak jejich soupeření dopadne.

AXN
každý pátek
od 30. 11. 2018, 21.00 h



**HODNOCENÍ
SELFNET**



Záhady nacistických vražd

Dokumentární, historický seriál, 2018 – premiéra



Dokumentární seriál *Záhady nacistických vražd* se zabývá těmi nejvíce šokujícími a nejneobvyklejšími případy spojenými s krvavou nadvládou tohoto režimu. Od podezřelé smrti Hitlerovy neteře a sériového vraha terorizujícího Berlín po zkorumpované vyšetřování vraždy, spojující bývalého krále Velké Británie s nacistickými penězi.

V časech, kdy Německu vládli ti nejproduktivnější zabijáci světa a kdy bylo institucionalizované masové vraždění páčáno na průmyslové úrovni, je snadné pochopit, proč některé případy skončily jako pouhá poznámka pod čarou v knize historie.

Tento seriál nicméně zkoumá a vyšetřuje vraždy a záhadná úmrtí, která zůstala buďto ztracená, zapomenutá, nebo dokonce ututlaná. Každá ze šesti epizod, zahrnující rozhovory s experty, dramatickou rekonstrukci, záběry z mezinárodních lokací a archivní záznamy, vypráví jiné aspekty lidí, příběhů a historie, než jste si mysleli, že znáte.

Viasat History
každé pondělí
od 12. 11. 2018, 21.00 h



**HODNOCENÍ
SELFNET**

Křížovka

Odhalte v tajence tip na film, který můžete vidět v prosinci na JOJ Cinema.

Tajenku se svojí poštovní adresou nám pošlete na magazin@selfnet.cz do 15. 12. 2018.

Z odpovědí vylosujeme 3 výherce, které odměníme dárkovým balíčkem.

POMŮČKA: AD, ALEA, ANVAR, ASK, ASH, OVI	KLÁVESY NA POČÍTACÍ	LIČHOKO- PYTNIK	1. DÍL TAJENKY	INICIÁLY ZPĚVAČKY PILAROVÉ	STŘEDO- VĚKÁ STŘELNÁ ZBRÁNĚ	NÁPIS NA KŘÍŽI JEŽIŠE	UKAZOVACÍ ZÁJIMENO		SPOJOVATÍ SPONOU	POLÉVKOVÝ KNEDLIČEK	LATINSKÁ PŘEDLOŽKA	POVEL VOZKY	STŘEDOVĚ- KÝ NÁJEZD- NIK
SPOJIT TMELEM								ÚSILÍ					
ZBRÁNĚ NA RYBY								PŘEKVAPENÍ ČIVA					
ZNAČKA LEPENKY				VYKRMOVA- NÉ PRASE SEVERSKÉ MUŽ. JMÉNO							INICIÁLY HERCE ABRHÁMA TABLETKA		
DONAŠEČ EXPRESIVNĚ					ITENTO ZELENÉ PLOCHY					DRUH ZELENINY KORPUSY			
CYKLOTRIAL HOVOR.						PRACOVATÍ S PLUHEM OBYVATEL BASKICKA						ČESKÝ IMITÁTOR ZDENĚK ???	JIHO- ASYSKÝ STROM
	SPISOVATEL EDUARD ???	ZÁŘEZ LÉČKY					VSTOUPIT DO TĚLA CIZÍ ŽENSKÉ JMÉNO						
LESKNOUT SE							KLAMNÁ PŘEDSTAVA NOČNÍ PTÁK						
POPEL ANGLICKÝ				DVAKRÁT SNÍŽENÝ TÓN A TOUŠ				KOSTKA LATINSKY VÁHOVÉ JEDNOTKY					
POKYN K ZASTA- VENÍ					ELEMENT CHŮZE ETÁŽE					ŠŮJE ???	VIDI VICI		
ŠTÁVA					MEZINÁR. POJIŠTOVNA DŘÍV ZASTAR.							ZMATEK	CITOSLOVCE HRY NA KYTARU
	CESTUJÍCÍ NA KONI	ČÁST DOMU NADPŘIRO- ZENÉ BYTOŠ- TI S KŘIDLY					AVŠAK AROMA- TICKÁ BYLINA				INIC. HERCE BRONSONA 2. DÍL TAJENKY		
PŘÍPRAVEK NA NÁDOBÍ				ÚDER ROHY TKANINY S DELŠÍM VLASEM			ASYSKÉ MUŽ. JMÉNO MOŘŠTÍ KORYŠI						
NÁZEV NOSOVKY			JEDNOBUN. ŽIVOČICH SPZ OSTRAVY					BOD V DŽUDU SPĚCH					
ZESPODU						ŘADRO MUŽSKÝ HLAS				PTÁT SE ANGLICKY MILIARDA ZKR.			
DÍVKY					NĚMECKÝ HUDEBNÍ SKLADATEL KILOPOND							EVROPSKÁ UNIE ZKR.	ZNAČKA CENTIMETRU
JMÉNO HEREČKY BALZEROVÉ							ČÁST UCHA						
NÁZEV HLÁSKY C			ELEKTRICKÁ POŽÁRNÍ SIGNALI- ZACE ZKR.				CHEMICKÝ PRVEK, KOV ZN. IN						

 **EUROSPORT**



amc

TY NEJLEPŠÍ SERIÁLY
EXKLUZIVNĚ NA AMC

