

# ПРАВИМЕ Е-ВЛАДА, СО ИТ ПОПУЛАЦИЈА И Н

Потврда дека жените се добри и успешни менаџерки секако е Марта Арсовска - Томовска, која извесен период е на чело на компанијата Унет. Арсовска-Томовска е родена на 1.3.1973 година. По средното образование, се запишува на Електротехничкиот факултет во Скопје, каде дипломира, а посетува последипломски студии по маркетинг на Економскиот факултет во Скопје.

Во нејзиното CV е забележано: УЛТРА ДОО 1996-1997 година Одделение за корисничка поддршка; 1997-1998 г. раководител на Одделението за корисничка поддршка; 1999-2000 г. раководител на Одделението за маркетинг и продажба; УНЕТ ДООЕЛ-Скопје ќерка компанија на УЛТРА 2000-2002 г. раководител на Одделението за корисничка поддршка; 2002-2003 г. технички директор на компанијата; 2003-2006 г. генерален директор на компанијата. Нејзина одговорност е водење на севкупните операции на компанијата, вклучувајќи ги и продажбата, маркетингот и корисничката поддршка. Арсовска-Томовска е член на Управниот одбор на МАДЕ – Македонската асоцијација за дигитална индустрија и нејзин гласноговорник и промотор пред домашната и пошироката светска јавност. За нејзините заложби за подобрување на ситуацијата во ИКТ индустријата во Македонија, повеќе пати е наградувана.

Разговорот го водеше: Рената МАТЕСКА



Во новиот милениум светот го карактеризира процесот на глобализација, што претставува одраз на технолошкиот развој и либерализација на пазарот. Во денешно време информацијата е клучниот ресурс, а знаењето, способноста за примена на новите достигнувања и усовршувањето се волшебното стапче за конкурентни предности. Унет Интерактив има долгогодишно искуство во областа на дизајнот и развојот на веб-страници и веб-базирани апликации. Ги применувате најсовремените Интернет-технологии. Нешто повеќе за Вашата работа...

**АРСОВСКА-ТОМОВСКА:** Унет Интерактив се формира пред неколку години како посебна дивизија во рамките на Интернет сервис провајдерот Унет, за да ја дополни палетата на услуги кои, освен класичниот Интернет пристап, се бараа на пазарот. Познавањето на Интернет технологиите и класичниот веб-дизајн од страна на тимот на Унет, заедно со програмерските техники на тимот на Ултра, создадоа екипа која е способна да развива комплексни веб-решенија. Денес, во Унет Интерактив, Интернетот се користи како платформа врз која се градат решенија за е-бизнис, е-трговија, е-маркетинг, е-банкарство, е-образование сè до е-медицина. Освен што развиваме веб-апликации, изработуваме и веб-презентации, како и апликации за мобилни уреди, а ги користиме најсовремените технологии за развој. Веќе петта година работиме на проекти за едукација на далечина, организираме и проектираме видеоконференции. За нашите решенија повеќе пати сме наградувани на меѓународни натпревари, а во моментот развиваме стратегија за настап на странски пазари. Иако веќе имаме неколку странски клиенти, цениме дека со подобро осмислена промоција и, се разбира, квалитетна и конкурентна понуда, ќе успееме во нашите заложби да се пробиеме и надвор.

**СЛАБО ПИСМЕНА  
ИСКА СТАПКА НА**



**ИНТЕРНЕТ ПЕНЕТРАЦИЈА**





Велите дека располагате со потенцијал за изработка на модерно дизајнирани и програмирани веб-страници, базно ориентираните веб-решенија и тоа со примена на различни типови бази на податоци. Колку македонскиот пазар го искористува Вашиот потенцијал?

**АРСОВСКА-ТОМОВСКА:** Мал е бројот на фирми во Македонија кои разбираат дека инвестицијата во веб-решение може повеќекратно да се врати. Интернетот, ако го анализираме како медиум за маркетинг и промоција, е многу поефикасен и поисплатлив од пишаните или од ТВ-медиумите, затоа што потенцијалниот пазар е глобален а не локален, а бројот на објави, односно емитувања е неограничен. Тоа значи дека ако вашиот производ или сервис го објавите на Интернет, вие автоматски сте излегле на светскиот пазар, а вашите купувачи имаат можност во било кое време од денот и од ноќта, од дома или од работа, детаљно да го анализираат преку понудените технички спецификации, слики и видеозаписи. Од друга страна, пак, Интернетот овозможува интеракција со крајниот корисник, а содржините објавени на Интернет се од менлива категорија. Уште повеќе, во светот постојат т.н. Интернет или виртуелни фирми, кои немаат ниту сопствени канцеларии, ниту логистика, а вработените кои се наоѓаат на разни краеве на светот, дури и не се познаваат. Замислете ја зашедата во време и во пари...



Пристапот на Интернет денес претставува дел од групата на човековите права, што всушност значи дека треба да се направи сè тој да им биде достапен на сите под еднакви нискокоеновни, но економски одржливи параметри... Унет е првиот македонски Интернет сервис провајдер. Негови-



Компанијата Унет е формирана во 1995 година како ќерка фирма на Ултра. Основана во 1988 година, Ултра денес претставува една од водечките компании во полето на информатичката технологија и телекомуникациите во Македонија, чие богато портфолио опфаќа дизајн, развој и имплементација на комплексни информатички системи и обезбедување услуги на сите нивоа на животен циклус на ИТ проекти. Денес Ултра е најголем ИБМ партнер во Македонија, како и овластен претставник и дистрибутер на други водечки светски брендови во полето на ИТ.

Во 1995 година, Унет го донесе првиот Интернет пристап на македонскиот пазар. Како прва компанија во Интернет бизнисот во Македонија, преку организирање семинари, презентации, публикување и дистрибуирање бесплатен весник, Унет даде огромен придонес во промовирањето на Интернет пристапот на македонскиот пазар. Несомнено забележителна е и улогата на Унет во експанзијата на употребата на Интернет пристапот и на национално ниво, со тоа што во текот на своето работење обезбедуваше пристап во неколку градови низ Македонија.

Како прв и единствен провајдер во државава во периодот на неговото формирање, со мал број на диал ап пристапни линии, Унет еволуираше и прерасна во една од поголемите Интернет компании во Македонија. Со рапидни и континуирани промени во технологијата и во организацијата на своето работење, како и со појавата на конкуренцијата на пазарот на овој тип на услуги во Македонија, Унет ги постави стандардите за квалитет на Интернет сервисите во државава.


от роденден истовремено е и роденден на македонскиот Интернет пристап. Но, што со статистиката која нè става на дното на Интернет корисници, правевјќи нè една од Интернет најнеписмените нации?

**АРСОВСКА-ТОМОВСКА:** Има еден куп социјални, економски и политички фактори, кои ја прават статистиката исклучително лоша. Ниската куповна моќ, ниската ПЦ пенетрација и компјутерската неписменост, доверашниот монопол, селективното спроведување на Законот за електронски комуникации, скапата телекомуникациска инфраструктура, дерегулираниот и неконтролиран пазар, недостатокот на програми за развивање на свеста кај граѓаните за придобивките од Интернетот и од информатичката технологија, како и многу други, се во директна корелација со ниската стапка на Интернет пенетрација во Македонија. На пример, пред десеттина години Интернет пенетрацијата во земјата растеше со голема брзина, сè додека пред неколку години не ја достигна стапката на пенетрација на персонални компјутери по глава на жител. Од тогаш пазарот на Интернет услуги стагнира, па затоа причините за ниската застапеност на Интернетот треба да ги бараме и во недостатокот на стратегија и олеснувања за масовна набавка на информатичка и комуникациска опрема.

На проблемот со Интернетот во земјата треба да му се пристапи многу сериозно. Не гледам тело или организација под ка-



пата на државата, кои ќе се зафатат со негово решавање и ќе се обидат да ги отстранат факторите кои негативно влијаат, еден по еден, организирано и систематски. Веќе неколку пати јавно зборувајќи дека во земјава постојат професионалци кои имаат знаење, искуство, ја разбираат проблематиката и имаат капацитет да ја подобрат ситуацијата. Државата треба да ги покани да седнат на маса и заедно да изградат вистинска стратегија, и уште поважно, заедно да ја спроведат, за да не остане само на хартија. Вака неорганизираните се наоѓаат во ситуација во која секој ја тера водата на своја воденица. Тоа резултира со остварување моментна и лична корист на големите и влијателни фирми, а на штета на крајните корисници, со што на штета и на вкупната економија. Сведоци сме дека економиите на земјите кои имаат висока стапка на пенетрација на Интернет во домаќинствата, во фирмите и во државните институции, доживуваат вртоглав развој.

 Велите дека Унет е фокусиран на полето на корисничка грижа, а сè со цел да се одржат, односно да се зголемат ефектите на задоволни корисници на сервисот...

**АРСОВСКА-ТОМОВСКА:** Унет е првиот Интернет провајдер во Македонија, кој на пазарот егзистира веќе 11 години. Од почеток, една од примарните цели во нашата деловна политика е подигнувањето на квалитетот на Интернет услугите, кои се нудат на пазарот, а која би резултирала кон поголемо задоволство на корисниците. Всушност, задоволството и потребите на нашите

Денес Унет на своите корисници им нуди комплетни Интернет сервиси и првенствено е фокусиран на бизнис корисничката група на потрошувачи. Унет располага со високо-стручни и искусни кадри во оваа област, со чија инволвираност изработи многу проекти, кои се повеќе иновативни отколку вградени. Интернет преку WiFi и WiMax технологија, закупени линии, dial-up, VSAT технологија, видео и аудио преку IP се само дел од палетата на проекти кои ги реализираше Унет, низ своето 11-годишно искуство. Иако како провајдер на Интернет услуги е ориентиран кон бизнис корисниците, попрецизно кон големите компании и организации, Унет обезбедува пристап и за домашните корисници, како и спонзориран Интернет пристап, развој и изработка на веб-проекти и сервиси за хостирање, за одреден број училишта, студенти, болници, библиотеки, уметници, невладини организации и сè со една цел - широка популаризација на Интернет пристапот во нашата држава.


корисници се и наши примарни ориентири, според кои натаму се креираат идните одлуки, планови и насоки во работењето.

Како потврда за ориентираноста на Унет кон задоволството на нашите корисници и грижата кон нив е и фактот што компанијата е и првиот Интернет провајдер во Македонија, кој во 2003 година се здоби со Сертификат за управување со системот за квалитет, согласно стандардот ИСО 9001/2000.






Разликата меѓу нас и другите компании кои нудат Интернет услуги на нашиот пазар е фактот дека тие ја ставаат трката за профит над грижата за корисниците и нивното задоволство, што е сосема различно со нашата бизнис култура. За нас, секој корисник е најважен и секој од нив добива подеднаков третман и внимание. Горди сме на фактот дека имаме голем број корисници кои ни се верни веќе 11 години, значи од првиот ден.

 Неодамна, консултантот на Агенцијата за електронски комуникации д-р Мартин Еверс изјави: "Македонија е земја која има еден од најлибералните закони за електронски комуникации во регионот. Да почнете со работа во полето на давање услуги на пазарот за електронски комуникации, потребно е само да се достави документацијата на нотификација до Агенцијата и може да се почне со работа". Коментар?

**АРСОВСКА-ТОМОВСКА:** Освен тоа што државата ви дава право да работите, неопходно е таа и да го штити вашето работење. Во случајов, Агенцијата е таа која треба да нè штити од неколагалната конкуренција. Таа го прави тоа само декларативно, реалноста е сосема поинаква. Големите играчи секогаш наоѓаат начин да влијаат на спроведувањето на Законот. Уште е рано да се зборува за либерализација во вистинска смисла на зборот.

 Колку монополската позиција на Телеком ја отежнува целата состојба на пазарот за електронски комуникации и како тоа се одразува врз Вашата работа?

**АРСОВСКА-ТОМОВСКА:** До неодамна многу, но со отворањето на пазарот и со евентуалниот старт на вистинска либерализација очекуваме дека позицијата на таканаречени мали провајдери на Интернет решенија ќе биде дури и олеснета, затоа што битката за корисници кои имаат потреба од повеќе од класичен Интернет ќе биде послонна. Не е тајна дека пазарот е гладен за "контент" т.е. Интернет содржини. Во тој сегмент, во ситуација на зголемени пропусни капацитети, односно побрзи Интернет линии, очекуваме зголемена побарувачка на сервисите на нашата компанија, која моментно е една од најдобрите на пазарот.

Во следниот период очекувам групирање на телекомуникациските провајдери во 2-3 големи групации, кои ќе го контролираат пазарот, но и ќе водат битка за него. Сметам дека ако Телеком не ја разбере пораката и остави сите да се обединат против

него, нема да му биде доволен ниту монополот од пред неколку години. Затоа очекувам Телеком драматично да го промени своето однесување во најскоро време, и да се подготви за реалната битка за пазарот. Во бизнисот нема вечни пријатели и вечни непријатели.

Од друга страна, пак, напорите и заложбите од страна на влијателни странски фактори вештачки да се создаде конкуренција на Телеком, се крајно непромислени и на долги патеки ќе направат повеќе штета отколку корист за Македонија. Субвенционирање со несубвенциониран извор не е пазарна економија. Дадените неколку милиони долари како странска донација под капата на проектот Macedonia Connects не се доволни за да создадат сериозна конкуренција во еден од најкрупните бизниси, какви што се телекомуникациите. Напротив, тие веќе доведоа до тешко нарушување на македонскиот пазар, да не речам уништување на неколку успешни македонски фирми. Според последните информации, од новонастанатата ситуација и од странската помош за Македонија, најмногу корист ќе има една странска

Во моментот Унет сервисира дел од најголемите и најпрепознатливите македонски компании, државни и образовни институции, голем дел од македонските пишани и ТВ-медиуми, повеќето странски амбасади и институции, бројни странски компании кои со свои претставништва се присутни во Македонија. Сите тие, не се само корисници на Унет туку, пред сè, се задоволни корисници на технологијата која ја проектира оваа компанија.



#### УНЕТ Е АКТИВЕН ЧЛЕН НА АМСНАМ, MASIT И MADE

Унет е првиот македонски провајдер кој поседува Сертификат за управување со системот за квалитет согласно стандардот ISO 9001/2000. И поради тоа, квалитетот на нашите услуги, како и задоволството на нашите корисници, е императив на нашето секојдневно работење.

фирма. Од друга страна, пак, во рамките на истиот проект, училиштата во земјава скоро и ја потрошија едната од двете, евентуално три години бесплатен Интернет пристап. Периодот на гратис пристап ќе помине брзо, многу побрзо од времето кое е неопходно тие исти училишта, чија ситуација е катастрофална, најпрво да се санираат, а потоа да се опремаат со компјутери и останата ИТ опрема. Тоа е класичен пример на недостаток на стратегија. Кога веќе ни се нуди странска помош, што е добро и за што сме благодарни, ајде прво да стратегираме за што тие средства ни се најнеопходни. Или пак, се случува пет-шест странски организации, што европски, што американски, секоја од нив по свое лично наоѓање, да имплементира идентични проекти во едни те исти сектори. Во таква ситуација, не само што се трошат повеќе од потребните средства, туку и ни се бројат како странска помош, многу повеќе од што реално користиме. Затоа, неопходно е создавање национално тело за координација на странски проекти и странска помош.



Сметате ли дека Македонија располага со експерти и со визионери во областа на информатичката технологија и телекомуникациите? Имаме ли доволно кадри кои можат да се носат со предизвиците на информатичкото општество?

**АРСОВСКА-ТОМОВСКА:** Да, но тоа не е доволно. Македонските ИТ фирми чувствуваат перманентен глад за високообразован информатички потенцијал, особено во сферата на ИТ менаџментот. Нашите високообразовни институции продуцираат кадри за кои, кога ќе бидат вработени, сопствениците на ИТ фирмите трошат многу време, а со тоа и пари за нивна доедукација. Затоа ги поддржувам заложбите за отворање нови, приватни универзитети како филијали на големите и признати светски универзитети, во кои ќе се врши потесна специјализација на одредени области од ИТ сферата. Исто така, со ревидирање на наставните програми на македонските државни универзитети, сметам дека ќе бидеме на добар пат да продуцираме експерти од кои корист ќе имаме и ние како ИТ фирми, Македонија како држава, а да не зборувам за самите студенти.



Информатичкото општество треба да биде најголемиот предизвик на македонската Влада на патот кон Европската унија. Имено, Националната стратегија за ИТ треба

#### УНЕТ ДОСТИГНУВАЊА

Прва Интернет конекција во Македонија  
 Прв регистриран македонски домен (.mk)  
 Прв македонски Интернет пребарувач  
 Прва Македонска веб-страница  
 Прво решение за образование на далечина во Македонија  
 Прво e-banking решение  
 Прв e-commerce веб-портал  
 Прва комерцијална видеоконференција  
 Прв македонски ISP со Сертификатот за управување со систем за квалитет според ISO 9001:2000 стандардот

да овозможи ефикасна имплементација и користење на ИКТ кај сите субјекти во државата, со што ќе се стимулираат конкурентноста на македонската економија, транспарентноста и ефикасноста во работата на Владата и учество на граѓаните во градењето на општеството. Но, освен национални стратегии и европски закони, што конкретно ни е потребно?

**АРСОВСКА-ТОМОВСКА:** Веќе спомнав дека нашите национални стратегии и европски закони постојат само на хартија. Тоа што конкретно ни е потребно е нивна имплементација. Исто така, неопходно е и обезбедување фондови за инвестиции во информатичката, телекомуникациската опрема и информатичките проекти. Недостатокот на концепција се гледа и во фактот дека под притисок на Microsoft трошиме пари да направиме е-влада, а имаме слабо писмена ИТ популација и ниска стапка на Интернет пенетрација. Како населението ќе ги пополнува формуларите преку Интернет? Кој на македонскиот граѓанин ќе му обезбеди компјутер, кој ќе му обезбеди Интернет, кој ќе го обучи како да ги користи? Не вела дека е-влада е лоша работа, напротив, сакам да кажам дека не се создадени услови за имплементација на еден таков сериозен и скап проект. Сепак, проблемите мора да се решат. Мислам дека мораме да почнеме од мла-

дите. Примена на американскиот модел во кој државата гради специјални Интернет зони и обезбедува компјутери, Интернет и обука во библиотеки и во разни собиралшта на млади луѓе, многу ќе помогне во таа насока. Или, на пример, под мотото еден компјутер за едно дете, на MIT е веќе развиен концептот и се работи на усовршување на т.н. лап-топ од 100 долари. Ваквиот преносен компјутер би се користел во раната фаза на едукација на децата во нискоразвиените земји, и не би се продавал комерцијално, туку би бил дистрибуиран во училиштата и во образовните институции само преку големи владини иницијативи. Ме чуди фактот меѓу земјите кои покажале интерес за оваа иницијатива на ниво на Министерството за образование или повисоко и чекаат одобрување за учество во пилот проектот, се наоѓаат Грција, Унгарија и Украина, а ја нема Македонија?!



Вие сте успешна жена-менаџер. Мислите ли дека наскоро со домашен производ можеме да се пробиеме на европскиот пазар, да обезбедиме конкурентност во цена и во квалитет?

**АРСОВСКА-ТОМОВСКА:** Убедена сум дека можеме. Но, ни останува многу работа на тој пат - прво темелно да ги истражиме странските пазари, да најдеме празнини кои најлесно можеме да



ги пополниме, да се специјализираме на конкретни производи или сервиси и да се вклучиме во големите глобални синџири на производство, да најдеме искусни агенти кои ќе нè претставуваат и продаваат во странство, да направиме солидни портфолија, да си обезбедиме средства за континуирана обука и сите заедно, организирано да поработиме на градењето бренд за Македонија како земја во која може да се добие високопрофесионална, квалитетна и по цена конкурентна услуга.

Сметам дека со организирањето на најголемите и најнапредните македонски фирми во асоцијации како МАСИТ - Македонската асоцијација за информатичка технологија и МАДЕ - Македонската асоцијација за дигитална индустрија, во кои ги делиме искуствата, го организираме еснафот, инвестираме во едукацијата и користиме заеднички ресурси за промоција и настап на светски саеми и конференции, имаме поголеми шанси да ја подобриме сликата за Македонија како земја со развиена ИТ технологија, а со тоа да привлечеме странски инвестиции и да направиме пробив на странските пазари. Уште еднаш ќе нагласам дека за сè ова неопходна ни е помош, поддршка и владина стратегија, што на нашава земја повеќекратно ќе ѝ се врати преку генерирање на приходите, зголемување на извозот, отворање нови работни места, со еден збор, развој на нашата економија.