

Távközlési szolgáltatások használata az üzleti felhasználók körében 2012

Prezentáció

a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság [NMHH] részére

1. A kutatás háttere és módszertana

A kutatás háttere

Az NMHH a BellResearch közreműködésével 2009 óta éves rendszerességgel vizsgálja a legalább 10 alkalmazottat foglalkoztató üzleti, intézményi és nonprofit gazdálkodó szervezetek körében a távközlési szolgáltatások használatát.

A kutatás során vizsgált területek, témakörök:

- fix [vezetékes] telefónia,
- alközpontok, alközponti megoldások
- mobiltelefonía,
- internethozzáférés-szolgáltatások,
- adatátviteli szolgáltatások,
- informatikai háttér,
- bundling.

A kutatás célcsoportja:

Legalább 10 alkalmazottat foglalkoztató

- társas vállalkozások [N=32,1 ezer db],
- költségvetési intézmények és nonprofit szervezetek [N=8,8 ezer db].

Teljes alapsokaság:

A 10+ alkalmazottat foglalkoztató, a kutatás tárgykörébe tartozó szervezetek száma 40 926, a kutatás során ezt tekintettük alapsokaságnak, illetve a mintavételi terv kialakítása és a feldolgozás során is e sokaság optimális reprezentációjára törekedtünk.



■ A kutatás módszertana

- Régió szerint arányosan, létszám, gazdálkodási forma és LTO-terület szerint nem arányosan rétegzett, az egyes alszegmenseken belül egyszerű véletlen mintavétel történt.
- Az interjúk a telefonos előszervezést követően személyes interjúk segítségével készültek el.
- A célszemély a szervezetek informatikai- és távközlési szakmai döntéshozója/döntéshozói volt/voltak.
- Interjúk száma: 1500 db
- Az adatfelvétel 2012. szeptember 10. és október 29. között zajlott.

	Alapsokaság [db]	Minta [db]	Max. hibahatár [±%]*
Total [10+]	40 926	1500	±2,5%
Business [10+]	32 117	957	±3,1%
Government + nonprofit [10+]	8809	543	±4,1%
250+ fő	1327	244	±5,7%
50-249 fő	7675	534	±4,1%
10-49 fő	31 924	722	±3,6%

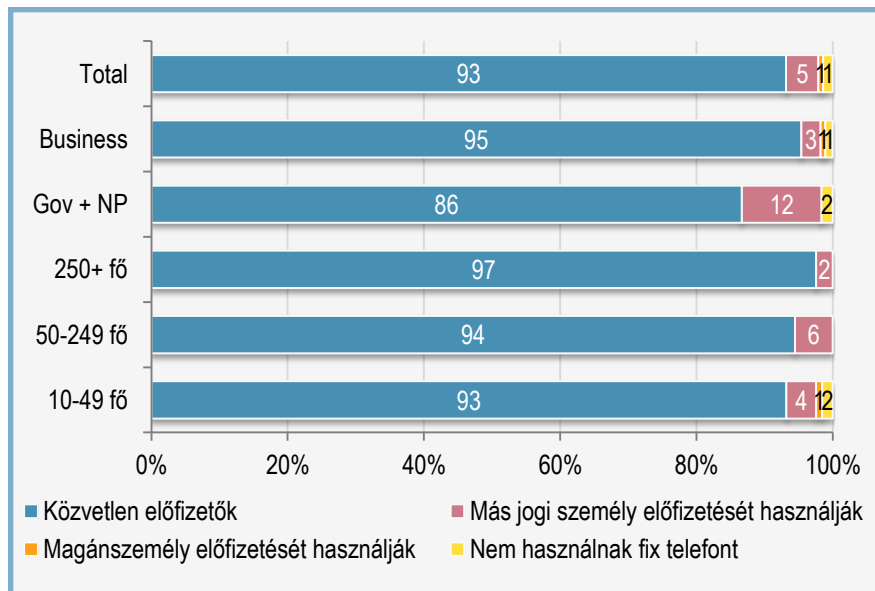
* 95%-os megbízhatósági szinten, feltételezve a legrosszabb, 50%-os eloszlást

- A nem arányos rétegzésből és az adatfelvétel véletlenszerűségéből eredő torzításokat matematikai-statisztikai eljárással, ún. súlyozással korrigáltuk. A kapott eredmények így létszám, iparág, regionális elhelyezkedés, LTO- [inkumbens szolgáltatói] terület és gazdálkodási forma szerint reprezentatívnak tekinthetők a teljes alapsokaságra vonatkozóan.

2. Távközlési szolgáltatások részpiacai

2.1. Fix telefónia

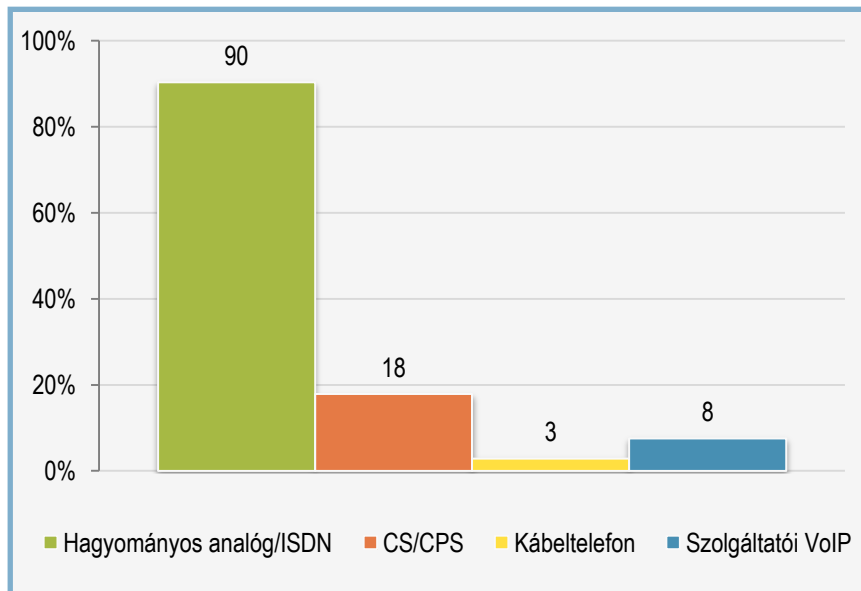
Előfizetés és használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=40 926 [Business=32 117, Gov+NP=8809]
[250+ fő=1327, 50-249 fő=7675, 10-49 fő=31 924]

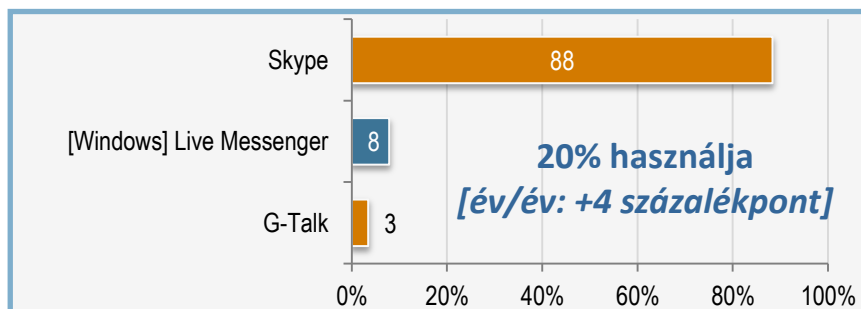
- A szervezetek átlagosan 12 db, összességében mintegy 400 ezer fővonalat tartanak fenn. Ez az előző évhez képest 28 ezres csökkenést jelent.
- A 10+ fős üzleti és non-profit szférában a kábeltelefon, valamint a szolgáltatói VoIP penetrációja mindössze 3%, illetve 8% . A szolgáltatói VoIP penetrációja a 250 főnél több foglalkoztatottal rendelkezők körében eléri a 16%-ot is.

Fix technológiák penetrációja [közvetlen előfizetések]

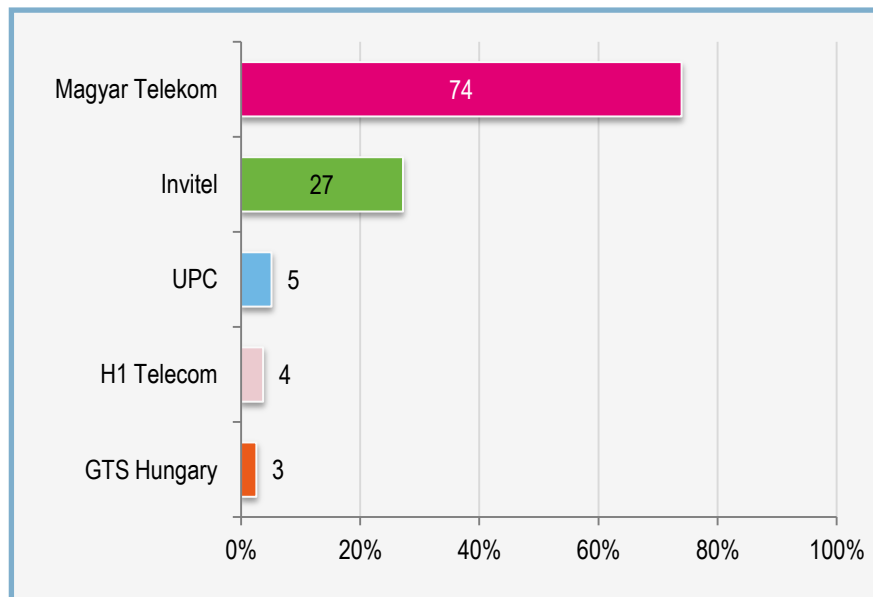


Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=40 926 [Business=32 117, Gov+NP=8809]
[250+ fő=1327, 50-249 fő=7675, 10-49 fő=31 924]

Legnépszerűbb VoIP kommunikációs programok

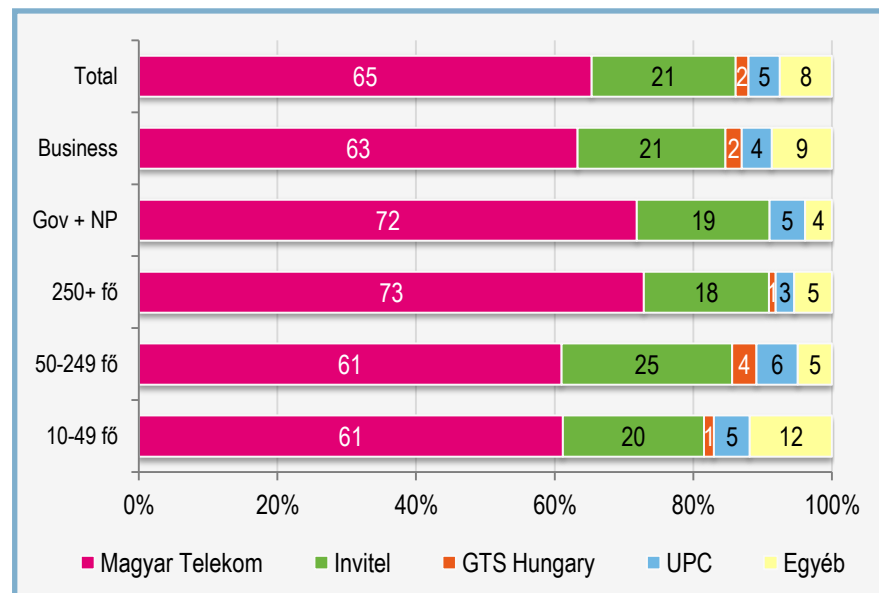


Fixtelefon-szolgáltatói kapcsolatok technológiától függetlenül [Top5 cég]



Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=38 300
[Business=30 683, Gov+NP=7617] [250+ fő=1292, 50-249 fő=7220, 10-49 fő=29 788]

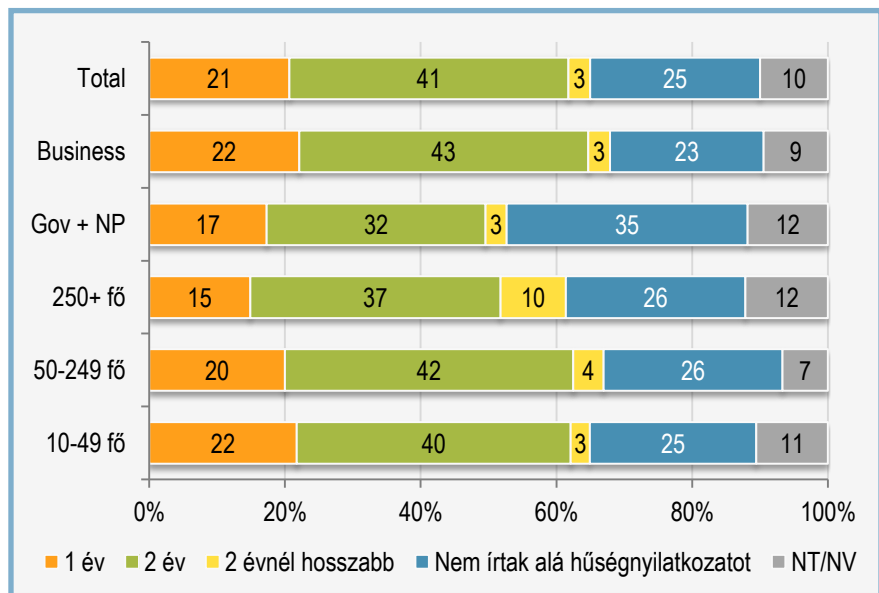
Szolgáltatók árbevétel-alapú részesedése



Bázis: teljes fix kiadás [mFt], Total=2703 [Business=2 052 Gov+NP=650]
[250+ fő=973, 50-249 fő=789, 10-49 fő=941]

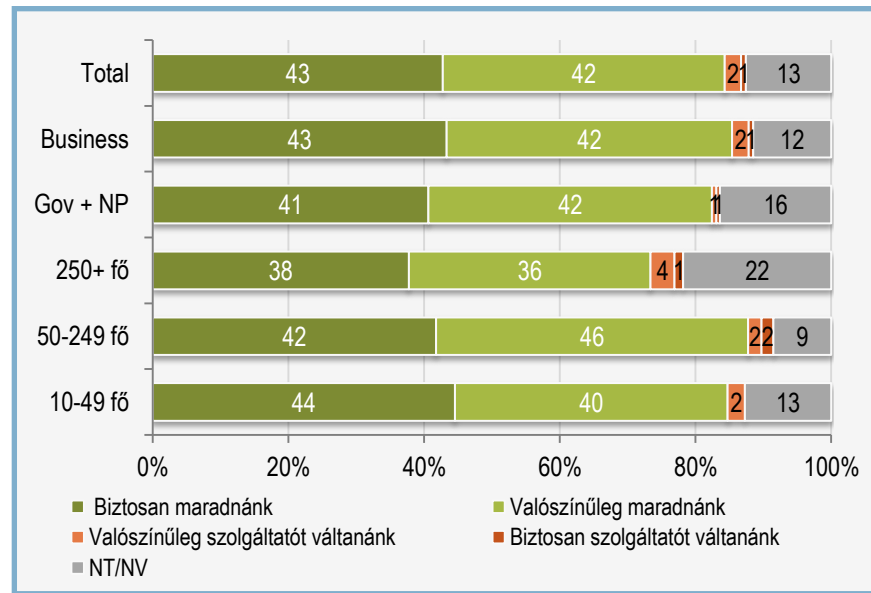
- A fix telefon szolgáltatás [közvetlen előfizetések] esetében a legjelentősebb szolgáltató a Magyar Telekom, a szervezetek 74%-a áll vele kapcsolatban. Az Invitel a második leggyakrabban említett szolgáltató, 27%-kal. Összességében a tavalyi évhez képest jelentős elmozdulás nem történt a szolgáltató-kapcsolatokban.**
- A hagyományos PSTN piacon [hagyományos vezetékes + CS/CPS] a bevételek 69%-át a Magyar Telekom, 22%-át pedig az Invitel realizálja, ami tavalyhoz képest nem mutat elmozdulást.**
- A VoIP típusú szolgáltatások piacán [kábeltelefon + szolgáltatói VoIP] a Magyar Telekom megőrizte vezető szerepét, a piac 42%-át birtokolja, míg az Invitel részesedése 13%. A GTS és a UPC együttesen a piac 12%-a felett diszponál.**

Fixtelefon-előfizetésre vonatkozó [aláírt] hűség szerződés hossza



Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=38 300
[Business=30 683, Gov+NP=7617] [250+ fő=1292, 50-249 fő=7220, 10-49 fő=29 788]

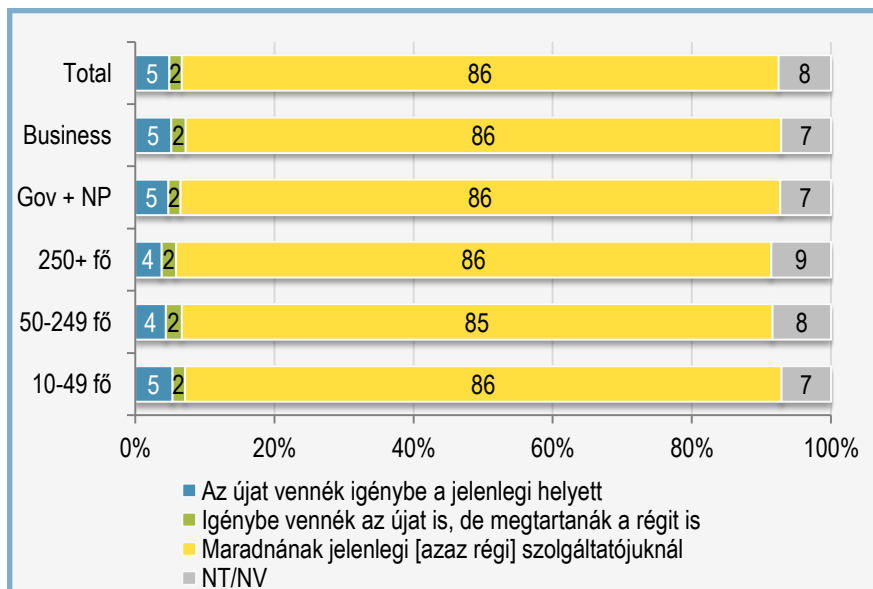
Maradnának-e a jelenlegi vezetékes szolgáltatónál, amennyiben nem lenne érvényes hűség szerződésük?



Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, akiknek még nem járt le a hűség szerződésük

- A szervezetek negyede nem írt alá hűségnyilatkozatot a szerződés megkötésekor. Ötödük 1 éves, kétötödük pedig 2 éves hűség szerződést kötött a szolgáltatójával.
- A hűség szerződések közel kétötöde már lejárt, további 41%-uk egy éven belül le fog járni. 17% azon szerződések aránya, amelyek egy éven túl is érvényben maradnak.
- Azok, akiknek még nem járt le a hűség szerződésük, többségében úgy gondolják, hogy akkor is a jelenlegi szolgáltatójuknál maradnának, ha nem lenne érvényes szerződésük.

Várható magatartás új szolgáltató megjelenése esetén



Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=38 300
[Business=30 683, Gov+NP=7617] [250+ fő=1292, 50-249 fő=7220, 10-49 fő=29 788]

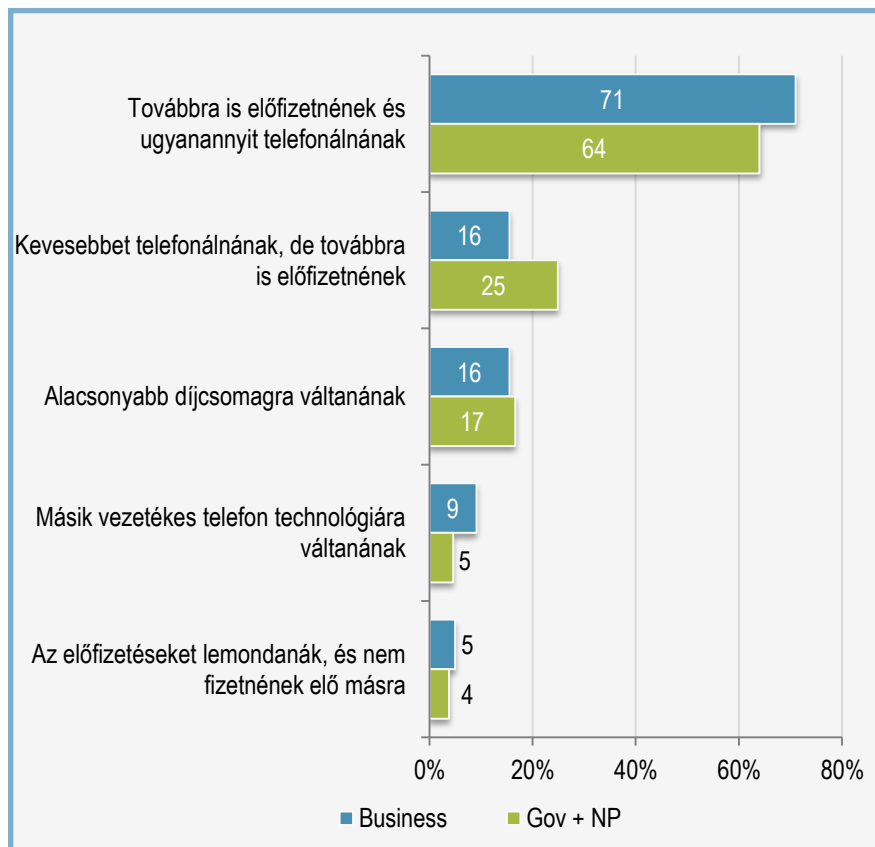
Visszatartó tényezők

- A jelenlegi szerződés nem engedélyezi [21%]
- Nem kívánnak számot változtatni [19%]
- A többi szolgáltató ajánlata sem kedvezőbb [12%]
- Tart a szolgáltatás minőségétől [5%]
- Bonyolult az ügyintézés [4%]
- A tulajdonos/anyavállalat/felettes szerv a döntéshozó [4%]
- Számukra a szolgáltatás [műszakilag] nem elérhető [4%]

Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=38 300
[Business=30 683, Gov+NP=7617] [250+ fő=1292, 50-249 fő=7220, 10-49 fő=29 788]

- Egy új szolgáltató megjelenése kevésbé alakítaná át a jelenlegi viszonyokat a fixtelefon-piacon. A megkérdezett közvetlen előfizetők közel 90%-a várhatóan maradna a jelenlegi szolgáltatójánál, és mindössze 5%-uknál van arra komoly esély, hogy migráljon az új szolgáltatóhoz [2011: 7%].
- Az új szolgáltatónak átlagosan 25%-kal kellene olcsóbbnak lennie ahhoz, hogy biztosan átpártoljanak hozzá az ezt preferáló megkérdezettek.
- A szolgáltatóváltástól leginkább az tartja vissza a szervezeteket, hogy a jelenlegi szerződésük nem teszi lehetővé a váltást, illetve sokan úgy vélik, hogy ez számváltozással járna. A közvetlen fixtelefon-előfizetők 41%-a azonban azt állítja, hogy egyébként nincs akadálya annak, hogy szolgáltatót váltsanak.

**Várható reakciók, ha az előfizetési díjak az igénybe vett
fixtelefon-technológia esetében 10%-kal emelkednek
MINDEN szolgáltatónál, míg más technológiák ára nem
változik**

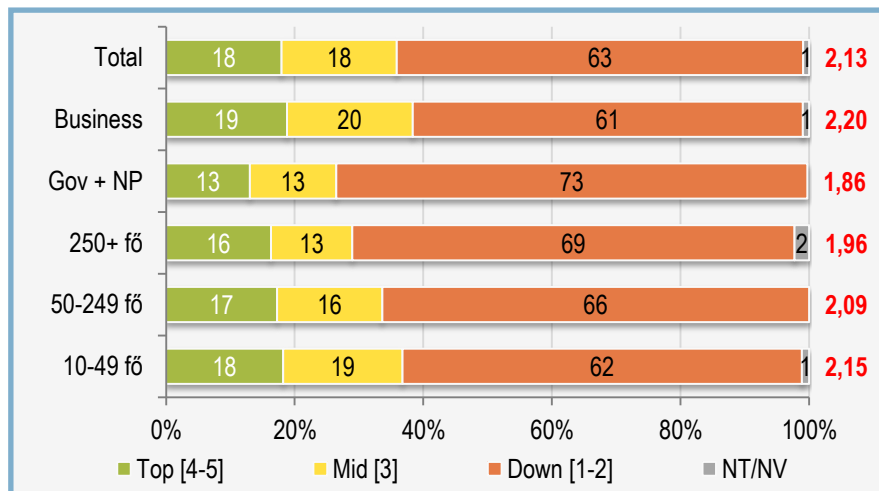


- Az előfizetési díjak 10%-os emelkedése esetén a legtöbben továbbra is előfizetnének és ugyanannyit [70%] telefonálnának. 17%-uk kevesebbet telefonálna és 16%-uk alacsonyabb díjcsomagra váltana.
- Akik másik vezetékes telefon-technológiára váltanának [8%], legtöbben a szolgáltatói VoIP-ot, a kábeltelefont vagy a VoIN-t preferálnák.
- Azok, akik visszafognák telefonálásukat, esetleg nullára redukálnák, elsősorban az e-maillal vagy a mobiltelefonnal történő helyettesítést választanák.

Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=38 300
 [Business=30 683, Gov+NP=7617] [250+ fő=1292, 50-249 fő=7220, 10-49 fő=29 788]

Az Önök cége/ intézménye esetében mennyire tartaná megfelelőnek a mobiltelefonok használatát arra, hogy a telefonbeszélgetéseket teljes egészében ezek segítségével bonyolítsák le?

Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem lenne megfelelő, 5=Teljes mértékben megfelelő lenne

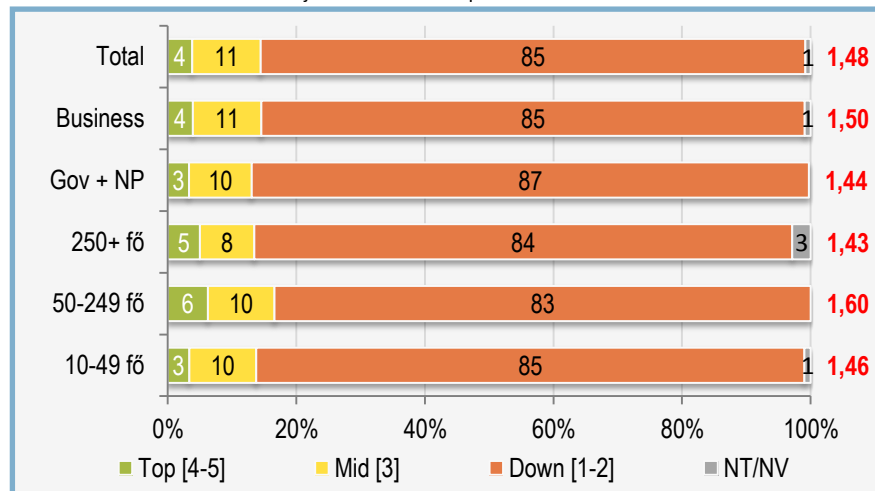


Bázis: : közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=38 300
[Business=30 683, Gov+NP=7617] [250+ fő=1292, 50-249 fő=7220, 10-49 fő=29 788]

- 2011-hez képest mind az elvi lehetőséget elfogadók [-7 százalékpont], mind a jövőben teljes egészében mobilra migrálást prognosztizálók aránya [-6 százalékpont] jelentősen visszaesett.

Mennyire tartja elképzelhetőnek, hogy a szervezet összes fixtelefon-előfizetését lecseréljék mobiltelefon-előfizetésekre?

Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem tartom elképzelhetőnek, 5=Teljes mértékben elképzelhetőnek tartom



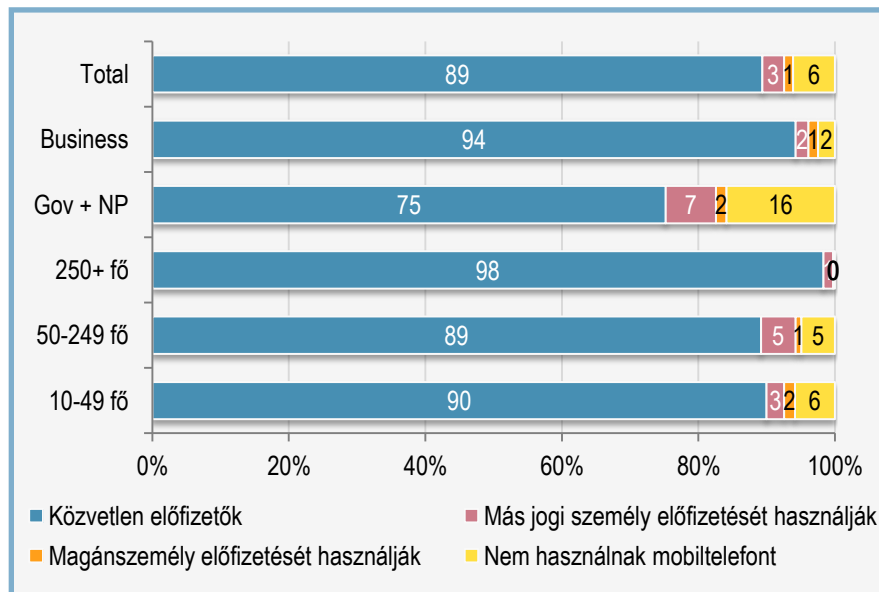
Bázis: : közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=38 300
[Business=30 683, Gov+NP=7617] [250+ fő=1292, 50-249 fő=7220, 10-49 fő=29 788]

Visszatartó tényezők

- Az irodában használt technológiához szükséges a vezetékes [59%]
- Szükséges, hogy legyen vezetékes, az ügyfelek igénylik [35%]
- A cég/intézmény profilja miatt [31%]
- Túl költséges lenne [26%]
- Nem látok előnyt abban, ha mobiltelefonra váltanánk [20%]
- A mobiltelefon kevésbé megbízható [11%]
- A vezetékes telefon díja kedvezőbb [11%]

2.2. Mobiltelefonia

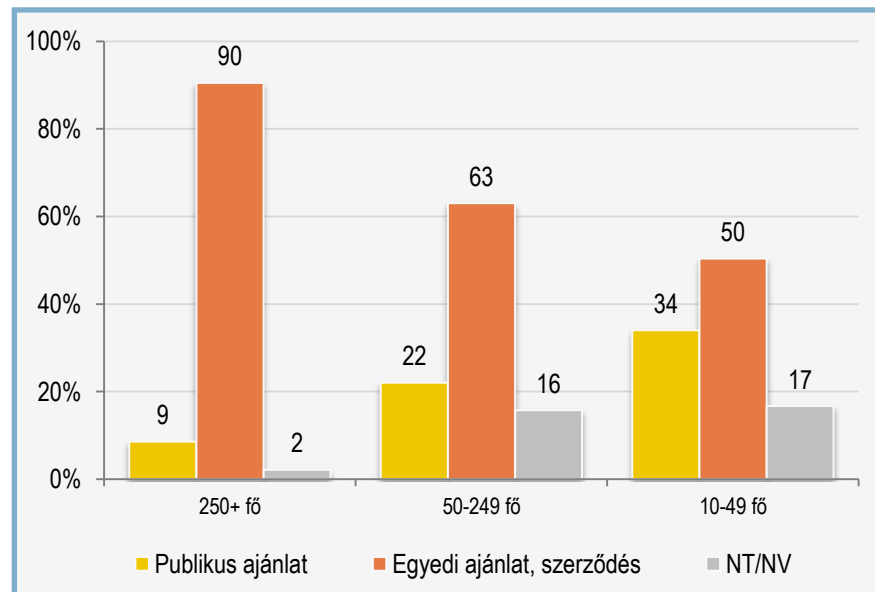
Előfizetés és használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=40 926 [Business=32 117, Gov+NP=8809]
[250+ fő=1327, 50-249 fő=7675, 10-49 fő=31 924]

Publikus, illetve egyedi ajánlat alapján előfizetők

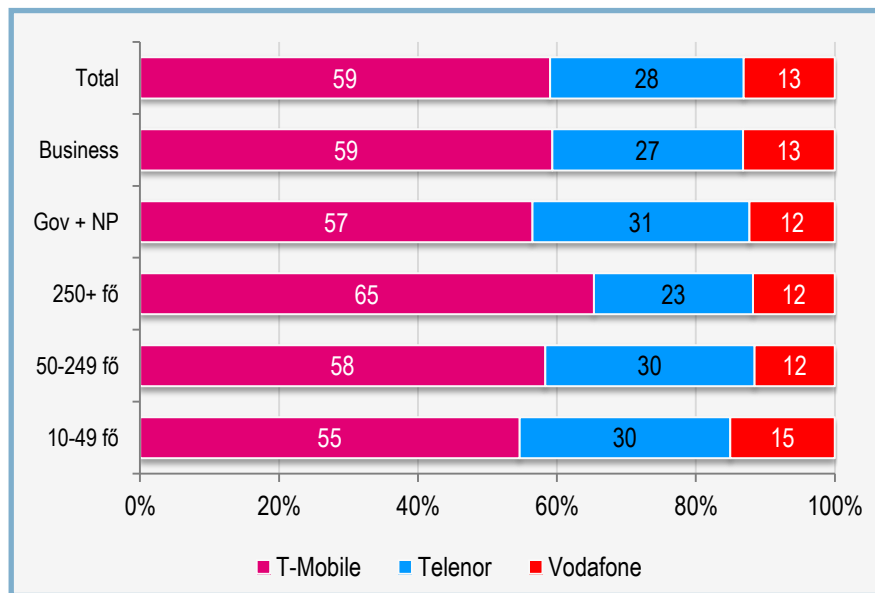
[a válaszadók tudomása szerint]



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek =36 939
[Business=30 312, Gov+NP=6627] [250+ fő=1307, 50-249 fő=6855, 10-49 fő=28 777]

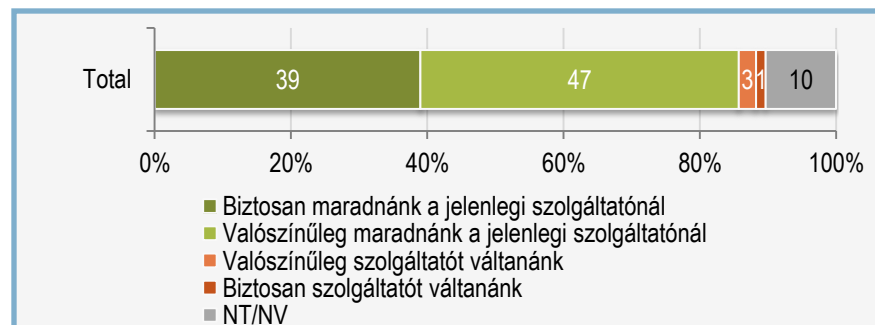
- A mobiltelefon-használat a vizsgált sokaságban alapvető [ez alól valamelyest az intézmények és nonprofit szervezetek kivételt képeznek – 16%-uknál nem használnak mobilhang-szolgáltatást]. A penetrációs arányok nem változtak jelentősen a tavalyi évhez képest.
- Formáját tekintve tipikusnak a cég/szervezet nevén lévő előfizetések számítanak.
- A vizsgált szervezetek több mint fele – úgy tudja/úgy véli –, hogy egyedi ajánlatot kapott a szerződéskötést megelőzően. A 250+ fős kategóriában – a kapott adatok alapján – ez szinte magától értetődő.

Szolgáltatók árbevétel-alapú részesedése

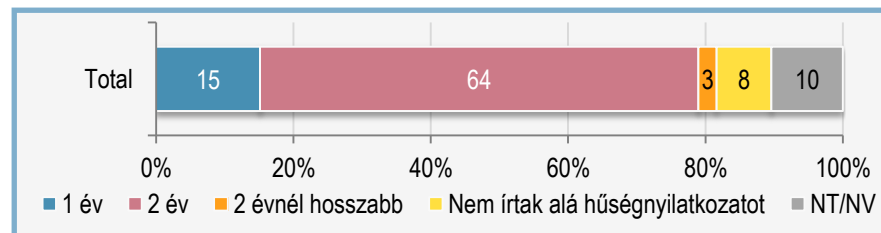


Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek =36 939
[Business=30 312, Gov+NP=6627] [250+ fő=1307, 50-249 fő=6855, 10-49 fő=28 777]

Mit tennének, amennyiben jelenleg nem lenne érvényes hűség szerződésük?



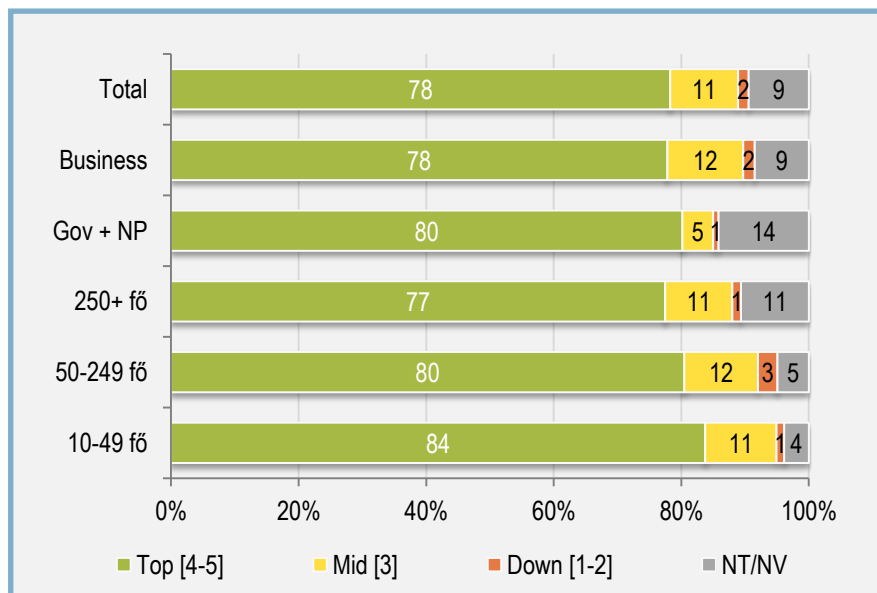
Legutóbb aláírt hűségnyilatkozat hossza



- A mintegy 37 ezer, közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezet összesen kb. 1 080 ezer közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkezik – a tavalyi 1 028 ezerhez képest ez hibahatáron belüli mértékű növekedést jelent. A vizsgált szervezetek döntő többsége [84%] használ CUG-ot [250+ fős szervezetek: 98%].
- Össességében mintegy havi 5,5 milliárd forintra tehető a mobiltelefon-szolgáltatások üzleti és intézményi előfizetőinek piaca [voice piac].
- A piaci részesedések évek óta meglehetősen stabilak a mobilhangpiacon. Piacvezetőnek számít a T-Mobile, melynek havi bevétele kb. 3,2 milliárd forintra tehető a vizsgált szegmensekben. A Telenor 1,5 milliárd forint, míg a Vodafone 700 millió forint árbevételt realizál.

Elégedettség a szolgáltató által vállalt minőség megfogalmazásával

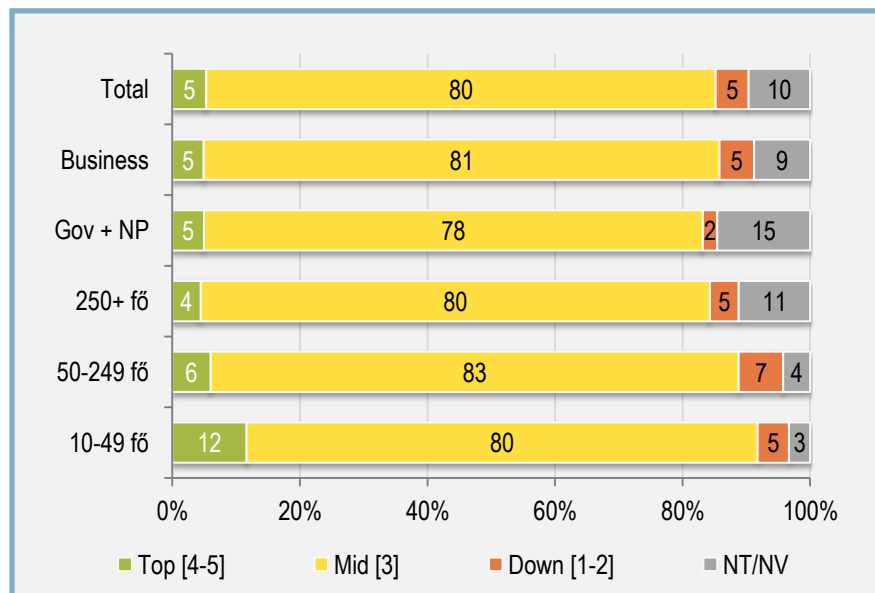
Skálás kérdés; 1=Egyáltalán nem elégedett, 5=Teljes mértékben elégedett



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek =36 939
[Business=30 312, Gov+NP=6627] [250+ fő=1307, 50-249 fő=6855, 10-49 fő=28 777]

A tényleges teljesítmény a vállalt minőség képest

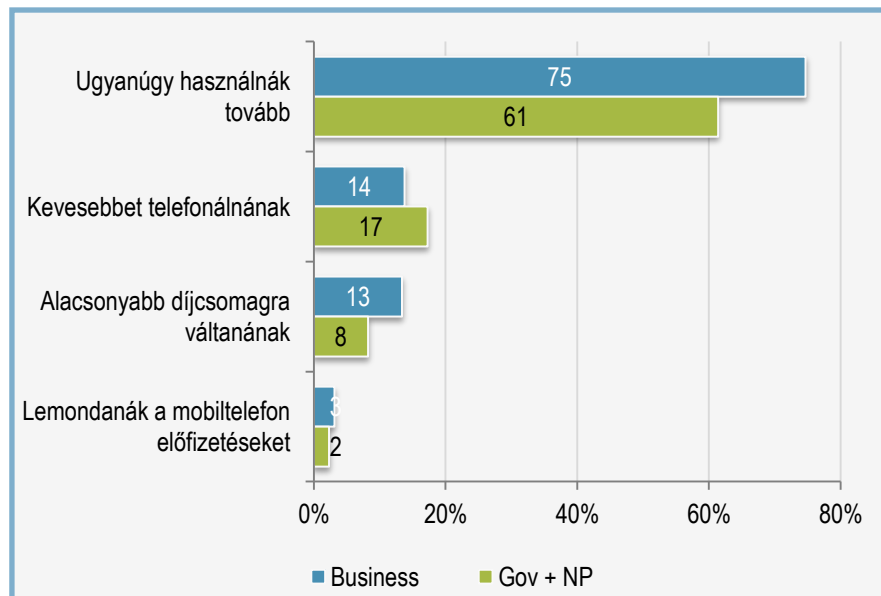
Skálás kérdés; 1=Sokkal gyengébb, 3=Nagyjából azonos, 5=Sokkal jobb



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek =36 939
[Business=30 312, Gov+NP=6627] [250+ fő=1307, 50-249 fő=6855, 10-49 fő=28 777]

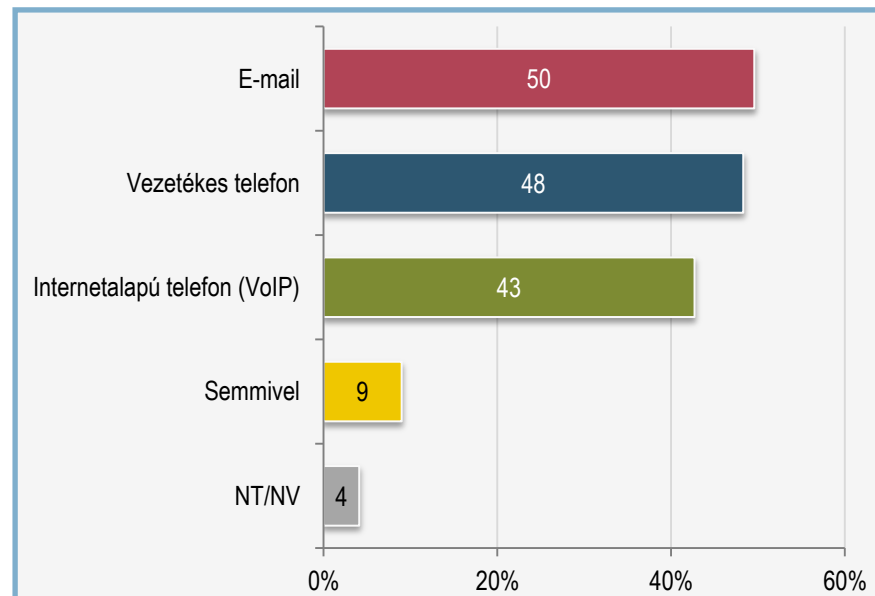
- A szervezetek háromnegyede elégedett azzal, ahogy a szolgáltatója megfogalmazza a szolgáltatásra vállalt minőséget.
- A releváns sokaság négyötöde úgy gondolja, hogy a tényleges teljesítmény körülbelül meg is felel a vállalt szintnek, miközben viszonylag alacsony azok hányada, akik kisebb-nagyobb elmaradást/hiányosságot látnak.

Reakció a mobiltelefon-előfizetések árának 10%-os emelkedésére



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek =36 939
 [Business=30 312, Gov+NP=6627] [250+ fő=1307, 50-249 fő=6855, 10-49 fő=28 777]

Mivel helyettesítenék a lemondott mobiltelefon-előfizetéseket?*

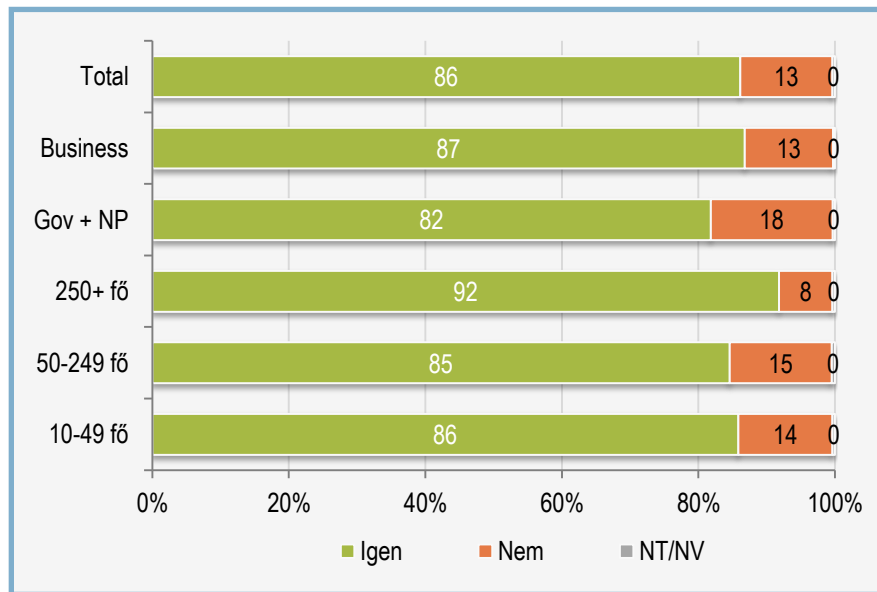


Bázis: akik a 10%-os áremelés hatására meglévő előfizetéseiket részben vagy teljesen lemondanák = 1242

- A kormányzati és non-profit szféra szervezeteinek helyzete ennél valamivel rosszabb, de még esetükben is mintegy 61% nem változtatna szokásain és csak 17% telefonálna kevesebbet.**
- A lemondott előfizetések vagy a csökkentett mobilhasználat következtében kieső forgalmat e-mail- és vezetékestelefon-alapú kommunikációval pótolnák a legtöbben, de VoIP-telefonálásra is sok szervezet [43%] térne át.**

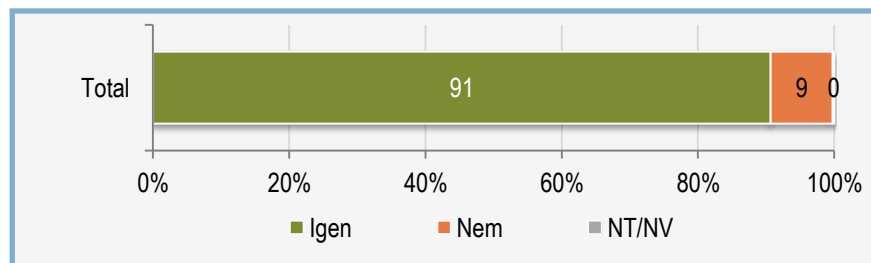
*: Az alacsony elemszám [n=46] miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők!

**Hallott-e Ön arról, hogy olyan új mobilszolgáltatók
kezdtek meg működésüket, amelyek nem saját
hálózatukon szolgáltatnak, például Tesco Mobile, Blue
Mobile stb.?**

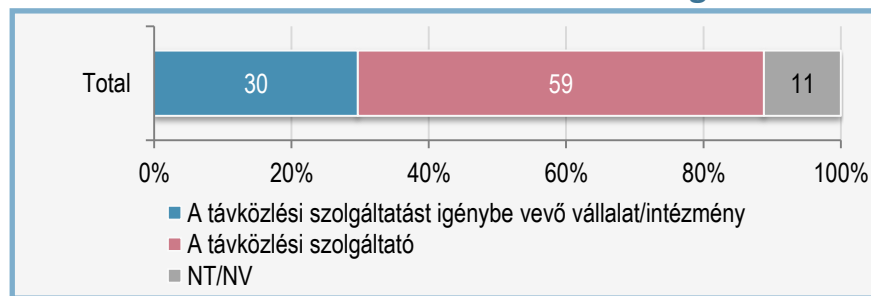


Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=40 926 [Business=32 117, Gov+NP=8809]
[250+ fő=1327, 50-249 fő=7675, 10-49 fő=31 924]

**Hallott-e ön arról, hogy az Országgyűlés 2012
májusában elfogadta az új távközlési adót bevezető
törvényt?**

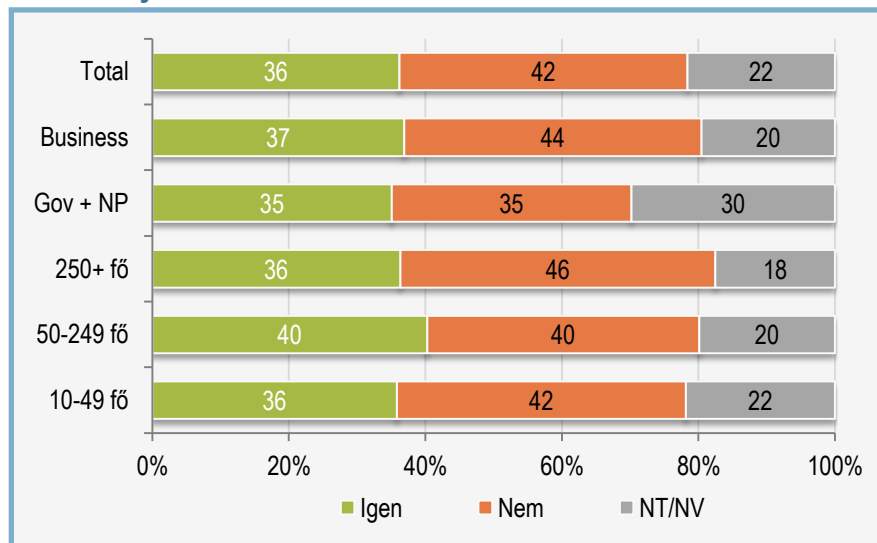


**Az Ön jelenlegi információi szerint ki az adó alanya,
tehát kinek kell befizetnie az adót a költségvetésnek?**



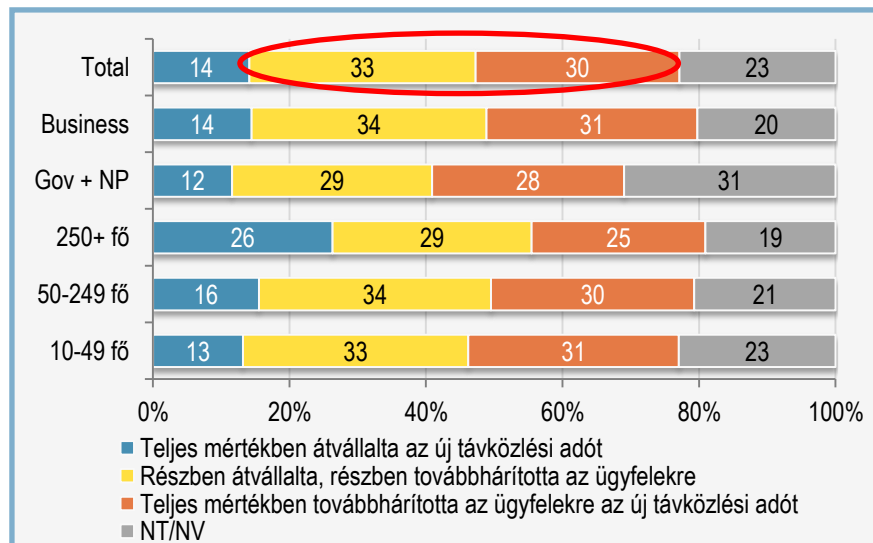
- **A 10 fő feletti vállalatok és intézmények az MVNO-k elindulása tekintetében igen jól informáltak, 86%-uk már hallott róluk.**
- **A felmérés időpontjában a döntéshozók 91%-a hallott róla, hogy a parlament elfogadta a távközlési adót bevezető törvényt. Az adó alanyát tekintve már nagyobb a bizonytalanság: a vizsgált cégek mindössze fele tudja, hogy az adót a szolgáltatók fogják fizetni. Megközelítőleg ugyanez a kör van tisztában az adó pontos mértékével is, a többiek bizonytalanok.**
- **Az adó előfizetésenkénti plafonértékét tekintve csak a nagyságrendet érzékelik a vállalatok, de azt helyesen: a 2012-es plafont átlagosan kb. 1700 Ft-ra, a 2013. évit kb. 2300 Ft-ra becsülik [a valóságban ez 1400 Ft és 2500 Ft].**

Tapasztalata alapján az Önök fő mobilszolgáltatója emelt-e árakat vagy fog-e még 2012-ben árakat emelni kifejezetten a távközlési adó bevezetése miatt?



Bázis: távközlési adó bevezetéséről értesült szervezetek

Az Önök fő mobilszolgáltatója hogyan reagált az új távközlési adó bevezetésére?



Bázis: távközlési adó bevezetéséről értesült szervezetek

- A távközlési adók bevezetését követő szolgáltatói áremeléseket eddig a szervezetek harmada érzékelte, míg 2013-ra ennél többen, 41%-uk vár kifejezetten áremelést az adó miatt [35% szerint nem lesz ilyen áremelés, 24% bizonytalan]. Az eddigiek alapján jelenleg 63% érzékeli úgy, hogy szolgáltatója részben vagy teljesen áthárította rá az adót.**
- Fontos látni, hogy a 250 fő feletti szervezetek érzékelik a legkevesbé az áthárítást. Ennek fő oka, hogy méretükből fakadóan relatíve az ő alkupozíciójuk a legjobb a szolgáltatókkal szemben, továbbá az egyedi szerződésekben is ők tudják a leginkább kiharcolni az egyoldalú szolgáltatói áremelésektől védő rendelkezéseket.**
- A telefonhasználati szokások vélhetően nem változnak meg jelentősen az adó miatt: kevesebb mint 1% tervezi a használat jelentős, 13% pedig kismértékű visszafogását. A döntő többség nem fog változtatni szokásain.**

2.3. Internet

■ **Internetellátottság**

- Bármilyen „vezetékes” és /vagy „mobil”] internethozzáféréssel rendelkező szervezetek:
 - közvetlenül a szolgáltatótól igénybevett internetelőfizetés,
 - más gazdasági szervezet [anyavállalat, felettes szerv, irodaház stb.] által előfizetett internetszolgáltatás,
 - internethozzáférésre is használt adatátviteli szolgáltatás,
 - magánszemély által előfizetett internetszolgáltatás.

■ **Közvetlen internetelőfizetés**

- Minden olyan „vezetékes” és „mobil” internetkapcsolat, melynek az adott szervezet az előfizetője, azaz közvetlen szerződéses kapcsolatban áll az internetszolgáltatóval.

■ **Bérelt vonali internethozzáférés**

- Rézérpárra, optikára, műholdas, illetve mikrohullámú stb. technológiára épülő dedikált, specifikáció szerint kialakított telekommunikációs vonali összeköttetés, amelyen keresztül a felhasználó eléri az internetszolgáltatóját.

■ **DSL-re épülő internethozzáférés**

- Adott típusú DSL-technológián alapuló szélessávú kapcsolat, melynek során a felhasználó hagyományos analóg vagy ISDN telefoné páron DSL-modem útján kapcsolódik a vonal foglalása nélkül a távközlési szolgáltató hálózatához, amely biztosítja az adatforgalmat a számítógép és a választott internetszolgáltató között.

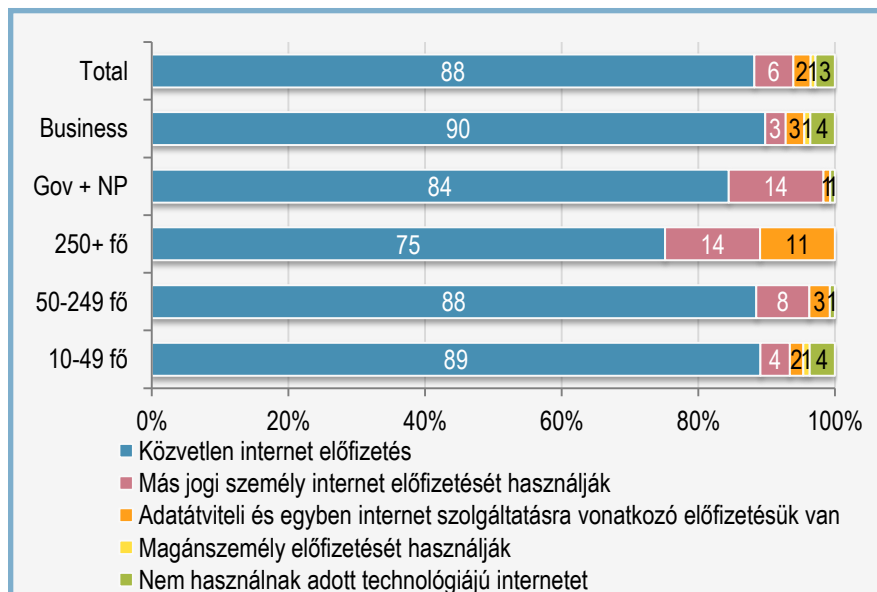
■ **Kábeltelevíziós internethozzáférés**

- Kábelmodemes internetkapcsolat, melynek során a felhasználó számítógépe kábelmodem útján csatlakozik a kábeltelevíziós koaxiális kábelre és ezen keresztül éri el a kábelinternet-szolgáltatót.

■ **Mobilinternet-hozzáférés**

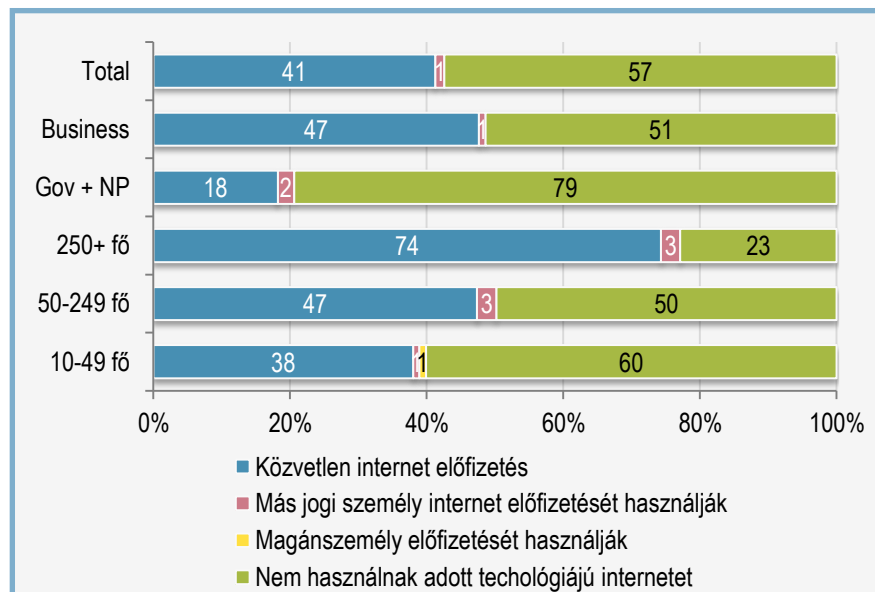
- Kizárólag a beszédcélra nem használható mobilinternet-kártyákkal, mobilinternet-modemekkel használt előfizetések tartoznak ide; a beszédcélra használt mobiltelefonhoz kapcsolódó havi előfizetési díjas mobilinternet-csomagokat nem soroltuk ide a jelen kutatásban.

Vezetékes internet | Előfizetés és használat



Bázis: összes szervezet, Total=40 926 [Business=32 117, Gov+NP=8809]
[250+ fő=1327, 50-249 fő=7675, 10-49 fő=31 924]

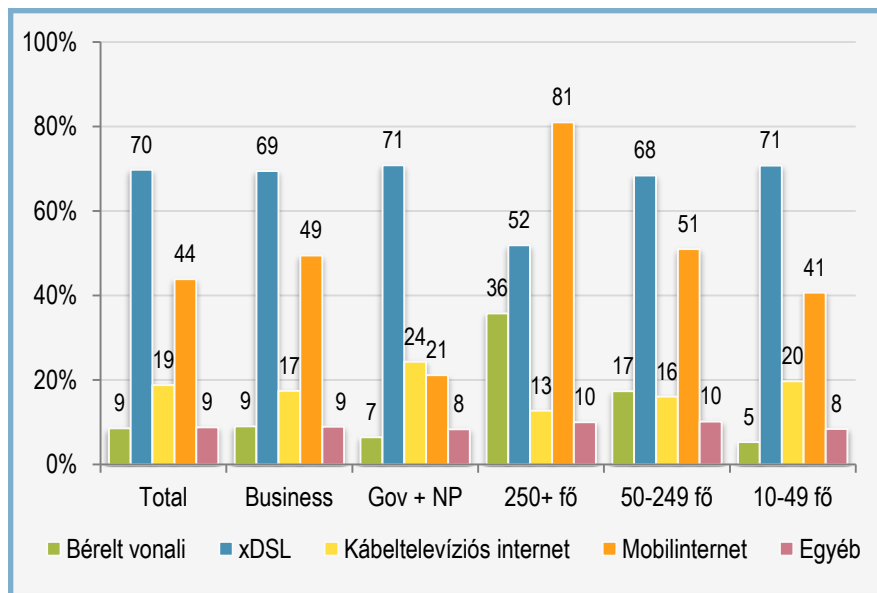
Mobilinternet | Előfizetés és használat



Bázis: összes szervezet, Total=40 926 [Business=32 117, Gov+NP=8809]
[250+ fő=1327, 50-249 fő=7675, 10-49 fő=31 924]

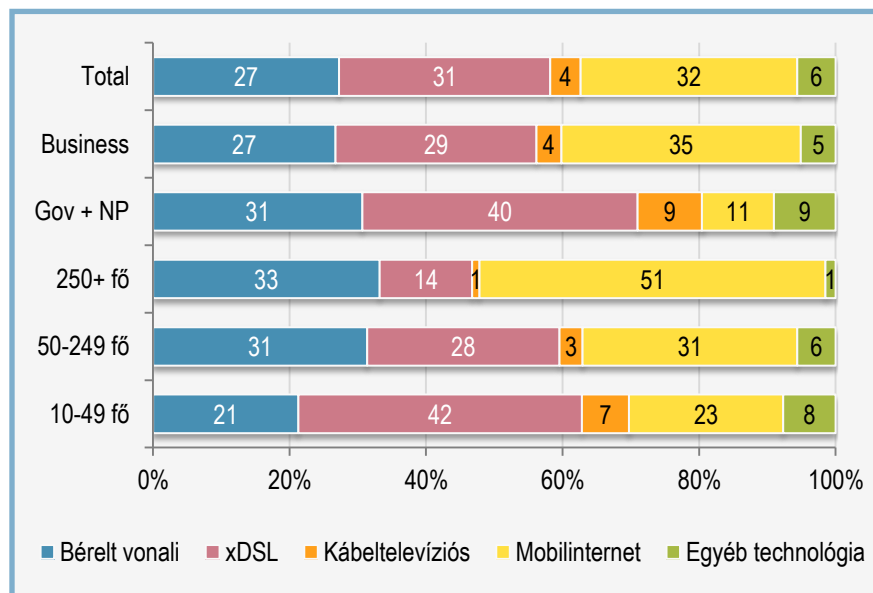
- A 10 fő feletti szervezetek döntő többsége [93%, kb. 38 ezer] rendelkezik közvetlen internethozzáféréssel, míg az internetet használó szervezetek száma 41 ezerre tehető. Az előző évhez képest a penetráció alig érzékelhetően nőtt.
- A kormányzati és nonprofit szegmensben jellemzően magasabb a „közvetett” vezetékes előfizetés [pl. felettes szerv előfizetésének igénybe vétele], míg a mobilinternet-használók aránya csupán 20%.
- A 250 fő feletti szervezetek esetében szintén kiemelkedik a közvetett vezetékes előfizetések [anyavállalaton, felettes szerven keresztül történő használat], valamint az adatátviteli és egyben internetszolgáltatásra vonatkozó előfizetések aránya is.
- A 250 fő feletti vállalatoknál/intézményeknél jóval átlagot meghaladó mértékű, közel 75%-os a közvetlen mobilinternet-előfizetések aránya.

Internettechnológiák penetrációja



Bázis: bármilyen közvetlen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=38 322 [Business=30 766, Gov+NP=7555] [250+ fő=1217, 50-249 fő=7130, 10-49 fő=29 975]

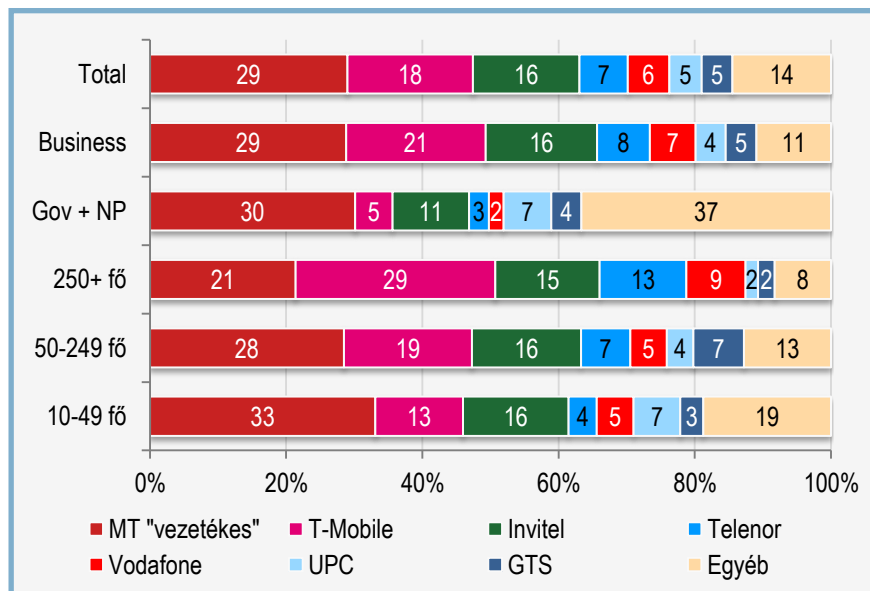
Bevétel-alapú részesedések technológiák szerint



Bázis: teljes havi internet kiadás [mFt], Total=1 749 [Business=1 510, Gov+NP=239] [10-49 fő=781, 50-249 fő=583, 250+ fő=385]

- Összességében még mindig a DSL a legelterjedtebb közvetlen hozzáférési technológia, azonban a 250 fő feletti szervezeteknél már megelőzi a mobilinternet használata, ami tavalyhoz képest – penetrációs szinten – további lényeges növekedést nem mutat.
- Havonta átlagosan 48 ezer forintot fordítanak a vizsgált szervezetek közvetlen internetelőfizetésekre. A mobilinternet-kiadások aránya mára elérte a 32%-ot. A tavalyi évhez képest a teljes piacon belül nőtt a mobilinternet részaránya a bérelt vonali és a DSL technológia rovására.

Szolgáltatók piacrészesedése felvevőpiaci szegmensek szerint

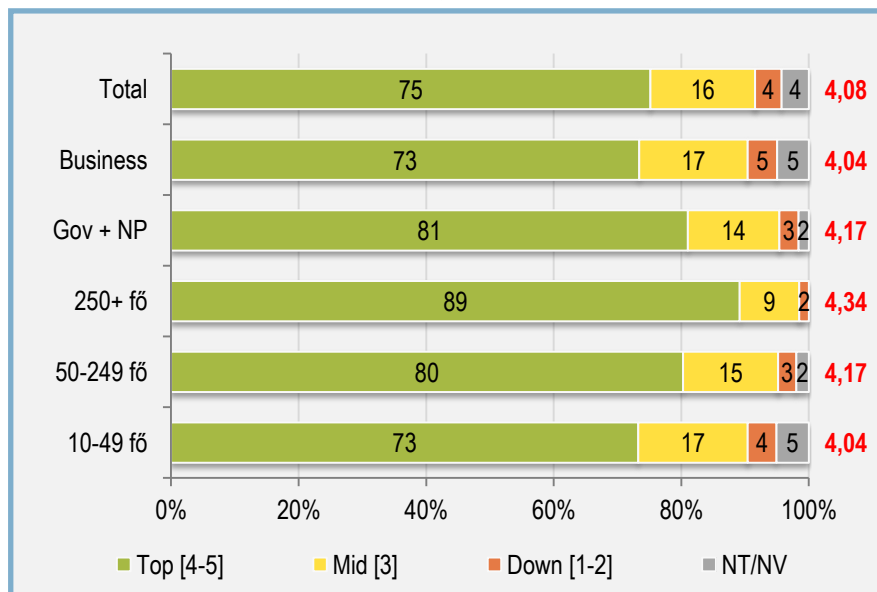


Bázis: teljes internetkiadás szegmensenként [mFt], Total= 1749 [Business=1510, Gov+NP=239] [250+ fő=385, 50-249 fő=583, 10-49 fő=781]

- A legnagyobb piaci részesedéssel rendelkező internetszolgáltató egyértelműen a Magyar Telekom [29%, a T-Mobile-lal együtt 47%], amit az Invitel 16%-kal követ. Ezek az arányok a tavalyi trendeket követik.
- Az intézmények és nonprofit szervezetek esetében szintén jelentős súllyal bír a Magyar Telekom, ám az egyéb szolgáltatók 37%-os részaránya döntő jelentőséggel bír. Ez utóbbi körben a kormányzati távközlési szolgáltatókhoz kapcsolódik a kiadás jelentős része.
- A bérelt vonali piacon a Telekom [33%] és az Invitel [32%] a legerősebb, míg a szélessávú mobilinternet-piac vezető szolgáltatója a T-Mobile [58%].
- A kábeltelevíziós piacon a UPC a meghatározó szolgáltató, ugyanakkor itt a kisebb szolgáltatók is jelentős részarányt képviselnek.

Elégedettség a szolgáltató által vállalt minőség megfogalmazásával

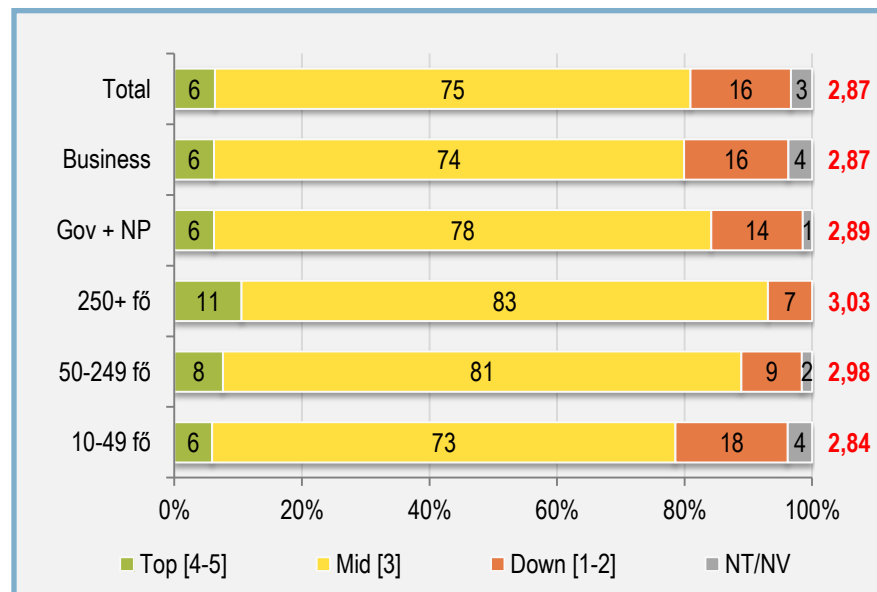
Skálás kérdés; 1=Egyáltalán nem elégedett, 5=Teljes mértékben elégedett



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 274
[Business=28 841, Gov+NP=7432] [250+ fő=1000, 50-249 fő=6785, 10-49 fő=28 488]

A tényleges teljesítmény a vállalthoz képest

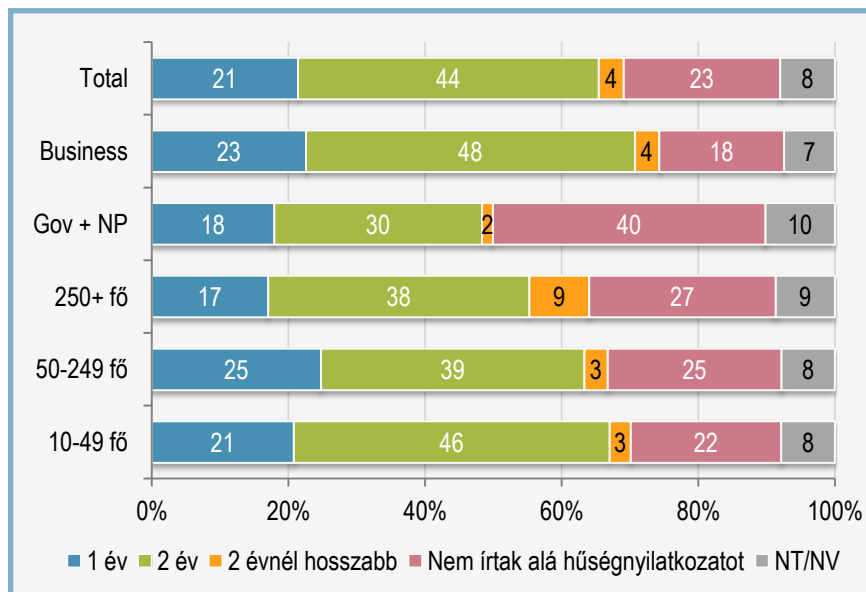
Skálás kérdés; 1=Sokkal gyengébb, 3=Nagyjából azonos, 5=Sokkal jobb



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 274
[Business=28 841, Gov+NP=7432] [250+ fő=1000, 50-249 fő=6785, 10-49 fő=28 488]

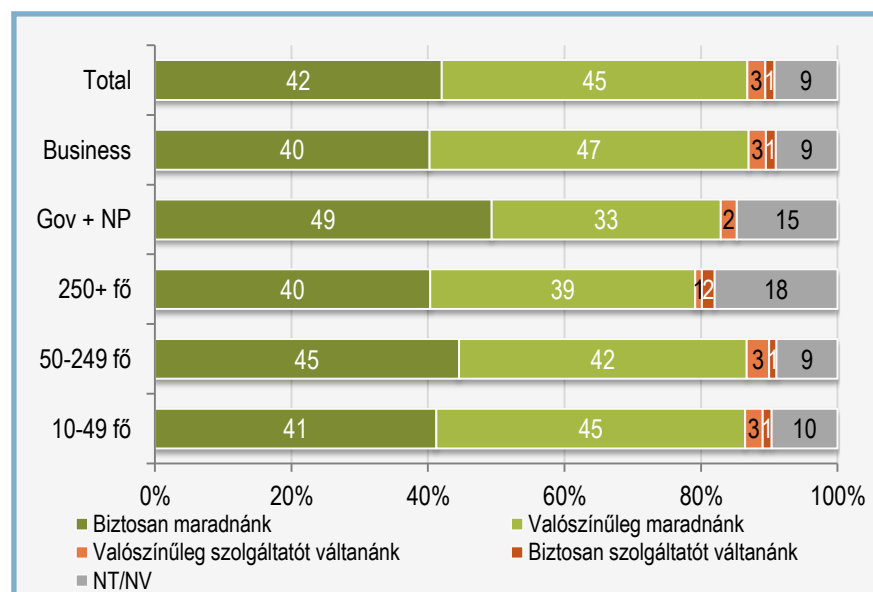
- A szervezetek háromnegyede elégedett azzal, ahogy a szolgáltatója megfogalmazza a szolgáltatásra vállalt minőséget – az intézményi és nonprofit szektorban, valamint az 50 főnél többet foglalkoztató szervezetek esetében ez az arány eléri a 80-90 százalékot is.**
- A releváns sokaság háromnegyede úgy gondolja, hogy a tényleges teljesítmény körülbelül meg is felel a vállalt szintnek, ugyanakkor többen vannak azok, akik a tényleges teljesítményt a vállaltnál rosszabbnak ítélik, mint akik jobbnak.**
- A szolgáltató teljesítményével elégedetlenek aránya mintegy 3 százalékpontot nőtt az előző évhez képest. [2011:13% -> 2012 16%]**

Legutóbbi szerződés megkötésekor aláírt hűségnyilatkozat hossza



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 274
[Business=28 841, Gov+NP=7432] [250+ fő=1000, 50-249 fő=6785, 10-49 fő=28 488]

Maradnának-e a jelenlegi vezetékes szolgáltatónál, amennyiben nem lenne érvényes hűségyszerződésük?

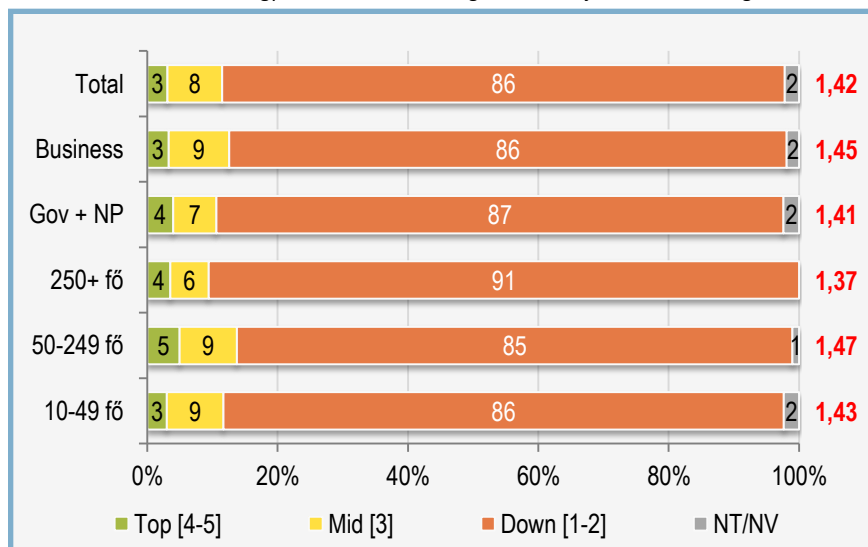


Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, akiknek még nem járt le a hűségyszerződésük

- Elterjedtnek számítanak a hűségnyilatkozatok, a közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek 70%-a a legutóbbi szerződés megkötésekor írt alá hűségszerződést. A hűségszerződést nem aláírók aránya viszont a kormányzati és non-profit szegmensben a legmagasabb, közel 40%-os.
- A hűségyszerződés esetében a leggyakoribb a kétéves időtartamú szerződés megkötése. A hűségyszerződéssel rendelkezők 40%-ának egy éven belül fog lejárni a szerződése, 40%-uknak pedig már lejárt.
- Azok, akik rendelkeznek érvényes hűségszerződéssel, többségében a jelenlegi szolgáltatójuknál maradnának akkor is, ha nem kötné őket a szerződés.

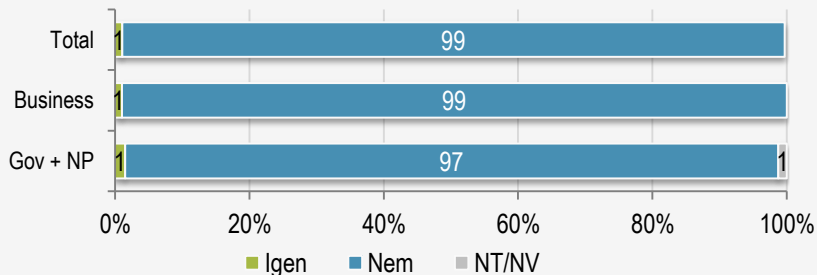
Elvi szint | Mennyire lenne megfelelő a szervezet számára, hogy az internetkapcsolatukat teljes egészében mobilinternet segítségével oldják meg?

Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem lenne megfelelő; 5=Teljes mértékben megfelelő



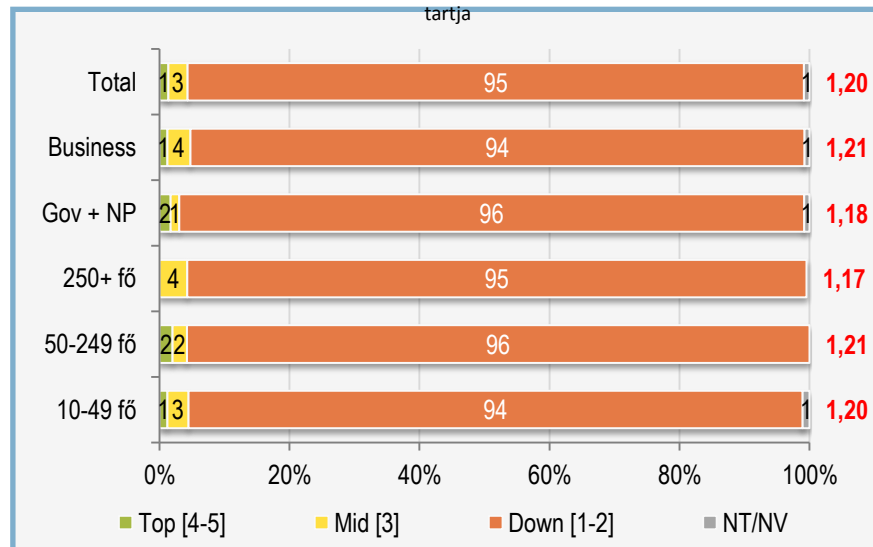
Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 274
[Business=28 841, Gov+NP=7432] [250+ fő=1000, 50-249 fő=6785, 10-49 fő=28 488]

Volt-e olyan vezetékesinternet-kapcsolatuk, amit mobilinternetre való áttérés miatt mondtak le?



Tervek | Mennyire tartja elképzelhetőnek, hogy a szervezet összes internetelőfizetését lecseréljék mobilinternet-előfizetésre?

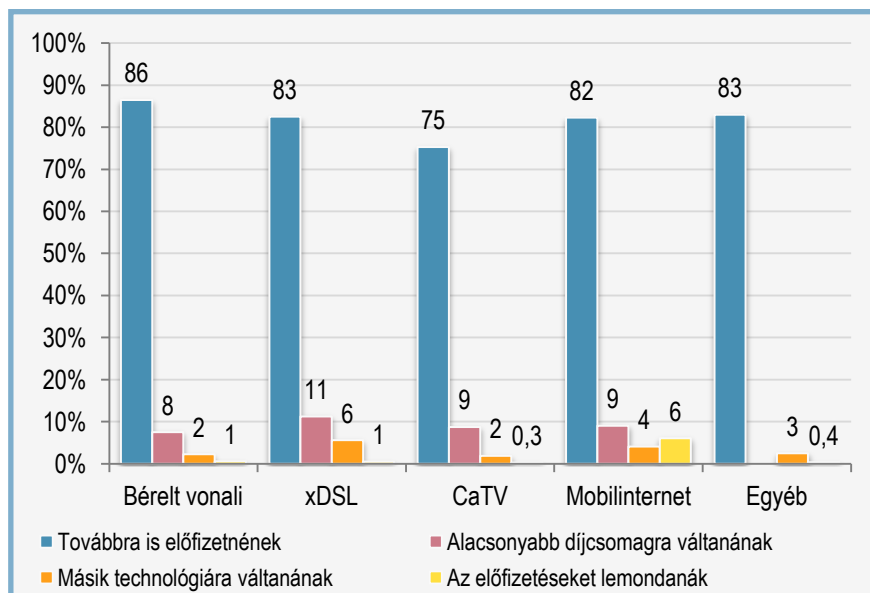
Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem tartja elképzelhetőnek; 5=Teljes mértékben elképzelhetőnek tartja



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 274
[Business=28 841, Gov+NP=7432] [250+ fő=1000, 50-249 fő=6785, 10-49 fő=28 488]

- Elvi síkon a teljes mobil helyettesítést az internetszolgáltatás esetében 3% tartaná megfelelő megoldásnak, 8% pedig csak részben. ➔ A többség tehát már elvi síkon is elzárkózik ettől az opciótól.
- 2011-hez képest mind elvi szinten, mind a tényleges megvalósítás esetében jelentősen visszaesett a teljes mobilhelyettesítést elfogadhatónak tartók/tervezők aránya.

Reakció a különböző technológiájú internetelőfizetések árának 10%-os emelkedésére

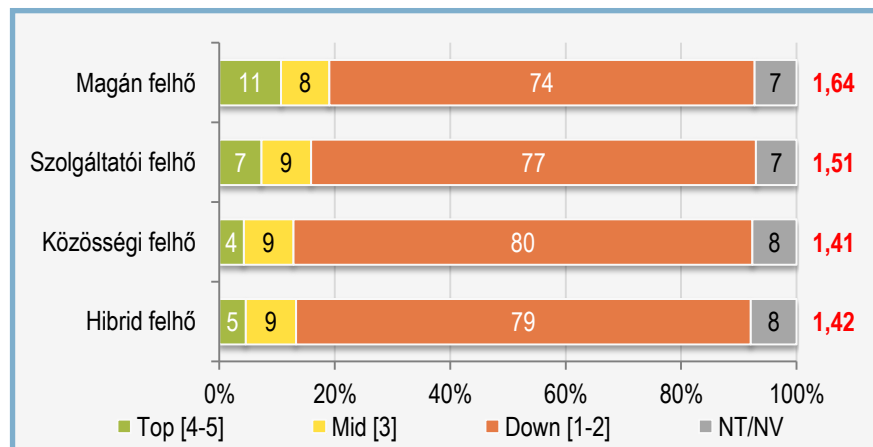


Bázis: az adott technológiájú közvetlen internetelőfizetéssel rendelkező szervezetek

- Viszonylag alacsony árérzékenység jellemzi az internetre előfizető vállalkozásokat és intézményeket. A különböző technológiájú internetelőfizetések esetén 75-85% között mozog azoknak az aránya, akik 10%-os áremelés esetén nem változtatnának, továbbra is használnák meglévő előfizetéseiket. Akik változtatnának, azok jellemzően a jelenleg használt technológián belül próbálnának alacsonyabb díjcsomagra váltani, míg a technológiaváltók aránya a legelterjedtebb technológiák esetén 10% alatti [a teljes lemondás marginális]
- A más technológiára váltók aránya a DSL- és a mobilinternet-használók esetében nevezhető jelentősebb mértékűnek. A DSL technológiáról váltók leginkább kábeltelevíziós internetre, míg a mobilinternet-előfizetők elsősorban DSL technológiára térnének át.

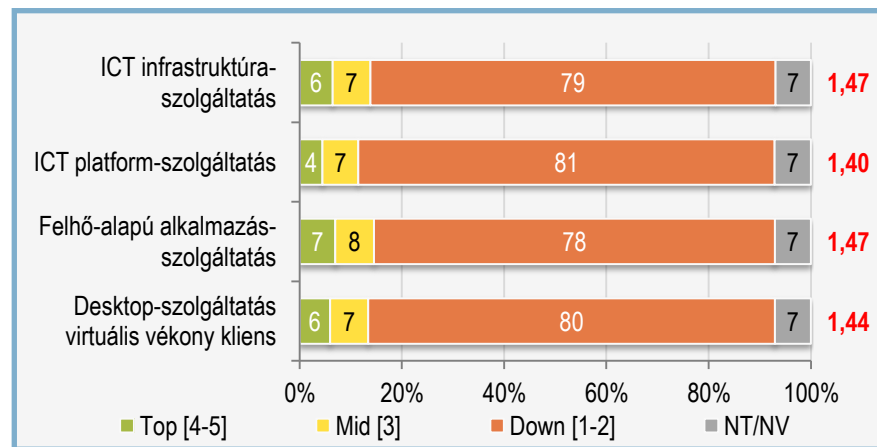
Felhő alapú megoldások vonzereje

Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem vonzó; 5=Nagyon vonzó



Kapcsolódó szolgáltatások vonzereje

Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem vonzó; 5=Nagyon vonzó



Bázis: bármilyen internethozzáféréssel rendelkező szervezetek, Total=40 655 [Business=31 879 Gov+NP=8777] [250+ fő=1328, 50-249 fő=7679, 10-49 fő=31 649]

Előnyök

- Beruházási költségek megtakarítása [25%]
- Üzemeltetési költségek csökkentése [21%]
- Helyszíntől függetlenül is elérhető a szolgáltatás [16%]
- A szolgáltató által biztosított szervereket magas biztonsági szintű adatközpontokban tárolják [15%]
- Folyamatosan frissített, karbantartott, korszerű eszközök [15%]
- ...
- **Nincs előnye [37%]**

Hátrányok

- Külső szolgáltatótól való függőség [41%]
- A jelenlegi nem felhő-alapú megoldással elégedettek [32%]
- Kétséges az adatok bizalmas kezelése [31%]
- Ha nincs vagy nem működik az internetkapcsolat, nem érhető el a szolgáltatás [27%]
- Nincs még elég referencia [18%]
- ...
- **Nincs hátránya [22%]**

2.4. Adat- és üzleti kommunikáció

Dial-up adatátvitel

- Két pont közötti adatkommunikációban használt hagyományos analóg vagy ISDN kapcsolt vonali modem-es adatátviteli kapcsolat.
 - Kivétel a kizárólag a nyilvános internethozzáféréshez igénybe vett dial-up kapcsolatokat.

Bérelt vonali adatátvitel

- Analóg és digitális adatátviteli bérelt vonalak, függetlenül az előfizetői hozzáférés technológiájától [beleértve a rézérpárra, optikára, műholdas, mikrohullámú stb. technológiára épülő bérelt vonali összeköttetéseket]
 - Kivéve a kizárólag a nyilvános internethozzáférésekhez igénybe vett bérelt vonali kapcsolatokat [MLLI], illetve a komplex IP-VPN szolgáltatás keretén belül igénybe vett bérelt vonali kapcsolatokat.

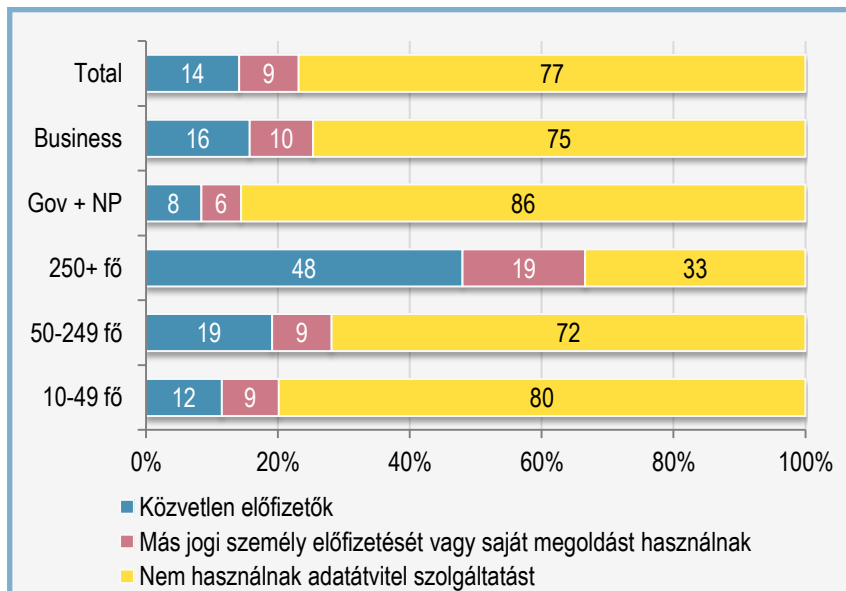
IP-alapú adatátvitel [IP-VPN / IPSec]

- Az IP-alapú Virtuális Privát Hálózat olyan komplex hálózati megoldás, amely biztosítja, hogy egymástól távol eső telephelyek, illetve egyéb végpontok valamilyen IP-hálózaton keresztül [tipikusan a szolgáltatók IP-hálózata vagy a nyilvános internet] biztonságosan kommunikálhassanak egymással. A kategória egyaránt tartalmazza a szolgáltatói [MPLS], illetve a nyilvános internet feletti IP-VPN-ket.
- Az IPSec egy olyan megoldás az interneten keresztül, amely lehetőséget ad a titkosított adatátvitelre, az internethozzáférés típusától és az internetszolgáltatótól függetlenül.

Egyéb adatátviteli technológiák / szolgáltatások

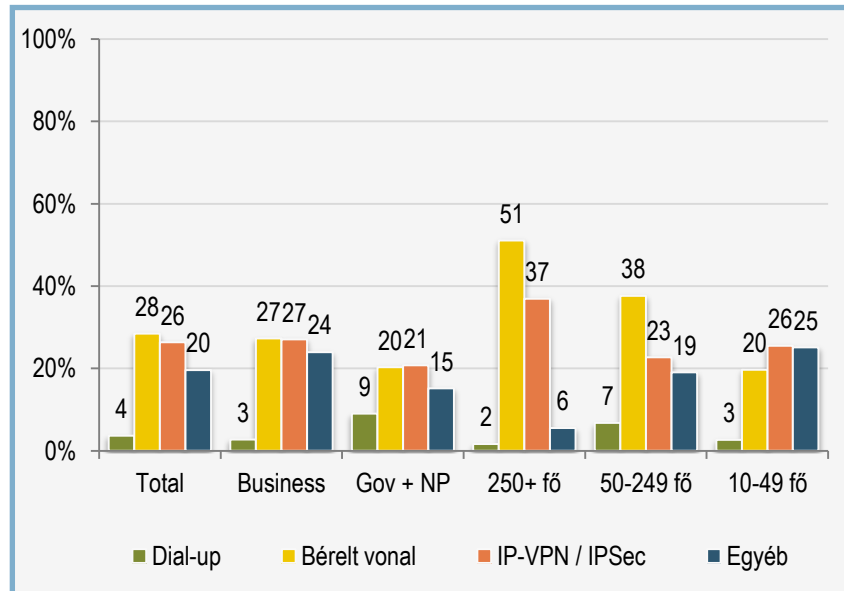
- Frame-relay technológiára épülő adatátviteli megoldások,
- X.25 technológiára épülő adatátviteli megoldások,
- ATM technológiára épülő megoldások,
- egyéb adatátviteli megoldások / szolgáltatások.

Előfizetés és használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=40 926 [Business=32 117, Gov+NP=8809]
[250+ fő=1327, 50-249 fő=7675, 10-49 fő=31 924]

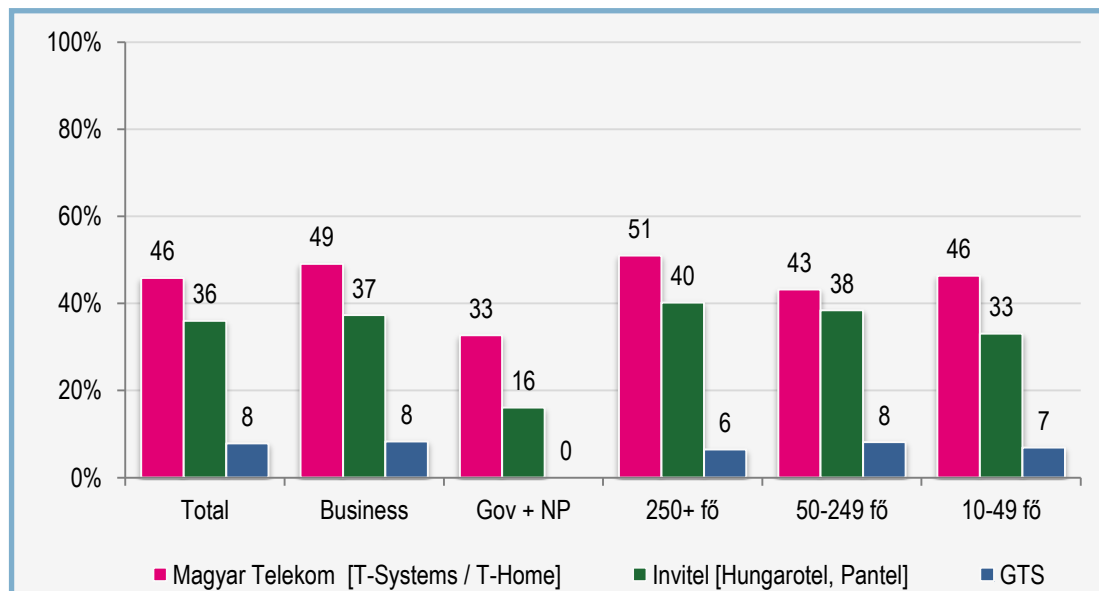
Technológiák penetrációja



Bázis: adatátvitelt folytató szervezetek, Total=9589 [Business=8283, Gov+NP=1305]
[250+ fő=891, 50-249 fő=2178, 10-49 fő=6520]

- A hazai, legalább 10 fős szervezetek 14%-a, azaz összesen mintegy 7 ezer cég, intézmény és nonprofit szervezet vesz igénybe adatátviteli szolgáltatást közvetlen előfizetéssel.
- A nagyobb alkalmazotti létszámúak [50 fő felett] elsősorban bérelt vonali IP-alapú adatkommunikációt alkalmaznak, míg a kisebbek esetében a bérelt vonal és az IP-VPN növekvő elterjedtsége mellett az egyéb technológiák penetrációja csökkent.
- A bérelt vonali közvetlen előfizetések 44%-a rézpárra épülő hozzáférést, egyharmaduk mikrohullámú, további egynegyedük üvegszál technológiát jelent. A 250 fős vagy nagyobb szervezetek körében a bérelt vonali előfizetések fele [50%] rézpárra épülő megoldás.
- Az IP-alapú megoldások esetében leggyakrabban DSL-en [40%] vagy bérelt vonalon [61%] keresztül csatlakoznak a végpontok a hálózathoz. A szervezetek által használt IP-VPN-ek jelentős része szolgáltatói IP-VPN.

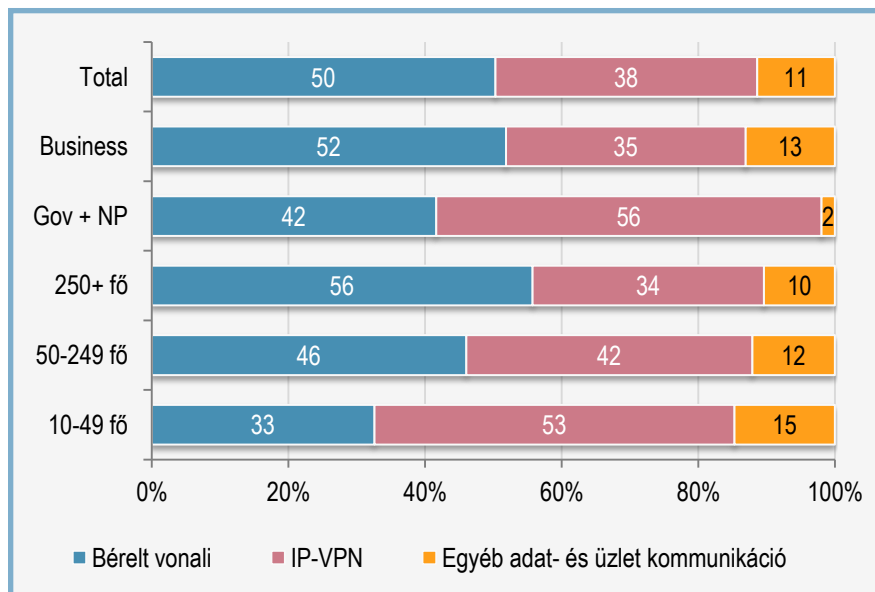
Szolgáltatókapcsolatok [Top 3 szolgáltató]



Adatkommunikációs megoldást közvetlen előfizetéssel igénybe vevő szervezetek, Total=5957 [Business=5215, Gov+NP=742]
[250+ fő=657, 50-249 fő=1513, 10-49 fő=3788]

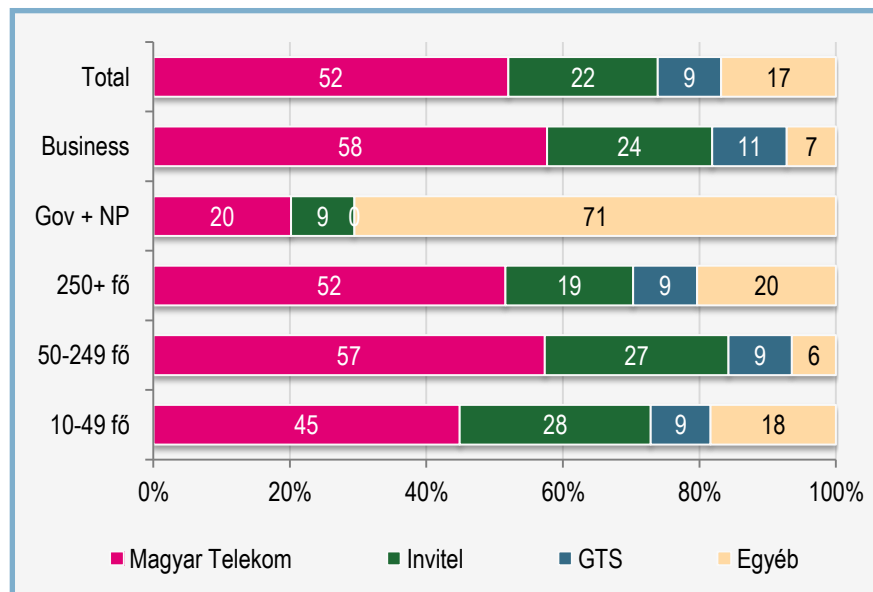
- A releváns szervezetek 46%-a vesz igénybe a Magyar Telekomtól közvetlen adatátviteli szolgáltatást a tavalyi 52%-hoz képest. Ez a csökkenő arány minden szegmensben megmutatkozik. Mindezek ellenére a Magyar Telekom pozíciója a 250+ fős szervezetek körében a legmagasabb [az adatkommunikációs szolgáltatást igénybe vevők 51%-a számára nyújt ilyen szolgáltatást a Telekom].
- Az Invitel az ügyfelek 36%-ával áll közvetlen szolgáltatói kapcsolatban az adat- és üzleti kommunikáció területén, ami kb. 2,1 ezer előfizetőt jelent.

Piacszerkezet technológiák szerint



Bázis: adatátviteli szolgáltatásra fordított kiadások [mFt], Total=2175
[Business=1844, Gov+NP=330] [250+ fő=1368, 50-249 fő=507, 10-49 fő=299]

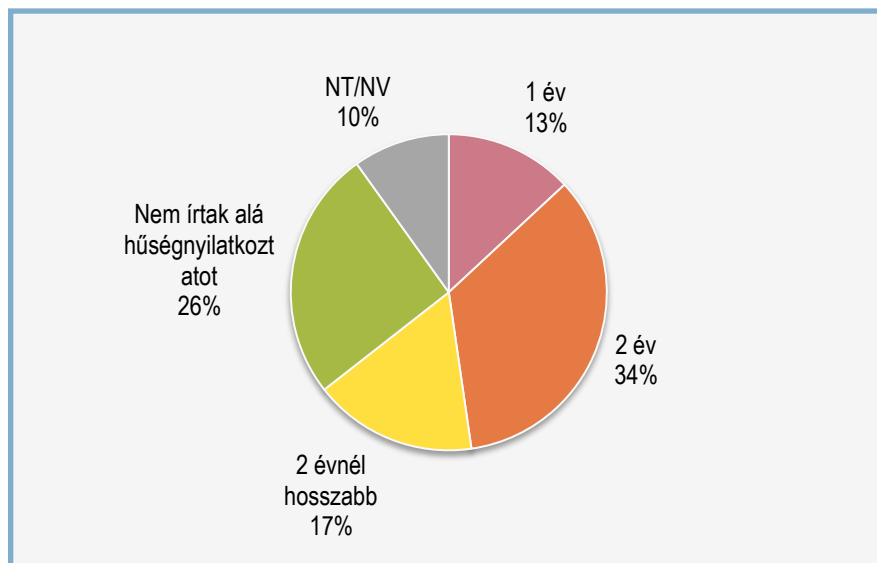
Top szolgáltatók piacrészesedése



Bázis: adatátviteli szolgáltatásra fordított kiadások [mFt], Total=2175
[Business=1844, Gov+NP=330] [250+ fő=1368, 50-249 fő=507, 10-49 fő=299]

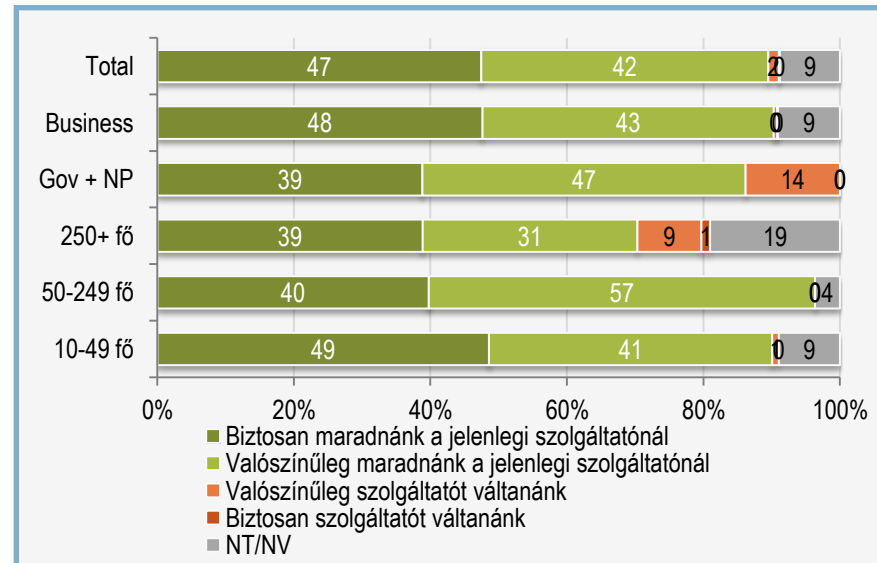
- A piacstruktúrát tekintve a legjelentősebbnek a bérelt vonali technológia számít, a bevételek 50%-a ebből a szegmentumból származik. A 250+ fős szervezetek adatkommunikációs piaca esetében a legmagasabb a bérelt vonali részesedés [56%].
- E részpiacon a legnagyobb szolgáltatónak a Magyar Telekom számít, mely a bevételek több mint felét [52%] realizálja. Az Invitel részesedése 22%. Az egyéb szolgáltatók részesedése különösen magas a kormányzati és nonprofit szegmensben.

Adatátviteli szolgáltatásra vonatkozó [aláírt] hűségyszerződés hossza



Adatkommunikációs megoldást közvetlen előfizetéssel igénybe vevő szervezetek, Total=5957
[Business=5215, Gov+NP=742]
[250+ fő=657, 50-249 fő=1513, 10-49 fő=3788]

Mit tennének, amennyiben jelenleg nem lenne érvényes hűségyszerződésük?

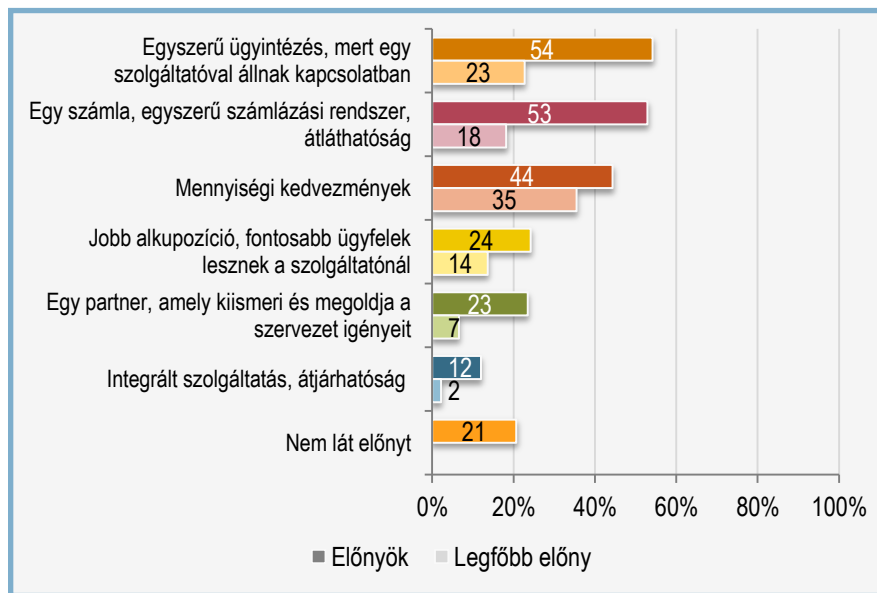


Bázis: jelenleg érvényes hűségyszerződéssel rendelkező szervezetek

- A közvetlen adatátviteli szolgáltatásra a vizsgált szervezetek negyede semmilyen hűségnyilatkozatot nem írt alá, míg fennmaradó részük leginkább 1-2 éves hűségnyilatkozatokat tett. Az ennél is hosszabb elköteleződésre 17%-uk vállalkozott.
- A hűségnyilatkozatok többsége már lejárt vagy csak rövid ideig érvényes. Egy éven belül a jelenlegi hűségyszerződések kétharmada nem lesz hatályos [21%-uk már jelenleg is hatályát veszítette].
- A jelenleg érvényes hűségyszerződéssel rendelkező szervezetek nagy része akkor is maradna a szolgáltatójánál, ha nem lenne ilyen szerződése, kizárólag a kormányzati és nonprofit szférában érezhető bizonyos váltási szándék.

3. Bundling

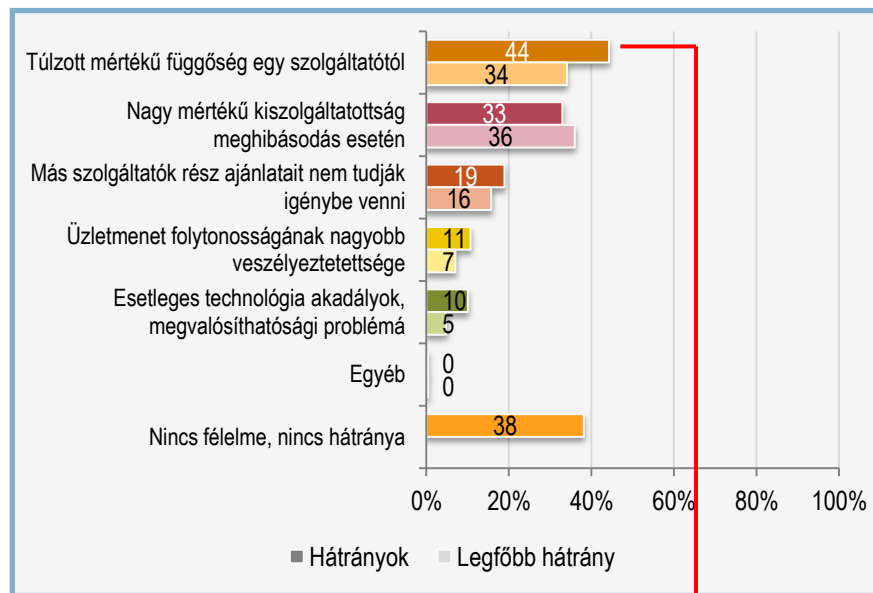
Bundling konstrukció előnyei



Bázis: összes vállalat / szervezet az egyes években

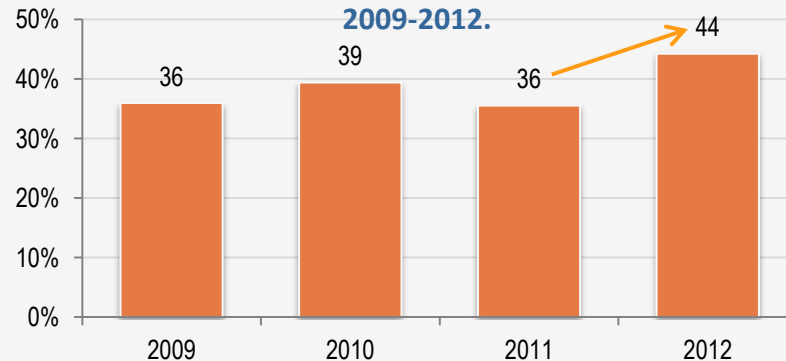
- A megoldással kapcsolatos aggodalmak elsősorban az egy szolgáltatótól való függőség, illetve a kiszolgáltatottság terén jelentkeznek, mégpedig növekvő mértékben [2011:36% → 2012:44%]. A válaszadók 38%-a ugyanakkor egyáltalán nem lát hátrányt. Az előző évhez képest mintegy 9 százalékponttal csökkent azok aránya, akiknek nincsenek aggodalmaik a konstrukcióval kapcsolatosan [2011:47% → 2012:38%].

Bundling konstrukció hátrányai

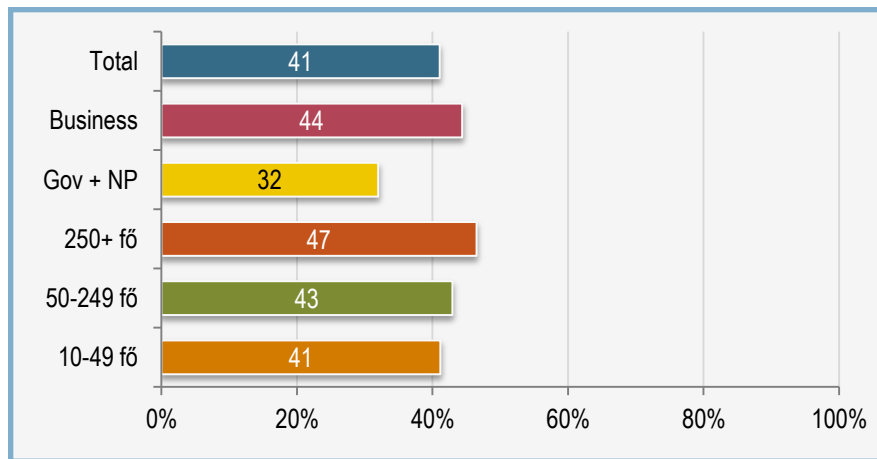


Bázis: összes vállalat / szervezet

Egy szolgáltatótól való túlzott mértékű kiszolgáltatottság, 2009-2012.

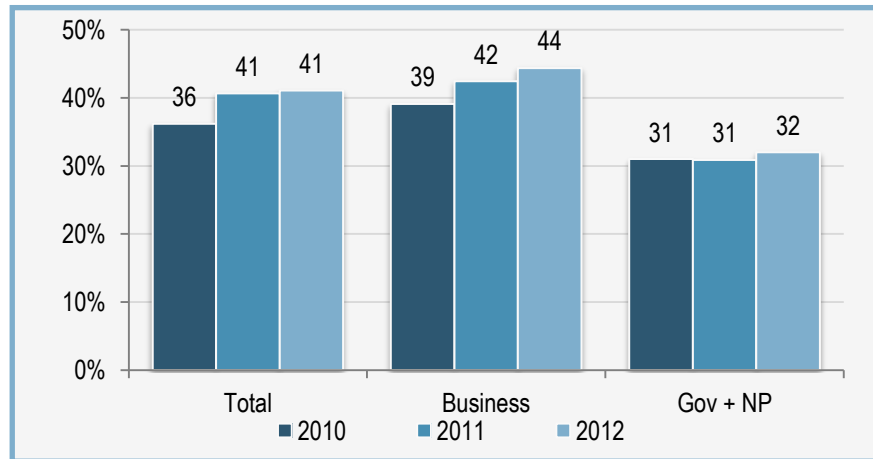


Bundling-penetráció



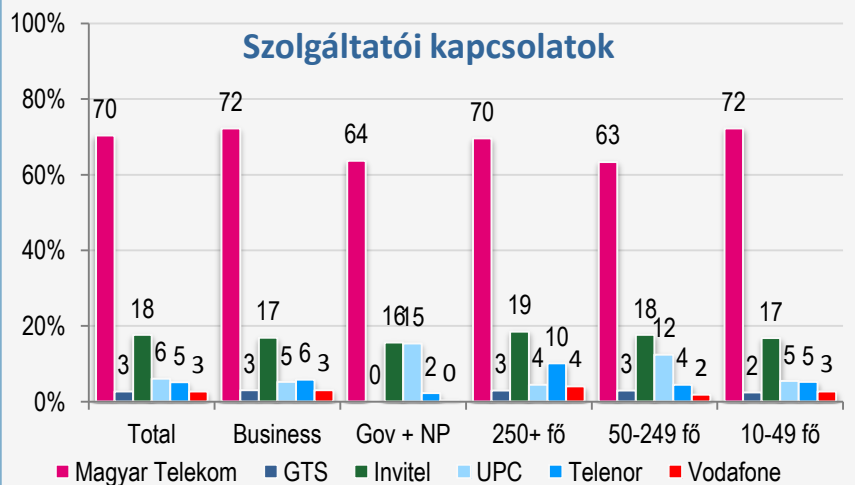
Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=40 926 [Business=32 117, Gov+NP=8809]
[250+ fő=1327, 50-249 fő=7675, 10-49 fő=31 924]

Bundling-penetráció időbeli alakulása



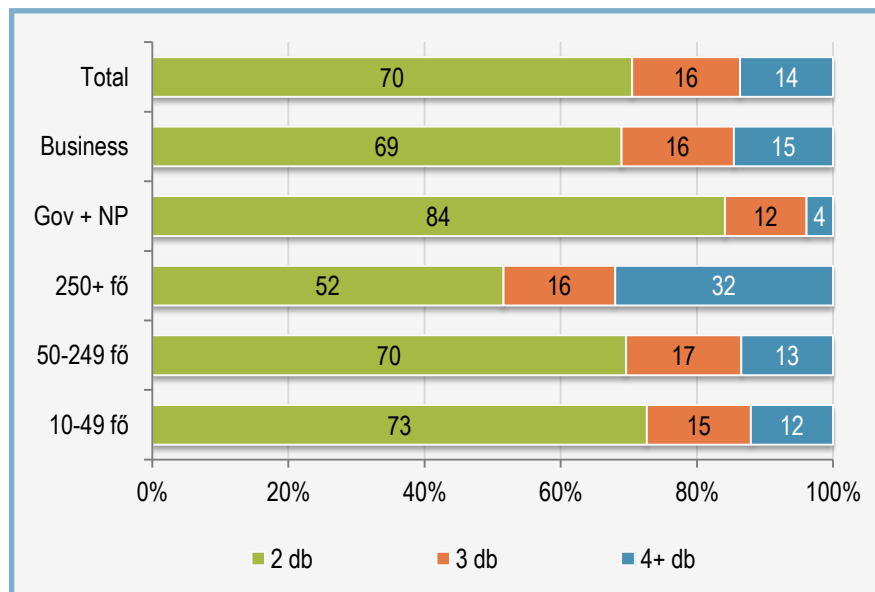
Bázis: összes vállalat / szervezet az egyes években

Szolgáltatói kapcsolatok



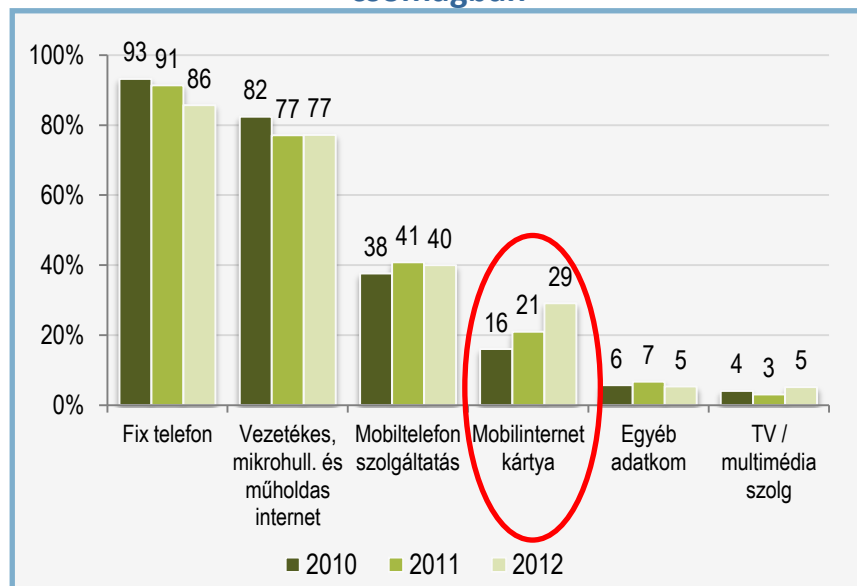
- Az utóbbi években a bundling penetrációjának növekedése elsősorban a vállalati bővülésnek [és ott is főként a kisvállalati növekedésnek] köszönhető.
- Tízből hét bundling-szolgáltatást igénybevevő szervezet fizet elő a Magyar Telekomnál. Az Inviteltől 18% vesz igénybe csomagban távközlési szolgáltatásokat.

Csomagban igénybe vett szolgáltatások száma [db]



Bázis: bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total= 17 337 [Business=14 478, Gov+NP=2860] [250+ fő=631, 50-249 fő=3322, 10-49 fő=13 384]

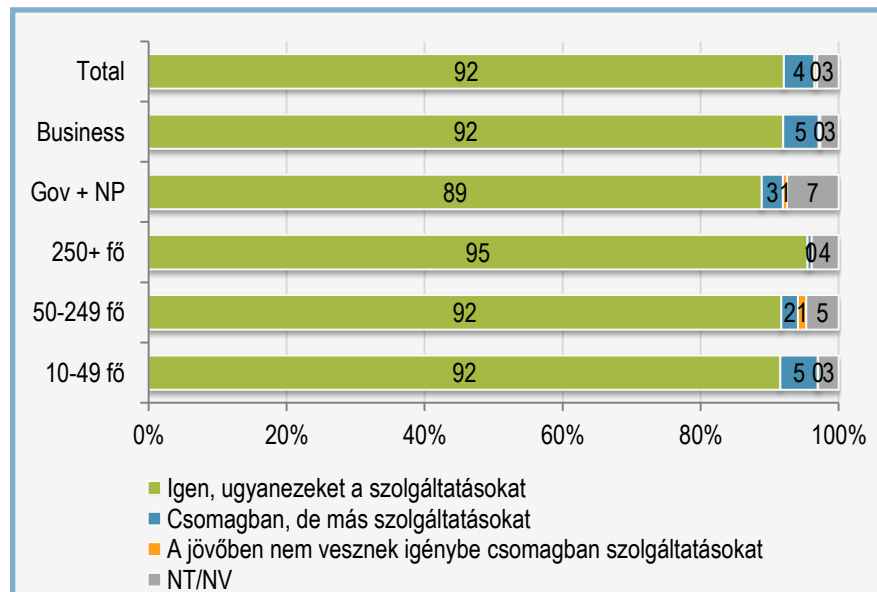
Igénybe vett távközlési szolgáltatások a bundling csomagban



Bázis: bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total= 17 337 [Business=14 478, Gov+NP=2860] [250+ fő=631, 50-249 fő=3322, 10-49 fő=13 384]

- A bundling megoldást használó szervezetek 70%-a 2 szolgáltatást vesz igénybe egy csomagban. A 3 szolgáltatásból álló csomagra előfizetők aránya 16%.
- A releváns szervezetek közül legtöbbször [56%] fixtelefon- és internetszolgáltatást vesznek igénybe egy csomagban. A mobiltelefon- és mobilinternet-szolgáltatás kombinációját 16% használja. Gyakori még a fix telefon, fix internet és mobiltelefon együttes igénybevétele is [9%]. Ezt a három szolgáltatást szélessávú mobilinternettel kiegészítve a szervezetek további 7%-a veszi igénybe egy csomagban.
- A távközlési szolgáltatások mellett a Magyar Telekom ügyfélkörében már elkezdődött a gáz- és a villamosenergia-szolgáltatás csomagolása is, de ennek penetrációja jelenleg még viszonylag alacsony [1-2% körüli].

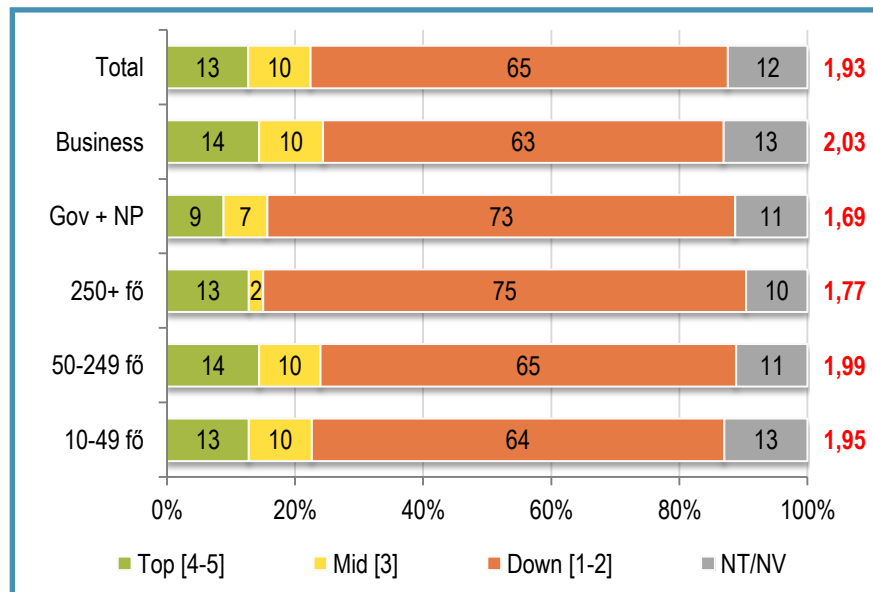
A jövőben várhatóan ugyanezeket a szolgáltatásokat fogják egy csomagban igénybe venni?



Bázis: bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total= 17 337 [Business=14 478, Gov+NP=2860] [250+ fő=631, 50-249 fő=3322, 10-49 fő=13 384]

Jövőbeli igénybevételi hajlandóság

Skálás kérdés: 1=Biztosan nem vennék igénybe, 5=Biztosan igénybe vennék

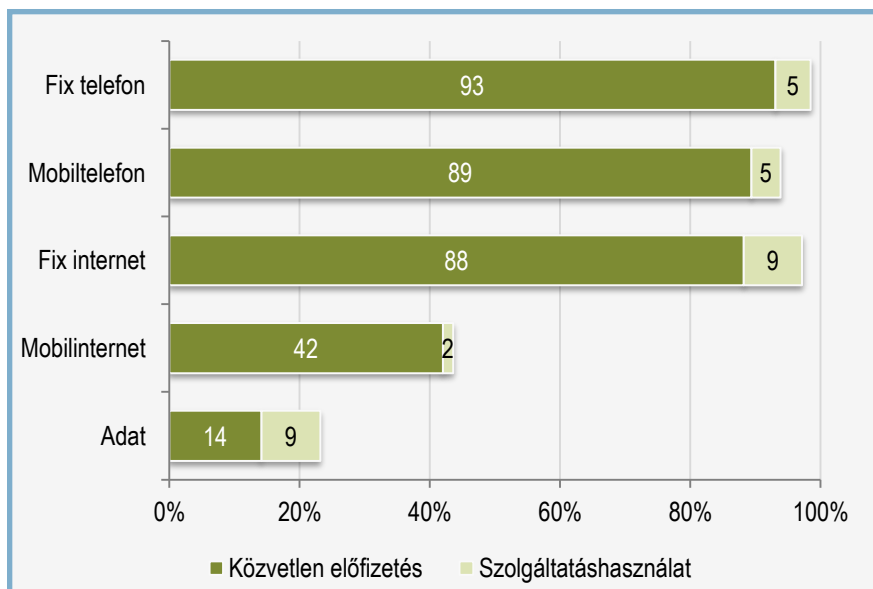


Bázis: bundling távközlési szolgáltatásokat jelenleg igénybe nem vevő szervezetek Total=23 589 [Business=17 639, Gov+NP=5949] [250+ fő=696, 50-249 fő=4353, 10-49 fő=18 540]

- A szolgáltatáscsomagoktól eddig elzárkózóknak mindössze 13%-a mutat komoly érdeklődést e lehetőség iránt.
- A bundling megoldások igénybevételétől el nem zárkózó szervezetek elsősorban a vezetékes telefon [90%] és az internetszolgáltatás [86%] iránt érdeklődnek [mobiltelefon: 49%, mobilinternet: 39%, egyéb adatátvitel / üzleti kommunikáció: 16%].
- A szervezetek háromötöde legalább 20%-os kedvezményt várna a csomagolt szolgáltatások igénybevétele esetén.

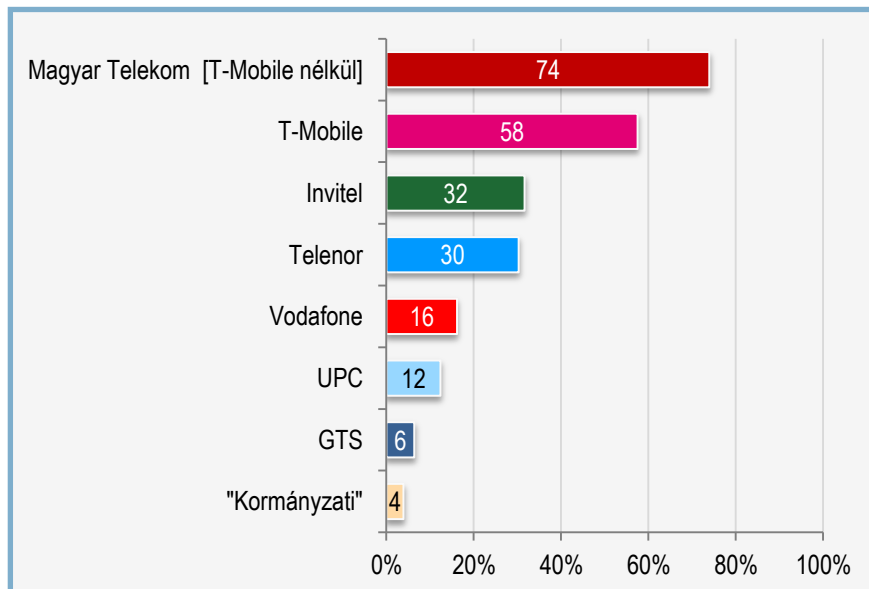
4. Teljes távközlési piac

Távközlési szolgáltatások penetrációja



Bázis: összes szervezet, Total=41 326

Bármilyen üzleti távközlési szolgáltatásra közvetlen üzleti előfizetők a piac legjelentősebb szolgáltatóinál



Bázis: összes szervezet, Total=41 326 [Business=31 726, Gov+NP=9600]
[250+ fő=1356, 50-249 fő=8041, 10-49 fő=31 929]

- A vezetékes telefon és internet használata csaknem az összes legalább 10 fős szervezetre jellemző. Elsőprő többségük mobiltelefonon, 44%-uk mobilinternet-előfizetéssel is rendelkezik. Egyedül az adatkommunikációs szolgáltatások számítanak kevésbé elterjedtnak, melyeket minden negyedik vállalat, intézmény vagy nonprofit szervezet használ.
- A Magyar Telekom [kb. 28,5 ezer ügyfél] és a T-Mobile [kb. 22 ezer ügyfél] pozíciója a legkedvezőbb az ügyfél-alapú részesedéseket tekintve. Utánuk az Invitel és a Telenor következik 12-12 ezer ügyféllel.

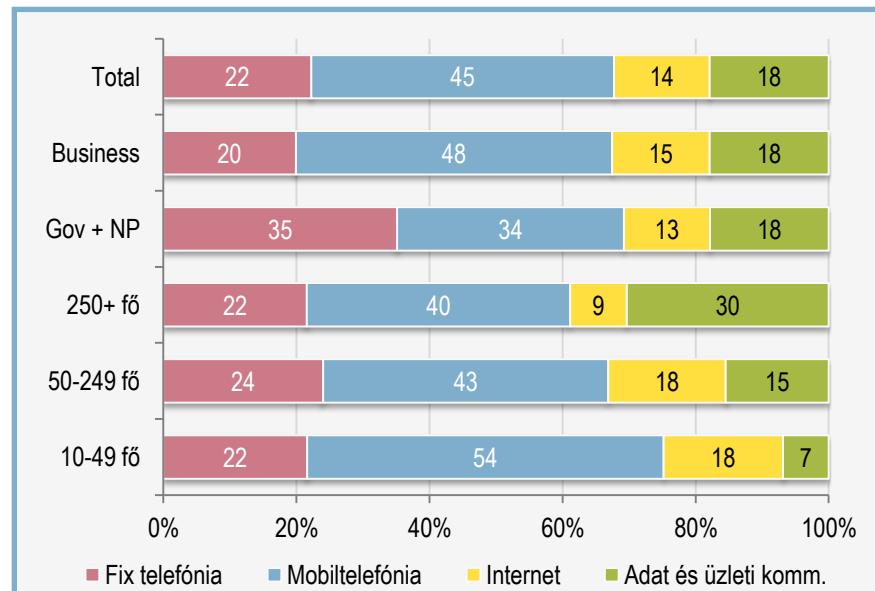
Távközlési szolgáltatások piaca 2012-ben [nettó, millió Ft]

	Fix telefónia	Mobil- telefónia	Internet	Adat- és üzleti komm.	Total
Business	24 629	58 720	18 121	22 131	123 601
Gov + NP	7 803	7 563	2 870	3 964	22 201
250+ fő	11 680	21 410	4 608	16 415	54 113
50-249 fő	9 464	16 866	6 952	6 090	39 373
10-49 fő	11 287	28 007	9 371	3 591	52 257
Total	32 432	66 283	20 932	26 096	145 743

Bázis: teljes 2012-es távközlési kiadás [mFt], Total=145 743

[Business=123 601, Gov+NP=22 201] [10-49 fő=52 257, 50-249 fő=39 373, 250+ fő=54 113]

Piacstruktúra

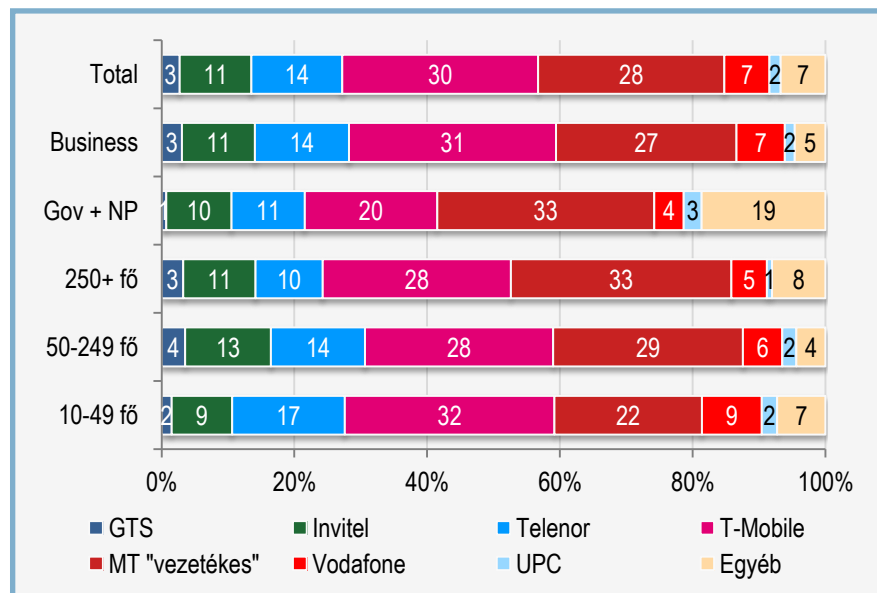


Bázis: teljes 2012-es távközlési kiadás [mFt], Total=145 743

[Business=123 601, Gov+NP=22 201] [10-49 fő=52 257, 50-249 fő=39 373, 250+ fő=54 113]

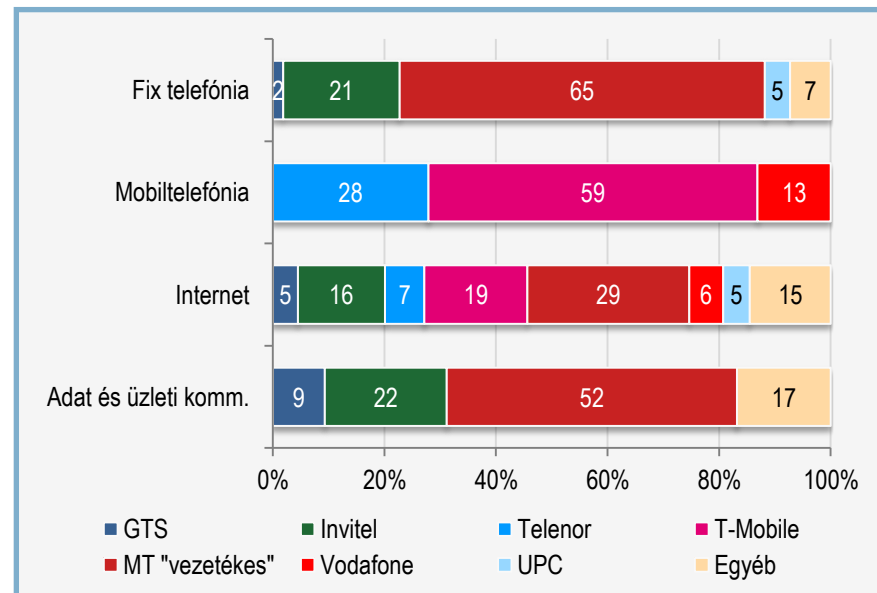
- A távközlési szolgáltatások teljes piacát mintegy 145 milliárd forintra becsüljük. A piac legnagyobb hányadát [45%] a mobiltelefonía, egynegyedét pedig a fixtelefonpiac adja.
- Az állami és nonprofit szervezeteknél a fix kiadások aránya felülreprezentált, ezzel párhuzamosan a mobilkiadások kisebb súllyal szerepelnek a teljes intézményi és nonprofit piacon belül.
- A legalább 250 fős szervezeteknél az adatkommunikációs kiadások az átlagosnál magasabb arányban járulnak hozzá a teljes piachoz.
- 2011-hez képest a mobiltelefonía részaránya nőtt, főként a nagyvállalati és intézményi/nonprofit körben.

Szolgáltatók bevétel alapú részesedése szegmensek szerint



Bázis: teljes 2012-es távközlési kiadás [mFt], Total=145 743
 [Business=123 601, Gov+NP=22 201] [10-49 fő=52 257, 50-249 fő=39 373, 250+ fő=54 113]

Szolgáltatók bevétel alapú részesedése részpiacok szerint



Bázis: teljes 2012-es távközlési kiadás [mFt], Total=145 743

- A Magyar Telekom csoport [MT „vezetékes” és T-Mobile] a távközlési szolgáltatások piacának közel háromötödét birtokolja [58%].**
- A fix hang bevételek kétharmadát, a mobilhang-kiadások 59%-át, az adatkommunikációs piacnak pedig az 52%-át fedi le a MT csoport. Egyedül az internetszolgáltatás esetén rendelkezik a MT csoport kisebb részesedéssel mint 50%. E piac – a többihez képest – sokkal inkább fragmentált, mivel a vezetékes és a mobilinternet-szolgáltatók egyaránt jelen vannak.**