



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

# Távközlési szolgáltatások használata az üzleti felhasználók körében, 2017

Piackutatás a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) részére

BellResearch

# Távközlési szolgáltatások használata





NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

# 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,
- mobiltelefonía,
- internethozzáférés-szolgáltatások,
- adatátviteli szolgáltatások,
- bundling,
- szabályozási kérdések.

- A kutatás célcsoportja:

- Legalább 10 alkalmazottat foglalkoztató
  - társas vállalkozások (N=32 ezer db),
  - költségvetési intézmények és nonprofit szervezetek (N=9,7 ezer db).

- Teljes alapsokaság:

A 10+ alkalmazottat foglalkoztató, a kutatás tárgykörébe tartozó szervezetek száma 41 710, 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 formájában készültek el.
- A célszemély a szervezetek **informatikai és távközlési szakmai döntéshozója/döntéshozói** volt/voltak.
- Interjúk száma: **1552 db**
- Az adatfelvétel **2017. augusztus 14. és október 27.** között zajlott.

|                              | Alapsokaság<br>(db) | Minta<br>(db) | Max. hibahatár (±%)* |
|------------------------------|---------------------|---------------|----------------------|
| Total (10+)                  | 41 710              | 1552          | ±2,4%                |
| Business (10+)               | 32 040              | 1055          | ±3,0%                |
| Government + nonprofit (10+) | 9670                | 497           | ±4,3%                |
| 250+ fő                      | 1535                | 302           | ±5,1%                |
| 50-249 fő                    | 7402                | 498           | ±4,2%                |
| 10-49 fő                     | 32 773              | 752           | ±3,5%                |

\* 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.

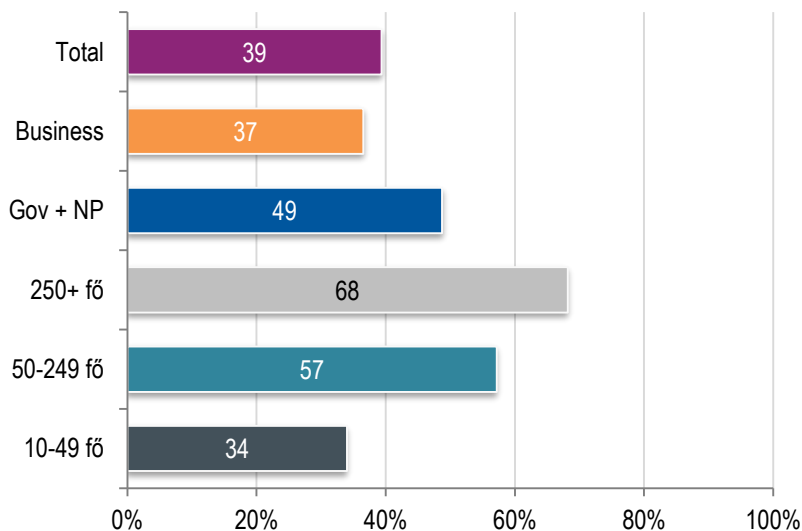


NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

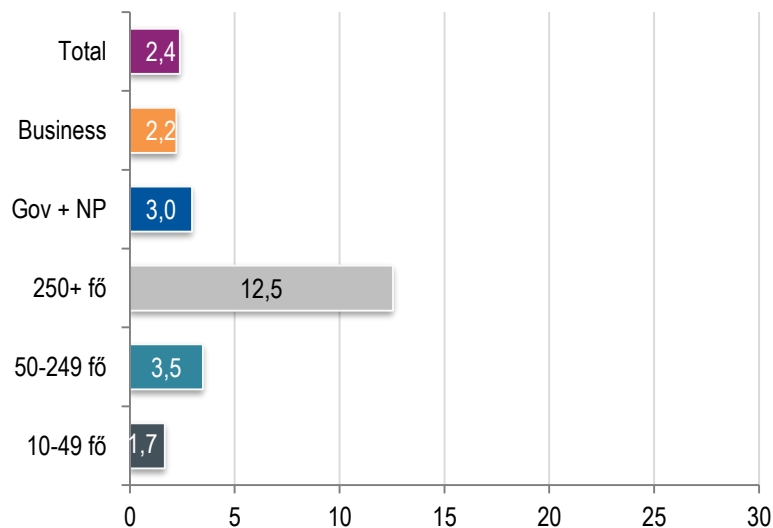
## 2. Cégdemográfia

## Több telephellyel rendelkező vállalatok, szervezetek aránya



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670], [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

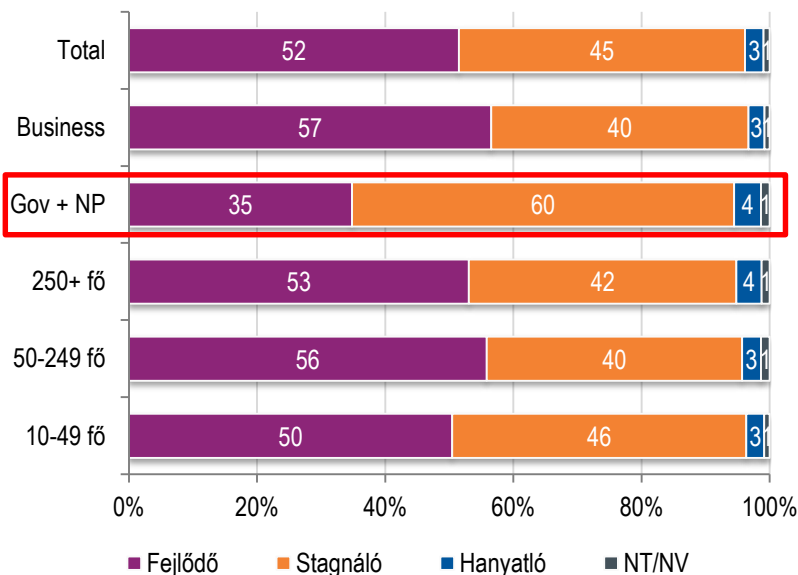
## Telephelyek átlagos száma szegmensenként (db)



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670], [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

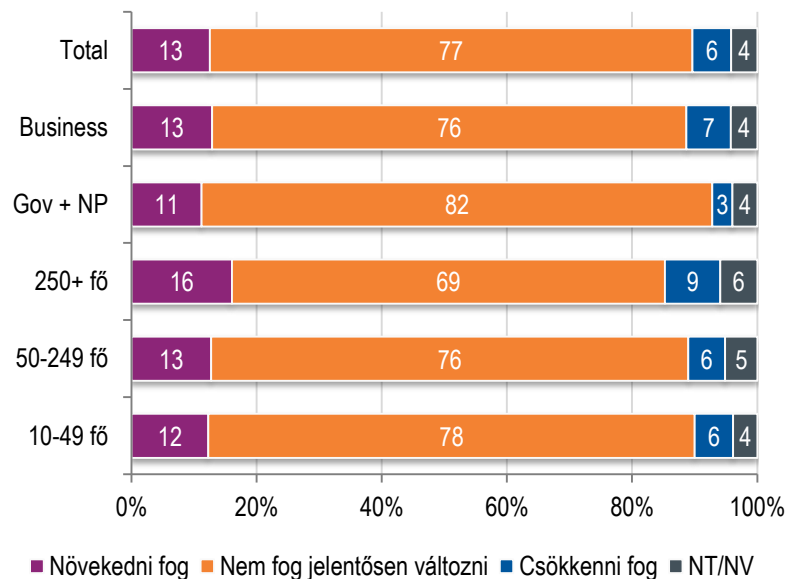
- A több telephelyes szervezetek aránya 39% (a 250+ fős szervezeteknél 68%).
- A legnagyobb szervezeteknél az átlagos telephelyszám is kiemelkedően magas.

## A szervezet gazdasági helyzete



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670], [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

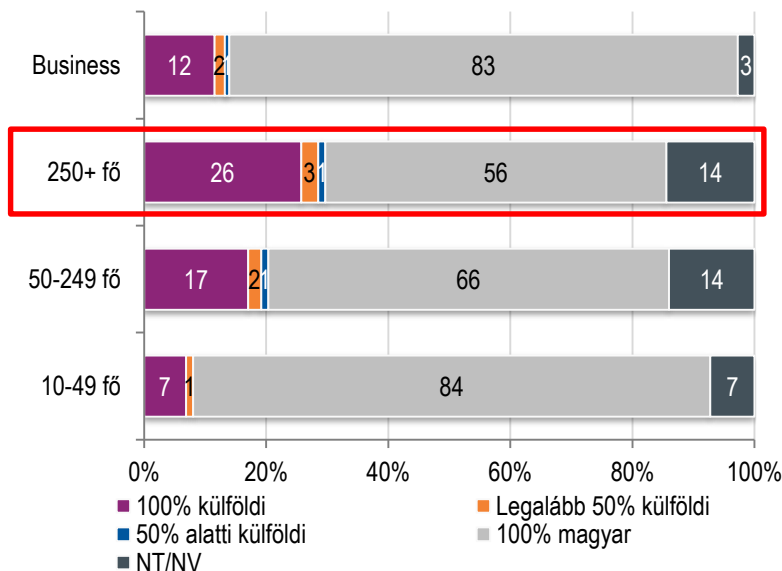
## Távközlési költségvetés változása a következő 12 hónapban



- Általános gazdasági helyzetét tekintve a gazdálkodó szervezetek **52%-a fejlődőnek** ítéli meg jelenlegi állapotát.
- A távközlési költségvetés volumene 2017-ben a többségnél **várhatóan stagnál majd**. A csökkenést prognosztizálók aránya egyre inkább elmarad a növekedéssel számolók arányától.



## Tulajdonszerkezet



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670], [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

## Döntéshozók

- 61%-a férfi
- 56%-a 30-49 év közötti
- 71%-a felsőfokú végzettségű
- 81% szerint az internet elengedhetetlenül fontos a vállalat működése szempontjából
- 64% szerint a mobiltelefon jobban megfelel a vállalat igényeinek, mint a vezetékes telefon

Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670], [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

- A 10+ fős vállalatok **12%-a van 100%-os külföldi tulajdonban** (a 250+ fős szervezeteknél 26%). 83% kizárólag hazai tulajdonossal rendelkezik, míg a vegyesvállalatok aránya megközelítőleg 2%.
- A tipikus vállalati/intézményi döntéshozó **középkorú, felsőfokú végzettségű férfi**, aki mind a vezetékes telefont, mind az internetet elengedhetetlenül fontosnak érzi szervezete működése szempontjából. Érdeemes megjegyezni, hogy a mobiltelefon és az internet fontossága az évtized eleje óta jelentősen megnőtt a cégvezetők szemében, míg a vezetékes telefon fontossága csökkent.

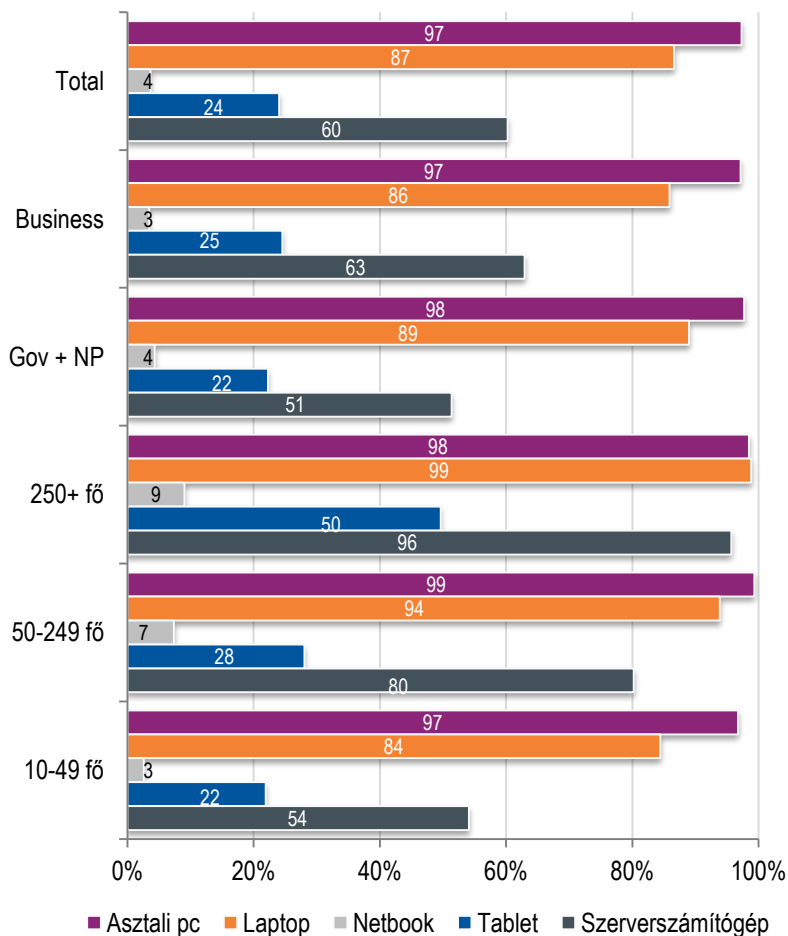


NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

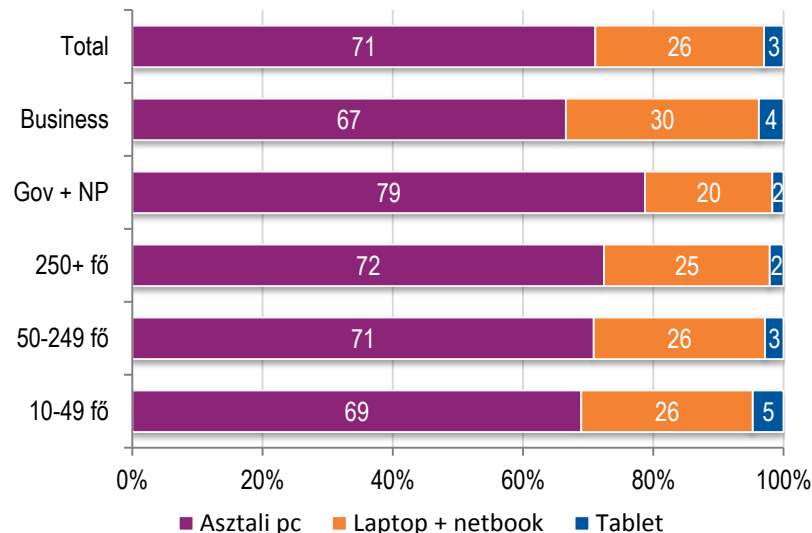
## 3. Alapinfrastruktúra

## Pc-penetráció



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670], [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

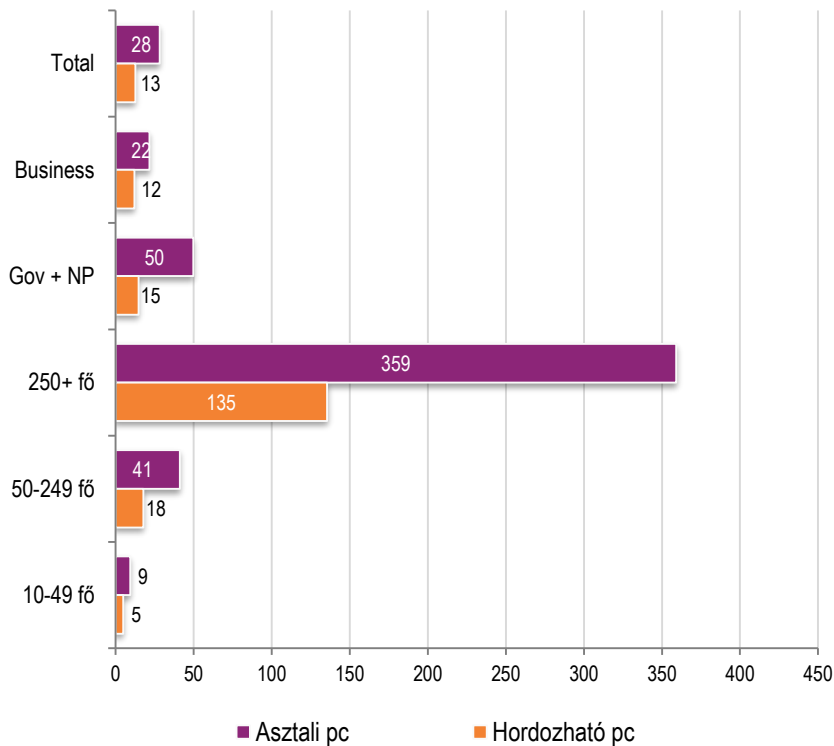
## A pc-állomány megoszlása



Bázis: összes asztali és hordozható számítógép, Total=1 608 185 [Business=1 010 343, Gov+NP=597 842] [250+ fő=749 589, 50-249 fő=426 463, 10-49 fő=432 133]

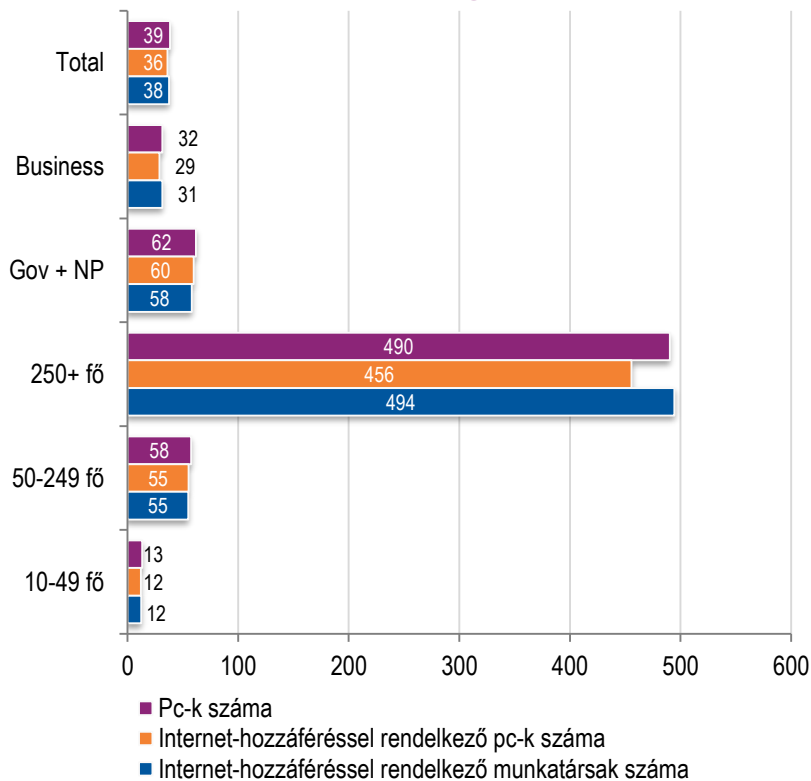
- A szervezetek használatában álló kb. **1,61 millió számítógép** 71%-a asztali személyi számítógép, míg a laptopok, netbookok, tabletek aránya 29% (465 ezer db).
- A szerverszámítógépek penetráltsága 60%, a 250+ fős szervezetek körében pedig csaknem teljes körű.
- A hordozható számítógépek aránya az **üzleti szférában magasabb (30%)**, mint az állami és nonprofit szervezetek körében (20%).

## Asztali és hordozható pc-k átlagos száma [db]



Bázis: adott típusú számítógéppel rendelkező szervezetek

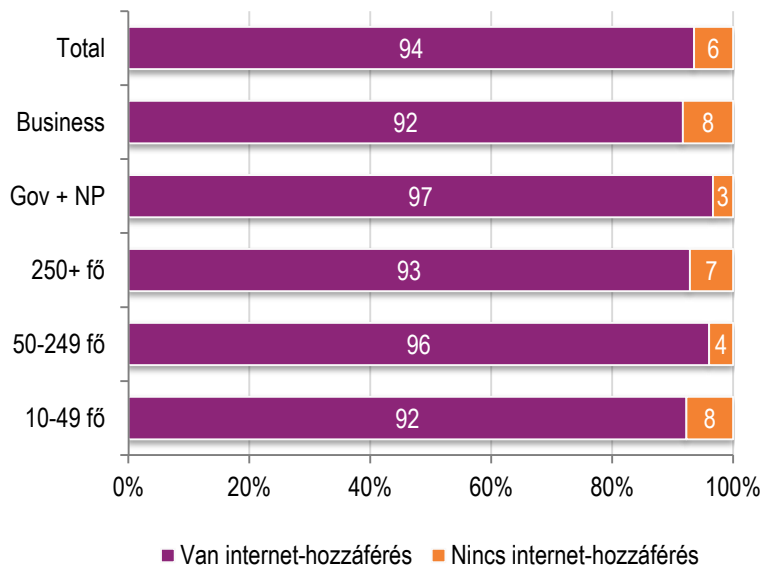
## A pc-k, az internet-hozzáféréssel rendelkező pc-k és az internet-hozzáféréssel rendelkező munkatársak átlagos száma



Bázis: pc-vel rendelkező szervezetek, Total=41 704 [Business=32 034, Gov+NP=9670]  
[250+ fő=1529, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

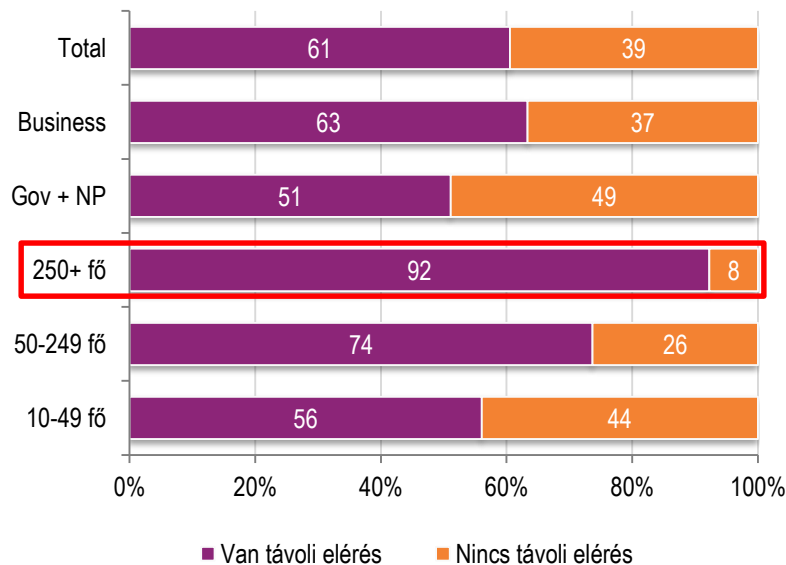
- Az asztali pc-k száma kb. **1,14 millió darabra** tehető, a laptopoké, netbookoké és tableteké együttesen mintegy 465 ezer darab.

## Pc-állomány megoszlása | Internet-hozzáférés lehetősége szerint



Bázis: összes asztali és hordozható számítógép, Total=1 608 185  
 [Business=1 010 343, Gov+NP=597 842] [250+ fő=749 589,  
 50-249 fő=426 463, 10-49 fő=432 133]

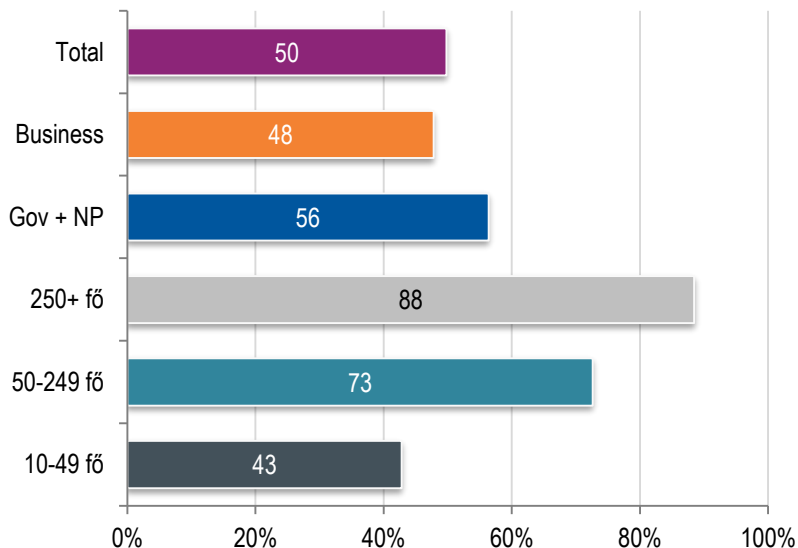
## Helyi hálózat (LAN) távoli elérésének lehetősége



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040,  
 Gov+NP=9670], [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

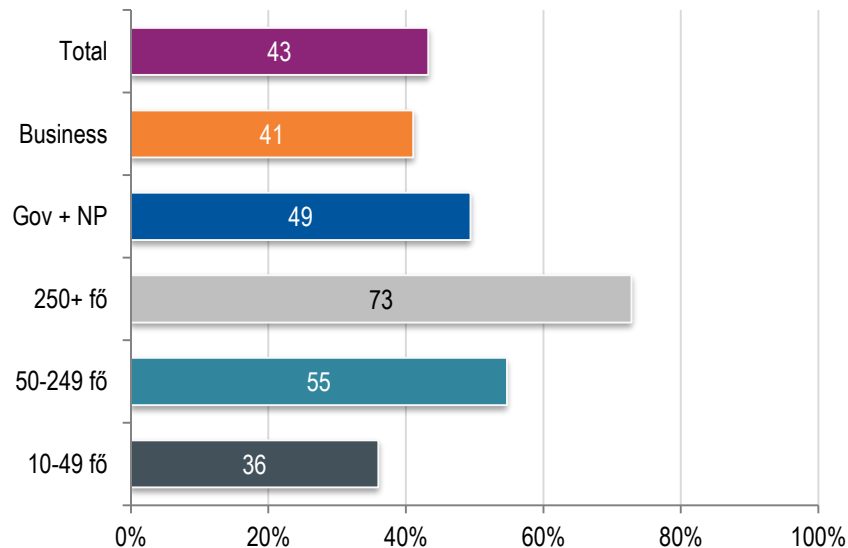
- A pc-állomány 94%-a, azaz kb. 1,5 millió személyi számítógép rendelkezik internet-hozzáféréssel.
- Az **összes szervezet 61 százalékánál** lehet részben vagy teljesen távolról elérni a LAN-hálózatot. A távoli hozzáférés a legtöbb esetben nemcsak az elektronikus levelezéshez való hozzáférésre nyújt lehetőséget, hanem alkalmazások, adatállományok elérését is biztosítja emellett.

## Alközponti penetráció



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670], [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

## GSM adapterrel rendelkezők aránya



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670], [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

- A 10+ fős vállalatok, intézmények és nonprofit szervezetek **fele rendelkezik telefonalközponttal**.
- A kormányzati szegmens penetráltsága valamivel magasabb, mint a vállalatié.
- Az alközponttal rendelkező szervezetek **43%-a GSM adaptert is használ**, a 250+ fős szegmensben ez már a cégek közel háromnegyedére jellemző.



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

## 4. Távközlési szolgáltatások résziparcai



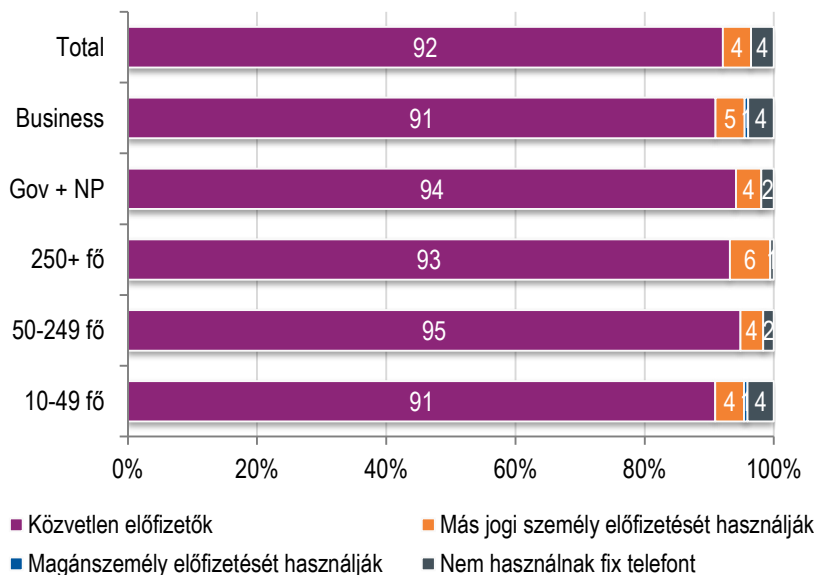
NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

## 4.1. Fix telefónia

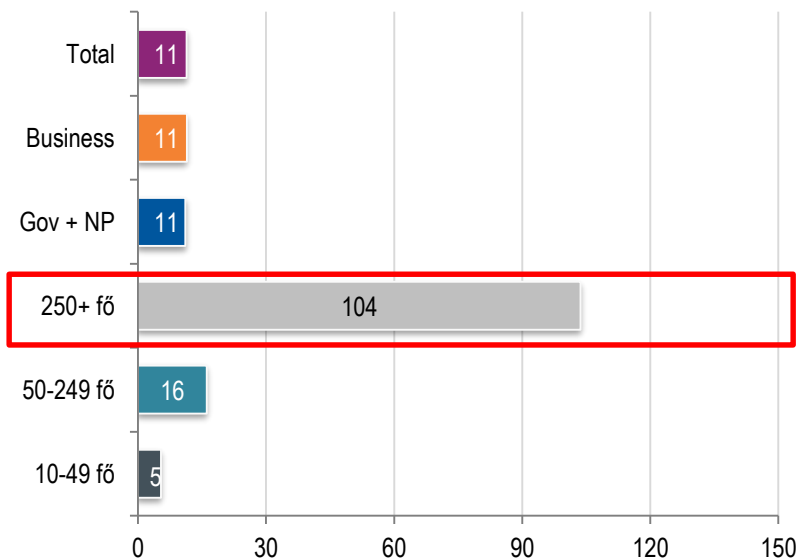


## Előfizetés és használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670]  
 [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

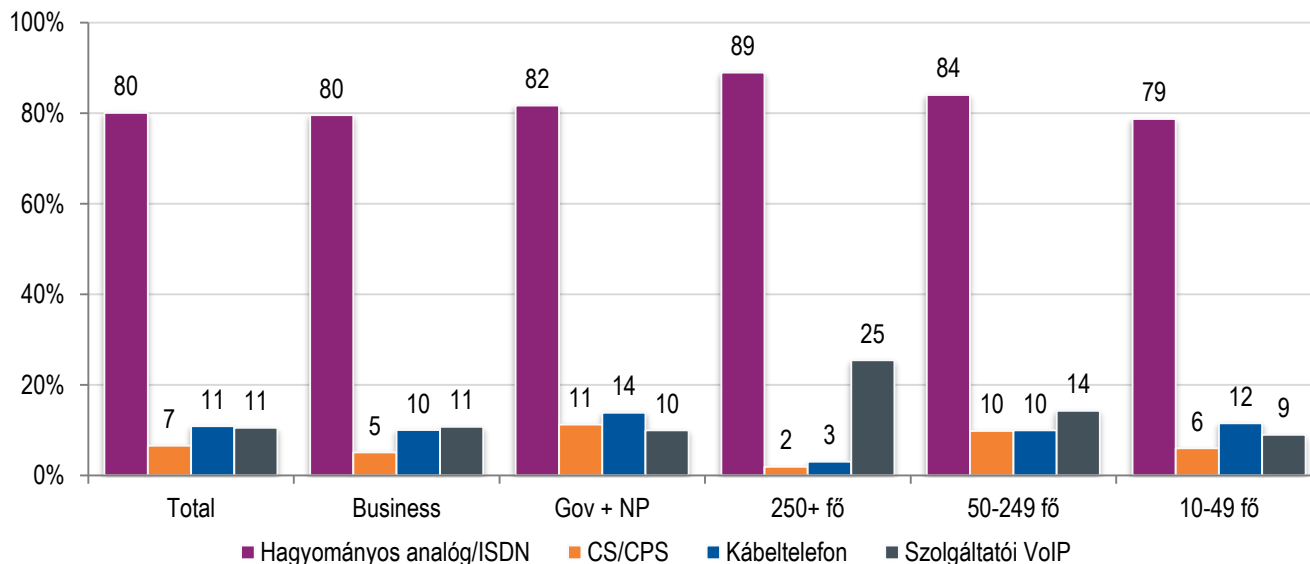
## PSTN fővonalak átlagos száma (közvetlen előfizetések)



Bázis: közvetlen analóg- vagy ISDN-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total= 33 402  
 [Business=25 501, Gov+NP=7900] [250+ fő=1366, 50-249 fő=6223, 10-49 fő=25 813]

- A fixtelefon-használat gyakorlatilag **teljes körűnek tekinthető** a vizsgált alapsokaságban.
- A döntő többség közvetlen előfizetéssel rendelkezik [92%, kb. 38 ezer szervezet].
- Csupán 4% azok aránya, akik más jogi személy fixtelefon-előfizetését használják.
- A szervezetek átlagosan 11 db, **össességében mintegy 380 ezer fővonalat** tartanak fenn. Ez némileg kisebb, mint az előző évben mért érték.

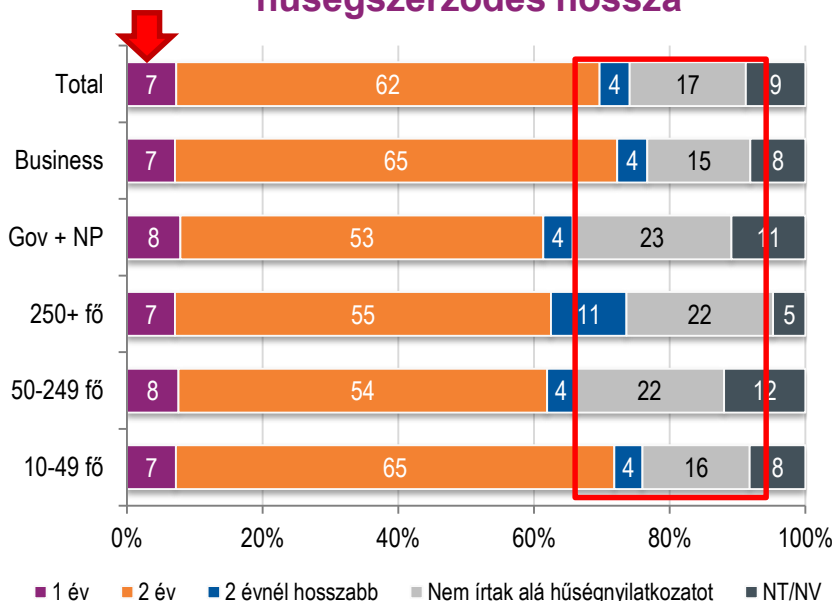
## Fix technológiák penetrációja (közvetlen előfizetések)



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670]  
[250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

- A legelterjedtebbnek a **hagyományos analóg és ISDN vonal** számít, a 10+ fős üzleti és nonprofit szférában a döntő többségnél (80%, kb. 33 ezer szervezet) megtalálható.
- A kábeltelefon, valamint a szolgáltatói VoIP penetrációja 11-11%. A szolgáltatói VoIP penetrációja a 249 főnél több foglalkoztatottal rendelkező szervezetek körében eléri a 25%-ot.

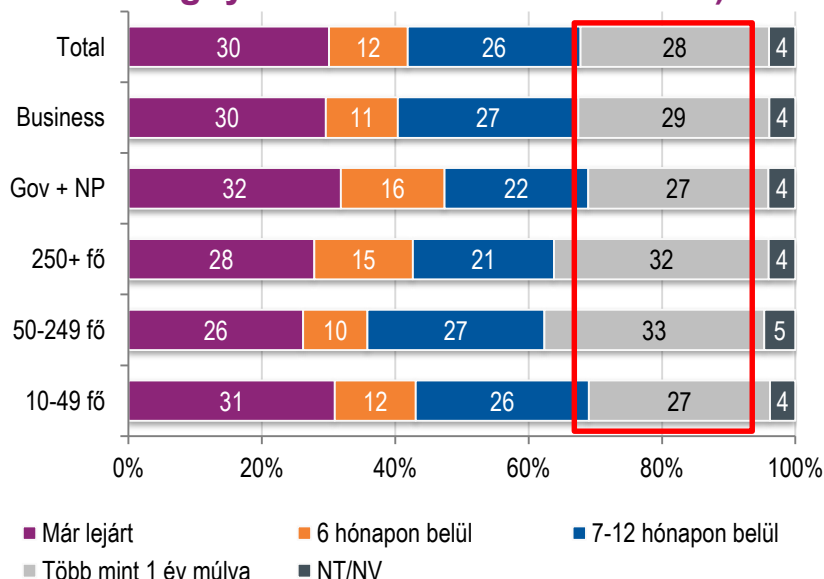
## Fixtelefon-előfizetésre vonatkozó (aláírt) hűségrszerződés hossza



Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők (VoIN nélkül), Total=38 174  
 [Business=29 070, Gov+NP=9105] [250+ fő=1431, 50-249 fő=7000, 10-49 fő=29 744]

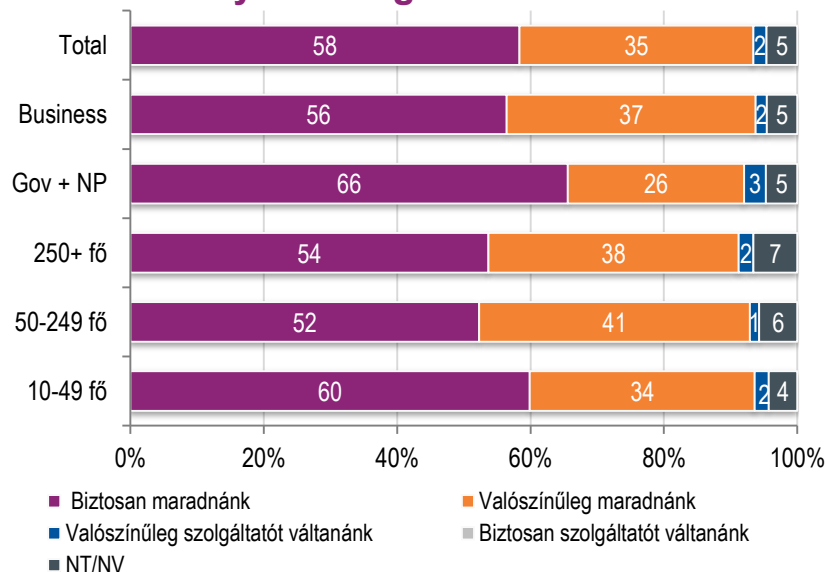
- A szervezetek hatoda nem írt alá hűségrnyilatkozatot a szerződés megkötésekor. 7%-uk 1 éves, 62%-uk pedig 2 éves hűségrszerződést kötött a szolgáltatójával.
- A 2 évnél hosszabb hűségrszerződés nem jellemző, arányuk mindössze 4%.
- A 249 főnél nagyobb szervezeteknél magasabb, 11% a 2 évnél hosszabb hűségrszerződések aránya.

## Mikor jár le a jelenlegi hűségi szerződésük? (a jelenlegi szerződés megkötésekor hűségnyilatkozatot aláírók körében)



Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők (VoIN nélkül), akiknek van/volt a mostani előfizetéseikhez kapcsolódó hűségi szerződésük

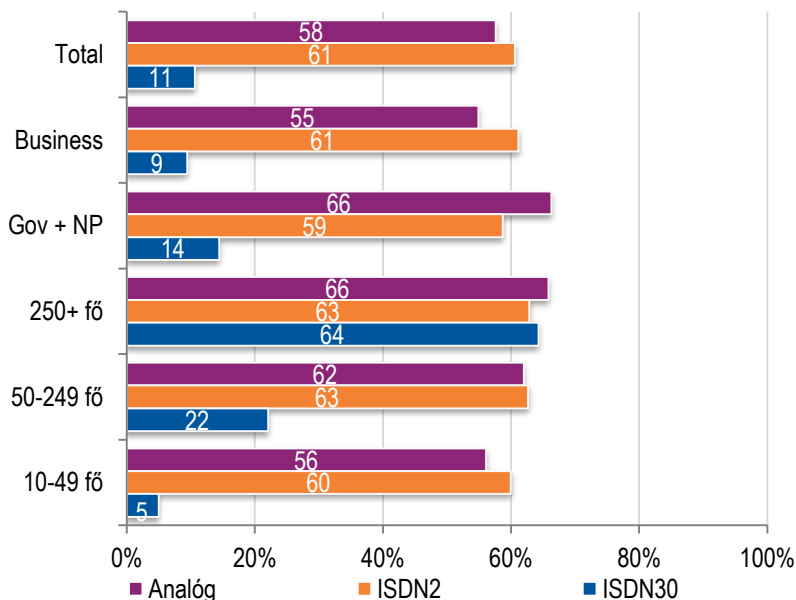
## Maradnának-e a jelenlegi vezetékes szolgáltatónál, amennyiben nem lenne érvényes hűségi szerződésük?



Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők (VoIN nélkül), akiknek még nem járt le a hűségi szerződésük

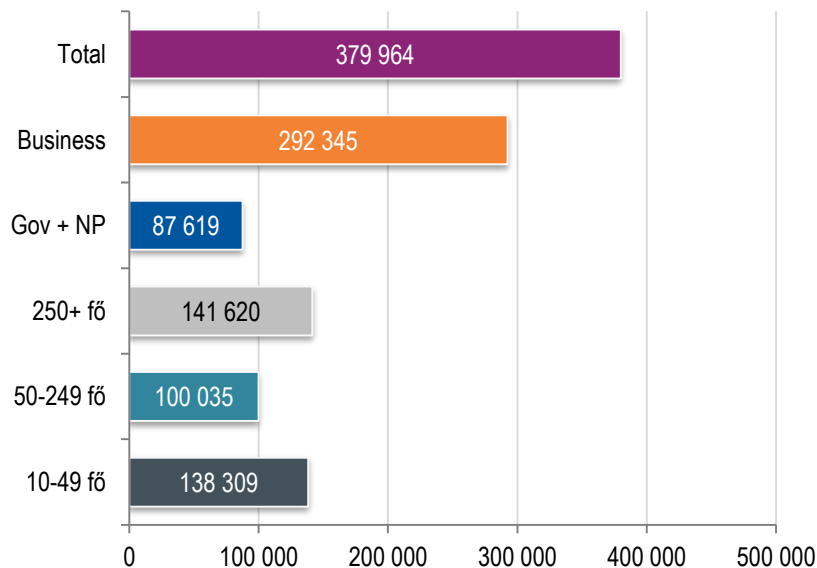
- A hűségi szerződések közel **egyharmada már lejárt**, további 38%-uk egy éven belül le fog járni. 28% azon szerződések aránya, amelyek egy éven túl is érvényben maradnak.
- Azok, akiknek még nem járt le a hűségi szerződésük, többségében úgy gondolják, hogy **akkor is a jelenlegi szolgáltatójuknál maradnának, ha nem lenne érvényes szerződésük**. Ez különösen érvényes a 10-49 főt foglalkoztató szervezetekre és a kormányzati szegmensre.

## Analóg / ISDN2 / ISDN30 előfizetést igénybe vevő szervezetek aránya (közvetlen előfizetések)



Bázis: közvetlen analóg- vagy ISDN-előfizetéssel rendelkező szervezetek,  
Total=33 402 [Business=25 501, Gov+NP=7900] [250+ fő=1366, 50-249 fő=6223,  
10-49 fő=25 813]

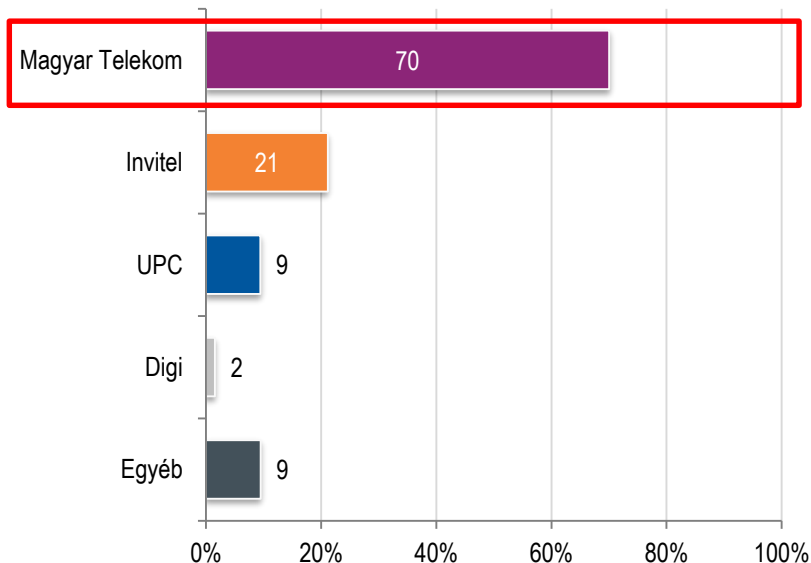
## Fővonalak, b csatornák száma (analóg+ISDN, közvetlen előfizetések)



Bázis: közvetlen analóg- vagy ISDN-előfizetéssel rendelkező szervezetek,  
Total=33 402 [Business=25 501, Gov+NP=7900] [250+ fő=1366, 50-249 fő=6223,  
10-49 fő=25 813]

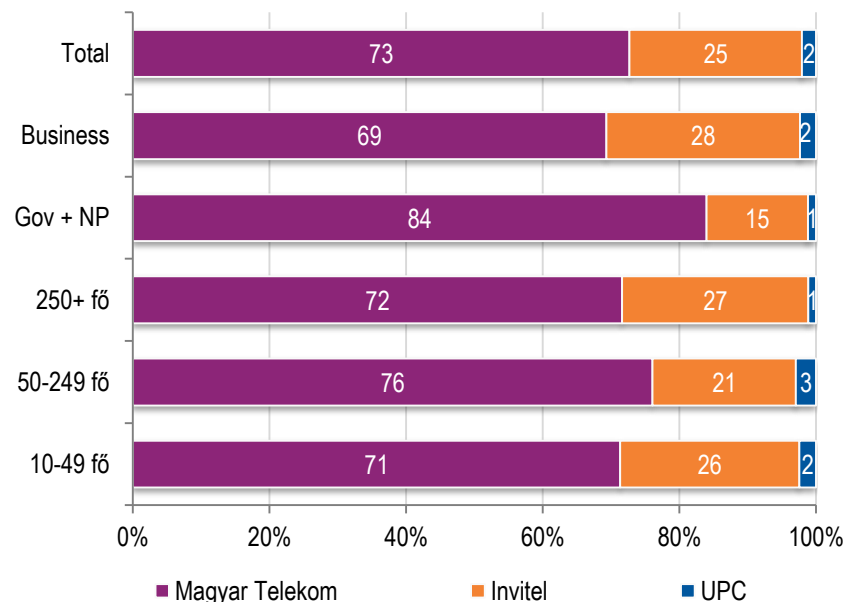
- A releváns, közvetlen előfizetéssel rendelkező szervezetek 58%-a használ analóg vonalat és **61 százalékuk rendelkezik ISDN2-kapcsolattal**. Az ISDN30 viszonylag ritka, alapvetően a nagy- és a közép méretű szervezetek igényeit elégíti ki elsősorban. Az előbbieket esetében átlagot jóval meghaladó, 64%-os előfordulási arányról beszélhetünk.
- A fővonalak száma **kb. 380 ezer**. Ebből mintegy 292 ezer a vállalatok kommunikációját szolgálja, az intézményi és nonprofit szférában jóval kevesebb fővonal összpontosul.

## Fix telefonos szolgáltatói kapcsolatok technológiától függetlenül (top 5 cég)



Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők (VoIN nélkül),  
Total=38 174 [Business=29 070, Gov+NP=9105] [250+ fő=1431,  
50-249 fő=7000, 10-49 fő=29 744]

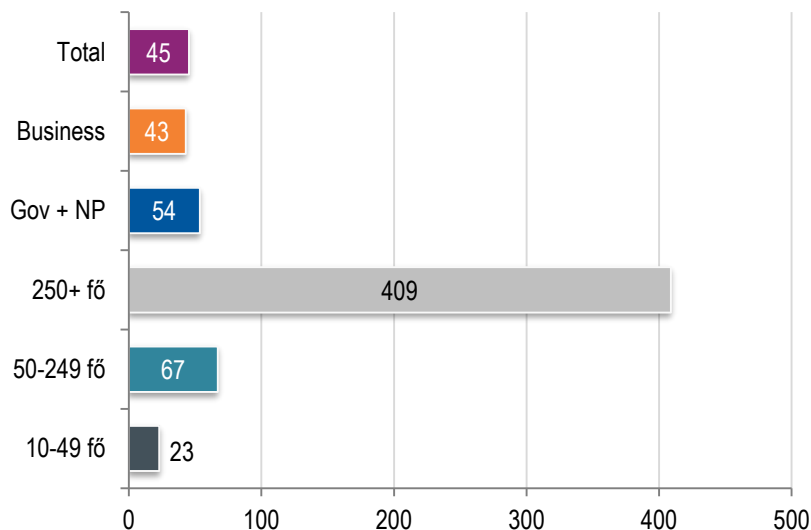
## Szolgáltatók részesedése az összes b csatornából (analóg + ISDN)



Bázis: b csatornák száma az egyes szegmensekben, Total= 379 964  
[Business=292 345, Gov+NP=87 619]  
[250+ fő=141 620, 50-249 fő=100 035, 10-49 fő=138 309]

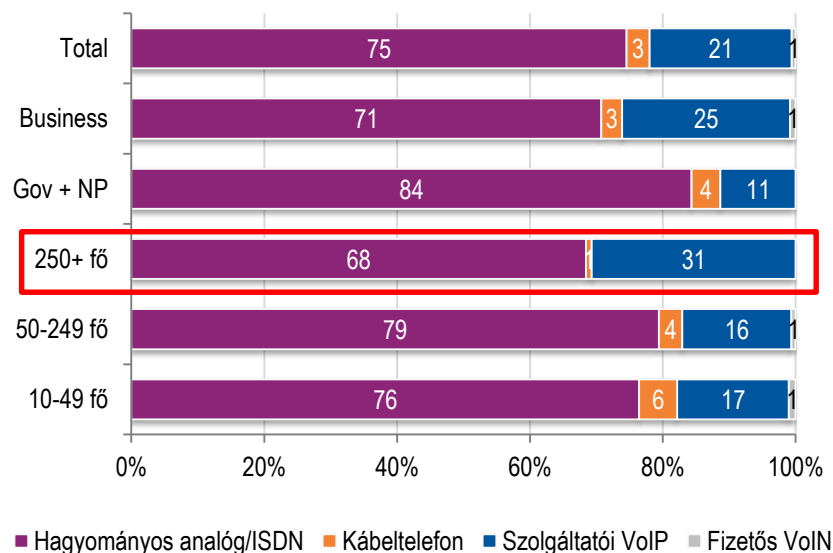
- A fixtelefon-szolgáltatás (közvetlen előfizetések) esetében a legjelentősebb szolgáltató a Magyar Telekom, a szervezetek 70%-a áll vele kapcsolatban. Az Invitel a második leggyakrabban említett szolgáltató, 21%-kal.
- A b csatornák 73%-át a Magyar Telekom biztosítja, míg közel egynegyedüket az Invitel.
- A Magyar Telekom részesedése az intézményi és nonprofit szervezetek körében (84%), míg az Invitelé az üzleti szférában a legnagyobb (28%).

## Egy szervezetre jutó átlagos havi fixtelefon-költség (ezer Ft)



Bázis: közvetlen előfizetéssel rendelkezők, Total=38 246  
[Business=29 142, Gov+NP=9105] [250+ fő=1431, 50-249 fő=7017,  
10-49 fő=29 798]

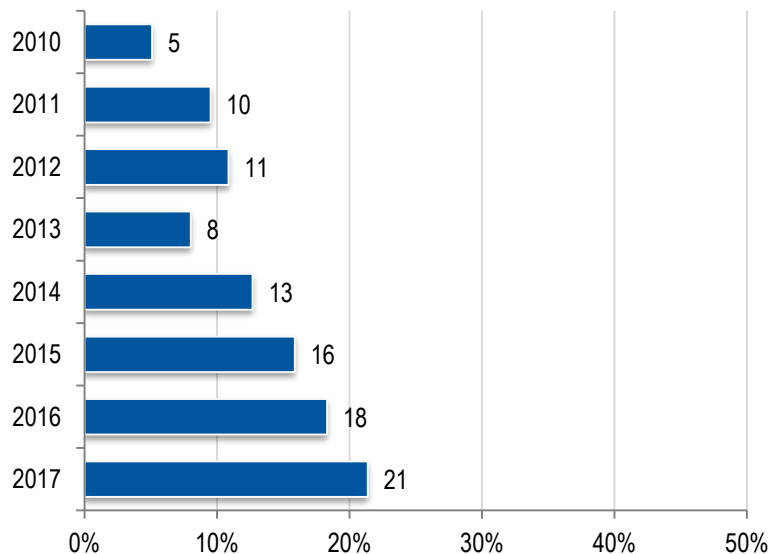
## Technológiák szerinti piacstruktúra



Bázis: teljes fix-kiadás [m Ft], Total=1736 [Business=1249, Gov+NP=487]  
[250+ fő=585, 50-249 fő=471, 10-49 fő=680]

- A közvetlen előfizetéssel rendelkező szervezetek **átlagosan havi 45 ezer forintot** költenek (2016: 48 ezer Ft) fix telefonra, ami összességében mintegy havi nettó 1,7 milliárd forintos piacot jelent.
- Az intézményi szférában az egy szervezetre jutó fixtelefon-kiadás magasabb, mint az üzleti szervezetek körében.
- A teljes piac **75%-át a hagyományos vezetékes** telefonhoz kapcsolódó költségek adják, **21% a szolgáltatói VoIP**, valamint 3% a kábeltelefon aránya.

## VoIP-szolgáltatások részesedése a teljes piacból (%)

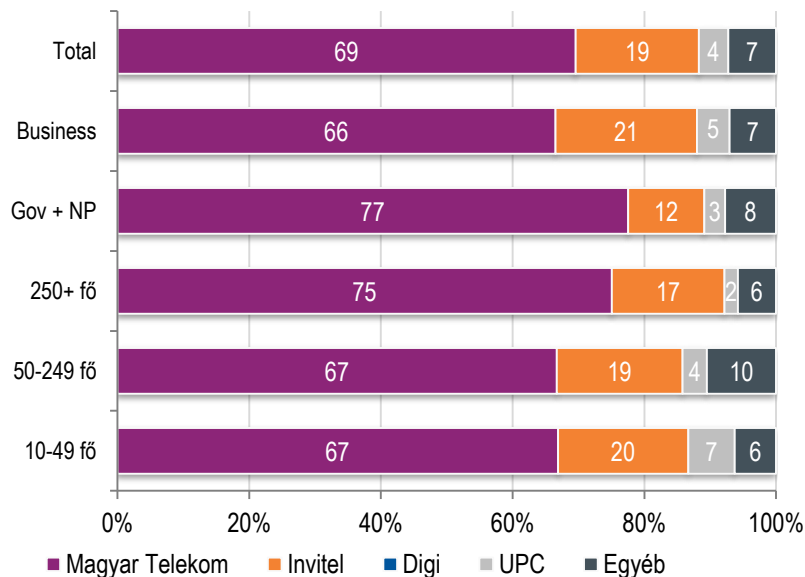


Bázis: adott évi teljes fixtelefon-kiadás

- A VoIP-szolgáltatás jelentősége folyamatosan nő, ráadásul várható, hogy az inkumbens szolgáltatók előbb-utóbb megkezdik az ügyfelek tömeges átállítását is PSTN-ről VoIP-ra.

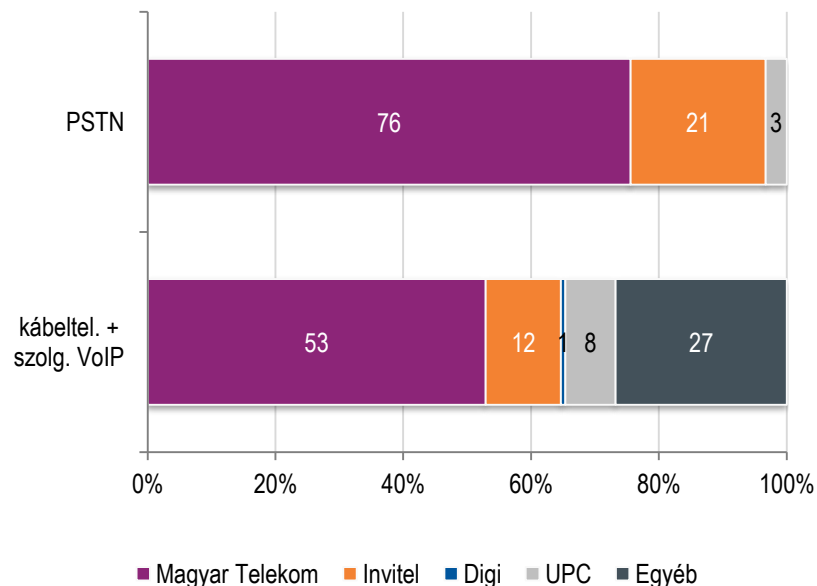


## Főbb piaci szereplők részesedése | Szegmensek szerint



Bázis: teljes fix-kiadás [m Ft], Total=1736 [Business=1249, Gov+NP=487]  
[250+ fő=585, 50-249 fő=471, 10-49 fő=680]

## Főbb piaci szereplők részesedése | Technológiák szerint



Bázis: PSTN-piac [m Ft]=1294  
kábelteléfono + szolg. VoIP a fizetős VoIN nélkül [m Ft]=432

- Össességében nézve a Magyar Telekom a teljes fixtelefon-piaci költségek **69 százaléka** felett diszponál.
- A hagyományos **PSTN-piacon** a költségek **76%-át** a Magyar Telekom, 21%-át pedig az Invitel realizálja, ami tavalyhoz képest nem mutat érdemi elmozdulást.
- A VoIP típusú szolgáltatások piacán (kábelteléfono + szolgáltatói VoIP) a Magyar Telekom megőrizte vezető szerepét, továbbra is a piac 53%-át birtokolja, míg az Invitel részesedése 12%. A UPC a piac 8%-a felett diszponál. Figyelemre méltó, hogy az egyéb kisebb szolgáltatók a VoIP típusú szolgáltatások költségeiből 27%-ban részesednek.

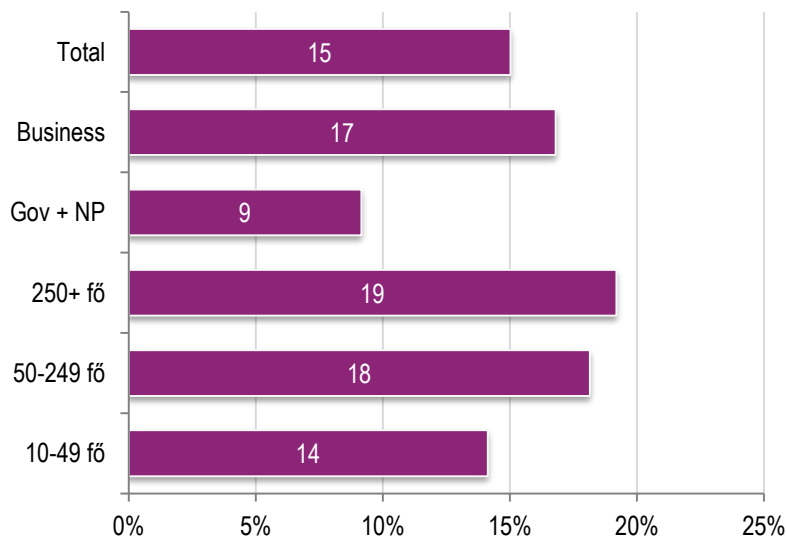
| Analóg/ISDN telefónia                                                                                        | Kábeltelefon                                                                                                                                       | Szolgáltatói VoIP                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Magyar Telekom: 77%</li> <li>Invitel: 23%</li> <li>UPC: 4%</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>UPC: 48%</li> <li>Digi: 13%</li> <li>Magyar Telekom: 9%</li> <li>Invitel: 3%</li> <li>Egyéb: 27%</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Magyar Telekom: 32%</li> <li>Invitel: 9%</li> <li>UPC: 7%</li> <li>Egyéb: 55%</li> </ul> |

Bázis: adott technológiát használó közvetlen előfizetők, analóg/ ISDN=33 402, kábeltelefon=4555, szolgáltatói VoIP=4400

- A legalább 10 alkalmazottal rendelkező közvetlen fixtelefon-előfizetők (analóg/ISDN, kábel és VoIP piaca) 70%-a Telekom-ügyfél.
- A hagyományos analóg és ISDN telefonszolgáltatásnál, illetve a szolgáltatói VoIP-nál a Magyar Telekommal állnak a legtöbbben kapcsolatban, az előfizetők közel negyedének az Invitel szolgáltató.
- A **kábeltelefon-piacon a UPC játszik vezető szerepet** 48%-os részesedéssel. Figyelemre méltó a Digi és a Magyar Telekom 13, illetve 9 százalékos ügyfélkapcsolati részesedése.
- A szolgáltatói VoIP esetében a hagyományos analóg/ISDN telefóniához hasonlóan a Magyar Telekom a legjelentősebb szolgáltató.

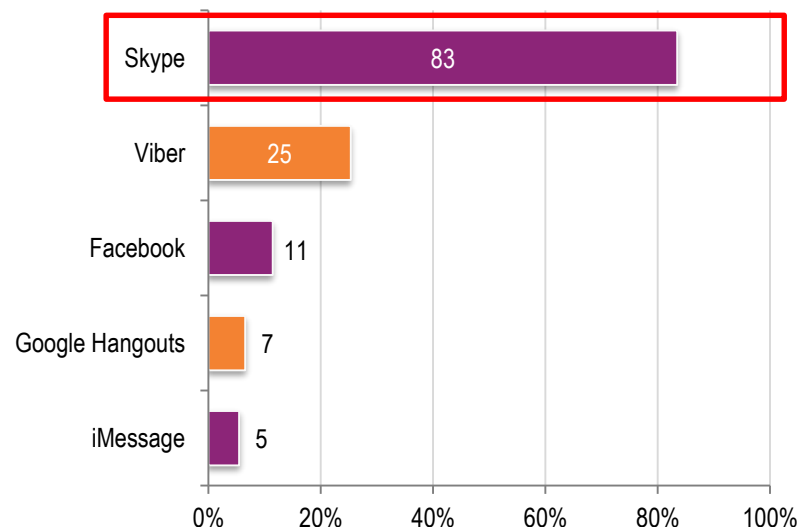
**VoIN:** a VoIN alatt olyan internetes telefonálási megoldásokat értsen, mint a Skype stb. A VoIN esetében nem szükséges a szolgáltatóval való direkt szerződéskötés, a szolgáltatást bárki tudja aktiválni a saját internetes számítógépén, a szolgáltató nem vállal minőségi garanciákat az internetalapú hangszolgáltatásra.

## VoIN-megoldást igénybe vevők aránya



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670]  
[250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

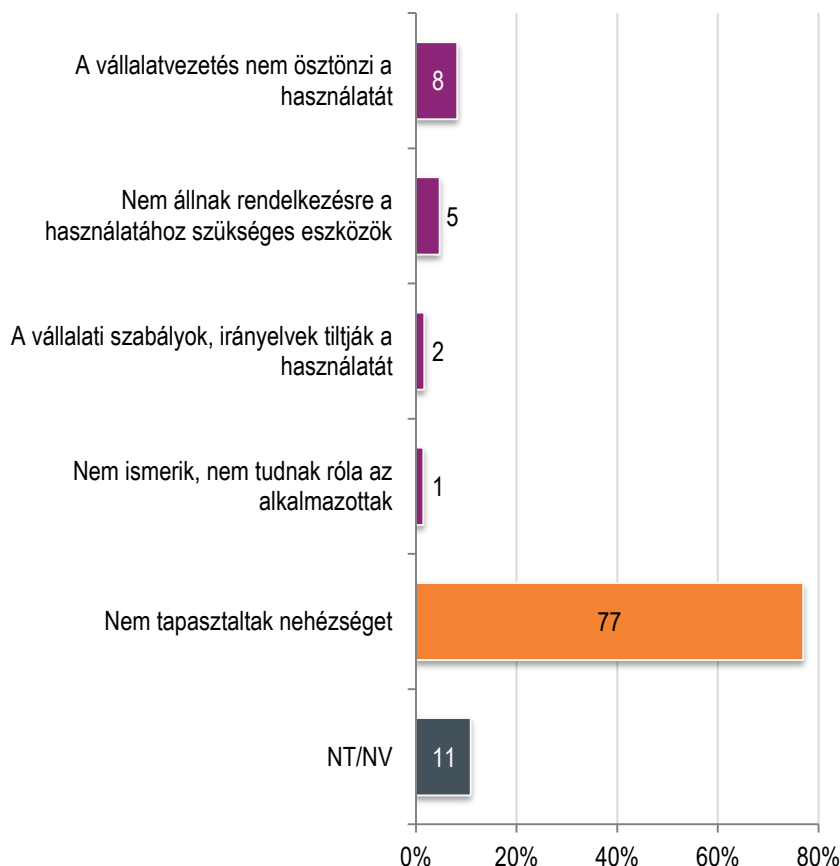
## VoIN-programok igénybevétele (Top 5)



Bázis: VoIN-t használó szervezetek, Total=6268

- A vizsgált szervezetek **15%-a** használ – legalább eseti jelleggel – VoIN-szolgáltatást. A megoldás használata az **üzleti szférában elterjedtebb**, mint az intézmények és a nonprofit szervezetek körében.
- A **Skype egyeduralma** továbbra is megfigyelhető, a legtöbb cégnél és intézménynél Skype-ot használnak. Jelentős a Viber és a Facebook használata is.

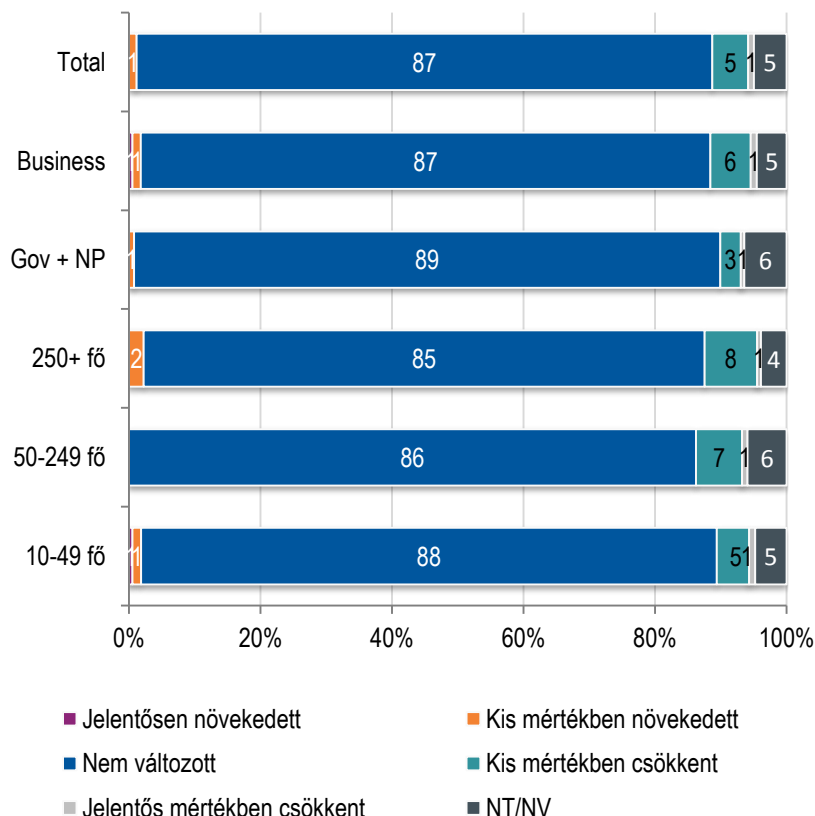
## VoIN-telefonálásnál tapasztalt nehézségek



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670]  
[250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

- A megkérdezett vállalatok/szervezetek **77%-a nem tapasztalt akadályt a VoIN használatára vonatkozóan**. Ez az arány a tavalyi 60%-hoz képest jelentős emelkedést mutat.
- Az internetes VoIN-telefonálással kapcsolatos legjellemzőbb akadály a megkérdezettek szerint az, hogy a **vállalatvezetés nem ösztönzi a használatát**. Az ezt említők aránya felére csökkent az előző évhez képest.
- A hagyományos telefonszámok hívását is lehetővé tevő fizetős VoIN-szolgáltatást a VoIN-használóknak csupán 8%-a veszi igénybe.

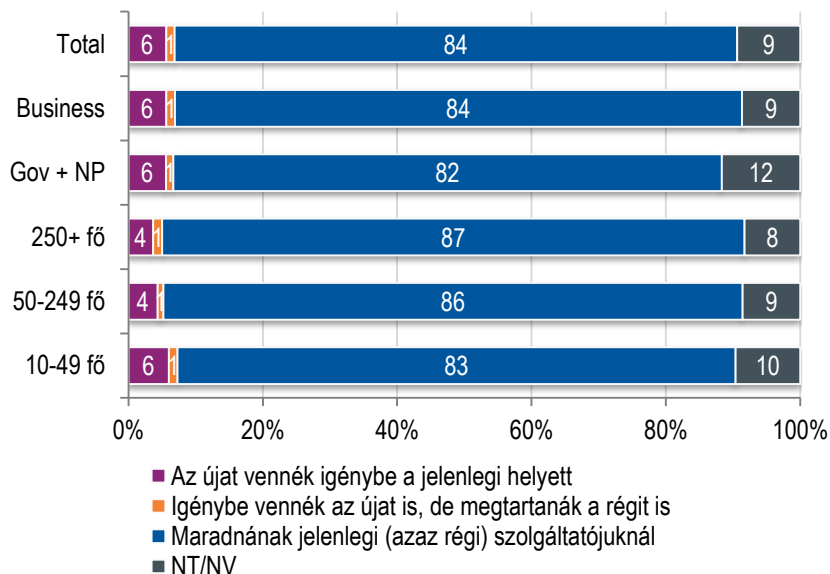
## Vezetékestelefon-számla változása az 1 évvel korábbi helyzethez képest



- A vezékestelefon-számla összege a szervezetek 87%-ánál nem változott az utóbbi egy évben.
- Az összes közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkező szervezet 1-2%-a tapasztalt növekedést, 6%-a pedig csökkenést az elmúlt időszakban.
- A változás okaként legtöbbször a hívásdíjak növekedését/csökkenését (38%), a vezékestelefon-előfizetések számának változását (17%), valamint a mobiltelefon vállalati kommunikációban való terjedését (15%) jelölték meg.

Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők [VoIN nélkül], Total=38 174  
[Business=29 070, Gov+NP=9105] [250+ fő=1431, 50-249 fő=7000, 10-49 fő=29 744]

## Várható magatartás új szolgáltató megjelenése esetén

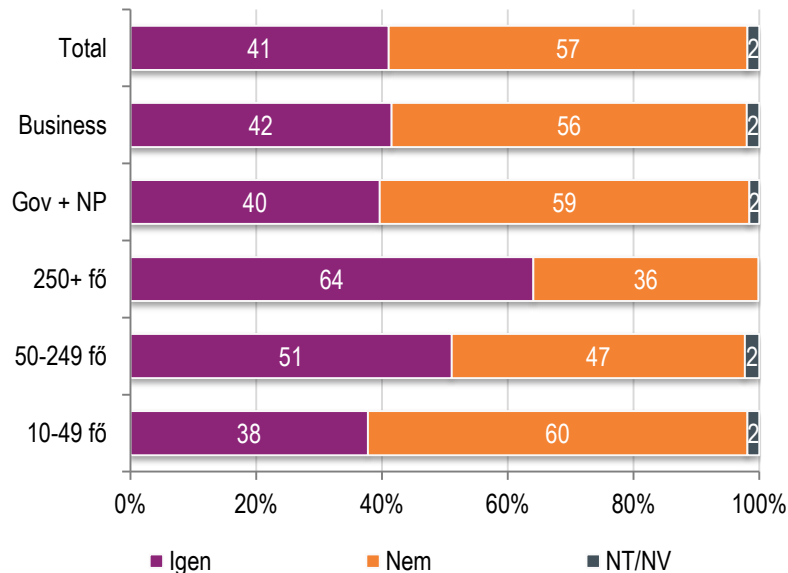


Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők [VoIN nélkül], Total=38 174  
 [Business=29 070, Gov+NP=9105] [250+ fő=1431, 50-249 fő=7000, 10-49 fő=29 744]

- Egy új szolgáltató megjelenése kevésbé alakítaná át a jelenlegi viszonyokat a fixtelefonpiacon. A közvetlenül előfizetők mintegy **84%-a várhatóan maradna a jelenlegi szolgáltatójánál.**
- Az új szolgáltatónak átlagosan 25%-kal kellene olcsóbbnak lennie ahhoz, hogy biztosan átpártoljanak hozzá az ezt preferáló megkérdezettek.

# Fix-mobil teljes helyettesítés

Egyes szolgáltatóknál a vezetékes telefont mobiltelefon-készülékkel is lehet használni egy mobilapplikáció segítségével, és így az irodán kívül is vezetékes tarifával lehet beszélni. Ön hallott már ilyen típusú szolgáltatásról?

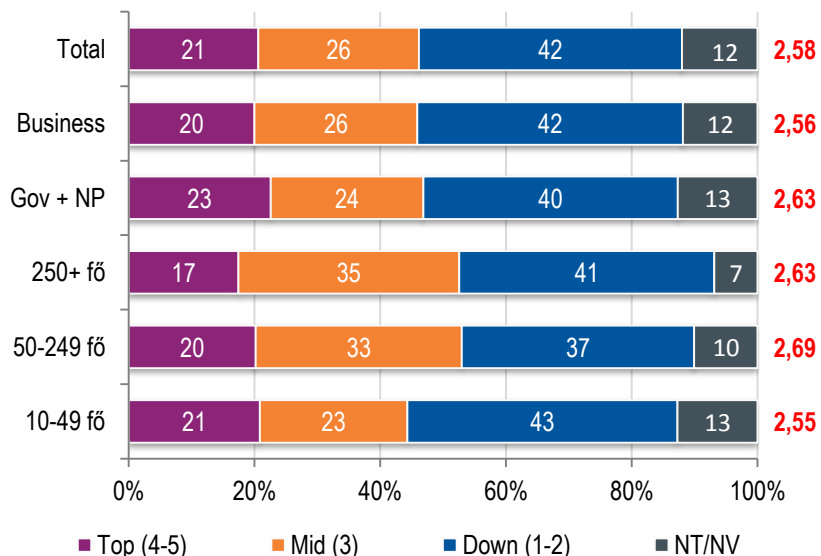


Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670]  
[250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

Mennyire ért egyet az alábbi állítással:

„A vezetékestelefon-szolgáltatás távoli, mobiltelefonról történő elérésének lehetősége révén megállhat a vezetékes telefonhasználat mértékének csökkenése.”

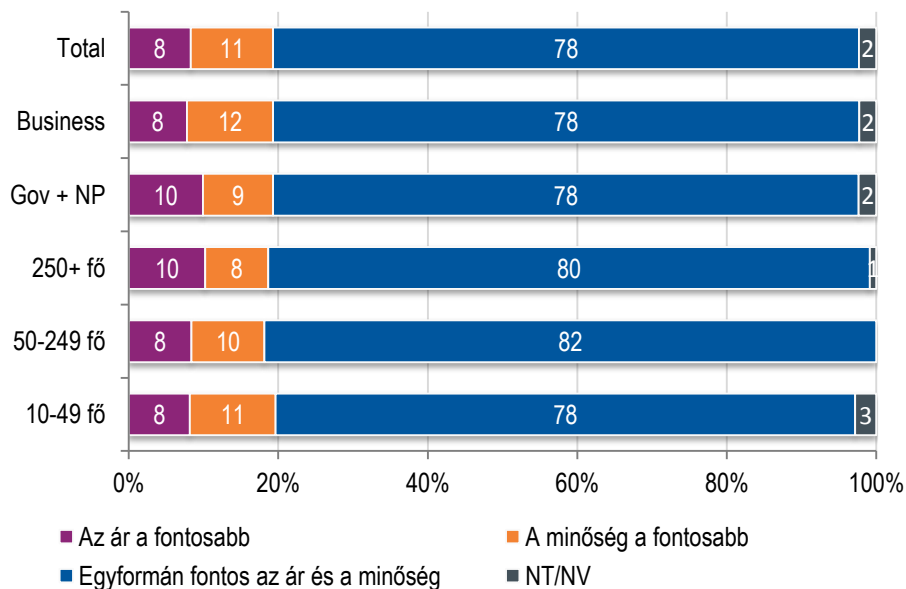
Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem ért egyet, 5=Teljes mértékben egyetért



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670]  
[250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

- A szervezetek 41%-a hallott már arról, hogy a vezetékes telefont mobiltelefon-készülékkel is lehet használni mobilapplikáció segítségével, így ezáltal az irodán kívül is vezetékes tarifával lehet beszélni.
- A megkérdezettek csupán ötöde ért egyet azzal az állítással, miszerint a vezetékestelefon-szolgáltatás távoli, mobiltelefonról történő elérésének lehetősége révén megállhat a vezetékestelefon-használat mértékének csökkenése.
- A fentiekből újra az derül ki, hogy a vezetékes telefon használata – az ezt megállítani igyekvő szolgáltatói erőfeszítések ellenére is – egyre inkább visszaszorul.

## Ár és minőség viszonyának megítélése a vezetékestelefon-szolgáltatás esetében



Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők [VoIN nélkül], Total=38 174  
 [Business=29 070, Gov+NP=9105] [250+ fő=1431, 50-249 fő=7000, 10-49 fő=29 744]

- A fix telefónia esetében a válaszadók többsége egyformán fontosnak tartja az árat és a minőséget (78%), mindemellett 11%-uk kizárólag csak a minőséget ítéli domináns tényezőnek.



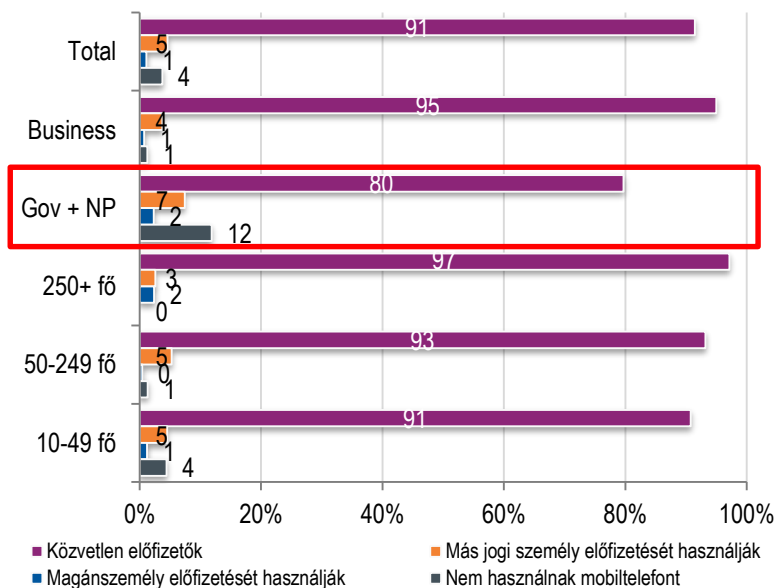


NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

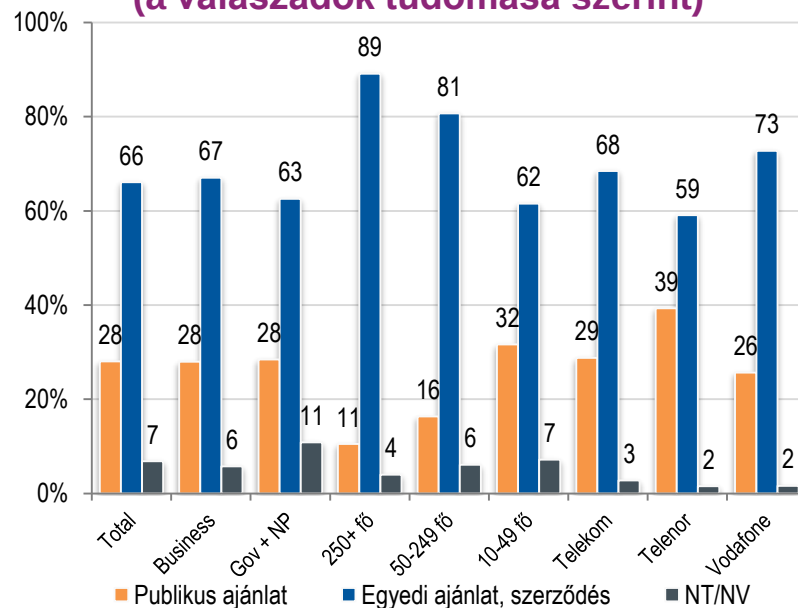
## 4.2. Mobiltelefonía

## Előfizetés és használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670]  
[250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

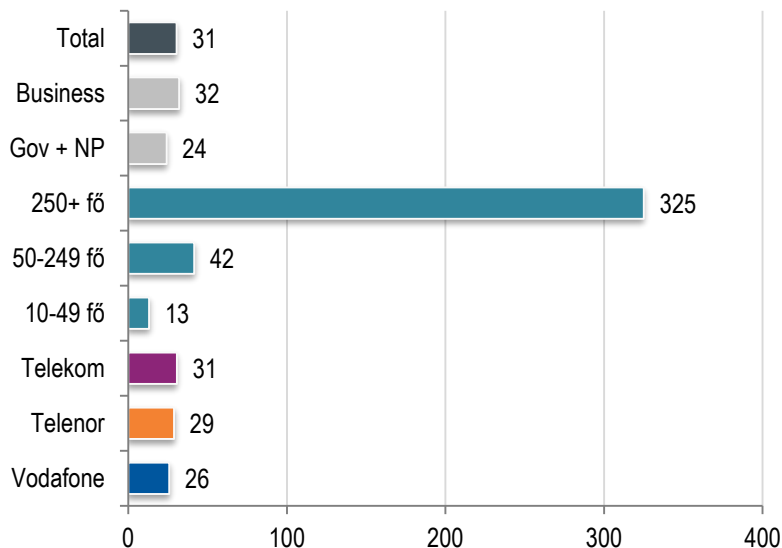
## Publikus, illetve egyedi ajánlat alapján előfizetők (a válaszadók tudomása szerint)



Bázis: mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=40 162  
[Business=31 636, Gov+NP=8526] [250+ fő=1535, 50-249 fő=7304, 10-49 fő=31 323]

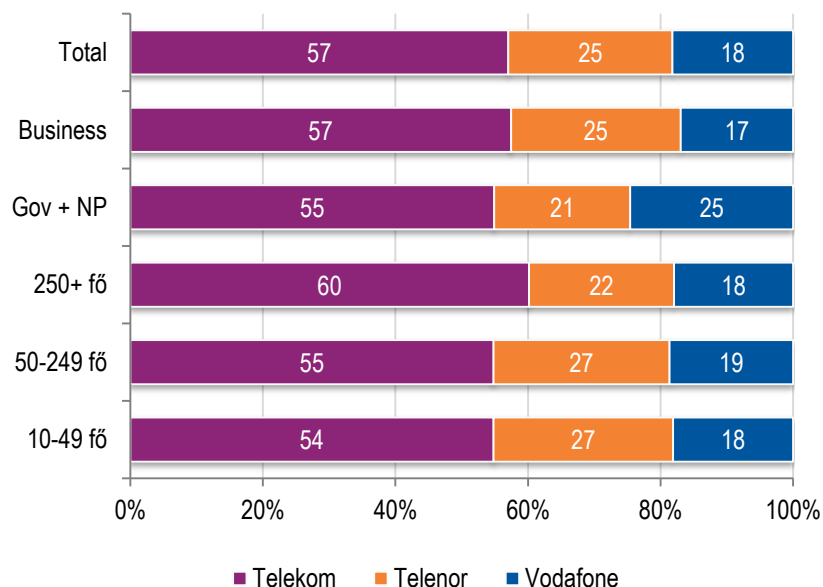
- A mobiltelefon-használat a vizsgált sokaságban alapvető (ez alól valamelyest az intézmények és nonprofit szervezetek kivételt képeznek – 12%-uknál nem használnak mobilhangszolgáltatást). A penetrációs arányok **nem változtak jelentősen** a tavalyi évhez képest.
- A vizsgált szervezetek **kétharmada** – úgy tudja/ úgy véli, hogy – **egyedi ajánlatot** kapott a szerződéskötést megelőzően. A 250+ fős kategóriában – a kapott válaszok alapján – ez szinte magától értetődő.

## Közvetlen előfizetések átlagos száma (db)



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=38 140 [Business=30 433, Gov+NP=7706] [250+ fő=1492, 50-249 fő=6899, 10-49 fő=29 749]

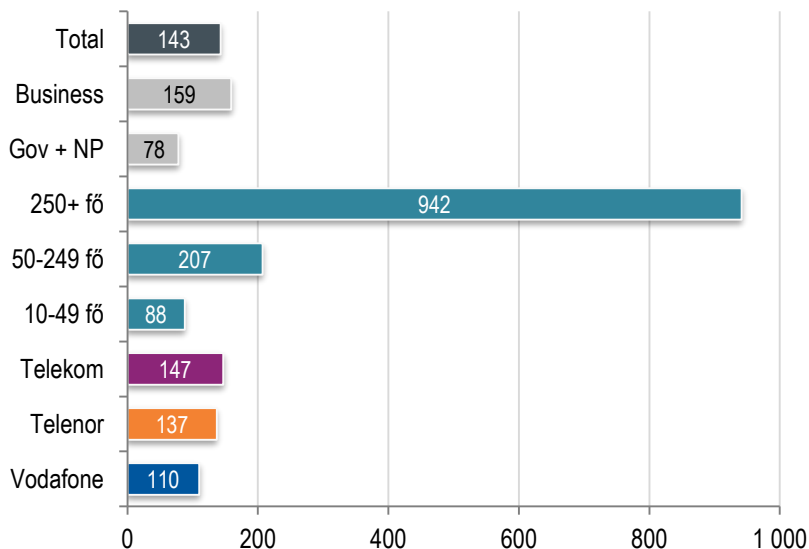
## Szolgáltatók részesedése a közvetlen előfizetések száma alapján



Bázis: összes közvetlen mobil-előfizetés, Total=1 165 017 [Business=978 567, Gov+NP=186 450] [250+ fő=485 029, 50-249 fő=286 888, 10-49 fő=393 100]

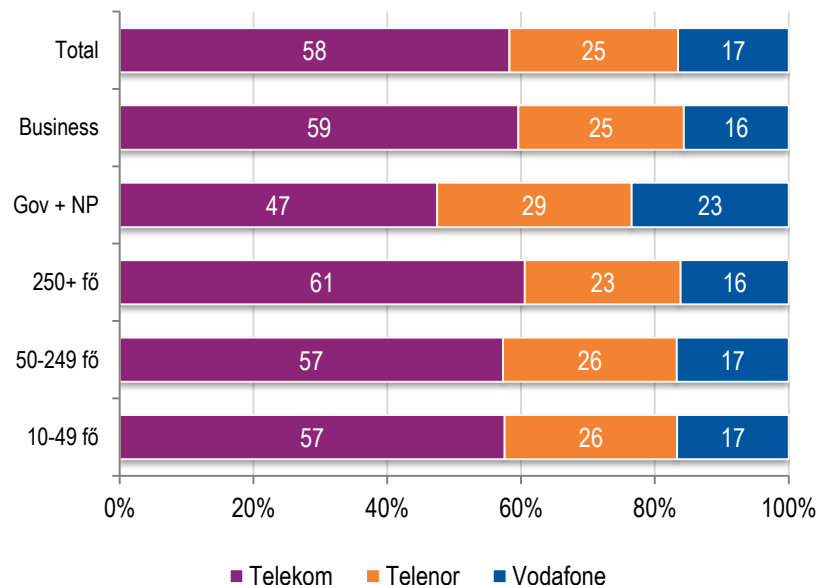
- A kb. 38 ezer közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezet **összesen 1,17 millió közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkezik.**
- A sim-kártyák teljes állományának **84%-a az üzleti szférában koncentrálódik.**
- A sim-kártyák 57%-ánál (kb. 663 ezer db) a Telekom a szolgáltató. Az állomány 25%-át (kb. 288 ezer db) a Telenor, 18%-át (kb. 211 ezer db) pedig a Vodafone biztosítja.

## Egy szervezetre jutó átlagos havi költség (ezer Ft)\*



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=38 140  
[Business=30 433, Gov+NP=7706] [250+ fő=1492, 50-249 fő=6899, 10-49 fő=29 749]

## Szolgáltatók költség-alapú részesedése\*



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetések teljes havi piaca, Total=5453 m Ft  
[Business=4851 m Ft, Gov+NP=602 m Ft] [250+ fő=1405 m Ft, 50-249 fő=1430 m Ft, 10-49 fő=2618 m Ft]

- Az alapsokaságba tartozó szervezetek havi szinten átlagosan **143 ezer forintot** fizetnek közvetlen mobiltelefon-előfizetéseik után.
- Összességében mintegy **havi 5,5 milliárd forint**ra tehető a mobilhang-szolgáltatások 10 fő feletti üzleti és intézményi előfizetőinek piaca (hangpiac).
- A piaci részesedések évek óta meglehetősen stabilak a mobilhangpiacon.

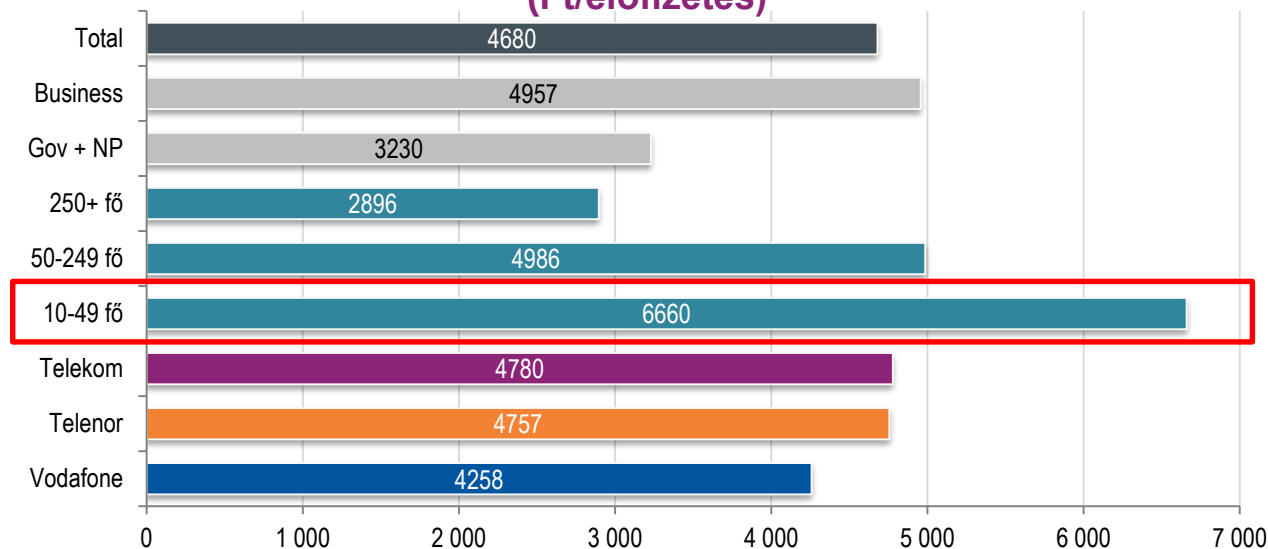
## Piacméret és piacrészesedés | Mobiltelefon-szolgáltatás\*

| Piacméret és piacrészesedés   Szolgáltatók szerint (havi nettó, millió Ft) |             |             |             |             |            |             |             |             |             |             |             |             |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                                                                            | Total       |             | Business    |             | Gov + NP   |             | 250+ fő     |             | 50-249 fő   |             | 10-49 fő    |             |
|                                                                            | M Ft        | %           | M Ft        | %           | M Ft       | %           | M Ft        | %           | M Ft        | %           | M Ft        | %           |
| Telekom                                                                    | 3167        | 58%         | 2882        | 59%         | 286        | 47%         | 851         | 61%         | 819         | 57%         | 1497        | 57%         |
| Telenor                                                                    | 1369        | 25%         | 1194        | 25%         | 175        | 29%         | 327         | 23%         | 372         | 26%         | 670         | 26%         |
| Vodafone                                                                   | 900         | 17%         | 758         | 16%         | 141        | 23%         | 227         | 16%         | 239         | 17%         | 434         | 17%         |
| <b>Összesen</b>                                                            | <b>5453</b> | <b>100%</b> | <b>4851</b> | <b>100%</b> | <b>602</b> | <b>100%</b> | <b>1405</b> | <b>100%</b> | <b>1430</b> | <b>100%</b> | <b>2618</b> | <b>100%</b> |

Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek,  
Total=38 140 [Business=30 433, Gov+NP=7706] [250+ fő=1492, 50-249 fő=6899, 10-49 fő=29 749]

- Az 5,5 milliárd forintos havi mobilhang-piaci költségből **3,2 Mrd Ft kerül havonta a Telekom-hoz**, 1,4 Mrd Ft a Telenorhoz és 0,9 Mrd Ft a Vodafone-hoz. A szolgáltatók a szervezetek létszáma szerint hasonló arányban részesednek a költségekben.
- A költségek túlnyomó többsége (4,9 Mrd Ft) az üzleti szférából származik, az intézmények és nonprofit szervezetek kb. 600 millió forinttal járulnak hozzá a teljes összeghez.

## Egy előfizetésre jutó havi költségek átlaga (ARPU) az egyes szegmensekben és szolgáltatóknál\* (Ft/előfizetés)

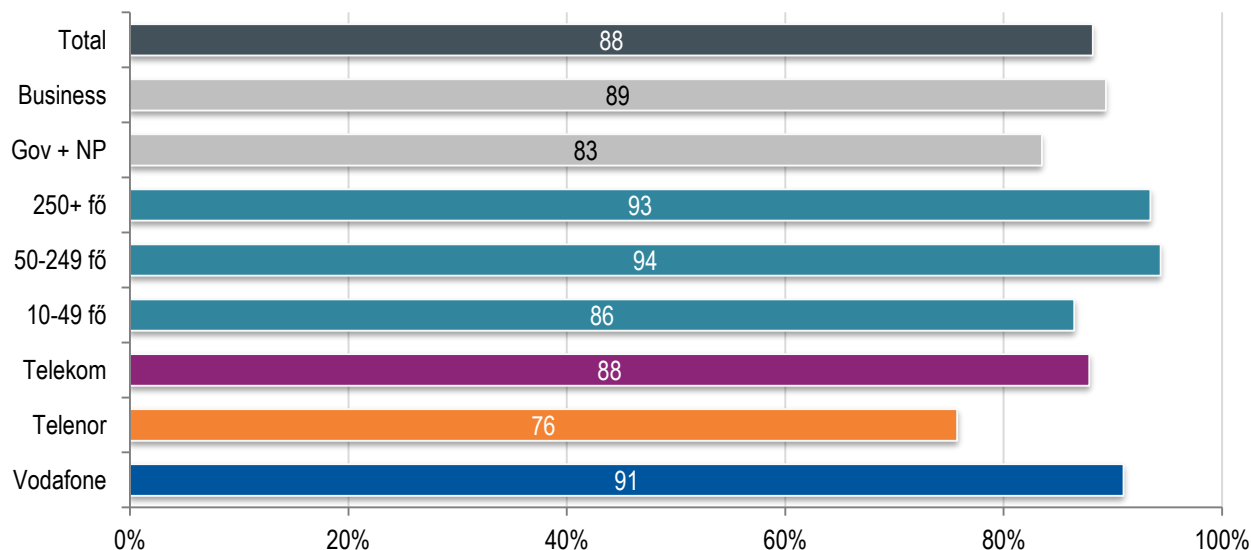


Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek,  
Total=38 140 [Business=30 433, Gov+NP=7706] [250+ fő=1492, 50-249 fő=6899, 10-49 fő=29 749]

- A vizsgált szervezetek átlagosan kb. 4,7 ezer forintot fordítanak egy-egy mobiltelefon-előfizetésre, ami minimális mértékű csökkenés a tavalyi értékhez képest.
- Az előfizetések magasabb számából adódó nagyobb mértékű flottakedvezmények következtében legkevesebbet a magas alkalmazotti létszámmal (250+ fő) rendelkező szervezetek fizetik előfizetésenként, míg a legtöbbet a 10-49 fősök.
- Az ARPU a Telekomnál a legmagasabb, a Telenornál ehhez közeli, míg a Vodafone-nál ennél valamivel szerényebb.

\*A költségadatok tartalmazzák a kisképernyős mobilinternet-költséget is. Az ARPU számításához becsült, a kutatásból származó értékeket használunk, ezért az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők.

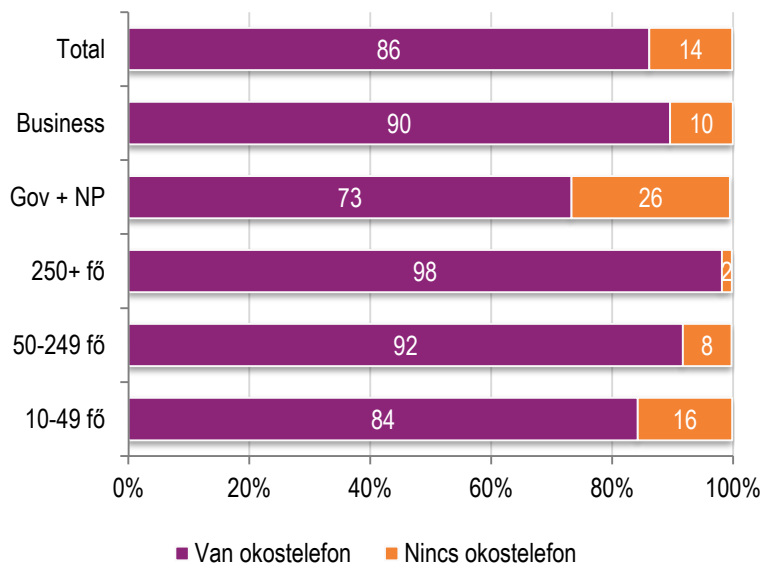
## CUG igénybevétele



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek,  
Total=38 140 [Business=30 433, Gov+NP=7706] [250+ fő=1492, 50-249 fő=6899, 10-49 fő=29 749]

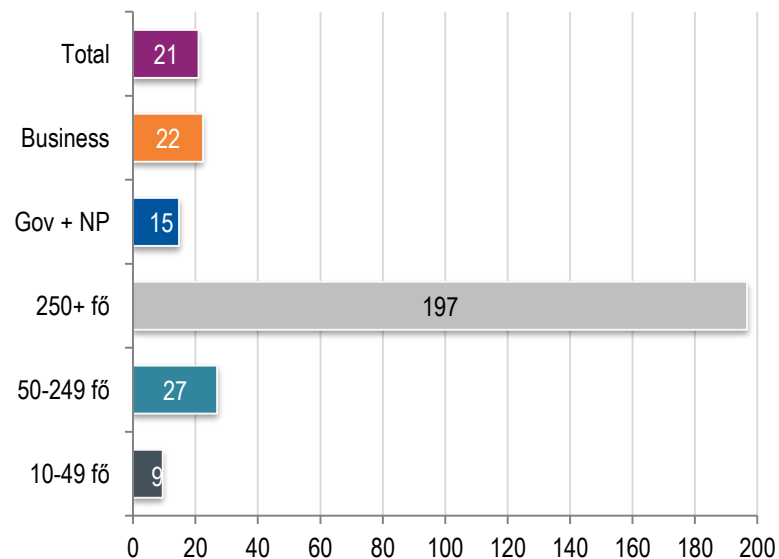
- A vizsgált szervezetek döntő többsége él a zárt felhasználói csoport (csoporton belüli kedvezményes hívás, angol rövidítése: CUG) nyújtotta előnyökkel (88%). A Telenor-ügyfeleknél ez arány némileg alacsonyabb (76%).
- Ennek az opciónak az igénybevétele szinte teljesnek tekinthető az 50+ fős szervezetek esetében (93-94%), a 10-49 fős szervezeteknél pedig némileg alacsonyabb a CUG-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek aránya.

## Okostelefon-használat aránya



Bázis: mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=40 162  
 [Business=31 636, Gov+NP=8526] [250+ fő=1535, 50-249 fő=7304, 10-49 fő=31 323]

## Okostelefonok átlagos száma (db)

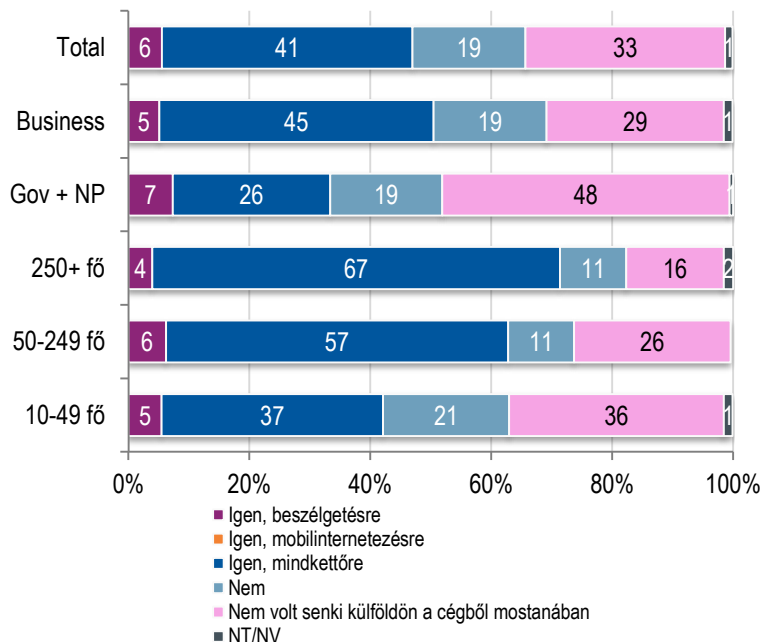


Bázis: legalább egy okostelefont használó szervezetek, Total= 34 593  
 [Business=28 346, Gov+NP=6245 ] [250+ fő=1507, 50-249 fő=6698, 10-49 fő=26 3888]

- A vizsgált szervezetek 86%-a használ okostelefont. Az intézményeknél és nonprofit szervezeteknél ez az arány valamivel kevesebb, 73%. A 250+ fős szervezetek szinte mindegyike (98%) rendelkezik okostelefonnal (valamint náluk a legmagasabb az okostelefonok átlagos száma: 197 db), az alkalmazotti létszám csökkenésével azonban ez az arány is csökken.
- Összességében mintegy 727 ezer okostelefon van a szervezetek birtokában.

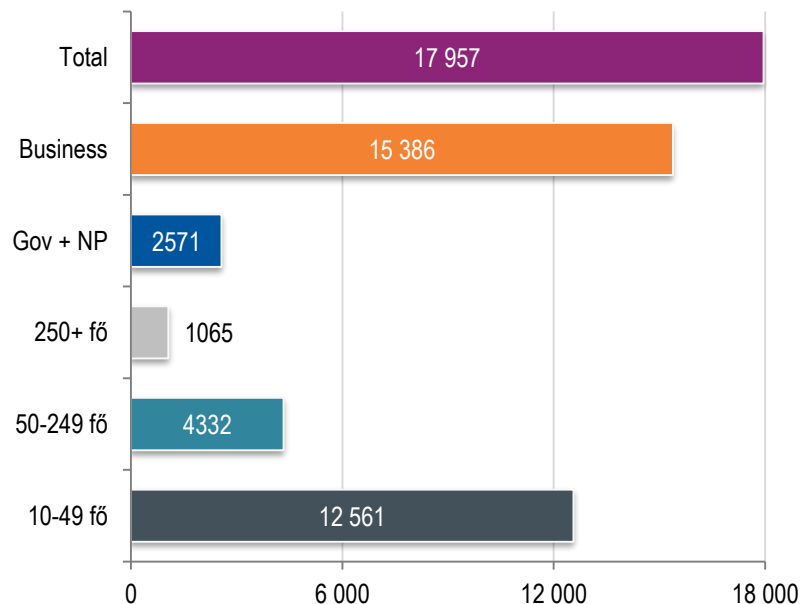


## Használják-e a külföldi tartózkodásaik alatt a „céges” mobiltelefonokat vállalati ügyben?



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek  
 Total=38 140 [Business=30 433, Gov+NP=7706] [250+ fő=1492, 50-249 fő=6899, 10-49 fő=29 749]

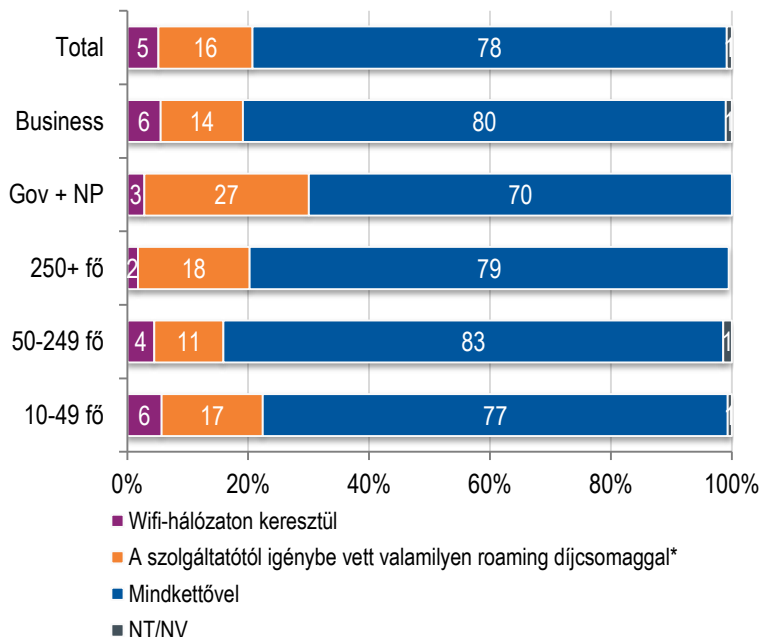
## Külföldi mobilhasználat az alapsokaságban (db vállalat)



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek  
 Total=38 140 [Business=30 433, Gov+NP=7 706] [250+ fő=1 492, 50-249 fő=6 899, 10-49 fő=29 749]

- A vizsgált szervezetek **47%-ánál** (~18 ezer szervezet) **használják a céges mobiltelefont külföldi tartózkodások során**. A 250+ fős szervezetek teszik ezt legnagyobb arányban (71%, ~1100 szervezet). Az alkalmazotti létszámmal együtt mozog a roaming-használat.

## Milyen módon használják külföldön a mobiltelefonokat beszélgetésre, mobilinternetezésre?

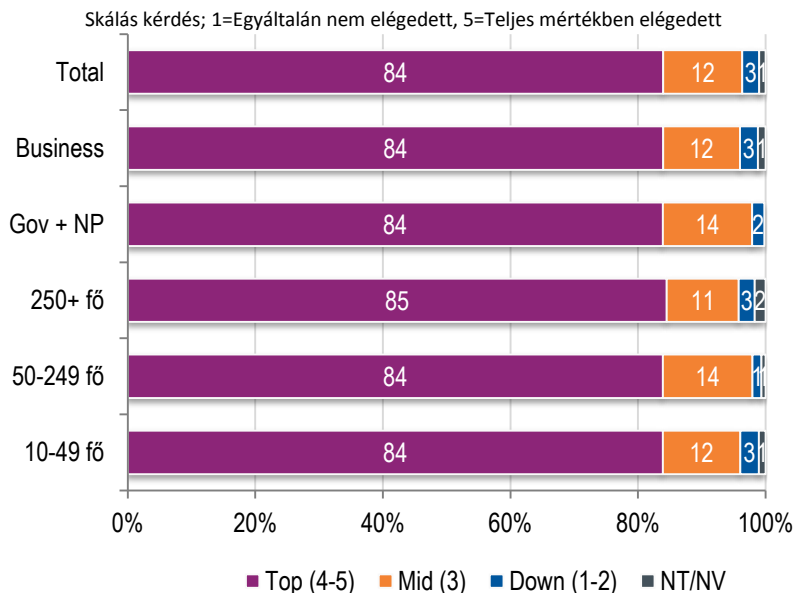


Bázis: roamingot használó szervezetek, Total=17 957 [Business=15 386, Gov+NP=2571] [250+ fő=1065, 50-249 fő=4332, 10-49 fő=12 561]

- A roamingot használó szervezetek csaknem négyötöde egyaránt használ wifi-hálózatot és a szolgáltatótól igénybe vett roaming díjcsomagot. Ez valamelyest kevésbé jellemző az intézményi és nonprofit gazdálkodó szervezetekre. Ugyanekkor a csak wifi-hálózatot használók aránya minden vizsgált szegmensben elmarad a csak szolgáltatói díjcsomagot használók arányától.
- Az előző évhez képest érezhetően csökkent a csak wifizők és csak MBB-zők aránya, viszont kifejezetten nőtt a mindkettőt használóké.

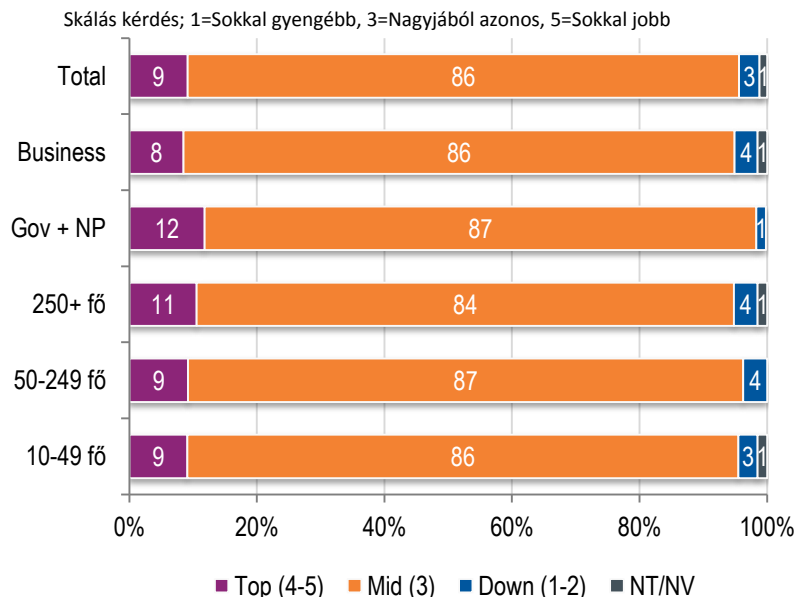
\*A roaming díjcsomagok szabályozásának 2017. júniusi változása miatt valószínűsíthetően a válaszadók még a roaming-díjcsomag igénybevételével azonosan perceptálták a roaming-használati szokásaikat.

## Elégedettség a szolgáltató által vállalt minőség megfogalmazásával



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek  
Total=38 140 [Business=30 433, Gov+NP=7706] [250+ fő=1492, 50-249 fő=6899, 10-49 fő=29 749]

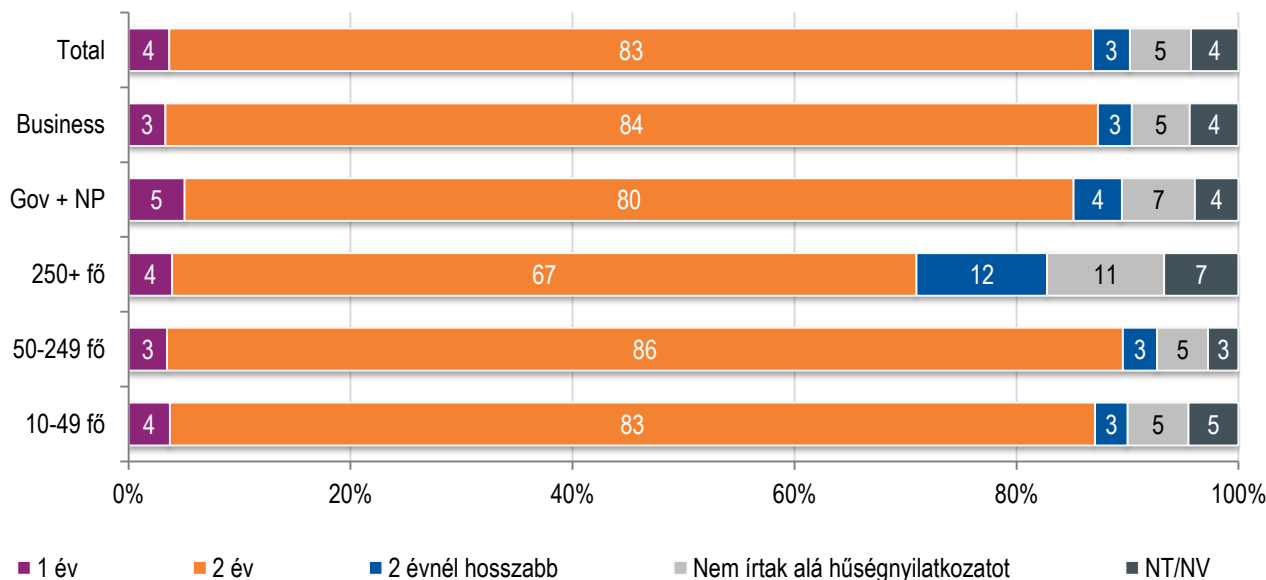
## A tényleges teljesítmény a vállalthoz képest



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek  
Total=38 140 [Business=30 433, Gov+NP=7706] [250+ fő=1492, 50-249 fő=6899, 10-49 fő=29 749]

- A szervezetek **84%-a elégedett** azzal, ahogy a szolgáltatója megfogalmazza a szolgáltatásra vállalt minőséget. Az előző évhez képest (2016: 88%) ez enyhe csökkenést jelent.
- A releváns sokaság döntő többsége (86%) úgy gondolja, hogy a tényleges teljesítmény körülbelül meg is felel a vállalt szintnek, miközben **viszonylag alacsony azok hányada**, akik kisebb-nagyobb **elmaradást/hiányosságot látnak**.

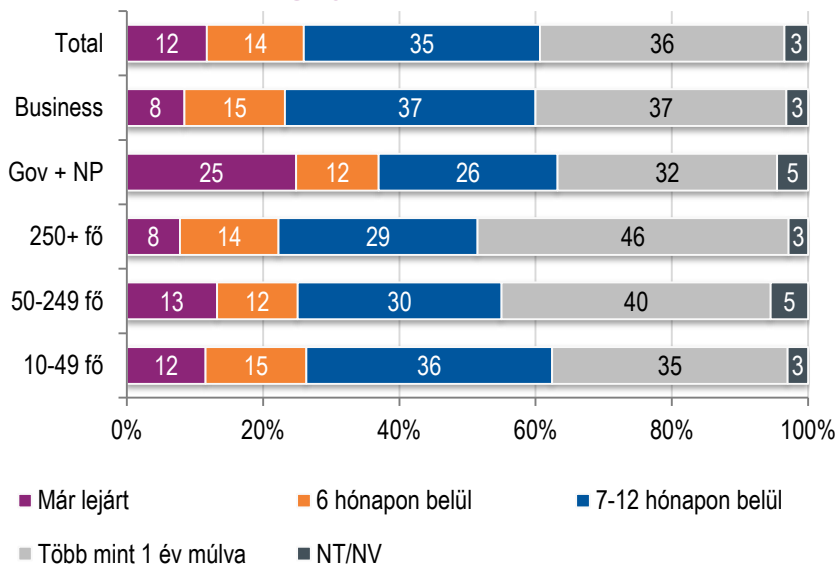
## Legutóbbi szerződés megkötésekor aláírt hűségnyilatkozat hossza



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek  
 Total=38 140 [Business=30 433, Gov+NP=7706] [250+ fő=1492, 50-249 fő=6899, 10-49 fő=29 749]

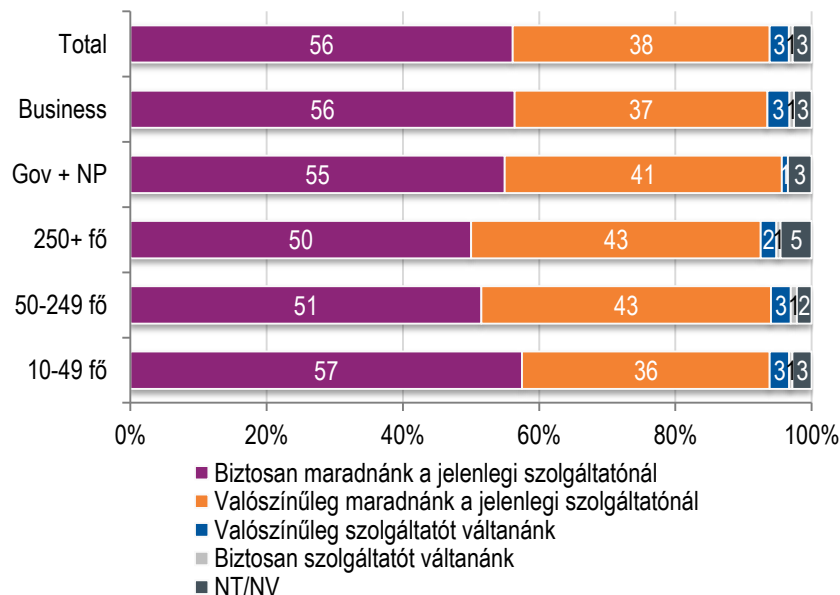
- A mobilszolgáltatók változatlanul igyekeznek hűségi szerződésekkel növelni az ügyfelek kötődését: csupán a szervezetek **5%-a nem kötelezte el magát** a szerződés aláírásakor.
- Legjellemzőbbnek a **két évre szóló hűségi szerződés** aláírása számít, a szervezetek négyötöde ilyen köt.
- A nagyobb szervezetek alkupozíciója valamivel kedvezőbb, náluk a szolgáltatók kétszer olyan gyakran (11%) tekintenek el a hűségnyilatkozattól.

## Mikor jár le a jelenlegi hűség szerződésük? (jelenlegi szerződés megkötésekor hűségnyilatkozatot aláírók)



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező, hűség szerződést aláíró szervezetek, Total=34 406 [Business=27 509, Gov+NP=6897] [250+ fő=1234, 50-249 fő=6393, 10-49 fő=26 779]

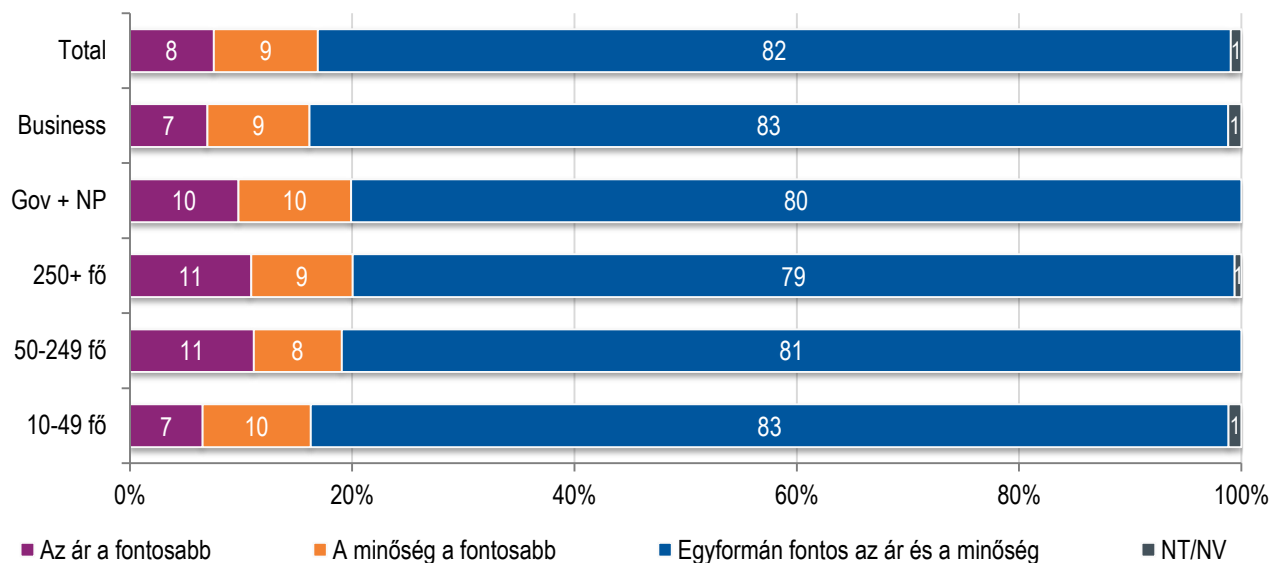
## Mit tennének, amennyiben jelenleg nem lenne érvényes hűség szerződésük?



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel és aktív hűség szerződéssel rendelkező szervezetek, Total=30 364 [Business=25 181, Gov+NP=5183] [250+ fő=1138, 50-249 fő=5547, 10-49 fő=23 679]

- A releváns szervezetek **nyolcadánál (12%) már lejárt a hűség szerződés**, míg 14%-uk esetén erre legfeljebb egy fél évet kell várni, a vizsgált szervezetek 71%-ának pedig ennél is többet kell várnia arra, hogy szabadon szolgáltatót válthasson.
- A hűség szerződés befolyásolja ugyan a vállalatok és intézmények lehetőségeit, de ezt a szervezetek nem feltétlenül élik meg erős korlátozásnak: döntő többségük **hűség szerződés nélkül is maradna** jelenlegi szolgáltatójánál.
- Azoknak az aránya, akik hűség szerződés nélkül vélhetően **szolgáltatót váltanának, mindössze 3%.**
- A nem profitorientált intézményi körben csökkent a 7-12 hónapon belül lejáró hűségnyilatkozatok aránya.

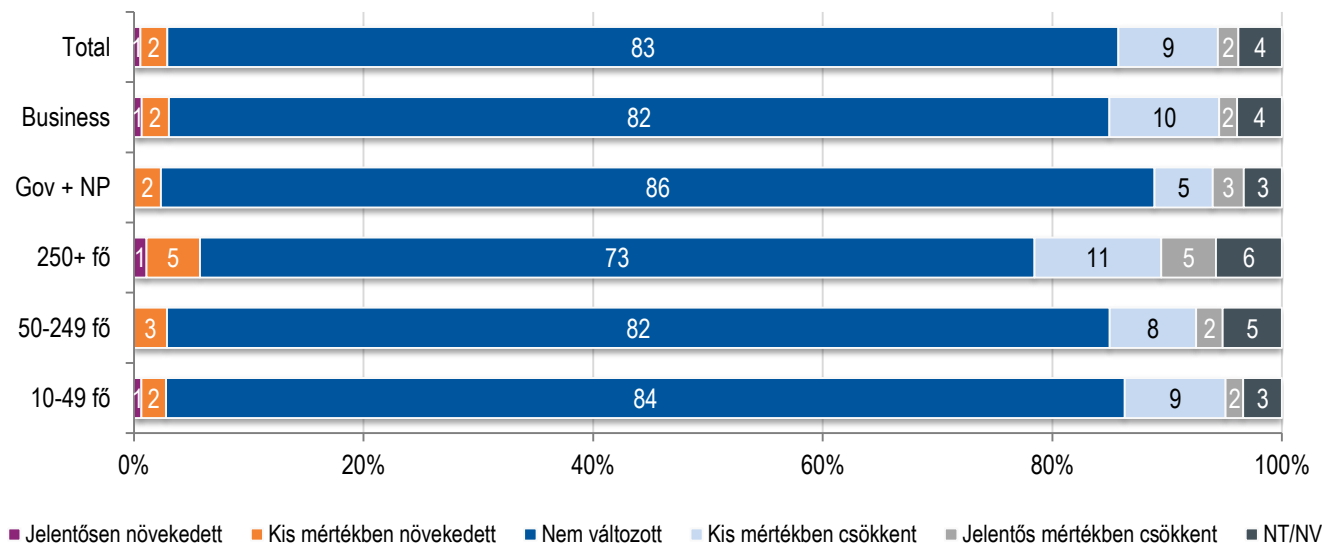
## Ár és minőség viszonyának megítélése a mobiltelefon-szolgáltatás esetében



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek  
 Total=38 140 [Business=30 433, Gov+NP=7706] [250+ fő=1492, 50-249 fő=6899, 10-49 fő=29 749]

- A mobiltelefon-szolgáltatás jellemzői közt a szervezetek döntő többsége (82%) számára egyaránt fontos a minőség és az ár.
- Az egyes szegmensek között lényeges eltérések nem figyelhetők meg ebben a tekintetben.

## Mobiltelefon-számla változása az 1 évvel korábbi helyzethez képest\*



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek  
 Total=38 140 [Business=30 433, Gov+NP=7706] [250+ fő=1492, 50-249 fő=6899, 10-49 fő=29 749]

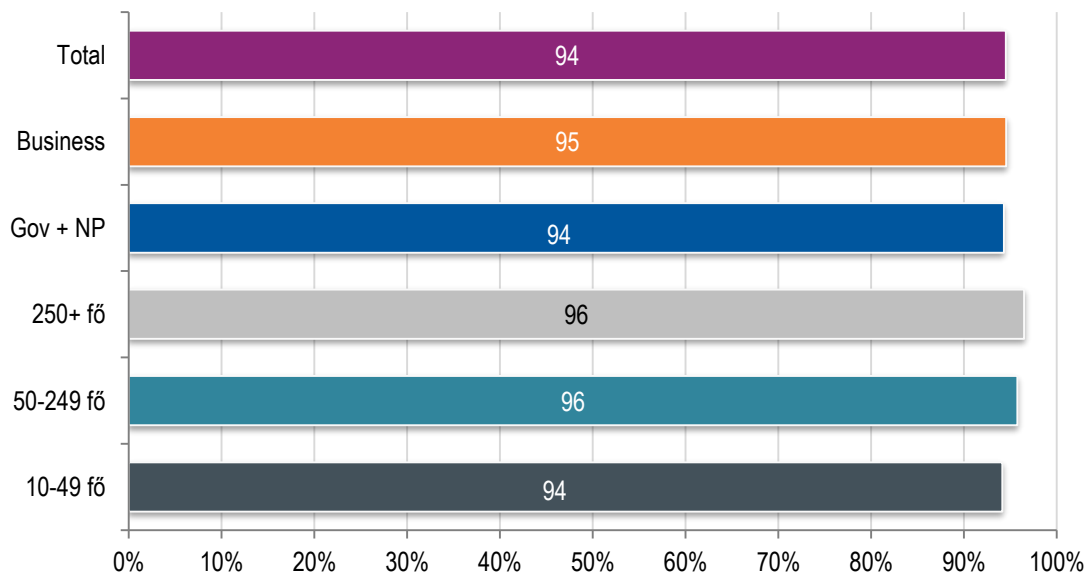
- A legtöbb szervezet (83%) az elmúlt egy évben nem érzékelt változást a mobiltelefon-számlában; a megkérdezettek 3%-a növekedésről számolt be, míg 11%-a a számla csökkenését tapasztalta.
- A mobiltelefon-számla változását (csökkenését vagy növekedését) érzékelő szervezetek közül legmagasabb arányban a hívásdíjak növekedését/csökkenését (56%) nevezték meg a változás okaként, de a mobiltelefon terjedése (12%) és az előfizetések számának változása (12%) ugyancsak jelentősen magyarázza a folyamatokat.

## 4.3. Internet



- **Internetellátottság**
  - Bármilyen („vezetékes” és /vagy „mobil”) internet-hozzáféréssel rendelkező szervezetek:
    - közvetlenül a szolgáltatótól igénybe vett internet-előfizetés,
    - más gazdasági szervezet (anyavállalat, felettes szerv, irodaház stb.) által előfizetett internetszolgáltatás,
    - internet-hozzáférésre is használt adatátviteli szolgáltatás,
    - magánszemély által előfizetett internetszolgáltatás.
- **Közvetlen internet-előfizetés**
  - Minden olyan „vezetékes” és „mobilos” internetkapcsolat, melynek az adott szervezet az előfizetője, azaz közvetlen szerződéses kapcsolatban áll az internetszolgáltatóval.
- **Bérelt vonali internet-hozzáférés**
  - 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 internet-hozzáférés**
  - Adott típusú DSL-technológián alapuló szélessávú kapcsolat, melynek során a felhasználó hagyományos analóg vagy ISDN telefonérpáron DSL-modem útján kapcsolódik a vonal foglalása nélkül a távközlési szolgáltató hálózatához, ami biztosítja az adatforgalmat a számítógép és a választott internetszolgáltató között.
- **Kábeltelevíziós internet-hozzáférés**
  - 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.

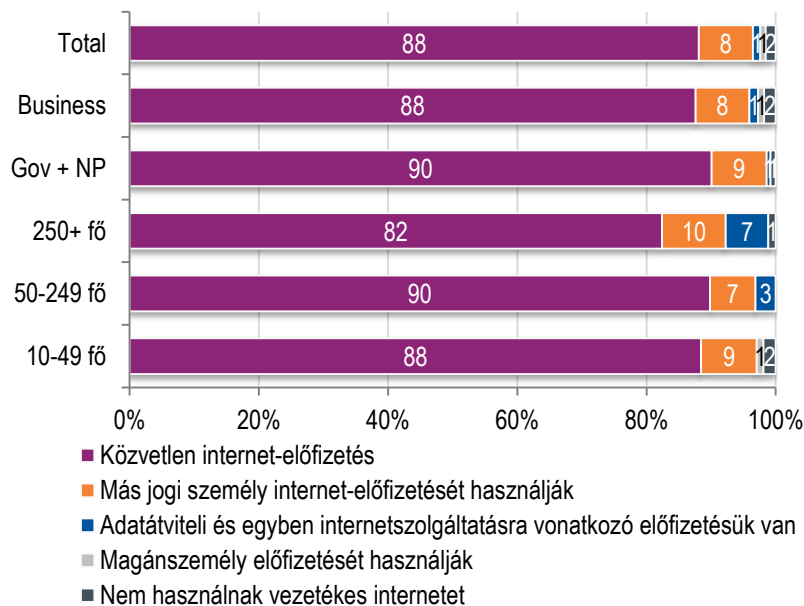
## Közvetlen internet-előfizetés (bármilyen technológiájú közvetlen előfizetéssel rendelkezik)



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670], [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

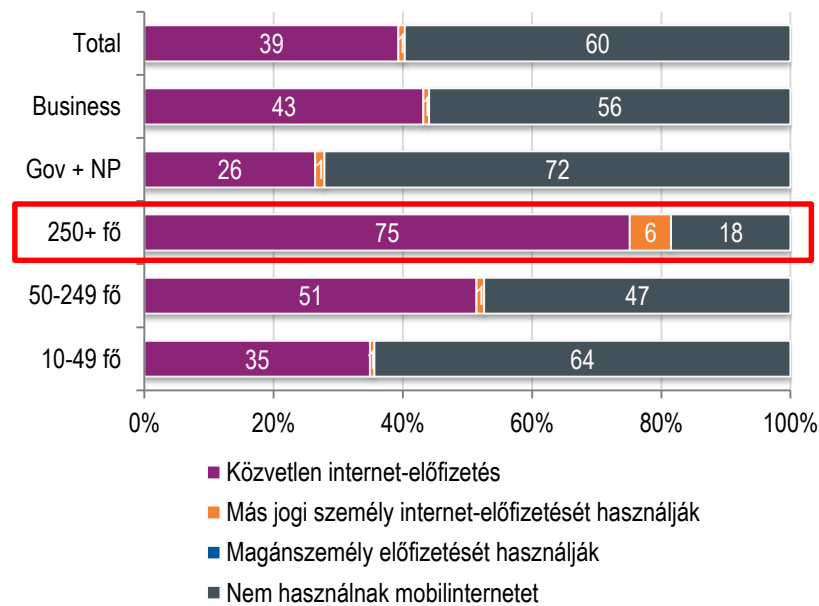
- A 10+ fős szervezetek döntő többsége (94%, kb. 39 ezer) rendelkezik közvetlen internet-hozzáféréssel, míg az **internetet használó szervezetek aránya közel teljes körűnek mondható, számuk 41,5 ezerre tehető**. Az előző évhez képest a penetráció érdemi változást nem mutat.
- A közvetlen előfizetéssel rendelkezők aránya hasonló a kormányzati és nonprofit, valamint a vállalati szférában.
- A szervezet méretétől mostanra már egyáltalán nem függ a penetráció mértéke.

## Vezetékes internet | Előfizetés és használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670], [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

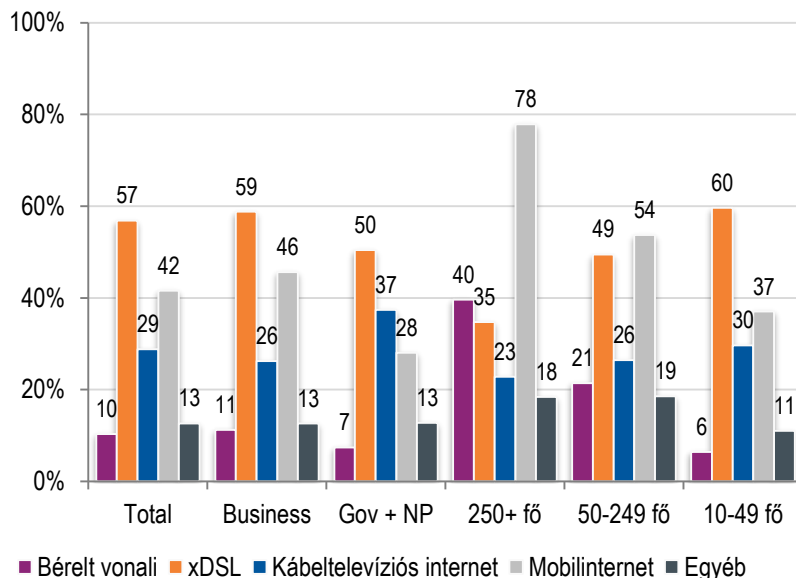
## Mobilinternet | Előfizetés és használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670], [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

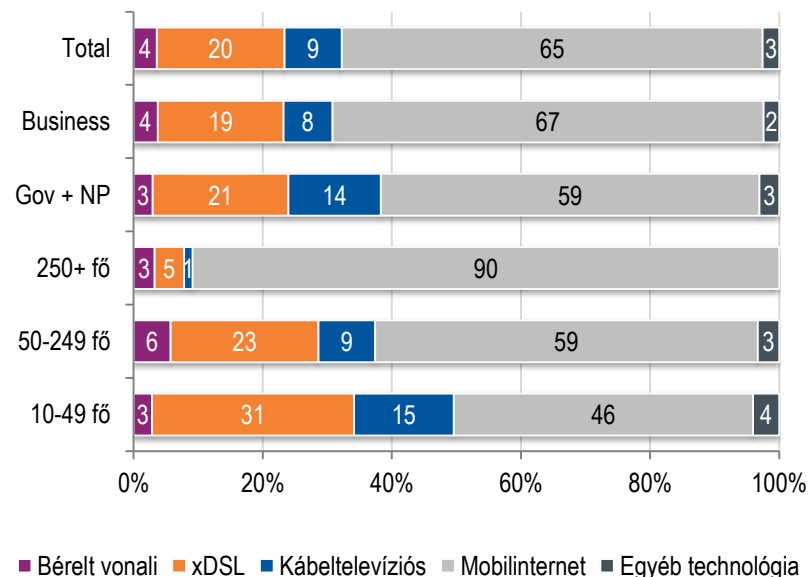
- A vizsgált szervezetek közel kilenctizede (88%, kb. 37 ezer szervezet) rendelkezik közvetlen vezetékesinternet-hozzáféréssel, míg 39%-uk közvetlen mobilinternet-előfizetéssel.
- A kormányzati és nonprofit szegmensben a mobilinternet-használók aránya alacsonyabb, csupán 28%-ot tesz ki.
- A 250+ fős vállalatoknál/intézményeknél jóval átlagot meghaladó mértékű, 75%-os a közvetlen mobilinternet-előfizetések aránya.

## Internetes technológiák penetrációja



Bázis: bármilyen közvetlen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,  
Total=39 416 [Business=30 297, Gov+NP=9119] [250+ fő=1481,  
50-249 fő=7088, 10-49 fő=30 847]

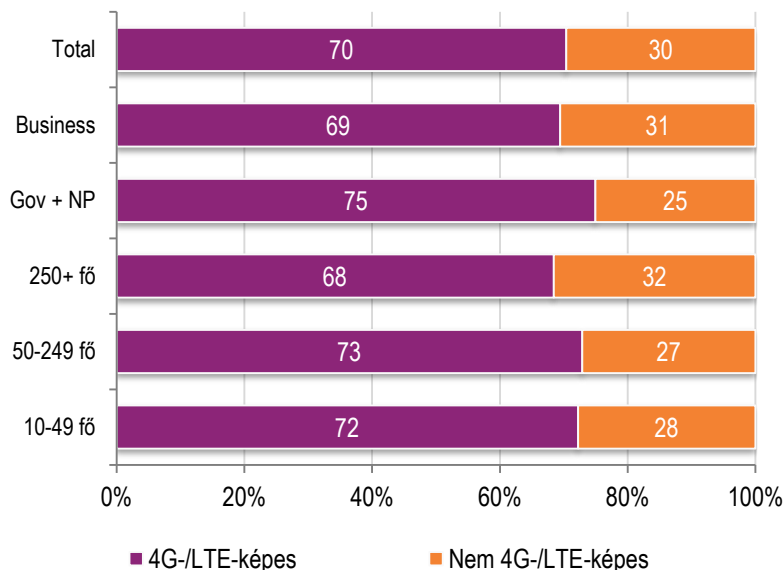
## Különböző technológiájú közvetlen internet-előfizetések számának megoszlása



Bázis: közvetlen internet-előfizetések száma, Total=195 635  
[Business=157 481, Gov+NP=38 154] [250+ fő=71 690, 50-249 fő=39 802,  
10-49 fő=84 143]

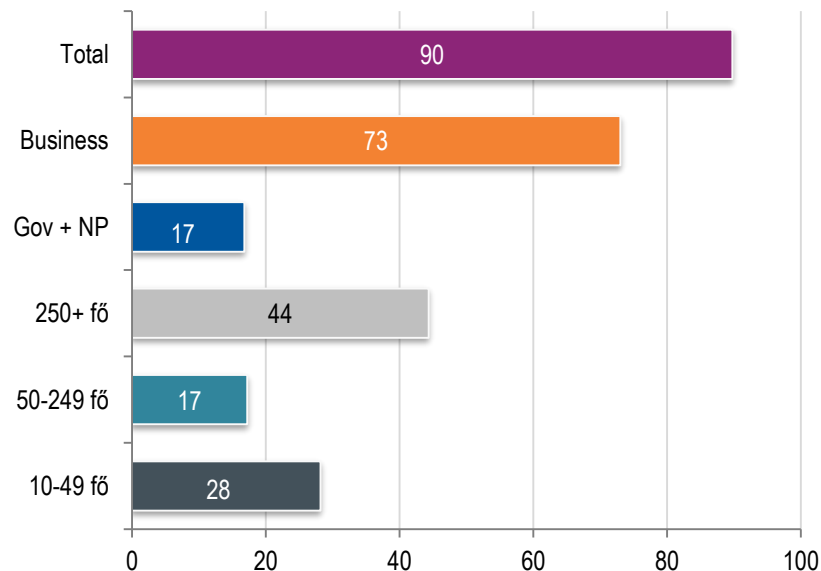
- A közvetlen előfizetéssel rendelkező szervezetek arányát tekintve összességében még mindig a **DSL a legelterjedtebb hozzáférési technológia (57%)**, azonban a 250+ fős szervezeteknél ezt már megelőzi a mobilinternet (78%).
- A közvetlen előfizetések számát tekintve többségben van a szélessávú mobilinternet, míg az előfizetések csupán 20 százaléka DSL-technológiájú, annak ellenére, hogy ez számít a legelterjedtebbnek. Fontos azonban figyelembe venni, hogy a **mobilinternet-előfizetések inkább személyes jellegűek**, míg a többi technológia esetében egy-egy előfizetés jellemzően több felhasználó számára teszi lehetővé az internet-hozzáférést.

## 4G-/LTE-képes mobilinternet-előfizetések aránya



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetések száma, Total=127 520  
 [Business=105 147, Gov+NP=22 373] [250+ fő=64 877, 50-249 fő=23 606, 10-49 fő=39 037]

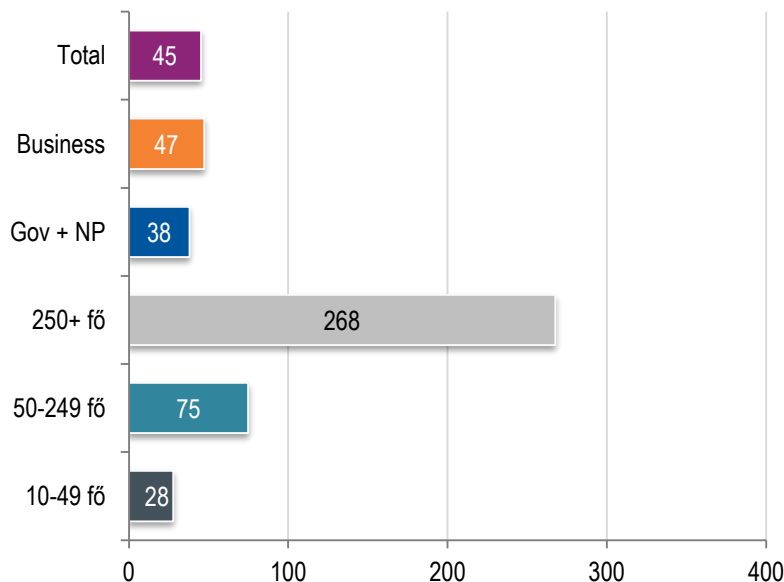
## 4G-/LTE-képes mobilinternet-előfizetések száma (ezer db)



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetések száma, Total=127 520  
 [Business=105 147, Gov+NP=22 373] [250+ fő=64 877, 50-249 fő=23 606, 10-49 fő=39 037]

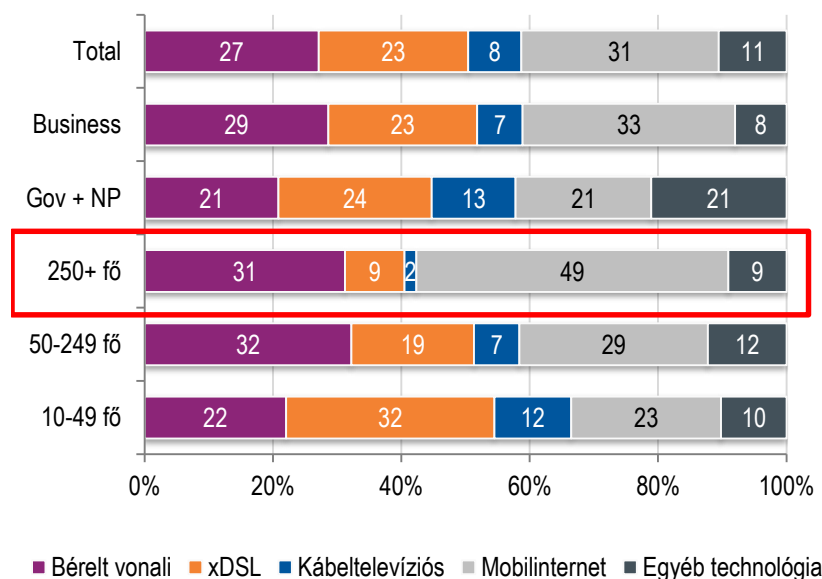
- A stickes / nagyképernyős mobilinternet-előfizetések több mint kétharmada már 4G-/LTE-képes, **a növekedés év/év viszonylatban is jelentős, mivel a cserélődés üteme gyors.**
- A növekedés minden szegmensben megjelenik, ez jól mutatja, hogy a mobilinternet sávszélessége, valamint használhatósága fontos kérdés.
- A mintegy 128 ezer mobilinternet-előfizetés közül **90 ezer ilyen, 4G-/LTE-képes** csomagot takar a vizsgált sokaságban, melynek legnagyobb hányada a 250+ fős szervezeteknél (elsősorban az üzleti szféra vállalatainál) jelenik meg.

## Egy szervezetre jutó átlagos havi költség (ezer Ft)



Bázis: bármilyen közvetlen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,  
Total=39 416 [Business=30 297, Gov+NP=9119] [250+ fő=1481,  
50-249 fő=7088, 10-49 fő=30 847]

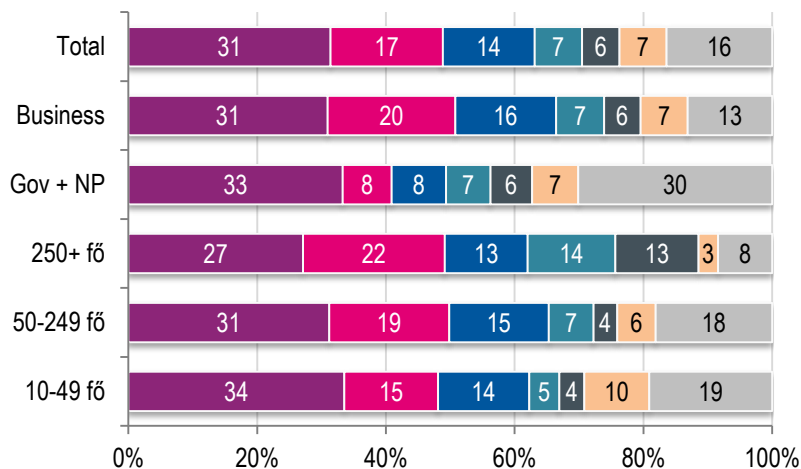
## Költség-alapú részesedések technológiák szerint



Bázis: teljes havi internetkiadás [m Ft], Total=1783 [Business=1436,  
Gov+NP=347] [10-49 fő=396, 50-249 fő=531, 250+ fő=856]

- Havonta **átlagosan 45 ezer forintot** fordítanak a vizsgált szervezetek közvetlen internet-előfizetésekre.
- A teljes internetpiaci költségek 23%-a kötődik a DSL-hozzáférésekhez, míg a bérelt vonali költségek 27%-kal járulnak hozzá a teljes piachoz. A mobilinternet-kiadások aránya mintegy 31%-ra tehető.

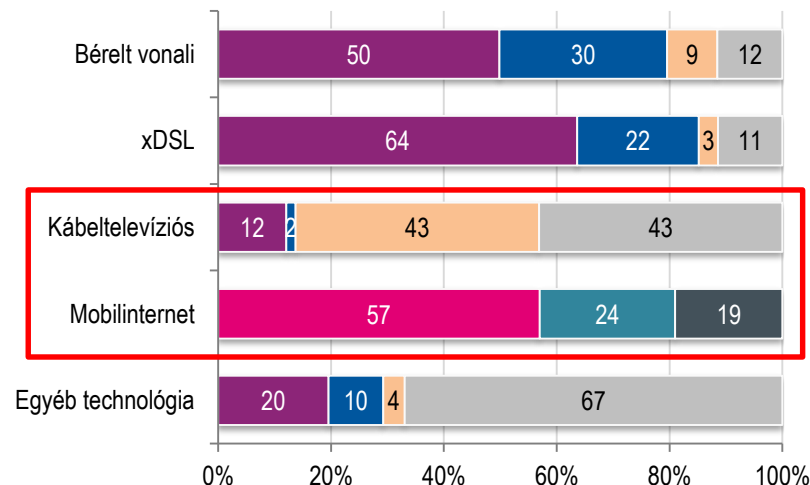
## Szolgáltatók piacrészesedése felvevői szegmensek szerint



■ MT vezetékes ■ MT mobil ■ Invitel ■ Telenor ■ Vodafone ■ UPC ■ Egyéb

Bázis: teljes havi internetkiadás [m Ft], Total=1783 [Business=1436, Gov+NP=347] [10-49 fő=396, 50-249 fő=531, 250+ fő=856]

## Szolgáltatók piacrészesedése technológiák szerint



■ MT vezetékes ■ MT mobil ■ Invitel ■ Telenor ■ Vodafone ■ UPC ■ Egyéb

Bázis: internetkiadás technológiánként [m Ft], [bérelt vonali=484, xDSL=415, kábeltelevíziós=148, szélessávú mobilinternet=548, egyéb technológia=188]

- A **legnagyobb piaci részesedéssel** rendelkező internetszolgáltató egyértelműen a **Magyar Telekom** (vezetékes: 31%, a mobillal együtt 49%), amelyet az Invitel 14%-kal követ. Ezek az arányok nem térnek el lényegesen a tavalyi adatoktól.
- Az xDSL és a szélessávú mobilinternet piacán is a Telekomé (MT mobil) a költségek többsége (64% és 57%). Ettől kicsit elmaradva, de szintén meghatározó szereplőként van jelen a Telekom a bérelt vonali piacon is (50%).
- Az Invitel a bérelt vonali piac 30%-a felett diszponál, míg a DSL-piacon 22%-os részesedéssel bír.
- A kábeltelevíziós piacon a UPC a meghatározó szolgáltató, ugyanakkor itt a kisebb szolgáltatók is hasonlóan jelentős együttes részarányt képviselnek.

## Piacméret és piacrészesedés | Internetszolgáltatás

### Piacméret és piacrészesedés | Szolgáltatók szerint (havi nettó, millió Ft)

|                 | Total       |              | Business    |              | Gov + NP   |              | 250+ fő    |              | 50-249 fő  |              | 10-49 fő   |              |
|-----------------|-------------|--------------|-------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                 | M Ft        | %            | M Ft        | %            | M Ft       | %            | M Ft       | %            | M Ft       | %            | M Ft       | %            |
| MT „vezetékes”  | 560         | 31,4         | 445         | 31,0         | 116        | 33,3         | 108        | 27,1         | 166        | 31,2         | 287        | 33,6         |
| MT „mobil”      | 311         | 17,4         | 284         | 19,8         | 26         | 7,6          | 87         | 22,0         | 99         | 18,7         | 124        | 14,5         |
| Invitel         | 254         | 14,3         | 225         | 15,7         | 29         | 8,4          | 51         | 12,9         | 82         | 15,5         | 121        | 14,2         |
| Telenor         | 131         | 7,4          | 107         | 7,5          | 24         | 6,9          | 54         | 13,6         | 37         | 7,0          | 40         | 4,7          |
| Vodafone        | 104         | 5,8          | 81          | 5,7          | 22         | 6,5          | 51         | 12,9         | 20         | 3,7          | 33         | 3,8          |
| UPC             | 130         | 7,3          | 105         | 7,3          | 25         | 7,1          | 12         | 3,0          | 32         | 6,0          | 86         | 10,1         |
| Egyéb           | 293         | 16,4         | 188         | 13,1         | 105        | 30,1         | 33         | 8,4          | 96         | 18,1         | 163        | 19,1         |
| <b>Összesen</b> | <b>1783</b> | <b>100,0</b> | <b>1436</b> | <b>100,0</b> | <b>347</b> | <b>100,0</b> | <b>396</b> | <b>100,0</b> | <b>531</b> | <b>100,0</b> | <b>856</b> | <b>100,0</b> |

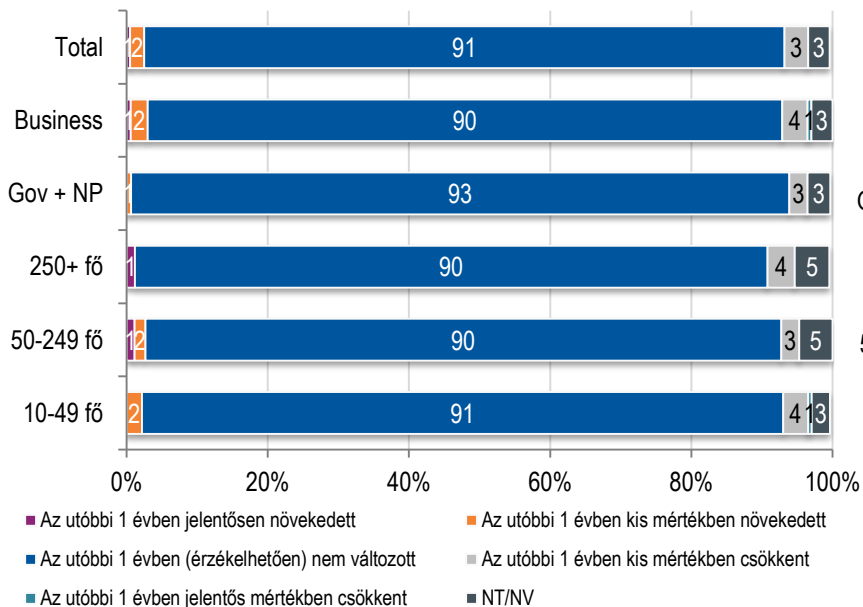
### Piacméret és piacrészesedés | Technológiák szerint (havi nettó, millió Ft)

|                   | Total       |              | Business    |              | Gov + NP   |              | 250+ fő    |              | 50-249 fő  |              | 10-49 fő   |              |
|-------------------|-------------|--------------|-------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                   | M Ft        | %            | M Ft        | %            | M Ft       | %            | M Ft       | %            | M Ft       | %            | M Ft       | %            |
| Bérelt vonali     | 484         | 27,1         | 411         | 28,6         | 72         | 20,9         | 124        | 31,2         | 171        | 32,2         | 189        | 22,1         |
| xDSL              | 415         | 23,3         | 333         | 23,2         | 83         | 23,8         | 37         | 9,3          | 101        | 19,1         | 278        | 32,4         |
| Kábel             | 148         | 8,3          | 102         | 7,1          | 45         | 13,1         | 7          | 1,9          | 38         | 7,1          | 103        | 12,0         |
| Mobilinternet     | 548         | 30,8         | 475         | 33,1         | 73         | 21,1         | 193        | 48,6         | 156        | 29,4         | 200        | 23,4         |
| Egyéb technológia | 188         | 10,5         | 115         | 8,0          | 73         | 21,1         | 36         | 9,1          | 65         | 12,2         | 87         | 10,2         |
| <b>Összesen</b>   | <b>1783</b> | <b>100,0</b> | <b>1436</b> | <b>100,0</b> | <b>347</b> | <b>100,0</b> | <b>396</b> | <b>100,0</b> | <b>531</b> | <b>100,0</b> | <b>856</b> | <b>100,0</b> |

Bázis: bármilyen közvetlen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=39 416 [Business=30 297, Gov+NP=9119] [250+ fő=1481, 50-249 fő=7088, 10-49 fő=30 847]

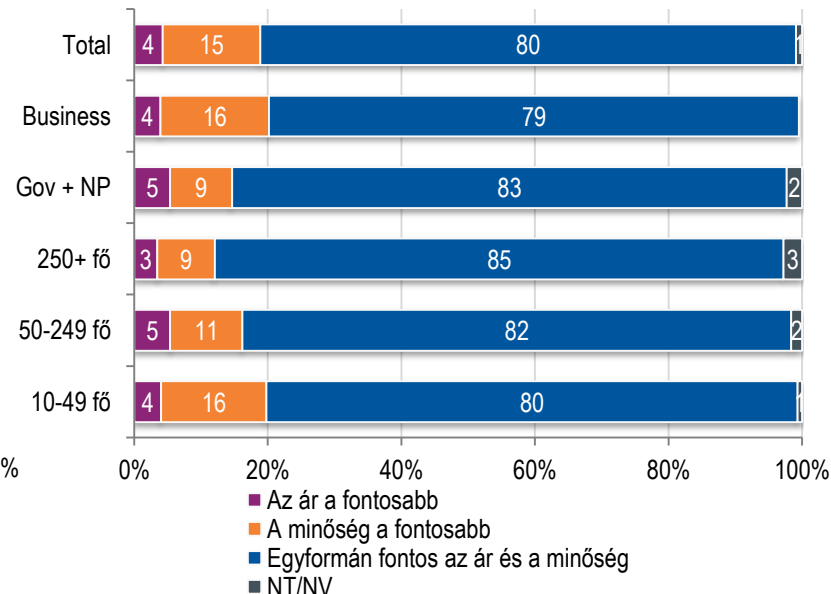


## Internet-hozzáférési kiadások változása az elmúlt egy évben | Vezetékes internet



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 741  
 [Business=28 061, Gov+NP=8680] [250+ fő=1265, 50-249 fő=6631, 10-49 fő=28 845]

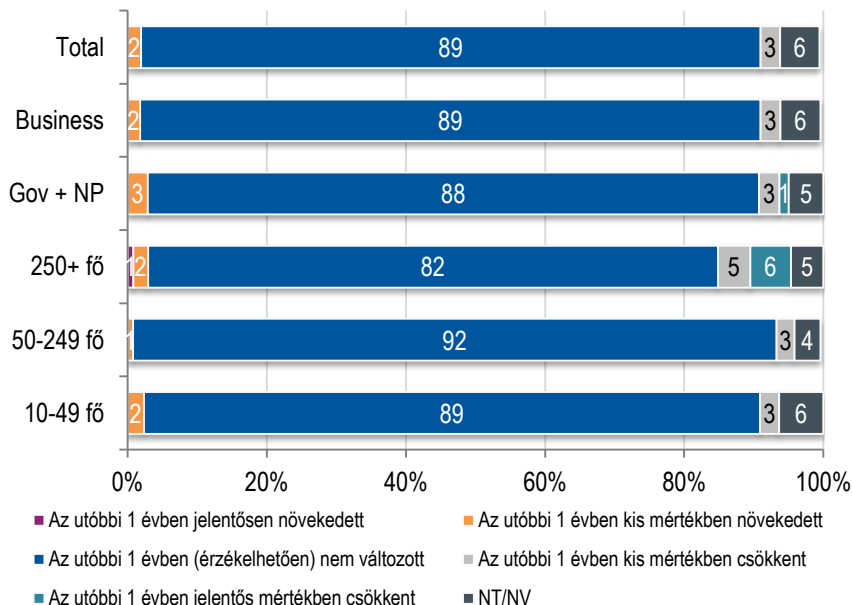
## Az internet-szolgáltatások esetében az ár vagy a szolgáltatás minősége a fontosabb? | Vezetékes internet



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 741  
 [Business=28 061, Gov+NP=8680] [250+ fő=1265, 50-249 fő=6631, 10-49 fő=28 845]

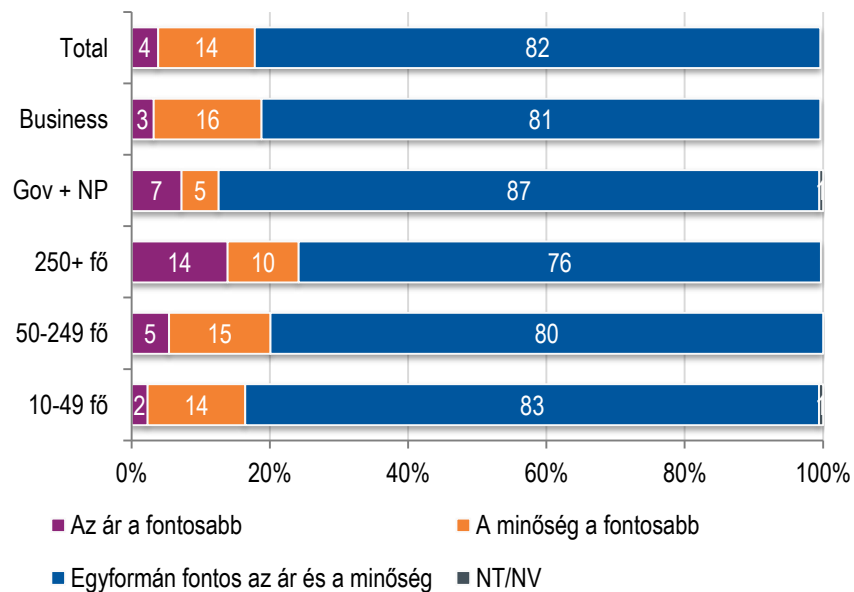
- Az elmúlt egy év során a szervezetek 91%-ánál – saját tapasztalataik alapján – nem változott az az összeg, amelyet vezetékes internetre fordítottak. Csupán a szervezetek 3%-a tapasztalt a kiadásaiban csökkenést, míg ugyanennyien növekedésről számoltak be. Ezt a szervezetek 70%-a az előfizetési díjak változásával magyarázza.
- A szervezetek 80%-a számára az ár és a minőség egyaránt fontos a vezetékesinternet-szolgáltatás esetében. Érdekes azonban, hogy kb. négyszer annyian említik fontosabbnak csak a minőséget, mint csak az árat – szemben a hangszolgáltatásokkal, ahol nincs ilyen eltérés.

## Mobilinternet-hozzáférési kiadások változása az elmúlt egy évben



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=16 384 [Business=13 827, Gov+NP=2557] [250+ fő=1153, 50-249 fő=3806, 10-49 fő=11 424]

## A mobilinternet-szolgáltatások esetében az ár vagy a szolgáltatás minősége a fontosabb?

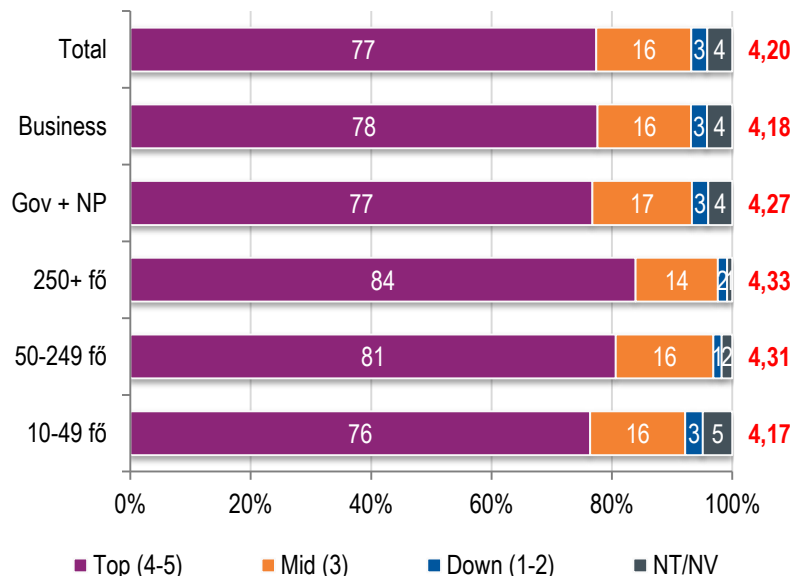


Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=16 384 [Business=13 827, Gov+NP=2557] [250+ fő=1153, 50-249 fő=3806, 10-49 fő=11 424]

- A szervezetek csaknem kilenczede nem realizált semmilyen költségbeli változást a mobilinternet-előfizetéseik esetében az elmúlt egy évben. Marginális részük (3%) tapasztalt a kiadásaiban csökkenést, növekedésről pedig csupán 2% számolt be. A vezetékes technológiákhoz hasonlóan a többség (71%) szintén az előfizetési díjak változásával magyarázza ezt.
- Az ár és a minőség a szervezetek négyötöde számára egyaránt fontos a mobilinternet-szolgáltatás esetében. A fix internet mellett a mobilinternet is olyan szolgáltatás, ahol többen tartják fontosnak a szolgáltatás minőségét.

## Elégedettség a szolgáltató által vállalt minőség megfogalmazásával | Fix internet

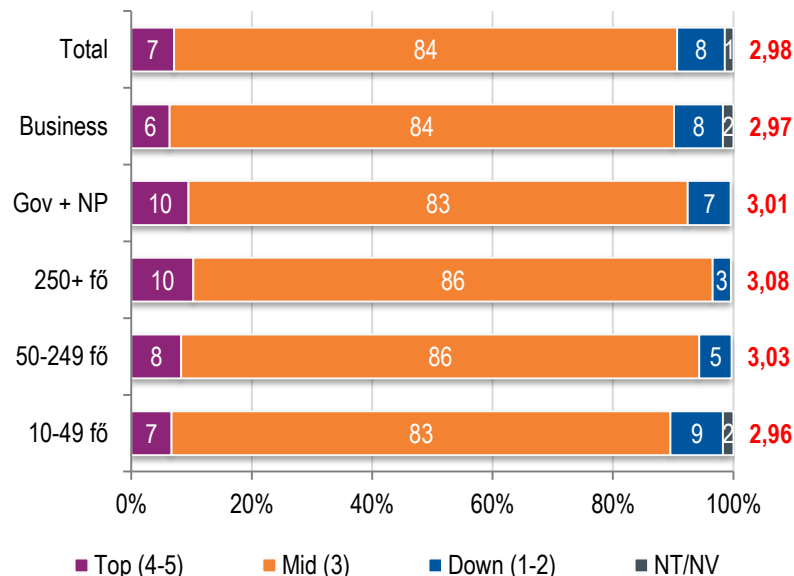
Skálás kérdés; 1=Egyáltalán nem elégedett, 5=Teljes mértékben elégedett



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 741  
[Business=28 061, Gov+NP=8680] [250+ fő=1265, 50-249 fő=6631, 10-49 fő=28 845]

## A tényleges teljesítmény a vállalathoz képest | Fix internet

Skálás kérdés; 1=Sokkal gyengébb, 5=Sokkal jobb

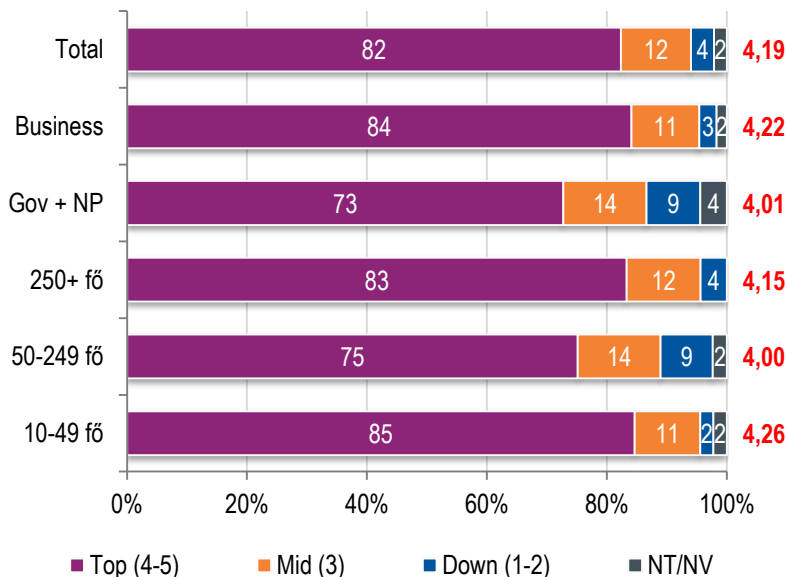


Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 741  
[Business=28 061, Gov+NP=8680] [250+ fő=1265, 50-249 fő=6631, 10-49 fő=28 845]

- A szervezetek **háromnegyede elégedett** azzal, ahogy a szolgáltatója megfogalmazza a szolgáltatásra vállalt minőséget.
- A releváns sokaság döntő többsége úgy gondolja, hogy **a tényleges teljesítmény körülbelül meg is felel a vállalt szintnek**. Továbbá megközelítőleg ugyanannyian vannak azok, akik a tényleges teljesítményt a vállaltnál rosszabbnak, és azok, akik azt jobbnak ítélik (8-7%).
- A szolgáltató teljesítményével **elégedetlenek aránya mintegy 8 százalékpontot csökkent** 2012-höz képest (2012: 16%), azonban az utóbbi 2 évben ez tendencia megállni látszik.

## Elégedettség a szolgáltató által vállalt minőség megfogalmazásával | Mobilinternet

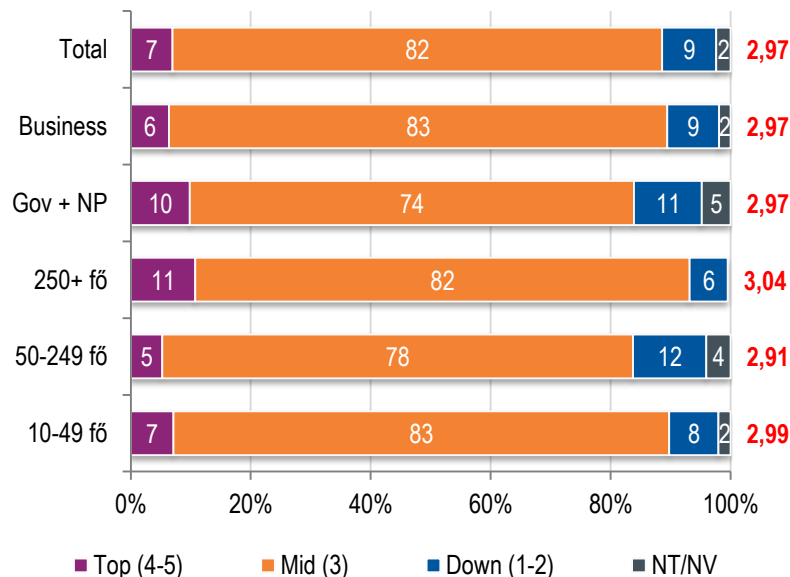
Skálás kérdés; 1=Egyáltalán nem elégedett, 5=Teljes mértékben elégedett



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=16 384  
[Business=13 827, Gov+NP=2557] [250+ fő=1153, 50-249 fő=3806,  
10-49 fő=11 424]

## A tényleges teljesítmény a vállalathoz képest | Mobilinternet

Skálás kérdés; 1=Sokkal gyengébb, 5=Sokkal jobb



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=16 384  
[Business=13 827, Gov+NP=2557] [250+ fő=1153, 50-249 fő=3806,  
10-49 fő=11 424]

- A mobilinternet-előfizetések esetében, a szolgáltató által megfogalmazott minőségbeli vállalás módjával a szervezetek **négyötöde elégedett**.
- Az előfizetéssel rendelkező szervezetek **82%-a úgy gondolja**, hogy a tényleges teljesítmény megfelel a vállalt szintnek.

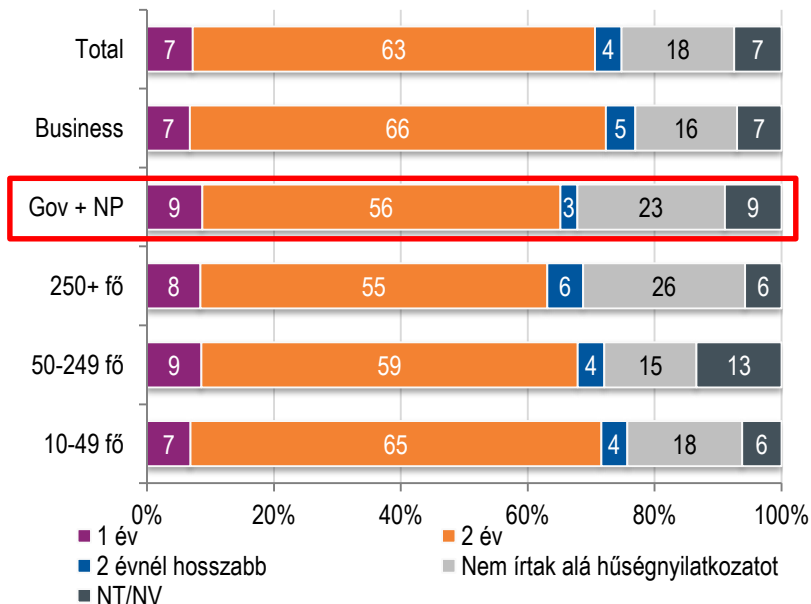
## Az internethasználat területei



Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,  
Total=41 546

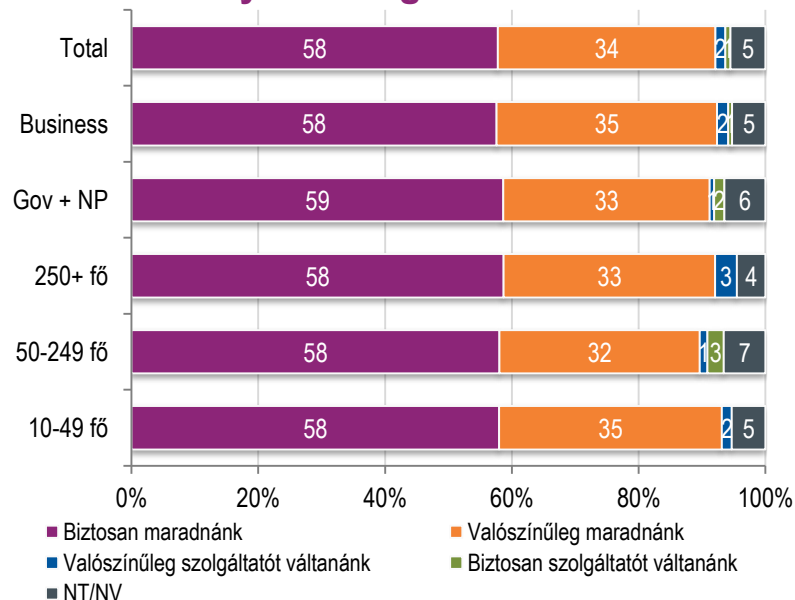
- Az internethasználat elsődleges célja a vizsgált szervezeteknél az **elektronikus levelezés**.
- A második leggyakoribb felhasználási terület a **tájékozódás, információgyűjtés** (92%), mely szintén megerősíti, hogy napjainkban az internet meghatározó ismeretszerzési csatornává vált.
- A releváns szervezetek 81%-a a **bankügyek intézésére**, 79%-a pedig a **partnerekkel való kapcsolattartásra** (is) használja az internetet.
- A előző évhez képest az elektronikus értékesítésre és beszerzésre való használat nőtt jelentősebb mértékben (2016: 43%).
- Ez azért is különösen fontos, mert jelen pillanatban is élő uniós célkitűzés, hogy a kis- és középvállalati körben elérjük az egyharmados online értékesítési arányt. Ettől jelenleg még messze vagyunk, de az mindenképpen pozitívum, hogy az e-kereskedelem láthatóan terjed.
- A hazai szervezetek **mindössze 2%-a tapasztalt** szolgáltató által **blokkolt vagy szándékosan lassított weboldalt**.

## Legutóbbi szerződés megkötésekor aláírt hűségnyilatkozat hossza | Vezetékes internet



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 741  
[Business=28 061, Gov+NP=8680] [250+ fő=1265, 50-249 fő=6631, 10-49 fő=28 845]

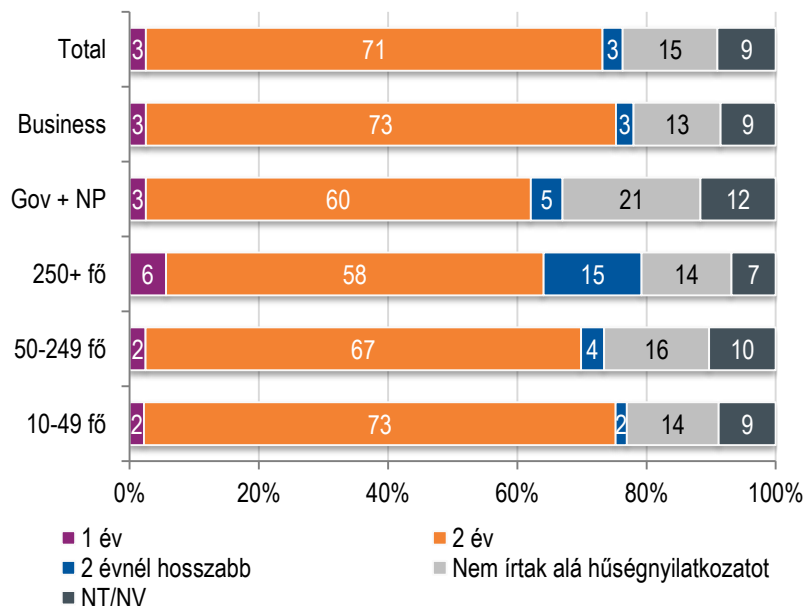
## Maradnának-e a jelenlegi vezetékes szolgáltatónál, amennyiben nem lenne érvényes hűségi szerződésük?



Bázis: fix internethez kötődő érvényes hűségi szerződéssel rendelkező szervezetek, Total=20 730 [Business=16 329, Gov+NP=4401] [250+ fő=716, 50-249 fő=3814, 10-49 fő=16 200]

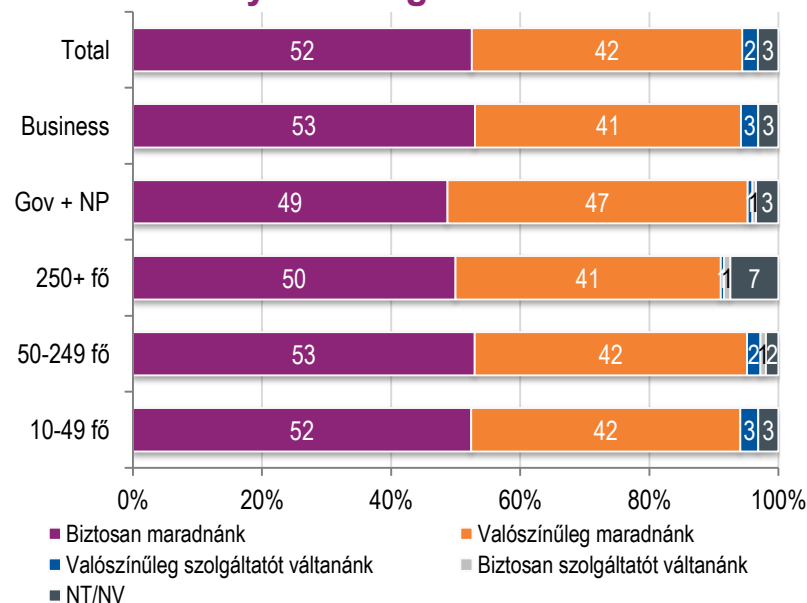
- Elterjednek számítanak a hűségnyilatkozatok, a közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek 75%-a a legutóbbi szerződés megkötésekor aláírt valamilyen időtartamú hűségi szerződést. A hűségi szerződést alá nem írók aránya a 250+ fős szervezetek körében a legmagasabb (26%).
- A hűségi szerződés esetében a leggyakoribb a kétéves időtartamú szerződés megkötése. A hűségi szerződéssel rendelkezők közel 41%-ának egy éven belül fog lejárni a szerződése, negyedüknek pedig már lejárt.
- Azok, akik rendelkeznek érvényes hűségi szerződéssel, többségében a jelenlegi szolgáltatójuknál maradnának akkor is, ha nem kötné őket a szerződés.

## Legutóbbi szerződés megkötésekor aláírt hűségnyilatkozat hossza | Mobilinternet



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=16 384  
[Business=13 827, Gov+NP=2557] [250+ fő=1153, 50-249 fő=3806, 10-49 fő=11 424]

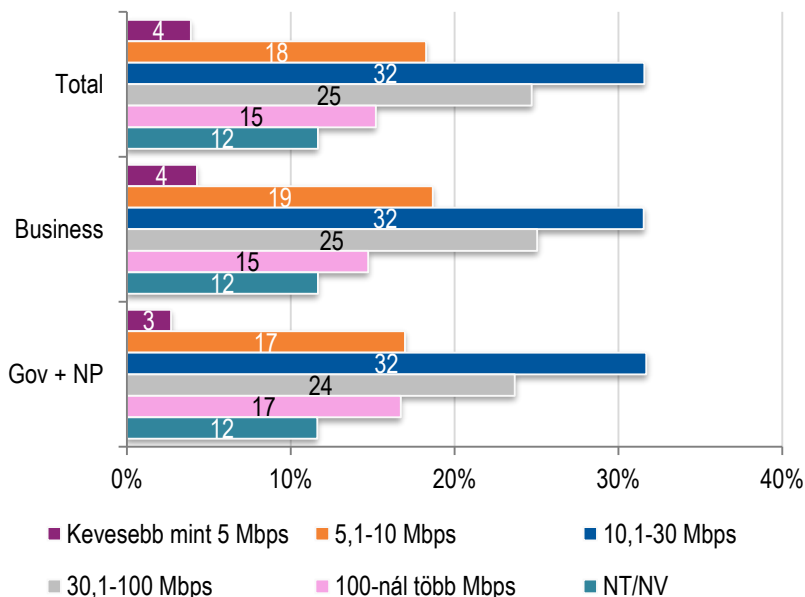
## Maradnának-e a jelenlegi mobilinternet-szolgáltatónál, amennyiben nem lenne érvényes hűségi szerződésük?



Bázis: mobilinternethez kötődő érvényes hűségi szerződéssel rendelkező szervezetek, Total=10 243 [Business=8990, Gov+NP=1253] [250+ fő=725, 50-249 fő=2442, 10-49 fő=7077]

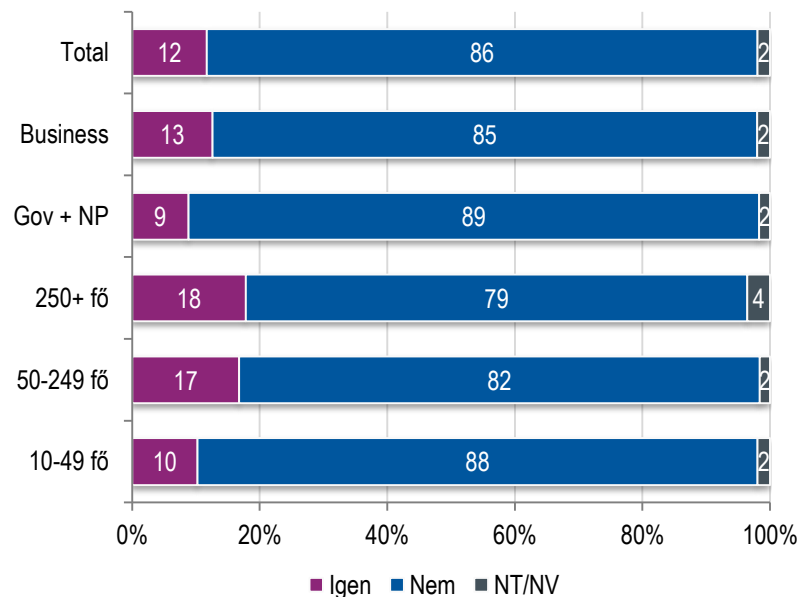
- A mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek **76%-a a legutóbbi szerződés megkötésekor írt alá hűségi szerződést.**
- A hűségi szerződés esetében a leggyakoribb a **kétéves időtartamú szerződés** megkötése. A hűségi szerződéssel rendelkezők háromötödének már lejárt vagy egy éven belül jár le a szerződésük.
- Azok, akik rendelkeznek érvényes hűségi szerződéssel, a legtöbb esetben a **jelenlegi szolgáltatójuknál maradnának akkor is, ha nem lenne ilyen szerződéses köztöttségük.**

## Milyen maximális letöltési sebességű internet-előfizetéssel rendelkeznek?



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 741  
[Business=28 061, Gov+NP=8680]

## Elképzelhetőnek tartja, hogy a következő egy évben a jelenleginél nagyobb le- és/vagy feltöltési sebességű csomagra váltanak?

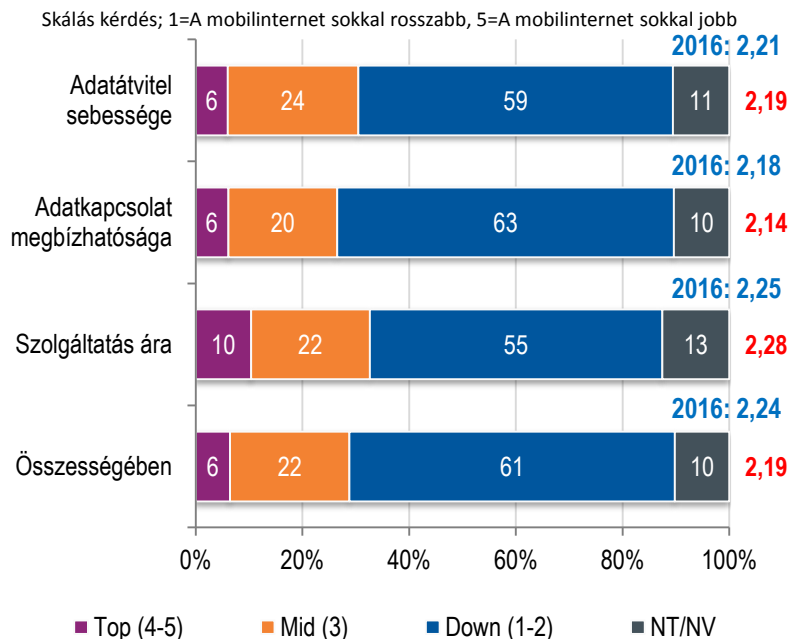


Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 741  
[Business=28 061, Gov+NP=8680] [250+ fő=1265, 50-249 fő=6631, 10-49 fő=28 845]

- A közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek **68%-a rendelkezik már 10 Mbps-nál nagyobb letöltési sebességű internet-előfizetéssel**, az 5 Mbps vagy annál lassabb letöltési sebességű internettel rendelkezők aránya pedig csupán 4%-ot tesz ki. A jellemző maximális letöltési sebesség ebben az évben is növekedett.
- A szervezetek **86%-a nem tartja elképzelhetőnek**, hogy egy éven belül nagyobb sáv szélességű internetcsomagra váltana.
- A 250+ fős szervezeteknél **18%** az upgrade-et tervezők aránya.

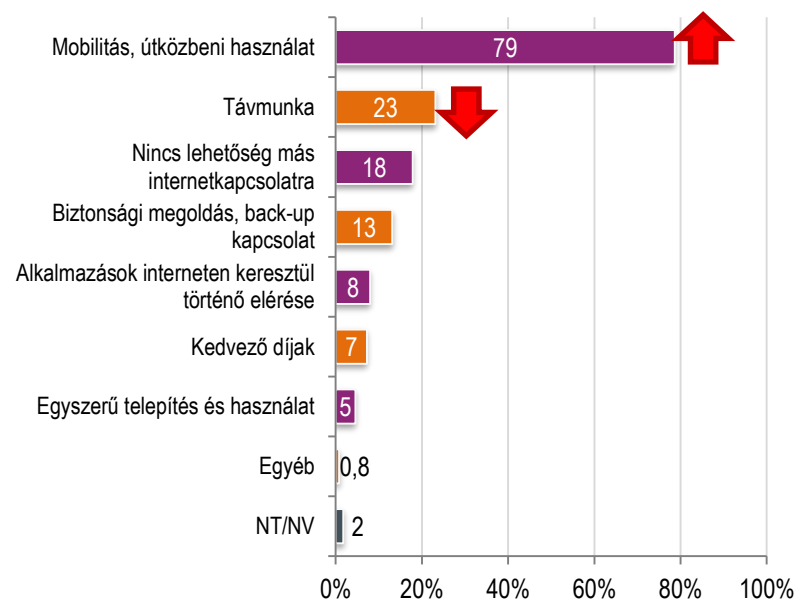


## A mobilinternet megítélése a vezetékesinternet-hozzáféréshez viszonyítva



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710

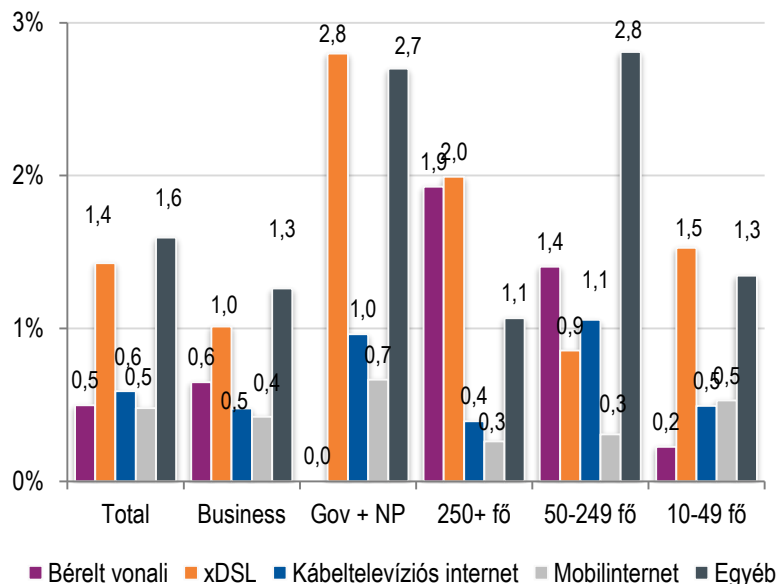
## A használatot motiváló tényezők



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=16 384

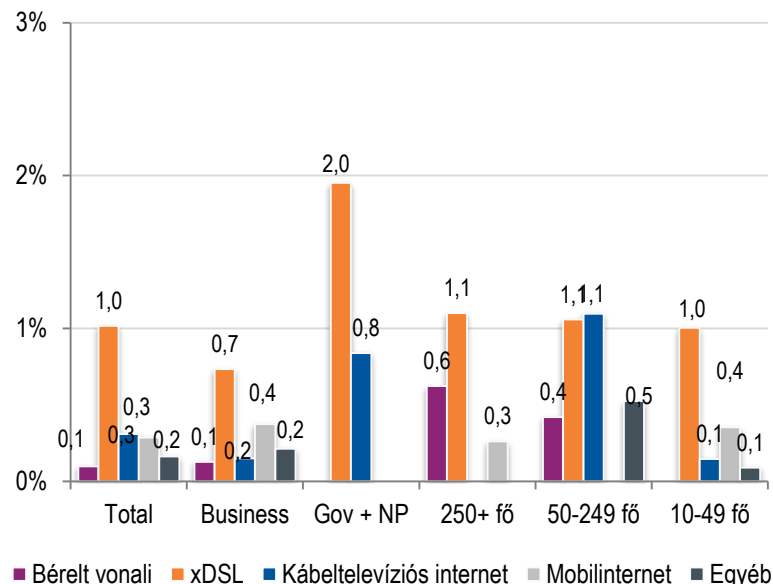
- Amellett, hogy a mobilinternet mára már széles körben ismert, a technológia üzleti célú alkalmazásának megítélése – a vezetékesinternet-hozzáférések tükrében – változatlanul vegyes, kissé negatív képet mutat. A szervezetek **mindössze 6%-a ítéli összességében jobbnak a mobilinternetet, mint a vezetékest.**
- A kedvezőtlenebb megítélés a szolgáltatás egyes jellemzői: a sebesség, a megbízhatóság és az ártényező kapcsán is megfigyelhető, bár tavalyhoz képest érdemben nem változott a megítélés.
- A mobilinternet **pozitív hozadéka elsősorban a mobilitásban, a telephelytől távoli munkalehetőségben és a távmunkában rejlik.**

## Beszerzési tervek (következő 1 évben)



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670], [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

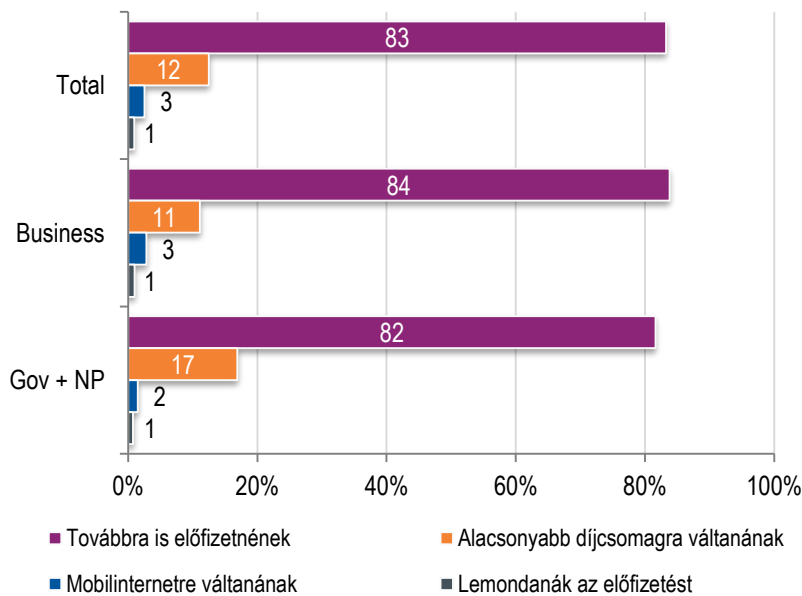
## Lemondási tervek (következő 1 évben)



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670], [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

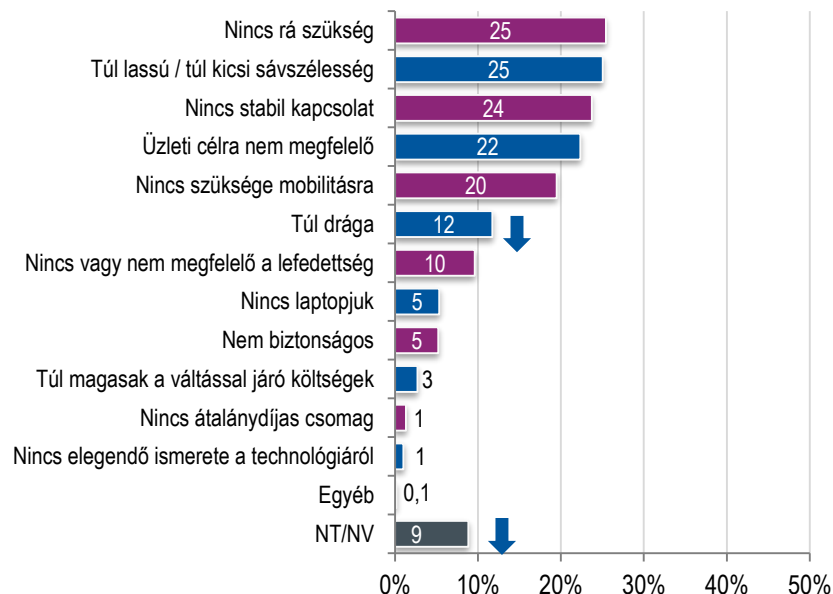
- Internet-előfizetés beszerzését a következő egy évben a szervezetek 4%-a tervezi.
- A 250+ fős szervezetek elsősorban DSL- és bérelt vonali technológiára épülő beszerzésekben gondolkodnak.
- Internet-előfizetés lemondását 2% tervezi.
- Elsősorban DSL-technológiájú hozzáféréseket mondanának le.

## Reakció a vezetékesinternet-előfizetések (beleértve a mikrohullámú és műholdas) árának 10%-os emelkedésére



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 741  
[Business=28 061, Gov+NP=8680]

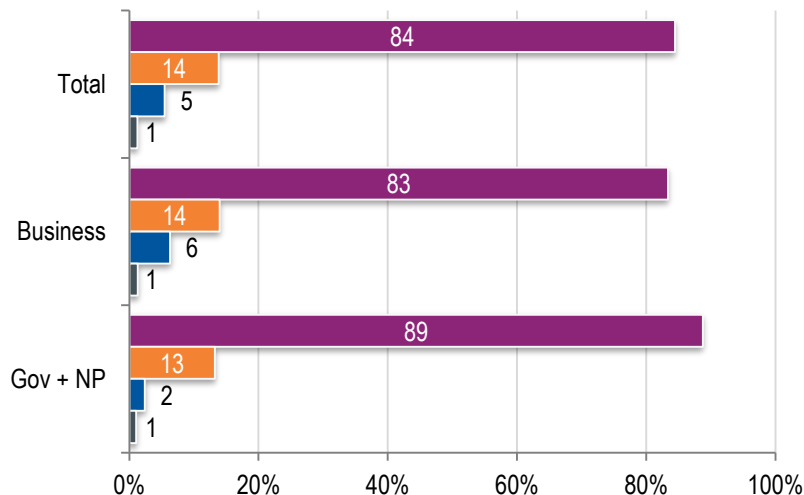
## Miért nem váltanának mobil-szélessávra? (a vezetékes internet árának 10%-os emelése esetén)



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, akik 10%-os vezetékes internetes áremelés esetén sem váltanának mobil-szélessávra, Total=35 816

- A jelenleg közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek **83%-a a jelenlegi előfizetésük árának 10%-os emelkedésének hatására nem változtatna**, 12%-uk pedig alacsonyabb díjcsomagra váltana. A mobilinternetes technológiára váltás vagy a szolgáltató elhagyás marginális mértékű.
- A mobil-szélessávra történő váltást elutasítók többségének **nincs szüksége mobilinternetre**, továbbá az **alacsony sávszélességgel, a kapcsolat instabilitásával, illetve az üzleti célra nem megfelelő voltával** indokolja döntését. A válaszadók 12%-a szerint a mobilinternet túl drága, további 10% szerint pedig a lefedettség nem kielégítő.

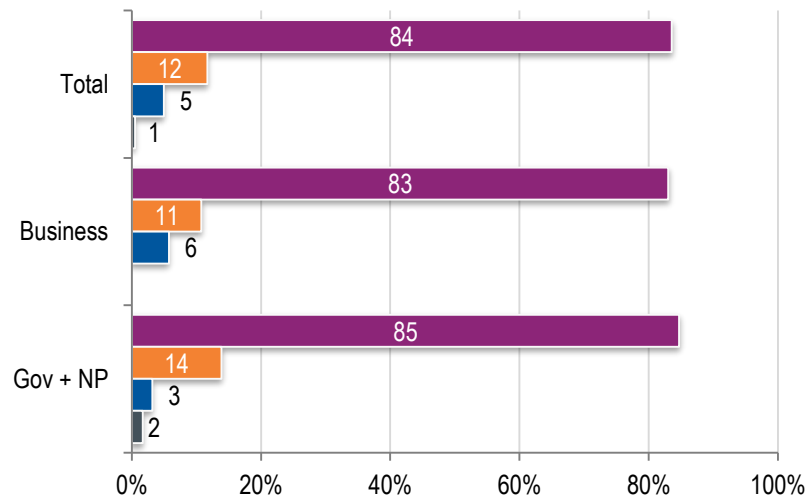
## Reakció az xDSL-előfizetések árának 10%-os emelkedésére



■ Továbbra is előfizetnének  
■ Alacsonyabb díjcsomagra váltanának  
■ Másik technológiára váltanának  
■ (Részben) lemondanák az előfizetést

Bázis: xDLS technológiájú internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,  
Total= 22 423 [Business=17 821, Gov+NP=4602]

## Reakció a kábeltelevíziós internet-előfizetések árának 10%-os emelkedésére

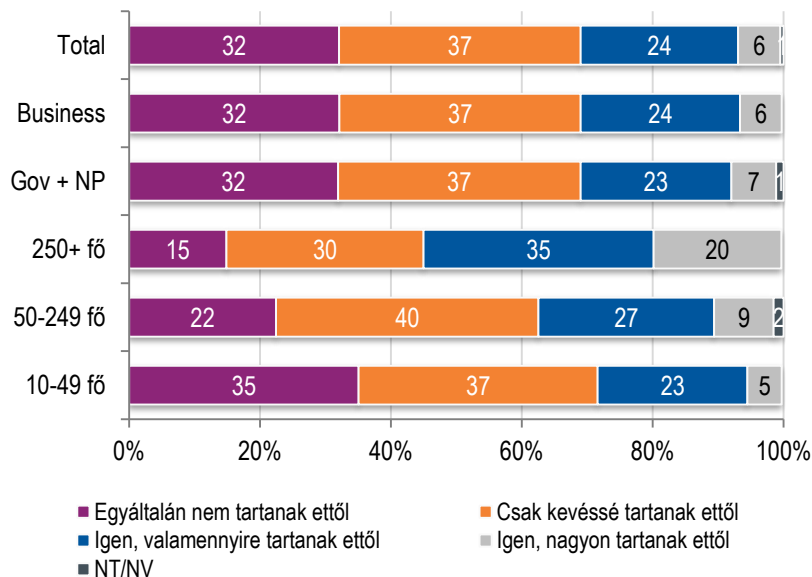


■ Továbbra is előfizetnének  
■ Alacsonyabb díjcsomagra váltanának  
■ Másik technológiára váltanának  
■ (Részben) lemondanák az előfizetést

Bázis: kábeltelevíziós technológiájú internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,  
Total=11 363 [Business=7952, Gov+NP=3411]

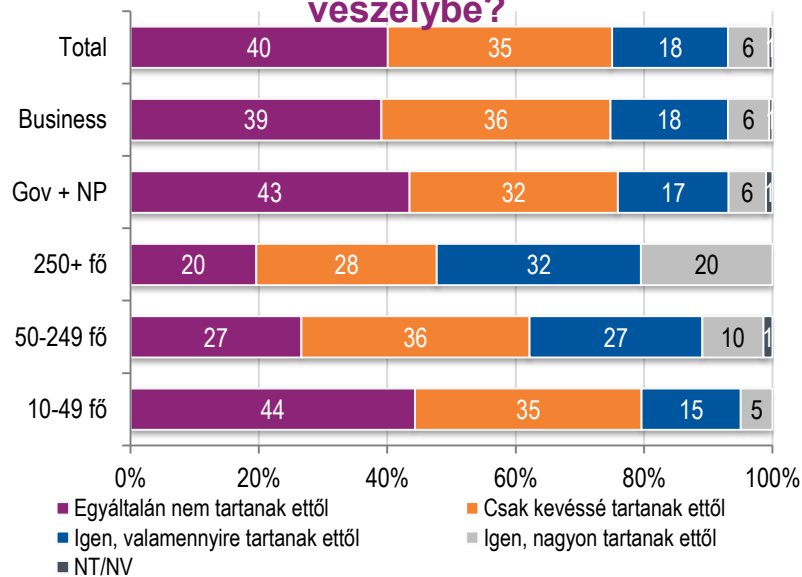
- **Viszonylag alacsony érzékenység jellemzi az internetre előfizető vállalkozásokat és intézményeket.**
- Az xDLS-technológiára előfizetők 84%-a nem változtatna előfizetésén 10%-os áremelkedés esetén, 14% olcsóbb díjcsomagra váltana. A használt technológia másra váltása és/vagy az előfizetések lemondása nem alternatíva a szervezetek számára.
- Hasonló képet mutatnak a kábeltechnológiás internet-előfizetők is. A rendkívül alacsony váltási/változtatási hajlandóság mellett egyedül az olcsóbb díjcsomagra való váltás jelenik meg mint lehetséges opció.

## Mennyire tartják IT-rendszereiket biztonságosnak, tartanak-e attól, hogy a rendszereiket külső támadás érheti?



Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,  
Total=41 546 [Business=31 876, Gov+NP=9670] [250+ fő=1529,  
50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 616]

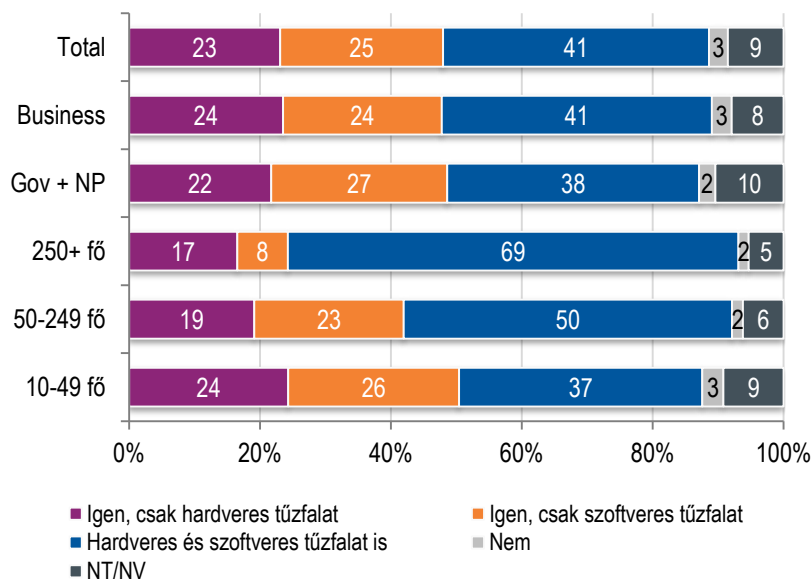
## Tartanak-e attól, hogy a vállalati IT-rendszereiket a munkatársak esetleges hanyagsága, figyelmetlensége sodorhatja veszélybe?



Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,  
Total=41 546 [Business=31 876, Gov+NP=9670] [250+ fő=1529,  
50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 616]

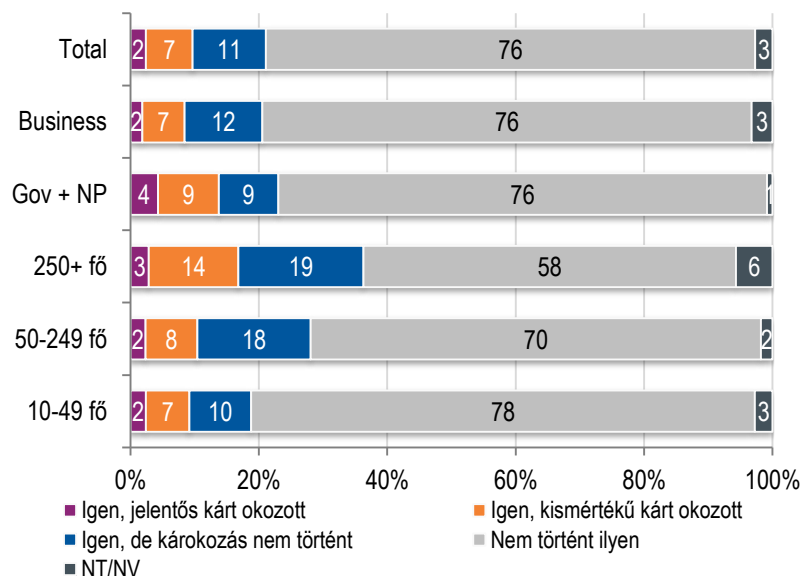
- Az internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek **kétharmada tart attól** valamilyen mértékben, hogy külső támadás éri IT-rendszerüket, de e szervezeteknek csak a fele értékeli ezt potenciális veszélynek. Ugyanekkor a szervezetek méretének növekedésével egyre reálisabb kép alakul ki a lehetséges IT-s veszélyek méretéről, és az elmúlt évhez képest enyhén csökkent is azoknak az aránya, akik egyáltalán nem tartanak ettől.
- A releváns szervezetek **több mint fele tartja veszélynek** valamilyen szinten, hogy IT-rendszerüket épp a saját dolgozók hanyagsága veszélyezteti, de 35% csak marginális veszélyforrásként tekint a problémára.
- Az eredményekből jól látható, hogy mind a vállalati, mind az intézményi szféra következetesen alulbecsüli saját IT irányú sebezhetőségét.

## Használják Önök hardveres vagy szoftveres tűzfalat?



Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,  
 Total=41 546 [Business=31 876, Gov+NP=9670] [250+ fő=1529,  
 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 616]

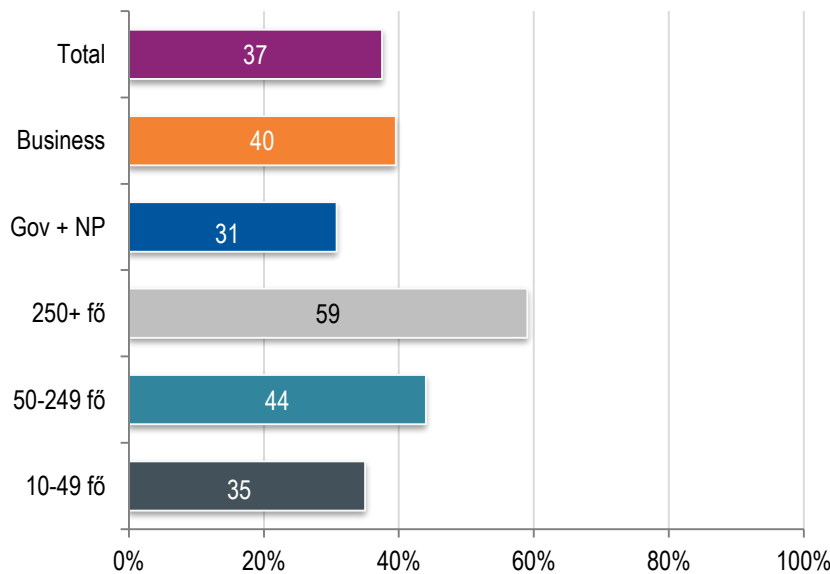
## Érte-e támadás az interneten keresztül az utóbbi 5 évben az Önök cégét, intézményét?



Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,  
 Total=41 546 [Business=31 876, Gov+NP=9670] [250+ fő=1529,  
 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 616]

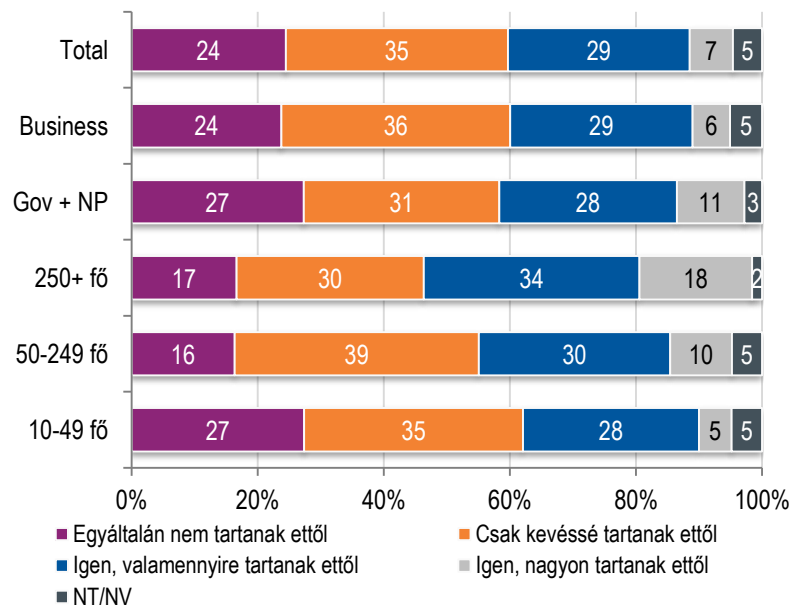
- A legalább 10 fős, internettel rendelkező szervezetek **kétötöde mind szoftveres, mind hardveres tűzfallal rendelkezik**. A nagyobb létszámú szervezetek esetében ez az arány csaknem eléri a 70%-ot. Az összes szervezet 25%-a csak szoftveres, 23%-a pedig csak hardveres tűzfallal védekezik a külső behatolások ellen.
- A szervezetek **43%-ában a saját IT-részleg**, de közel hasonló arányban (45%) külső szolgáltató (is) biztosítja a tűzfalat.
- Önbevallásuk szerint a szervezetek kis hányadát érte támadás az elmúlt 5 évben, és az sem okozott jelentős kárt. Látni kell azonban azt is, hogy az ilyen támadásokat sokszor nem is észlelik vagy ha igen, akkor sem feltétlenül vállalják fel az IT-ért felelős személyek.

## A vállalati IT-rendszerük legalább részben „ki van nyitva” az okoseszközök előtt?



Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,  
Total=41 546 [Business=31 876, Gov+NP=9670] [250+ fő=1529,  
50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 616]

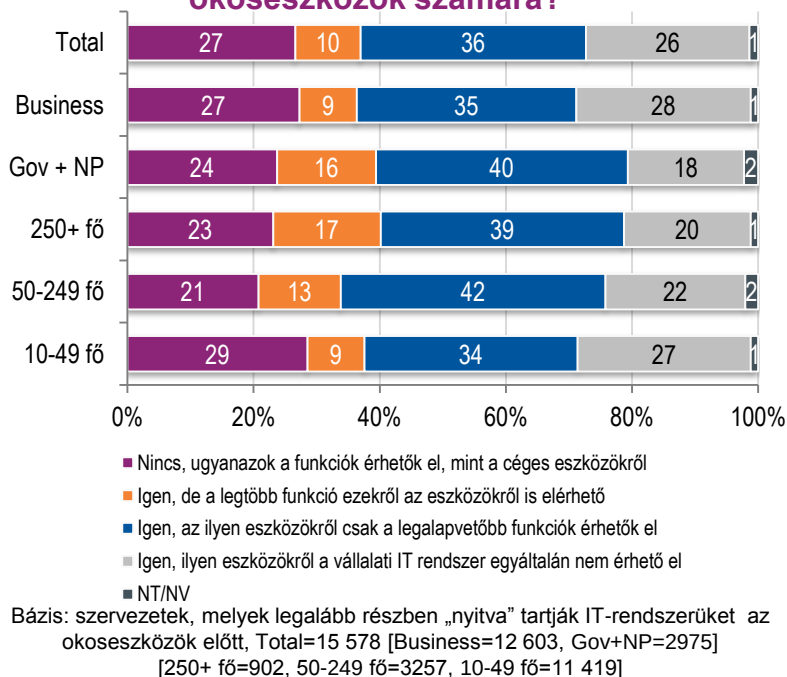
## Tartanak-e attól, hogy az okoseszközökön keresztül a vállalati IT-rendszereiket támadás érheti?



Bázis: szervezetek, melyek legalább részben „nyitva” tartják IT-rendszerüket az okoseszközök előtt, Total=15 578 [Business=12 603, Gov+NP=2975]  
[250+ fő=902, 50-249 fő=3257, 10-49 fő=11 419]

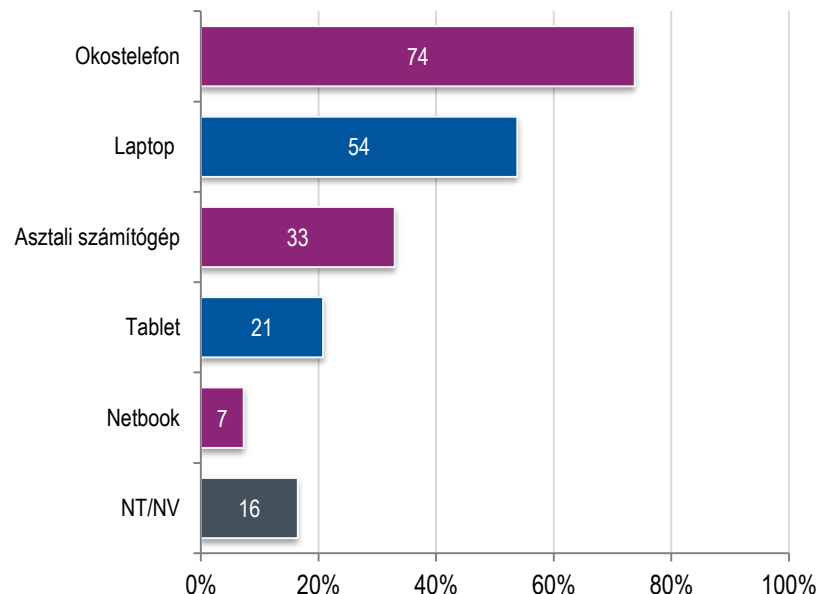
- A szervezetek közel **kétötöde legalább részben engedélyezi** az okoseszközök számára a vállalati IT-rendszerrel való kommunikációt. A 250+ fős vállalatok/intézmények esetében magasan az átlag feletti, 59%-os ennek az aránya.
- A releváns célcsoport kétharmada egyáltalán nem vagy csak kicsit aggódik amiatt, hogy a nyitott rendszeren keresztül támadás érheti a szervezetet. Ugyanekkor épp a megengedőbb 250+ fős vállalatok esetében a legnagyobb az aránya a támadásoktól való félelemnek. A háttérben húzódó magyarázat nagy valószínűséggel az lehet, hogy ezek a szervezetek valamivel felkészültebbek, jobban ismerik a kockázatokat.

**Önknél korlátozzák, hogy a vállalati IT rendszer milyen mértékben van „kinyitva” a saját tulajdonú, „BYOD” megoldás keretében használt okoseszközök számára?**



- Az okoseszközök számára legalább részben „nyitott” IT-rendszert biztosító szervezetek (vagy azt tervezők) **27%-a egyáltalán nem korlátozza**, hogy azt elérjék a munkatársak saját eszközökkel. A korlátozások mértékét tekintve az üzleti szféra valamivel engedékenyebb, mint a köz- és nonprofit szektor.
- Ugyanekkor a szervezetek 36%-a csak a legalapvetőbb funkciókat teszi elérhetővé a saját eszközök számára.
- A legtöbb esetben **okostelefonnal** és **lappal** lehet elérni a szervezet saját IT-rendszerét.

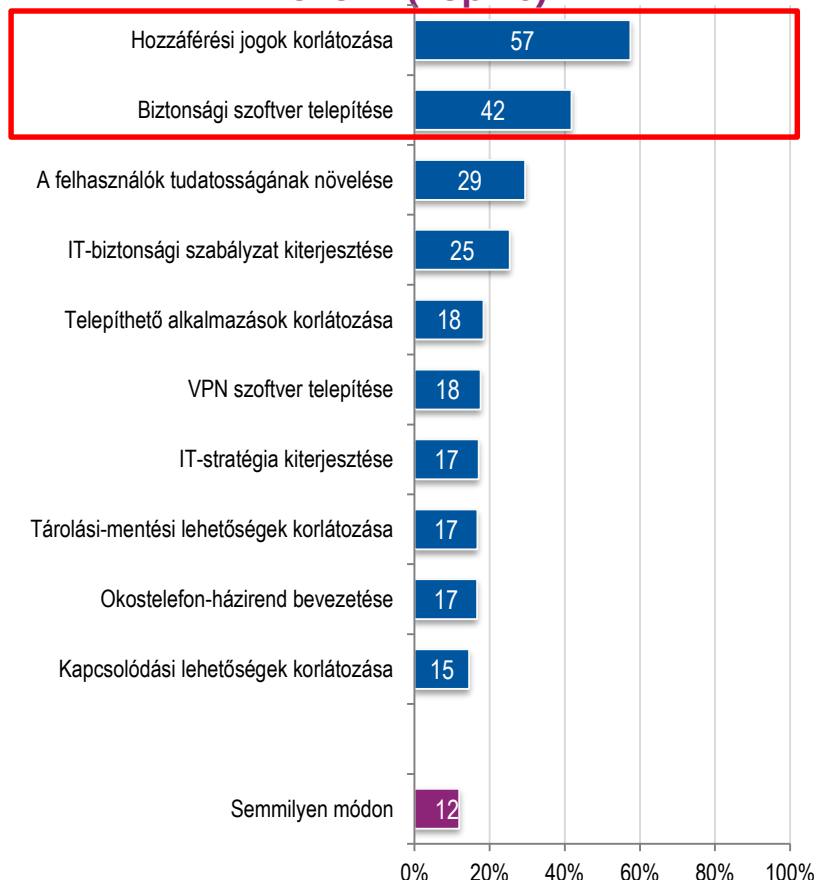
**Milyen típusú eszköz esetén van erre lehetőség?**



Bázis: szervezetek, melyek legalább részben „nyitva” tartják IT-rendszerüket az okoseszközök előtt, Total=15 578



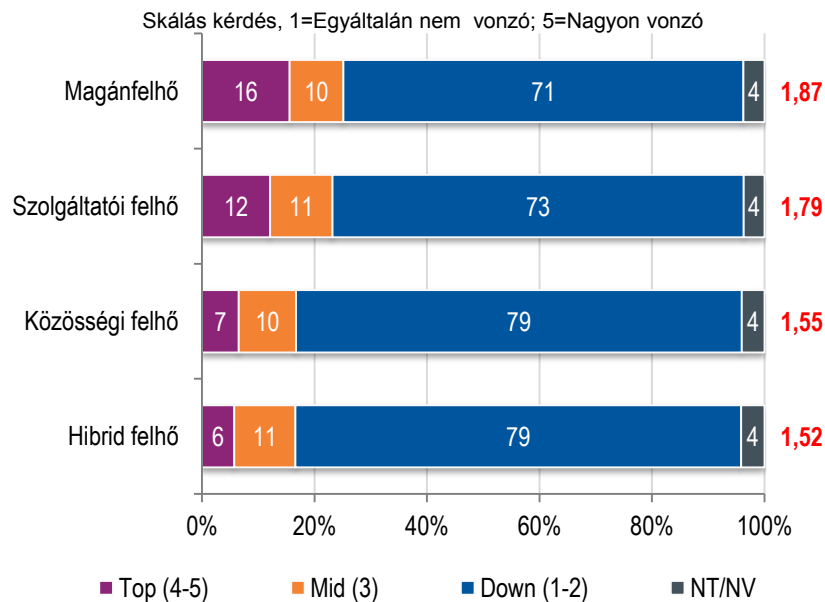
## Hogyan védekeznek az okoseszközökön keresztüli esetleges IT-rendszer-támadások ellen? (Top 10)



- A szervezetek által alkalmazott leggyakoribb megoldások, melyekkel védekeznek az okoseszközök által (esetlegesen) okozott biztonsági kockázatok ellen: korlátozzák a **hozzáférési jogokat** vagy kötelezően előírják **biztonsági szoftverek** telepítését.
- Drámainak mondható, hogy a szervezetek **döntő része egyáltalán nem foglalkozik** a felhasználói tudatosság növelésével, holott az esetleges támadások valószínűségét a felhasználói szokások és viselkedések nagymértékben befolyásolják.
- Mindemellett az sem elhanyagolható, hogy a szervezetek 12%-a semmilyen módon nem védekezik az okoseszközök használatából fakadó támadások ellen.

Bázis: szervezetek, melyek legalább részben „nyitva” tartják IT-rendszerüket az okoseszközök előtt, Total=15 578

## Felhőalapú megoldások vonzereje



Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,  
Total=41 546

- Az internet-hozzáféréssel rendelkező 10 fő feletti szervezetek számára a felhőalapú megoldások jelenleg **nem bírnak jelentősebb vonzerővel**. Igen csekély azok aránya, akik pozitívan nyilatkoztak e tekintetben. A legvonzóbbnak tartott **magánfelhőt is csak 16%-uk tartja érdekesnek**.

## Előnyök

- **Beruházási költségek megtakarítása (28%)** ↑
- **Helyszíntől független elérés (21%)** ↑
- **Alkalmazások nagyobb megbízhatósága és rendelkezésre állása (19%)**
- Magas fokú informatikai védelem (18%)
- Üzemeltetési költségek csökkentése (18%)
- A szolgáltató által biztosított szervereket magas biztonsági szintű adatközpontokban tárolják (18%)
- Fizikai hely megtakarítása (16%)
- Gyors bevezethetőség (16%)
- Használatalapú fizetési konstrukció (15%) ↑
- Folyamatosan frissített eszközök (14%)
- **Nincs előnye (34%)** ↓

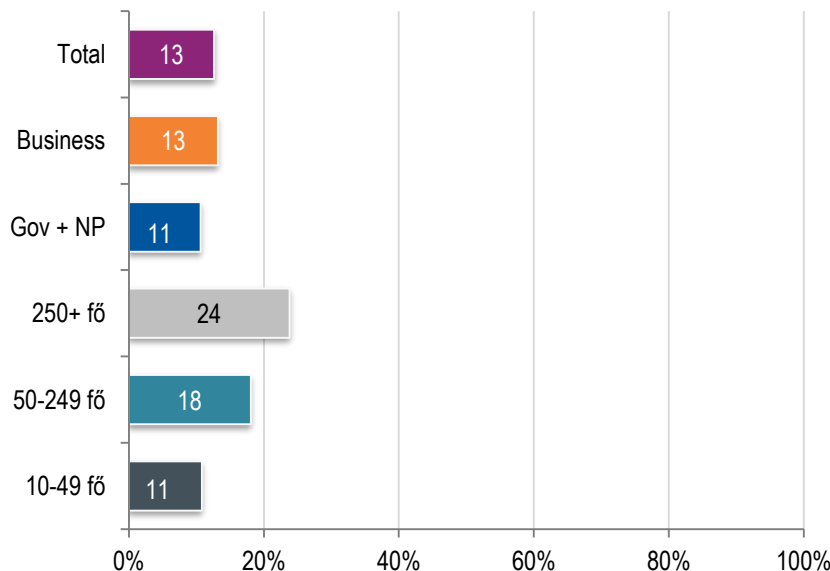
Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,  
Total=41 546

## Hátrányok

- **Külső szolgáltatótól való függőség (36%)** ↓
- **Internetkapcsolat kiesése esetén nem használható (32%)**
- **A jelenlegi nem felhőalapú megoldással elégedettek (30%)** ↓
- **Kétséges az adatok bizalmas kezelése (29%)**
- Az anyavállalat/felettes szerv várhatóan nem engedélyezné (8%)
- Nincs még elég referencia (7%)
- Integráltak a rendszerek, így ezeket részleteiben nem lehet kihelyezni (6%)
- Nem minden szoftvernek van virtualizált változata (6%)
- A szolgáltató rugalmassága és reakcióideje alacsonyabb lenne (6%)
- Üzletmenet-folytonosság szempontjából kockázatos (5%)
- **Nincs hátránya (23%)** ↑

Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,  
Total=41 546

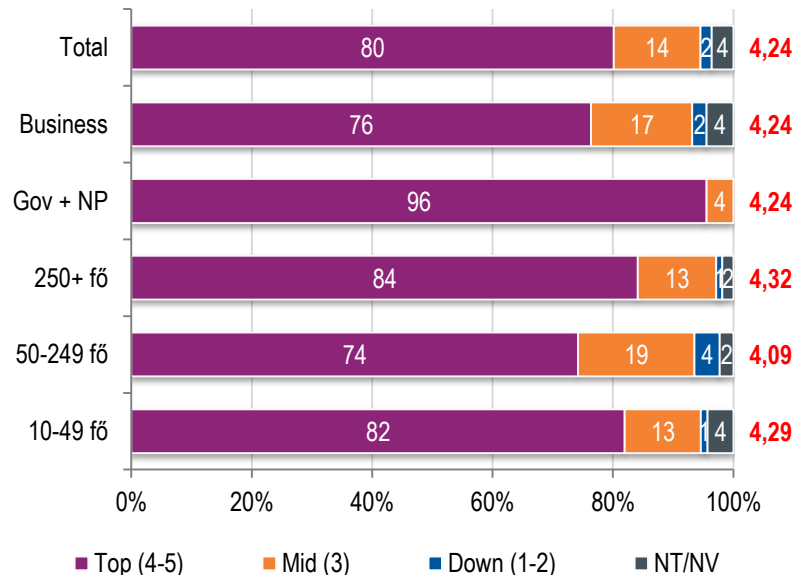
## Felhőalapú szolgáltatások igénybevétele



Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,  
Total=41 546 [Business=31 876, Gov+NP=9670] [250+ fő=1529,  
50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 616]

## Mennyire elégedettek a felhőalapú megoldáshoz biztosított szolgáltatói támogatással, segítségnyújtással, problémamegoldással?\*

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



Bázis: felhő-alapú szolgáltatást igénybevevő szervezetek, Total=5 235  
[Business=4 206, Gov+NP=1 029] [250+ fő=364, 50-249 fő=1 337,  
10-49 fő=3 534]

- A cloud-szolgáltatások még nem tekinthetők gyakorinak a hazai szervezetek körében, átlagosan minden hetedik-nyolcadik szervezet veszi igénybe. Ennek ellenére a penetráció növekedett (8%→13%) és a 250+ fős szervezetek közel negyede már használ valamilyen felhőalapú megoldást.
- A felhőalapú szolgáltatásokat igénybe vevők döntő többsége (80%) kimondottan elégedett a szolgáltatói oldalon tapasztalt támogatással és problémamegoldással.

\*A nagyon alacsony elemszám miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

## 4.4. Adat- és üzleti kommunikáció

- **Bérelt vonali adatátvitel**

- Analóg és digitális adatátviteli bérelt vonalak, függetlenül az előfizetői hozzáférés technológiájától (beleértve a rézépárra, optikára, műholdas, mikrohullámú stb. technológiára épülő bérelt vonali összeköttetéseket)
  - Kivéve a kizárólag a nyilvános internet-hozzáférésekhez igénybe vett bérelt vonali kapcsolatok (MLLI), illetve a komplex IP-VPN-szolgáltatás keretén belül igénybe vett bérelt vonali kapcsolatok.

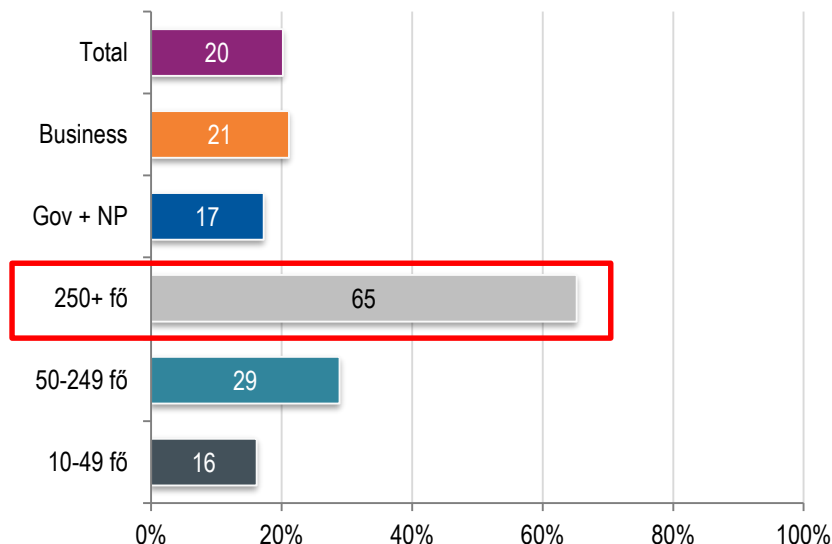
- **Virtuális magánhálózat (IP-VPN, Layer2 VPN/Ethernet VPN)**

- Az IP-alapú virtuális privát hálózat (IP-VPN) olyan komplex hálózati megoldás, amely biztosítja, hogy egymástól távol eső telephelyek, illetve egyéb végpontok valamilyen IP-hálózaton (tipikusan a szolgáltatók IP-hálózatán vagy a nyilvános interneten) keresztül biztonságosan kommunikálhassanak egymással. A kategória egyaránt tartalmazza a szolgáltatói (MPLS), illetve a nyilvános internet feletti IP-VPN-eket.

- **Egyéb adatátviteli technológiák/szolgáltatások**

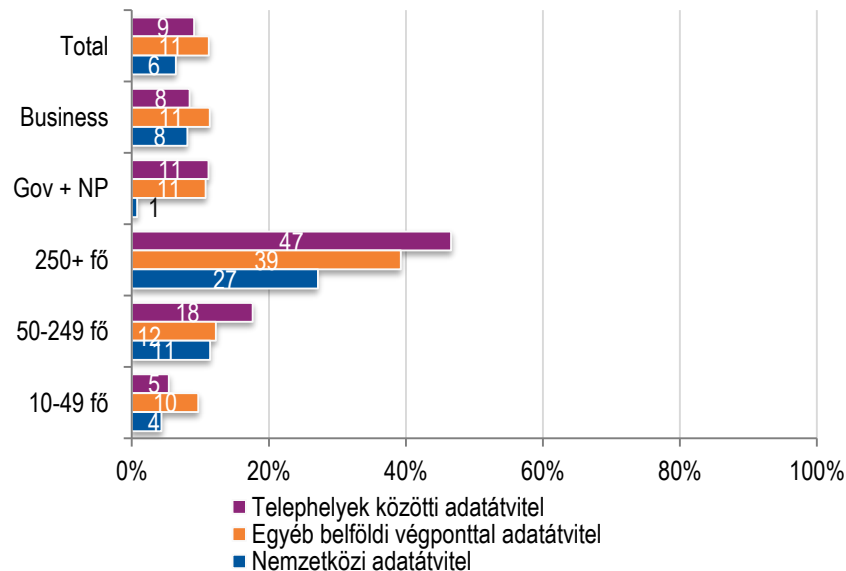
- Dial-up technológiára épülő adatátviteli megoldások,
- Frame-relay technológiára épülő adatátviteli megoldások,
- X.25 technológiára épülő adatátviteli megoldások,
- ATM technológiára épülő megoldások,
- egyéb adatátviteli megoldások/szolgáltatások.

## Adatátvitelt folytató szervezetek



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670]  
[250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

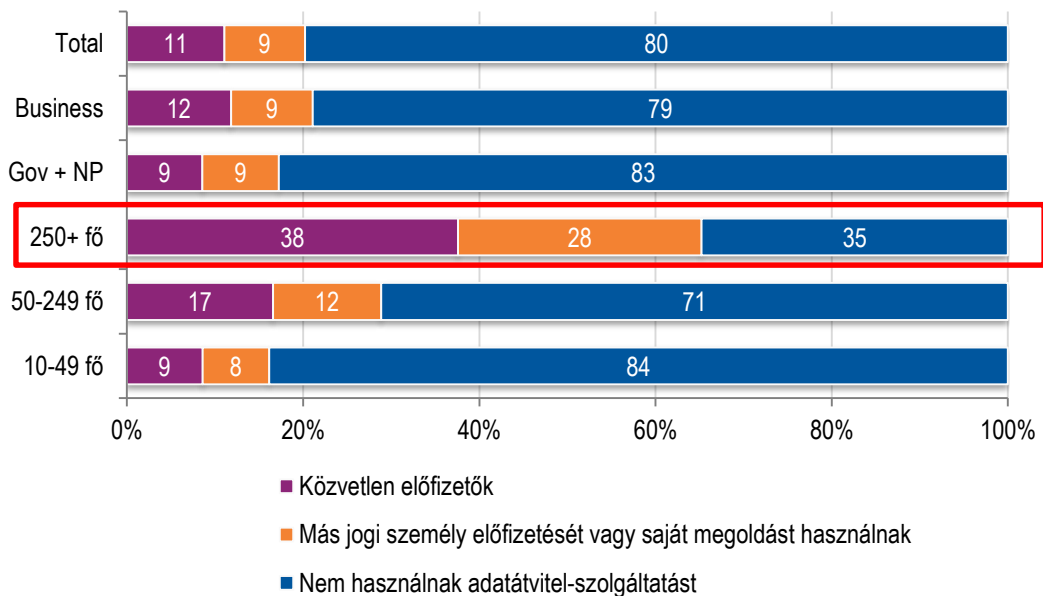
## Adatátviteli irányok



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670]  
[250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

- A hazai szervezetek 20%-a, azaz összesen kb. 8,4 ezer vállalat vagy intézmény vesz igénybe valamilyen (külső vagy belső) adatkommunikációs megoldást. Az adatkommunikációt folytatók aránya különösen a nagy létszámú szervezeteknél magas.
- A releváns szervezetek leggyakrabban belföldi végpontokkal kommunikálnak, bár a nemzetközi irány is érzékelhető.
- Az adatátvitelt használók belföldön jellemzően bankokkal, pénzintézetekkel, üzleti partnerekkel (vállalatok), illetve a kormányzati-költségvetési szférán belül (intézmények) folytatnak adatátvitelt. Nemzetközileg az anyavállalatokkal folytatott kommunikáció a legszorosabb. Az intézmények esetében a külföldi végpontokkal folytatott adatkommunikáció marginális.

## Előfizetés és használat

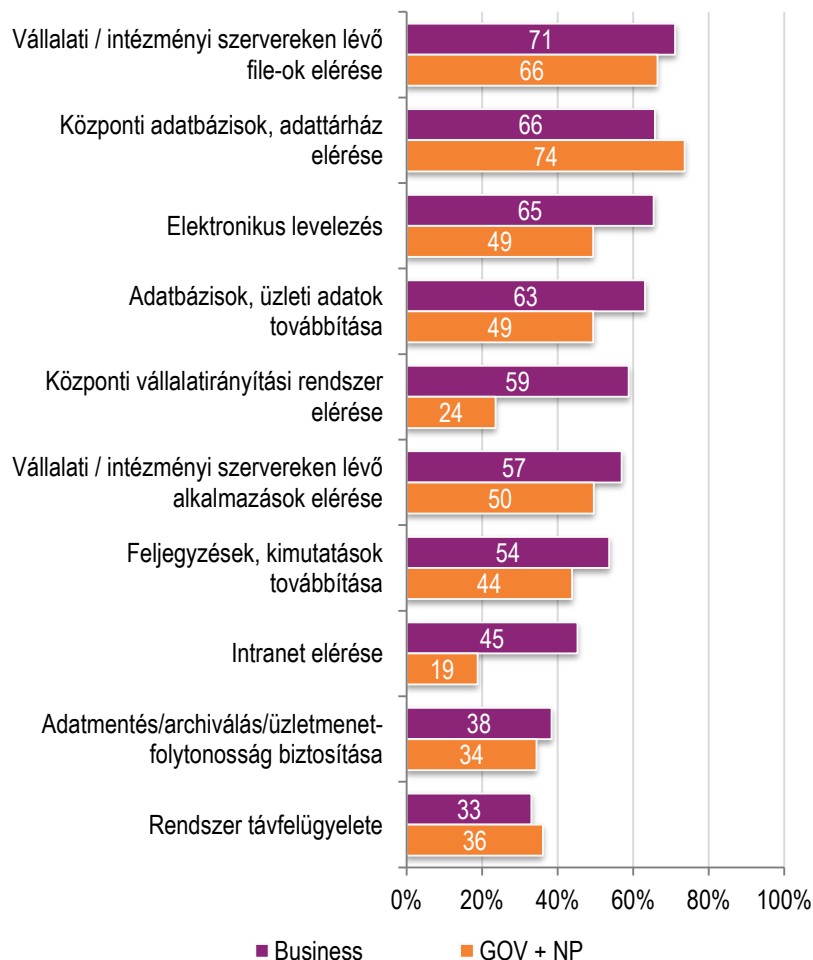


Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670]  
 [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

- A hazai, legalább 10 fős szervezetek 11%-a, azaz összesen mintegy 4,6 ezer cég, intézmény és nonprofit szervezet vesz igénybe adatátviteli szolgáltatást közvetlen előfizetéssel.
- Az adatátviteli megoldásokat használó szervezetek köre azonban ennél szélesebb: további 9% más szervezet adatátviteli szolgáltatásra vonatkozó előfizetését vagy saját megoldást használ.



## Adatkommunikációs célok (Top 10)\*

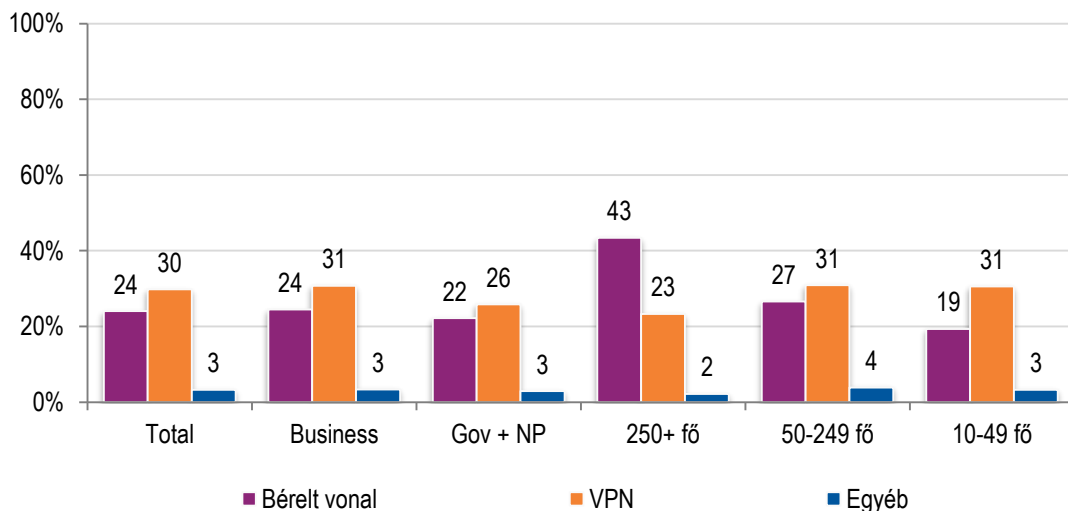


Bázis: adatátvitelt folytató szervezetek, Total=8430 [Business=6762, Gov+NP=1668]  
[250+ fő=1001, 50-249 fő=2136, 10-49 fő=5292]

- Az adatátvitelt folytató hazai vállalatok főleg a szervereken lévő file-ok elérésére használják adatkapcsolatukat. Emellett a központi adatbázisok, adattárház elérése, elektronikus levelezés, valamint az adatbázisok, üzleti adatok továbbítása is gyakorinak számít.
- Az állami és nonprofit szférában a központi adatbázisok, adattár elérése az adatkommunikáció leggyakoribb célja, emellett az intézményi szervereken lévő file-ok és alkalmazások elérésére valamint adattovábbításra és elektronikus levelezésre is sokan e megoldást használják.

\*Ezek az adatok, és különösen a GOV+NP szegmensben az alacsony elemszám miatt fokozott óvatossággal kezelendők

## Technológiák penetrációja\*

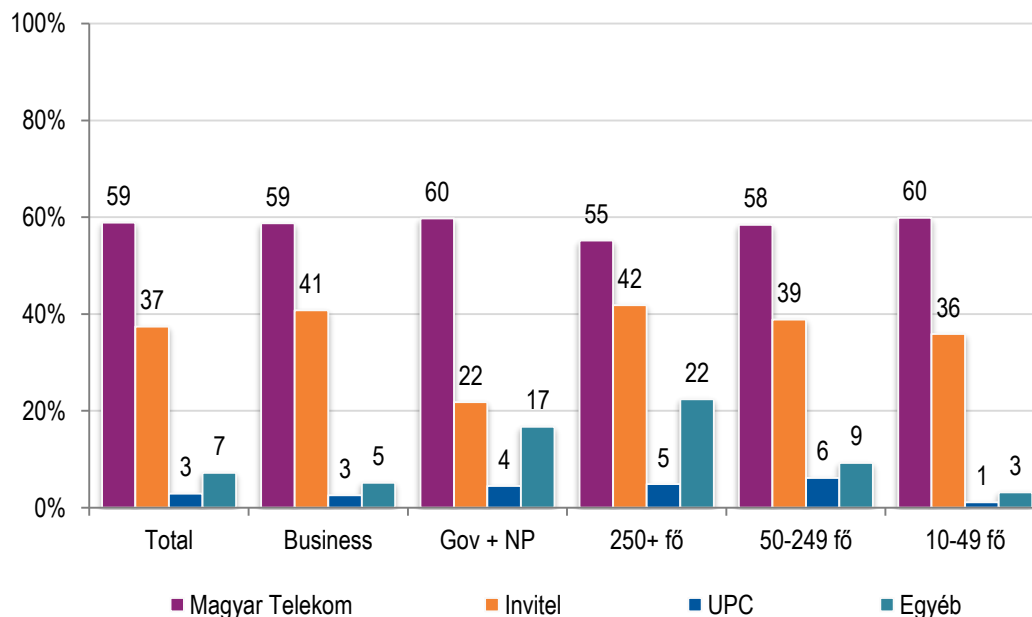


Bázis: adatkommunikációs megoldást közvetlen előfizetéssel igénybe vevő szervezetek, Total=4617 [Business=3791, Gov+NP=827] [250+ fő=577, 50-249 fő=1227, 10-49 fő=2813]

- Az adatátvitelt folytató összes szervezeten belül kizárólag a közvetlen adatátviteli előfizetések arányát nézve a **bérelt vonali megoldások (24%)** és a **virtuális magánhálózati technológia (30%)** bizonyultak a legelterjedtebbnek.
- A bérelt vonali közvetlen előfizetések 45%-a Fast Ethernetre/Gigabit Ethernetre, 34%-uk rézérpárra épülő hozzáférést, 28%-uk mikrohullámú technológiát jelent.
- A virtuális magánhálózati megoldások esetében jellemzően bérelt vonalon (63%) vagy DSL-en (30%) keresztül csatlakoznak a végpontok a hálózathoz. A szervezetek által használt VPN-ek 72%-a IP-VPN, további 27% Layer2 VPN/Ethernet VPN.

\*Az alacsony elemszám miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők

## Szolgáltató-kapcsolatok\*

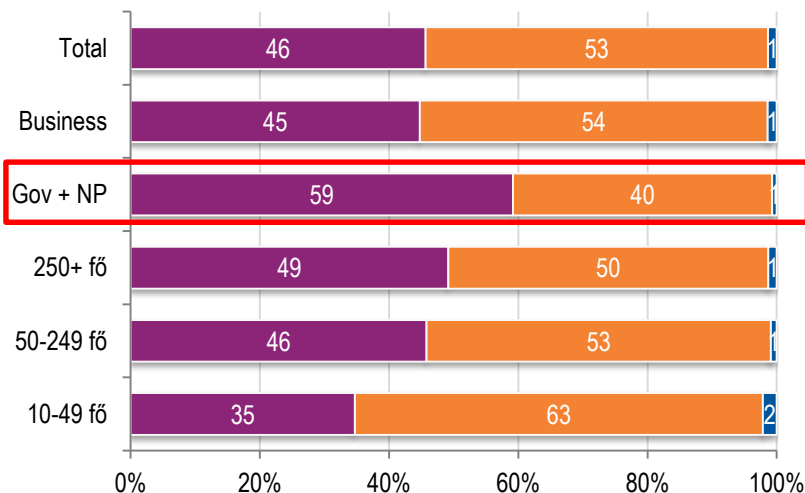


Bázis: adatkommunikációs megoldást közvetlen előfizetéssel igénybe vevő szervezetek, Total=4617 [Business=3791, Gov+NP=827]  
[250+ fő=577, 50-249 fő=1227, 10-49 fő=2813]

- A releváns szervezetek 59%-a vesz igénybe a Magyar Telekomtól közvetlen adatátviteli szolgáltatást.
- Az Invitel az ügyfelek 37%-ával, a UPC 3%-kal áll közvetlen szolgáltatói kapcsolatban az adat- és üzleti kommunikáció területén.

\*Az alacsony elemszám miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők

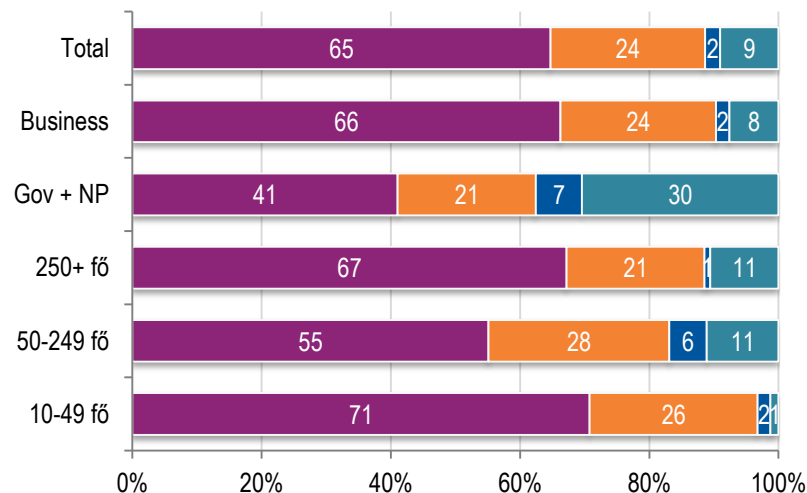
## Bevétel alapján becsült piacszerkezet technológiák szerint\*



■ Bérelt vonali ■ Virtuális magánhálózati ■ Egyéb adat- és üzleti kommunikáció

Bázis: adatátviteli szolgáltatásra fordított havi kiadások [m Ft], Total=1653  
[Business=1551, Gov+NP=101] [250+ fő=921, 50-249 fő=430, 10-49 fő=303]

## Top szolgáltatók piacrészesedése költségek alapján\*



■ Magyar Telekom ■ Invitel ■ UPC ■ Egyéb

Bázis: adatátviteli szolgáltatásra fordított havi kiadások [m Ft], Total=1653  
[Business=1551, Gov+NP=101] [250+ fő=921, 50-249 fő=430, 10-49 fő=303]

- A piacstruktúrát tekintve a bérelt vonali és a virtuális magánhálózati technológia is jelentősnek számít, a bevételek közel **fele-fele ezekből származik**. A bérelt vonali részesedés a köz- és nonprofit szféra esetében a legmagasabb.
- E részpiacon a legnagyobb szolgáltatónak a **Magyar Telekom** számít, mely a **bevételek közel kétharmadát** (65%) realizálja. Az Invitel részesedése 24%, míg a UPC piaci részesedése 2% körüli.

\*Az alacsony elemszám miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők

## Piacmérés és piacrészesedés | Adat- és üzleti kommunikáció\*

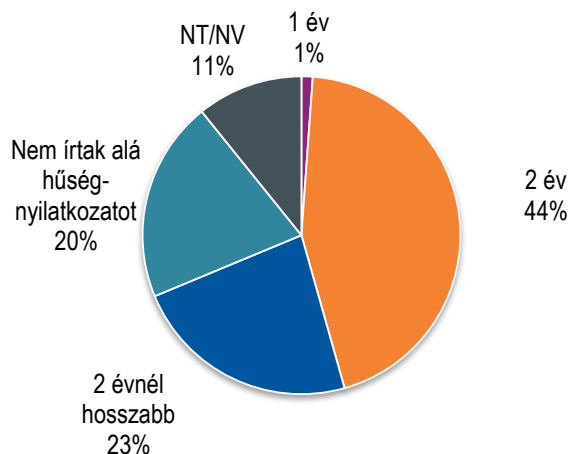
| Piacmérés és piacrészesedés   Szolgáltatók szerint (havi nettó, millió Ft) |             |              |             |              |            |              |            |              |            |              |            |              |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|-------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                                                                            | Total       |              | Business    |              | Gov + NP   |              | 250+ fő    |              | 50-249 fő  |              | 10-49 fő   |              |
|                                                                            | M Ft        | %            | M Ft        | %            | M Ft       | %            | M Ft       | %            | M Ft       | %            | M Ft       | %            |
| Magyar Telekom                                                             | 1069        | 64,7         | 1028        | 66,3         | 42         | 41,1         | 619        | 67,2         | 237        | 55,1         | 214        | 70,8         |
| Invitel                                                                    | 395         | 23,9         | 374         | 24,1         | 22         | 21,4         | 196        | 21,3         | 120        | 28,0         | 79         | 26,0         |
| UPC                                                                        | 39          | 2,4          | 32          | 2,0          | 7          | 7,1          | 8          | 0,9          | 25         | 5,8          | 6          | 2,0          |
| Egyéb                                                                      | 149         | 9,0          | 118         | 7,6          | 31         | 30,4         | 97         | 10,6         | 48         | 11,1         | 4          | 1,3          |
| <b>Összesen</b>                                                            | <b>1653</b> | <b>100,0</b> | <b>1551</b> | <b>100,0</b> | <b>101</b> | <b>100,0</b> | <b>921</b> | <b>100,0</b> | <b>430</b> | <b>100,0</b> | <b>303</b> | <b>100,0</b> |

| Piacmérés és piacrészesedés   Technológiák szerint (havi nettó, millió Ft) |             |            |             |            |            |            |            |            |            |            |            |            |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                                                                            | Total       |            | Business    |            | Gov + NP   |            | 250+ fő    |            | 50-249 fő  |            | 10-49 fő   |            |
|                                                                            | M Ft        | %          | M Ft        | %          | M Ft       | %          | M Ft       | %          | M Ft       | %          | M Ft       | %          |
| Bérelt vonal                                                               | 754         | 45,6       | 694         | 44,8       | 60         | 59,2       | 453        | 49,2       | 197        | 45,8       | 105        | 34,7       |
| IP-VPN                                                                     | 876         | 53,0       | 835         | 53,8       | 41         | 40,1       | 456        | 49,5       | 229        | 53,3       | 191        | 63,1       |
| Egyéb                                                                      | 22          | 1,4        | 22          | 1,4        | 1          | 0,7        | 12         | 1,3        | 4          | 0,9        | 7          | 2,2        |
| <b>Összesen</b>                                                            | <b>1653</b> | <b>100</b> | <b>1551</b> | <b>100</b> | <b>101</b> | <b>100</b> | <b>921</b> | <b>100</b> | <b>430</b> | <b>100</b> | <b>303</b> | <b>100</b> |

Bázis: adatátviteli szolgáltatásra fordított havi kiadások [m Ft], Total=1653 [Business=1551, Gov+NP=101] [250+ fő=921, 50-249 fő=430, 10-49 fő=303]

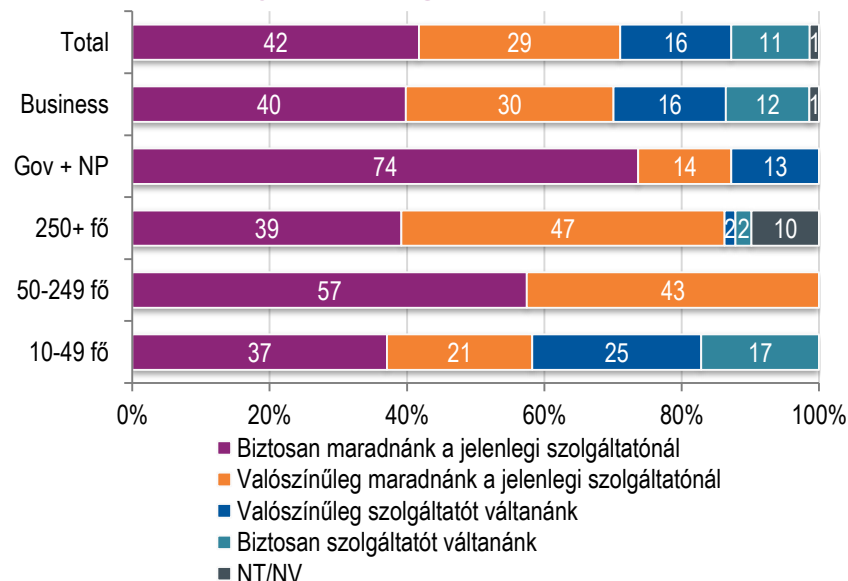
\*Az alacsony elemszám miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők

## Adatátviteli szolgáltatásra vonatkozó (aláírt) hűségi szerződés hossza\*



Bázis: adatkommunikációs megoldást közvetlen előfizetéssel igénybe vevő szervezetek, Total=4617 [Business=3791, Gov+NP=827] [250+ fő=577, 50-249 fő=1227, 10-49 fő=2813]

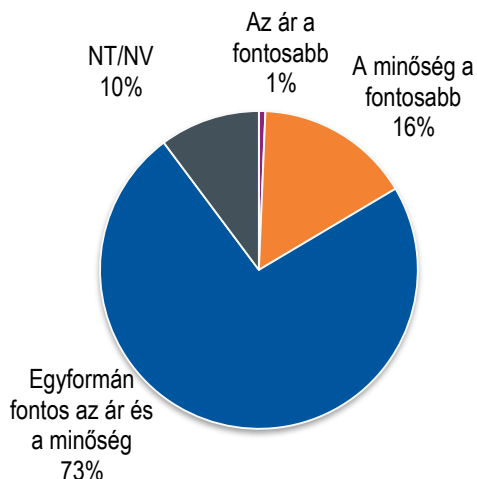
## Mit tennének, amennyiben jelenleg nem lenne érvényes hűségi szerződésük?\*



Bázis: jelenleg érvényes hűségi szerződéssel rendelkező szervezetek, Total=2696 [Business=2543, Gov+NP=153] [250+ fő=370, 50-249 fő=579, 10-49 fő=1747]

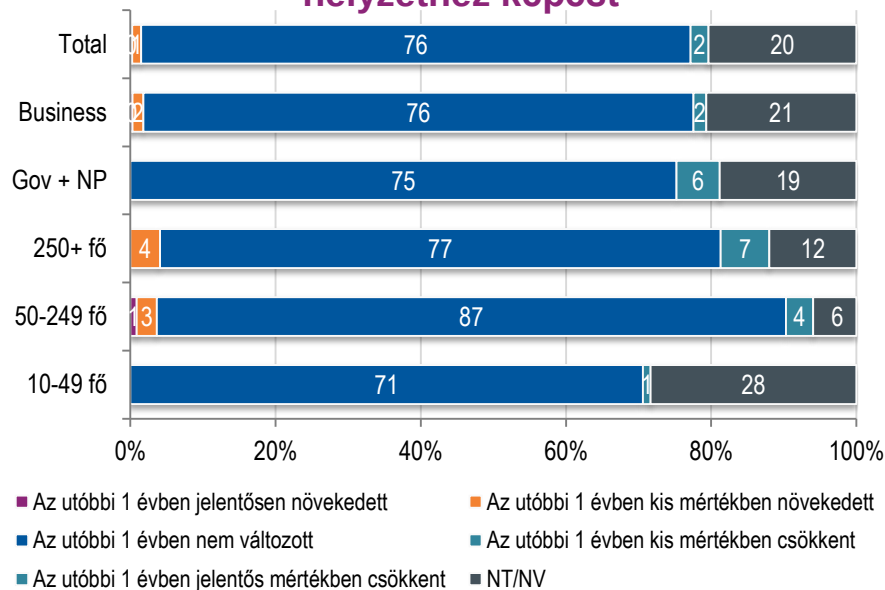
- Tíz vizsgált szervezetből **kettő semmilyen hűségnyilatkozatot nem írt alá** közvetlen adatátviteli szolgáltatásra, míg fennmaradó részük leginkább 2 éves hűségnyilatkozatokat tett. Az ennél hosszabb elköteleződésre 23%-uk vállalkozott.
- A jelenlegi hűségi szerződések fele egy éven belül nem lesz hatályos (15%-uk már jelenleg is hatályát veszítette), mely a tavalyi eredményekhez képest alacsonyabb arány.
- A jelenleg érvényes hűségi szerződéssel rendelkező szervezetek jelentős része **akkor is maradna a szolgáltatójánál**, ha nem lenne ilyen szerződése.

## Ár és minőség viszonyának megítélése az adatátviteli szolgáltatás esetében\*



Bázis: adatkommunikációs megoldást közvetlen előfizetéssel igénybe vevő szervezetek, Total=4617 [Business=3791, Gov+NP=827] [250+ fő=577, 50-249 fő=1227, 10-49 fő=2813]

## Adatátviteli számla változása az 1 évvel ezelőtti helyzethez képest\*

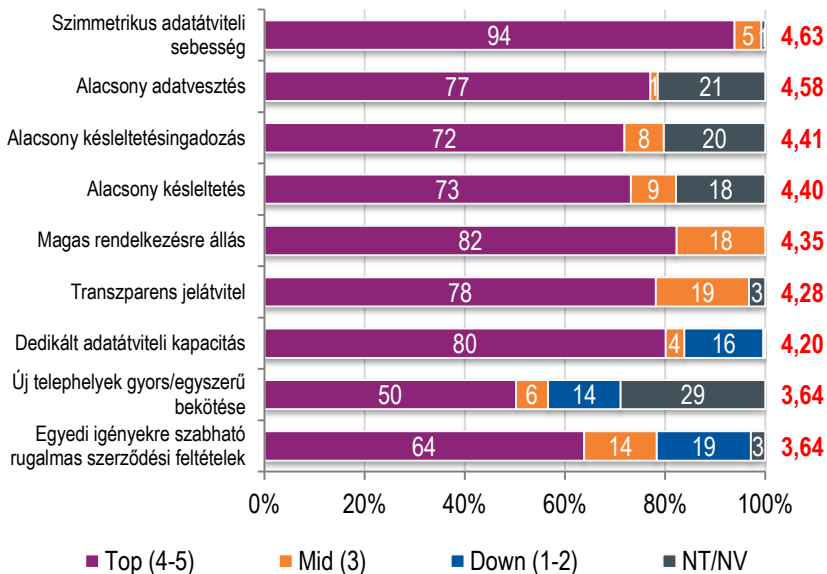


Bázis: adatkommunikációs megoldást közvetlen előfizetéssel igénybe vevő szervezetek, Total=4617 [Business=3791, Gov+NP=827] [250+ fő=577, 50-249 fő=1227, 10-49 fő=2813]

- A közvetlen előfizetők többsége (73%) az árat és a minőséget egyformán fontosnak ítélte, **16%-uknak pedig a minőség a fontosabb**. Az ár a megkérdezettek csupán 1%-a számára a legfontosabb tényező.
- A megkérdezettek többsége az elmúlt egy évben úgy érezte, hogy **nem változtak adatátviteli kiadásai**.

## Mennyire elégedettek az egyes paraméterekkel az igénybe vett bérelt vonali szolgáltatásra vonatkozóan?\*

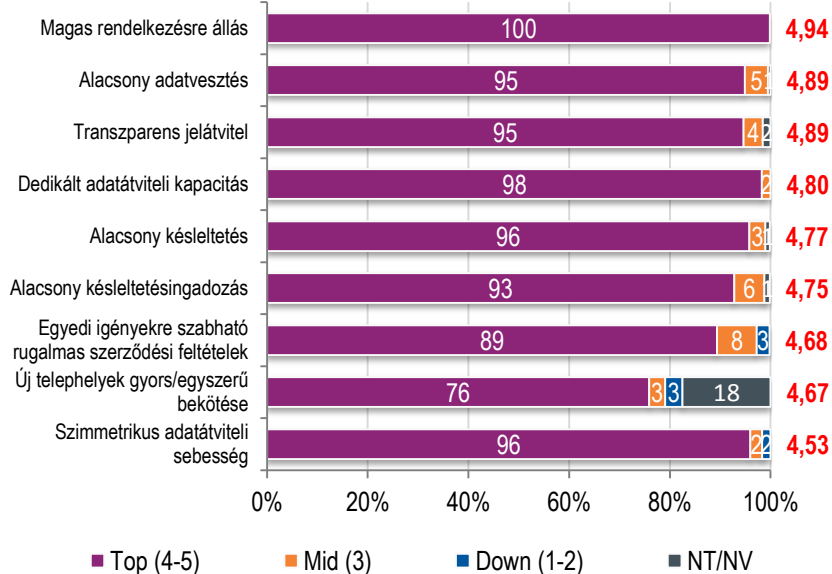
Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem elégedett, 5=Teljes mértékben elégedett



Bázis: közvetlen bérelt vonali adatkommunikációs megoldást igénybe vevő szervezetek, Total=2026 [Business=1656, Gov+NP=370] [250+ fő=435, 50-249 fő=568, 10-49 fő=1023]

## Mennyire fontosak az egyes paraméterek az igénybe vett bérelt vonali szolgáltatásra vonatkozóan?\*

Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem fontos, 5=Kifejezetten fontos

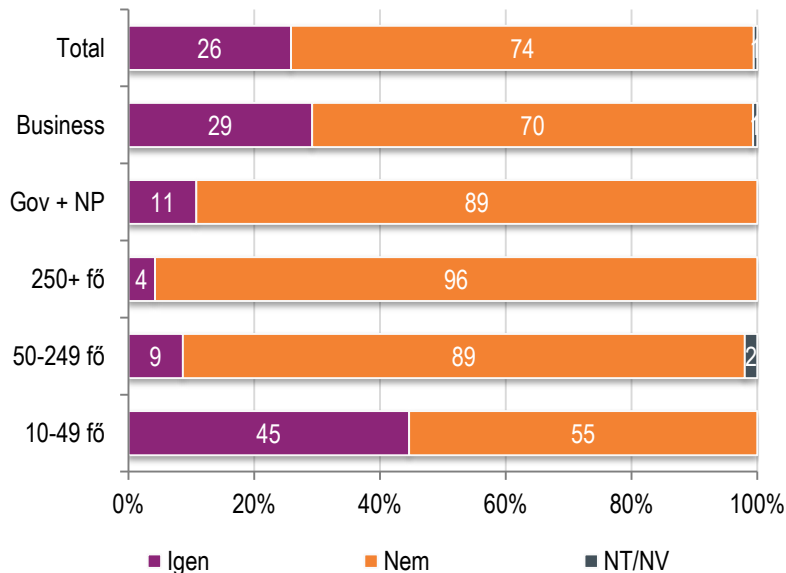


Bázis: közvetlen bérelt vonali adatkommunikációs megoldást igénybe vevő szervezetek, Total=2026 [Business=1656, Gov+NP=370] [250+ fő=435, 50-249 fő=568, 10-49 fő=1023]

- A bérelt vonali előfizetések igénybevevői jellemzően elégedettek annak fő paramétereivel.
- A legtöbb probléma az egyedi, rugalmas szerződési feltételek és az új telephelyek bekötése kapcsán tapasztalható.
- A bérelt vonal igénybevevői köre számára a legfontosabb a magas rendelkezésre állás.

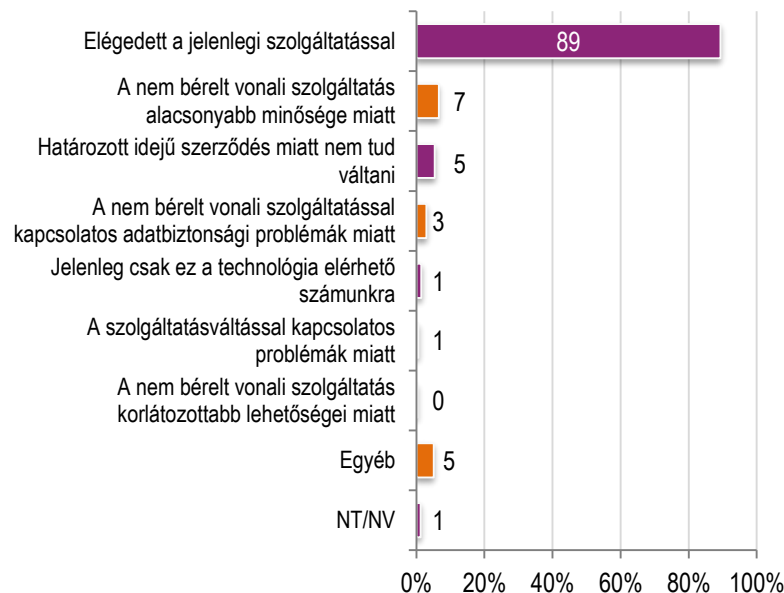


**Tervezik-e, hogy a jelenleg igénybe vett bérelt vonali szolgáltatást más, nem bérelt vonali (például VPN) szolgáltatásra cserélik?\***



Bázis: közvetlen bérelt vonali adatkommunikációs megoldást igénybe vevő szervezetek, Total=2026 [Business=1656, Gov+NP=370] [250+ fő=435, 50-249 fő=568, 10-49 fő=1023]

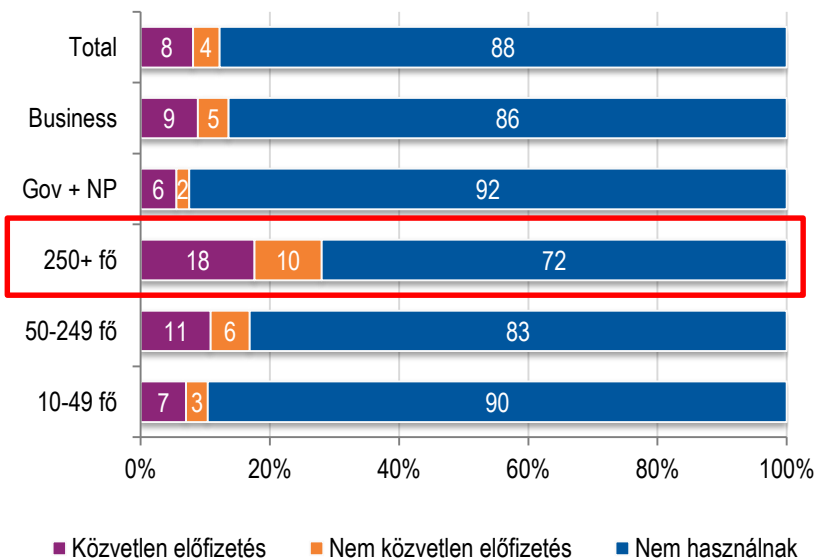
**Milyen okok miatt nem tervezik a váltást?\***



Bázis: közvetlen bérelt vonali adatkommunikációs megoldást igénybe vevő, váltást nem tervező szervezetek

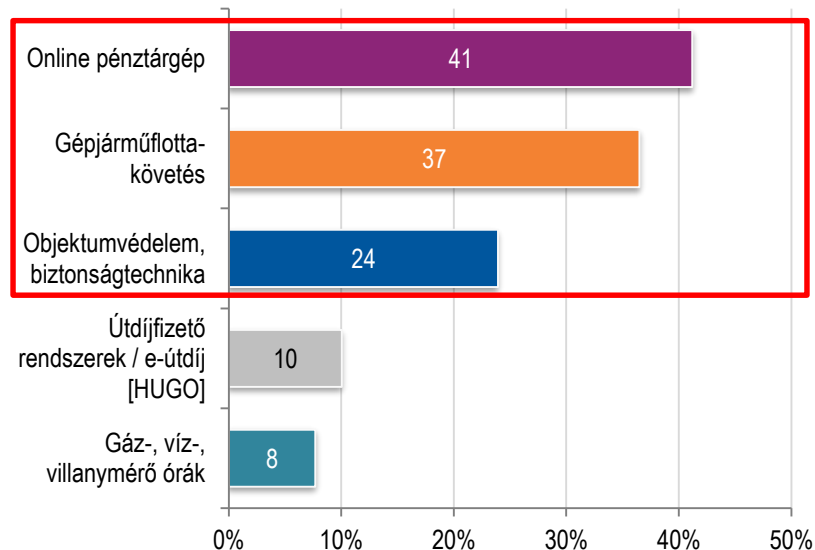
- A bérelt vonalak VPN irányú cseréjét az ilyenekkel rendelkező szervezetek mintegy negyede tervezi.
- Különösen erősek az ilyen irányú tervek a 10-49 fős szegmensben, ahol – bár igen alacsony bázison, de – a megkérdezettek közel fele tervez adatkommunikációs technológiát váltani.
- Ahol nem gondolkodnak váltásban, ott a fő ok a jelenlegi szolgáltatással való elégedettség.

## M2M-adatkártya-előfizetés és -használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670] [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

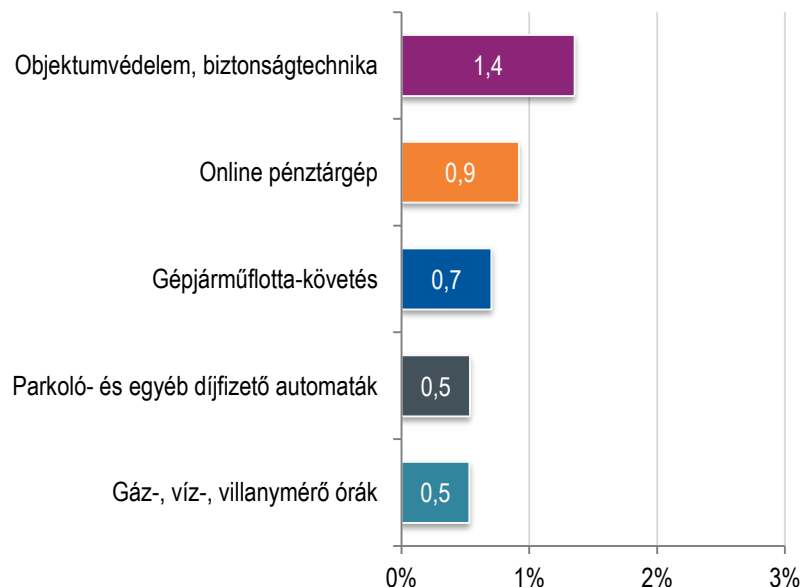
## „Machine-to-machine”-adatkártya-használat fő területei (Top 5)



Bázis: „machine-to-machine”-adatkártya-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=5089 [Business=4363, Gov+NP=725] [250+ fő=430, 50-249 fő=1248, 10-49 fő=3411]

- A vizsgált szervezetek 12%-a, kb. 5100 szervezet használ „machine-to-machine”-adatkártyát, közülük 8% rendelkezik közvetlen előfizetéssel.
- Az adatkártya leggyakoribb használati területei az online pénztárgépek működtetése és a gépjárműflotta-követés, valamint objektumvédelmi, biztonságtechnikai célokra is igénybe veszik.

## A következő 12 hónapban mely területeken terveznek bármilyen fejlesztést, beruházást? (Top 5 terület)



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670] [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

- A M2M-adatkártyák jövőbeli igénybevételét tekintve az várható, hogy a jelenleg is legnépszerűbb felhasználási területeken történhet további fejlesztés. Mintegy **1600 szervezet tervez beruházásokat**, közülük 1350 vállalat vagy intézmény eddig nem alkalmazott „machine-to-machine”-adatkártyákat.
- Fontos látni azonban, hogy az M2M területén a beruházások nem előre tervezettek, hanem jellemzően valamely egyéb változáshoz kapcsolódóan történnek.

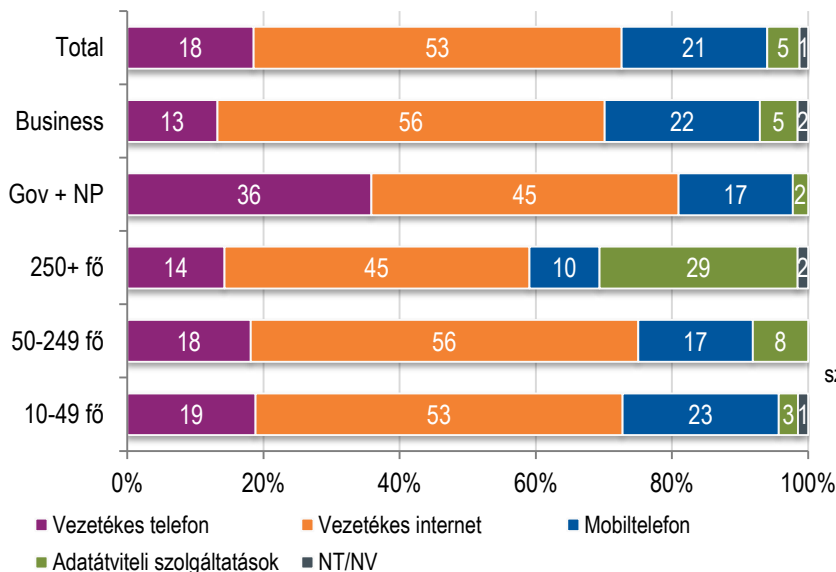


NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

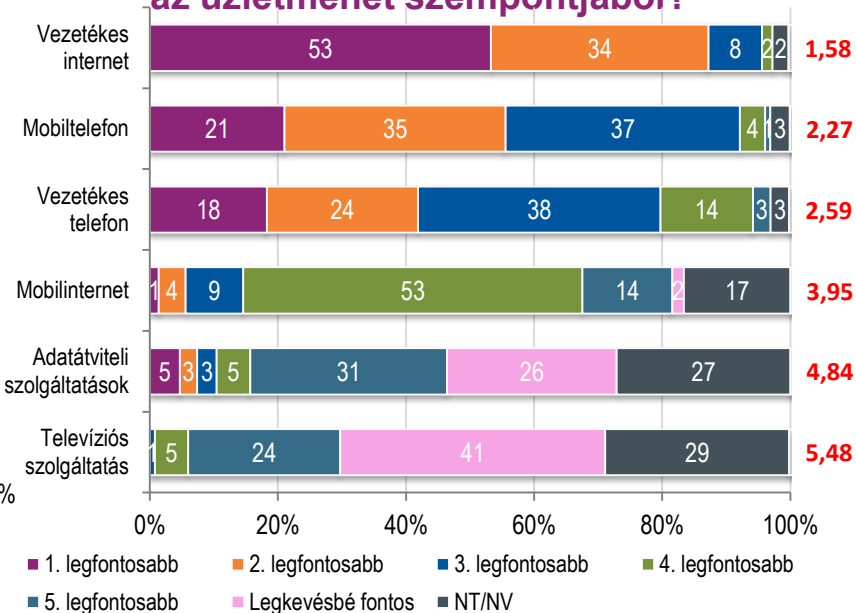
## 5. Bundling

## Legfontosabb szolgáltatások



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670, [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

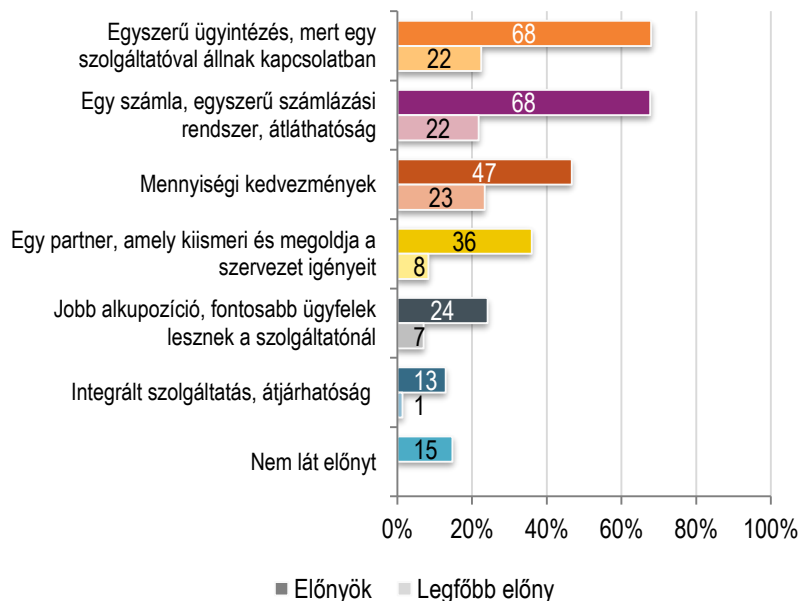
## Milyen fontossággal bírnak az Ön vállalkozása számára az alábbi szolgáltatások az üzletmenet szempontjából?



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670, [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

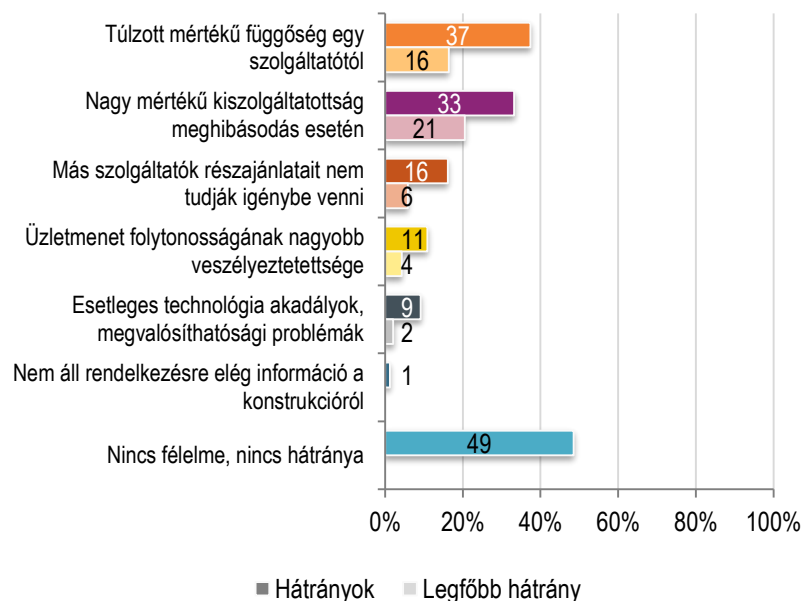
- Üzletmenet szempontjából a legkritikusabb szolgáltatásnak a vezetékes internet bizonyult, mind a vállalati, mind az intézményi szektorban, bár utóbbiban kisebb arányban (56% vs. 45%). A vállalkozások számára a mobiltelefon, míg a köz- és nonprofit szférának a vezetékes telefon képvisel még nagyobb jelentőséget.
- Az adatátviteli szolgáltatások fontossága elmarad ezek mögött (bár ez csak a használók alacsony aránya miatt, ahol van ilyen – pl. 250+ fős szervezetek –, ott nagyon is fontos), a mobilinternet szintén, a televíziós szolgáltatás gyakorlatilag meg sem jelenik.

## Bundling-konstrukció előnyei



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670, [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

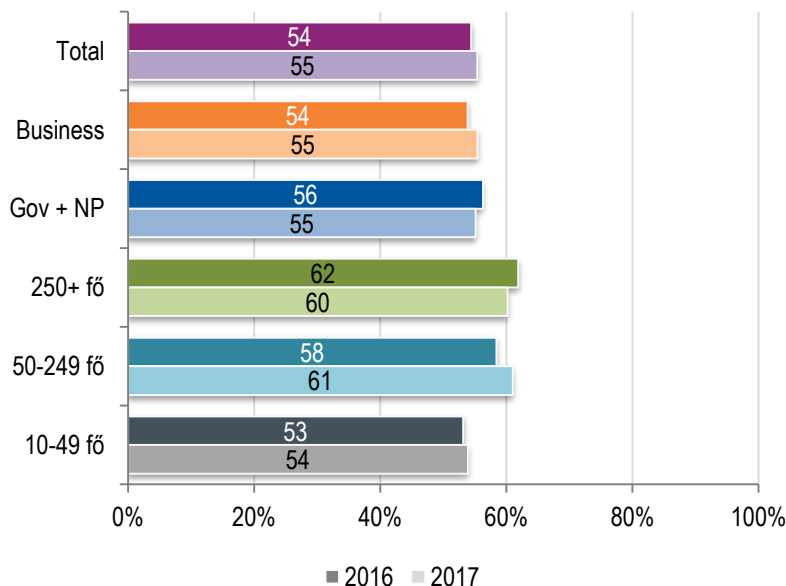
## Bundling-konstrukció hátrányai



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670, [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

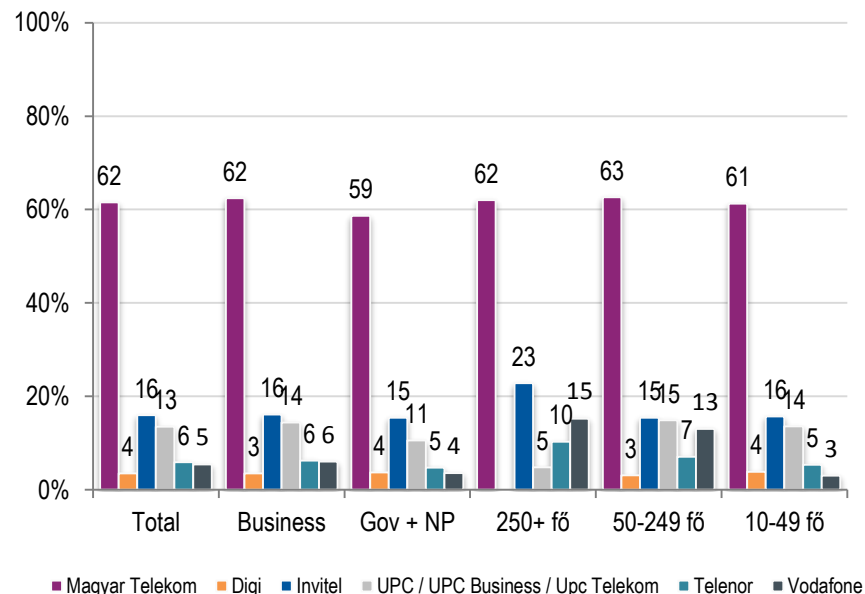
- Több szolgáltatás együttes igénybevételének vonzereje elsősorban az **egyszerűbb ügyintézésben, számlázásban és a kedvezményekben** rejlik. Az előző évhez képest csökkent azok aránya, akik nem látnak előnyt az összecsomagolásban.
- A megoldással kapcsolatos aggodalmak elsősorban az **egy szolgáltatótól való függőség**, illetve a **kiszolgáltatottság** terén jelentkeznek. A válaszadók 49%-a ugyanakkor egyáltalán nem lát hátrányt.

## Bundling-penetráció



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670, [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

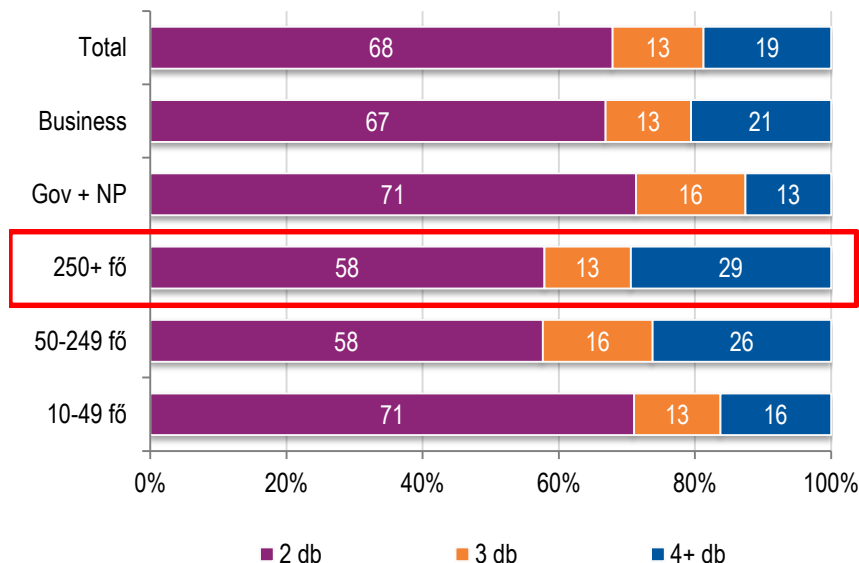
## Szolgáltatói kapcsolatok



Bázis: bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=23 099 [Business=17 767, Gov+NP=5332] [250+ fő=924, 50-249 fő=4515, 10-49 fő=17 660]

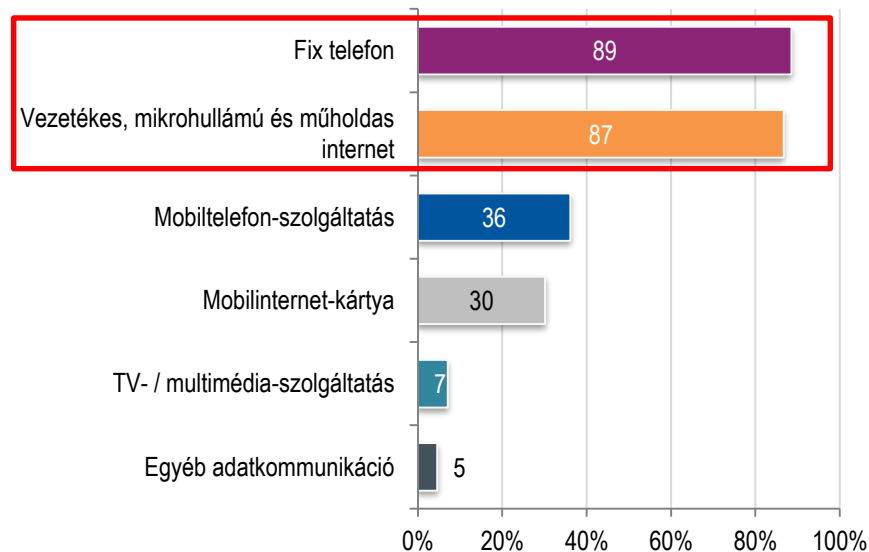
- Távközlési szolgáltatásokat csomagban a legalább 10 fős szervezetek **55 százaléka, azaz kb. 23,1 ezer** vállalat, intézmény és nonprofit szervezet vesz igénybe. 2016-hoz képest ez nem mutat jelentős eltérést.
- A bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek **közel kétharmada a Magyar Telekomnál** fizet elő. Az Inviteltől 16% vesz igénybe csomagban távközlési szolgáltatásokat.
- A UPC már feltörekvőben van, de a Telenor, a Vodafone és a Digi egyelőre kevés bundled-ügyfél számára szolgált.

## Csomagban igénybe vett szolgáltatások száma (db)



Bázis: bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=23 099  
 [Business=17 767, Gov+NP=5332] [250+ fő=924, 50-249 fő=4515, 10-49 fő=17 660]

## Ígénybe vett távközlési szolgáltatások a bundling-csomagban



Bázis: bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=23 099  
 [Business=17 767, Gov+NP=5 332] [250+ fő=924, 50-249 fő=4 515, 10-49 fő=17 660]

- A bundling-megoldást használó szervezetek 68%-a két, 32%-a pedig három vagy annál több szolgáltatást vesz igénybe egy csomagban.
- A bundling-szolgáltatások igénybevevői leggyakrabban a fix telefont (89%) és a vezetékes internetet (87%) veszik igénybe a bundling-csomag keretében.



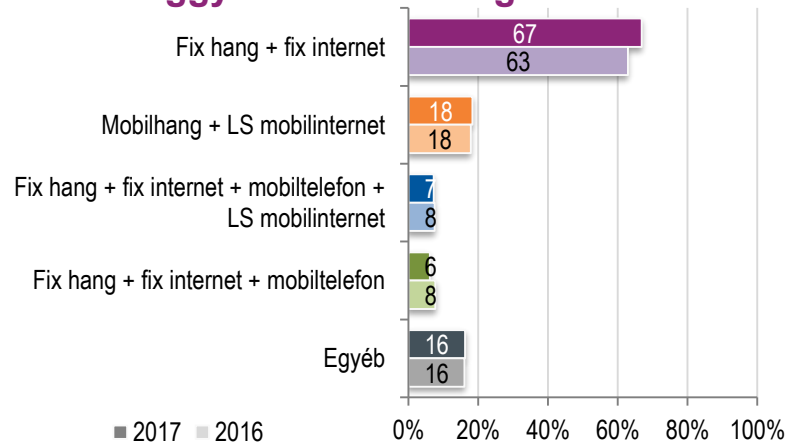
## Bundling-szolgáltatásokat igénybe vevő szervezetek az alapsokaságban

|                                              | Total  |      | Business |      | Gov + NP |      | 250+ fő |      | 50-249 fő |      | 10-49 fő |      |
|----------------------------------------------|--------|------|----------|------|----------|------|---------|------|-----------|------|----------|------|
|                                              | db     | %    | db       | %    | db       | %    | db      | %    | db        | %    | db       | %    |
| Fix telefon                                  | 20 456 | 88,6 | 15 571   | 87,6 | 4884     | 91,6 | 608     | 65,8 | 3730      | 82,6 | 16 117   | 91,3 |
| Vezetékes, mikrohullámú és műholdas internet | 20 029 | 86,7 | 15 193   | 85,5 | 4836     | 90,7 | 588     | 63,6 | 3561      | 78,9 | 15 880   | 89,9 |
| Mobiltelefon-szolgáltatás                    | 8344   | 36,1 | 6792     | 38,2 | 1552     | 29,1 | 612     | 66,3 | 2280      | 50,5 | 5452     | 30,9 |
| Mobilinternet-kártya (LS)                    | 6961   | 30,1 | 5992     | 33,7 | 970      | 18,2 | 546     | 59,1 | 1886      | 41,8 | 4529     | 25,6 |
| TV-/ multimédia-szolgáltatás                 | 1630   | 7,1  | 1187     | 6,7  | 443      | 8,3  | 28      | 3,0  | 494       | 10,9 | 1108     | 6,3  |
| Egyéb adatkommunikáció                       | 1057   | 4,6  | 835      | 4,7  | 222      | 4,2  | 232     | 25,1 | 378       | 8,4  | 446      | 2,5  |

Bázis: bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=23 099 [Business=17 767, Gov+NP=5332] [250+ fő=924, 50-249 fő=4515, 10-49 fő=17 660]

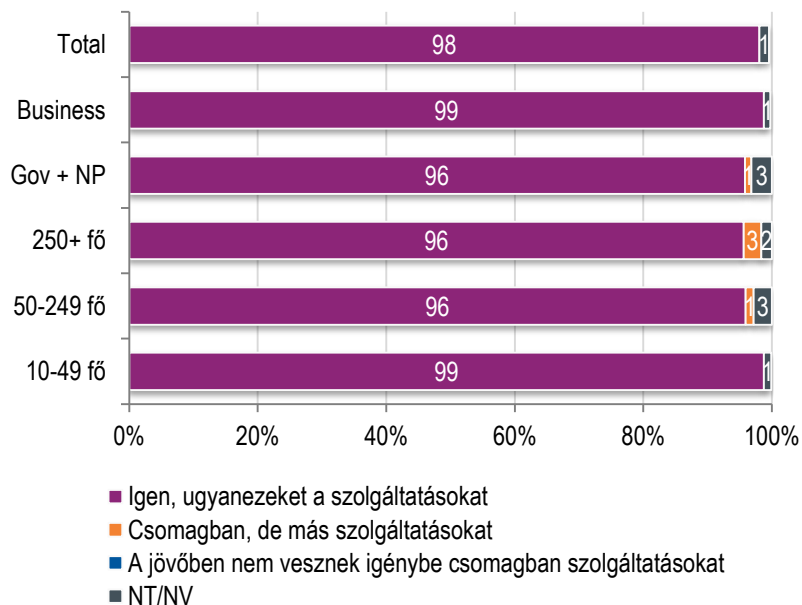
- A szervezetek körében a leggyakoribb csomag (67%) a fixtelefon- és a fixinternet-szolgáltatás kombinációja. Mobilhangot és mobilinternetet 18%-uk használ egybecsomagolva. Említésre méltó még a fix telefon, fix internet, mobiltelefon és mobilinternet együttes (four-play) igénybevétele is (7%), valamint a fix telefon, fix internet és mobiltelefon egy csomagban (6%). Tavaly óta változatlan az egyéb kombinációk aránya.
- A 250+ fős szervezeteknél sokkal gyakoribb a mobilhang és/vagy a mobilnet csomagolása, míg a köz- és nonprofit szférában nagyobb arányban veszik igénybe csomagban a fizetős tévét, a kisebb létszámú szervezetek pedig a vezetékes hangot és internetet.

## Leggyakoribb csomagkombinációk



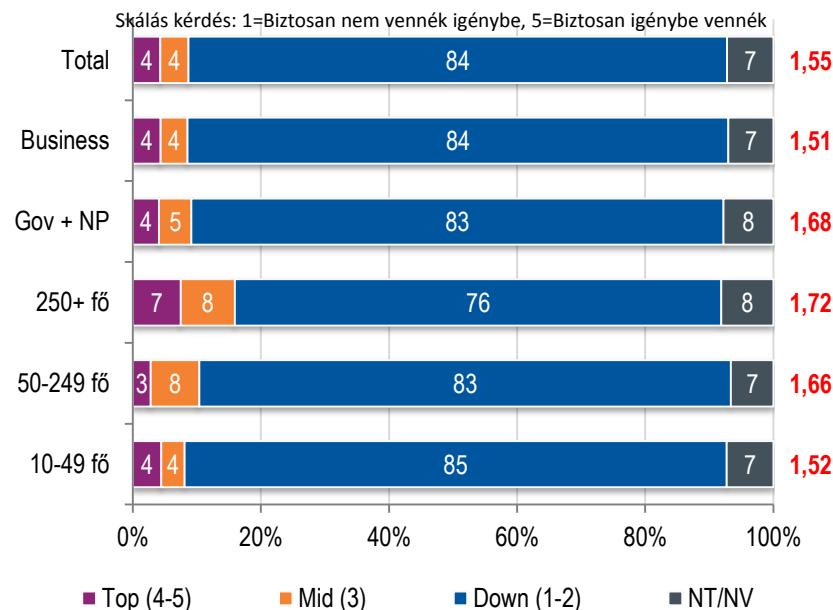
Bázis: bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=23 099 [Business=17 767, Gov+NP=5332] [250+ fő=924, 50-249 fő=4515, 10-49 fő=17 660]

**A jövőben várhatóan ugyanezeket a szolgáltatásokat fogják egy csomagban igénybe venni? (jelenlegi igénybevevők)**



Bázis: bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=23 099  
[Business=17 767, Gov+NP=5332] [250+ fő=924, 50-249 fő=4515, 10-49 fő=17 660]

**Jövőbeli igénybevételi hajlandóság (jelenleg bundlingot igénybe nem vevő szervezetek)**



Bázis: bundling-szolgáltatást jelenleg igénybe nem vevő szervezetek, Total=18 611  
[Business=14 274, Gov+NP=4338] [250+ fő=611, 50-249 fő=2887, 10-49 fő=15 113]

- A bundling-megoldást igénybe vevő szervezetek **jelentős többsége továbbra is a jelenlegi szolgáltatáskombinációt kívánja egy csomagban igénybe venni.**
- A szolgáltatáscsomagoktól az eddigiekben „elzárkózók” (bundlingot igénybe nem vevő szervezetek) mindössze 4%-a mutat komoly érdeklődést e lehetőség iránt.
- A bundling-megoldások igénybevételére nyitott szervezetek elsősorban a vezetékestelefon- (89%) és a vezetékesinternet- (76%), továbbá a mobiltelefon-szolgáltatás (72%) iránt érdeklődnek. Csomagolt szolgáltatások igénybevételekor egy 20%-os kedvezmény már közel kétharmaduk elvárását teljesítené.

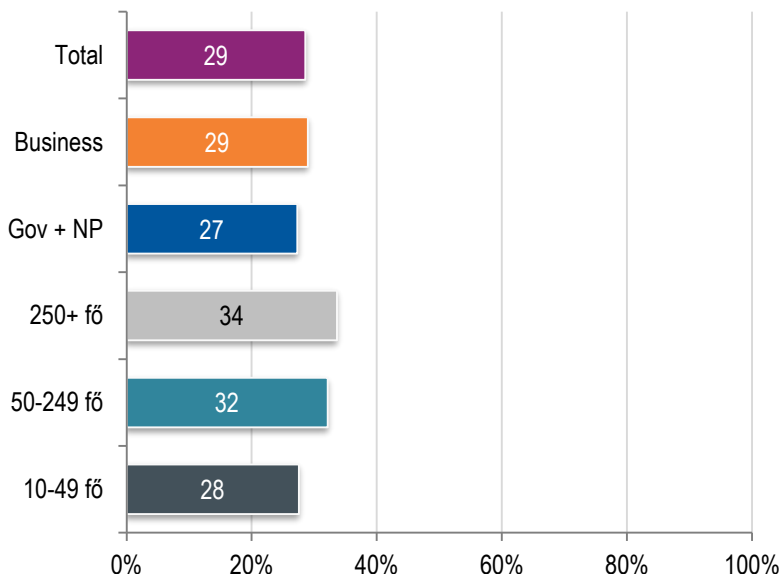


NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

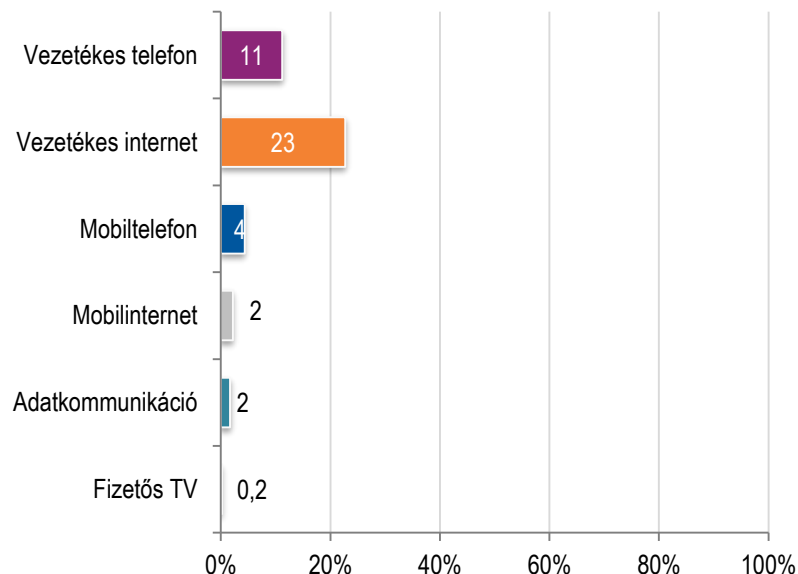
## 6. Fogasztói magatartás, panaszok

## Felmerült probléma valamely távközlési szolgáltatással az elmúlt 12 hónapban



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670] [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

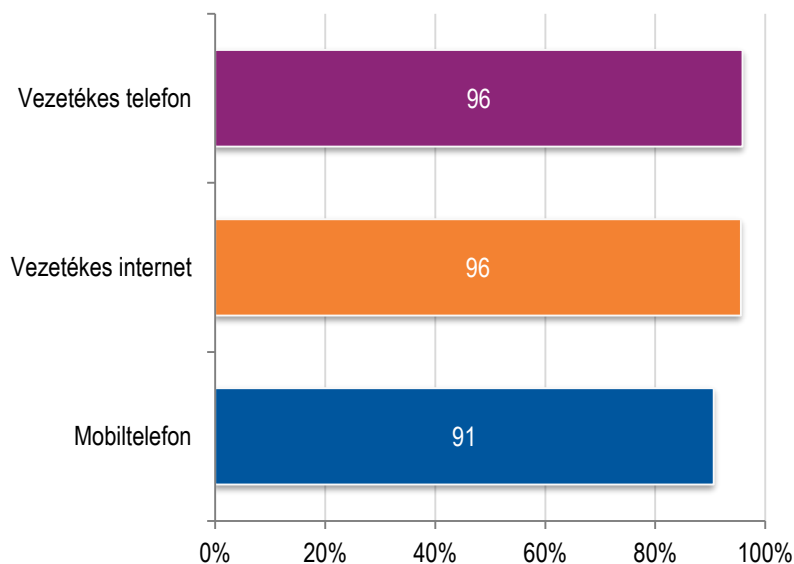
## Felmerült probléma az adott szolgáltatással az elmúlt 12 hónapban



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670] [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

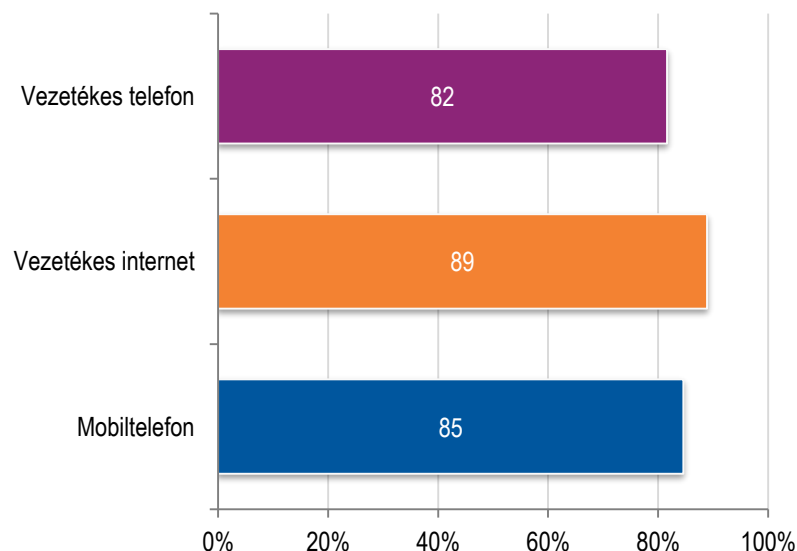
- A vizsgált szervezetek közel **harmadánál merült fel probléma** a távközlési szolgáltatásokkal az elmúlt év során.
- A problémák leggyakrabban a **vezetékes internetet** és a **vezetékes telefont** érintik, ritkábban a mobiltelefont.

## Megkeresték-e a szolgáltatót a problémával?



Bázis: adott szolgáltatással problémát tapasztaló szervezetek

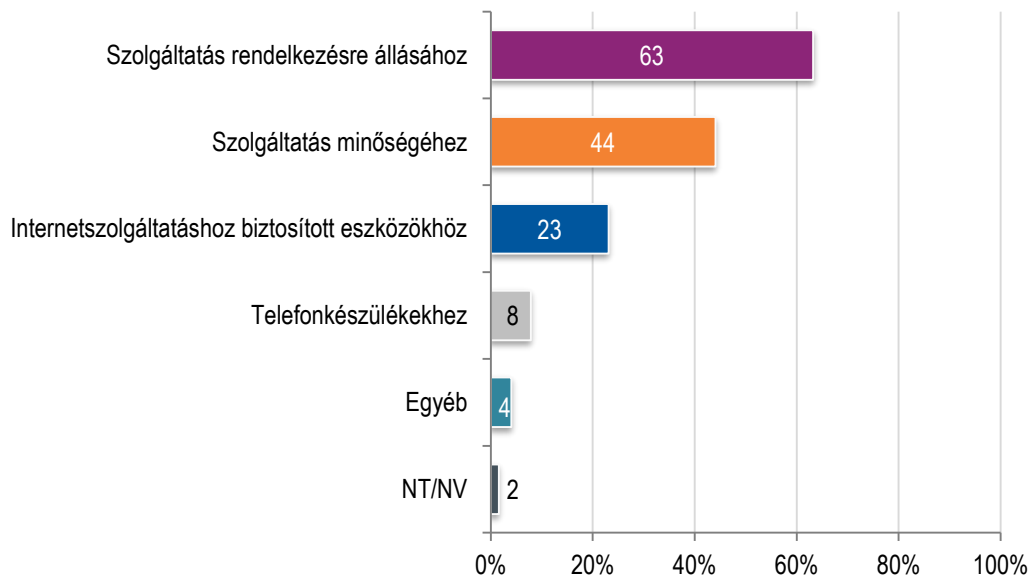
## Megnyugtatóan rendezett problémák aránya



Bázis: adott szolgáltatással kapcsolatos problémát a szolgáltatónak jelző szervezetek

- A felmerült problémákkal az érintett szervezetek az esetek döntő többségében **meg is keresték a szolgáltatót**.
- Az esetek nagy többségében a felmerült nehézségeket közös erővel **sikerült megnyugtatóan rendezni**.

**Amennyiben volt bármilyen panaszuk vagy panaszaik, azok mihez kapcsolódtak?**



Bázis: panasszal élő vállalat / szervezet

- A releváns szervezetek panaszai leggyakrabban a **szolgáltatás rendelkezésre állásához vagy annak minőségéhez** kapcsolódtak. Emellett közel negyedük az internetszolgáltatáshoz szükséges eszközökkel tapasztalt problémát.

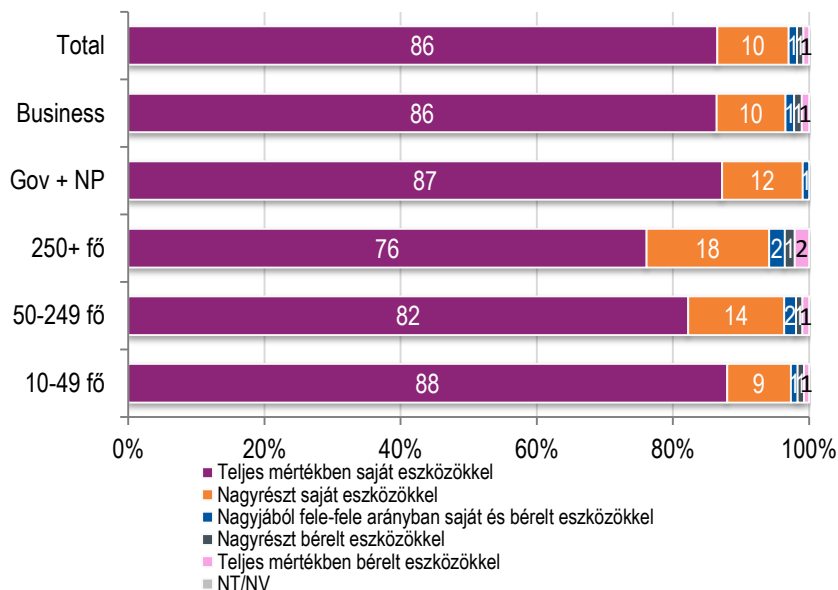


NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

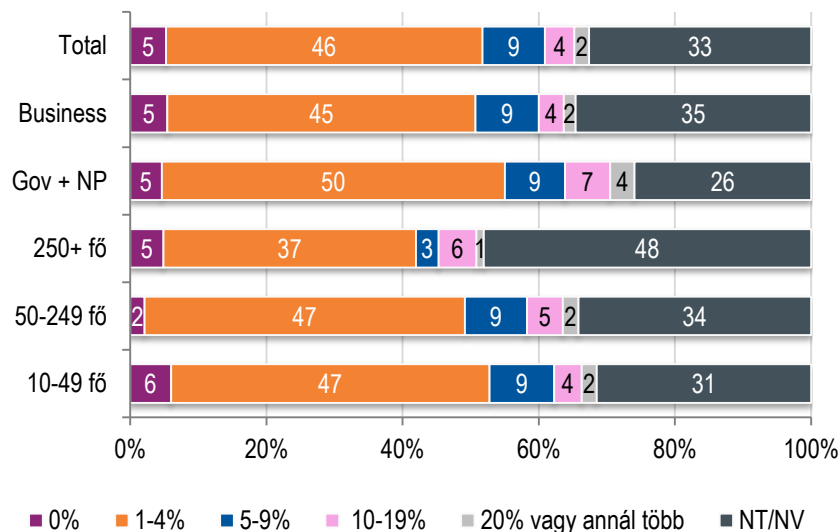
## 7. Döntéshozatali jellemzők, attitűdök

## A hírközlési és az informatikai igényeit vállalatuk jellemzően saját eszközökkel, alkalmazásokkal elégíti ki vagy béreli azokat?



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670], [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

## A vállalati kiadások/költségek mekkora hányadát teszik ki a hírközlési és informatikai költségek?

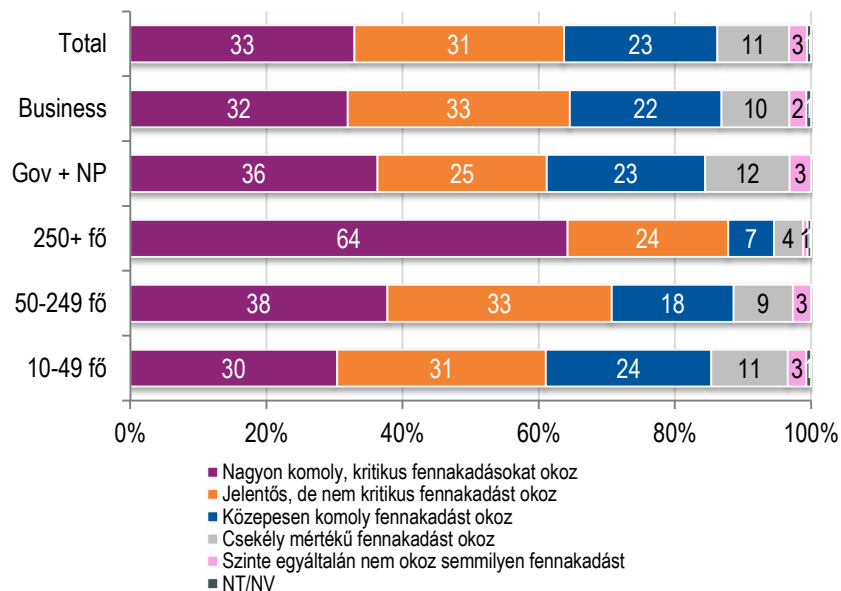


Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670], [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

- A vállalatok, intézmények túlnyomó többsége (86%) teljes mértékben **saját eszközökkel elégíti ki informatikai igényeit**. További 10%-uknál bár más forrást is alkalmaznak, nagyrészt a saját eszköz dominál. E tekintetben az üzleti, valamint az intézményi és nonprofit szektor nem tér el egymástól jelentősen.
- A hírközlési és informatikai költségek a **vállalati kiadások jellemzően 3%-át** teszik ki, ugyanakkor a döntéshozók harmada nem tudott érdemben nyilatkozni a kiadásokról.



## Milyen fennakadást okoz vállalatuk üzletmenetében a hírközlési és/vagy informatikai szolgáltatások kiesése?

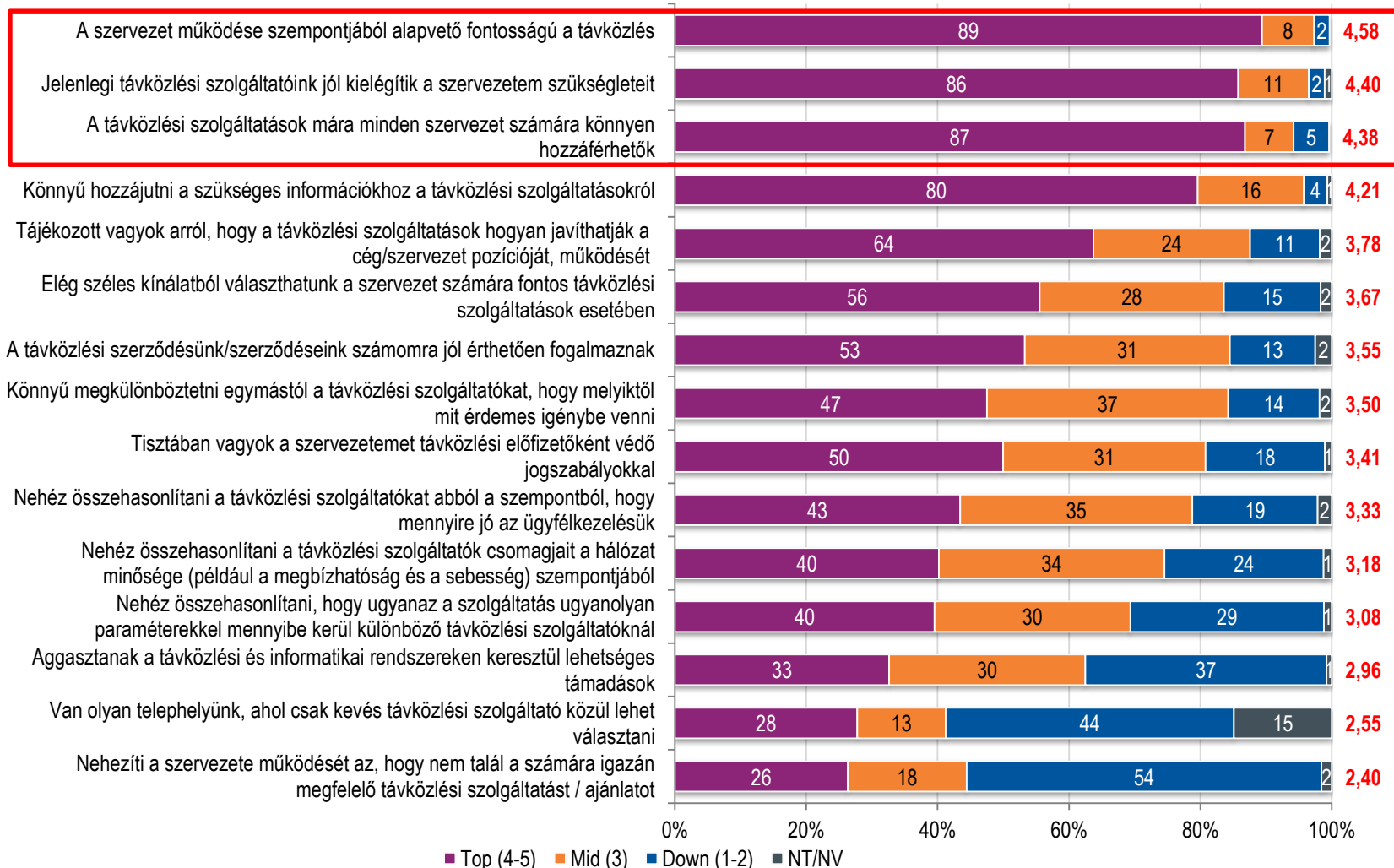


Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670], [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

- A szervezetek **33%-a számára kritikus fennakadást okozna** az üzletmenetben a hírközlési és/vagy informatikai szolgáltatások kiesése. További harmaduk pedig nem kritikus, de jelentős fennakadást prognosztizál egy esetleges szolgáltatáskiesésnél.
- A legszenzitívebbek a 250+ fős szervezetek, **kétharmaduk üzletmenet szempontjából kritikus jelentőségűnek** tekinti a szolgáltatások szünetelését.

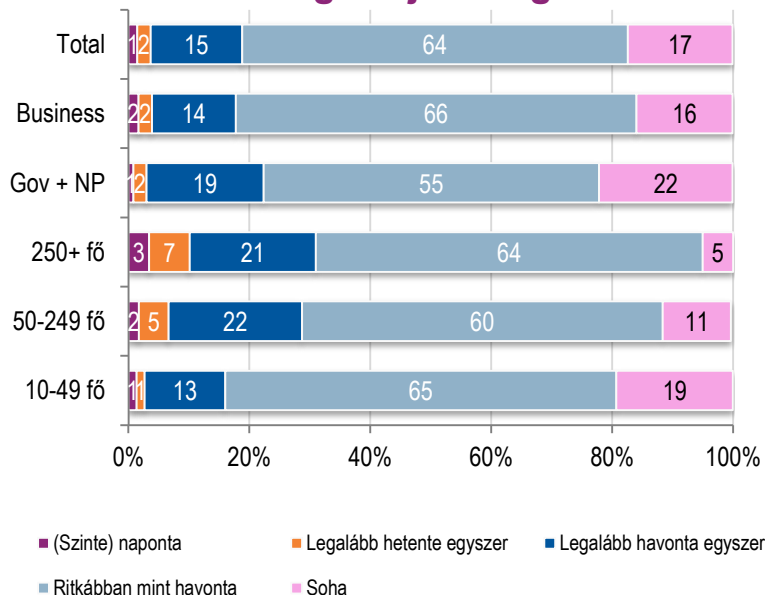
## Kérem, értékelje, hogy mennyiben ért egyet az egyes állításokkal!

Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem ért egyet, 5=Teljes mértékben egyetért



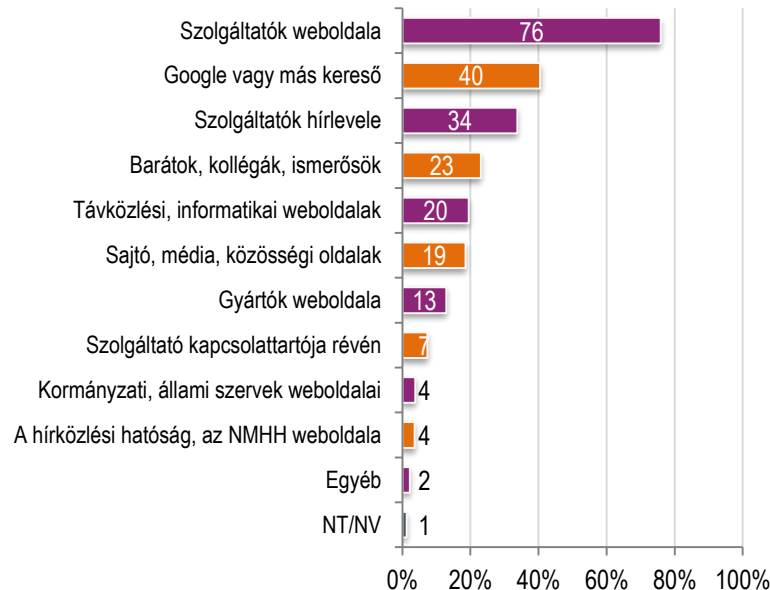
Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710

## Milyen gyakran szokott Ön tájékozódni a távközlési szolgáltatók ajánlatairól és a technológiai újdonságokról?



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670], [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

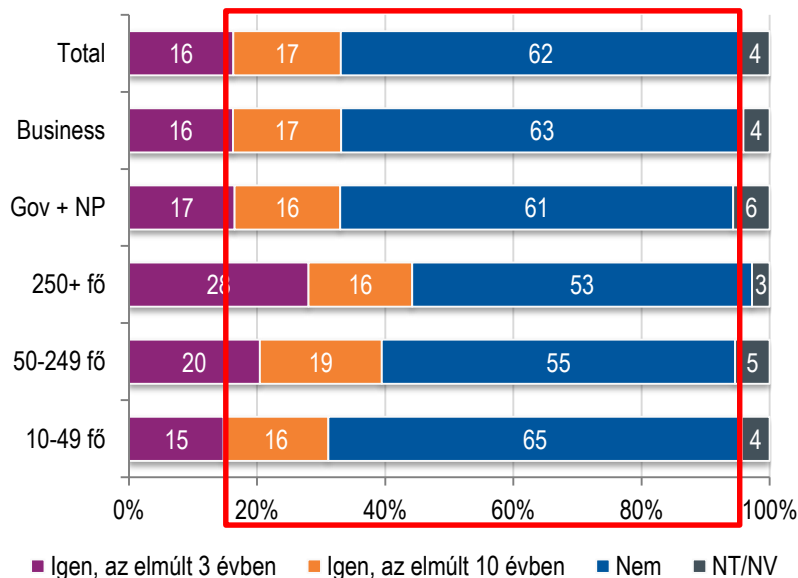
## És milyen forrásból szokott Ön tájékozódni a távközlési szolgáltatók ajánlatairól és a technológiai újdonságokról?



Bázis: szervezetek, melyek szoktak tájékozódni a szolgáltatók ajánlatairól, újdonságairól, Total=34 450

- A szervezetek közel **kétharmada ritkábban mint havonta tájékozódik** a távközlési szolgáltatók ajánlatairól vagy azok technológiai újdonságairól. Közel hatodik pedig egyáltalán nem kíséri figyelemmel ezeket.
- Azok, akik valamilyen időközönként információt szereznek az ajánlatokról és újdonságokról, leggyakrabban a **szolgáltatók weboldalait** kísérik figyelemmel, valamivel ritkábban pedig az online keresők és hírlevelek információira támaszkodnak.

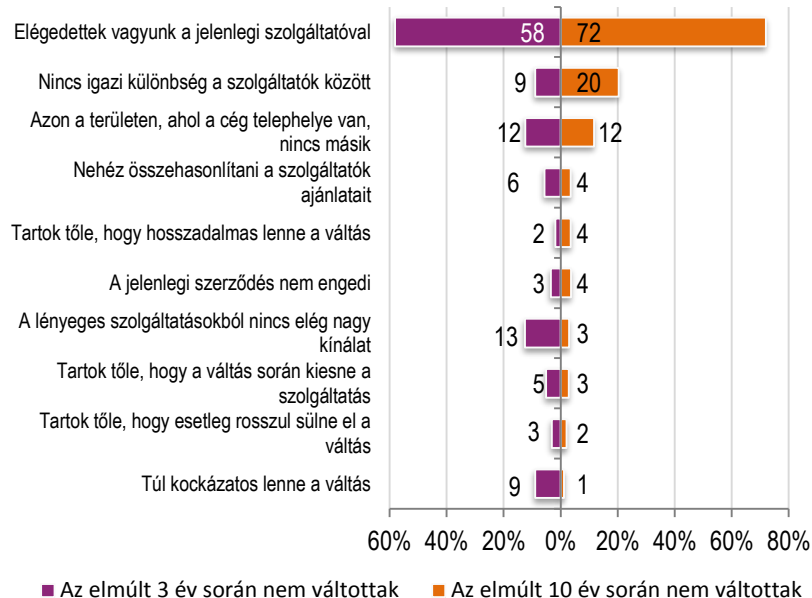
## Váltott-e a cég / intézmény az elmúlt 3/10 év során távközlési szolgáltatót?



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670], [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

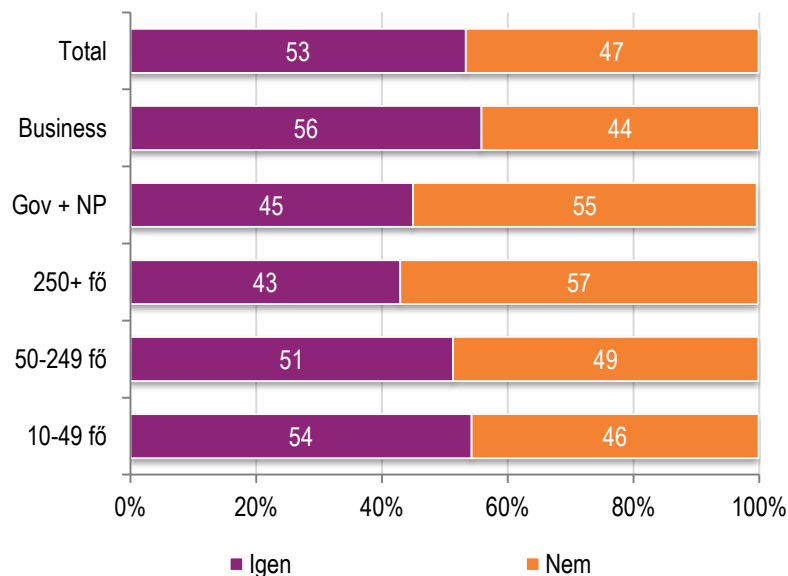
- A szervezetek 16%-a váltott szolgáltatót az elmúlt 3 évben, hasonló arányban (17%) vannak azok, akik az elmúlt 3 évben nem, de az utóbbi egy évtized alatt váltottak szolgáltatót. Ugyanekkor **a szervezetek többsége ugyanannál a távközlési szolgáltatónál van**, akivel először vagy legalább 10 éve szerződtek.
- A szolgáltatóváltás elleni legfőbb érv a **jelenlegi szolgáltatóval való elégedettség**. Azok körében, akik az elmúlt 3 évben nem váltottak szolgáltatót, a „hard” dimenziók gyakoribbak (a lényeges szolgáltatások vagy maguk a szolgáltatók kínálatának hiánya), míg az elmúlt 10 évben nem váltók pedig a szolgáltatók közt nem látnak nagy különbséget.

## Mi az oka annak, hogy az elmúlt 3 év során egyetlen alkalommal sem, illetve az elmúlt 10 év során nem váltottak távközlési szolgáltatót? (Top 10)



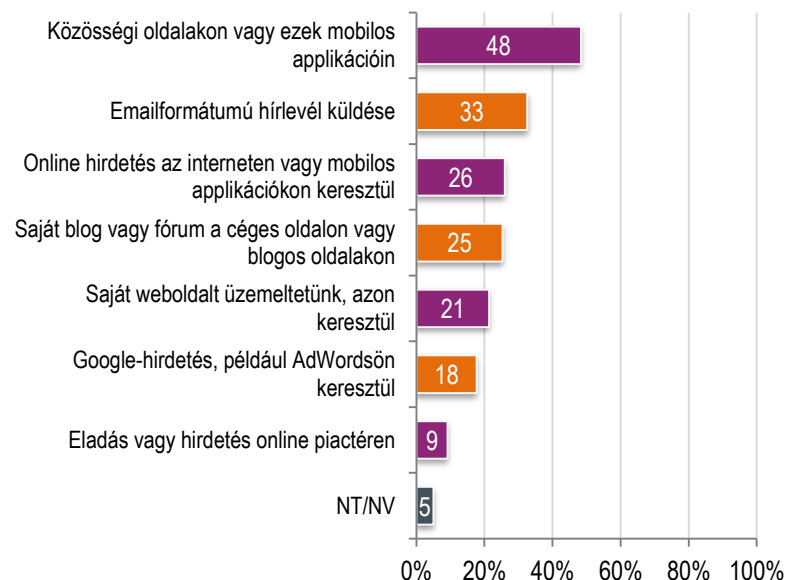
Bázis: szervezetek, melyek nem váltottak szolgáltatót az elmúlt 3 év során, Total=7005, szervezetek, melyek nem váltottak szolgáltatót az elmúlt 10 év során, Total=26 036

**Használják Önök az internetet a termékeik, szolgáltatásaik/tevékenységük hirdetésére, bemutatására, értékesítésére?**



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670], [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

**Végeztek-e hirdetési tevékenységet a következő platformokon az elmúlt 1 hónapban?**

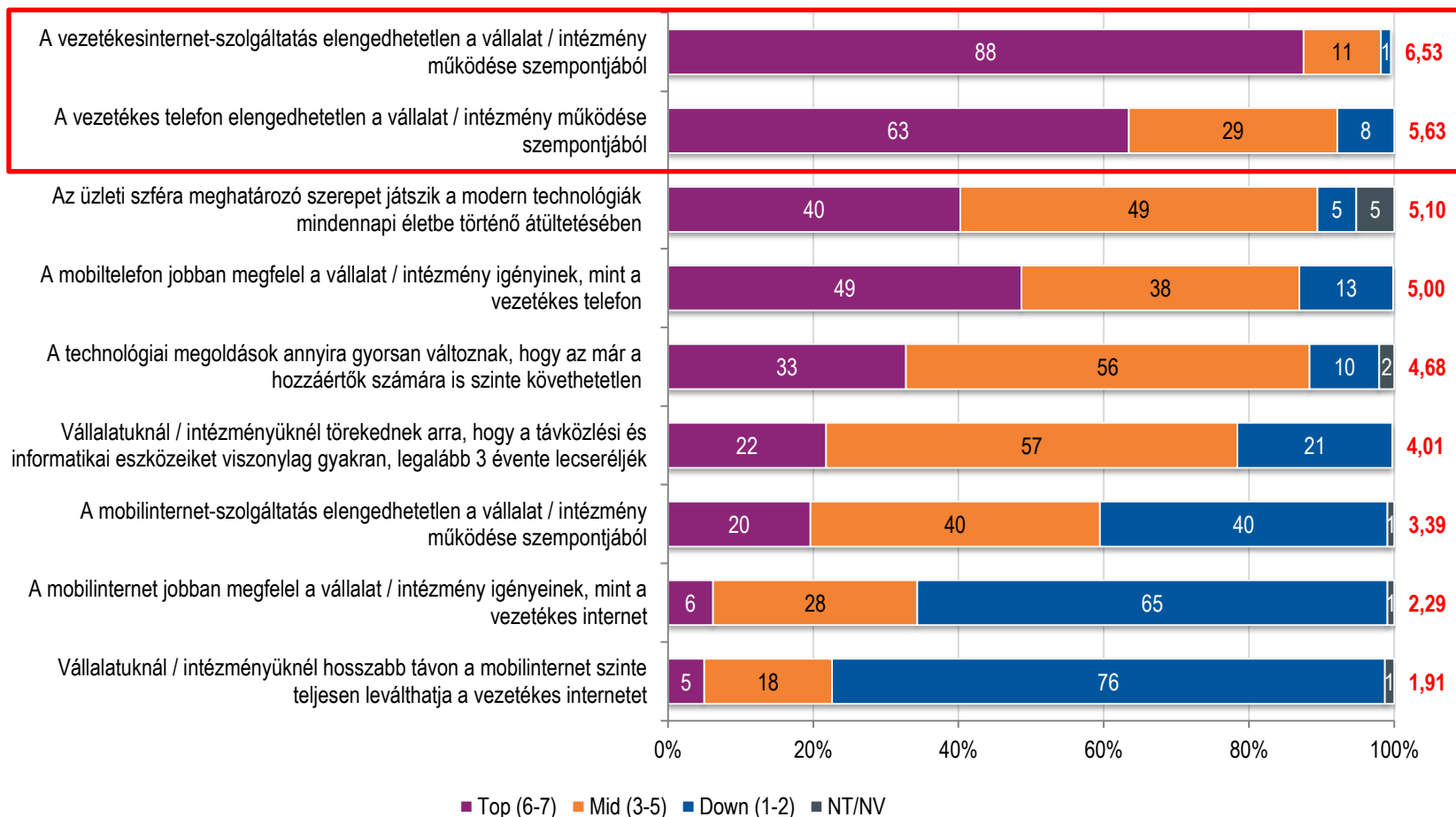


Bázis: internetet termékeik/szolgáltatásaik/tevékenységük bemutatására használó szervezetek, Total=22 238

- A **tevékenységek, szolgáltatások hirdetésére a szervezetek fele használja az internetet**, ennek mértéke a szervezet nagyságának csökkenésével növekszik.
- Leggyakrabban a **közösségi oldalak platformjait használják** erre a célra, de az egyéb megoldások is gyakoriak, mint például a hírlevelek küldése, online hirdetések vagy a fórumok, blogok használata. A kimondottan erre a célra specializálódott modulok (pl. AdWords) használata kevésbé gyakori.
- A releváns **szervezetek többsége kimondottan hasznosnak és eredményesnek tartja** az internetes hirdetéseiket.

## Kérem értékelje, hogy mennyiben ért egyet az egyes állításokkal!

Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem ért egyet, 7=Teljes mértékben egyetért



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670], [250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]



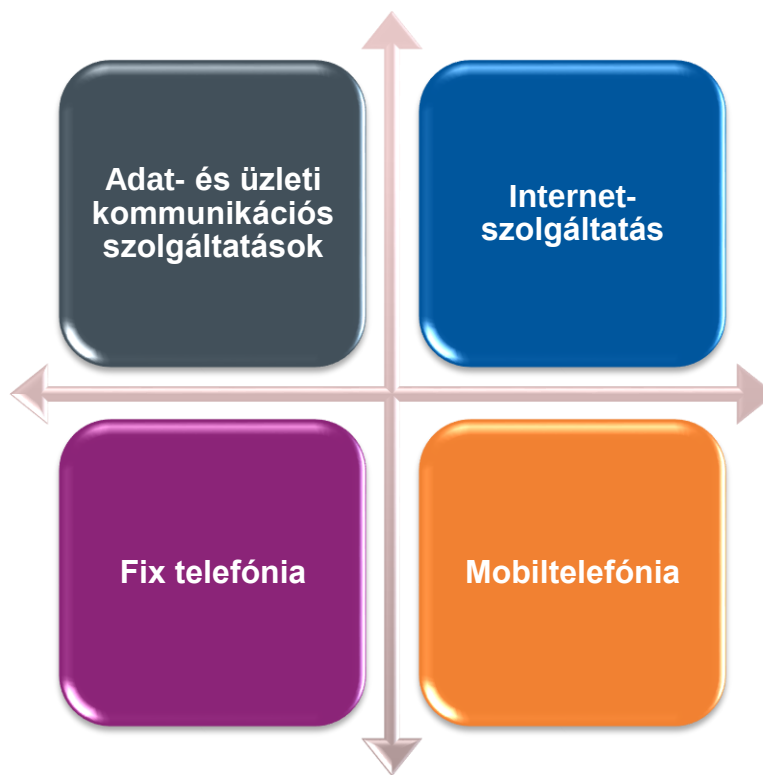
NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

## 8. Teljes távközlési piac

## Vizsgált piacok

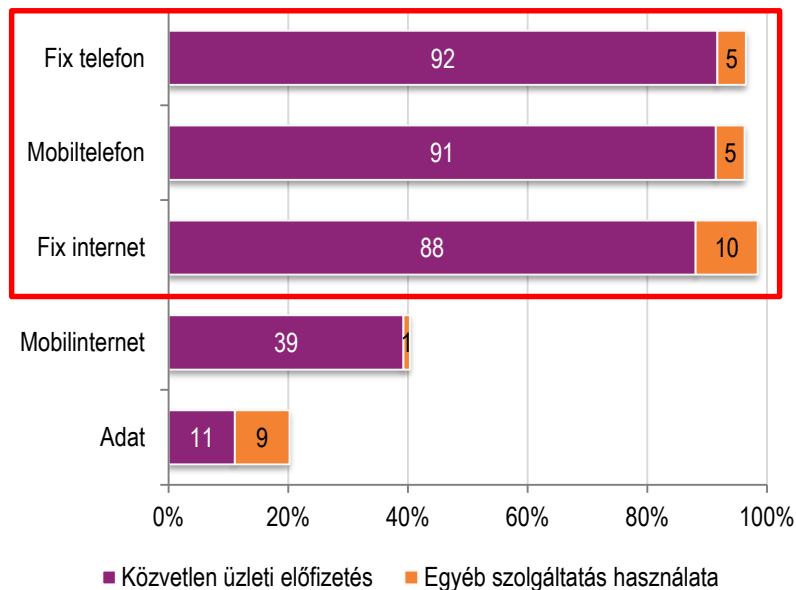
A vizsgált célcsoportok („elemzési szegmensek”) teljes távközlési piacát 4 részpiac\* mérési eredményeinek uniójaként rekonstruáltuk:



\*Az ötödik, televíziós részpiacot a tévészolgáltatás üzleti szegmensben tapasztalt rendkívül csekély súlya miatt nem mérjük.

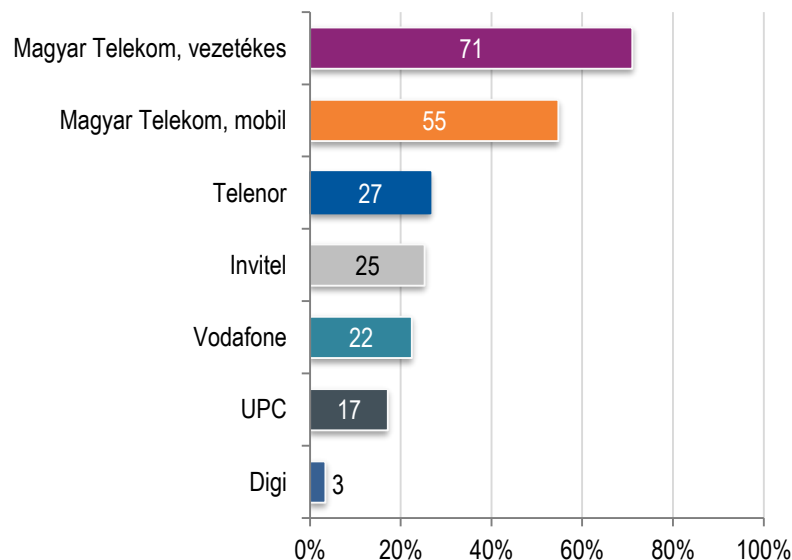


## Távközlési szolgáltatások penetrációja



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 710 [Business=32 040, Gov+NP=9670]  
[250+ fő=1535, 50-249 fő=7402, 10-49 fő=32 773]

## Bármilyen távközlési szolgáltatásra (közvetlen) üzleti előfizetők a piac legjelentősebb szolgáltatóinál



Bázis: bármilyen távközlési szolgáltatásra közvetlenül előfizető szervezetek,  
Total=41 327 [Business=31 824, Gov+NP=9503]  
[250+ fő=1523, 50-249 fő=7373, 10-49 fő=32 431]

- A vezetékes telefon, mobiltelefon és internet használata csaknem az összes legalább 10 fős szervezetre jellemző, míg a mobilinternet megközelítőleg kétötödüknél lelhető fel. Egyedül az adatkommunikációs szolgáltatások számítanak kevésbé elterjedtnak, de még ezeket is a szervezetek 20%-a használja.
- A Magyar Telekom (vezetékes: kb. 29,4 ezer ügyfél, mobil: kb. 22,6 ezer ügyfél) pozíciója a legkedvezőbb az ügyfélalapú részesedéseket tekintve. Utána a Telenor és az Invitel következik 11 ezer, valamint 10,4 ezer ügyféllel.

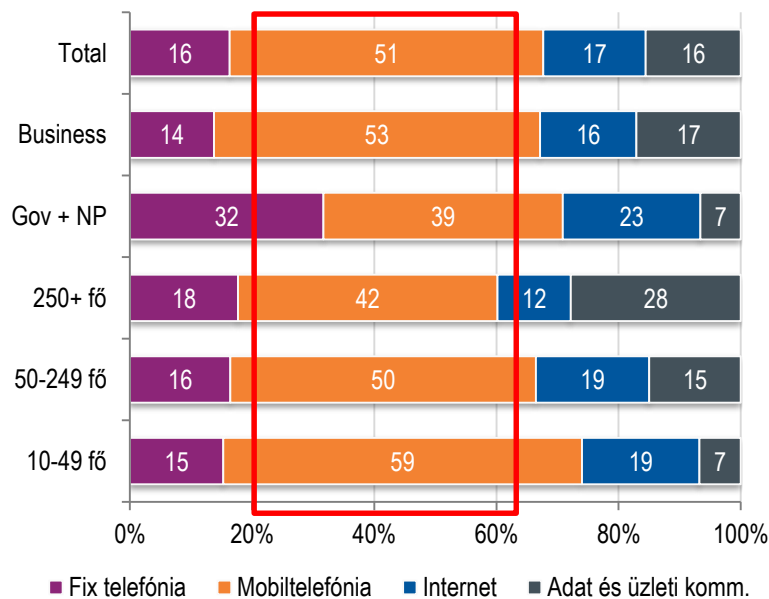
## Távközlési szolgáltatások piaca 2017-ben (nettó, millió Ft/év)

|              | Fix telefónia | Mobil-telefónia | Internet      | Adat- és üzleti komm. | Total          |
|--------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------------|----------------|
| Business     | 14 989        | 58 208          | 17 233        | 18 617                | <b>109 046</b> |
| Gov + NP     | 5848          | 7226            | 4166          | 1217                  | <b>18 457</b>  |
| 250+ fő      | 7021          | 16 855          | 4756          | 11 046                | <b>39 678</b>  |
| 50-249 fő    | 5651          | 17 164          | 6371          | 5155                  | <b>34 341</b>  |
| 10-49 fő     | 8164          | 31 415          | 10 271        | 3632                  | <b>53 483</b>  |
| <b>Total</b> | <b>20 836</b> | <b>65 434</b>   | <b>21 399</b> | <b>19 834</b>         | <b>127 502</b> |

Bázis: bármilyen távközlési szolgáltatásra közvetlenül előfizető szervezetek,  
Total=41 327 [Business=31 824, Gov+NP=9503]  
[250+ fő=1523, 50-249 fő=7373, 10-49 fő=32 431]

- A távközlési szolgáltatások teljes piacát mintegy 127,5 milliárd forintra becsüljük. A piac legnagyobb hányadát (51%) a mobiltelefonia, 16%-át a fixtelefonpiac, 16-17%-át az adatkommunikációs és az internetes kiadások adják.
- Az állami és nonprofit szervezeteknél a fix-kiadások aránya felülreprezentált, ezzel párhuzamosan a mobilkiadásuk 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.

## Piacstruktúra



Bázis: teljes 2017-es távközlési kiadás [m Ft], Total=127 502  
[Business=109 046, Gov+NP=18 457] [250+ fő=39 678, 50-249 fő=34 341,  
10-49 fő=53 483]