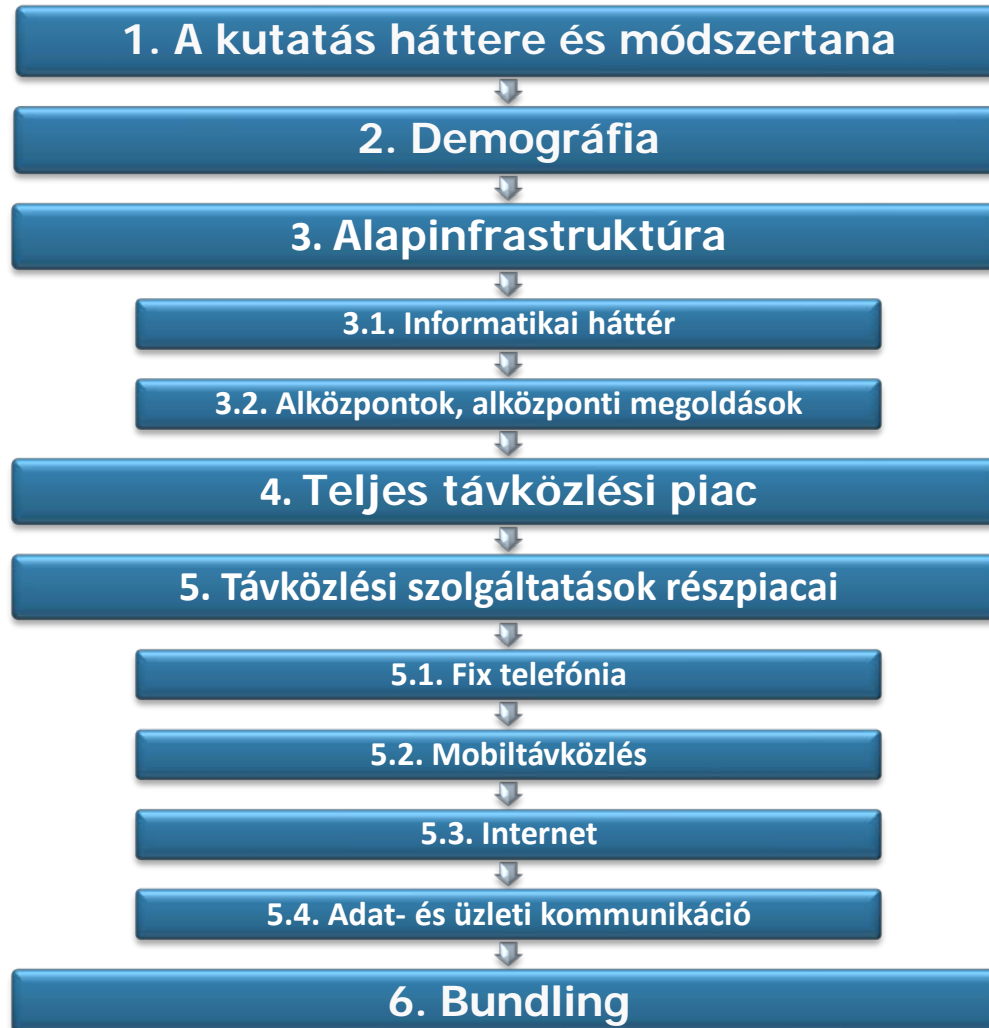


Távközlési szolgáltatások használata az üzleti felhasználók körében 2010

Prezentáció
a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság részére



1. A kutatás háttere és módszertana

▪ A kutatás háttere

Az NMHH a legalább 10 alkalmazottat foglalkoztató üzleti és intézményi gazdálkodó szervezetek távközlési szolgáltatókkal történő ellátottságának átfogó évenkénti vizsgálatát tűzte ki célul. Ez a sokaság a következő szegmenseket foglalja magában: társas vállalkozások, költségvetési intézmények és nonprofit szervezetek. Az NMHH a vizsgálat ismételt elvégzésével – a 2009-es évhez hasonlóan – 2010-ben is a Bellresearch Kft-t bízta meg.

▪ A kutatás során vizsgált területek, témakörök:

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

▪ A kutatás célcsoportja:

Legalább 10 alkalmazottat foglalkoztató

- társas vállalkozások,
- költségvetési intézmények,
- nonprofit szervezetek.

■ A kutatás módszertana

- Régió szerint arányosan, létszám, gazdálkodási forma és LTO terület szerint nem arányosan rétegzett, az egyes alszegmenseken belül egyszerű véletlen mintavétel történt.
- Az interjúk a telefonos előszervezést követően személyes interjúk segítségével készültek el.
- A célszemély a szervezetek informatikai- és távközlési szakmai döntéshozója / döntéshozói volt/voltak.
- Interjúk száma: 1 518 db
- Az adatfelvétel 2010. október 25. és december 10. között zajlott.

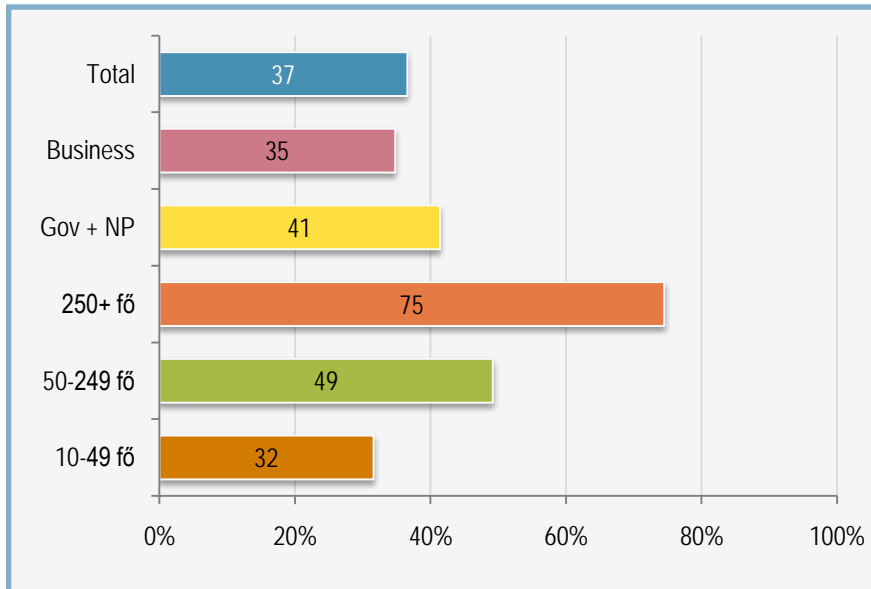
	Alapsokaság [db]	Minta [db]	Max. hibahatár [±%]*
Total [10+]	42 417	1 518	±2,5%
Business [10+]	32 791	971	±3,1%
Government + nonprofit [10+]	9 626	547	±4,1%
250+ fő	1 427	279	±5,3%
50-249 fő	8 202	505	±4,2%
10-49 fő	32 788	734	±3,6%

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

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

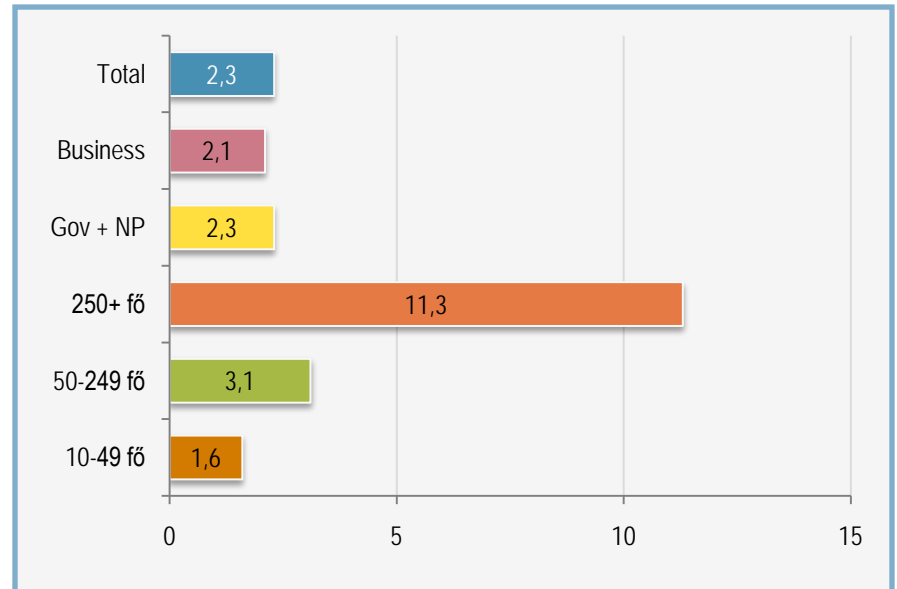
2. Demográfia

Több telephellyel rendelkező vállalatok, szervezetek aránya



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626]
 [250+ fő=1 425, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

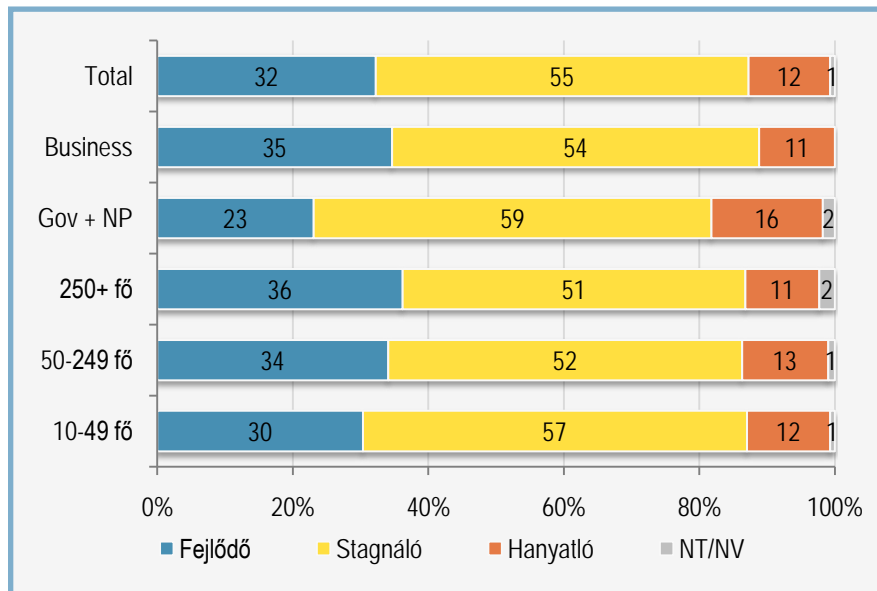
Telephelyek átlagos száma szegmensenként [db]



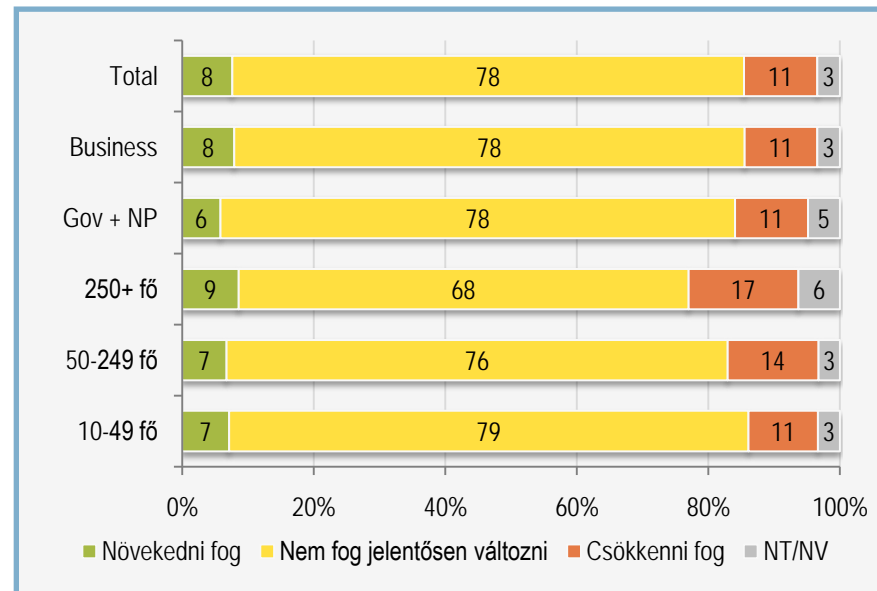
Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626]
 [250+ fő=1 425, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

- **A több telephelyes szervezetek aránya 37% [a 250+ fős szervezeteknél 75%].**
- **A legnagyobb szervezeteknél az átlagos telephelyszám is kiemelkedően magas.**
- **Az intézményeknél valamivel magasabb arányt mértünk a vállalatokhoz képest.**

A szervezet gazdasági helyzete



Távközlési költségvetés változása a következő 12 hónapban



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626]
[250+ fő=1 425, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

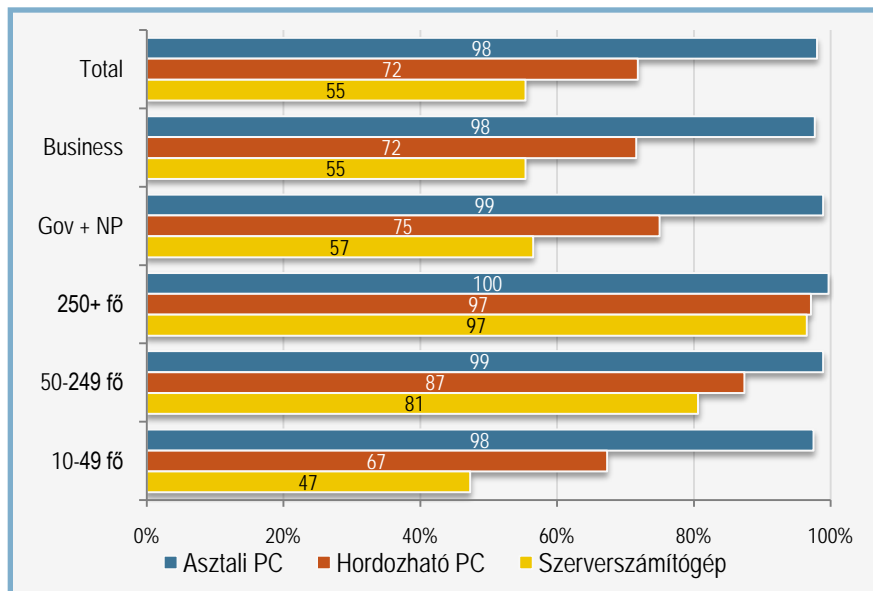
Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626]
[250+ fő=1 425, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

- Minden harmadik gazdálkodó szervezet számol növekedéssel a következő időszakban.
- A távközlési költségvetés volumene 2011-ben a többségnél várhatóan stagnál. Mindazonáltal a növekedést prognosztizálóknál valamivel magasabb a csökkenéssel számolók aránya.
- Mind a növekedést, mind a csökkenést várók aránya a 250+ fős szegmensben a legmagasabb.

3. Alapinfrastruktúra

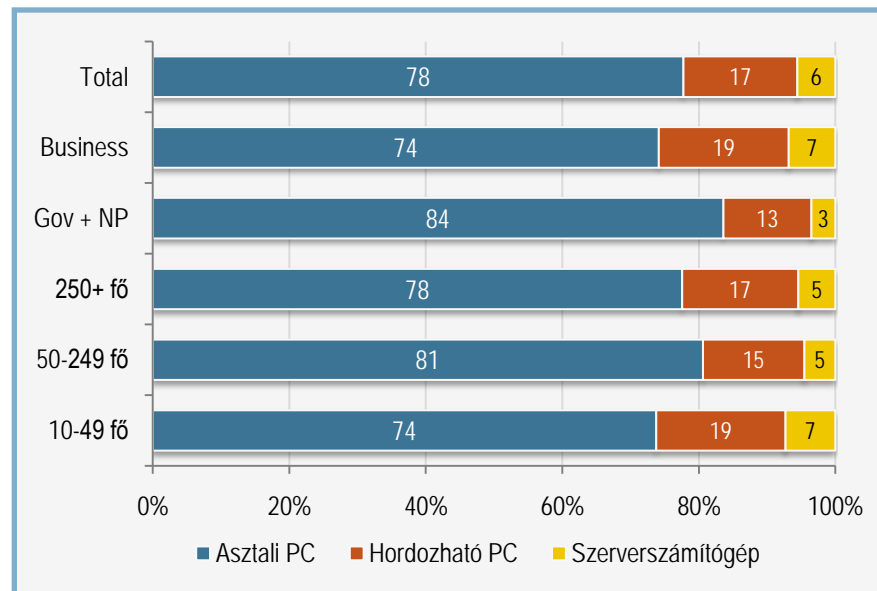
3.1. Informatikai háttér

PC-penetráció



Bázis: összes szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626]
[250+ fő=1 427, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

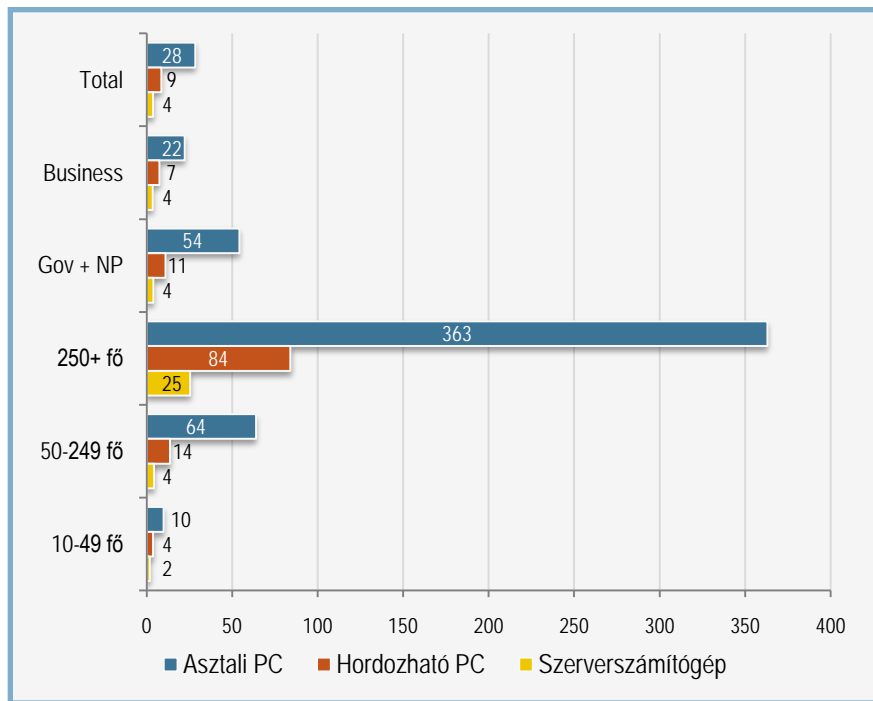
PC és szerverszámítógép állomány megoszlása



Bázis: összes asztali, hordozható és szerverszámítógép, Total=1 630 678 [Business=1 009 430, Gov+NP=621 247] [10-49 fő=401 277, 50-249 fő=604 477, 250+ fő=624 923]

- A PC-penetráció minden szegmensben csaknem teljes körű. A laptopok penetrációja – a 250+ fő szervezetek kivételével – mindenhol elmarad a desktopokétól.**
- A szervezetek használatában álló kb. 1,63 millió PC közel négyötöde asztali személyi számítógép, míg mindössze 17%-uk hordozható, azaz kb. 272 ezer a laptopok volumene. A szerverszámítógépek aránya 6% körüli [kb. 90 ezer db].**
- A hordozható számítógépek aránya az üzleti szférában magasabb [19%] mint az állami és nonprofit szervezetek körében [13%].**

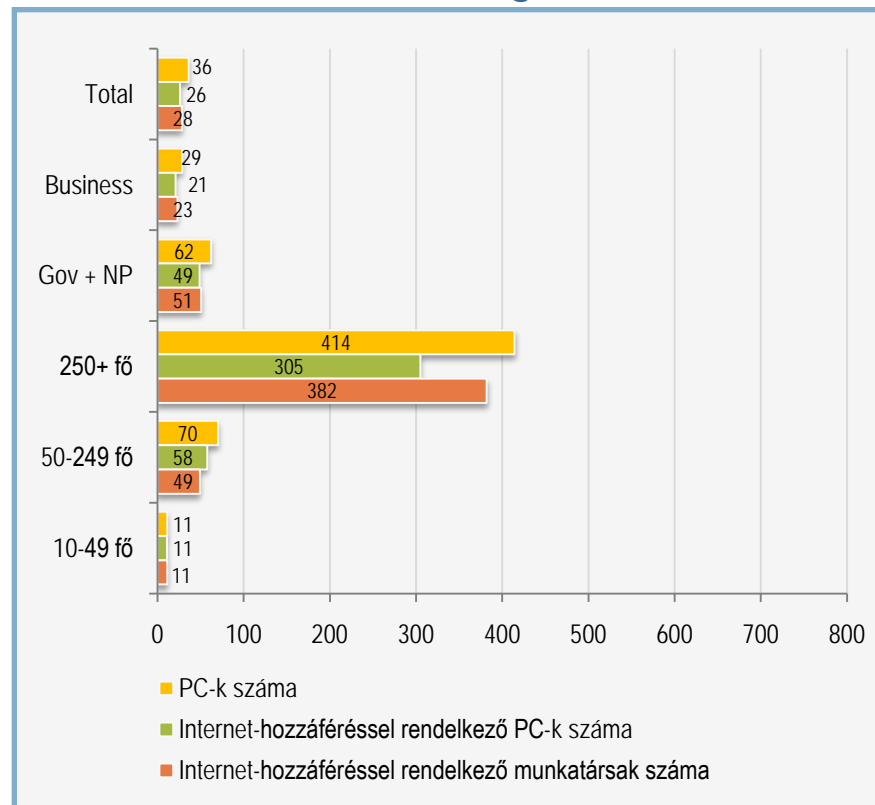
Asztali és hordozható PC-k, valamint a szerverszámítógépek átlagos száma [db]



Bázis: PC-vel rendelkező szervezetek, Total=41 556 [Business=31 987, Gov+NP=9 569]
[10-49 fő=31 980, 50-249 fő=8 150, 250+ fő=1 427]

- **Az asztali PC-k száma kb. 1,27 millióra tehető, a laptopoké mintegy 272 ezer darab.**
- **Kb. minden második munkatársra jut egy internet-hozzáféréssel rendelkező személyi számítógép.**

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



Bázis1: összes szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626]
[250+ fő=1 427, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

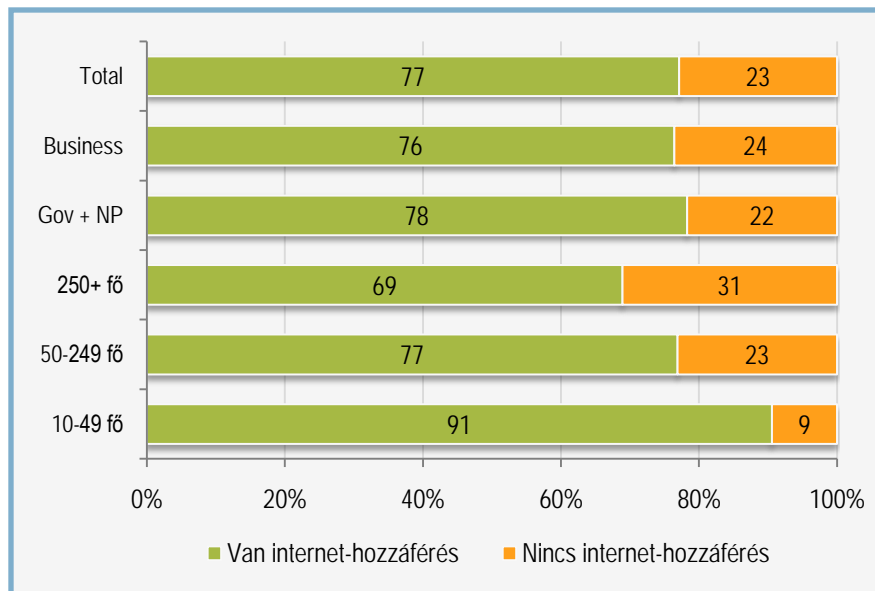
Bázis2: összes asztali és hordozható PC, Total=1 540 346 [Business=940 724, Gov+NP=599 622]

[10-49 fő=372 043, 50-249 fő=577 176, 250+ fő=591 127]

Bázis3: összes munkatárs, Total=2 484 250 [Business=1 745 612, Gov+NP=738 638]

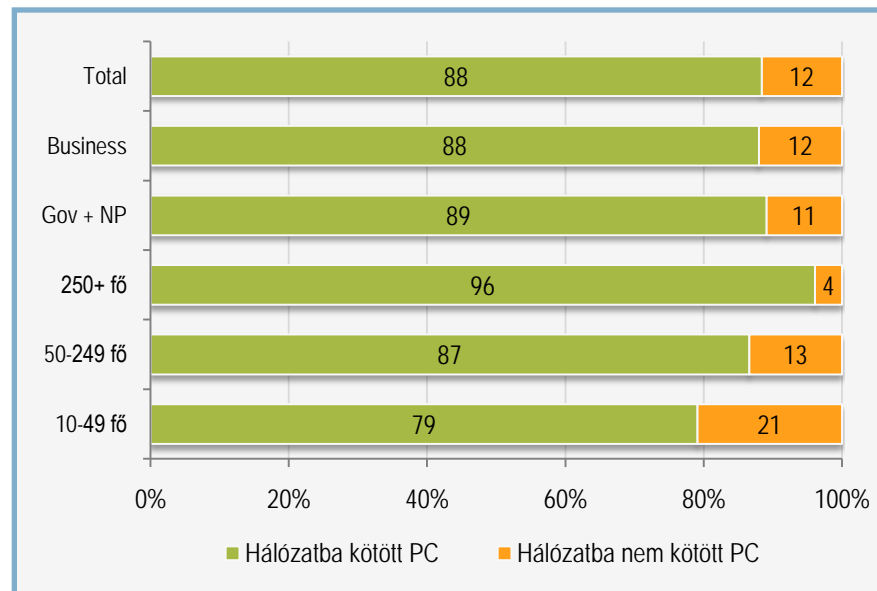
[10-49 fő=536 228, 50-249 fő=754 567, 250+ fő=1 193 455]

PC állomány megoszlása | Internet-hozzáférés lehetősége szerint



Bázis: összes asztali és hordozható PC, Total=1 540 346 [Business=940 724, Gov+NP=599 622]
[10-49 fő=372 043, 50-249 fő=577 176, 250+ fő=591 127]

PC állomány megoszlása | Helyi hálózatba [LAN] történő integráció szerint

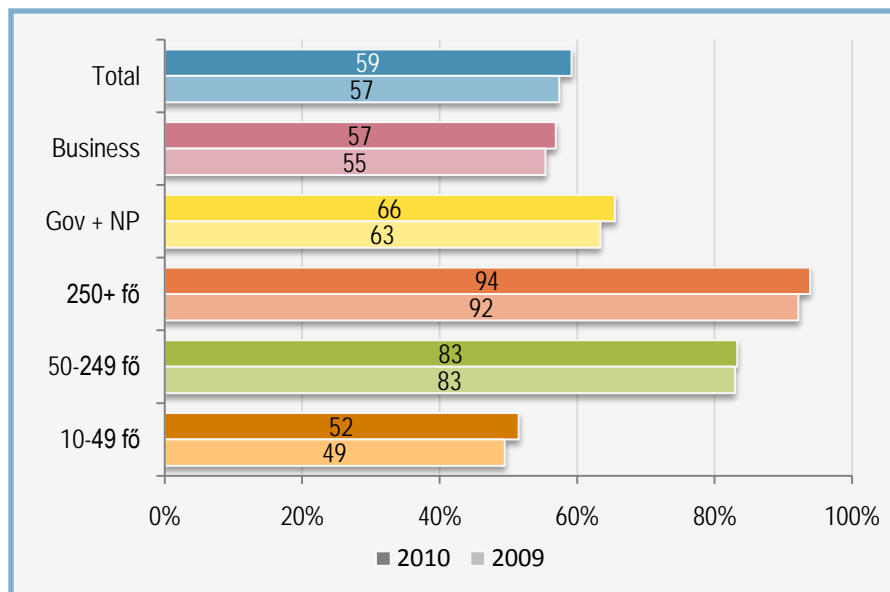


Bázis: összes asztali és hordozható PC, Total=1 540 346 [Business=940 724, Gov+NP=599 622]
[10-49 fő=372 043, 50-249 fő=577 176, 250+ fő=591 127]

- A PC-állomány közel négyötöde, azaz kb. 1,2 millió személyi számítógép rendelkezik internet-hozzáféréssel. A LAN-ba kötött PC-k száma 1,36 millióra tehető.**
- A helyi hálózatot minden második LAN-nal rendelkező szervezet esetében lehet részben vagy teljesen távolról is elérni. A távoli hozzáférés a legtöbb esetben nemcsak az elektronikus levelezéshez való hozzáférésre nyújt lehetőséget, hanem alkalmazások, adatállományok elérését is biztosítja.**

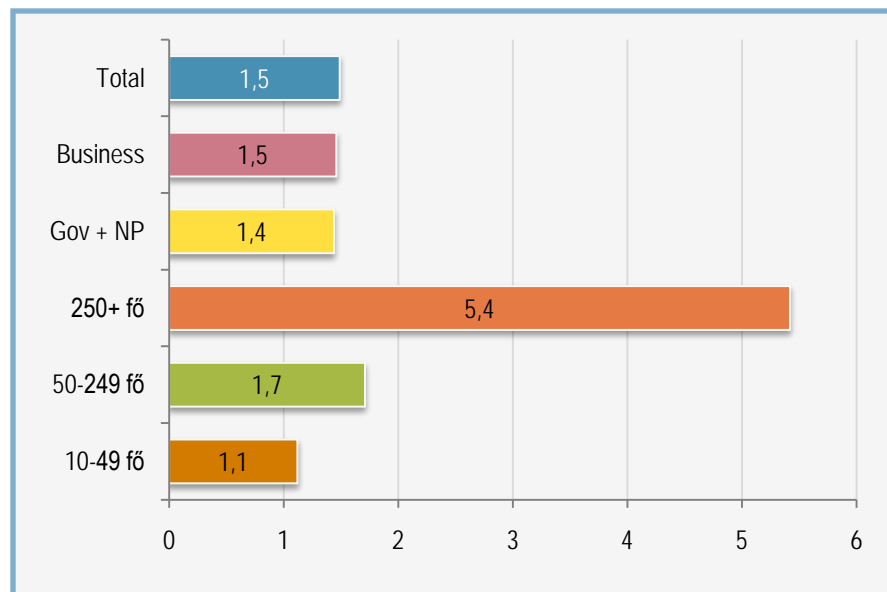
3.2. Alközpontok, alközponti megoldások

Alközponti penetráció



Bázis: összes szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626]
[250+ fő=1 427, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

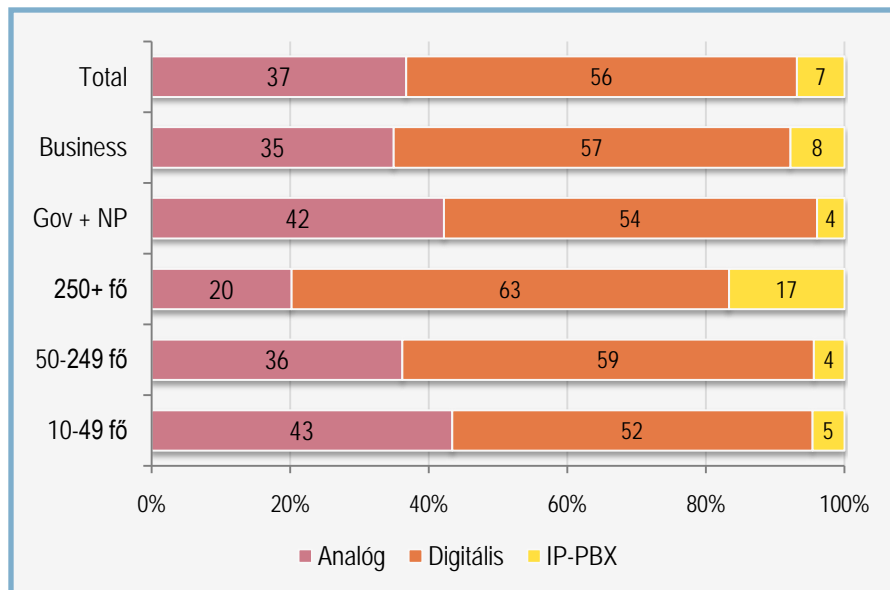
Alközpontok átlagos száma [db]



Bázis: az alközponttal rendelkező szervezetek, Total=24 865, [250+ fő =1 330, 50-249 fő=6 786 fő, 10-49 fő = 16 749 fő]

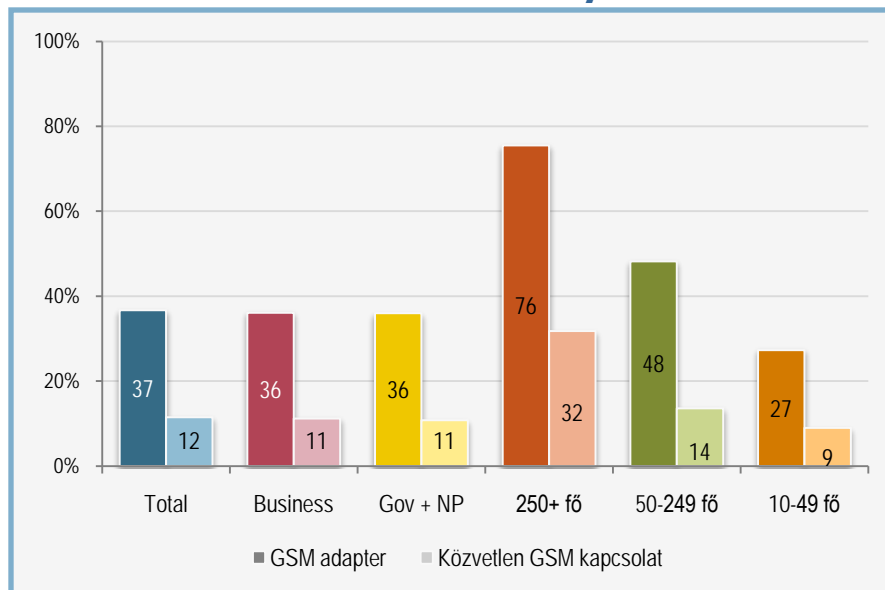
- A vállalatok és intézmények megközelítőleg háromötöde rendelkezik alközpontokkal. 2009-hez képest a penetráció 2 százalékpontot emelkedett.**
- A mintegy 25 ezer szervezet összességében kb. 37 ezer alközponti berendezést tudhat magáénak.**
- Call vagy contact-centerrel a kutatásba bevont 10 fő feletti szervezetek mindössze 3-4%-a rendelkezik.**

Alközponti állomány összetétele



Bázis: az összes alközpont, Total=36 899 [Business=27 812, Gov+NP=9 087]
 [250+ fő=7 075, 50-249 fő=11]

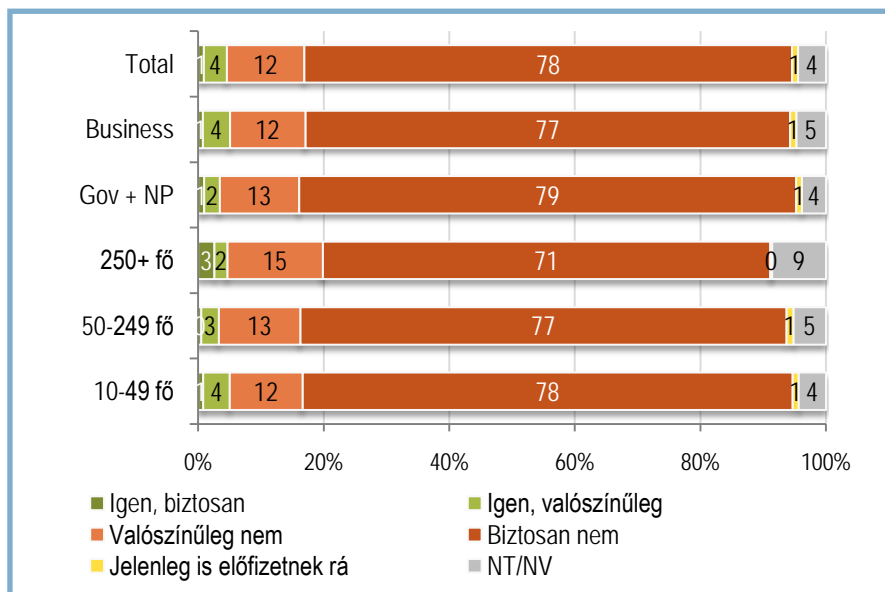
GSM adapterrel és közvetlen GSM kapcsolattal rendelkezők aránya



Bázis: az alközponttal rendelkező szervezetek, Total=24 865, [250+ fő =1 330, 50-249 fő=6 786 fő, 10-49 fő = 16 749 fő]

- **Az alközpontok több, mint fele [56%] digitális alközpont.**
- **Az IP-PBX alközpontok részaránya mindössze 7%, az analóg alközpontok részaránya viszont még mindig jelentős, a teljes állomány 37%-át teszik ki. A kormányzati és nonprofit szegmensben az analóg alközpontok aránya valamivel magasabb az átlagosnál.**
- **Az alközponttal rendelkező szervezetek 37%-a GSM adaptert is használ, a 250+ fős szegmensben ez bevett gyakorlatnak számít. Az előző évhez képest az üzleti szegmensben minimálisan csökkent [2009: 39%], a kormányzatban viszont nőtt [2009: 25%] a GSM adaptert használók aránya.**
- **A közvetlen GSM kapcsolattal rendelkezők arányában nem történt jelentős változás 2009-hez képest.**

Hosztolt alközponti szolgáltatás előfizetési valószínűsége a következő években



Bázis: összes vállalat/szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626]
 [250+ fő=1 427, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

Hosztolt alközponti szolgáltatás:

A szélessávú távközlési összeköttetésen [DSL-en, bérelt vonalon stb.] keresztül lehetőség nyílik arra is, hogy a szolgáltató saját telephelyén lévő infrastruktúra segítségével ellássa és menedzselje azokat a vezetékes telefon-alközponti funkciókat, amelyeket eddig jellemzően a cégek / intézmények saját tulajdonában lévő alközpontok végeztek. A hosztolt alközponti szolgáltatások előnye, hogy az ügyfél beruházás nélkül juthat hozzá modern és rugalmasan alakítható alközponti infrastruktúrához; illetve amennyiben a cég / intézmény több telephelyes, azon telephelyek között, amelyeket a szolgáltató egy rendszerbe kapcsol, ingyenessé válik a telefonálás. A szolgáltatás menedzselését a szolgáltató végzi a szerződésben rögzített szolgáltatási szint megállapodások [SLA] mellett, így a karbantartással, javítással, fejlesztésekkel kapcsolatos feladatok és költségek a szolgáltatót terhelik.

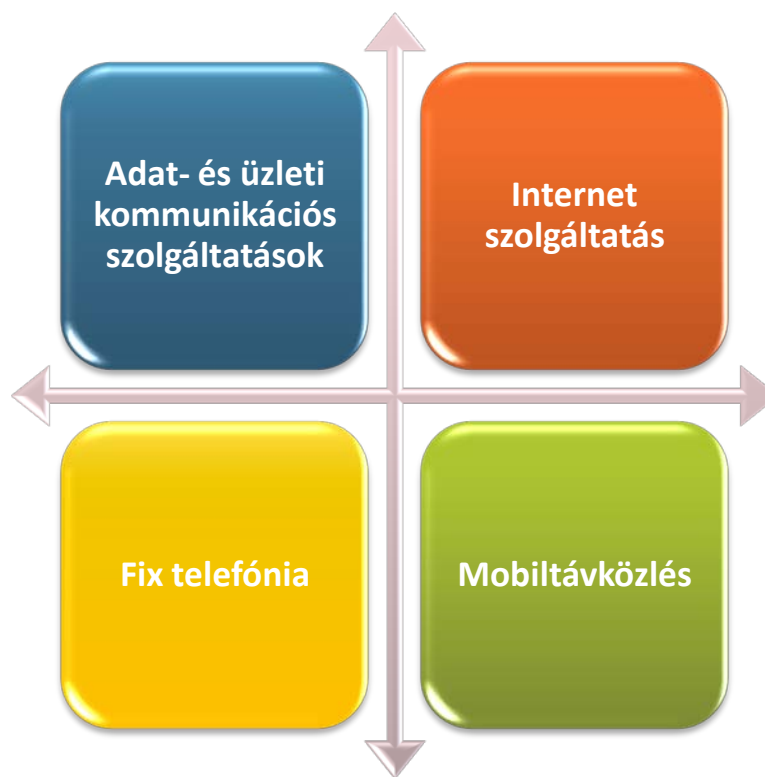
- **A hosztolt alközponti szolgáltatások penetrációja marginális [<1%].**
- **Az előrejelzések szerint a hosztolt alközponti szolgáltatások iránt mérsékelt érdeklődés várható a jövőben. A válaszadók túlnyomó többsége elzárkózik a modelltől.**

- A PC penetráció gyakorlatilag teljeskörűnek számít az alapsokaságban. Desktopokkal szinte mindegyik szervezet rendelkezik, és a laptop penetráció is elérte a 72%-ot.
- Összességében mintegy 1,63 millióra tehető a PC-k száma, melyeknek négyötöde asztali gép.
- A PC állomány közel négyötöde [77%] csatlakozik a világhálóhoz, míg 88%-uk helyi hálózatba [is] van integrálva.
- A vizsgált szervezetek 59%-a rendelkezik telefon alközponttal, összességében mintegy 37 ezer darabbal.
- Az 50 fő alatti szervezeteknél lényegesen ritkábban található alközpont, mint a nagyobbaknál.
- Az alközpontok valamivel több, mint felét teszik ki a digitális alközpontok, azonban az IP-PBX alközpontok aránya csupán 7%. Az alközponttal rendelkező szervezetek 37%-a használ GSM adaptert.
- A hosztolt alközpontok penetrációja marginális, az előrejelzések szerint a hosztolt alközponti szolgáltatások iránt a következő években is alacsony maradhat az érdeklődés.

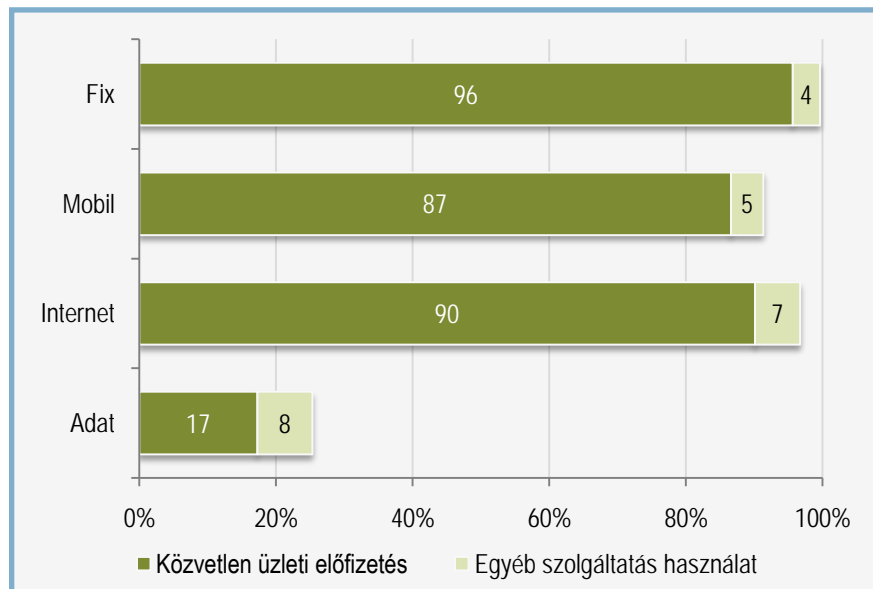
4. Teljes távközlési piac

Vizsgált piacok

A vizsgált célcsoportok [„elemzési szegmensek”] teljes távközlési piacát 4 részpiac mérési eredményeinek uniójaként rekonstruáltuk:

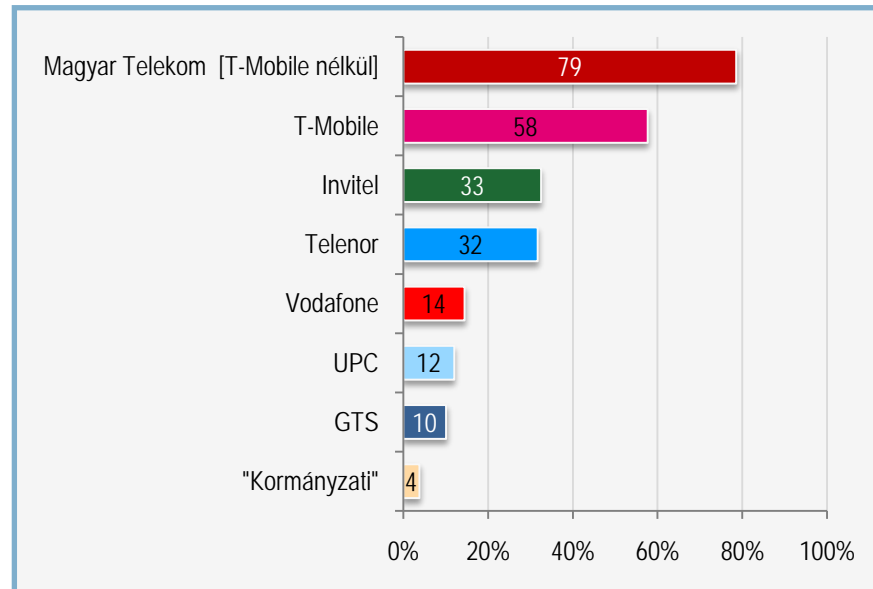


Távközlési szolgáltatások penetrációja



Bázis: összes szervezet, Total=42 417

Bármilyen üzleti távközlési szolgáltatásra vonatkozó közvetlen üzleti előfizetők a piac legjelentősebb szolgáltatóinál



Bázis: összes szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626]
[250+ fő=1 427, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

- A vezetékes telefon és az internet használata csaknem az összes legalább 10 fős szervezetre jellemző. Nagy többségük mobiltelefon-előfizetéssel is rendelkezik. Egyedül az adatkommunikációs szolgáltatások számítanak kevésbé elterjedtnek, melyeket minden negyedik vállalat, intézmény vagy nonprofit szervezet használ.**
- A Magyar Telekom [kb. 33 ezer ügyfél] és a T-Mobile [kb. 24-25 ezer ügyfél] pozíciója a legkedvezőbb az ügyfél-alapú részesedéseket tekintve. Harmadik helyen az Invitel áll 14 ezer ügyféllel, melyet a Telenor követ [13,5 ezer ügyfél].**

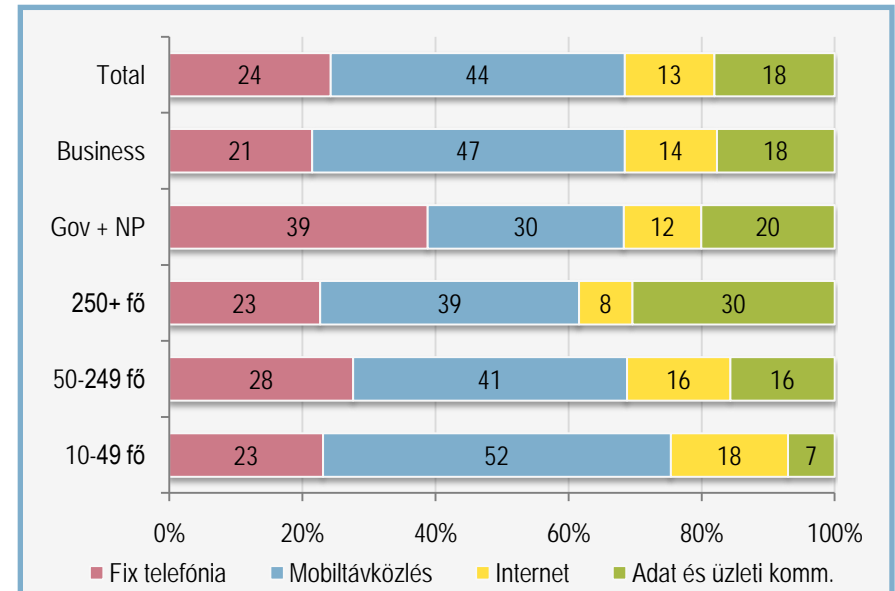
Távközlési szolgáltatások piaca 2010-ben [nettó, millió Ft]

	Fix telefónia	Mobil-távközlés	Internet	Adat- és üzleti komm.	Total
Business	27 864	60 880	17 937	22 947	129 628
Gov + NP	9 537	7 251	2 856	4 924	24 568
250+ fő	12 803	21 959	4 513	17 164	56 439
50-249 fő	12 272	18 267	6 880	6 966	44 385
10-49 fő	12 326	27 905	9 400	3 741	53 372
Total	37 401	68 131	20 792	27 871	154 195

Bázis: teljes 2010-es távközlési kiadás [mFt], Total=154 195

[Business=129 628, Gov+NP=24 568] [10-49 fő=53 372, 50-249 fő=44 385, 250+ fő=56 439]

Piacstruktúra

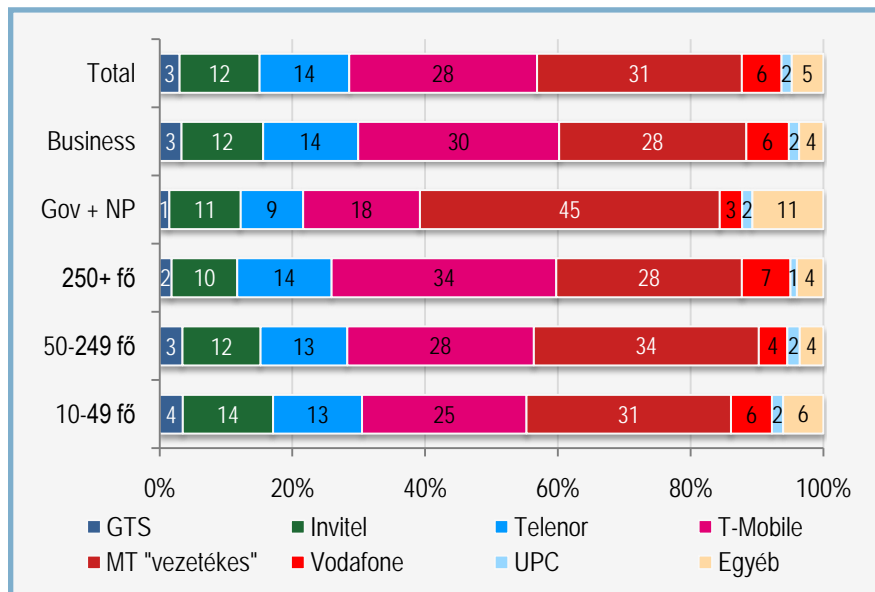


Bázis: teljes 2010-es távközlési kiadás [mFt], Total=154 195

[Business=129 628, Gov+NP=24 568] [10-49 fő=53 372, 50-249 fő=44 385, 250+ fő=56 439]

- **A távközlési szolgáltatások teljes piacát mintegy 154 milliárd forintra becsüljük. A piac legnagyobb hányadát [44%] a mobiltelefonía, egynegyedét pedig a fix piac adja.**
- **Az állami és nonprofit szervezeteknél a fix kiadások aránya felülreprezentált, ezzel párhuzamosan a mobilkiadásuk viszont 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.**

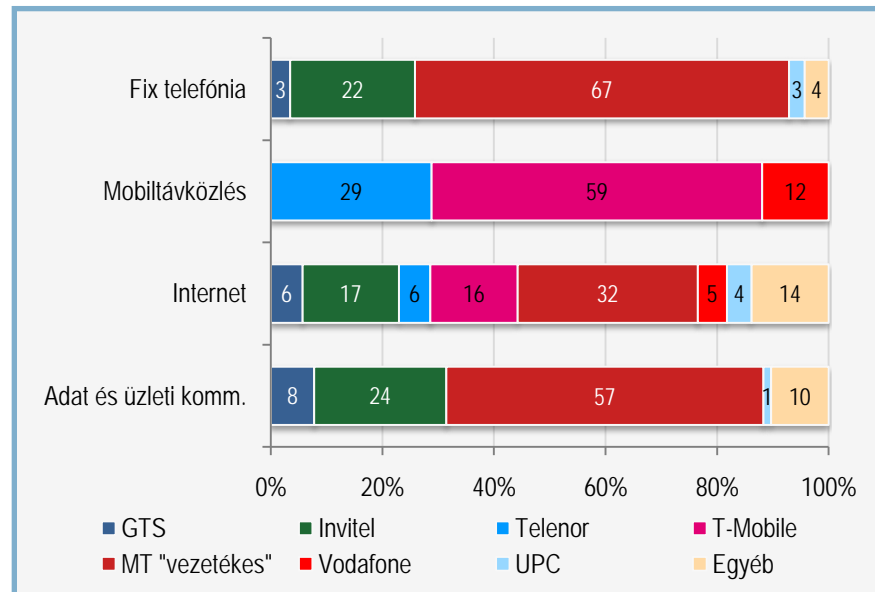
Szolgáltatók bevétel alapú részesedése szegmensek szerint



Bázis: teljes 2010-es távközlési kiadás [mFt], Total=154 195

[Business=129 628, Gov+NP=24 568] [10-49 fő=53 372, 50-249 fő=44 385, 250+ fő=56 439]

Szolgáltatók bevétel alapú részesedése részpiacok szerint

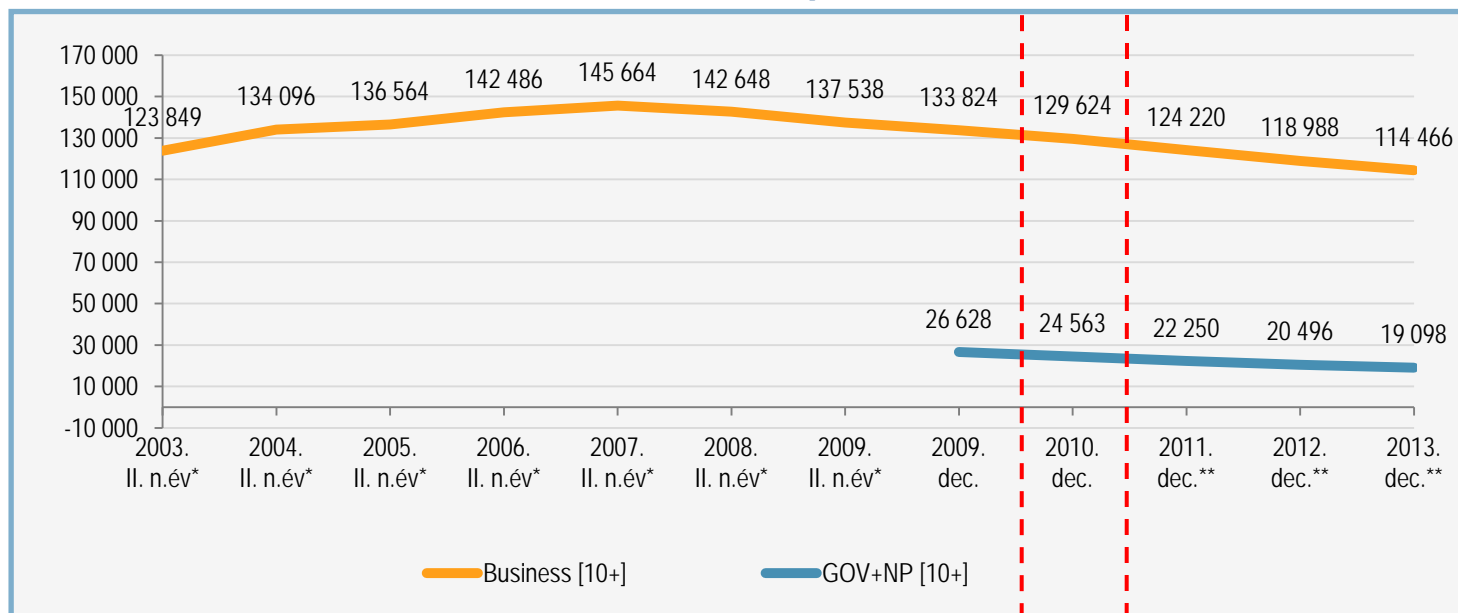


Bázis: teljes 2010-es távközlési kiadás [mFt], Total=154 195

[Business=129 628, Gov+NP=24 568] [10-49 fő=53 372, 50-249 fő=44 385, 250+ fő=56 439]

- A Magyar Telekom csoport [MT „vezetékes” és T-Mobile] a távközlési szolgáltatások piacának közel háromötödét birtokolja.**
- A fix hang bevételek kétharmadát, a mobilhang kiadások 59%-át, az adatkommunikációs piacnak pedig 57%-át fedi le a MT csoport. Egyedül az internet szolgáltatás esetén rendelkezik a MT csoport kisebb részesedéssel, mint 50%. Ezen piac – a többihez képest – sokkal inkább fragmentált.**

Távközlési szolgáltatások teljes piaca 2003-2013 | 10+ fős vállalatok, intézmények, non-profit szervezetek [millió Ft/év]



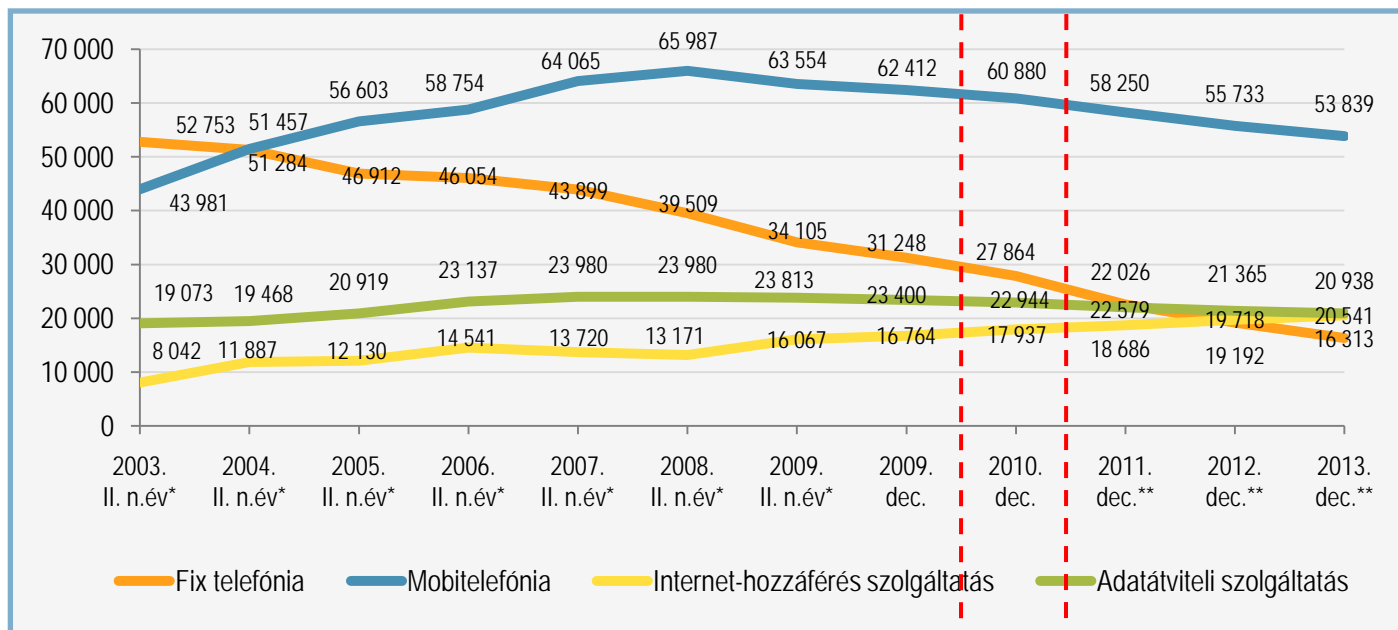
Bázis: összes 10+ fős vállalat az alapsokaságban az egyes években

- A legalább 10 fős szervezetek körében a teljes üzleti távközlési piac 2007-től folyamatosan csökkenő tendenciát mutat.**
- A piac alakulását alapvetően a fix- és mobilhang-bevételek csökkenése formálja. Mindössze az internet-szolgáltatási piac volt képes bővülni [alapvetően a vállalati szegmensben], ami önmagában nem elegendő, hogy ellensúlyozza az egyre erodálódó fix és mobil-kiadásokat.**

*2003. II. negyedév – 2009. II. negyedév adatok forrása: BellResearch Magyar Infokommunikációs Jelentés 2009, Vállalati távközlési szolgáltatások

** BellResearch prognózis

Távközlési szolgáltatások piaca 2003-2013 | 10+ fős vállalatok [millió Ft/év]



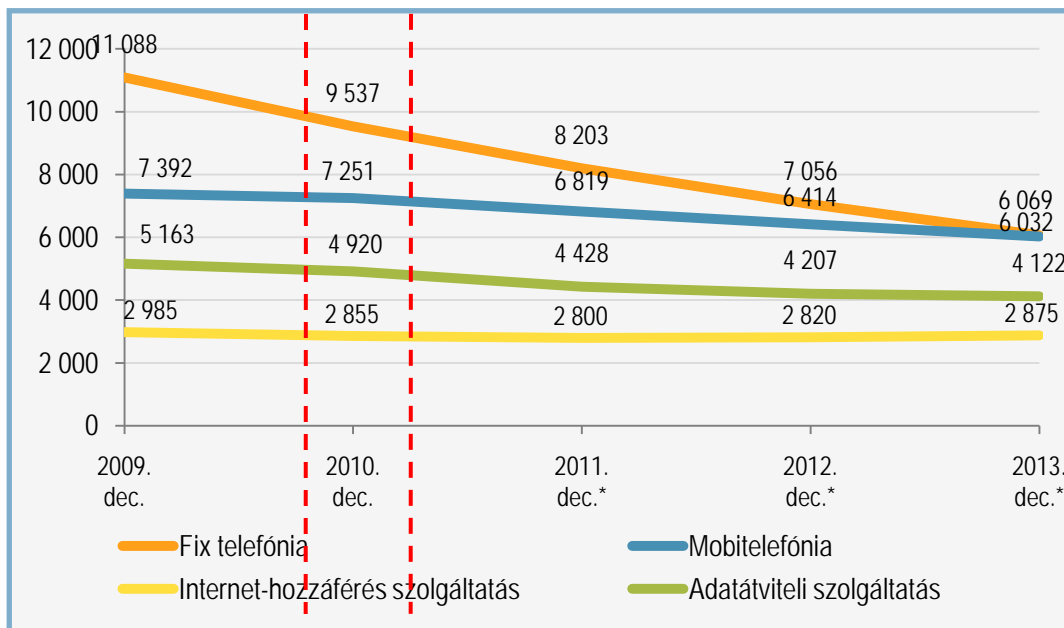
Bázis: összes 10+ fős vállalat az alapsokaságban az egyes években

- A fix telefónia piaca folyamatosan jelentős mértékben zsugorodik. A mobiltelefonía esetén [voice mobil] 2008-ban volt az all-time-high, a következő évek során csökkenés volt megfigyelhető. Az adatátviteli szolgáltatások piaca stagnál, az internet-hozzáférés szolgáltatás viszont továbbra is bővülést mutat, ami elsősorban a mobilinternet térnyerésének köszönhető. Összességében az a kép bontakozik ki, hogy a hang-alapú távközlési szolgáltatások piaca erőteljesen csökken, az adat-alapú szolgáltatásoké viszont enyhén növekszik.**

*2003. II. negyedév – 2009. II. negyedév adatok forrása: BellResearch Magyar Infokommunikációs Jelentés 2009, Vállalati távközlési szolgáltatások

** BellResearch prognózis

Távközlési szolgáltatások piaca 2009-2013 | 10+ fős intézmények, non-profit szervezetek [millió Ft/év]



Bázis: összes 10+ fős intézmények, non-profit szervezetek az alapsokaságban az egyes években

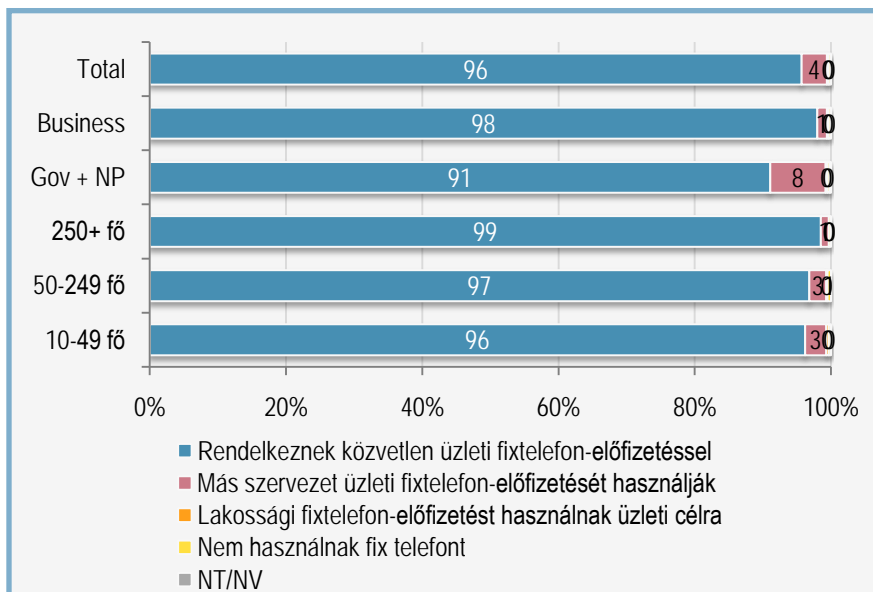
- Az intézmények és non-profit szervezetek körében az üzleti szféránál látottakhoz hasonló trendek érvényesülnek. A teljes távközlési piac alakulását ez esetben is a fix hang piac jelentős, átlagosan 14% körüli zsugorodása határozza meg. Ebben a szegmensben ugyanakkor az internet-hozzáférés piac esetében a következő években stagnálás közeli állapot, esetleg enyhe növekedés képzelhető el. A mobilhang és az adatátviteli piacon enyhe csökkenést prognosztizálunk.**

* BellResearch prognózis

5. Távközlési szolgáltatások részpiacai

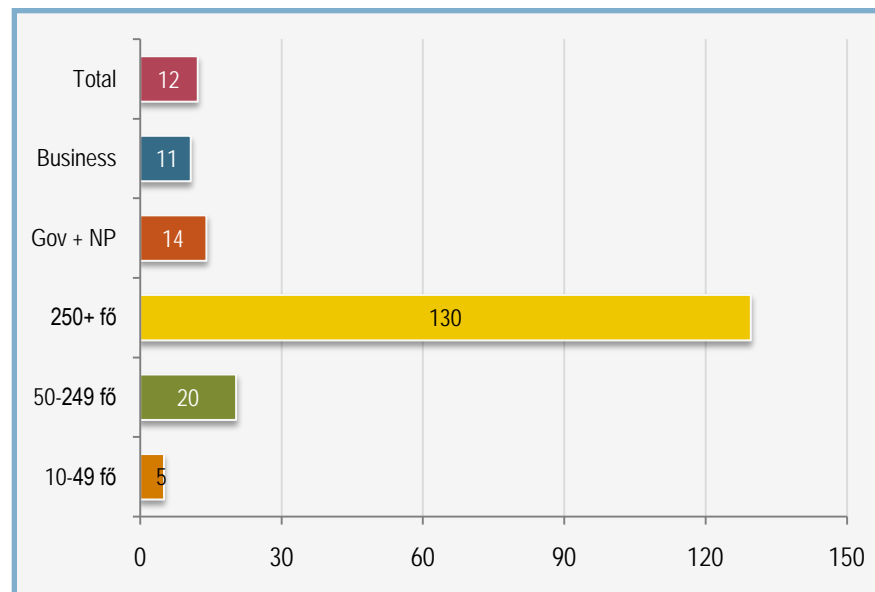
5.1. Fix telefónia

Előfizetés és használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626] [250+ fő=1 425, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

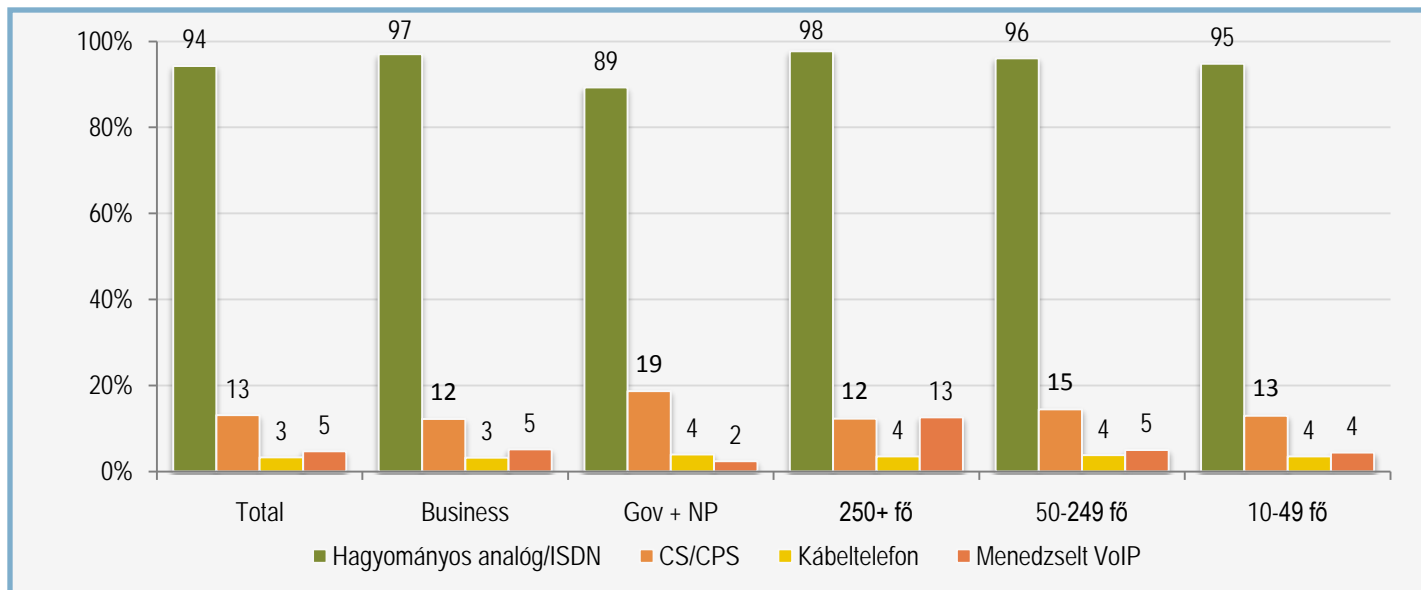
PSTN fővonalak átlagos száma



Bázis: közvetlen üzleti analóg vagy ISDN előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=40 418 [Business=31 818, Gov+NP=8 600] [250+ fő=1 395, 50-249 fő=7 887, 10-49 fő=31 135]

- **A fix telefon használat gyakorlatilag teljes körűnek tekinthető a vizsgált alapsokaságban.**
- **A döntő többség közvetlen üzleti előfizetéssel rendelkezik [96%, kb. 41 ezer szervezet]. 2009-hez képest a penetrációs szint nem mutat érdemi változást, a piac csökkenését sokkal inkább az access-szám valamint a beszédforgalmi percek visszaesése indukálja.**
- **A szervezetek átlagosan 12 db, összességében mintegy 484 ezer PSTN b csatornát tartanak fenn. Ez az előző évhez képest mintegy 12 ezres csökkenést jelent.**

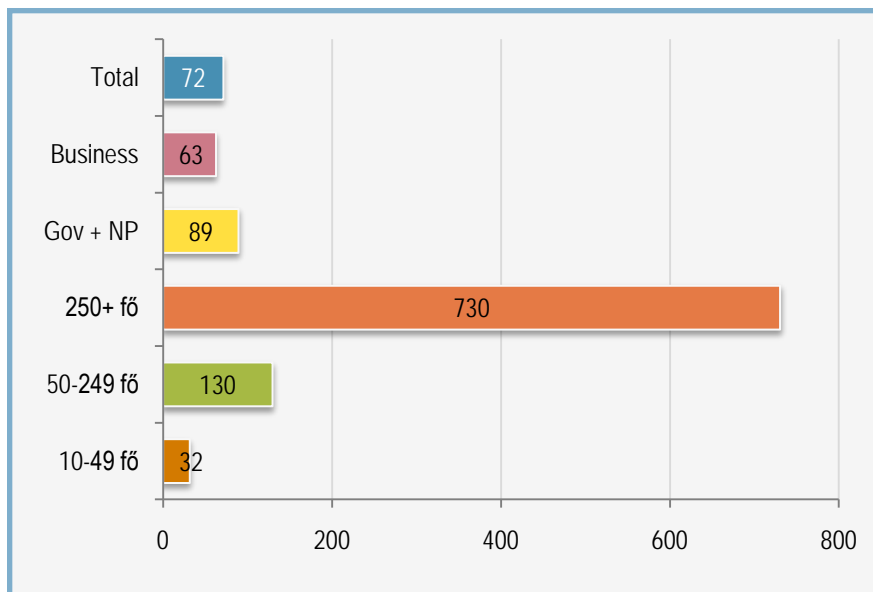
Fix technológiák penetrációja



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626]
[250+ fő=1 425, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

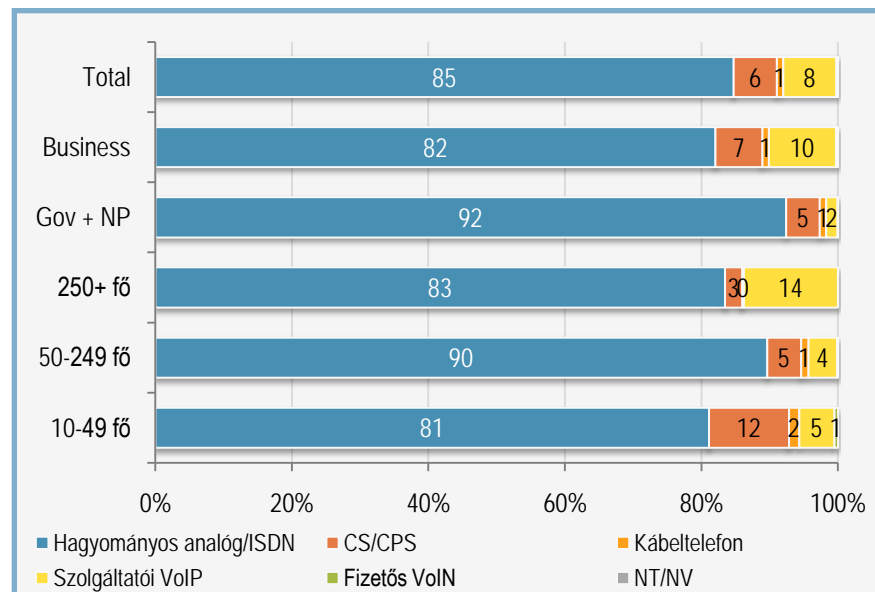
- A legelterjedtebbnek a hagyományos PSTN vonal számít, a szervezetek döntő többsége [94%, kb. 40 ezer szervezet] ezt veszi igénybe.**
- A kábeltelefon, valamint a menedzselt VoIP penetrációja mindössze 3-5% [egyenként 1,5-2 ezer előfizető].**
- A menedzselt VoIP szolgáltatások gyakrabban fordulnak elő a nagyobb szervezetek körében, mint a kisebbeknél.**

Átlagos havi fix telefon költség [ezer Ft]



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626]
[250+ fő=1 425, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

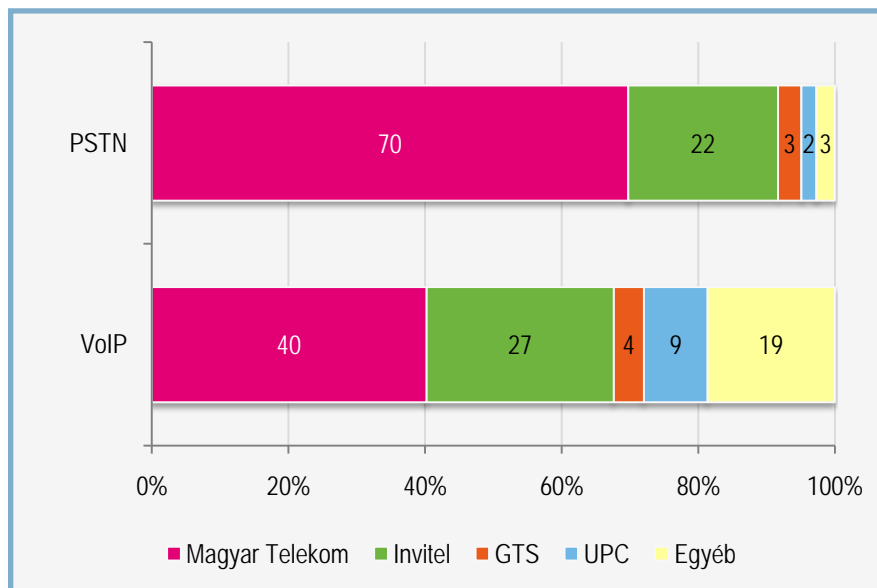
Technológiák szerinti piacstruktúra



Bázis: teljes fix kiadás [mFt], Total=3 117 [Business=2 322, Gov+NP=795]
[250+ fő=1 067, 50-249 fő=1 023, 10-49 fő=1 027]

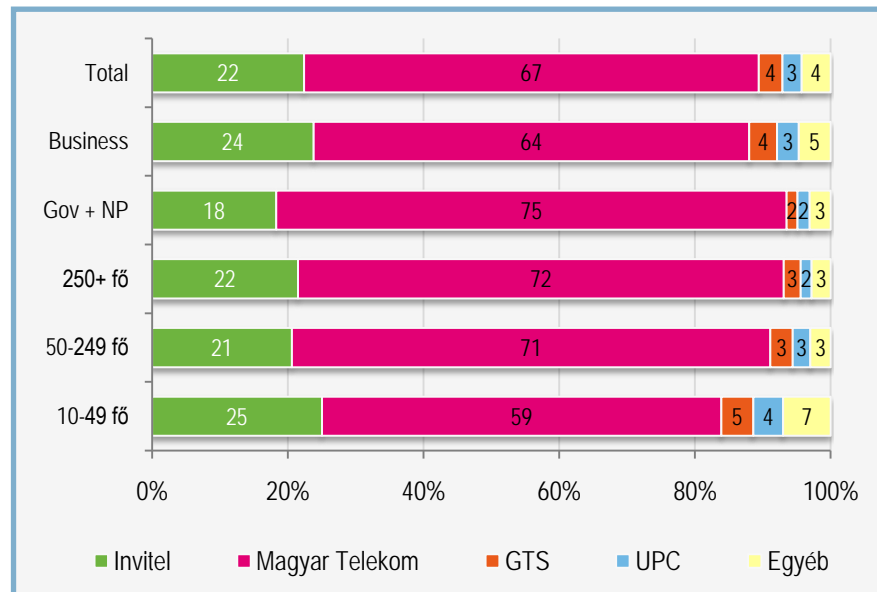
- **Átlagosan havi 72 ezer forintot költenek a vizsgált szervezetek fix telefonra, ami összességében mintegy havi nettó 3,1 milliárd forintos piacot jelent. A teljes piacméret mintegy 12%-ot csökkent az előző évhez képest.**
- **Az intézményi szférában az egy szervezetre jutó fix telefon kiadás magasabb, mint az üzleti szervezetek körében.**
- **A teljes piac 85%-át a hagyományos vezetékes telefonhoz kapcsolódó költségek adják, 8% a szolgáltatói VoIP, valamint a 6% a CS/CPS aránya.**

Főbb piaci szereplők részesedése | Technológiák szerint



Bázis: teljes fix kiadás [mFt], Total=3 117 [Business=2 322, Gov+NP=795]
[250+ fő=1 067, 50-249 fő=1 023, 10-49 fő=1 027]

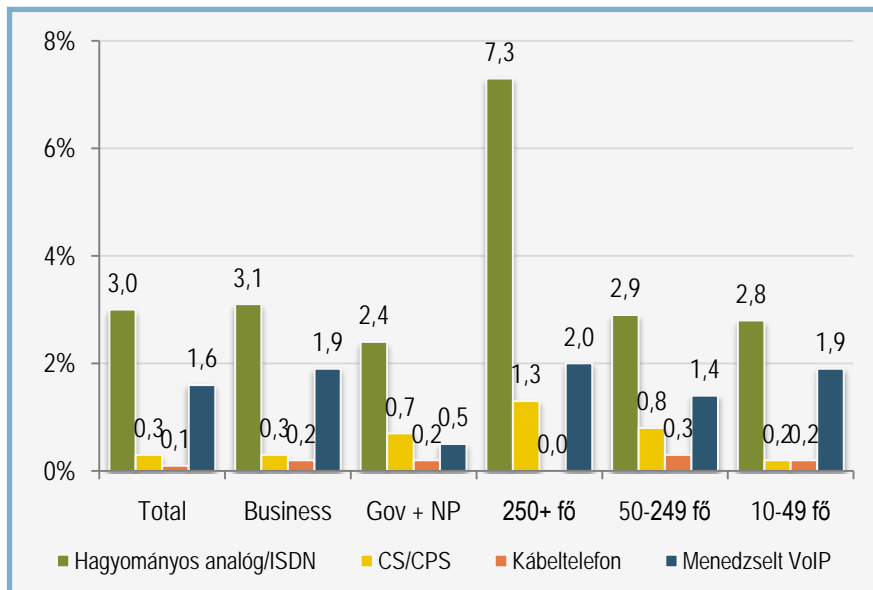
Főbb piaci szereplők részesedése | Szegmensek szerint



Bázis: teljes fix kiadás [mFt], Total=3 117 [Business=2 322, Gov+NP=795]
[250+ fő=1 067, 50-249 fő=1 023, 10-49 fő=1 027]

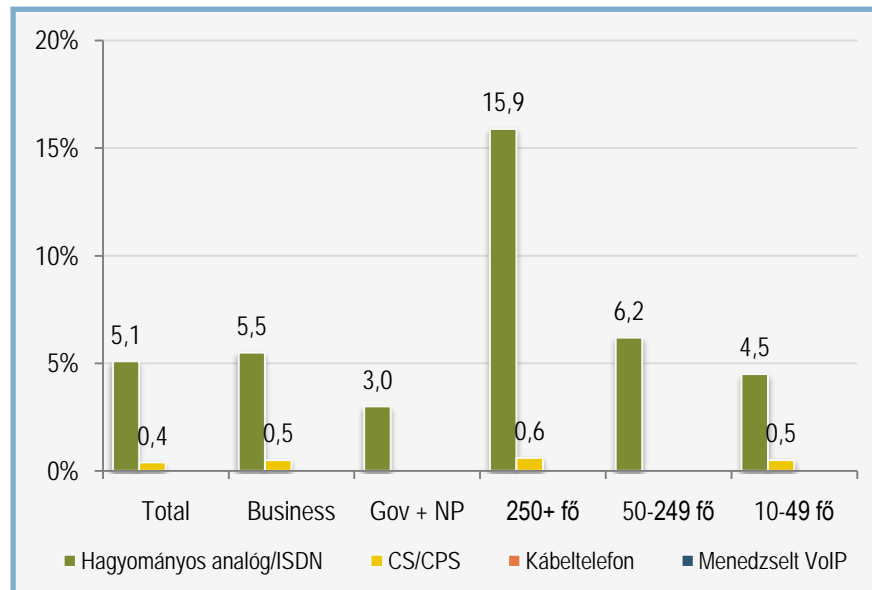
- A hagyományos PSTN piacon [hagyományos vezetékes + CS/CPS] a bevételek 70%-át a Magyar Telekom, 22%-át pedig az Invitel realizálja.**
- A VoIP típusú szolgáltatások piacán [kábeltelefon + szolgáltatói VoIP] kiegyenlítettebbek az erőviszonyok: a MT a piac 40%-t birtokolja, míg az Invitel 27%-ot. Figyelemre méltó, hogy a piac közel ötödrésze felett a kisebb szolgáltatók diszponálnak.**
- Össességében nézve a MT a teljes fix telefon piaci bevételek kétharmada felett diszponál.**

Beszerzési tervek [következő 1 évben]



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626]
[250+ fő=1 425, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

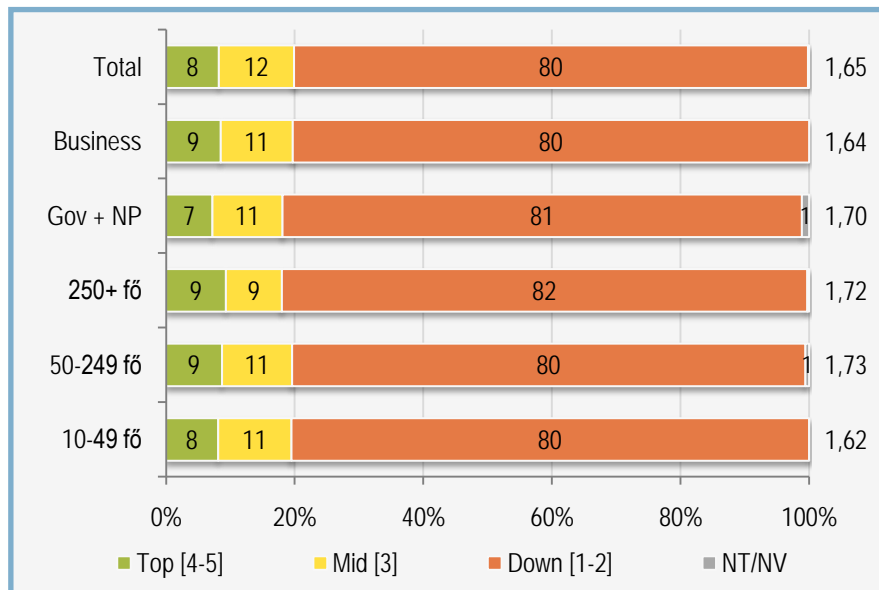
Lemondási tervek [következő 1 évben]



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626]
[250+ fő=1 425, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

- Fix telefon-előfizetés beszerzését 6%, azaz összesen 2,5 ezer szervezet tervez a következő 1 évben. Bár a beszerzést tervezők elsősorban még mindig a hagyományos analóg vagy ISDN technológiát preferálják a legnagyobb arányban, láthatóan nő az érdeklődés a menedzsett VoIP megoldások iránt.**
- Előfizetés lemondását az üzleti fix telefonszolgáltatást igénybevevő vállalatok és intézmények szintén 6%-a valószínűsíti a következő időszakban [összesen 2,8 ezer szervezet]. A releváns szervezetek leggyakrabban a hagyományos analóg/ISDN technológiájú előfizetéseiket mondanák le.**

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



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626]
 [250+ fő=1 425, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

Driverok

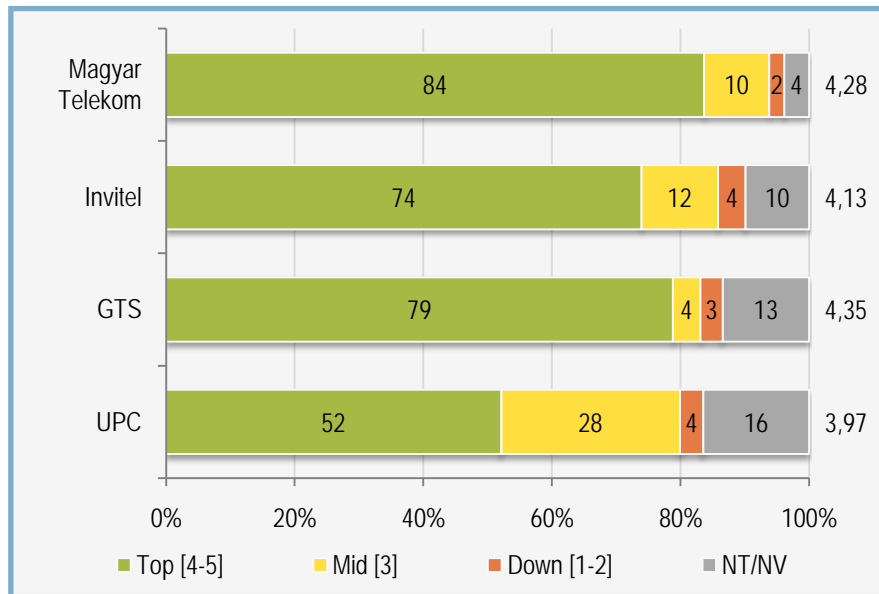
- Bárhonnán kommunikálhatnak egymással és a partnerekkel
- Munkatársak könnyebb elérhetősége
- Költségcsökkentés

Visszatartó tényezők

- Az irodában használt technológia [pl. fax] miatt nem váltanának
- Szükséges egy szervezetnél a vezetékes telefon is
- Túl költséges lenne

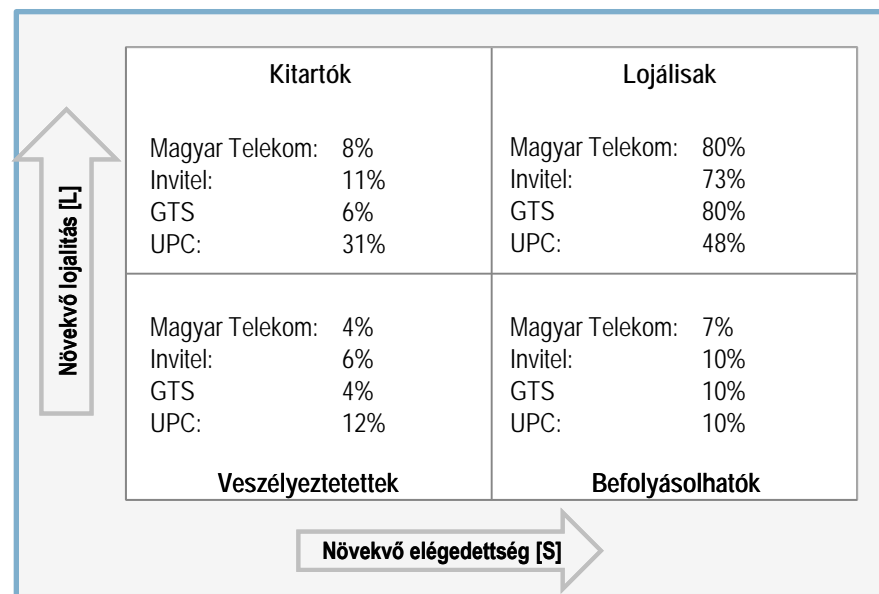
- **Bár minden ötödik szervezet döntéshozója úgy véli, hogy a vállalat vagy intézmény telefonbeszélgetéseit akár teljes egészében is meg tudnák oldani mobiltelefonok segítségével, mindössze 8% [azaz összesen 3-3,5 ezer szervezet] tartja elképzelhetőnek, hogy az összes fix előfizetést ténylegesen lecseréljék mobiltelefon-előfizetésre.**
- **A fix-mobil csere elutasításának fő okai: a faxkészülékek használata, a vezetékes telefon szükségességének percepciója, illetve a költségfaktor.**

Elégedettség a jelenlegi vezetékes telefon szolgáltatóval | Top szolgáltatók



Bázis: közvetlen üzleti fixtelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=41 277
 [Business=32 333, Gov+NP=8 944] [10-49 fő=32 071, 50-249 fő=7 850, 250+ fő=1 356]

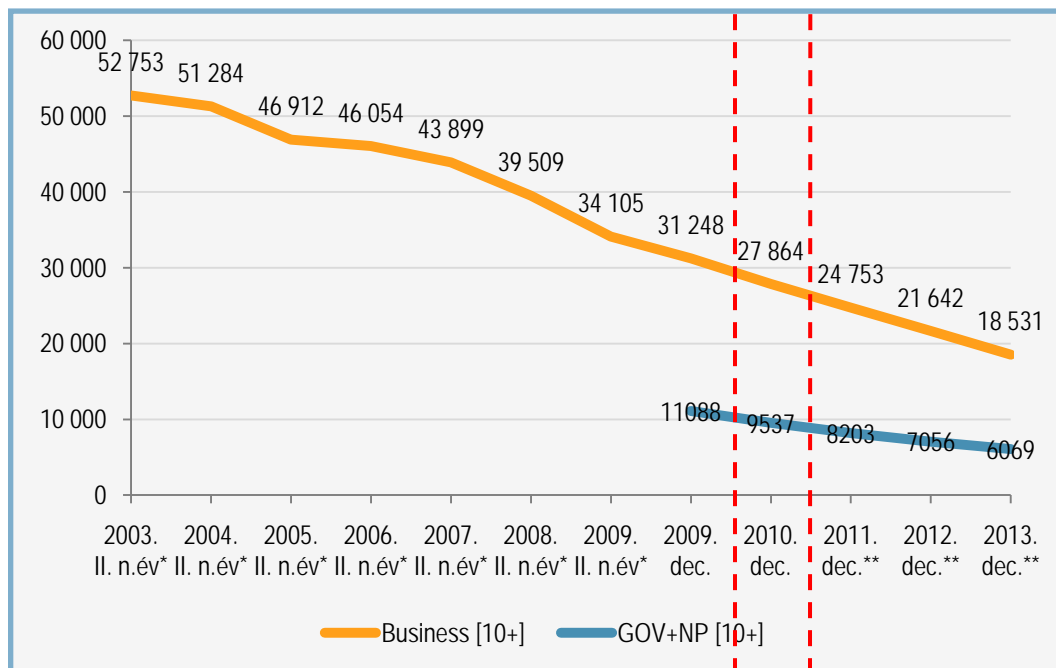
LS modell [lojalítás-elégedettség]



Bázis: közvetlen üzleti fixtelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=41 277
 [Business=32 333, Gov+NP=8 944] [10-49 fő=32 071, 50-249 fő=7 850, 250+ fő=1 356]

- **A vezetékes telefonszolgáltatókkal szembeni elégedettség viszonylag magas.**
- **A legmagasabb elégedettség és lojalitás a GTS és a Magyar Telekom ügyfeleit jellemzi, míg legkevésbé a UPC ügyfelei vannak megelégedve a szolgáltató teljesítményével, körükben igen magas a kitartó és a veszélyeztetett ügyfelek aránya.**

Fix telefónia piaca 2003-2013 | 10+ fős vállalatok és intézmények [millió Ft/év]



Bázis: összes 10+ fős vállalat és intézmény az egyes években

- A fix telefon piac zsugorodásának hátterében elsősorban nem a penetráció csökkenése vagy az előfizetések visszamondása áll, hanem továbbra is a fix-mobil hangforgalom konverzió, valamint a fajlagos szolgáltatási díjak csökkenése vezérli a trendet.**
- E csökkenő tendencia határozza meg legerősebben a 10+ fős vállalatok teljes távközlési piacának alakulását is.**

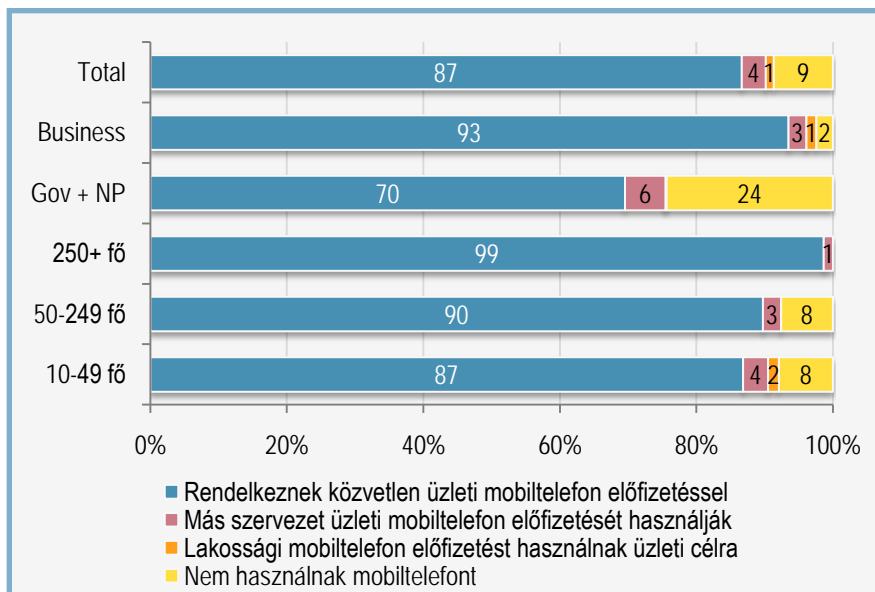
*2003. II. negyedév – 2009. II. negyedév adatok forrása: BellResearch Magyar Infokommunikációs Jelentés 2009, Vállalati távközlési szolgáltatások

** BellResearch prognózis

- A fix telefon használat gyakorlatilag teljesnek mondható, elsöprő többségben [96%] saját közvetlen üzleti előfizetést használnak a vizsgált szervezetek.
- A fix telefon technológiák közül a hagyományos analóg / ISDN előfizetések dominálják a piacot, mindössze 3-5% a kábeltelevont és a szolgáltatói VoIP-ot igénybe vevők aránya.
- Átlagosan havonta 72 ezer forintot szánnak a vizsgált szervezetek a fix telefon szolgáltatásra, mely érték magasabb a kormányzati szervezetek [89 ezer forint] körében, mint az üzleti szervezeteknél [63 ezer forint]. Összességében havi 3,1 milliárd forintot tett ki a fix telefon szolgáltatások piaca, ami az előző évhez képest 12%-os csökkenést jelent.
- A teljes piac 85%-át adja a hagyományos vezetékes telefon szolgáltatás [analóg / ISDN].
- A legjelentősebb piaci szereplő a Magyar Telekom, amely a teljes fix telefon piaci bevétel kétharmadát realizálja. Meghatározó szolgáltató még az Invitel, 22%-os részesedéssel.
- Az előfizetők nagy része elégedett a vezetékes telefon előfizetésekkel.
- Mindössze a vizsgált szervezetek tizede tartja teljes mértékben megvalósíthatónak a fix-mobil integrációt, melynek legfőbb driverei közé tartozik a nem helyhez kötött kommunikáció lehetősége, a munkatársak könnyebb elérhetősége és a költségcsökkentés.
- A fix telefon piac erodálódása várhatóan a jövőben is folytatódni fog. Primer magyarázatok a piac csökkenésére: szolgáltatók ill. platformok versenye, IP-alapú integrált adat-hang hálózatok miatt beszédpercek átkerülése a PSTN-ből az adatszolgáltatásba, de legfőképpen a folytatódó mobil helyettesítés.
- A folyamat irreverzibilis, legfeljebb az apadás dinamikája tompítható: a következő években az előzőekhez hasonló, éves szinten 10% feletti piacszugorodásra számítunk. 2013-ban a piac várhatóan mintegy 24-25 Mrd Ft lesz.

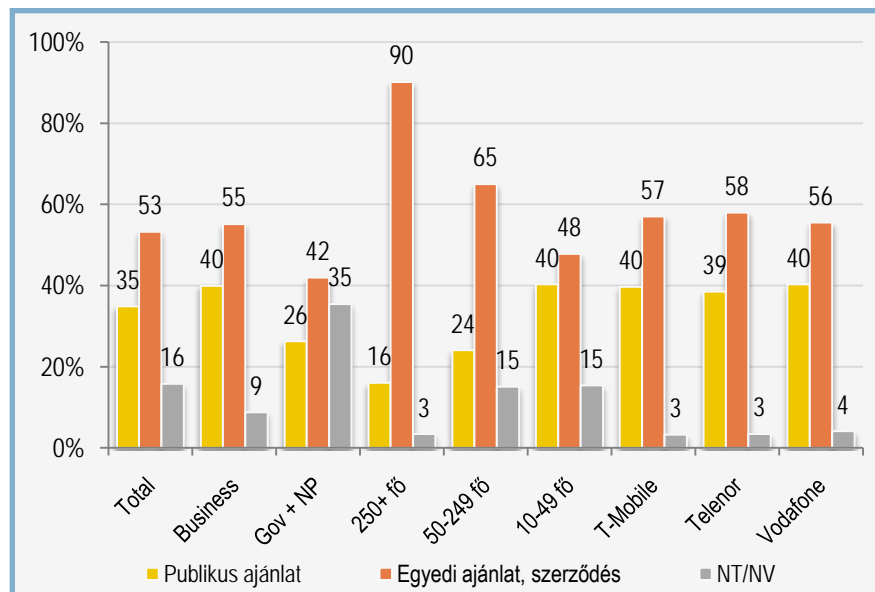
5.2. Mobiltávközlés

Előfizetés és használat



Bázis: az összes szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626] [250+ fő=1 427, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

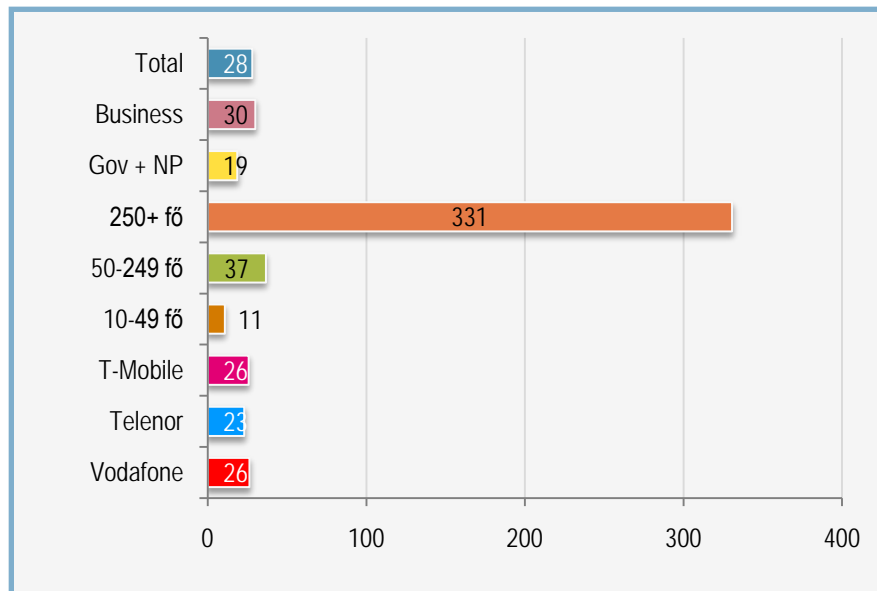
Publikus, ill. egyedi ajánlat alapján előfizetéssel rendelkezők



Bázis: közvetlen üzleti mobiltelefon előfizetéssel rendelkező szervezetek =37 247 [Business=30 555, Gov+NP=6 692] [250+ fő=1 407, 50-249 fő=7 364, 10-49 fő=28 476]

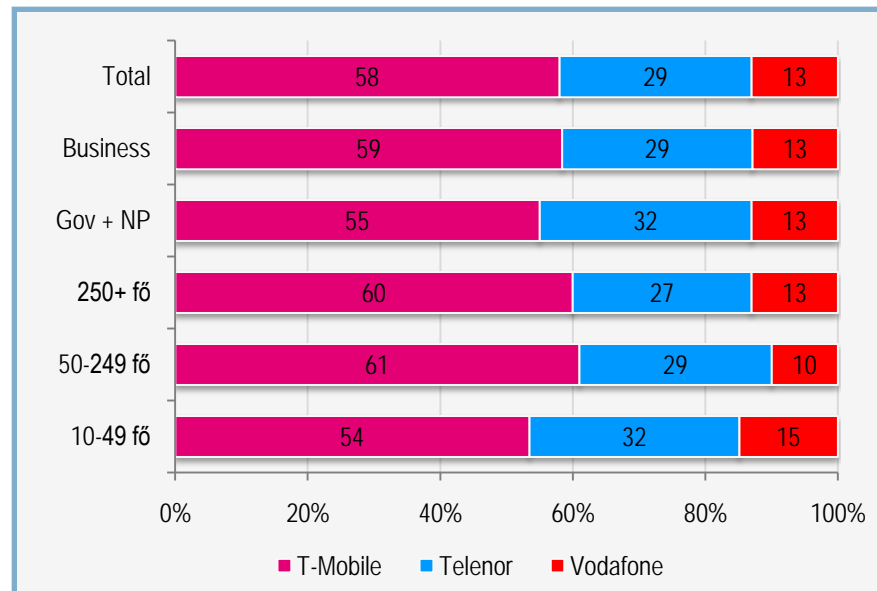
- **A mobiltelefon-használat széles körűen elterjedt a vizsgált alapsokaságban, mely leggyakrabban a saját, üzleti előfizetések használatát jelenti.**
- **Az intézményi szféra esetében van még tere a bővülésnek.**
- **A vizsgált szervezetek fele elegendő érdekérvényesítő képességgel rendelkezett, hogy egyedi ajánlatot harcoljon ki magának. A nagy szervezetek döntő többsége élt ezzel a lehetőséggel.**
- **Legkevésbé az intézményi szféra szervezetei rendelkeznek egyedi szerződéssel.**

Előfizetések átlagos száma [db]



Bázis: közvetlen üzleti mobiltelefon előfizetéssel rendelkező szervezetek =37 247
 [Business=30 555, Gov+NP=6 692] [250+ fő=1 407, 50-249 fő=7 364, 10-49 fő=28 476]

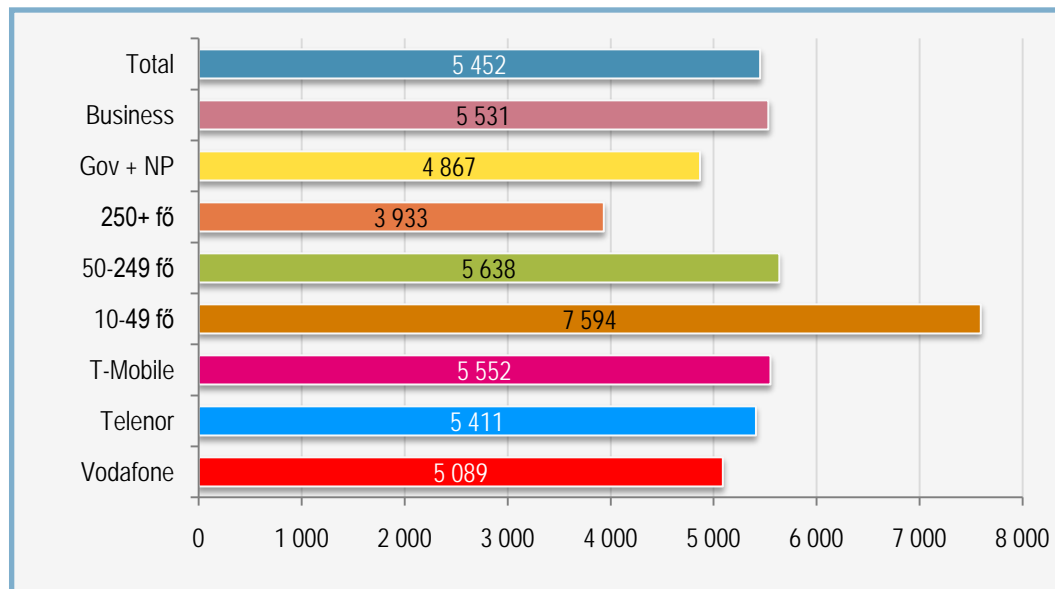
Szolgáltatók részesedése az üzleti előfizetések száma alapján



Bázis: közvetlen üzleti mobiltelefon előfizetéssel rendelkező szervezetek =37 247
 [Business=30 555, Gov+NP=6 692] [250+ fő=1 407, 50-249 fő=7 364, 10-49 fő=28 476]

- **A mintegy 37 ezer szervezet összesen kb. 1 040 ezer üzleti mobiltelefon-előfizetéssel rendelkezik.**
- **A vállalatok átlagosan 30 SIM-kártyát használnak, míg az intézményi /nonprofit szféra szervezetei mindössze 19-et. Az összes SIM-kártya 88%-a az üzleti szférához köthető.**
- **A SIM-kártyák közel kétharmada [kb. 605 ezer] esetében a T-Mobile a szolgáltató. Az állomány 29%-a [kb. 303 ezer] a Telenor-hoz, 13%-a [kb. 133 ezer] pedig a Vodafone-hoz tartozik.**

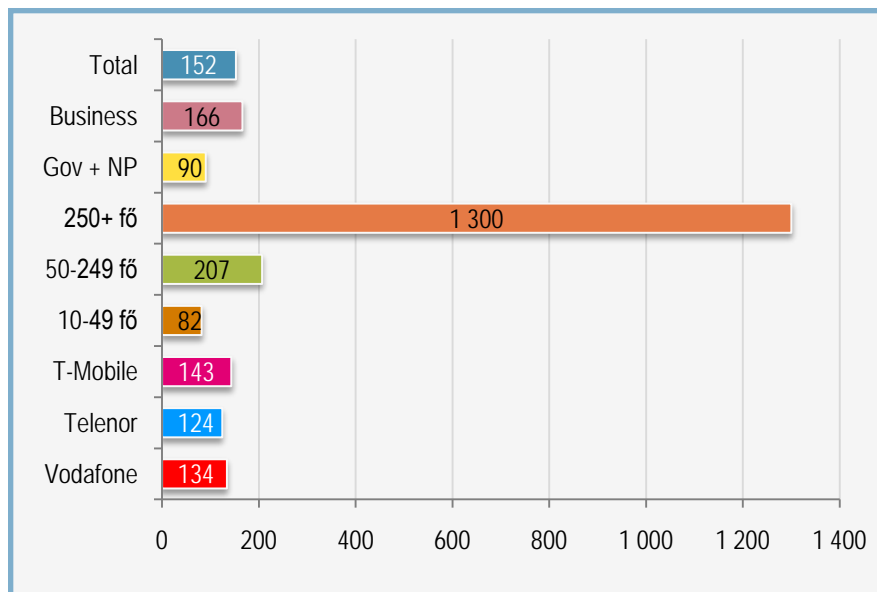
Egy előfizetésre jutó havi költségek átlaga [ARPU] az egyes szegmensekben és szolgáltatóknál



Bázis: közvetlen üzleti mobiltelefon előfizetéssel rendelkező szervezetek =37 247
 [Business=30 555, Gov+NP=6 692] [250+ fő=1 407, 50-249 fő=7 364, 10-49 fő=28 476]

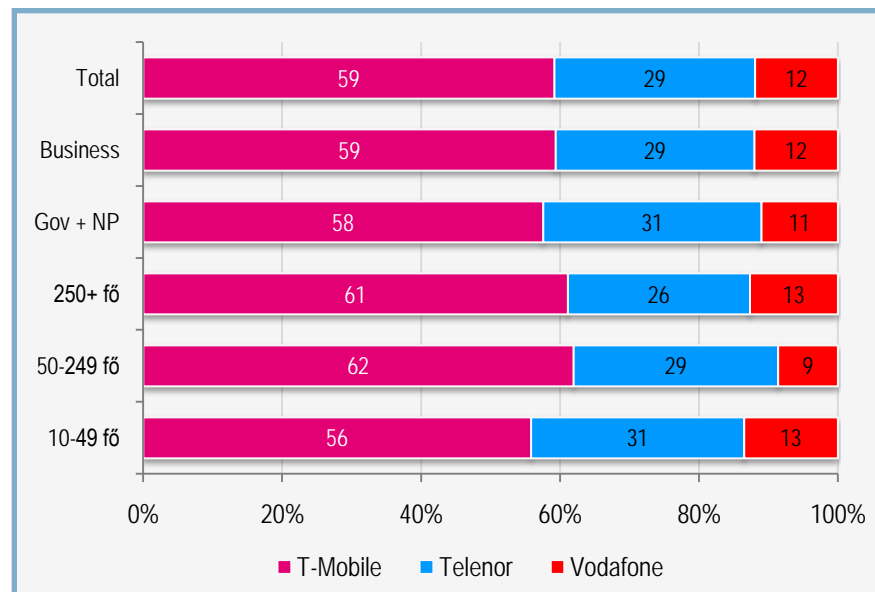
- Átlagosan kb. 5,5 ezer forintot költenek a vizsgált szervezetek egy mobiltelefon-előfizetésre. Ez az előző évhez képest megközelítőleg 440 Ft-os ARPU-csökkenést jelent a teljes alapsokaságban [2009: 5 891 Ft]
- Átlagosan legkevesebbet az magas alkalmazotti létszámmal [250+ fő] rendelkező szervezetek fizetik [előfizetésenként], míg a legtöbbet a kisebb szervezetek [10-49 fő].
- A T-Mobile ügyfelei költik a legtöbbet, míg a Vodafone ügyfelei a legkevesebbet [bár a különbség csupán néhány százalék].

Átlagos havi költségek az egyes szegmensekben és szolgáltatóknál



Bázis: közvetlen üzleti mobiltelefon előfizetéssel rendelkező szervezetek =37 247
 [Business=30 555, Gov+NP=6 692] [250+ fő=1 407, 50-249 fő=7 364, 10-49 fő=28 476]

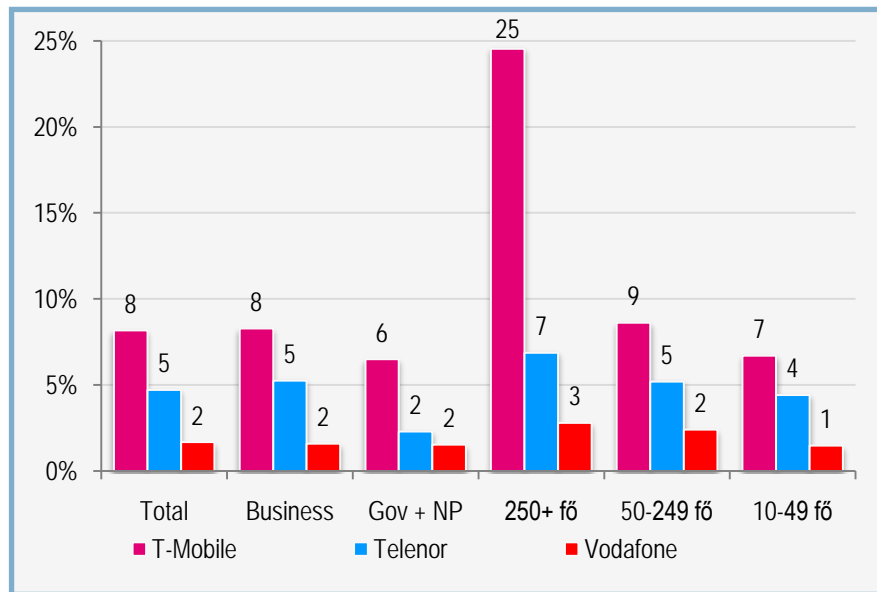
Szolgáltatók bevétel-alapú részesedése



Bázis: közvetlen üzleti mobiltelefon előfizetéssel rendelkező szervezetek =37 247
 [Business=30 555, Gov+NP=6 692] [250+ fő=1 407, 50-249 fő=7 364, 10-49 fő=28 476]

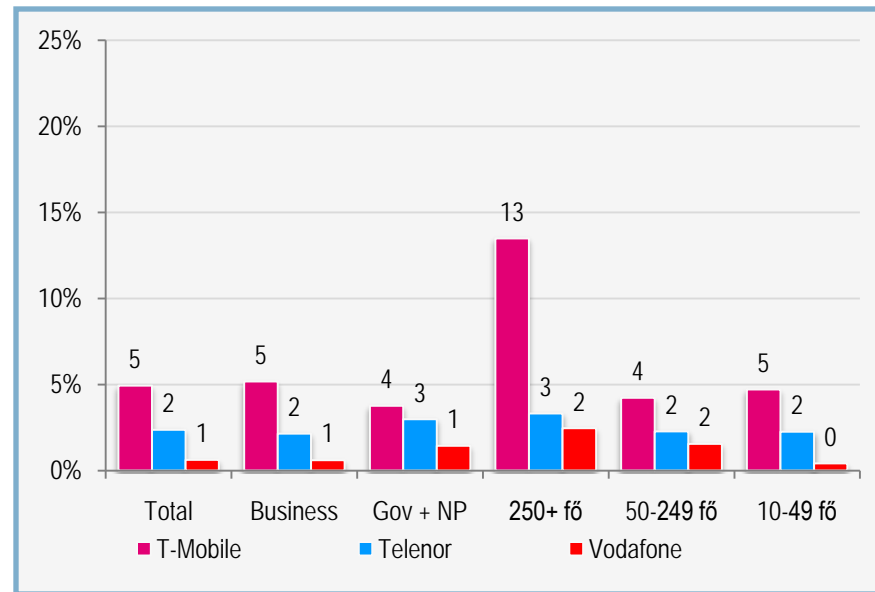
- Az alapsokaságba tartozó szervezetek havi szinten átlagosan és összességében 152 ezer forintot fizetnek mobiltelefon-előfizetéseik után.**
- Összességében mintegy havi 5,57 milliárd forintra tehető az üzleti mobiltelefon piaca [voice forgalom].**
- Piacvezetőnek számít a T-Mobile, melynek havi bevétele kb. 3,4 milliárd forintra tehető a vizsgált szegmensekben. A Telenor megközelítőleg 1,6 milliárd forint, míg a Vodafone mintegy 600-650 millió forint árbevételt realizál.**

Beszerzési tervek [következő 1 évben]



Bázis: az összes szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626]
[250+ fő=1 427, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

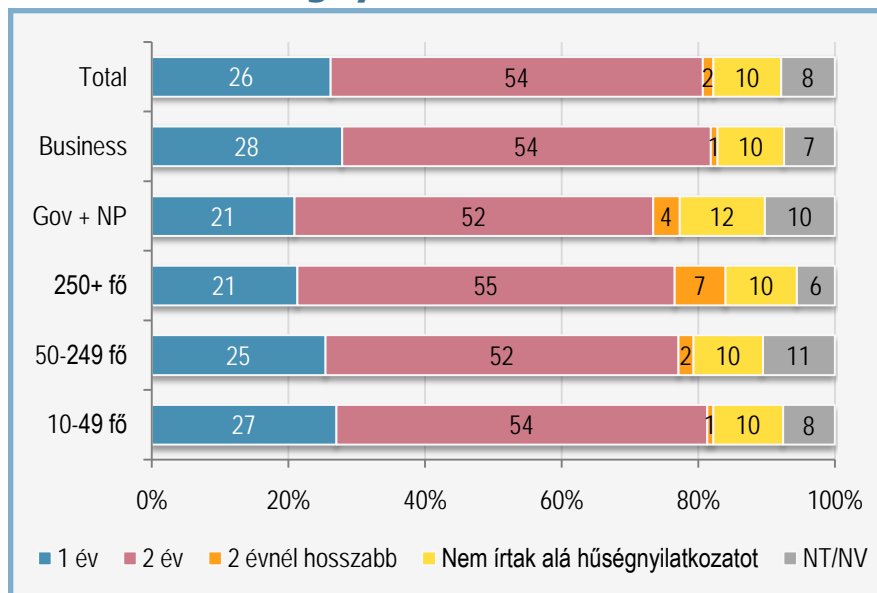
Lemondási tervek [következő 1 évben]



Bázis: közvetlen üzleti mobiltelefon előfizetéssel rendelkező szervezetek =37 247
[Business=30 555, Gov+NP=6 692] [250+ fő=1 407, 50-249 fő=7 364, 10-49 fő=28 476]

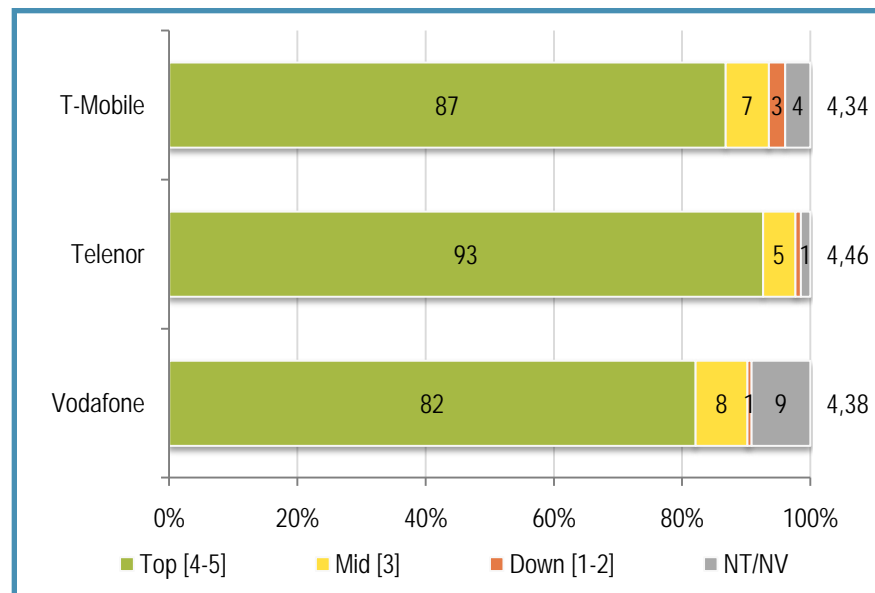
- A legjelentősebb jövőbeli beszerzési terveket a T-Mobile ügyfelei, ill. a 250+ fős szervezetek esetében detektáltuk.
- A lemondást tervezők aránya elmarad a beszerzést tervezőkéitől [a lemondók aránya szintén a T-Mobile ügyfelek esetében a legmagasabb].

Legutóbbi szerződés megkötésekor aláírt hűségnyilatkozat hossza



Bázis: közvetlen üzleti mobiltelefon előfizetéssel rendelkező szervezetek =37 247
[Business=30 555, Gov+NP=6 692] [250+ fő=1 407, 50-249 fő=7 364, 10-49 fő=28 476]

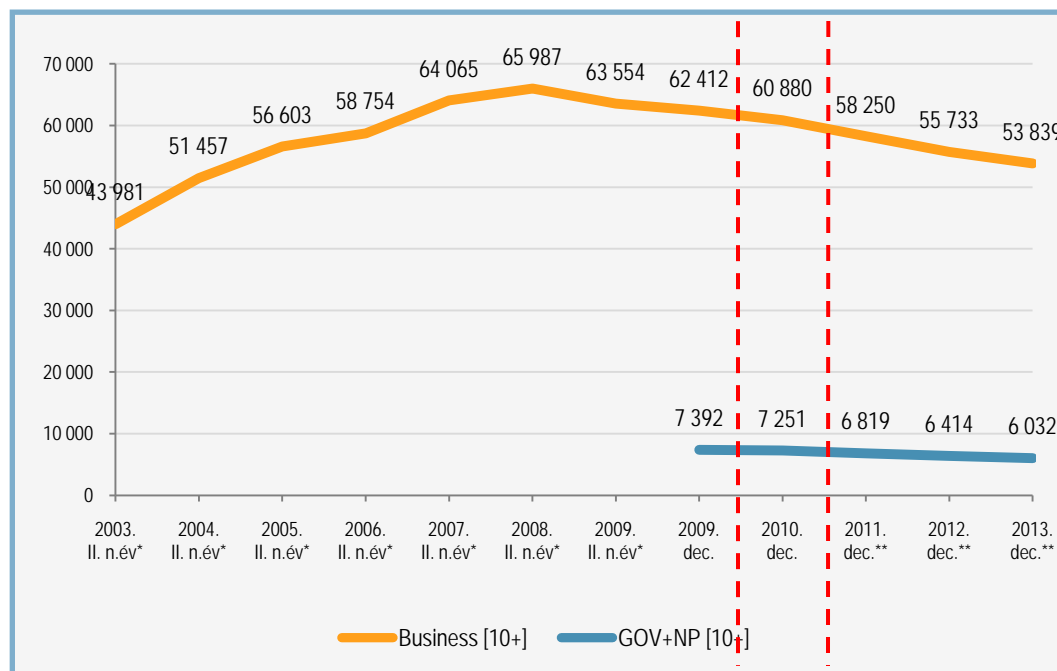
Elégedettség a jelenlegi mobilszolgáltatókkal



Bázis: közvetlen üzleti mobiltelefon előfizetéssel rendelkező szervezetek =37 247
[Business=30 555, Gov+NP=6 692] [250+ fő=1 407, 50-249 fő=7 364, 10-49 fő=28 476]

- **A szolgáltatók többnyire ragaszkodnak a hűségnyilatkozat aláíráshoz, csupán a szervezetek 10%-a nem kötelezte el magát a szerződés aláírásakor.**
- **Legjellemzőbbnek a két évre szóló hűség szerződés aláírása számít.**
- **Az ügyfelek többsége elégedett a jelenlegi szolgáltatójával, az elégedettségi mutató értéke magas.**
- **A Telenorral valamelyest elégedettebbek az ügyfelek, mint a versenytársakkal.**

A mobiltelefonía piaca 2003-2013 [millió Ft/év]



Bázis: összes 10+ fős vállalat és intézmény az egyes években

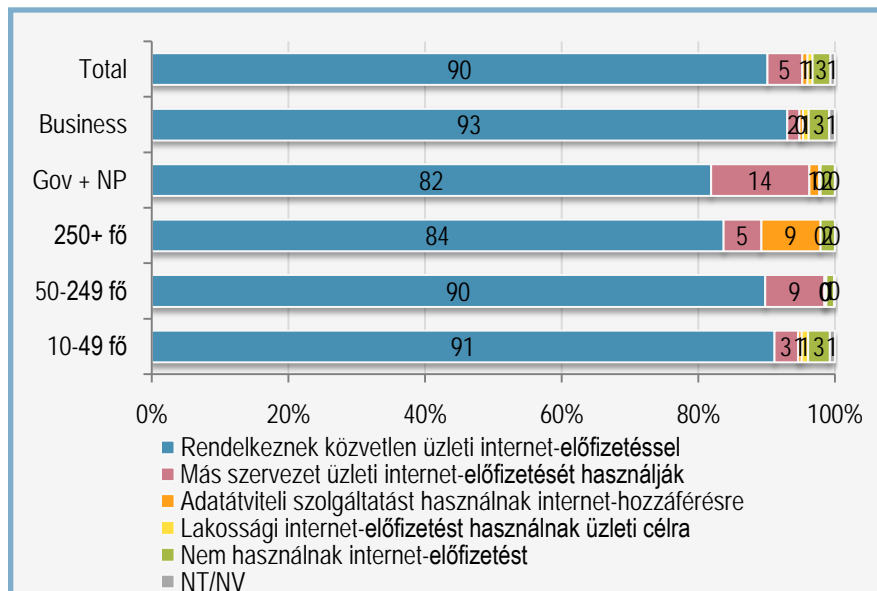
**2003. II. negyedév – 2009. II. negyedév adatok forrása: BellResearch Magyar Infokommunikációs Jelentés 2009, Vállalati távközlési szolgáltatások*
*** BellResearch prognózis*

- A piac telítődésének és a piaci versenynek köszönhetően 2008-ban megállt a piac növekedése. Ezt követően megkezdődött a piac lassú eróziója, mely prognózisunk szerint kissé gyorsuló tendenciát követ majd.**
- Becslésünk szerint a mobilhang szolgáltatások piaca a következő 3 évben évi 4-6%-kal zsugorodhat. A szolgáltatói bevételek csökkenése elsősorban az egy előfizetésre jutó kiadások [ARPU] csökkenésének köszönhető. Ezt a stagnáló „külső” mobilpenetráció és a lassuló ütemű „belső” [cégen belüli] mobilpenetráció növekedés, azaz az enyhén növekvő SIM-kártya állomány áttételes hatásai már nem tudják ellensúlyozni.**

- A legalább 10 fős szervezetek 91%-a használ mobiltelefont [túlnyomó többségük közvetlen üzleti előfizetéssel].
- Átlagosan 28 SIM-kártyát birtokolnak a vizsgálat szervezetek, mely összességében mintegy 1 040 ezer SIM-kártyát jelenet az alapsokaságban. A SIM-kártyák 58%-a a T-Mobile-hoz, 29%-a a Telenorhoz, míg 13%-a a Vodafone-hoz tartozik.
- A vizsgált szervezetek átlagosan 152 ezer forintot költenek mobiltelefon előfizetésekre, mely összességében kb. havi 5,57 milliárd forintos piacot generál. Az egy SIM-kártyára jutó átlagköltség 5,5 ezer forintot tett ki.
- Tízből kilenc felhasználó elégedett a mobilszolgáltatója teljesítményével, kifejezetten alacsony az elégedetlenek aránya.
- A szaturáló piacon a szolgáltatók között éles árverseny alakult ki, ami folyamatosan csökkenő ARPU-kat eredményez, különösen a nagy- és középvállalati szegmensben, ahol a jelentős mobilflották miatt a cégek egyedi megállapodások révén jelentős alkupozícióval bírnak.
- A penetráció változatlansága, valamint a SIM-kártyák számának moderált bővülése mellett az ARPU csökkenése a piac méretének lassú csökkenését hozta és hozza magával. Az IC és roamingdíjak [esetleges] további csökkenése is megjelenhet a tarifákban, ami tovább erodálhatja a piacot.
- Összességében a piac éves szinten mintegy 4-6%-os csökkenésére számítunk a következő években.

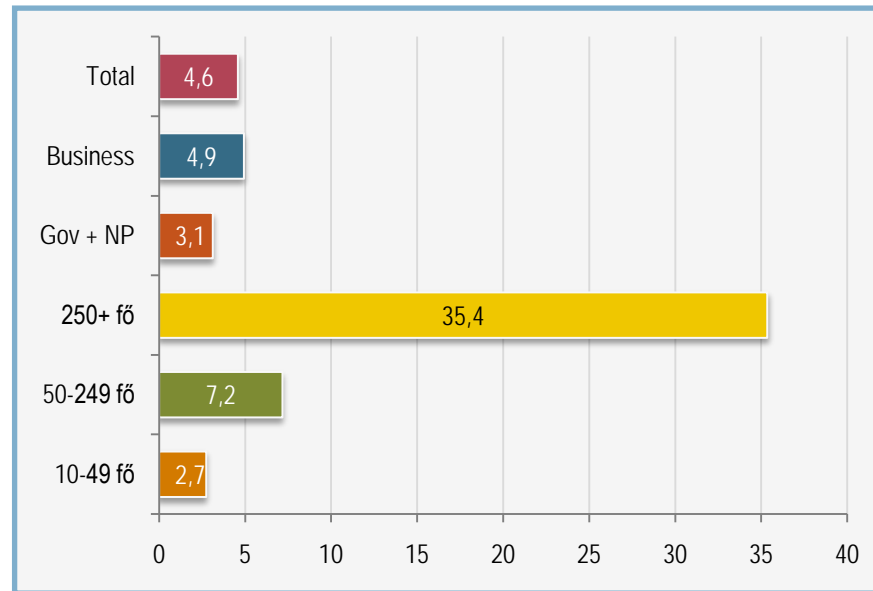
5.3. Internet

Előfizetés és használat



Bázis: összes szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626]
 [250+ fő=1 427, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

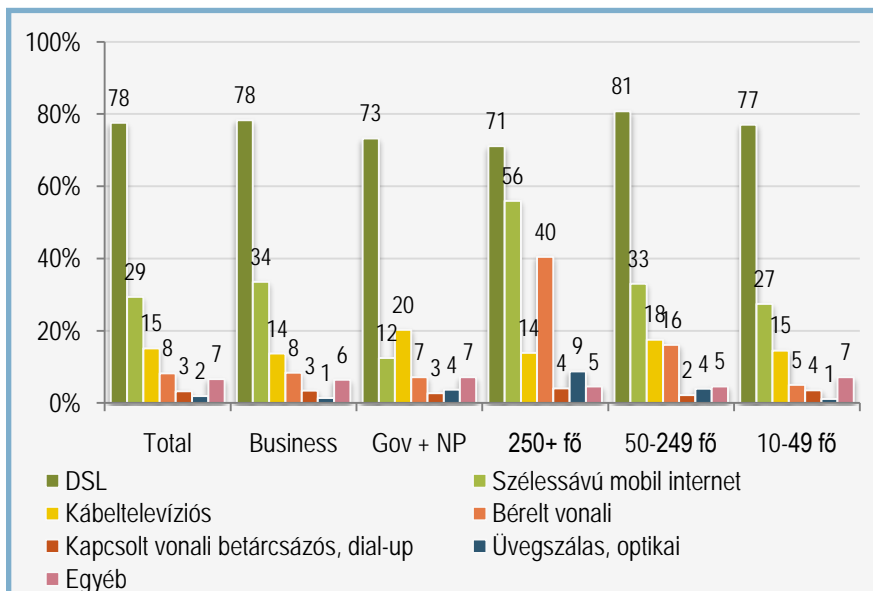
Előfizetések átlagos száma



Bázis: közvetlen üzleti internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=38 480
 [Business=30 750, Gov+NP=7 891] [250+ fő=1 183, 50-249 fő=7 297, 10-49 fő=30 000]

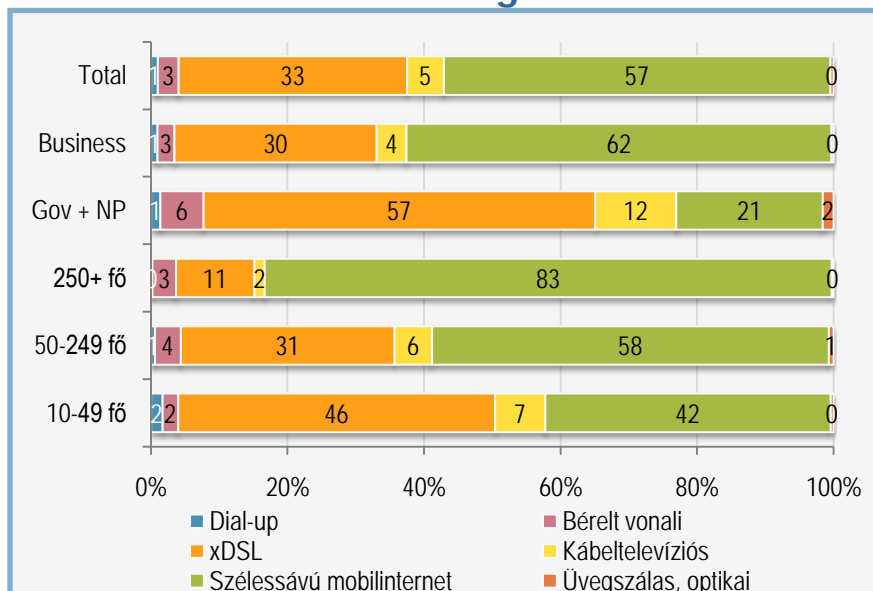
- **A 10 fő feletti szervezetek döntő többsége [90%, kb. 38 ezer] rendelkezik közvetlen üzleti internet-hozzáféréssel, míg az internetet használó szervezetek száma 41 ezerre tehető.**
- **A kormányzati és nonprofit szegmensben viszonylag elterjedtnek számít a „közvetett” előfizetés [pl: felettes szerv előfizetésének igénybe vétele].**
- **Az üzleti előfizetések átlagos száma valamelyest magasabb az üzleti szegmensben, mint a kormányzati és non-profit szervezetek körében.**

Internet technológiák penetrációja



Bázis: közvetlen üzleti internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=38 480 [Business=30 750, Gov+NP=7 891] [250+ fő=1 183, 50-249 fő=7 297, 10-49 fő=30 000]

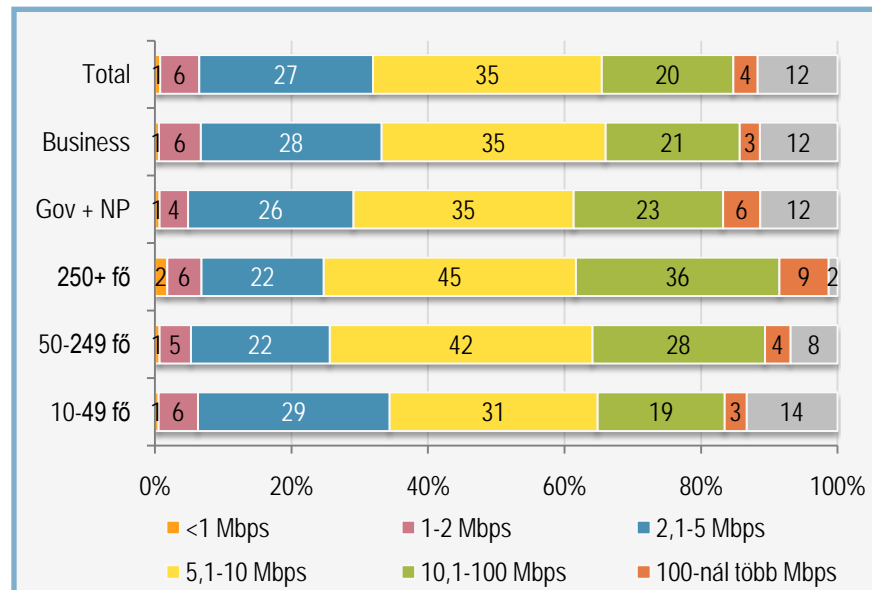
Különböző technológiájú internet-előfizetések számának megoszlása



Bázis: összes vállalati / intézményi közvetlen üzleti internet-előfizetés, Total=173 639 [Business=149 583, Gov+NP=24 056] [10-49 fő=79 913, 50-249 fő=51 964, 250+ fő=41 763]

- Minden szegmensben a DSL a legelterjedtebb hozzáférési technológia, penetrációja valamelyest nőtt az előző évihez képest [2009: 76%]. A 250 fő feletti szervezeteknél a szélessávú mobilinternet, valamint a bérlet vonali előfizetések használata is kiterjedtnek tekinthető.**
- A legerősebb fejlődést a szélessávú mobilinternet mutatja, melynek penetrációja egy év alatt megközelítőleg 5 százalékpontot emelkedett [2009: 24%].**
- Az előfizetések számát tekintve az előfizetések döntő többsége szélessávú mobilinternet, míg mindössze harmada DSL technológiájú, annak ellenére is, hogy utóbbi számít elterjedtebbnek. [Fontos azonban figyelembe venni, hogy a mobilinternet előfizetések inkább személyes jellegűek, míg a többi technológia esetében 1-1 előfizetés jellemzően több ember számára teszi lehetővé az internet-hozzáférést].**

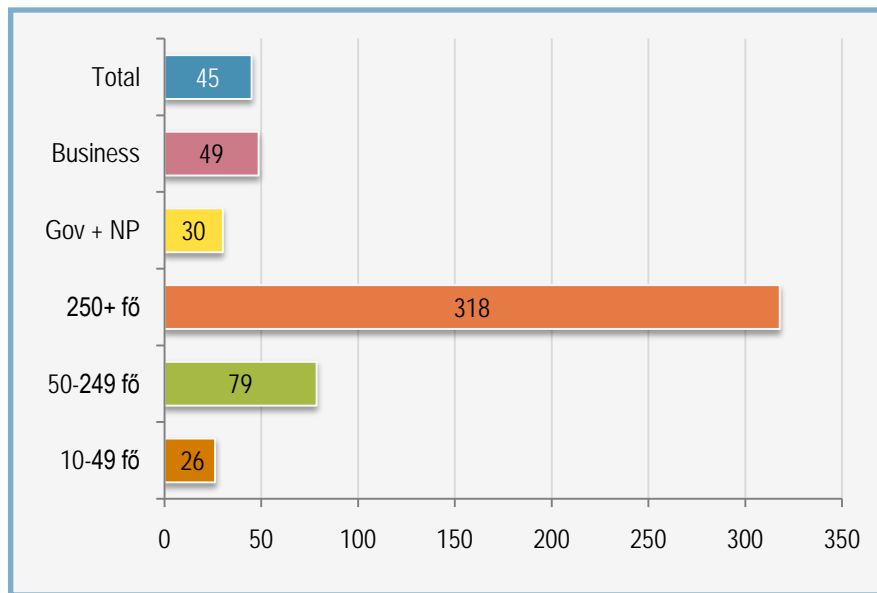
Milyen (maximális) letöltési sebességű internet előfizetéssel / előfizetésekkel rendelkeznek?



Bázis: közvetlen üzleti internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=38 480 [Business=30 750, Gov+NP=7 891] [250+ fő=1 183, 50-249 fő=7 297, 10-49 fő=30 000]

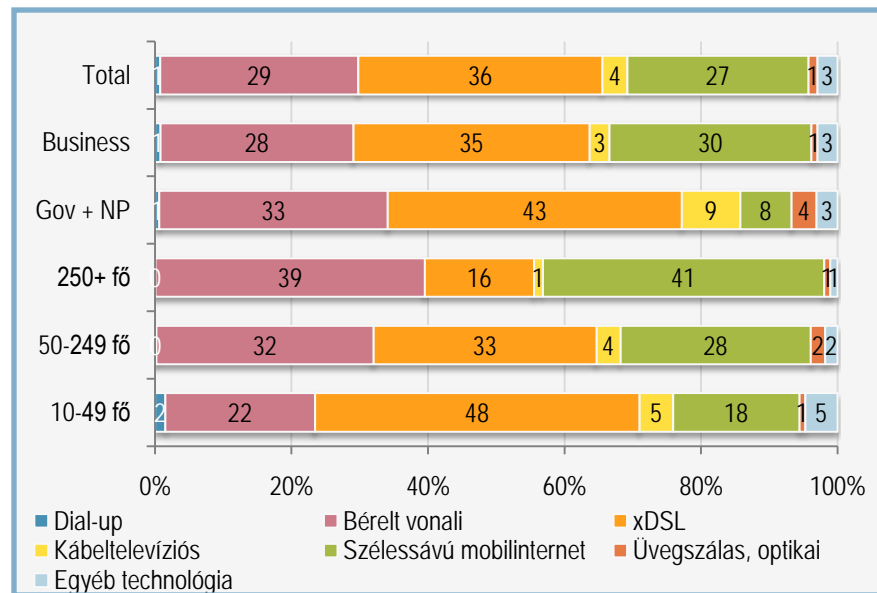
- A maximális internet sáv szélességeket vizsgálva megállapítható, hogy a legnagyobb sáv szélességgel a 250 fő feletti szervezetek rendelkeznek.**
- A kormányzati szegmensben szintén valamivel magasabb a 10 Mbps feletti sebességgel jellemezhető szervezetek száma, mint a vállalatok körében.**
- Összességében a szervezetek mintegy háromötöde jellemezhető 10 Mbps feletti maximális letöltési sebességgel.**

Átlagos havi költsékek az egyes szegmensekben [ezer Ft]



Bázis: közvetlen üzleti internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=38 480 [Business=30 750, Gov+NP=7 891] [250+ fő=1 183, 50-249 fő=7 297, 10-49 fő=30 000]

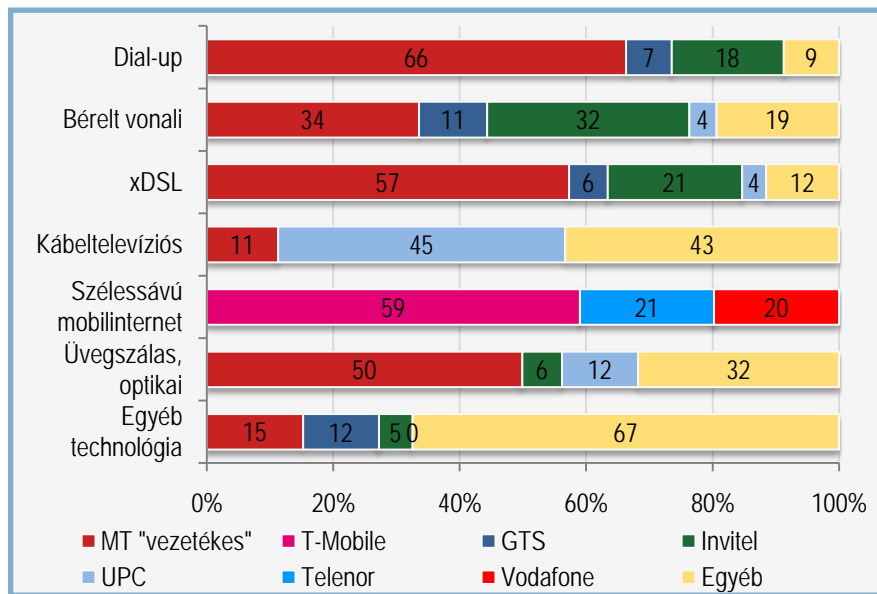
Bevétel-alapú részesedések technológiák szerint



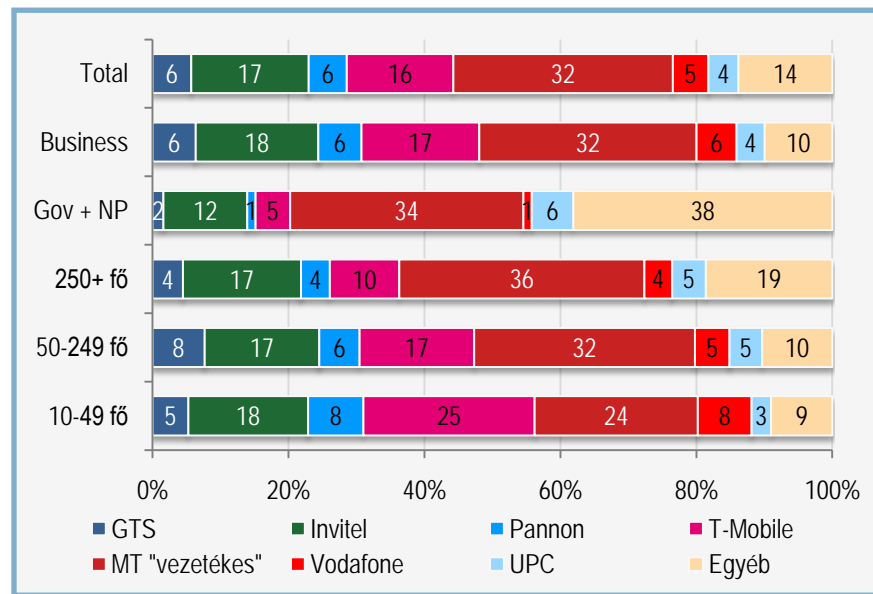
Bázis: teljes havi internet kiadás [mFt], Total=1 733 [Business=1 495, Gov+NP=238] [10-49 fő=783, 50-249 fő=573, 250+ fő=376]

- Havonta átlagosan 45 ezer forintot fordítanak a vizsgált szervezetek internet-hozzáférésre. Az üzleti szervezetek átlagos költsége lényegesen meghaladja a kormányzati és non-profit szervezetek átlagos internetcélú kiadását.**
- A teljes internet-piac 36%-a kötődik a DSL hozzáférésekhez, míg a bérelt vonali költsékek 29%-kal járulnak hozzá a teljes piac méretéhez. A mobilinternet kiadások aránya 2010-ben már elérte a 27%-ot. A tavalyi évhez képest a teljes piacon belül nőtt a mobilinternet részaránya, és valamelyest csökkent a DSL-é, valamint a bérelt vonalé.**

Szolgáltatók részesedése egyes technológiák szerint



Szolgáltatók részesedése az egyes szegmensekben

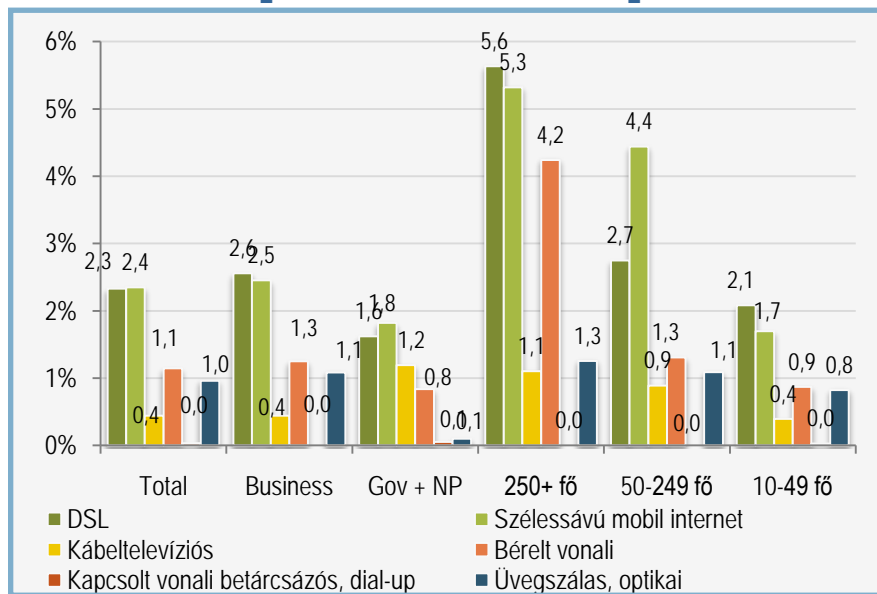


Bázis: teljes internet kiadás [mFt], Total= 1 737 [Dial-up=14, bérelt vonali=502, xDSL=620 kábeltelevíziós=64, szélessávú mobilinternet=460, üvegszálás=22, egyéb technológia=51]

Bázis: teljes internet kiadás [mFt], Total= 1 737 [Business=1 495, Gov+NP=238] [10-49 fő=783, 50-249 fő=573, 250+ fő=376]

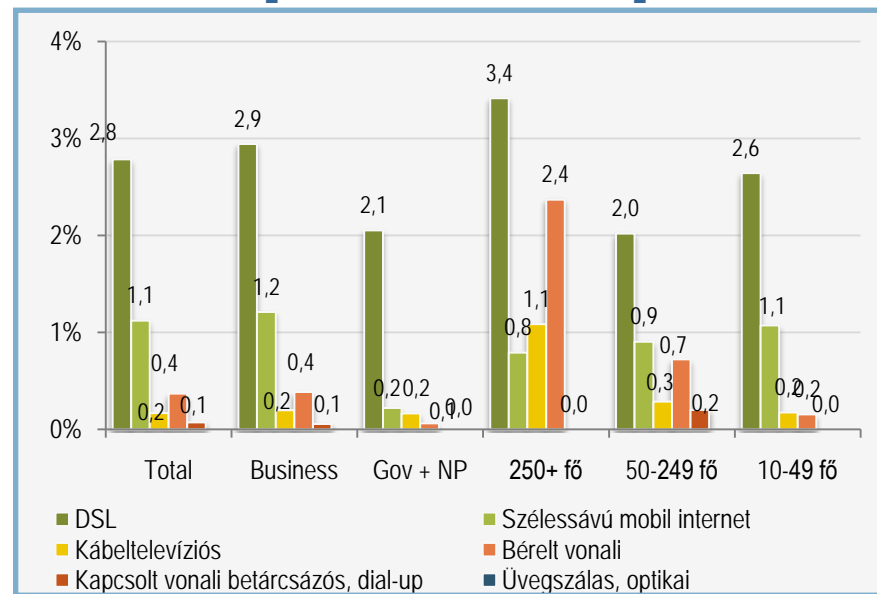
- **A legnagyobb piaci részesedéssel rendelkező internet-szolgáltató egyértelműen a Magyar Telekom [32%, a T-Mobile-lal együtt 48%], amit az Invitel [17%] követ.**
- **A kábeltelevíziós piacon a UPC a meghatározó szolgáltató [de itt a kisebb szolgáltatók is jelentős részarányt képviselnek].**
- **A szélessávú mobilinternet-piac vezető szolgáltatója a T-Mobile, részesedése viszont 2 százalékpontot csökkent az előző évhez képest. A Pannon és a Vodafone helyzete minimális mértékben [1-1 százalékpont] erősödött a piacon.**
- **A bérelt vonali piacon a Telekom és az Invitel a legerősebb.**

Beszerzési tervek [következő 1 évben]



Bázis: összes szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626]
[250+ fő=1 427, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

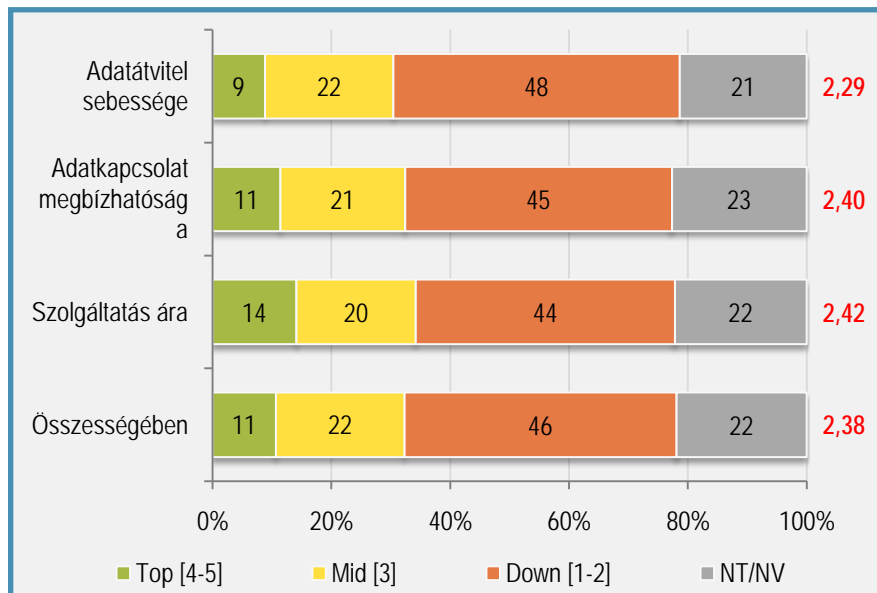
Lemondási tervek [következő 1 évben]



Bázis: közvetlen üzleti internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=38 480
[Business=30 750, Gov+NP=7 891] [250+ fő=1 183, 50-249 fő=7 297, 10-49 fő=30 000]

- **Internet-előfizetés beszerzését a következő egy évben a szervezetek mintegy 7-8%-a tervezi.**
- **Mind az üzleti, mind pedig a nem-üzleti szervezetek leginkább a mobilinternetet és a DSL hozzáféréseket preferálják.**
- **Az 50-249 fős cégek elsősorban szélessávú mobilinternetben gondolkodnak.**
- **Internet-előfizetés lemondását szegmensenként 4-5 % tervezi.**
- **Elsősorban DSL technológiájú hozzáféréseket mondanának le, de a legalább 250 fős szervezeteknél a bérelt vonali megoldásokat lemondók is jelentős súlyt képviselnek.**

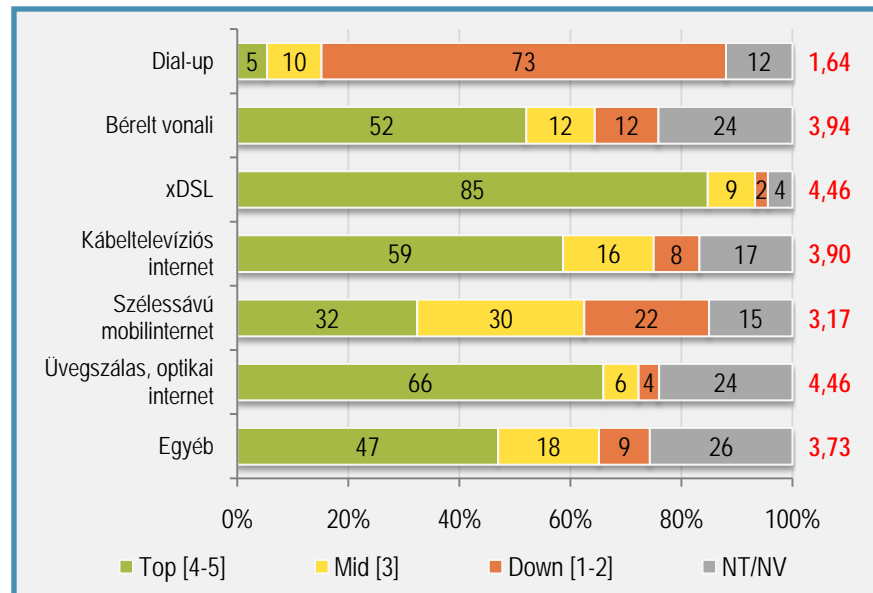
A szélessávú mobilinternet megítélése a vezetékes internet-hozzáféréshez viszonyítva



Bázis: összes szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626]
[250+ fő=1 427, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

Skálás kérdés, 1=A szélessávú mobil internet sokkal rosszabb; 5=A szélessávú mobil internet sokkal jobb

Mennyire tartja az egyes internet-hozzáférési technológiákat alkalmasnak üzleti megoldásként?

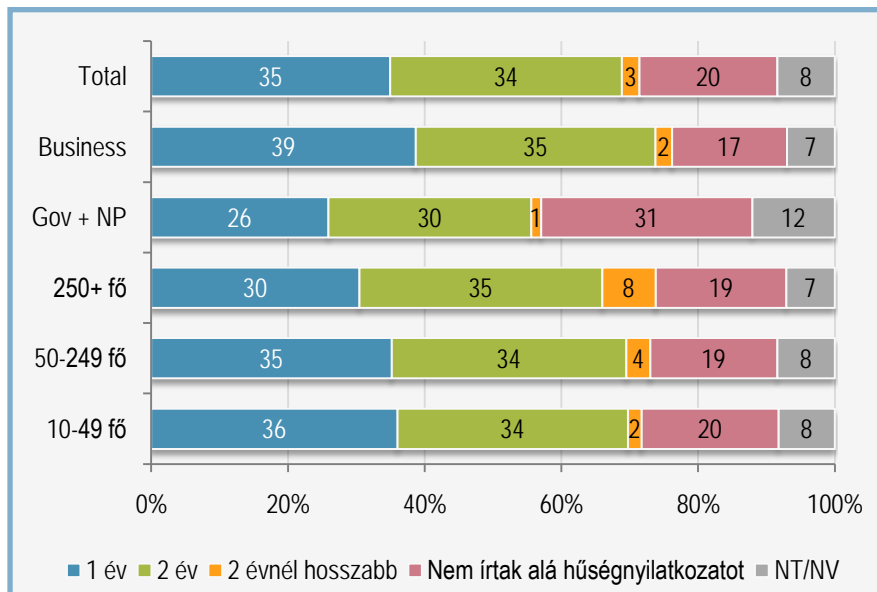


Bázis: összes szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626]
[250+ fő=1 427, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

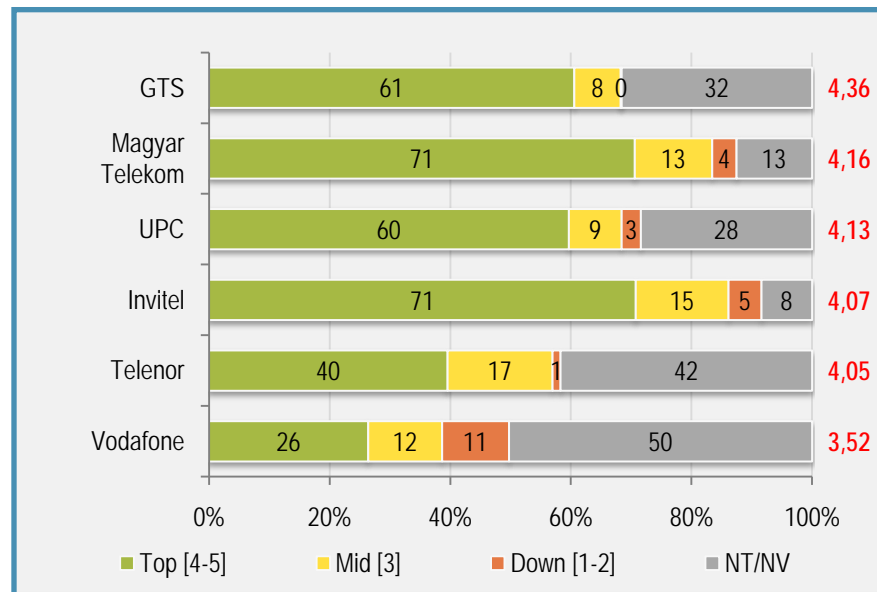
Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem alkalmas; 5=Teljes mértékben alkalmas

- **Annak ellenére, hogy a szélessávú mobilinternet piac dinamikus bővülést mutat, a technológia megítélése inkább negatív a vezetékes hozzáférésekhez viszonyítva.**
- **A szervezetek mindössze tizede ítéli jobbnak összességében a mobilinternetet, mint a vezetékest.**
- **A kedvezőtlenebb megítélés a szolgáltatás egyes jellemzői, mint például a sebesség, a megbízhatóság és az ártényező kapcsán is megfigyelhető.**
- **Az üzleti felhasználás szempontjából a DSL és az optikai hozzáférés megítélése a leginkább pozitív.**

Legutóbbi szerződés megkötésekor aláírt hűségnyilatkozat hossza



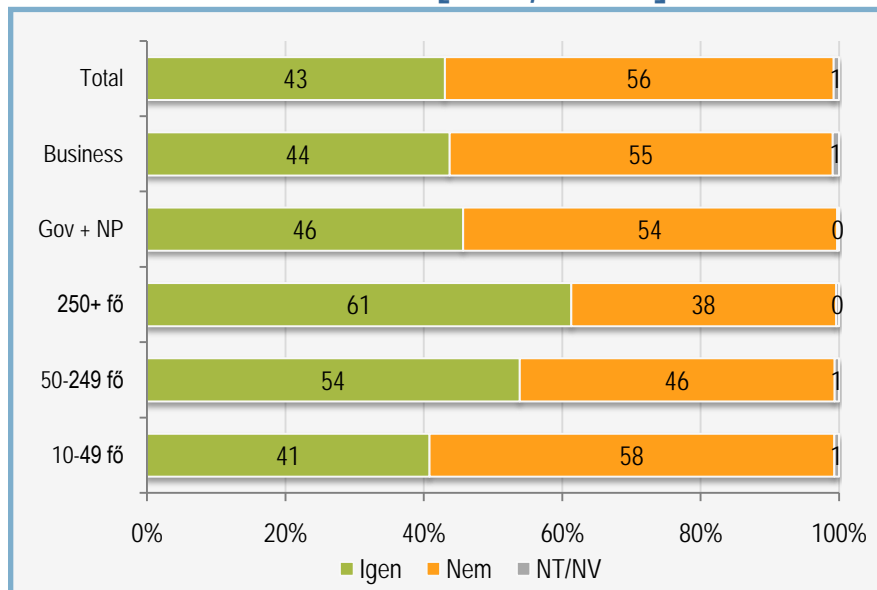
Elégedettség a jelenlegi szolgáltatókkal [Top 6 szolgáltató]



Bázis: közvetlen üzleti internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=38 480
 [Business=30 750, Gov+NP=7 891] [250+ fő=1 183, 50-249 fő=7 297, 10-49 fő=30 000]

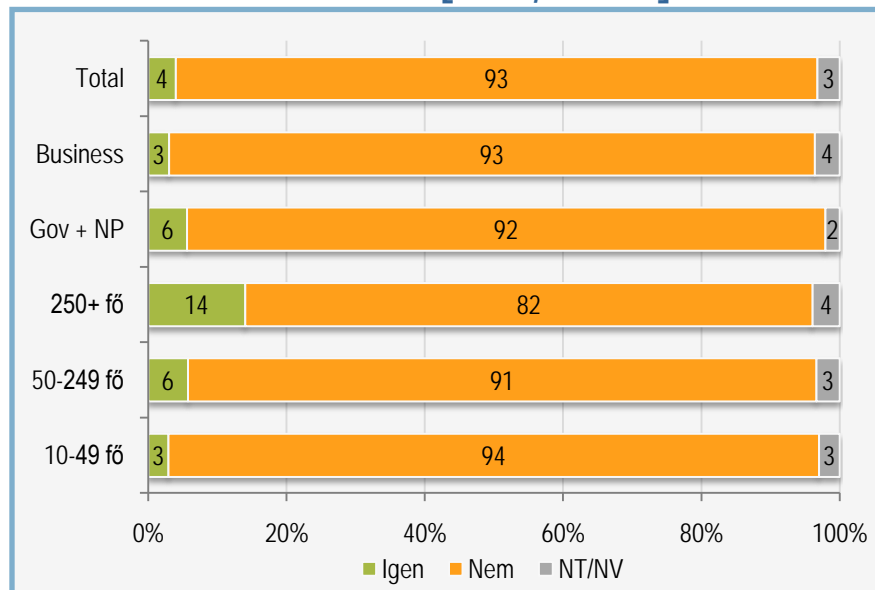
- Elterjedtnek számítanak a hűségnyilatkozatok, mindössze a szervezetek ötöde nem írt alá ilyen kötelezettséget. Általában egy vagy két évre kötelezik el magukat a szervezetek.
- A legnagyobb szolgáltatói elégedettséget a GTS, a Magyar Telekom, és az UPC esetében figyeltük meg, de számottevő eltérések nem mutatkoznak az elégedettségben.

Van-e lehetőség az Önök cégénél / intézményénél vezeték nélküli internet-hozzáférésre [WiFi, WLAN]?



Bázis: bármilyen internet-hozzáféréssel rendelkező szervezetek, Total=41 285 [Business=31 800, Gov+NP=9 431] [250+ fő=1 398, 50-249 fő=8 115, 10-49 fő=31 771]

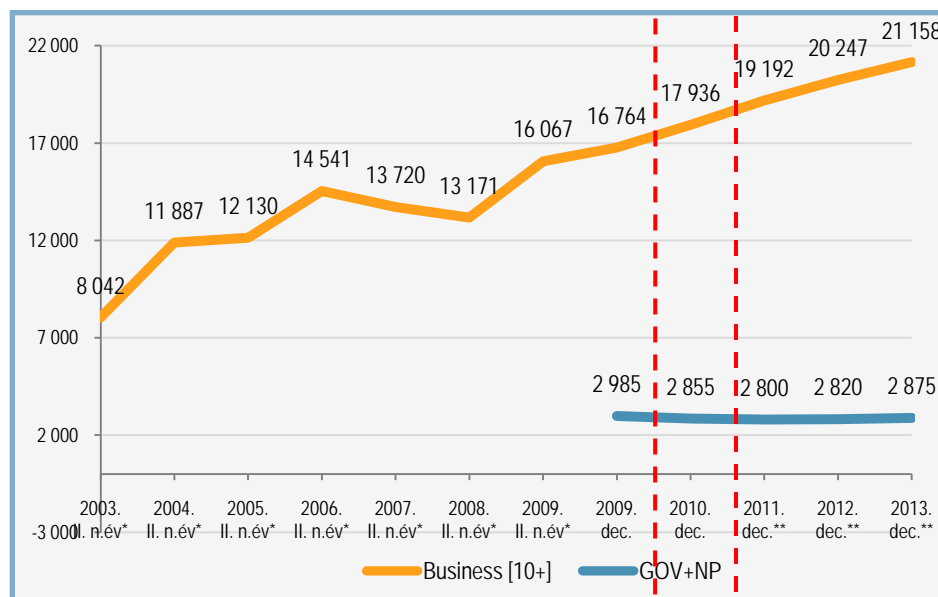
Tervezik, hogy a következő 12 hónapban lehetőséget biztosítanak vezeték nélküli internet-hozzáférésre [WiFi, WLAN]?



Bázis: vezeték nélküli internet-hozzáféréssel nem rendelkező szervezetek

- A vizsgált szervezetek többsége még nem épített ki vezeték nélküli internet hálózatot, azonban a nagy és közepes létszámmal működő szervezetek körében már többségben vannak a WLAN-nal rendelkezők.**
- A jelenleg vezeték nélküli internettel nem rendelkező szervezetek 4%-a tervezi WiFi / WLAN hozzáférés kialakítását a következő egy évben. A nem-üzleti szervezetek körében valamelyest magasabb a WLAN kiépítését tervezők aránya.**

Internet szolgáltatás piaca 2003-2013 | 10+ fős vállalatok és intézmények [millió Ft/év]



Bázis: összes 10+ fős vállalat és intézmény az egyes években

*2003. II. negyedév – 2009. II. negyedév adatok forrása: BellResearch Magyar Infokommunikációs Jelentés 2009, Vállalati távközlési szolgáltatások
 ** BellResearch prognózis

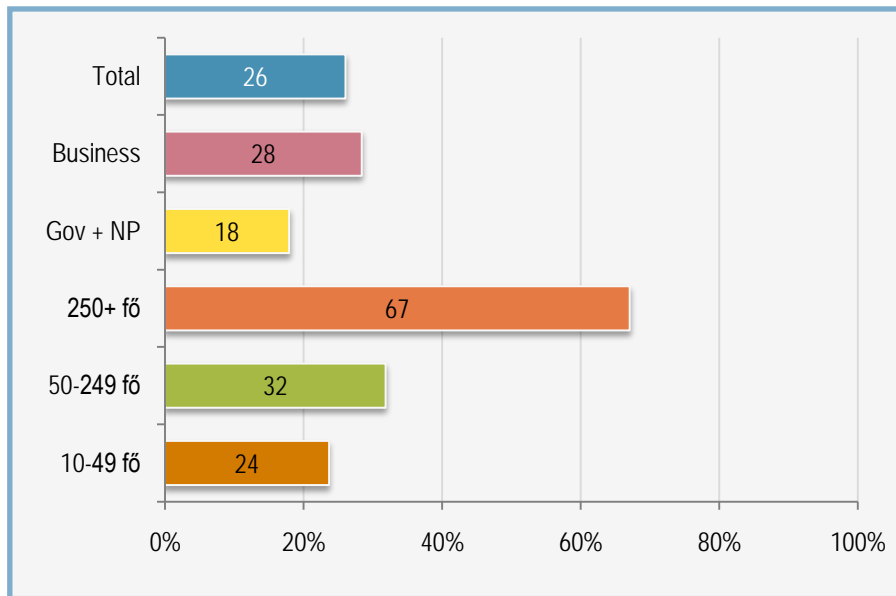
- Az internet-hozzáférések piacának növekedése a mobilinternet 2010-ben megtapasztalt térnyerésének köszönhető, mivel a „vezetékes” access-ek üzleti piaca [a vonatkozó kiadásokat tekintve] összességében stagnál, a mobil hozzáférések piaca pedig dinamikusan bővül.**
- A kutatás arra enged következtetni, hogy a mobilinternet alapvetően nem helyettesítője, hanem inkább kiegészítője a vezetékes internetnek.**
- Várakozásaink szerint ugyanakkor a piacbővülés eddigi dinamikája lassul és évi 5-7 %-os növekedési ütem mellett konszolidálódik.**

- Tízből kilenc szervezet saját nevén lévő üzleti internet-előfizetést használ. Eközben az internet használati arány közel teljesnek tekinthető.
- Átlagosan 4,6 előfizetést birtokolnak a vizsgált szervezetek, ami összességében 174 ezer közvetlen üzleti internet-hozzáférést jelent.
- A leggyakoribb hozzáférési technológiának az xDSL számít, mellyel a releváns szervezetek háromnegyede rendelkezik. A második legnépszerűbb hozzáférési technológia ma már egyértelműen a mobilinternet, a szervezetek 29%-a birtokol ilyen típusú hozzáférést [is].
- A mobilinternet, valamint a bérelt vonali hozzáférések aránya kiemelkedő a 250 főnél többet foglalkoztató szervezetek körében.
- A teljes piac mérete összességében havi 1,7-1,8 milliárd forintot tesz ki, míg az átlagos kiadás 45 ezer forintra tehető.
- A legtöbb piacon – a kábeltelevíziós piac kivételével – a Magyar Telekom csoport rendelkezik a legerősebb pozícióval. Technológiától függetlenül a MT csoport a teljes piac közel fele fölött diszponál [külön-külön: T-Home: 32%, T-Mobile: 16%].
- Új internet előfizetés vásárlását a szervezetek 7-8%-a tervezi, míg arányaiban alacsonyabb [4-5%] a lemondást tervezők aránya.
- Annak ellenére, hogy a mobilinternet dinamikus bővülést mutatott, a szélessávú mobil hozzáférési technológia megítélése még mindig elmarad a vezetékes technológiákhoz képest.
- Az internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek magas elégedettségi szinttel jellemezhetők.
- Az üzleti mobilinternet piac 2010-ben megfigyelt dinamikus növekedése következtében a teljes üzleti internetpiac is növekvő tendenciát mutat. A prognózisok szerint, a mobilinternetnek köszönhetően stabil, de a korábbinál moderáltabb ütemű növekedés várható.

- **A KKV és a nagyvállalati szegmensben a piacméret bővülésére számítunk. Ezek a vállalatok nem fogják „eldobni” a vezetékes internet-kapcsolataikat [legfeljebb technológiát és/vagy szolgáltatót váltanak], sőt, extra kapcsolatokra [pl. újabb telephelyek „bekötése”] is igényt tarthatnak. Ugyan tendencia a hozzáférési díjak lassú eróziója, ezt azonban ellensúlyozhatja a növekvő sávszélesség, illetve az SLA-jellegű, prémium szolgáltatások iránti igények megjelenése/bővülése. Ehhez potenciális hajtóerőt a hosztolt, menedzselte szolgáltatások terjedése, kritikus jelentőségűvé válása adhat. Eközben – a munkavállalók nagy száma miatt – a 10 vagy több fős vállalatok jelentős volumenben fogalmazhatják meg igényüket újabb mobilinternet-kártyák iránt.**
- **Az intézményi szegmensben „vezetékes” accesekre [is] szükség van, de a mobilinternet ebben a célcsoportban is terjedni fog. Összességében az intézményi internetpiac stagnálására számítunk, bár a piac jövőbeli fejlődését a kormányzati döntések/elképzelések [és rendelkezésre álló erőforrások] jelentősen módosíthatják.**
- **A piac jövőjét erősen determinálja a BB mobilinternet fejlődése. Az előfizetések száma a következő években jelentős mértékben növekedhet – bár látni kell, hogy sok múlik a szolgáltatói szándékokon [pl. mobil BB díjcsomag-portfolió és marketing-mix] és erőforrásokon [pl. hálózati fejlesztések].**
- **A „vezetékes” szegmensben az accesek számának stagnálása mellett [a verseny és az alacsonyabb árú szolgáltatások irányába történő migrációk hatására] a szolgáltatói bevételek lassú csökkenésével kell számolni. A mobil BB szegmens egyértelműen növekedni fog, bár a vélelmezhető ARPU csökkenés miatt a piacbővülés alatta marad az állománybővülésnek.**
- **Összességében a piacbővülés eddigi dinamikája lassul és a növekedési ütem egy 4-5%-ot nem meghaladó szint mellett konszolidálódik.**

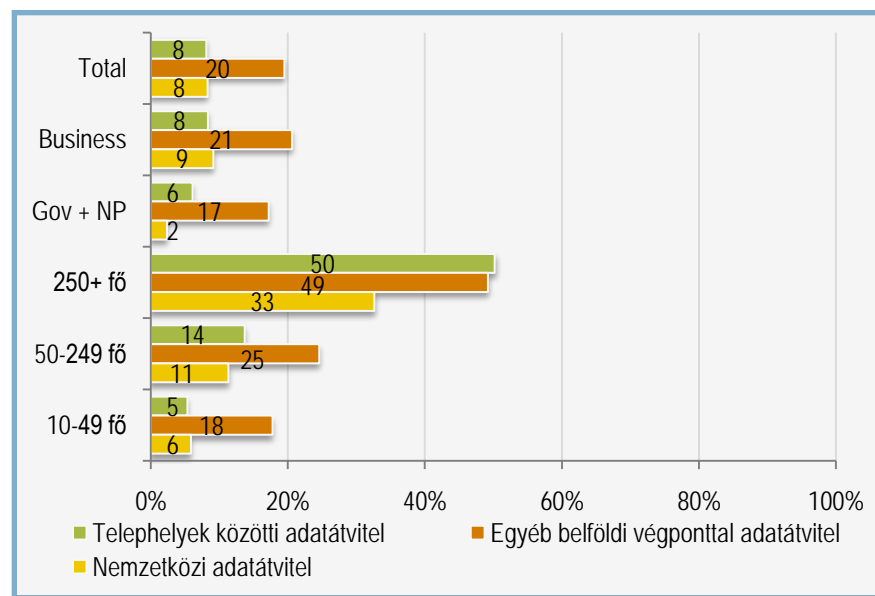
5.4. Adat- és üzleti kommunikáció

Adatátvitelt folytató szervezetek



Bázis: összes szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626]
[250+ fő=1 427, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

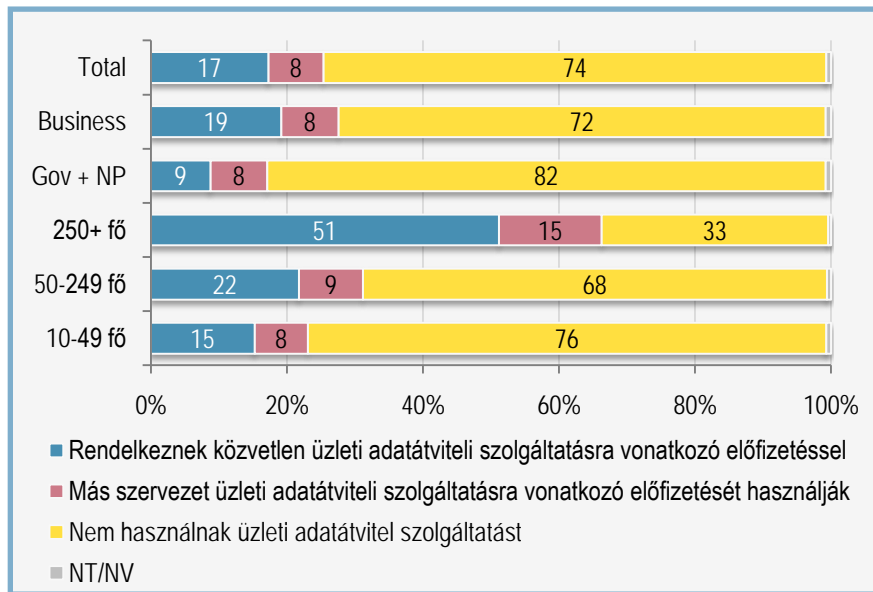
Adatátviteli irányok



Bázis: összes szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626]
[250+ fő=1 427, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

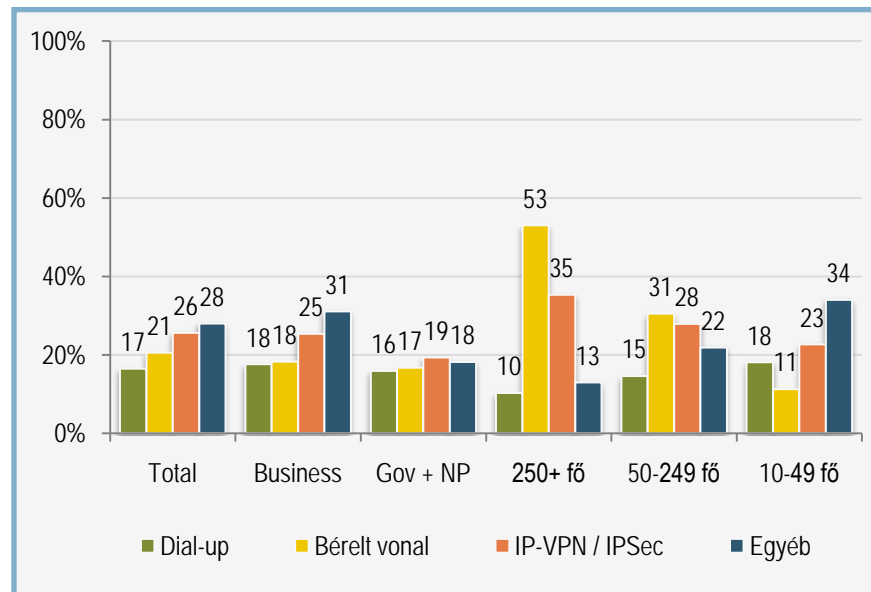
- A hazai szervezetek 26%-a, azaz összesen kb. 11 ezer vállalat vagy intézmény vesz igénybe valamilyen adatkommunikációs megoldást. Az adatkommunikációt folytatók aránya különösen a nagy létszámú szervezeteknél magas, a 250+ fős szegmensben 66%.**
- A releváns szervezetek leggyakrabban belföldi végpontokkal kommunikálnak, egyedül a nagyobb alkalmazotti létszámmal működőknél tapasztalható számottevő mértékű nemzetközi adatkommunikáció.**
- Belföldön jellemzően bankokkal, pénzintézetekkel [vállalatok], illetve a kormányzati-költségvetési szférában [intézmények] folytatnak adatátvitelt.**

Előfizetés és használat



Bázis: összes szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626]
[250+ fő=1 427, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

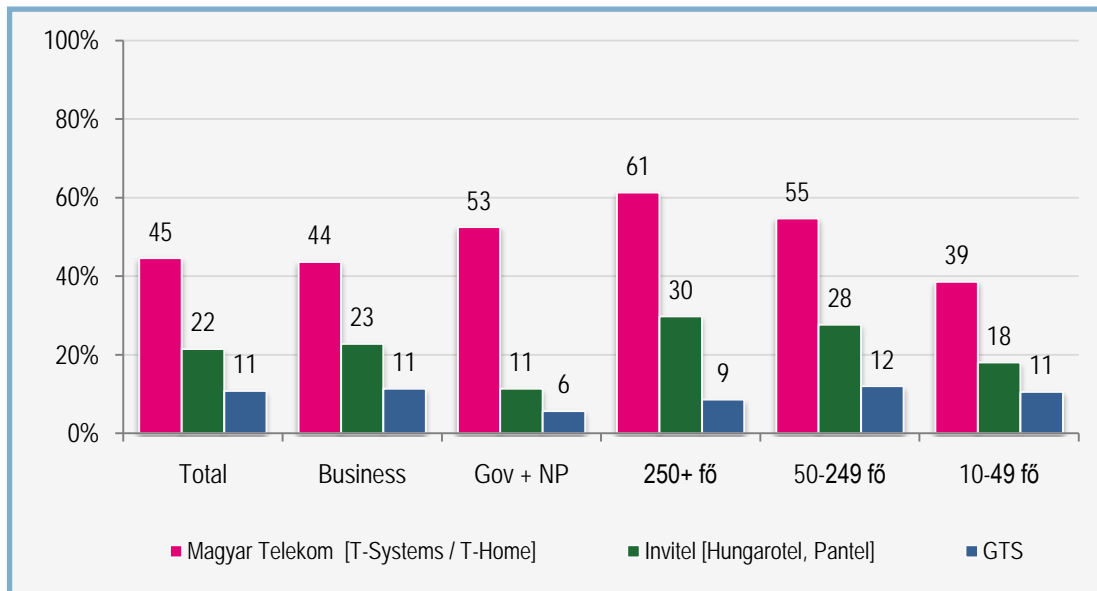
Technológiák penetrációja



Bázis: adatátvitelt folytató szervezetek, Total=11 249 [Business=9 502, Gov+NP=1 747]
[250+ fő=955, 50-249 fő=2 605, 10-49 fő=7 688]

- A hazai, legalább 10 fős szervezetek 17%-a, azaz összesen mintegy 7,3 ezer cég, intézmény és nonprofit szervezet vesz igénybe adatátviteli szolgáltatást közvetlenül a szolgáltatótól.**
- Az adatátviteli megoldásokat használó szervezetek köre azonban ennél szélesebb: további 8% más szervezet üzleti adatátviteli szolgáltatásra vonatkozó előfizetését használja, velük együtt tehát összesen kb. 11 ezer szervezet él a „szolgáltatói” adatkommunikáció lehetőségével.**
- Minden negyedik adatátvitelt folytató szervezet előfizet IP-VPN / IPSec technológiára épülő adatátviteli szolgáltatásra; a bérelt vonali megoldások penetrációja 21%. A bérelt vonali adatkommunikáció elsősorban az 250+ fős szervezetekre jellemző.**

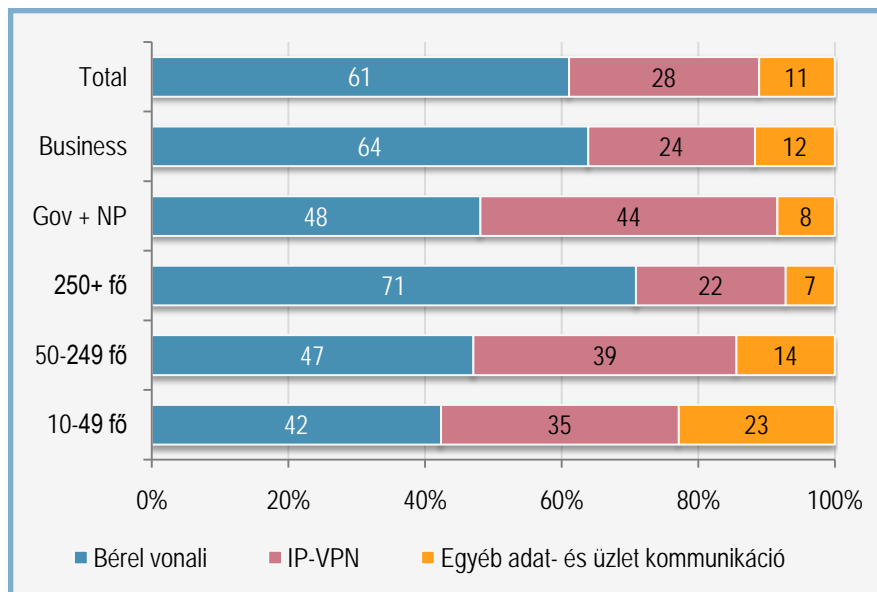
Szolgáltatókapcsolatok [Top 3 szolgáltató]



Adatkommunikációs megoldást közvetlen üzleti előfizetéssel igénybe vevő szervezetek,
 Total=7 357 [Business=6 506, Gov+NP=851]
 [250+ fő=721, 50-249 fő=1 750, 10-49 fő=4 886]

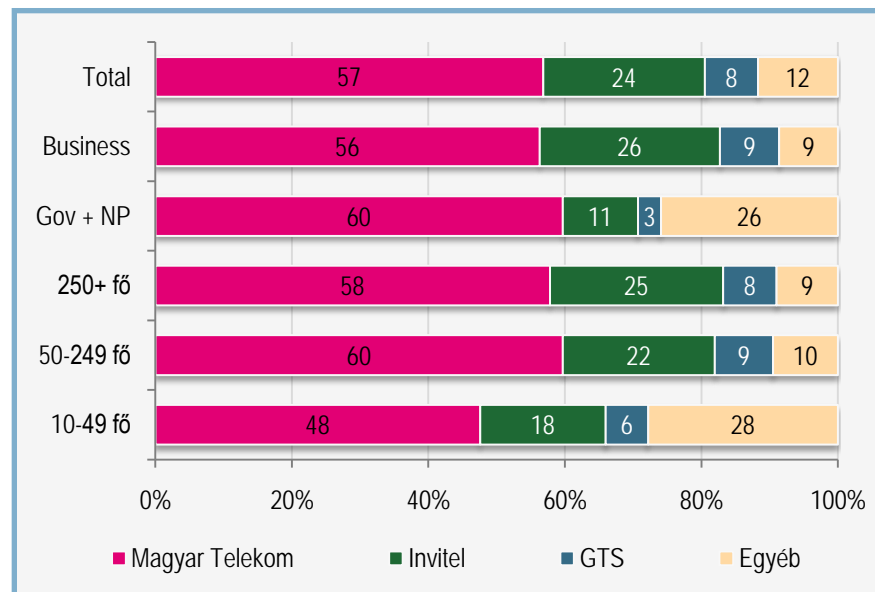
- A releváns szervezetek 45%-a vesz igénybe a Magyar Telekomtól adatátviteli szolgáltatást. A Magyar Telekom ügyfélbázisa arányaiban különösen a 250+ fős szervezetek körében jelentős.**
- Az Invitel az ügyfelek 22%-ával áll szolgáltatói kapcsolatban az adat- és üzleti kommunikáció területén, ami kb. 1,6 ezer előfizetőt jelent.**

Piacszerkezet technológiák szerint



Bázis: adatátviteli szolgáltatásra fordított kiadások [mFt], Total=2 323
 [Business=2 912, Gov+NP=410] [250+ fő=1 410, 50-249 fő=580, 10-49 fő=312]

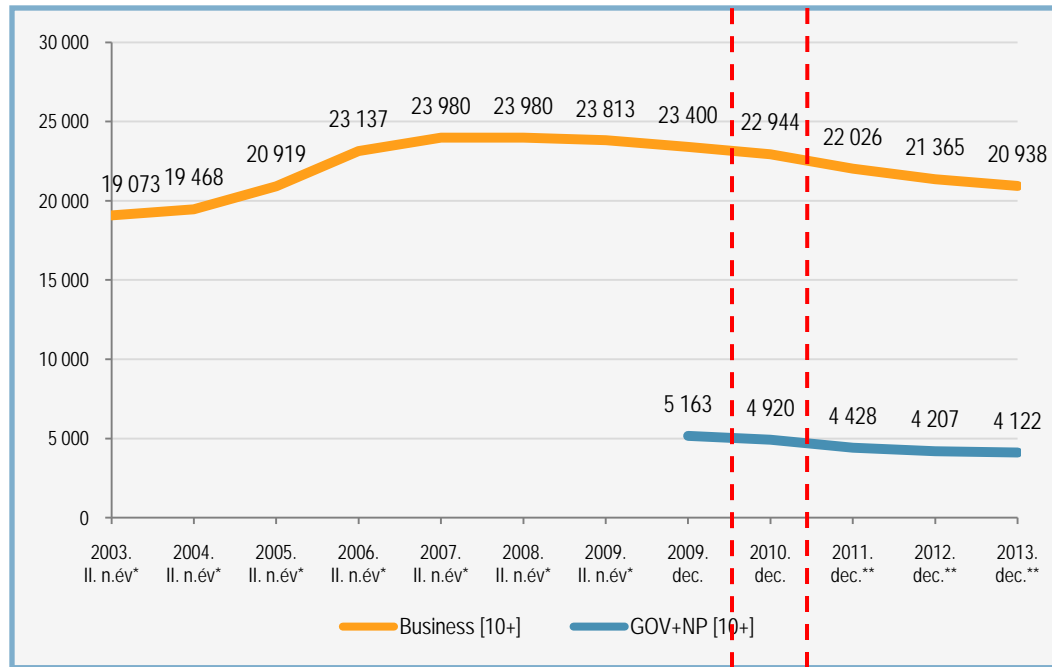
Top szolgáltatók piacrészesedése



Bázis: adatátviteli szolgáltatásra fordított kiadások [mFt], Total=2 323
 [Business=2 912, Gov+NP=410] [250+ fő=1 410, 50-249 fő=580, 10-49 fő=312]

- A piacstruktúrát tekintve a legjelentősebbnek a bérelt vonali technológia számít, a bevételek 61%-a ebből a szegmentumból származik. A 250+ fős szervezetek adatkommunikációs piaca esetében a legmagasabb a bérelt vonali részesedés [71%].**
- E részpiacon a legnagyobb szolgáltatónak a Magyar Telekom számít, mely a bevételek több mint felét [57%] realizálja. Az Invitel részesedése 24%.**

Adat- és üzleti kommunikációs piac 2003-2013 | 10+ fős vállalatok és intézmények [millió Ft/év]



Bázis: összes 10+ fős vállalat és intézmény az egyes években

- Az adat- és üzleti kommunikációs szolgáltatások üzleti piaca nagyságrendileg stagnál, és kb. 23 milliárd forintot tett ki 2010 végén. A piac a jövőben várhatóan enyhén csökkenő pályán mozog majd. Mérete 2013 végére 21 milliárd forintra csökkenhet a vállalati, és 4,2 milliárd forint alá az intézményi szegmensben.**

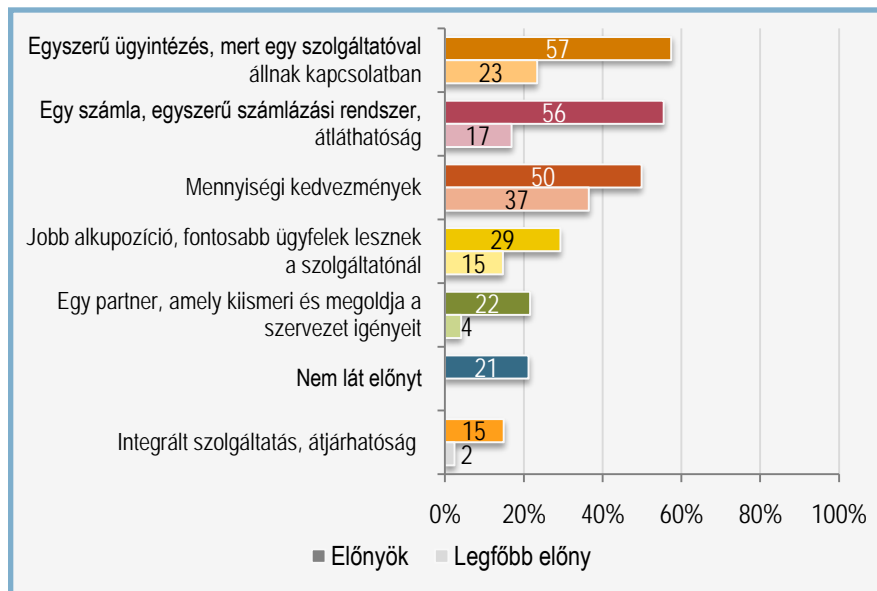
*2003. II. negyedév – 2009. II. negyedév adatok forrása: BellResearch Magyar Infokommunikációs Jelentés 2009, Vállalati távközlési szolgáltatások

** BellResearch prognózis

- **A hazai szervezetek negyede [25%] vesz igénybe adatkommunikációs szolgáltatást. Az üzleti szervezetek körében jóval gyakoribb ez a szolgáltatás [27%], mint az intézmények / nonprofit szervezetek esetében [17%].**
- **A legalább 250 főt alkalmazó szervezetek körében kiemelkedően magas [66%] az adatkommunikációs szolgáltatást használók aránya.**
- **A releváns szervezetek leggyakrabban belföldi végpontokkal folytatnak adatátvitelt, leginkább bankokkal, pénzintézetekkel és kormányzati intézményekkel tartják ily módon a kapcsolatot.**
- **A leggyakrabban használt adatátviteli technológia az IP-VPN / IPSec, amit a bérelt vonali megoldások követnek.**
- **Az adatátviteli piacon a Magyar Telekom rendelkezik a legtöbb ügyféllel, az összes releváns szervezet 45%-a áll kapcsolatban vele.**
- **A teljes piac havi mérete 2,5 milliárd forintra becsülhető. A legerősebb pozícióval a Magyar Telekom rendelkezik, az összes bevétel 56%-a áramlik hozzá, míg a második legjelentősebb szolgáltatónak az Invitel számít, 22%-os piaci részesedéssel.**
- **Az adat- és üzleti kommunikációs piac az utóbbi években stagnált, majd enyhén csökkent. A piac méretét befolyásoló fő tendenciák változatlanok, a jövőben a trend folytatódására számítunk.**

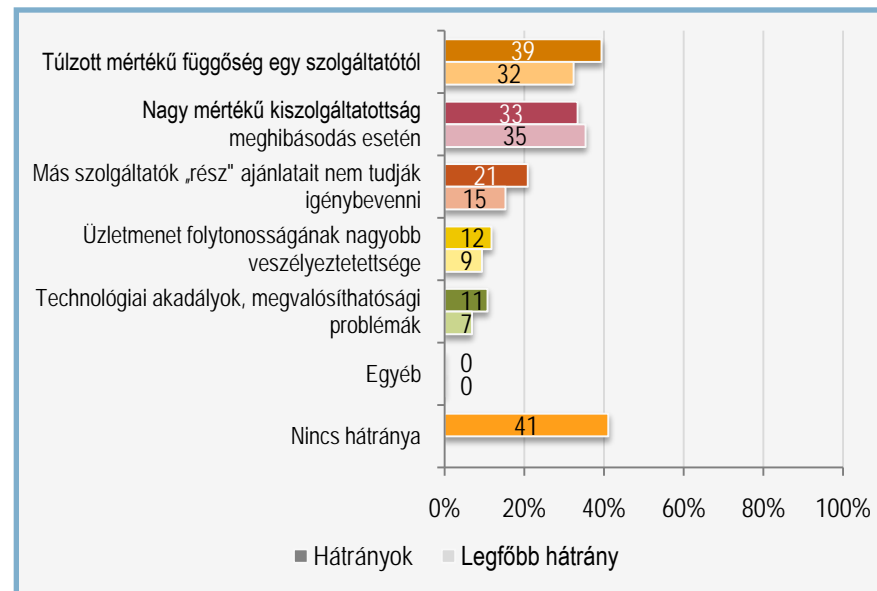
6. Bundling

Bundling konstrukció előnyei



Bázis: összes szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626] [250+ fő=1 427, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

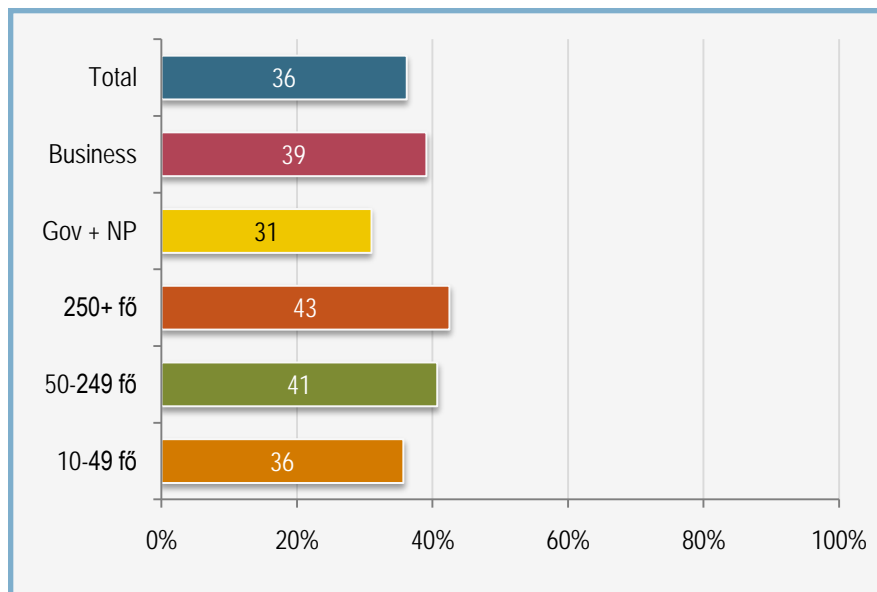
Bundling konstrukció hátrányai



Bázis: összes szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626] [250+ fő=1 427, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

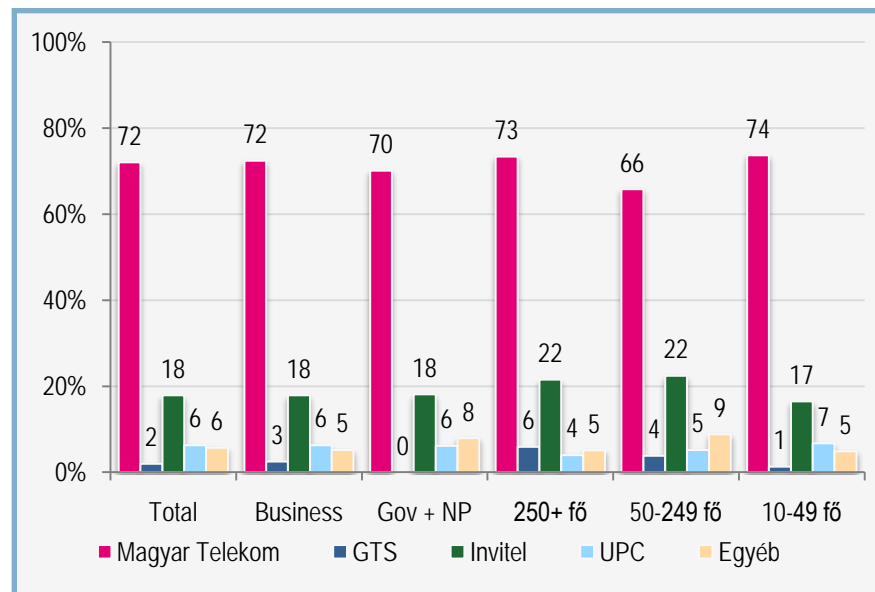
- Több szolgáltatás együttes igénybevételének vonzereje elsősorban az egyszerűbb ügyintézésben, a számlázásban és a kedvezmények lehetőségében rejlik. A legnagyobb előnynek a kedvezményeket tartják.**
- A megoldással kapcsolatos aggodalmak elsősorban az egy szolgáltatótól való függőség, ill. kiszolgáltatottság terén jelentkeznek. A válaszadók 40%-a ugyanakkor egyáltalán nem lát hátrányt.**

Bundling penetráció



Bázis: összes szervezet, Total=42 417 [Business=32 791, Gov+NP=9 626] [250+ fő=1 427, 50-249 fő=8 202, 10-49 fő=32 788]

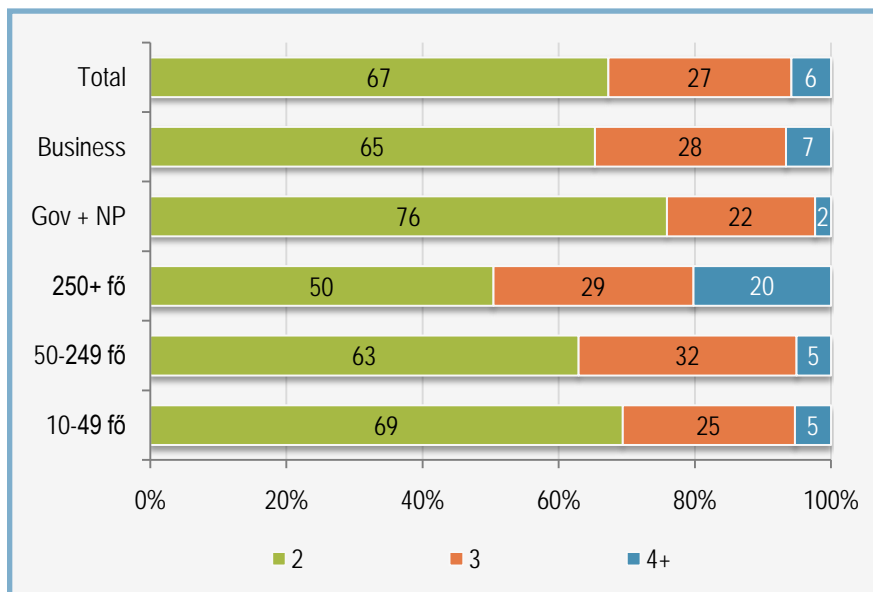
Szolgáltatói kapcsolatok



Bázis: bundling szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total= 16 014 [Business=12 975, Gov+NP=3 039] [250+ fő=623, 50-249 fő=3 439, 10-49 fő=11 952]

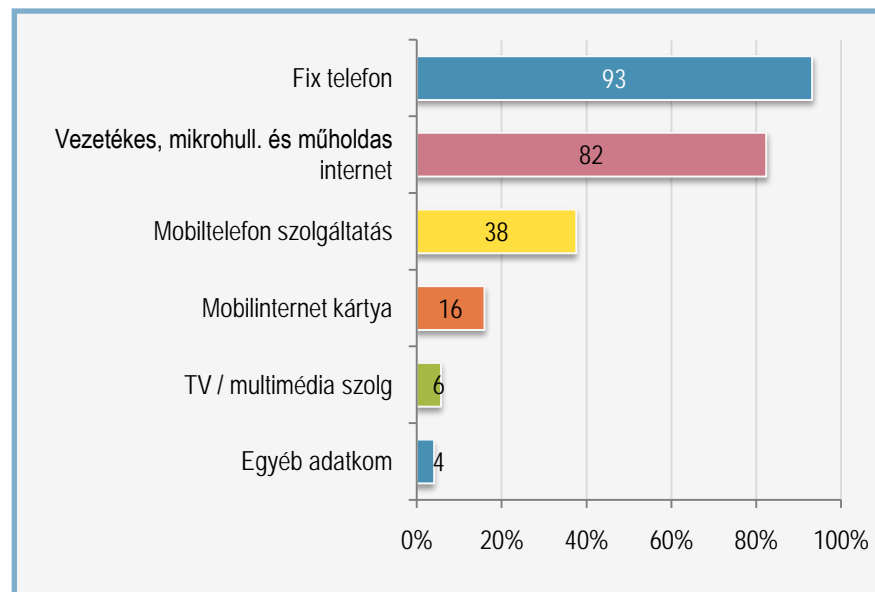
- Távközlési szolgáltatásokat csomagban a legalább 10 fős szervezetek 36 százaléka, azaz kb. 16 ezer vállalat, intézmény és nonprofit szervezet vesz igénybe.**
- Tízből hét bundling szolgáltatást igénybevevő szervezet fizet elő a Magyar Telekomnál. Az Inviteltől 18% vesz igénybe csomagban távközlési szolgáltatásokat.**

Csomagban igénybe vett szolgáltatások száma [db]



Bázis: bundling szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total= 16 014 [Business=12 975, Gov+NP=3 039] [250+ fő=623, 50-249 fő=3 439, 10-49 fő=11 952]

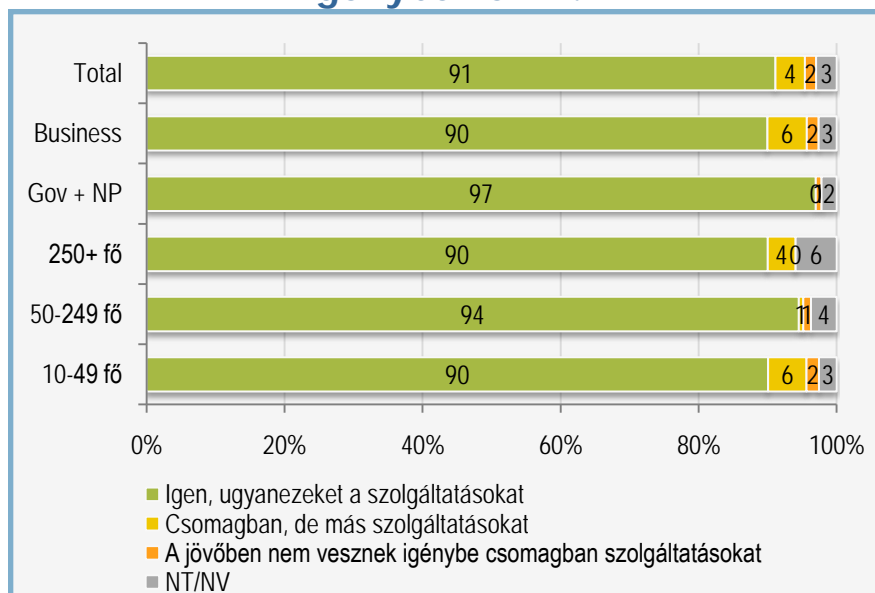
Igénybe vett távközlési szolgáltatások a bundling csomagban



Bázis: bundling szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total= 16 014 [Business=12 975, Gov+NP=3 039] [250+ fő=623, 50-249 fő=3 439, 10-49 fő=11 952]

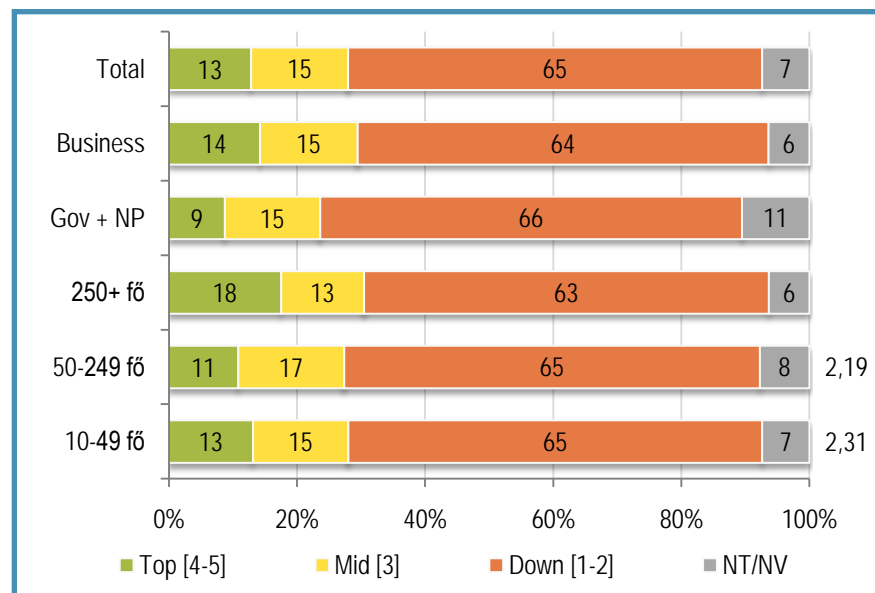
- A bundling megoldást használó szervezetek 67%-a 2 szolgáltatást vesz igénybe egy csomagban. A 3 szolgáltatásból álló csomagra előfizetők aránya 27%.**
- A releváns szervezetek közül legtöbben [53%] fix telefon és internet-szolgáltatást vesznek igénybe egy csomagban. A fix telefon, mobiltelefon és internet-szolgáltatás kombinációját 17% használja. A fix és a mobiltelefon előfizetések csomagja a bundling megoldást alkalmazó szervezetek 6-7%-ra jellemző.**

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



Bázis: távközlési szolgáltatásokat csomagban igénybevevő szervezetek, Total=17 099 [Business=14 164, Gov+NP=2 936] [10-49 fő=13 293, 50-249 fő=3 211, 250+ fő=596]

Jövőbeli igénybevételi hajlandóság



Bázis: bundling távközlési szolgáltatásokat jelenleg igénybe nem vevő szervezetek Total=26 403 [Business=19 816, Gov+NP=6 587][250+ fő=804, 50-249 fő=4 763, 10-49 fő=20 836] Skálás kérdés: 1=Biztosan nem vennék igénybe, 5=Biztosan igénybe vennék

- **A bundling megoldást igénybe vevő szervezetek jelentős többsége továbbra is a jelenlegi szolgáltatáskombinációt kívánja egy csomagban igénybe venni.**
- **A szolgáltatáscsomagoktól eddig elzárkózóknak mindössze 13%-a mutat komoly érdeklődést e lehetőség iránt.**
- **A bundling megoldások igénybevételétől el nem zárkózó szervezetek elsősorban a vezetékes telefon és az internet-szolgáltatás iránt érdeklődnek. A szervezetek 63%-a legalább 20%-os kedvezményt várna a csomagolt szolgáltatások igénybevétele esetén.**

- **A bundling szolgáltatások igénybevételi aránya eléri a 36%-ot, a szolgáltatáscsomagot igénybe vevők közel háromnegyede a Magyar Telekommal áll kapcsolatban, míg megközelítőleg 20%-uk az Invittel.**
- **A távközlési szolgáltatási csomagok legfőbb előnyének a kedvezményeket, valamint az egyszerűbb ügyintézés / számlázást tartják a megkérdezettek, míg a hátrányok között a túlzott mértékű kiszolgáltatottság és függőség volt domináns.**
- **Az ügyfelek megtartása érdekében a szolgáltatók igyekeznek ügyfeleikhez mind több szállal kapcsolódni. Ez természetesen maga után vonja a szolgáltatókapcsolatok homogenizálódását.**
- **A csomagolásban az internet és a vezetékes telefon megkerülhetetlen [előbbi szerepét a mobilinternet fokozódó jelenléte tovább erősíti], de a mobil hang „láb” bekapcsolásában szintén komoly és valós igényeken alapuló potenciál rejlik. Utóbbi szerepét az is erősíti, hogy mind a mobil hang, mind mobilinternet egyre nagyobb szeletet hasít ki a távközlési büdzséből [a mobil szolgáltatások súlyának növekedését pedig felerősíti a fix hang bevételek markáns csökkenése].**
- **Az integrált ajánlatoknak mind gyakrabban részét képezik az informatikai tárgyú, menedzselt, ill. outsourcing típusú szolgáltatáselemek is. Mivel az adatkommunikációs piac rendkívül koncentrált, és jellemzően inkább a nagyobb szervezetek számára potens, így az ezzel a szolgáltatással bővített csomagajánlatok egy szűkebb kör számára lehetnek vonzóak.**
- **A szolgáltatók küzdelme mellett a szolgáltatási platformok versenye szintén a bundled konstrukciók számára tapossa ki az utat. Az IP-alapú integrált adat-hang hálózatok előnyeit egyre több helyen ismerik fel. A folyamatot támogatja, hogy a megoldás jól megfelel a vállalatok egyre jelentősebb költséghatékonysági elvárásainak.**