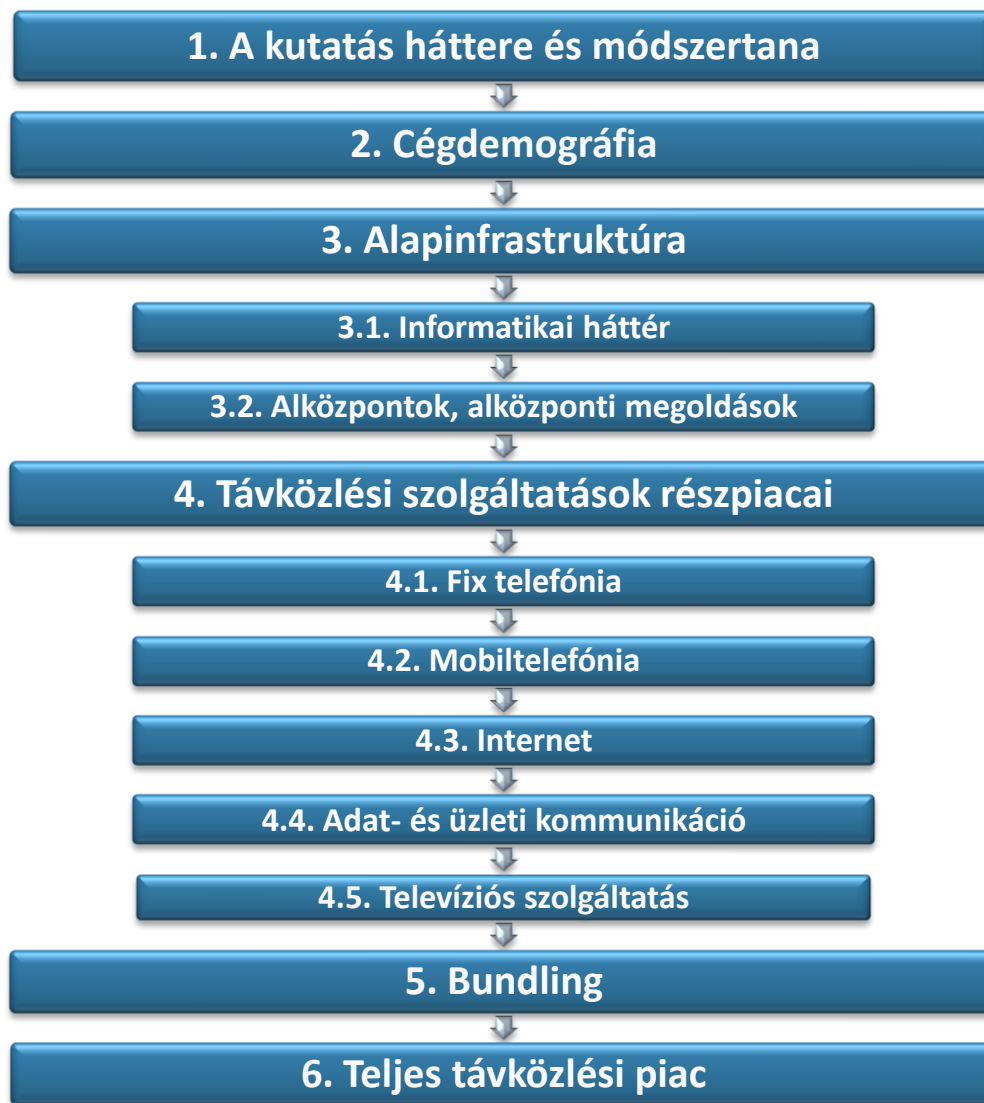


Távközlési szolgáltatások használata az üzleti felhasználók körében, 2014.

Prezentáció

a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság [NMHH] részére



1. A kutatás háttere és módszertana

■ A kutatás háttere

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

■ A kutatás során vizsgált területek, témakörök:

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

■ A kutatás célcsoportja:

Legalább 10 alkalmazottat foglalkoztató

- társas vállalkozások [N=31,3 ezer db],
- költségvetési intézmények és nonprofit szervezetek [N=8,0 ezer db].

■ Teljes alapsokaság:

A 10+ alkalmazottat foglalkoztató, a kutatás tárgykörébe tartozó szervezetek száma 39 274, 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 megkereséssel készültek el.
- A célszemély a szervezetek informatikai és távközlési szakmai döntéshozója/döntéshozói volt/voltak.
- Interjúk száma: 1537 db
- Az adatfelvétel 2014. szeptember 1. és október 22. között zajlott.

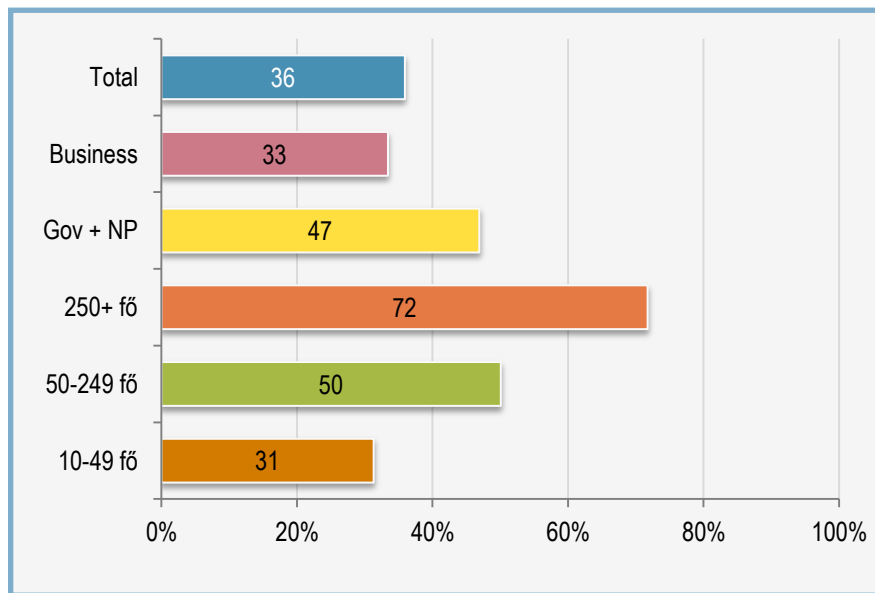
	Alapsokaság [db]	Minta [db]	Max. hibahatár [±%]*
Total [10+]	39 274	1 537	±2,5%
Business [10+]	31 269	1 030	±3,0%
Government + nonprofit [10+]	8 005	507	±4,2%
250+ fő	1 345	307	±4,9%
50-249 fő	6 628	507	±4,2%
10-49 fő	31 301	723	±3,6%

* 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.

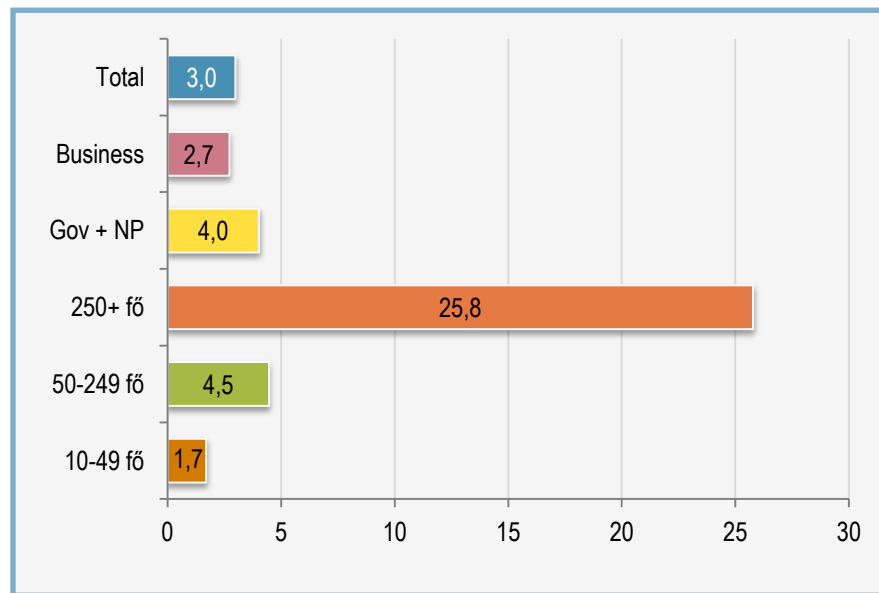
2. Cégdemográfia

Több telephellyel rendelkező vállalatok, szervezetek aránya



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

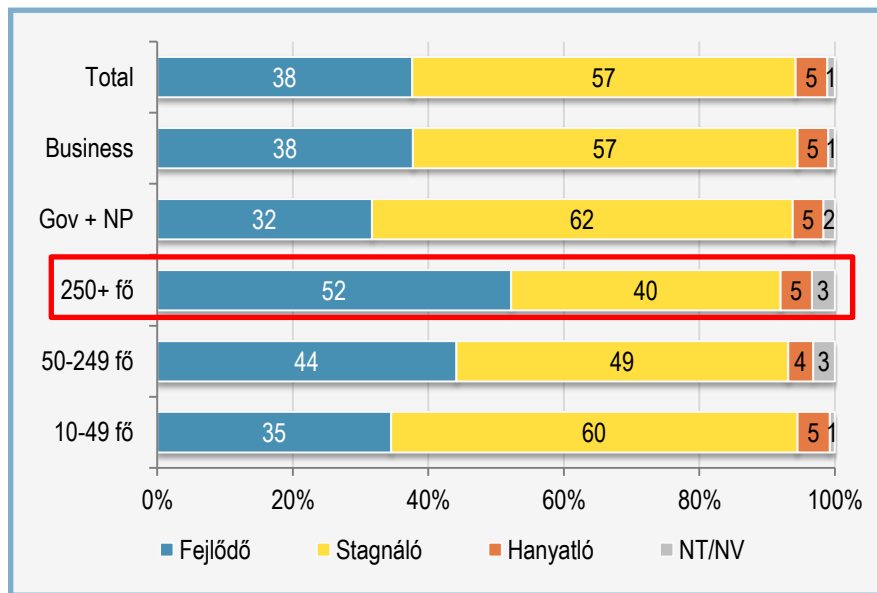
Telephelyek átlagos száma szegmensenként [db]



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

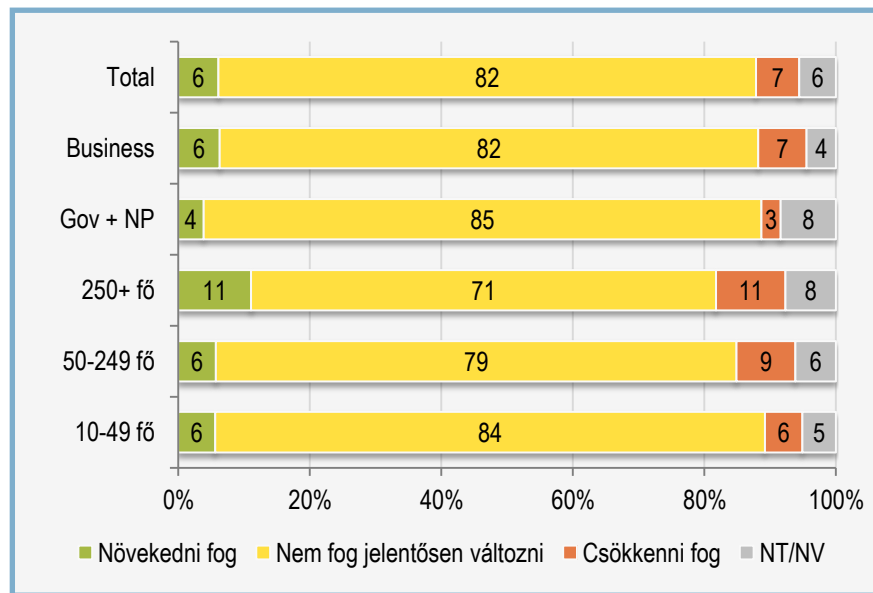
- **A több telephelyes szervezetek aránya 36% [a 250+ fős szervezeteknél 72%].**
- **A legnagyobb szervezeteknél az átlagos telephelyszám is kiemelkedően magas.**

A szervezet gazdasági helyzete



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

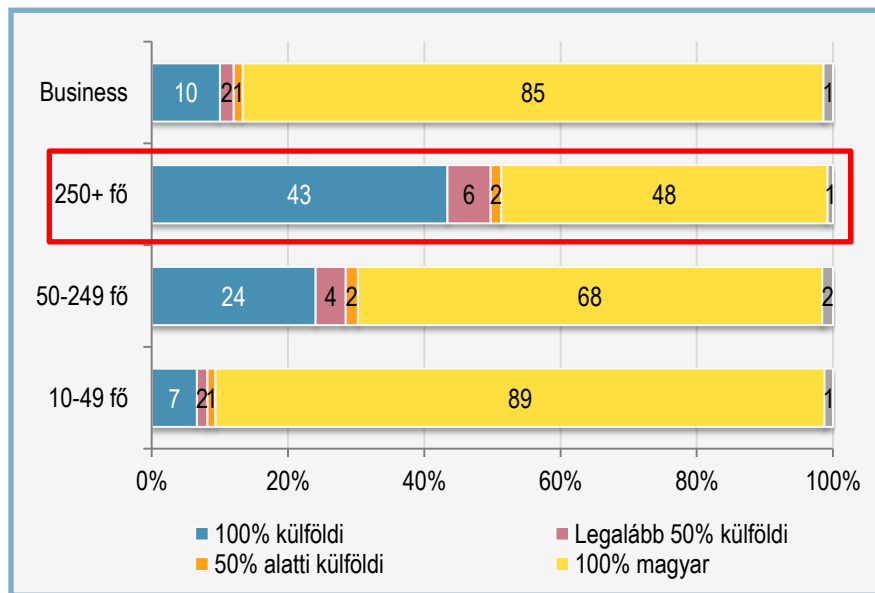
Távközlési költségvetés változása a következő 12 hónapban



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

- Általános gazdasági helyzetét tekintve a gazdálkodó szervezetek **közel 40%-a fejlődőnek** ítéli meg jelenlegi állapotát. Ez 2013-hoz képest **lényegesen derülátóbb helyzetképet mutat**.
- A távközlési költségvetés volumene 2015-ben a többségnél **várhatóan stagnál majd**. A csökkenést prognosztizálók és a növekedéssel számolók aránya hasonló.

Tulajdonszerkezet



Bázis: összes vállalat [Business=31 269]

Döntéshozók

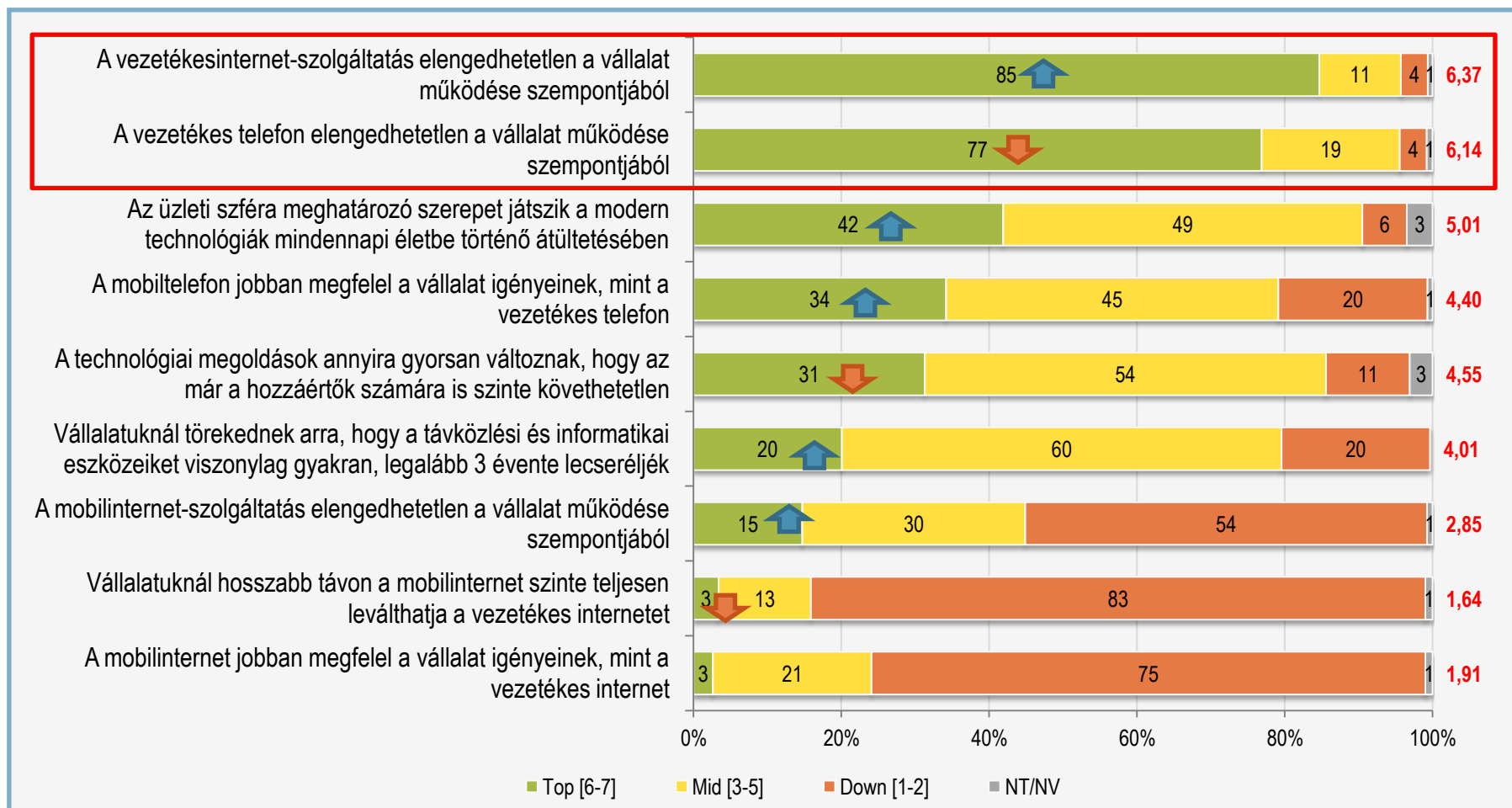
- 59%-uk férfi
- 60%-uk 30-49 év közötti
- 70% felsőfokú végzettségű
- 60% szerint a vezetékes telefon elengedhetetlenül fontos a vállalat működése szempontjából
- 71% az internetről gondolja ugyanezt
- 50% szerint a mobiltelefon jobban megfelel a vállalat igényeinek, mint a vezetékes telefon

Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

- A 10+ fős vállalatok **10%-a van 100%-os külföldi tulajdonban** [a 250+ fős szervezeteknél 43%]. 85% kizárólag hazai tulajdonossal rendelkezik, míg a vegyesvállalatok aránya megközelítőleg 3%.
- A tipikus vállalati/intézményi döntéshozó **középkorú, felsőfokú végzettségű férfi**, aki mind a vezetékes telefont, mind az internetet elengedhetetlenül fontosnak érzi szervezete működése szempontjából.

Kérem értékelje, hogy mennyiben ért egyet az egyes állításokkal!

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

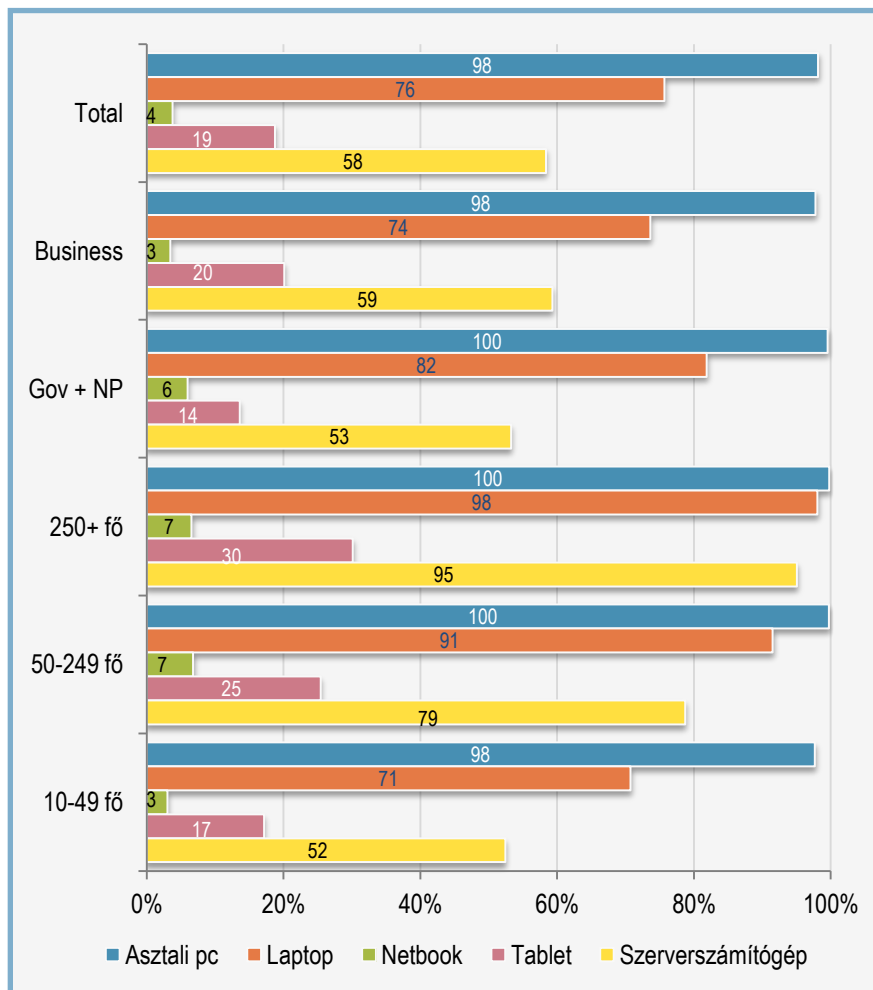


Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

3. Alapinfrastruktúra

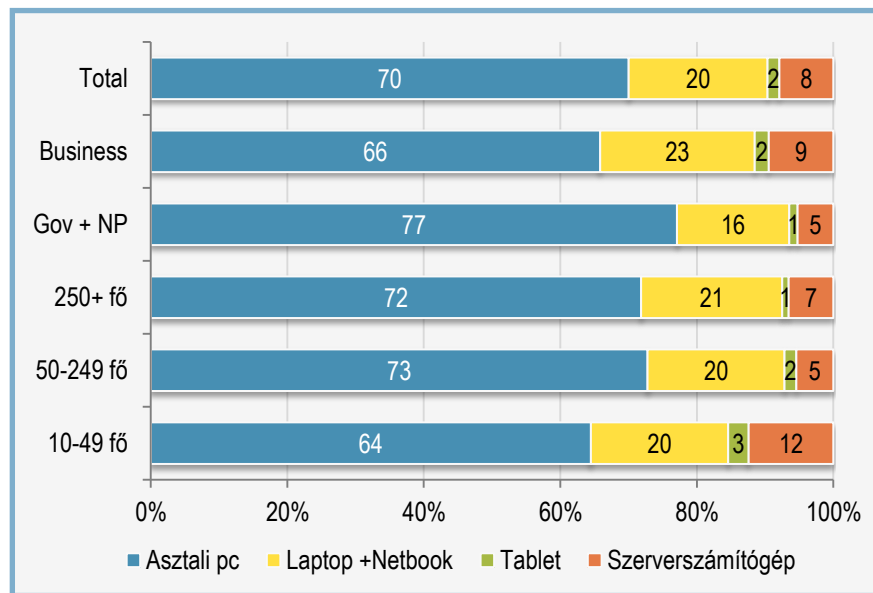
3.1. Informatikai háttér

Pc-penetráció



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

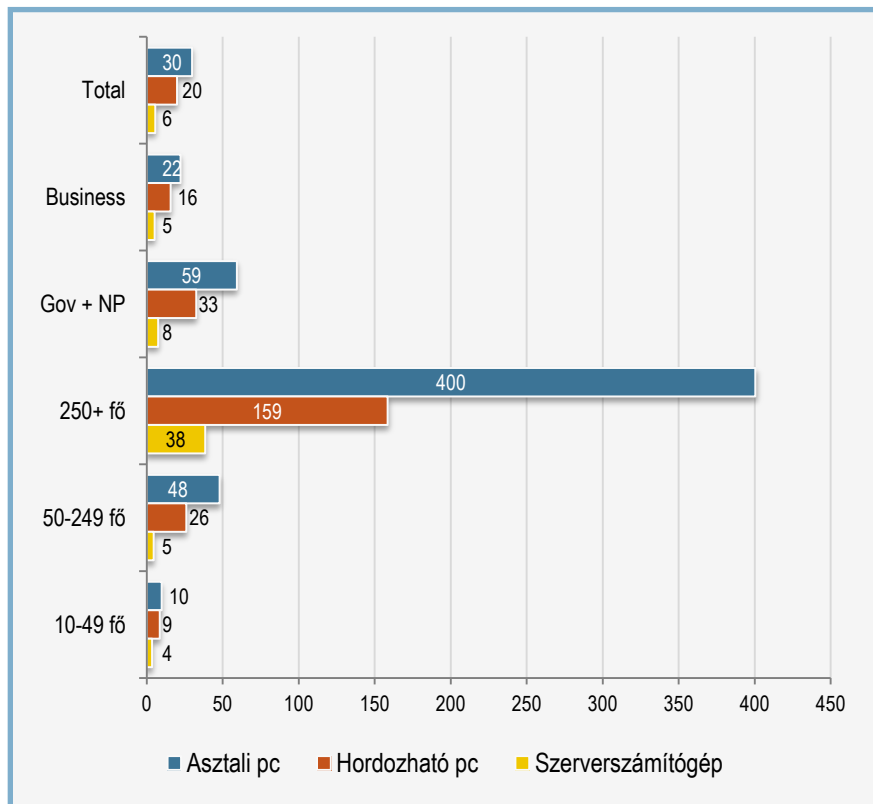
Pc- és szerverszámítógép-állomány megoszlása



Bázis: összes asztali, hordozható és szerverszámítógép, Total=1 519 441 [Business=937 398, Gov+NP=582 043] [250+ fő=699 342, 50-249 fő=412 972, 10-49 fő=407 128]

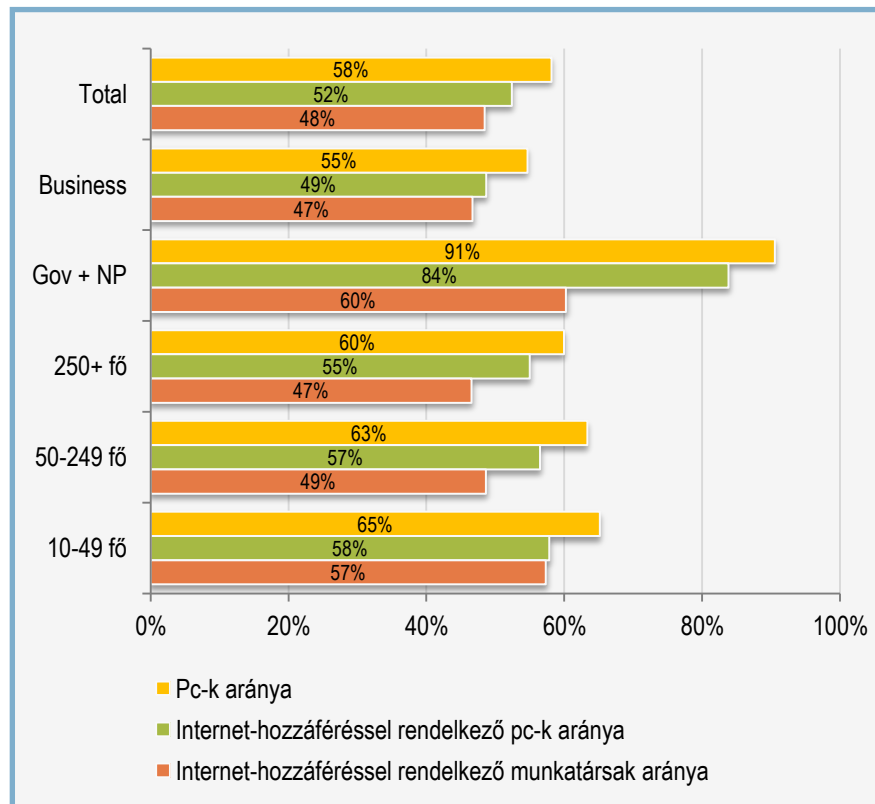
- A szervezetek használatában álló kb. **1,52 millió számítógép 70%-a asztali személyi számítógép** és mindössze **22%-uk hordozható pc**, azaz kb. **365 ezer a laptopok, netbookok, tabletek** együttes volumene. A szerverszámítógépek aránya **8% körüli** [kb. 130 ezer db].
- A hordozható számítógépek aránya az **üzleti szférában magasabb [25%]**, mint az állami és nonprofit szervezetek körében [18%].

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



Bázis: adott típusú számítógéppel rendelkező szervezetek

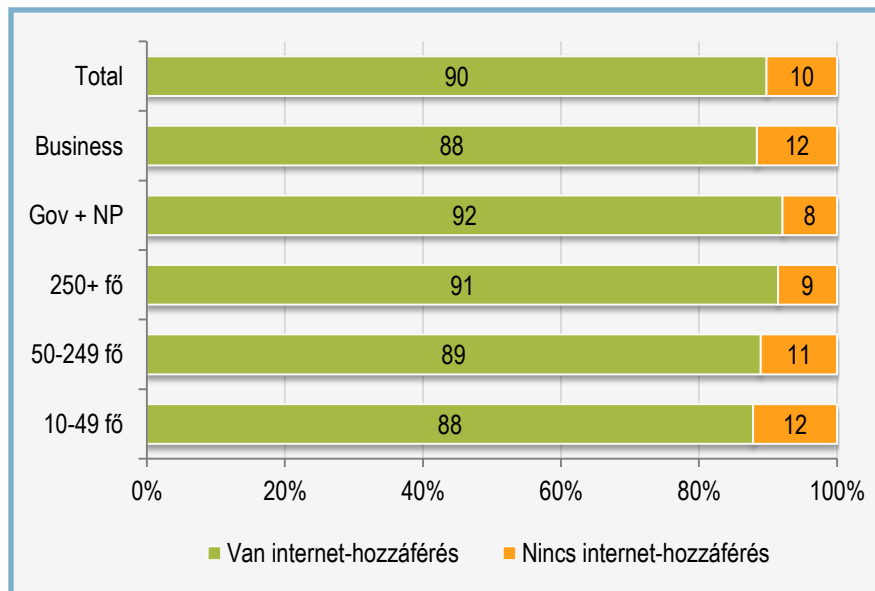
A pc-k, az internet-hozzáféréssel rendelkező pc-k és az internet-hozzáféréssel rendelkező munkatársak aránya az összes munkatárshoz viszonyítva



Bázis: pc-vel rendelkező szervezetek, Total=39 166 [Business=31 161, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6627, 10-49 fő=31 194]

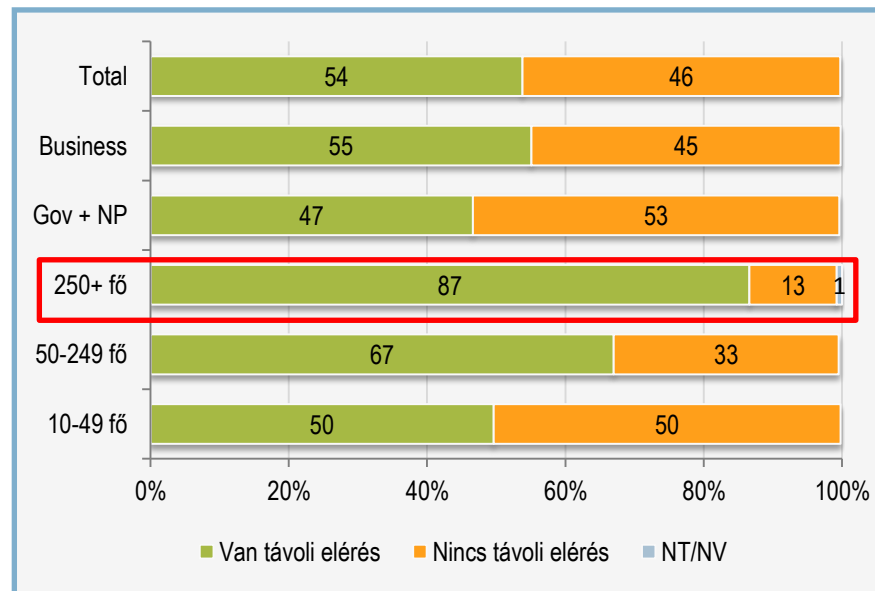
- Az asztali pc-k száma kb. 1,2 millióra tehető, a laptopoké, netbookoké és tableteké együttesen mintegy 365 ezer darab.
- A pc-k döntő többsége [több mint 90%-a] rendelkezik internet-hozzáféréssel, de a munkatársaknak csak mintegy fele.

Pc-állomány megoszlása | Internet-hozzáférés lehetősége szerint



Bázis: összes asztali, hordozható és szerverszámítógép, Total=1 519 441 [Business=937 398, Gov+NP=582 043] [250+ fő=699 342, 50-249 fő=412 972, 10-49 fő=407 128]

Helyi hálózat (LAN) távoli elérésének lehetősége

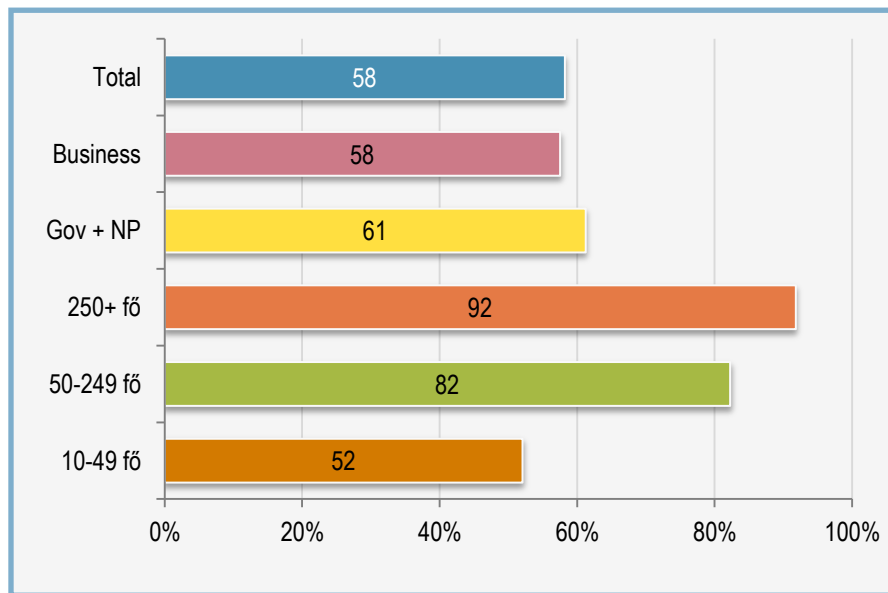


Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005] [250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

- A pc-állomány 90%-a, azaz kb. 1,35 millió személyi számítógép rendelkezik internet-hozzáféréssel.**
- Ahol van helyi hálózat (LAN), ott a szervezetek 54%-a 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 emellett.**

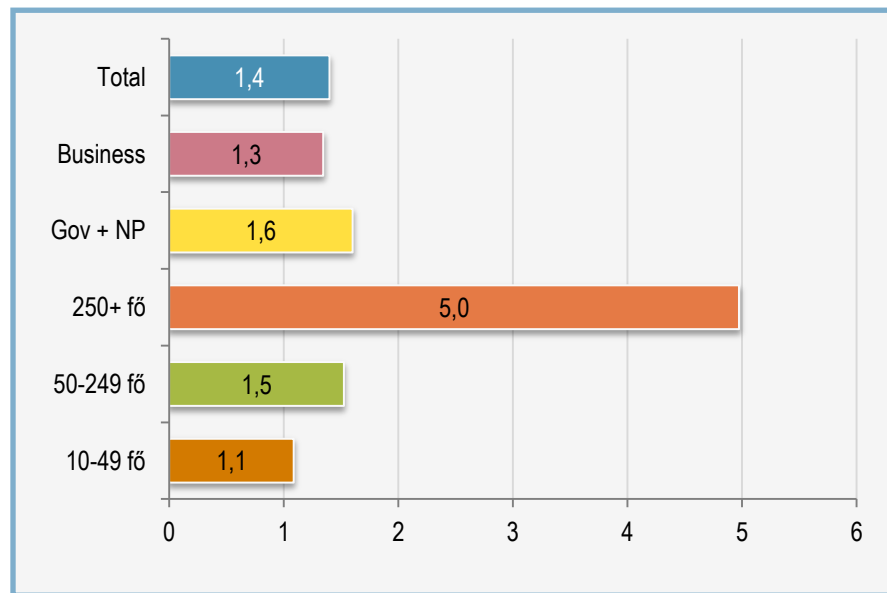
3.2. Alközpontok, alközponti megoldások

Alközponti penetráció



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

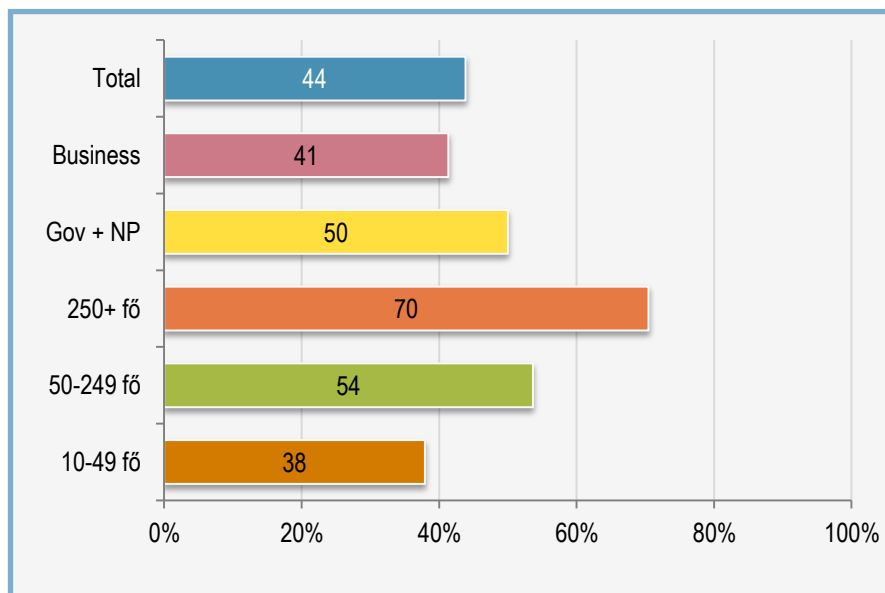
Alközpontok átlagos száma [db]



Bázis: az alközponttal rendelkező szervezetek, Total=22 967, [Business=18 060, GOV+NP=4907]
[250+ fő=1232, 50-249 fő=5439, 10-49 fő=16 295]

- **A 10+ fős vállalatok, intézmények és nonprofit szervezetek megközelítőleg kétharmada rendelkezik telefonalközponttal.**
- **A mintegy 23 ezer szervezet összességében kb. 32 ezer alközponti berendezéssel rendelkezik.**

GSM adapterrel rendelkezők aránya

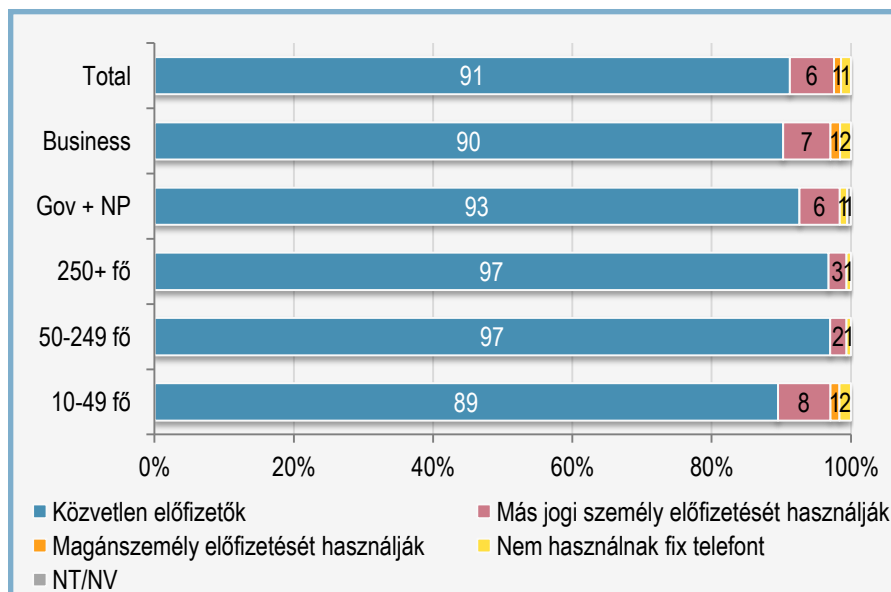


Bázis: az alközponttal rendelkező szervezetek, Total=22 967, [Business=18 060, GOV+NP=4907]
 [250+ fő=1232, 50-249 fő=5439, 10-49 fő=16 295]

- Az alközponttal rendelkező szervezetek **44%-a GSM adaptert is használ**, a 250+ fős szegmensben ez már a cégek több mint kétharmadára jellemző.

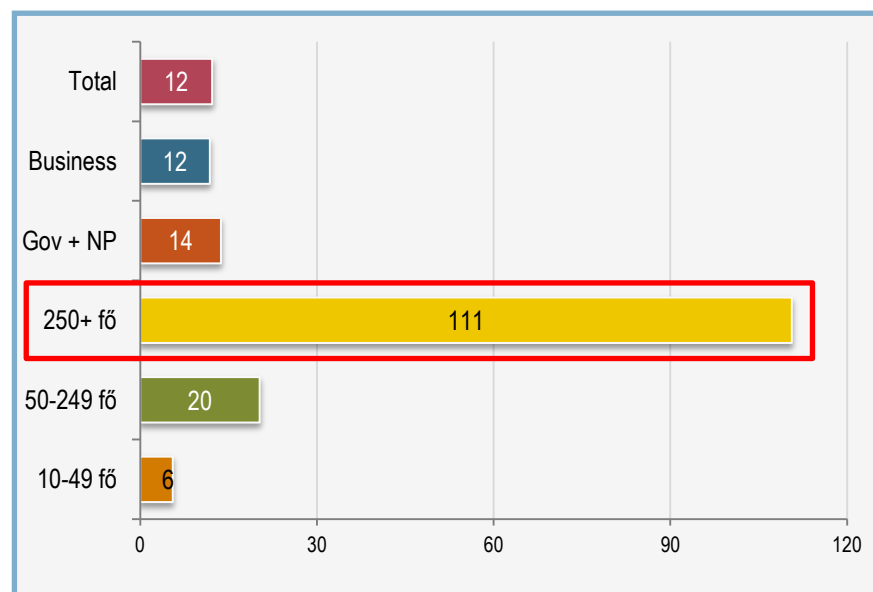
4.1. Fix telefónia

Előfizetés és használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

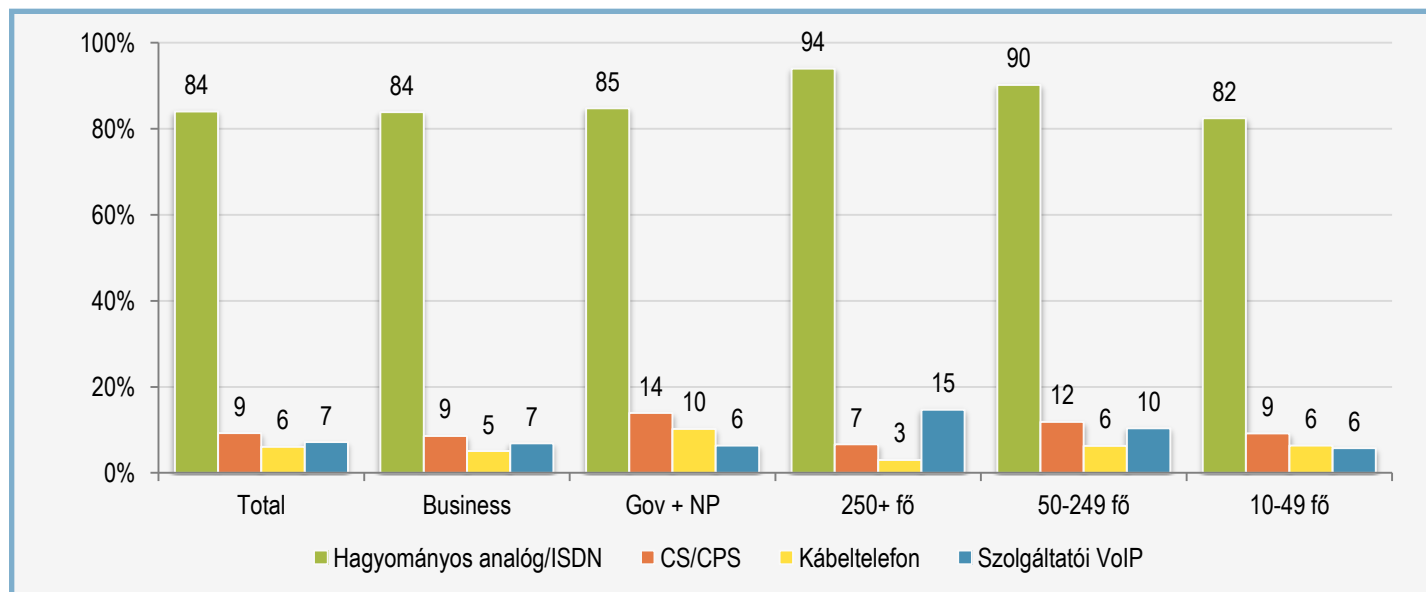
PSTN fővonalak átlagos száma [közvetlen előfizetések]



Bázis: közvetlen analóg vagy ISDN előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=33 048
[Business=26 265, Gov+NP=6782] [250+ fő=1263, 50-249 fő=5974, 10-49 fő=25 811]

- A fixtelefon-használat gyakorlatilag **teljes körűnek tekinthető** a vizsgált alapsokaságban.
- A döntő többség közvetlen előfizetéssel rendelkezik [91%, kb. 36 ezer szervezet].
- Csupán 6% azok aránya, akik más jogi személy fixtelefon-előfizetését használják.
- A szervezetek átlagosan **12 db, összességében mintegy 403 ezer fővonalat** tartanak fenn. Ez nem különbözik szignifikánsan az előző évben mért értékektől.

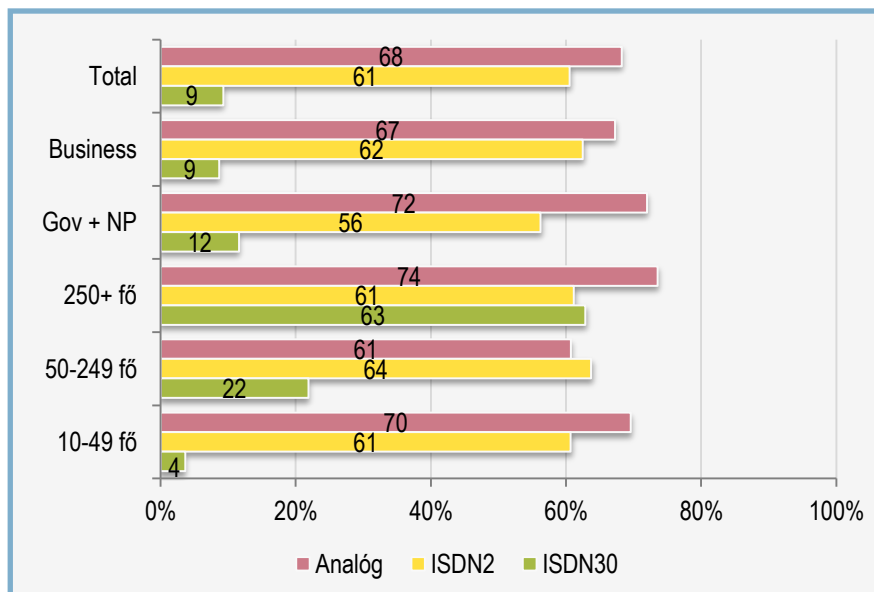
Fix technológiák penetrációja [közvetlen előfizetések]



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
 [250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

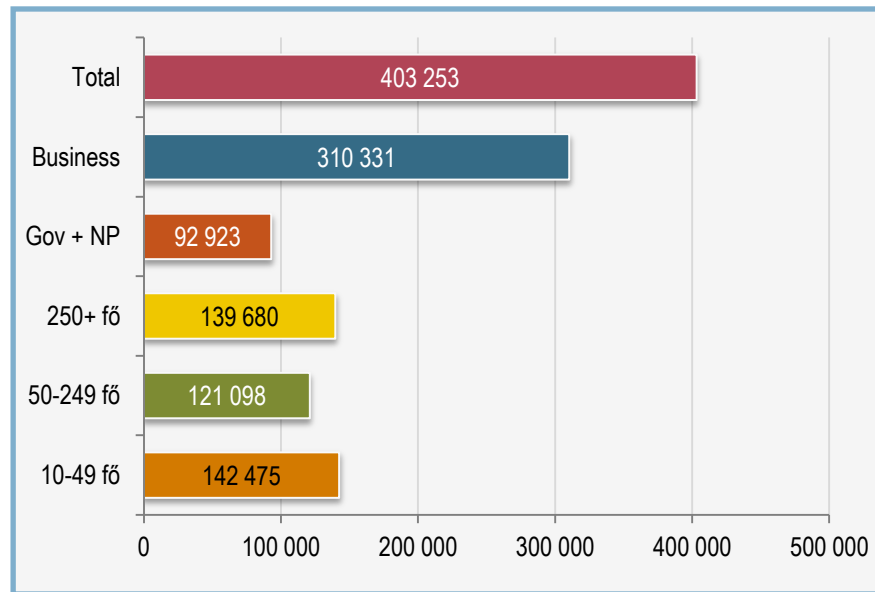
- A legelterjedtebbnek a **hagyományos analóg és ISDN vonal** számít, a 10+ fős üzleti és nonprofit szférában a döntő többségnél [84%, kb. 33 ezer szervezet] megtalálható.
- A kábeltelefon, valamint a szolgáltatói VoIP penetrációja 6%, illetve 7%. A szolgáltatói VoIP penetrációja a 250 főnél több foglalkoztatottal rendelkező szervezetek körében eléri a 15%-ot is.

Analóg / ISDN2 / ISDN30 előfizetést igénybe vevő szervezetek aránya [közvetlen előfizetések]



Bázis: közvetlen analóg vagy ISDN előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=33 048
[Business=26 265, Gov+NP=6782] [250+ fő=1263, 50-249 fő=5974, 10-49 fő=25 811]

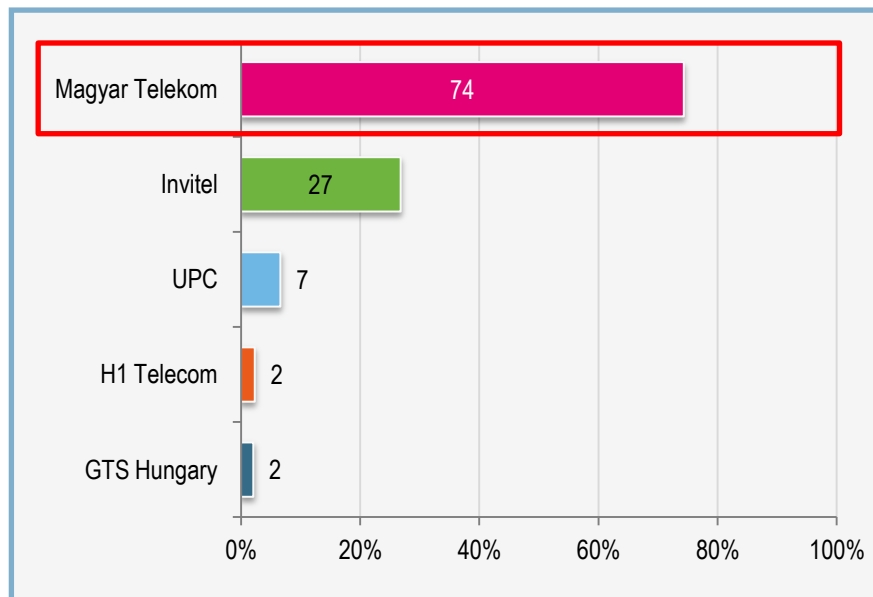
Fővonalak, b csatornák száma [analóg+ISDN, közvetlen előfizetések]



Bázis: közvetlen analóg vagy ISDN előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=33 048
[Business=26 265, Gov+NP=6782] [250+ fő=1263, 50-249 fő=5974, 10-49 fő=25 811]

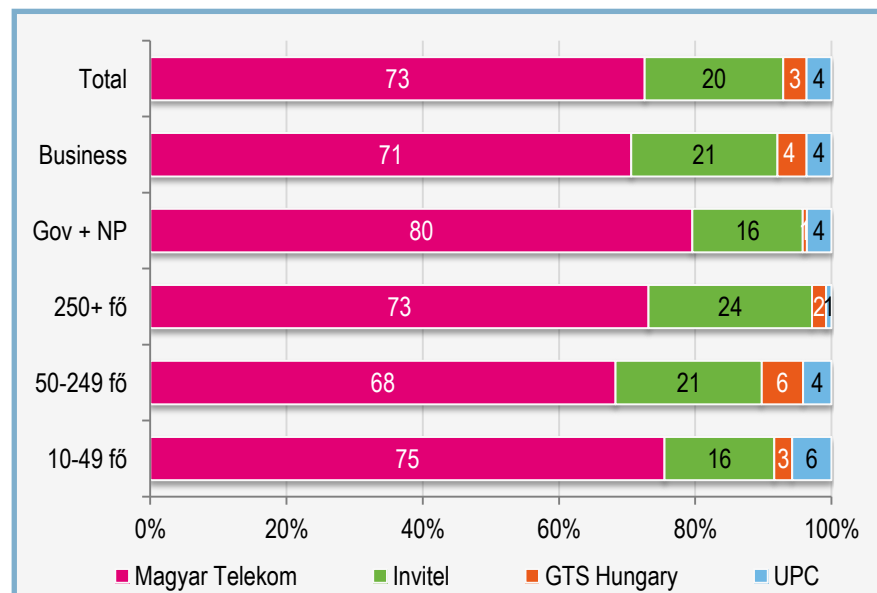
- A releváns közvetlen előfizetéssel rendelkező szervezetek 68%-a használ analóg vonalat és 61 százalékuk rendelkezik ISDN2-kapcsolattal.** Az ISDN30 viszonylag ritka, alapvetően a nagy- és a középvállalatok igényeit elégíti ki elsősorban. Az előbbiek esetében átlagot jóval meghaladó, 63%-os előfordulási arányról beszélhetünk.
- A fővonalak száma eléri a 403 ezret.** Ebből mintegy 310 ezer a vállalatok kommunikációját szolgálja, az intézményi és nonprofit szférában jóval kevesebb fővonal összpontosul.

Fix telefonos szolgáltatói kapcsolatok technológiától függetlenül [Top5 cég]



Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=35 673
 [Business=28 216, Gov+NP=7457] [250+ fő=1301, 50-249 fő=6418, 10-49 fő=27 954]

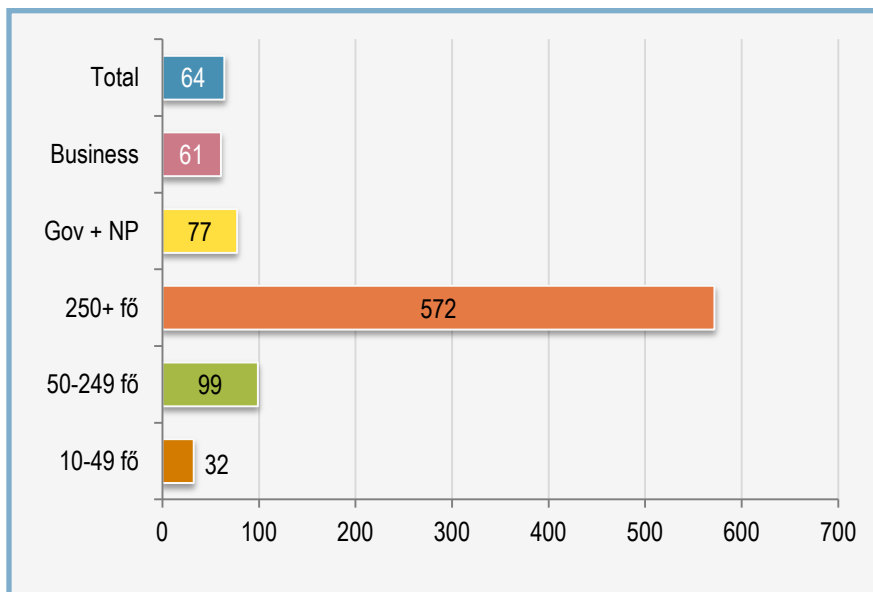
Szolgáltatók részesedése az összes b csatornából [analóg + ISDN]



Bázis: b csatornák száma az egyes szegmensekben, Total=403 253
 [Business=310 331, Gov+NP=92 923] [250+ fő=139 680, 50-249 fő=121 098, 10-49 fő=1 442 475]

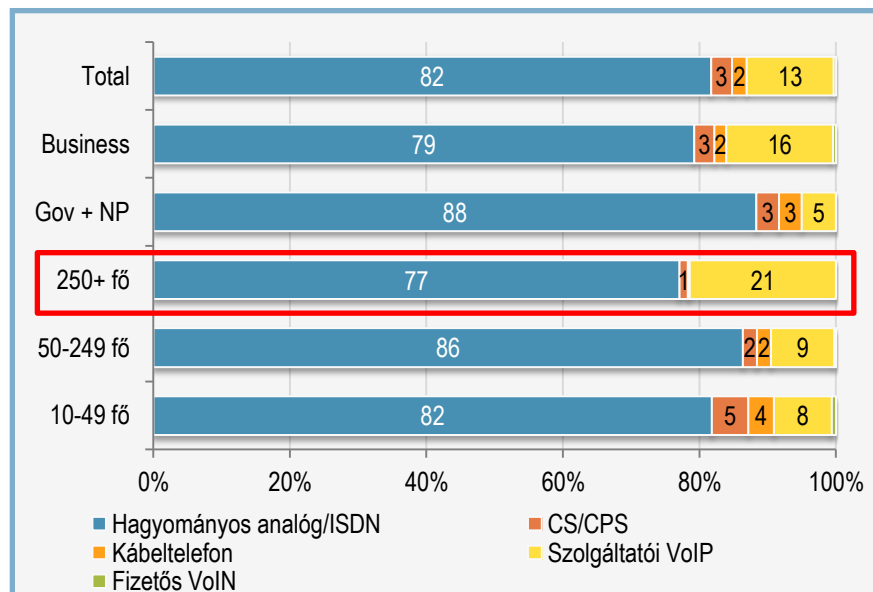
- A fixtelefon-szolgáltatás [közvetlen előfizetések] esetében a legjelentősebb szolgáltató a Magyar Telekom, a szervezetek 74%-a áll vele kapcsolatban. Az Invitel a második leggyakrabban említett szolgáltató, 27%-kal.**
- A b csatornák 73%-át a Magyar Telekom biztosítja, míg egyötödüket az Invitel.**
- A Magyar Telekom részesedése az 10-49 fős szervezetek körében [75%], míg az Invitelé a 250 fő feletti szervezeteknél a legnagyobb [24%].**

Egy szervezetre jutó átlagos havi fixtelefon-költség [ezer Ft]



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

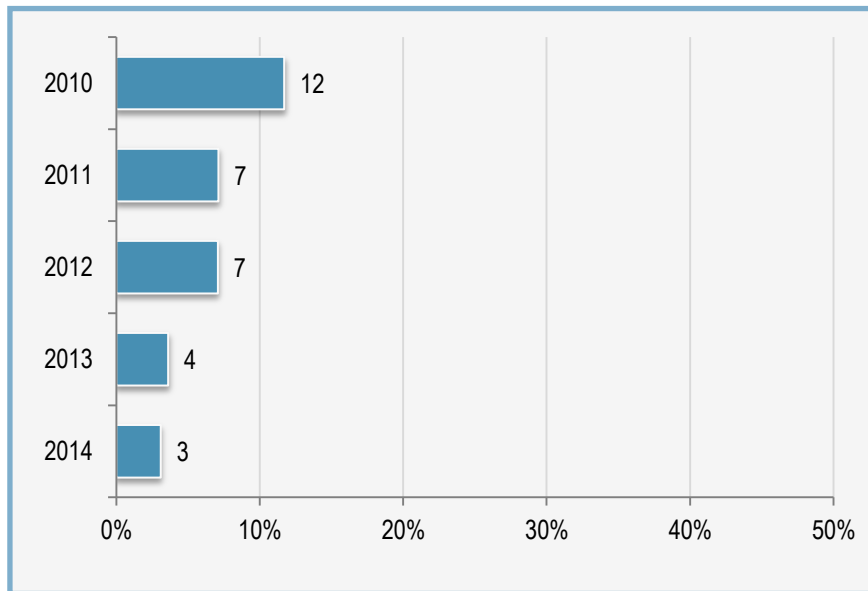
Technológiák szerinti piacstruktúra



Bázis: teljes fix-kiadás [mFt], Total=2096 [Business=1527, Gov+NP=570]
[250+ fő=656, 50-249 fő=631, 10-49 fő=810]

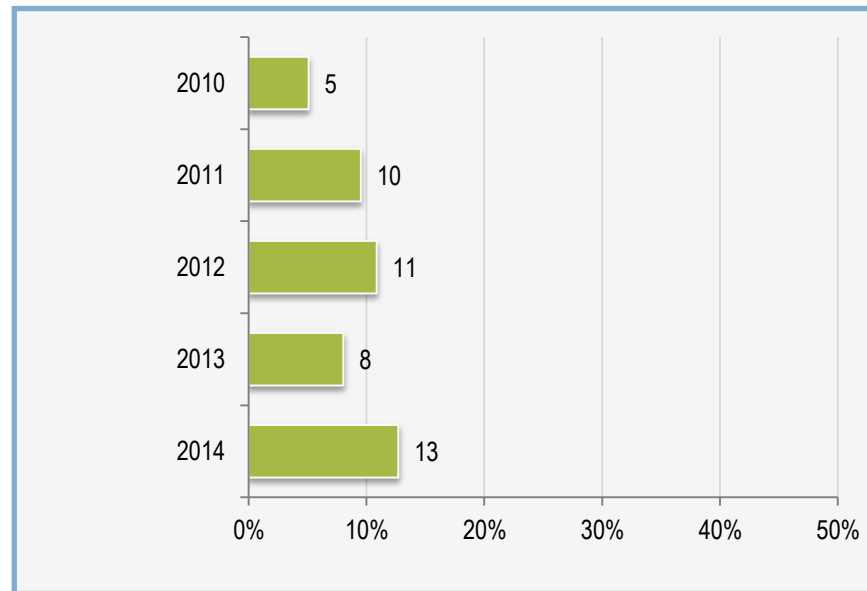
- A közvetlen előfizetéssel rendelkező szervezetek **átlagosan havi 64 ezer forintot** költenek fix telefonra, ami összességében mintegy havi nettó 2,3 milliárd forintos piacot jelent.
- Az intézményi szférában az egy szervezetre jutó fixtelefon-kiadás magasabb, mint az üzleti szervezetek körében.
- A teljes piac **82%-át a hagyományos vezetékes** telefonhoz kapcsolódó költségek adják, **13% a szolgáltatói VoIP**, 3% a CS/CPS, valamint 2% a kábeltelefon aránya.

CS/CPS-szolgáltatások részesedése a teljes piacból [%]



Bázis: teljes fix-kiadás [mFt], évenként különböző

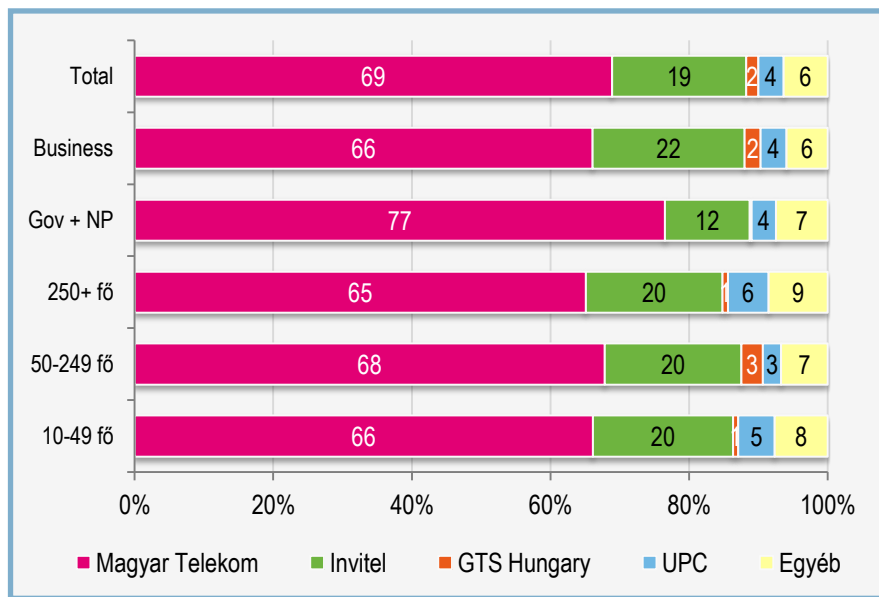
VoIP-szolgáltatások részesedése a teljes piacból [%]



Bázis: teljes fix-kiadás [mFt], évenként különböző

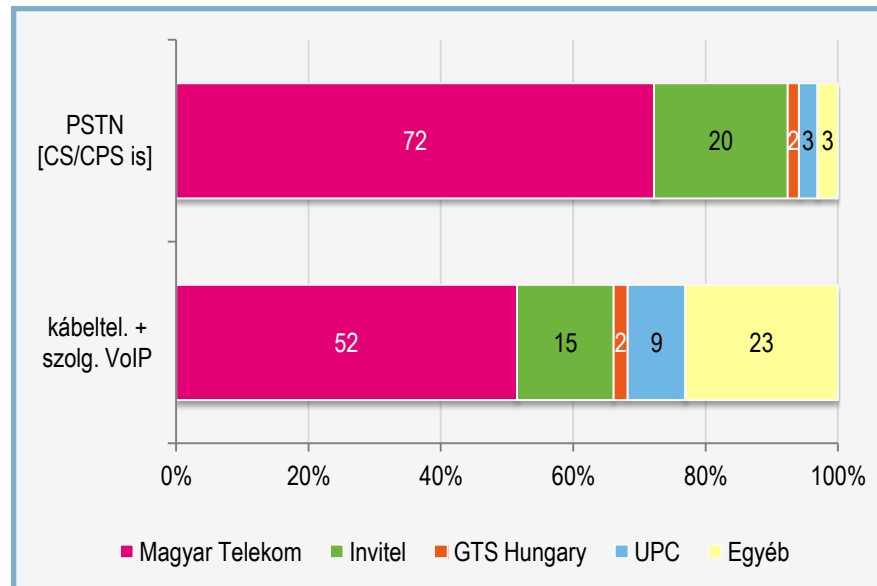
- A CS/CPS-szolgáltatások és az ezt kínáló szolgáltatók helyzete a fixtelefon-piac csökkenésével párhuzamosan egyre marginálisabbá válik.
- Az általuk elérhető megtakarítás mind abszolút mértékben, mind a cégek kiadási struktúrájában betöltött jelentőségét tekintve csökken, az üzleti modell egyre nehezebben fenntartható.
- A VoIP-szolgáltatás jelentősége viszont 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 [mFt], Total=2096 [Business=1527, Gov+NP=570]
[250+ fő=656, 50-249 fő=631, 10-49 fő=810]

Főbb piaci szereplők részesedése | Technológiák szerint



Bázis: PSTN-piac, beleértve CS/CPS-t [mFt]=1777,
kábeltelefon + szolg. VoIP a fizetős VoIN nélkül [mFt]=313

- Összességében nézve a Magyar Telekom a teljes fixtelefon-piaci bevételek **69 százaléka** felett diszponál.
- A hagyományos **PSTN-piacon** [hagyományos vezetékes + CS/CPS] a **bevételek 72%-át** a Magyar Telekom, 20%-át pedig az Invitel realizálja, ami tavalyhoz képest nem mutat érdemi elmozdulást.
- A VoIP típusú szolgáltatások piacán [kábeltelefon + szolgáltatói VoIP] a Magyar Telekom megőrizte vezető szerepét, a piac 52%-át birtokolja, míg az Invitel részesedése 15%. A GTS és a UPC együttesen a piac 11%-a felett diszponál. Figyelemre méltó, hogy az egyéb kisebb szolgáltatók a VoIP típusú szolgáltatások bevételeiből 23%-ban részesednek.

Szolgáltatói kapcsolatok technológiánként [Top szolgáltatók]

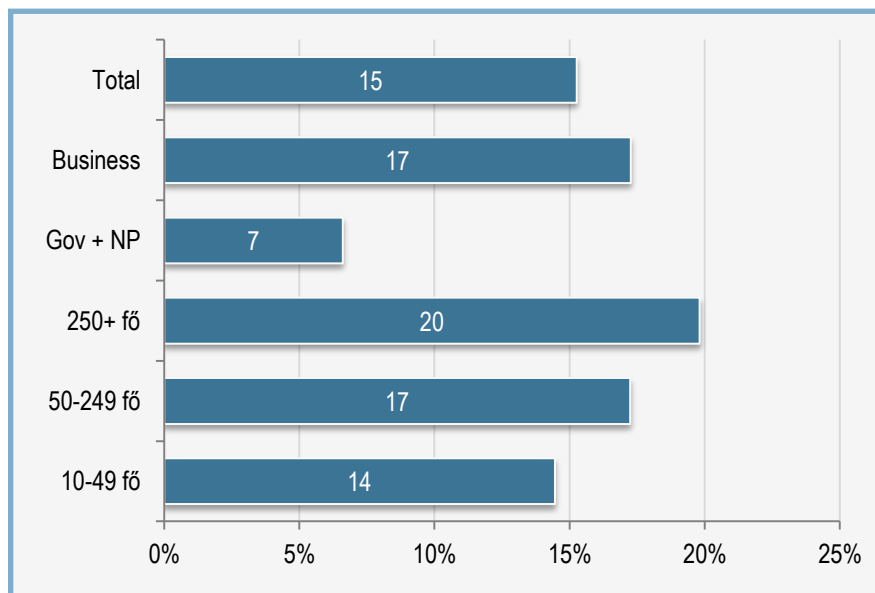
Analóg/ISDN telefónia	CS/CPS	Kábeltelefonía	Szolgáltatói VoIP
• Magyar Telekom [79%] • Invitel [26%] • UPC [4%] • GTS Hungary [2%]	• Invitel [23%] • H1 Telekom [23%] • Netfone [13%] • 3C Távközlési Kft. [12%] • Enternet [8%] • Magyar Telekom [3%]	• UPC [39%] • Magyar Telekom [10%] • Digi [10%] • Egyéb [36%]	• Magyar Telekom [22%] • Invitel [8%] • UPC Business [6%] • GTS Hungary [4%]

Bázis: adott technológiát használó közvetlen előfizetők, analóg/ ISDN= 32 903, CS/CPS=3834, kábeltelefon=2434, szolgáltatói VoIP=2666

- A hagyományos analóg és ISDN telefonszolgáltatásnál, illetve a szolgáltatói VoIP-nál a Magyar Telekommal állnak a legtöbb kapcsolatban.
- Az összes fixtelefon-technológiát tekintve a legalább 10 alkalmazottal rendelkező közvetlen előfizetők **81%-a Telekom-ügyfél**, ami a tavalyi évhez képest enyhe növekedést mutat [ez elsősorban az analóg/ISDN technológiában elért kedvezőbb pozíció miatt van]
- A legtöbb közvetítőválasztásos [CS/CPS] szerződött ügyféllel az Invitel és a H1 Telekom rendelkezik [23-23%]. A **kábeltelefon-piacon a UPC játszik vezető szerepet** 39%-os részesedéssel. Figyelemre méltó a Magyar Telekom és a Digi 10-10 százalékos ügyfélkapcsolati részesedése.

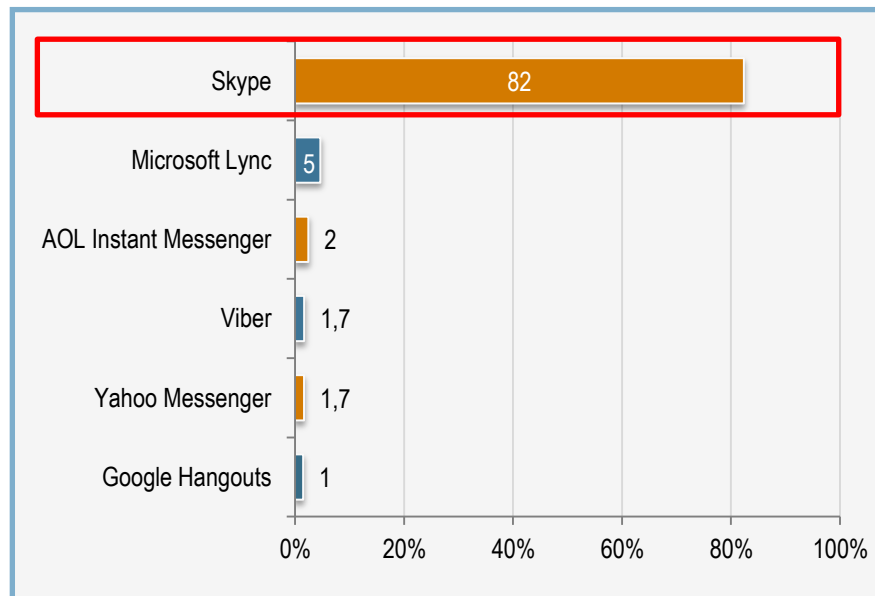
VoIN: a VoIN alatt olyan internetes telefonálási megoldásokat értsen, mint a Skype stb. A VoIN esetében nem szükséges a szolgáltatóval való direkt szerződéskötés, a szolgáltatást bárki tudja aktiválni a saját internetes számítógépén, a szolgáltató nem vállal minőségi garanciákat az internetalapú hangszolgáltatásra.

VoIN megoldást igénybe vevők aránya



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

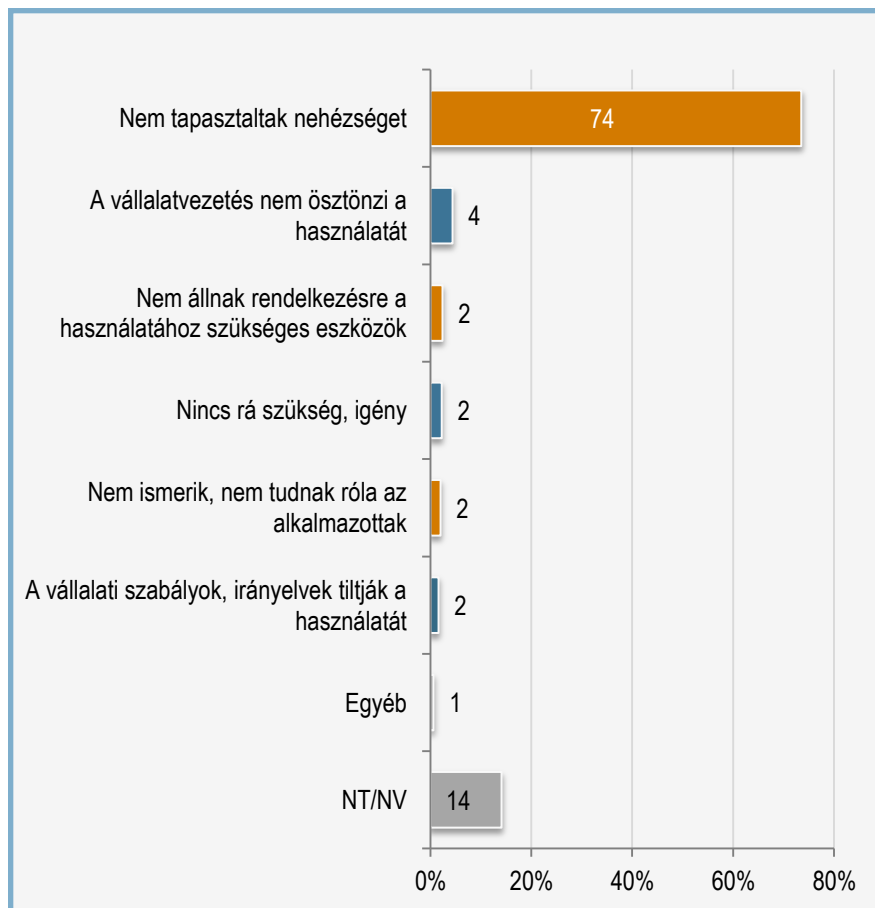
VoIN-beszélgetésekhez használt kommunikációs programok



Bázis: VoIN-t használó szervezetek

- A vizsgált szervezetek **hatoda** használ – legalább eseti jelleggel – VoIN-szolgáltatást. A megoldás használata az **üzleti szférában elterjedtebb**, mint az intézmények és a nonprofit szervezetek körében. Az előző évhez képest a VoIN-használat stagnálást mutatott.
- A **Skype egyeduralma** továbbra is megfigyelhető, a legtöbb cégnél és intézménynél Skype-ot használnak.

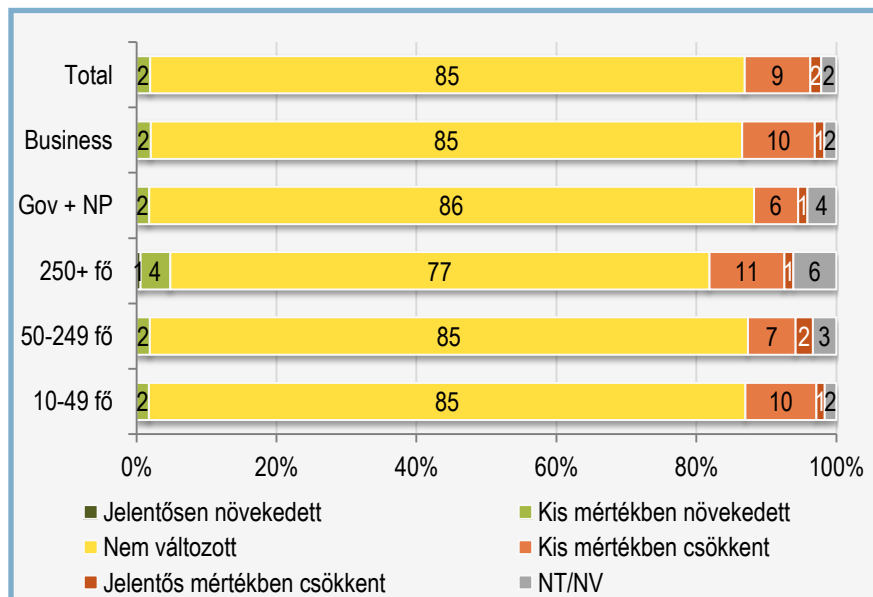
VoIN-telefonálásnál tapasztalt nehézségek



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
 [250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

- A megkérdezett vállalatok/szervezetek közel háromnegyede nem tapasztalt akadályt a VoIN használatára vonatkozóan, ami a tavalyi évhez [2013: 63%] képest javuló helyzetet mutat.
- A VoIN-telefonálással kapcsolatos legjellemzőbb akadály a megkérdezettek szerint az, hogy a vállalatvezetés nem ösztönzi a használatát.
- Néhány esetben nem állnak rendelkezésre a használatához szükséges eszközök.
- A hagyományos telefonszámok hívását is lehetővé tevő fizetős VoIN-szolgáltatást a használóknak csupán 11%-a veszi igénybe.
- Azok, akik jelenleg nem vesznek igénybe VoIN-t, többségében [81%] nem szándékoznak a következő egy évben internetes telefonálást igénybe venni.

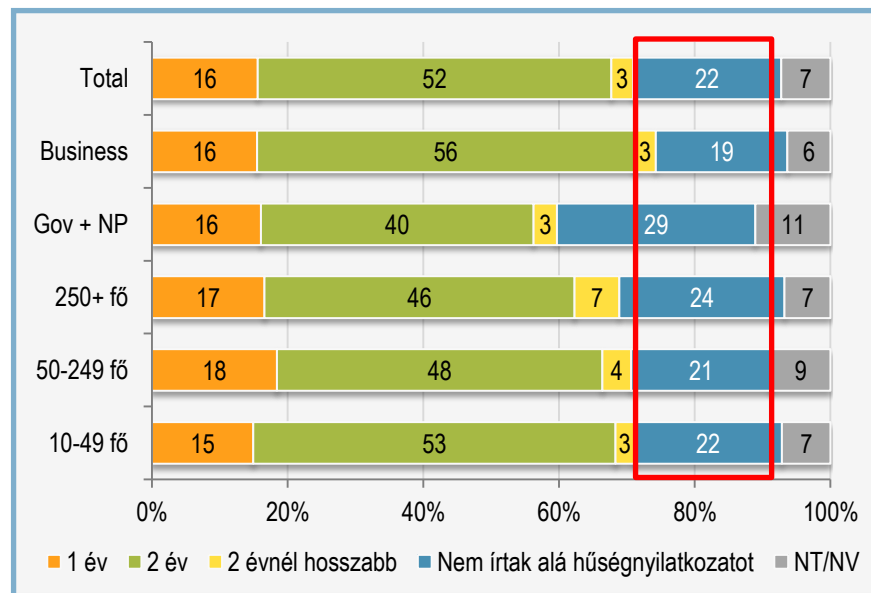
Vezetékestelefon-számla változása az 1 évvel korábbi helyzethez képest



Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=35 673
 [Business=28 216, Gov+NP=7457] [250+ fő=1301, 50-249 fő=6418, 10-49 fő=27 954]

- A vezékestelefon-számla összege a szervezetek 85%-ánál nem változott az utóbbi egy évben. 2013 óta érzékelhetően nőtt azok száma, akik nem tapasztaltak változást [76% → 85%]
- Az összes közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkező szervezet 2%-a tapasztalt növekedést, 11%-a pedig csökkenést az elmúlt időszakban → a fixtelefon-kiadások tehát – a korábbi tendenciának megfelelően – csökkenőek.
- A változás [növekedés vagy csökkenés] okaként legtöbbször a hívásdíjak növekedését/csökkenését [37%], az alkalmazottak és/vagy telephelyek számának növekedését/csökkenését [14%], valamint a mobiltelefon vállalati kommunikációban történő terjedését jelölték meg. Az előző évhez képest ez egyik esetben sem jelent érdemi mértékű elmozdulást.

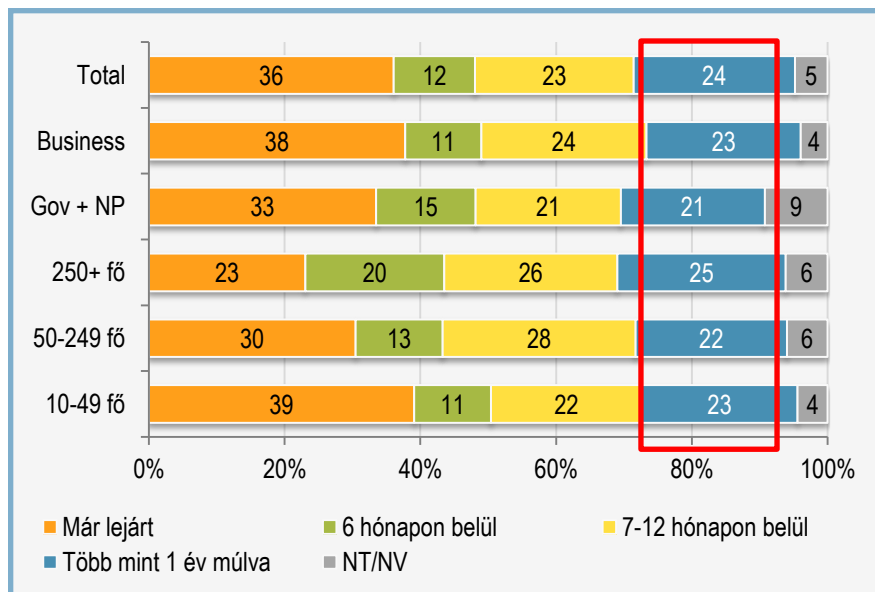
Fixtelefon-előfizetésre vonatkozó [aláírt] hűség szerződés hossza



Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=35 673
 [Business=28 216, Gov+NP=7457] [250+ fő=1301, 50-249 fő=6418, 10-49 fő=27 954]

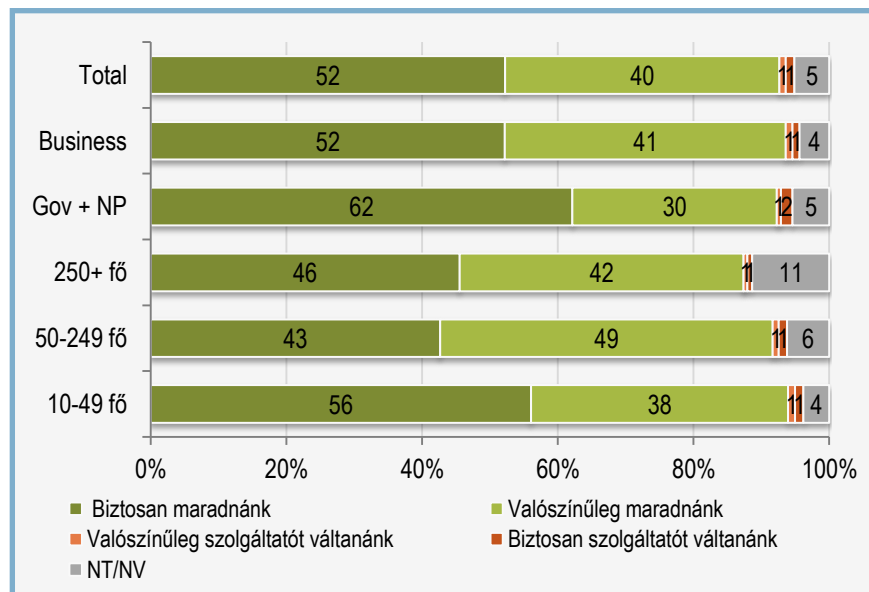
- A szervezetek ötöde nem írt alá hűségnyilatkozatot a szerződés megkötésekor. Hatodik 1 éves, közel felük pedig 2 éves hűség szerződést kötött a szolgáltatójával.
- A 2 évnél hosszabb hűség szerződés nem jellemző, arányuk mindössze 3%.
- A 250 fősnél nagyobb szervezeteknél viszonylag magasabb, 7% a 2 évnél hosszabb hűség szerződés.

Mikor jár le a jelenlegi hűség szerződésük? [jelenlegi szerződés megkötésekor hűségnyilatkozatot aláírók]



Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, akiknek van/volt a mostani előfizetéséhez kapcsolódó hűség szerződésük

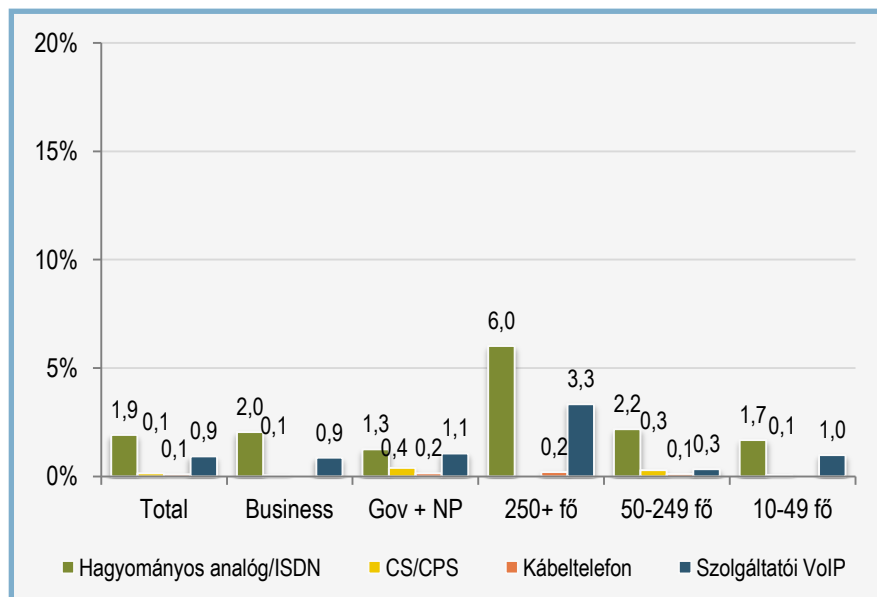
Maradnának-e a jelenlegi vezetékes szolgáltatónál, amennyiben nem lenne érvényes hűség szerződésük?



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

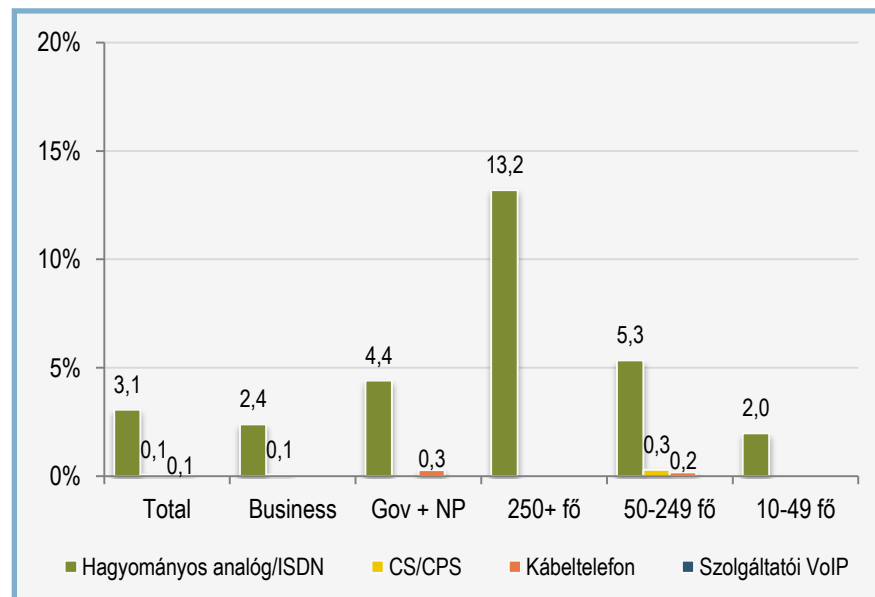
- A hűség szerződések közel **harmada már lejárt**, további 35%-uk egy éven belül le fog járni. 24% azon szerződések aránya, amelyek egy éven túl is érvényben maradnak.
- A 250 fő feletti szervezeteknél valamivel kiegyenlítettebb a helyzet, csupán negyedüknek járt már le a hűség szerződése, ötödük az, akinek 6 hónapon belül és 26%-uk az, akinek 7-12 hónapon belül fog lejárni.
- Azok, akiknek még nem járt le a hűség szerződésük, többségében úgy gondolják, hogy **akkor is a jelenlegi szolgáltatójuknál maradnának, ha nem lenne érvényes szerződésük**. Ez különösen érvényes a kormányzati szervezetekre.

Beszerzési tervek [következő 1 évben]



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

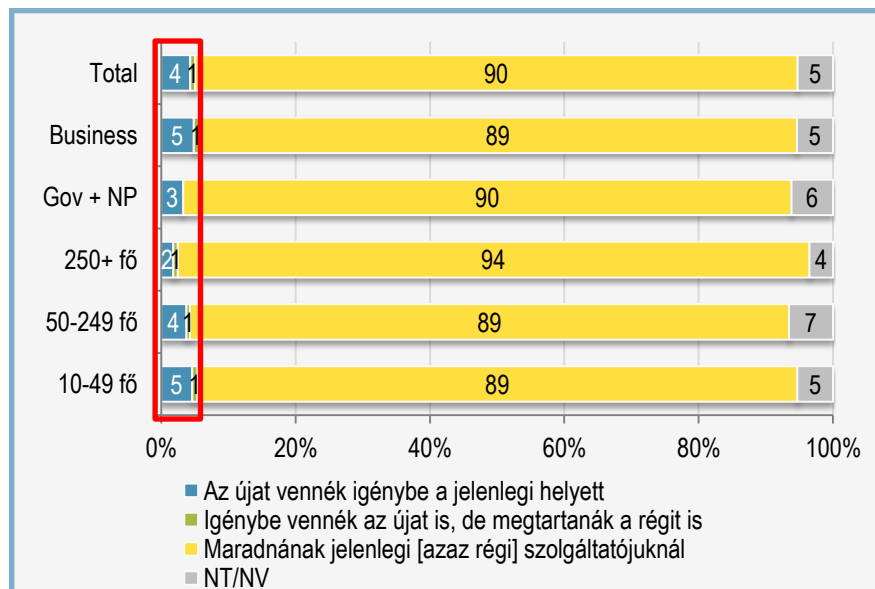
Lemondási tervek [következő 1 évben]



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

- Közvetlen **fixtelefon-előfizetés beszerzését a szervezetek 6%-a tervezi a következő 1 évben**, ami a tavalyi arányhoz képest 4 százalékpontos csökkenés. A beszerzést tervezők még mindig a hagyományos analóg vagy ISDN technológiát preferálják a legnagyobb arányban.
- Közvetlen előfizetés **lemondását a vállalatok és intézmények 13%-a valószínűsíti a következő időszakban**, ami a tavalyi 19%-hoz képest enyhe csökkenést mutat. A releváns szervezetek jellemzően hagyományos analóg/ISDN előfizetéseiket mondanák le.
- Fontos látni, hogy ezek a most előrelátható konkrét tervek, melyektől a ténylegesen realizálandó beszerzések kisebb-nagyobb mértékben várhatóan eltérnek majd. Ennek fő oka, hogy **ezek a döntések sokszor ad hoc jellegűek**, és számos körülmény befolyásolhatja őket, így például egy szolgáltató részéről érkező közvetlen megkeresés stb.

Várható magatartás új szolgáltató megjelenése esetén



Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=35 673

[Business=28 216, Gov+NP=7457] [250+ fő=1301, 50-249 fő=6418, 10-49 fő=27 954]

Visszatartó tényezők

- A jelenlegi szerződés nem engedélyezi [19%]
- A többi szolgáltató ajánlata sem kedvezőbb [14%]
- Nem kívánnak számot változtatni [10%]
- Bonyolult az ügyintézés [7%]
- Számukra a szolgáltatás [műszakilag] nem elérhető [5%]
- Tart a szolgáltatás minőségétől [5%]
- Közbeszerzés szükséges hozzá [4%]

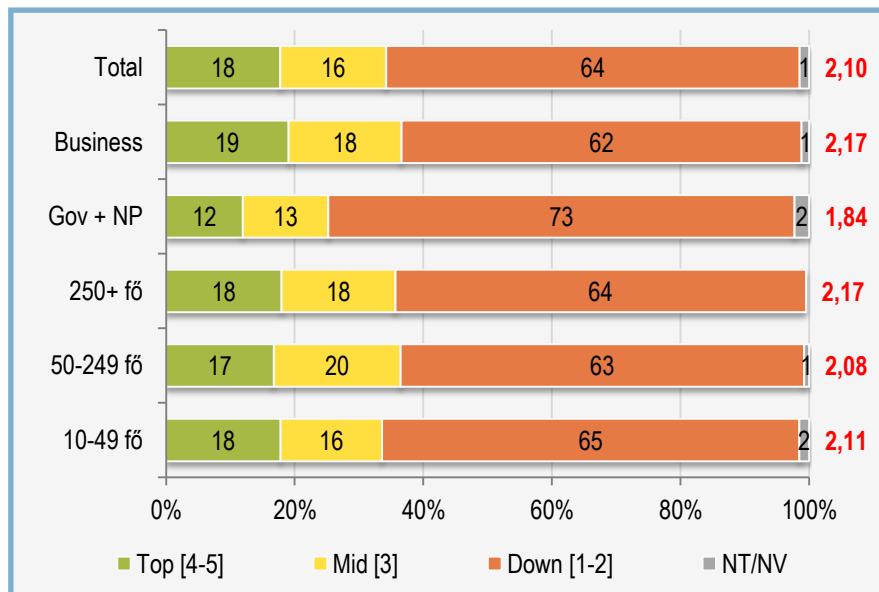
Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=35 673

[Business=28 216, Gov+NP=7457] [250+ fő=1301, 50-249 fő=6418, 10-49 fő=27 954]

- Egy új szolgáltató megjelenése kevésbé alakítaná át a jelenlegi viszonyokat a fixtelefonpiacon. A megkérdezett közvetlen előfizetők mintegy **90%-a várhatóan maradna a jelenlegi szolgáltatójánál.**
- Az új szolgáltatónak átlagosan **26%-kal kellene olcsóbbnak lennie** ahhoz, hogy biztosan átpártoljanak hozzá az ezt preferáló megkérdezettek.
- A szolgáltatóváltástól leginkább az tartja vissza a szervezeteket, hogy a jelenlegi szerződésük nem teszi lehetővé a váltást. A közvetlen fixtelefon-előfizetők **46%-a azonban azt állítja**, hogy egyébként **nincs akadálya annak, hogy szolgáltatót váltsanak.**
- A számhordozás lehetősége egyre ismertebb: tovább csökkent azoknak az aránya [16% → 10%], akik azért nem váltanának szolgáltatót, mert nem szeretnék számot változtatni.

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

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

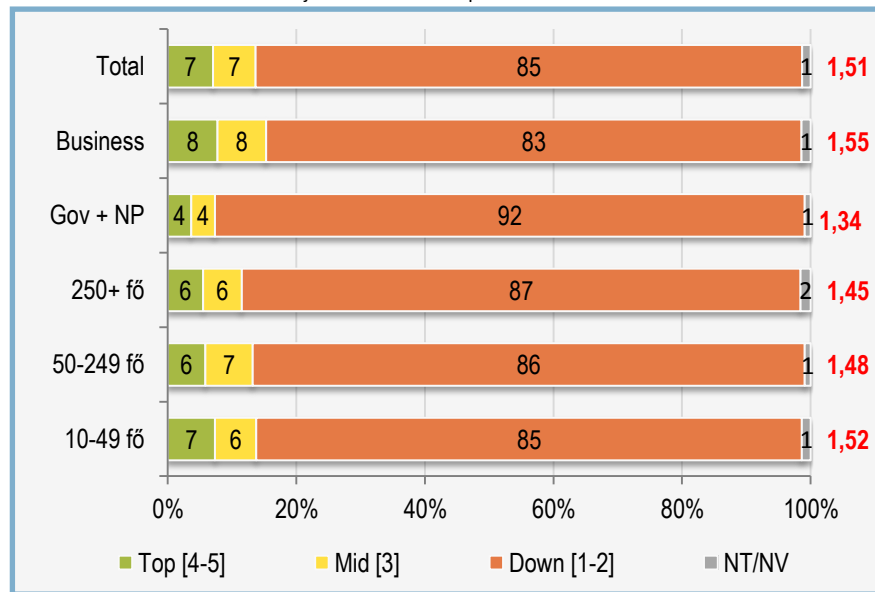


Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=35 673

[Business=28 216, Gov+NP=7457] [250+ fő=1301, 50-249 fő=6418, 10-49 fő=27 954]

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

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

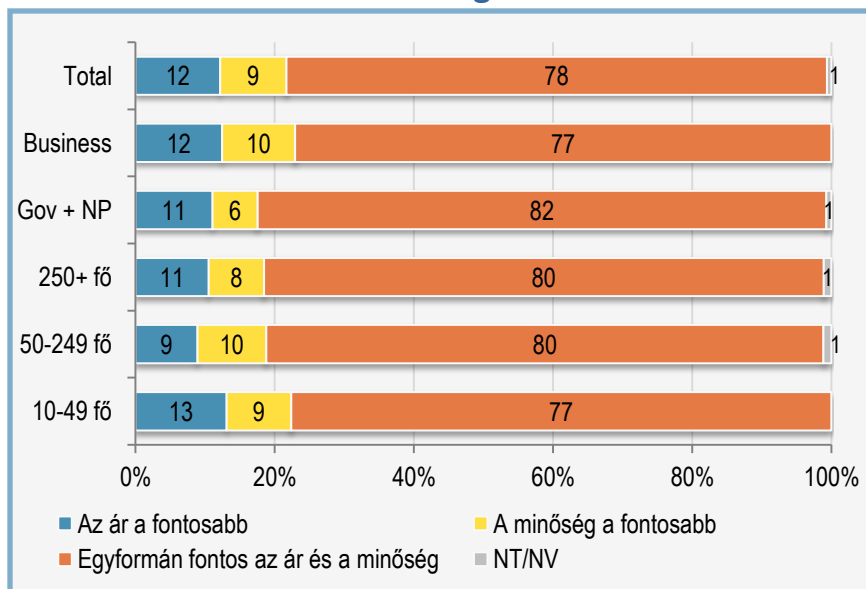


Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=35 673

[Business=28 216, Gov+NP=7457] [250+ fő=1301, 50-249 fő=6418, 10-49 fő=27 954]

- Bár minden ötödik szervezet döntéshozója úgy véli, hogy a vállalat vagy intézmény telefonbeszélgetéseit akár teljes egészében is meg tudnák oldani mobiltelefonok segítségével, mindössze 7% tartja elképzelhetőnek, hogy az összes fix-előfizetést ténylegesen lecseréljék mobiltelefon-előfizetésre.
- A szervezetek 64%-a nem tartja megfelelőnek a mobiltelefonokat a beszédforgalom teljes egészében történő lebonyolítására. Az intézményi és nonprofit szegmensben ez az arány átlagon felüli, 73%-os.
- A fix-mobil csere elutasításának fő okai: az irodában használt technológiához szükséges a fix telefon [51%], az ügyfelek igénylik [47%], illetve a szervezet profilja is sok esetben megköveteli a vezetékes vonal használatát [34%], valamint nem látnak előnyt abban, ha mobiltelefonra váltanának [26%]. A váltás költségessége szintén gyakran felmerül [18%].

Ár és minőség viszonyának megítélése a
vezetékestelefon-szolgáltatás esetében

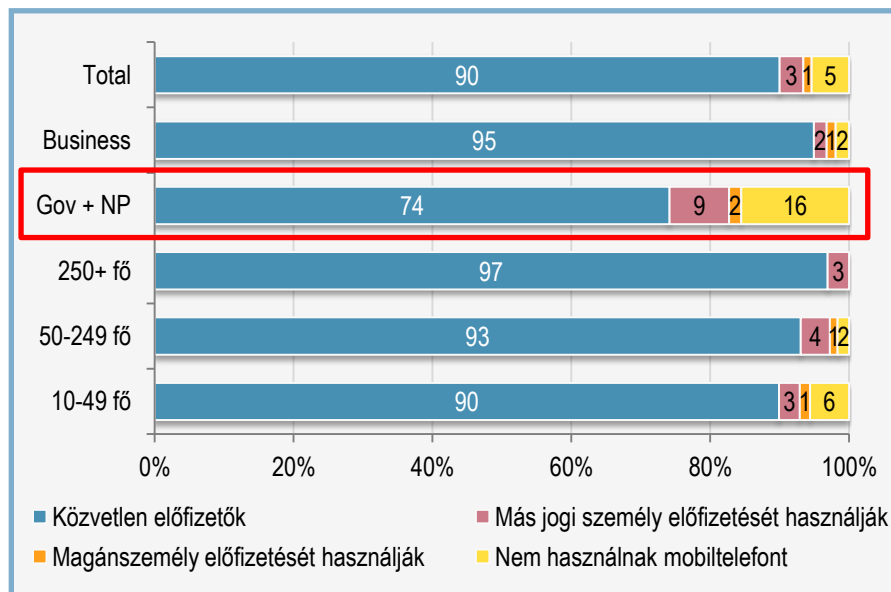


Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=35 673
 [Business=28 216, Gov+NP=7457] [250+ fő=1301, 50-249 fő=6418, 10-49 fő=27 954]

- A fix telefónia esetében a válaszadók többsége egyformán fontosnak tartja az árat és a minőséget [78%], mindemellett 12%-uk inkább az árat itéli domináns tényezőnek.
- Az 50-249 fős szervezeteknél valamivel alacsonyabb [9%] azok aránya, akik az árat fontosabbnak tartják, mint a 10-49 fős szervezeteknél [13%], de a szegmensek közötti különbségek csekélyek.

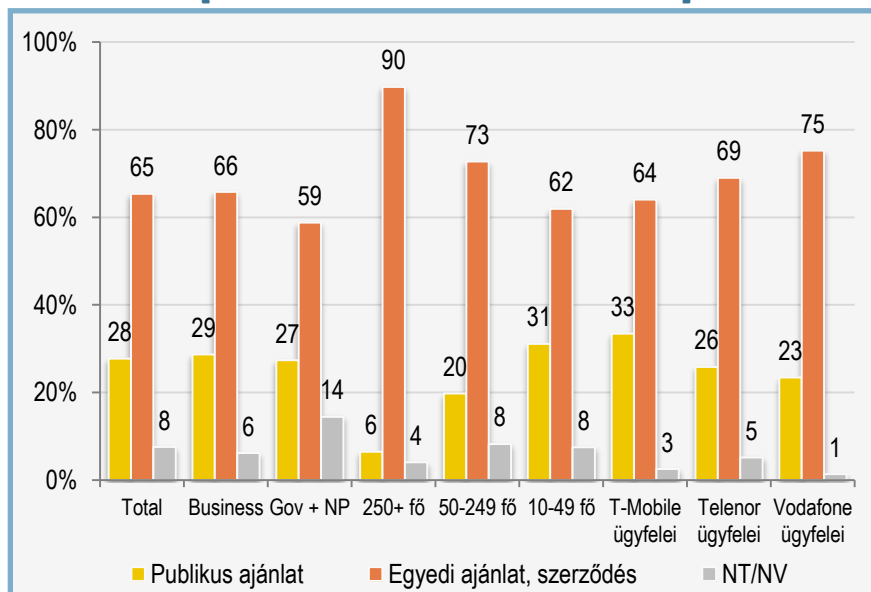
4.2. Mobiltelefonia

Előfizetés és használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

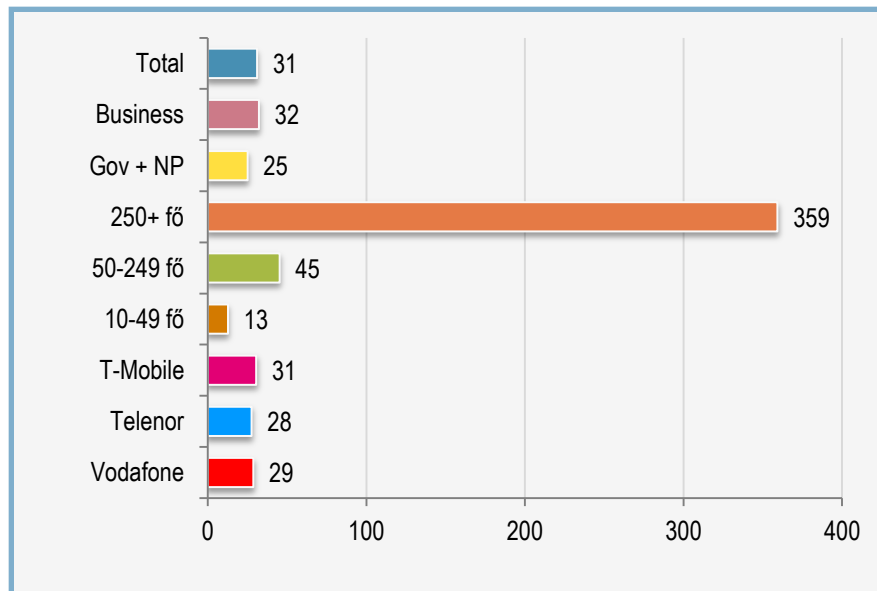
Publikus, illetve egyedi ajánlat alapján előfizetők [a válaszadók tudomása szerint]



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=35 596
[Business=29 662, Gov+NP=5935] [250+ fő=1303, 50-249 fő=6164, 10-49 fő=28 129]

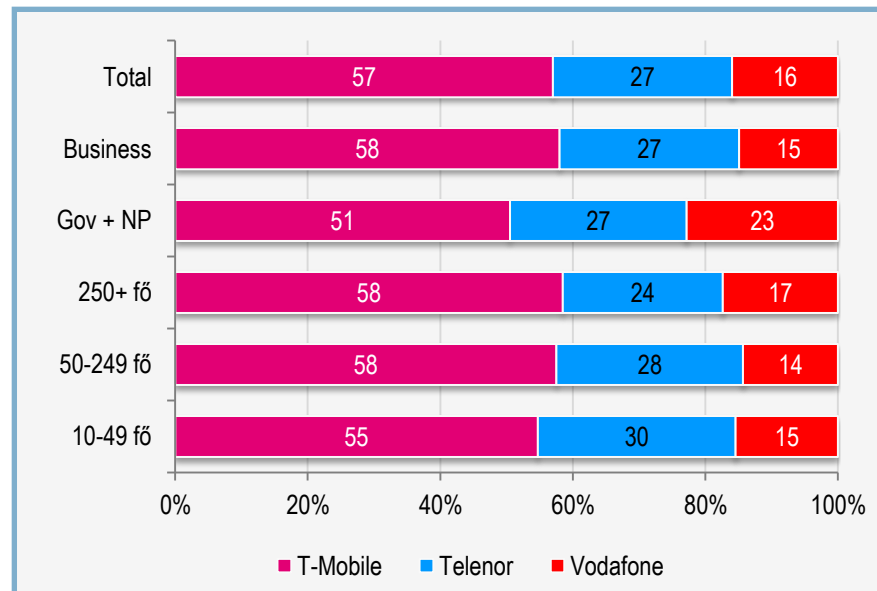
- A mobiltelefon-használat a vizsgált sokaságban alapvető [ez alól valamelyest az intézmények és nonprofit szervezetek kivételt képeznek – 16%-uknál nem használnak mobilhang-szolgáltatást]. A penetrációs arányok **nem változtak jelentősen** a tavalyi évhez képest.
- A vizsgált szervezetek **kétharmada** – úgy tudja/úgy véli, hogy – **egyedi ajánlatot kapott** a szerződéskötést megelőzően. A 250+ fős kategóriában – a kapott adatok alapján – ez szinte magától értetődő.
- Az előző évhez képest nőtt azok aránya, akik úgy tudják, hogy egyedi ajánlatot kaptak.
- Fontos azonban látni, hogy kutatási tapasztalatok alapján ez számos esetben nem jelent valódi egyedi ajánlatot, mivel a szolgáltatók sokszor egy standard ajánlatot is így kommunikálnak.

Közvetlen előfizetések átlagos száma [db]



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=35 596
[Business=29 662, Gov+NP=5935] [250+ fő=1303, 50-249 fő=6164, 10-49 fő=28 129]

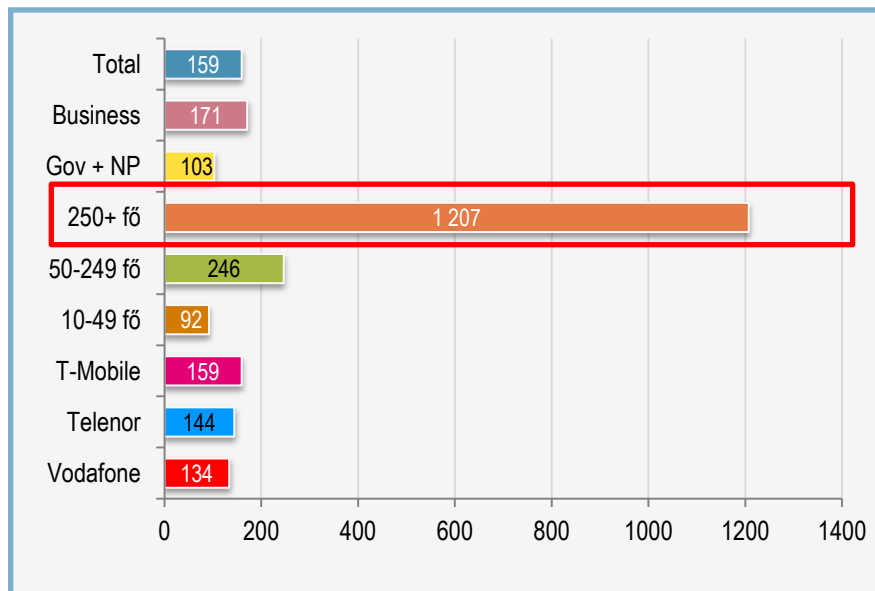
Szolgáltatók részesedése a közvetlen előfizetések száma alapján



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=35 596
[Business=29 662, Gov+NP=5935] [250+ fő=1303, 50-249 fő=6164, 10-49 fő=28 129]

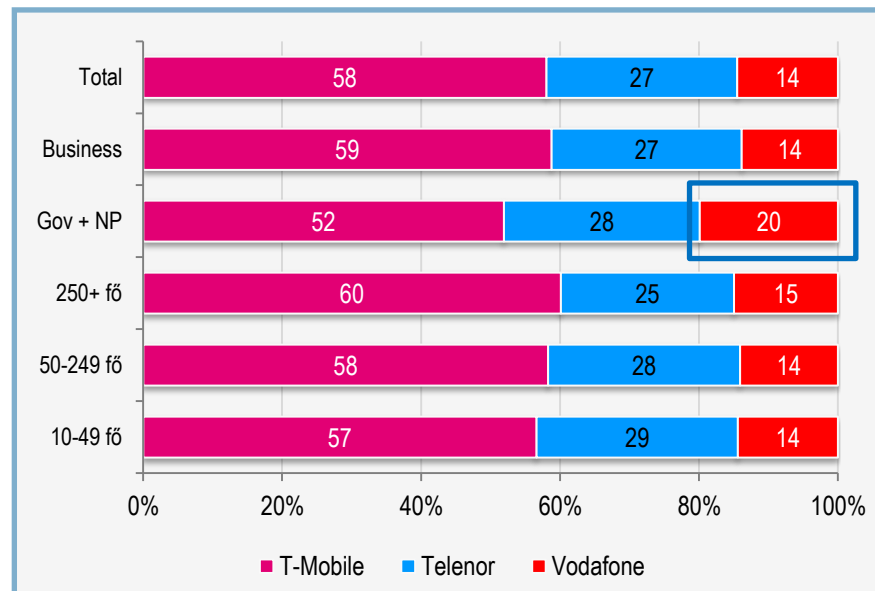
- A mintegy 35,6 ezer közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezet összesen kb. 1 107 ezer közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkezik – a tavaly mért számhoz képest ez enyhe növekedést jelent.
- A teljes üzleti sim-kártya-állomány közel 90%-a az üzleti szférában koncentrálódik, míg a többit az intézményeknél találjuk.
- A sim-kártyák 57%-ánál [kb. 630 ezer db] a T-Mobile a szolgáltató. Az állomány 27%-át [kb. 300 ezer db] a Telenor, 16%-át [kb. 180 ezer db] pedig a Vodafone biztosítja.

Egy szervezetre jutó átlagos havi költség
[ezer Ft]



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=35 596
[Business=29 662, Gov+NP=5935] [250+ fő=1303, 50-249 fő=6164, 10-49 fő=28 129]

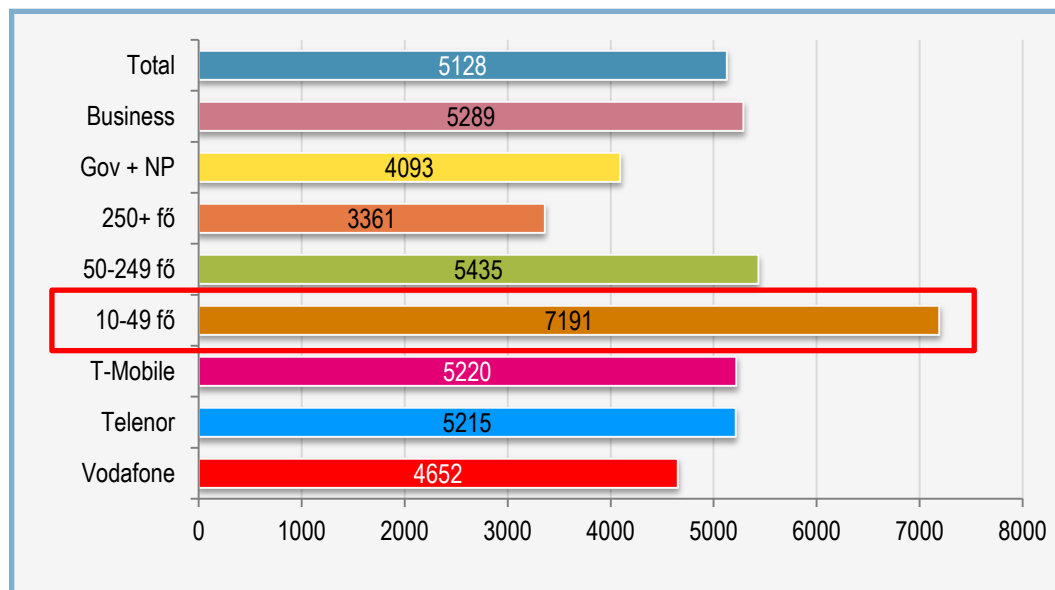
Szolgáltatók bevétel-alapú részesedése



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=35 596
[Business=29 662, Gov+NP=5935] [250+ fő=1303, 50-249 fő=6164, 10-49 fő=28 129]

- Az alapsokaságba tartozó szervezetek havi szinten átlagosan és összességében **159 ezer forintot** fizetnek közvetlen mobiltelefon-előfizetéseik után.
- Összességében mintegy **havi 5,7 milliárd forintra** tehető a mobilhang-szolgáltatások üzleti és intézményi előfizetőinek piaca [hangpiac].
- A piaci részesedések évek óta meglehetősen stabilak a mobilhangpiacon, a **Vodafone részesedése viszont növekedett** az állami és nonprofit szervezetek körében, elsősorban az **elnyert KEF-es tendernek** köszönhetően.

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

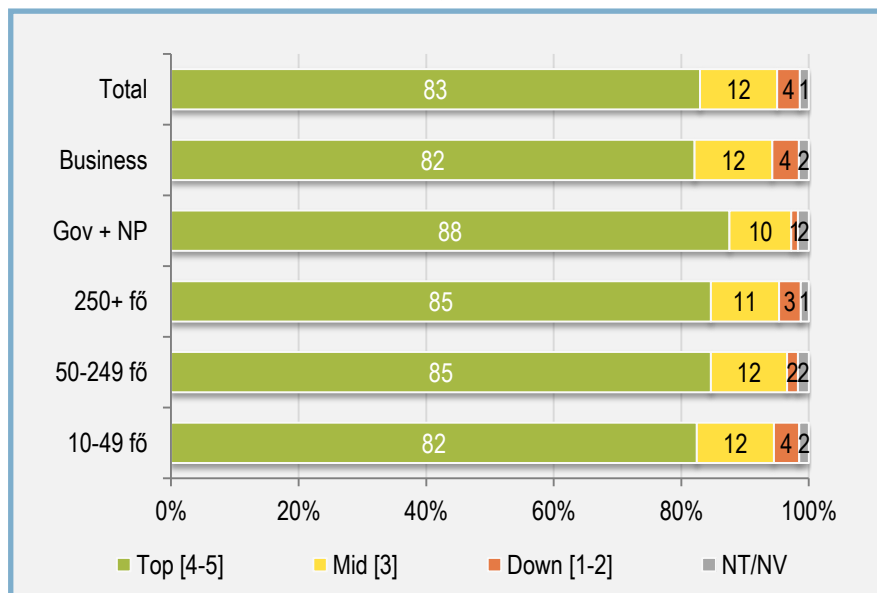


Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=35 596
 [Business=29 662, Gov+NP=5935] [250+ fő=1303, 50-249 fő=6164, 10-49 fő=28 129]

- A vizsgált szervezetek átlagosan **kb. 5,1 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 T-Mobile-nál a legmagasabb, míg a Vodafone-nál ennél valamivel szerényebb.

Elégedettség a szolgáltató által vállalt minőség megfogalmazásával

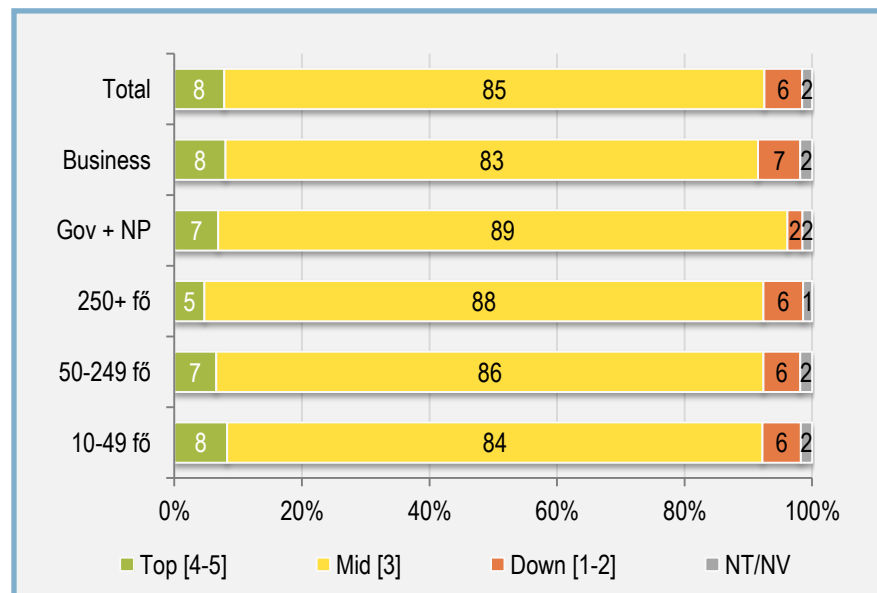
Skálás kérdés; 1=Egyáltalán nem elégedett, 5=Teljes mértékben elégedett



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=35 596
[Business=29 662, Gov+NP=5935] [250+ fő=1303, 50-249 fő=6164, 10-49 fő=28 129]

A tényleges teljesítmény a vállalathoz képest

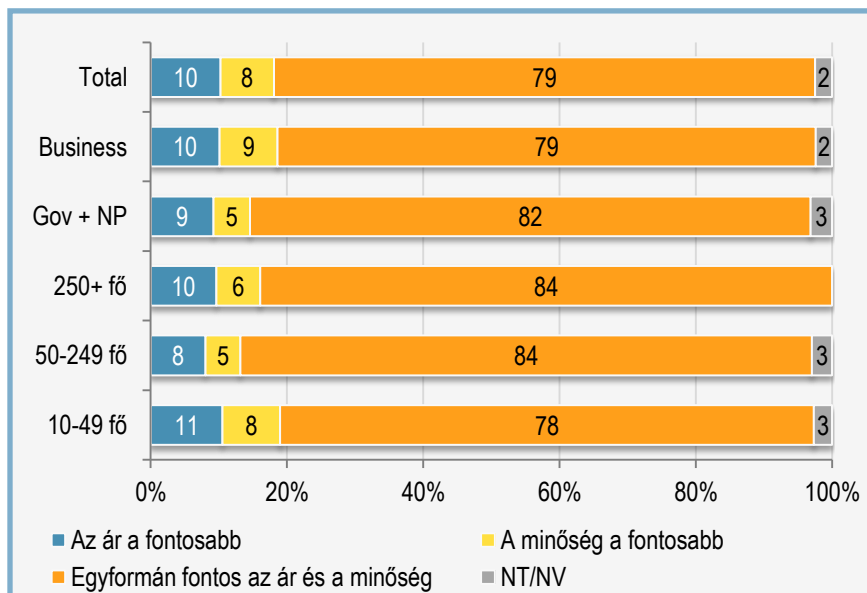
Skálás kérdés; 1=Sokkal gyengébb, 3=Nagyjából azonos, 5=Sokkal jobb



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=35 596
[Business=29 662, Gov+NP=5935] [250+ fő=1303, 50-249 fő=6164, 10-49 fő=28 129]

- A szervezetek **több mint négyötöde 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, miközben viszonylag **alacsony azok hányada**, akik kisebb-nagyobb **elmaradást/hiányosságot látnak**.

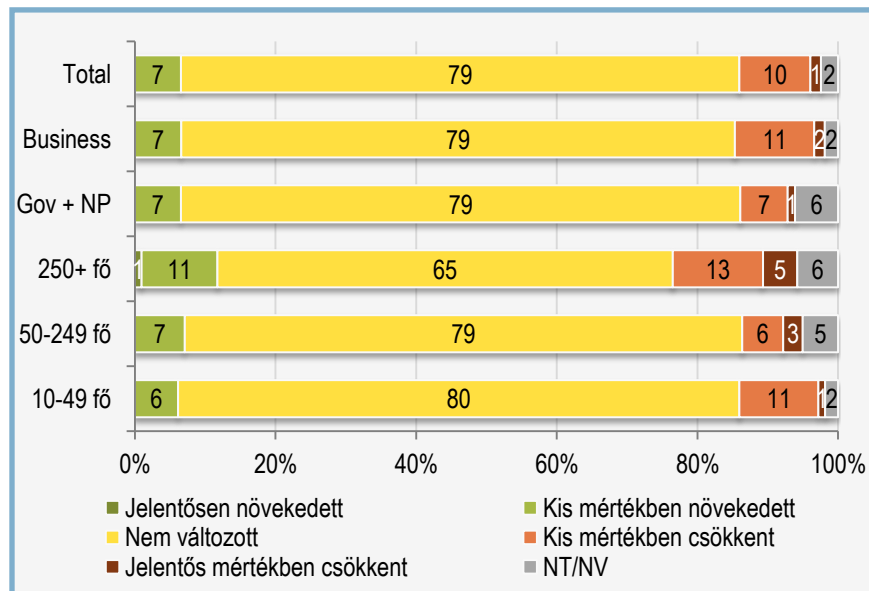
Ár és minőség viszonyának megítélése a mobiltelefon-szolgáltatás esetében



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=35 596
 [Business=29 662, Gov+NP=5935] [250+ fő=1303, 50-249 fő=6164, 10-49 fő=28 129]

- A mobiltelefon-szolgáltatás jellemzői közt a szervezetek döntő többsége [79%] számára egyaránt fontos a minőség és az ár.**
- Az egyes szegmensek között lényeges eltérések nem figyelhetők meg ebben a tekintetben.**

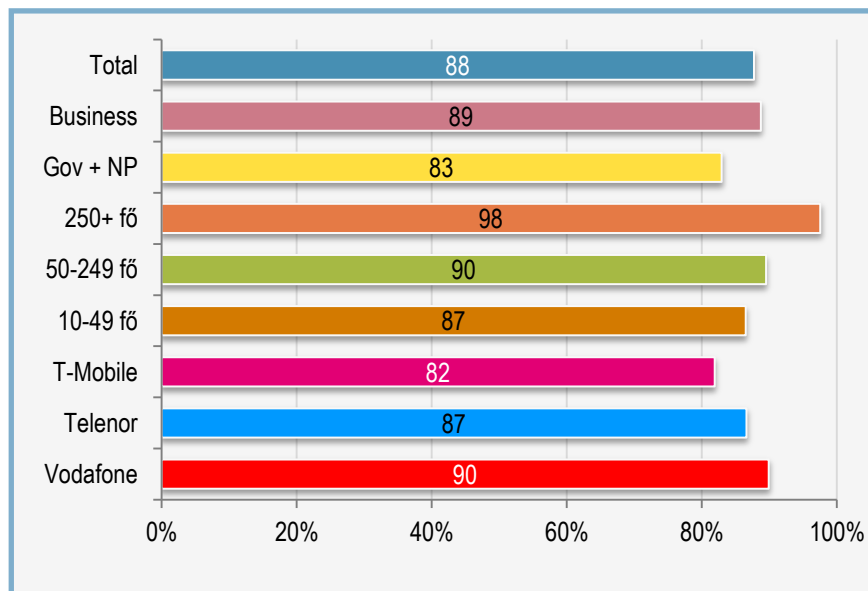
Mobiltelefon-számla változása az 1 évvel korábbi helyzethez képest



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=35 596
 [Business=29 662, Gov+NP=5935] [250+ fő=1303, 50-249 fő=6164, 10-49 fő=28 129]

- A legtöbb szervezet [79%] az elmúlt egy évben nem érzékelt változást a mobiltelefon-számlában; a megkérdezettek 7%-a növekedésről számolt be, míg 12%-a a számla csökkenését tapasztalta.**
- A mobiltelefon-számla változását [csökkenését vagy növekedését] érzékelő szervezetek közül legmagasabb arányban a hívásdíjak növekedését/csökkenését [46%] nevezték meg a változás okaként, ennél kevesebben az előfizetések számának növekedésével/csökkenésével [14%] és a mobiltelefon vállalati kommunikációban való terjedésével [10%] magyarázták a folyamatokat.**

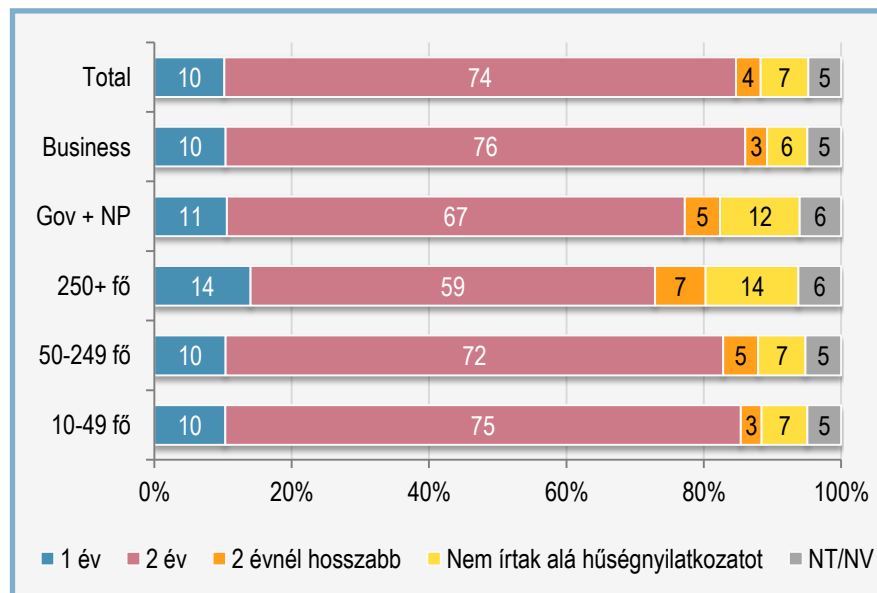
CUG-t igénybe vevő szervezetek



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=35 596
 [Business=29 662, Gov+NP=5935] [250+ fő=1303, 50-249 fő=6164, 10-49 fő=28 129]

- A vizsgált szervezetek döntő többsége él a zárt felhasználói csoport [csoporton belüli kedvezményes hívás, angol rövidítése: CUG] nyújtotta előnyökkel [88%]. Különösen magas ez az arány a Vodafone előfizetői körében.
- Ennek az opciónak az igénybevétele szinte teljesnek tekinthető a 250+ fős szervezetek esetében [98%]. Az alkalmazotti létszám csökkenésével azonban kissé csökken a CUG-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek aránya.

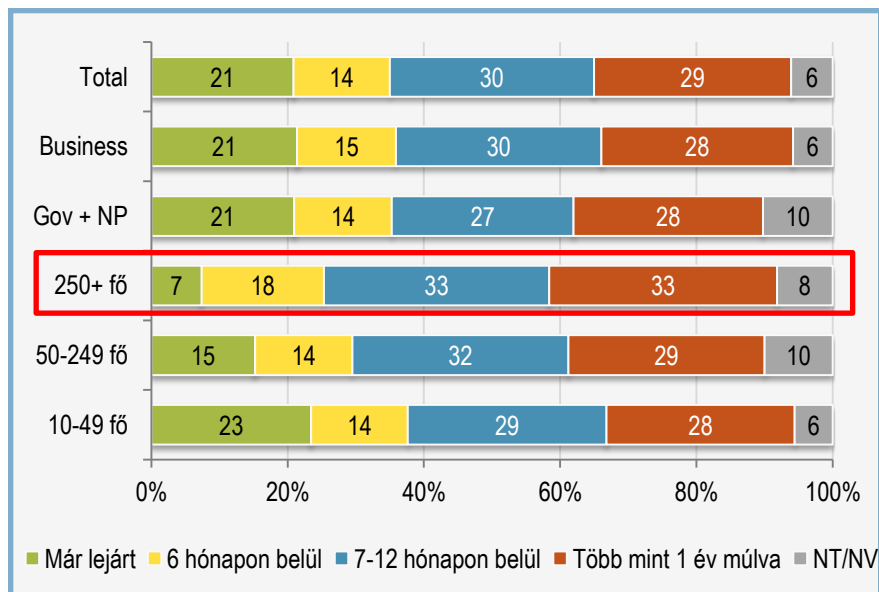
Legutóbbi szerződés megkötésekor aláírt hűségnyilatkozat hossza



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=35 596
 [Business=29 662, Gov+NP=5935] [250+ fő=1303, 50-249 fő=6164, 10-49 fő=28 129]

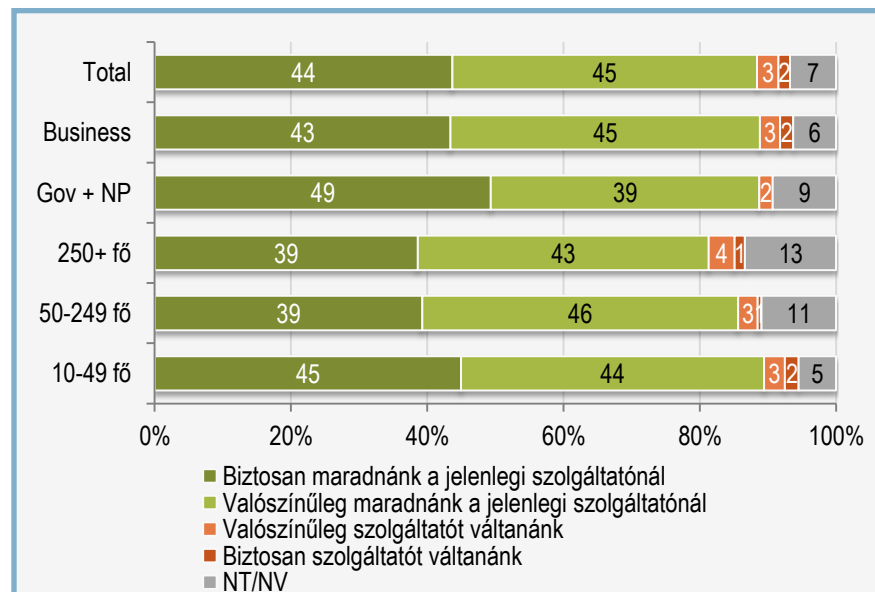
- A mobilszolgáltatók változatlanul ragaszkodnak a hűségnyilatkozat aláírásához, csupán a szervezetek **7%-a nem kötelezte el magát** a szerződés aláírásakor.
- Legjellemzőbbnek a **két évre szóló hűségyszerződés** aláírása számít, a szervezetek háromnegyede ilyen köt. Az előző évhez képest ez növekedést mutat, ennek indoka lehet a relatíve drágább okostelefonok gyors terjedése [amit a szolgáltatók sok esetben a hűségnyilatkozatért cserébe előfinanszíroznak], de a szolgáltatók változó üzletpolitikája is.
- A nagyobb szervezetek alkupozíciója valamivel kedvezőbb, náluk a szolgáltatók kétszer olyan gyakran [14%] tekintenek el a hűségnyilatkozattól.

Mikor jár le a jelenlegi hűség szerződésük? [jelenlegi szerződés megkötésekor hűségnyilatkozatot aláírók]



Bázis: hűség szerződést aláíró szervezetek, Total=31 335
[Business=26 447, Gov+NP=4888] [250+ fő=1046, 50-249 fő=5420, 10-49 fő=24 869]

Mit tennének, amennyiben jelenleg nem lenne érvényes hűség szerződésük?



Bázis: aktív hűség szerződéssel rendelkező szervezetek, Total=24 621
[Business=20 757, Gov+NP=3864] [250+ fő=969, 50-249 fő=4 599, 10-49 fő=19 052]

- A releváns szervezetek **ötödénél [21%]** már lejárt a hűség szerződés, míg 14%-uk esetén erre legalább egy fél évet kell várni, a vizsgált szervezetek 59%-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 5%-os**.

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 „mobil” 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, amelynél a felhasználó hagyományos analóg vagy ISDN telefonérpáron DSL-modem útján kapcsolódik a vonal foglalása nélkül a távközlési szolgáltató hálózatához, amely biztosítja az adatforgalmat a számítógép és a választott internetszolgáltató között.

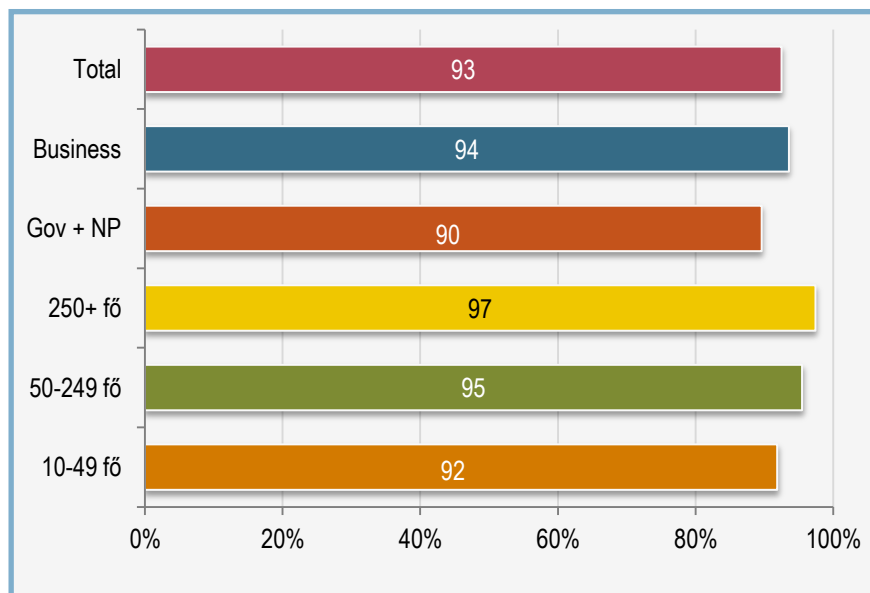
■ **Kábeltelevíziós internet-hozzáférés**

- Kábelmodemes internetkapcsolat, amelynél 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.

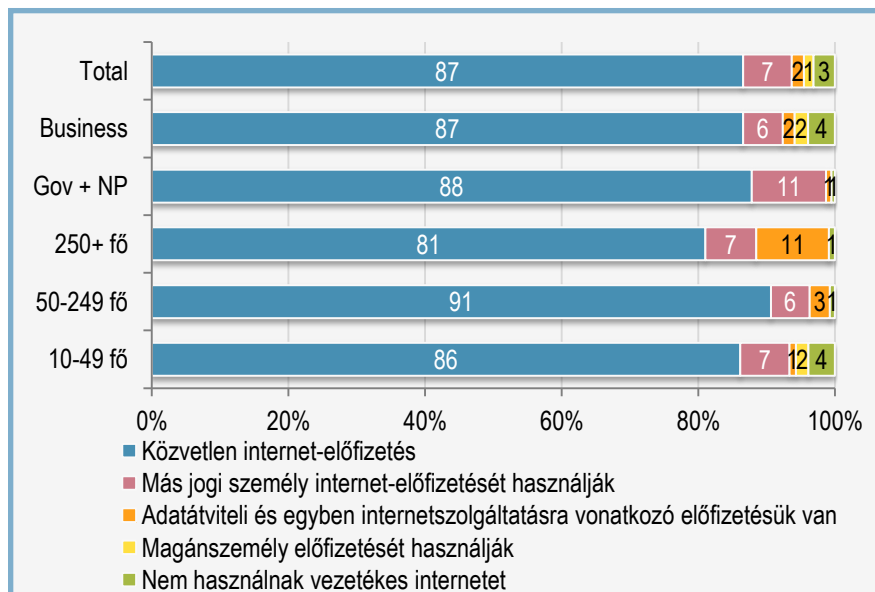
Közvetlen internet-előfizetés [Bármilyen technológiájú közvetlen internettel rendelkezik]



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

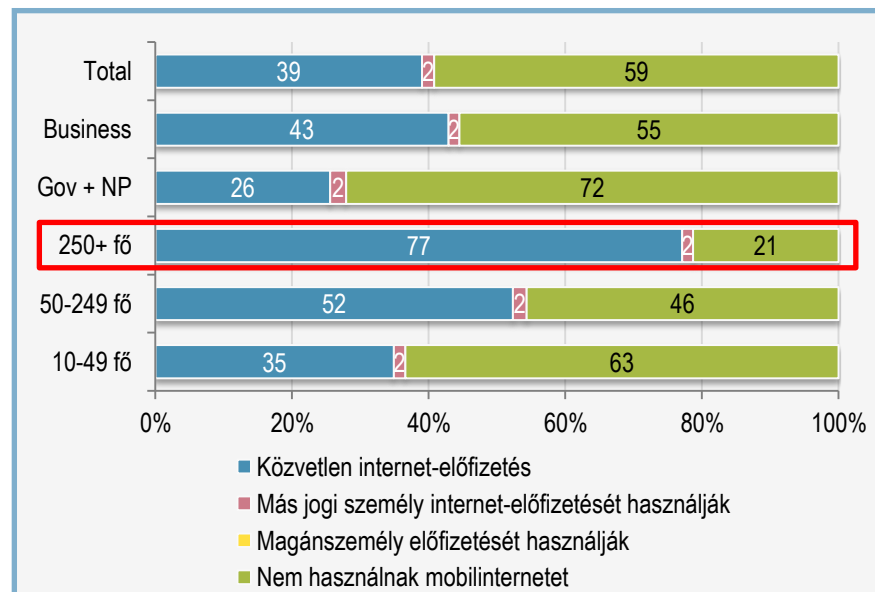
- A 10 fő feletti szervezetek döntő többsége [93%, kb. 36 ezer] rendelkezik közvetlen internet-hozzáféréssel, míg az **internetet használó szervezetek száma 39 ezerre tehető**. Az előző évhez képest a penetráció nem változott.
- Az üzleti szegmensben az átlagnál valamelyest magasabb, míg a kormányzati és nonprofit szférában alacsonyabb a közvetlen előfizetéssel rendelkezők aránya.
- A szervezet méretétől csak kevéssé függ a penetráció mértéke.

Vezetékes internet | Előfizetés és használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

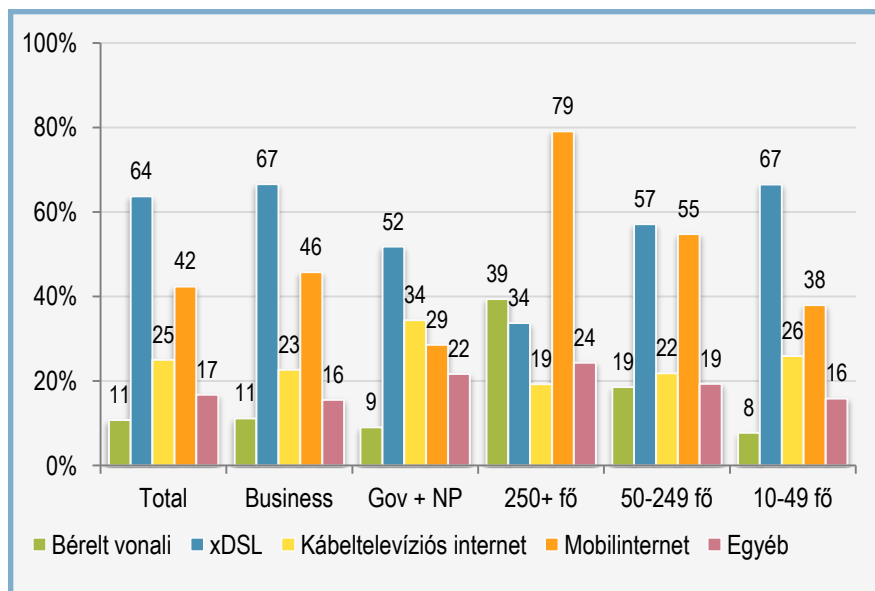
Mobilinternet | Előfizetés és használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

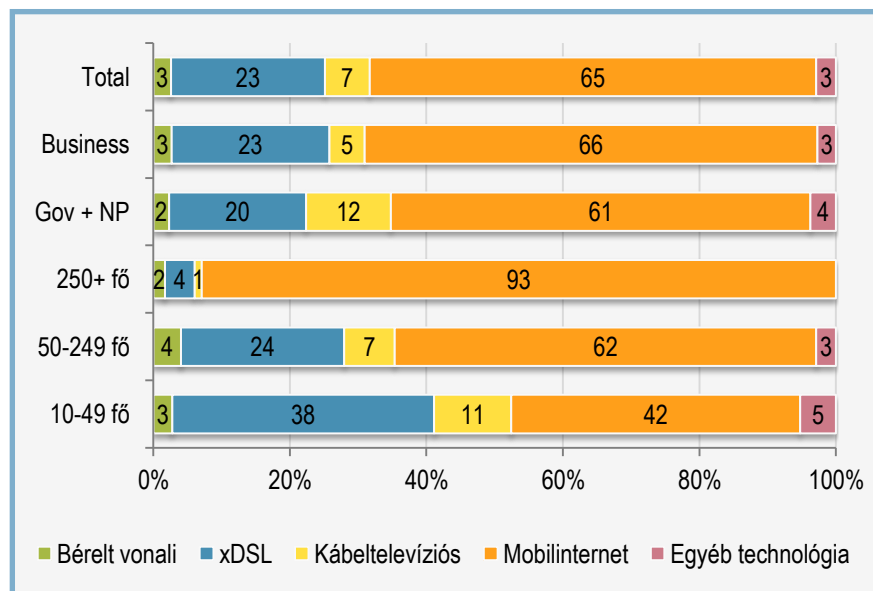
- A 10 fő feletti szervezetek döntő többsége [87%, kb. 34 ezer szervezet] rendelkezik közvetlen vezetékesinternet-hozzáféréssel, míg 39%-uk közvetlen mobilinternet-előfizetéssel.
- A kormányzati és nonprofit szegmensben a mobilinternet-használók aránya alacsonyabb, csupán 26%-ot tesz ki.
- A 250 fő feletti vállalatoknál/intézményeknél jóval átlagot meghaladó mértékű, közel 77%-os a közvetlen mobilinternet-előfizetések aránya.

Internettechnológiák penetrációja



Bázis: bármilyen közvetlen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 414
[Business=29 240, Gov+NP=7174] [250+ fő=1311, 50-249 fő=6332, 10-49 fő=28 771]

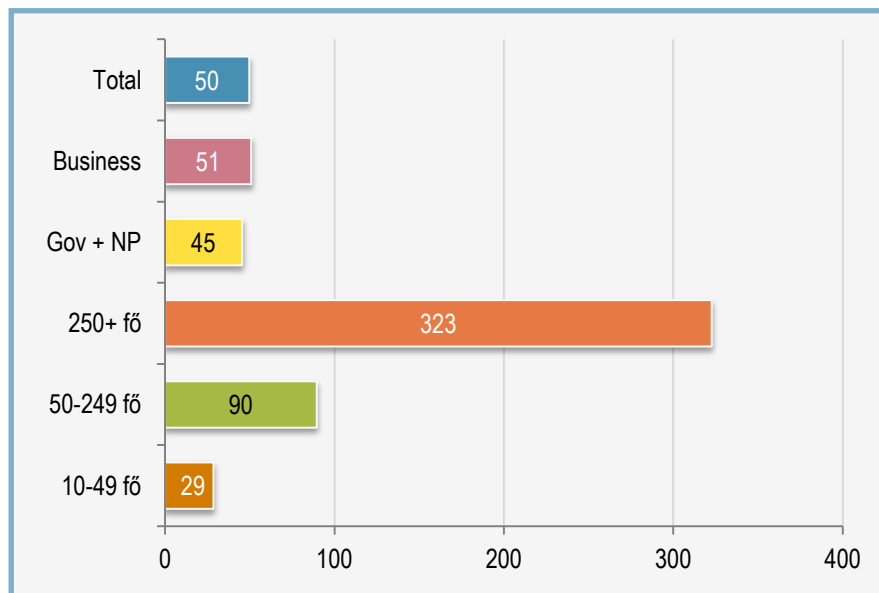
Különböző technológiájú közvetlen internet-előfizetések számának megoszlása



Bázis: bármilyen közvetlen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 414
[Business=29 240, Gov+NP=7174] [250+ fő=1311, 50-249 fő=6332, 10-49 fő=28 771]

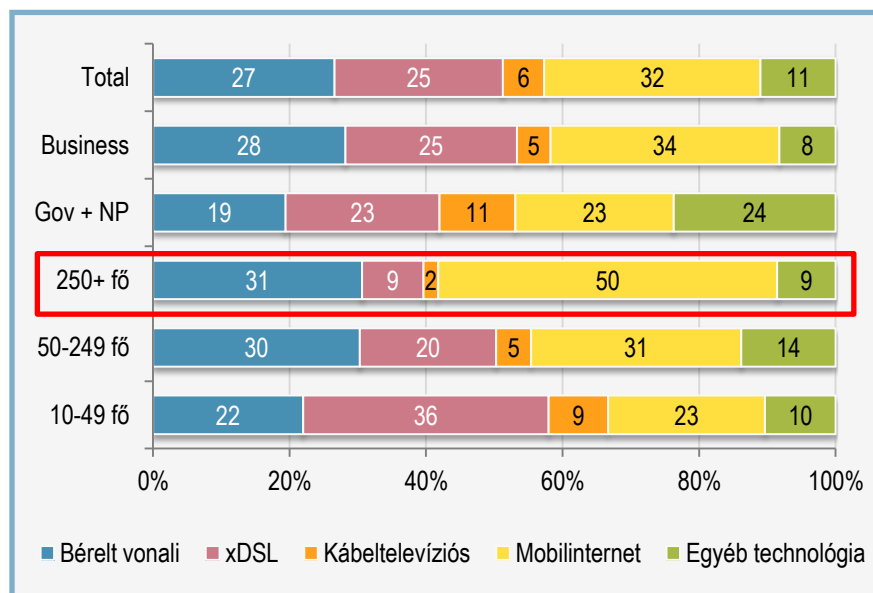
- A közvetlen előfizetéssel rendelkező szervezetek arányát tekintve összességében még mindig a **DSL a legelterjedtebb hozzáférési technológia**, azonban a 250 fő feletti szervezeteknél már megelőzi a mobilinternet. A kábelinternet szintén erősödést mutat, penetrációja elérte a 25%-ot.
- A közvetlen előfizetések számát tekintve többségben van a szélessávú mobilinternet, míg az előfizetések csupán 23 százaléka DSL technológiájú, annak ellenére, hogy ez számít a legelterjedtebb technológiának. 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.

Egy szervezetre jutó átlagos havi költség
[ezer Ft]



Bázis: bármilyen közvetlen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 414
[Business=29 240, Gov+NP=7174] [250+ fő=1311, 50-249 fő=6332, 10-49 fő=28 771]

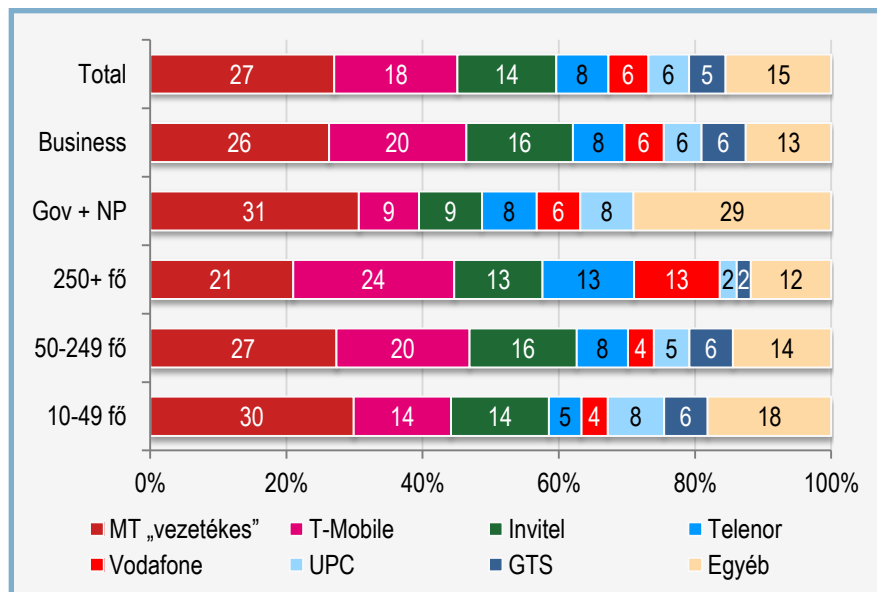
Bevétel-alapú részesedések technológiák szerint



Bázis: teljes havi internetkiadás [m Ft], Total=1812 [Business=1486, Gov+NP=326]
[10-49 fő=822, 50-249 fő=567, 250+ fő=423]

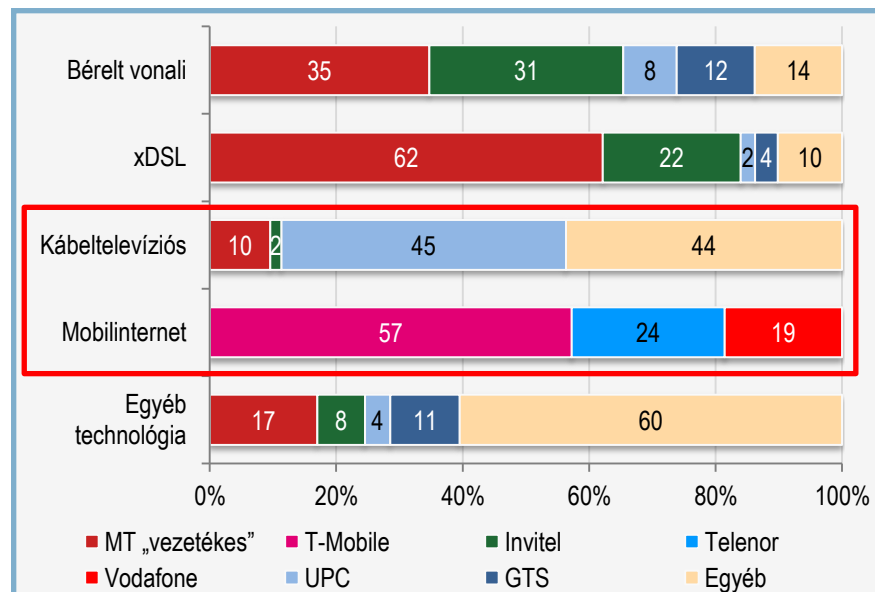
- Havonta átlagosan 50 ezer forintot fordítanak a vizsgált szervezetek közvetlen internet-előfizetésekre. Az üzleti szervezetek átlagos költsége meghaladja a kormányzati és nonprofit szervezetek átlagos internet-célú kiadását, aminek valószínűleg az áll a háttérében, hogy az üzleti szegmensben a vezetékes mellett jóval több a mobilnet-előfizetés, mint a köz- és nonprofit szférában. Az előző évhez képest a költségek nagyon enyhe növekedése figyelhető meg.**
- A teljes internetpiaci költségek 25%-a kötődik a DSL-hozzáférésekhez, míg a bérelt vonali költségek 27%-kal járulnak hozzá a teljes piachoz. A mobilinternet-kiadások aránya mintegy 32%-ra tehető.**

Szolgáltatók piacrészesedése felvevőpiaci szegmensek szerint



Bázis: teljes havi internetkiadás [m Ft], Total=1812 [Business=1486, Gov+NP=326]
[10-49 fő=822, 50-249 fő=567, 250+ fő=423]

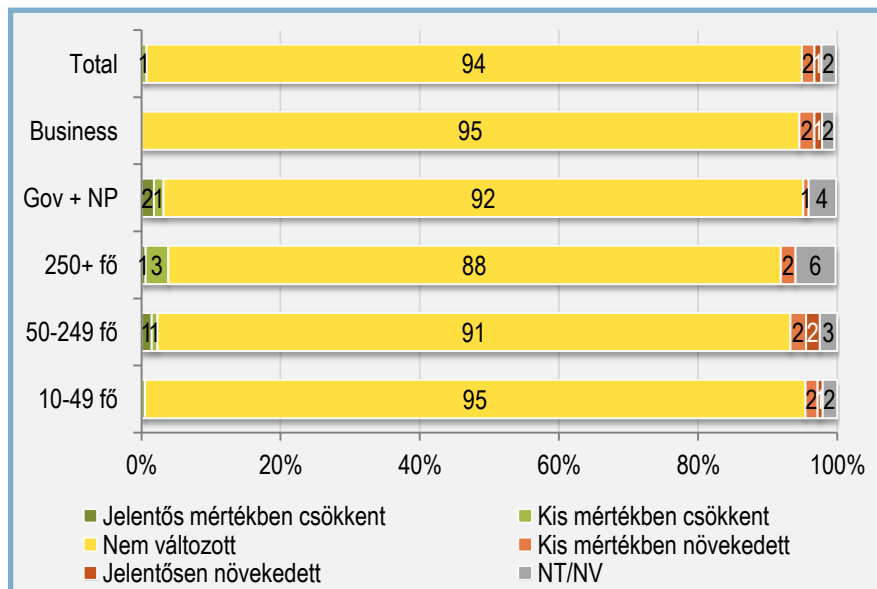
Szolgáltatók piacrészesedése technológiák szerint



Bázis: internetkiadás technológiánként [m Ft], [bérelt vonali=482,
xDSL=477, kábeltelevíziós=109, szélessávú mobilinternet=574, egyéb technológia=199]

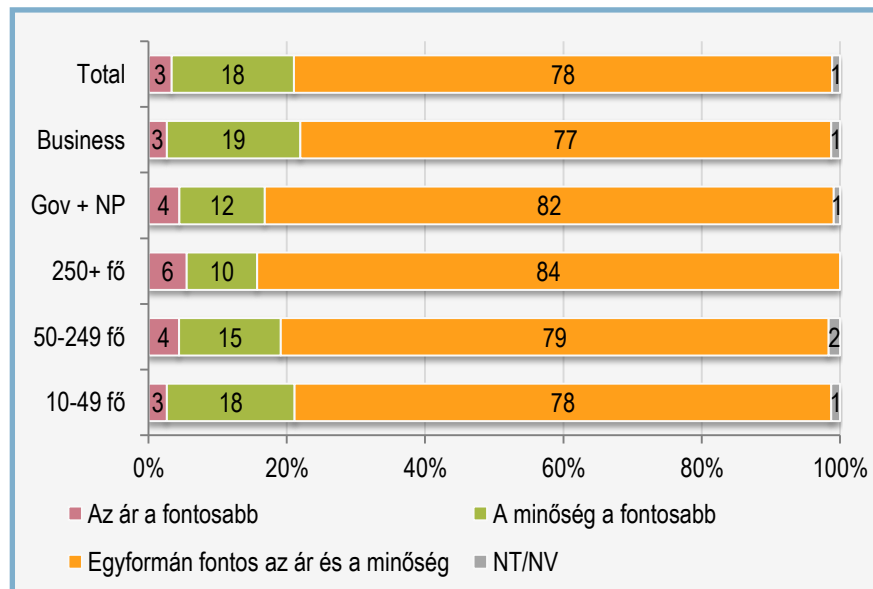
- A legnagyobb piaci részesedéssel rendelkező internetszolgáltató egyértelműen a Magyar Telekom [27%, a T-Mobile-lal együtt 45%], amit az Invitel 14%-kal követ. Ezek az arányok a tavalyi trendeket követik.
- A bérelt vonali piacon a Telekom [35%] és az Invitel [31%] a legerősebb, míg a szélessávú mobilinternet piacának vezető szolgáltatója a T-Mobile [57%].
- A kábeltelevíziós piacon a UPC a meghatározó szolgáltató, ugyanakkor itt a kisebb szolgáltatók is hasonlóan jelentős együttes részarányt képviselnek.

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



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=34 102
[Business=27 071, Gov+NP=7031] [250+ fő=1097, 50-249 fő=6014, 10-49 fő=26 991]

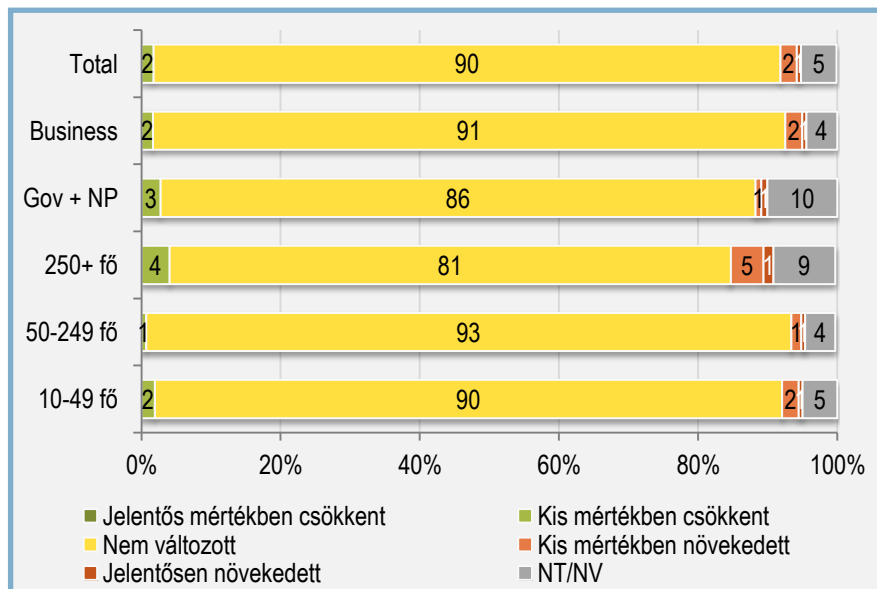
Az internet-szolgáltatások esetében az ár vagy a szolgáltatás minősége a fontosabb? | Vezetékes internet



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=34 102
[Business=27 071, Gov+NP=7031] [250+ fő=1097, 50-249 fő=6014, 10-49 fő=26 991]

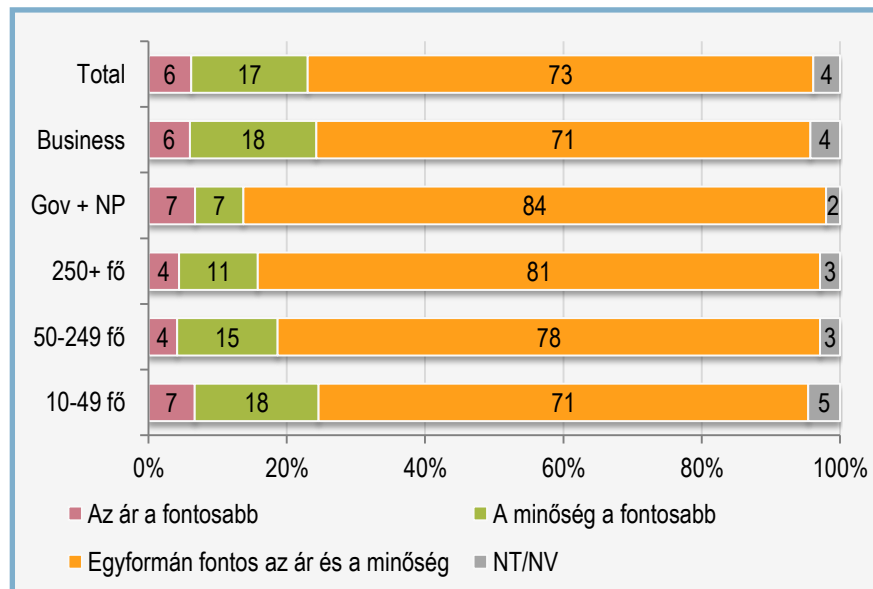
- Az elmúlt egy év során a **szervezetek 94%-ánál** – saját tapasztalataik alapján – **nem változott az az összeg, amelyet vezetékes internetre fordítottak**, tehát ezen a részipiacon is nőtt a változást nem érzékelők aránya.
- A szervezetek közel **78%-a** számára az ár és a minőség egyaránt fontos a fixinternet-szolgáltatás esetében.
- Fontos itt megjegyeznünk, hogy a vezetékes internet olyan szolgáltatás, ahol valamivel többen tartják fontosnak a szolgáltatás minőségét, mint az árát. Ráadásul az előző év óta nőtt is azok aránya, akik szerint a minőség a fontosabb.

Mobilinternet-hozzáférési kiadások változása az elmúlt egy évben



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=15 435
[Business=13 386, Gov+NP=2048] [250+ fő=10 137, 50-249 fő=3469, 10-49 fő=10 929]

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

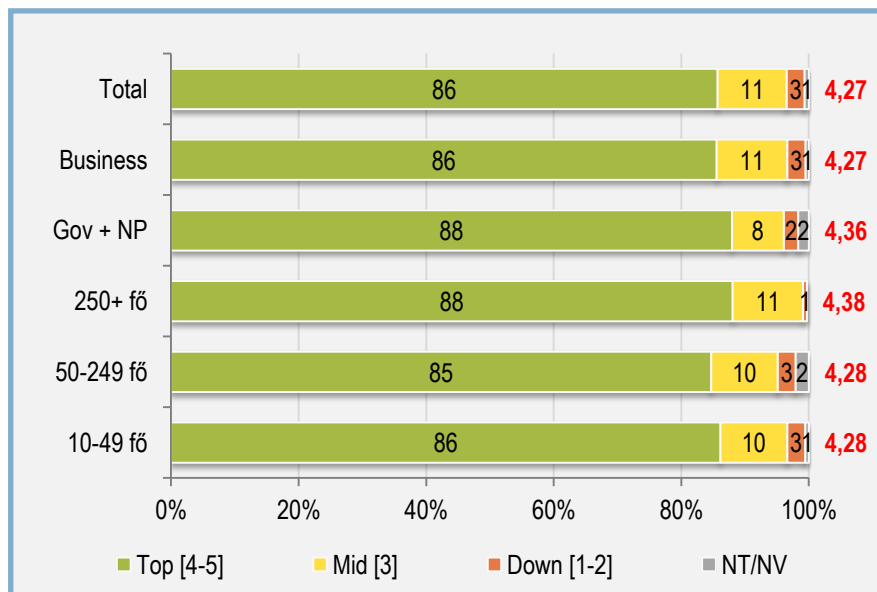


Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=15 435
[Business=13 386, Gov+NP=2048] [250+ fő=10 137, 50-249 fő=3469, 10-49 fő=10 929]

- Az elmúlt egy év során a szervezetek 90%-ánál – saját tapasztalataik alapján – nem változott az az összeg, amit mobilinternetre fordítottak. Csupán a szervezetek 2%-a tapasztalt a kiadásaiban csökkenést, és hasonló arányban számoltak be növekedésről is.
- A szervezetek 73%-a számára az ár és a minőség egyaránt fontos a mobilinternet-szolgáltatás esetében.
- A fixinternet mellett a mobilinternet is olyan szolgáltatás, ahol többen tartják fontosnak a szolgáltatás minőségét, mint az árát, bár a különbség valamivel kisebb, mint a fixinternetnél.

Elégedettség a szolgáltató által vállalt minőség megfogalmazásával | Fix internet

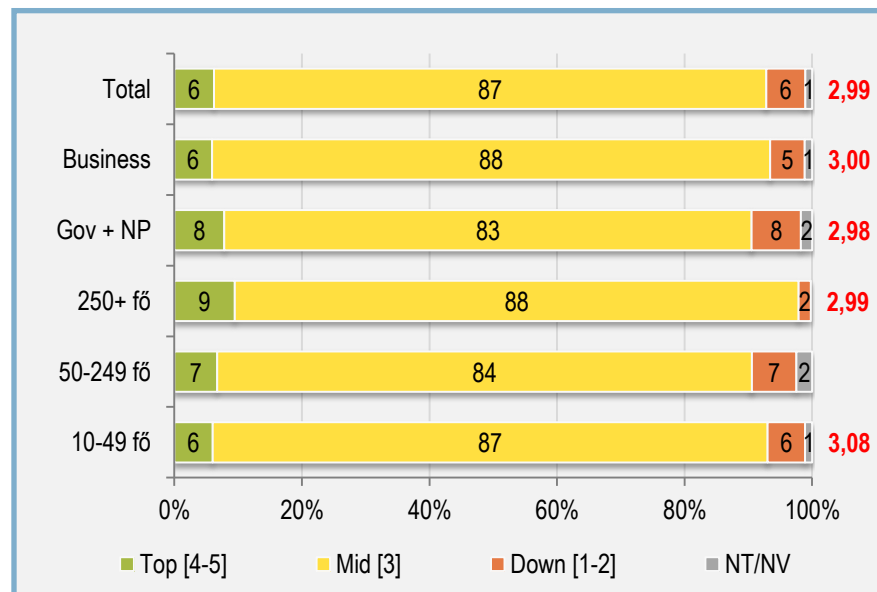
Skálás kérdés; 1=Egyáltalán nem elégedett, 5=Teljes mértékben elégedett



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=34 102
[Business=27 071, Gov+NP=7031] [250+ fő=1097, 50-249 fő=6014, 10-49 fő=26 991]

A tényleges teljesítmény a vállalathoz képest | Fix internet

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

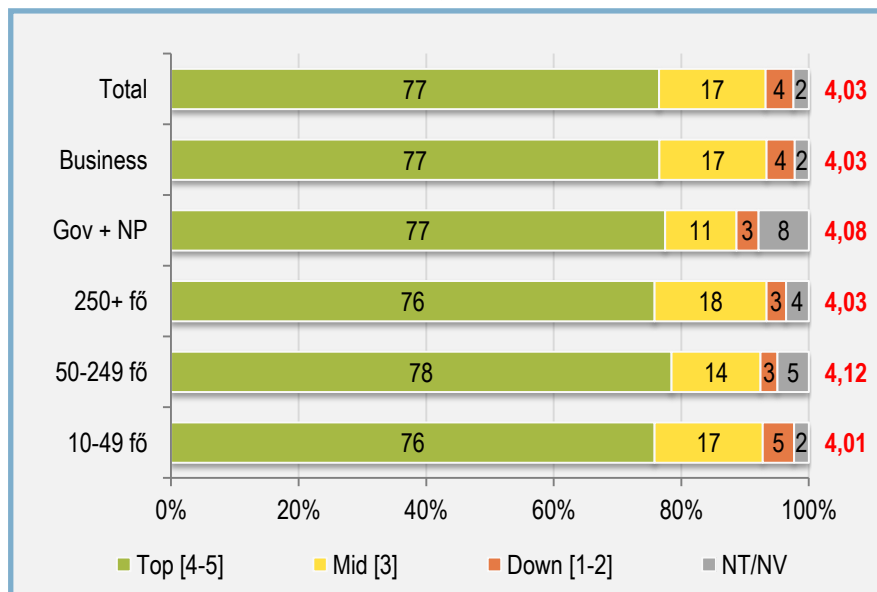


Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=34 102
[Business=27 071, Gov+NP=7031] [250+ fő=1097, 50-249 fő=6014, 10-49 fő=26 991]

- A szervezetek több mint négyötöde elégedett azzal, ahogy a szolgáltatója megfogalmazza a szolgáltatásra vállalt minőséget – az intézményi és nonprofit szektorban ez az arány 88%.
- A releváns sokaság döntő többsége úgy gondolja, hogy a tényleges teljesítmény körülbelül meg is felel a vállalt szintnek, továbbá körülbelül ugyanannyian vannak, akik a tényleges teljesítményt a vállaltnál rosszabbnak, illetve jobbnak ítélik [6-6%].
- A szolgáltató teljesítményével elégedetlenek aránya mintegy 10 százalékpontot csökkent 2012-höz képest [2012:16% → 2013: 11% → 2014: 6%].

Elégedettség a szolgáltató által vállalt minőség megfogalmazásával | Mobilinternet

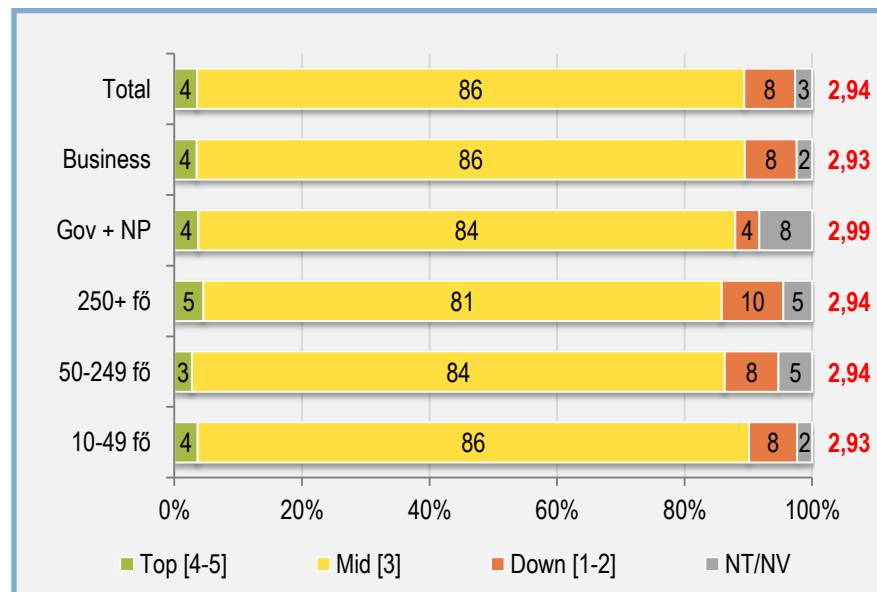
Skálás kérdés; 1=Egyáltalán nem elégedett, 5=Teljes mértékben elégedett



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=15 435
[Business=13 386, Gov+NP=2048] [250+ fő=10 137, 50-249 fő=3469, 10-49 fő=10 929]

A tényleges teljesítmény a vállalathoz képest | Mobilinternet

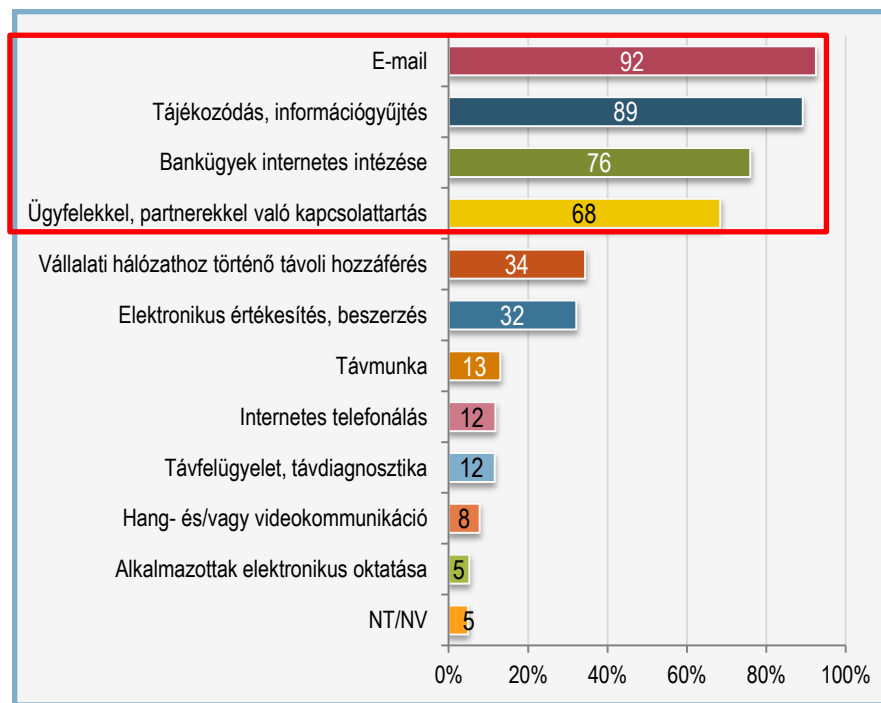
Skálás kérdés; 1=Sokkal gyengébb, 3=Nagyjából azonos, 5=Sokkal jobb



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=15 435
[Business=13 386, Gov+NP=2048] [250+ fő=10 137, 50-249 fő=3469, 10-49 fő=10 929]

- A szervezetek **háromnegyede elégedett azzal**, ahogy a szolgáltatója megfogalmazza a szolgáltatásra vállalt minőséget a mobilinternet esetében.
- A releváns sokaság **86%-a úgy gondolja**, hogy a tényleges teljesítmény **körülbelül meg is felel a vállalt szintnek**, ugyanakkor többen vannak azok, akik a tényleges teljesítményt a vállaltnál rosszabbnak ítélik, mint akik jobbnak.
- A kormányzati és nonprofit szférában a legalacsonyabb azon szervezetek aránya, ahol úgy vélik, a szerződésben vállalt teljesítmény elmarad a valóstól.

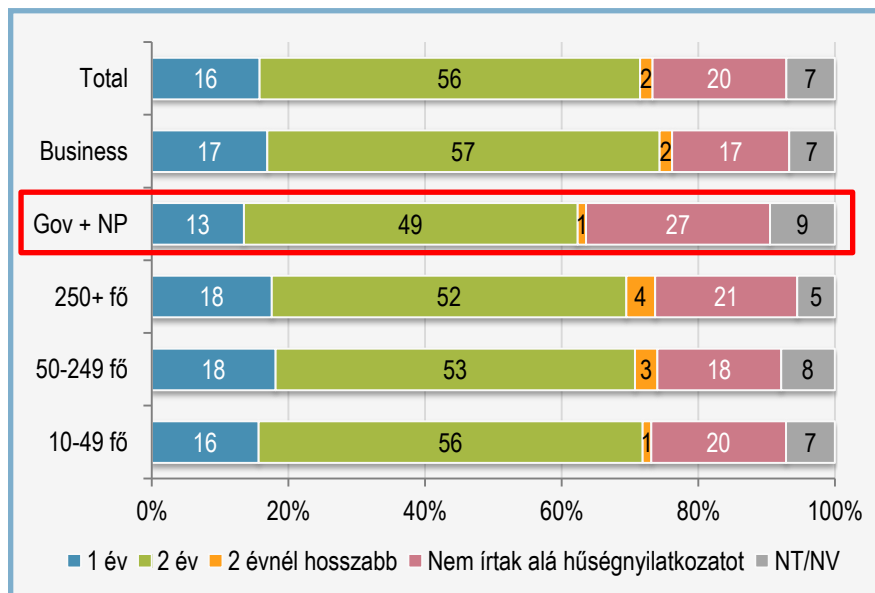
Az internethasználat területei



Bázis: bármilyen közvetlen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 414
 [Business=29 240, Gov+NP=7174] [250+ fő=1311, 50-249 fő=6332, 10-49 fő=28 771]

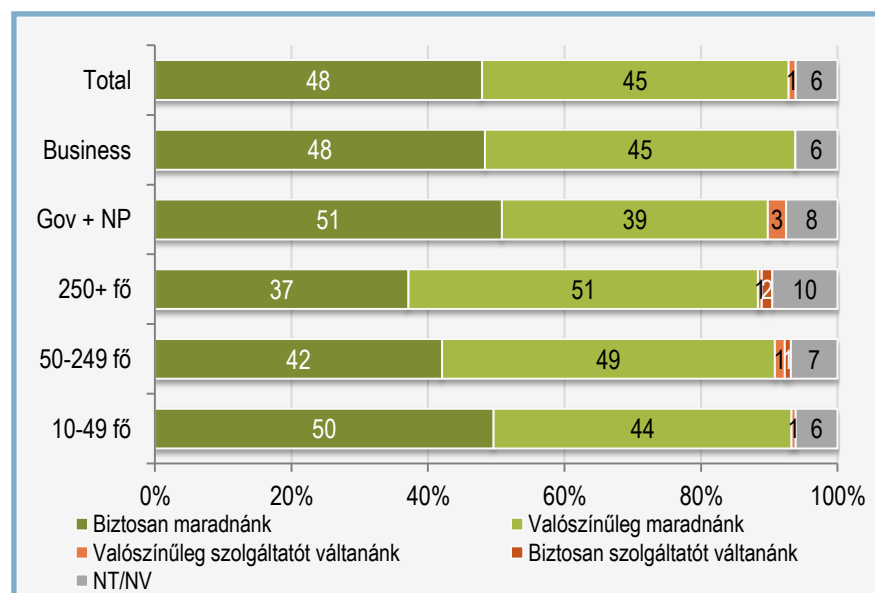
- Az internethasználat elsődleges célja a vizsgált szervezeteknél a **kapcsolattartás biztosítása, az elektronikus levelezés**.
 - A második leggyakoribb felhasználási terület a **tájékozódás, információgyűjtés [89%]**, mely szintén megerősíti, hogy napjainkban az internet meghatározó ismeretszerzési csatornává vált.
 - A releváns szervezetek 76%-a a **bankügyek intézésére**, 68%-a pedig a **partnerekkel való kapcsolattartásra** használja az internetet.
 - A hazai szervezetek 13%-a alkalmazza az internetet távmunkára.
 - A legfontosabb felhasználási célok nem változtak az előző évhez képest.
- A hazai szervezetek **mindössze 3%-a tapasztalt** szolgáltató által **blokkolt vagy szándékosan lassított weboldalt**.

Legutóbbi szerződés megkötésekor aláírt hűségnyilatkozat hossza | Vezetékes internet



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=34 102
[Business=27 071, Gov+NP=7031] [250+ fő=1097, 50-249 fő=6014, 10-49 fő=26 991]

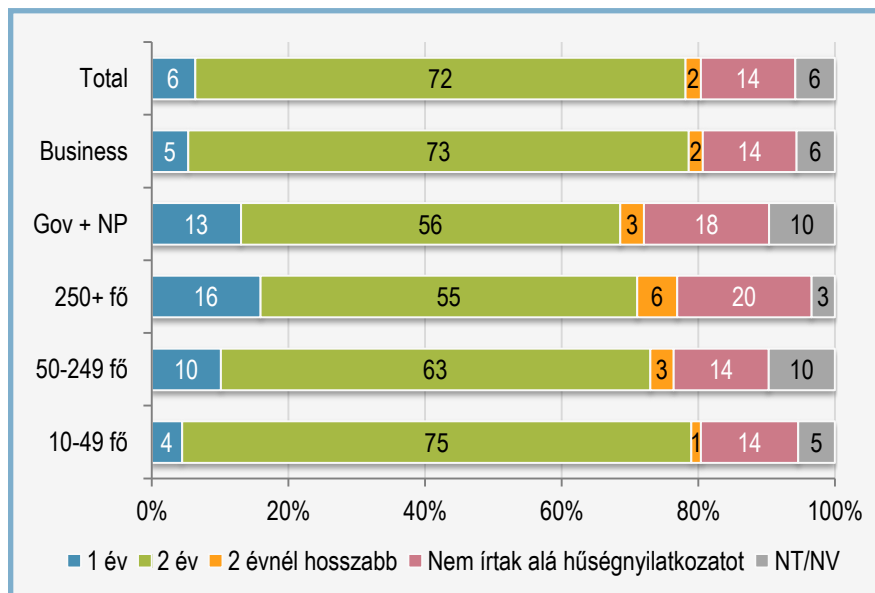
Maradnának-e a jelenlegi vezetékes szolgáltatónál, amennyiben nem lenne érvényes hűségyszerződésük?



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=34 102
[Business=27 071, Gov+NP=7031] [250+ fő=1097, 50-249 fő=6014, 10-49 fő=26 991]

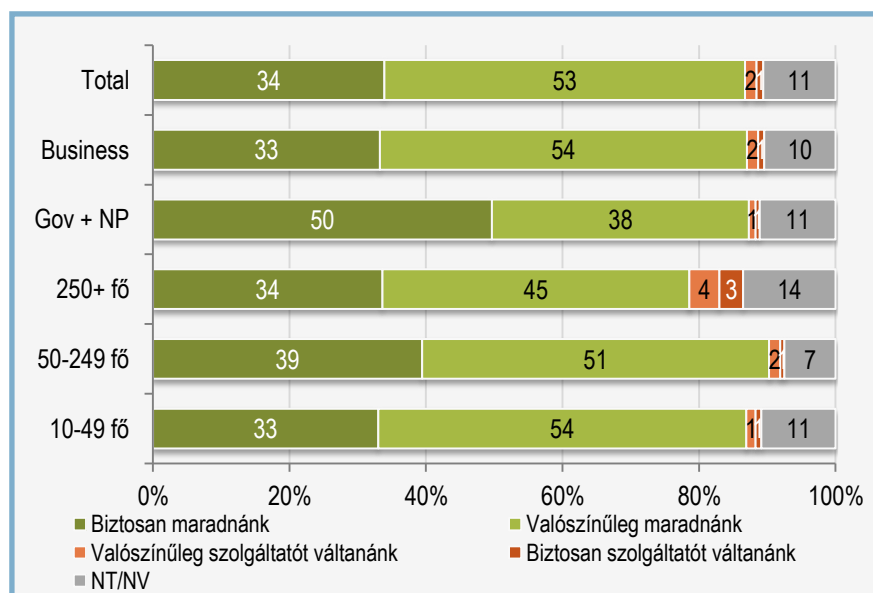
- **Elterjednek számítanak a hűségnyilatkozatok, a közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek 73%-a a legutóbbi szerződés megkötésekor írt alá hűségyszerződést. A hűségyszerződést nem aláírók aránya viszont a kormányzati és nonprofit szegmensben a legmagasabb, 27%-os.**
- **A hűségyszerződés esetében a leggyakoribb a kétéves időtartamú szerződés megkötése. A hűségyszerződéssel rendelkezők közel 40%-ának egy éven belül fog lejárni a szerződése, több mint harmaduknak pedig már lejárt.**
- **Azok, akik rendelkeznek érvényes hűségyszerződéssel, 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=15 435
[Business=13 386, Gov+NP=2048] [250+ fő=10 137, 50-249 fő=3469, 10-49 fő=10 929]

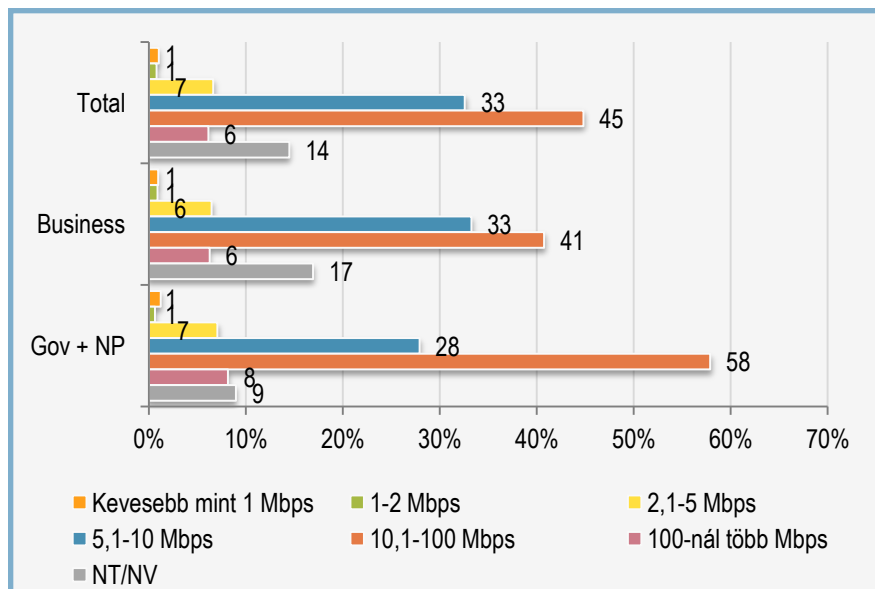
Maradnának-e a jelenlegi mobilinternet szolgáltatónál, amennyiben nem lenne érvényes hűségszerződésük?



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=15 435
[Business=13 386, Gov+NP=2048] [250+ fő=10 137, 50-249 fő=3469, 10-49 fő=10 929]

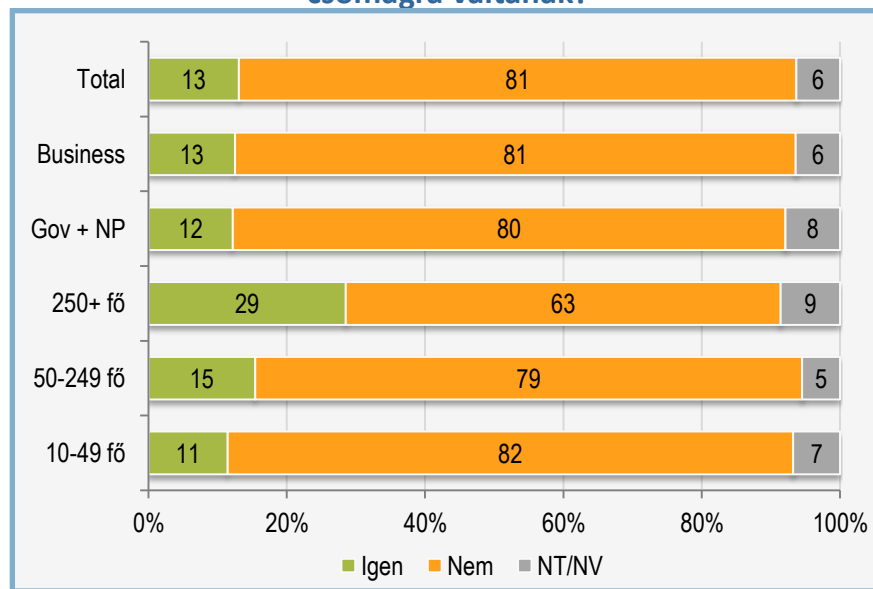
- Gyakoriak a hűségnyilatkozatok, a mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek **80%-a a legutóbbi szerződés megkötésekor írt alá hűségszerződést**. A hűségszerződést alá nem írók aránya a legalább 250 fős szervezeteknél [20%] a legmagasabb.
- A hűségyszerződés esetében a leggyakoribb a **kétéves időtartamú szerződés** megkötése. A hűségyszerződéssel rendelkezők harmadának 7-12 hónap közt fog lejárni a szerződése, ötödüknek pedig már lejárt.
- Azok, akik rendelkeznek érvényes hűségszerződéssel, a legtöbb esetben a **jelenlegi szolgáltatójuknál maradnának akkor is, ha nem lenne ilyen szerződéses kötöttségük**.

Milyen maximális letöltési sebességű internet-előfizetéssel rendelkeznek?



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=34 102
[Business=27 071, Gov+NP=7031] [250+ fő=1097, 50-249 fő=6014, 10-49 fő=26 991]

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

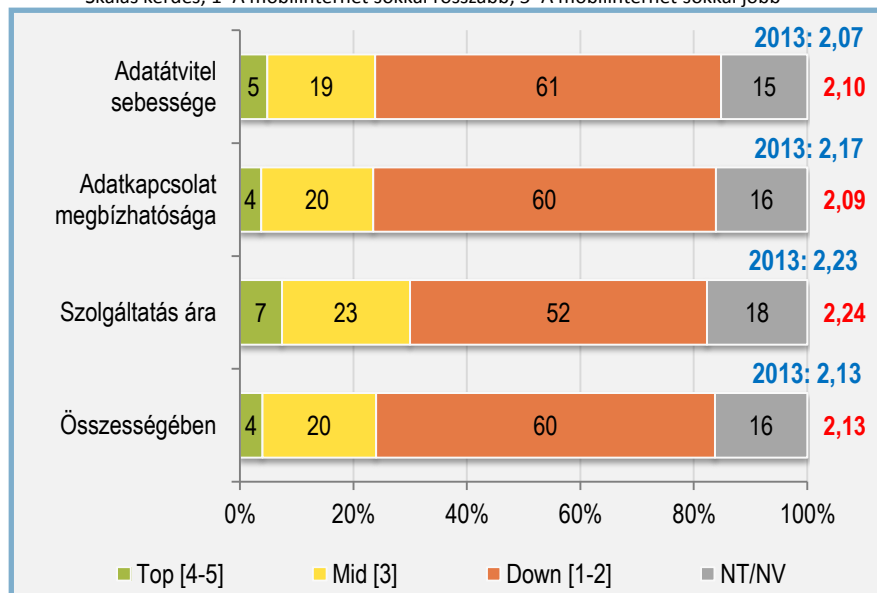


Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=34 102
[Business=27 071, Gov+NP=7031] [250+ fő=1097, 50-249 fő=6014, 10-49 fő=26 991]

- A közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek **négyötöde rendelkezik 5 Mbps-nál nagyobb letöltési sebességű internet-előfizetéssel**, míg az 5 Mbps vagy annál lassabb letöltési sebességű internettel [is] rendelkezők aránya csupán 8%-ot tesz ki. Az előző évhez képest **érzékelhetően nőttek a sáv szélességek**.
- A szervezetek több mint négyötöde nem tartja elképzelhetőnek, hogy egy éven belül nagyobb sáv szélességű internetcsomagra váltana.
- A 250 fő feletti cégeknél 29% az upgrade-et tervezők aránya.

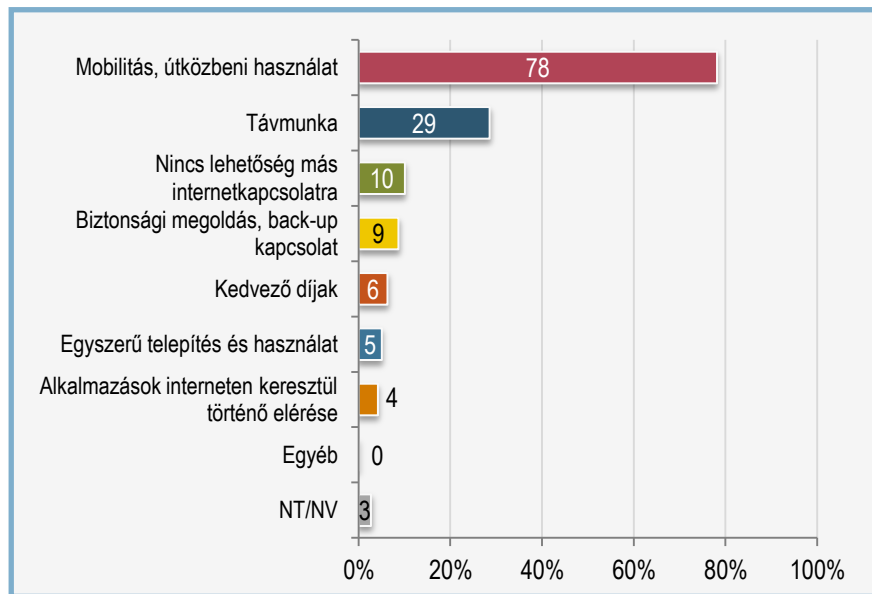
A mobilinternet megítélése a vezetékesinternet-hozzáféréshez viszonyítva

Skálás kérdés, 1=A mobilinternet sokkal rosszabb; 5=A mobilinternet sokkal jobb



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

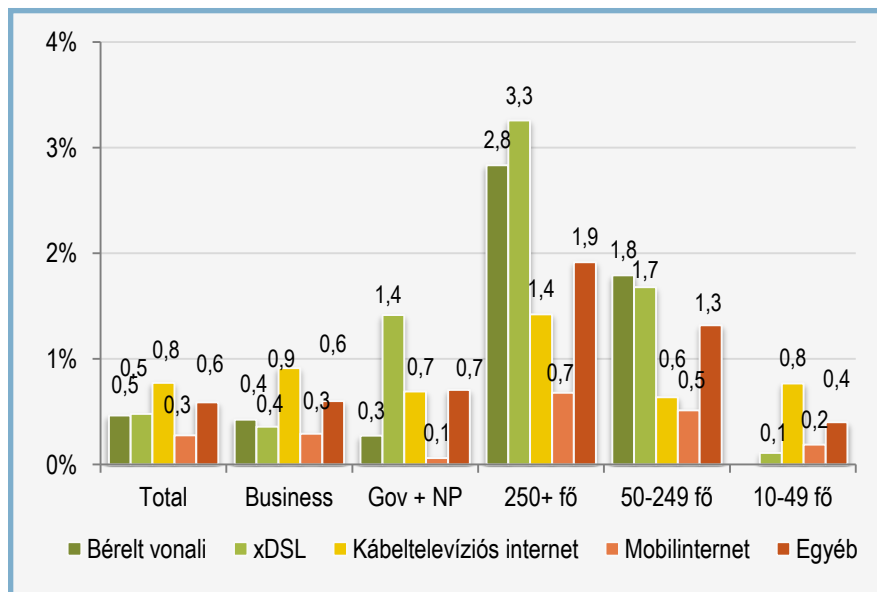
A használatot motiváló tényezők



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=15 435
[Business=13 386, Gov+NP=2048] [250+ fő=10 137, 50-249 fő=3469, 10-49 fő=10 929]

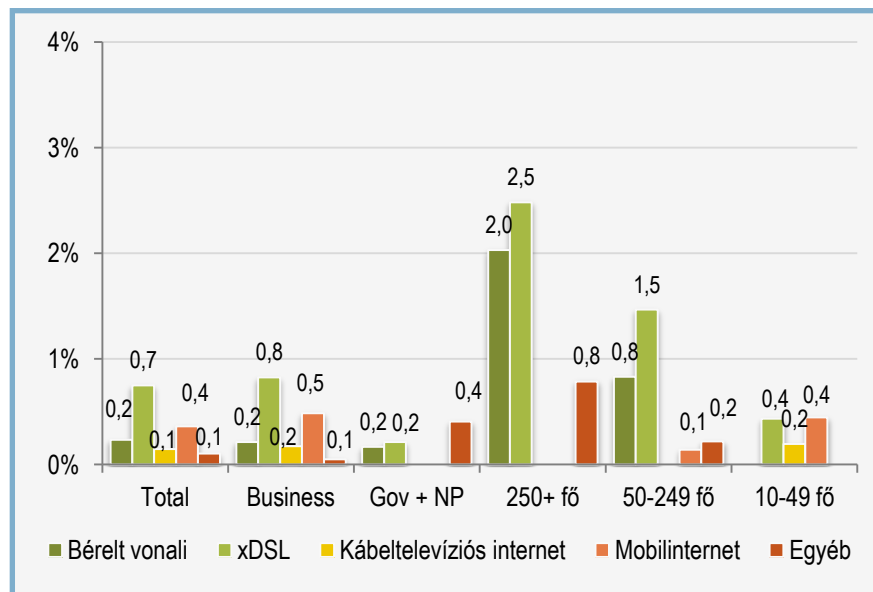
- **Annak ellenére, hogy a mobilinternet-piac dinamikus bővülést mutat, a technológia üzleti célú alkalmazásának megítélése – a vezetékes hozzáférések tükrében – vegyes, kissé negatív képet mutat. A szervezetek mindössze 4%-a ítéli jobbnak összességében a mobilinternetet, mint a vezetékest.**
- **A kedvezőtlenebb megítélés a szolgáltatás egyes jellemzői: a sebesség, a megbízhatóság és az ártényező kapcsán is megfigyelhető, bár tavalyhoz képest nem változott a megítélés.**
- **A mobilinternet pozitív hozadéka elsősorban a mobilitásban, a telephelytől távoli munkalehetőségben rejlik. Szintén nagy pozitívum, hogy olyan helyeken is internethez lehet vele jutni, ahol nincs lehetőség más [vezetékes] internetkapcsolatra. Ez azért nagyon fontos, mert a 10 fő feletti vállalatok és intézmények kb. 10%-a még mindig ilyen helyen működik, és ez az arány nem is változott érdemben 2013 óta.**

Beszerzési tervek [következő 1 évben]



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

Lemondási tervek [következő 1 évben]

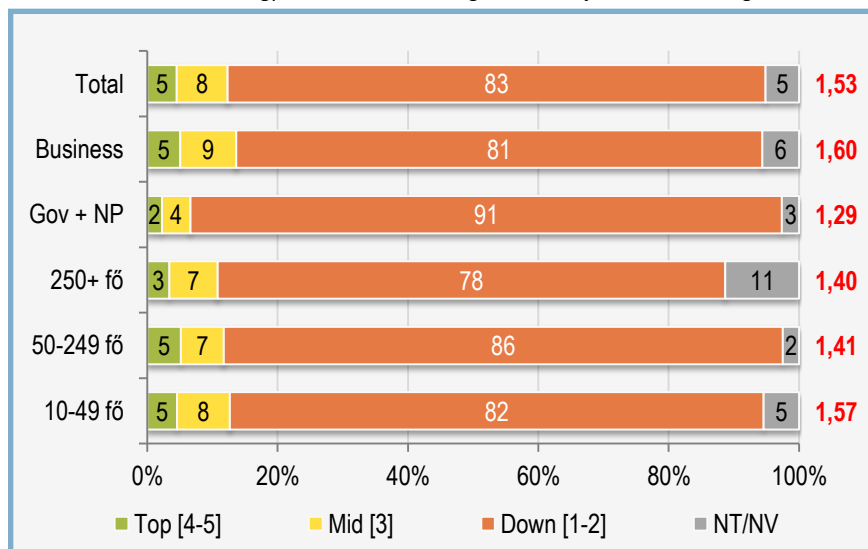


Bázis: adott technológiájú internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek

- **Internet-előfizetés beszerzését a következő egy évben a szervezetek 3%-a tervezi.**
- **A 250-nél több személyt foglalkoztató szervezetek elsősorban DSL- és bérelt vonali beszerzésekben gondolkodnak.**
- **Internet-előfizetés lemondását 2% tervezi.**
- **Elsősorban DSL technológiájú hozzáféréseket mondanának le, különösen a 250+ fős szervezetek esetében jellemző ez.**

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

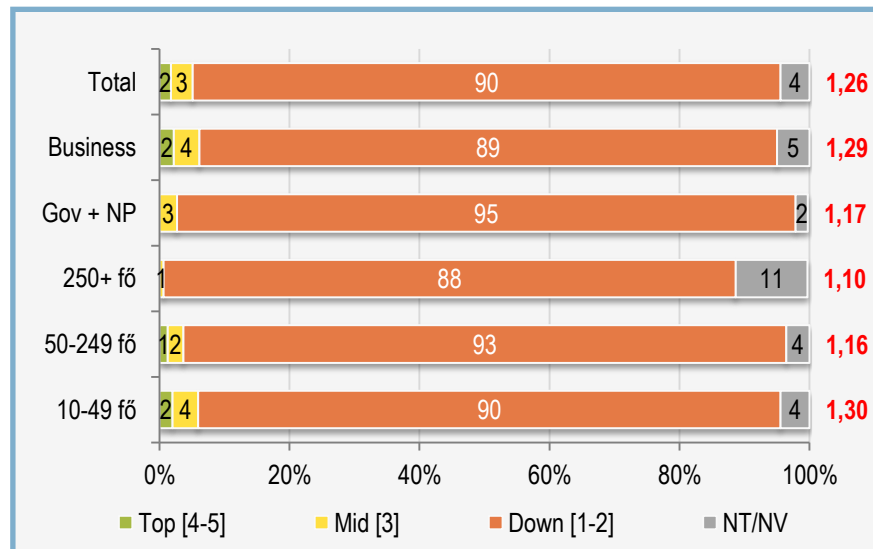
Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem lenne megfelelő; 5=Teljes mértékben megfelelő



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=34 102
[Business=27 071, Gov+NP=7031] [250+ fő=1097, 50-249 fő=6014, 10-49 fő=26 991]

Terveik | Mennyire tartja elképzelhetőnek, hogy a szervezet összes internet-előfizetését lecseréljék mobilinternet-előfizetésre?

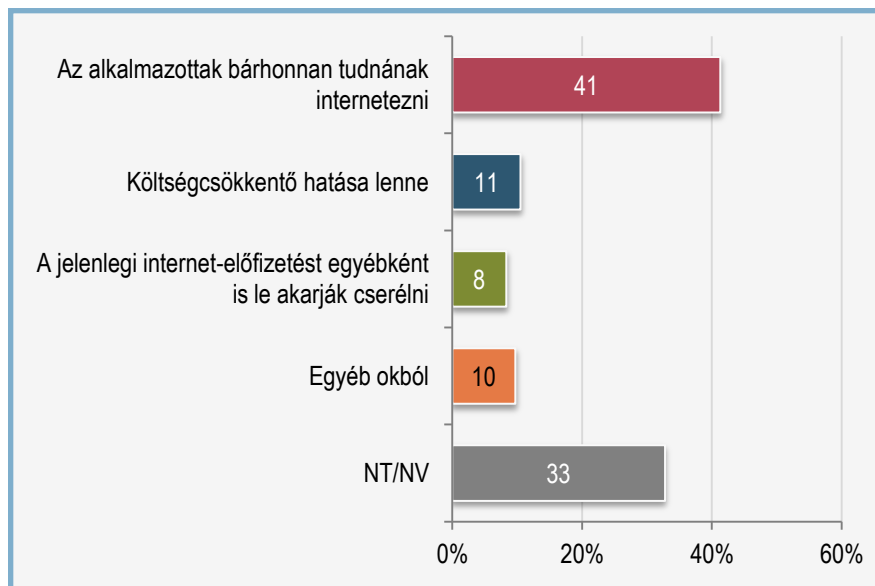
Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem tartja elképzelhetőnek; 5=Teljes mértékben elképzelhetőnek tartja



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=34 102
[Business=27 071, Gov+NP=7031] [250+ fő=1097, 50-249 fő=6014, 10-49 fő=26 991]

- Elvi síkon a teljes mobil-helyettesítést az internetszolgáltatás esetében 5% tartaná megfelelő megoldásnak, 8% pedig csak részben. ➔ A többség tehát már elvi síkon is elzárkózik ettől az opciótól.
- A tényleges váltás azonban még ehhez képest is jóval szerényebb lehet. A teljes átállást elképzelhetőnek tartók közül is csupán minden második látja ezt ténylegesen reális alternatívának a jövőben. ➔ A kapott válaszok alapján az összes cég 2%-a, az intézmények és nonprofit szervezeteknek kevesebb mint 1%-a dönthet így.

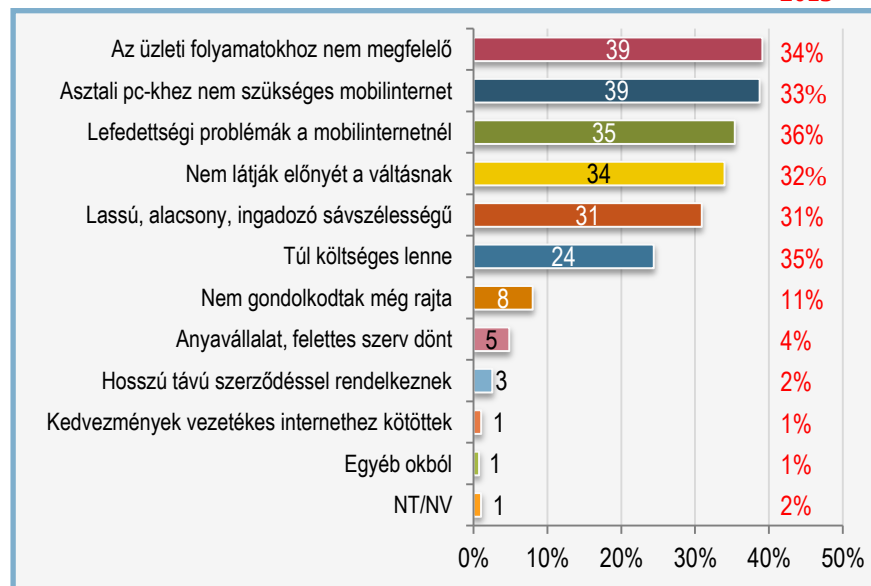
Miért váltanának mobil-szélessávrá?*



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, akik váltanának mobil-szélessávrá

Miért nem váltanának mobil-szélessávrá?

2013

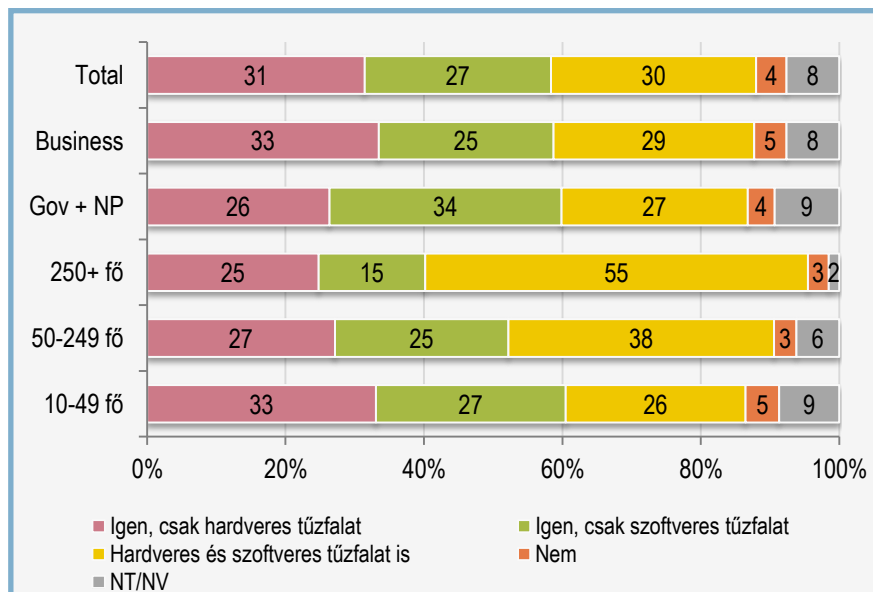


Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, akik nem váltanának mobil-szélessávrá

- Azok számára, akik a közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek közül elképzelhetőnek tartják, hogy az összes internet-hozzáférésüket lecserélik mobilinternetre, a váltás legfőbb driverét a mobilitás jelenti, vagyis, hogy az alkalmazottak bárholnan tudjanak internetezni.
- A teljes mobilinternet-helyettesítés ellen elsősorban az szól, hogy a válaszadók nem tartják megfelelőnek az üzleti folyamatokhoz, hogy az asztali pc-hez nem szükséges mobilinternet, illetve, hogy – válaszadók által feltételezetten – lefedettségi problémák jelentkezhetnek. További visszatartó erőnek számít az alacsony és ingadozó sávszélesség, valamint, hogy nem látják előnyét a váltásnak.

*Az alacsony elemszám [n=25] miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők

Használnak Önök hardveres vagy szoftveres tűzfalat?

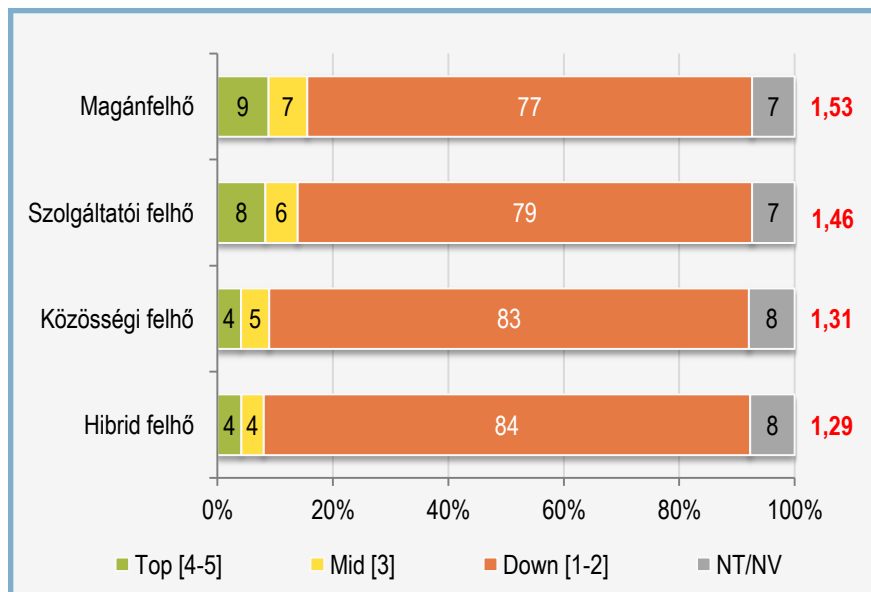


Bázis: bármilyen internet-hozzáféréssel rendelkező szervezetek, Total=36 414 [Business=29 240, Gov+NP=7174] [250+ fő=1311, 50-249 fő=6332, 10-49 fő=28 771]

- A legalább 10 fős, internettel rendelkező szervezetek **harmada mind szoftveres, mind hardveres tűzfallal rendelkezik**. A nagyobb létszámú szervezetek esetében ez az arány eléri az 55%-ot is. 27%-uk csak szoftveres, 31%-uk pedig csak hardveres tűzfallal védekezik a külső behatolások ellen. A kizárólag hardveres tűzfalat használók aránya emelkedést mutat az előző évhez képest.
- Az esetek 48%-ában a cég saját IT részlege, harmadában külső szolgáltató biztosítja a tűzfalat.**

Felhőalapú megoldások vonzereje

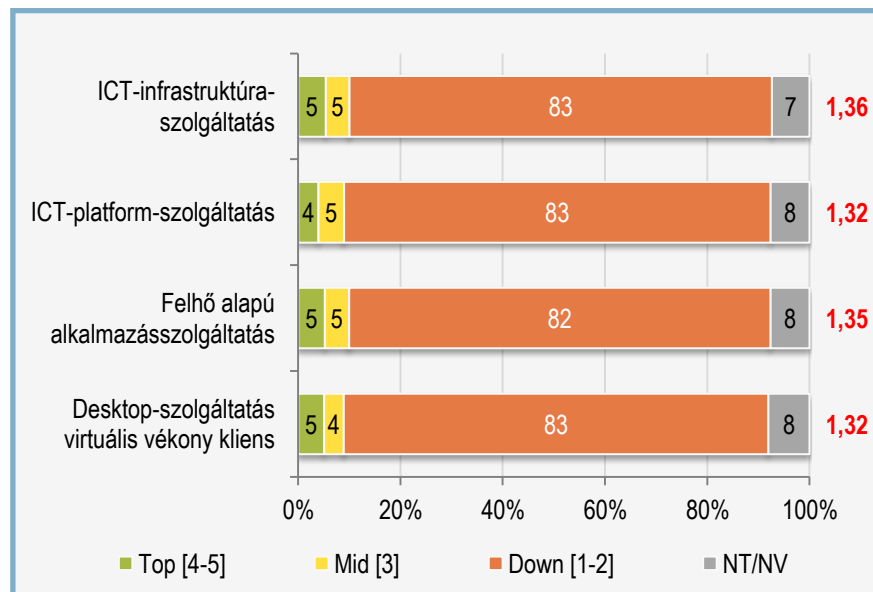
Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem vonzó; 5=Nagyon vonzó



Bázis: bármilyen internet-hozzáféréssel rendelkező szervezetek, Total=36 414 [Business=29 240, Gov+NP=7174] [250+ fő=1311, 50-249 fő=6332, 10-49 fő=28 771]

Kapcsolódó szolgáltatások vonzereje

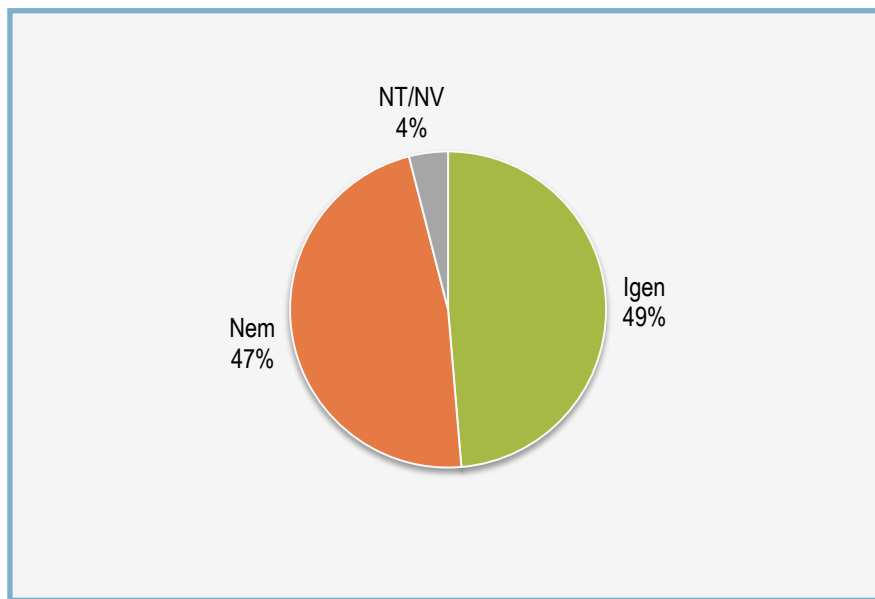
Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem vonzó; 5=Nagyon vonzó



Bázis: bármilyen internet-hozzáféréssel rendelkező szervezetek, Total=36 414 [Business=29 240, Gov+NP=7174] [250+ fő=1311, 50-249 fő=6332, 10-49 fő=28 771]

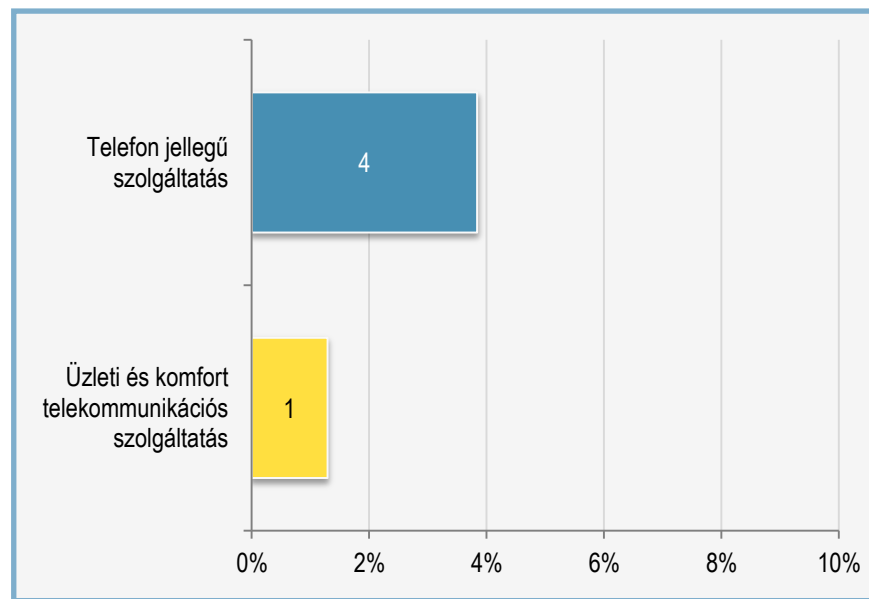
- Az internet-hozzáféréssel rendelkező 10 fő feletti szervezetek számára a felhőalapú megoldások jelenleg nem bírnak jelentősebb vonzerővel.** Igen csekély azok aránya, akik pozitívan nyilatkoztak e tekintetben. A legvonzóbbnak tartott magánfelhőt is csak 9%-uk tartja érdekesnek.
- A felhőalapú szolgáltatások szintén alacsony érdeklődésre tarthatnak számot.** Az elutasítók aránya változatlanul 80% feletti.
- Az internet-hozzáféréssel rendelkező szervezeteknek csupán 9%-a vesz jelenleg igénybe felhőalapú szolgáltatást.** Az előző évhez [2013: 6%] képest ez az arány enyhe növekedést jelent.

Felhőalapú alkalmazás-szolgáltatások igénybevétele a cloud-szolgáltatást igénybe vevők körében



Bázis: felhőalapú szolgáltatást igénybevevő szervezetek, Total=3385
[Business=3042, Gov+NP=343] [250+ fő=175, 50-249 fő=837, 10-49 fő=2374]

Telekommunikációs alkalmazás-szolgáltatások igénybevétele az SaaS-t igénybe vevők körében



Bázis: felhőalapú alkalmazás szolgáltatást [SaaS-t] igénybe vevő szervezetek Total=1839
[Business=1756, Gov+NP=83] [250+ fő=42, 50-249 fő=367, 10-49 fő=1431]

- Azon szervezetek közt, ahol igénybe vesznek valamilyen felhőalapú szolgáltatást, a távoli alkalmazás-szolgáltatás [SaaS] igénybevételi aránya körülbelül azonos mértékű, mint azok aránya, akik nem vesznek igénybe ilyen szolgáltatást. A teljes alapsokaságra vetítve ez mintegy 4-5%-os penetrációt jelent.
- Az SaaS-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek közt 4% azok aránya, akik rendelkeznek telefon jellegű felhőalapú szolgáltatással, ugyanakkor az üzleti és komfort telekommunikációs szolgáltatás aránya mindössze 1%.

Előnyök

- Beruházási költségek megtakarítása [22%]
- Üzemeltetési költségek csökkentése [18%]
- Gyors bevezethetőség [13%]
- Helyszíntől függetlenül is elérhető a szolgáltatás [12%]
- Alkalmazások nagyobb megbízhatósága és rendelkezésre állása [12%]
- A szolgáltató által biztosított szervereket magas biztonsági szintű adatközpontokban tárolják [12%]
- Folyamatosan frissített, karbantartott, korszerű eszközök [12%]
- Használat-alapú fizetési konstrukció [11%]
- Munkaerőköltség megtakarítása [10%]
- Fizikai hely megtakarítása [10%]
- **Nincs előnye [38%]**

Hátrányok

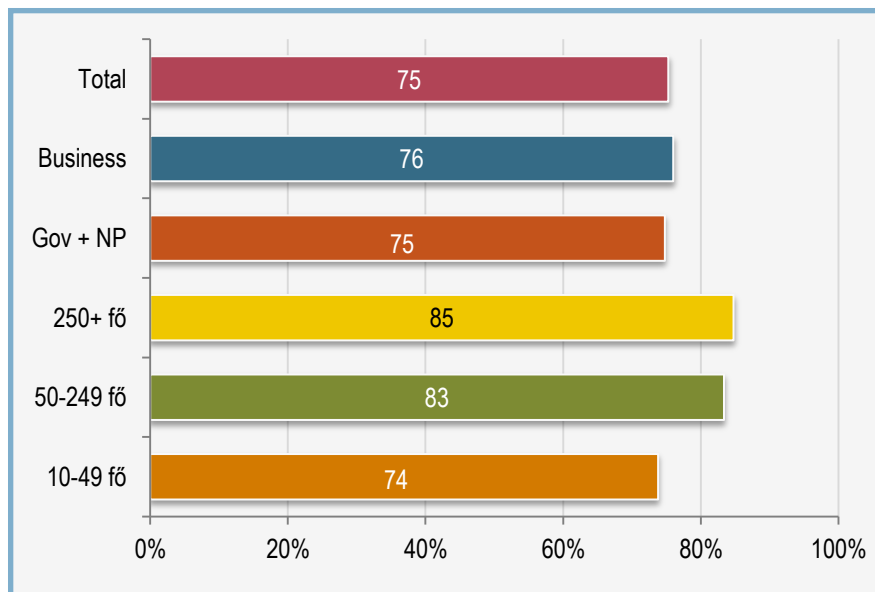
- Külső szolgáltatótól való függőség [42%]
- **Kétséges az adatok bizalmas kezelése [38%]**
- A jelenlegi nem felhőalapú megoldással elégedettek [28%]
- Ha nincs vagy nem működik az internetkapcsolat, nem érhető el a szolgáltatás [24%]
- Nincs még elég referencia [11%]
- Az anyavállalat/felettes szerv várhatóan nem engedélyezné [8%]
- Már komoly beruházásokat eszközöltek a jelenlegi megoldásokba [7%]
- Integráltak a rendszerek, így ezeket részleteiben nem lehet kihelyezni [6%]
- Nem minden szoftvernek van virtualizált változata [5%]
- A vállalati biztonsági, törvényi, szabályozói előírások nem teszik lehetővé [5%]
- **Nincs hátránya [18%]**

2013:
30%

Bázis: bármilyen internet-hozzáféréssel rendelkező szervezetek, Total=36 414 [Business=29 240, Gov+NP=7174] [250+ fő=1311, 50-249 fő=6332, 10-49 fő=28 771]

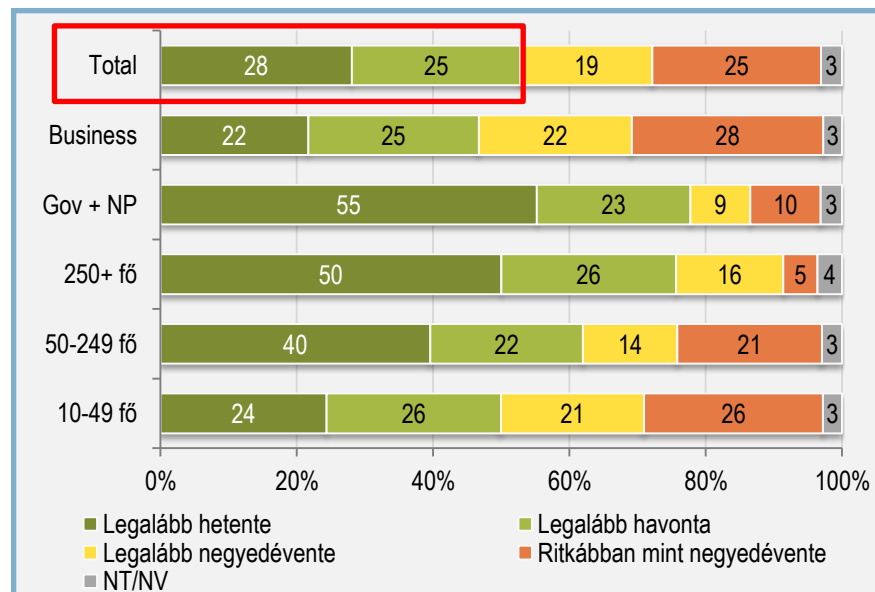
Bázis: bármilyen internet-hozzáféréssel rendelkező szervezetek, Total=36 414 [Business=29 240, Gov+NP=7174] [250+ fő=1311, 50-249 fő=6332, 10-49 fő=28 771]

Honlappal rendelkezők aránya



Bázis: bármilyen internet-hozzáféréssel rendelkező szervezetek, Total=36 414 [Business=29 240, Gov+NP=7174] [250+ fő=1311, 50-249 fő=6332, 10-49 fő=28 771]

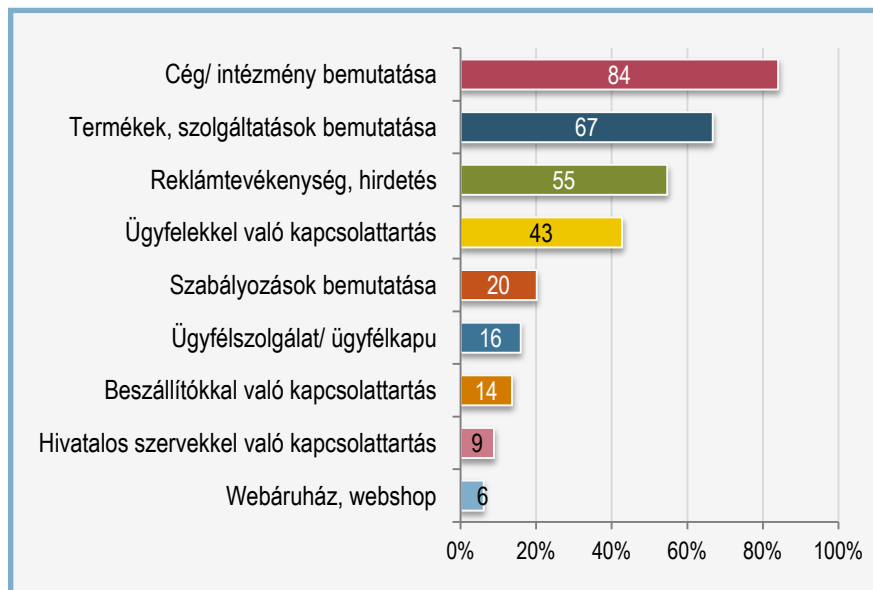
Honlap frissítésének gyakorisága



Bázis: honlappal rendelkező szervezetek, Total=29 506
[Business=23 536, Gov+NP=5970] [250+ fő=1142, 50-249 fő=5532, 10-49 fő=22 832]

- Tükrözve az elektronikus csatornák fontosságát az információszerzés és az ügyfél-kapcsolattartás területén, a vizsgált szervezetek közel **háromnegyede rendelkezik saját honlappal** [összességében mintegy 29 ezer szervezet].
- Az 50 fő feletti cégek, szervezetek esetében valamelyest gyakoribb a saját honlap [ez részben köszönhető a törvényi szabályozásnak is], mint a kisebbeknél.
- A honlapok rendszeres karbantartása mindazonáltal nem számít bevett gyakorlatnak: mindössze a honlappal rendelkező szervezetek **53%-a frissíti a honlapján az információkat legalább egy hónapban egyszer**. A tavalyi felméréshez képest lényegi változások tehát nem tapasztalhatóak.

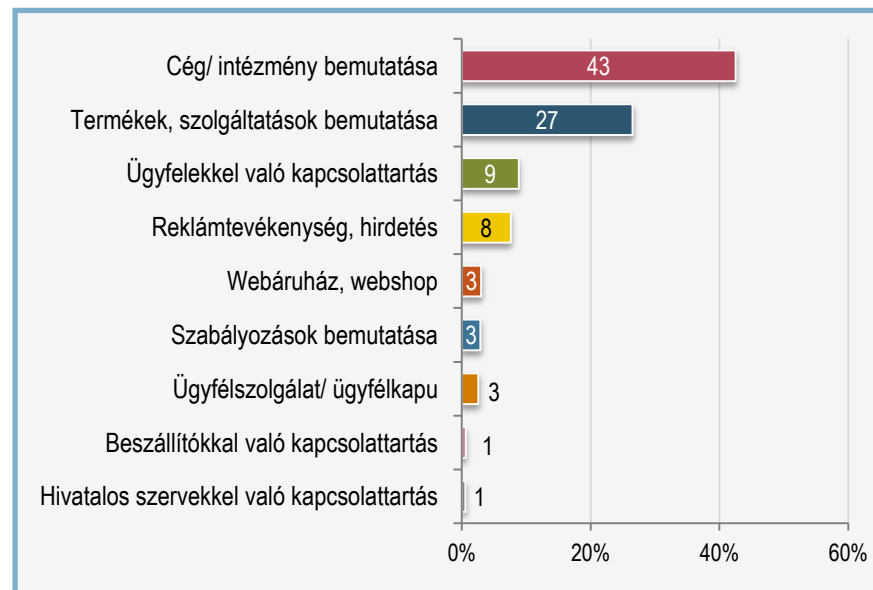
A honlap célja, szerepe



Bázis: honlappal rendelkező szervezetek, Total=29 506

[Business=23 536, Gov+NP=5970] [250+ fő=1142, 50-249 fő=5532, 10-49 fő=22 832]

Ezek közül melyik a legfontosabb?

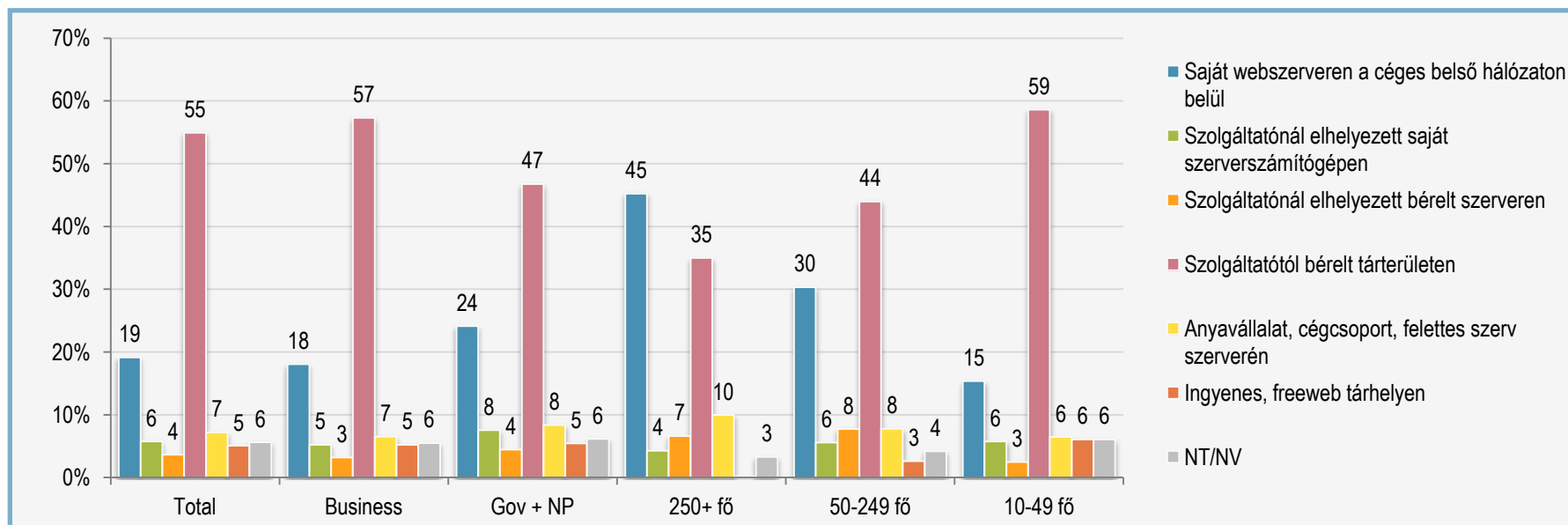


Bázis: honlappal rendelkező szervezetek, Total=29 506

[Business=23 536, Gov+NP=5970] [250+ fő=1142, 50-249 fő=5532, 10-49 fő=22 832]

- A honlapok fenntartásának **fő szempontja a cég/intézmény bemutatása**. További meghatározó cél a termékek/szolgáltatások bemutatása és a reklámtevékenység.
- A termékek/szolgáltatások bemutatása **érezhetően fontosabb szemponttá vált 2013-hoz képest [2013: 60% említi összesen, 21%-nak ez a legfontosabb]**.
- Az ügyfelekkel, vevőkkel, megrendelőkkel ilyen módon történő aktív kapcsolattartás csak a releváns szervezetek kisebb hányadánál [43%] figyelhető meg.
- Ügyfélszolgálat/ügyfélkapu üzemeltetése szintén a marginális szempontok között szerepel.

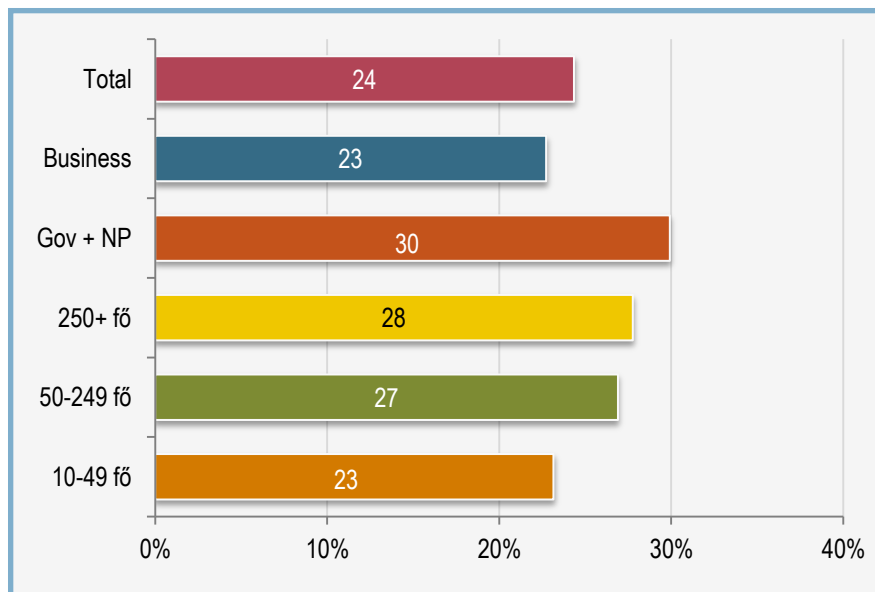
Hol üzemeltetik a honlapot?



Bázis: honlappal rendelkező szervezetek, Total=29 506
 [Business=23 536, Gov+NP=5970] [250+ fő=1142, 50-249 fő=5532, 10-49 fő=22 832]

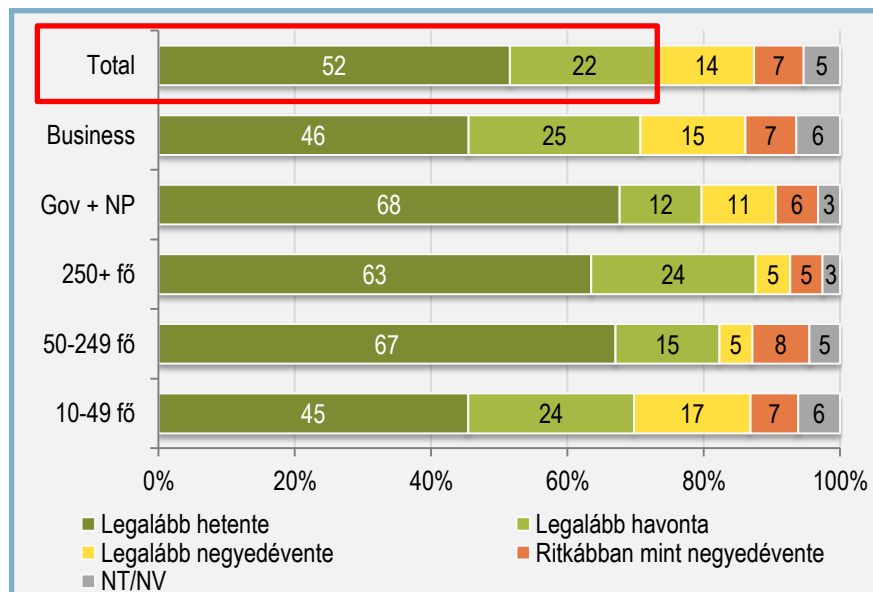
- A honlapok üzemeltetésére a legelterjedtebb megoldás a klasszikus webhosting-szolgáltatások igénybevétele, a szervezetek több mint fele üzemelteti ilyen formában a honlapját.**
- A 250 főnél nagyobb szervezetek esetében a webhostinggal szemben jóval gyakoribb a saját webszerver üzemeltetése a cég saját hálózaton belül, ami a többi szegmensben is a második leggyakoribb honlap-üzemeltetési forma.**

Közösségi oldalakon [pl. Facebook, Twitter] külön szervezeti profillal rendelkező szervezetek aránya



Bázis: bármilyen internet-hozzáféréssel rendelkező szervezetek, Total=36 414 [Business=29 240, Gov+NP=7174] [250+ fő=1311, 50-249 fő=6332, 10-49 fő=28 771]

Szervezeti profil frissítésének gyakorisága



Bázis: közösségi oldalakon külön szervezeti profillal rendelkező szervezetek

- A közösségi oldalak növekvő fontosságát mutatja a vállalati kommunikációban az a tény, hogy a vizsgált szervezetek közel **negyede már rendelkezik saját szervezeti profillal** legalább egy közösségi oldalon, sok esetben többön is. Ez összességében mintegy 9-10 ezer szervezetet jelent a teljes alapsokaságban.
- A nagyobb szervezetek körében magasabb a szervezeti profilok penetrációja, mint a kisebbeknél, de a különbségek a honlapokhoz hasonlóan nem túl erőteljesek.
- A szervezeti profilok folyamatos frissítése eltérő mértékben része a szervezeti kultúrának, de általában gyakrabban frissítik, mint a honlapot: **52% legalább hetente**, további 22% pedig legalább havonta.

4.4. Adat- és üzleti kommunikáció

Bérelt vonali adatátvitel

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

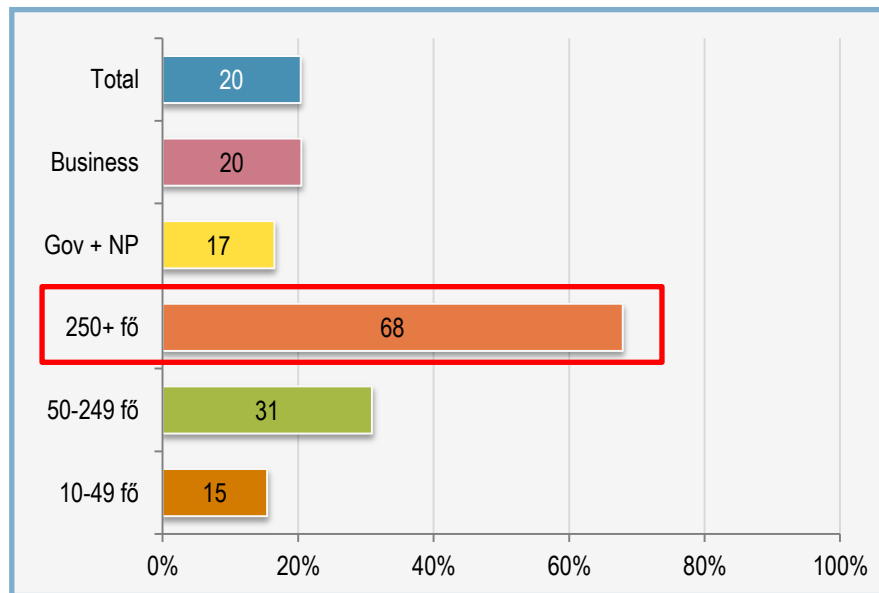
Virtuális magánhálózat [IP-VPN, Layer2 VPN/Ethernet VPN]

- 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 keresztül [tipikusan a szolgáltatók IP-hálózata vagy a nyilvános internet] biztonságosan kommunikálhassanak egymással. A kategória egyaránt tartalmazza a szolgáltatói [MPLS], illetve a nyilvános internet feletti IP-VPN-eket.

Egyéb adatátviteli technológiák/szolgáltatások

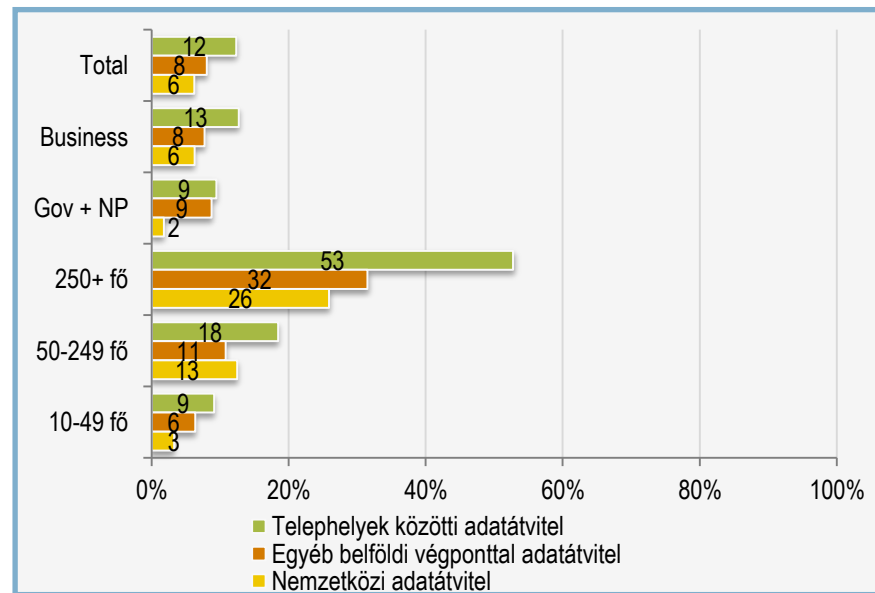
- Dial-up technológiára épülő adatátviteli megoldások,
- Frame-relay technológiára épülő adatátviteli megoldások,
- X.25 technológiára épülő adatátviteli megoldások,
- ATM technológiára épülő megoldások,
- egyéb adatátviteli megoldások/szolgáltatások.

Adatátvitelt folytató szervezetek



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

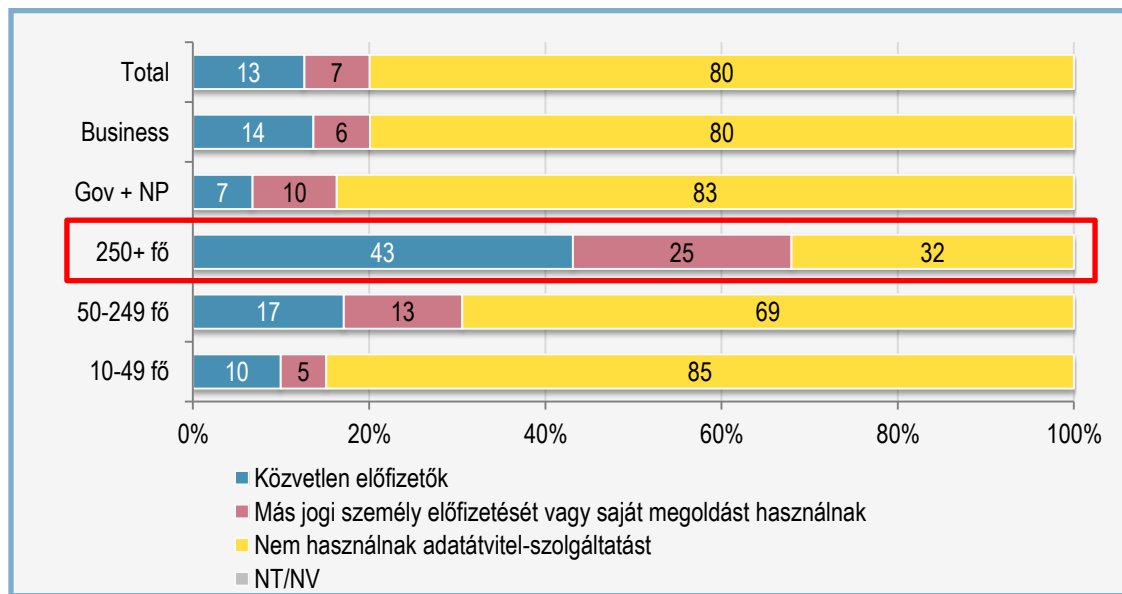
Adatátviteli irányok



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

- A hazai szervezetek 20%-a, azaz összesen kb. 7,8 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, csak az 50 fő feletti alkalmazotti létszámmal működőknél számottevő a nemzetközi irány.
- Az adatátvitelt használók belföldön jellemzően bankokkal, pénzügyekkel [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.

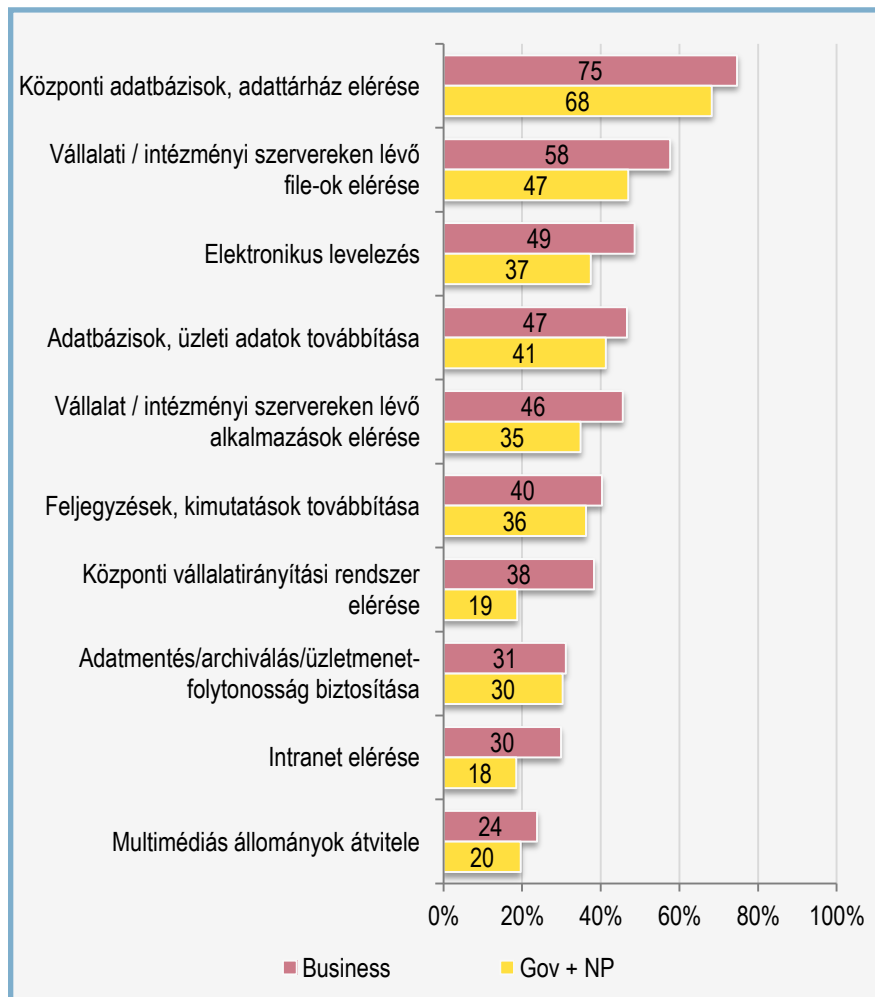
Előfizetés és használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
 [250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

- A hazai, legalább 10 fős szervezetek 13%-a, azaz összesen mintegy **4,8 ezer cég, intézmény és nonprofit szervezet** vesz igénybe adatátviteli szolgáltatást közvetlen előfizetéssel.
- Az adatátviteli megoldásokat használó szervezetek köre azonban ennél szélesebb: **további 7% más szervezet adatátviteli szolgáltatásra vonatkozó előfizetését vagy saját megoldást használ.**

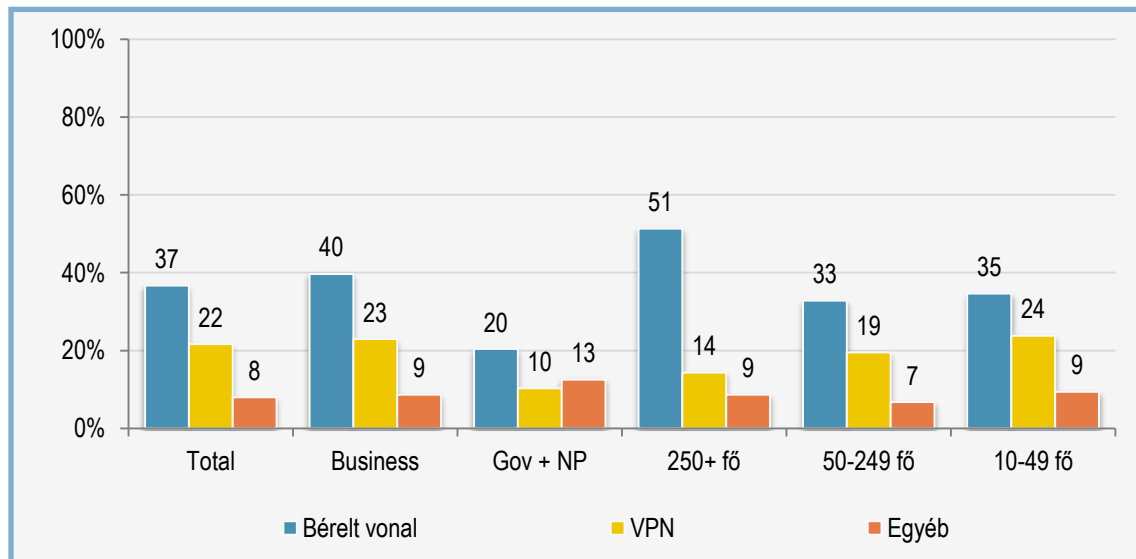
Adatkommunikációs célok [Top 10]



Bázis: adatátvitelt folytató szervezetek, Total=7787 [Business=6451, Gov+NP=1337]
 [250+ fő=911, 50-249 fő=2061, 10-49 fő=4816]

- Az adatátvitelt folytató hazai vállalatok főleg **központi adatbázisok, adattárház elérésére** használják adatkapcsolatukat. Az adatok mellett a szervereken lévő file-ok és alkalmazások elérése, elektronikus levelezés, valamint az adatbázisok továbbítása is gyakranak számít.
- Az állami és nonprofit szférában szintén ezek a szempontok a legfontosabbak, de a cégekhez képest érezhetően kevésbé jelenik meg a célok között a központi vállalatirányítási rendszer és az intranet üzemeltetése.

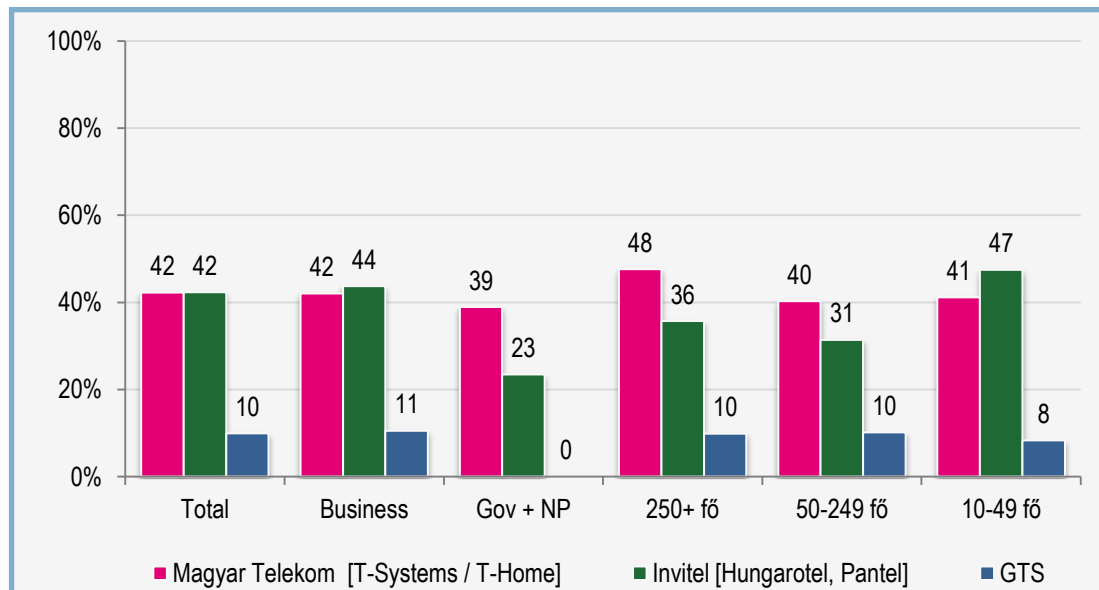
Technológiák penetrációja



Bázis: adatkommunikációs megoldást közvetlen előfizetéssel igénybe vevő szervezetek, Total=4827
 [Business=4285, Gov+NP=542] [250+ fő=581, 50-249 fő=1133, 10-49 fő=3112]

- Kizárólag a közvetlen adatátviteli előfizetésekre fókuszálva: a **bérelt vonali megoldások [37%]** és a **virtuális magánhálózati technológia [22%]** bizonyultak a legelterjedtebbnek. Az üzleti szférában [a kisebb vállalkozások esetén ez kiemelten jellemző] a tavalyi évhez képest a bérelt vonali megoldások használata gyakoribbá vált, míg az egyéb technológiák penetrációja csökkent. A kormányzati és nonprofit szférában ez a terület valamelyest nőtt.
- A bérelt vonali közvetlen előfizetések 39%-a rézpárra épülő hozzáférést, negyedük mikrohullámú, további egyharmaduk üvegszál technológiát jelent. A 250 fős vagy nagyobb szervezetek körében a bérelt vonali előfizetések fele [51%] rézpárra épülő megoldás.
- A virtuális magánhálózati megoldások esetében jellemzően bérelt vonalon [94%] vagy DSL-en [16%] keresztül csatlakoznak a végpontok a hálózathoz. A szervezetek által használt VPN-ek 63%-a Layer2 VPN/Ethernet VPN, további 34% viszont IP-VPN .

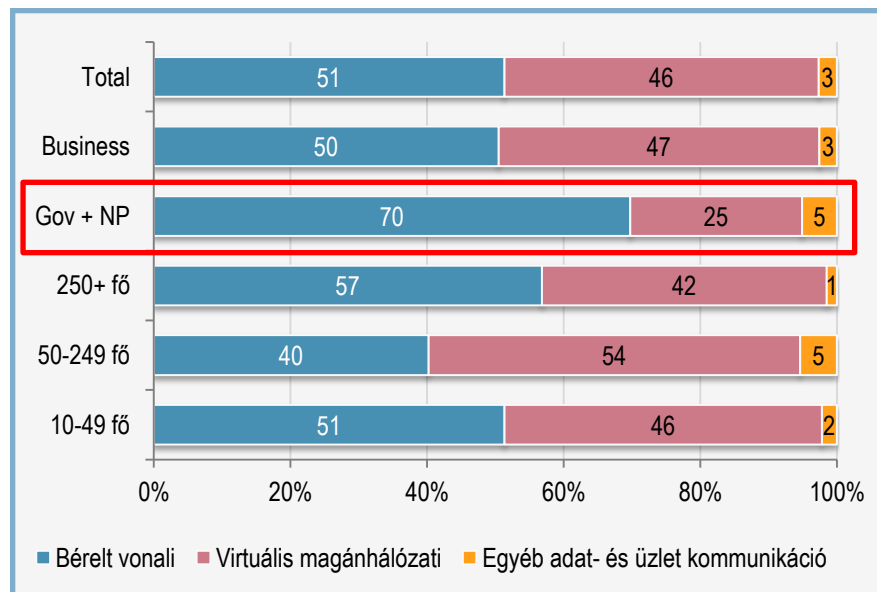
Szolgáltató-kapcsolatok [Top 3 szolgáltató]



Bázis: adatkommunikációs megoldást közvetlen előfizetéssel igénybe vevő szervezetek, Total=4827
 [Business=4285, Gov+NP=542] [250+ fő=581, 50-249 fő=1133, 10-49 fő=3112]

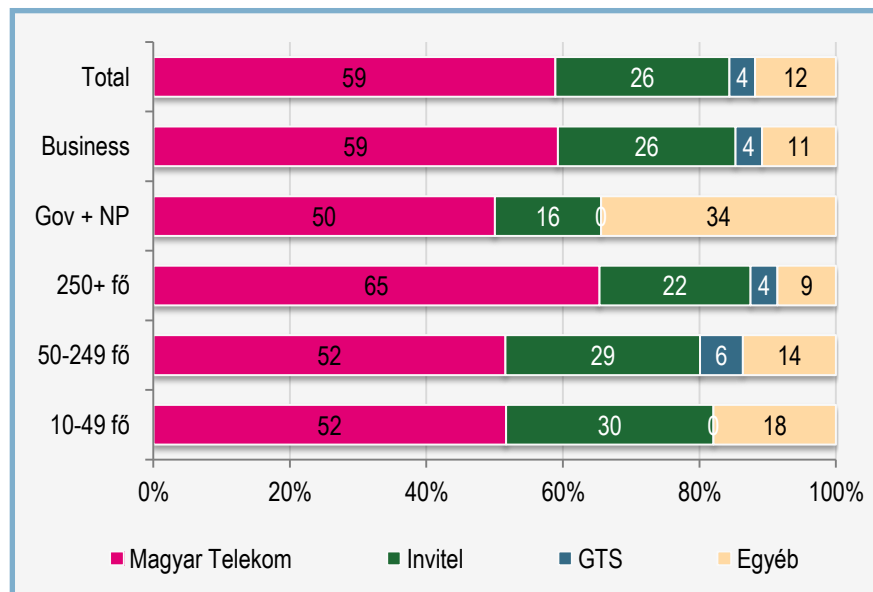
- A releváns szervezetek 42%-a vesz igénybe a Magyar Telekomtól közvetlen adatátviteli szolgáltatást a tavalyi 52%-hoz képest. Ez a csökkenő arány elsődlegesen a 10-49 fős szegmensben mutatkozik meg, de a szolgáltató pozíciója a 250+ fős szervezetek körében is gyengült.
- Az Invitel az ügyfelek 42%-ával áll közvetlen szolgáltatói kapcsolatban az adat- és üzleti kommunikáció területén, ami kb. 2 ezer előfizetőt jelent. 2013-hoz képest ez 12 százalékpontos növekedést mutat.
- A GTS helyzete összességében nem változott [9%→10%], mindazzal együtt, hogy a kormányzati és nonprofit szférában a jelenlétük jelentősen lecsökkent.

Bevétel alapján becsült piacszerkezet technológiák szerint



Bázis: adatátviteli szolgáltatásra fordított kiadások [m Ft], Total=1866
[Business=1784, Gov+NP=82] [250+ fő=986, 50-249 fő=491, 10-49 fő=390]

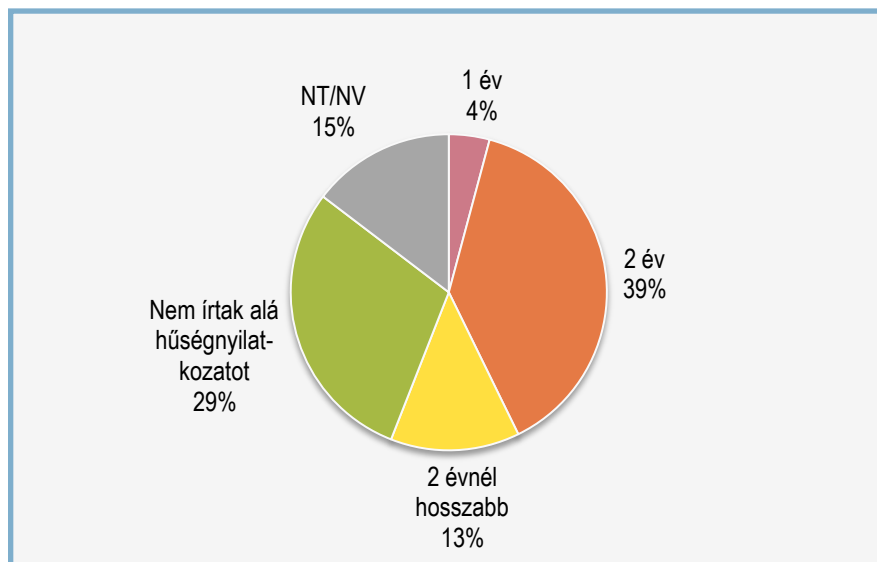
Top szolgáltatók piacrészesedése bevétel alapján



Bázis: adatátviteli szolgáltatásra fordított kiadások [m Ft], Total=1866
[Business=1784, Gov+NP=82] [250+ fő=986, 50-249 fő=491, 10-49 fő=390]

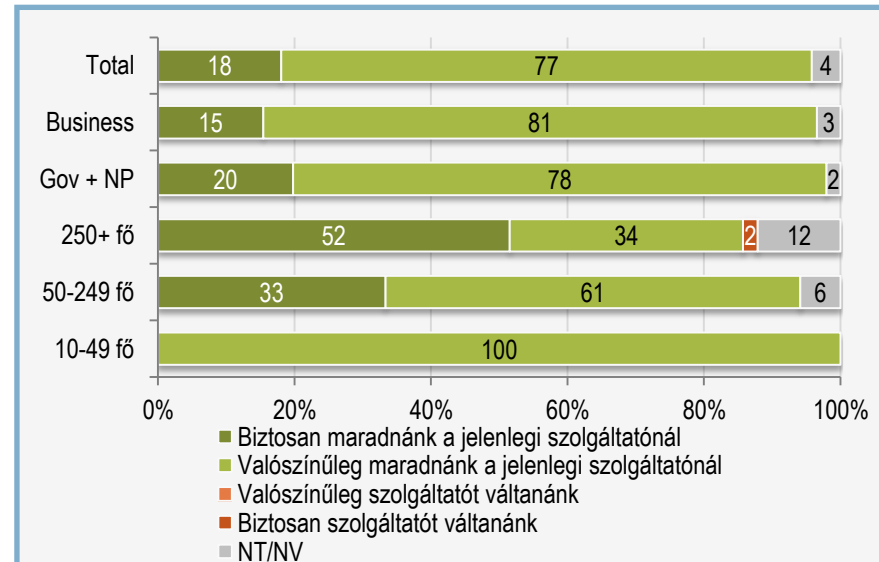
- A piacstruktúrát tekintve a bérelt vonali és a virtuális magánhálózati technológia is jelentősnek számít, a bevételek közel **fele-fele ezekből származik**. A bérelt vonali részesedés a kormányzati és a 250+ fős szervezetek adatkommunikációs piaca esetében a legmagasabb.
- E részpiacon a legnagyobb szolgáltatónak a **Magyar Telekom** számít, mely a **bevételek több mint felét [59%]** realizálja. Az Invitel részesedése 26%. A GTS piaci helyzete az összes szegmensben romlott.

Adatátviteli szolgáltatásra vonatkozó [aláírt] hűségyszerződés hossza



Bázis: adatkommunikációs megoldást közvetlen előfizetéssel igénybe vevő szervezetek,
Total=4827 [Business=4285, Gov+NP=542] [250+ fő=581, 50-249 fő=1133, 10-49 fő=3112]

Mit tennének, amennyiben jelenleg nem lenne érvényes hűségyszerződésük?*

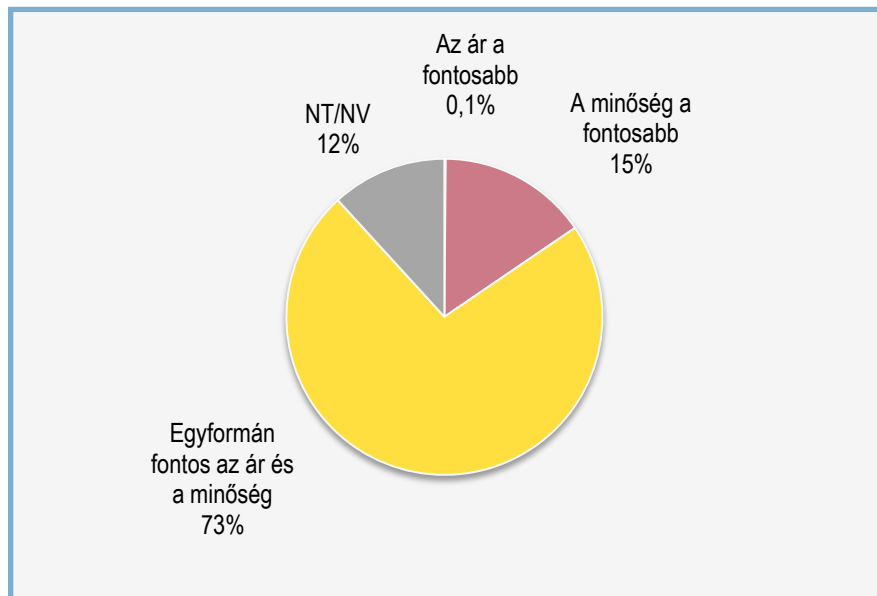


Bázis: jelenleg érvényes hűségyszerződéssel rendelkező szervezetek, Total=2449
[Business=2243, Gov+NP=206] [250+ fő=360, 50-249 fő=625, 10-49 fő=1464]

- A közvetlen adatátviteli szolgáltatásra a vizsgált szervezetek több mint **negyede semmilyen hűségnyilatkozatot nem írt alá**, míg fennmaradó részük leginkább 1-2 éves hűségnyilatkozatokat tett. Az ennél is hosszabb elköteleződésre 13%-uk vállalkozott.
- A hűségnyilatkozatok többsége mostanra már csak rövid ideig érvényes. Egy éven belül a jelenlegi hűségyszerződések fele nem lesz hatályos [6%-uk már jelenleg is hatályát veszítette].
- A jelenleg érvényes hűségyszerződéssel rendelkező szervezetek nagy része **akkor is maradna a szolgáltatójánál**, ha nem lenne ilyen szerződése.

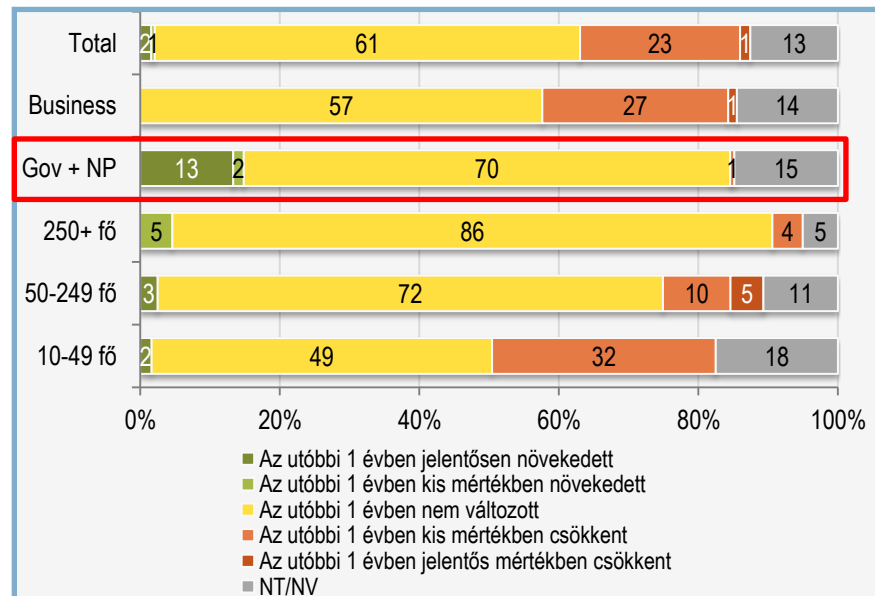
*Az alacsony elemszám [n=102] miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők

Ár és minőség viszonyának megítélése az adatátviteli szolgáltatás esetében



Bázis: adatkommunikációs megoldást közvetlen előfizetéssel igénybe vevő szervezetek, Total=4827 [Business=4285, Gov+NP=542] [250+ fő=581, 50-249 fő=1133, 10-49 fő=3112]

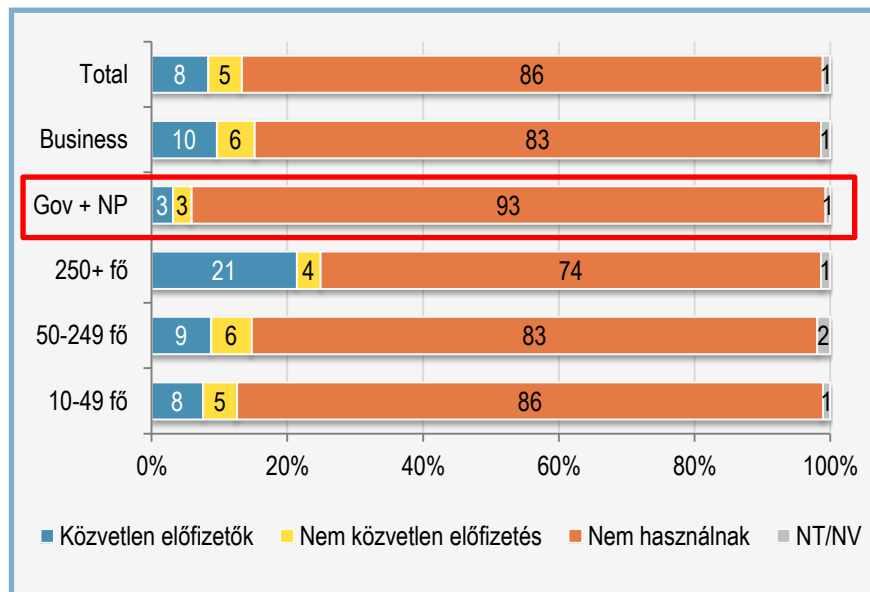
Adatátviteli számla változása az 1 évvel ezelőtti helyzethez képest



Bázis: adatkommunikációs megoldást közvetlen előfizetéssel igénybe vevő szervezetek, Total=4827 [Business=4285, Gov+NP=542] [250+ fő=581, 50-249 fő=1133, 10-49 fő=3112]

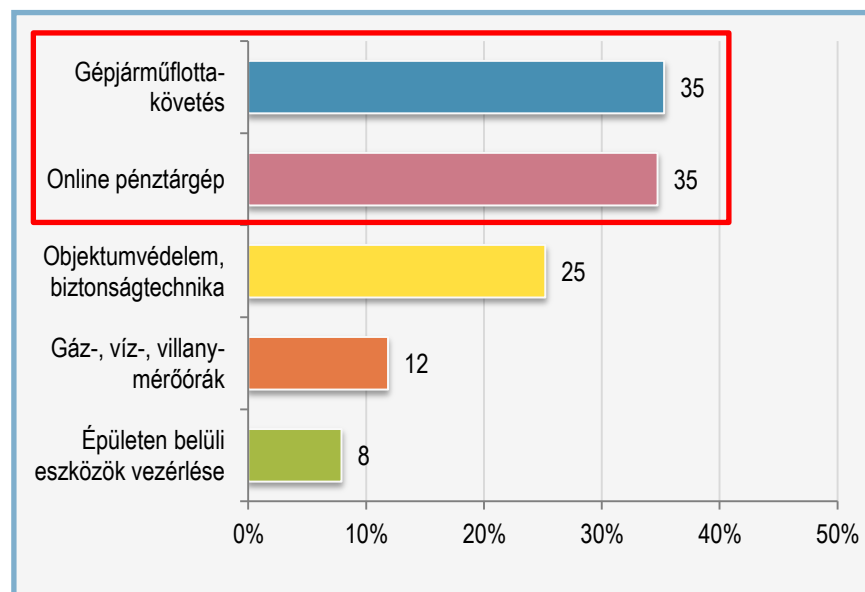
- A közvetlen előfizetők többsége [73%] az árat és a minőséget egyformán fontosnak ítélte, **15%-uknak pedig a minőség a fontosabb**. Az ár a megkérdezettek csupán 0,1%-a számára a legfontosabb tényező.
- A megkérdezettek többsége az elmúlt egy évben úgy érezte, hogy **nem változtak adatátviteli kiadásaik**, emellett a tavalyi évhez képest nőtt azok aránya, akik kis mértékű csökkenést tapasztaltak az adatátviteli szolgáltatásokra fordított kiadásaik terén. Számottevő növekedésről a kormányzati és nonprofit szektorban számoltak be, a megkérdezett szervezetek 15% szerint nőtték kiadásaik, közülük 13% ezt jelentős növekedésnek ítélte.

M2M-adatkártya-előfizetés és -használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

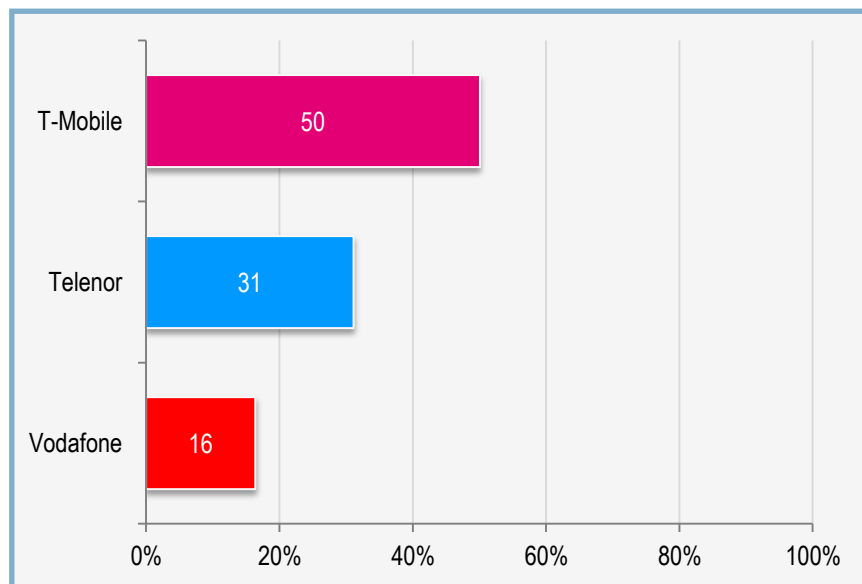
„Machine-to-machine”-adatkártya-használat fő területei [TOP 5]



Bázis: „machine-to-machine”-adatkártya-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=5288
[Business=4811, Gov+NP=477] [250+ fő=339, 50-249 fő=989, 10-49 fő=3960]

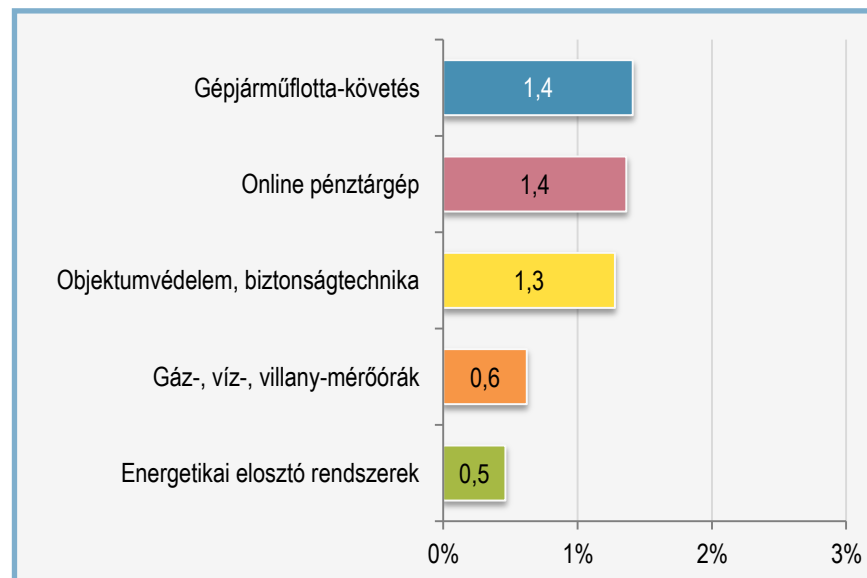
- A vizsgált szervezetek 13%-a, kb. 5300 szervezet használ „machine-to-machine”-adatkártyát, míg 8% rendelkezik közvetlen előfizetéssel. Az adatkártyát használó szervezetek hozzávetőleg 175 ezer közvetlen „machine-to-machine”-adatkártya-előfizetéssel rendelkeznek.
- Az adatkártya leggyakoribb használati területei a gépjárműflotta-követés és az online pénztárgépek működtetése, emellett az M2M-adatkártyára előfizető szervezetek negyede objektumvédelmi, biztonságtechnikai célokra is igénybe veszi.

Szolgáltatói kapcsolatok



Bázis: közvetlen „machine-to-machine”-adatkártya-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=3292 [Business=3037, Gov+NP=256], [250+ fő=292, 50-249 fő=592, 10-49 fő=2409]

A következő 12 hónapban mely területeken terveznek bármilyen fejlesztést, beruházást? [TOP5 terület]

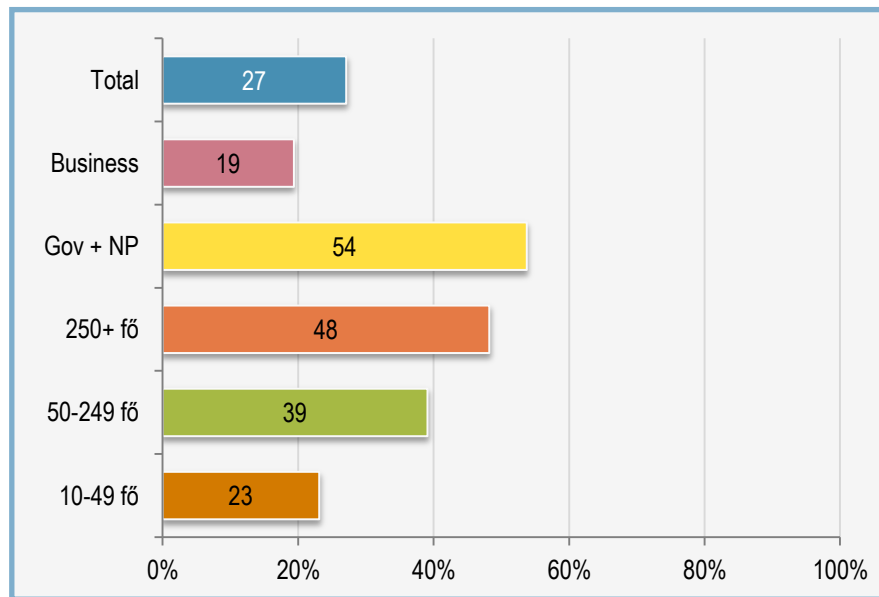


Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

- Az adatkártyát használó szervezetek felének van a T-Mobile-lal szerződése, ami kb. 73 ezer darab előfizetést jelent. A Telenorhoz kb. 60 ezer, a Vodafone-hoz kb. 34 ezer előfizetés köthető.
- Egy szervezet átlagosan 53 db adatkártyára fizet elő, és 82 ezer forintot költ egy hónapban adatkártyákhoz kapcsolódó szolgáltatásokra.
- A M2M-adatkártyák jövőbeli igénybevételét tekintve az várható, hogy a jelenleg is legnépszerűbb felhasználási területeken történhet további fejlesztés. Mintegy 1700 szervezet tervez beruházásokat, közülük ezer cég eddig nem alkalmazott „machine-to-machine”-adatkártyákat.

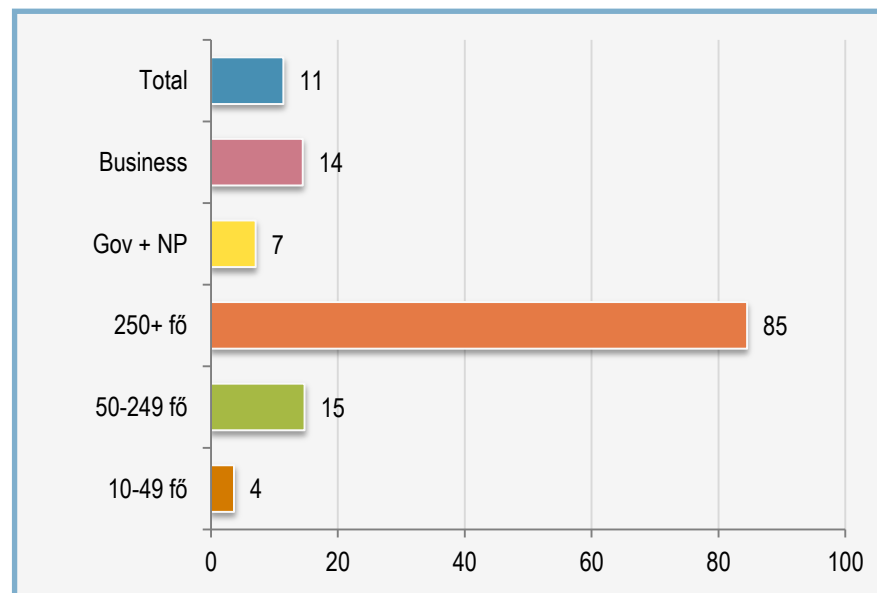
4.5. Televíziós szolgáltatás

Televíziókészülékkel rendelkezők aránya



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

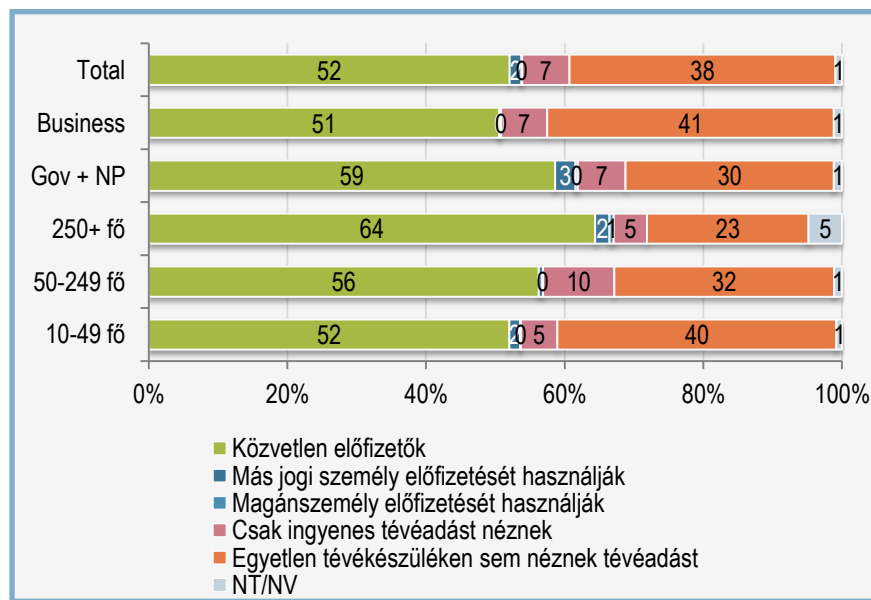
Televíziókészülékek átlagos száma [db]



Bázis: működő tévékészülékkel rendelkező szervezetek, Total=10 366 [Business=6 063,
Gov+NP=4303 [250+ fő=642, 50-249 fő=2564, 10-49 fő=7160]

- A vizsgált szervezetek **negyede** rendelkezik – legalább egy – működő televíziókészülékkel. A kormányzati és nonprofit szférában jóval magasabb arányban [54%] fordul elő televíziókészülékkel rendelkező szervezet, mint a vállalati körben [19%].
- A penetráció mértéke összefüggést mutat a mérettel; minél nagyobb egy szervezet, annál magasabb a tévékészülékkel rendelkezők aránya, illetve a tévékészülékek átlagos száma.
- A megközelítőleg 10 ezer, televízióval rendelkező szervezet **össességében kb. 118 ezer tévékészülékkel** rendelkezik.

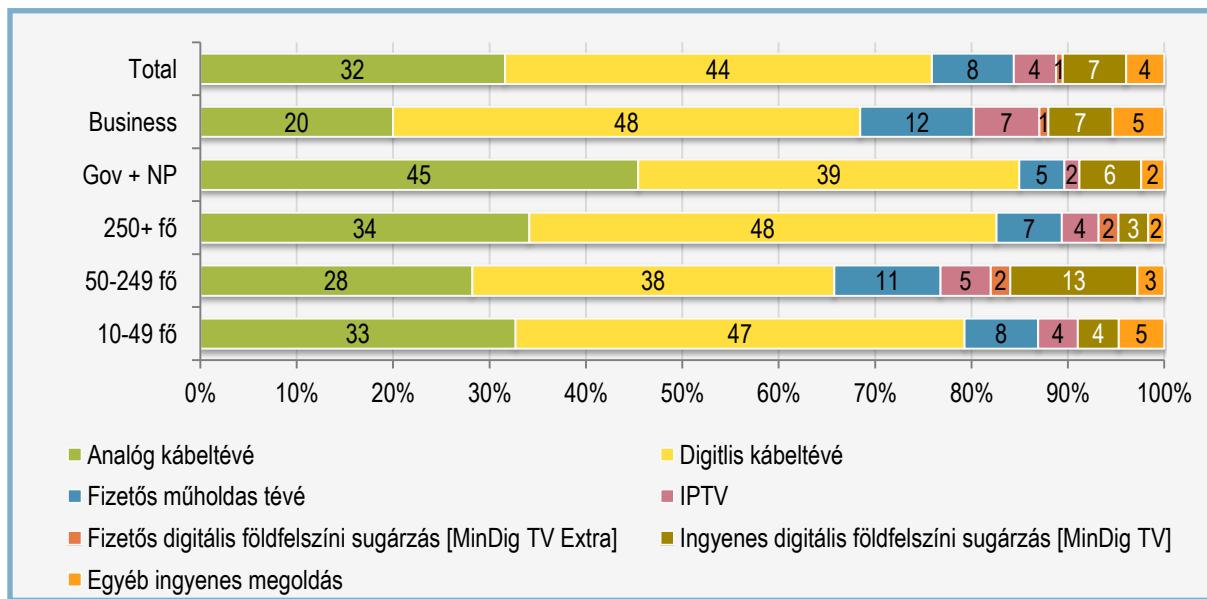
Igénybe vesznek-e „fizetős” televíziós szolgáltatást?



Bázis: működő tévékészülékkel rendelkező szervezetek, Total=10 366 [Business=6063, Gov+NP=4303], [250+ fő=642, 50-249 fő=2564, 10-49 fő=7160]

- A tévékészülékkel rendelkező szervezetek 52%-a [kb. 5600 szervezet] fizet elő közvetlenül, vagyis a szervezet nevén televíziós szolgáltatásra, míg több mint **harmaduk alapvetően nem tévéadások nézésére**, hanem egyéb célra használja a készüléket. Emellett 7% azon szervezetek aránya, ahol kizárólag ingyenes adást néznek.
- A legnagyobb szervezetek körében magasabb a televíziós szolgáltatásra előfizetők aránya.

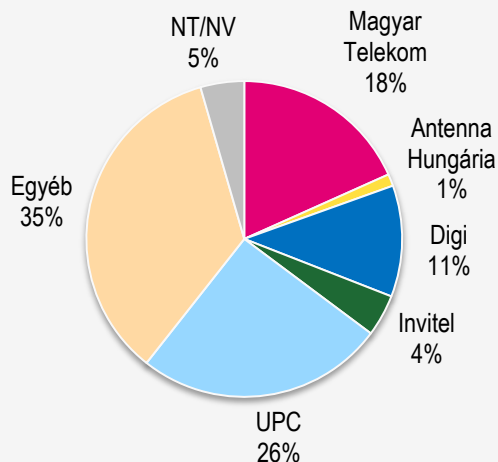
Technológiák penetrációja



Bázis: fizetős vagy ingyenes televíziós szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=6512 [Business=3517, Gov+NP=2996]
 [250+ fő=486, 50-249 fő=1750, 10-49 fő=4276]

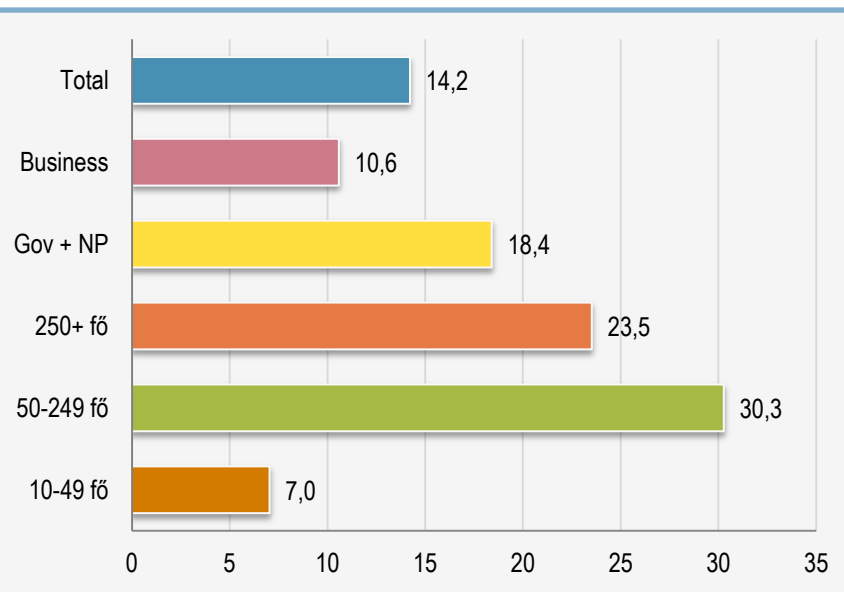
- A legelterjedtebbnek a digitális [44%], valamint az analóg [32%] kábeltévé számít, a televíziós szolgáltatást igénybe vevő szervezetek közel háromnegyede kábeltelevízióra fizet elő.**
- A vizsgált szervezetek közel tizede műholdas tévét néz, míg kb. 7%-uk ingyenes digitális földfelszíni sugárzáson keresztül fogja a televíziós adásokat.**
- A kormányzati és nonprofit szegmensben az átlagosnál magasabb arányban fizetnek elő kábeltévé-szolgáltatásra, míg az 50-249 fős cégeknél a MinDig TV gyakoribb a többi szegmenshez képest.**

Melyiket nevezné a vállalkozás/intézmény szempontjából a „fő” fizetős televíziós szolgáltatónak?



Bázis: közvetlen fizetős TV előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=5646 [Business=3094, Gov+NP=2552], [250+ fő=433, 50-249 fő=1456, 10-49 fő=3757]

Egy szervezetre jutó átlagos havi költség [ezer Ft]

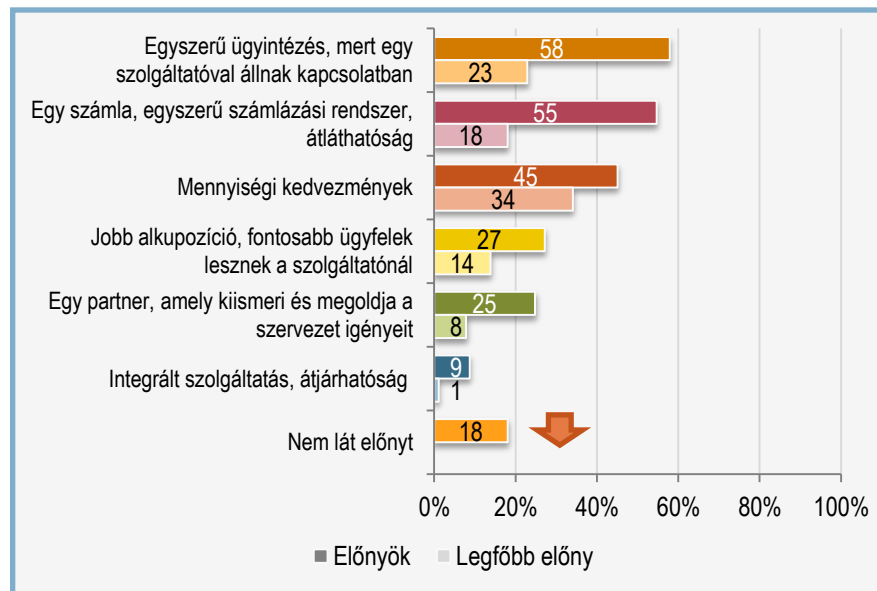


Bázis: közvetlen fizetős TV előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=5646 [Business=3094, Gov+NP=2552], [250+ fő=433, 50-249 fő=1456, 10-49 fő=3757]

- A szervezetek közel negyede fő televíziós szolgáltatójukként a UPC-t nevezte meg, a Telekomot 18%, míg a Digi 11% tartja elsődleges szolgáltatójának.
- A fizetős tévészoigálatatást igénybe vevő szervezetek havi szinten átlagosan 14,2 ezer forintot fizetnek előfizetéseik után.
- Össességében mintegy havi 82,5 millió forintra tehető a fizetős televíziós szolgáltatók üzleti és intézményi előfizetőinek piaca. A többi távközlési szolgáltató piacához mérten ez elenyésző összeg.

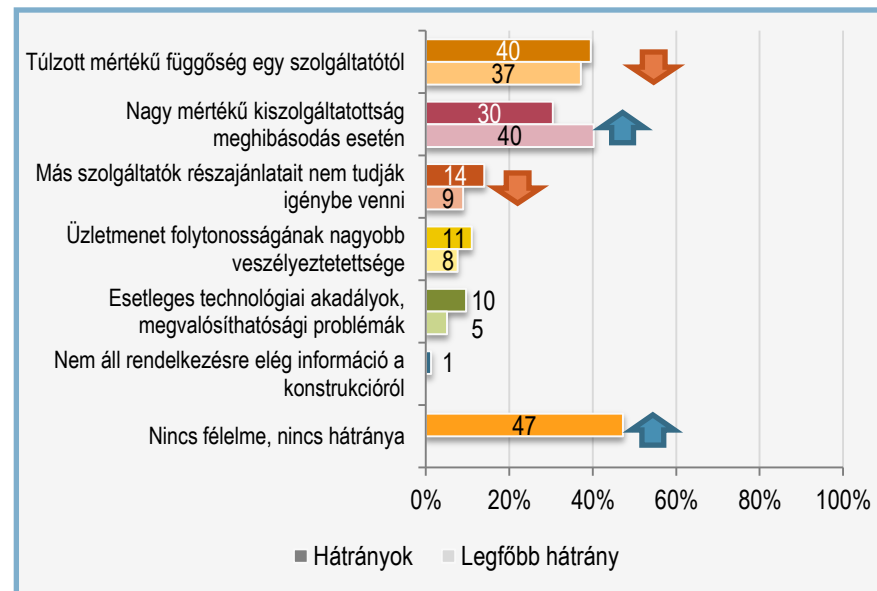
5. Bundling

Bundling-konstrukció előnyei



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

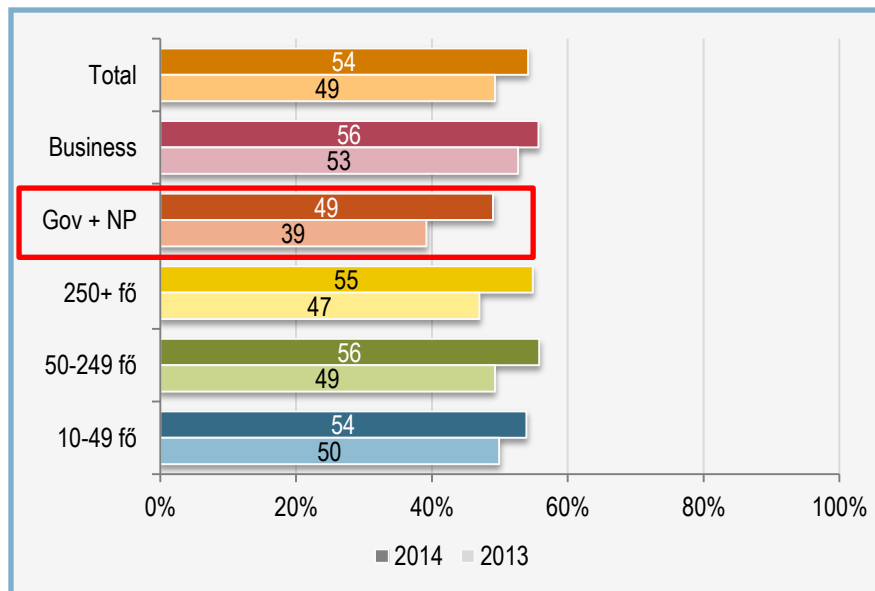
Bundling-konstrukció hátrányai



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

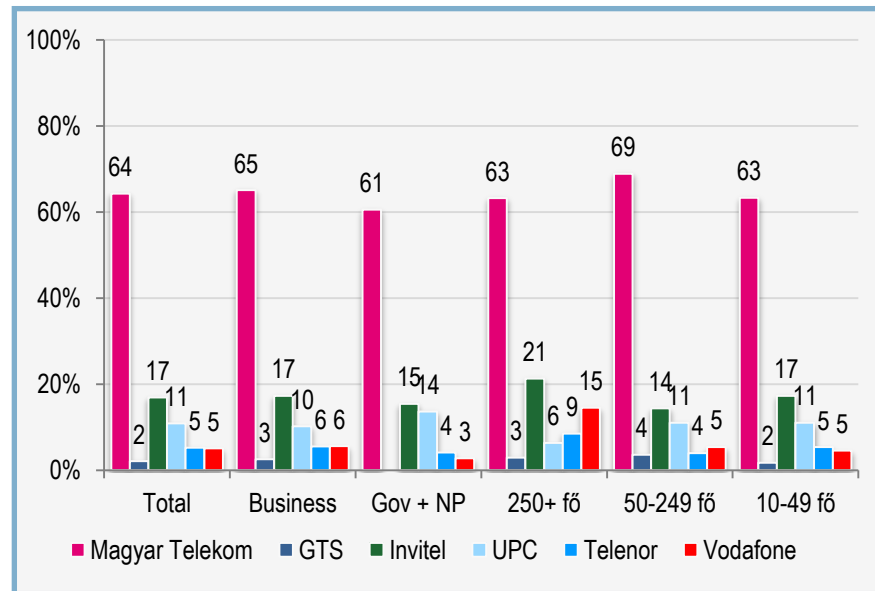
- Több szolgáltatás együttes igénybevételének vonzereje elsősorban az egyszerűbb ügyintézésben, a számlázásban és a kedvezményekben rejlik. A **kedvezmények driver-szerepe a legerősebb**, ezt említik legtöbben a konstrukció legfőbb előnyeként.
- A megoldással kapcsolatos aggodalmak elsősorban az **egy szolgáltatótól való függőség**, illetve a **kiszolgáltatottság** terén jelentkeznek. A válaszadók 47%-a ugyanakkor egyáltalán nem lát hátrányt. Az előző évhez képest valamelyest csökkent azok aránya, akik tartanak a túlzott mértékű függőségtől, illetve azoké is, akiket zavar, hogy más szolgáltatók részajánlatait nem tudják igénybe venni. A meghibásodások kapcsán fellépő kiszolgáltatott helyzet miatt érzett aggodalom viszont növekedett.
- Összességében elmondható hogy a **bundling előnyei egyre inkább megjelennek a döntéshozók gondolkodásában**, míg a hátrányok veszítettek jelentőségükből.

Bundling-penetráció



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

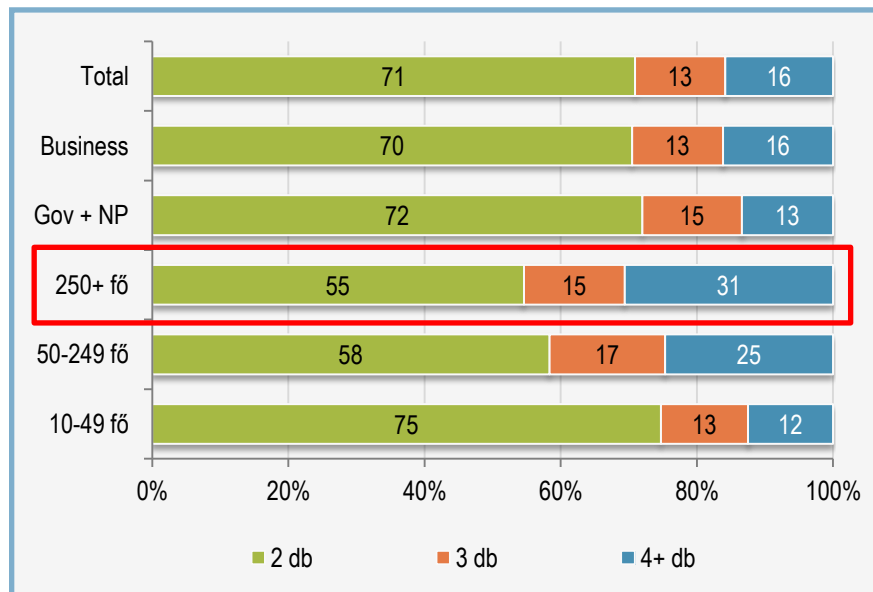
Szolgáltatói kapcsolatok



Bázis: bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=21 514 [Business=17 520, Gov+NP=3994] [250+ fő=755, 50-249 fő=3756, 10-49 fő=17 004]

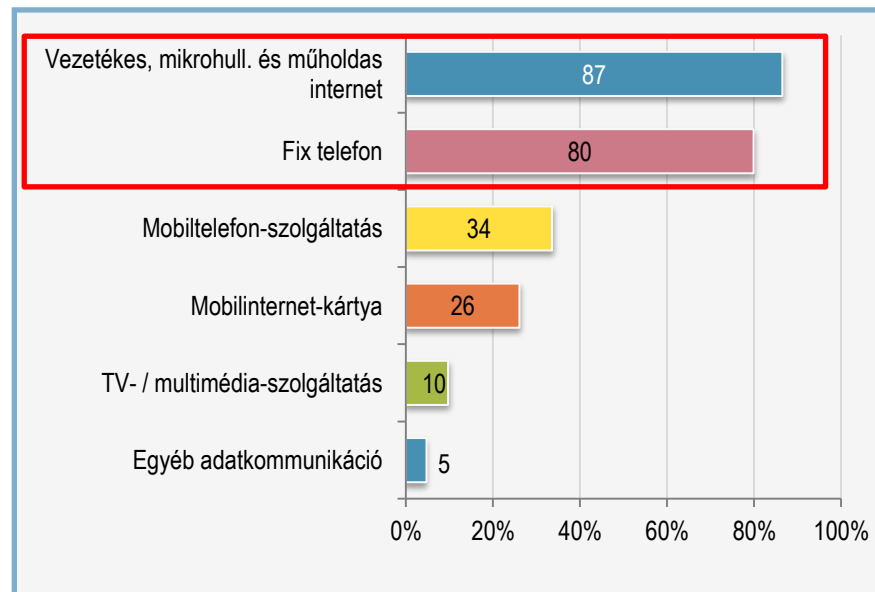
- Távközlési szolgáltatásokat csomagban a legalább 10 fős szervezetek **54 százaléká, azaz kb. 21,5 ezer** vállalat, intézmény és nonprofit szervezet vesz igénybe. 2013-hoz képest ez mintegy **5 százalékpontos növekedést** jelent, ami legerősebben a kormányzati és nonprofit szférában figyelhető meg.
- A bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek **kétharmada a Magyar Telekomnál** fizet elő. Az Inviteltől **17%** vesz igénybe csomagban távközlési szolgáltatásokat.
- A UPC, a Telenor és a Vodafone is érzékelhető mennyiségű bundled-ügyfél számára szolgáltat.

Csomagban igénybe vett szolgáltatások száma [db]



Bázis: bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=21 514 [Business=17 520, Gov+NP=3994], [250+ fő=755, 50-249 fő=3756, 10-49 fő=17 004]

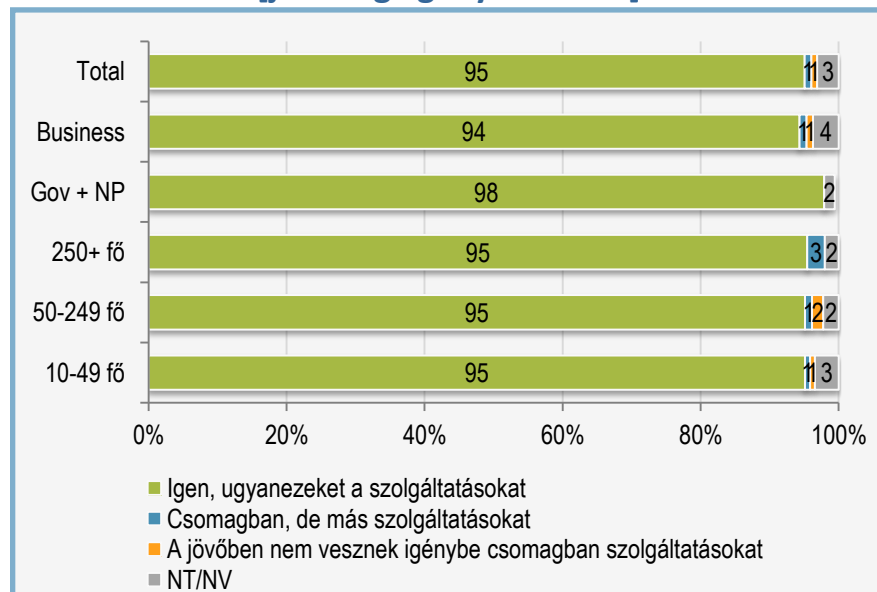
Ígénybe vett távközlési szolgáltatások a bundling-csomagban



Bázis: bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=21 514 [Business=17 520, Gov+NP=3994], [250+ fő=755, 50-249 fő=3756, 10-49 fő=17 004]

- A bundling-megoldást használó szervezetek 71%-a két, 16%-a pedig négy vagy annál több szolgáltatást vesz igénybe egy csomagban.
- A bundling-szolgáltatások igénybevevői leggyakrabban a vezetékes internetet [87%] és fix telefont [80%] veszik igénybe a bundling-csomag keretében.
- 2013-hoz képest a legnagyobb változást a csomagban fix telefonnal rendelkezők arányának megközelítőleg 8 százalékpontos csökkenése jelenti.
- A távközlési szolgáltatások mellett a Magyar Telekom ügyfélkörében már elkezdődött a gáz- és a villamosenergia-szolgáltatás csomagolása is, de ennek penetrációja jelenleg még viszonylag alacsony [4% körüli].

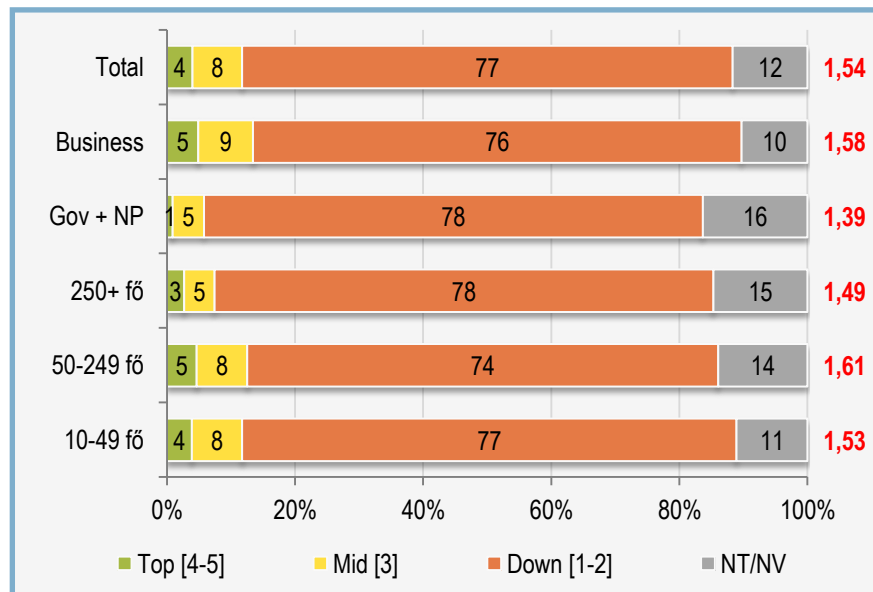
A jövőben várhatóan ugyanezeket a szolgáltatásokat fogják egy csomagban igénybe venni?
[jelenlegi igénybe vevők]



Bázis: bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=21 514 [Business=17 520, Gov+NP=3994], [250+ fő=755, 50-249 fő=3756, 10-49 fő=17 004]

Jövőbeli igénybevételi hajlandóság
[jelenleg bundlingot igénybe nem vevő szervezetek]

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



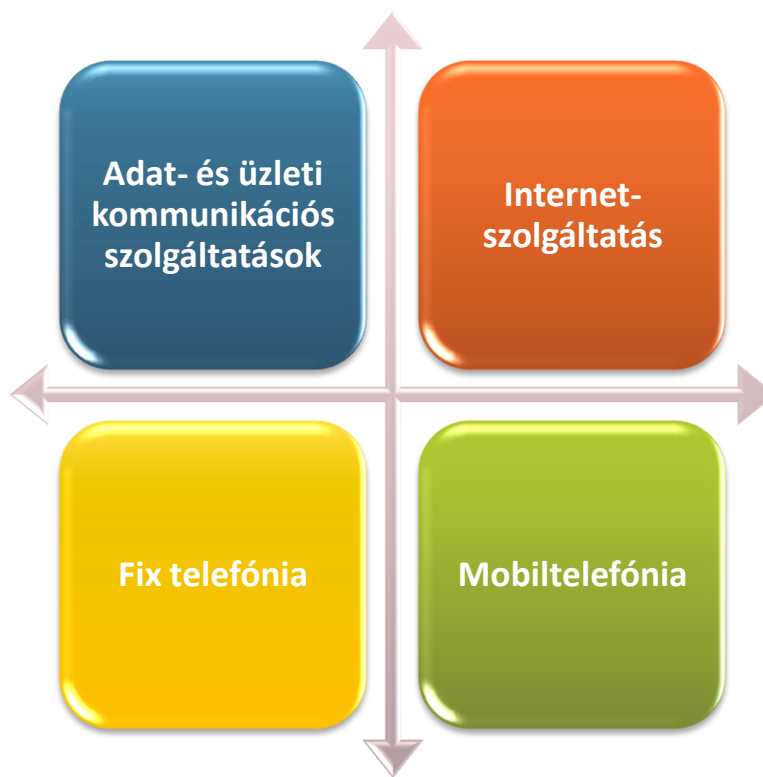
Bázis: összecsomagolt távközlési szolgáltatásokat jelenleg igénybe nem vevő szervezetek

- 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 igénybevétele iránt legalább közepes mértékben érdeklődő szervezetek elsősorban a vezetékestelefon- [94%] és a vezetékesinternet-szolgáltatás [90%] iránt érdeklődnek [mobiltelefon: 49%, mobilinternet: 24%, TV: 14%, IT-szolgáltatások: 14%, egyéb adatátvitel/üzleti kommunikáció: 7%]. Ennek a csoportnak a kétharmada legalább 30%-os kedvezményt várna a csomagolt szolgáltatások igénybevétele esetén.

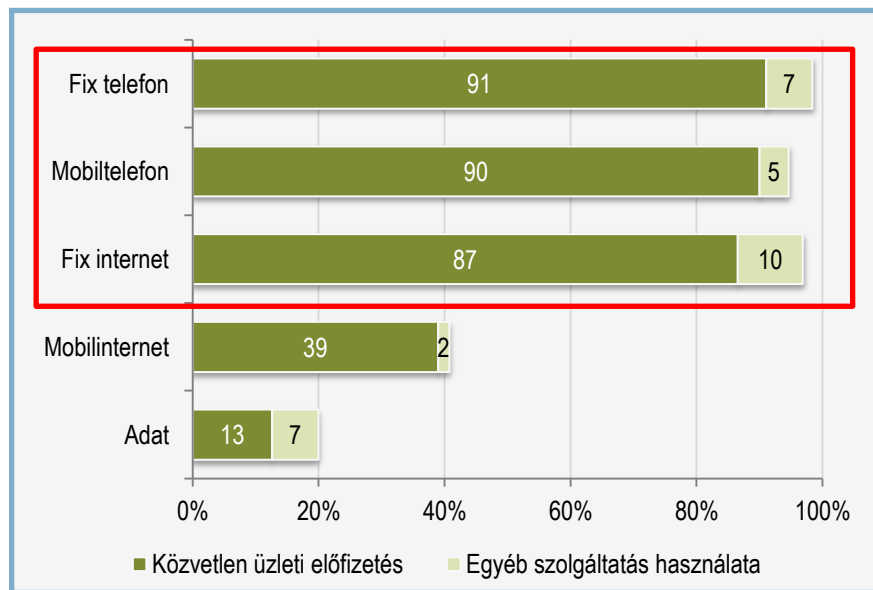
6. Teljes távközlési piac

Vizsgált piacok

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

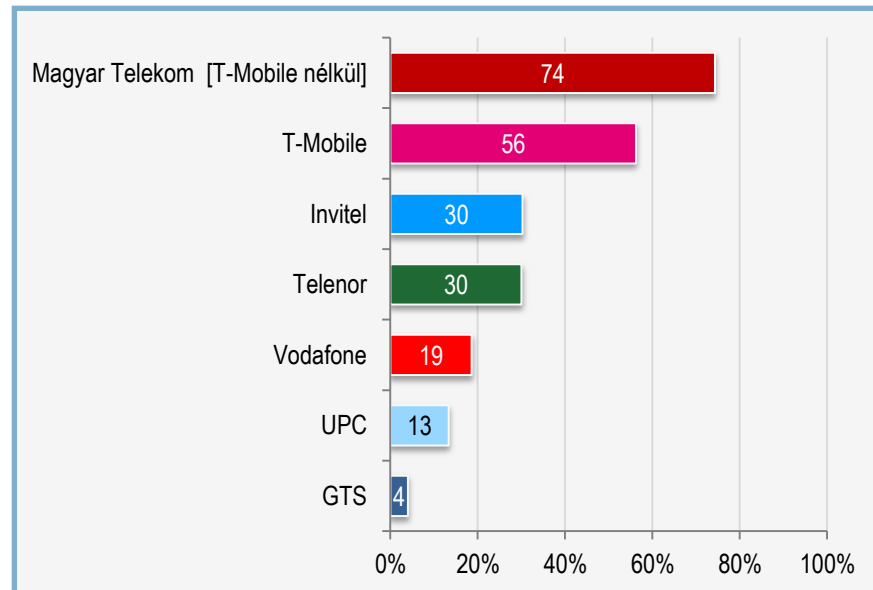


Távközlési szolgáltatások penetrációja



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

Bármilyen üzleti távközlési szolgáltatásra közvetlen üzleti előfizetők a piac legjelentősebb szolgáltatóinál



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 274 [Business=31 269, Gov+NP=8005]
[250+ fő=1345, 50-249 fő=6628, 10-49 fő=31 301]

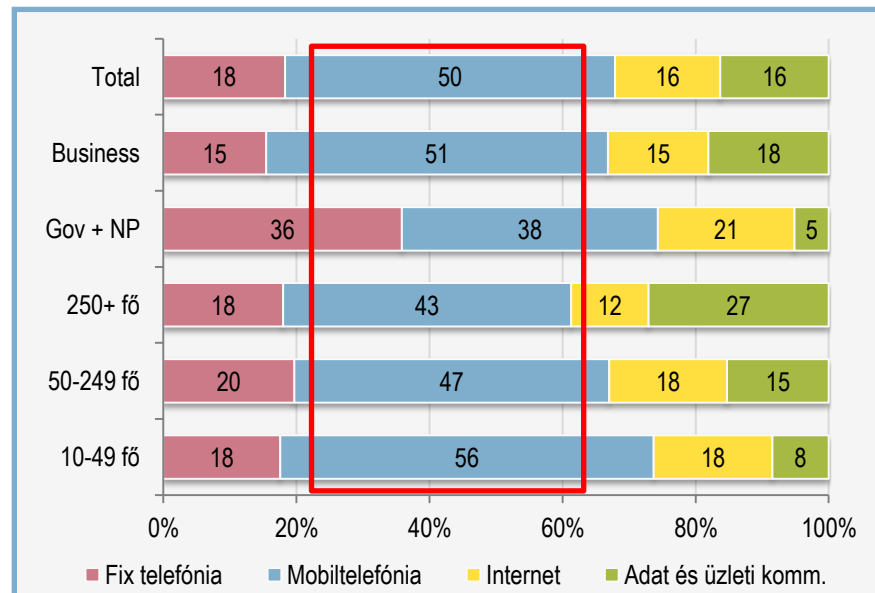
- A vezetékes telefon és internet használata csaknem az összes legalább 10 fős szervezetre jellemző. Elsőprő többségük mobiltelefon-, **41%-uk mobilinternet-előfizetéssel is rendelkezik**. Egyedül az adatkommunikációs szolgáltatások számítanak kevésbé elterjedtnek, de még ezeket is a szervezetek 20%-a használja.
- A **Magyar Telekom** [kb. 28,6 ezer ügyfél] és a **T-Mobile** [kb. 21,7 ezer ügyfél] pozíciója a legkedvezőbb az ügyfél-alapú részesedéseket tekintve. Utánuk az Invitel és a Telenor következnek 11,6-11,6 ezer ügyféllel. A Telekom ügyfélkapcsolati aránya érezhetően nőtt 2013-hoz képest.

Távközlési szolgáltatások üzleti piaca 2014-ben [nettó, millió Ft]

	Fix telefónia	Mobil- telefónia	Internet	Adat- és üzleti komm.	Total
Business	18 321	60 769	17 836	21 409	118 336
Gov + NP	6836	7334	3911	981	19 061
250+ fő	7869	18 880	5077	11 826	43 653
50-249 fő	7572	18 229	6805	5887	38 492
10-49 fő	9716	30 994	9865	4677	55 252
Total	25 157	68 103	21 747	22 390	137 397

Bázis: teljes 2014-es távközlési kiadás [m Ft], Total=137 397
 [Business=118 336, Gov+NP=19 061], [10-49 fő=55 252, 50-249 fő=38 492, 250+ fő=43 653]

Piacstruktúra



Bázis: teljes 2014-es távközlési kiadás [m Ft], Total=137 397
 [Business=118 336, Gov+NP=19 061], [10-49 fő=55 252, 50-249 fő=38 492, 250+ fő=43 653]

- A távközlési szolgáltatások **teljes üzleti piacát mintegy 137 milliárd forintra becsüljük**. A piac legnagyobb hányadát [50%] a mobiltelefonía, 18%-át a fix telefónia, 16-16%-át pedig az internetes kiadások és az adat- és üzleti kommunikáció adja.
- 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 járnak hozzá a teljes piachoz**.