



NMHH

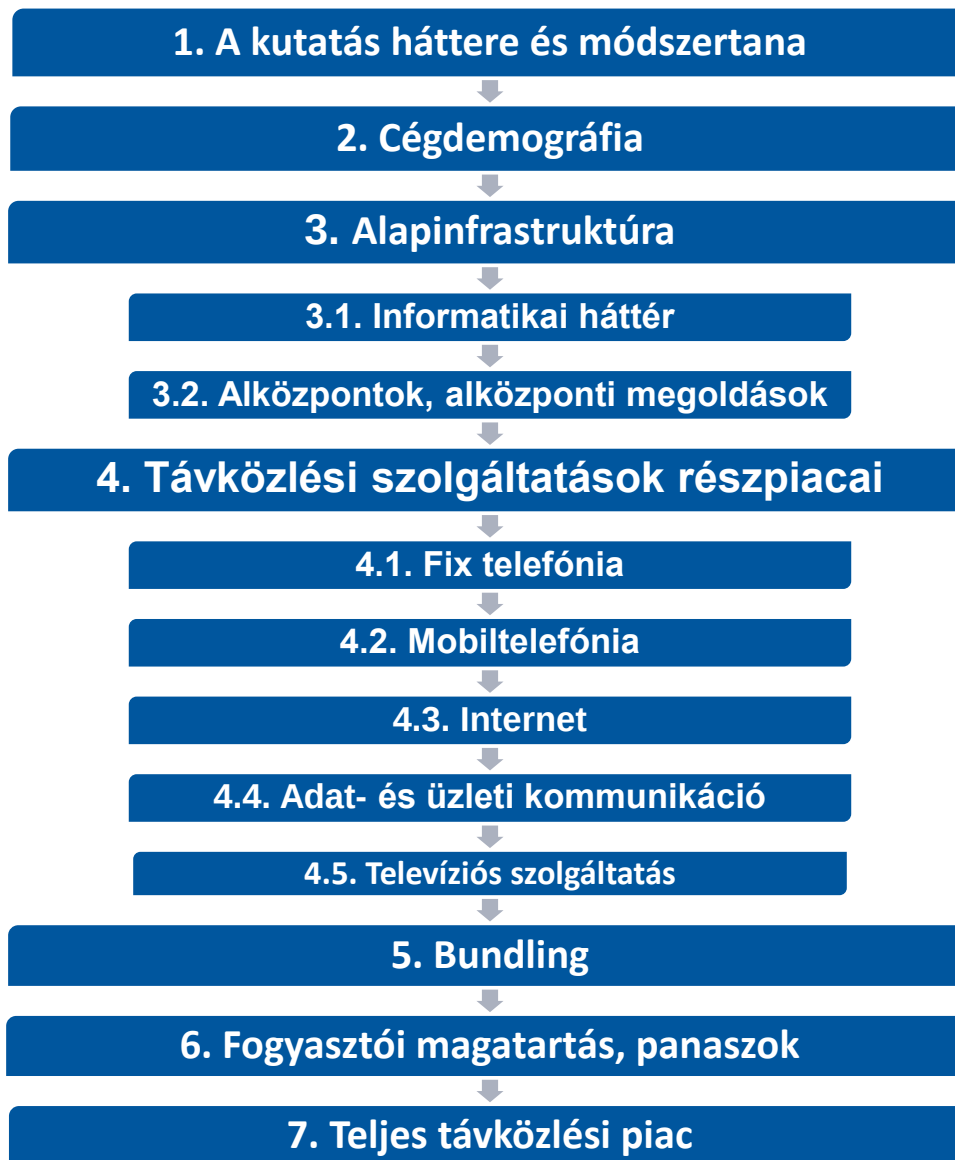
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Távközlési szolgáltatások használata az üzleti felhasználók körében, 2015

Prezentáció a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság [NMHH] részére

BellResearch

Távközlési szolgáltatások használata





NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1. A kutatás háttere és módszertana

- A kutatás háttere

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

- A kutatás során vizsgált területek, témakörök:

- fix [vezetékes] telefónia,
- mobiltelefonía,
- internethozzáférés-szolgáltatások,
- adatátviteli szolgáltatások,
- bundling,
- szabályozási kérdések.

- A kutatás célcsoportja:

- Legalább 10 alkalmazottat foglalkoztató
 - társas vállalkozások [N=30,8 ezer db],
 - költségvetési intézmények és nonprofit szervezetek [N=8,3 ezer db].

- Teljes alapsokaság:

A 10+ alkalmazottat foglalkoztató, a kutatás tárgykörébe tartozó szervezetek száma 39 016, a kutatás során ezt tekintettük alapsokaságnak, illetve a mintavételi terv kialakítása és a feldolgozás során is e sokaság optimális reprezentációjára törekedtünk.

A kutatás módszertana

- Régió szerint arányosan, létszám, gazdálkodási forma és LTO-terület szerint nem arányosan rétegzett, az egyes alszegmenseken belül egyszerű véletlen mintavétel történt.
- Az interjúk a telefonos előszervezést követően személyes interjúk formájában készültek el.
- A célszemély a szervezetek **informatikai és távközlési szakmai döntéshozója/döntéshozói** volt/voltak.
- Interjúk száma: **1508 db**
- Az adatfelvétel **2015. szeptember 2. és október 23.** között zajlott.

	Alapsokaság [db]	Minta [db]	Max. hibahatár [±%]*
Total [10+]	39 016	1508	±2,5%
Business [10+]	30 753	1028	±3,0%
Government + nonprofit [10+]	8263	480	±4,2%
250+ fő	1372	302	±4,9%
50-249 fő	6547	501	±4,2%
10-49 fő	31 097	705	±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.

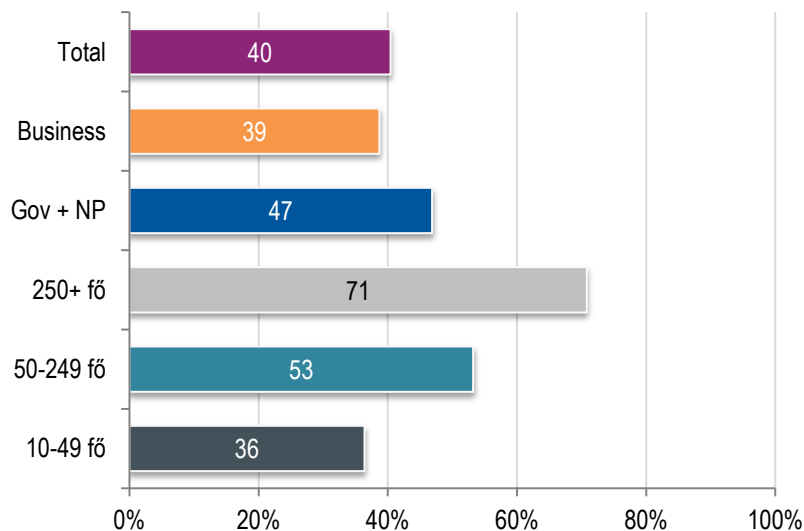


NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

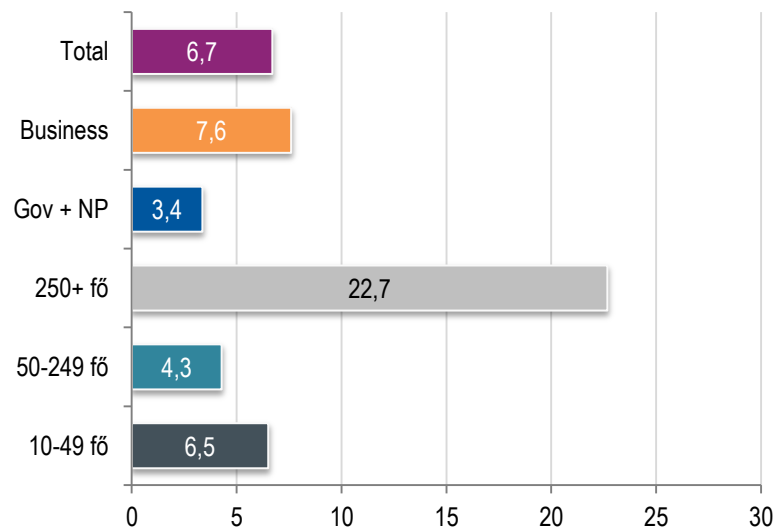
2. Cégdemográfia

Több telephellyel rendelkező vállalatok, szervezetek aránya



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263], [250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

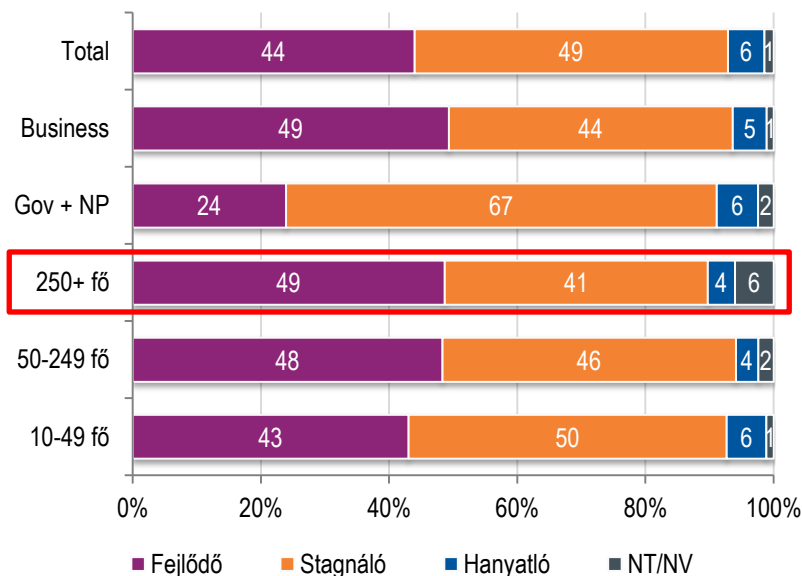
Telephelyek átlagos száma szegmensenként [db]



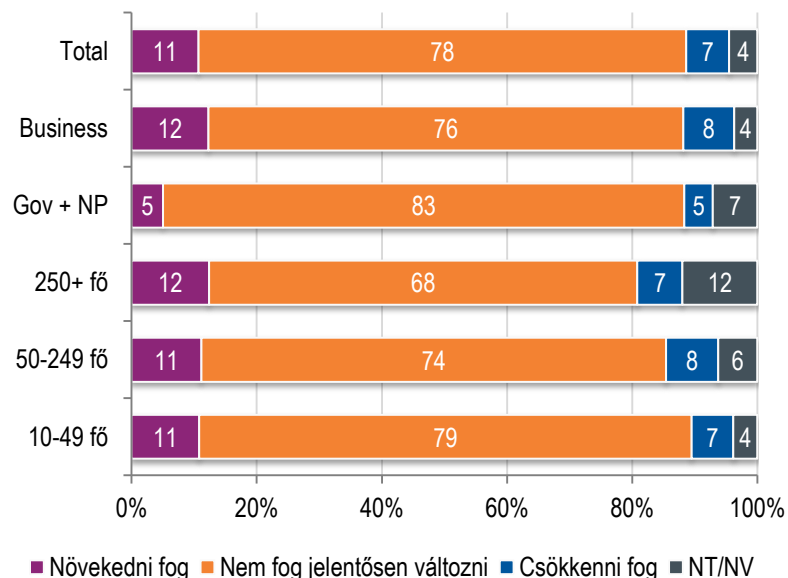
Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263], [250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

- A több telephelyes szervezetek aránya 40% [a 250+ fős szervezeteknél 71%].
- A legnagyobb szervezeteknél az átlagos telephelyszám is kiemelkedően magas.

A szervezet gazdasági helyzete



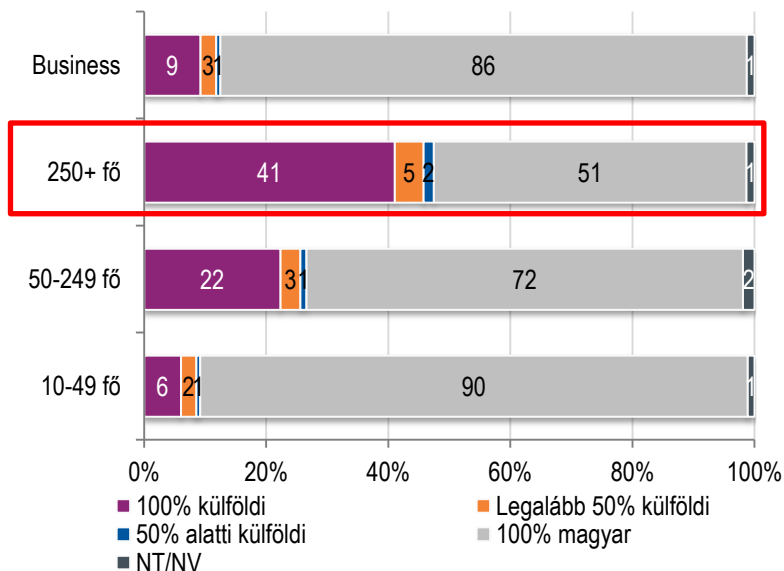
Távközlési költségvetés változása a következő 12 hónapban



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263]
[250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

- Általános gazdasági helyzetét tekintve a gazdálkodó szervezetek **44%-a fejlődőnek** itéli meg jelenlegi állapotát. Ez 2014-hez képest **lényegesen derülátóbb helyzetképet mutat**.
- A távközlési költségvetés volumene 2016-ban a többségnél **várhatóan stagnál majd**. Tavaly óta nőtt a távközlési kiadásaik növekedését várók aránya. A csökkenést prognosztizálók aránya valamelyest elmarad a növekedéssel számolók arányától.

Tulajdonszerkezet



Bázis: összes vállalat [Business=30 753]
[250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

Döntéshozók

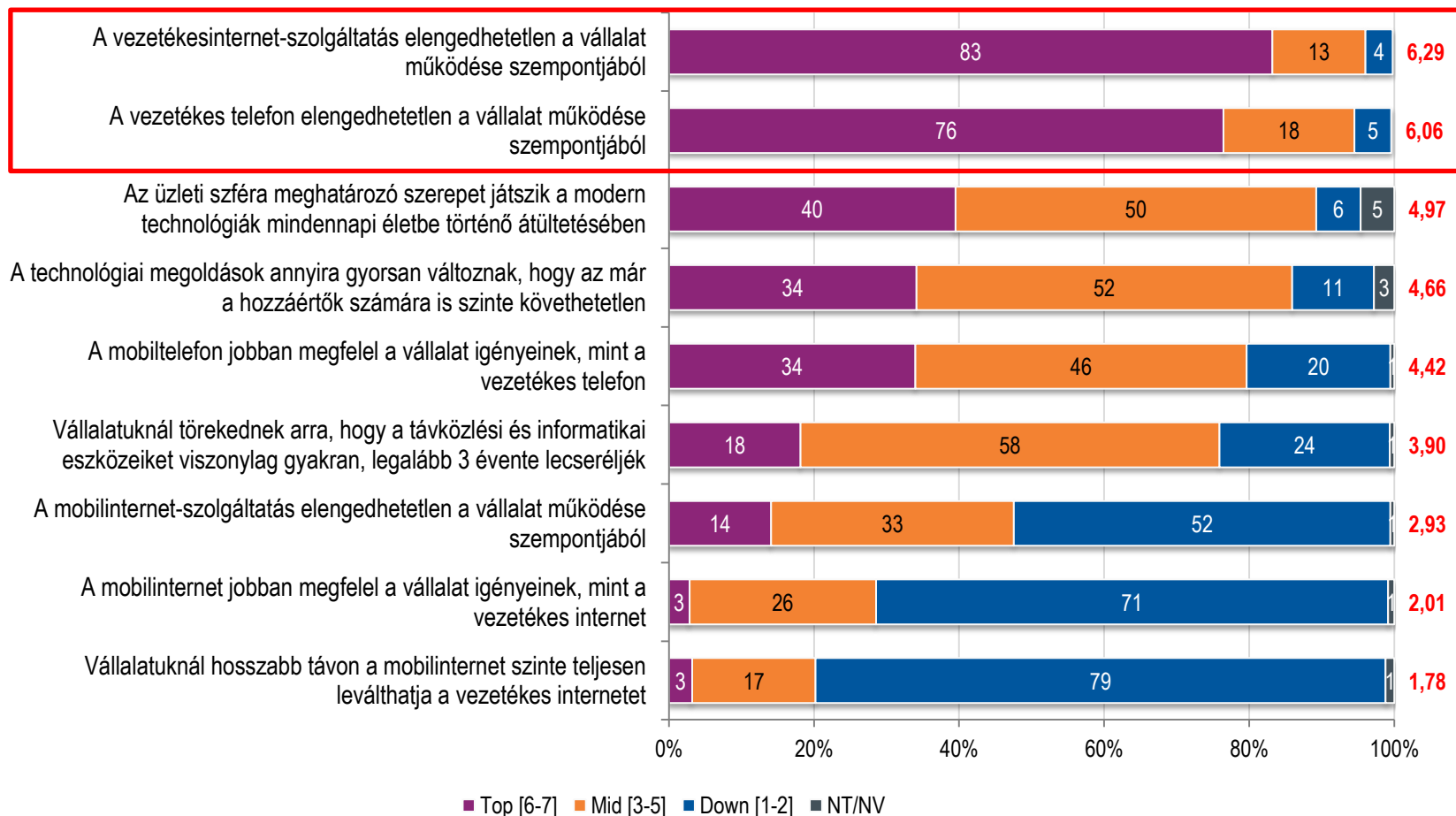
- 59%-a férfi
- 59%-a 30-49 év közötti
- 69%-a felsőfokú végzettségű
- 59% szerint a vezetékes telefon elengedhetetlenül fontos a vállalat működése szempontjából
- 71% az internetről gondolja ugyanezt
- 49% szerint a mobiltelefon jobban megfelel a vállalat igényeinek, mint a vezetékes telefon

Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263]
[250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

- A 10+ fős vállalatok **9%-a van 100%-os külföldi tulajdonban** [a 250+ fős szervezeteknél 41%]. 86% kizárólag hazai tulajdonossal rendelkezik, míg a vegyesvállalatok aránya megközelítőleg 4%.
- A tipikus vállalati/intézményi döntéshozó **középkorú, felsőfokú végzettségű férfi**, aki mind a vezetékes telefont, mind az internetet elengedhetetlenül fontosnak érzi szervezete működése szempontjából. Érdeemes megjegyezni, hogy a mobiltelefon és az internet fontossága az évtized eleje óta megnőtt a cégvezetők szemében, míg a vezetékes telefon fontossága azonos szinten maradt.

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=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263]
[250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]



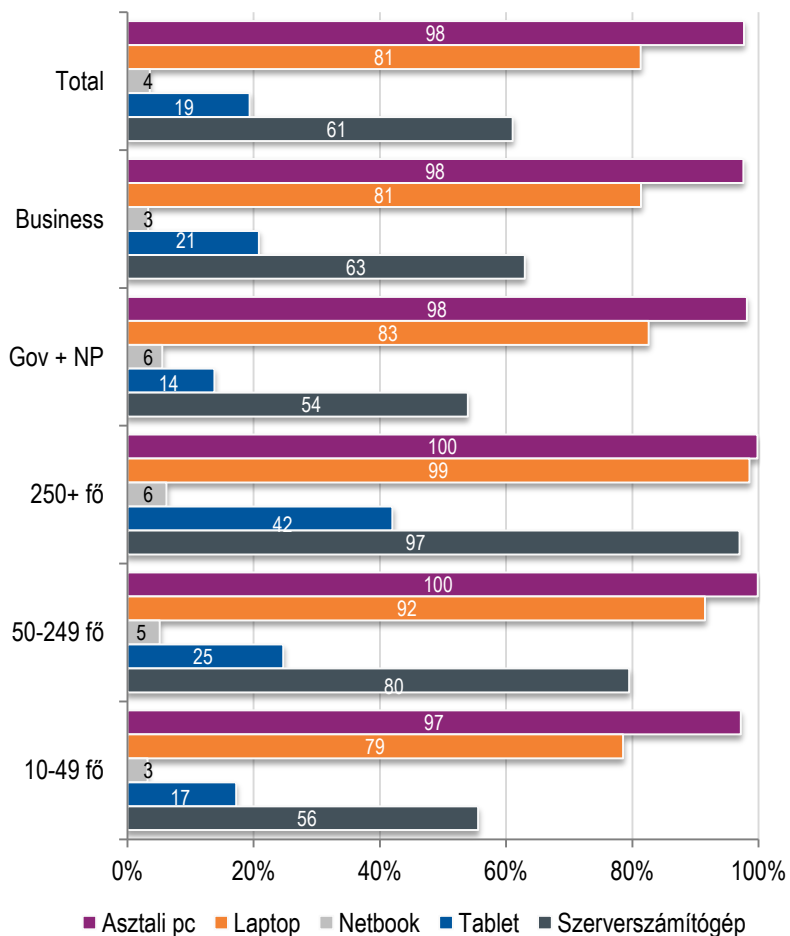
NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

3. Alapinfrastruktúra

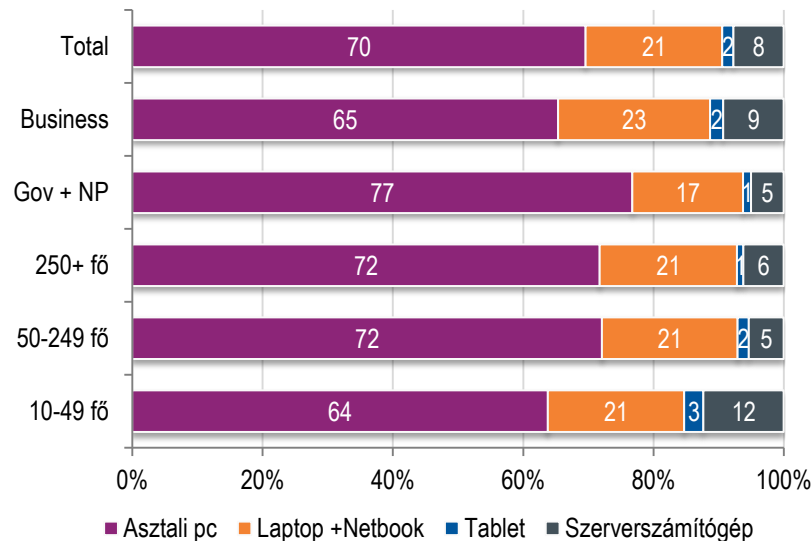
3.1. Informatikai háttér

Pc-penetráció



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263]
[250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

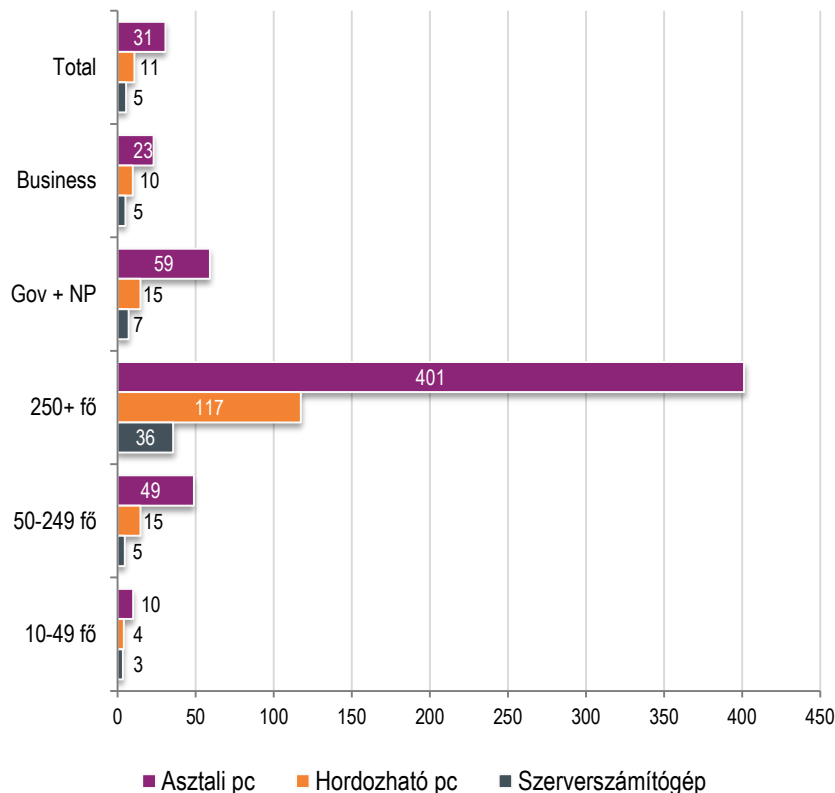
Pc- és szerverszámítógép-állomány megoszlása



Bázis: összes asztali, hordozható és szerverszámítógép, Total=1 682 471 [Business=1 057 703, Gov+NP=624 768] [250+ fő=765 611, 50-249 fő=442 775, 10-49 fő=474 084]

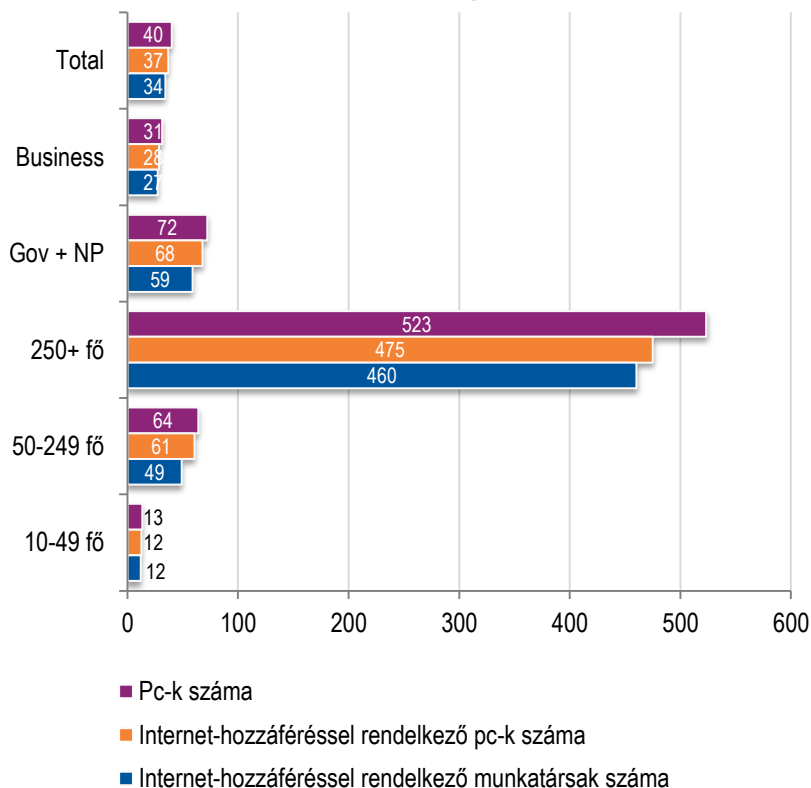
- A szervezetek használatában álló kb. **1,68 millió számítógép** 70%-a asztali személyi számítógép, míg a laptopok, netbookok, tabletek aránya 21% [382 ezer db]. A szerverszámítógépek aránya 8% körüli [kb. 130 ezer db].
- Tavaly óta nőtt a laptopot használó cégek aránya, míg az asztali pc-vel rendelkező cégek aránya nem változott.
- A hordozható számítógépek aránya az üzleti szférában **magasabb [23%]**, mint az állami és nonprofit szervezetek körében [17%].

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



Bázis: adott típusú számítógéppel rendelkező szervezetek

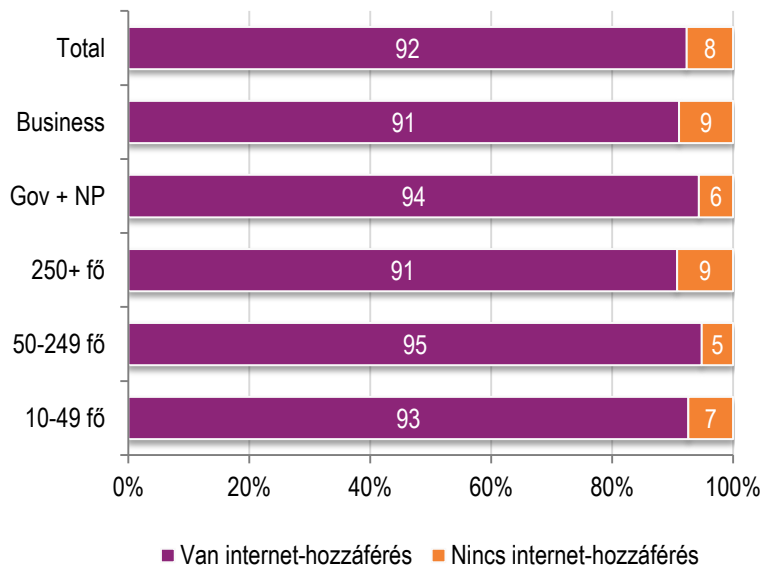
A pc-k, az internet-hozzáféréssel rendelkező pc-k és az internet-hozzáféréssel rendelkező munkatársak átlagos száma



Bázis: pc-vel rendelkező szervezetek, Total=38 910 [Business=30 667, Gov+NP=8243]
[250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=30 991]

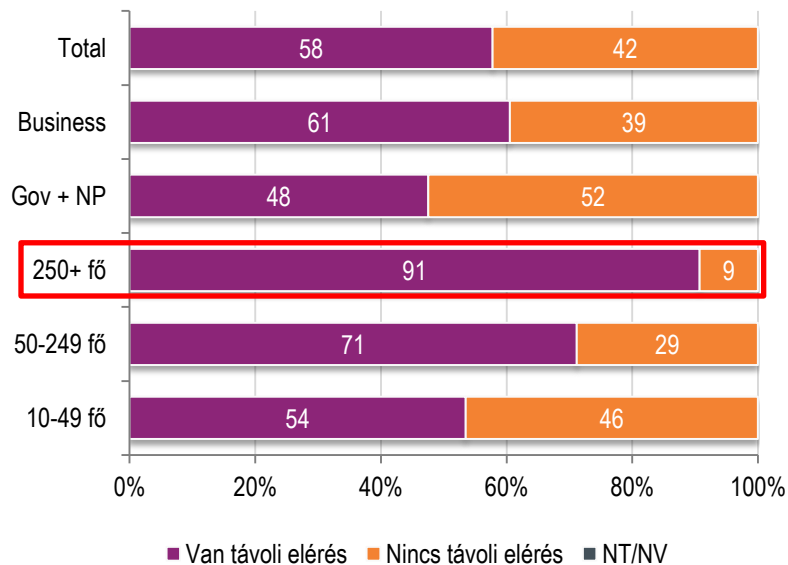
- Az asztali pc-k száma kb. **1,2 millió** tehető, a laptopoké, netbookoké és tableteké együttesen mintegy 382 ezer darab.
- A pc-k döntő többsége [több mint 90%-a] **rendelkezik internet-hozzáféréssel**.

Pc-állomány megoszlása | Internet-hozzáférés lehetősége szerint



Bázis: összes asztali, hordozható számítógép és tablet ,Total=1 552 896
[Business=959 482, Gov+NP=593 414] [250+ fő= 718 179 , 50-249 fő= 419 039,
10-49 fő= 415 677]

Helyi hálózat (LAN) távoli elérésének lehetősége

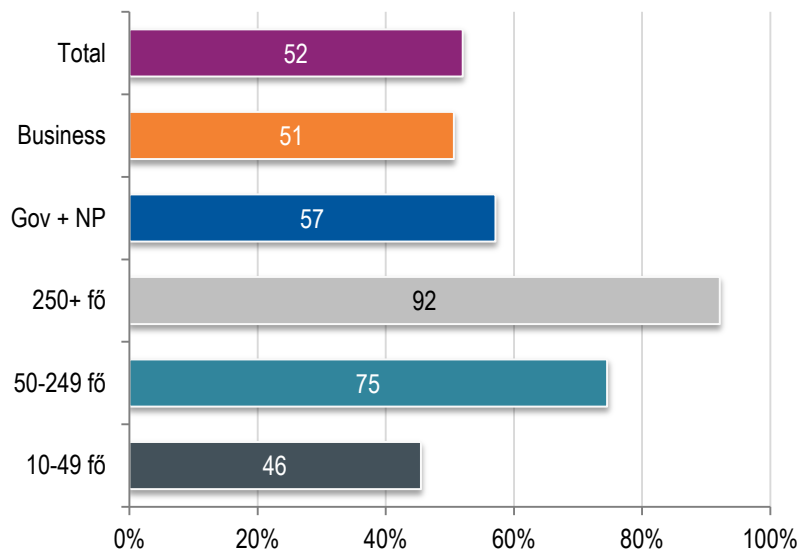


Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263]
[250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

- A pc-állomány 92%-a, azaz kb. 1,43 milliós személyi számítógép rendelkezik internet-hozzáféréssel.
- Az **összes szervezet 58%-a esetében** lehet részben vagy teljesen távolról elérni a LAN-hálózatot. A távoli hozzáférés a legtöbb esetben nemcsak az elektronikus levelezéshez való hozzáférésre nyújt lehetőséget, hanem alkalmazások, adatállományok elérését is biztosítja emellett.

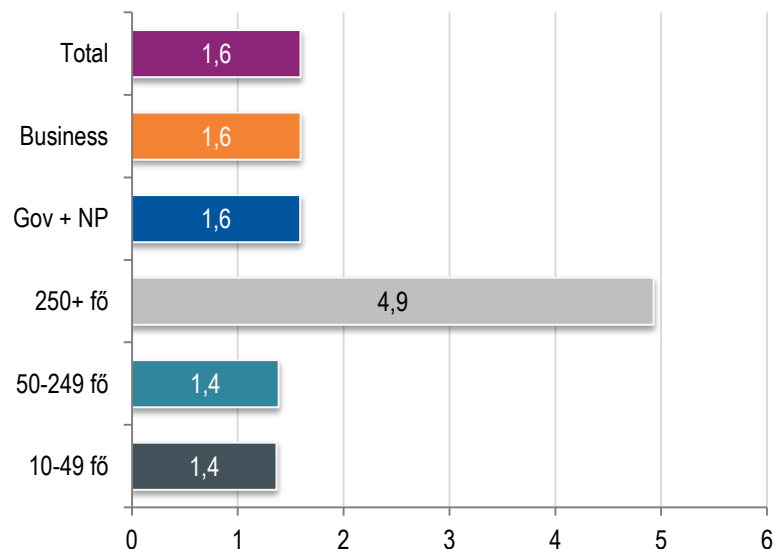
3.2. Alközpontok, alközponti megoldások

Alközponti penetráció



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263] [250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

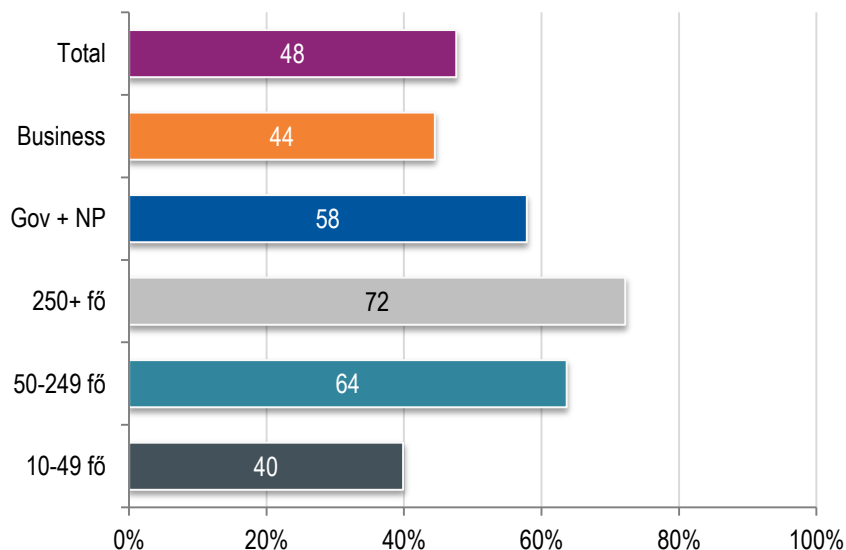
Alközpontok átlagos száma [db]



Bázis: az alközponttal rendelkező szervezetek, Total= 20 295, [Business=15 574, GOV+NP=4721] [250+ fő=1264, 50-249 fő=4881, 10-49 fő =14 150]

- A 10+ fős vállalatok, intézmények és nonprofit szervezetek megközelítőleg **fele rendelkezik telefonalközponttal**.
- A mintegy **20 ezer szervezet** összességében kb. 32 ezer alközponti berendezéssel rendelkezik.
- Tavaly óta mintegy **6 százalékponttal csökkent** az alközpontot használó szervezetek aránya. Ez a csökkenés főként az üzleti szektort érintette.

GSM adapterrel rendelkezők aránya



Bázis: az alközponttal rendelkező szervezetek, Total= 20 295, [Business=15 574, GOV+NP=4721] [250+ fő=1264, 50-249 fő=4881, 10-49 fő =14 150]

- Az alközponttal rendelkező szervezetek **48%-a GSM adaptert is használ**, a 250+ fős szegmensben ez már a cégek több mint kétharmadára jellemző.



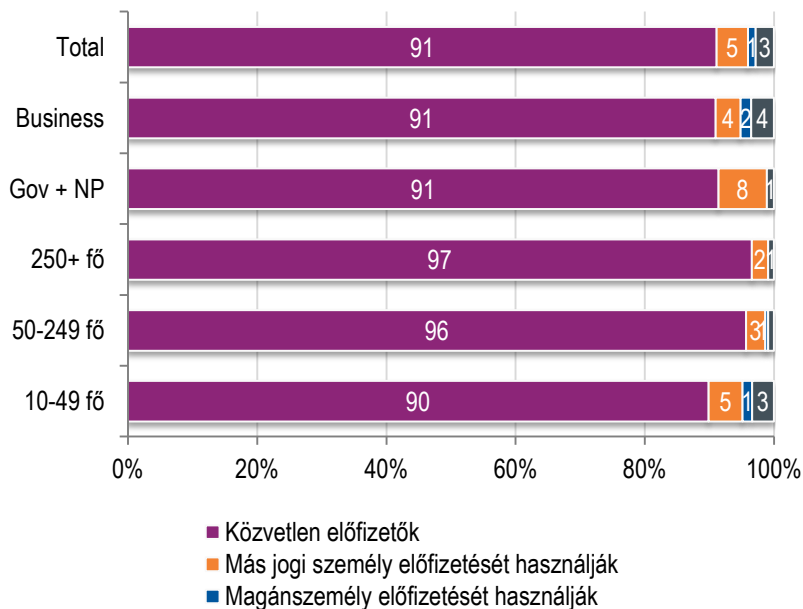
NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

4. Távközlési szolgáltatások résziparcai

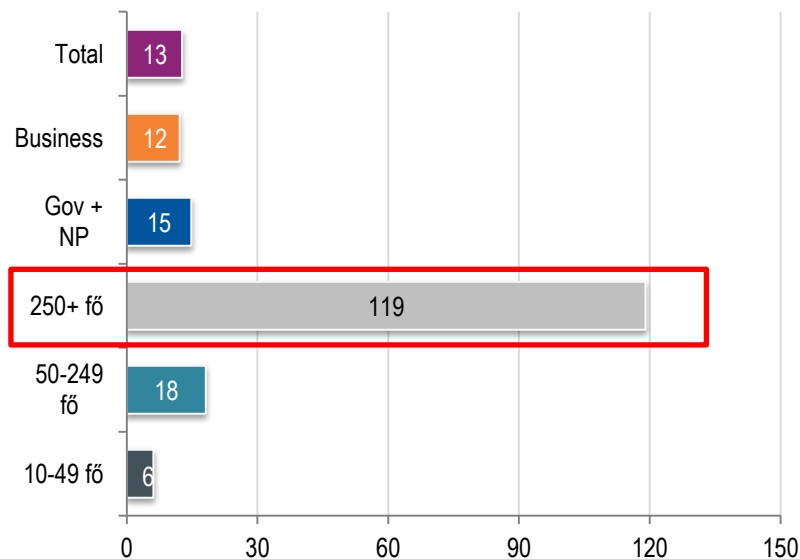
4.1. Fix telefónia

Előfizetés és használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263]
 [250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

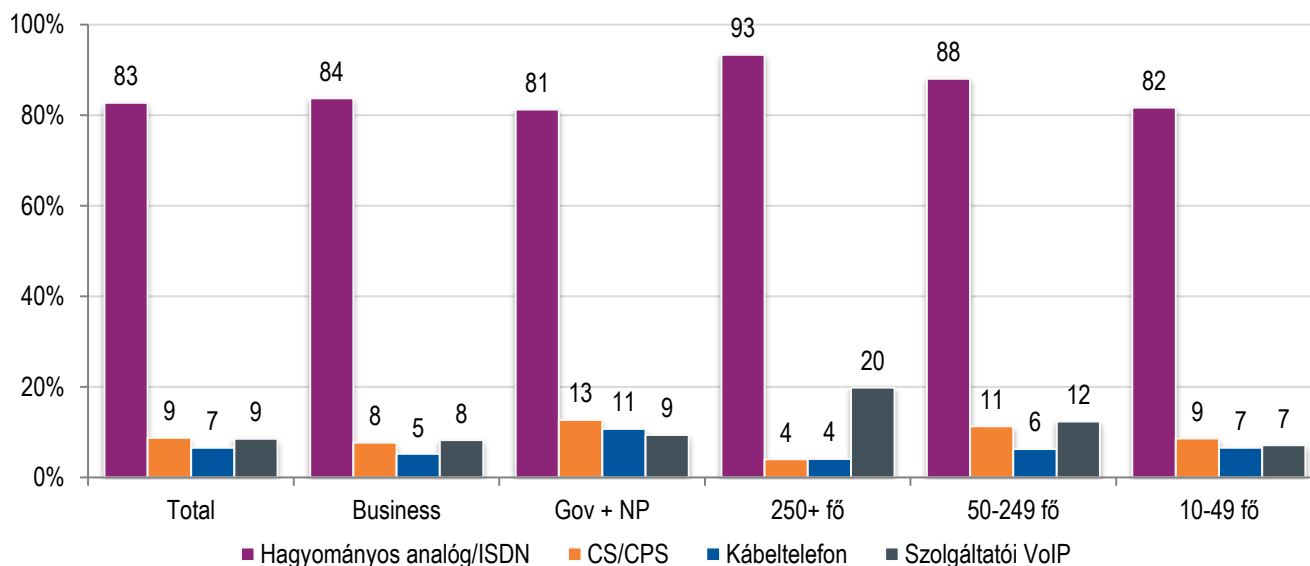
PSTN fővonalak átlagos száma [közvetlen előfizetések]



Bázis: közvetlen analóg- vagy ISDN-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total= 32 478
 [Business=25 760, Gov+NP=6717] [250+ fő=1281, 50-249 fő=5767 , 10-49 fő=25 429]

- A fixtelefon-használat gyakorlatilag **teljes körűnek tekinthető** a vizsgált alapsokaságban.
- A döntő többség közvetlen előfizetéssel rendelkezik [91%, kb. 36 ezer szervezet].
- Csupán 5% azok aránya, akik más jogi személy fixtelefon-előfizetését használják.
- A szervezetek átlagosan 13 db, **össességében mintegy 413 ezer fővonalat** tartanak fenn. Ez nem különbözik szignifikánsan az előző évben mért értékektől.

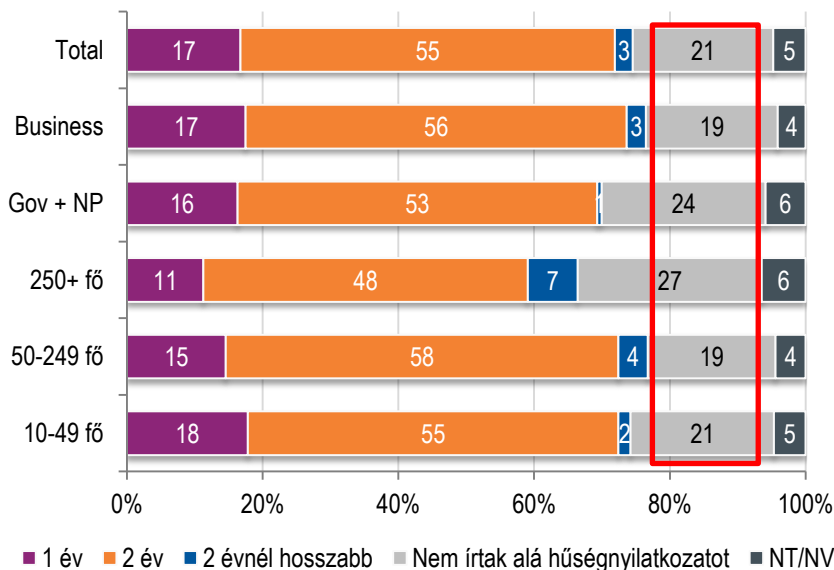
Fix technológiák penetrációja [közvetlen előfizetések]



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263]
 [250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

- A legelterjedtebbnek a **hagyományos analóg és ISDN vonal** számít, a 10+ fős üzleti és nonprofit szférában a döntő többségnél [83%, kb. 32 ezer szervezet] megtalálható.
- A kábeltelefon, valamint a szolgáltatói VoIP penetrációja 7%, illetve 9%. A szolgáltatói VoIP penetrációja a 249 főnél több foglalkoztatottal rendelkező szervezetek körében eléri a 20%-ot is.

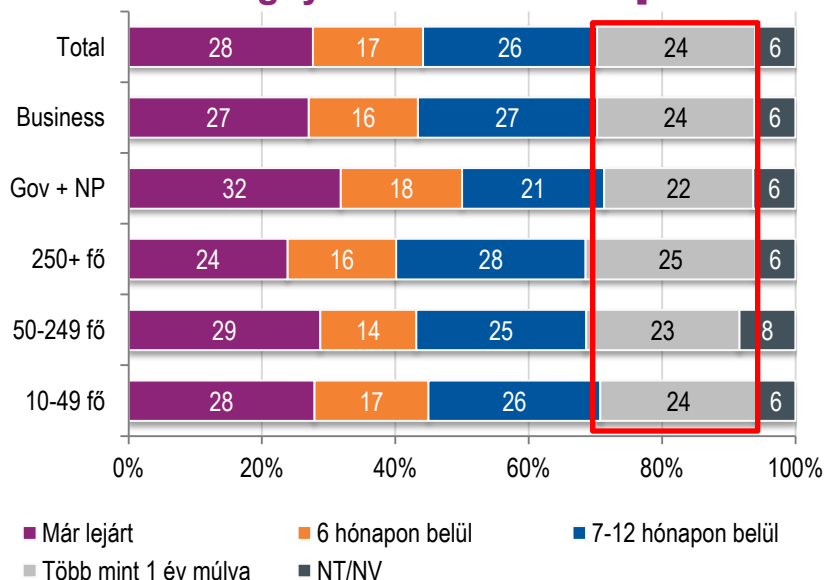
Fixtelefon-előfizetésre vonatkozó [aláírt] hűségrszerződés hossza



Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=35 388
 [Business=27 835 , Gov+NP=7553] [250+ fő=1325 , 50-249 fő=6252 , 10-49 fő=27 811]

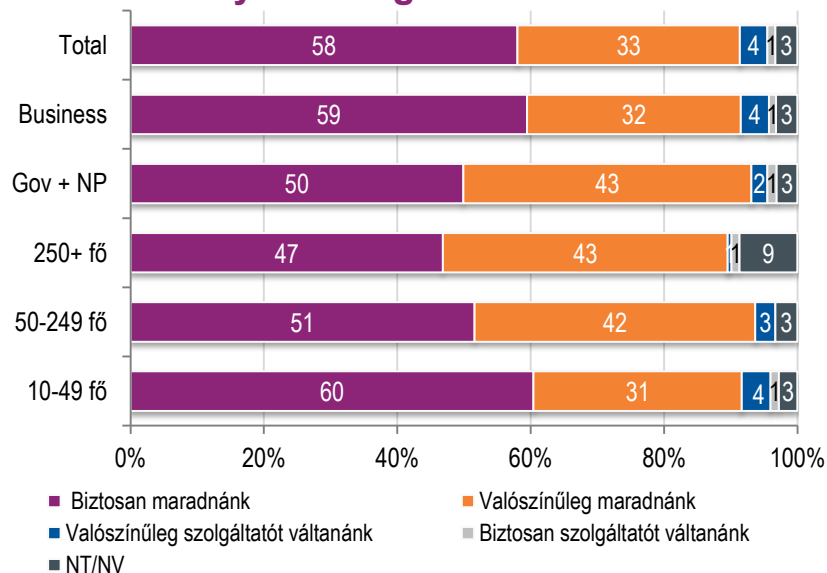
- A szervezetek ötöde nem írt alá hűségrnyilatkozatot a szerződés megkötésekor. Hatodik 1 éves, több mint **felük pedig 2 éves hűségrszerződést** kötött a szolgáltatójával.
- A 2 évnél hosszabb hűségrszerződés nem jellemző, arányuk mindössze 3%.
- A 249 fősnél nagyobb szervezeteknél viszonylag magasabb, 7% a 2 évnél hosszabb hűségrszerződések aránya.

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



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

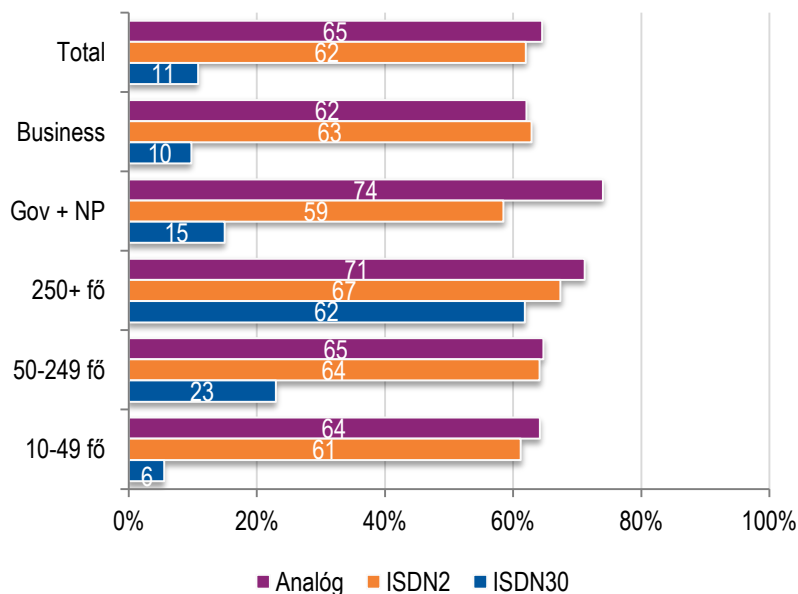
Maradnának-e a jelenlegi vezetékes szolgáltatónál, amennyiben nem lenne érvényes hűségi szerződésük?



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

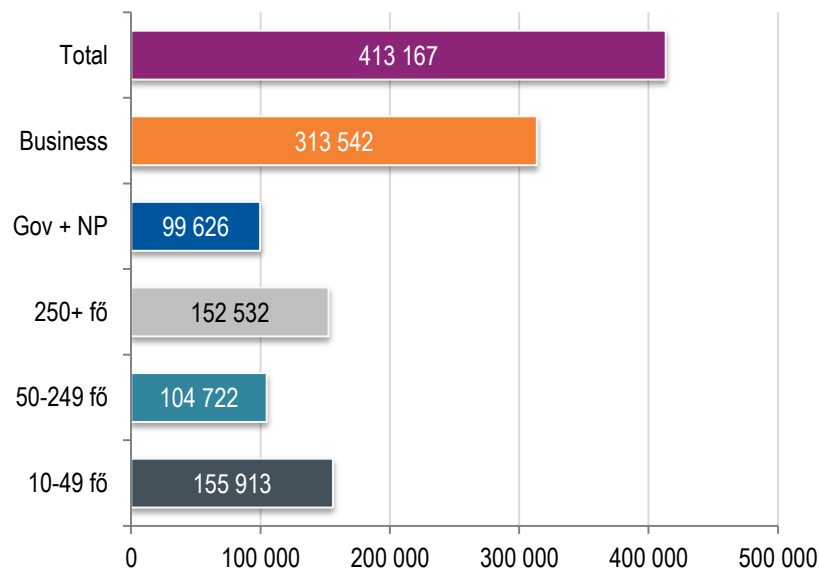
- A hűségi szerződések több mint **egynegyede már lejárt**, további 43%-uk egy éven belül le fog járni. 24% azon szerződések aránya, amelyek egy éven túl is érvényben maradnak.
- A 249 fő feletti szervezeteknél valamivel kiegyenlítettebb a helyzet, csupán negyedüknek járt már le a hűségi szerződése, 16%-uknak 6 hónapon belül, 28%-uknak 7-12 hónapon belül fog lejárni.
- Azok, akiknek még nem járt le a hűségi szerződésük, többségében úgy gondolják, hogy **akkor is a jelenlegi szolgáltatójuknál maradnának, ha nem lenne érvényes szerződésük**. Ez különösen érvényes a 10-49 főt foglalkoztató vállalatokra.

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



Bázis: közvetlen analóg- vagy ISDN-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=32 478 [Business=25 760, Gov+NP=6717] [250+ fő=1281, 50-249 fő=5767, 10-49 fő=25 429]

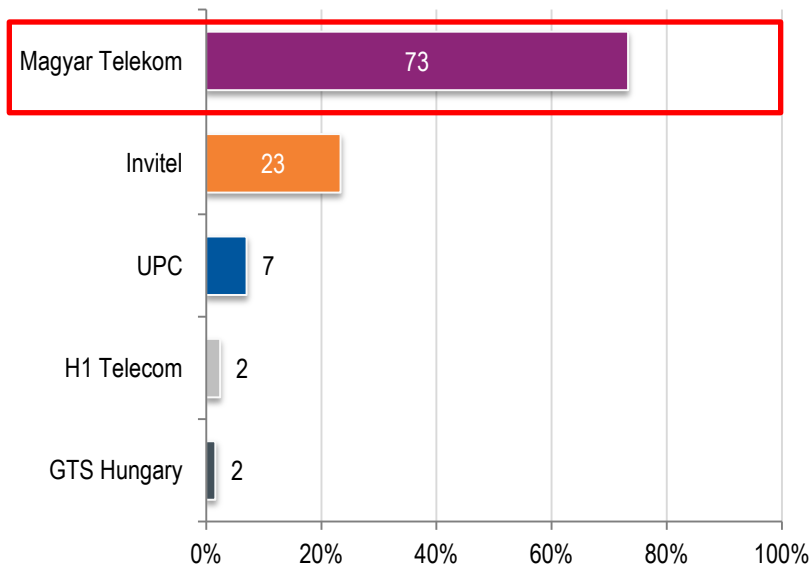
Fővonalak, b csatornák száma [analóg+ISDN, közvetlen előfizetések]



Bázis: közvetlen analóg- vagy ISDN-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=32 478 [Business=25 760, Gov+NP=6717] [250+ fő=1281, 50-249 fő=5767, 10-49 fő=25 429]

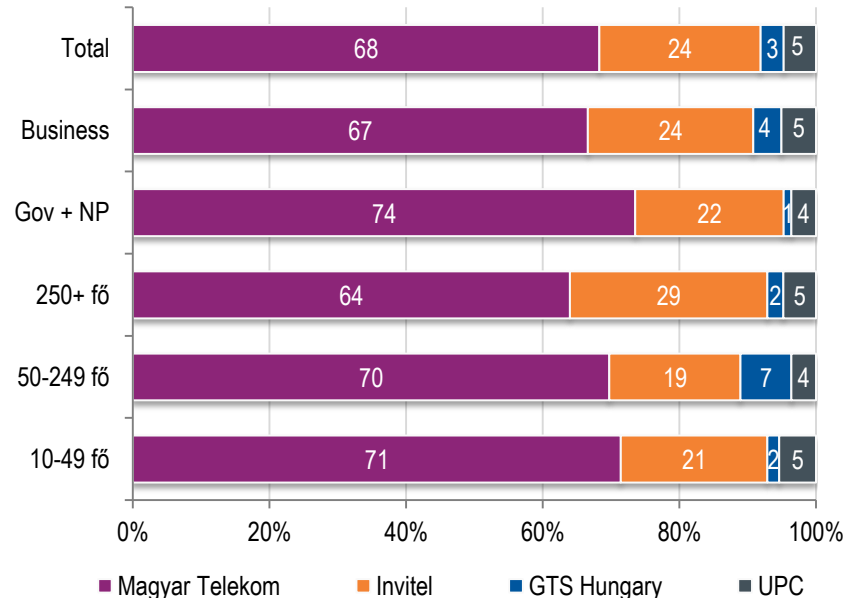
- A releváns, közvetlen előfizetéssel rendelkező szervezetek 65%-a használ analóg vonalat és **62 százalékuk rendelkezik ISDN2-kapcsolattal**. Az ISDN30 viszonylag ritka, alapvetően a nagy- és a középvállalatok igényeit elégíti ki elsősorban. Az előbbiek esetében átlagot jóval meghaladó, 62%-os előfordulási arányról beszélhetünk.
- A fővonalak száma **eléri a 413 ezret**. Ebből mintegy 313 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=35 388
 [Business=27 835, Gov+NP=7553]
 [250+ fő=1325, 50-249 fő=6252, 10-49 fő=27 811]

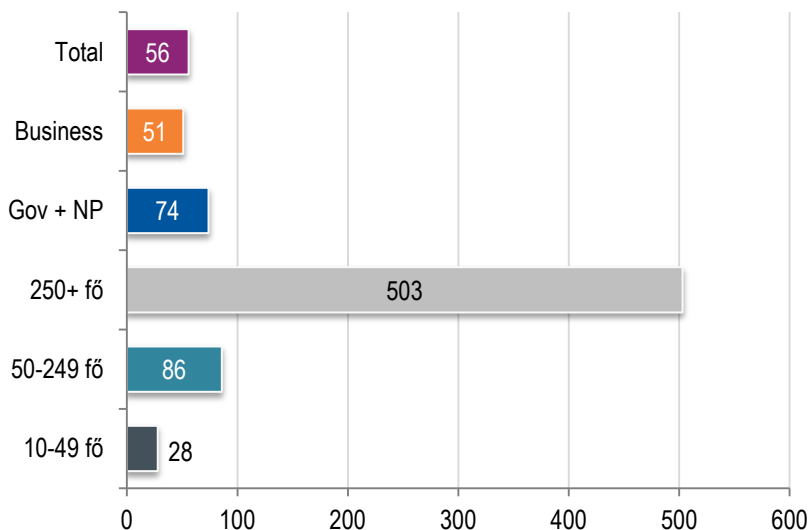
Szolgáltatók részesedése az összes b csatornából [analóg + ISDN]



Bázis: b csatornák száma az egyes szegmensekben, Total= 415 883
 [Business=316 245, Gov+NP=99 638]
 [250+ fő=152 261, 50-249 fő=104 997, 10-49 fő=158 624]

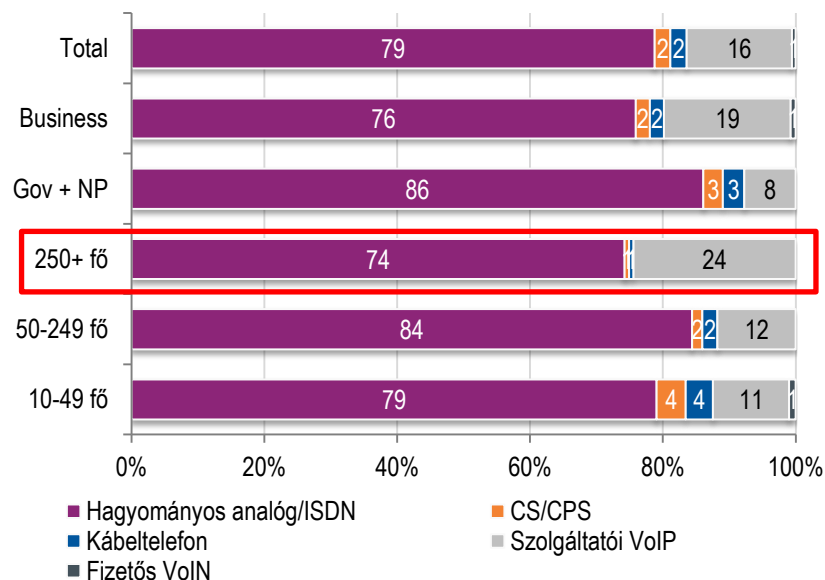
- A fixtelefon-szolgáltatás [közvetlen előfizetések] esetében a legjelentősebb szolgáltató a Magyar Telekom, a szervezetek 73%-a áll vele kapcsolatban. Az Invitel a második leggyakrabban említett szolgáltató, 23%-kal.
- A b csatornák 68%-át a Magyar Telekom biztosítja, míg egynegyedüket az Invitel.
- A Magyar Telekom részesedése az intézményi és nonprofit szervezetek körében [74%], míg az Invitelé a 249 fő feletti szervezeteknél a legnagyobb [29%].

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



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753 , Gov+NP=8263]
[250+ fő=1372 , 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

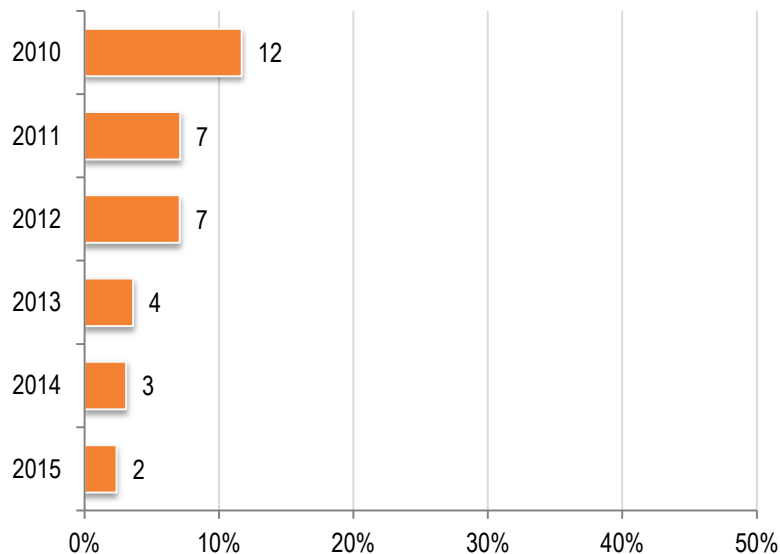
Technológiák szerinti piacstruktúra



Bázis: teljes fix-kiadás [m Ft], Total=1 986 [Business=1 427 , Gov+NP=559]
[250+ fő=666 , 50-249 fő=539 , 10-49 fő=781]

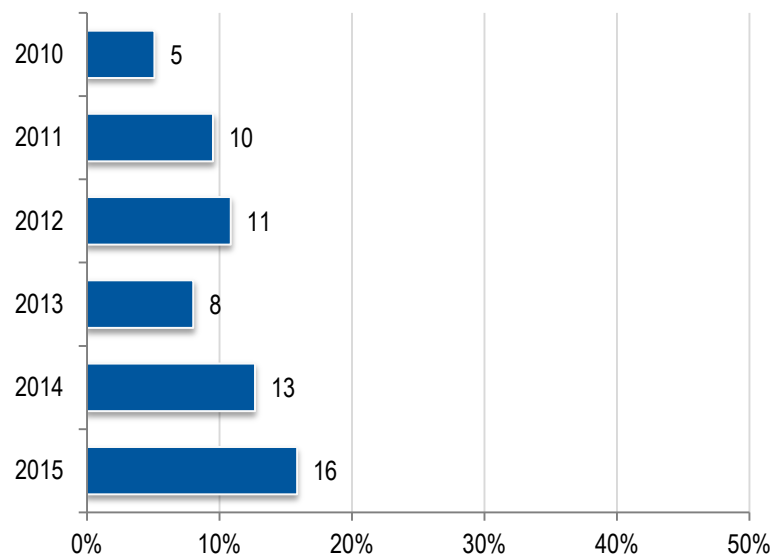
- A közvetlen előfizetéssel rendelkező szervezetek **átlagosan havi 56 ezer forintot** költenek [2014: 64 ezer Ft] fix telefonra, ami összességében mintegy havi nettó 2 milliárd forintos piacot jelent.
- Az intézményi szférában az egy szervezetre jutó fixtelefon-kiadás magasabb, mint az üzleti szervezetek körében.
- A teljes piac **79%-át a hagyományos vezetékes** telefonhoz kapcsolódó költségek adják, **16% a szolgáltatói VoIP**, 2% a CS/CPS, valamint 2% a kábeltelefon aránya.

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



Bázis: teljes fix-kiadás [m Ft], évenként különböző

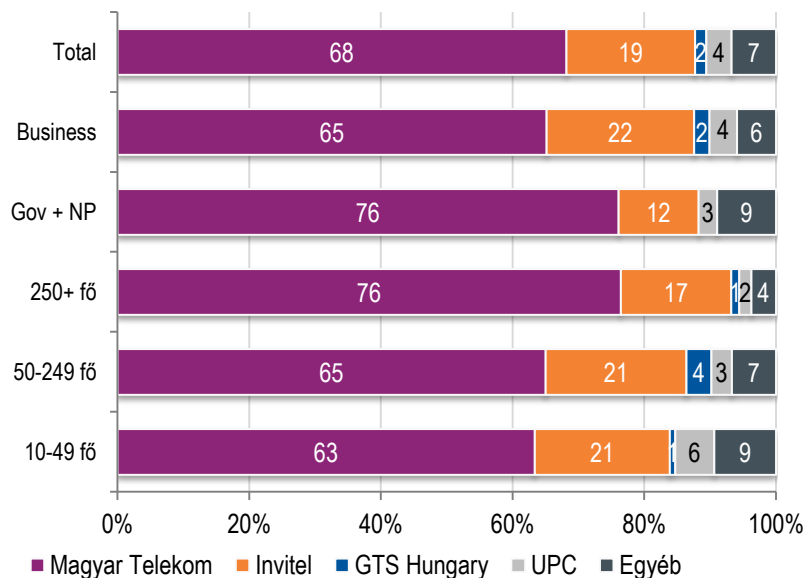
VoIP-szolgáltatások részesedése a teljes piacból [%]



Bázis: teljes fix-kiadás [m Ft], évenként különböző

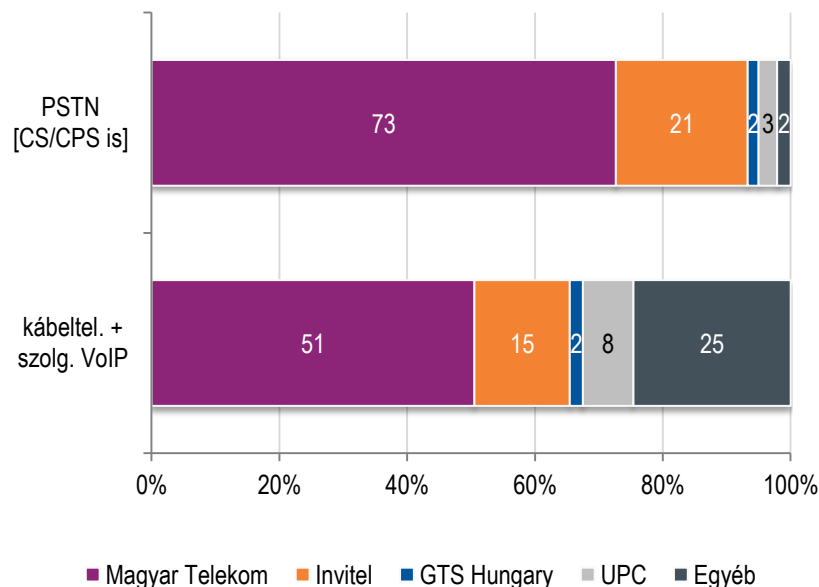
- A CS/CPS-szolgáltatások és az ezt kínáló szolgáltatók helyzete a fixtelefon-piac csökkenésével párhuzamosan egyre marginálisabbá válik.
- Az általuk elérhető megtakarítás mind abszolút mértékben, mind a cégek kiadási struktúrájában betöltött jelentőségét tekintve csökken, az üzleti modell egyre nehezebben 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 [m Ft], Total=1 986 [Business=1 427 Gov+NP=559]
[250+ fő=666, 50-249 fő=539, 10-49 fő=781]

Főbb piaci szereplők részesedése | Technológiák szerint



Bázis: PSTN-piac, beleértve CS/CPS-t [m Ft]=1 612
kábeltelefon + szolg. VoIP a fizetős VoIN nélkül [m Ft]=364

- Összességében nézve a Magyar Telekom a teljes fixtelefon-piaci költségek **68 százaléká** felett diszponál.
- A hagyományos **PSTN-piacon** [hagyományos vezetékes + CS/CPS] a **költségek 73%-át a Magyar Telekom**, 21%-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 51%-át birtokolja, míg az Invitel részesedése 15%. A GTS és a UPC együttesen a piac 10%-a felett diszponál. Figyelemre méltó, hogy az egyéb kisebb szolgáltatók a VoIP típusú szolgáltatások költségeiből 25%-ban részesednek.

Analóg/ISDN telefónia	CS/CPS	Kábeltelefonía	Szolgáltatói VoIP
- Magyar Telekom [78%] - Invitel [24%] - UPC [4%] - GTS Hungary [1%]	- H1 Telekom [25%] 3C Távközlési Kft. [10%] - Invitel [11%] - Enternet [9%] - Magyar Telekom [8%]	- UPC [40%] - Digi Kft. [15%] - Magyar Telekom [9%] - Invitel [2%] - Egyéb [36%]	- Magyar Telekom [29%] - Invitel [7%] - UPC Business [7%] - Btel [4,7%]* - GTS Hungary [2,5%]

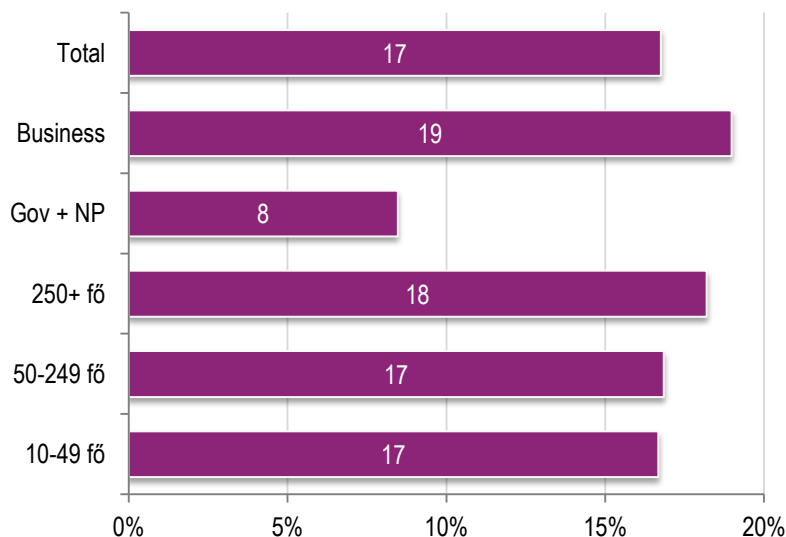
Bázis: adott technológiát használó közvetlen előfizetők, analóg/ ISDN=32 478 , CS/CPS=3450, kábeltelefon=2519 , szolgáltatói VoIP=3318

- A hagyományos analóg és ISDN telefonszolgáltatásnál, illetve a szolgáltatói VoIP-nál a Magyar Telekommal állnak a legtöbb kapcsolatban. A legalább 10 alkalmazottal rendelkező közvetlen előfizetők 78%-a Telekom-ügyfél, ami a tavalyi évhez képest enyhe csökkenést mutat.
- A legtöbb közvetítőválasztásos [CS/CPS] szerződött ügyféllel a H1 Telekom rendelkezik [25%]. A **kábeltelefon-piacon a UPC játszik vezető szerepet** 40%-os részesedéssel. Figyelemre méltó a Digi és a Magyar Telekom 15-9 százalékos ügyfélkapcsolati részesedése.
- A szolgáltatói VoIP esetében a hagyományos analóg/ISDN telefóniához hasonlóan a Magyar Telekom a legjelentősebb szolgáltató.

*a szolgáltató jelenleg felszámolás alatt áll, de a válaszadói percepciókban még megjelenik

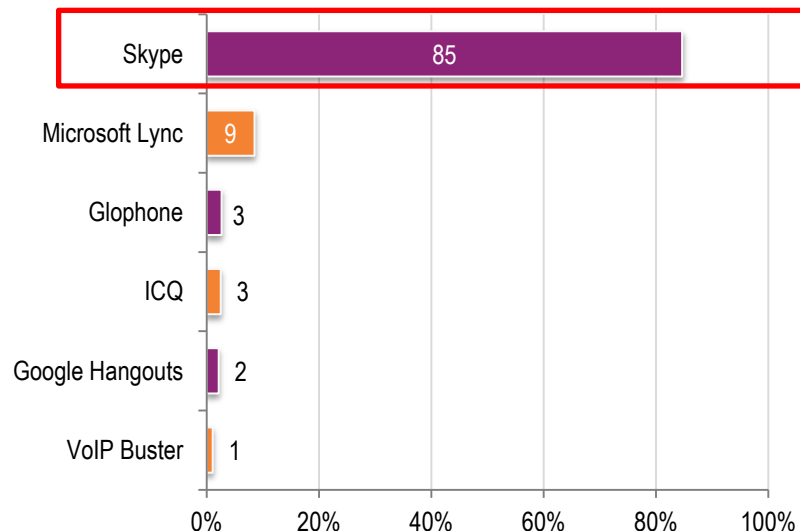
VoIN: a VoIN alatt olyan internetes telefonálási megoldásokat értsen, mint a Skype stb. A VoIN esetében nem szükséges a szolgáltatóval való direkt szerződéskötés, a szolgáltatást bárki tudja aktiválni a saját internetes számítógépén, a szolgáltató nem vállal minőségi garanciákat az internetalapú hangszolgáltatásra.

VoIN megoldást igénybe vevők aránya



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753 , Gov+NP=8263]
[250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

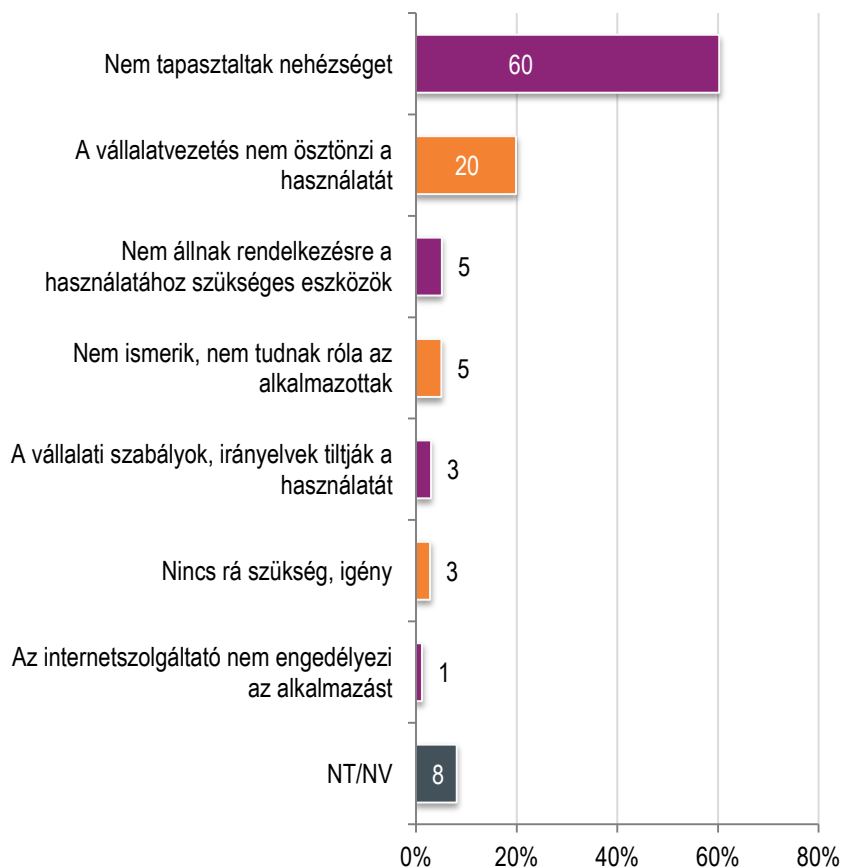
VoIN megoldást igénybe vevők aránya



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.
- A **Skype egyeduralma** továbbra is megfigyelhető, a legtöbb cégnél és intézménynél Skype-ot használnak.

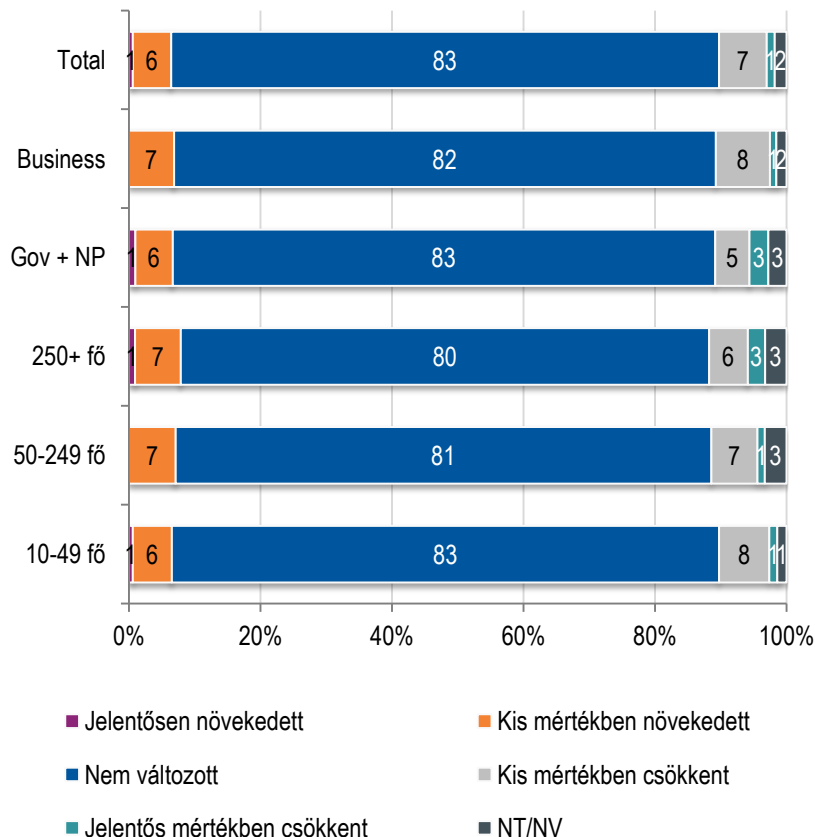
VoIN-telefonálásnál tapasztalt nehézségek



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753 , Gov+NP=8263]
[250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

- A megkérdezett vállalatok/szervezetek 60%-a nem tapasztalt akadályt a VoIN használatára vonatkozóan. Ez az arány tavaly óta jelentősen csökkent.
- Az internetes VoIN-telefonálással kapcsolatos legjellemzőbb akadály a megkérdezettek szerint az, hogy a vállalatvezetés nem ösztönzi a használatát. Az ezt említők aránya jelentősen megnőtt az előző évhez képest.
- Néhány esetben nem állnak rendelkezésre a használatához szükséges eszközök.
- A hagyományos telefonszámok hívását is lehetővé tevő fizetős VoIN-szolgáltatást a használóknak csupán 5%-a veszi igénybe.
- Azok, akik jelenleg nem vesznek igénybe VoIN-t, többségében [90%] nem szándékoznak a következő egy évben internetes telefonálást igénybe venni.

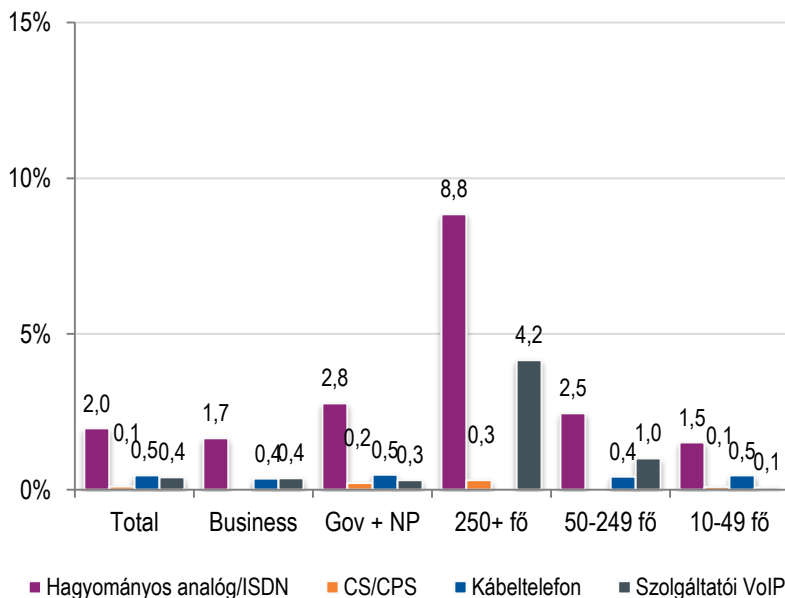
Vezetékestelefon-számla változása az 1 évvel korábbi helyzethez képest



Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=35 521
 [Business=27 968, Gov+NP=7553] [250+ fő=1326, 50-249 fő=6266, 10-49 fő=27 929]

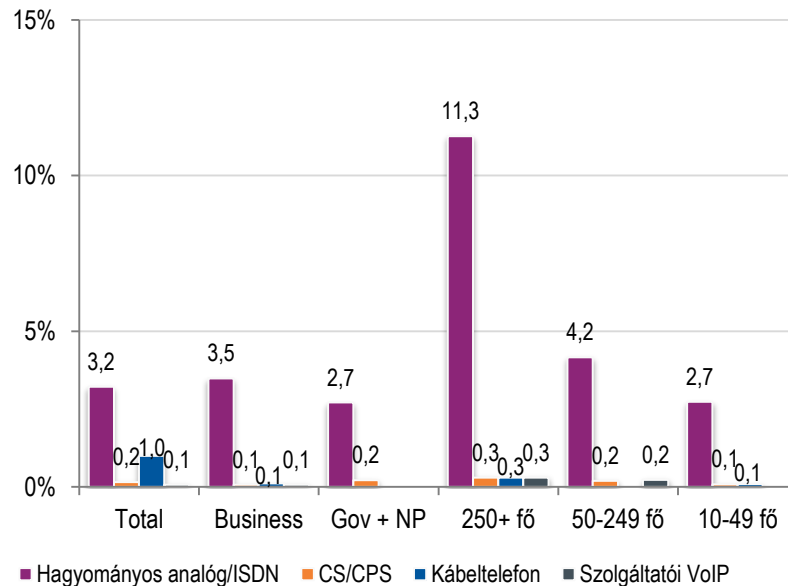
- A vezékestelefon-számla összege a szervezetek 83%-ánál nem változott az utóbbi egy évben.
- Az összes közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkező szervezet 6%-a tapasztalt növekedést, 8%-a pedig csökkenést az elmúlt időszakban.
- A változás [növekedés vagy csökkenés] okaként legtöbbször a hívásdíjak növekedését/ csökkenését [33%], a távközlési adó megjelenését az árakban [20%], valamint a vezékestelefon-előfizetések számának változását [16%] jelölték meg.

Beszerzési tervek [következő 1 évben]



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753 , Gov+NP=8263]
[250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

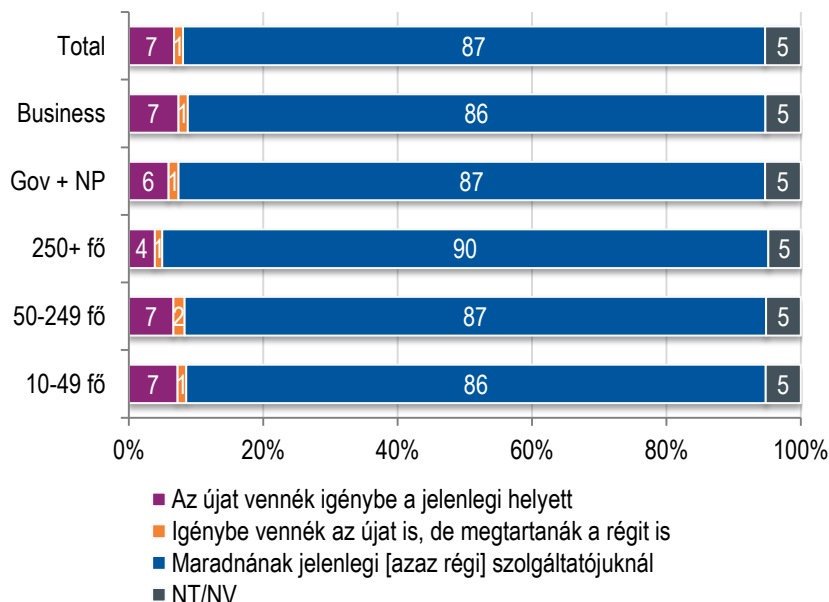
Lemondási tervek [következő 1 évben]



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753 , Gov+NP=8263]
[250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

- Közvetlen **fixtelefon-előfizetés** **beszerzését a szervezetek 2,9%-a tervezi** a következő 1 évben, ami csökkent a korábbi évekhez képest. A beszerzést tervezők még mindig a hagyományos analóg vagy ISDN technológiát preferálják a legnagyobb arányban.
- Közvetlen előfizetés **lemondását a vállalatok és intézmények 3,5%-a valószínűsíti** a következő időszakban, ami a tavalyi 3,2%-ot nem sokkal haladja meg. 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=35 521
[Business=27 968, Gov+NP=7553] [250+ fő=1326, 50-249 fő=6266, 10-49 fő=27 929]

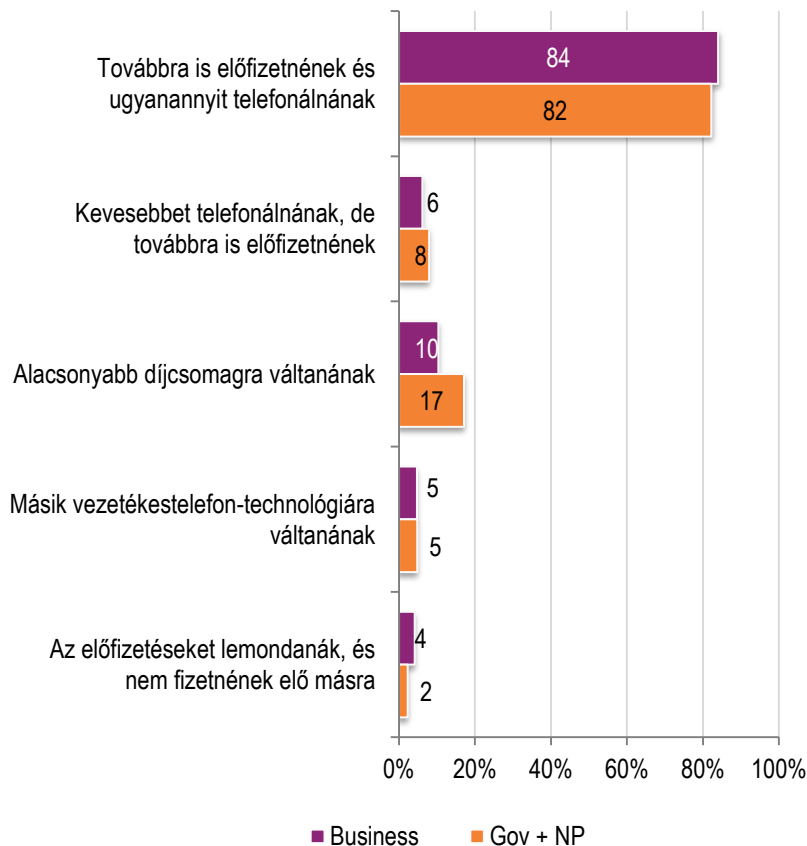
Visszatartó tényezők

- A többi szolgáltató ajánlata sem kedvezőbb [21%]
- A jelenlegi szerződés nem engedélyezi [19%]
- Nem kívánnak számot változtatni [16%]
- Bonyolult az ügyintézés [9%]
- Számukra a szolgáltatás [műszakilag] nem elérhető [7%]

Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=35 521
[Business=27 968, Gov+NP=7553] [250+ fő=1326, 50-249 fő=6266, 10-49 fő=27 929]

- Egy új szolgáltató megjelenése kevésbé alakítaná át a jelenlegi viszonyokat a fixtelefonpiacon. A megkérdezett közvetlen előfizetők mintegy **87%-a várhatóan maradna a jelenlegi szolgáltatójánál.**
- Az új szolgáltatónak átlagosan **27%-kal kellene olcsóbbnak lennie** ahhoz, hogy biztosan átpártoljanak hozzá az ezt preferáló megkérdezettek.
- A szolgáltatóváltástól leginkább az tartja vissza a szervezeteket, hogy a többi szolgáltató ajánlata sem kedvezőbb. A közvetlen fixtelefon-előfizetők **37%-a azonban azt állítja**, hogy egyébként **nincs akadálya annak, hogy szolgáltatót váltsanak.** Tavalyhoz képest nőtt azok aránya akik szerint a többi szolgáltató ajánlata sem kedvezőbb, illetve akik nem akarnak számot váltani; csökkent azonban azok aránya akik szerint nincs akadálya a szolgáltatóváltásnak.

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



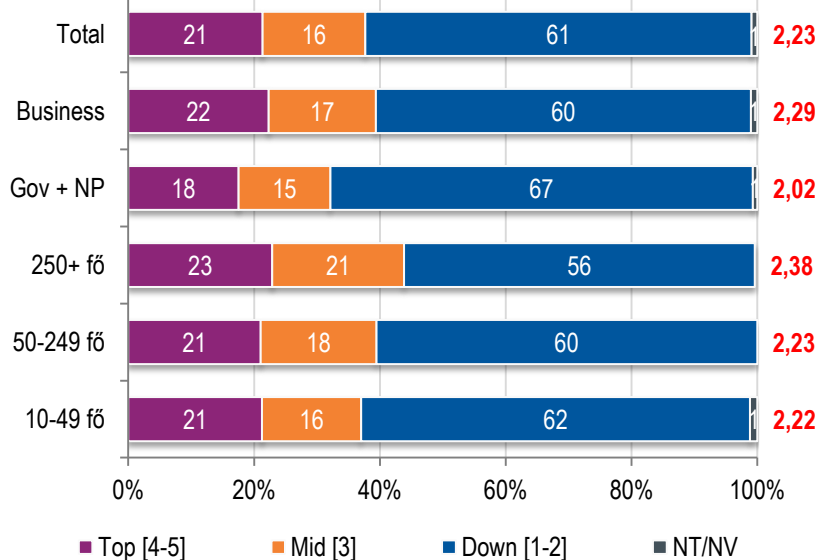
- Az előfizetési díjak 10%-os emelkedése esetén **a legtöbb továbbra is előfizetnének és ugyanannyit telefonálnának** [83%]. 7%-uk kevesebbet telefonálna és 12%-uk alacsonyabb díjcsomagra váltana.
- Akik másik vezetékestelefon-technológiára váltanának [5%], legtöbb **a szolgáltatói VoIP-ot preferálnák**.
- Azok, akik visszafognák telefonálásukat, esetleg nullára redukálnák, elsősorban az e-maillal vagy a mobiltelefonnal történő helyettesítést választanák.

Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=35 521
 [Business=27 968, Gov+NP=7553] [250+ fő=1326, 50-249 fő=6266, 10-49 fő=27 929]

Fix-mobil teljes helyettesítés

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

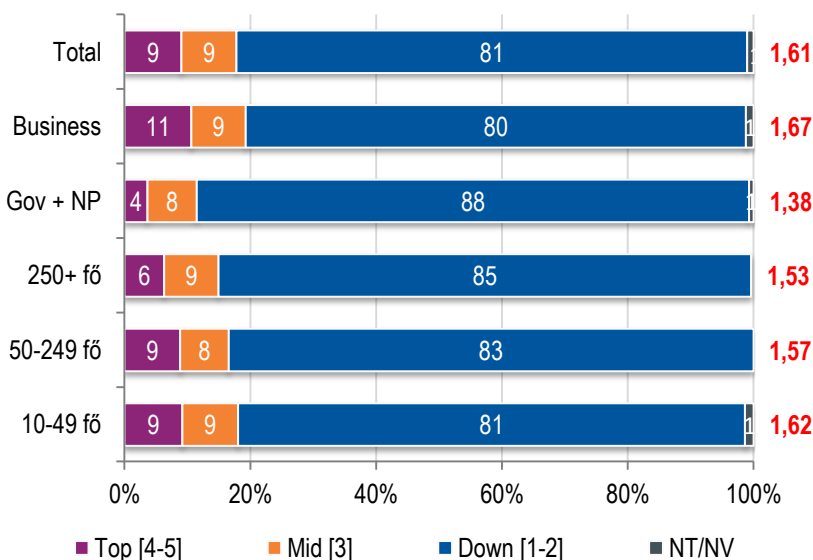
Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem lenne megfelelő, 5=Teljes mértékben megfelelő lenne



Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=35 521
[Business=27 968 , Gov+NP=7553] [250+ fő=1326, 50-249 fő=6266,
10-49 fő=27 929]

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

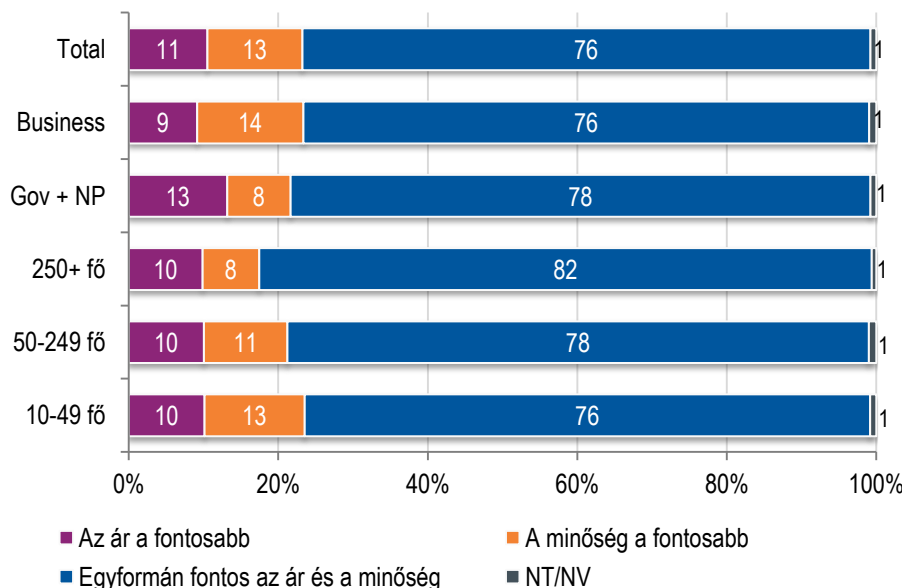
Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem tartom elképzelhetőnek, 5=Teljes mértékben elképzelhetőnek tartom



Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=35 521
[Business=27 968, Gov+NP=7553] [250+ fő=1326, 50-249 fő=6266,
10-49 fő=27 929]

- Bár minden ötödik szervezet döntéshozója úgy véli, hogy a vállalat vagy intézmény telefonbeszélgetéseit akár teljes egészében is meg tudnák oldani mobiltelefonok segítségével, **mindössze 9% tartja elképzelhetőnek, hogy az összes fix-előfizetést ténylegesen lecseréljék mobiltelefon-előfizetésre.**
- A fix-mobil csere elutasításának fő okai: az ügyfelek igénylik a fix telefont [49%], az irodában használt technológiához szükséges [48%], a szervezet profilja is sok esetben megköveteli a vezetékes vonal használatát [29%], valamint a váltás költséges lenne [24%], illetve nem látnak előnyt abban, ha mobiltelefonra váltanának [22%]. Tavaly óta valamelyest csökkent a szervezet profiljának említése, de jelentősen nőtt azok aránya akik szerint költséges lenne a váltás.

Ár és minőség viszonyának megítélése a vezetékestelefon-szolgáltatás esetében

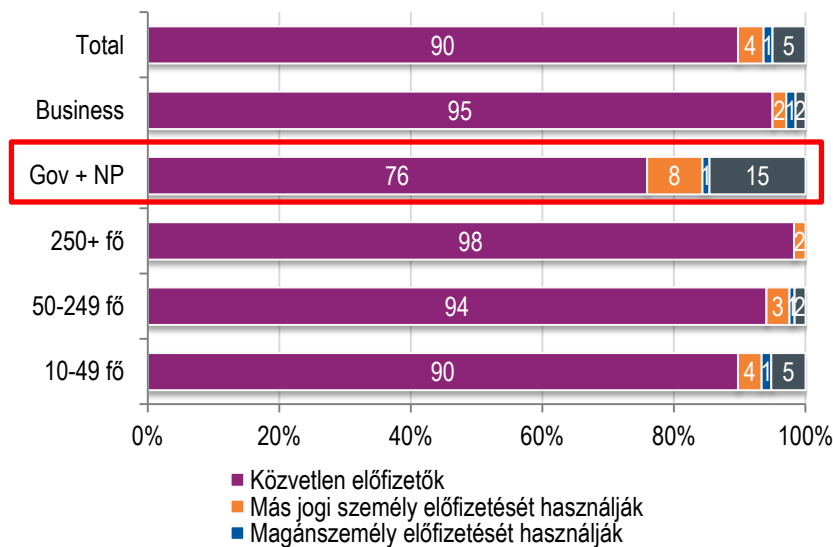


Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=35 521
 [Business=27 968, Gov+NP=7553] [250+ fő=1326, 50-249 fő=6266, 10-49 fő=27 929]

- A fix telefónia esetében a válaszadók többsége egyformán fontosnak tartja az árat és a minőséget [76%], mindemellett 11%-uk inkább az árat ítéli domináns tényezőnek.
- Az üzleti szervezeteknél valamivel többen érzik fontosabbnak a minőséget, míg a kormányzatiaknál az ár enyhe dominanciája figyelhető meg.

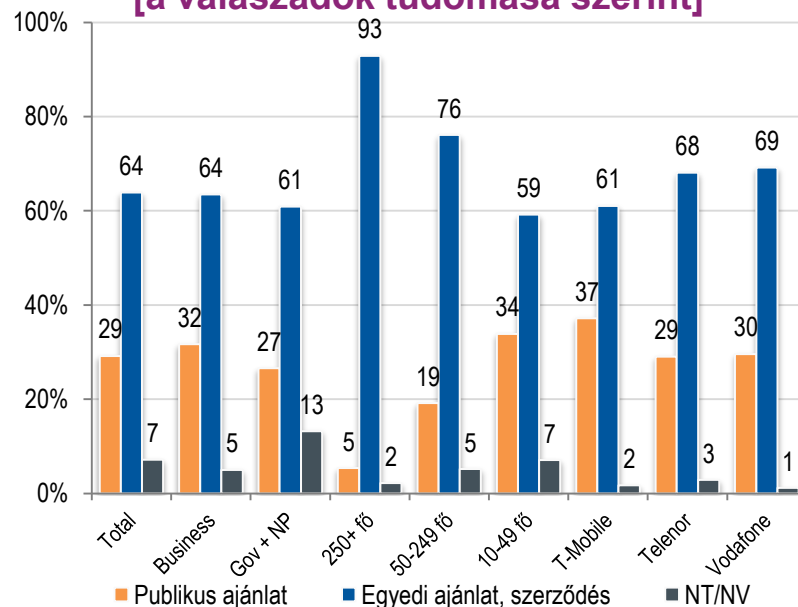
4.2. Mobiltelefonía

Előfizetés és használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263] [250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

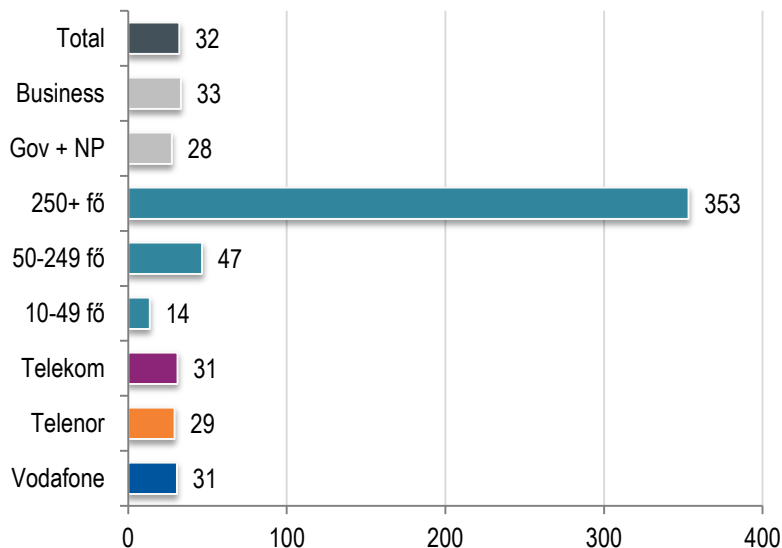
Publikus, illetve egyedi ajánlat alapján előfizetők [a válaszadók tudomása szerint]



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=37 344 [Business=30 287, Gov+NP=7058] [250+ fő=1372, 50-249 fő=6448, 10-49 fő=29 525]

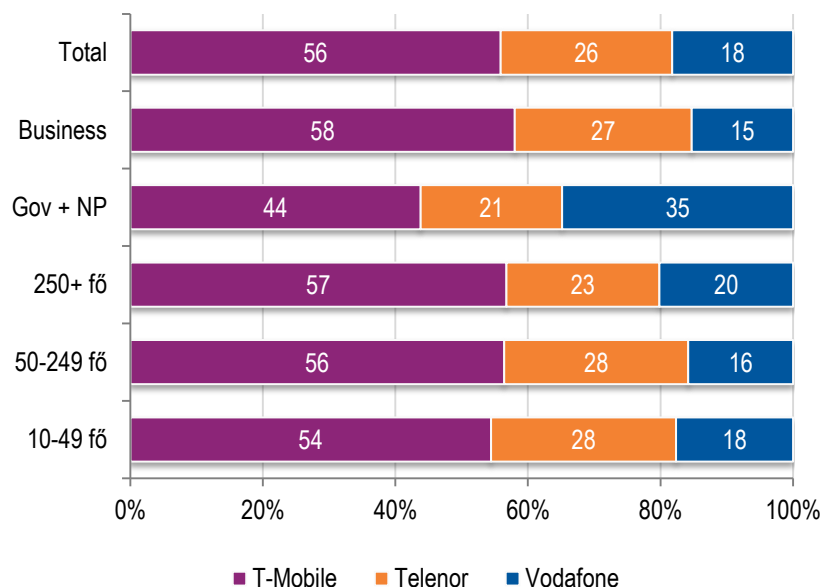
- A mobiltelefon-használat a vizsgált sokaságban alapvető [ez alól valamelyest az intézmények és nonprofit szervezetek kivételt képeznek – 15%-uknál nem használnak mobilhangszolgáltatást]. A penetrációs arányok **nem változtak jelentősen** a tavalyi évhez képest.
- A vizsgált szervezetek **kétharmada** – úgy tudja/ úgy véli, hogy – **egyedi ajánlatot** kapott a szerződéskötést megelőzően. A 250+ fős kategóriában – a kapott adatok alapján – ez szinte magától értetődő.

Közvetlen előfizetések átlagos száma [db]



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=35 500
[Business=29 229, Gov+NP=6271] [250+ fő=1346, 50-249 fő=6175, 10-49 fő=27 978]

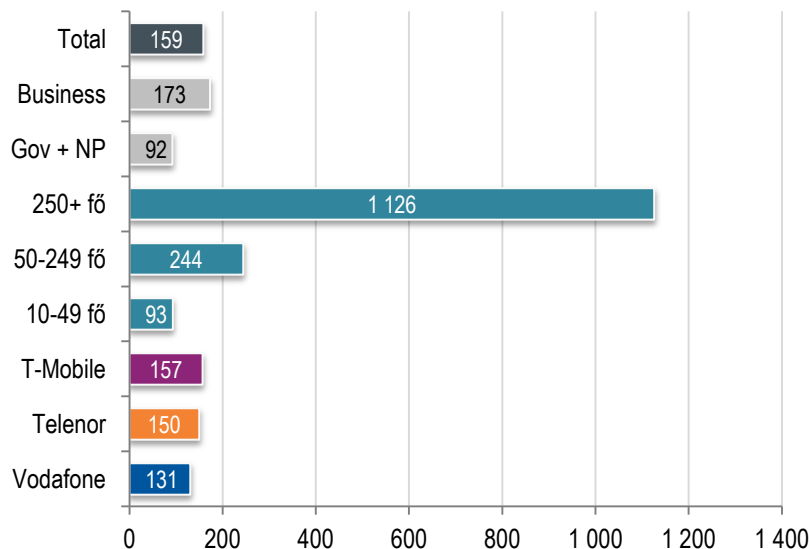
Szolgáltatók részesedése a közvetlen előfizetések száma alapján



Bázis: összes közvetlen mobil-előfizetés, Total=1 143 938 [Business=971 386, Gov+NP=172 551] [250+ fő=475 683, 50-249 fő=287 411, 10-49 fő=380 844]

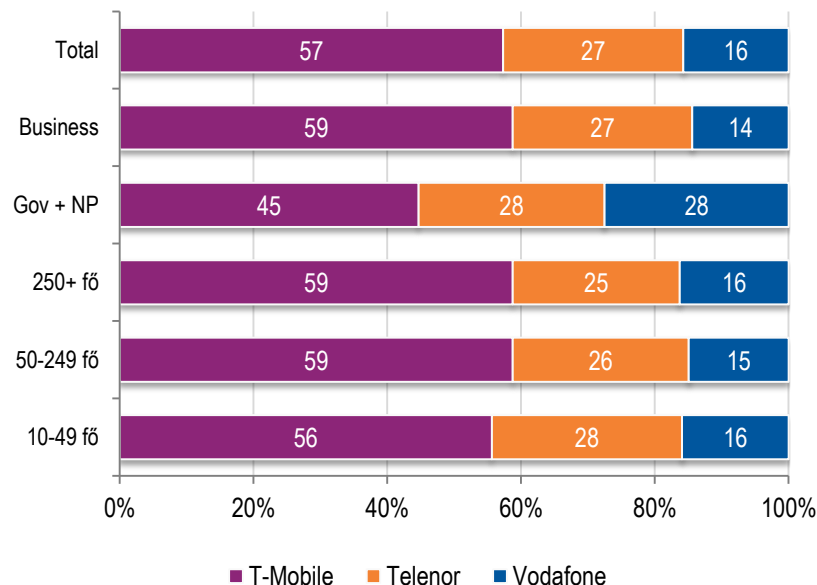
- A mintegy 35,5 ezer közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezet **összesen kb. 1 144 ezer közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkezik** – a tavaly mért számhoz képest ez enyhe növekedést jelent.
- A teljes sim-kártya-állomány közel **85%-a az üzleti szférában koncentrálódik**.
- A sim-kártyák 56%-ánál [kb. 639 ezer db] a Telekom a szolgáltató. Az állomány 26%-át [kb. 296 ezer db] a Telenor, 18%-át [kb. 209 ezer db] pedig a Vodafone biztosítja. A kormányzati és nonprofit szektorban tavaly óta jelentősen nőtt a Vodafone részesedése [2014.: 23%].

Egy szervezetre jutó átlagos havi költség [ezer Ft]*



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=35 500
[Business=29 229, Gov+NP=6271] [250+ fő=1346, 50-249 fő=6175, 10-49 fő=27 978]

Szolgáltatók költség-alapú részesedése*

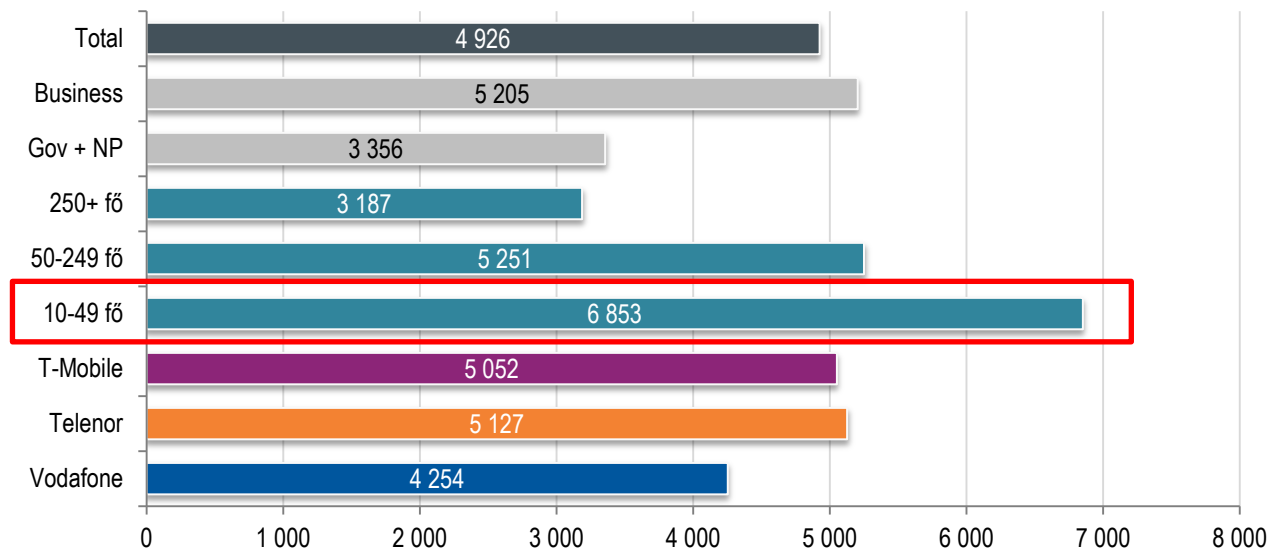


Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetések teljes havi piaca, Total=5 635 m Ft
[Business=5 056 m Ft, Gov+NP=579 m Ft] [250+ fő=1 516 m Ft, 50-249 fő=1 509 m Ft, 10-49 fő=2 610 m Ft]

- Az alapsokaságba tartozó szervezetek havi szinten átlagosan **159 ezer forintot** fizetnek közvetlen mobiltelefon-előfizetéseik után.
- Össességében mintegy **havi 5,6 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 kormányzati (Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság, KEF) tendernek köszönhetően.

*A költségadatok tartalmazzák a kisképernyős mobilinternetes költséget is

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

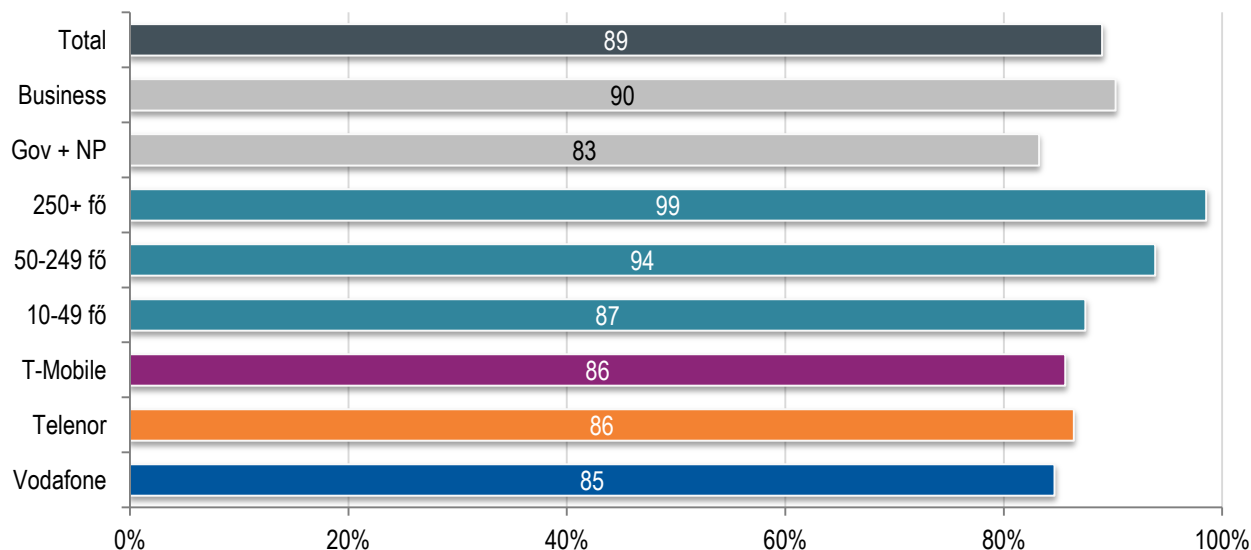


Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek
 Total=35 500 [Business=29 229, Gov+NP=6271] [250+ fő=1346, 50-249 fő=6175, 10-49 fő=27 978]

- A vizsgált szervezetek átlagosan **kb. 4,9 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 Telenornál a legmagasabb, míg a Vodafone-nál ennél valamivel szerényebb.
- A kormányzati és nonprofit szektor esetében mutatkozik említésre méltó csökkenés tavalyhoz képest [2014: 4093 Ft].

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

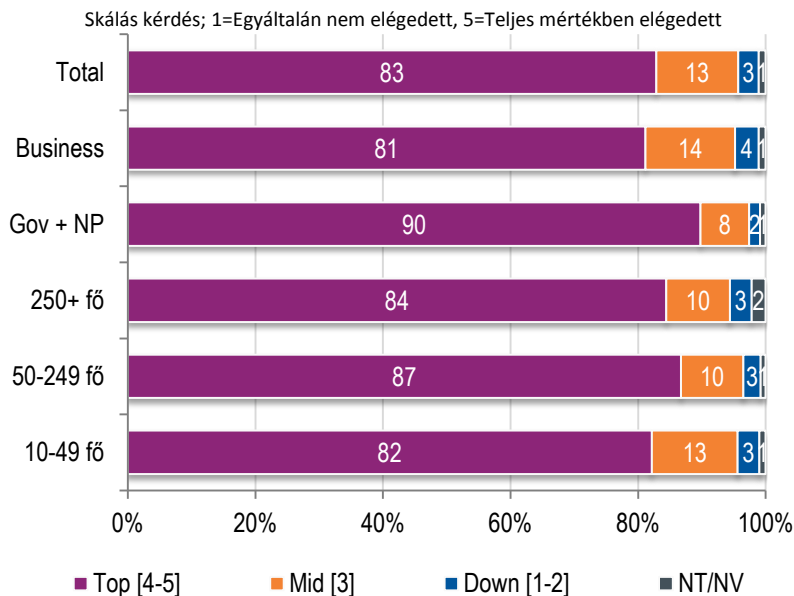
CUG igénybevétele



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek
 Total=35 500 [Business=29 229, Gov+NP=6271] [250+ fő=1346, 50-249 fő=6175, 10-49 fő=27 978]

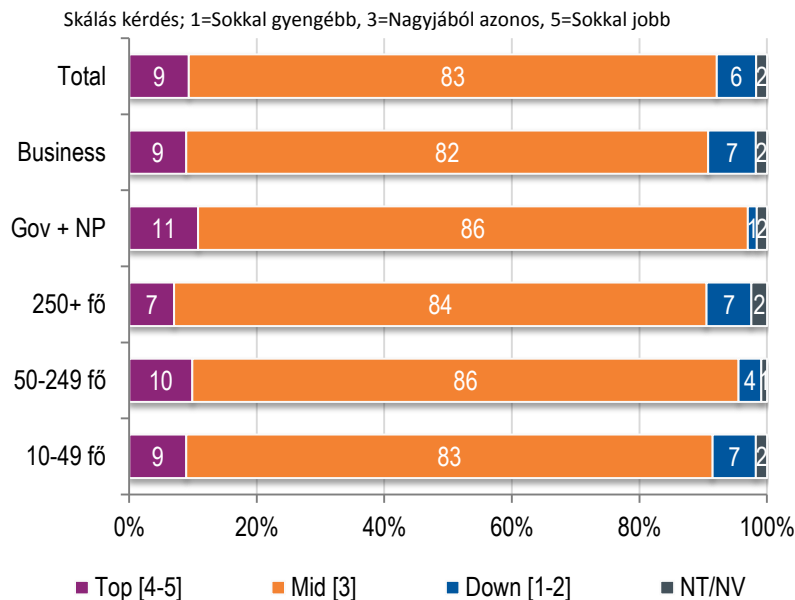
- A vizsgált szervezetek döntő többsége él a zárt felhasználói csoport [csoporton belüli kedvezményes hívás, angol rövidítése: CUG] nyújtotta előnyökkel [89%]. **A szolgáltatók esetében nincs jelentős eltérés ebben a tekintetben.**
- Ennek az opciónak az igénybevétele teljesnek tekinthető a 250+ fős szervezetek esetében [99%]. Az alkalmazotti létszám csökkenésével azonban kissé csökken a CUG-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek aránya.

Elégedettség a szolgáltató által vállalt minőség megfogalmazásával



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=35 500
[Business=29 229, Gov+NP=6271] [250+ fő=1346, 50-249 fő=6175, 10-49 fő=27 978]

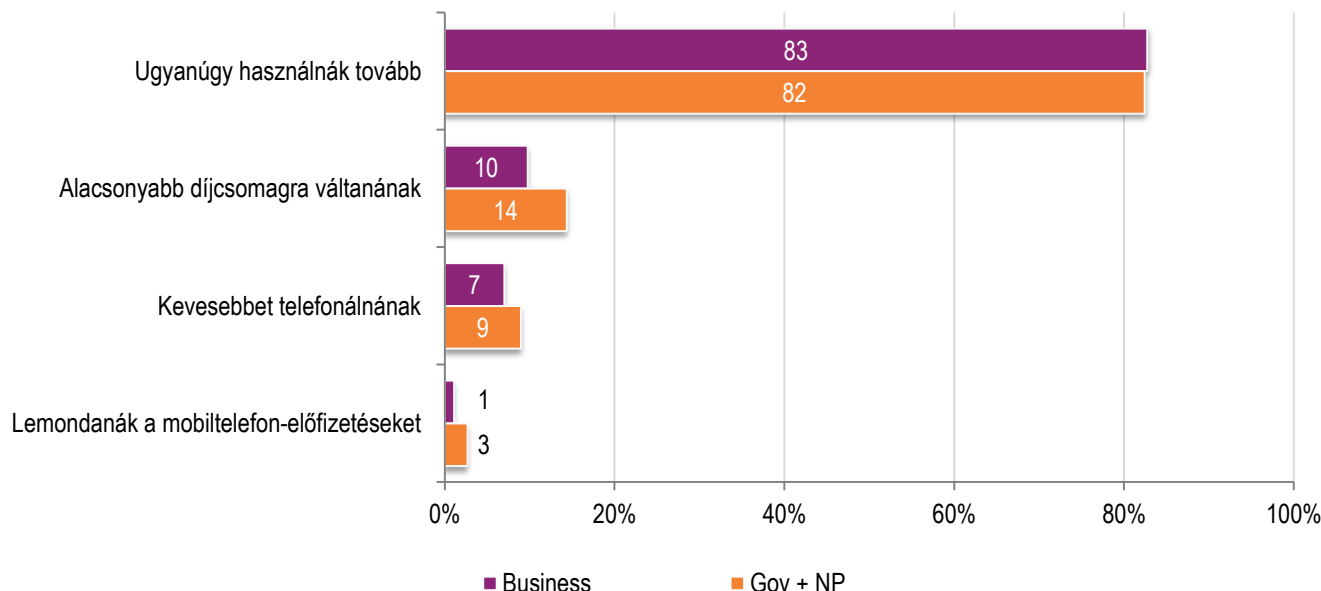
A tényleges teljesítmény a vállalthoz képest



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=35 500
[Business=29 229, Gov+NP=6271] [250+ fő=1346, 50-249 fő=6175, 10-49 fő=27 978]

- 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**.

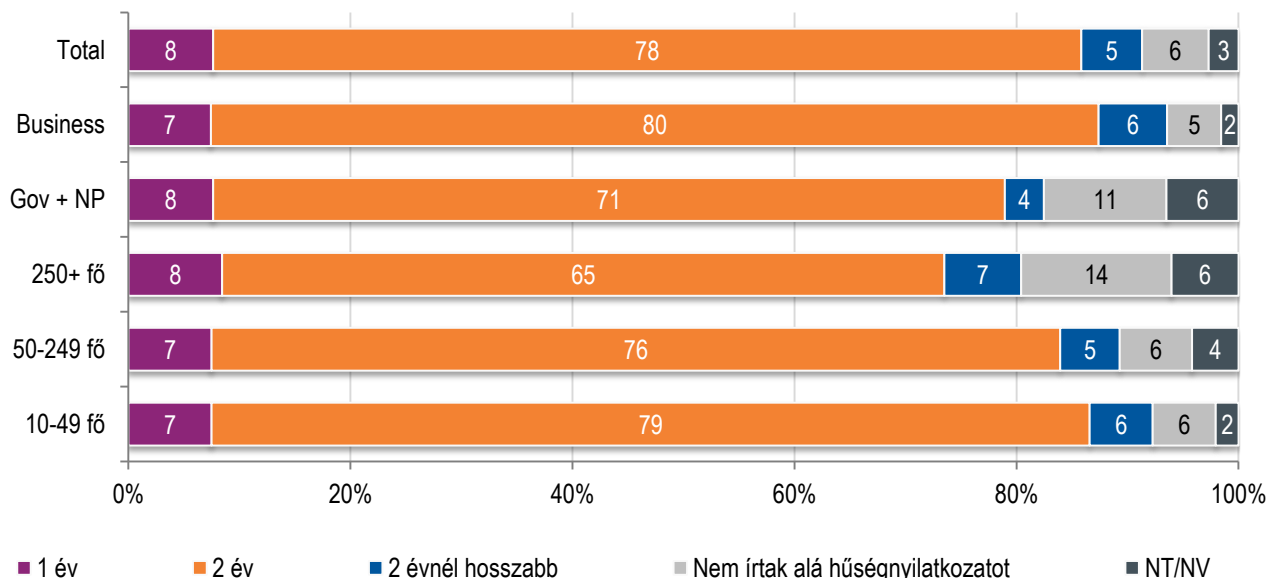
Reakció a mobiltelefon-előfizetések árának 10%-os emelkedésére



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek
 Total=35 500 [Business=29 229, Gov+NP=6271] [250+ fő=1346, 50-249 fő=6175, 10-49 fő=27 978]

- A mobiltelefon-használat olyannyira beépült a vizsgált vállalatok mindennapi életébe, hogy **10% áremelkedés hatására négyötödük semmit nem változtatna**, tovább használná meglévő előfizetéseit és nem csökkentené a mobiltelefon-használatát sem. További 7%-uk kevesebbet telefonálna, 10% pedig alacsonyabb díjcsomagra váltana. A meglévő mobiltelefon-előfizetések [vagy azok egy részének] **lemondását csak 1% választaná**.
- A kormányzati és nonprofit szféra szervezeteinek helyzete hasonló, esetükben 82% nem változtatna szokásain, de a többiek valamivel erőteljesebben reagálnának, mint a vállalatok.

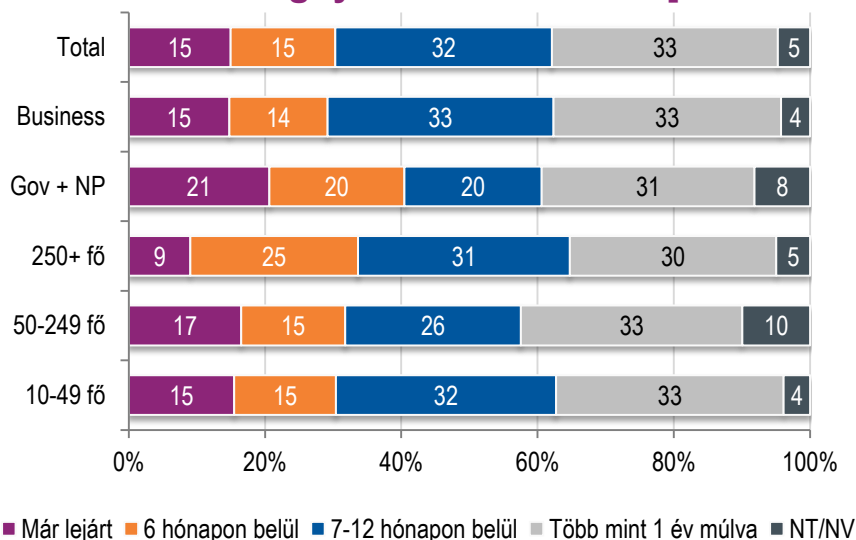
Legutóbbi szerződés megkötésekor aláírt hűségnyilatkozat hossza



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek
 Total=35 500 [Business=29 229, Gov+NP=6271] [250+ fő=1346, 50-249 fő=6175, 10-49 fő=27 978]

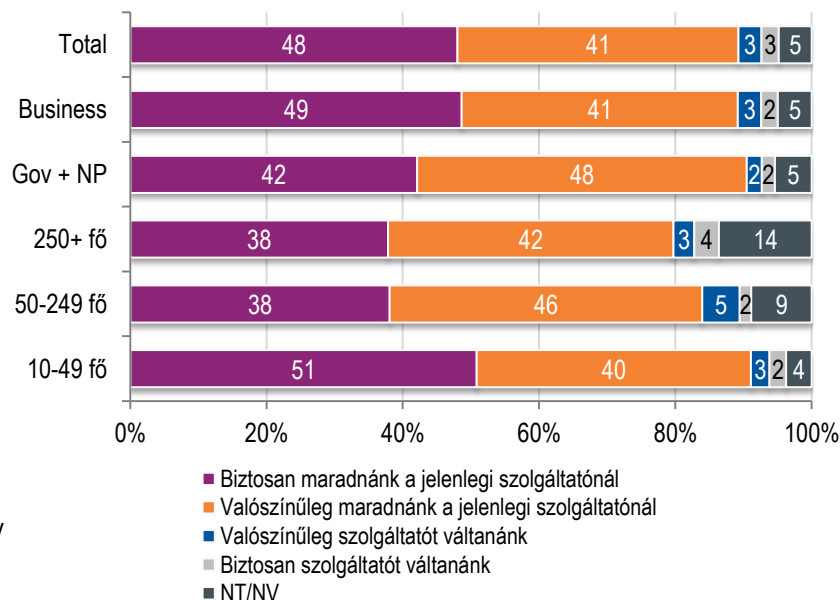
- A mobilszolgáltatók változatlanul igyekeznek hűségi szerződésekkel növelni az ügyfelek kötődését: csupán a szervezetek **6%-a nem kötelezte el magát** a szerződés aláírásakor.
- Legjellemzőbbnek a **két évre szóló hűségi szerződés** aláírása számít, a szervezetek háromnegyede ilyen köt.
- A nagyobb szervezetek alkupozíciója valamivel kedvezőbb, náluk a szolgáltatók kétszer olyan gyakran [14%] tekintenek el a hűségnyilatkozattól.

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



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező, hűségi szerződést aláíró szervezetek, Total=32 486 [Business=27 314, Gov+NP=5172] [250+ fő=1085, 50-249 fő=5527, 10-49 fő=25 874]

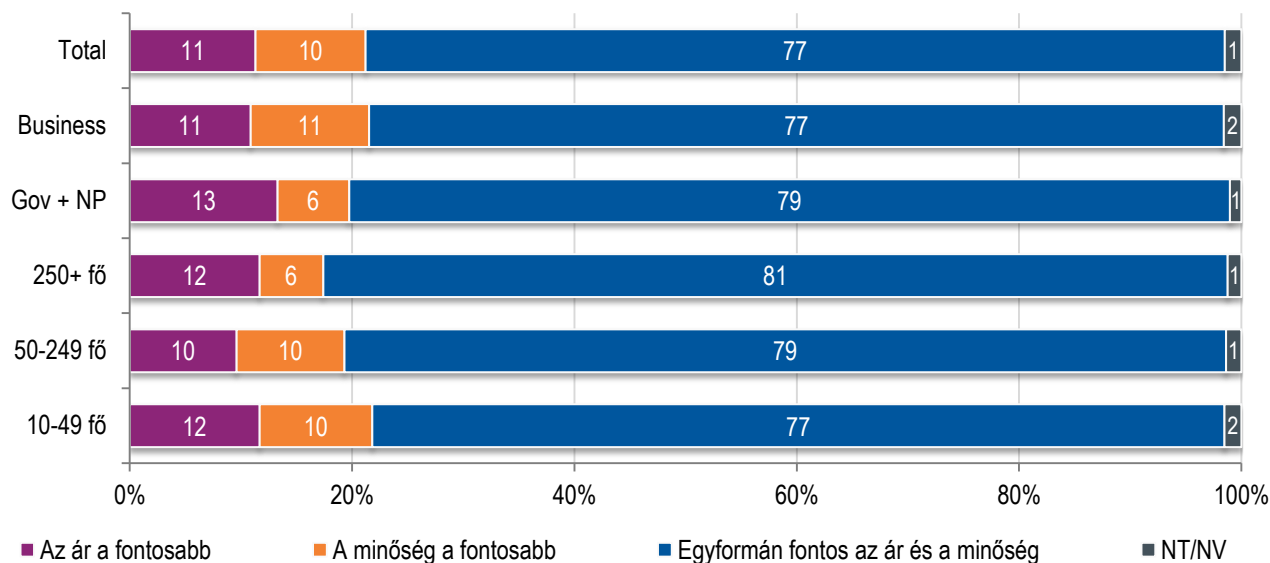
Mit tennének, amennyiben jelenleg nem lenne érvényes hűségi szerződésük?



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel és aktív hűségi szerződéssel rendelkező szervezetek, Total=27 348 [Business=23 243, Gov+NP=4105] [250+ fő=984, 50-249 fő=4593, 10-49 fő=21 771]

- A releváns szervezetek **hatodánál [15%]** már lejárt a hűségi szerződés, míg 15%-uk esetén erre legalább egy fél évet kell várni, a vizsgált szervezetek 65%-ának pedig ennél is többet kell várnia arra, hogy szabadon szolgáltatót válthasson.
- A hűségi szerződés befolyásolja ugyan a vállalatok és intézmények lehetőségeit, de ezt a szervezetek nem feltétlenül élik meg erős korlátozásnak: döntő többségük **hűségi szerződés nélkül is maradna** jelenlegi szolgáltatójánál.
- Azoknak az aránya, akik hűségi szerződés nélkül vélhetően **szolgáltatót váltanának**, mindössze **6%**.
- Tavaly óta jóval kötöttebbek a fogyasztók: érdemben csökkent azok aránya, akiknek lejárt a hűségi szerződésük és nőtt azok aránya, akiknek több mint 1 évet kell várni a lejáratra.

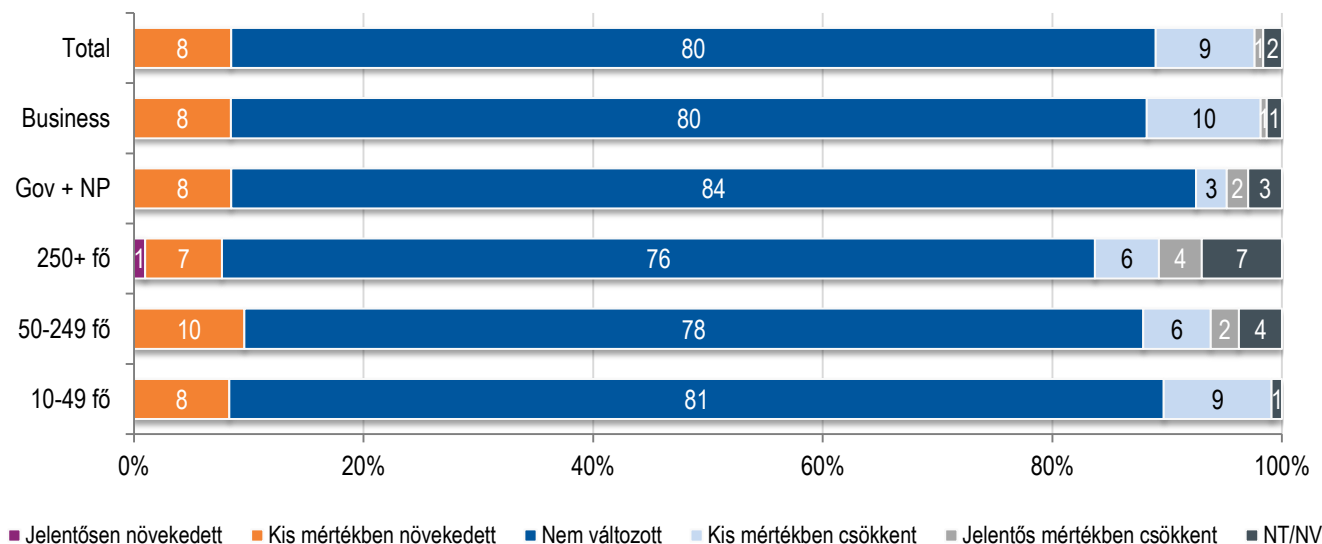
Ár és minőség viszonyának megítélése a mobiltelefon-szolgáltatás esetében



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek
 Total=35 500 [Business=29 229, Gov+NP=6271] [250+ fő=1346, 50-249 fő=6175, 10-49 fő=27 978]

- A mobiltelefon-szolgáltatás jellemzői közt a **szervezetek döntő többsége [77%] 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*



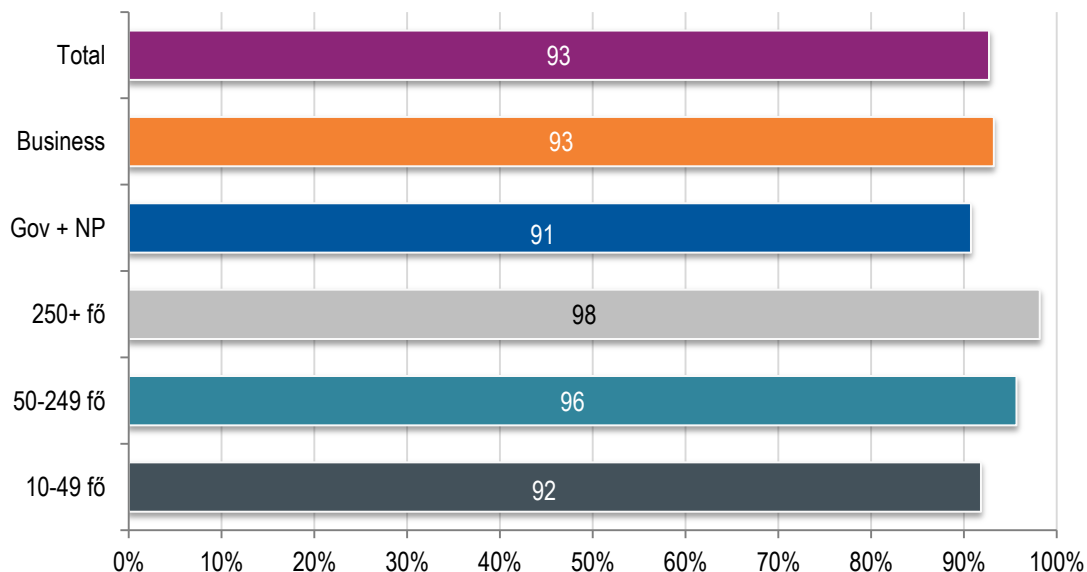
Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek
 Total=35 500 [Business=29 229, Gov+NP=6271] [250+ fő=1346, 50-249 fő=6175, 10-49 fő=27 978]

- A legtöbb szervezet [80%] az elmúlt egy évben nem érzékelt változást a mobiltelefon-számlában; a megkérdezettek 8%-a növekedésről számolt be, míg 10%-a a számla csökkenését tapasztalta.
- A mobiltelefon-számla változását [csökkenését vagy növekedését] érzékelő szervezetek közül legmagasabb arányban a hívásdíjak növekedését/csökkenését [49%] nevezték meg a változás okaként, de az előfizetések számának növekedése/csökkenése [18%] és a távközlési adó [14%] ugyancsak jelentősen magyarázza a folyamatokat.

4.3. Internet

- **Internetellátottság**
 - Bármilyen [„vezetékes” és /vagy „mobil”] internet-hozzáféréssel rendelkező szervezetek:
 - közvetlenül a szolgáltatótól igénybe vett internet-előfizetés,
 - más gazdasági szervezet [anyavállalat, felettes szerv, irodaház stb.] által előfizetett internetszolgáltatás,
 - internet-hozzáférésre is használt adatátviteli szolgáltatás,
 - magánszemély által előfizetett internetszolgáltatás.
- **Közvetlen internet-előfizetés**
 - Minden olyan „vezetékes” és „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, melynek során a felhasználó hagyományos analóg vagy ISDN telefonérpáron DSL-modem útján kapcsolódik a vonal foglalása nélkül a távközlési szolgáltató hálózatához, ami biztosítja az adatforgalmat a számítógép és a választott internetszolgáltató között.
- **Kábeltelevíziós internet-hozzáférés**
 - Kábelmodemes internetkapcsolat, melynek során a felhasználó számítógépe kábelmodem útján csatlakozik a kábeltelevíziós koaxiális kábelre, és ezen keresztül éri el a kábelinternet-szolgáltatót.
- **Mobilinternet-hozzáférés**
 - Kizárólag a beszédcélra nem használható mobilinternet-kártyákkal, mobilinternet-modemekkel használt előfizetések tartoznak ide; a beszédcélra használt mobiltelefonhoz kapcsolódó havi előfizetési díjas mobilinternet-csomagokat nem soroltuk ide a jelen kutatásban.

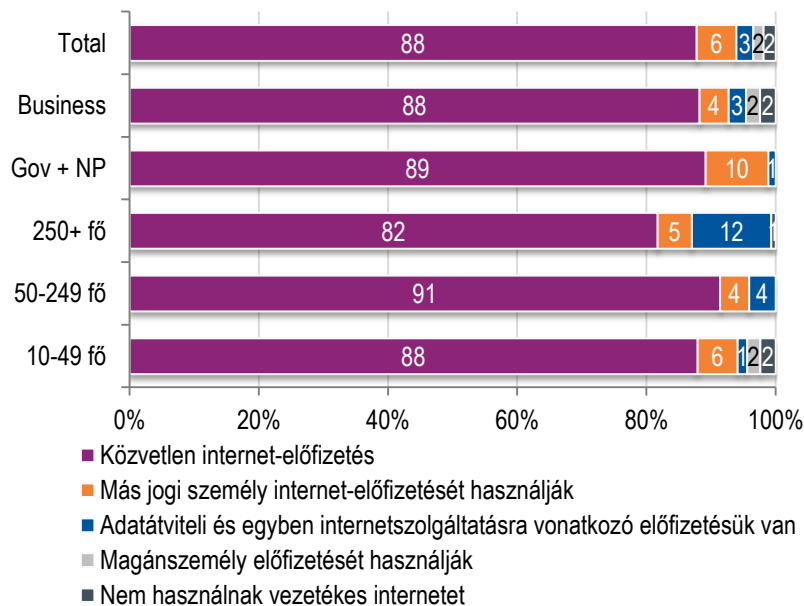
Közvetlen internet-előfizetés [Bármilyen technológiájú közvetlen internettel rendelkezik]



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263]
[250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

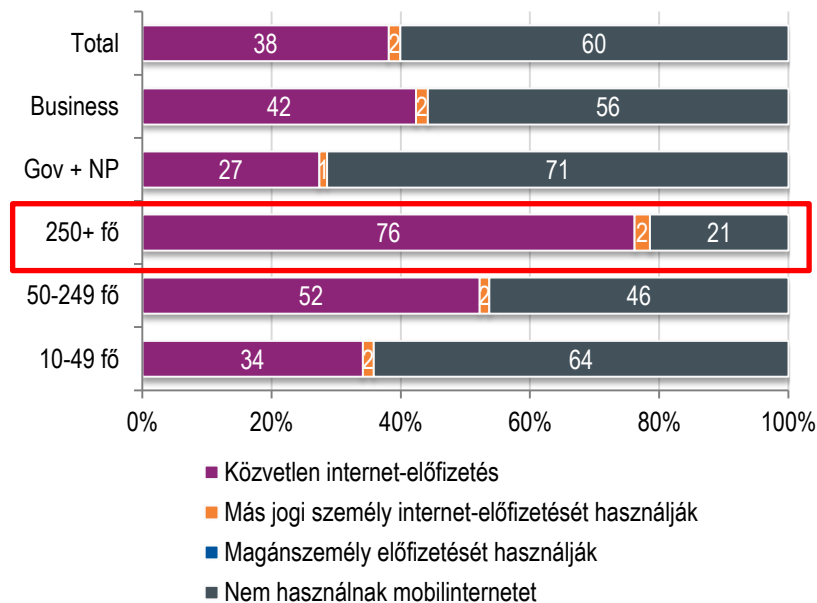
- A 10 fő feletti szervezetek döntő többsége [93%, kb. 36 ezer] rendelkezik közvetlen internet-hozzáféréssel, míg az **internetet használó szervezetek száma 38 ezerre tehető [98%]**. Az előző évhez képest a penetráció nem változott.
- Az átlagnál valamelyest alacsonyabb a kormányzati és nonprofit szférában a közvetlen előfizetéssel rendelkezők aránya [91%].
- A szervezet méretétől csak kevésbé függ a penetráció mértéke.

Vezetékes internet | Előfizetés és használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263] [250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

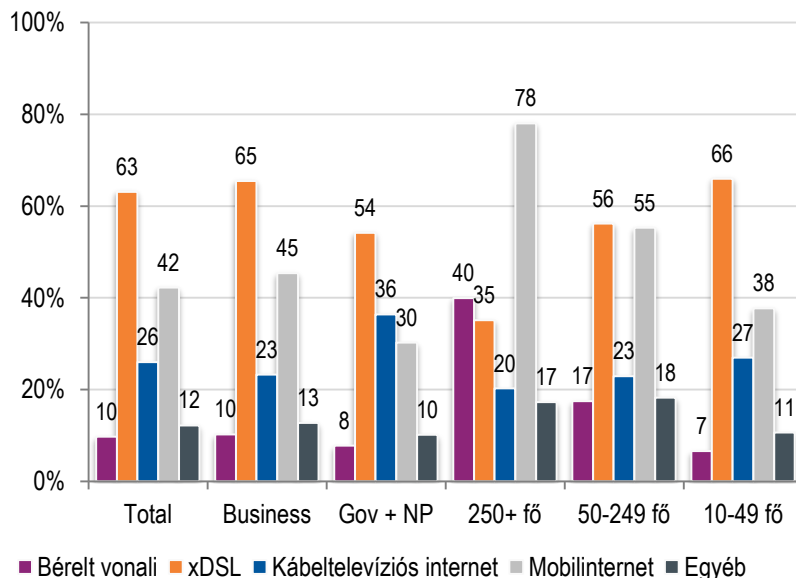
Mobilinternet | Előfizetés és használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263] [250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

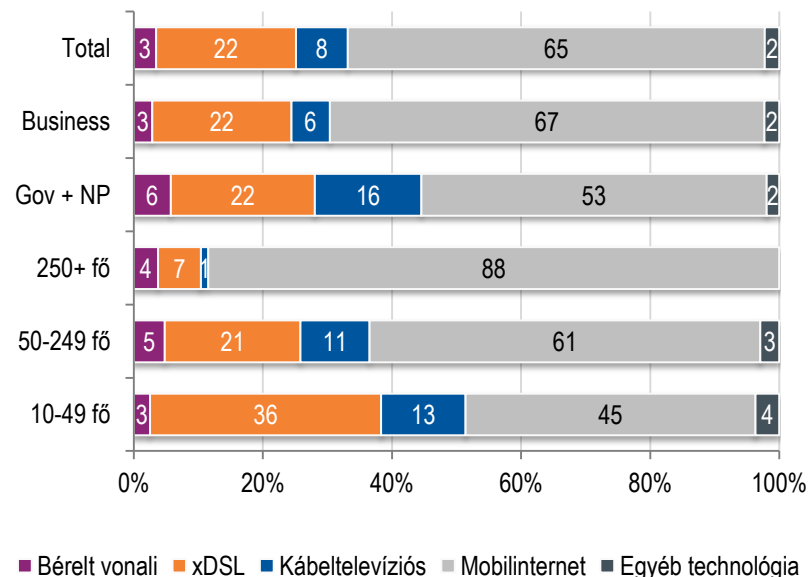
- A 10 fő feletti szervezetek döntő többsége [88%, kb. 34 ezer szervezet] rendelkezik közvetlen vezetékesinternet-hozzáféréssel, míg 38%-uk közvetlen mobilinternet-előfizetéssel.
- A kormányzati és nonprofit szegmensben a mobilinternet-használók aránya alacsonyabb, csupán 27%-ot tesz ki.
- A 250 fő feletti vállalatoknál/intézményeknél jóval átlagot meghaladó mértékű, közel 76%-os a közvetlen mobilinternet-előfizetések aránya.

Internettechnológiák penetrációja



Bázis: bármilyen közvetlen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,
Total=36 165 [Business=28 667, Gov+NP=7499] [250+ fő=1347,
50-249 fő=6262, 10-49 fő=28 56]

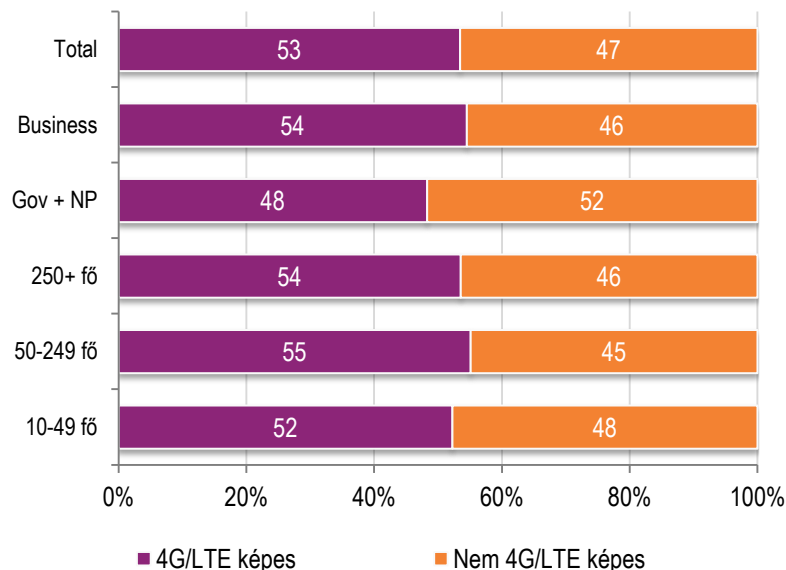
Különböző technológiájú közvetlen internet-előfizetések számának megoszlása



Bázis: közvetlen internet-előfizetések száma, Total=197 819
[Business=158 719, Gov+NP=39 100] [250+ fő=75 963, 50-249 fő=38 772,
10-49 fő=83 084]

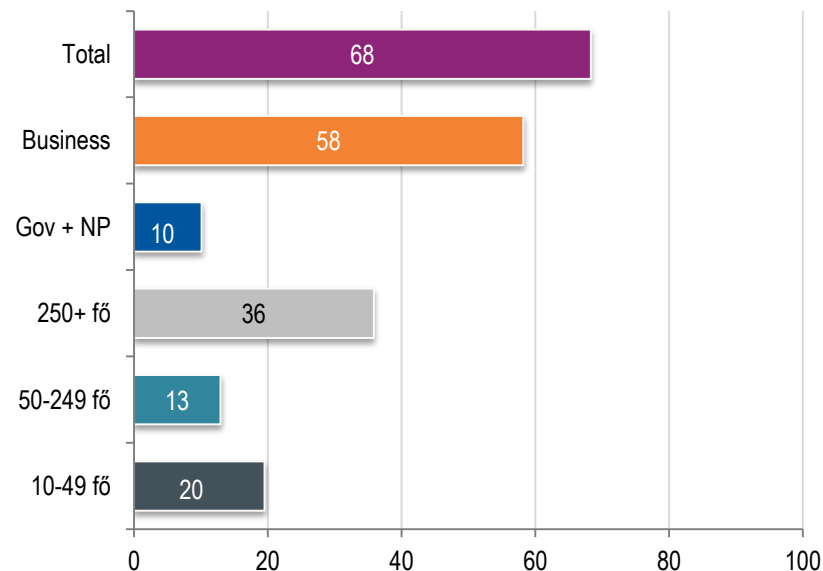
- A közvetlen előfizetéssel rendelkező szervezetek arányát tekintve összességében még mindig a **DSL a legelterjedtebb hozzáférési technológia**, azonban a 249 fő feletti szervezeteknél már megelőzi a mobilinternet. Az egyéb technológiájú hozzáférések aránya – főként a kormányzati és nonprofit szektor esetében – tavaly óta érdemben csökkent.
- A közvetlen előfizetések számát tekintve többségben van a szélessávú mobilinternet, míg az előfizetések csupán 22 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.

4G/LTE-képes mobilinternet-előfizetések aránya



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetések száma, Total=127 760
 [Business=106 845, Gov+NP=20 914] [250+ fő=66 955, 50-249 fő=23 457,
 10-49 fő=37 347]

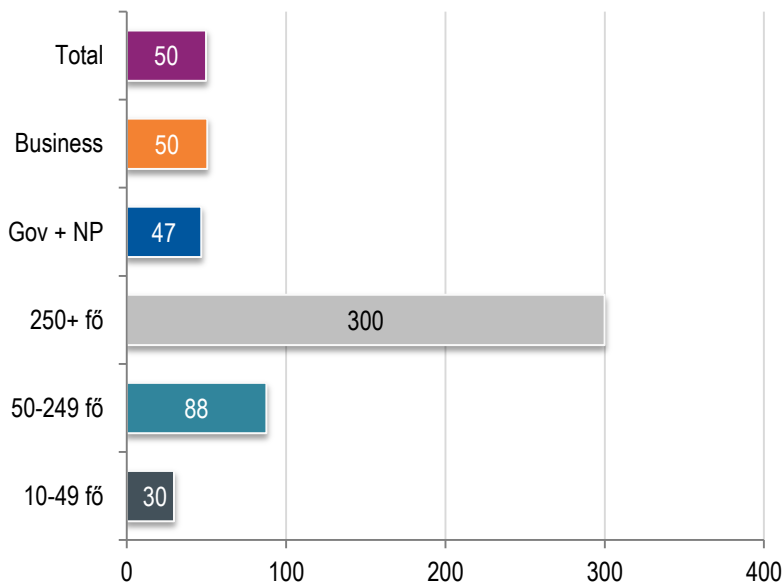
4G/LTE-képes mobilinternet-előfizetések száma [ezer db]



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetések száma, Total=127 760
 [Business=106 845, Gov+NP=20 914] [250+ fő=66 955, 50-249 fő=23 457,
 10-49 fő=37 347]

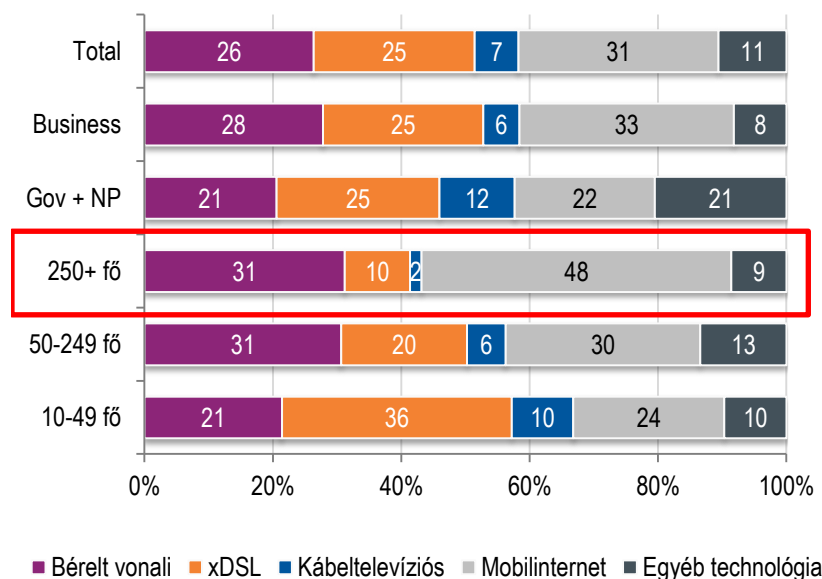
- A mintegy 128 ezer mobilinternet-előfizetés több mint fele 4G/LTE-képes csomagot takar, ami a teljes 10+ fős vállalati/intézményi szegmensben nagyjából **68 ezer** előfizetést jelent.
- Az LTE-képes csomagok aránya nem tér el nagymértékben a szegmensek között, azonban a mobilinternet-előfizetések szegmensenkénti megoszlásából fakadóan a kormányzati és non-profit intézmények körében mindösszesen 10 ezer ilyen konstrukciót láthatunk, míg az üzleti szférában 58 ezer 4G/LTE-képes mobilinternet-csomag van használatban.

Egy szervezetre jutó átlagos havi költség [ezer Ft]



Bázis: bármilyen közvetlen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,
Total=36 165 [Business=28 667, Gov+NP=7499] [250+ fő=1347,
50-249 fő=6262, 10-49 fő=28 56]

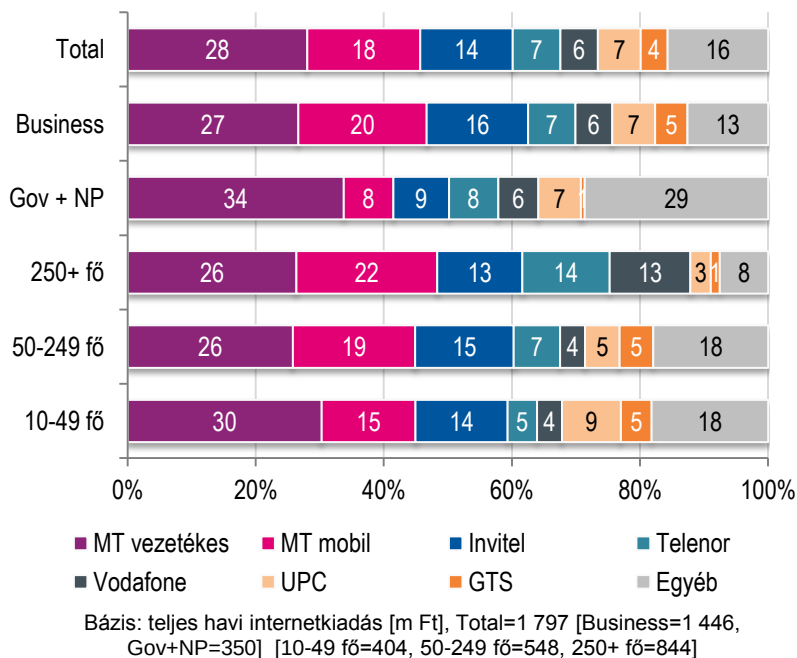
Költség-alapú részesedések technológiák szerint



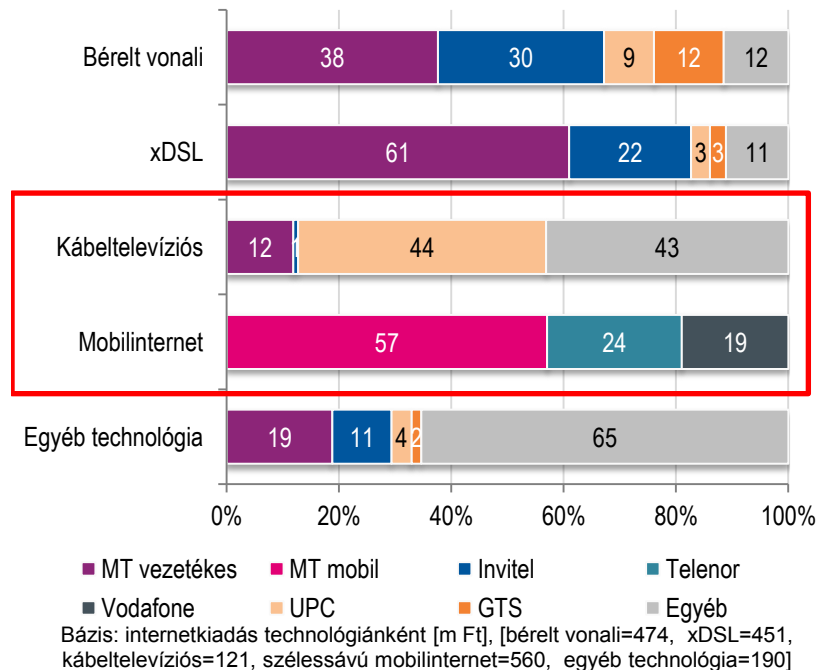
Bázis: teljes havi internetkiadás [m Ft], Total=1 797 [Business=1 446,
Gov+NP=350] [10-49 fő=404, 50-249 fő=548, 250+ fő=844]

- Havonta **átlagosan 50 ezer forintot** fordítanak a vizsgált szervezetek közvetlen internet-előfizetésekre.
- A teljes internetpiaci költségek 25%-a kötődik a DSL-hozzáférésekhez, míg a bérelt vonali költségek 26%-kal járulnak hozzá a teljes piachoz. A mobilinternet-kiadások aránya mintegy 31%-ra tehető.

Szolgáltatók piacrészesedése felvevői szegmensek szerint

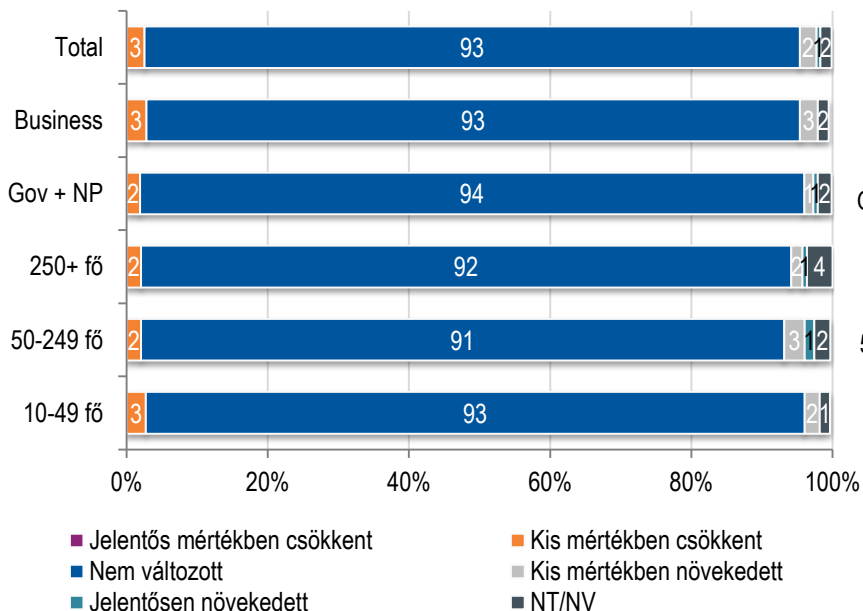


Szolgáltatók piacrészesedése technológiák szerint



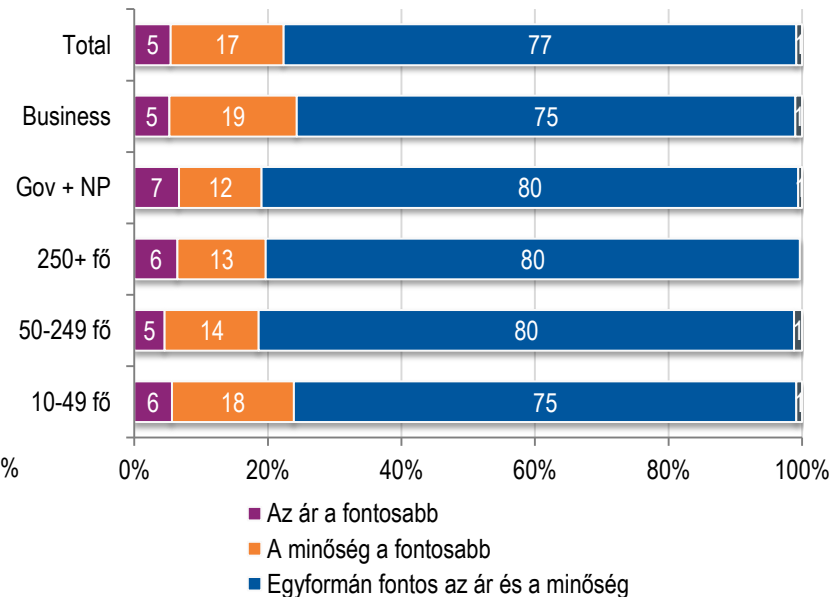
- A legnagyobb piaci részesedéssel rendelkező internetszolgáltató egyértelműen a Magyar Telekom [vezetékes: 28%, a mobillal együtt 46%], amit az Invitel 14%-kal követ. Ezek az arányok nem térnek el lényegesen a tavalyi adatoktól.
- A bérelt vonali piacon kiegyensúlyozottabb a két legnagyobb szolgáltató, a Telekom [38%] és az Invitel [30%] részesedése, míg az xDSL és a szélessávú mobilinternet piacán a Telekomé [MT mobil] a költségek többsége [61% és 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=34 443
[Business=27 123, Gov+NP=7320] [250+ fő=1124, 50-249 fő=5947,
10-49 fő=27 372]

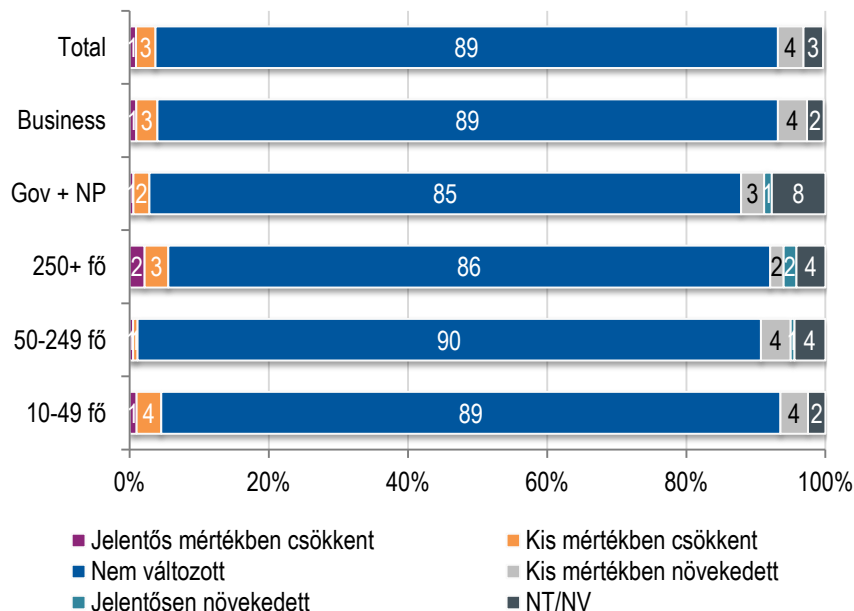
Az internet-szolgáltatások esetében az ár vagy a szolgáltatás minősége a fontosabb? | Vezetékes internet



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=34 443
[Business=27 123, Gov+NP=7320] [250+ fő=1124, 50-249 fő=5947,
10-49 fő=27 372]

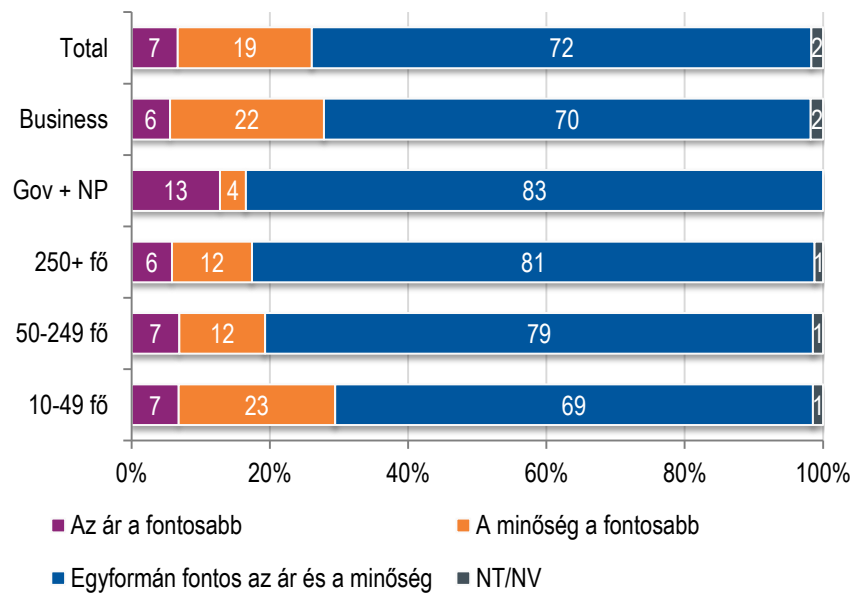
- Az elmúlt egy év során **a szervezetek 93%-ánál – saját tapasztalataik alapján – nem változott az összeg**, amit vezetékes internetre fordítottak. Csupán a szervezetek 3%-a tapasztalt a kiadásaiban csökkenést, és hasonló arányban számoltak be növekedésről is. Ezt a szervezetek 55%-a az előfizetési díjak változásával magyarázza.
- A szervezetek 77%-a számára az ár és a minőség egyaránt fontos a vezetékesinternet-szolgáltatás esetében. Érdekes azonban, hogy kb. háromszor annyian említik a minőséget, mint az árat – szemben a hangszolgáltatásokkal, ahol nincs ilyen eltérés.

Mobilinternet-hozzáférési kiadások változása az elmúlt egy évben



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=15 287
[Business=13 019, Gov+NP=2268] [250+ fő=1051, 50-249 fő=3461, 10-49 fő=10 773]

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

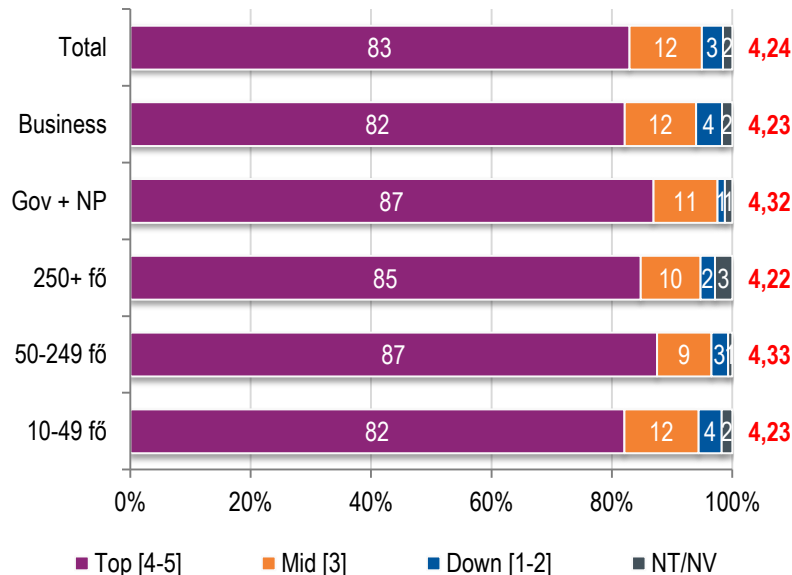


Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=15 287
[Business=13 019, Gov+NP=2268] [250+ fő=1051, 50-249 fő=3461, 10-49 fő=10 773]

- A tavalyi évhez viszonyítva a szervezetek 89%-a – saját tapasztalataik alapján – nem realizált bármilyen változást a mobilinternet-előfizetésük összegében. Csupán a szervezetek 4%-a tapasztalt a kiadásaiban csökkenést, és hasonló arányban számoltak be növekedésről is. Ezt a szervezetek kétharmada az előfizetési díjak változásával magyarázza.
- A szervezetek 72%-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.

Elégedettség a szolgáltató által vállalt minőség megfogalmazásával | Fix internet

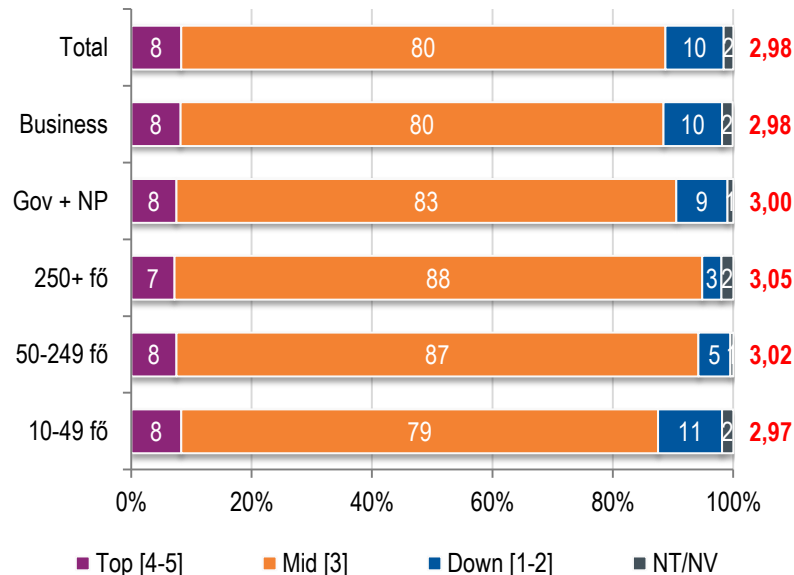
Skálás kérdés; 1=Egyáltalán nem elégedett, 5=Teljes mértékben elégedett



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=34 443
[Business=27 123, Gov+NP=7320] [250+ fő=1124, 50-249 fő=5947,
10-49 fő=27 372]

A tényleges teljesítmény a vállalathoz képest | Fix internet

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

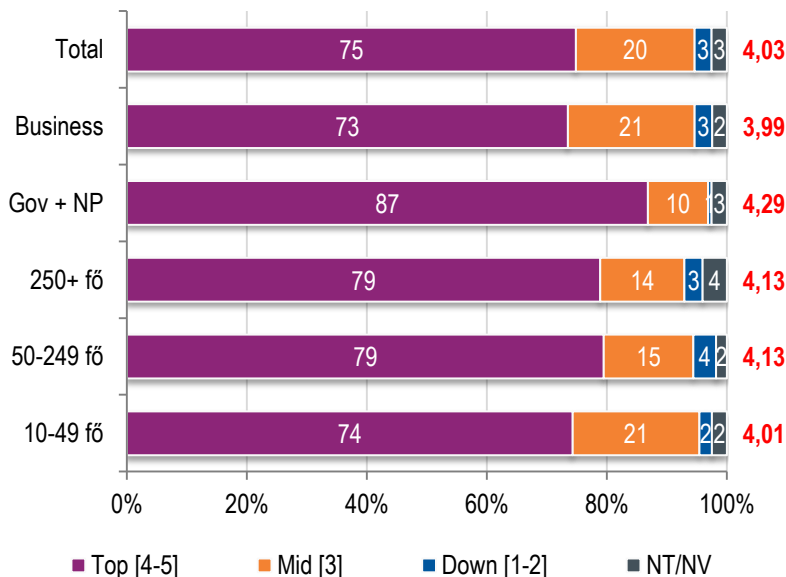


Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=34 443
[Business=27 123, Gov+NP=7320] [250+ fő=1124, 50-249 fő=5947,
10-49 fő=27 372]

- A szervezetek **több mint négyötöde elégedett** azzal, ahogy a szolgáltatója megfogalmazza a szolgáltatásra vállalt minőséget – az intézményi és nonprofit szektorban ez az arány 87%.
- 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 [8-10%].
- A szolgáltató teljesítményével **elégedetlenek aránya mintegy 8 százalékpontot csökkent** 2012-höz képest [2012:16% → 2013: 11% → 2014: 6%], de tavaly óta ez érdemben nem változott.

Elégedettség a szolgáltató által vállalt minőség megfogalmazásával | Mobilinternet

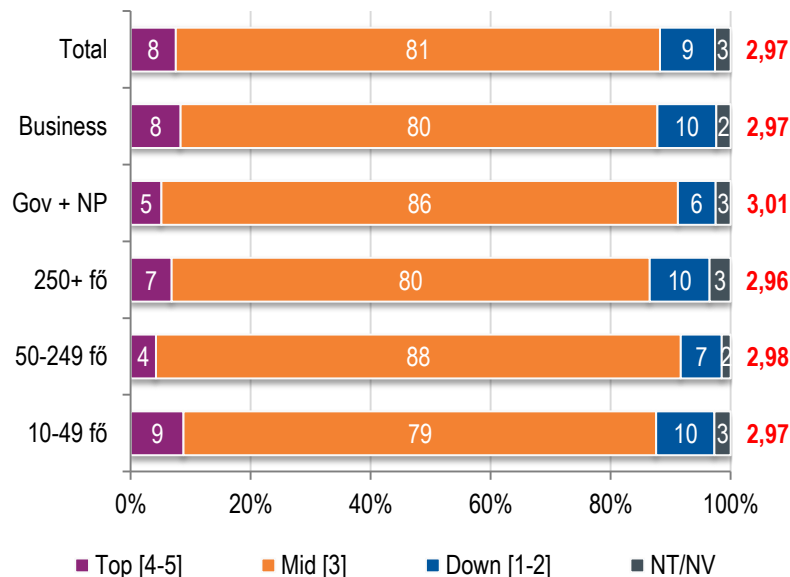
Skálás kérdés; 1=Egyáltalán nem elégedett, 5=Teljes mértékben elégedett



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=15 287
[Business=13 019, Gov+NP=2268] [250+ fő=1051, 50-249 fő=3461,
10-49 fő=10 773]

A tényleges teljesítmény a vállaltnak képest | Mobilinternet

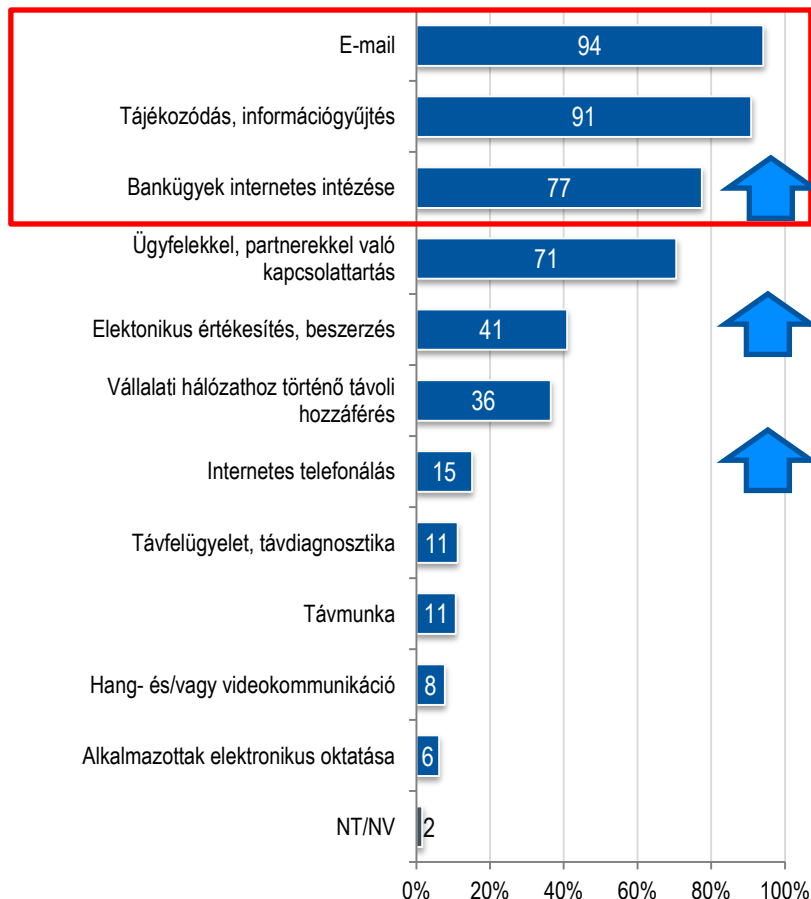
Skálás kérdés; 1=Sokkal gyengébb, 3=Nagyjából azonos, 5=Sokkal jobb



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=15 287
[Business=13 019, Gov+NP=2268] [250+ fő=1051, 50-249 fő=3461,
10-49 fő=10 773]

- A szervezetek **háromnegyede elégedett** azzal, ahogy a szolgáltatója megfogalmazza a szolgáltatásra vállalt minőséget a mobilinternet esetében.
- A releváns sokaság **81%-a úgy gondolja**, hogy a tényleges **teljesítmény körülbelül meg is felel a vállalt szintnek**, ugyanakkor megközelítőleg ugyanannyian 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.

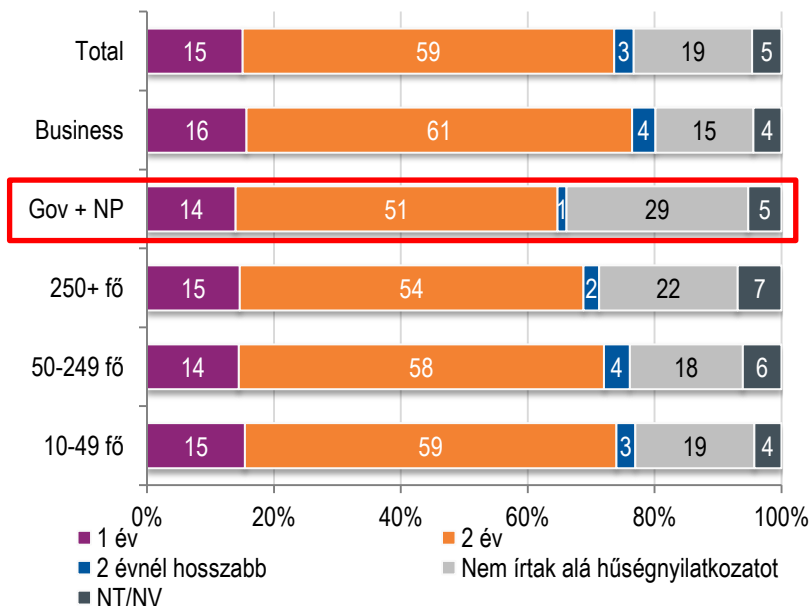
Az internethasználat területei [2015]



- Az internethasználat elsődleges célja a vizsgált szervezeteknél a **kapcsolattartás biztosítása, az elektronikus levelezés**.
- A második leggyakoribb felhasználási terület a **tájékozódás, információgyűjtés [91%]**, mely szintén megerősíti, hogy napjainkban az internet meghatározó ismeretszerzési csatornává vált.
- A releváns szervezetek 77%-a a **bankügyek intézésére**, 71%-a pedig a **partnerekkel való kapcsolattartásra** használja az internetet.
- A hazai szervezetek 11%-a alkalmazza az internetet távmunkára.
- A legfontosabb felhasználási célok nem változtak az előző évhez képest.
- A hazai szervezetek **mindössze 4%-a tapasztalt** szolgáltató által **blokkolt vagy szándékosan lassított weboldalt**.

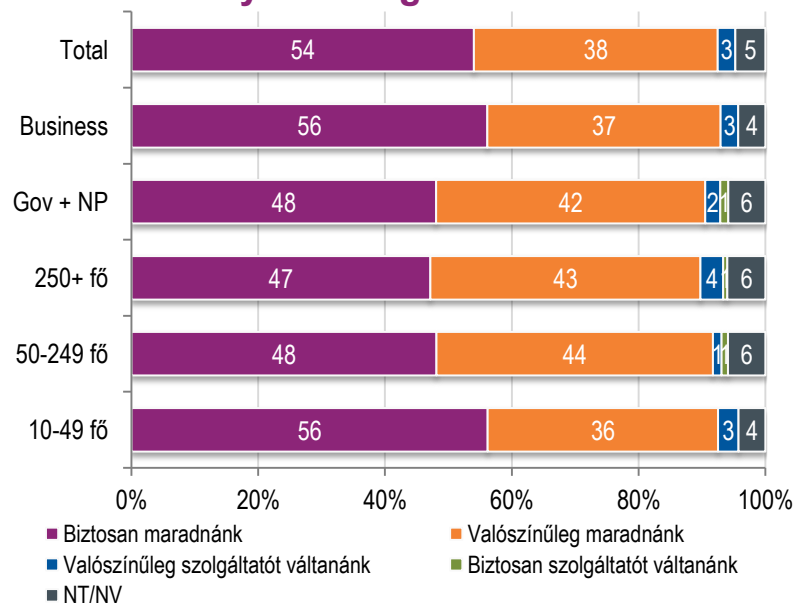
Bázis: bármilyen közvetlen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,
 Total=36 165 [Business=28 667, Gov+NP=799] [250+ fő=1347,
 50-249 fő=6262, 10-49 fő=28 56]

Legutóbbi szerződés megkötésekor aláírt hűségnyilatkozat hossza | Vezetékes internet



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=34 443
[Business=27 123, Gov+NP=7320] [250+ fő=1124, 50-249 fő=5947,
10-49 fő=27 372]

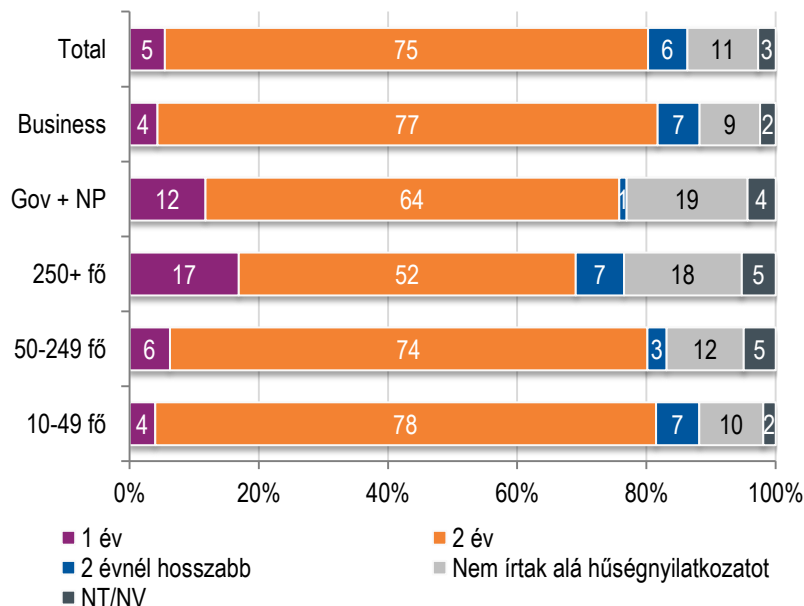
Maradnának-e a jelenlegi vezetékes szolgáltatónál, amennyiben nem lenne érvényes hűségi szerződésük?



Bázis: fixinternethez kötődő érvényes hűségi szerződéssel rendelkező szervezetek,
Total=19 537 [Business=16 162, Gov+NP=3375] [250+ fő=612, 50-249 fő=3434,
10-49 fő=15 491]

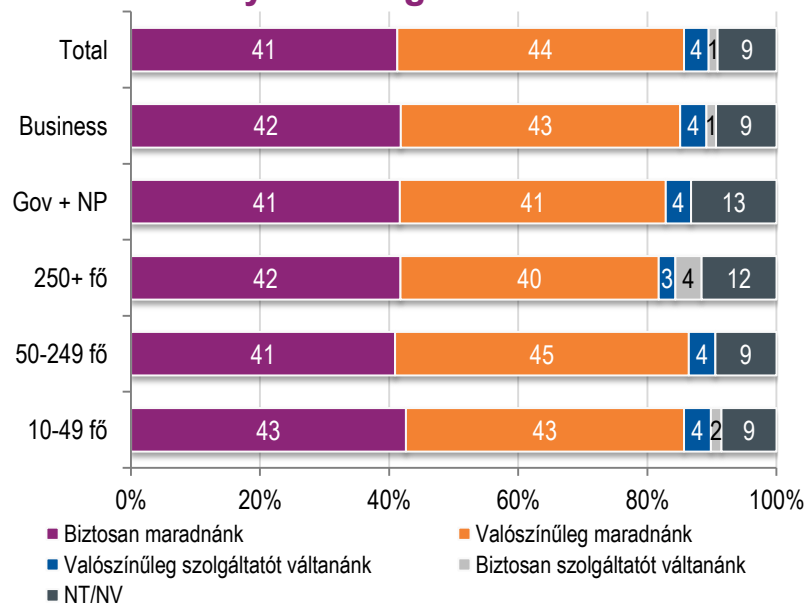
- Elterjednek számítanak a hűségnyilatkozatok, a közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek 77%-a a legutóbbi szerződés megkötésekor írt alá hűségi szerződést. A hűségi szerződést alá nem írók aránya viszont a kormányzati és nonprofit szegmensben a legmagasabb, 29%-os.
- A hűségi szerződés esetében a leggyakoribb a kétéves időtartamú szerződés megkötése. A hűségi szerződéssel rendelkezők közel 43%-ának egy éven belül fog lejárni a szerződése, több mint negyedüknek pedig már lejárt.
- Azok, akik rendelkeznek érvényes hűségi szerződéssel, többségében a jelenlegi szolgáltatójuknál maradnának akkor is, ha nem kötné őket a szerződés.

Legutóbbi szerződés megkötésekor aláírt hűségnyilatkozat hossza | Mobilinternet



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=15 287
[Business=13 019, Gov+NP=2268] [250+ fő=1051, 50-249 fő=3461, 10-49 fő=10 773]

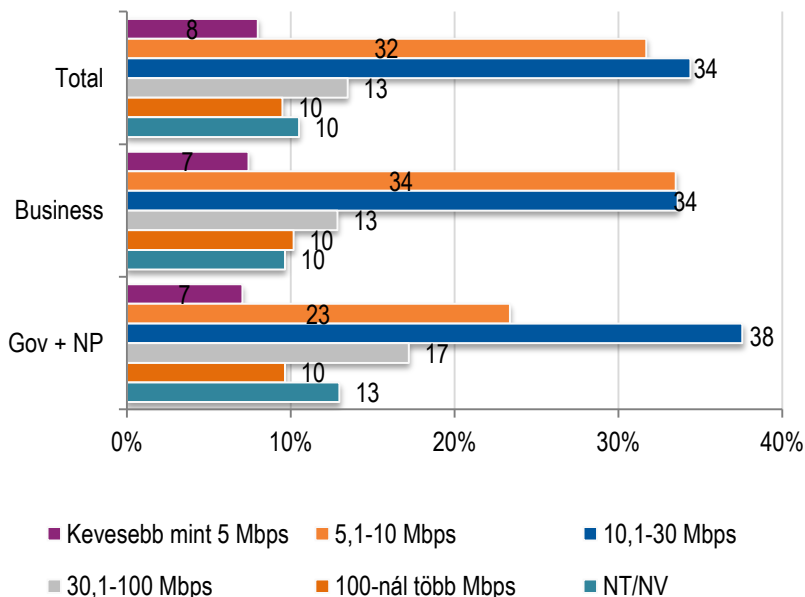
Maradnának-e a jelenlegi mobilinternet-szolgáltatónál, amennyiben nem lenne érvényes hűségi szerződésük?



Bázis: mobilinternethez kötődő érvényes hűségi szerződéssel rendelkező szervezetek, Total=11 014 [Business=9670, Gov+NP=1343] [250+ fő=662, 50-249 fő=2406, 10-49 fő=7945]

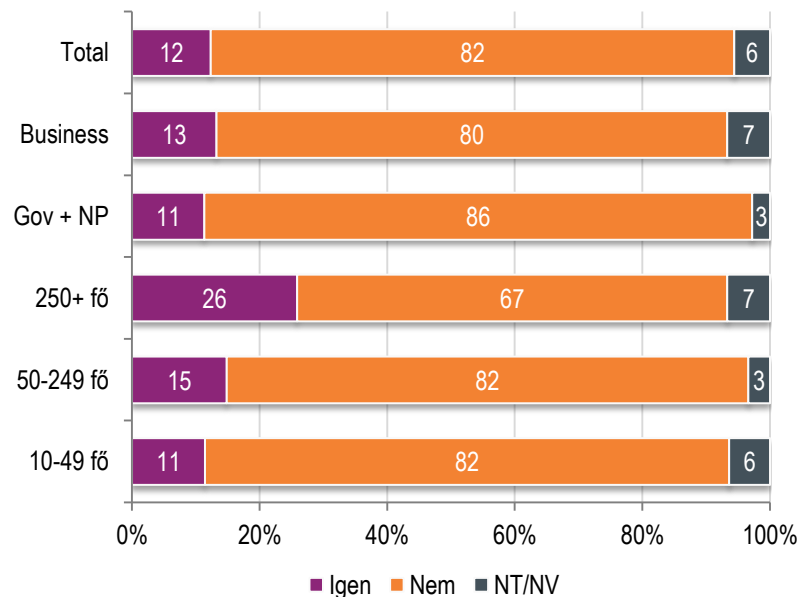
- Gyakorik a hűségnyilatkozatok, a mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek **86%-a a legutóbbi szerződés megkötésekor írt alá hűségi szerződést**. A hűségi szerződést nem kötők aránya a 250+ fős szervezeteknél [18%] és a kormányzati, valamint a nonprofit intézményeknél [19%] a legmagasabb.
- A hűségi szerződés esetében a leggyakoribb a **kétéves időtartamú szerződés** megkötése. A hűségi szerződéssel rendelkezők harmadának már lejárt vagy fél éven belül jár le a szerződésük.
- Azok, akik rendelkeznek érvényes hűségi szerződéssel, a legtöbb esetben a **jelenlegi szolgáltatójuknál maradnának akkor is, ha nem lenne ilyen szerződéses köztetésük**.

Milyen maximális letöltési sebességű internet-előfizetéssel rendelkeznek?



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=34 443
[Business=27 123, Gov+NP=7320] [250+ fő=1124, 50-249 fő=5947, 10-49 fő=27 372]

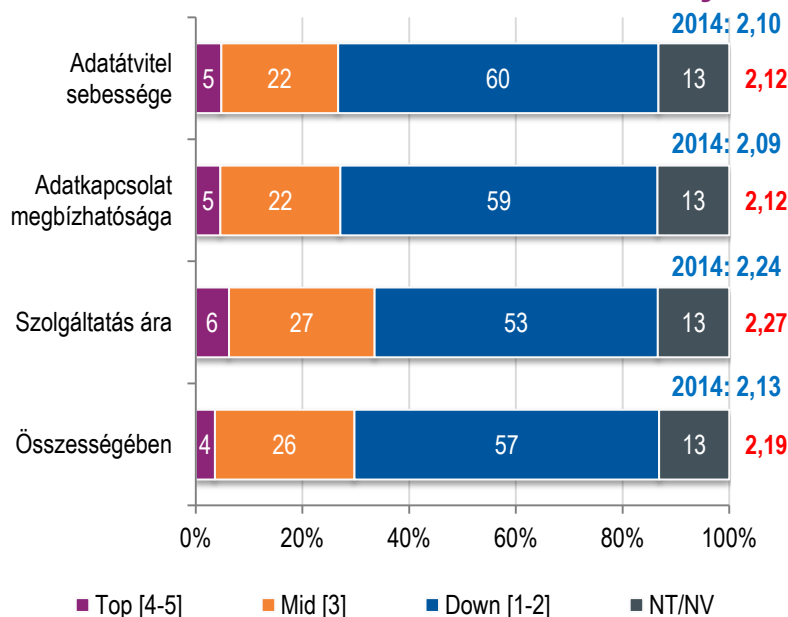
Elképzelhetőnek tartja, hogy a következő egy évben a jelenleginél nagyobb le- és/vagy feltöltési sebességű csomagra váltanak?



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=34 443
[Business=27 123, Gov+NP=7320] [250+ fő=1124, 50-249 fő=5947, 10-49 fő=27 372]

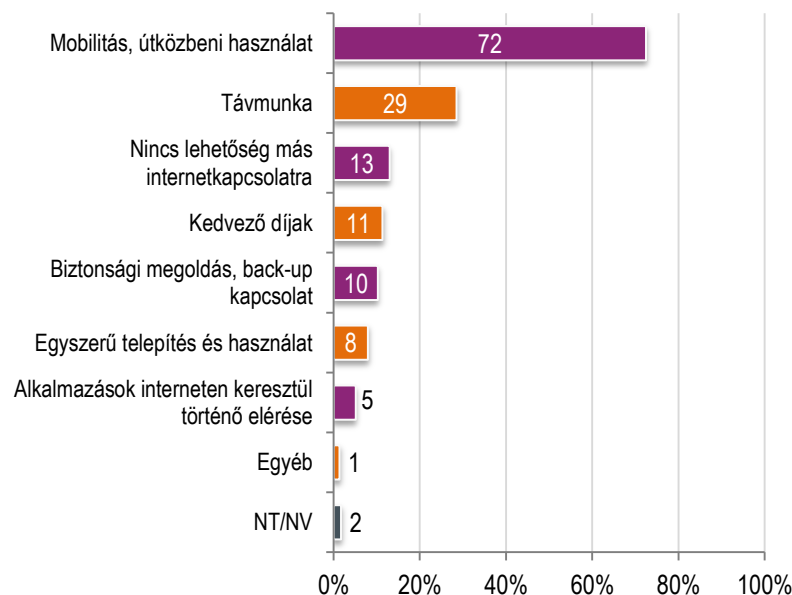
- A közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek **89%-a rendelkezik 5 Mbps-nál nagyobb letöltési sebességű internet-előfizetéssel**, míg az 5 Mbps vagy annál lassabb letöltési sebességű internettel [is] rendelkezők aránya csupán 8%-ot tesz ki.
- A szervezetek több mint négyötöde nem tartja elképzelhetőnek, hogy egy éven belül nagyobb sáv szélességű internetcsomagra váltana.
- A 249 fő feletti cégeknél 26% az upgrade-et tervezők aránya.

A mobilinternet megítélése a vezetékesinternet-hozzáféréshez viszonyítva



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263]
[250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

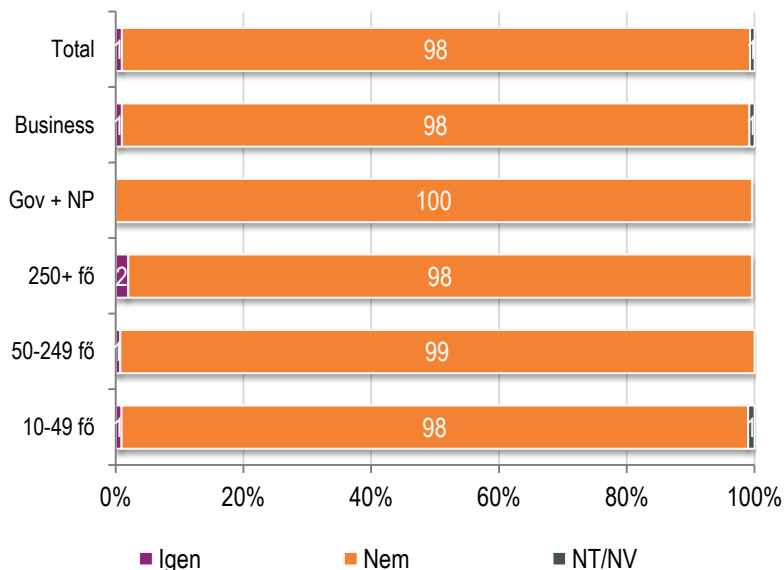
A használatot motiváló tényezők



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=15 287
[Business=13 019, Gov+NP=2268] [250+ fő=1051, 50-249 fő=3461, 10-49 fő=10 773]

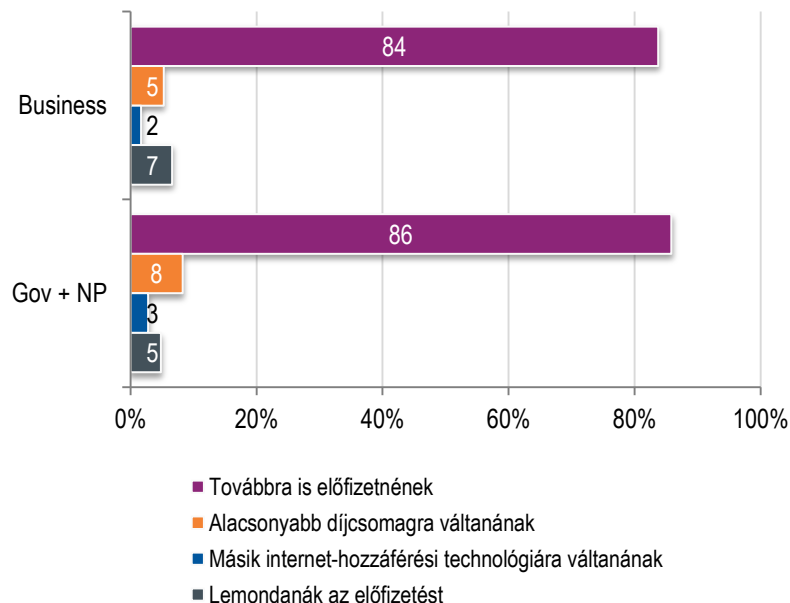
- Amellett, hogy a mobilinternet mára már széles körben ismert, a technológia üzleti célú alkalmazásának megítélése – a vezetékes hozzáférések tükrében – változatlanul vegyes, kissé negatív képet mutat. A szervezetek **mindössze 4%-a ítéli összességében jobbnak a mobilinternetet, mint a vezetékest.**
- A kedvezőtlenebb megítélés a szolgáltatás egyes jellemzői: a sebesség, a megbízhatóság és az ártényező kapcsán is megfigyelhető, bár tavalyhoz képest nem változott a megítélés.
- A mobilinternet **pozitív hozadéka elsősorban a mobilitásban, a telephelytől távoli munkalehetőségben és a távmunkában rejlik.**

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



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,
Total=15 287 [Business=13 019, Gov+NP=2268] [250+ fő=1051,
50-249 fő=3461, 10-49 fő=10 773]

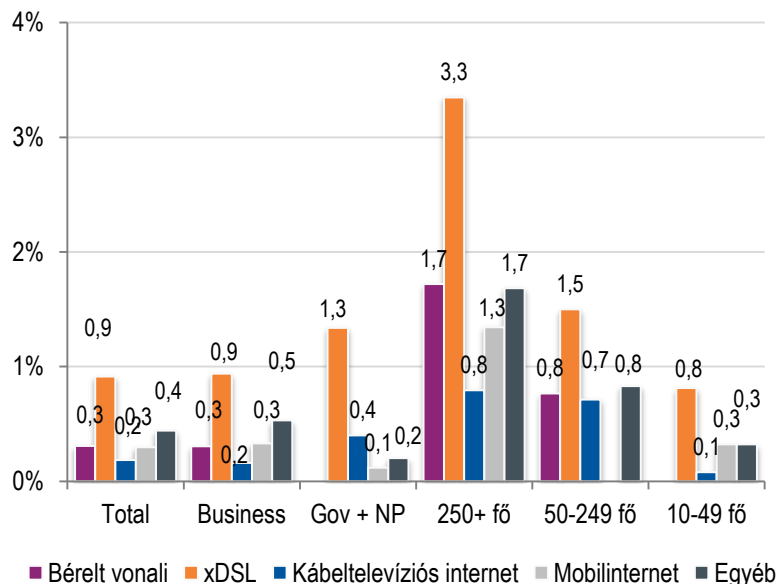
Reakció a mobilinternet-előfizetések árának 10%-os emelkedésére



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,
Total=15 287 [Business=13 019, Gov+NP=2268] [250+ fő=1051,
50-249 fő=3461, 10-49 fő=10 773]

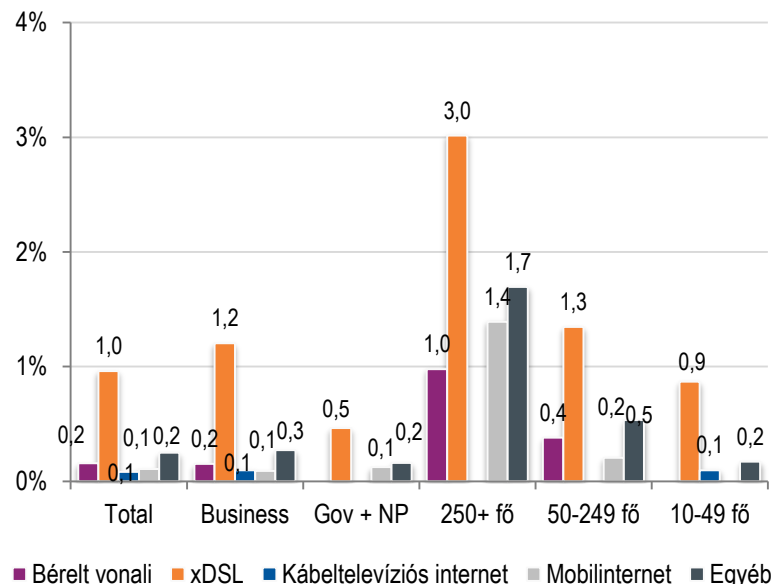
- A vizsgált, közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező cégek és intézmények **nagy többsége [98%] nem rendelkezett korábban olyan vezetékes vagy mikrohullámú internetkapcsolattal**, amelyet a mobilinternet miatt mondott volna le. Ebből adódóan vagy mint új internethasználók jelentek meg, vagy a régi előfizetésük mellé szerezték be a mobilinternetet, főként **a mobilitás, útközbeli használat [72%] és a távmunka [29%] miatt**.
- Az előfizetési díjak 10%-os emelkedése esetében [más internet-hozzáférési technológiák árának változatlansága mellett] sem várható jelentős mozgás, **az előfizetők összességében 85%-a maradna jelenlegi mobilinternet-szolgáltatójánál**, 2%-uk váltana más technológiára, és az üzleti szegmensben csak 6%-uk mondana le az internetről.

Beszerzési tervek [következő 1 évben]



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263]
[250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

Lemondási tervek [következő 1 évben]

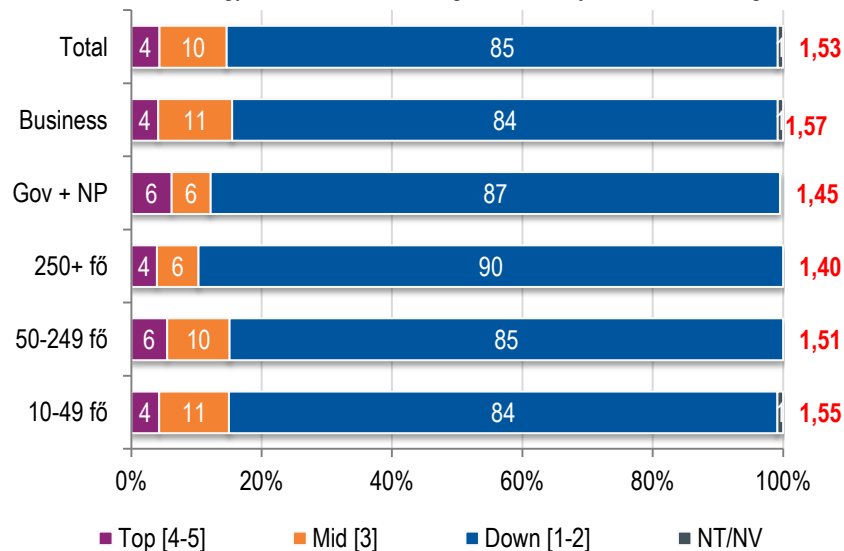


Bázis: adott technológiájú internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, bérelt vonal=3521, xDSL=22 834, CaNet=9410, mobilinternet=15 287, egyéb=4410

- Internet-előfizetés beszerzését a következő egy évben a szervezetek 2%-a tervezi.
- A 249-nél több személyt foglalkoztató szervezetek elsősorban DSL- és bérelt vonali, valamint egyéb technológiára épülő 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?

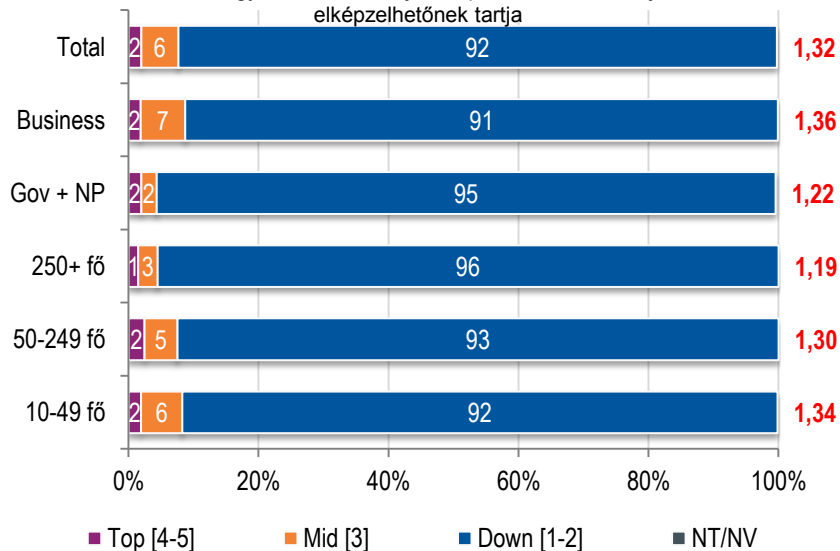
Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem lenne megfelelő; 5=Teljes mértékben megfelelő



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=34 443
[Business=27 123, Gov+NP=7320] [250+ fő=1124, 50-249 fő=5947, 10-49 fő=27 372]

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

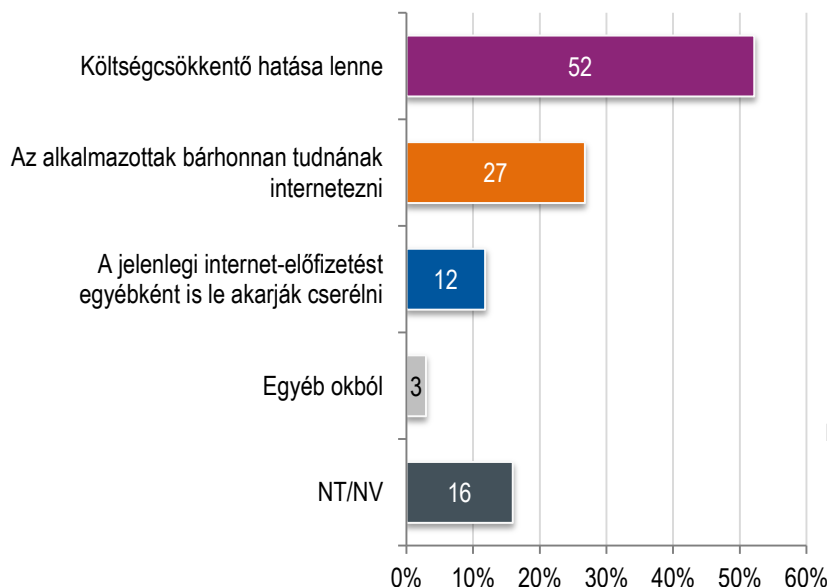
Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem tartja elképzelhetőnek; 5=Teljes mértékben elképzelhetőnek tartja



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=34 443
[Business=27 123, Gov+NP=7320] [250+ fő=1124, 50-249 fő=5947, 10-49 fő=27 372]

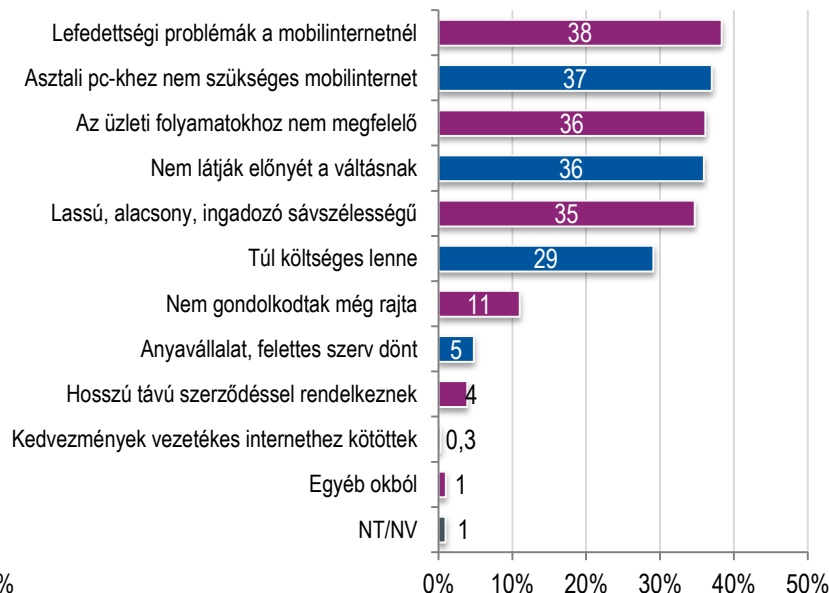
- Elvi síkon a teljes mobil-helyettesítést az internetszolgáltatás esetében 4% tartaná megfelelő megoldásnak, 10% pedig csak részben. ➔ A többség tehát már elvi síkon is elzárkózik ettől az opciótól.
- A tényleges váltás azonban még ehhez képest is jóval szerényebb lehet. A teljes átállást elképzelhetőnek tartók közül is csupán minden második látja ezt ténylegesen reális alternatívának a jövőben. ➔ A kapott válaszok alapján az összes szervezet 2%-a dönthet így.

Miért váltanának mobil-szélessávra?*



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, akik váltanának mobil-szélessávra, Total=667

Miért nem váltanának mobil-szélessávra?

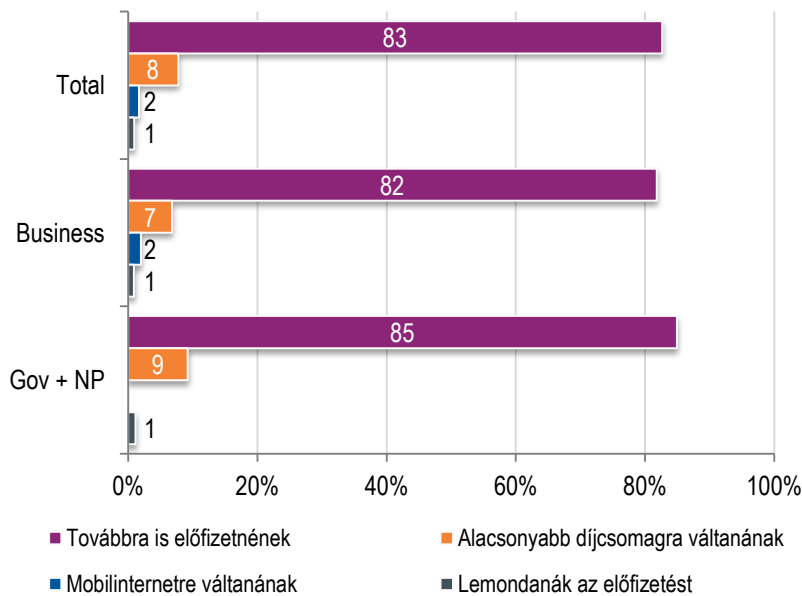


Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, akik nem váltanának mobil-szélessávra, Total=33 472

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

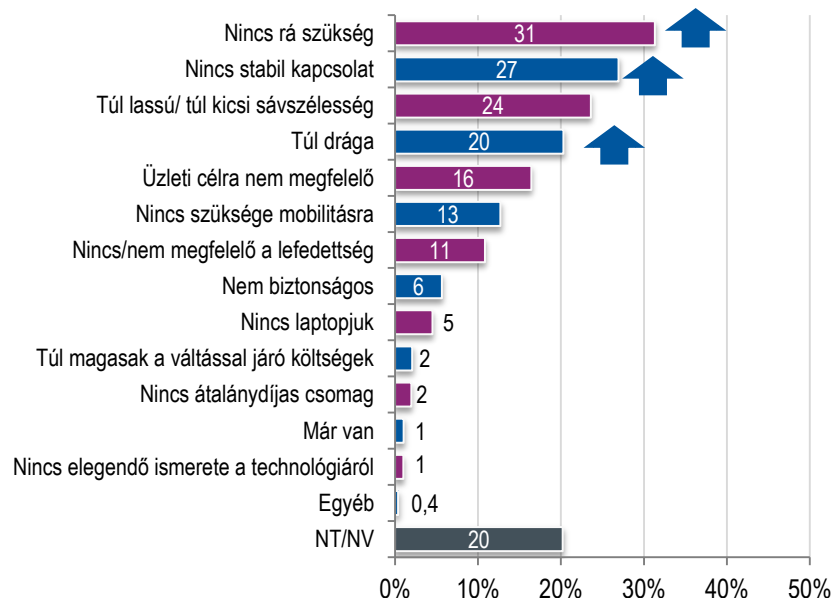
*Az alacsony elemszám miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők

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



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=34 443
[Business=27 123, Gov+NP=7320] [250+ fő=1124, 50-249 fő=5947, 10-49 fő=27 372]

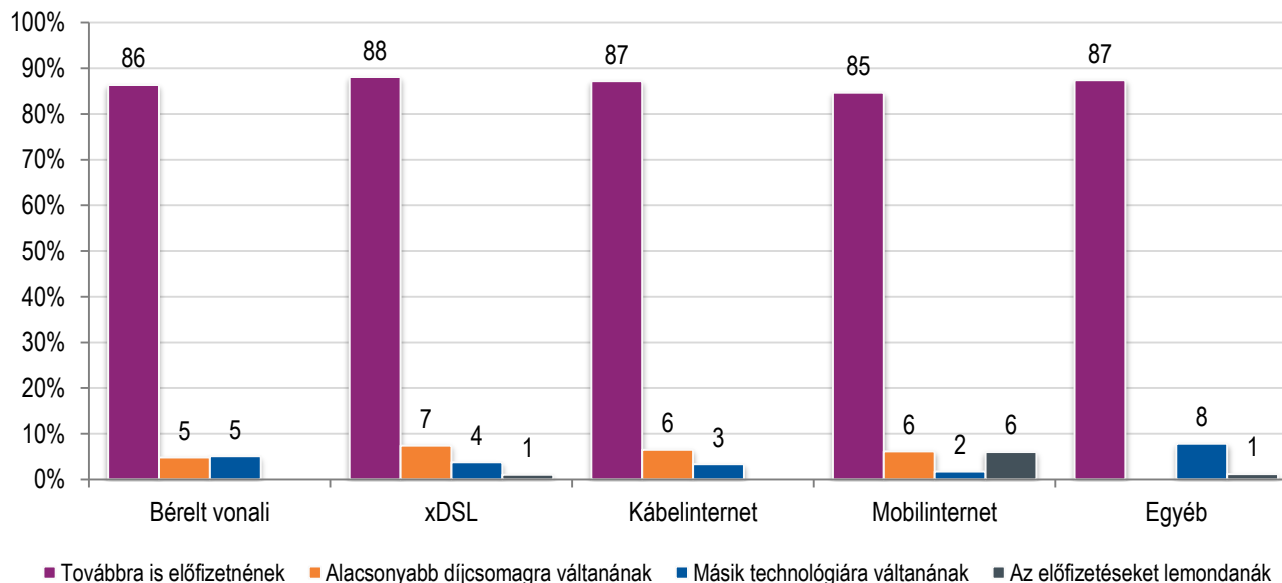
Miért nem váltanának mobil-szélessávra? [a vezetékes internet árának 10%-os emelése esetén]



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, akik 10%-os vezetékes áremelés esetén sem váltanának mobil-szélessávra, Total=33 662

- A jelenleg közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek **83%-a a jelenlegi előfizetésük árának 10%-os emelkedésének hatására nem változtatna**, továbbra is a meglévő előfizetést használná [az előző évhez képest ez nem változott érdemben]. Mindössze 2 százalék váltana az áremelkedés hatására mobilinternetre.
- A mobil-szélessávra történő váltást elutasítók többségének **nincs szüksége mobilinternetre**, továbbá a **kapcsolat instabilitásával, illetve az alacsony sávszélességgel** indokolja döntését. A válaszadók ötöde szerint a mobilinternet túl drága, további 16% szerint pedig nem megfelelő üzleti célra. Tavalyhoz képest csökkent a nem válaszolók aránya, tehát többen tudtak érdemi kifogást emelni.

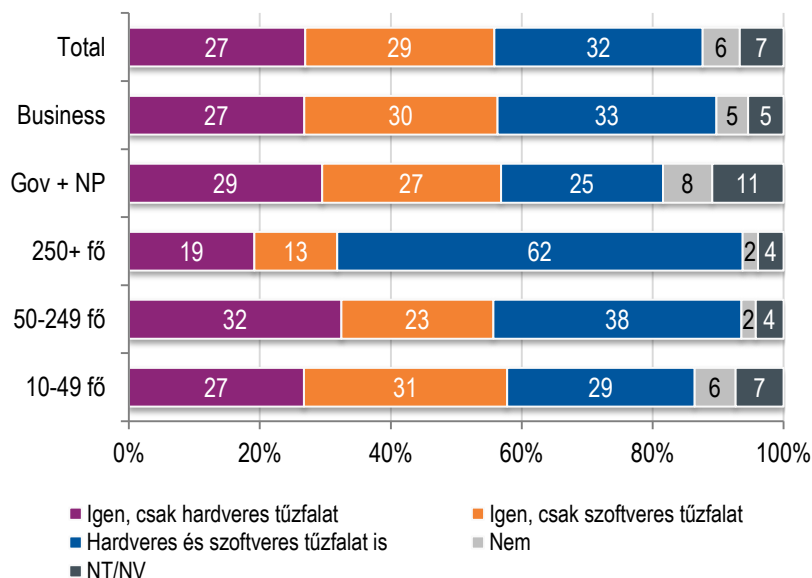
Reakció a különböző technológiájú internet-előfizetések árának 10%-os emelkedésére



Bázis: adott technológiájú internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, bérelt vonal=3521, xDSL=22 834, CaNet=9410, mobilinternet=15 287, egyéb=4410

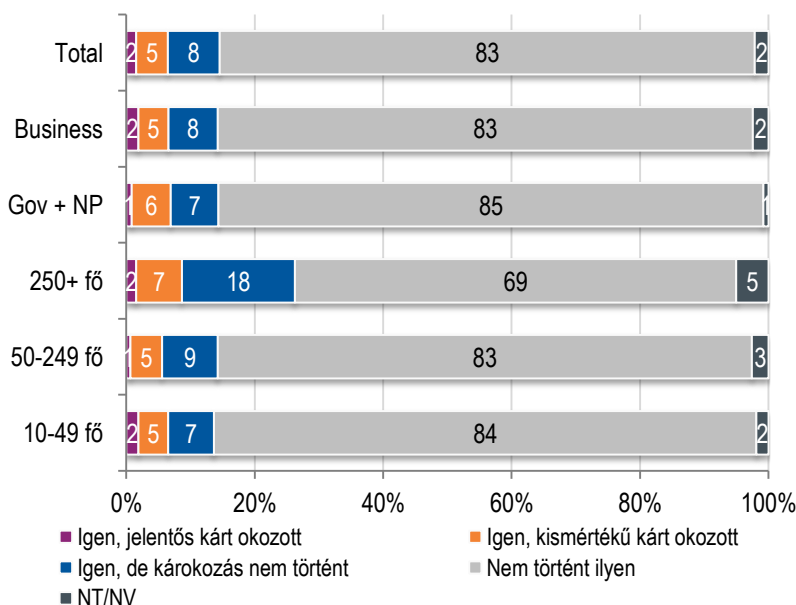
- **Viszonylag alacsony árérzékenység jellemzi** az internetre előfizető vállalkozásokat és intézményeket. A különböző technológiájú internet-előfizetések esetén 85-88% között mozog azoknak az aránya, akik 10%-os áremelés esetén nem változtatnának, továbbra is használnák meglévő előfizetéseiket.
- Akik változtatnának, azok jellemzően a **jelenleg használt technológián belül próbálnának alacsonyabb díjcsomagra váltani**, míg a technológiaváltók aránya a legelterjedtebb technológiák esetén 5% alatti [a teljes lemondás – a mobilinternet kivételével – marginális].

Használnak Önök hardveres vagy szoftveres tűzfalat?



Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=38 812
[Business=30 562, Gov+NP=8251] [250+ fő=1372 , 50-249 fő=6547, 10-49 fő=30 893]

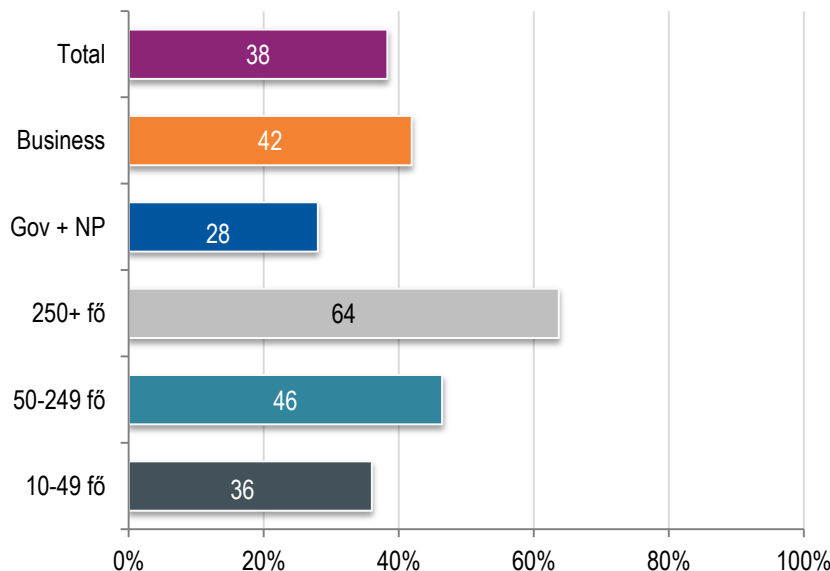
Érte-e támadás az interneten keresztül az utóbbi 5 évben az Önök cégét, intézményét?



Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=38 812
[Business=30 562, Gov+NP=8251] [250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=30 893]

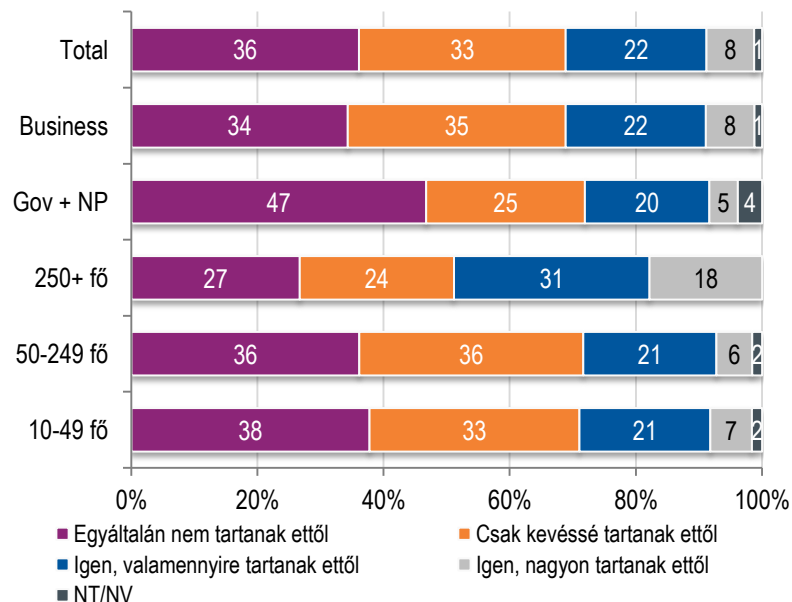
- A legalább 10 fős, internettel rendelkező szervezetek **harmada mind szoftveres, mind hardveres tűzfallal rendelkezik**. A nagyobb létszámú cégek esetében ez az arány eléri az 62%-ot is. 29%-uk csak szoftveres, 27%-uk pedig csak hardveres tűzfallal védekezik a külső behatolások ellen.
- Az esetek 50%-ában a cég saját IT-részlege**, harmadában külső szolgáltató biztosítja a tűzfalat.
- Önbevallásuk szerint a szervezetek kis hányadát érte támadás az elmúlt 5 évben, és az sem okozott jelentős kárt. Látni kell azonban azt is, hogy az ilyen támadásokat sokszor nem is észlelik vagy ha igen, akkor sem feltétlenül vállalják fel az IT-ért felelős személyek.

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



Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=38 812
[Business=30 562, Gov+NP=8251] [250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=30 893]

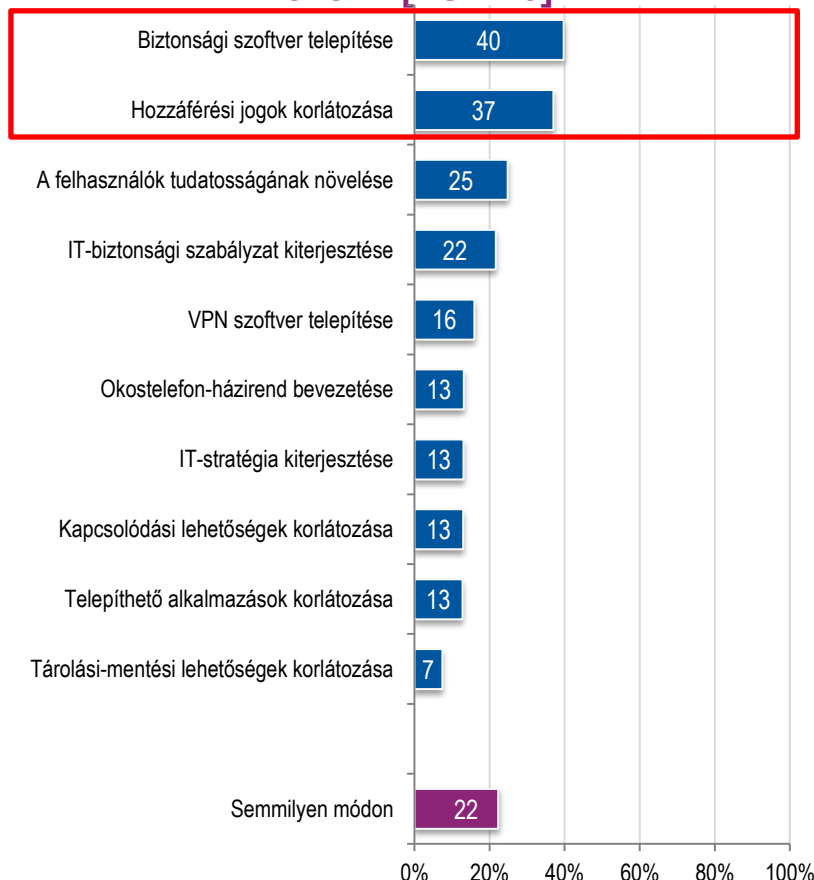
Tartanak-e attól, hogy az okoseszközökön keresztül a vállalati IT-rendszereiket támadás érheti?



Bázis: szervezetek, melyek nyitva tartják IT-rendszerüket az okoseszközök előtt

- A szervezetek közel **kétötöde legalább részben engedélyezi** az okoseszközök számára a vállalati IT-rendszerrel való kommunikációt. A 250+ fős vállalatok esetében magasan az átlag feletti, 64%-os ennek az aránya.
- A releváns célcsoport kétharmada egyáltalán nem vagy csak kicsit aggódik amiatt, hogy a nyitott rendszeren keresztül támadás értheti a szervezetet. Ugyanekkor épp a megengedőbb **250+ fős vállalatok** esetében a legnagyobb az aránya a támadásoktól való félelemnek. A háttérben húzódó magyarázat nagy valószínűséggel az lehet, hogy ezek a szervezetek valamivel felkészültebbek, jobban ismerik a kockázatokat.

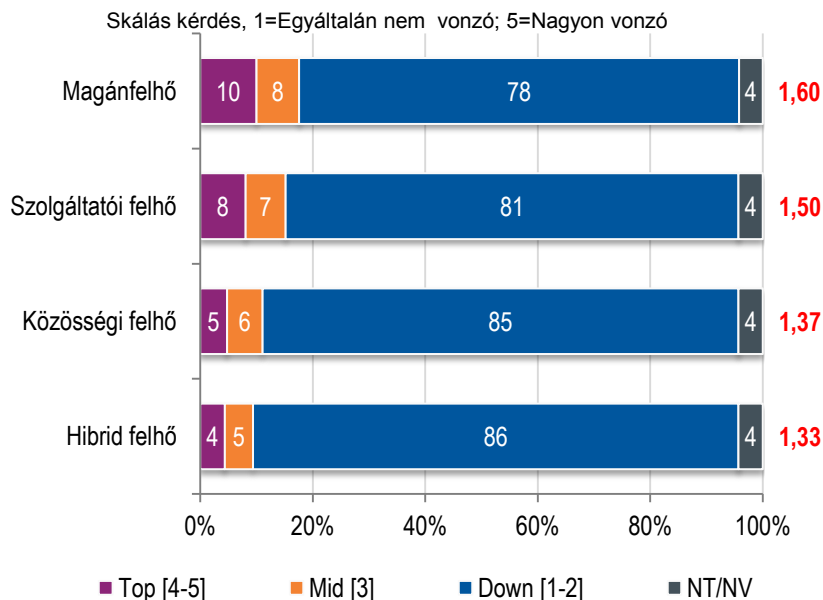
Hogyan védekeznek az okoseszközökön keresztüli esetleges IT-rendszer-támadások ellen? [TOP 10]



- A szervezetek által alkalmazott leggyakoribb megoldások, melyekkel védekeznek az okoseszközök által [esetlegesen] okozott biztonsági kockázatok ellen, hogy kötelezően előírják **biztonsági szoftverek** telepítését vagy magát a **hozzáférési jogot** korlátozzák.
- Drámainak mondható, hogy a szervezetek **háromnegyede egyáltalán nem foglalkozik** a felhasználói tudatosság növelésével.
- Mindemellett az sem elhanyagolható, hogy a szervezetek ötöde semmilyen módon nem védekezik az okoseszközök használatából fakadó támadások ellen.

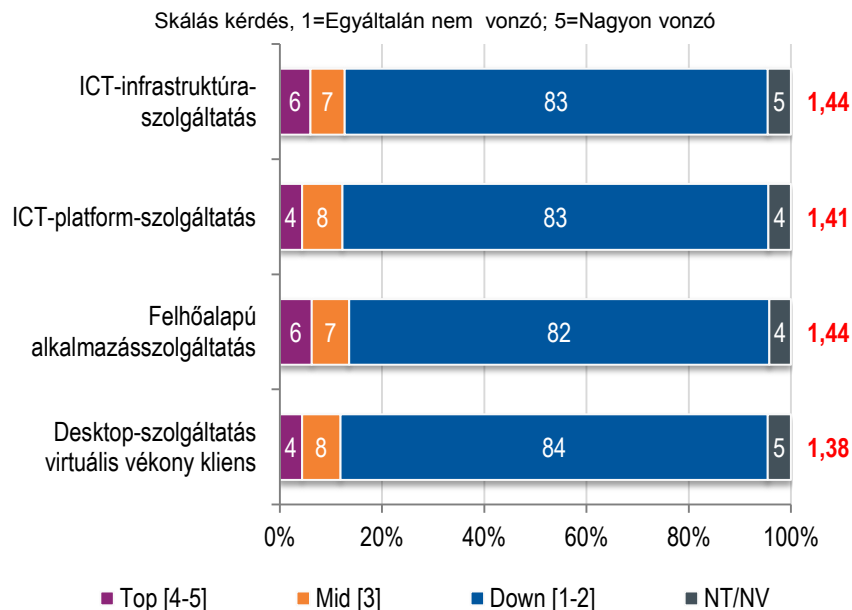
Bázis: szervezetek, melyek nyitva tartják IT-rendszerüket az okoseszközök előtt,
Total=14 856

Felhőalapú megoldások vonzereje



Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=38 812
[Business=30 562, Gov+NP=8251] [250+ fő=1372 , 50-249 fő=6547, 10-49 fő=30 893]

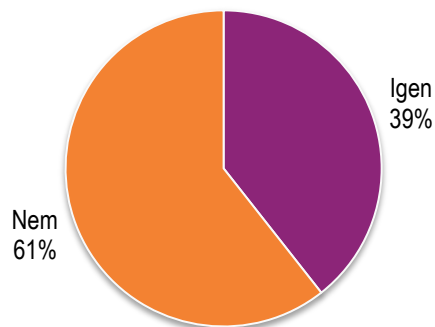
Kapcsolódó szolgáltatások vonzereje



Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=38 812
[Business=30 562, Gov+NP=8251] [250+ fő=1372 , 50-249 fő=6547, 10-49 fő=30 893]

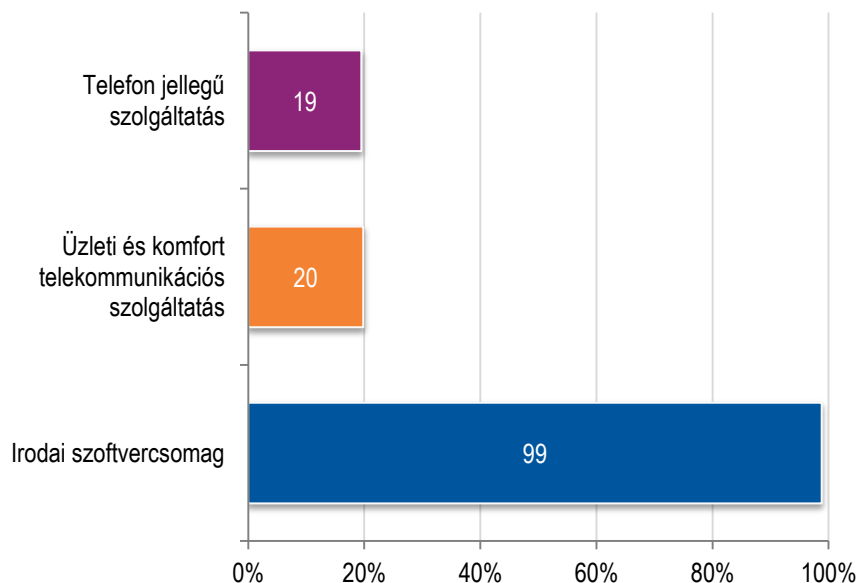
- Az internet-hozzáféréssel rendelkező 10 fő feletti szervezetek számára a felhőalapú megoldások jelenleg **nem bírnak jelentősebb vonzerővel**. Igen csekély azok aránya, akik pozitívan nyilatkoztak e tekintetben. A legvonzóbbnak tartott **magánfelhőt is csak 10%-uk tartja érdekesnek**.
- A felhőalapú szolgáltatások szintén alacsony érdeklődésre tarthatnak számot. Az **elutasítók aránya változatlanul 80% feletti**.
- Az összes szervezet csupán **7%-a vesz jelenleg igénybe** felhőalapú szolgáltatást. Az igénybevétel a cégeknél [8%], a 100%-os külföldi érdekeltségű szervezeteknél [19%] és a középkorú [40-49 éves] döntéshozók esetében [11%] gyakoribb az átlagosnál.

Felhőalapú alkalmazásszolgáltatások igénybevétele*



Bázis: felhőalapú szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=3386
[Business=2966 Gov+NP=420] [250+ fő=219, 50-249 fő=690, 10-49 fő=2477]

Felhőalapú szolgáltatások igénybevétele*

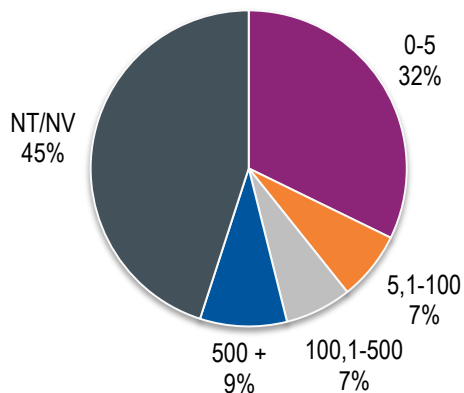


Bázis: felhőalapú alkalmazásszolgáltatást [SaaS] igénybe vevő szervezetek, Total=1342 [Business=1243, Gov+NP=99] [250+ fő=66, 50-249 fő=268, 10-49 fő=1008]

- Azon szervezetek körében, ahol igénybe vesznek valamilyen felhőalapú szolgáltatást, a távoli alkalmazásszolgáltatás [SaaS] igénybevétele a szervezetek kétötödére jellemző.
- A SaaS-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek közt 19% azok aránya, akik rendelkeznek telefon jellegű felhőalapú szolgáltatással, az üzleti és komfort telekommunikációs szolgáltatás aránya 20%, a releváns célcsoport majdnem egésze pedig valamilyen irodai szoftvercsomagot vesz igénybe.

*Az alacsony elemszám miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők

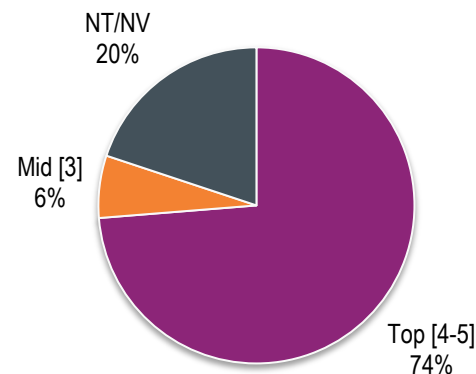
Felhőalapú szolgáltatásokra fordított havi átlagköltség [ezer Ft]



Bázis: felhő-alapú szolgáltatást igénybe vevő szervezetek Total=3386 [Business=2966 Gov+NP=420] [250+ fő=219, 50-249 fő=690, 10-49 fő=2477]

Felhőalapú megoldáshoz biztosított szolgáltatói támogatással, segítségnyújtással, problémamegoldással való elégedettség

átlag: 4,38



Bázis: felhő-alapú szolgáltatást igénybe vevő szervezetek Total=3386 [Business=2966 Gov+NP=420] [250+ fő=219, 50-249 fő=690, 10-49 fő=2477]

- A szervezetek harmada átlagosan havonta 5 ezer Ft alatt költ különböző felhőalapú szolgáltatásokra. Azonban fontos kiemelni, hogy az igénybevevők közel fele nem tudott nyilatkozni a költség nagyságáról.
- Az igénybe vett szolgáltatásokhoz a szolgáltató által biztosított különböző támogatásokkal a releváns szervezetek háromnegyede elégedett.

Előnyök

- **Beruházási költségek megtakarítása [23%]**
- **Üzemeltetési költségek csökkentése [18%]**
- **Helyszíntől függetlenül használható [16%]** 
- A szolgáltató által biztosított szervereket magas biztonsági szintű adatközpontokban tárolják [14%]
- Alkalmazások nagyobb megbízhatósága és rendelkezésre állása [14%]
- Magas fokú informatikai védelem [14%]
- Folyamatosan frissített, karbantartott, korszerű eszközök [12%]
- Gyors bevezethetőség [11%]
- Fizikai hely megtakarítása [11%]
- Használatalapú fizetési konstrukció [10%]
- **Nincs előnye [41%]**

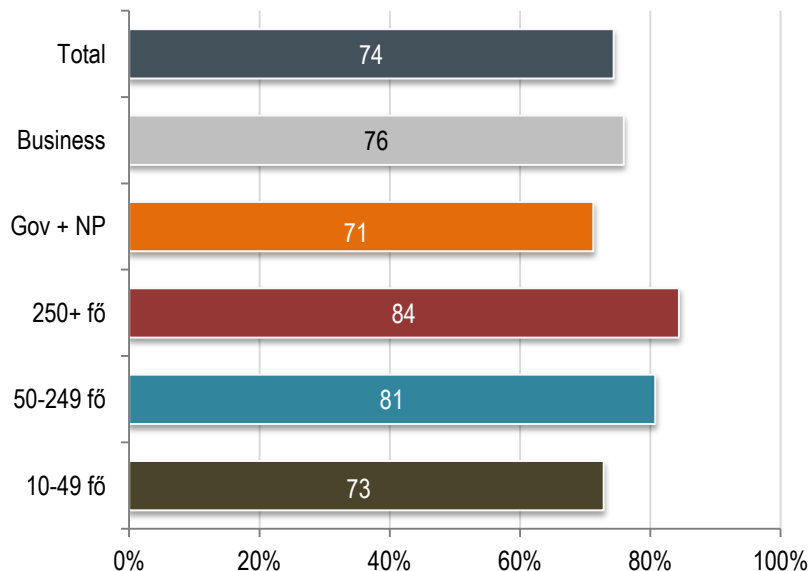
Hátrányok

- **Külső szolgáltatótól való függőség [45%]**
- **Kétséges az adatok bizalmas kezelése [36%]**
- **Internetkapcsolat kiesése esetén nem használható [29%]** 
- A jelenlegi nem felhőalapú megoldással elégedettek [27%]
- Nincs még elég referencia [12%]
- Az anyavállalat/felettes szerv várhatóan nem engedélyezné [10%]
- Integráltak a rendszerek, így ezeket részleteiben nem lehet kihelyezni [8%]
- Nem minden szoftvernek van virtualizált változata [7%]
- A szolgáltató rugalmassága és reakcióideje alacsonyabb lenne [7%]
- A vállalati biztonsági, törvényi, szabályozói előírások nem teszik lehetővé [6%]
- **Nincs hátránya [25%]** 

Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=38 812
[Business=30 562, Gov+NP=8251] [250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=30 893]

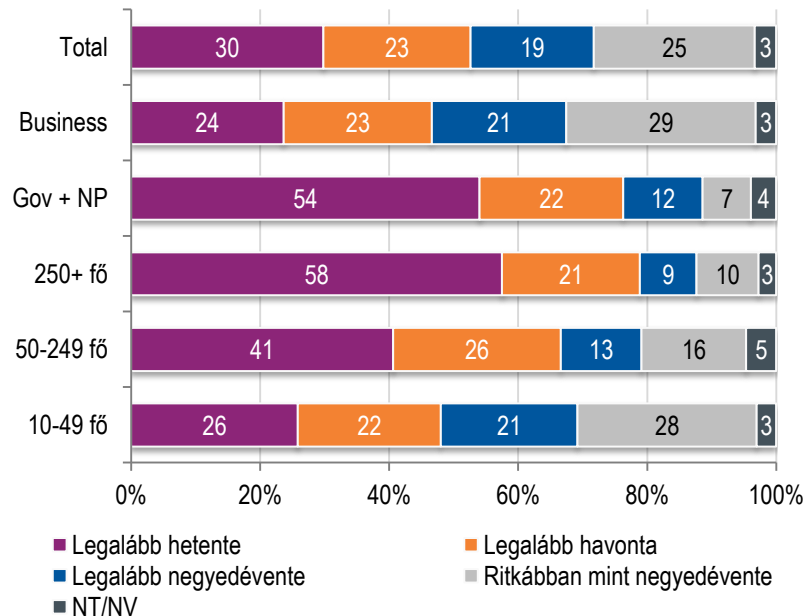
Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=38 812
[Business=30 562, Gov+NP=8251] [250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=30 893]

Honlappal rendelkezők aránya



Bázis: bármilyen internet-hozzáféréssel rendelkező szervezetek, Total=38 812 [Business=30 562, Gov+NP=8251] [250+ fő=1372, 50-249 fő=6548, 10-49 fő=30 892]

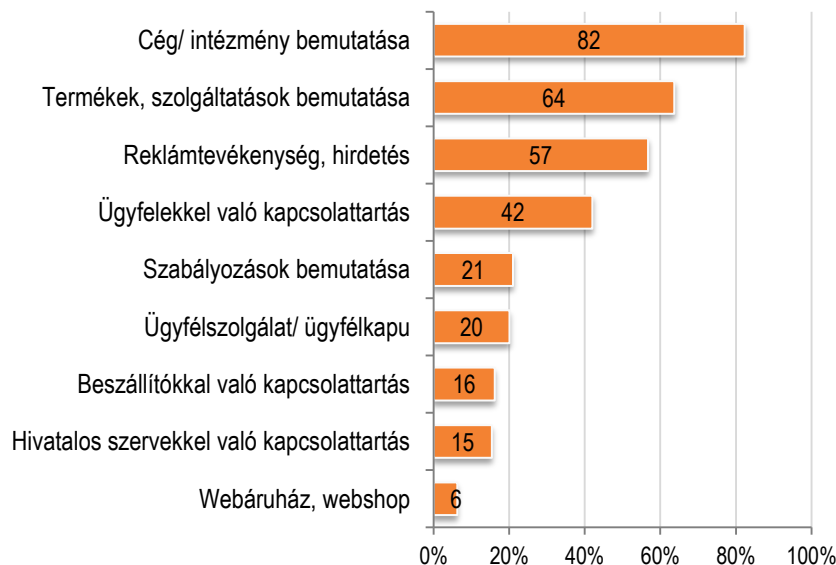
Honlap frissítésének gyakorisága



Bázis: honlappal rendelkező szervezetek, Total=29 147 [Business=23 243, Gov+NP=5904] [250+ fő=1162, 50-249 fő=5323, 10-49 fő=22 662]

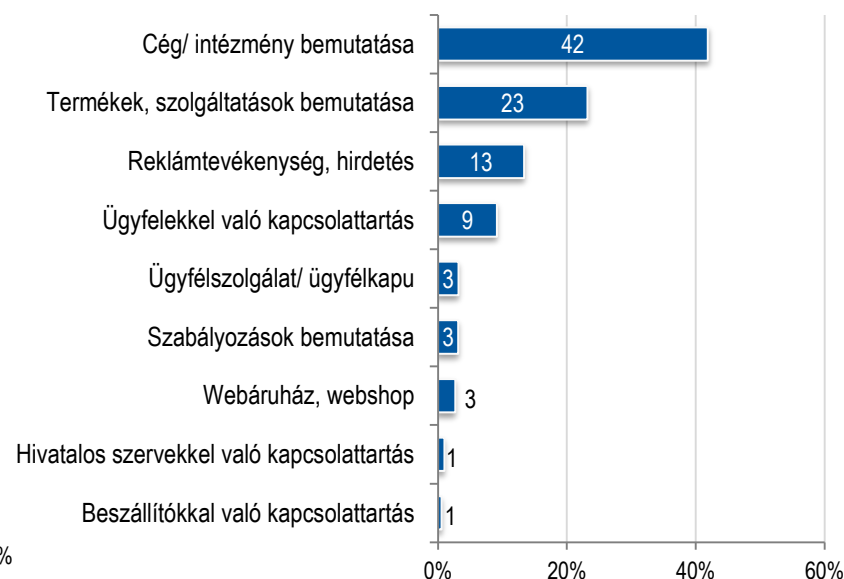
- Tükrözve az elektronikus csatornák fontosságát az információszerzés és az ügyfél-kapcsolattartás területén, a vizsgált szervezetek közel **háromnegyede rendelkezik saját honlappal** [összességében mintegy 29 ezer szervezet].
- Az üzleti szféra szervezetei körében valamelyest magasabb a honlapok penetrációja, valamint a 249 fő feletti cégek, szervezetek esetében is gyakoribb a saját honlap [ez részben köszönhető a törvényi szabályozásnak is].
- 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=29 147 [Business=23 243, Gov+NP=5904]
[250+ fő=1162, 50-249 fő=5323, 10-49 fő=22 662]

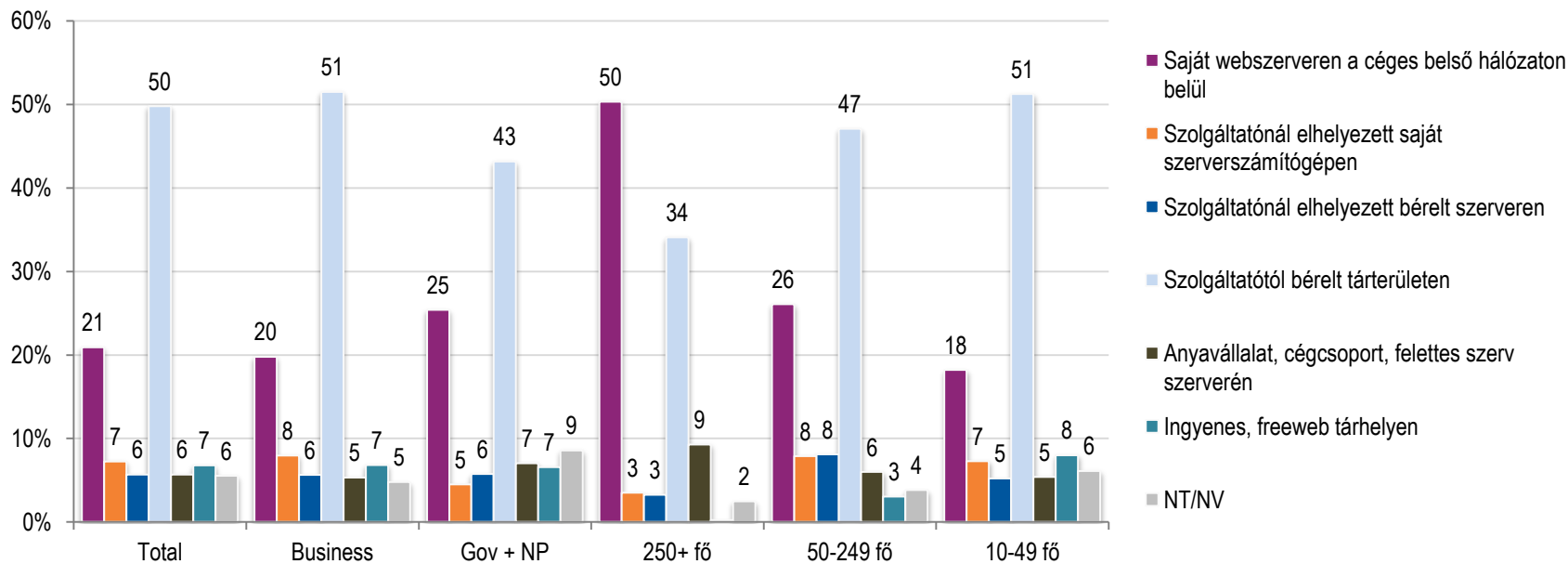
Ezek közül melyik a legfontosabb?



Bázis: honlappal rendelkező szervezetek, Total=29 147 [Business=23 243, Gov+NP=5904]
[250+ fő=1162, 50-249 fő=5323, 10-49 fő=22 662]

- A honlapok fenntartásának **fő szempontja a cég/intézmény bemutatása**. További meghatározó cél a termékek/szolgáltatások bemutatása és a reklámtevékenység.
- Az ügyfelekkel, vevőkkel, megrendelőkkel ilyen módon történő aktív kapcsolattartás még csak a releváns szervezetek kisebb hányadánál [42%] figyelhető meg.
- Ügyfélszolgálat/ügyfélkapu üzemeltetése szintén még a marginális szempontok között szerepel.
- Tavaly óta szignifikánsan nőtt a hivatalos szervekkel való kapcsolattartás aránya.
- A honlapok céljai között új szempontként megjelent a webáruház, webshop üzemeltetése. Érdekes megfigyelni azonban, hogy kétharmaduk mutatja be a honlapján a termékeit, szolgáltatásait, de csak a szervezetek 6%-ánál lehet online rendelni, vásárolni is.

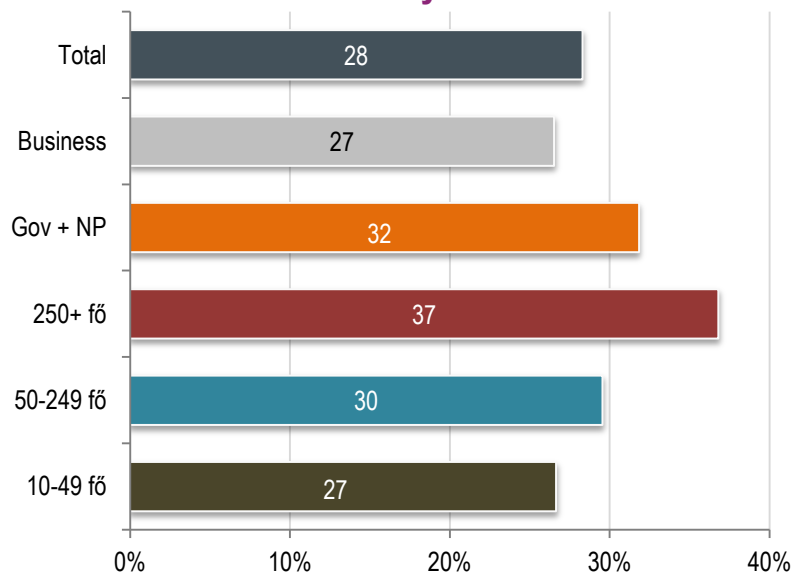
Hol üzemeltetik a honlapot?



Bázis: honlappal rendelkező szervezetek, Total=29 147
 [Business=23 243, Gov+NP=5904] [250+ fő=1162, 50-249 fő=5323, 10-49 fő=22 662]

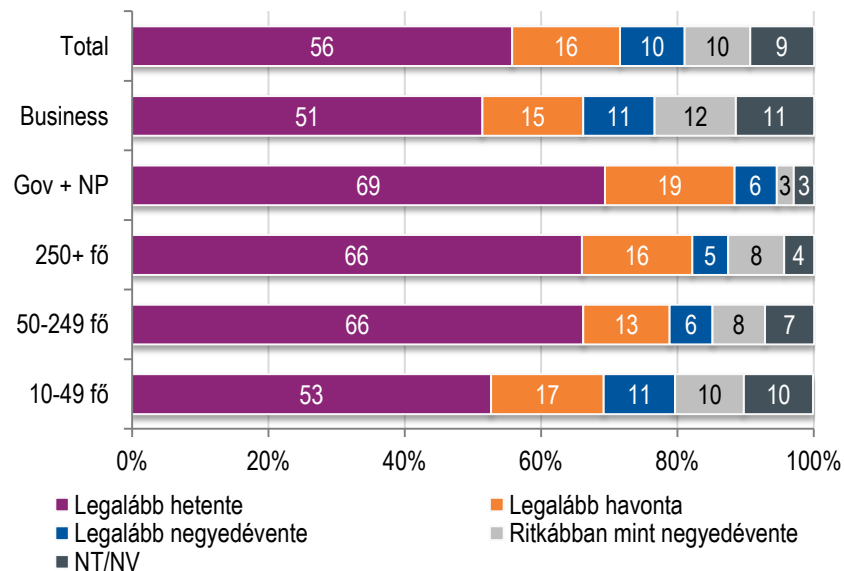
- A honlapok üzemeltetésére a legelterjedtebb megoldás a **klasszikus webhoszting-szolgáltatások** igénybevétele, a szervezetek több mint fele üzemelteti ilyen formában a honlapját.
- A 249 főnél nagyobb szervezetek esetében a webhosztinggal szemben jóval gyakoribb a saját webservert üzemeltetése a cég 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=38 812
[Business=30 562, Gov+NP=8251] [250+ fő=1372, 50-249 fő=6548,
10-49 fő=30 892]

Szervezeti profil frissítésének gyakorisága



Bázis: közösségi oldalakon külön szervezeti profillal rendelkező szervezetek, Total=10 905
[Business=8244, Gov+NP=2661] [250+ fő=517, 50-249 fő=1966, 10-49 fő=8422]

- A közösségi oldalak növekvő fontosságát mutatja a vállalati kommunikációban az a tény, hogy a vizsgált szervezetek több mint **negyede már rendelkezik saját szervezeti profillal** legalább egy közösségi oldalon, sok esetben többön is. Ez összességében mintegy 11 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: **56% legalább hetente**, további 16% pedig legalább havonta.



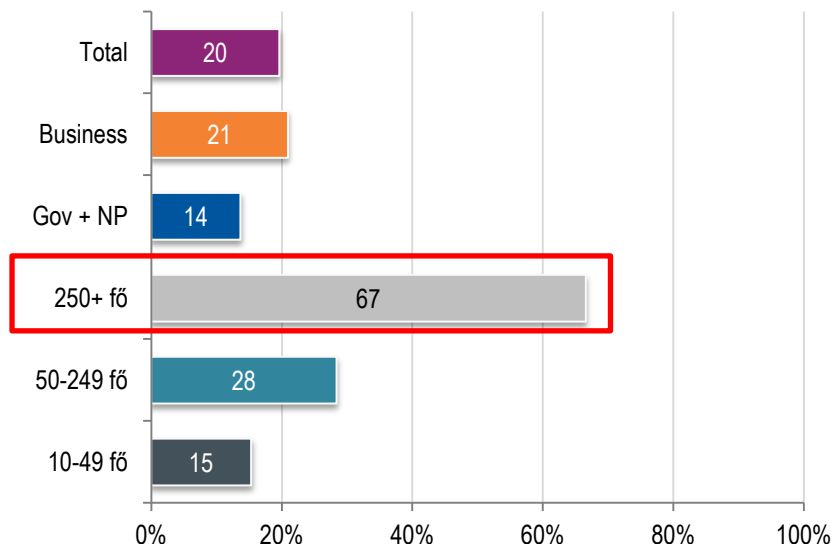
NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

4.4. Adat- és üzleti kommunikáció

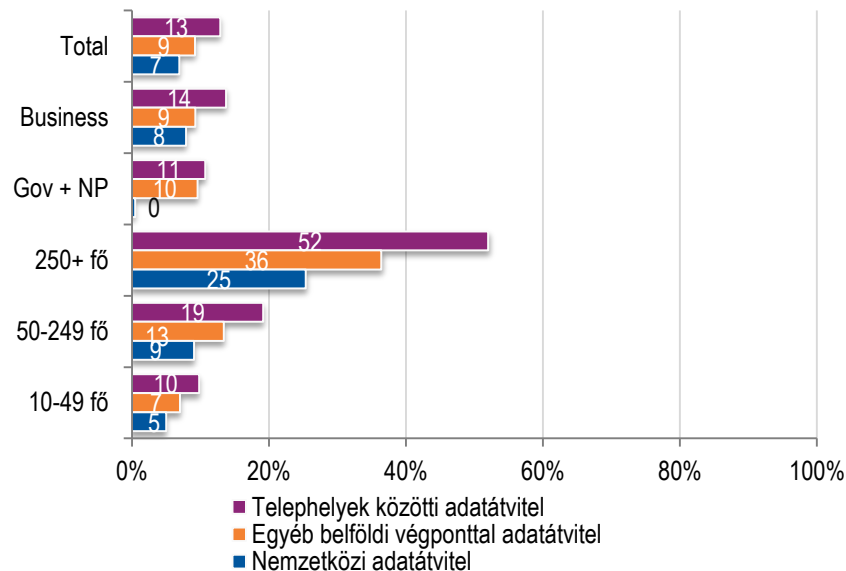
- **Bérelt vonali adatátvitel**
 - Analóg és digitális adatátviteli bérelt vonalak, függetlenül az előfizetői hozzáférés technológiájától [beleértve a rézépárra, optikára, műholdas, mikrohullámú stb. technológiára épülő bérelt vonali összeköttetéseket]
 - Kivéve a kizárólag a nyilvános internet-hozzáférésekhez igénybe vett bérelt vonali kapcsolatok [MLLI], illetve a komplex IP-VPN-szolgáltatás keretén belül igénybe vett bérelt vonali kapcsolatok.
- **Virtuális magánhálózat [IP-VPN, Layer2 VPN/Ethernet VPN]**
 - Az IP-alapú virtuális privát hálózat [IP-VPN] olyan komplex hálózati megoldás, amely biztosítja, hogy egymástól távol eső telephelyek, illetve egyéb végpontok valamilyen IP-hálózaton [tipikusan a szolgáltatók IP-hálózatán vagy a nyilvános interneten] keresztül biztonságosan kommunikálhassanak egymással. A kategória egyaránt tartalmazza a szolgáltatói [MPLS], illetve a nyilvános internet feletti IP-VPN-eket.
- **Egyéb adatátviteli technológiák/szolgáltatások**
 - Dial-up technológiára épülő adatátviteli megoldások,
 - Frame-relay technológiára épülő adatátviteli megoldások,
 - X.25 technológiára épülő adatátviteli megoldások,
 - ATM technológiára épülő megoldások,
 - egyéb adatátviteli megoldások/szolgáltatások.

Adatátvitelt folytató szervezetek



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263]
[250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

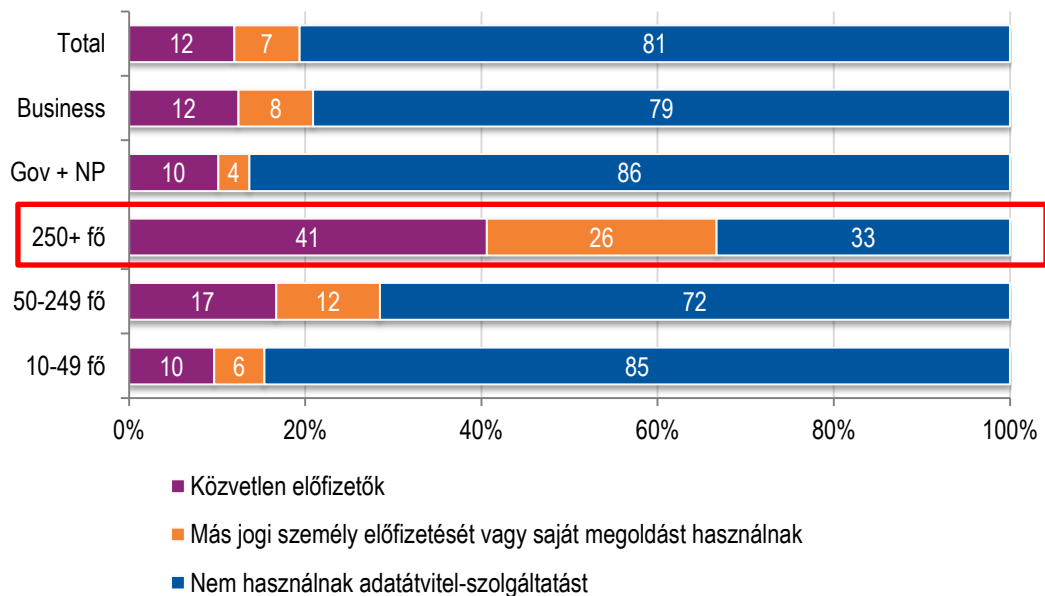
Adatátviteli irányok



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263]
[250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

- A hazai szervezetek 20%-a, azaz összesen kb. 7,6 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 249 fő feletti alkalmazotti létszámmal működőknél számottevő a nemzetközi irány.
- Az adatátvitelt használók belföldön jellemzően bankokkal, pénzintézetekkel [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.

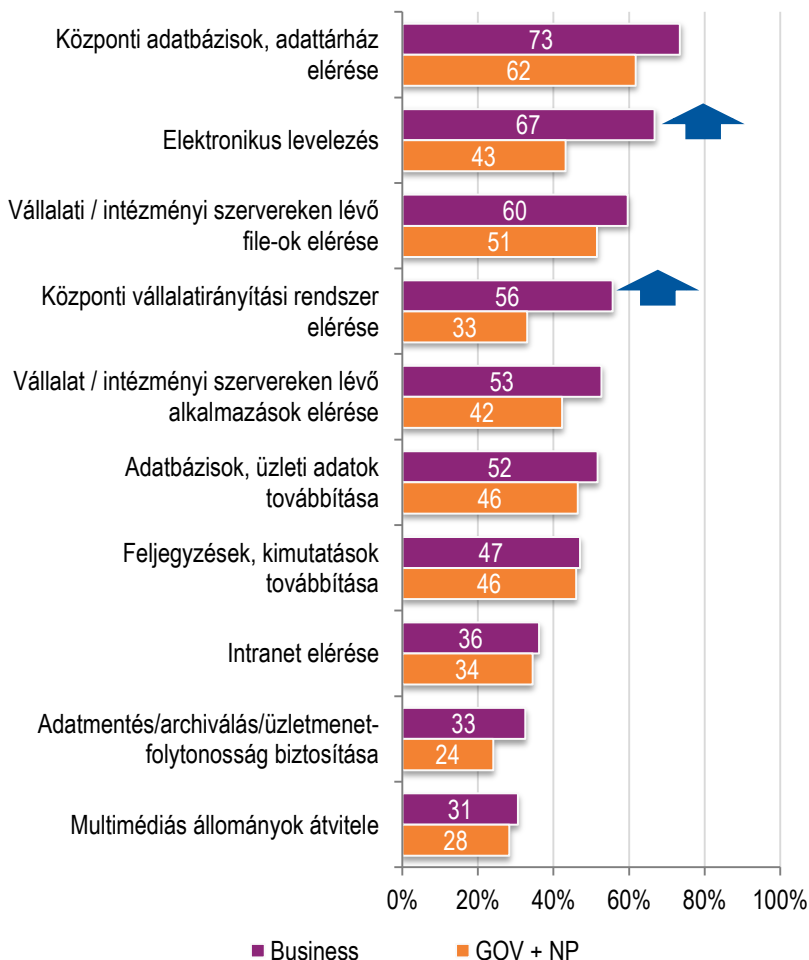
Előfizetés és használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 Business=30 753, Gov+NP=8263]
 [250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

- A hazai, legalább 10 fős szervezetek 12%-a, azaz összesen mintegy **4,7 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.

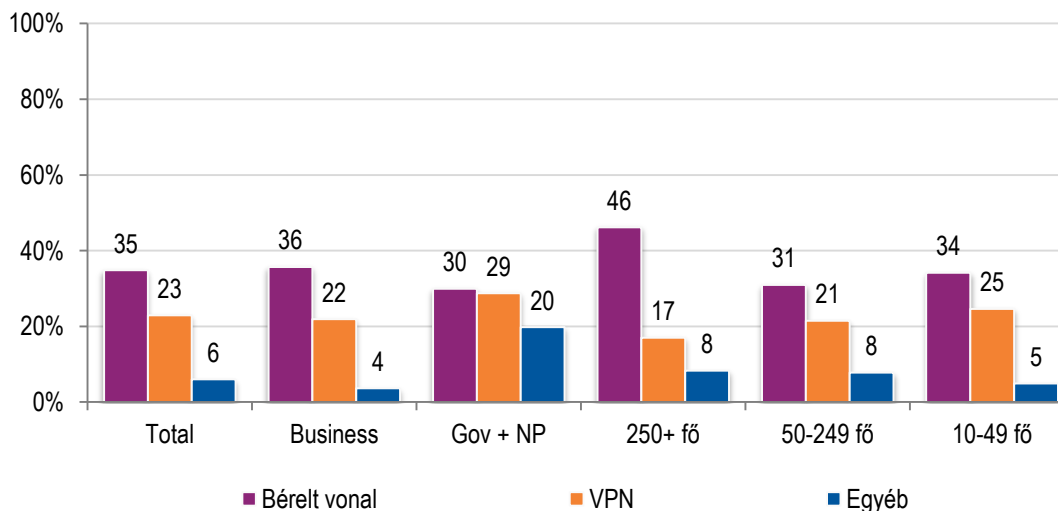
Adatkommunikációs célok [Top 10]



Bázis: adatátvitelt folytató szervezetek, Total=7645 [Business=6504, Gov+NP=1141] [250+ fő=922, 50-249 fő=1912, 10-49 fő=4811]

- Az adatátvitelt folytató hazai vállalatok főleg **központi adatbázisok, adattárház elérésére** használják adatkapcsolatukat. Az adatok mellett az elektronikus levelezés, a szervereken lévő file-ok és alkalmazások elérése, valamint a központi vállalatirányítási rendszer elérése is gyakorinak számít.
- Az állami és nonprofit szférában szintén a központi adatbázisok, adattár elérése az adatkommunikáció leggyakoribb célja, emellett az intézményi szervereken lévő file-ok elérésére és adatbázisok, üzleti adatok, valamint a feljegyzések, kimutatások továbbítására is sokan e megoldást használják. E szektor szervezetei azonban kevésbé használják elektronikus levelezésre vagy központi vállalatirányítási rendszerhez, szemben a vállalatokkal.

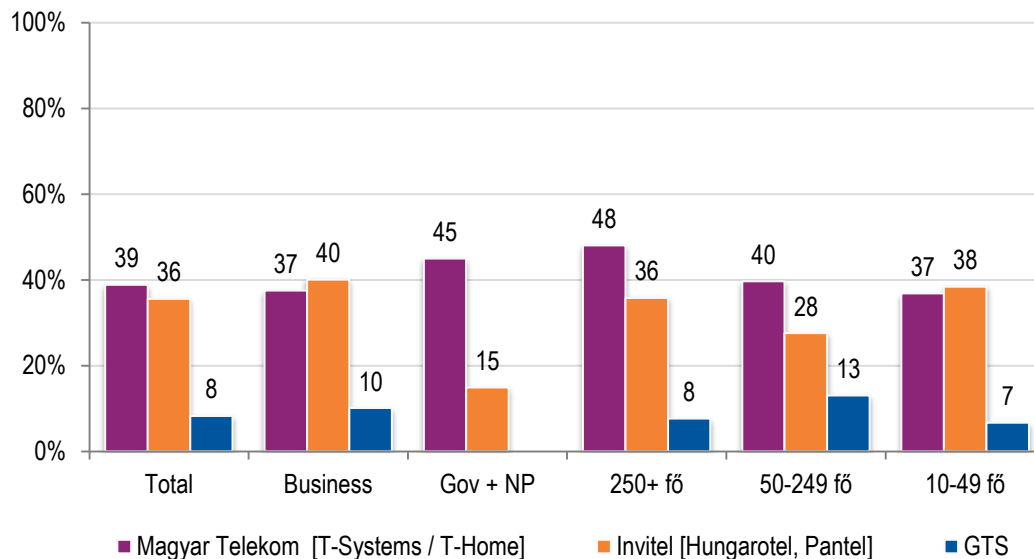
Technológiák penetrációja



Bázis: adatátvitelt folytató szervezetek, Total=7645 [Business=6504, Gov+NP=1141] [250+ fő=922, 50-249 fő=1912, 10-49 fő=4811]

- Kizárólag a közvetlen adatátviteli előfizetésekre fókuszálva a **bérelt vonali megoldások [35%]** és a **virtuális magánhálózati technológia [23%]** bizonyultak a legelterjedtebbnek.
- A bérelt vonali közvetlen előfizetések 48%-a rézpárra épülő hozzáférést, 43%-uk üvegszálás, több mint harmaduk mikrohullámú technológiát jelent. A 250 fős vagy nagyobb szervezetek körében a bérelt vonali előfizetések több mint fele [59%] rézpárra épülő megoldás.
- A virtuális magánhálózati megoldások esetében jellemzően DSL-en [52%] vagy bérelt vonalon [36%] keresztül csatlakoznak a végpontok a hálózathoz. A szervezetek által használt VPN-ek 80%-a IP-VPN, további 18% Layer2 VPN/Ethernet VPN.

Szolgáltató-kapcsolatok [Top 3 szolgáltató]*

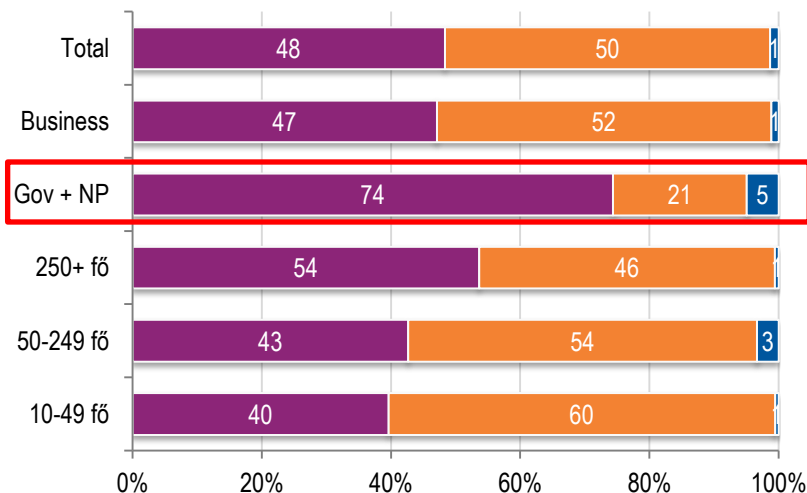


Bázis: adatkommunikációs megoldást közvetlen előfizetéssel igénybe vevő szervezetek, Total=4661 [Business=3822, Gov+NP=839]
[250+ fő=558, 50-249 fő=1094, 10-49 fő=3008]

- A releváns szervezetek 39%-a vesz igénybe a Magyar Telekomtól közvetlen adatátviteli szolgáltatást.
- Az Invitel az ügyfelek 36%-ával áll közvetlen szolgáltatói kapcsolatban az adat- és üzleti kommunikáció területén.
- A GTS helyzete nem változott érdemben az előző évhez képest.

*Az alacsony elemszám miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők

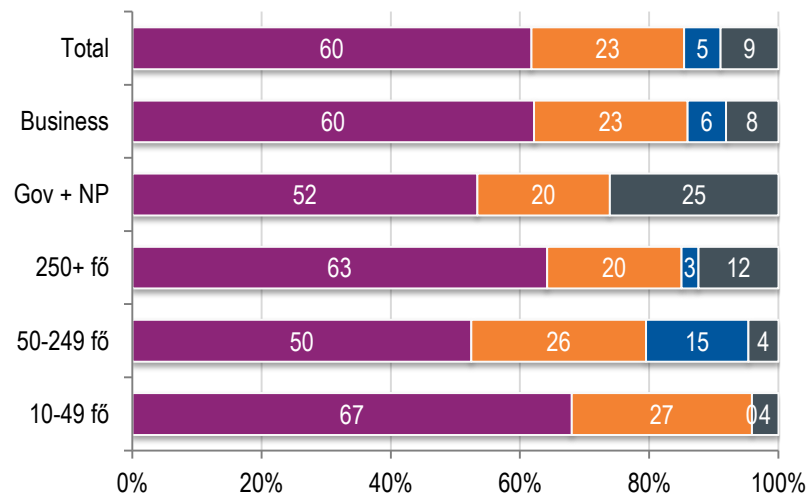
Bevétel alapján becsült piacszerkezet technológiák szerint*



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

Bázis: adatátviteli szolgáltatásra fordított kiadások [m Ft], Total=1801
[Business=1717, Gov+NP=83] [250+ fő=101, 50-249 fő=484, 10-49 fő=302]

Top szolgáltatók piacrészesedése költségek alapján



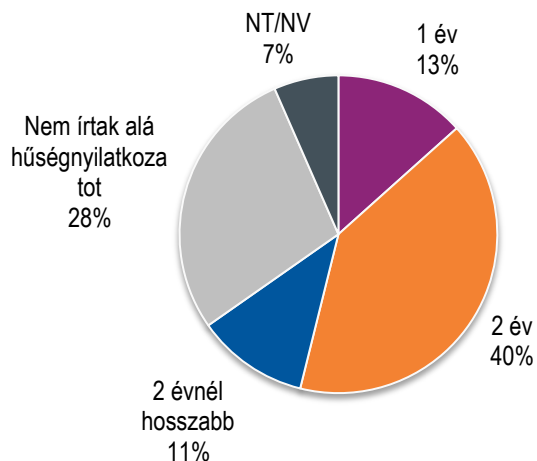
■ Magyar Telekom ■ Invitel ■ GTS ■ Egyéb

Bázis: adatátviteli szolgáltatásra fordított kiadások [m Ft], Total=1801
[Business=1717, Gov+NP=83] [250+ fő=101, 50-249 fő=484, 10-49 fő=302]

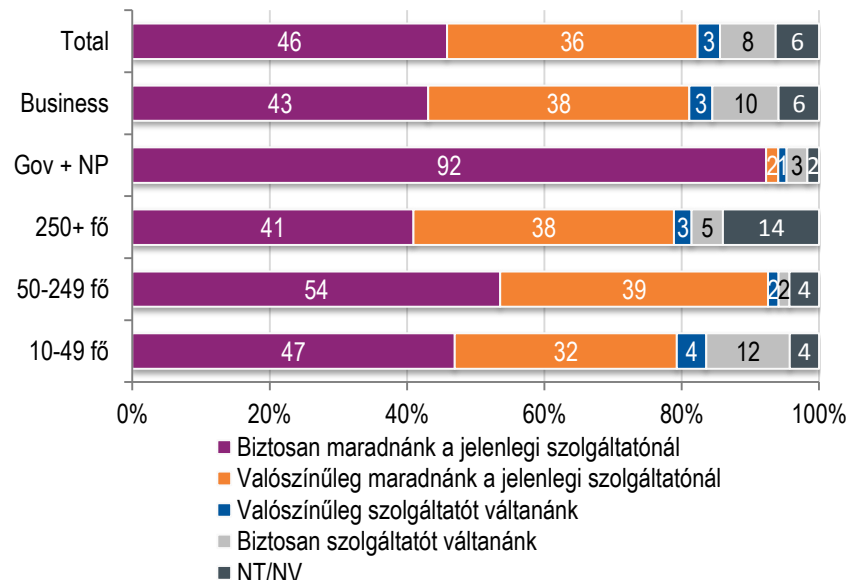
- A piacstruktúrát tekintve a bérelt vonali és a virtuális magánhálózati technológia is jelentősnek számít, a bevételek közel **fele-fele ezekből származik**. A bérelt vonali részesedés a kormányzati és a 250+ fős szervezetek adatkommunikációs piaca esetében a legmagasabb.
- E részpiacon a legnagyobb szolgáltatónak a **Magyar Telekom** számít, mely a **bevételek több mint felét** [60%] realizálja. Az Invitel részesedése 23%. A GTS piaci részesedése 5% körüli.

*Az alacsony elemszám miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők

Adatátviteli szolgáltatásra vonatkozó [aláírt] hűségi szerződés hossza



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



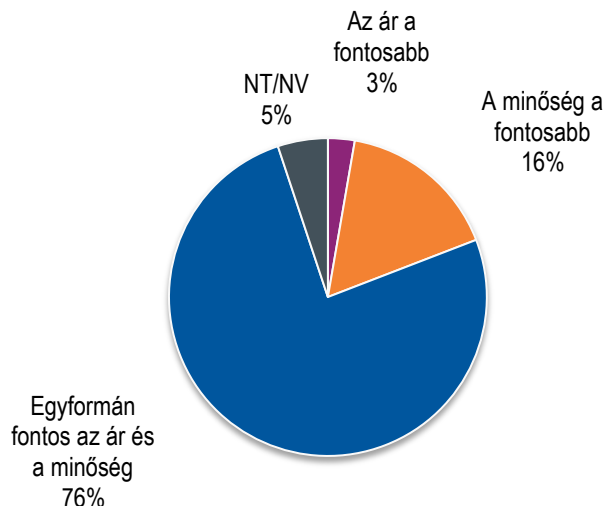
Bázis: adatkommunikációs megoldást közvetlen előfizetéssel igénybe vevő szervezetek, Total=4661 [Business=3822, Gov+NP=839] [250+ fő=558, 50-249 fő=1094, 10-49 fő=3008]

Bázis: jelenleg érvényes hűségi szerződéssel rendelkező szervezetek, Total=2593 [Business=2275, Gov+NP=318] [250+ fő=307, 50-249 fő=559, 10-49 fő=1727]

- 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 11%-uk vállalkozott.
- A hűségnyilatkozatok többsége mostanra már csak rövid ideig érvényes. Egy éven belül a jelenlegi hűségi szerződések fele nem lesz hatályos [13%-uk már jelenleg is hatályát veszítette], mely a tavalyi eredményekhez képest szignifikánsan magasabb arány.
- A jelenleg érvényes hűségi szerződéssel rendelkező szervezetek nagy része **akkor is maradna a szolgáltatójánál**, ha nem lenne ilyen szerződése. Ez az arány szignifikánsan magasabb, mint előző évben.

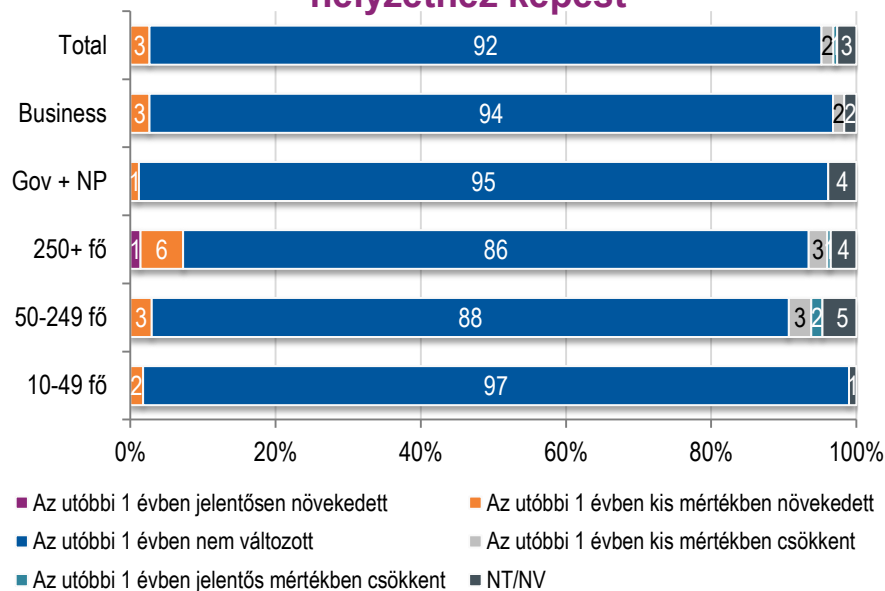
*Az alacsony elemszám miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők

Ár és minőség viszonyának megítélése az adatátviteli szolgáltatás esetében



Bázis: adatkommunikációs megoldást közvetlen előfizetéssel igénybe vevő szervezetek, Total=4661 [Business=3822, Gov+NP=839] [250+ fő=558, 50-249 fő=1094, 10-49 fő=3008]

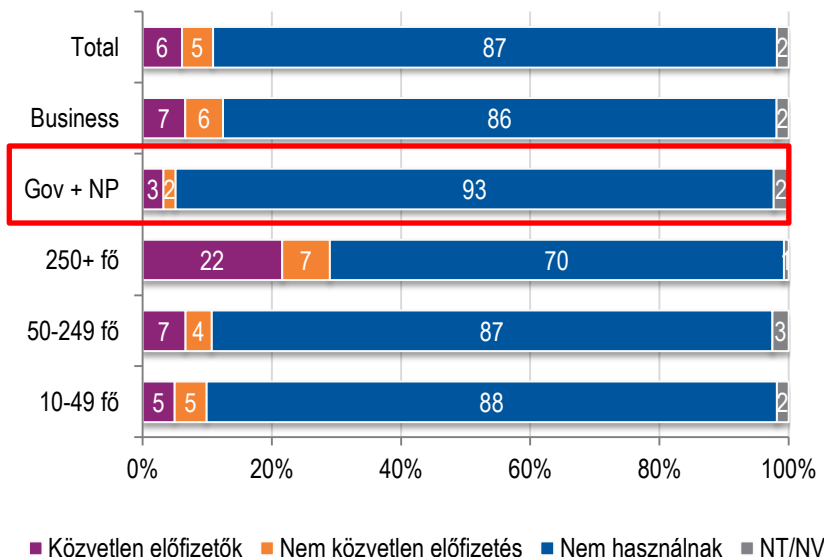
Adatátviteli számla változása az 1 évvel ezelőtti helyzethez képest



Bázis: adatkommunikációs megoldást közvetlen előfizetéssel igénybe vevő szervezetek, Total=4661 [Business=3822, Gov+NP=839] [250+ fő=558, 50-249 fő=1094, 10-49 fő=3008]

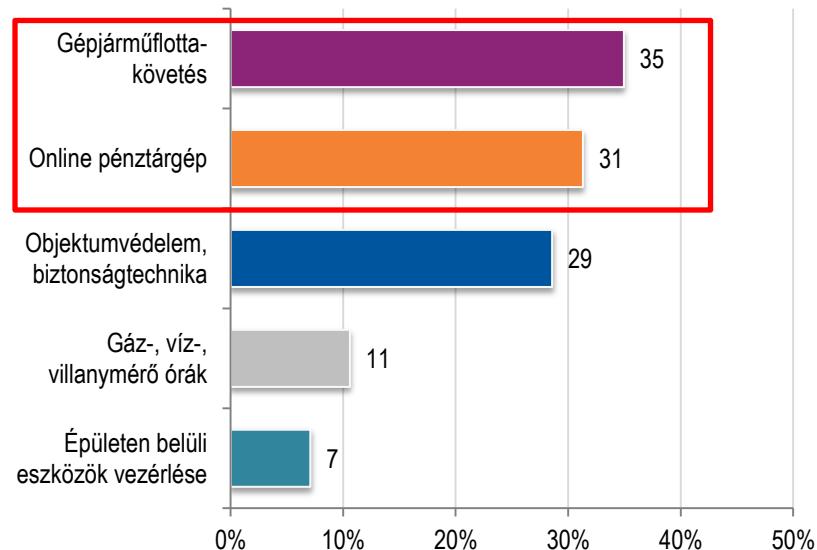
- A közvetlen előfizetők többsége [76%] az árat és a minőséget egyformán fontosnak ítélte, **16%-uknak pedig a minőség a fontosabb**. Az ár a megkérdezettek csupán 3%-a számára a legfontosabb tényező.
- A megkérdezettek többsége az elmúlt egy évben úgy érezte, hogy **nem változtak adatátviteli kiadásaik**, emellett a tavalyi évhez képest jóval csökkent azok aránya, akik kis mértékű csökkenést tapasztaltak az adatátviteli szolgáltatásokra fordított kiadásaik terén. Tavalyhoz képest a vállalkozások és az 50 fő alatti szervezetek körében jóval kevesebben jelezték, hogy csökkentek volna adatátviteli kiadásaik.

M2M-adatkártya-előfizetés és -használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263] [250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

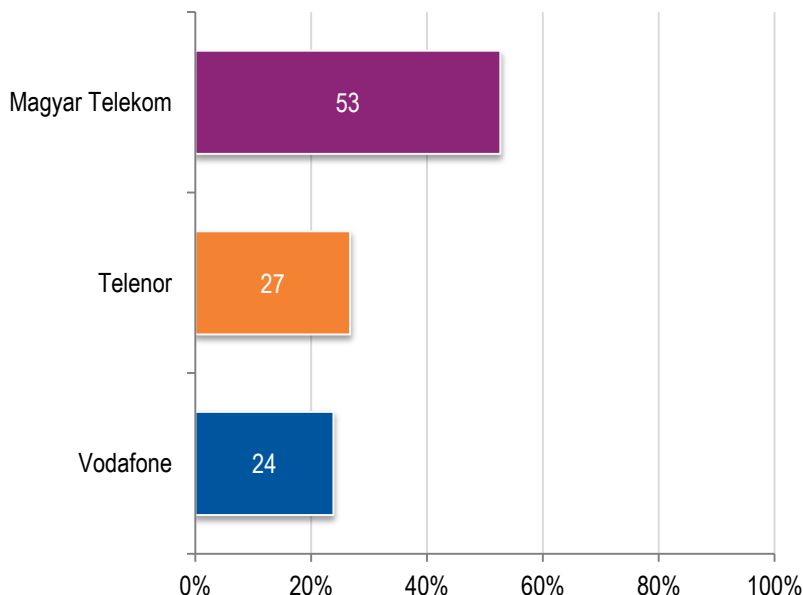
„Machine-to-machine”-adatkártya-használat fő területei [TOP 5]



Bázis: „machine-to-machine”-adatkártya-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=4296 [Business=3864, Gov+NP=433] [250+ fő=401, 50-249 fő=724, 10-49 fő=3171]

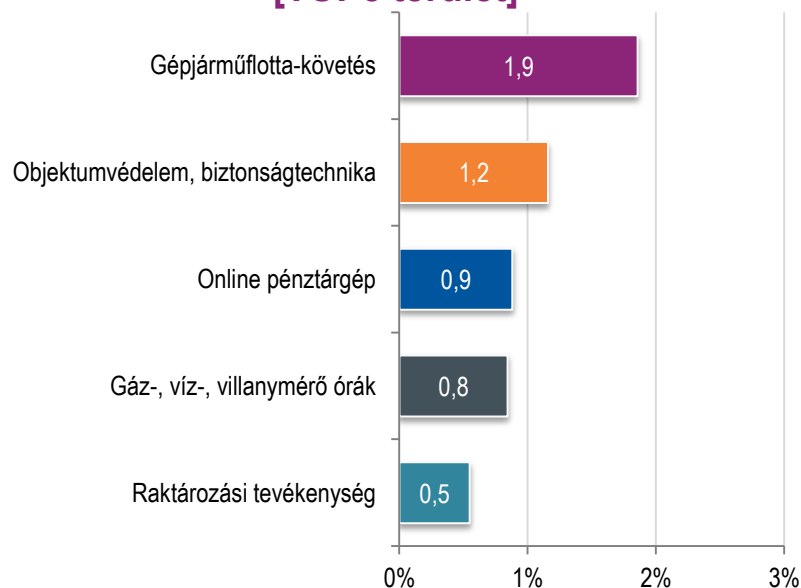
- A vizsgált szervezetek 11%-a, kb. 4300 szervezet használ „machine-to-machine”-adatkártyát, míg 6% rendelkezik közvetlen előfizetéssel. Az adatkártyát használó szervezetek **hozzávetőleg 147 ezer közvetlen „machine-to-machine”-adatkártya-előfizetéssel rendelkeznek.**
- Az adatkártya leggyakoribb használati területei a gépjárműflotta-követés és az **online pénztárgépek** működtetése, emellett az M2M-adatkártyára előfizető szervezetek háromtizede objektumvédelmi, biztonságtechnikai célokra is igénybe veszi.

Szolgáltatói kapcsolatok*



Bázis: közvetlen „machine-to-machine”-adatkártya-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=2307 [Business=2033, Gov+NP=274] [250+ fő=298, 50-249 fő=446, 10-49 fő=1563]

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



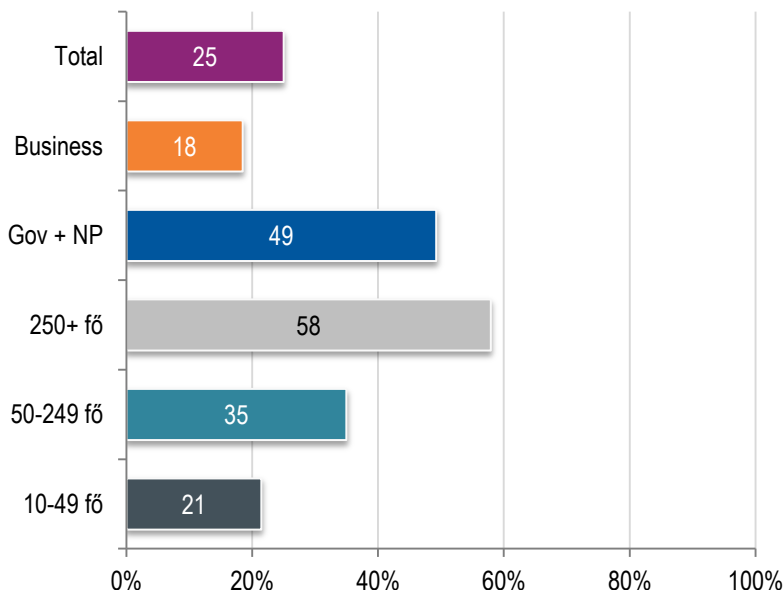
Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263] [250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

- Az adatkártyát használó szervezetek 53%-ának van a Telekommal szerződése, ami kb. 94 ezer darab előfizetést jelent. A Telenorhoz kb. 44 ezer, a Vodafone-hoz kb. 10 ezer előfizetés köthető.
- Egy szervezet átlagosan 64 db adatkártyára fizet elő, és **70 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 **1900 szervezet tervez beruházásokat**, közülük 1700 cég eddig nem alkalmazott „machine-to-machine”-adatkártyákat.

*Az alacsony elemszám miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők

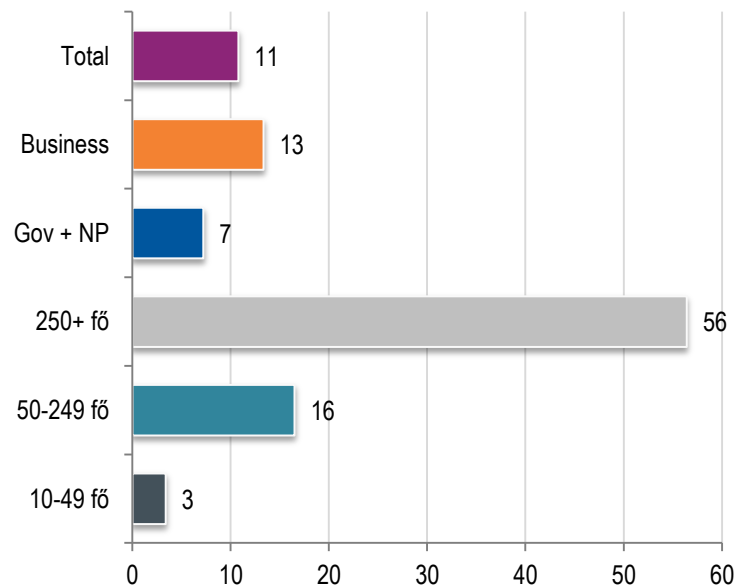
4.5. Televíziós szolgáltatás

Televíziókészülékkel rendelkezők aránya



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263]
[250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

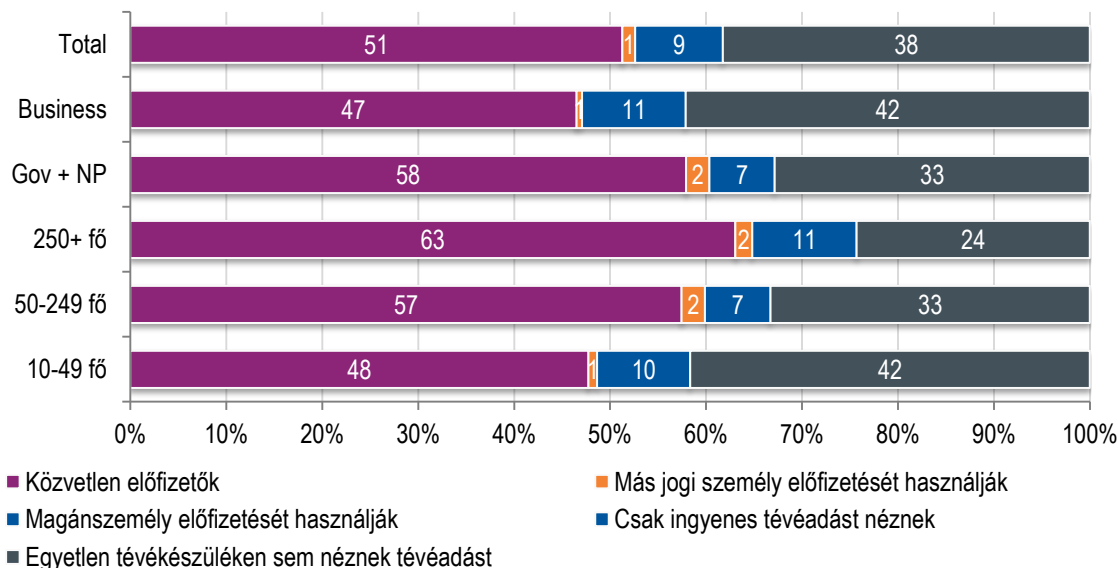
Televíziókészülékek átlagos száma [db]



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263]
[250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

- A vizsgált szervezetek **negyede** rendelkezik – legalább egy – működő televíziókészülékkel. A kormányzati és nonprofit szférában jóval magasabb arányban [49%] fordul elő televíziókészülékkel rendelkező szervezet, mint a vállalati körben [18%].
- 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. 105 ezer tévékészülékkel** rendelkezik.

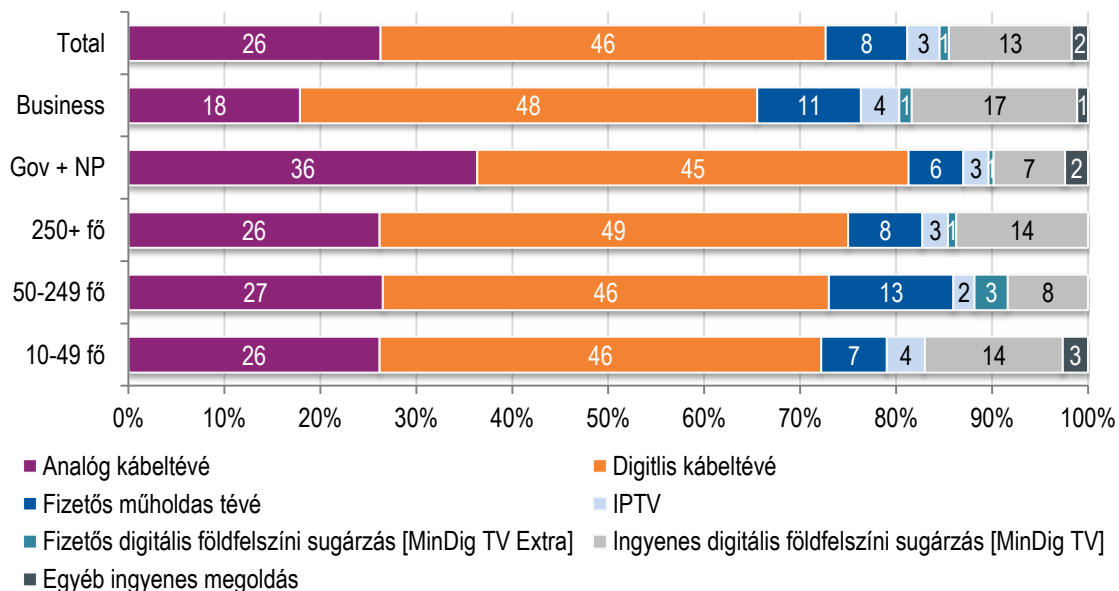
Igénybe vesznek-e „fizetős” televíziós szolgáltatást?



Bázis: működő tévékészülékkel rendelkező szervezetek, Total=9748 [Business=5680, Gov+NP=4068 [250+ fő=795, 50-249 fő=2288, 10-49 fő=6665]

- A tévékészülékkel rendelkező szervezetek 51%-a [kb. 5000 szervezet] fizet elő közvetlenül, vagyis a szervezet nevében televíziós szolgáltatásra, míg több mint **harmaduk alapvetően nem tévéadások nézésére**, hanem egyéb célra használja a készüléket. Emellett 9% azon szervezetek aránya, ahol kizárólag ingyenes adást néznek.
- A legnagyobb szervezetek körében magasabb a televíziós szolgáltatásra előfizetők aránya.

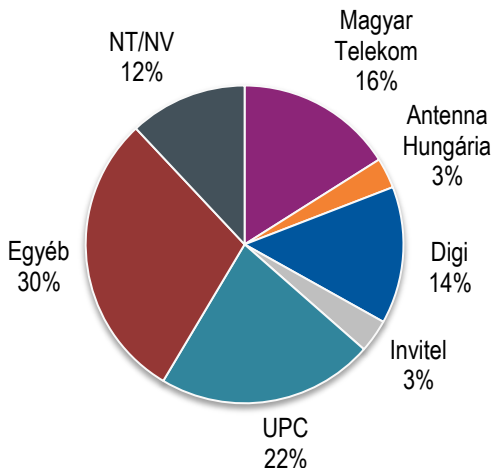
Technológiák penetrációja



Bázis: fizetős vagy ingyenes televíziós szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=6019 [Business=3288 , Gov+NP=2731] [250+ fő=602, 50-249 fő=1527, 10-49 fő=3891]

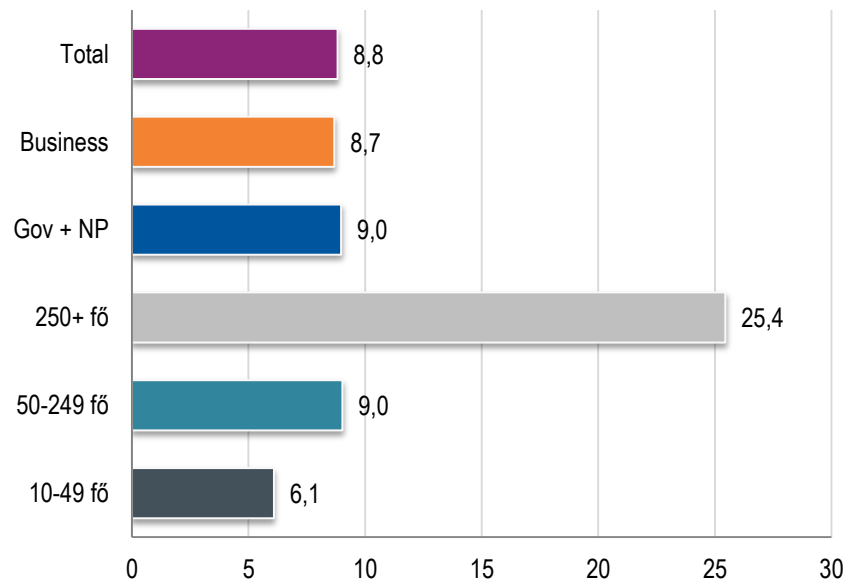
- A legelterjedtebbnek a digitális [46%], valamint az analóg [26%] kábeltévé számít, a televíziós szolgáltatást igénybe vevő szervezetek közel háromnegyede kábeltelevízióra fizet elő.
- A vizsgált szervezetek 8%-a műholdas tévén és kb. 7%-uk ingyenes digitális földfelszíni sugárzáson keresztül fogja a televíziós adásokat.
- A kormányzati és nonprofit szegmensben a vállalatokhoz képest magasabb arányban fizetnek elő kábeltévé-szolgáltatásra.

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



Bázis: fizetős televíziós szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=5129
[Business=2674, Gov+NP=2454], [250+ fő=515, 50-249 fő=1370, 10-49 fő=3243]

Egy szervezetre jutó átlagos havi költség [ezer Ft]



Bázis: fizetős televíziós szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=5129
[Business= 2674, Gov+NP=2454], [250+ fő=515, 50-249 fő=1370, 10-49 fő=3243]

- A szervezetek több mint negyede fő televíziós szolgáltatójaként a UPC-t nevezte meg, a Telekomot 16%, míg a Digit 14% tartja elsődleges szolgáltatójának.
- A fizetős tévészoolgáltatást igénybe vevő szervezetek havi szinten **átlagosan 8,8 ezer forintot** fizetnek előfizetéseik után.
- Összességében mintegy **havi 45,2 millió forint**ra tehető a fizetős televíziós szolgáltatások üzleti és intézményi előfizetőinek piaca. **A többi távközlési szolgáltatás piacához mérten ez elenyésző összeg.**

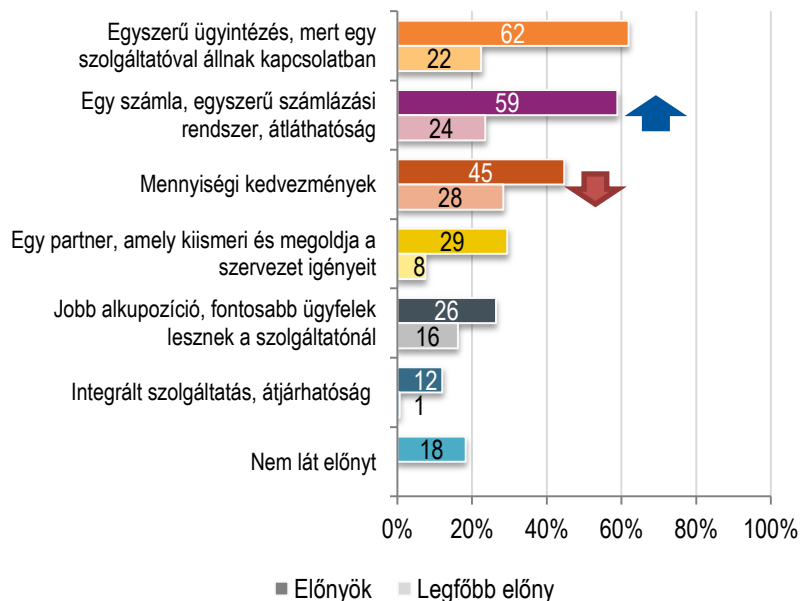


NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

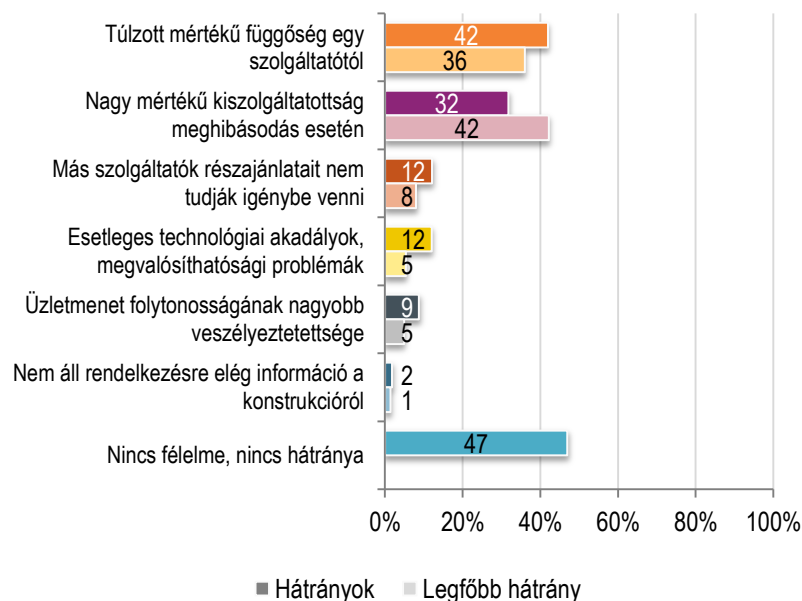
5. Bundling

Bundling-konstrukció előnyei



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263]
[250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

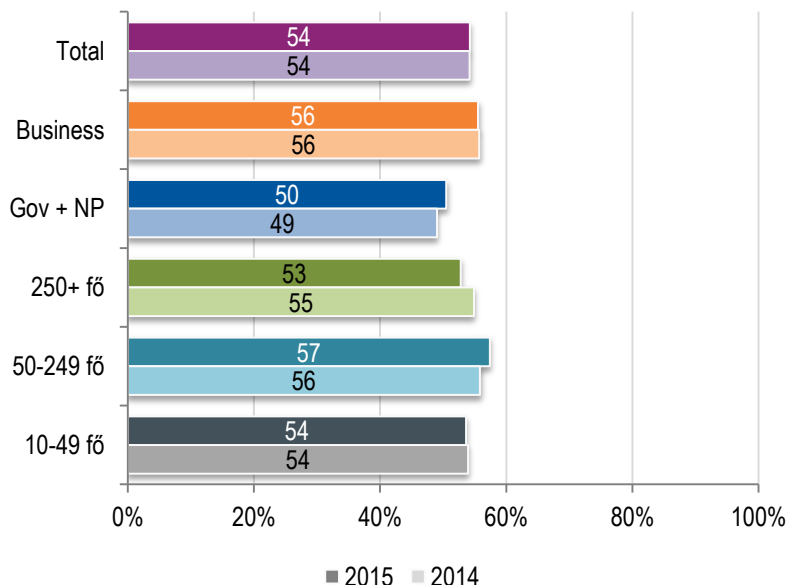
Bundling-konstrukció hátrányai



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263]
[250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

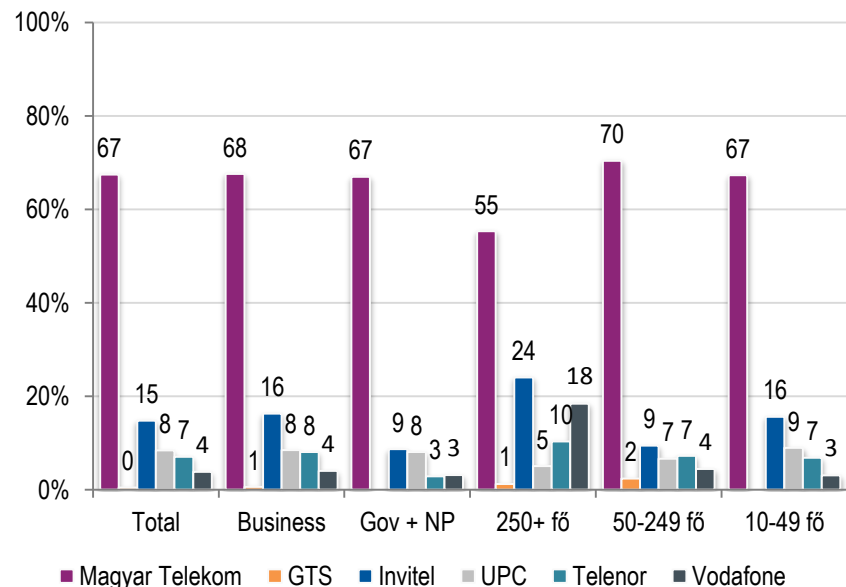
- Több szolgáltatás együttes igénybevételének vonzereje elsősorban az egyszerűbb ügyintézésben, a számlázásban és a kedvezményekben rejlik. A **kedvezmények driver-szerepe a legerősebb**, ezt említik legtöbbször a konstrukció legfőbb előnyeként.
- A megoldással kapcsolatos aggodalmak elsősorban az **egy szolgáltatótól való függőség**, illetve a **kiszolgáltatottság** terén jelentkeznek. A válaszadók 47%-a ugyanakkor egyáltalán nem lát hátrányt.

Bundling-penetráció



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263]
[250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

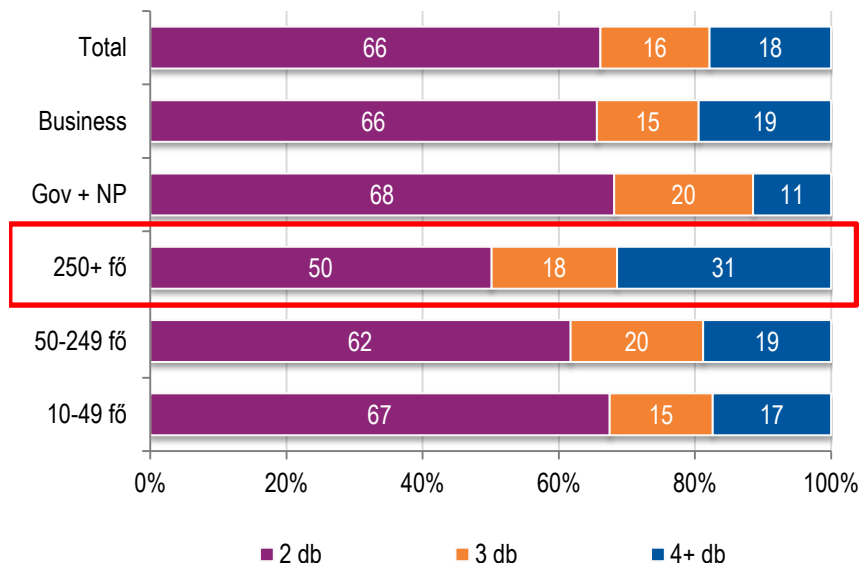
Szolgáltatói kapcsolatok



Bázis: bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=21 638
[Business=17 369, Gov+NP=4269] [250+ fő=733, 50-249 fő=3850, 10-49 fő=17 055]

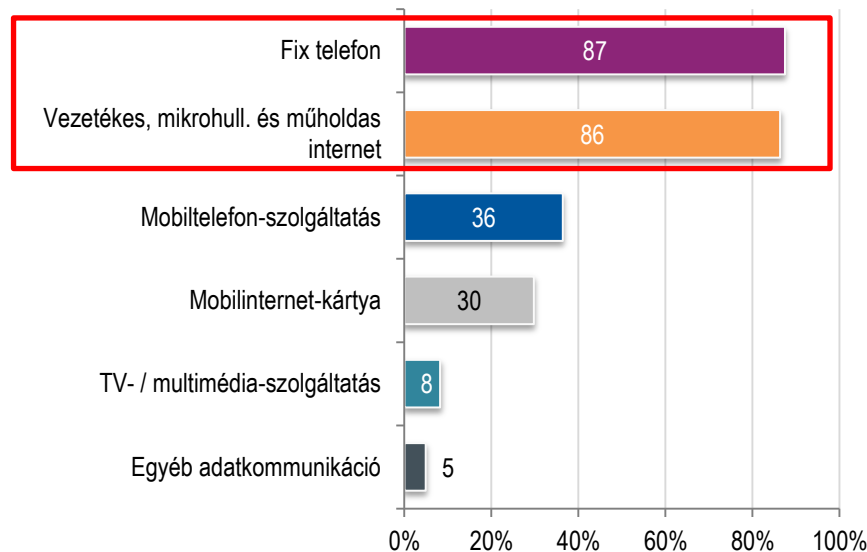
- Távközlési szolgáltatásokat csomagban a legalább 10 fős szervezetek **54 százaléká**, azaz kb. **21,6 ezer** vállalat, intézmény és nonprofit szervezet vesz igénybe. 2014-hez képest ez nem mutat jelentős eltérést.
- A bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek **kétharmada a Magyar Telekomnál** fizet elő. Az Inviteltől 15% vesz igénybe csomagban távközlési szolgáltatásokat.
- A UPC, a Telenor és a Vodafone egyelőre kevés bundled-ügyfél számára szolgált.

Csomagban igénybe vett szolgáltatások száma [db]



Bázis: bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=21 638
 [Business=17 369, Gov+NP=4269] [250+ fő=733, 50-249 fő=3850, 10-49 fő=17 055]

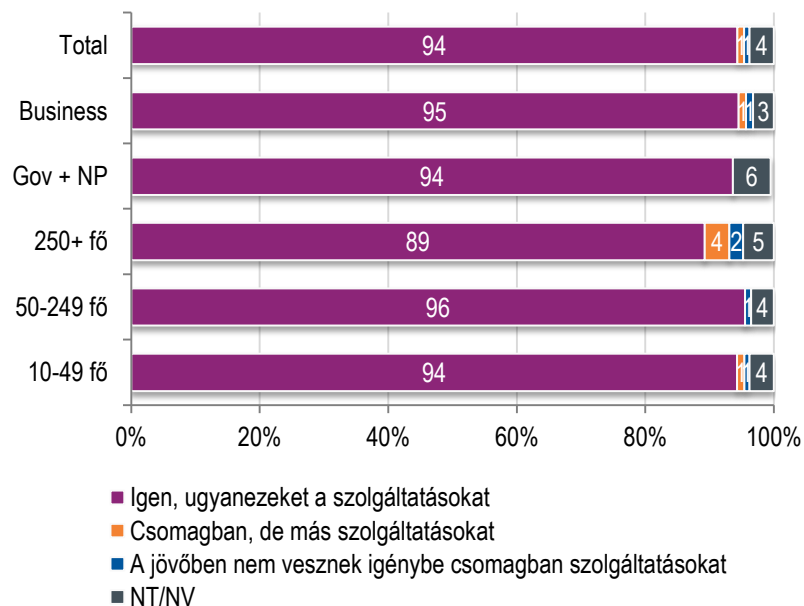
Igénybe vett távközlési szolgáltatások a bundling-csomagban



Bázis: bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=21 638
 [Business=17 369, Gov+NP=4269] [250+ fő=733, 50-249 fő=3850, 10-49 fő=17 055]

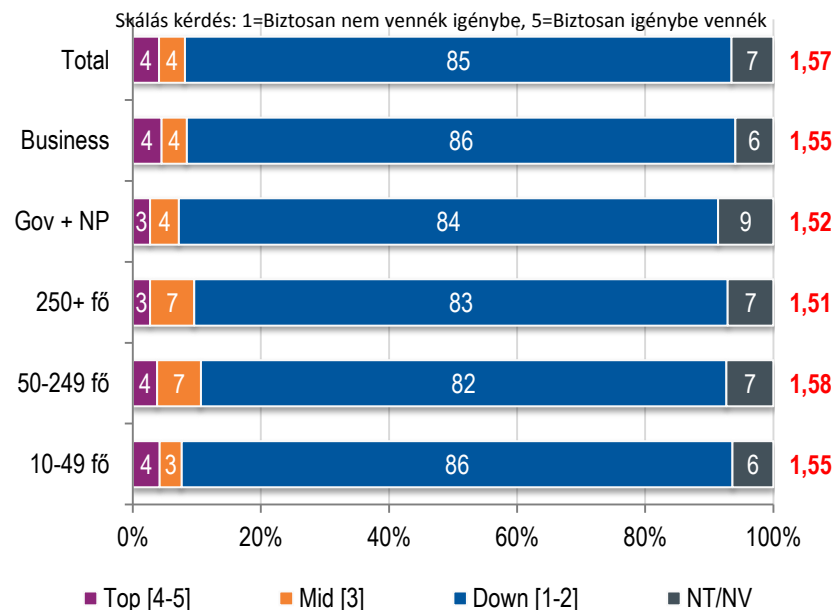
- A bundling-megoldást használó szervezetek 66%-a két, 34%-a pedig három vagy annál több szolgáltatást vesz igénybe egy csomagban.
- A bundling-szolgáltatások igénybevevői leggyakrabban a fix telefont [87%] és vezetékes internetet [86%] veszik igénybe a bundling-csomag keretében.
- 2014-hez képest a legnagyobb változást a csomagban fix telefonnal rendelkezők arányának megközelítőleg 8 százalékpontos növekedése 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 [3% körüli].

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



Bázis: bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=21 638
[Business=17 369, Gov+NP=4269] [250+ fő=733, 50-249 fő=3850, 10-49 fő=17 055]

Jövőbeli igénybevételi hajlandóság [jelenleg bundlingot igénybe nem vevő szervezetek]



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 érdeklődő szervezetek elsősorban a vezetékesinternet- [88%] és a vezetékestelefon-szolgáltatás [83%] iránt érdeklődnek. Háromnegyedük legalább 20%-os kedvezményt várna a csomagolt szolgáltatások igénybevétele esetén. Tavaly óta jelentősen nőtt azok aránya, akiknek nincs bundling-megoldása és nem is akarnak ilyet.

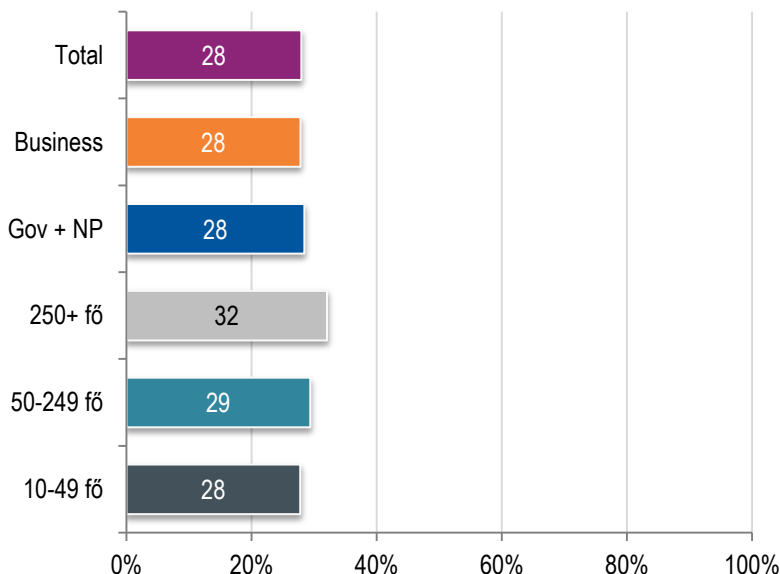


NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

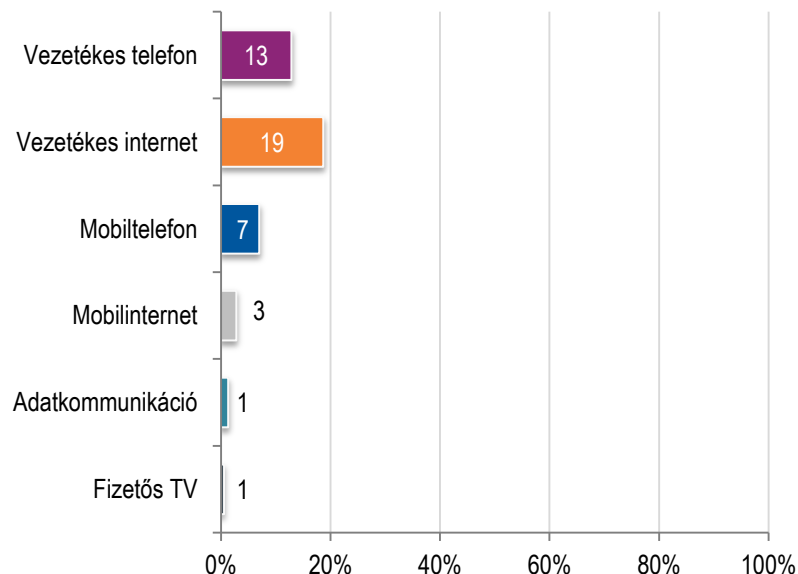
6. Fogasztói magatartás, panaszok

Felmerült probléma valamely távközlési szolgáltatással az elmúlt 12 hónapban



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263] [250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

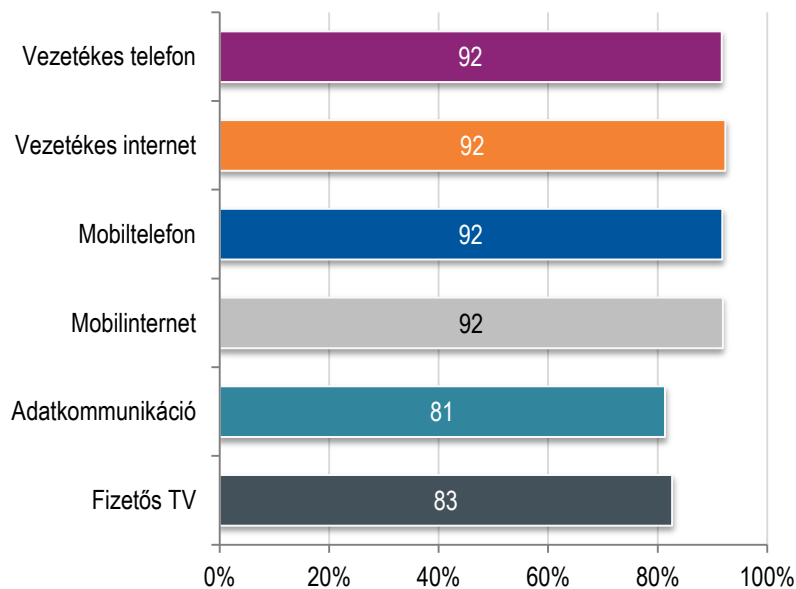
Felmerült probléma az adott szolgáltatással az elmúlt 12 hónapban



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263] [250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

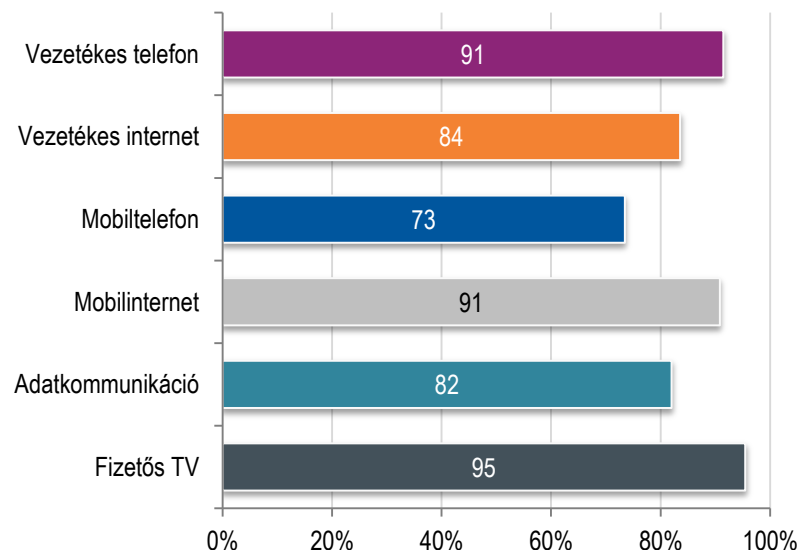
- A vizsgált szervezetek mintegy **negyedénél merült fel probléma** a távközlési szolgáltatásokkal az elmúlt év során.
- A problémák leggyakrabban a **vezetékes internetet** és a **vezetékes telefont** érintik, ritkábban a mobiltelefont.

Megkeresték-e a szolgáltatót a problémával?



Bázis: adott szolgáltatással problémát tapasztaló szervezetek

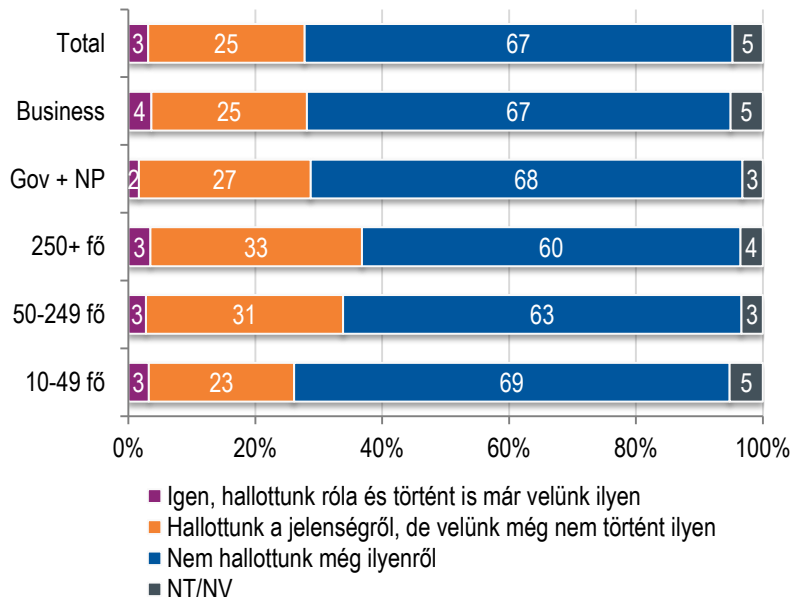
Megnyugtatóan rendezett problémák aránya



Bázis: adott szolgáltatással kapcsolatos problémát a szolgáltatónak jelző szervezetek

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

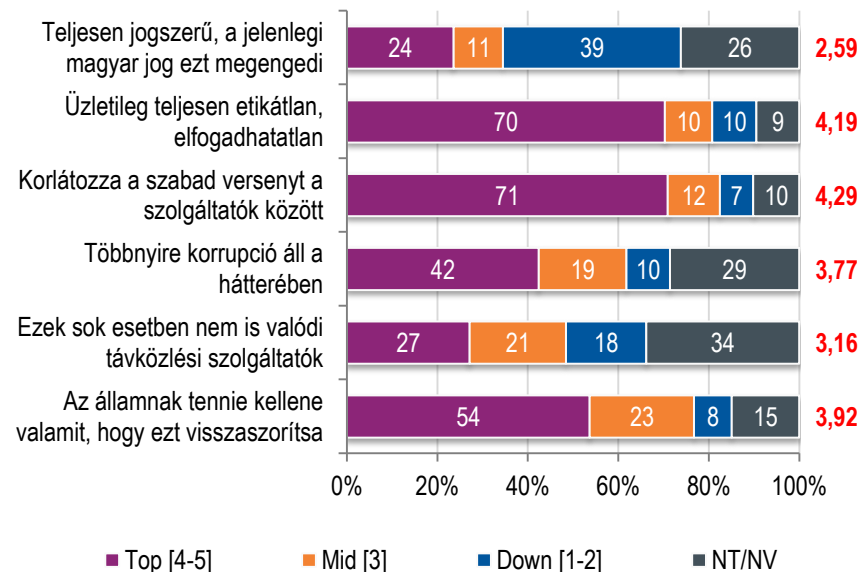
Hallottak-e már róla?



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263]
 [250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

Ingatlanon belüli monopólium megítélése

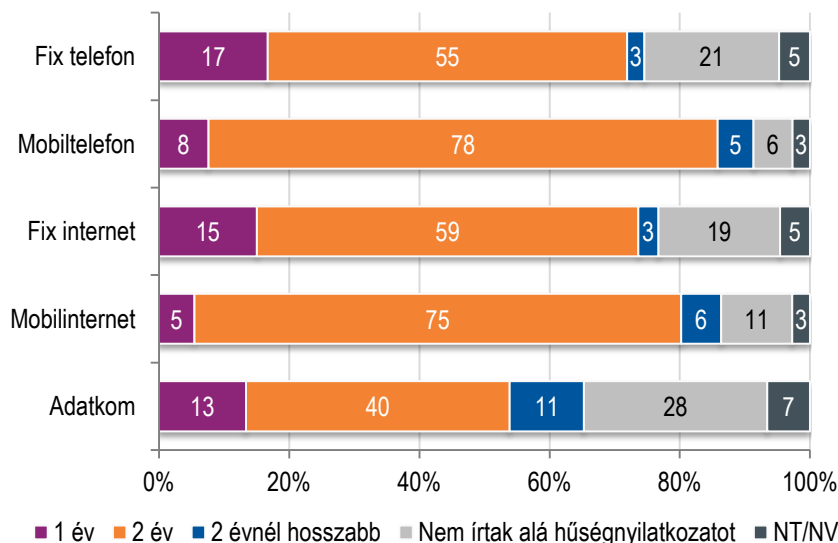
Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem ért egyet; 5=Teljes mértékben egyetért



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263]
 [250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

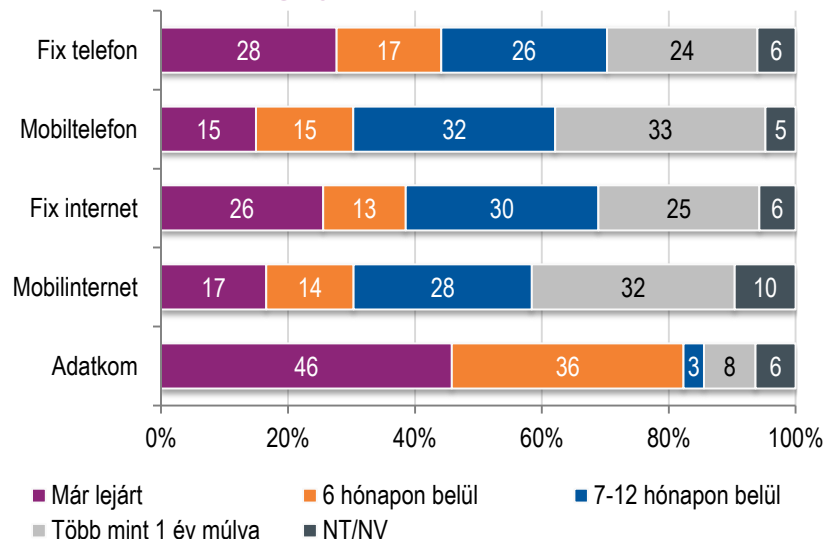
- Az ingatlanon belüli távközlési monopóliumokról a megkérdezettek negyede hallott már, **3% volt is ilyen helyzetben** a cégével.
- A megkérdezettek döntő többsége **etikátlanak és versenykorlátozónak** érzi ezt az ingatlanfejlesztői gyakorlatot.

Telkó-előfizetésekre vonatkozó [aláírt] hűségi szerződés hossza



Bázis: közvetlen előfizetéssel rendelkezők

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



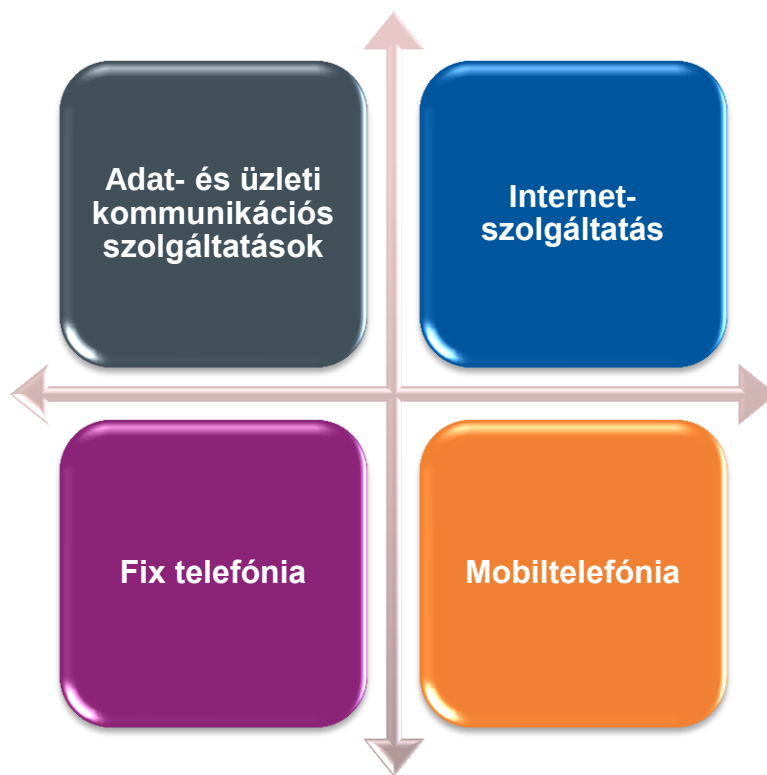
Bázis: közvetlen előfizetéssel rendelkezők, akiknek van/volt a mostani előfizetéseikhez kapcsolódó hűségi szerződésük

- Létező szolgáltatói gyakorlat, hogy a telkó-szolgáltatók a **hűségidő automatikus meghosszabbításával** akadályozzák meg a váltást.
- Ezt a szervezek mintegy 7%-a élte meg akadályként valamely szolgáltatás kapcsán az elmúlt 3 évben, de fontos látni, hogy szervezeti passzivitás miatt a **látencia vélhetően igen magas**.
- Három csoportban [szignifikánsan] magasabb az illet tapasztalók aránya az átlagosnál: egyrészt a férfiaknál [9%], másrészt a vállalati szférában [9%], harmadrészt pedig a távközlési kiadásaikban a következő 12 hónapban csökkenést váróknál [18%].

7. Teljes távközlési piac

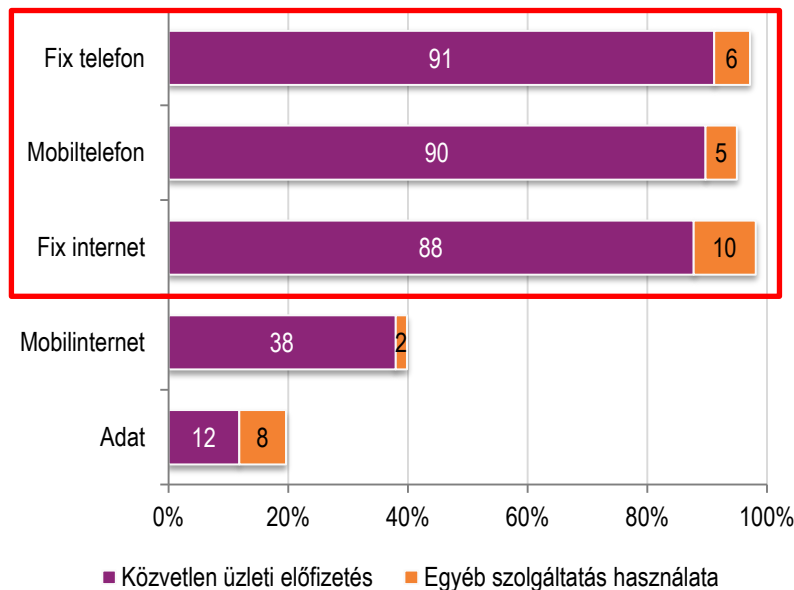
Vizsgált piacok

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



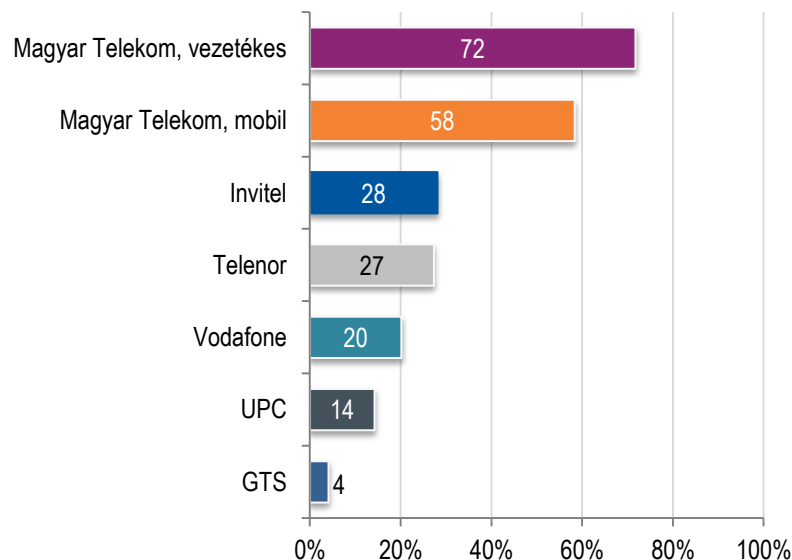
*Az ötödik, televíziós részpiac eredményeit a tévészolgáltatás üzleti szegmensben tapasztalt rendkívül csekély súlya miatt nem vesszük figyelembe.

Penetráció és szolgáltató-kapcsolatok



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263] [250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

Bármilyen távközlési szolgáltatásra közvetlen üzleti előfizetők a piac legjelentősebb szolgáltatóinál



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=39 016 [Business=30 753, Gov+NP=8263] [250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=31 097]

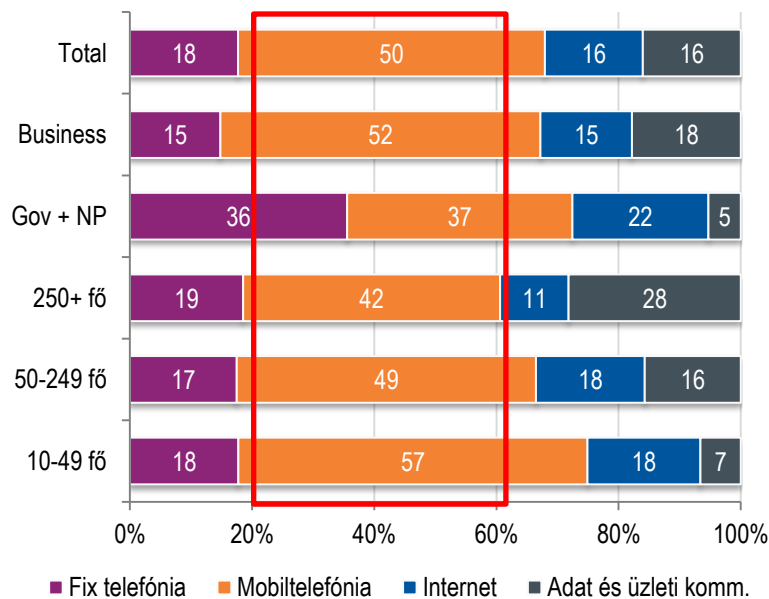
- A vezetékes telefon, mobiltelefon és internet használata csaknem az összes legalább 10 fős szervezetre jellemző, míg a mobilinternet megközelítőleg kétötödüknél lehet fel. Egyedül az adatkommunikációs szolgáltatások számítanak kevésbé elterjedtnak, de még ezeket is a szervezetek 20%-a használja.
- A Magyar Telekom [vezetékes: kb. 27,8 ezer ügyfél, mobil: kb. 22,6 ezer ügyfél] pozíciója a legkedvezőbb az ügyfélalapú részesedéseket tekintve. Utána az Invitel és a Telenor következik 10,8 -10,8 ezer ügyféllel.

Távközlési szolgáltatások piaca 2015-ben [nettó, millió Ft]

	Fix telefónia	Mobil-telefónia	Internet	Adat- és üzleti komm.	Total
Business	17 129	60 669	17 358	20 609	115 765
Gov + NP	6 704	6 950	4 200	1 000	18 854
250+ fő	7 997	18 194	4 847	12 175	43 213
50-249 fő	6 463	18 109	6 580	5 805	36 957
10-49 fő	9 732	31 317	10 131	3 630	54 810
Total	23 833	67 619	21 558	21 609	134 619

Bázis: teljes 2015-ös távközlési kiadás [m Ft], Total=134 619
[Business=115 765, Gov+NP=18 854] [250+ fő=43 213, 50-249 fő=36 957, 10-49 fő=54 810]

Piacstruktúra



Bázis: teljes 2015-ös távközlési kiadás [m Ft], Total=134 619
[Business=115 765, Gov+NP=18 854] [250+ fő=43 213, 50-249 fő=36 957, 10-49 fő=54 810]

- A távközlési szolgáltatások teljes piacát mintegy 135 milliárd forintra becsüljük. A piac legnagyobb hányadát [52%] a mobiltelefonía, 18%-át az adatkommunikáció, 15-15%-át pedig az internetes kiadások és a fixtelefonpiac adja.
- Az állami és nonprofit szervezeteknél a fix-kiadások aránya felülreprezentált, ezzel párhuzamosan a mobilkiadások kisebb súllyal szerepelnek a teljes intézményi és nonprofit piacon belül.
- A legalább 250 fős szervezeteknél az adatkommunikációs kiadások az átlagosnál magasabb arányban járnak hozzá a teljes piachoz.