



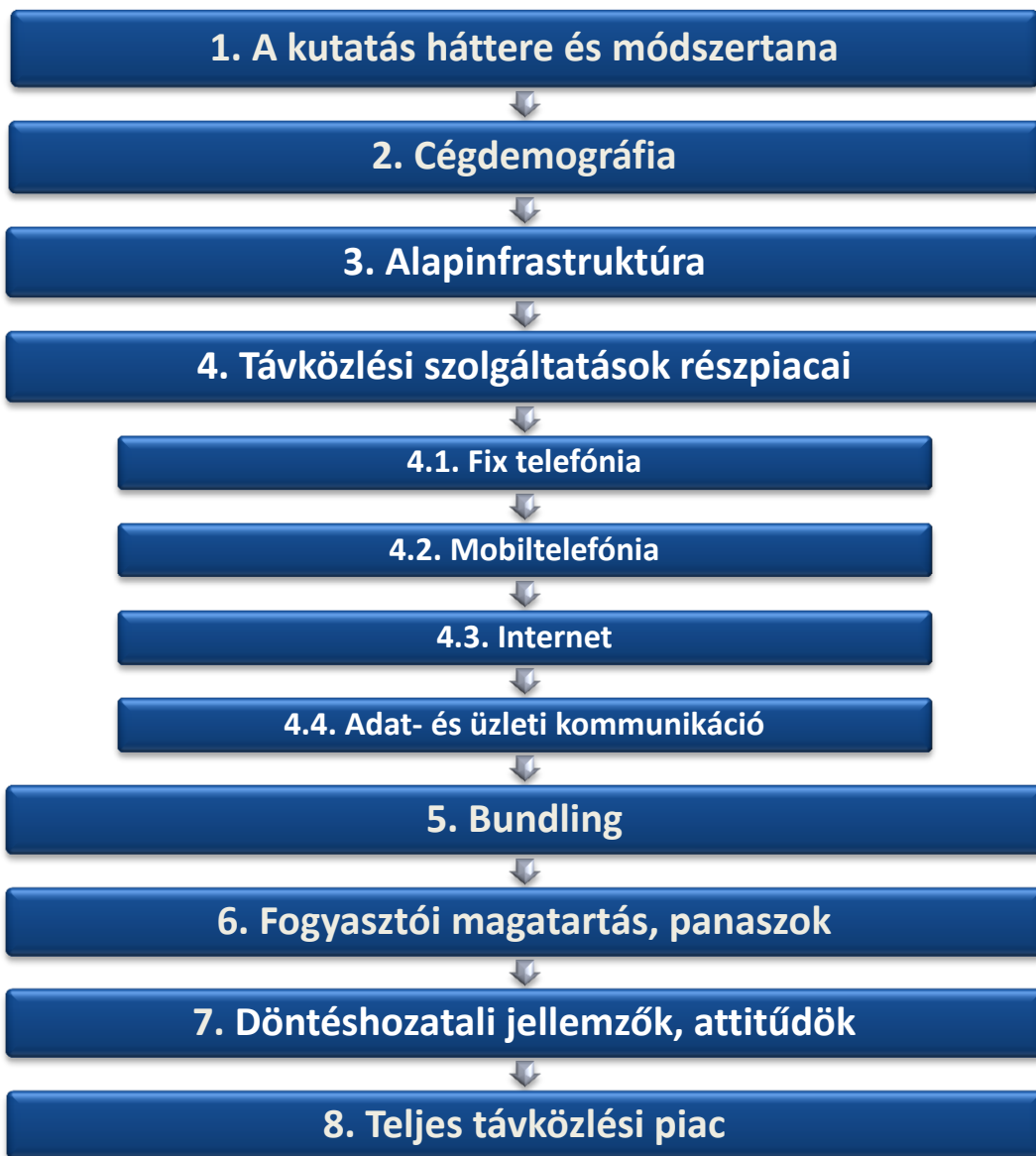
NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Távközlési szolgáltatások használata az üzleti felhasználók körében, 2016

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

Távközlési szolgáltatások használata



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=31,5 ezer db],
 - költségvetési intézmények és nonprofit szervezetek [N=9,7 ezer db].

- Teljes alapsokaság:

A 10+ alkalmazottat foglalkoztató, a kutatás tárgykörébe tartozó szervezetek száma 41 248, 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: 1500 db
- Az adatfelvétel 2016. augusztus 22. és október 28. között zajlott.

	Alapsokaság [db]	Minta [db]	Max. hibahatár [±%]*
Total [10+]	41 248	1 500	±2,5%
Business [10+]	31 543	1 031	±3,0%
Government + nonprofit [10+]	9 705	469	±4,4%
250+ fő	1 443	301	±5,0%
50-249 fő	7 504	498	±4,2%
10-49 fő	32 301	701	±3,7%

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

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

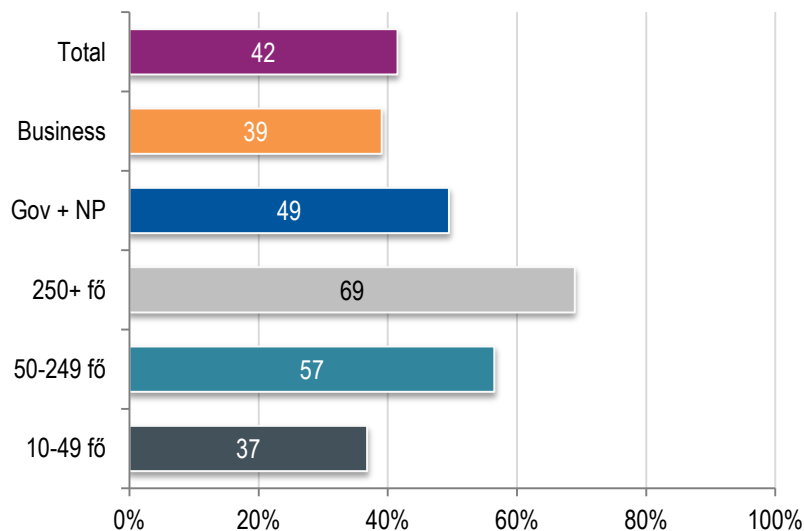


NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

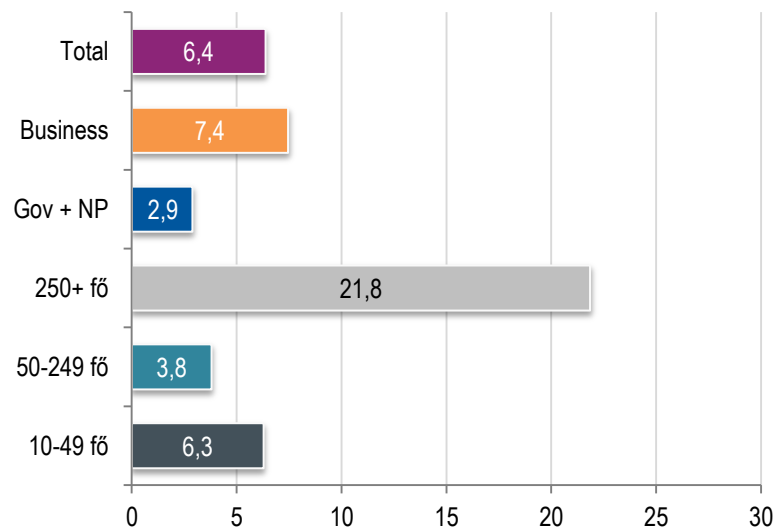
2. Cégdemográfia

Több telephellyel rendelkező vállalatok, szervezetek aránya



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705], [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

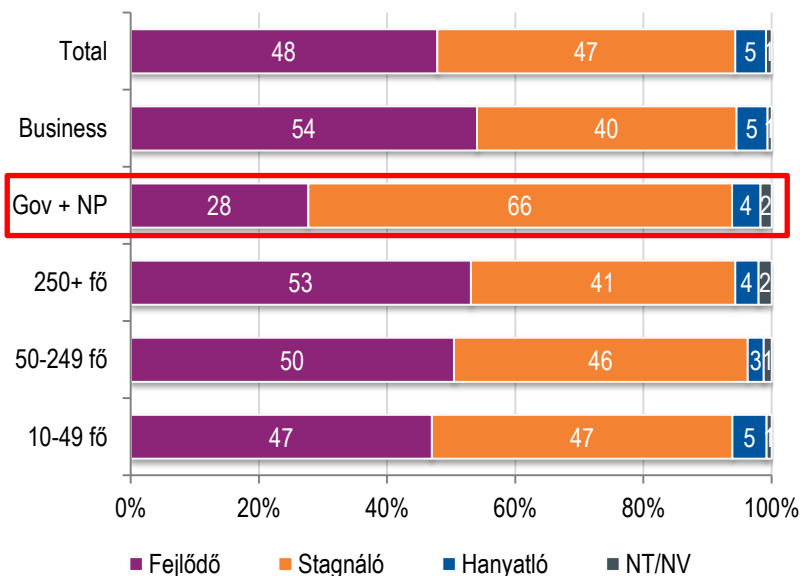
Telephelyek átlagos száma szegmensenként [db]



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705], [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

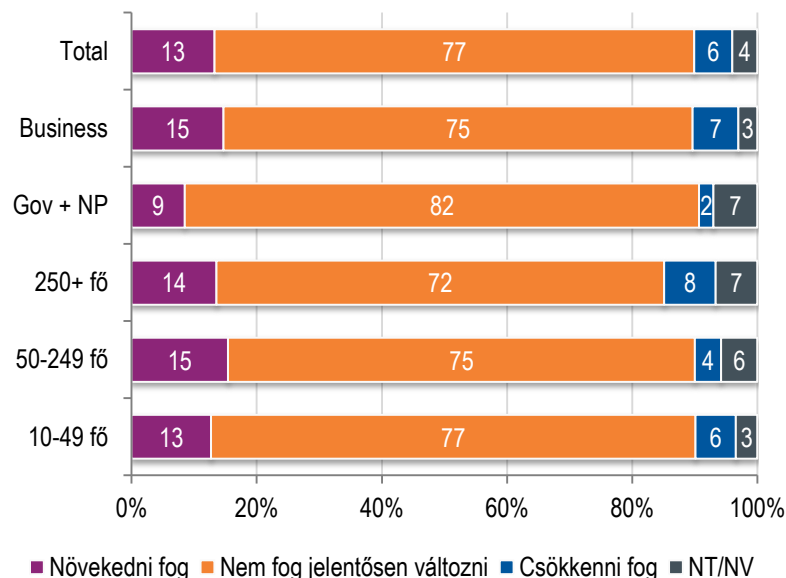
- A több telephelyes szervezetek aránya 42% [a 250+ fős szervezeteknél 69%].
- A legnagyobb szervezeteknél az átlagos telephelyszám is kiemelkedően magas.

A szervezet gazdasági helyzete



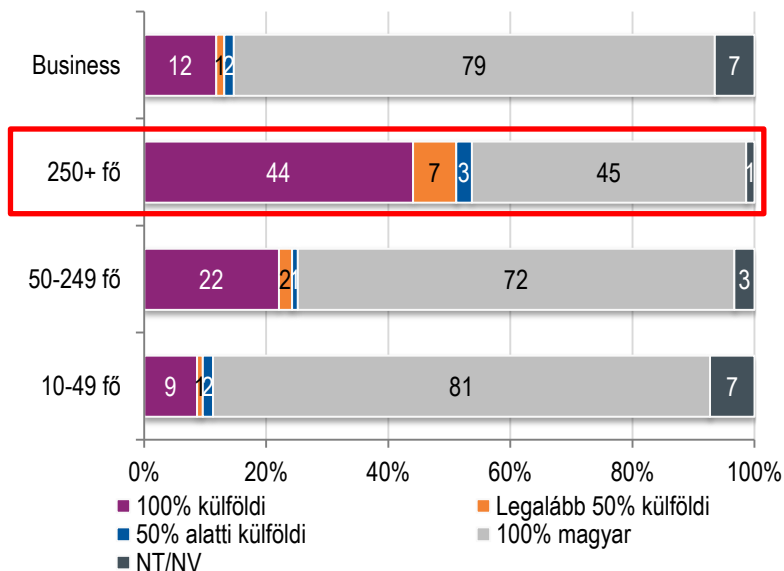
Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705], [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

Távközlési költségvetés változása a következő 12 hónapban



- Általános gazdasági helyzetét tekintve a gazdálkodó szervezetek **48%-a fejlődőnek** ítéli meg jelenlegi állapotát. Ez 2015-höz képest valamivel derülátóbb helyzetképet mutat, bár statisztikai értelemben nincs eltérés.
- A távközlési költségvetés volumene 2017-ben a többségnél **várhatóan stagnál majd**. A csökkenést prognosztizálók aránya egyre inkább elmarad a növekedéssel számolók arányától.

Tulajdonszerkezet



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543],
[250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

Döntéshozók

- 60%-a férfi
- 58%-a 30-49 év közötti
- 71%-a felsőfokú végzettségű
- 56% szerint a vezetékes telefon elengedhetetlenül fontos a vállalat működése szempontjából
- 79% az internetről gondolja ugyanezt
- 58% szerint a mobiltelefon jobban megfelel a vállalat igényeinek, mint a vezetékes telefon

Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543,
Gov+NP=9705], [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

- A 10+ fős vállalatok **12%-a van 100%-os külföldi tulajdonban** [a 250+ fős szervezeteknél 44%]. 79% kizárólag hazai tulajdonossal rendelkezik, míg a vegyesvállalatok aránya megközelítőleg 3%.
- A tipikus vállalati/intézményi döntéshozó **középkorú, felsőfokú végzettségű férfi**, aki mind a vezetékes telefont, mind az internetet elengedhetetlenül fontosnak érzi szervezete működése szempontjából. Érdemes megjegyezni, hogy a mobiltelefon és az internet fontossága az évtized eleje óta jelentősen megnőtt a cégvezetők szemében, míg a vezetékes telefon fontossága azonos szinten maradt.

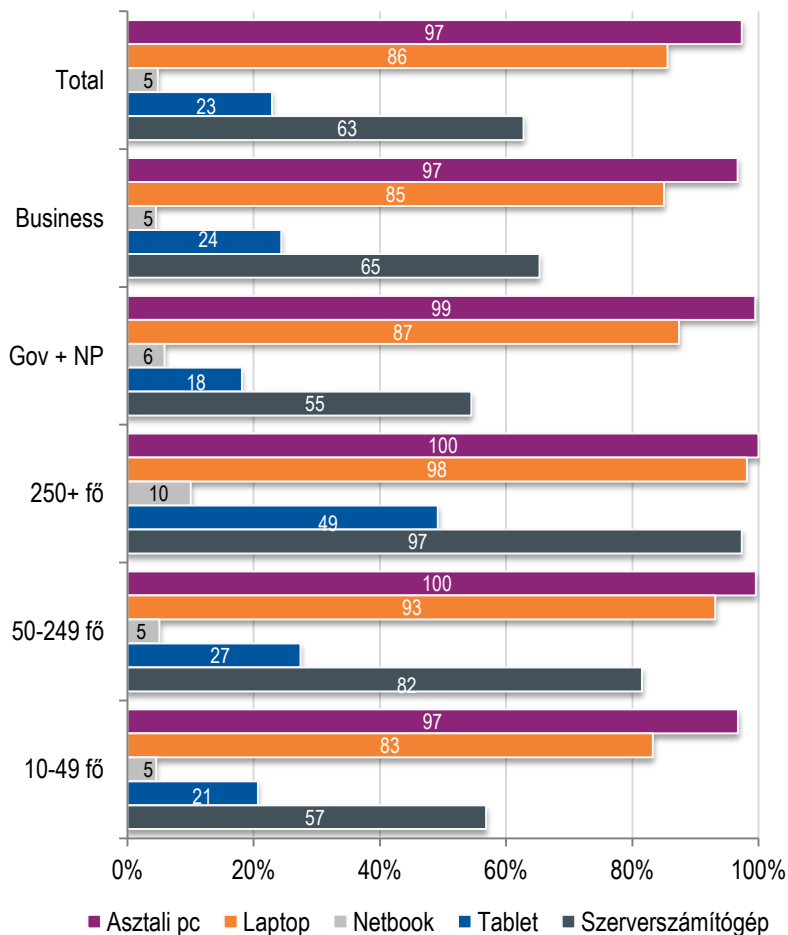


NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

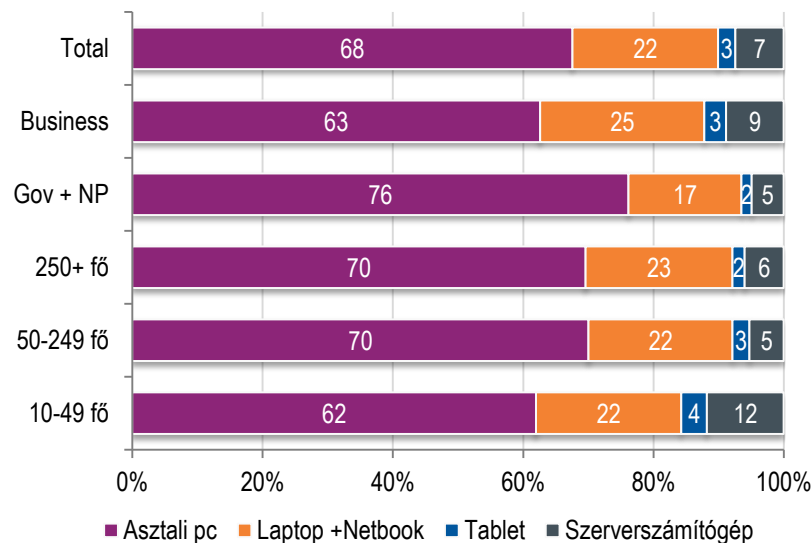
3. Alapinfrastruktúra

Pc-penetráció



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705], [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

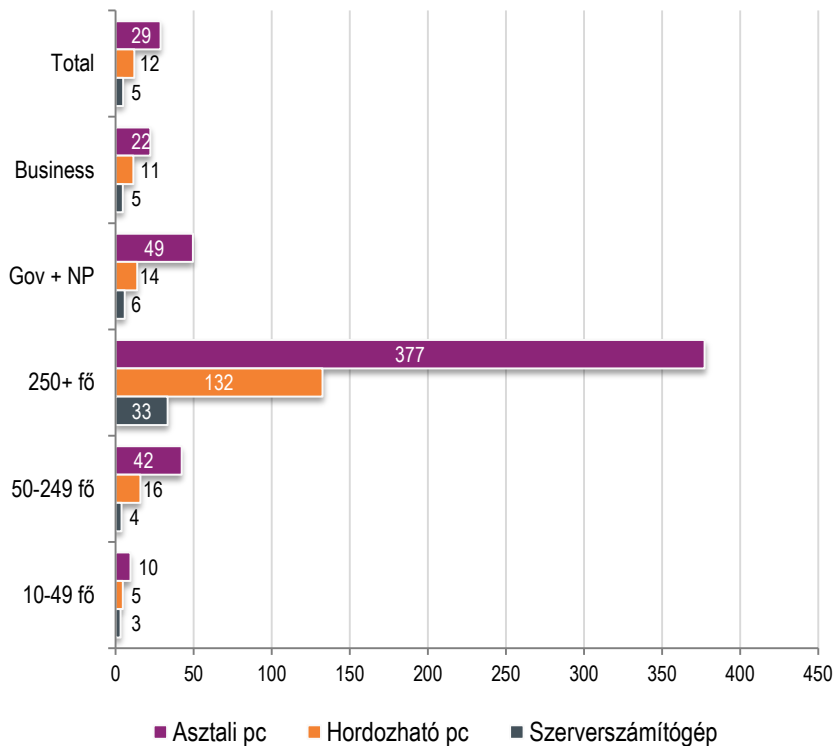
Pc- és szerverszámítógép-állomány megoszlása



Bázis: összes asztali, hordozható és szerverszámítógép, Total=1 716 047
[Business=1 088 523, Gov+NP=627 524] [250+ fő=782 237, 50-249 fő=450 596, 10-49 fő=483 214]

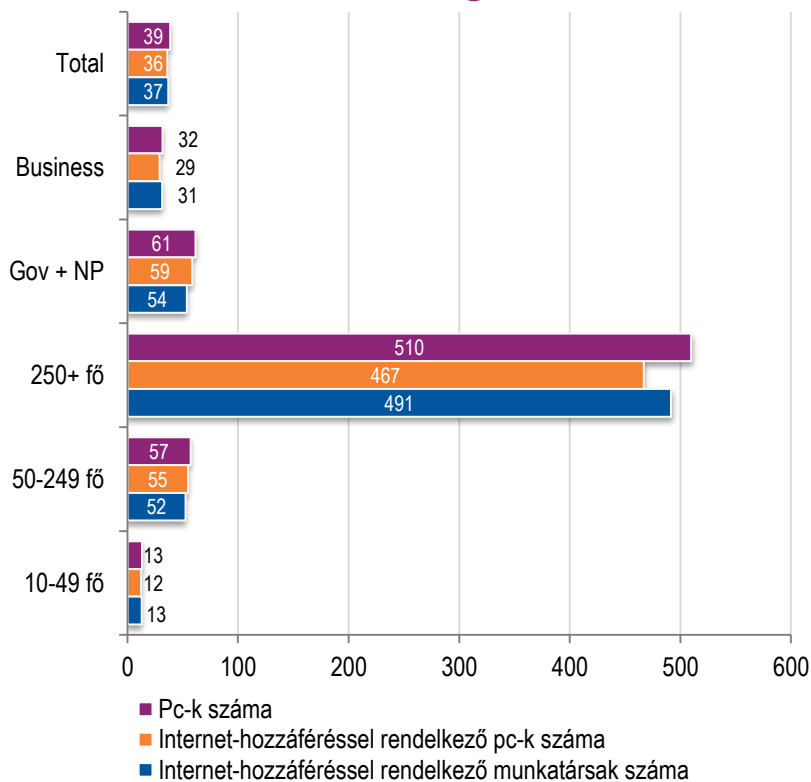
- A szervezetek használatában álló kb. **1,72 millió számítógép** kétharmada asztali személyi számítógép, míg a laptopok, netbookok, tabletek aránya 25% [429 ezer db]. A szerverszámítógépek aránya 7% körüli [kb. 127 ezer db].
- Tavaly óta nőtt a laptopot használó vállalatok aránya, míg az asztali pc-vel rendelkezők aránya nem változott érdemben.
- A hordozható számítógépek aránya az **üzleti szférában magasabb [28%]**, mint az állami és nonprofit szervezetek körében [19%].

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



Bázis: adott típusú számítógéppel rendelkező szervezetek

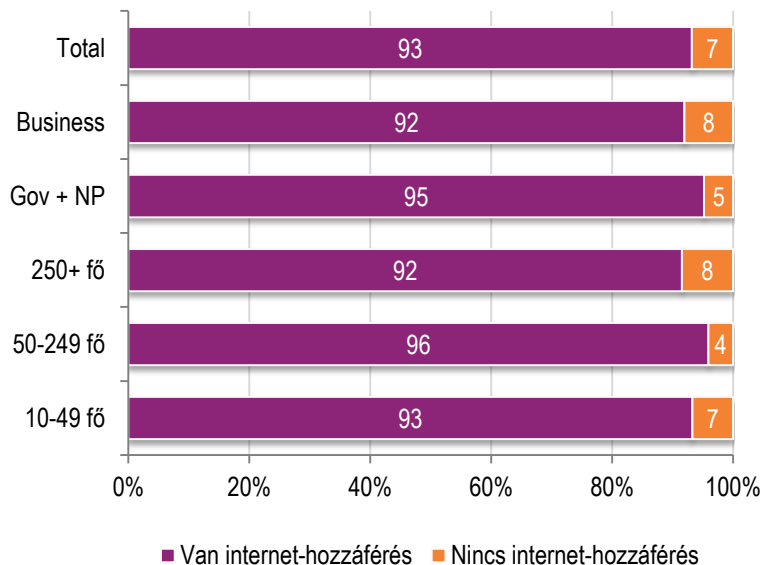
A pc-k, az internet-hozzáféréssel rendelkező pc-k és az internet-hozzáféréssel rendelkező munkatársak átlagos száma



Bázis: pc-vel rendelkező szervezetek, Total=41 127 [Business=31 422, Gov+NP=9705]
[250+ fő=1443, 50-249 fő=7494, 10-49 fő=32 190]

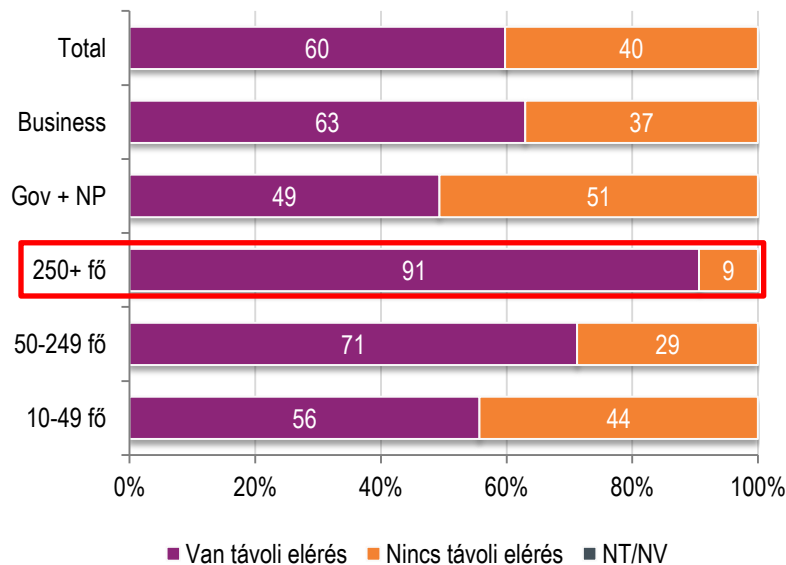
- Az asztali pc-k száma kb. **1,2 millióra** tehető, a laptopoké, netbookoké és tableteké együttesen mintegy 429 ezer darab.
- A pc-k döntő többsége [több mint 90%-a] **rendelkezik internet-hozzáféréssel**.

Pc-állomány megoszlása | Internet-hozzáférés lehetősége szerint



Bázis: összes asztali, hordozható számítógép és tablet, Total=1 588 781
 [Business=992 117, Gov+NP=596 664] [250+ fő=735 535 , 50-249 fő=426 986,
 10-49 fő= 426 260]

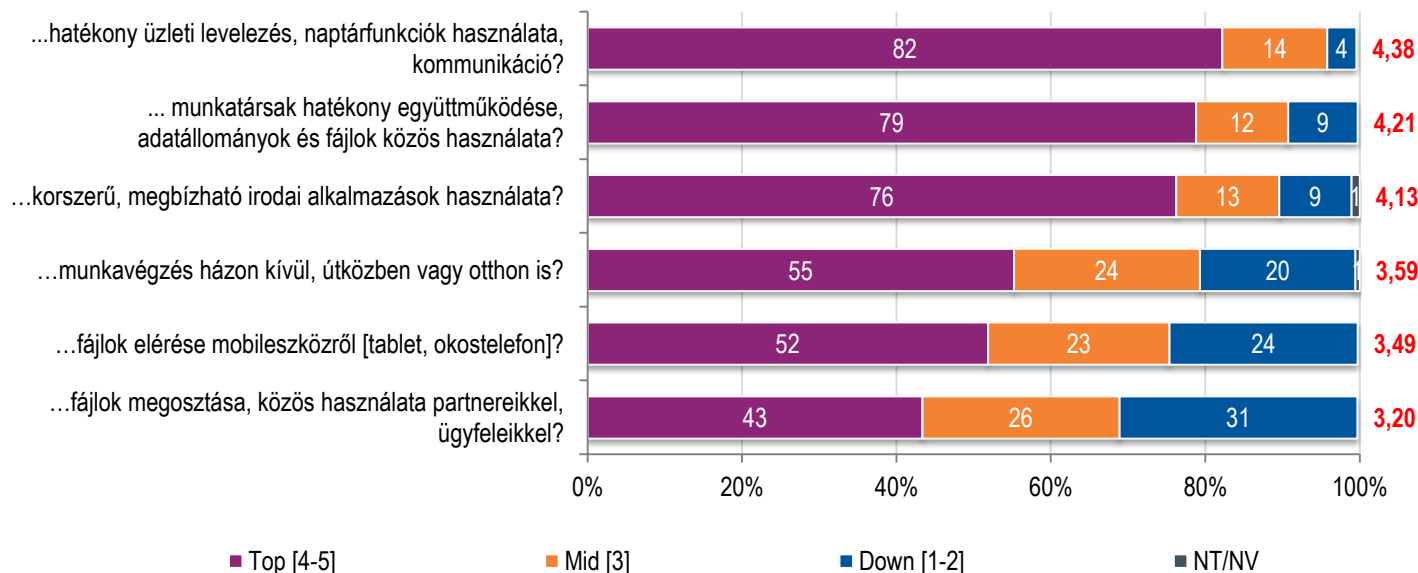
Helyi hálózat [LAN] távoli elérésének lehetősége



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543,
 Gov+NP=9705], [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

- A pc-állomány 93%-a, azaz kb. 1,48 millió személyi számítógép rendelkezik internet-hozzáféréssel.
- Az **összes szervezet 60%-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.

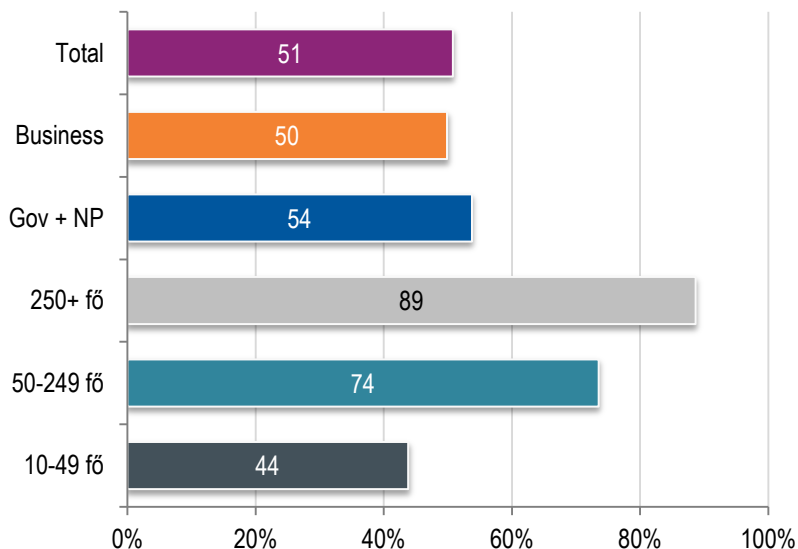
Ön szerint a vállalkozása sikeres működése, nyereségessége szempontjából mennyire fontos tényező a:



Bázis: Vállalatok / szervezetek, ahol lehetőség van a helyi hálózat távoli elérésére: Total=24 647 [Business=19 859, Gov+NP=4 787]

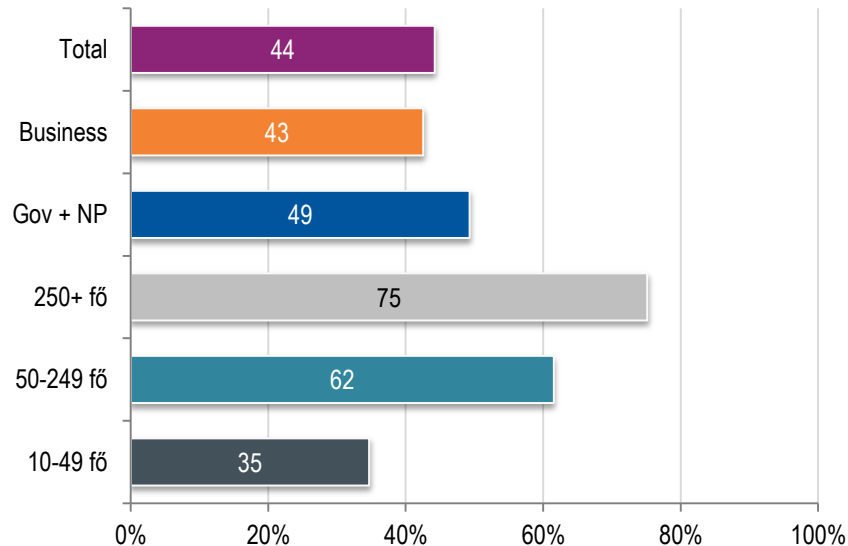
- A helyi hálózatot [LAN-t] távolról is elérő szervezetek az ilyen módon elérhető funkciókból legfontosabbnak a **levelezés és a naptárfunkciók használatát** tartják [top: 82%] a vállalkozás sikeres működésének szempontjából.
- A megkérdezett szervezetek kiemelten fontosnak tartják továbbá az adatállományok és fájlok közös elérését [top: 79%], valamint a naprakész irodai alkalmazások meglétét és használatát is [top: 76%].

Alközponti penetráció



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705], [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

GSM adapterrel rendelkezők aránya



Bázis: az alközponttal rendelkező szervezetek, Total= 20 952, [Business=15 733, GOV+NP=5219], [250+ fő=1280, 50-249 fő=5519, 10-49 fő =14 154]

- A 10+ fős vállalatok, intézmények és nonprofit szervezetek **fele rendelkezik telefonalközponttal**.
- Az üzleti és a kormányzati szegmens penetrációja nem mutat jelentős eltérést.
- Az alközponttal rendelkező szervezetek **44%-a GSM adaptert is használ**, a 250+ fős szegmensben ez már a cégek háromnegyedére jellemző.



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

4. Távközlési szolgáltatások résziparcai

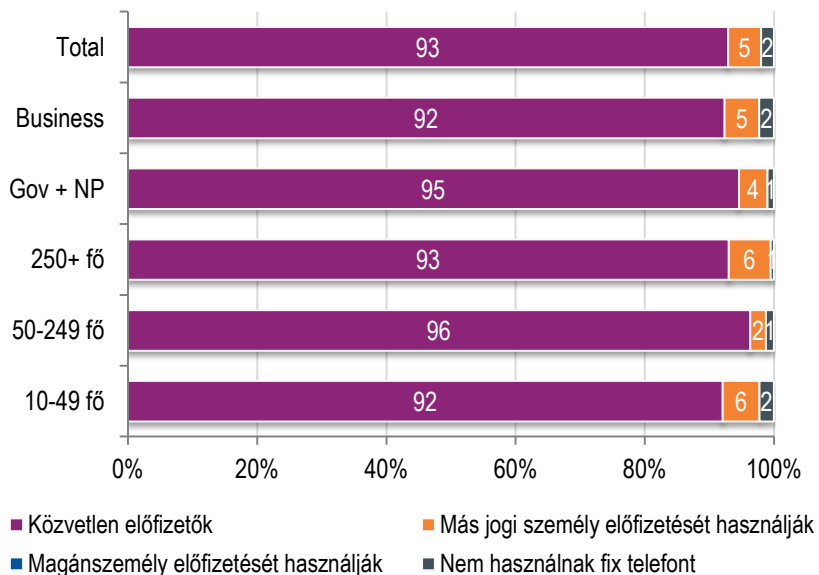


NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

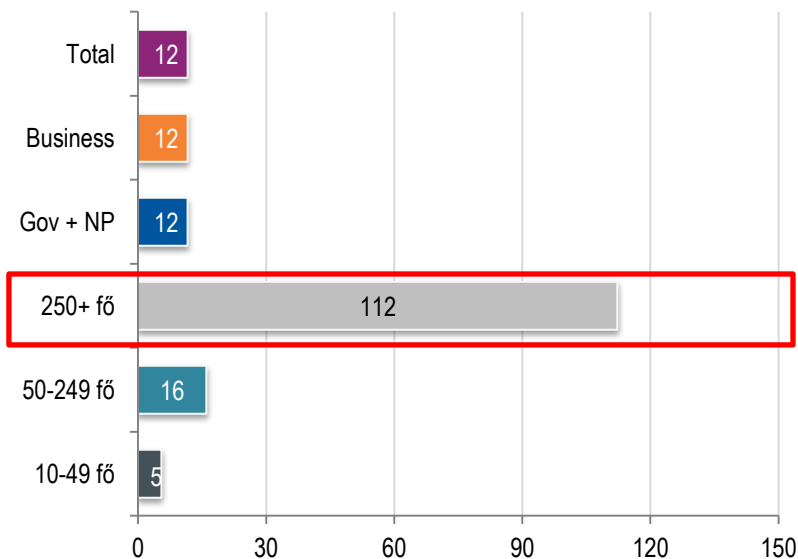
4.1. Fix telefónia

Előfizetés és használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705]
 [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

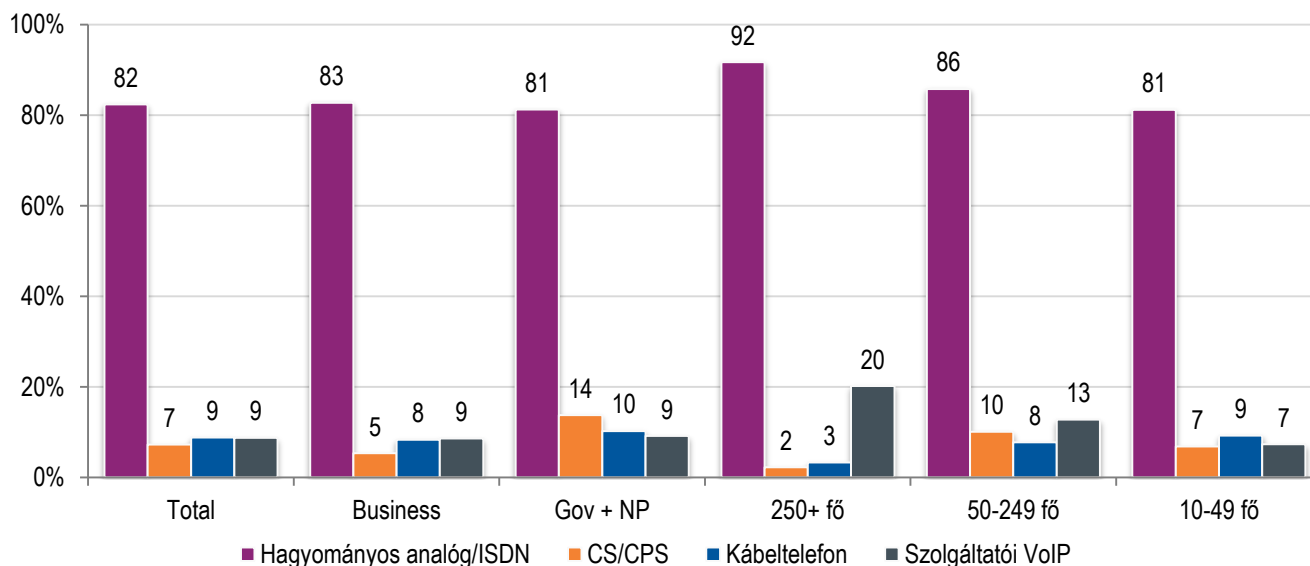
PSTN fővonalak átlagos száma [közvetlen előfizetések]



Bázis: közvetlen analóg- vagy ISDN-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total= 34 001
 [Business=26 115, Gov+NP=7885] [250+ fő=1323, 50-249 fő=6440, 10-49 fő=26 237]

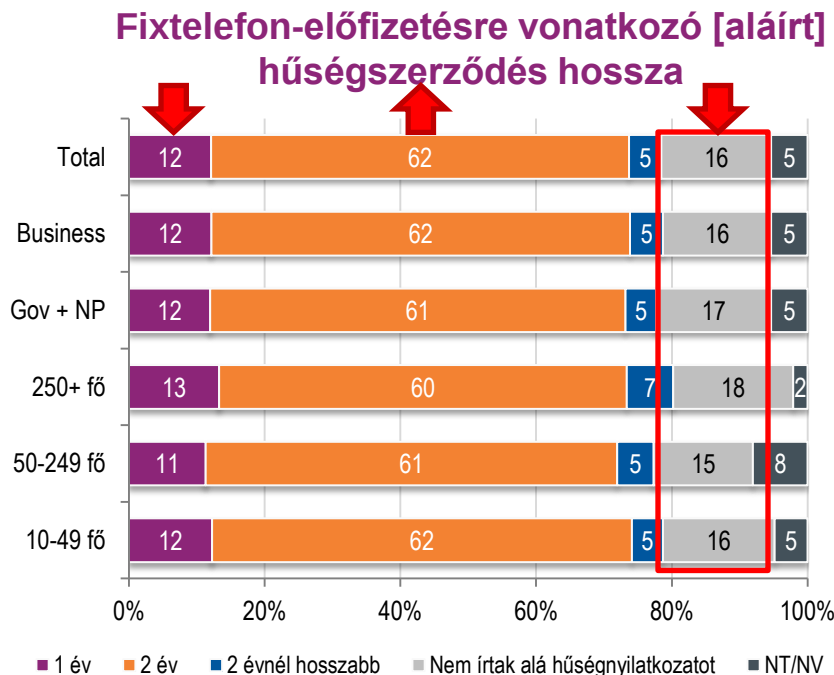
- A fixtelefon-használat gyakorlatilag **teljes körűnek tekinthető** a vizsgált alapsokaságban.
- A döntő többség közvetlen előfizetéssel rendelkezik [93%, kb. 38 ezer szervezet].
- Csupán 5% azok aránya, akik más jogi személy fixtelefon-előfizetését használják.
- A szervezetek átlagosan 12 db, **összességében mintegy 395 ezer fővonalat** tartanak fenn. Ez hasonló az előző évben mért értékekhez.

Fix technológiák penetrációja [közvetlen előfizetések]



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705]
[250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

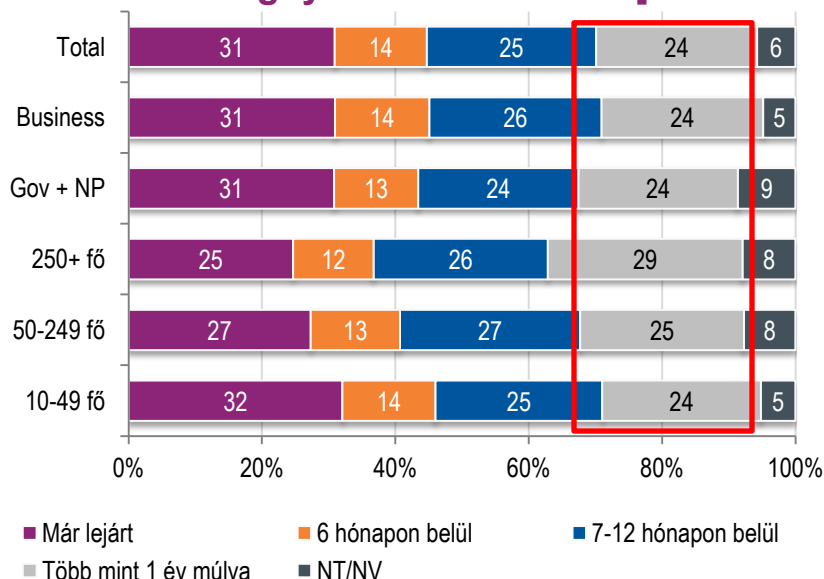
- A legelterjedtebbnek a **hagyományos analóg és ISDN vonal** számít, a 10+ fős üzleti és nonprofit szférában a döntő többségnél [82%, kb. 34 ezer szervezetnél] megtalálható.
- A kábeltelefon, valamint a szolgáltatói VoIP penetrációja 9-9%. A szolgáltatói VoIP penetrációja a 249 főnél több foglalkoztatottal rendelkező szervezetek körében eléri a 20%-ot is.



Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=38 276
 [Business=29 095 , Gov+NP=9181] [250+ fő=1343 , 50-249 fő=7217, 10-49 fő=29 716]

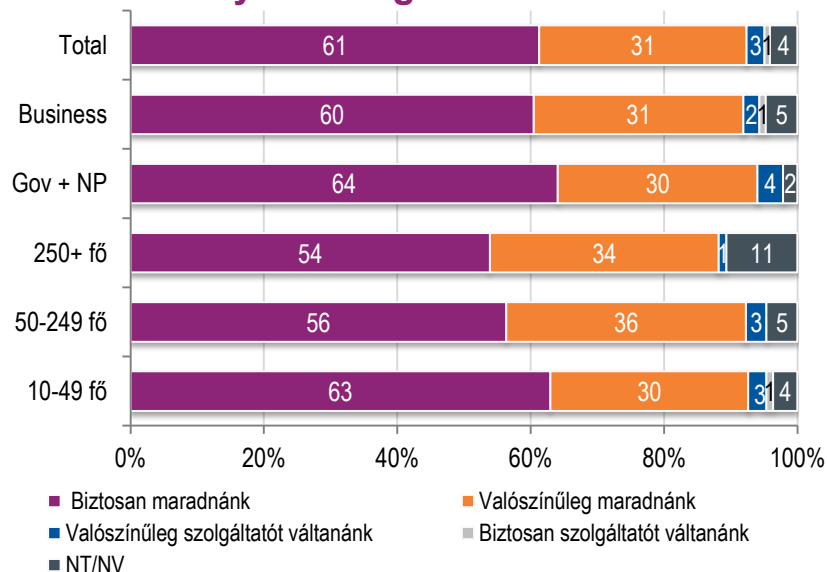
- A szervezetek hatoda nem írt alá hűségnyilatkozatot a szerződés megkötésekor. 12%-uk 1 éves, 62%-uk pedig 2 éves hűségi szerződést kötött a szolgáltatójával.
- A 2 évnél hosszabb hűségi szerződés nem jellemző, arányuk mindössze 5%.
- A 249 főnél nagyobb szervezeteknél viszonylag magasabb, 7% a 2 évnél hosszabb hűségi szerződések 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

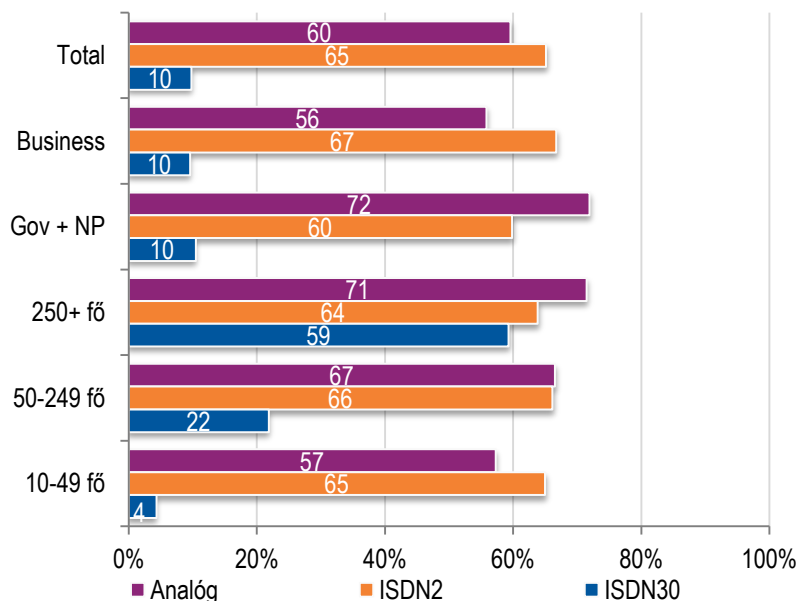
Maradnának-e a jelenlegi vezetékes szolgáltatónál, amennyiben nem lenne érvényes hűségi szerződésük?



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

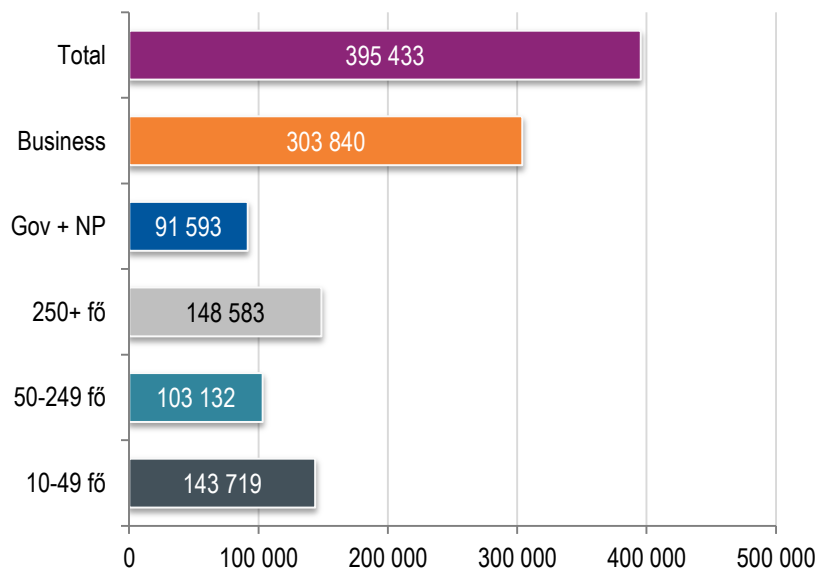
- A hűségi szerződések közel **egyharmada már lejárt**, további 39%-uk egy éven belül le fog járni. 24% azon szerződések aránya, amelyek egy éven túl is érvényben maradnak.
- A 249 fő feletti szervezeteknél valamivel kiegyenlítettebb a helyzet, csupán negyedüknek járt már le a hűségi szerződése, 12%-uknak 6 hónapon belül, 26%-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 szervezetekre.

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



Bázis: közvetlen analóg- vagy ISDN-előfizetéssel rendelkező szervezetek,
Total=34 001 [Business=26 115, Gov+NP=7885] [250+ fő=1323, 50-249 fő=6440,
10-49 fő=26 237]

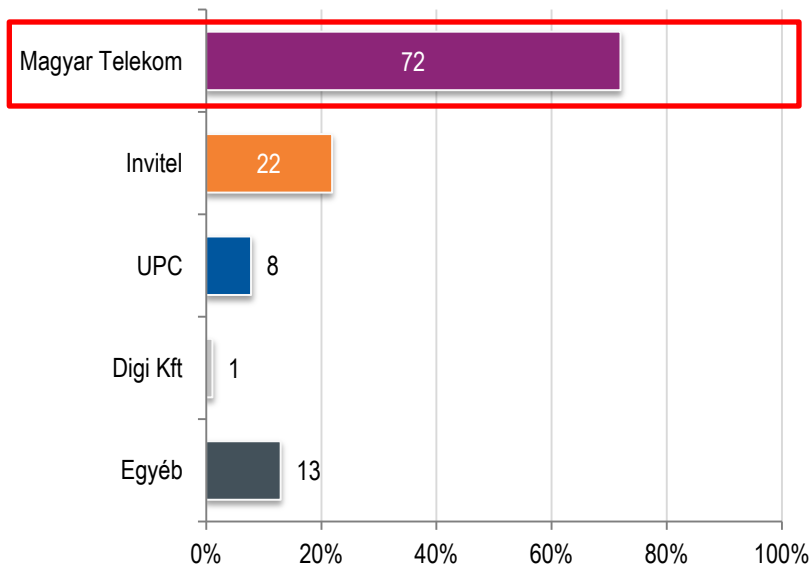
Fővonalak, b csatornák száma [analóg+ISDN, közvetlen előfizetések]



Bázis: közvetlen analóg- vagy ISDN-előfizetéssel rendelkező szervezetek,
Total=34 001 [Business=26 115, Gov+NP=7885] [250+ fő=1323, 50-249 fő=6440,
10-49 fő=26 237]

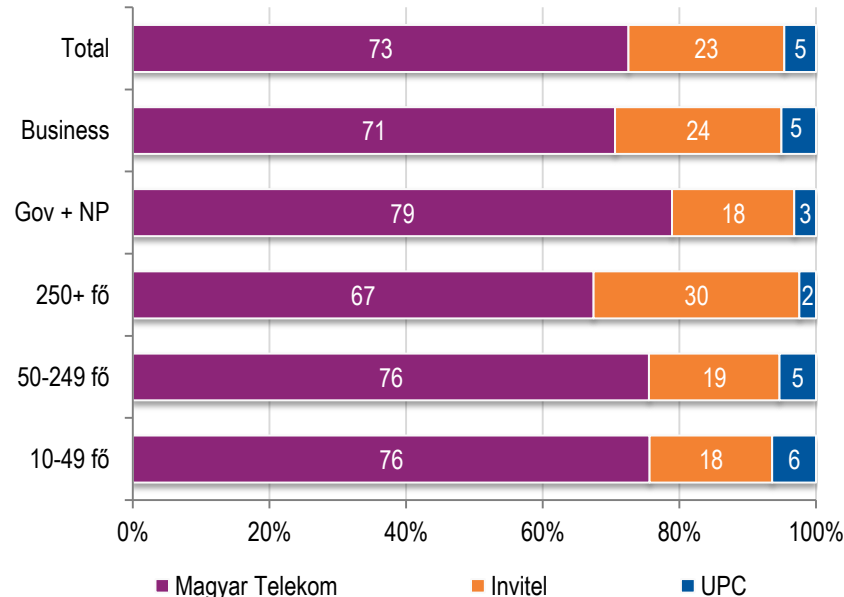
- A releváns, közvetlen előfizetéssel rendelkező szervezetek 60%-a használ analóg vonalat és **65 százalékuk rendelkezik ISDN2-kapcsolattal**. Az ISDN30 viszonylag ritka, alapvetően a nagy- és a közép méretű szervezetek igényeit elégíti ki elsősorban. Az előbbieket esetében átlagot jóval meghaladó, 59%-os előfordulási arányról beszélhetünk.
- A fővonalak száma **eléri a 395 ezret**. Ebből mintegy 304 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=38 276
 [Business=29 095, Gov+NP=9181] [250+ fő=1343 , 50-249 fő=7217,
 10-49 fő=29 716]

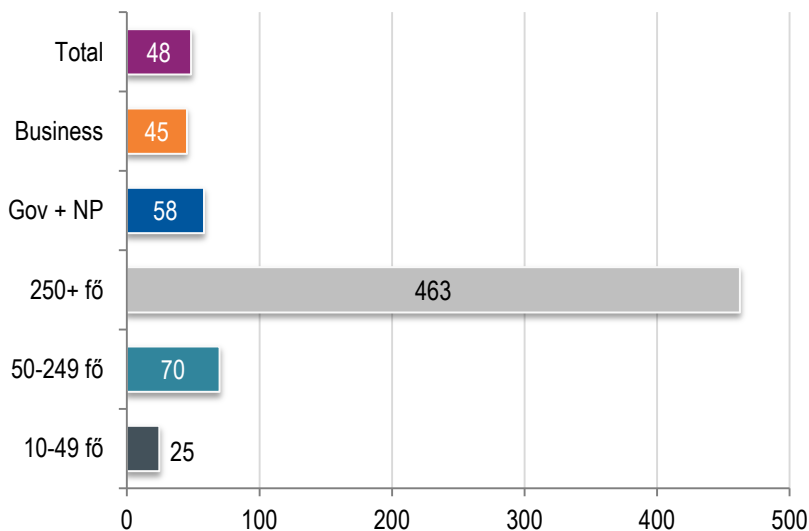
Szolgáltatók részesedése az összes b csatornából [analóg + ISDN]



Bázis: b csatornák száma az egyes szegmensekben, Total= 395 433
 [Business=303 840, Gov+NP=91 593]
 [250+ fő=148 583, 50-249 fő=103 132, 10-49 fő=143 719]

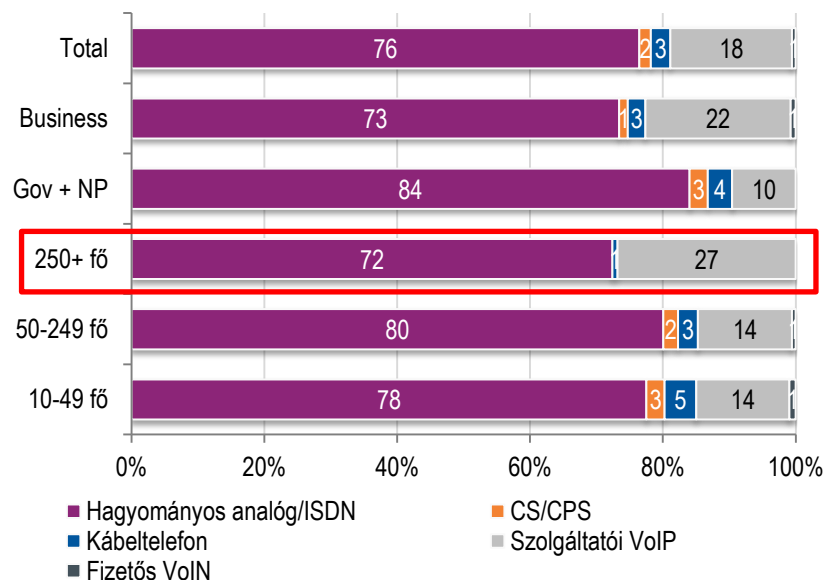
- A fixtelefon-szolgáltatás [közvetlen előfizetések] esetében a **legjelentősebb szolgáltató a Magyar Telekom**, a szervezetek 72%-a áll vele kapcsolatban. Az Invitel a második leggyakrabban említett szolgáltató, 22%-kal.
- A **b csatornák 73%-át a Magyar Telekom** biztosítja, míg közel egynegyedüket az Invitel.
- A Magyar Telekom részesedése az intézményi és nonprofit szervezetek körében [79%], míg az Invitelé a 249 fő feletti szervezeteknél a legnagyobb [30%].

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



Bázis: közvetlen előfizetéssel rendelkezők, Total=38 289
[Business=29 108, Gov+NP=9181] [250+ fő=1343, 50-249 fő=7230,
10-49 fő=29 716]

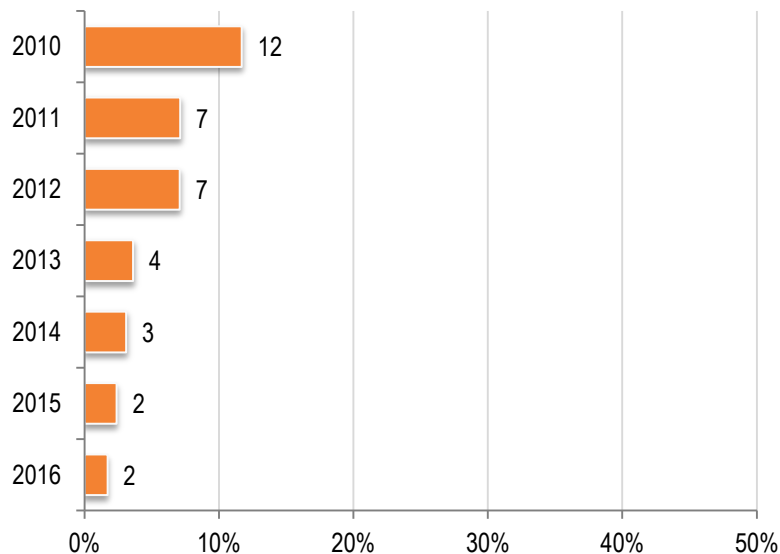
Technológiák szerinti piacstruktúra



Bázis: teljes fix-kiadás [m Ft], Total=1 855 [Business=1 321, Gov+NP=535]
[250+ fő=621, 50-249 fő=506, 10-49 fő=729]

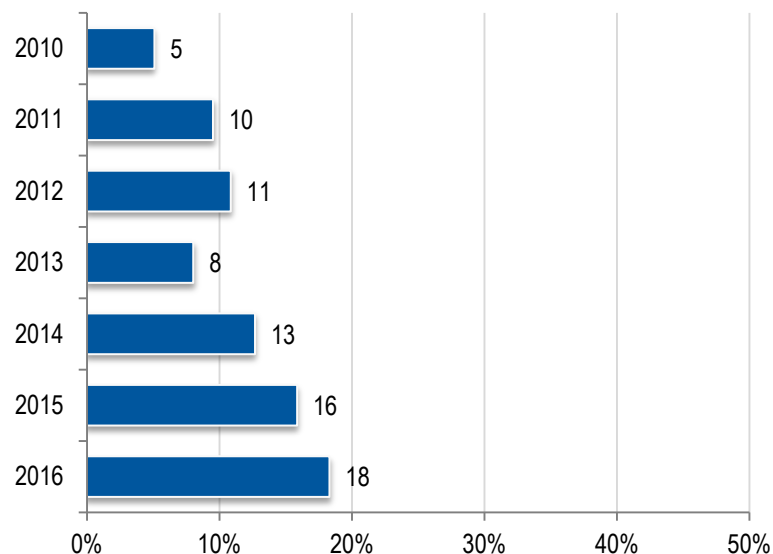
- A közvetlen előfizetéssel rendelkező szervezetek **átlagosan havi 48 ezer forintot** költenek [2015: 56 ezer Ft] fix telefonra, ami összességében mintegy havi nettó 1,9 milliárd forintos piacot jelent.
- Az intézményi szférában az egy szervezetre jutó fixtelefon-kiadás magasabb, mint az üzleti szervezetek körében.
- A teljes piac **76%-át a hagyományos vezetékes** telefonhoz kapcsolódó költségek adják, **18% a szolgáltatói VoIP**, 2% a CS/CPS, valamint 3% a kábeltelefon aránya.

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



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

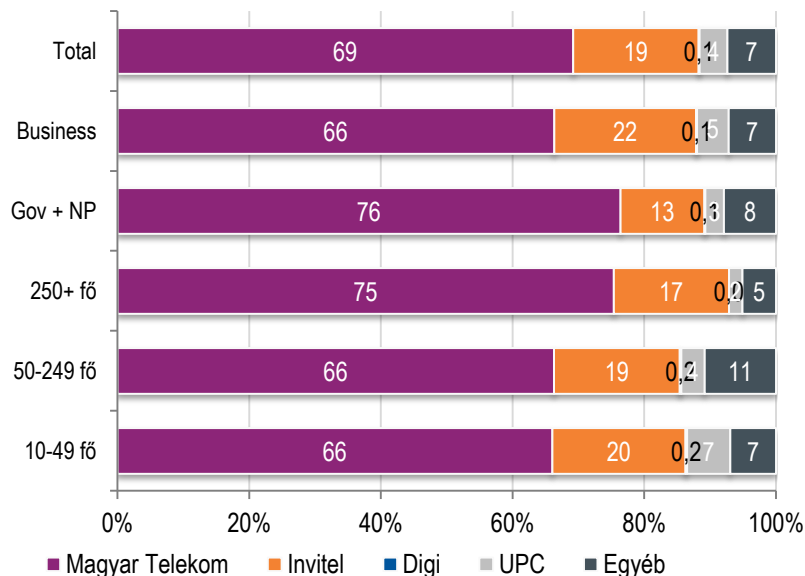
VoIP-szolgáltatások részesedése a teljes piacból [%]



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

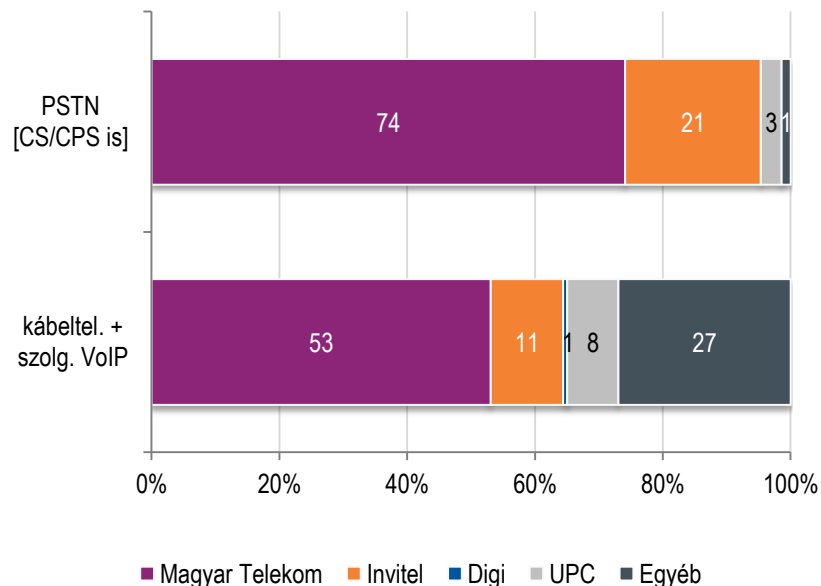
- A CS/CPS-szolgáltatások és az ezt kínáló szolgáltatók helyzete a fixtelefon-piac csökkenésével párhuzamosan egyre marginálisabbá válik.
- Az általuk elérhető megtakarítás mind abszolút mértékben, mind a cégek kiadási struktúrájában betöltött jelentőségét tekintve csökken, az **üzleti modell egyre nehezebben 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=1 855 [Business=1 321, Gov+NP=535]
[250+ fő=621, 50-249 fő=506, 10-49 fő=729]

Főbb piaci szereplők részesedése | Technológiák szerint



Bázis: PSTN-piac, beleértve CS/CPS-t [m Ft]=1 451
kábeltelefon + szolg. VoIP a fizetős VoIN nélkül [m Ft]=394

- Össességében nézve a Magyar Telekom a teljes fixtelefon-piaci költségek **69 százaléka** felett diszponál.
- A hagyományos **PSTN-piacon** [hagyományos vezetékes + CS/CPS] a **költségek 74%-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 53%-át birtokolja, míg az Invitel részesedése 11%. A UPC a piac 8%-a felett diszponál. Figyelemre méltó, hogy az egyéb kisebb szolgáltatók a VoIP típusú szolgáltatások költségeiből 27%-ban részesednek.

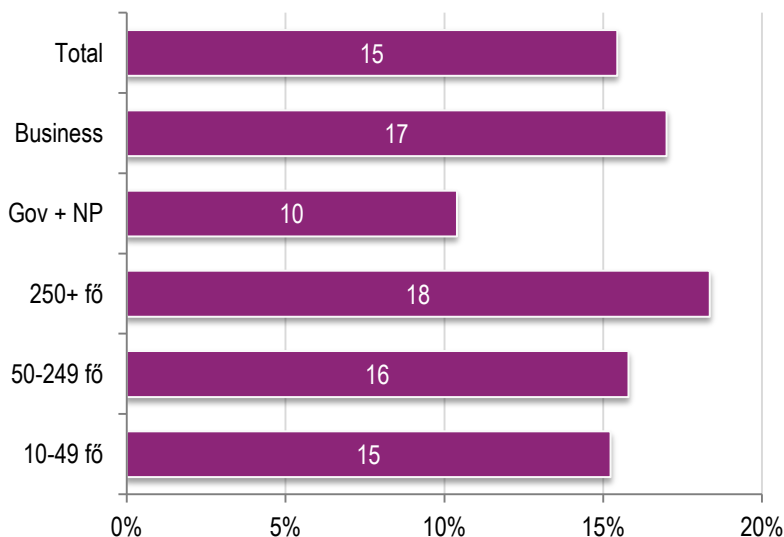
Analóg/ISDN telefónia	CS/CPS	Kábeltelefon	Szolgáltatói VoIP
- Magyar Telekom [78%] - Invitel [24%] - UPC [3%]	- Magyar Telekom [10%] - Invitel [5%] - UPC [1%] - Egyéb [84%]	- UPC [43%] - Digi [12%] - Magyar Telekom [8%] - Invitel [0,2%] - Egyéb [37%]	- Magyar Telekom [36%] - Invitel [8%] - UPC [8%] - Egyéb [48%]

Bázis: adott technológiát használó közvetlen előfizetők, analóg/ ISDN=35 808, CS/CPS=2511, kábeltelefon=3637, szolgáltatói VoIP=3620

- A hagyományos analóg és ISDN telefonszolgáltatásnál, illetve a szolgáltatói VoIP-nál a Magyar Telekommal állnak a legtöbben kapcsolatban. A legalább 10 alkalmazottal rendelkező közvetlen előfizetők 78%-a Telekom-ügyfél, ami a tavalyi évhez képest nem mutat változást.
- A közvetítőválasztásos [CS/CPS] szerződött ügyfelek 10%-a tartozik a Magyar Telekomhoz. A **kábeltelefon-piacon a UPC játszik vezető szerepet** 43%-os részesedéssel. Figyelemre méltó a Digi és a Magyar Telekom 12, illetve 8 százalékos ügyfélkapcsolati részesedése.
- A szolgáltatói VoIP esetében a hagyományos analóg/ISDN telefóniához hasonlóan a Magyar Telekom a legjelentősebb szolgáltató.

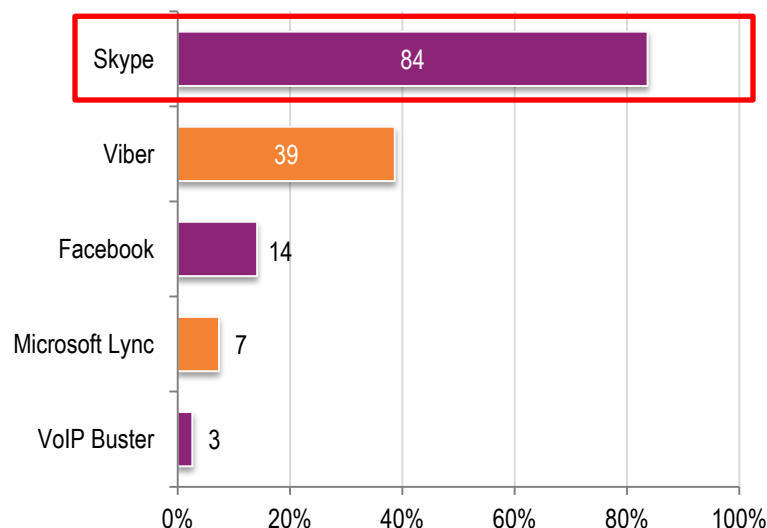
VoIN: a VoIN alatt olyan internetes telefonálási megoldásokat értsen, mint a Skype stb. A VoIN esetében nem szükséges a szolgáltatóval való direkt szerződéskötés, a szolgáltatást bárki tudja aktiválni a saját internetes számítógépén, a szolgáltató nem vállal minőségi garanciákat az internetalapú hangszolgáltatásra.

VoIN-megoldást igénybe vevők aránya



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705]
[250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

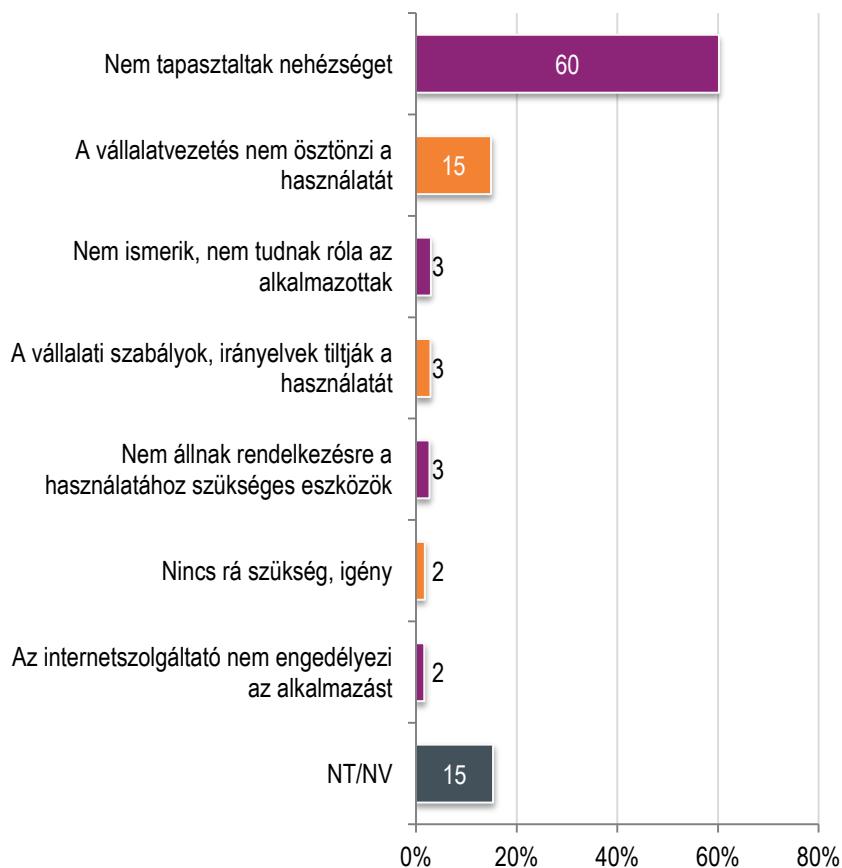
VoIN-programok igénybevétele [Top5]



Bázis: VoIN-t használó szervezetek, Total=6370

- A vizsgált szervezetek közel **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. Jelentős a Viber és a Facebook használata is.

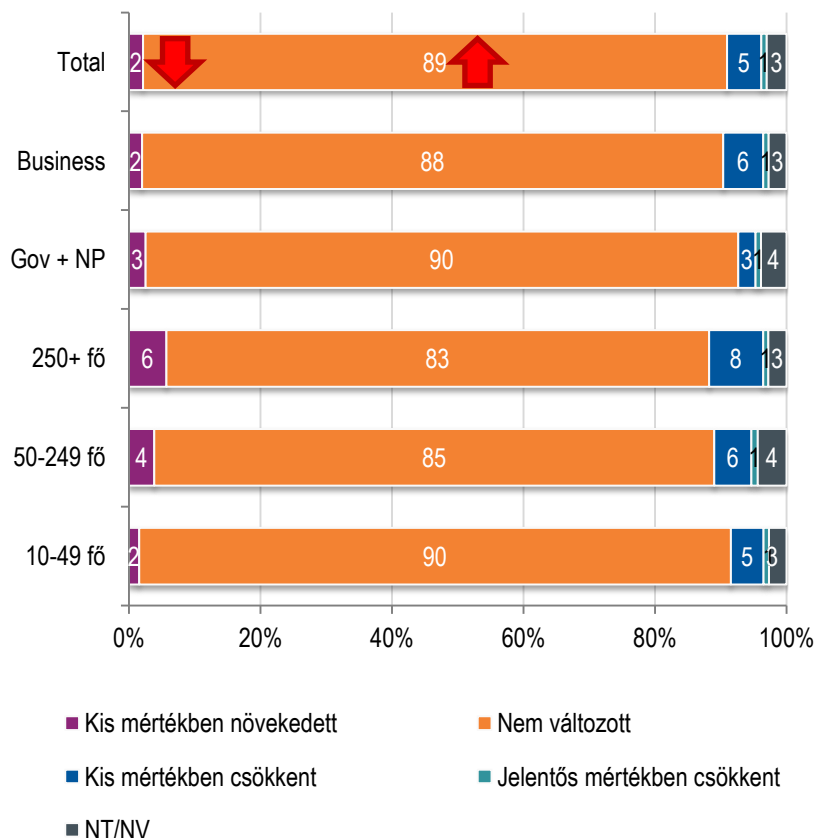
VoIN-telefonálásnál tapasztalt nehézségek



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705]
[250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

- A megkérdezett vállalatok/szervezetek 60%-a nem tapasztalt akadályt a VoIN használatára vonatkozóan. Ez az arány tavaly óta nem változott.
- Az internetes VoIN-telefonálással kapcsolatos legjellemzőbb akadály a megkérdezettek szerint az, hogy a vállalatvezetés nem ösztönzi a használatát.
- A hagyományos telefonszámok hívását is lehetővé tevő fizetős VoIN-szolgáltatást a használóknak csupán 6%-a veszi igénybe.
- Azok, akik jelenleg nem vesznek igénybe VoIN-t, többségében [89%] nem szándékoznak a következő egy évben internetes telefonálást igénybe venni.

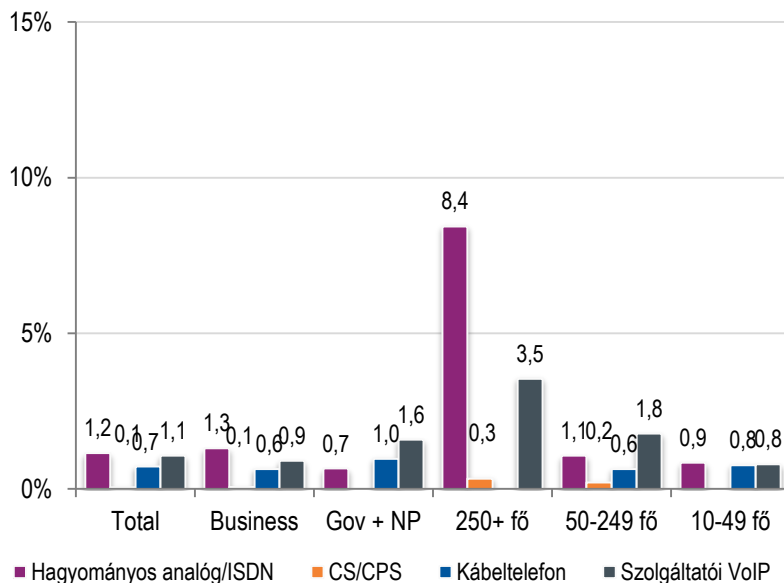
Vezetékestelefon-számla változása az 1 évvel korábbi helyzethez képest



- A vezékestelefon-számla összege a szervezetek 89%-ánál nem változott az utóbbi egy évben.
- Az összes közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkező szervezet 2%-a tapasztalt növekedést, 6%-a pedig csökkenést az elmúlt időszakban.
- A változás [növekedés vagy csökkenés] okaként legtöbbször a hívásdíjak növekedését/ csökkenését [30%], a mobiltelefon terjedését a vállalati kommunikációban [28%], valamint az internet, elektronikus levelezés növekvő szerepét [14%] jelölték meg.

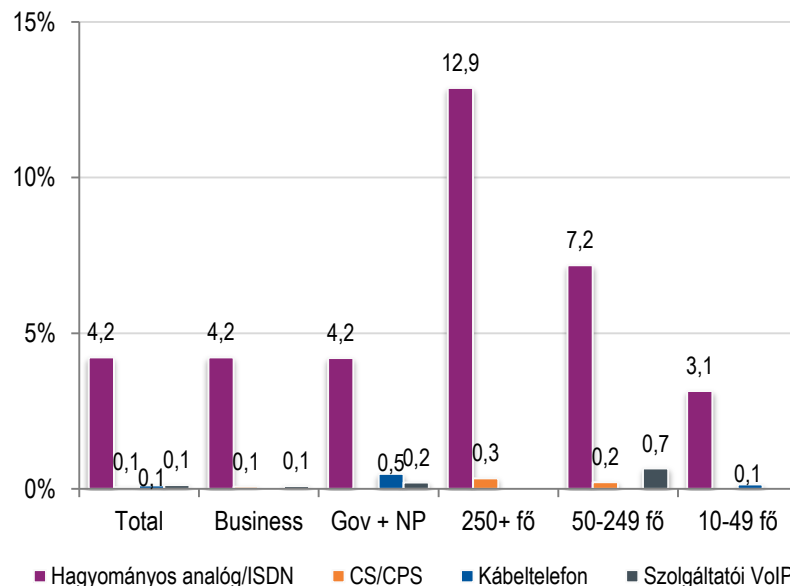
Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=38 276
 [Business=29 095, Gov+NP=9181] [250+ fő=1343, 50-249 fő=7217, 10-49 fő=29 716]

Beszerzési tervek [következő 1 évben]



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705]
[250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

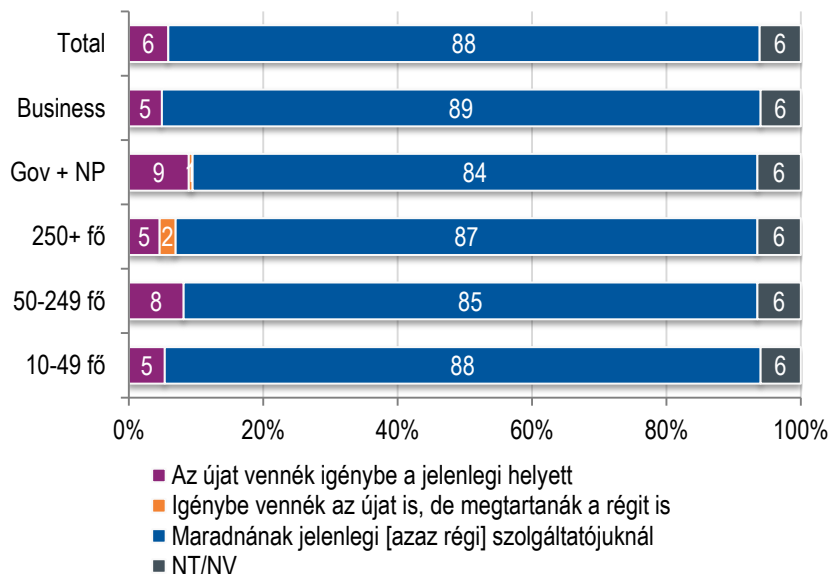
Lemondási tervek [következő 1 évben]



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705]
[250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

- Közvetlen **fixtelefon-előfizetés** **beszerzését a szervezetek 3%-a tervezi** a következő 1 évben, ami a tavalyi évvel közel azonos. A beszerzést tervezők még mindig a hagyományos analóg vagy ISDN technológiát preferálják a legnagyobb arányban.
- Közvetlen előfizetés **lemondását a vállalatok és intézmények 4%-a valószínűsíti** a következő időszakban, ami a tavalyi értékhez képest nem szignifikáns különbség. 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=38 276
 [Business=29 095, Gov+NP=9181] [250+ fő=1343, 50-249 fő=7217, 10-49 fő=29 716]

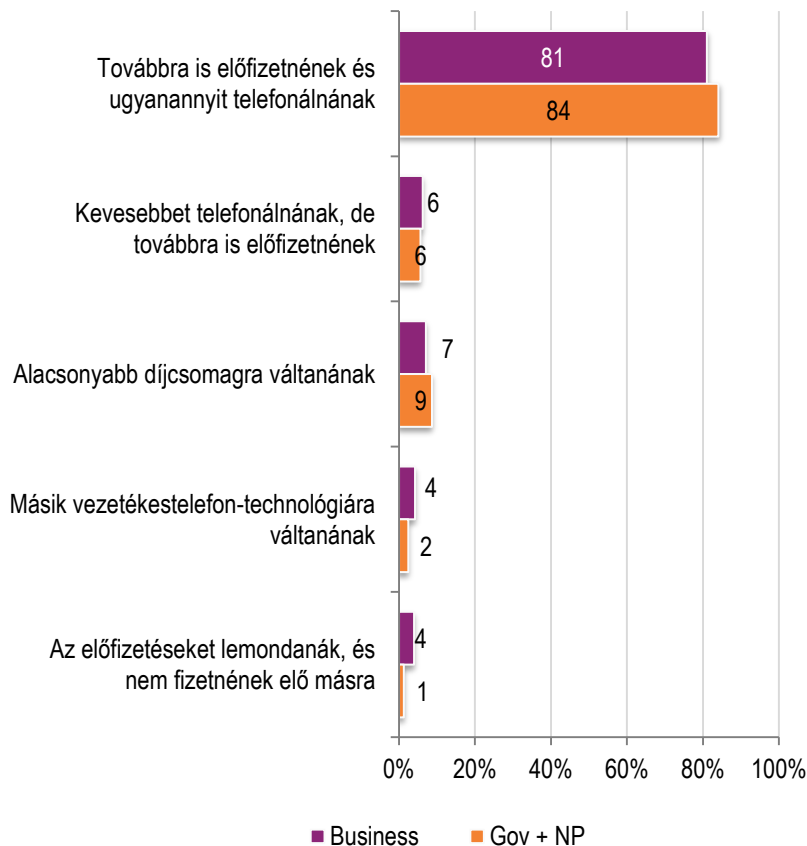
Visszatartó tényezők

- A jelenlegi szerződés nem engedélyezi [20%]
- A többi szolgáltató ajánlata sem kedvezőbb [16%]
- Nem kívánnak számot változtatni [14%]
- Számukra a szolgáltatás [műszakilag] nem elérhető [7%]
- A tulajdonos / anyavállalat / felettes szerv a döntéshozó [6%]

Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=38 276
 [Business=29 095, Gov+NP=9181] [250+ fő=1343, 50-249 fő=7217, 10-49 fő=29 716]

- Egy új szolgáltató megjelenése kevésbé alakítaná át a jelenlegi viszonyokat a fixtelefonpiacon. A megkérdezett közvetlen előfizetők mintegy **88%-a várhatóan maradna a jelenlegi szolgáltatójánál.**
- Az új szolgáltatónak átlagosan 26%-kal kellene olcsóbbnak lennie ahhoz, hogy biztosan átpártoljanak hozzá az ezt preferáló megkérdezettek.
- A szolgáltatóváltástól leginkább az tartja vissza a szervezeteket, hogy a jelenlegi szerződésük nem engedélyezi.
- A közvetlen fixtelefon-előfizetők **43%-a azonban azt állítja**, hogy egyébként **nincs akadálya a szolgáltatóváltásnak.** Tavalyhoz képest csökkent azok aránya, akik szerint a többi szolgáltató ajánlata sem kedvezőbb, nőtt 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

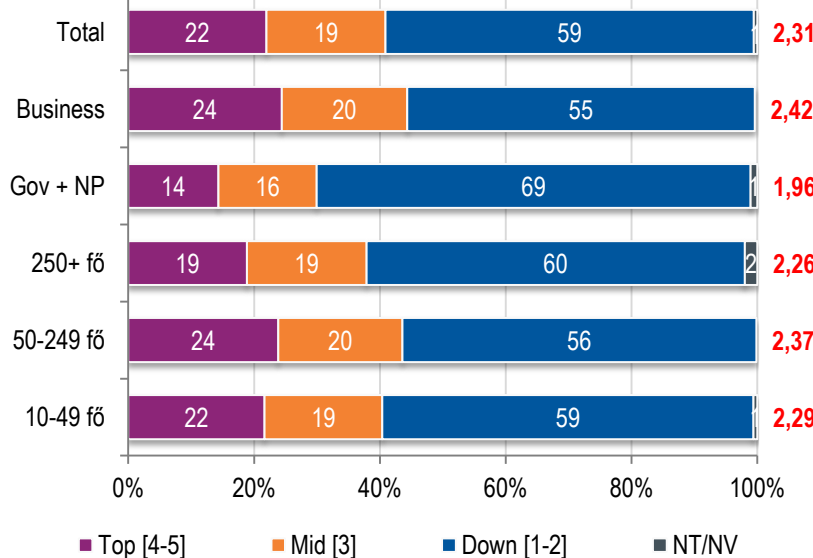


- Az előfizetési díjak 10%-os emelkedése esetén **a legtöbb továbbra is előfizetnének és ugyanannyit telefonálnának** [82%]. 6%-uk kevesebbet telefonálna és 7%-uk alacsonyabb díjcsomagra váltana.
- Tavalyhoz képest kevesebben mondták, hogy alacsonyabb díjcsomagra váltanának
- Akik másik vezetékestelefon-technológiára váltanának [4%], 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=38 276
 [Business=29 095, Gov+NP=9181] [250+ fő=1343, 50-249 fő=7217, 10-49 fő=29 716]

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

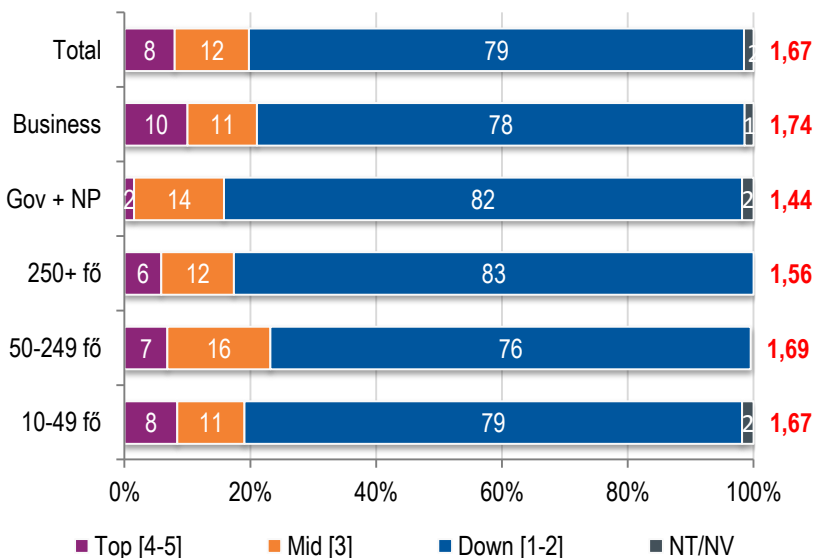
Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem lenne megfelelő, 5=Teljes mértékben megfelelő lenne



Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=38 276
[Business=29 095, Gov+NP=9181] [250+ fő=1343, 50-249 fő=7217, 10-49 fő=29 716]

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

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

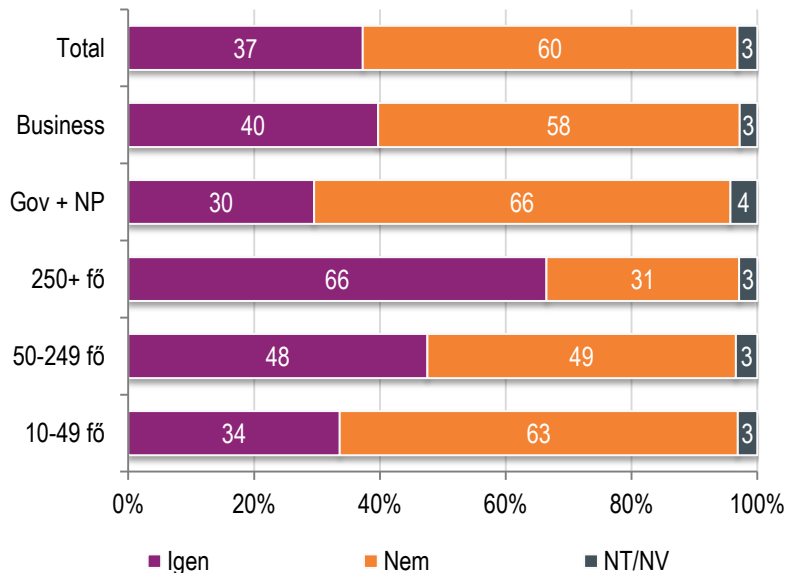


Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=38 276
[Business=29 095, Gov+NP=9181] [250+ fő=1343, 50-249 fő=7217, 10-49 fő=29 716]

- Bár minden ötödik szervezet döntéshozója úgy véli, hogy a vállalat vagy intézmény telefonbeszélgetéseit akár teljes egészében is meg tudnák oldani mobiltelefonok segítségével, **mindössze 8% tartja valószínűnek, hogy az összes fix-előfizetést ténylegesen lecseréljék mobiltelefon-előfizetésre.**
- A fix-mobil csere elutasításának fő okai: az irodában használt technológiához szükséges [53%], az ügyfelek igénylik a fix telefont [48%], a szervezet profilja is sok esetben megköveteli a vezetékes vonal használatát [35%], nem látnak előnyt abban, ha mobiltelefonra váltanának [21%], valamint a váltás költséges lenne [18%]. Tavaly óta nőtt a szervezet profiljának említése.

Fix telefónia | Fix-mobil teljes helyettesítés II.

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

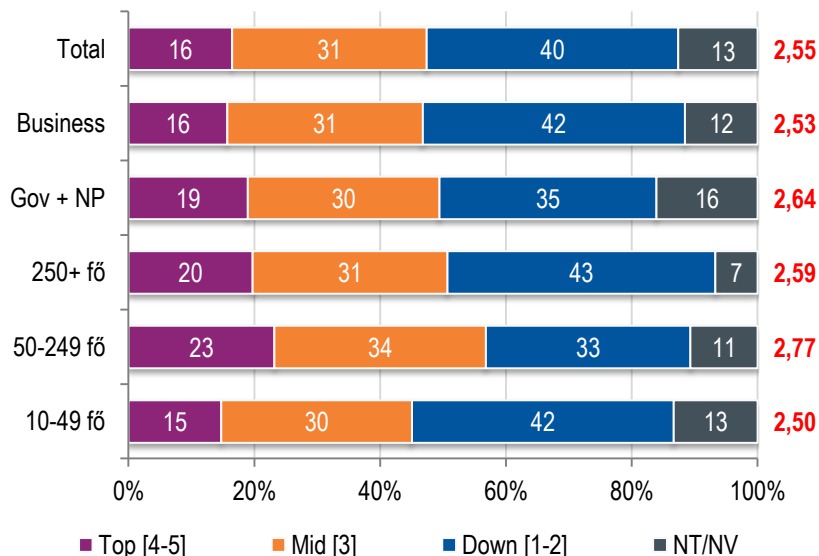


Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705]
[250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

Mennyire ért egyet az alábbi állítással:

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

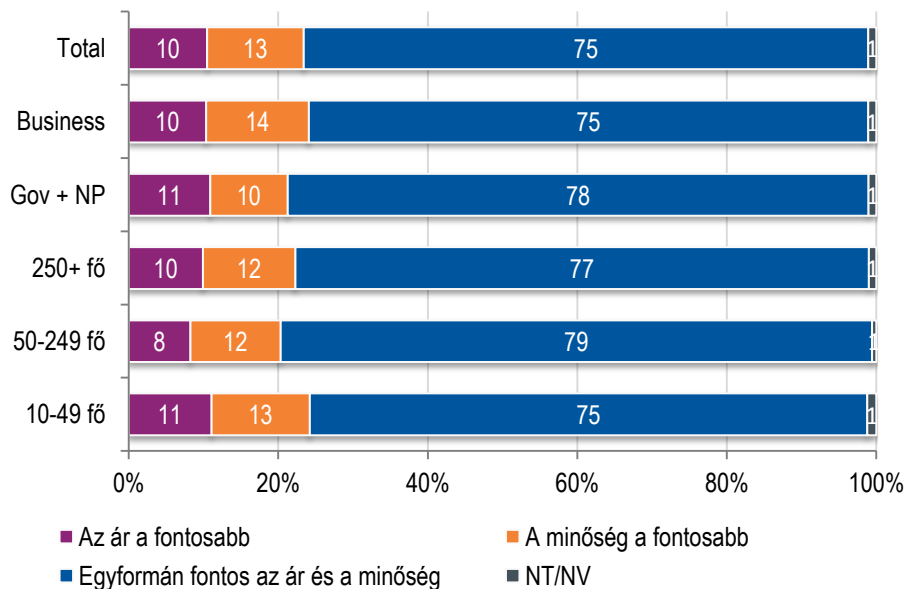
Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem tartom elképzelhetőnek, 5=Teljes mértékben elképzelhetőnek tartom



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705]
[250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

- A vállalatok 37%-a hallott már arról, hogy a vezetékes telefont mobiltelefon-készülékkel is lehet használni mobilapplikáció segítségével, így ezáltal az irodán kívül is vezetékes tarifával lehet beszélni.
- A szervezetek csupán hatoda ért egyet azzal az állítással, miszerint a vezetékes telefonszolgáltatás távoli, mobiltelefonról történő elérésének lehetősége révén megállhat a vezetékes telefonhasználat mértékének csökkenése.
- A fentiekből újra az derül ki, hogy a vezetékes hang használata – az ezt megállítani igyekvő szolgáltatói erőfeszítések ellenére is - egyre inkább visszaszorul.

Ár és minőség viszonyának megítélése a vezetékestelefon-szolgáltatás esetében

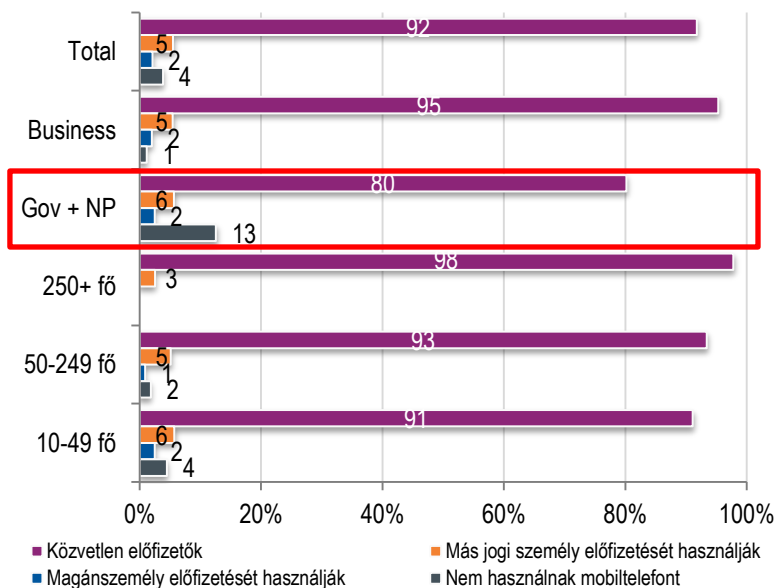


Bázis: közvetlen fixtelefon-előfizetéssel rendelkezők, Total=38 276
 [Business=29 095, Gov+NP=9181] [250+ fő=1343, 50-249 fő=7217, 10-49 fő=29 716]

- A fix telefónia esetében a válaszadók többsége egyformán fontosnak tartja az árat és a minőséget [75%], mindemellett 13%-uk inkább a minőséget ítéli domináns tényezőnek.

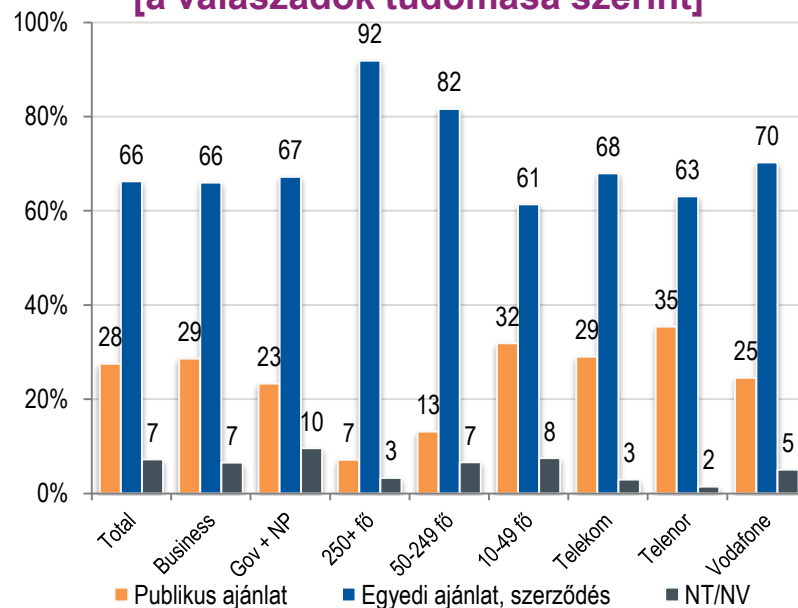
4.2. Mobiltelefonía

Előfizetés és használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705] [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

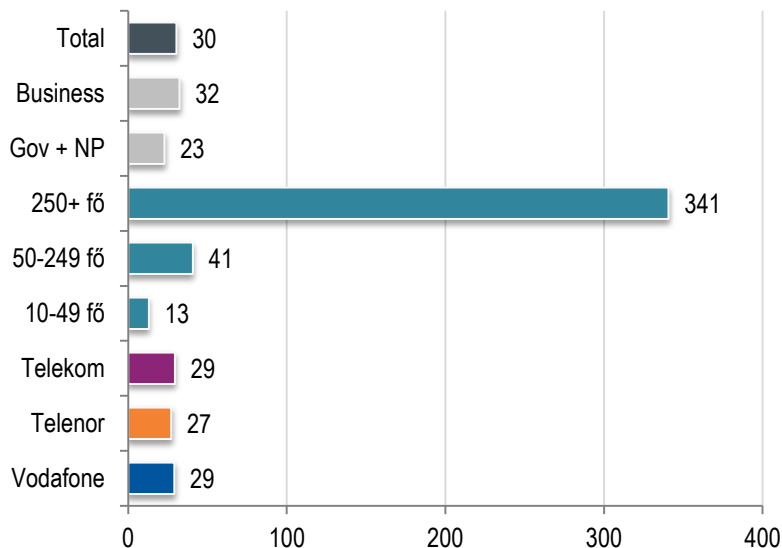
Publikus, illetve egyedi ajánlat alapján előfizetők [a válaszadók tudomása szerint]



Bázis: mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=39 659 [Business=31 174, Gov+NP=8 485] [250+ fő=1 443, 50-249 fő=7 366, 10-49 fő=30 849]

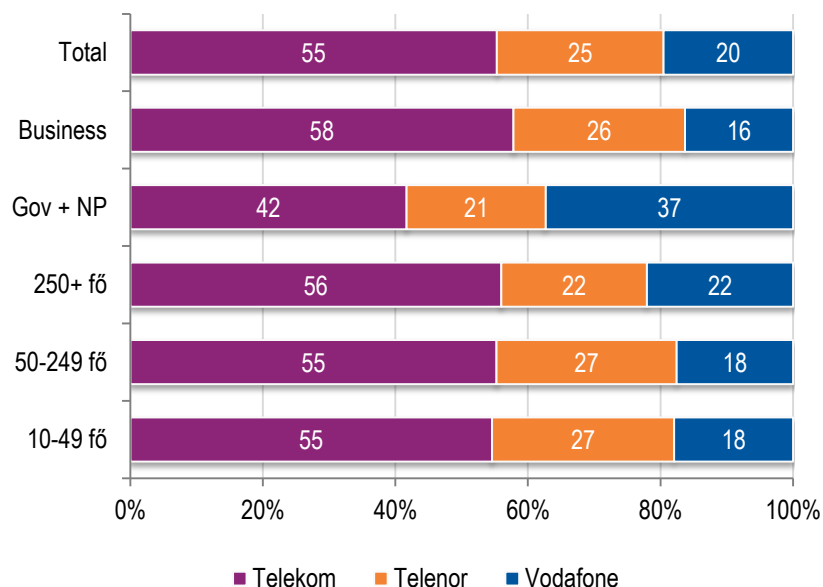
- A mobiltelefon-használat a vizsgált sokaságban alapvető [ez alól valamelyest az intézmények és nonprofit szervezetek kivételt képeznek – 13%-uknál nem használnak mobilhang-szolgáltatást]. A penetrációs arányok **nem változtak jelentősen** a tavalyi évhez képest.
- A vizsgált szervezetek **kétharmada** – úgy tudja/ úgy véli, hogy – **egyedi ajánlatot** kapott a szerződéskötést megelőzően. A 250+ fős kategóriában – a kapott adatok alapján – ez szinte magától értetődő.

Közvetlen előfizetések átlagos száma [db]



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=37 847
[Business=30 068, Gov+NP=7780] [250+ fő=1411, 50-249 fő=7008, 10-49 fő=29 429]

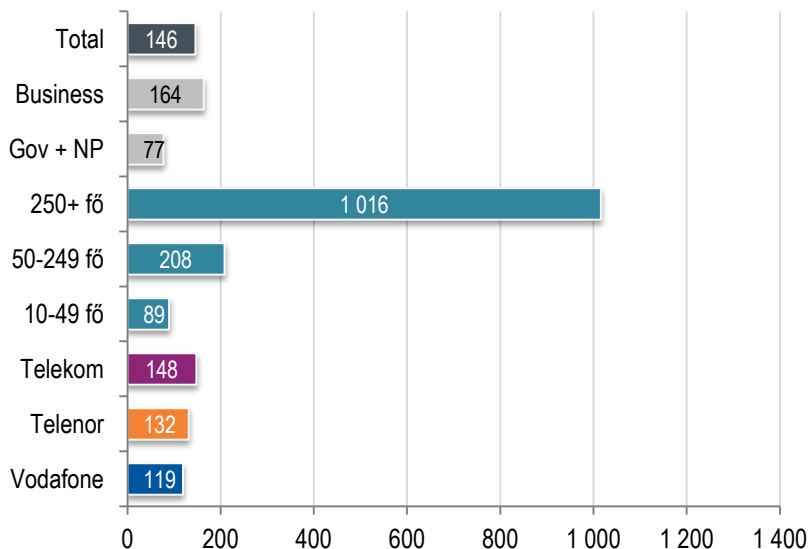
Szolgáltatók részesedése a közvetlen előfizetések száma alapján



Bázis: összes közvetlen mobil-előfizetés, Total=1 149 838 [Business=972 134, Gov+NP=177 703] [250+ fő=480 574, 50-249 fő=285 703, 10-49 fő=383 560]

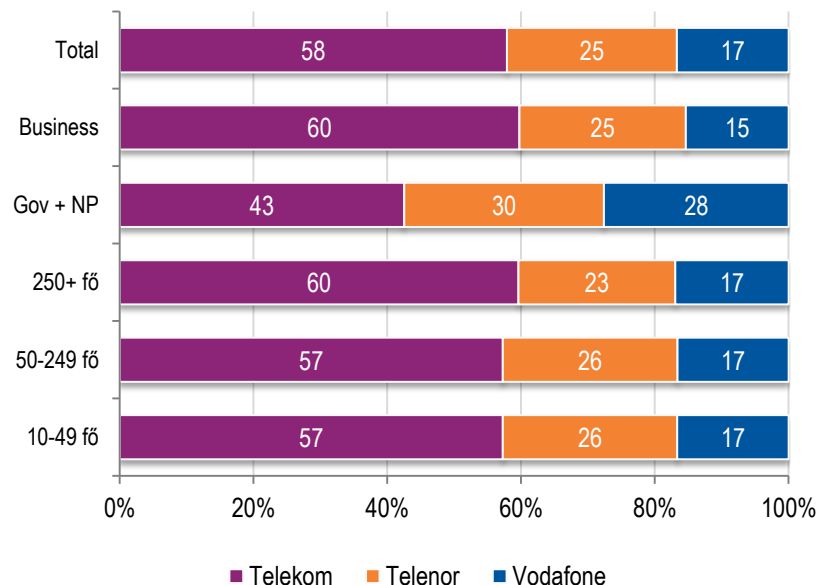
- A mintegy 37,8 ezer közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezet **összesen kb. 1 150 ezer közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkezik.**
- A sim-kártyák teljes állományának közel **85%-a az üzleti szférában koncentrálódik.**
- A sim-kártyák 55%-ánál [kb. 636 ezer db] a Telekom a szolgáltató. Az állomány 25%-át [kb. 289 ezer db] a Telenor, 20%-át [kb. 225 ezer db] pedig a Vodafone biztosítja.

Egy szervezetre jutó átlagos havi költség [ezer Ft]*



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=37 847
[Business=30 068, Gov+NP=7780] [250+ fő=1411, 50-249 fő=7008, 10-49 fő=29 429]

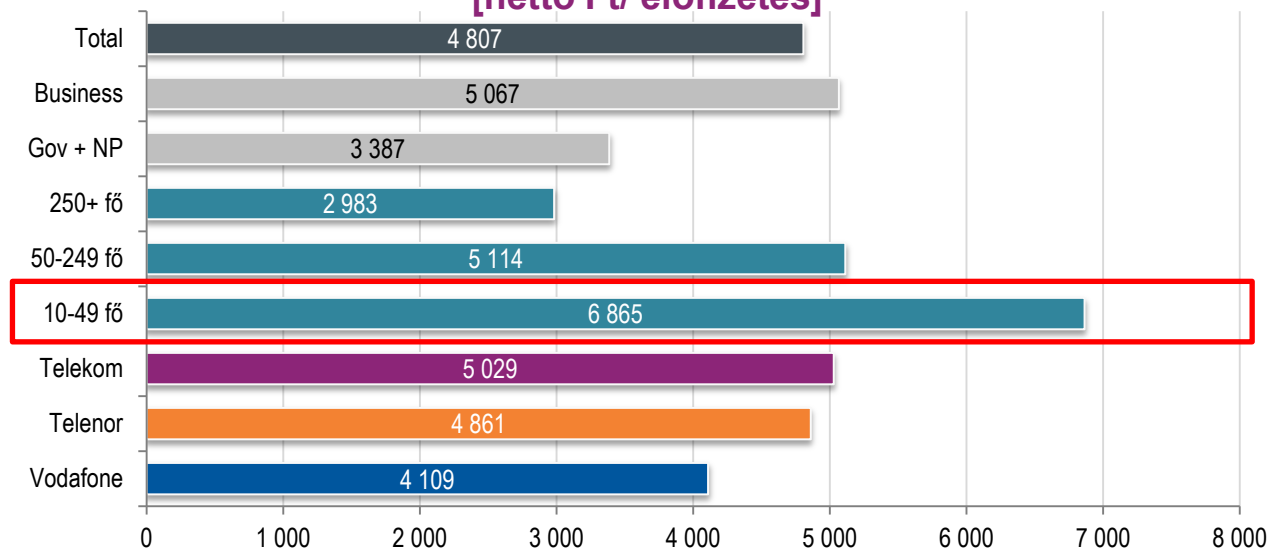
Szolgáltatók költség-alapú részesedése*



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetések teljes havi piaca, Total=5 528 m Ft
[Business=4 926 m Ft, Gov+NP=602 m Ft] [250+ fő=1 433 m Ft, 50-249 fő=1 461 m Ft, 10-49 fő=2 633 m Ft]

- Az alapsokaságba tartozó szervezetek havi szinten átlagosan **146 ezer forintot** fizetnek közvetlen mobiltelefon-előfizetéseik után.
- Összességében mintegy **havi 5,5 milliárd forint**ra tehető a mobilhang-szolgáltatások 10 fő feletti üzleti és intézményi előfizetőinek piaca [hangpiac].
- A piaci részesedések évek óta meglehetősen stabilak a mobilhangpiacon.

Egy előfizetésre jutó havi költségek átlaga [ARPU] az egyes szegmensekben és szolgáltatóknál* [nettó Ft/ előfizetés]

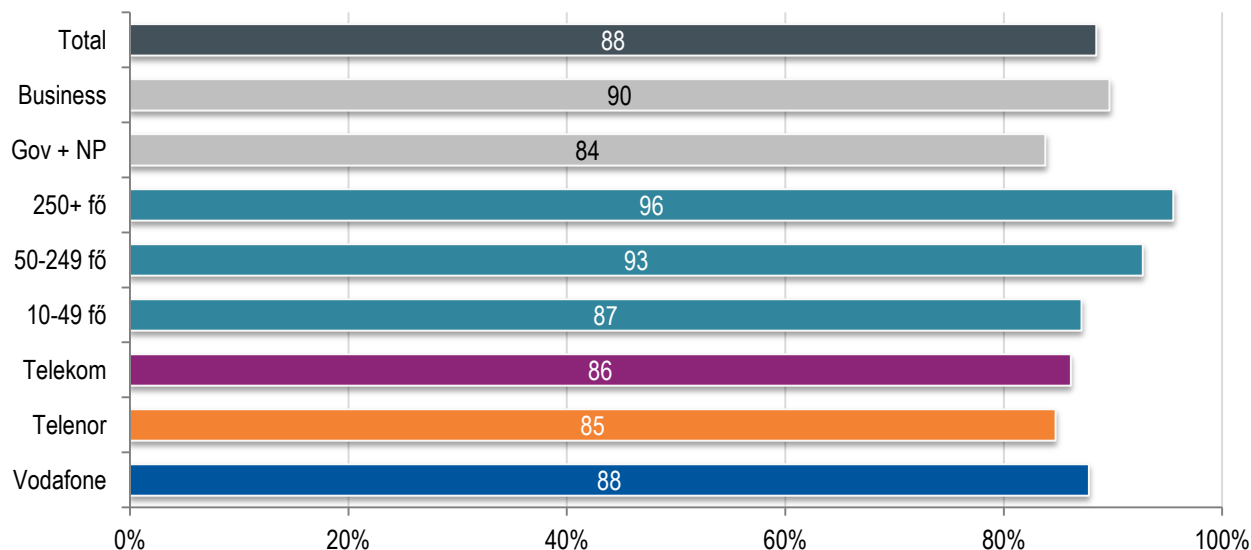


Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek,
Total=37 847 [Business=30 068, Gov+NP=7780] [250+ fő=1411, 50-249 fő=7008, 10-49 fő=29 429]

- A vizsgált szervezetek átlagosan kb. 4,8 ezer forintot fordítanak egy-egy mobiltelefon-előfizetésre, ami minimális mértékű csökkenés a tavalyi értékhez képest.
- Az előfizetések magasabb számából adódó nagyobb mértékű flottakedvezmények következtében legkevesebbet a magas alkalmazotti létszámmal [250+ fő] rendelkező szervezetek fizetik előfizetésenként, míg a legtöbbet a 10-49 fősök.
- Az ARPU a Telekomnál a legmagasabb, a Telenornál ehhez hasonló, míg a Vodafone-nál ennél valamivel szerényebb.

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

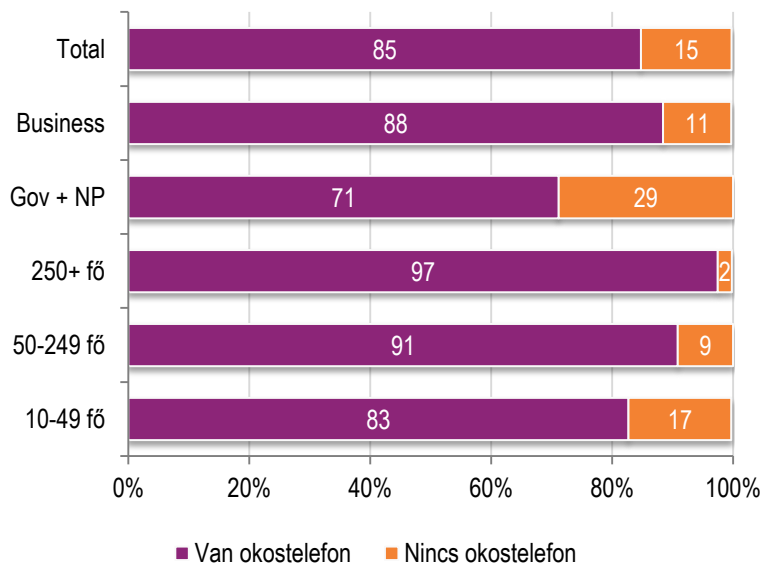
CUG igénybevétele



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek,
Total=37 847 [Business=30 068, Gov+NP=7780] [250+ fő=1411, 50-249 fő=7008, 10-49 fő=29 429]

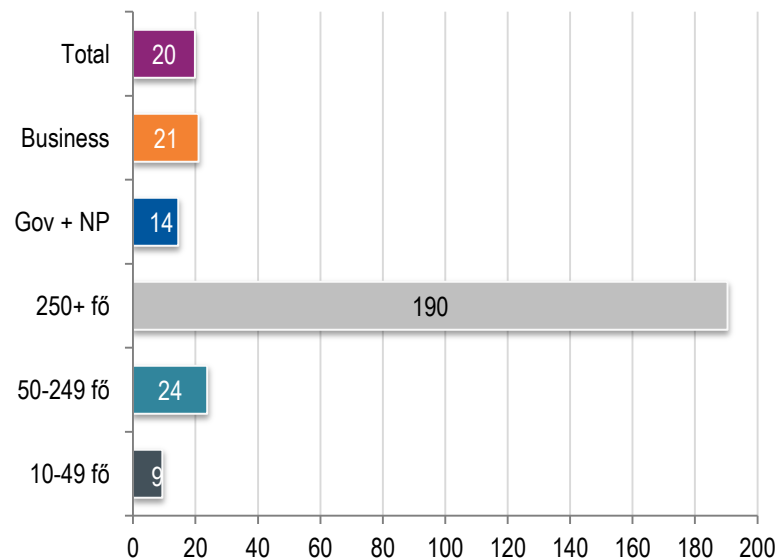
- A vizsgált szervezetek döntő többsége él a zárt felhasználói csoport [csoporton belüli kedvezményes hívás, angol rövidítése: CUG] nyújtotta előnyökkel [88%]. **A szolgáltatók esetében nincs jelentős eltérés ebben a tekintetben.**
- Ennek az opciónak az igénybevétele szinte teljesnek tekinthető a 250+ fős szervezetek esetében [96%]. Az alkalmazotti létszám csökkenésével azonban kissé csökken a CUG-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek aránya.

Okostelefon-használat aránya



Bázis: mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=39 659
 [Business=31 174, Gov+NP=8485] [250+ fő=1443, 50-249 fő=7366, 10-49 fő=30 849]

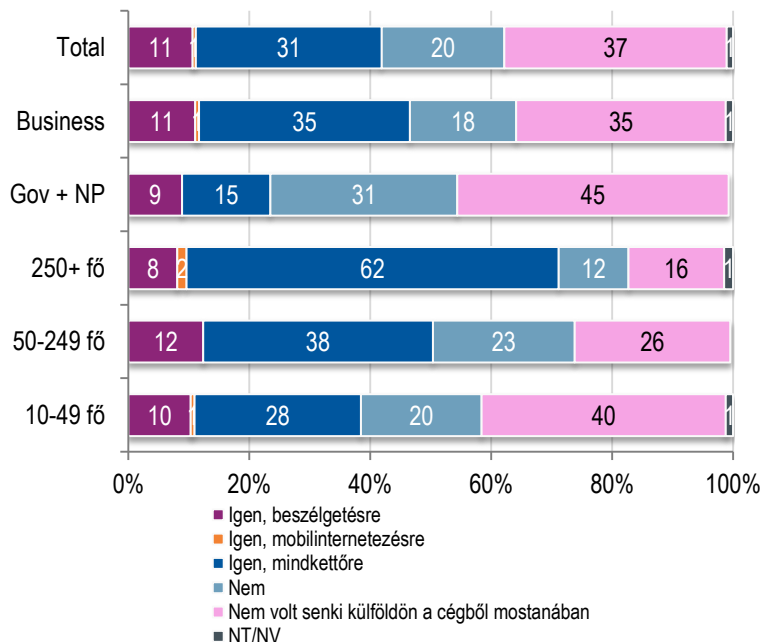
Okostelefonok átlagos száma [db]



Bázis: legalább egy okostelefont használó szervezetek, Total= 33 612
 [Business=27 573, Gov+NP=6039] [250+ fő=1407, 50-249 fő=6693, 10-49 fő=25 512]

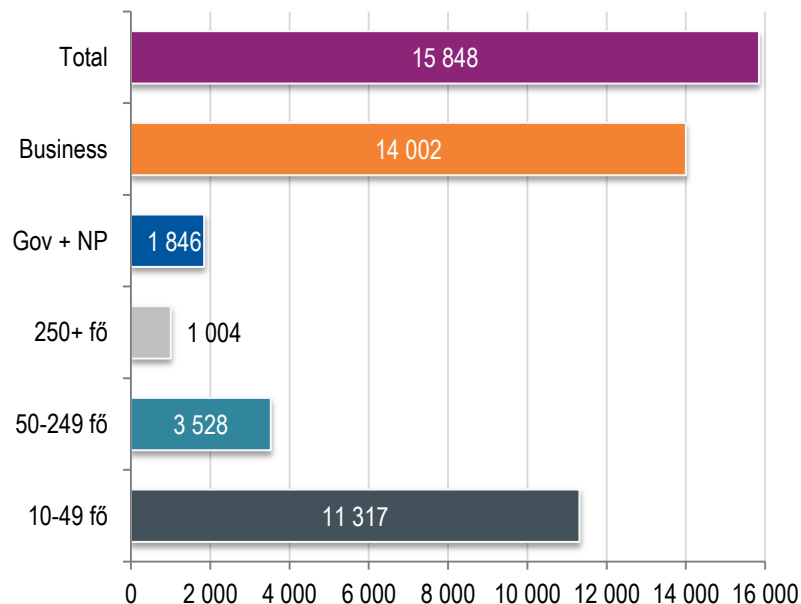
- A vizsgált szervezetek 85%-a használ okostelefont. Az intézmények és nonprofit szervezeteknél ez az arány valamivel kevesebb, 71%. A 250+ fős szervezetek szinte mindegyike [97%] rendelkezik okostelefonnal [valamint náluk a legmagasabb az okostelefonok átlagos száma: 190 db], az alkalmazotti létszám csökkenésével azonban ez az arány is csökken.
- Összességében mintegy 667 ezer okostelefon van a szervezetek birtokában.

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



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek
Total=37 847 [Business=30 068, Gov+NP=7780] [250+ fő=1411, 50-249 fő=7008, 10-49 fő=29 429]

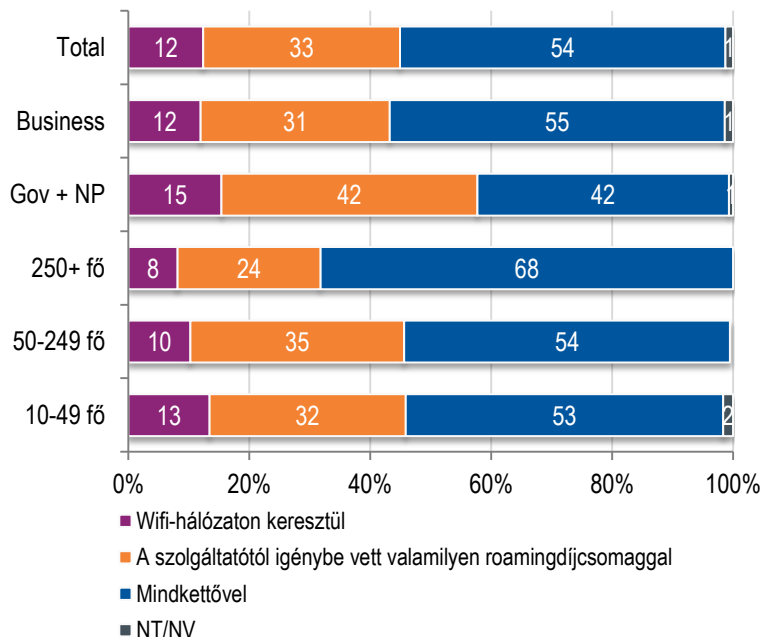
Külföldi mobilhasználat az alapsokaságban [db vállalat]



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek
Total=37 847 [Business=30 068, Gov+NP=7780] [250+ fő=1411, 50-249 fő=7008, 10-49 fő=29 429]

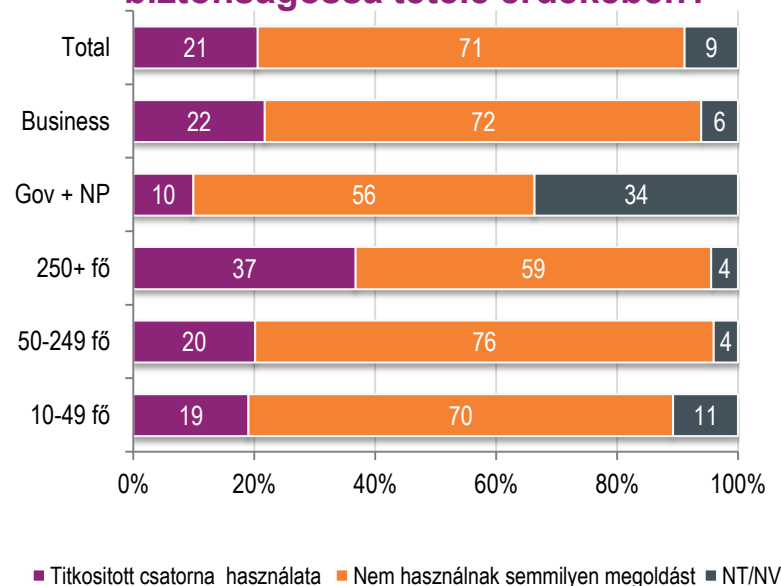
- A vizsgált szervezetek **42%-ánál** [kb.16 ezer szervezet] **használják a céges mobiltelefont külföldi tartózkodások során**. A 250+ fős szervezetek teszik ezt legnagyobb arányban [71%, kb. 1000 szervezet]. Az alkalmazotti létszámmal együtt mozog a roaminghasználat.

Milyen módon használják külföldön a mobiltelefonokat beszélgetésre, mobilinternetezésre?



Bázis: roamingot használó szervezetek, Total=15 848 [Business=14 002, Gov+NP=1846] [250+ fő=1004, 50-249 fő=3528, 10-49 fő=11 317]

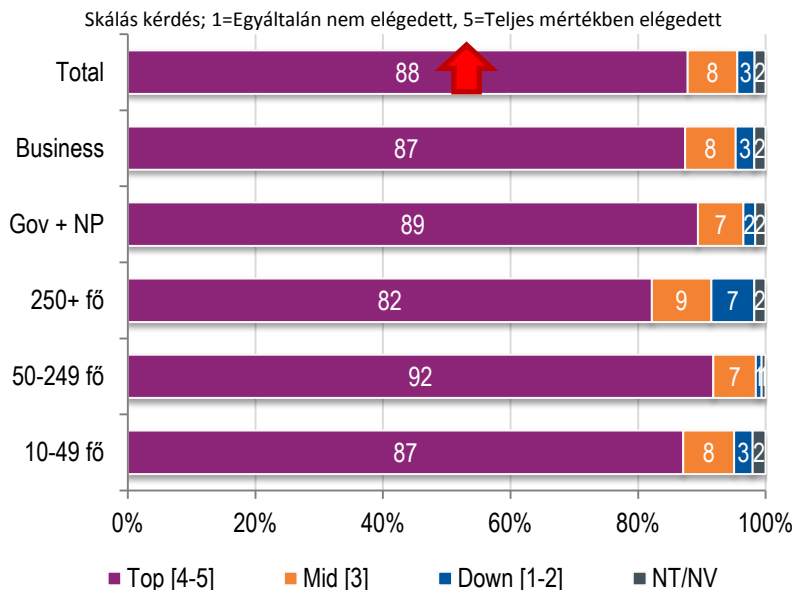
Külföldi tartózkodás esetén, wifi-hálózathoz történő csatlakozás esetén milyen megoldást használnak az adatátvitel biztonságossá tétele érdekében?



Bázis: roaminghasználat esetén wifi-hálózatot használó szervezetek, Total=10 488

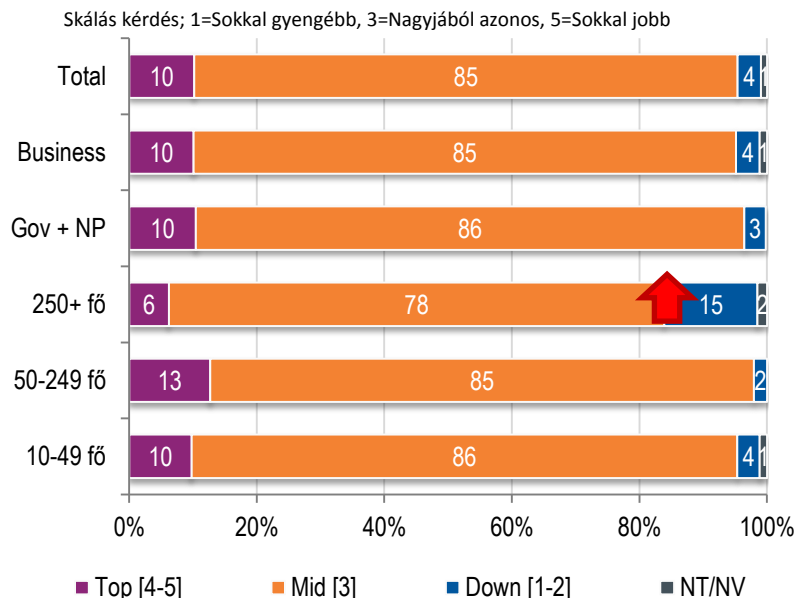
- A roamingot használó szervezetek valamivel több mint fele **egyaránt használ wifi-hálózatot és a szolgáltatótól igénybe vett roamingdíjcsomagot**. Ez valamelyest jellemzőbb a vállalati szegmensre, illetve a 249 fő feletti szervezetekre. Ugyanekkor a csak wifi-hálózatot használók aránya minden vizsgált szegmensben elmarad a csak szolgáltatói díjcsomagot használók arányától.
- A releváns szervezetek közel háromnegyede nem használ semmilyen adatátvitelt biztonságossá tevő megoldást, és **csak 21% alkalmaz titkosított csatornát**.

Elégedettség a szolgáltató által vállalt minőség megfogalmazásával



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek
Total=37 847 [Business=30 068, Gov+NP=7780] [250+ fő=1411, 50-249 fő=7008, 10-49 fő=29 429]

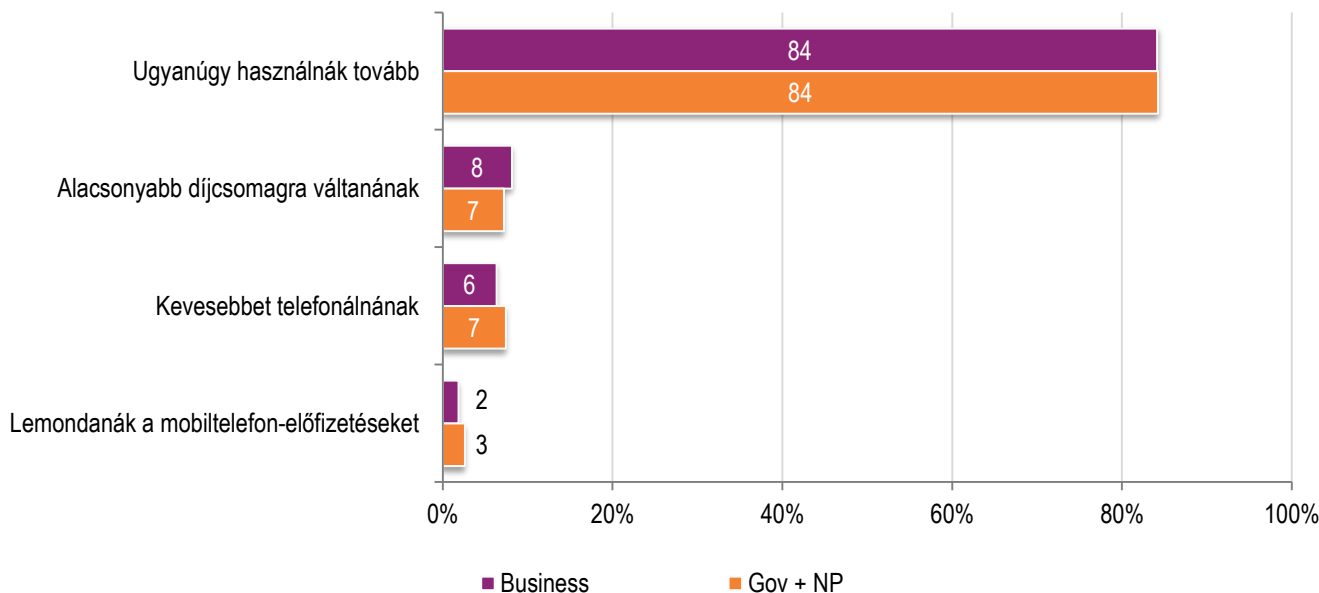
A tényleges teljesítmény a vállalthoz képest



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek
Total=37 847 [Business=30 068, Gov+NP=7780] [250+ fő=1411, 50-249 fő=7008, 10-49 fő=29 429]

- A szervezetek **88%-a elégedett** azzal, ahogy a szolgáltatója megfogalmazza a szolgáltatásra vállalt minőséget.
- A releváns sokaság döntő többsége [85%] úgy gondolja, hogy a tényleges teljesítmény körülbelül meg is felel a vállalt szintnek, miközben **viszonylag alacsony azok hányada**, akik kisebb-nagyobb **elmaradást/hiányosságot látnak**.

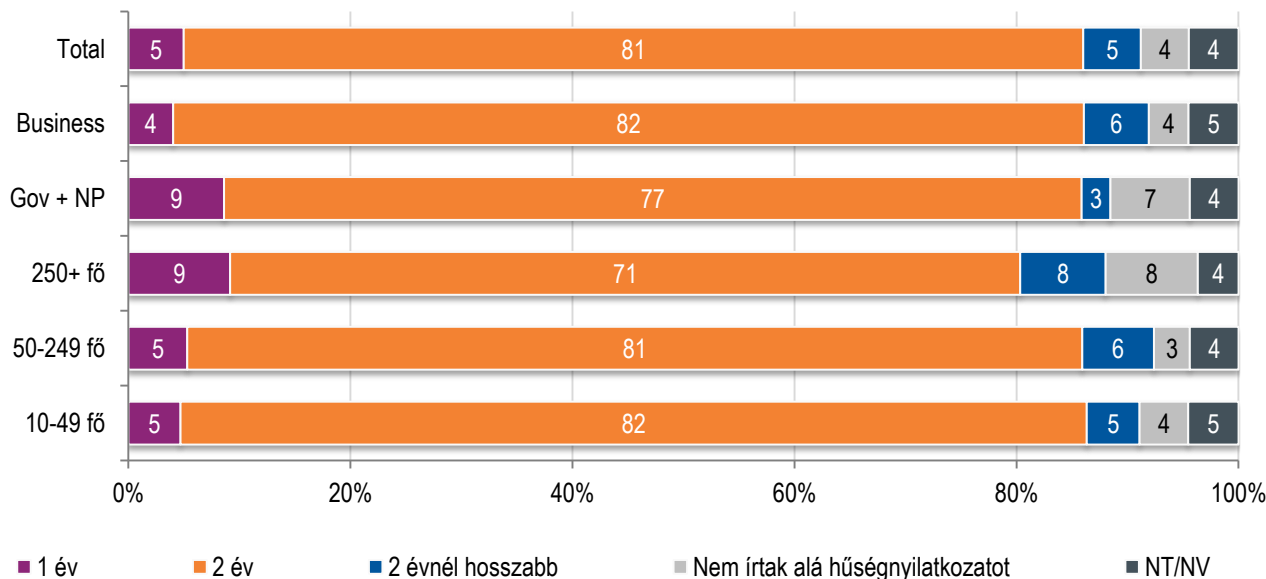
Reakció a mobiltelefon-előfizetések árának 10%-os emelkedésére



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek
 Total=37 847 [Business=30 068, Gov+NP=7780] [250+ fő=1411, 50-249 fő=7008, 10-49 fő=29 429]

- A mobiltelefon-használat olyannyira beépült a vizsgált vállalatok mindennapi életébe, hogy **10% áremelkedés hatására több mint négyötödük semmit nem változtatna**, tovább használná meglévő előfizetéseit és nem csökkentené a mobiltelefon-használatát sem. További 6%-uk kevesebbet telefonálna, 8% pedig alacsonyabb díjcsomagra váltana. A meglévő mobiltelefon-előfizetések [vagy azok egy részének] **lemondását csak 2% választaná**.
- Az alacsonyabb díjcsomagra váltók aránya (a közintézmények és nonprofit szervezetek körében) mérséklődött, ez főleg az elmúlt években kedvezőbbé vált tarifáknak köszönhető.
- A kormányzati és nonprofit szféra szervezeteinek helyzete szinte azonos, esetükben is 84% nem változtatna szokásain, és a többiek is hasonlóan reagálnának, mint a vállalatok.

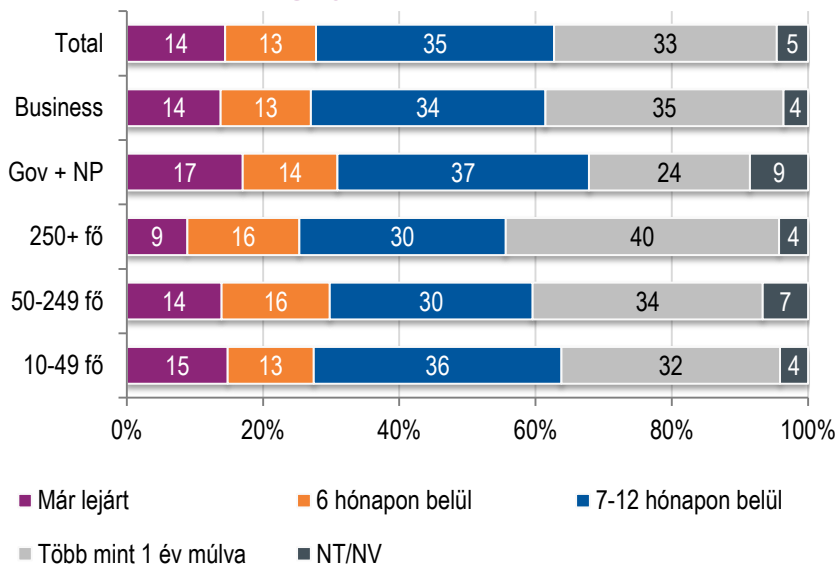
Legutóbbi szerződés megkötésekor aláírt hűségnyilatkozat hossza



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek
 Total=37 847 [Business=30 068, Gov+NP=7780] [250+ fő=1411, 50-249 fő=7008, 10-49 fő=29 429]

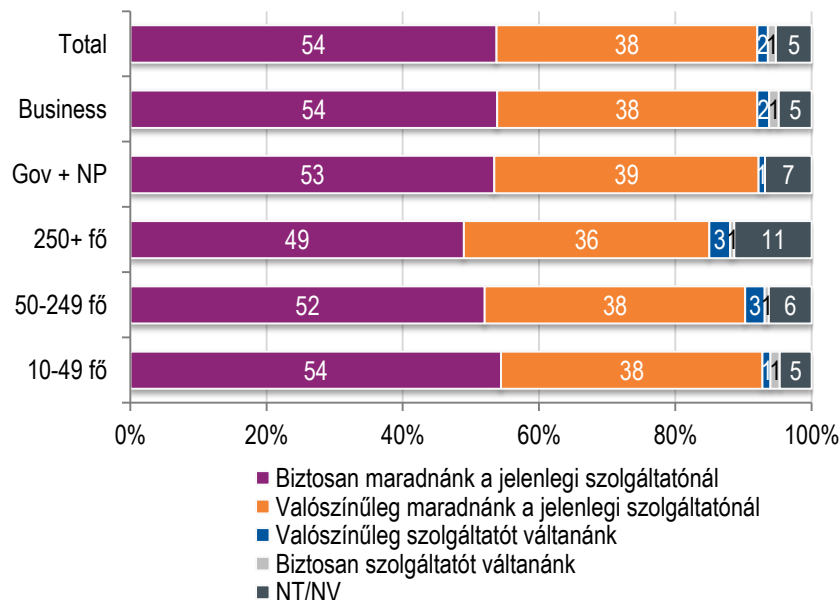
- A mobilszolgáltatók változatlanul igyekeznek hűségrszörződésekkel növelni az ügyfelek kötődését: csupán a szervezetek **4%-a nem kötelezte el magát** a szerződés aláírásakor.
- Legjellemzőbbnek a **két évre szóló hűségrszörződés** aláírása számít, a szervezetek négyötöde ilyen köt.
- A nagyobb szervezetek alkupozíciója valamivel kedvezőbb, náluk a szolgáltatók kétszer olyan gyakran [8%] 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=34 521 [Business=27 638, Gov+NP=6883] [250+ fő=1242, 50-249 fő=6473, 10-49 fő=26 806]

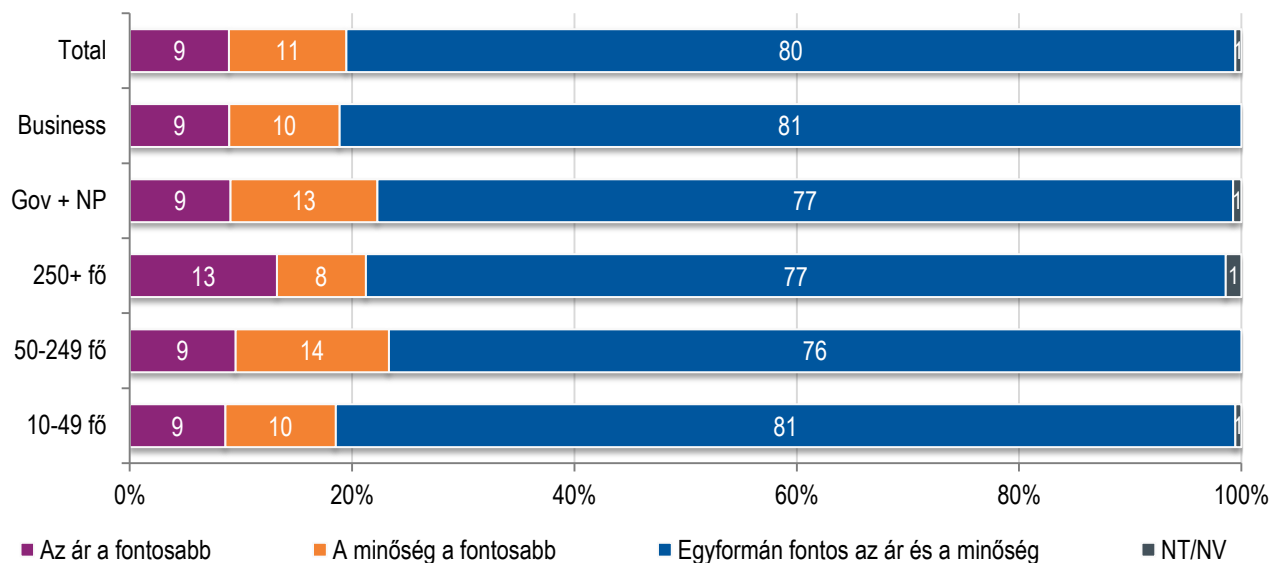
Mit tennének, amennyiben jelenleg nem lenne érvényes hűségi szerződésük?



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel és aktív hűségi szerződéssel rendelkező szervezetek, Total=29 539 [Business=23 827, Gov+NP=5711] [250+ fő=1131, 50-249 fő=5572, 10-49 fő=22 836]

- A releváns szervezetek **hetedénél [14%] már lejárt a hűségi szerződés**, míg 13%-uk esetén erre legalább egy fél évet kell várni, a vizsgált szervezetek 68%-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 3%.**
- A Gov+NP intézményi körben nőtt a 7-12 hónapon belül lejáró hűségnyilatkozatok aránya.

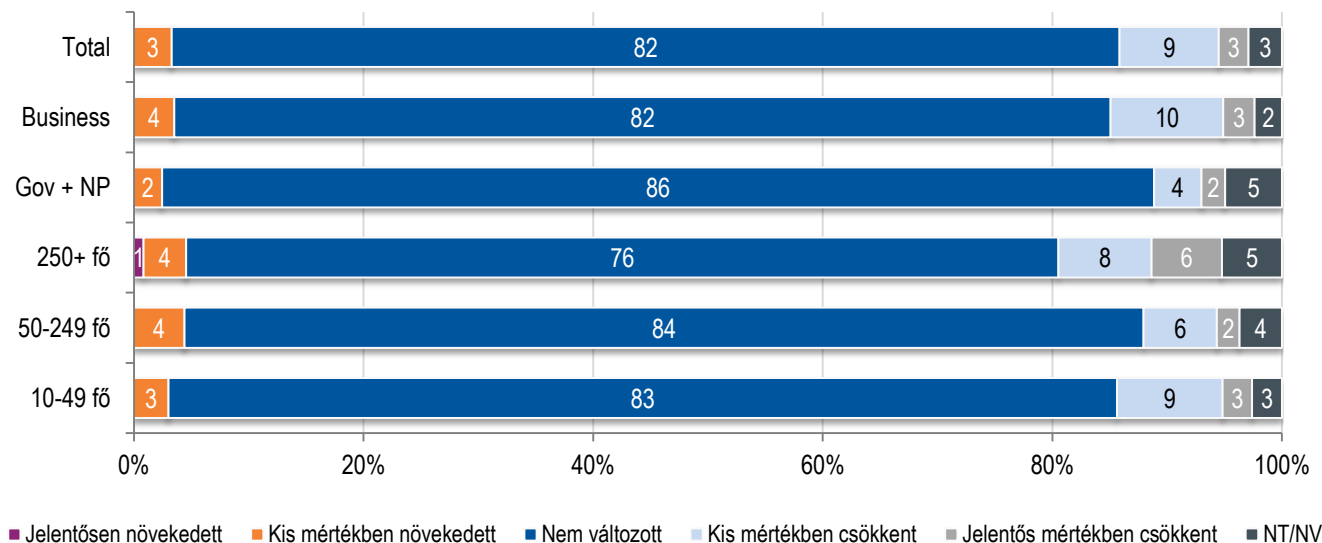
Ár és minőség viszonyának megítélése a mobiltelefon-szolgáltatás esetében



Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek
 Total=37 847 [Business=30 068, Gov+NP=7780] [250+ fő=1411, 50-249 fő=7008, 10-49 fő=29 429]

- A mobiltelefon-szolgáltatás jellemzői közt a szervezetek döntő többsége [80%] 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*



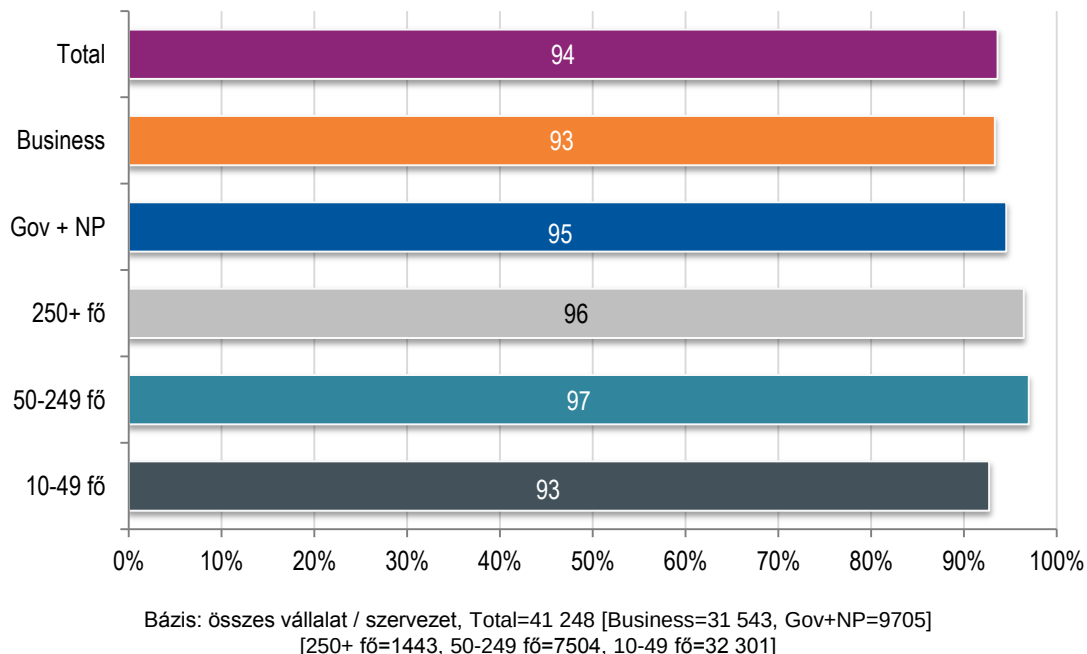
Bázis: közvetlen mobiltelefon-előfizetéssel rendelkező szervezetek
 Total=35 500 [Business=29 229, Gov+NP=6271] [250+ fő=1346, 50-249 fő=6175, 10-49 fő=27 978]

- A legtöbb szervezet [82%] az elmúlt egy évben nem érzékelt változást a mobiltelefon-számlában; a megkérdezettek 3%-a növekedésről számolt be, míg 12%-a a számla csökkenését tapasztalta.
- A mobiltelefon-számla változását [csökkenését vagy növekedését] érzékelő szervezetek közül legmagasabb arányban a hívásdíjak növekedését/csökkenését [61%] nevezték meg a változás okaként, de az előfizetések számának növekedése/csökkenése [16%] és a mobiltelefon terjedése [9%] ugyancsak jelentősen magyarázza a folyamatokat.

4.3. Internet

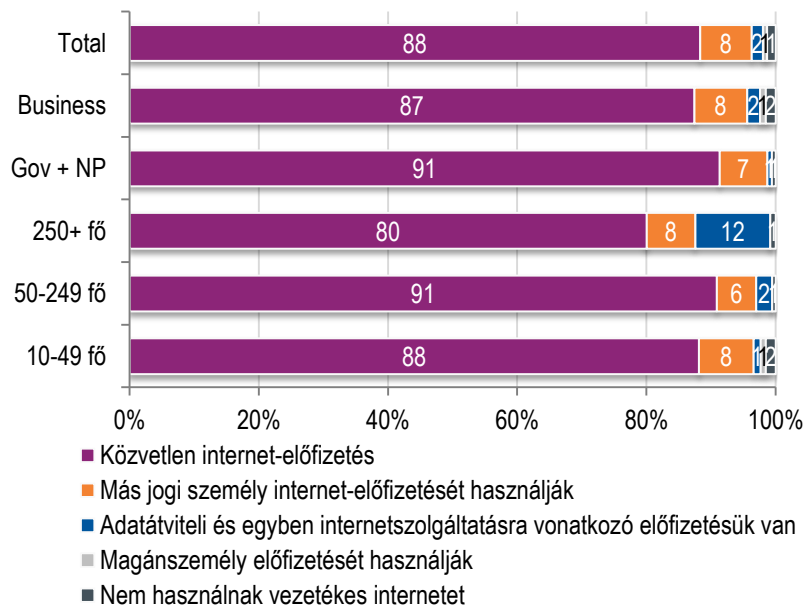
- **Internetellátottság**
 - Bármilyen [„vezetékes” és /vagy „mobil”] internet-hozzáféréssel rendelkező szervezetek:
 - közvetlenül a szolgáltatótól igénybe vett internet-előfizetés,
 - más gazdasági szervezet [anyavállalat, felettes szerv, irodaház stb.] által előfizetett internetszolgáltatás,
 - internet-hozzáférésre 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]



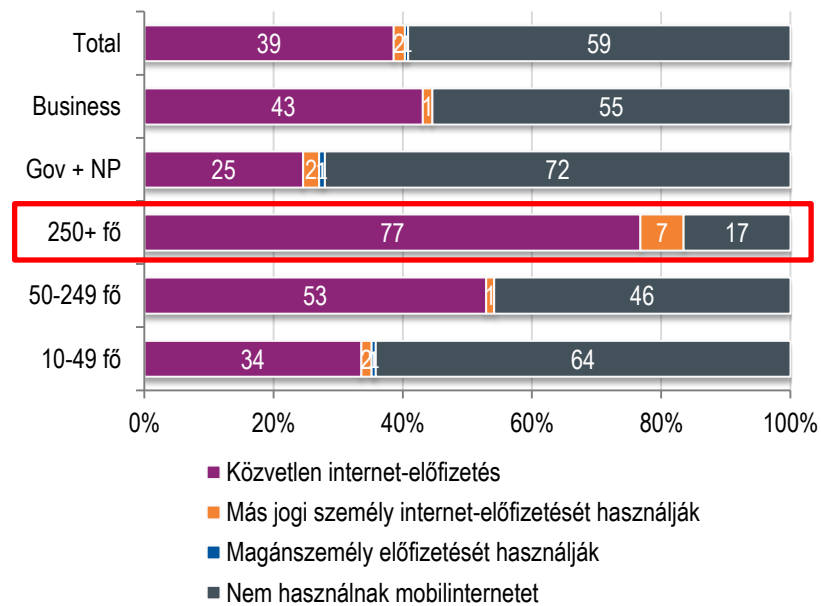
- A 10 fő feletti szervezetek döntő többsége [94%, kb. 39 ezer] rendelkezik közvetlen internet-hozzáféréssel, míg az **internetet használó szervezetek aránya közel teljes körűnek mondható, számuk 41 ezerre tehető**. Az előző évhez képest a penetráció érdemi változást nem mutat.
- A közvetlen előfizetéssel rendelkezők aránya hasonló a kormányzati és nonprofit, valamint a vállalati szférában.
- A szervezet méretétől csak kevéssé függ a penetráció mértéke.

Vezetékes internet | Előfizetés és használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705]
 [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

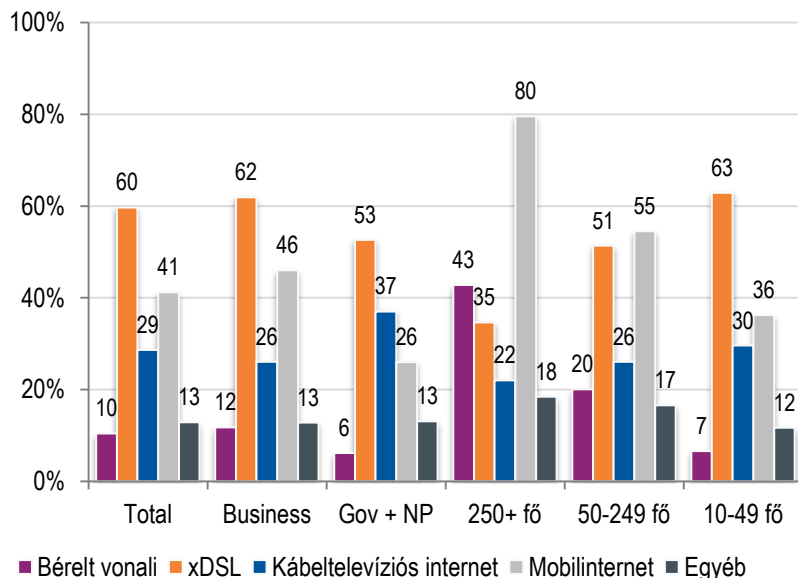
Mobilinternet | Előfizetés és használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705]
 [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

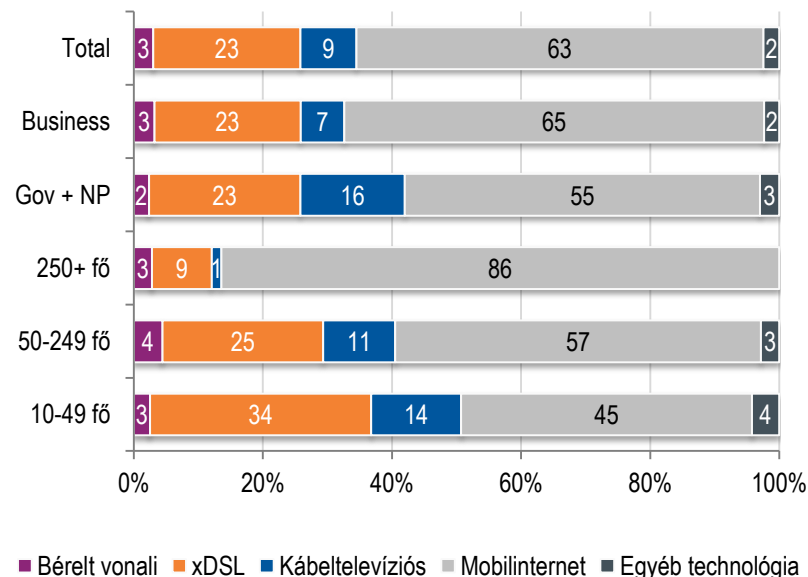
- A 10 fő feletti szervezetek döntő többsége [88%, kb. 36 ezer szervezet] rendelkezik közvetlen vezetékesinternet-hozzáféréssel, míg 39%-uk közvetlen mobilinternet-előfizetéssel.
- A kormányzati és nonprofit szegmensben a mobilinternet-használók aránya alacsonyabb, csupán 25%-ot tesz ki.
- A 250 fő feletti vállalatoknál/ intézményeknél jóval átlagot meghaladó mértékű, közel 77%-os a közvetlen mobilinternet-előfizetések aránya.

Internettechnológiák penetrációja



Bázis: bármilyen közvetlen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,
Total=38 614 [Business=29 437, Gov+NP=9177] [250+ fő=1392,
50-249 fő=7277, 10-49 fő=29 945]

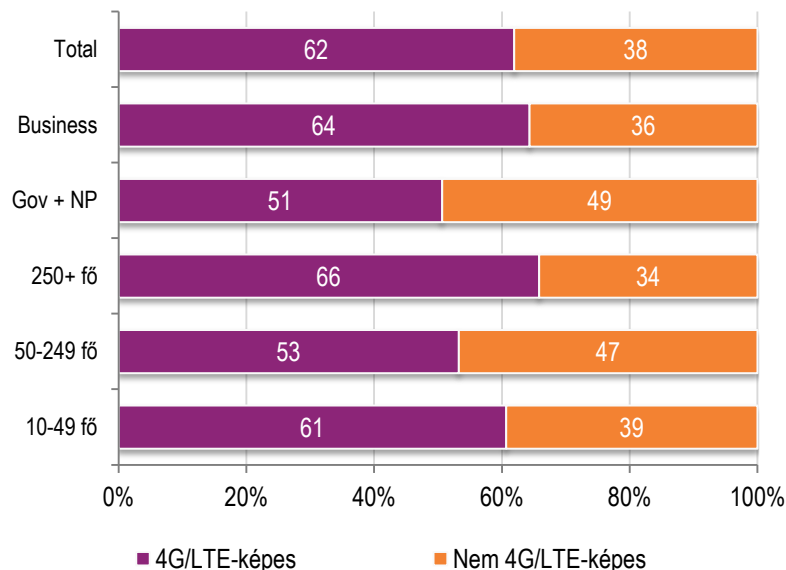
Különböző technológiájú közvetlen internet-előfizetések számának megoszlása



Bázis: közvetlen internet-előfizetések száma, Total=202 937
[Business=162 385, Gov+NP=40 552] [250+ fő=76 840, 50-249 fő=42 863,
10-49 fő=83 234]

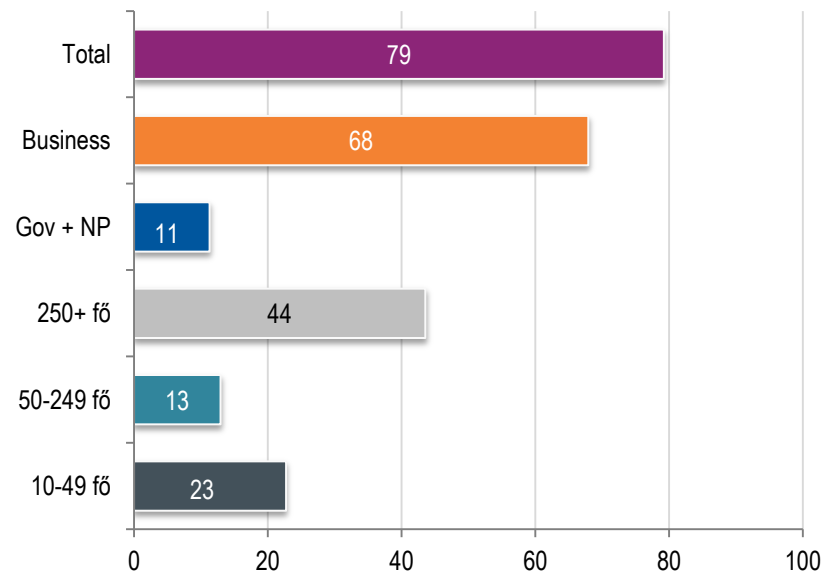
- A közvetlen előfizetéssel rendelkező szervezetek arányát tekintve összességében még mindig a **DSL a legelterjedtebb hozzáférési technológia [60%]**, azonban a 249 fő feletti szervezeteknél már megelőzi a mobilinternet [80%]. Az egyéb technológiájú hozzáférés tavaly óta érdemben nem változott.
- A közvetlen előfizetések számát tekintve többségben van a szélessávú mobilinternet, míg az előfizetések csupán 23 százaléka DSL-technológiájú, annak ellenére, hogy ez számít a legelterjedtebbnek. Fontos azonban figyelembe venni, hogy a **mobilinternet-előfizetések inkább személyes jellegűek**, míg a többi technológia esetében egy-egy előfizetés jellemzően több felhasználó számára teszi lehetővé az internet-hozzáférést.

4G/LTE-képes mobilinternet-előfizetések aránya



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetések száma, Total=127 956
 [Business=105 637, Gov+NP=22 319] [250+ fő=66 184, 50-249 fő=24 286,
 10-49 fő=37 486]

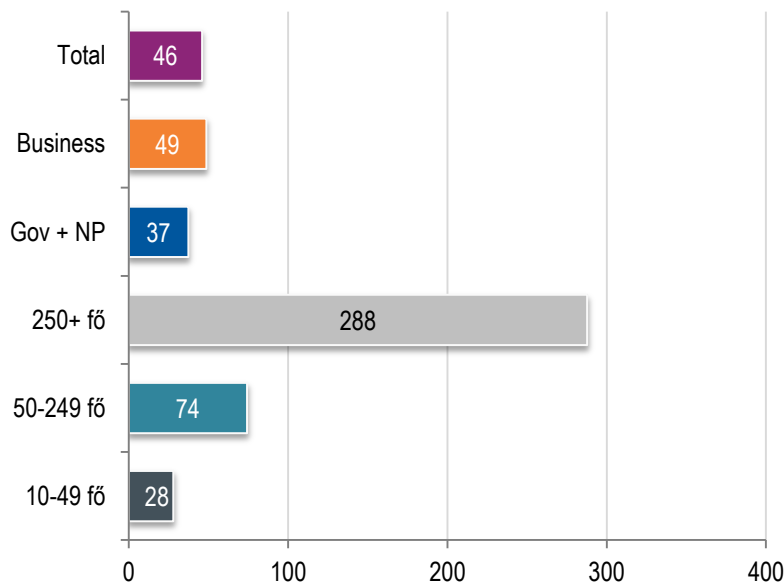
4G/LTE-képes mobilinternet-előfizetések száma [ezer db]



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetések száma, Total=127 956
 [Business=105 637, Gov+NP=22 319] [250+ fő=66 184, 50-249 fő=24 286,
 10-49 fő=37 486]

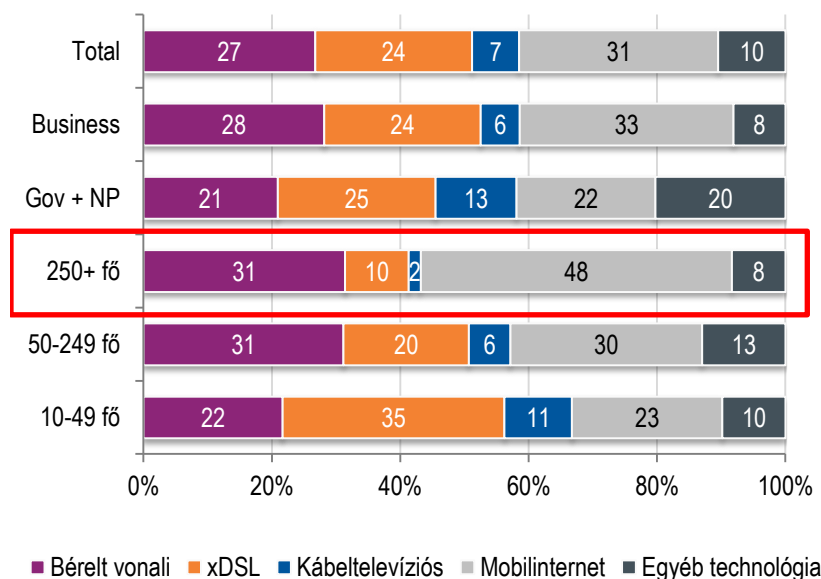
- A stickes/ nagyképernyős mobilinternetre szóló előfizetések közel kétharmada már 4G/ LTE-képes, a növekedés év/év viszonylatban is jelentős, a cserélődés üteme gyors.
- A növekedés minden szegmensben megjelenik, ez jól mutatja, hogy a mobilinternet sávszélessége, használhatósága fontos kérdés.
- A mintegy 128 ezer mobilinternet-előfizetés több mint háromötöde 4G/LTE-képes csomagot takar, ami a teljes 10+ fős vállalati/ intézményi szegmensben nagyjából 79 ezer előfizetést jelent.

Egy szervezetre jutó átlagos havi költség [nettó ezer Ft]



Bázis: bármilyen közvetlen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,
Total=38 614 [Business=29 437, Gov+NP=9177] [250+ fő=1392,
50-249 fő=7277, 10-49 fő=29 945]

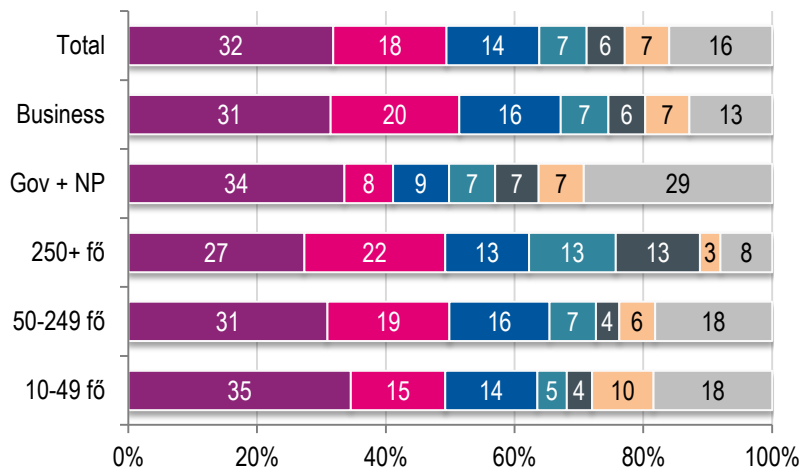
Költség-alapú részesedések technológiák szerint



Bázis: teljes havi internetkiadás [m Ft], Total=1774 [Business=1432,
Gov+NP=343] [10-49 fő=400, 50-249 fő=540, 250+ fő=834]

- Havonta **átlagosan 46 ezer forintot** fordítanak a vizsgált szervezetek közvetlen internet-előfizetésekre.
- A teljes internetpiaci költségek 24%-a kötődik a DSL-hozzáférésekhez, míg a bérelt vonali költségek 27%-kal járulnak hozzá a teljes piachoz. A mobilinternet-kiadások aránya mintegy 31%-ra tehető.

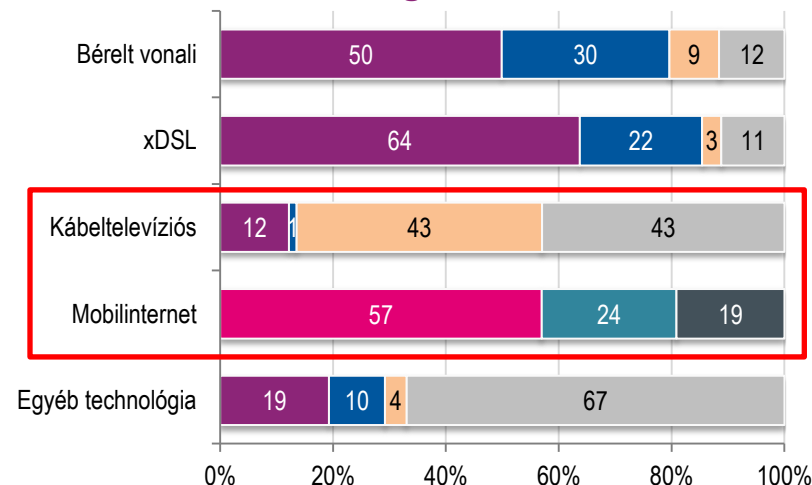
Szolgáltatók piacrészesedése felvevői szegmensek szerint



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

Bázis: teljes havi internetkiadás [m Ft], Total=1774 [Business=1432, Gov+NP=343] [10-49 fő=400, 50-249 fő=540, 250+ fő=834]

Szolgáltatók piacrészesedése technológiák szerint

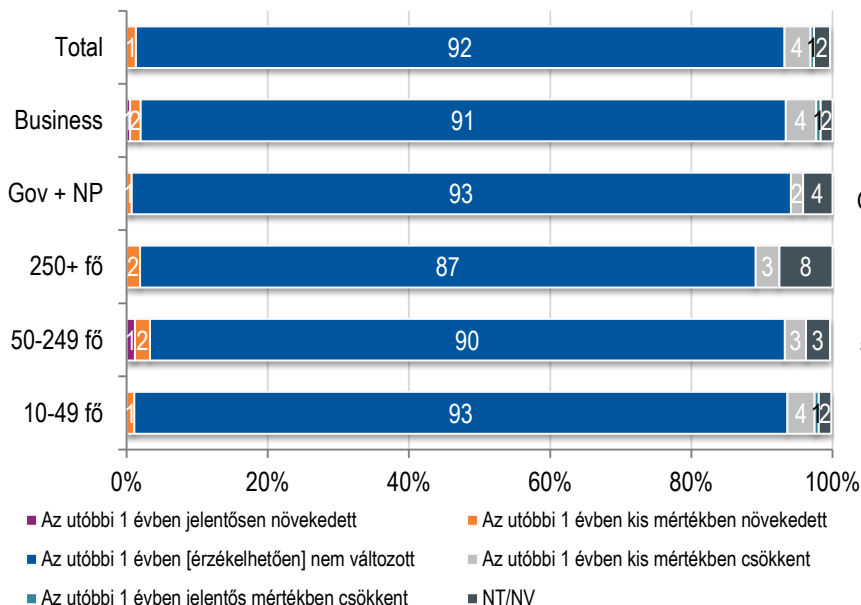


■ MT vezetékes ■ MT mobil ■ Invitel ■ Telenor ■ Vodafone ■ UPC ■ Egyéb

Bázis: internetkiadás technológiánként [m Ft], [bérelt vonali=475, xDSL=433, kábeltelevíziós=130, szélessávú mobilinternet=550, egyéb technológia=186]

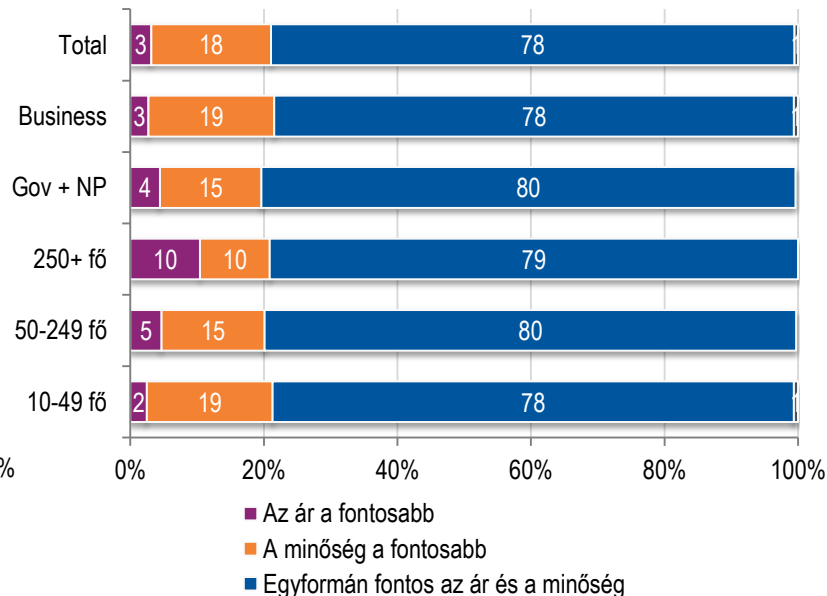
- A **legnagyobb piaci részesedéssel** rendelkező internetszolgáltató egyértelműen a **Magyar Telekom** [vezetékes: 32%, a mobillal együtt 49%], amelyet az Invitel 14%-kal követ. Ezek az arányok nem térnek el lényegesen a tavalyi adatoktól.
- Az xDSL és a szélessávú mobilinternet piacán is a Telekomé [MT mobil] a költségek többsége [64% és 57%]. Ettől kicsit elmaradva, de szintén meghatározó szereplőként van jelen a Telekom a bérelt vonali piacon is [50%].
- Az Invitel a bérelt vonali piac 30%-a felett diszponál, míg a DSL-piacon 22%-os részesedéssel bír.
- A kábeltelevíziós piacon a UPC a meghatározó szolgáltató, ugyanakkor itt a kisebb szolgáltatók is hasonlóan jelentős együttes részarányt képviselnek.

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



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 434
 [Business=27 571, Gov+NP=8862] [250+ fő=1155, 50-249 fő=6811,
 10-49 fő=28 468]

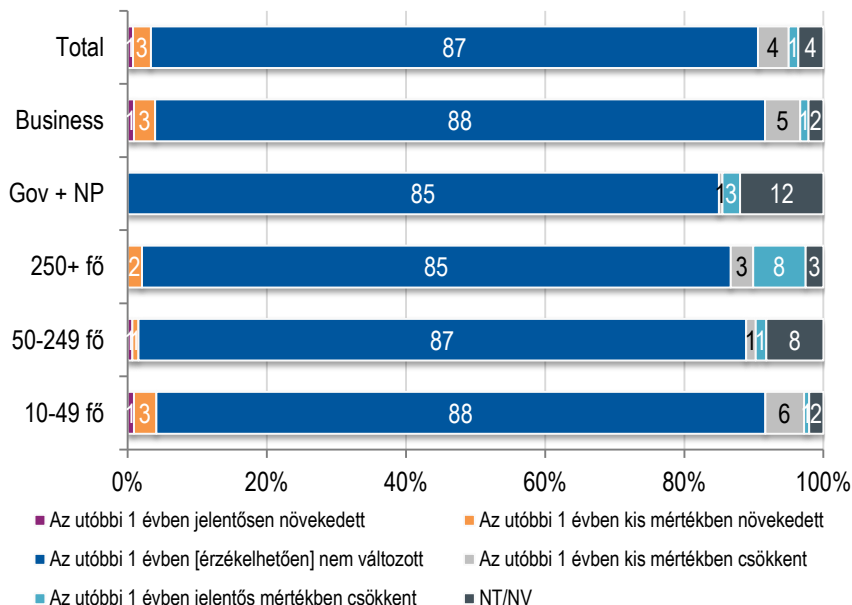
Az internetszolgáltatások esetében az ár vagy a szolgáltatás minősége a fontosabb? | Vezetékes internet



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 434
 [Business=27 571, Gov+NP=8862] [250+ fő=1155, 50-249 fő=6811,
 10-49 fő=28 468]

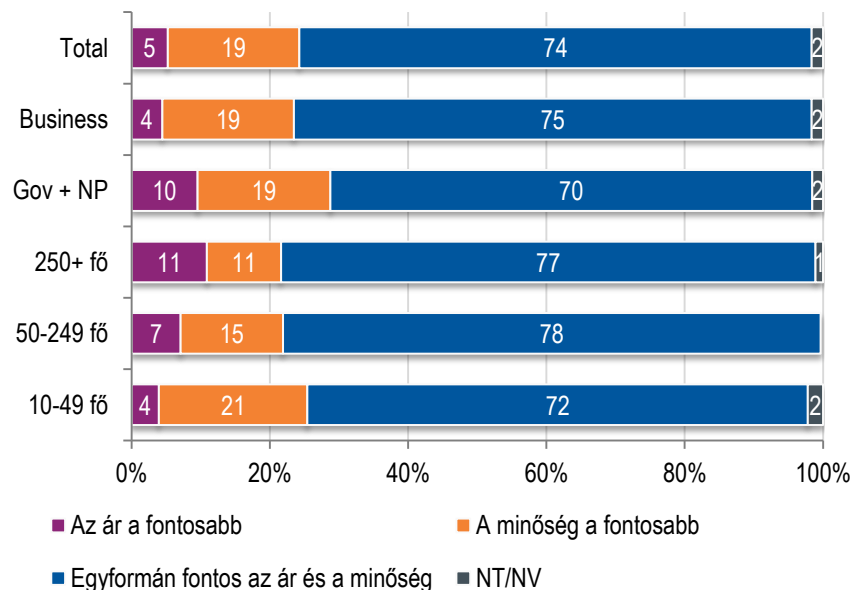
- Az elmúlt egy év során **a szervezetek 92%-ánál – saját tapasztalataik alapján – nem változott az az összeg**, amit vezetékes internetre fordítottak. Csupán a szervezetek 4%-a tapasztalt a kiadásaiban csökkenést, míg 1% növekedésről számolt be. Ezt a szervezetek 62%-a az előfizetési díjak változásával magyarázza.
- A szervezetek 78%-a számára az ár és a minőség egyaránt fontos a vezetékesinternet-szolgáltatás esetében. Érdekes azonban, hogy kb. hatszor annyian említik fontosabbnak 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=15 924 [Business=13 538, Gov+NP=2386] [250+ fő=1108, 50-249 fő=3968, 10-49 fő=10 848]

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

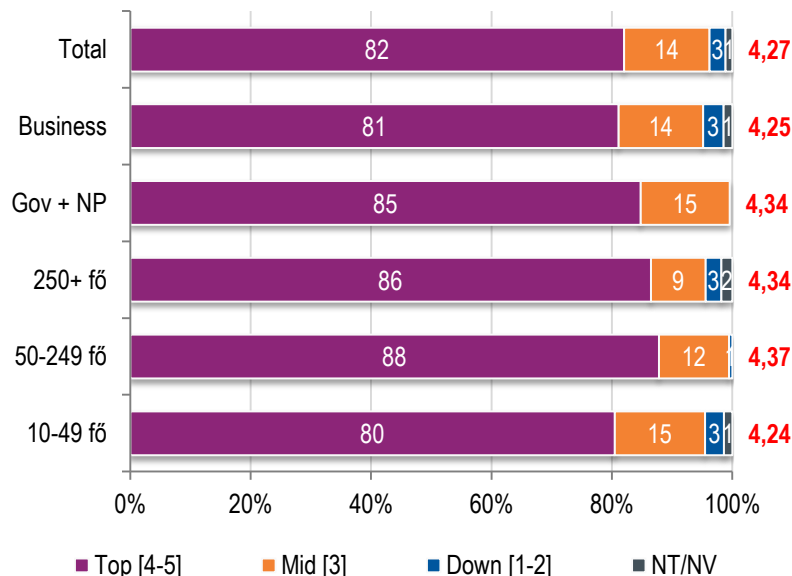


Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=15 924 [Business=13 538, Gov+NP=2386] [250+ fő=1108, 50-249 fő=3968, 10-49 fő=10 848]

- A tavalyi évhez viszonyítva a szervezetek 87%-a – saját tapasztalataik alapján – nem realizált semmilyen változást a mobilinternet-előfizetésük összegében. A szervezetek 6%-a tapasztalt a kiadásaiban csökkenést, növekedésről 3% számolt be. Ezt a szervezetek több mint fele szintén az előfizetési díjak változásával magyarázza.
- A szervezetek 74%-a számára az ár és a minőség egyaránt fontos a mobilinternet-szolgáltatás esetében. A fix internet mellett a mobilinternet is olyan szolgáltatás, ahol többen tartják fontosnak a szolgáltatás minőségét.

Elégedettség a szolgáltató által vállalt minőség megfogalmazásával | Fix internet

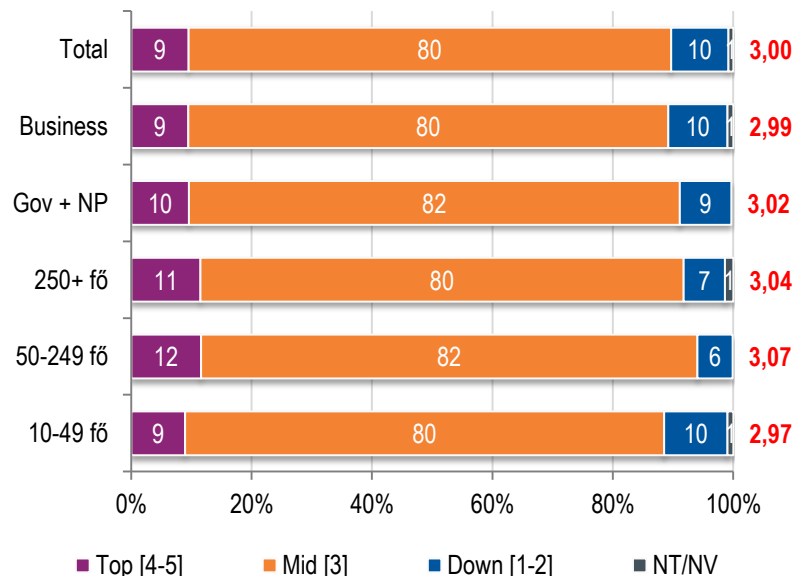
Skálás kérdés; 1=Egyáltalán nem elégedett, 5=Teljes mértékben elégedett



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 434
[Business=27 571, Gov+NP=8862] [250+ fő=1155, 50-249 fő=6811, 10-49 fő=28 468]

A tényleges teljesítmény a vállalathoz képest | Fix internet

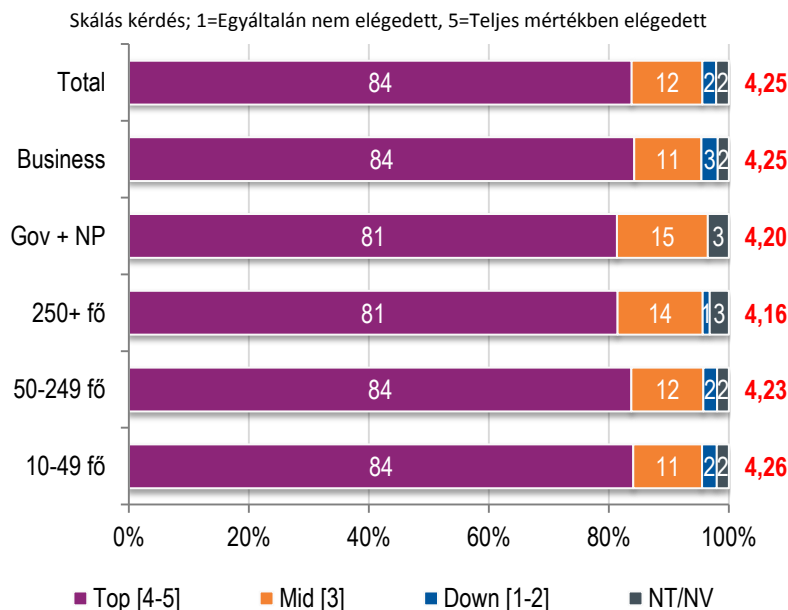
Skálás kérdés; 1=Sokkal gyengébb, 5=Sokkal jobb



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 434
[Business=27 571, Gov+NP=8862] [250+ fő=1155, 50-249 fő=6811, 10-49 fő=28 468]

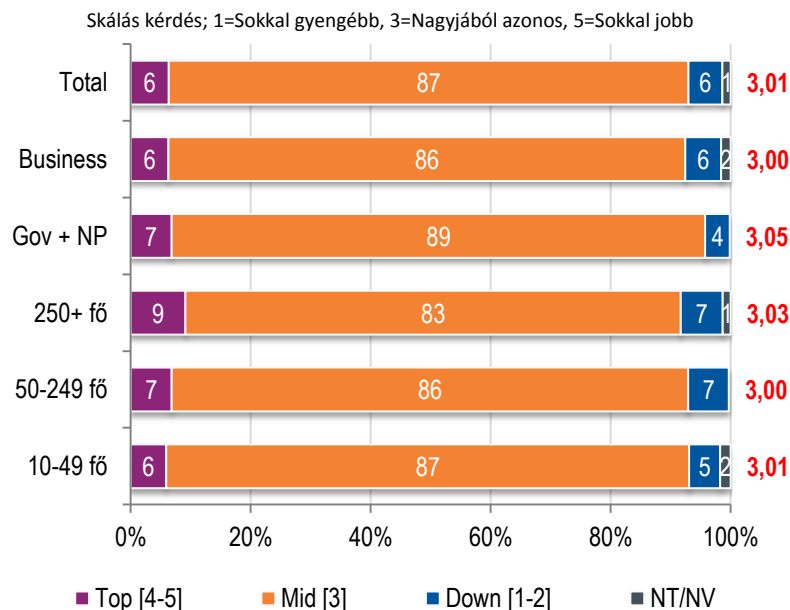
- A szervezetek **négyötöde elégedett** azzal, ahogy a szolgáltatója megfogalmazza a szolgáltatásra vállalt minőséget – az intézményi és nonprofit szektorban ez az arány 85%.
- A releváns sokaság döntő többsége úgy gondolja, hogy **a tényleges teljesítmény körülbelül meg is felel a vállalt szintnek**. Továbbá körülbelül ugyanannyian vannak, akik a tényleges teljesítményt a vállaltnál rosszabbnak, és akik jobbnak ítélik [9-10%].
- A szolgáltató teljesítményével **elégedetlenek aránya mintegy 6 százalékpontot csökkent** 2012-höz képest [2012:16% → 2013: 11% → 2014: 6% → 2015: 10%], tavaly óta ez nem változott.

Elégedettség a szolgáltató által vállalt minőség megfogalmazásával | Mobilinternet



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=15 924
[Business=13 538, Gov+NP=2386] [250+ fő=1108, 50-249 fő=3968,
10-49 fő=10 848]

A tényleges teljesítmény a vállalathoz képest | Mobilinternet



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=15 924
[Business=13 538, Gov+NP=2386] [250+ fő=1108, 50-249 fő=3968,
10-49 fő=10 848]

- A szervezetek **négyötöde elégedett** azzal, ahogy a szolgáltatója megfogalmazza a szolgáltatásra vállalt minőséget a mobilinternet esetében.
- A releváns sokaság **87%-a úgy gondolja**, hogy a tényleges **teljesítmény körülbelül meg is felel a vállalt szintnek**, emellett ugyanannyian vannak azok, akik a tényleges teljesítményt a vállaltnál rosszabbnak ítélik, mint akik jobbnak.
- Tavaly óta nőtt az elégedetlenség a minőség megfogalmazásával kapcsolatban.

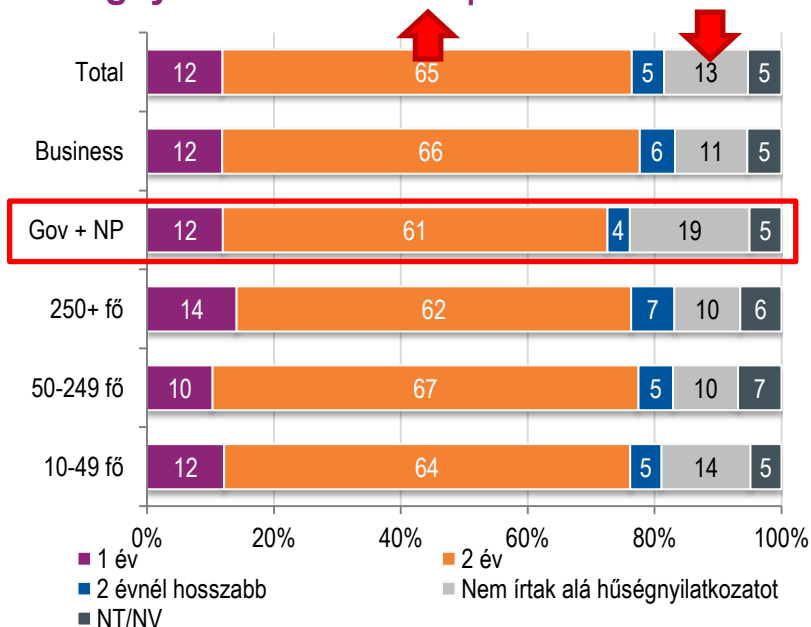
Az internethasználat területei



Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,
Total=41 119 [Business=31 414, Gov+NP=9705] [250+ fő=1436,
50-249 fő=7494, 10-49 fő=32 190]

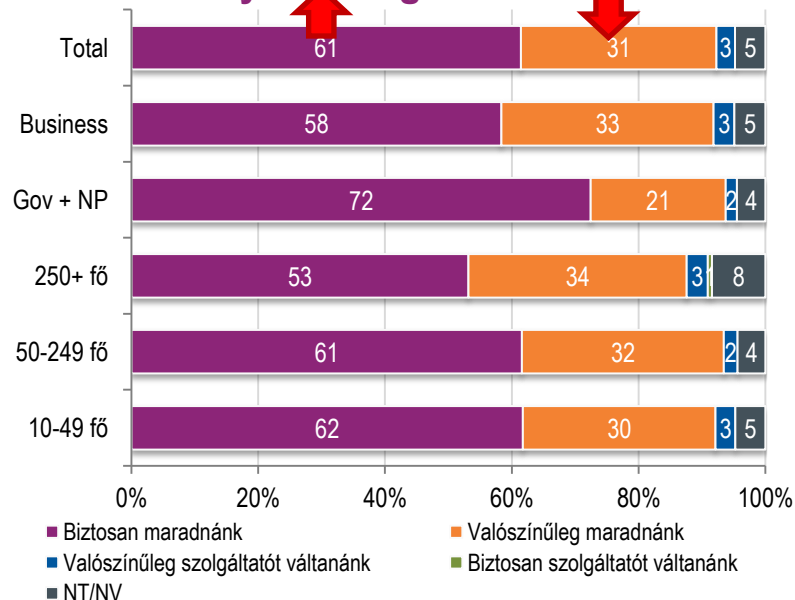
- Az internethasználat elsődleges célja a vizsgált szervezeteknél az **elektronikus levelezés**.
- A második leggyakoribb felhasználási terület a **tájékoztatás, információgyűjtés** [92%], mely szintén megerősíti, hogy napjainkban az internet meghatározó ismeretszerzési csatornává vált.
- A releváns szervezetek 80%-a a **partnerekkel való kapcsolattartásra**, 77%-a pedig a **bankügyek intézésére** használja az internetet.
- A hazai szervezetek 17%-a alkalmazza az internetet távmunkára.
- A előző évhez képest számos területen emelkedett a használók aránya: ügyfelekkel való kapcsolattartás, vállalati hálózathoz távoli hozzáférés, távmunka, távfelügyelet, hang- és videokommunikáció, alkalmazottak e-oktatása.
- Az internet használata során a hazai szervezetek **mindössze 3%-a tapasztalt szolgáltató által blokkolt vagy szándékosan lassított weboldalt**.

Legutóbbi szerződés megkötésekor aláírt hűségnyilatkozat hossza | Vezetékes internet



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 434
[Business=27 571, Gov+NP=8862] [250+ fő=1155, 50-249 fő=6811, 10-49 fő=28 468]

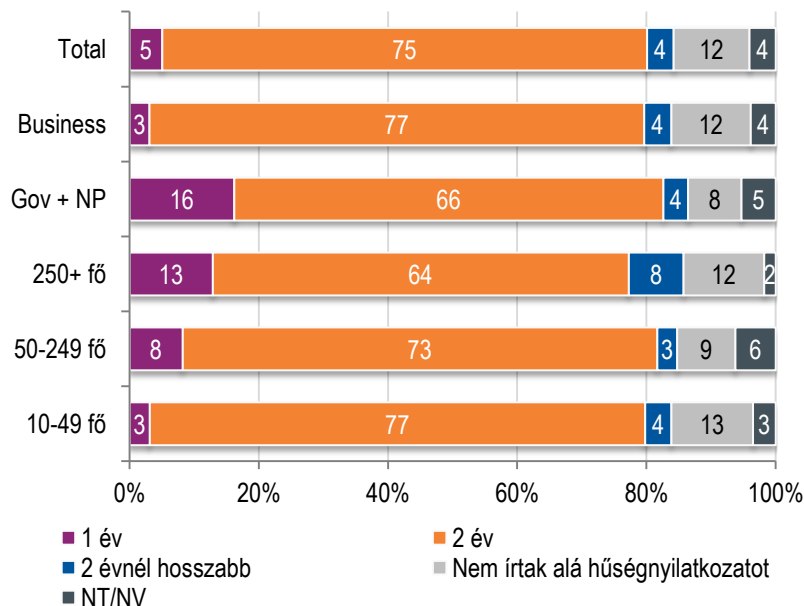
Maradnának-e a jelenlegi vezetékes-szolgáltatónál, amennyiben nem lenne érvényes hűségyszerződésük?



Bázis: fix internethez kötődő érvényes hűségyszerződéssel rendelkező szervezetek, Total=21 928 [Business=17 144, Gov+NP=4784] [250+ fő=735, 50-249 fő=4293, 10-49 fő=16 900]

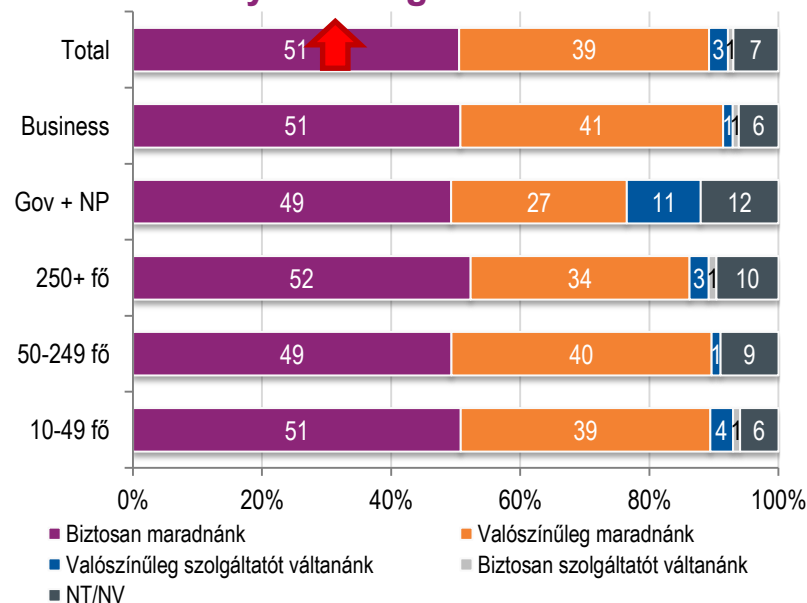
- Elterjednek számítanak a hűségnyilatkozatok, a közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek 81%-a a legutóbbi szerződés megkötésekor írt alá hűségyszerződést. A hűségyszerződést alá nem írók aránya a kormányzati és nonprofit szegmensben a legmagasabb [19%].
- A hűségyszerződés esetében a leggyakoribb a kétéves időtartamú szerződés megkötése. A hűségyszerződéssel rendelkezők közel 43%-ának egy éven belül fog lejárni a szerződése, több mint negyedüknek pedig már lejárt.
- Azok, akik rendelkeznek érvényes hűségszerződéssel, 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=15 924
[Business=13 538, Gov+NP=2386] [250+ fő=1108, 50-249 fő=3968,
10-49 fő=10 848]

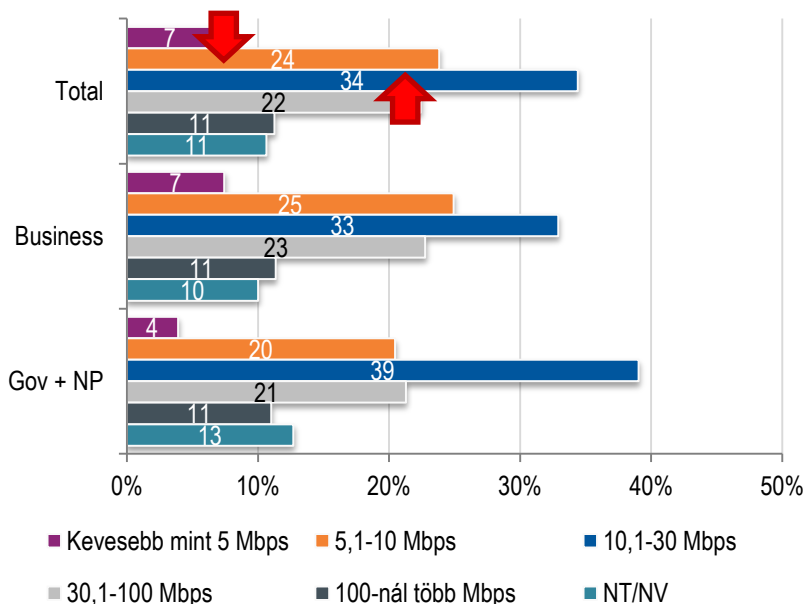
Maradnának-e a jelenlegi mobilinternet-szolgáltatónál, amennyiben nem lenne érvényes hűségi szerződésük?



Bázis: mobilinternethez kötődő érvényes hűségi szerződéssel rendelkező szervezetek, Total=10 319 [Business=8829, Gov+NP=1489] [250+ fő=762,
50-249 fő=2626, 10-49 fő=6931]

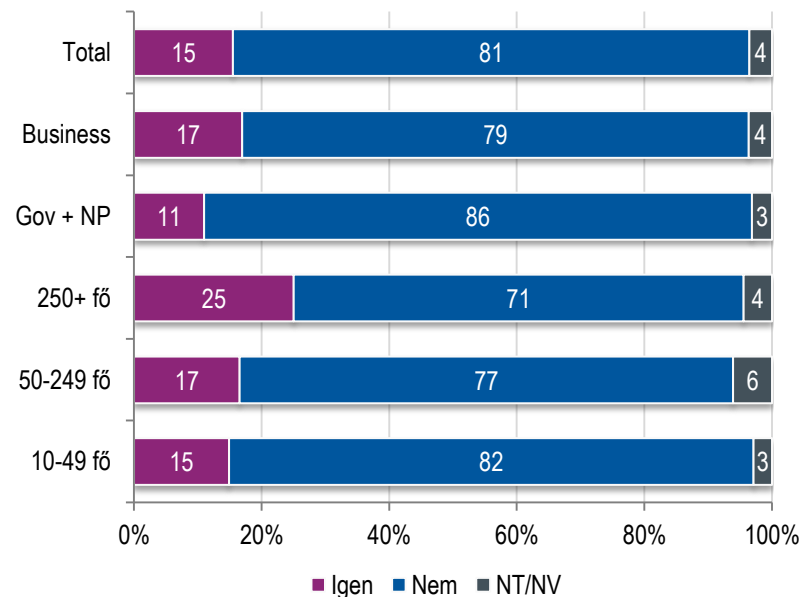
- A mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek **84%-a** a legutóbbi szerződés megkötésekor írt alá **hűségi szerződést**.
- A hűségi szerződés esetében a leggyakoribb a **kétéves időtartamú szerződés** megkötése. A hűségi szerződéssel rendelkezők kétharmadának már lejárt vagy egy éven belül jár le a szerződésük.
- Azok, akik rendelkeznek érvényes hűségi szerződéssel, a legtöbb esetben a **jelenlegi szolgáltatójuknál maradnának akkor is, ha nem lenne ilyen szerződéses köztöttségük**.

Milyen maximális letöltési sebességű internet-előfizetéssel rendelkeznek?



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 434
[Business=27 571, Gov+NP=8862] [250+ fő=1155, 50-249 fő=6811, 10-49 fő=28 468]

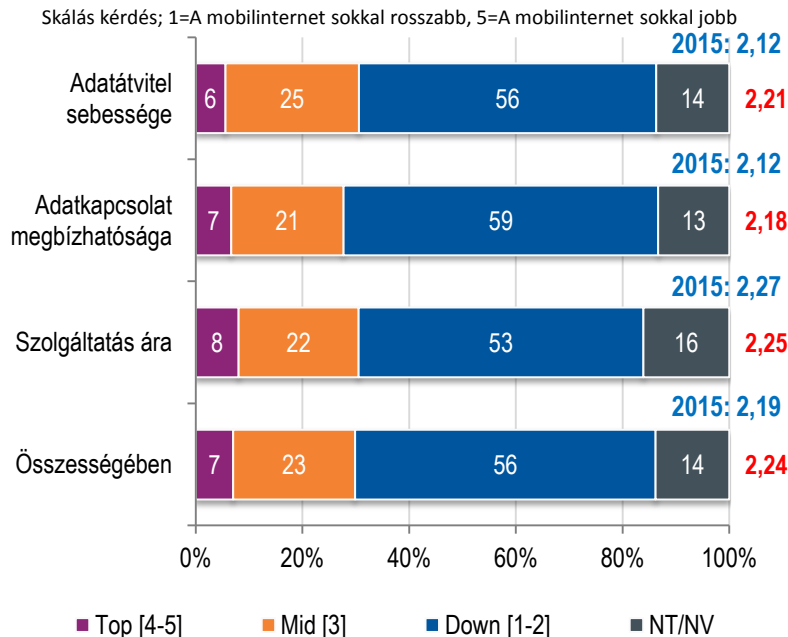
Elképzelhetőnek tartja, hogy a következő egy évben a jelenleginél nagyobb le- és/ vagy feltöltési sebességű csomagra váltanak?



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 434
[Business=27 571, Gov+NP=8862] [250+ fő=1155, 50-249 fő=6811, 10-49 fő=28 468]

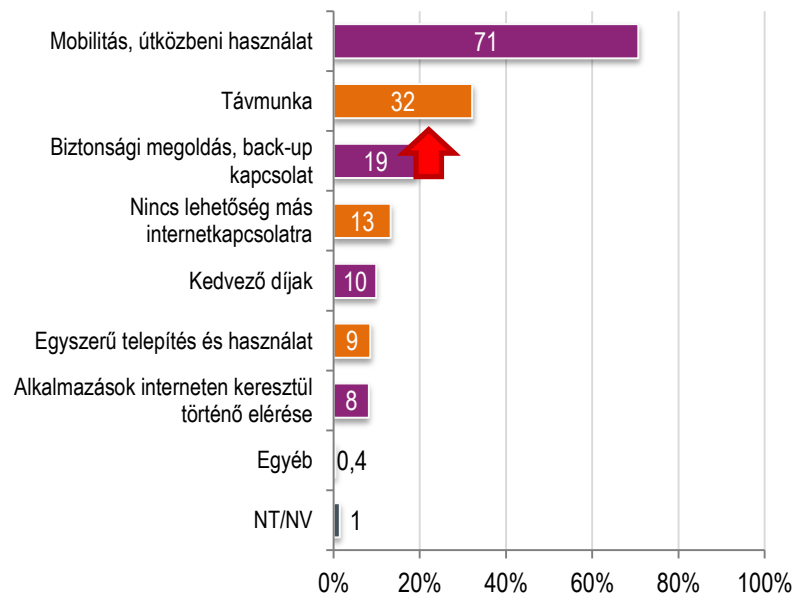
- A közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek **92%-a rendelkezik 5 Mbps-nál nagyobb letöltési sebességű internet-előfizetéssel**, míg az 5 Mbps vagy annál lassabb letöltési sebességű internettel [is] rendelkezők aránya csupán 7%-ot tesz ki.
- A szervezetek négyötöde nem tartja elképzelhetőnek, hogy egy éven belül nagyobb sáv szélességű internetcsomagra váltana.
- A 249 fő feletti szervezeteknél 25% az upgrade-et tervezők aránya.

A mobilinternet megítélése a vezetékesinternet-hozzáféréshez viszonyítva



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705]
[250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

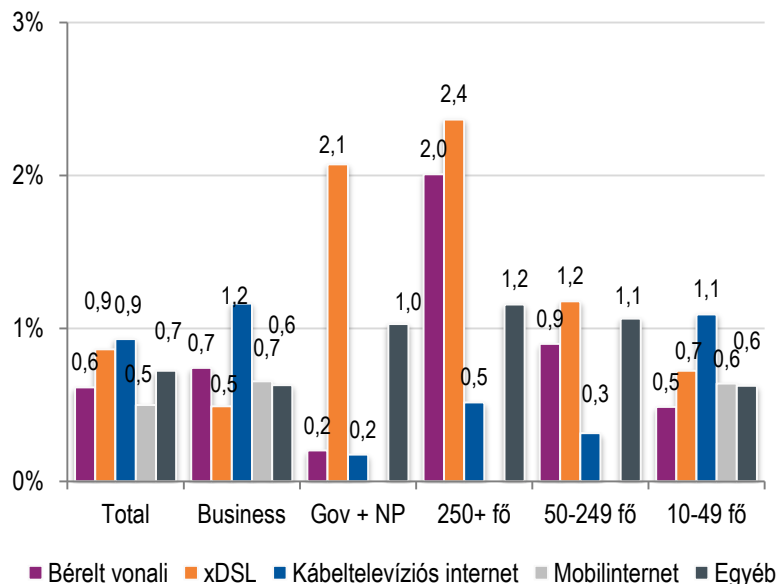
A használatot motiváló tényezők



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=15 924
[Business=13 538, Gov+NP=2386] [250+ fő=1108, 50-249 fő=3968, 10-49 fő=10 848]

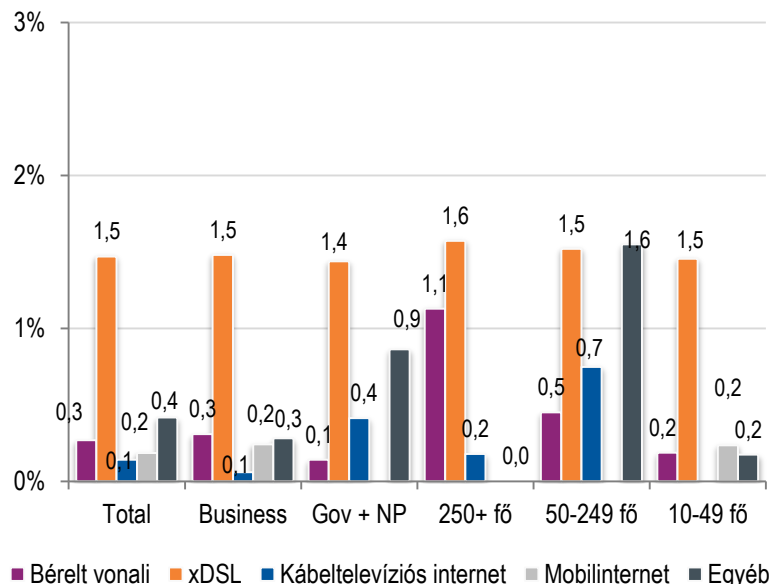
- Amellett, hogy a mobilinternet mára már széles körben ismert, a technológia üzleti célú alkalmazásának megítélése – a vezetékes hozzáférések tükrében – változatlanul vegyes, kissé negatív képet mutat. A szervezetek **mindössze 7%-a ítéli összességében jobbnak a mobilinternetet, mint a vezetékest.**
- A kedvezőtlenebb megítélés a szolgáltatás egyes jellemzői: a sebesség, a megbízhatóság és az ártényező kapcsán is megfigyelhető, bár tavalyhoz képest érdemben nem változott a megítélés.
- A mobilinternet **pozitív hozadéka elsősorban a mobilitásban, a telephelytől távoli munkalehetőségben és a távmunkában rejlik.**

Beszerzési tervek [következő 1 évben]



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705]
[250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

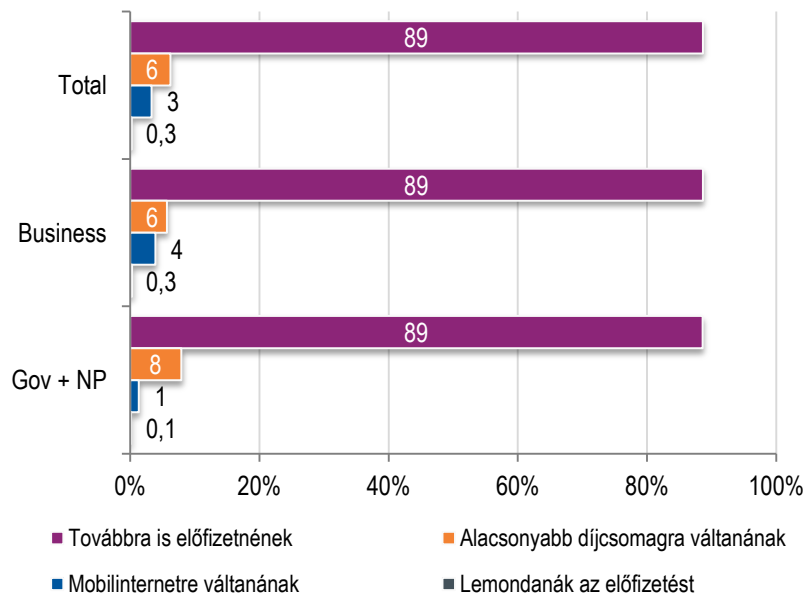
Lemondási tervek [következő 1 évben]



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705]
[250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

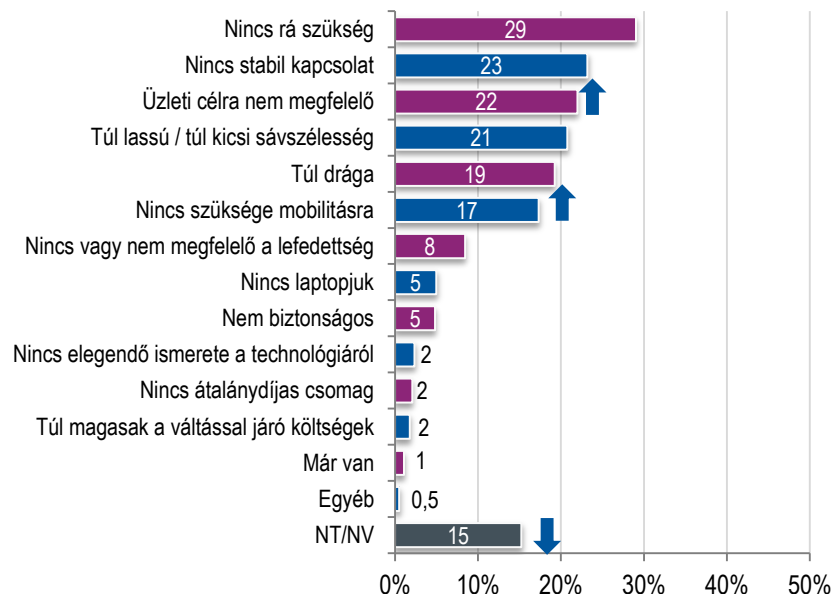
- Internet-előfizetés beszerzését a következő egy évben a szervezetek 3%-a tervezi.
- A 249-nél több személyt foglalkoztató szervezetek elsősorban DSL- és bért vonali technológiára épülő beszerzésekben gondolkodnak.
- Internet-előfizetés lemondását 2% tervezi.
- Elsősorban DSL-technológiájú hozzáféréseket mondanának le.

Reakció a vezetékesinternet-előfizetések [beleértve a mikrohullámú és műholdas] árának 10%-os emelkedésére



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=36 434
[Business=27 571, Gov+NP=8862] [250+ fő=1155, 50-249 fő=6811, 10-49 fő=28 468]

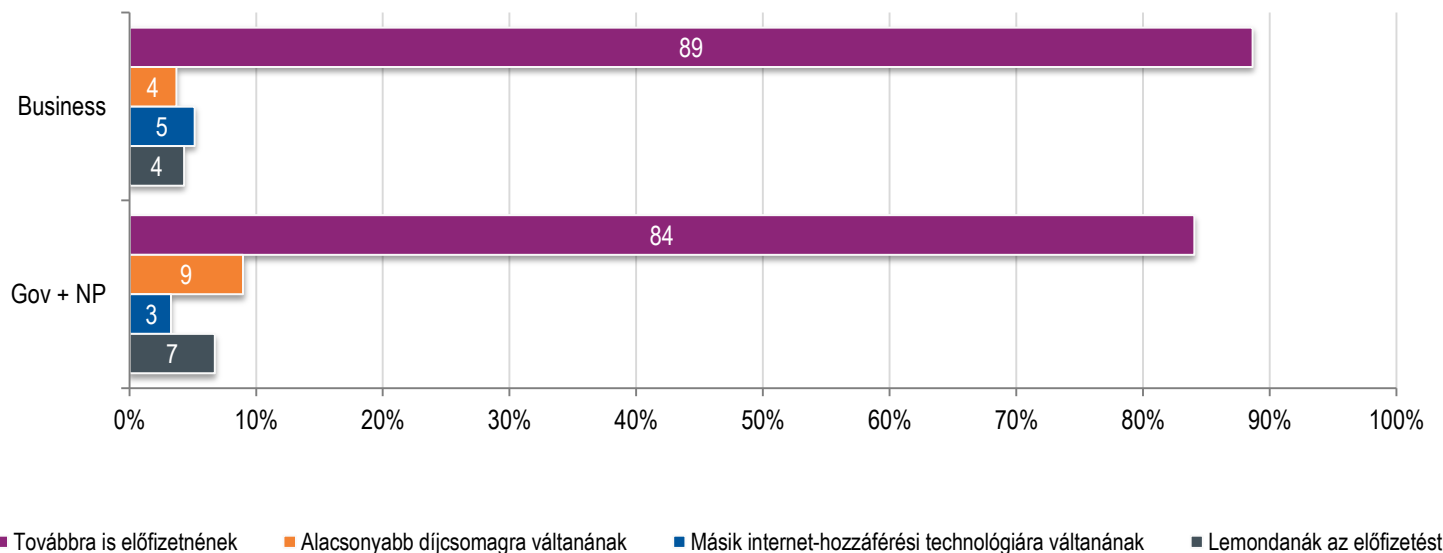
Miért nem váltanának mobilszélessávra? [a vezetékes internet árának 10%-os emelése esetén]



Bázis: közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, akik a vezetékes árának 10%-os emelése esetén sem váltanának mobilszélessávra, Total=35 221

- A jelenleg közvetlen fixinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek **89%-a a jelenlegi előfizetésük árának 10%-os emelkedésének hatására nem változtatna**, továbbra is a meglévő előfizetést használná [az előző évhez képest 6 százalékpontot növekedett a mutató, főként a cégek miatt]. Mindössze 3 százalék váltana az áremelkedés hatására mobilinternetre.
- A mobilszélessávra történő váltást elutasítók többségének **nincs szüksége mobilinternetre**, továbbá a **kapcsolat instabilitásával, üzleti célra nem megfelelő voltával, illetve az alacsony sáv szélességgel** indokolja döntését. A válaszadók 19%-a szerint a mobilinternet túl drága, további 17%-nak pedig nincs szüksége mobilitásra.

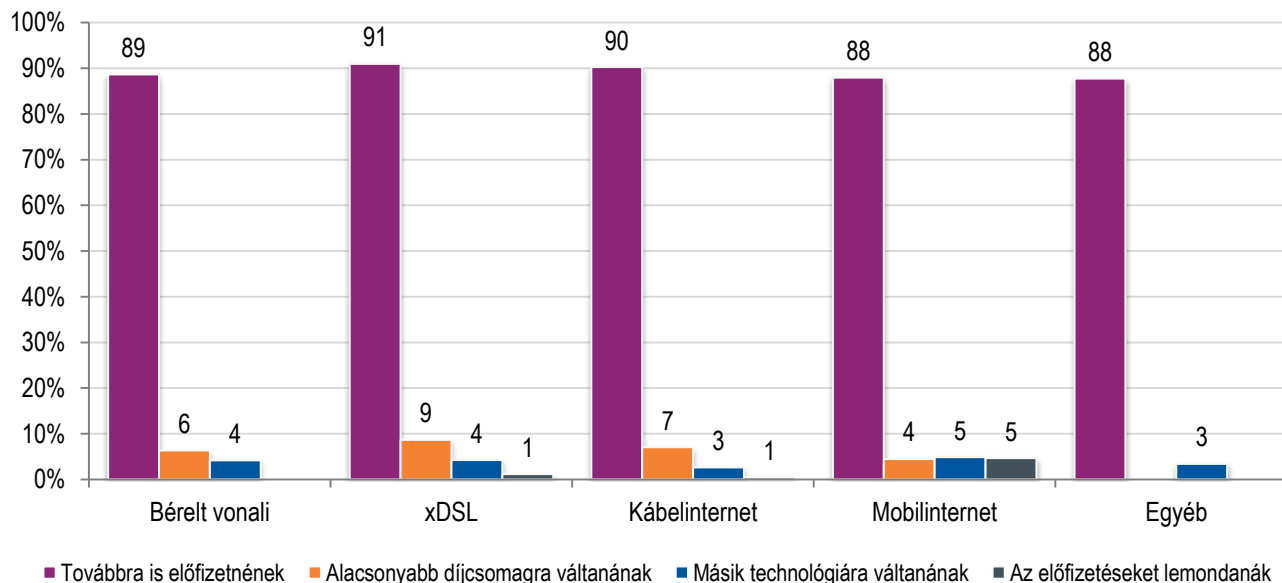
Reakció a mobilinternet-előfizetések árának 10%-os emelkedésére



Bázis: közvetlen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=15 924 [Business=13 538, Gov+NP=2386] [250+ fő=1108, 50-249 fő=3968, 10-49 fő=10 848]

- Az előfizetési díjak 10%-os emelkedése esetében [más internet-hozzáférési technológiák árának változatlansága mellett] sem várható jelentős mozgás, **az előfizetők összességében 88%-a maradna jelenlegi mobilinternet-szolgáltatójánál**, 5%-uk váltana más technológiára. Az üzleti szegmensben csak 4%-uk, míg az intézményi és nonprofit szférában 7%-uk mondana le az internetről.

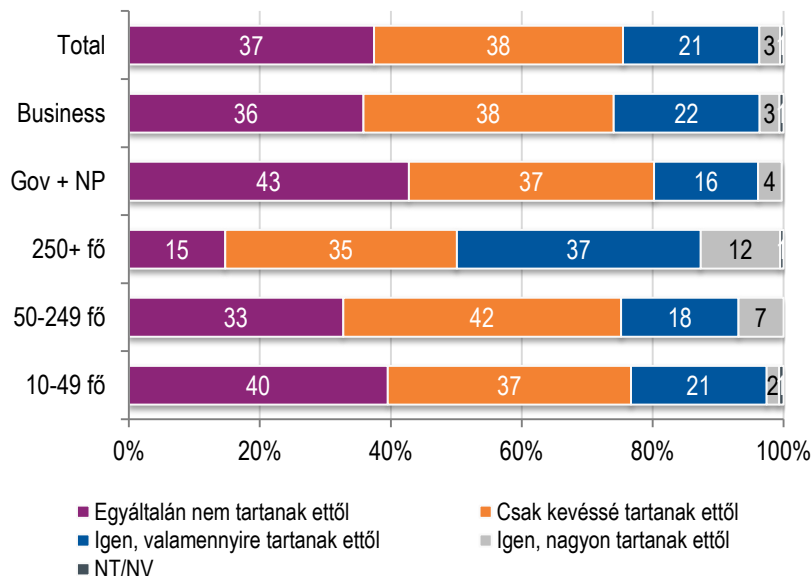
Reakció a különböző technológiájú internet-előfizetések árának 10%-os emelkedésére



Bázis: adott technológiájú internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, bérelt vonal=4030, xDSL=23 059, kábelinternet=11 067, mobilinternet=15 924, egyéb=4974

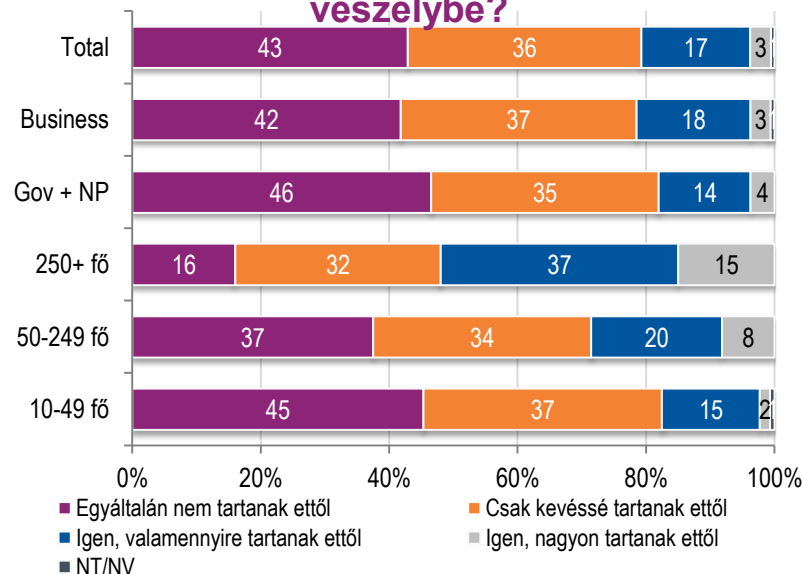
- **Viszonylag alacsony érzékenység jellemzi** az internetre előfizető vállalkozásokat és intézményeket. A különböző technológiájú internet-előfizetések esetén 88-91% között mozog azoknak az aránya, akik 10%-os áremelés esetén nem változtatnának, továbbra is használnák meglévő előfizetéseiket.
- Akik 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].

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



Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,
 Total=41 119 [Business=31 414, Gov+NP=9705] [250+ fő=1436,
 50-249 fő=7494, 10-49 fő=32 190]

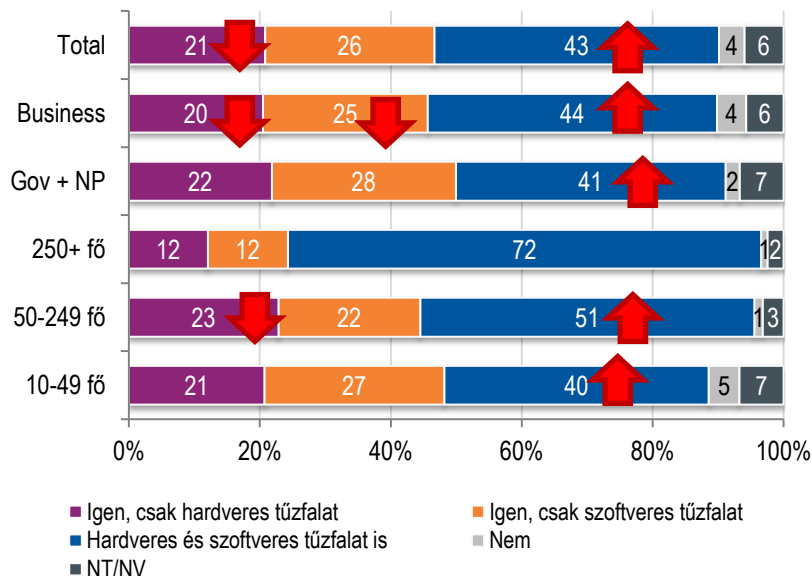
Tartanak-e attól, hogy a vállalati IT-rendszereiket a munkatársak esetleges hanyagsága, figyelmetlensége sodorhatja veszélybe?



Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,
 Total=41 119 [Business=31 414, Gov+NP=9705] [250+ fő=1436,
 50-249 fő=7494, 10-49 fő=32 190]

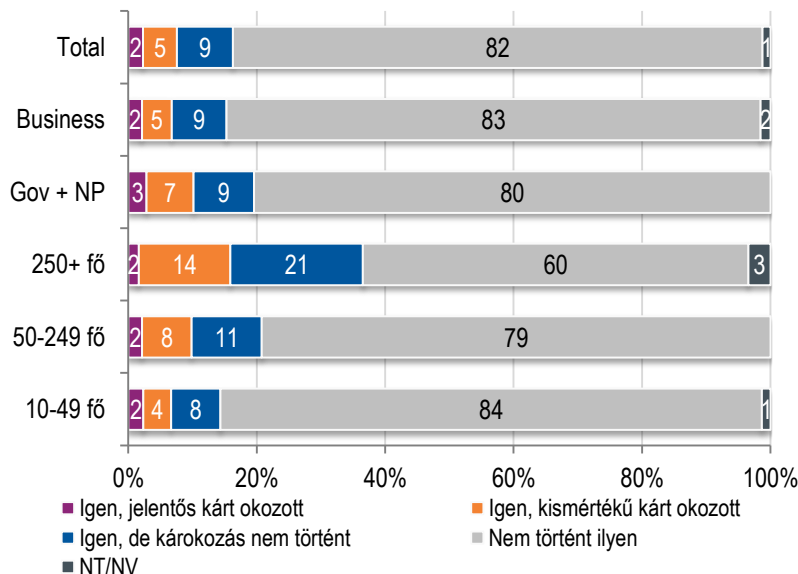
- Az internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek **negyede tart attól** valamilyen mértékben, hogy külső támadás éri IT-rendszerüket, ez a valós veszélyeztetettséghez képest nagyon alacsony.
- A releváns szervezetek **ötöde tartja veszélynek**, hogy IT-rendszerüket épp saját dolgozóik hanyagsága veszélyezteti.
- Az eredményekből jól látható, hogy mind a vállalati, mind az intézményi szféra következetesen alulbecsüli saját IT irányú sebezhetőségét.

Használnak Önök hardveres vagy szoftveres tűzfalat?



Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,
 Total=41 119 [Business=31 414, Gov+NP=9705] [250+ fő=1436,
 50-249 fő=7494, 10-49 fő=32 190]

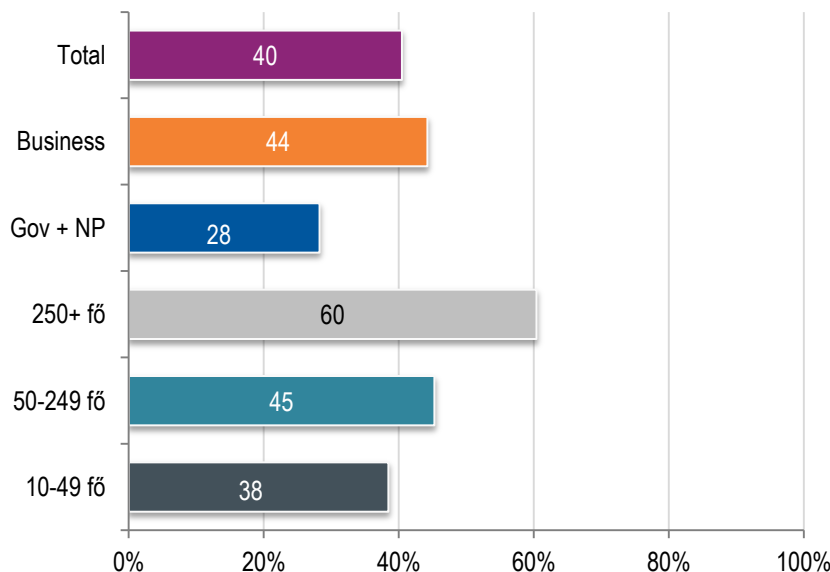
Érte-e támadás az interneten keresztül az utóbbi 5 évben az Önök cégét, intézményét?



Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,
 Total=41 119 [Business=31 414, Gov+NP=9705] [250+ fő=1436,
 50-249 fő=7494, 10-49 fő=32 190]

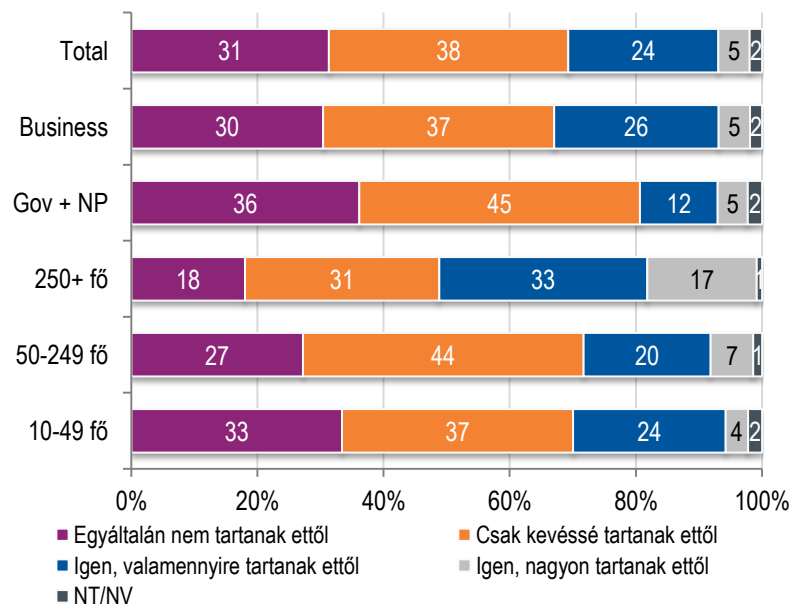
- A legalább 10 fős, internettel rendelkező szervezetek **kétötöde mind szoftveres, mind hardveres tűzfallal rendelkezik**. A nagyobb létszámú szervezetek esetében ez az arány eléri a 72%-ot is. 26%-uk csak szoftveres, 21%-uk pedig csak hardveres tűzfallal védekezik a külső behatolások ellen.
- Az esetek 53%-ában a szervezet 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=41 119 [Business=31 414, Gov+NP=9705] [250+ fő=1436,
50-249 fő=7494, 10-49 fő=32 190]

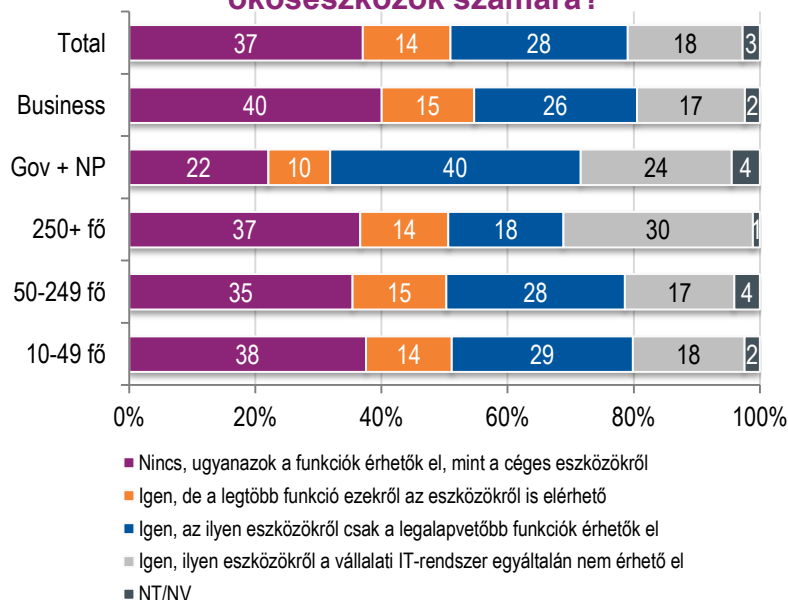
Tartanak-e attól, hogy az okoseszközökön keresztül a vállalati IT-rendszereiket támadás érheti



Bázis: szervezetek, melyek legalább részben „nyitva” tartják IT-rendszerüket az okoseszközök előtt, Total=16 635

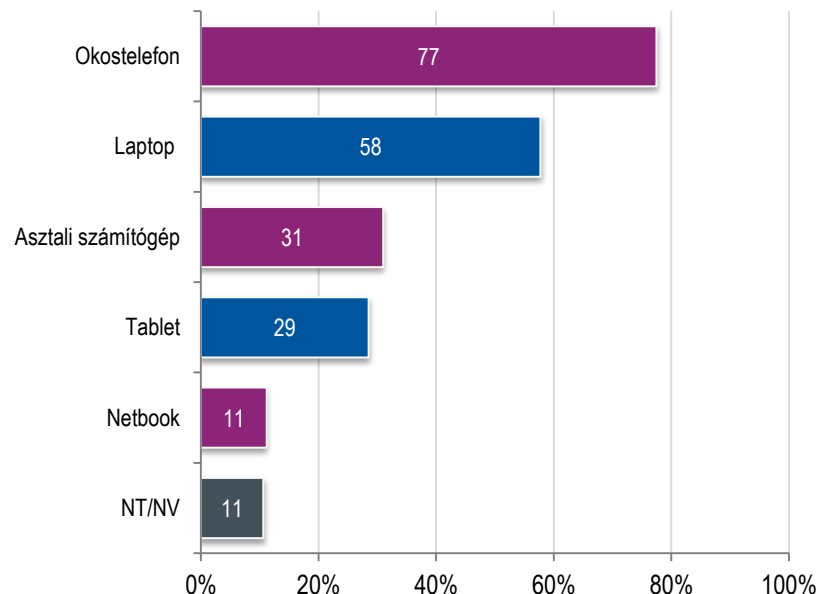
- A szervezetek **kétötöde legalább részben engedélyezi** az okoseszközök számára a vállalati IT-rendszerrel való kommunikációt. A 250+ fős vállalatok esetében magasan az átlag feletti, 60%-os ennek az aránya.
- A releváns célcsoport kétharmada egyáltalán nem vagy csak kicsit aggódik amiatt, hogy a nyitott rendszeren keresztül támadás érheti a szervezetet. Ugyanekkor épp a megengedőbb 250+ fős vállalatok esetében a legnagyobb az aránya a támadásoktól való félelemnek. A háttérben húzódó magyarázat nagy valószínűséggel az lehet, hogy ezek a szervezetek valamivel felkészültebbek, jobban ismerik a kockázatokat.

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



Bázis: szervezetek, melyek legalább részben „nyitva” tartják IT-rendszerüket az okoseszközök előtt, Total=16 635

Milyen típusú eszköz esetén van erre lehetőség?

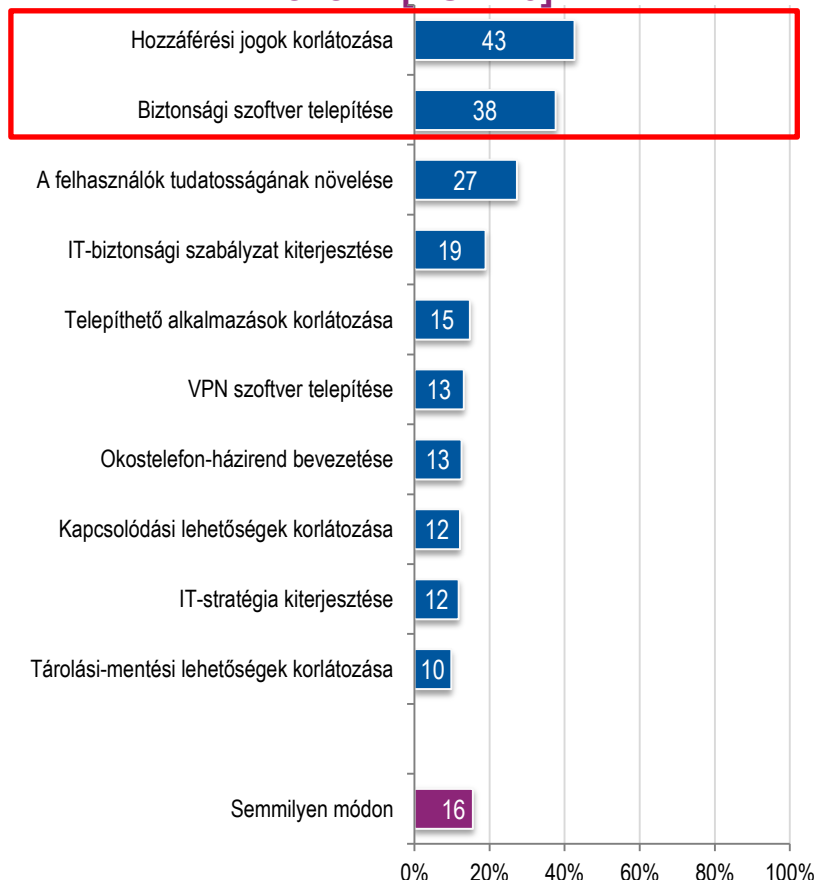


Bázis: szervezetek, melyek legalább részben „nyitva” tartják IT-rendszerüket az okoseszközök előtt, Total=16 635

- Az okoseszközök számára legalább részben „nyitott” IT-rendszert biztosító szervezetek **37%-a egyáltalán nem korlátozza**, hogy azt elérjék a munkatársak saját eszközökkel. Ennek az eljárásnak az aránya – érthető indokok miatt – a vállalati szférában majdnem duplája, mint a kormányzati és nonprofit szervezetek körében.
- Ugyanekkor a szervezetek 28%-a csak a legalapvetőbb funkciókat teszi elérhetővé a saját eszközök számára.
- A legtöbb esetben **okostelefonokkal** és **laptoppal** lehet elérni a szervezet saját IT-rendszerét.

*„Hozd a saját eszközödet” angol rövidítése

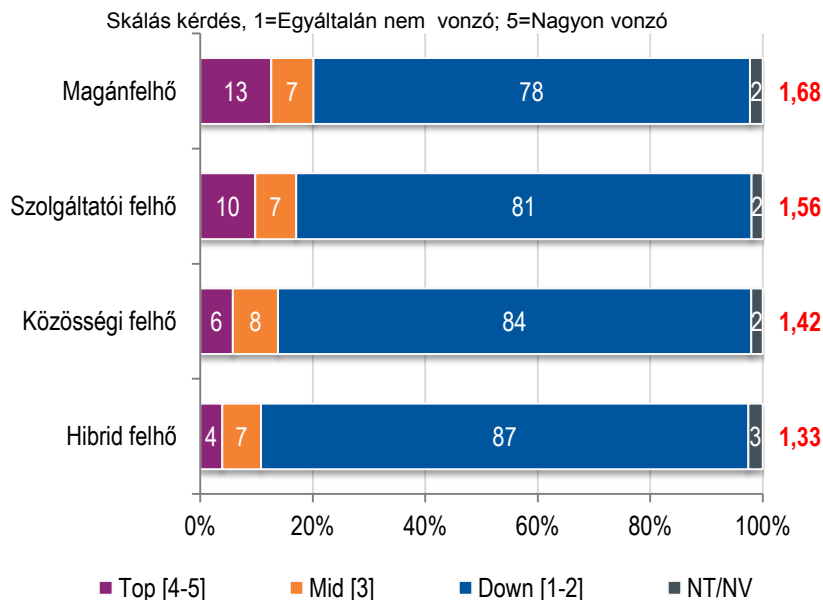
Hogyan védekeznek az okoseszközökön keresztüli esetleges IT-rendszer-támadások ellen? [TOP 10]



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

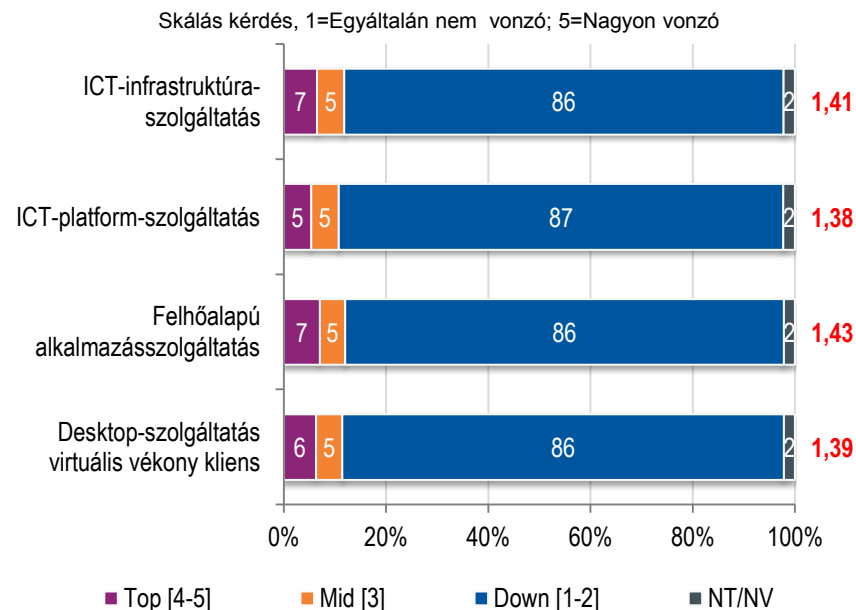
Bázis: szervezetek, melyek legalább részben „nyitva” tartják IT-rendszerüket az okoseszközök előtt, Total=16 635

Felhőalapú megoldások vonzereje



Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,
Total=41 119 [Business=31 414, Gov+NP=9705] [250+ fő=1436,
50-249 fő=7494, 10-49 fő=32 190]

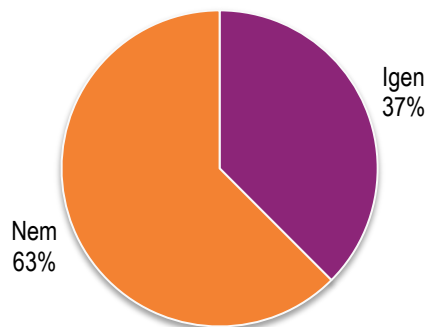
Kapcsolódó szolgáltatások vonzereje



Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,
Total=41 119 [Business=31 414, Gov+NP=9705] [250+ fő=1436,
50-249 fő=7494, 10-49 fő=32 190]

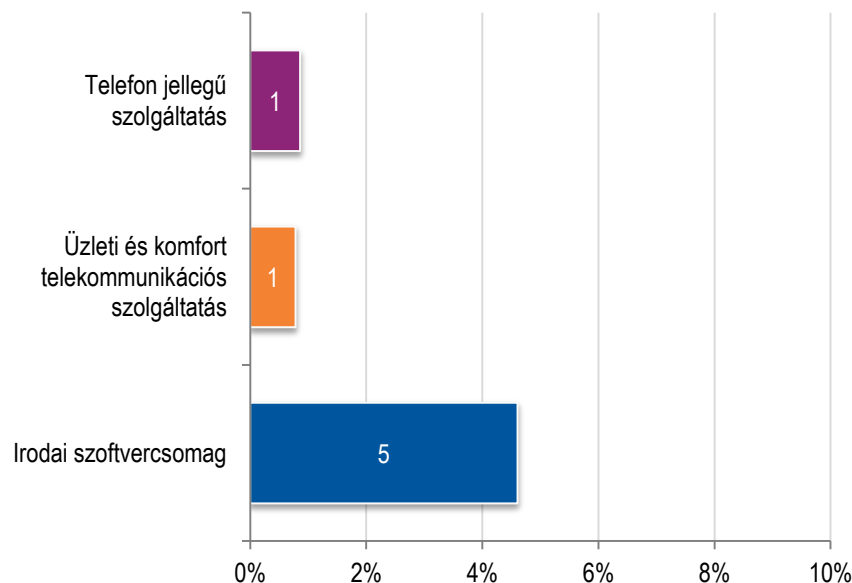
- Az internet-hozzáféréssel rendelkező legalább 10 fős szervezetek számára a felhőalapú megoldások jelenleg **nem bírnak jelentősebb vonzerővel**. Igen csekély azok aránya, akik pozitívan nyilatkoztak e tekintetben. A legvonzóbbnak tartott **magánfelhőt is csak 13%-uk tartja érdekesnek**.
- A kapcsolódó szolgáltatások szintén alacsony érdeklődésre tarthatnak számot. Az **elutasítók aránya változatlanul 80% feletti**.
- Az összes szervezet csupán **8%-a vesz jelenleg igénybe** felhőalapú szolgáltatást. Az igénybevétel a vállalatoknál 9%, az intézményi és nonprofit szférában pedig csupán 5%.

Felhőalapú alkalmazásszolgáltatások igénybevétele*



Bázis: felhőalapú szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=3398
[Business=2927, Gov+NP=472] [250+ fő=220, 50-249 fő=887, 10-49 fő=2291]

Felhőalapú szolgáltatások igénybevétele*

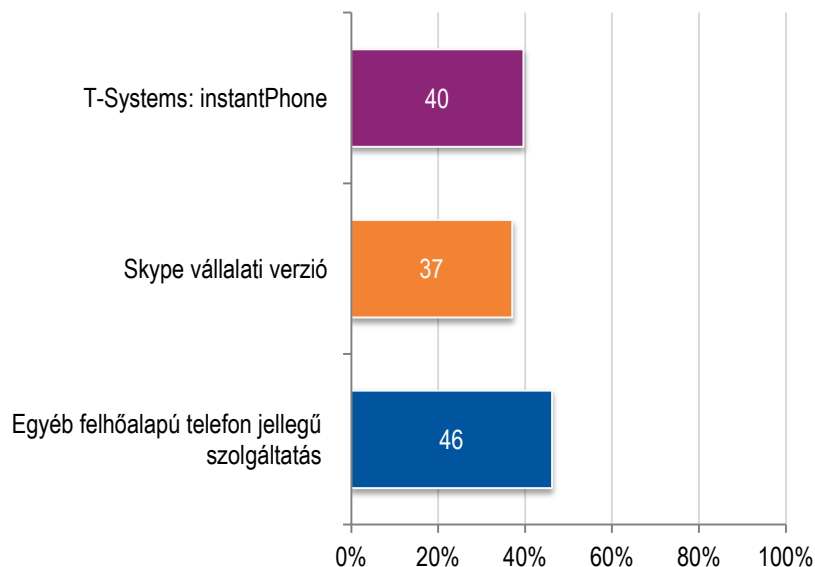


Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,
Total=41 119 [Business=31 414, Gov+NP=9705] [250+ fő=1436,
50-249 fő=7494, 10-49 fő=32 190]

- Azon szervezetek körében, ahol igénybe vesznek valamilyen felhőalapú szolgáltatást, a távoli alkalmazásszolgáltatás [SaaS] igénybevétele a szervezetek 37%-ára jellemző.
- Az internet-hozzáféréssel rendelkező, legalább 10 fős szervezetek között 1-1% azok aránya, akik rendelkeznek telefon jellegű felhőalapú szolgáltatással vagy üzleti és komfort telekommunikációs szolgáltatással. A releváns célcsoport 5%-a pedig valamilyen irodai szoftvercsomagot vesz igénybe.

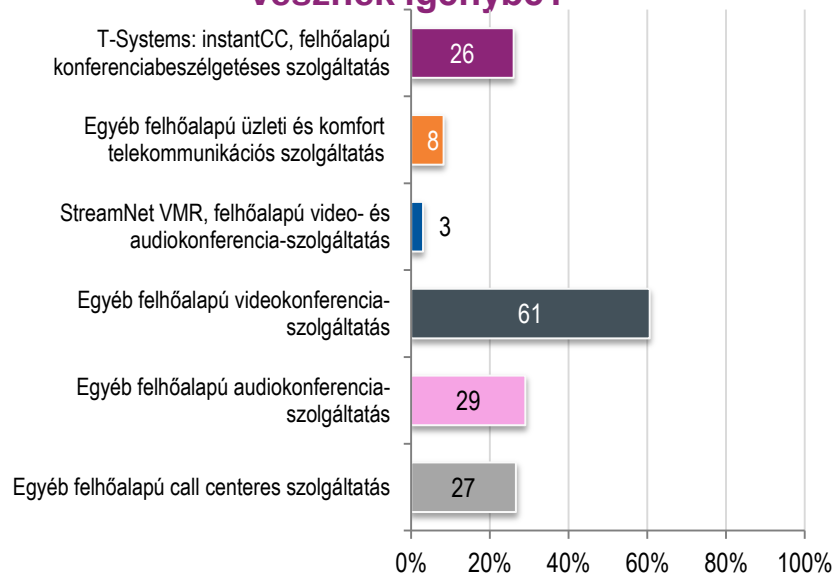
*A nagyon alacsony elemszám miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők

Pontosan milyen típusú felhőalapú telefon jellegű szolgáltatást vesznek igénybe?*



Bázis: szervezetek, melyek igénybe vesznek felhőalapú telefon jellegű szolgáltatást, Total=354

Pontosan milyen típusú felhőalapú üzleti és komfort telekommunikációs szolgáltatást vesznek igénybe?*



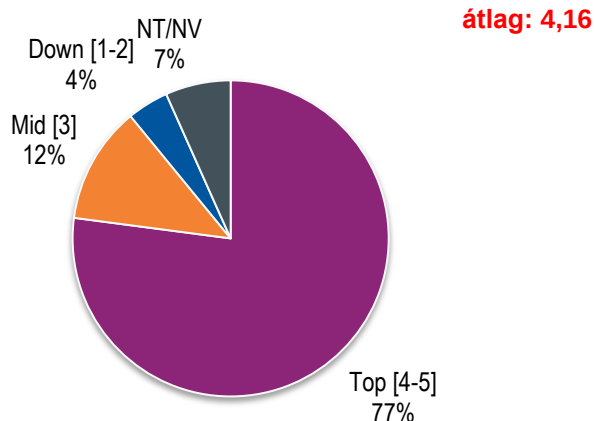
Bázis: szervezetek, melyek igénybe vesznek felhőalapú üzleti és komfort telekommunikációs szolgáltatást, Total=321

- A telefon jellegű felhőalapú szolgáltatások közt a T-Systems instantPhone terméke 40%, a Skype vállalatok számára készített verzióját 37%, míg valamilyen egyéb megoldást 46% vesz igénybe.
- Az üzleti és komfort telekommunikációs megoldások meglehetősen szerteágazóak, nincs domináns szereplő a piacon.

*A nagyon alacsony elemszám miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők

Felhőalapú megoldáshoz biztosított szolgáltatói támogatással, segítségnyújtással, problémamegoldással való elégedettség*

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



Bázis: felhőalapú szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=3398
[Business=2927 Gov+NP=472] [250+ fő=220, 50-249 fő=887, 10-49 fő=2291]

- Az igénybe vett szolgáltatásokhoz a szolgáltató által biztosított különböző támogatásokkal a releváns szervezetek háromnegyede elégedett.

*A nagyon alacsony elemszám miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők

Előnyök

- **Beruházási költségek megtakarítása [23%]**
- **Üzemeltetési költségek csökkentése [16%]**
- **Alkalmazások nagyobb megbízhatósága és rendelkezésre állása [16%]**
- Gyors bevezethetőség [15%] 
- Magas fokú informatikai védelem [15%]
- Helyszíntől független elérés [15%]
- A szolgáltató által biztosított szervereket magas biztonsági szintű adatközpontokban tárolják [15%]
- Fizikai hely megtakarítása [13%]
- Használatalapú fizetési konstrukció [11%]
- Speciális szaktudáshoz való jutás [11%]
- **Nincs előnye [44%]**

Hátrányok

- **Külső szolgáltatótól való függőség [44%]**
- **A jelenlegi nem felhőalapú megoldással elégedettek [39%]** 
- **Kétséges az adatok bizalmas kezelése [33%]**
- Internetkapcsolat kiesése esetén nem használható [33%]
- Az anyavállalat/ felettes szerv várhatóan nem engedélyezné [11%]
- Nincs még elég referencia [8%] 
- Integráltak a rendszerek, így ezeket részleteiben nem lehet kihelyezni [7%]
- Jelenlegi megoldásokba komoly beruházásokat eszközöltek [6%]
- Üzletmenet-folytonosság szempontjából kockázatos [6%]
- Nem minden szoftvernek van virtualizált változata [6%]
- **Nincs hátránya [18%]** 

Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,
Total=41 119 [Business=31 414, Gov+NP=9705] [250+ fő=1436,
50-249 fő=7494, 10-49 fő=32 190]

Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,
Total=41 119 [Business=31 414, Gov+NP=9705] [250+ fő=1436,
50-249 fő=7494, 10-49 fő=32 190]



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

4.4. Adat- és üzleti kommunikáció

- **Bérelt vonali adatátvitel**

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

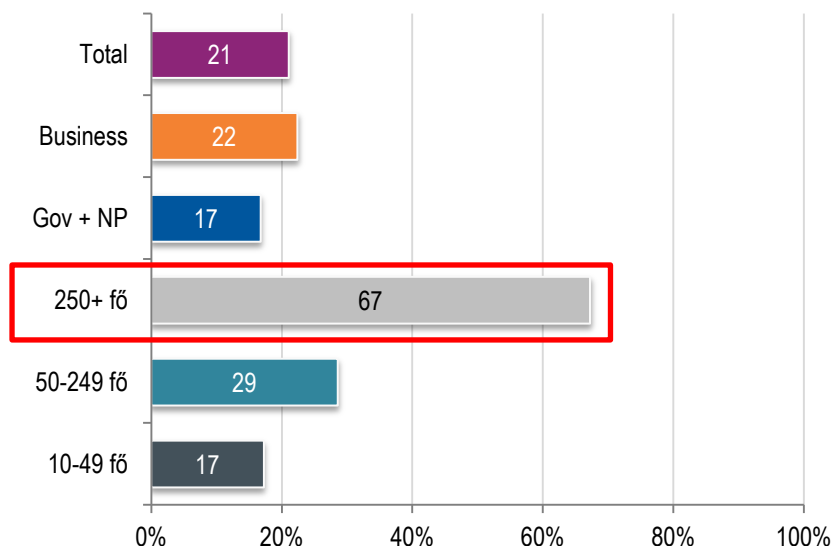
- **Virtuális magánhálózat [IP-VPN, Layer2 VPN/Ethernet VPN]**

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

- **Egyéb adatátviteli technológiák/ szolgáltatások**

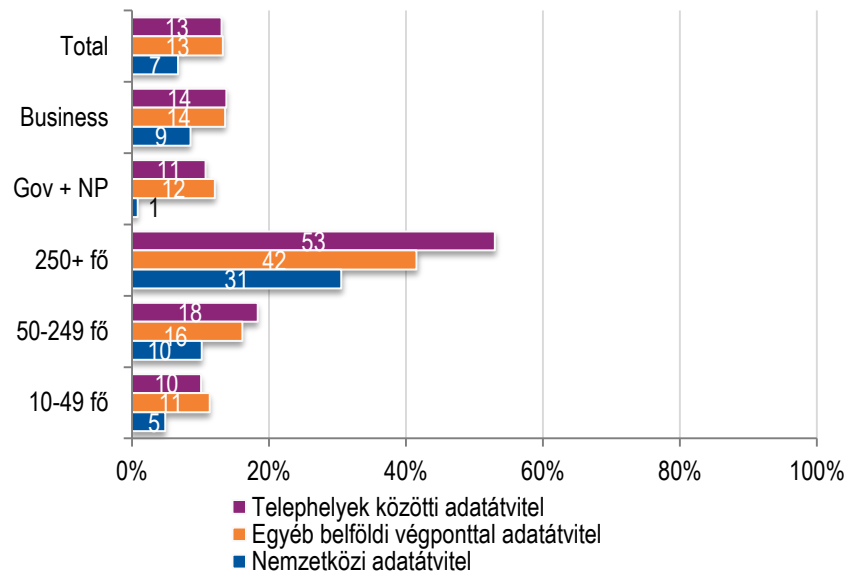
- Dial-up technológiára épülő adatátviteli megoldások,
- Frame-relay technológiára épülő adatátviteli megoldások,
- X.25 technológiára épülő adatátviteli megoldások,
- ATM technológiára épülő megoldások,
- egyéb adatátviteli megoldások/ szolgáltatások.

Adatátvitelt folytató szervezetek



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705]
[250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

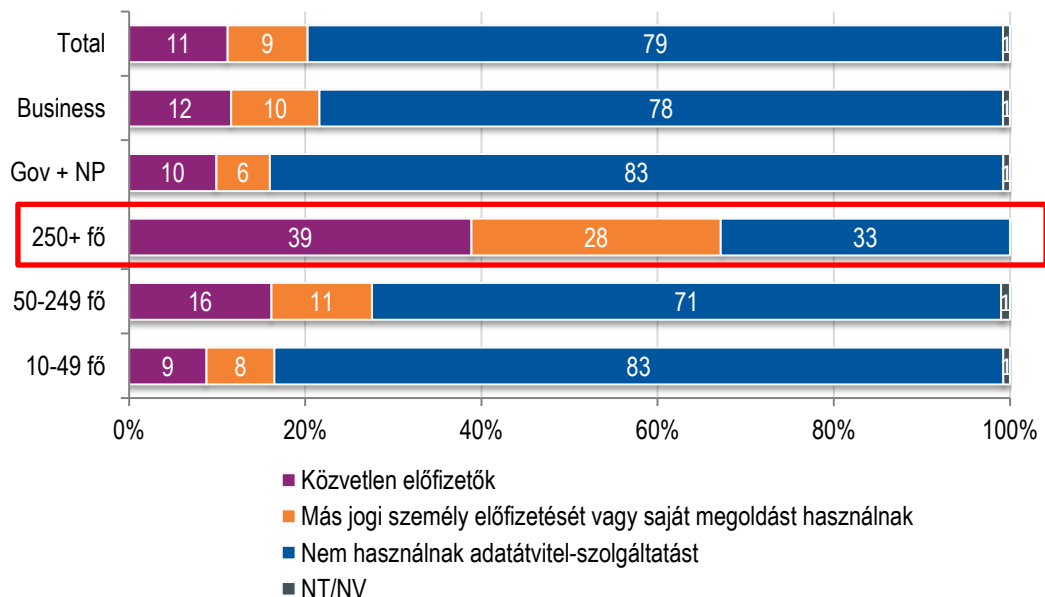
Adatátviteli irányok



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705]
[250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

- A hazai szervezetek 21%-a, azaz összesen kb. 8,7 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 a 249 fő feletti alkalmazotti létszámmal működőknél számottevő a nemzetközi irány.
- Az adatátvitelt használók belföldön jellemzően bankokkal, pénzügyintézetekkel [vállalatok], illetve a kormányzati-költségvetési szférán belül [intézményekkel] folytatnak adatátvitelt. Nemzetközileg az anyavállalatokkal folytatott kommunikáció a legszorosabb. Az intézmények esetében a külföldi végpontokkal folytatott adatkommunikáció marginális.

Előfizetés és használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705] [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

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

Adatkommunikációs célok [Top 10]*

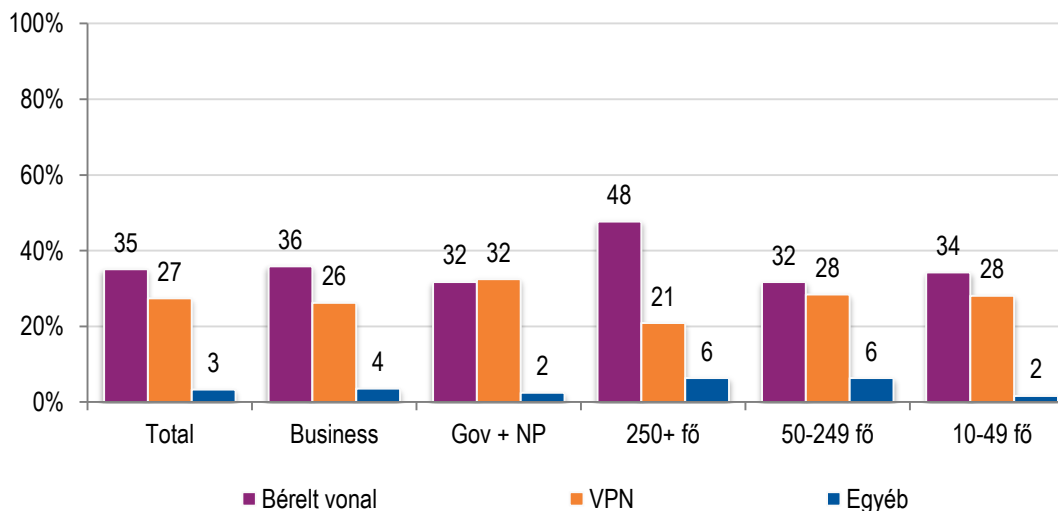


Bázis: adatátvitelt folytató szervezetek, Total=8696 [Business=7068, Gov+NP=1629] [250+ fő=970, 50-249 fő=2145, 10-49 fő=5580]

*A GOV+NP szegmensben a nagyon alacsony elemszám miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők

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

Technológiák penetrációja*

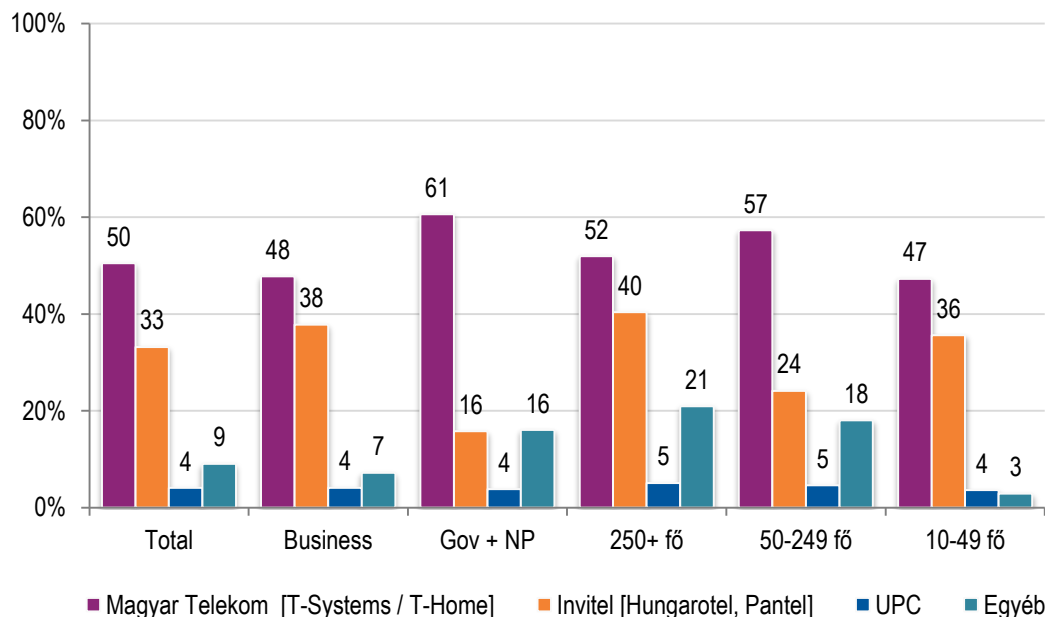


Bázis: adatátvitelt folytató szervezetek, Total=8696 [Business=7068, Gov+NP=1629] [250+ fő=970, 50-249 fő=2145, 10-49 fő=5580]

- Az adatátvitelt folytató összes szervezeten belül kizárólag a közvetlen adatátviteli előfizetések arányát nézve a **bérelt vonali megoldások [35%]** és a **virtuális magánhálózati technológia [27%]** bizonyultak a legelterjedtebbnek.
- A bérelt vonali közvetlen előfizetések 43%-a Fast Ethernetre/ Gigabit Ethernetre épülő hozzáférést, 39%-uk mikrohullámú technológiát, 29%-uk rézérpárra épülő hozzáférést jelent.
- A virtuális magánhálózati megoldások esetében jellemzően bérelt vonalon [57%] vagy DSL-en [40%] keresztül csatlakoznak a végpontok a hálózathoz. A szervezetek által használt VPN-ek 56%-a IP-VPN, további 27% Layer2 VPN/ Ethernet VPN.

*Az alacsony elemszám miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők

Szolgáltató-kapcsolatok*

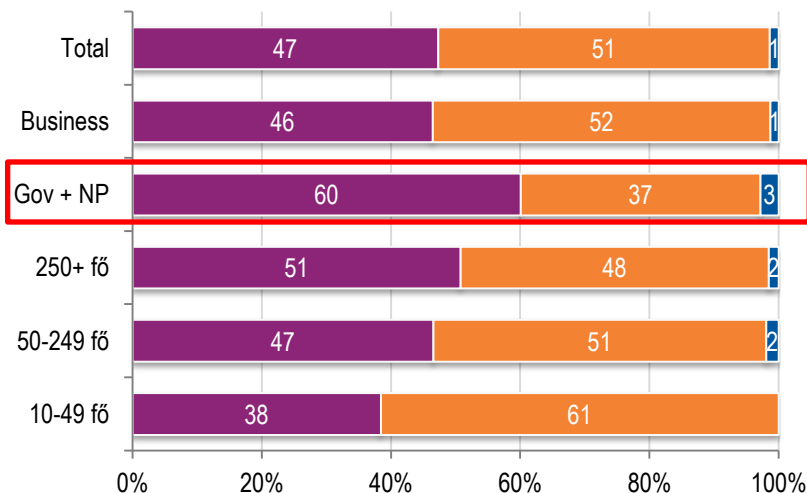


Bázis: adatkommunikációs megoldást közvetlen előfizetéssel igénybe vevő szervezetek, Total=4621 [Business=3657, Gov+NP=964]
[250+ fő=560, 50-249 fő=1215, 10-49 fő=2486]

- A releváns szervezetek 50%-a veszi igénybe a Magyar Telekomtól közvetlen adatátviteli szolgáltatást.
- Az Invitel az ügyfelek 33%-ával, a UPC 4%-kal áll közvetlen szolgáltatói kapcsolatban az adat- és üzleti kommunikáció területén.

*Az alacsony elemszám miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők

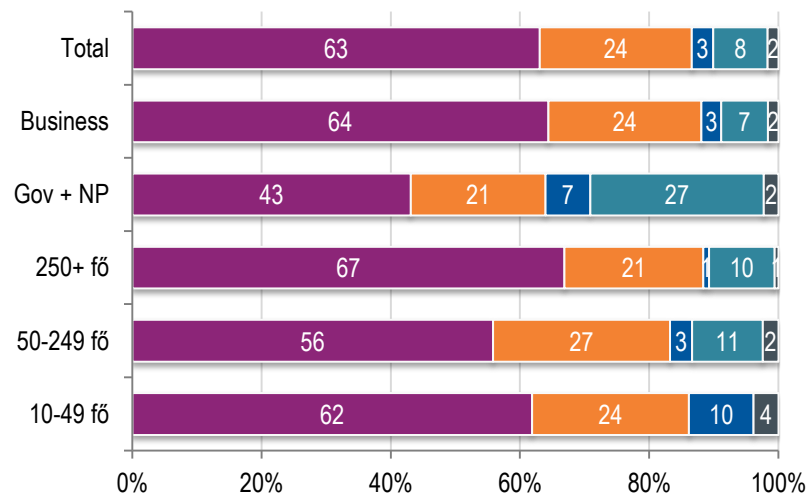
Bevétel alapján becsült piacszerkezet technológiák szerint*



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

Bázis: adatátviteli szolgáltatásra fordított kiadások [m Ft], Total=1735
[Business=1627, Gov+NP=107] [250+ fő=955, 50-249 fő=446, 10-49 fő=333]

Top szolgáltatók piacrészesedése költségek alapján



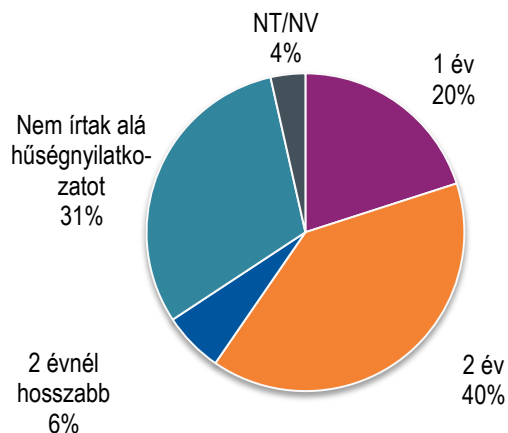
■ Magyar Telekom ■ Invitel ■ UPC ■ Egyéb ■ NT/NV

Bázis: adatátviteli szolgáltatásra fordított kiadások [m Ft], Total=1735
[Business=1627, Gov+NP=107] [250+ fő=955, 50-249 fő=446, 10-49 fő=333]

- 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 adatkommunikációs piac esetében a legmagasabb.
- E részpiacon a legnagyobb szolgáltatónak a **Magyar Telekom** számít, mely a **bevételek közel kétharmadát** [63%] realizálja. Az Invitel részesedése 24%, míg a UPC piaci részesedése 3% körüli.

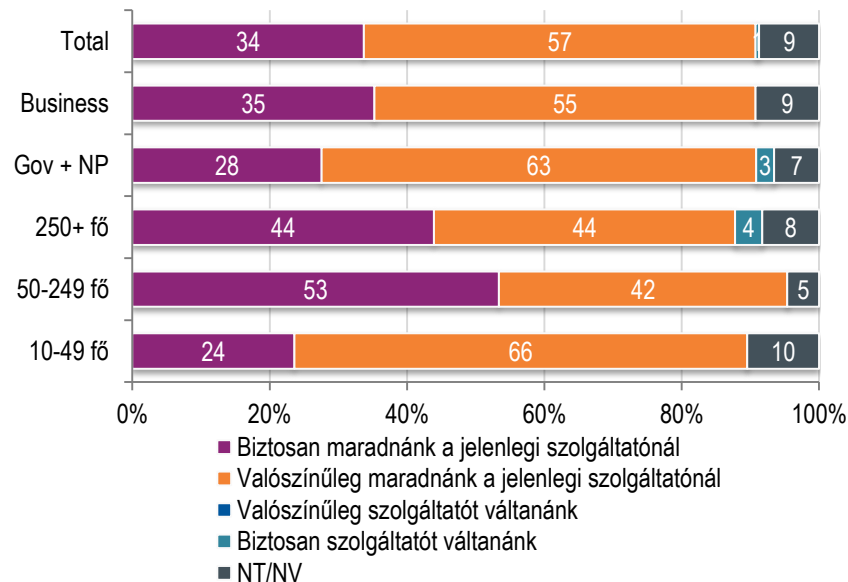
*Az alacsony elemszám miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők

Adatátviteli szolgáltatásra vonatkozó [aláírt] hűségi szerződés hossza*



Bázis: adatkommunikációs megoldást közvetlen előfizetéssel igénybe vevő szervezetek, Total=4621 [Business=3657, Gov+NP=964] [250+ fő=560, 50-249 fő=1215, 10-49 fő=2486]

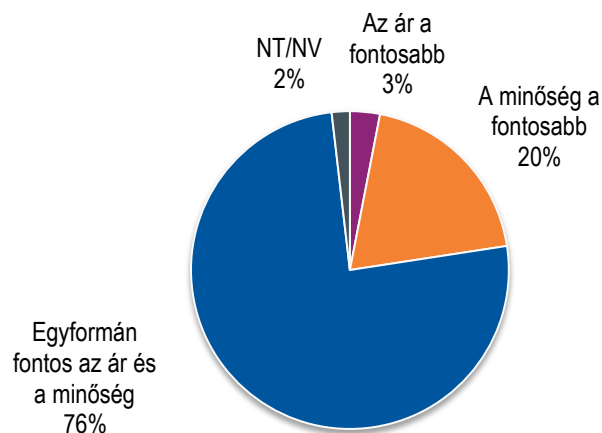
Mit tennének, amennyiben jelenleg nem lenne érvényes hűségi szerződésük?*



Bázis: jelenleg érvényes hűségi szerződéssel rendelkező szervezetek, Total=2656 [Business=2127, Gov+NP=529] [250+ fő=346, 50-249 fő=668, 10-49 fő=1642]

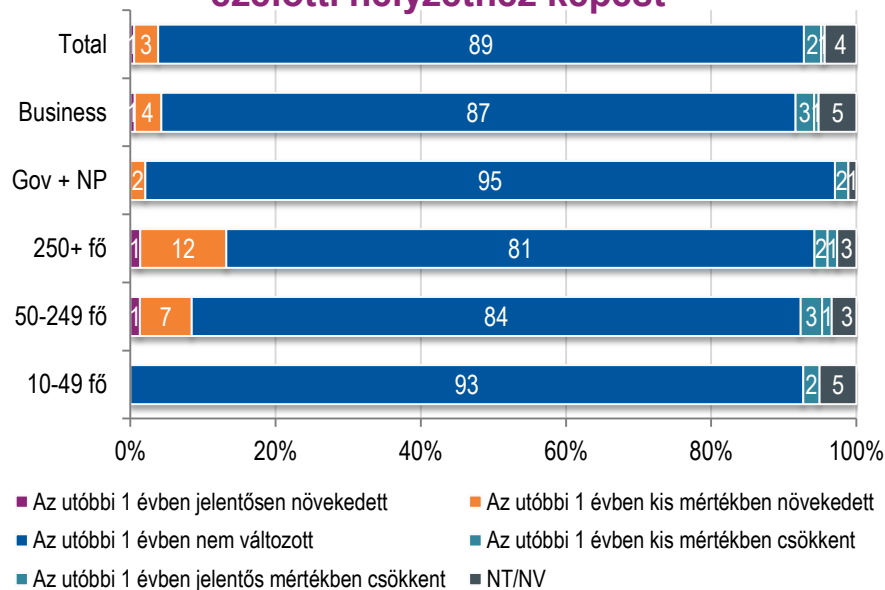
- A közvetlen adatátviteli szolgáltatásra tíz vizsgált szervezetből **három semmilyen hűségnyilatkozatot nem írt alá**, míg fennmaradó részük leginkább 2 éves hűségnyilatkozatokat tett. Az ennél hosszabb elköteleződésre 6%-uk vállalkozott.
- A jelenlegi hűségi szerződések háromnegyede egy éven belül nem lesz hatályos [13%-uk már jelenleg is hatályát veszítette], mely a tavalyi eredményekhez képest jelentősen magasabb arány.
- A jelenleg érvényes hűségi szerződéssel rendelkező szervezetek jelentős része **akkor is maradna a szolgáltatójánál**, ha nem lenne ilyen szerződése.

Ár és minőség viszonyának megítélése az adatátviteli szolgáltatás esetében*



Bázis: adatkommunikációs megoldást közvetlen előfizetéssel igénybe vevő szervezetek, Total=4621 [Business=3657, Gov+NP=964]
[250+ fő=560, 50-249 fő=1215, 10-49 fő=2486]

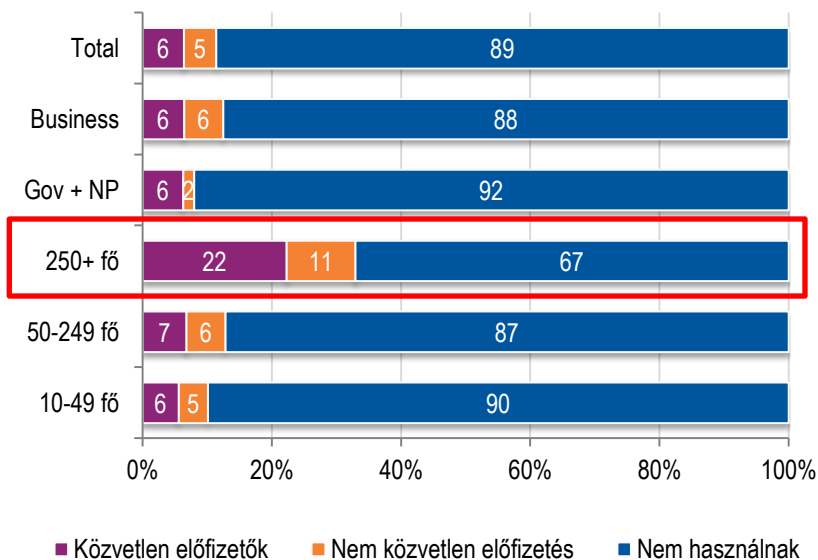
Adatátviteli számla változása az 1 évvel ezelőtti helyzethez képest*



Bázis: adatkommunikációs megoldást közvetlen előfizetéssel igénybe vevő szervezetek, Total=4621 [Business=3657, Gov+NP=964] [250+ fő=560, 50-249 fő=1215, 10-49 fő=2486]

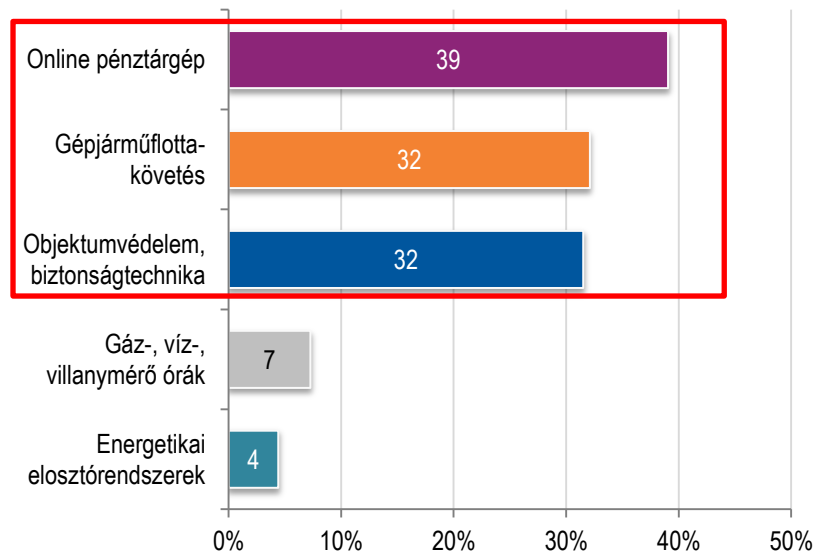
- A közvetlen előfizetők többsége [76%] az árat és a minőséget egyformán fontosnak ítélte, **20%-uknak pedig a minőség a fontosabb**. Az ár a megkérdezettek csupán 3%-a számára a legfontosabb tényező.
- A megkérdezettek többsége az elmúlt egy évben úgy érezte, hogy **nem változtak adatátviteli kiadásai**.

M2M-adatkártya-előfizetés és -használat



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705], [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

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

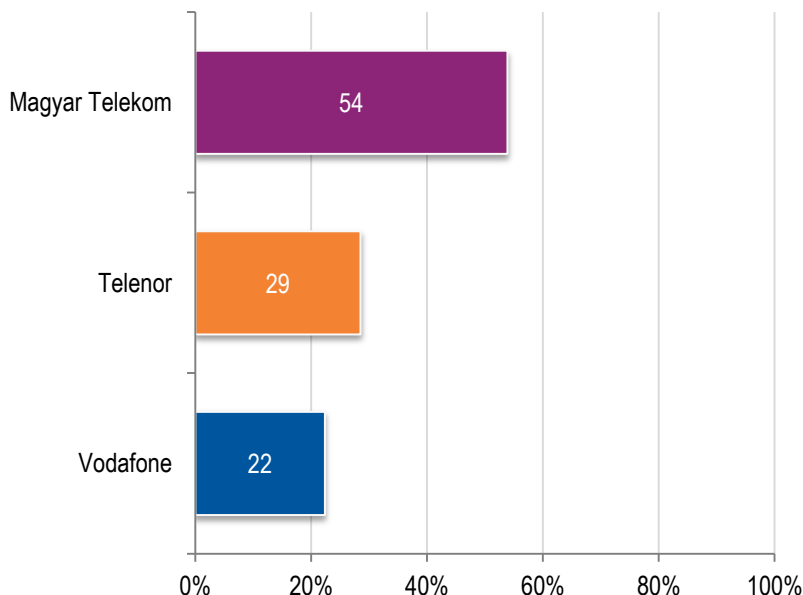


Bázis: „machine-to-machine”-adatkártya-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=4704 [Business=3932, Gov+NP=772] [250+ fő=475, 50-249 fő=961, 10-49 fő=3268]

- A vizsgált szervezetek 11%-a, kb. 4700 szervezet használ „machine-to-machine”-adatkártyát, közülük 6% rendelkezik közvetlen előfizetéssel. Az adatkártyát használó szervezetek hozzávetőleg 181 ezer „machine-to-machine”-adatkártya-előfizetéssel rendelkeznek.
- Az adatkártya leggyakoribb használati területei az online pénztárgépek működtetése és a gépjárműflotta-követés, valamint objektumvédelmi, biztonságtechnikai célokra is igénybe veszik.

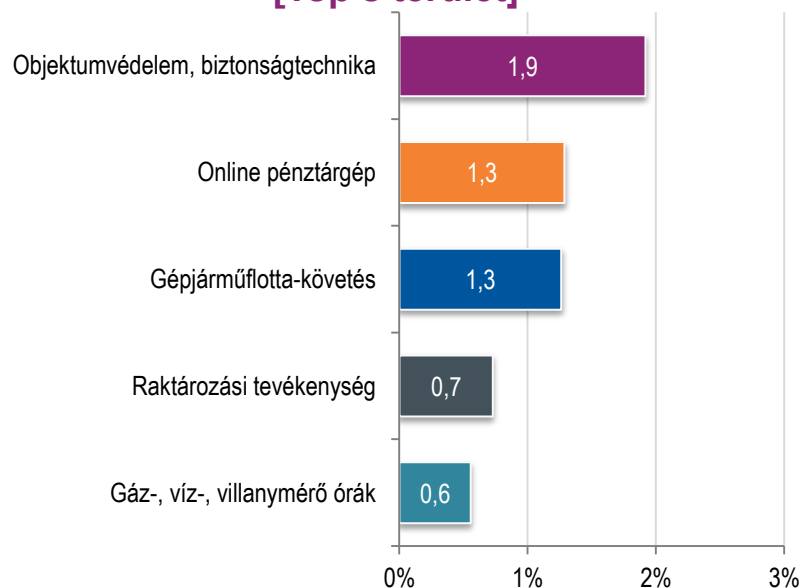
*Az alacsony elemszám miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők

Szolgáltatói kapcsolatok*



Bázis: közvetlen „machine-to-machine”-adatkártya-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total=2640 [Business=2029, Gov+NP=611] [250+ fő=322, 50-249 fő=510, 10-49 fő=1809]

A következő 12 hónapban mely területeken terveznek bármilyen fejlesztést, beruházást? [Top 5 terület]



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705], [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

- Az adatkártyát használó szervezetek 54%-ának van a Telekommal szerződése, ami kb. 104 ezer darab előfizetést jelent. A Telenorhoz kb. 44 ezer, a Vodafone-hoz kb. 33 ezer előfizetés köthető.
- Egy szervezet átlagosan 69 db adatkártyára fizet elő, és **71 ezer forintot költ egy hónapban** adatkártyákhoz kapcsolódó szolgáltatásokra.
- Az M2M-adatkártyák jövőbeli igénybevételét tekintve az várható, hogy a jelenleg is legnépszerűbb felhasználási területeken történhet további fejlesztés. Mintegy **2000 szervezet tervez beruházásokat**, közülük 1800 cég eddig nem alkalmazott „machine-to-machine”-adatkártyákat.

*Az alacsony elemszám miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők

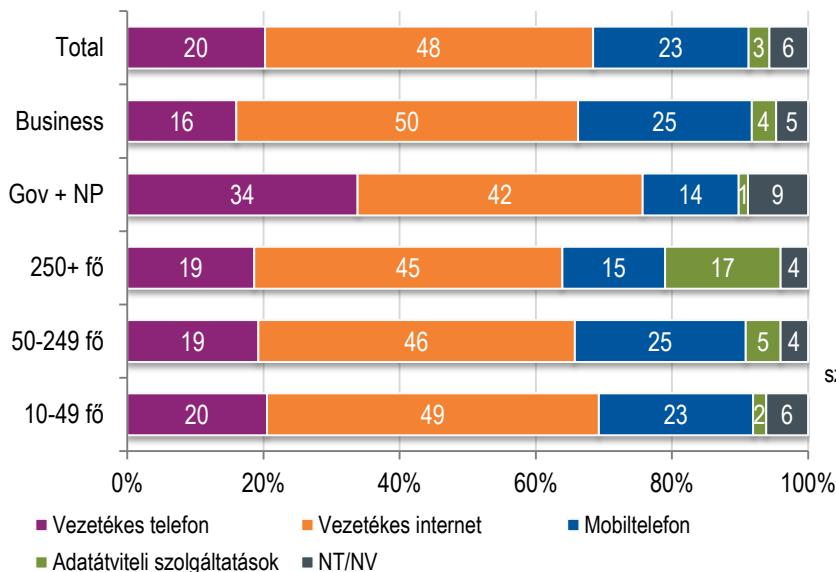


NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

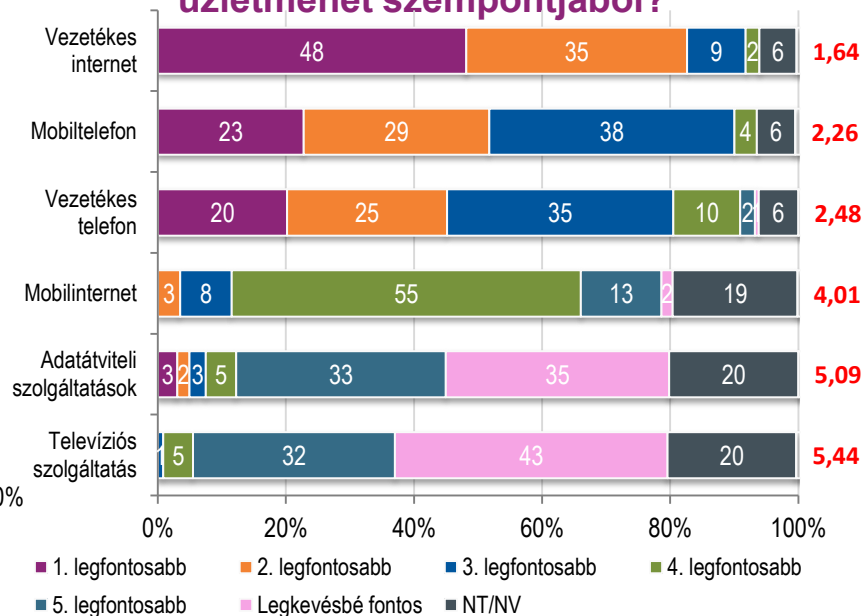
5. Bundling

Legfontosabb szolgáltatások



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705], [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

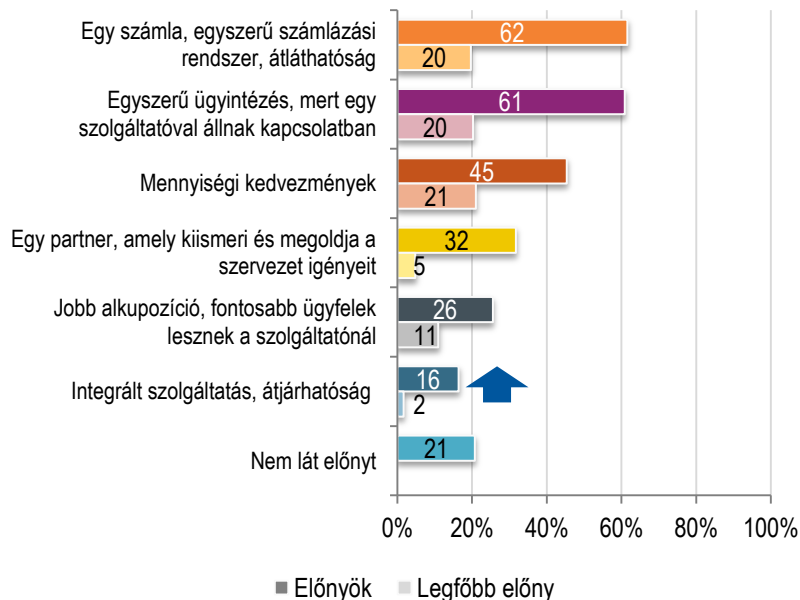
Milyen fontossággal bírnak az Ön vállalkozása számára az alábbi szolgáltatások az üzletmenet szempontjából?



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705], [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

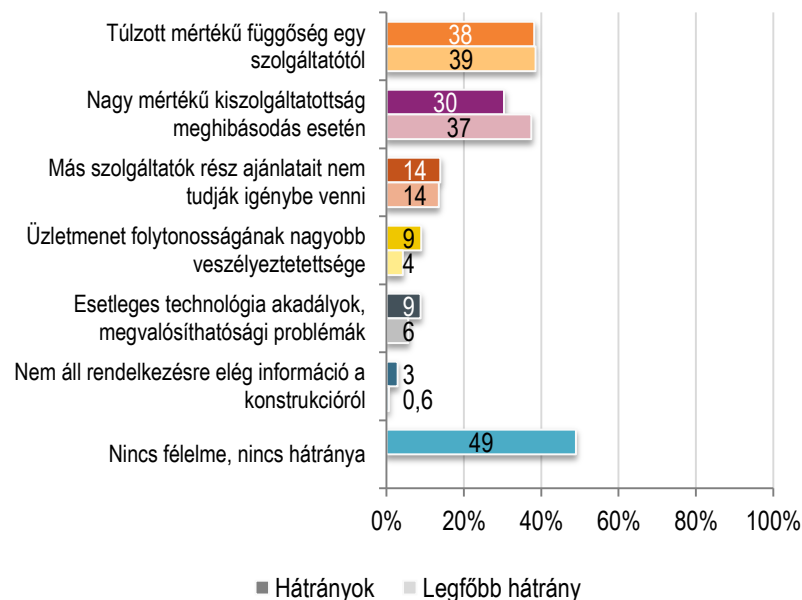
- Üzletmenet szempontjából a legkritikusabb szolgáltatásnak a vezetékes internet bizonyult, mind a vállalati, mind az intézményi szektorban, bár utóbbiban kisebb aránnyal [50% és 42%]. A vállalkozások számára a mobiltelefon, míg a köz- és nonprofit szférának a vezetékes telefon képvisel nagyobb jelentőséget.
- A televíziós és adatátviteli szolgáltatások, valamint a (nem beszédcélú sim-kártyákhoz tartozó) mobilinternet fontossága elmarad ezek mögött.

Bundling-konstrukció előnyei



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705], [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

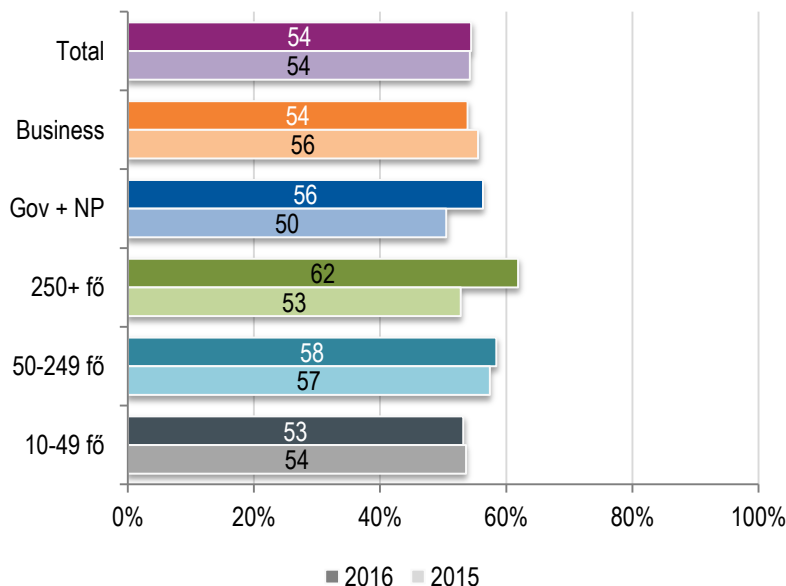
Bundling-konstrukció hátrányai



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705], [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

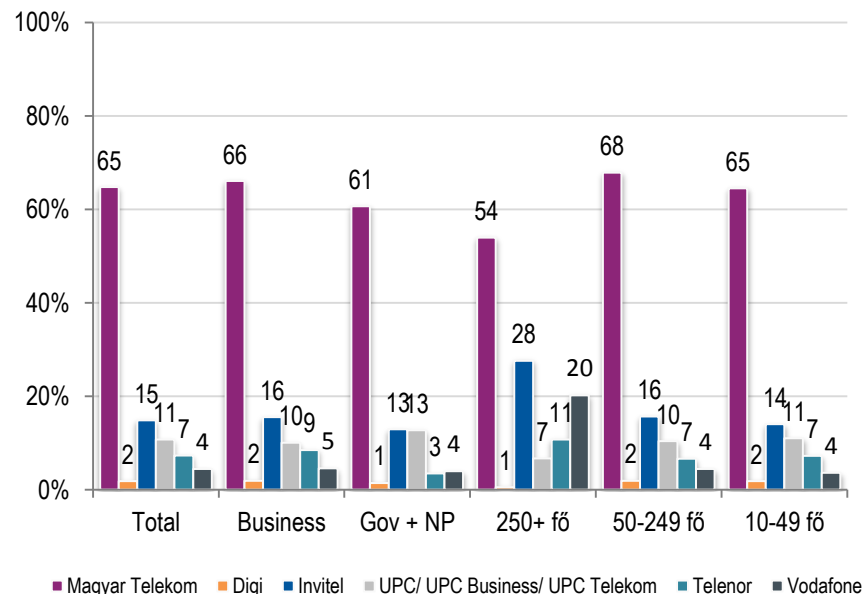
- Több szolgáltatás együttes igénybevételének vonzereje elsősorban az **egyszerűbb számlázásban, ügyintézésben és a kedvezményekben** rejlik.
- A megoldással kapcsolatos aggodalmak elsősorban az **egy szolgáltatótól való függőség**, illetve a **kiszolgáltatottság** terén jelentkeznek. A válaszadók 49%-a ugyanakkor egyáltalán nem lát hátrányt.

Bundling-penetráció



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705], [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

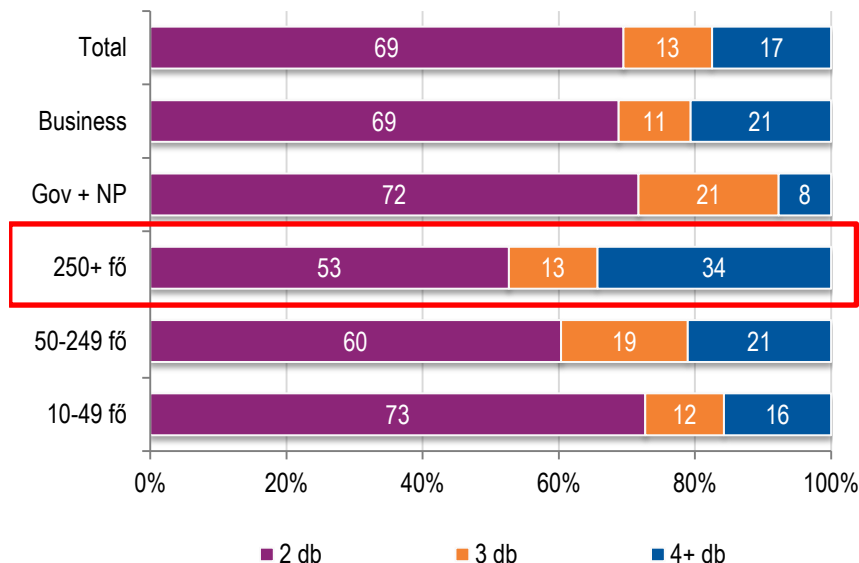
Szolgáltatói kapcsolatok



Bázis: bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=22 449 [Business=16 986, Gov+NP=5463] [250+ fő=893, 50-249 fő=4383, 10-49 fő=17 173]

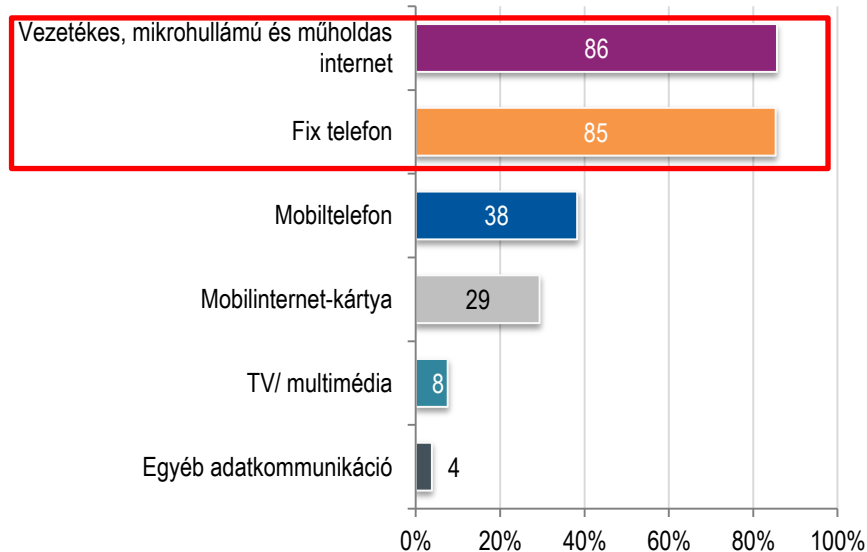
- Távközlési szolgáltatásokat csomagban a legalább 10 fős szervezetek **54 százaléka, azaz kb. 22,4 ezer** vállalat, intézmény és nonprofit szervezet vesz igénybe. 2015-höz képest ez nem mutat eltérést.
- A bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek **kétharmada a Magyar Telekomnál** fizet elő. Az Inviteltől 15% vesz igénybe csomagban távközlési szolgáltatásokat.
- A UPC, a Telenor, a Vodafone és a Digi egyelőre kevés bundled-ügyfél számára szolgált.

Csomagban igénybe vett szolgáltatások száma [db]



Bázis: bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=22 449
[Business=16 986, Gov+NP=5463] [250+ fő=893, 50-249 fő=4383, 10-49 fő=17 173]

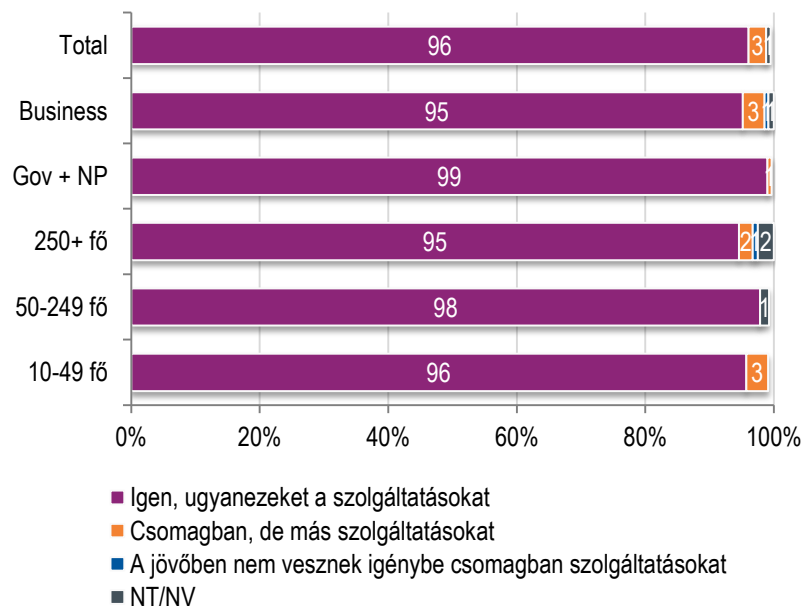
Ígénybe vett távközlési szolgáltatások a bundling-csomagban



Bázis: bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=22 449
[Business=16 986, Gov+NP=5463] [250+ fő=893, 50-249 fő=4383, 10-49 fő=17 173]

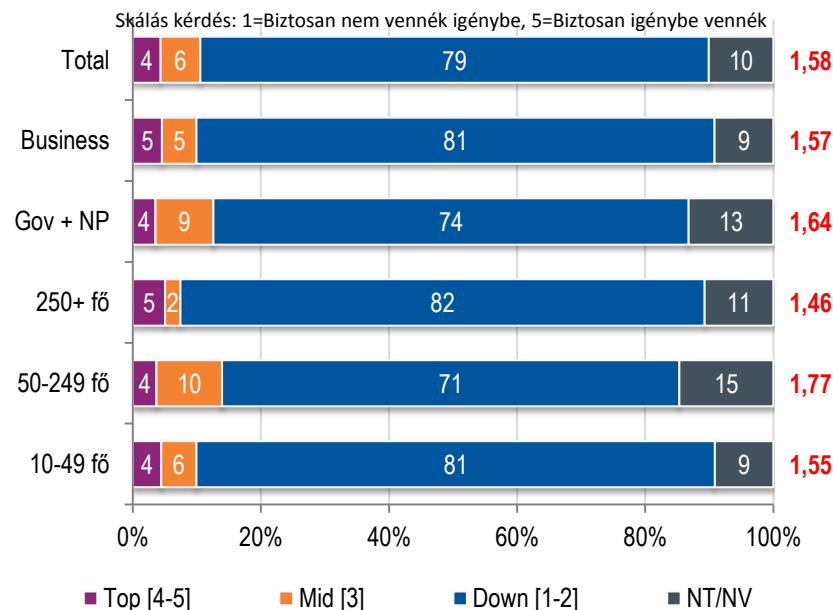
- A bundling-megoldást használó szervezetek 69%-a két, 31%-a pedig három vagy annál több szolgáltatást vesz igénybe egy csomagban.
- A bundling-szolgáltatások igénybevevői leggyakrabban a vezetékes internetet [86%] és a fix telefont [85%] veszik igénybe a bundling-csomag keretében.

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



Bázis: bundling-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Total=22 449
[Business=16 986, Gov+NP=5463] [250+ fő=893, 50-249 fő=4383, 10-49 fő=17 173]

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 vezetékestelefon- [90%] és a vezetékesinternet-szolgáltatás [88%] iránt érdeklődnek. Közel háromnegyedük legalább 20%-os kedvezményt várna a csomagolt szolgáltatások igénybevétele esetén.

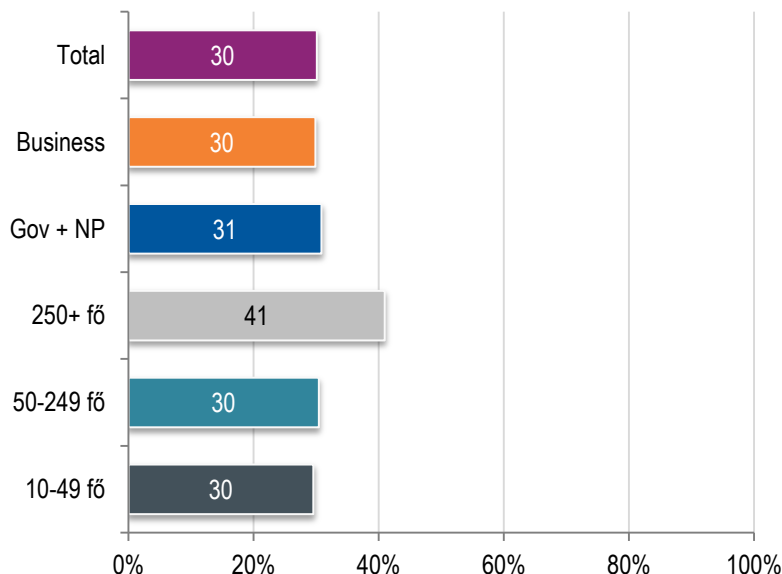


NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

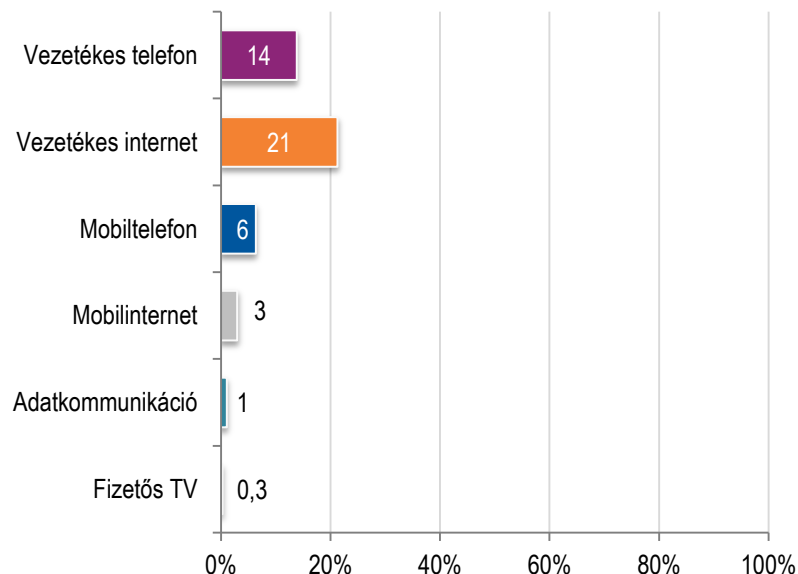
6. Fogasztói magatartás, panaszok

Felmerült probléma valamely távközlési szolgáltatással az elmúlt 12 hónapban



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705] [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

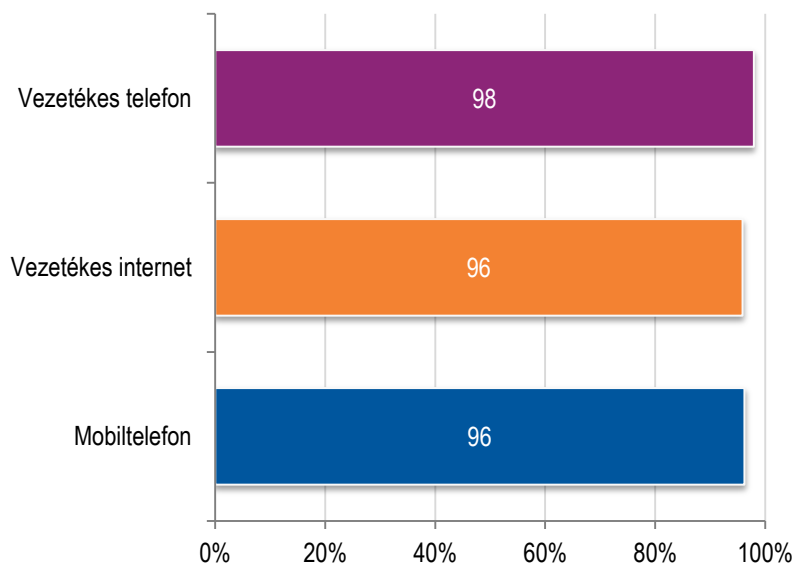
Felmerült probléma az adott szolgáltatással az elmúlt 12 hónapban



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705] [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

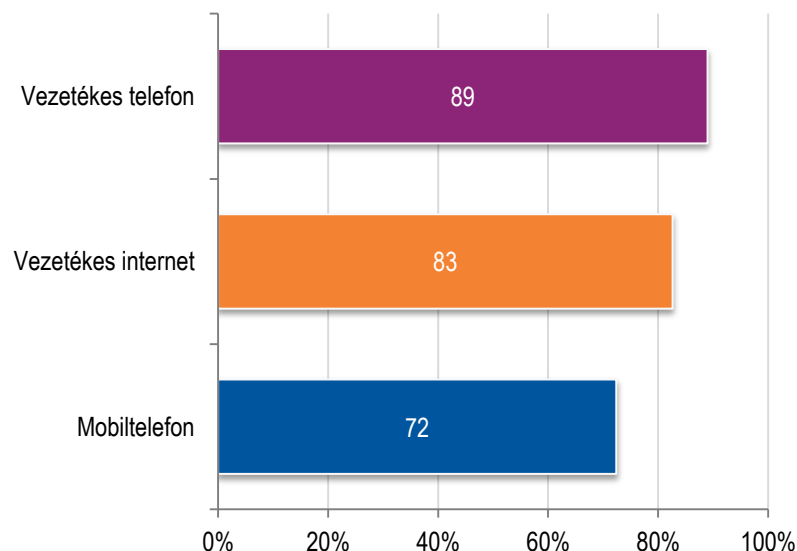
- A vizsgált szervezetek közel **harmadánál merült fel probléma** a távközlési szolgáltatásokkal kapcsolatban az elmúlt év során.
- A problémák leggyakrabban a **vezetékes internetet** és a **vezetékes telefont** érintik, ritkábban a mobiltelefont.

Megkeresték-e a szolgáltatót a problémával?



Bázis: adott szolgáltatással problémát tapasztaló szervezetek

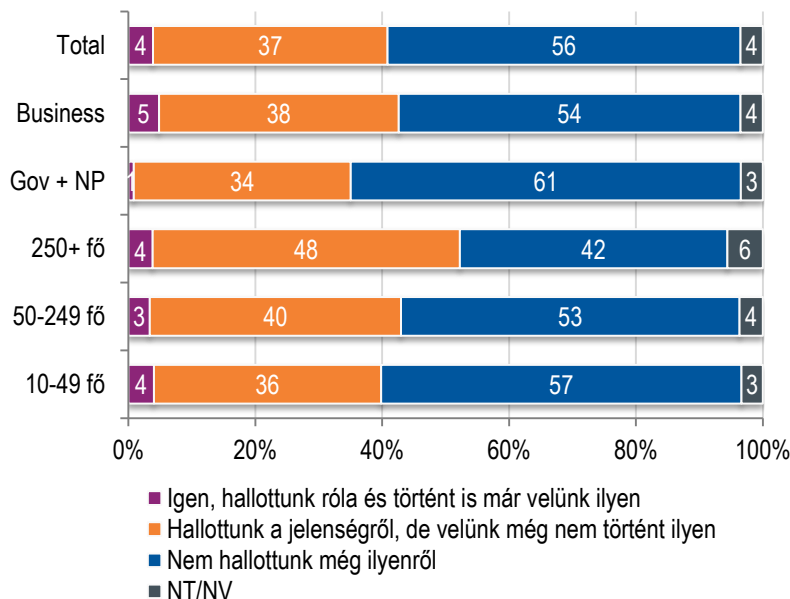
Megnyugtatóan rendezett problémák aránya



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**.

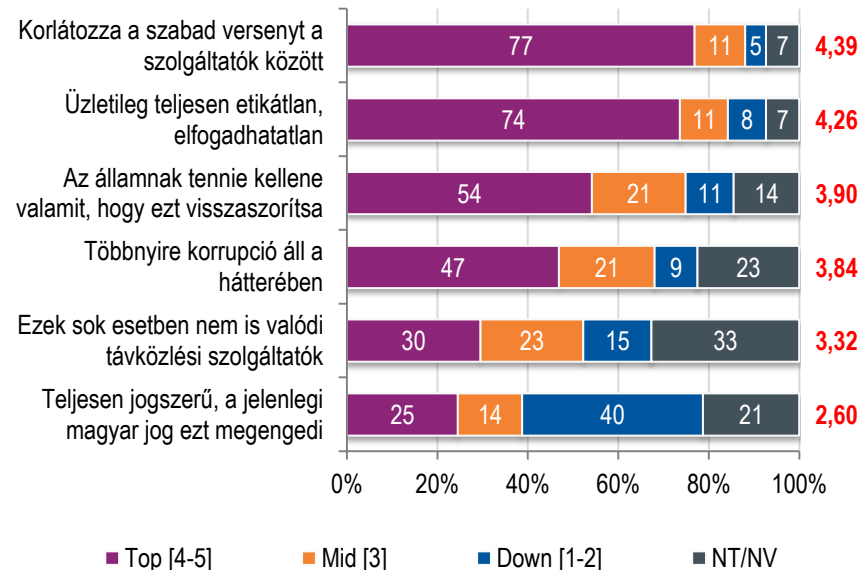
Hallottak-e már róla?



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705]
 [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

Ingatlanon belüli monopólium megítélése

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



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705]
 [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

- Az ingatlanon belüli távközlési monopóliumokról a megkérdezettek 37%-a hallott már, további 4% pedig volt is ilyen helyzetben a cégével. Tavalyhoz képest érezhetően nőtt a jelenség ismertsége [28% → 41%].
- A megkérdezettek döntő többsége etikátlannak és versenykorlátozónak érzi ezt az ingatlanfejlesztői gyakorlatot, ráadásul a verseny korlátozását említők aránya még nőtt is tavalyhoz képest.

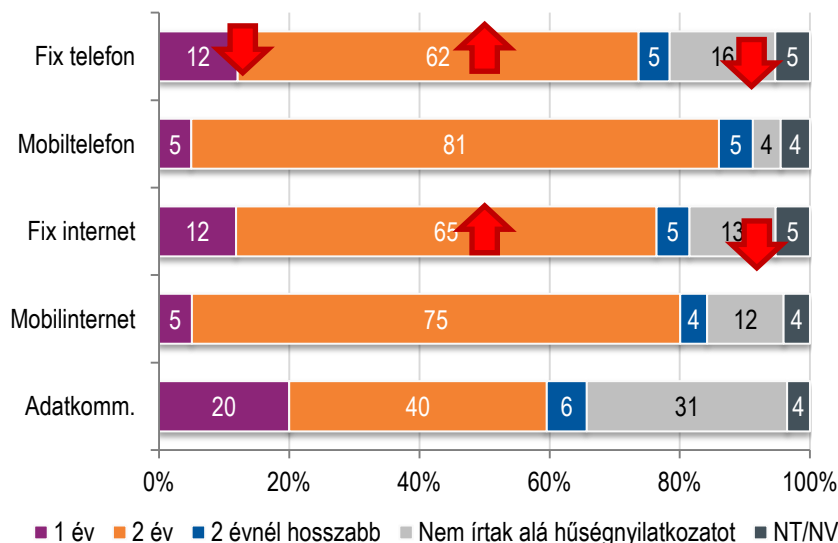
Előfordult-e a bármely távközlési szolgáltatójuk részéről a következő esetek bármelyike, üzleti előfizetések kapcsán?



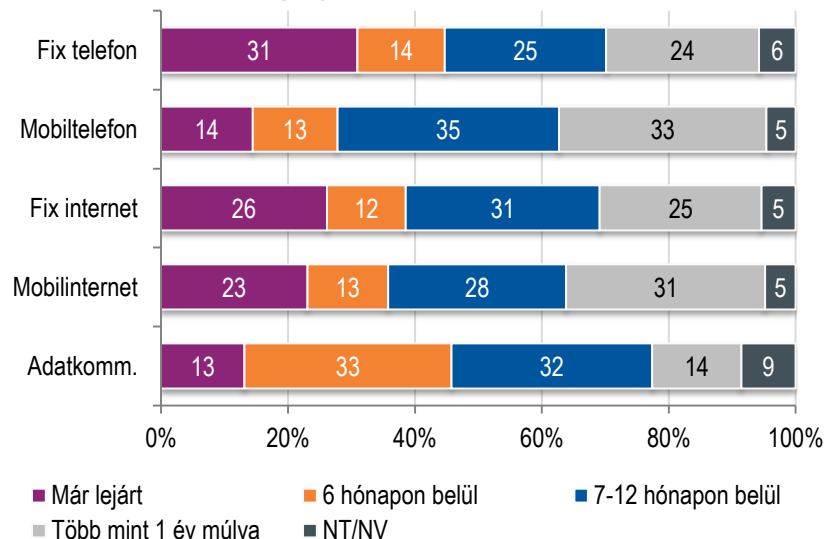
Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705]
[250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

- Üzleti előfizetések kapcsán a leggyakoribb probléma a szolgáltató részéről történő **egyoldalú szerződmódosítás** volt: a szervezetek **8%-a számolt be** ilyen esetről.
- További közel 4% nyilatkozta, hogy **nem kapott megfelelő tájékoztatást** az ügyfélszolgálatától, illetve 3% körüli azok aránya akiknél előfordult hozzájárulás nélküli csomagmódosítás.
- Összességében elmondható hogy a szolgáltató részéről történő **etikátlan magatartásról a megkérdezettek 11%-a számolt be.**

Telkó*-előfizetésekre vonatkozó [aláírt] hűségi szerződés hossza



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



- A hűségi szerződések hossza megkötésükkor **leggyakrabban 2 év**, de túlnyomórészt már lejártak vagy kevesebb mint 1 év van hátra belőlük.
- Létező, de kikopóban lévő szolgáltatói gyakorlat, hogy a telkó-szolgáltatók a **hűségidő automatikus meghosszabbításával** akadályozzák meg a váltást.
- Ezt a szervezetek mintegy 3%-a élte meg akadályként valamely szolgáltatás kapcsán az elmúlt 3 évben, de fontos látni, hogy szervezeti passzivitás miatt a látencia vélhetően igen magas.

*Hang- és adatszolgáltatás (telefon, internet, egyéb adatszolgáltatás). Nem tartozik bele hagyományosan a műsorterjesztés

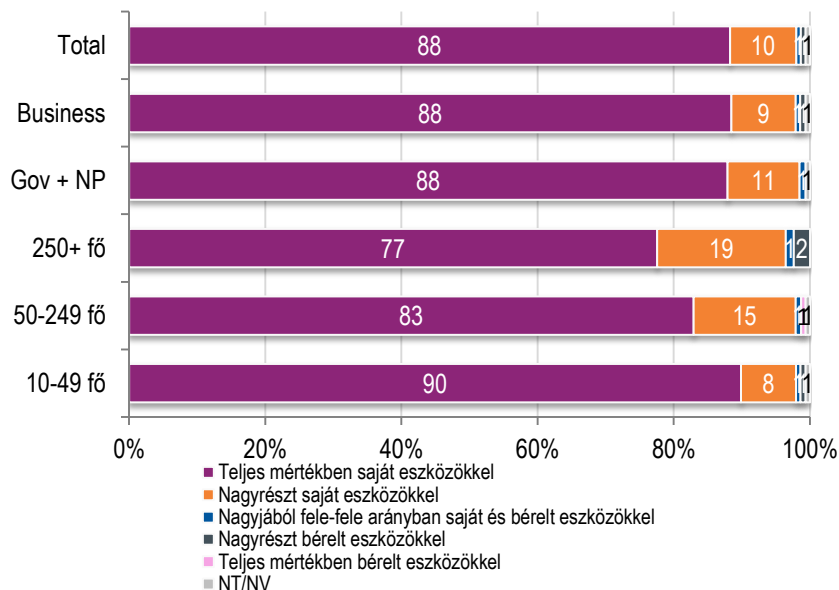


NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

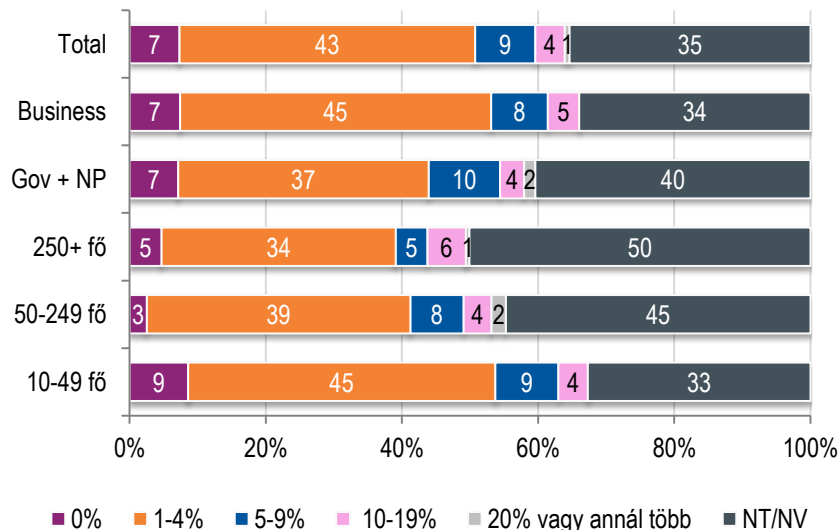
7. Döntéshozatali jellemzők, attitűdök

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



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705]
[250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

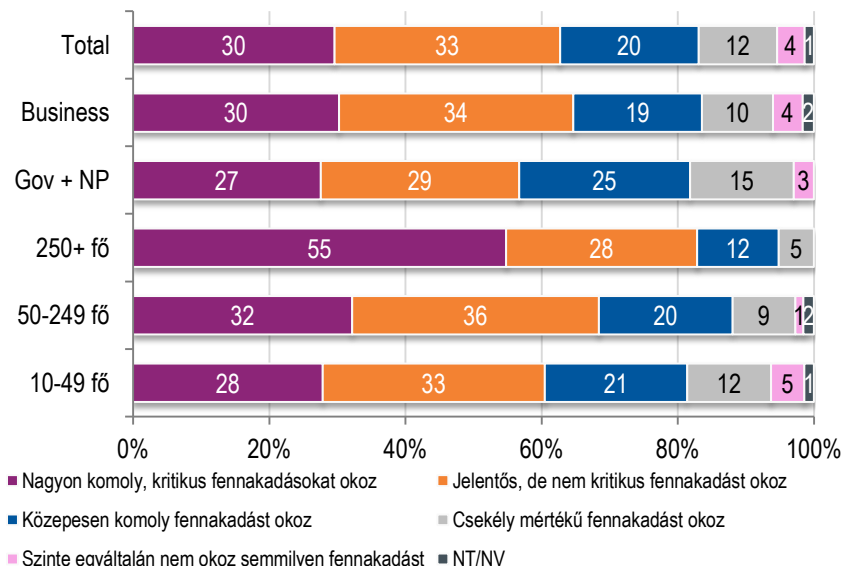
A vállalati kiadások/ költségek mekkora hányadát teszik ki a hírközlési és informatikai költségek?



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705]
[250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

- A vállalatok, intézmények túlnyomó többsége [88%] teljes mértékben **saját eszközökkel** elégíti ki hírközlési és informatikai igényeit. További 10% bár más forrást is alkalmaz, nagyrészt a saját eszköz dominál. E tekintetben az üzleti, valamint az intézményi és nonprofit szektor nem tér el egymástól jelentősen.
- A hírközlési és informatikai költségek a **vállalati kiadások jellemzően 3%-át** teszik ki, ugyanakkor a döntéshozók harmada nem tudott érdemben nyilatkozni a kiadásokról.

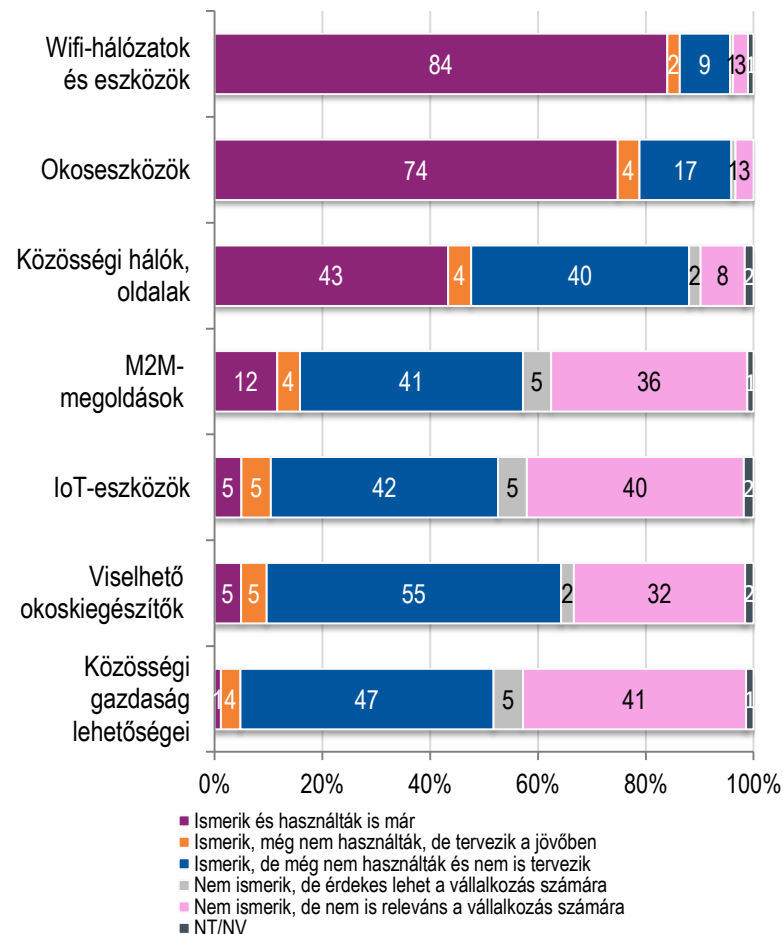
Milyen fennakadást okoz vállalatuk üzletmenetében a hírközlési és/ vagy informatikai szolgáltatások kiesése?



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705]
 [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

- A szervezetek **30%-a számára kritikus fennakadást okozna** az üzletmenetben a hírközlési és/ vagy informatikai szolgáltatások kiesése. A 249 főnél nagyobb vállalatok, intézmények esetében ez az arány eléri az 55%-ot.
- A legelterjedtebb üzleti tevékenységeket támogató lehetőségek közé a **wifi-hálózatok**, az **okoseszközök** tartoznak. További magas arányban támogatják céges működésüket a megkérdezettek a közösségi oldalak segítségével is [43%].

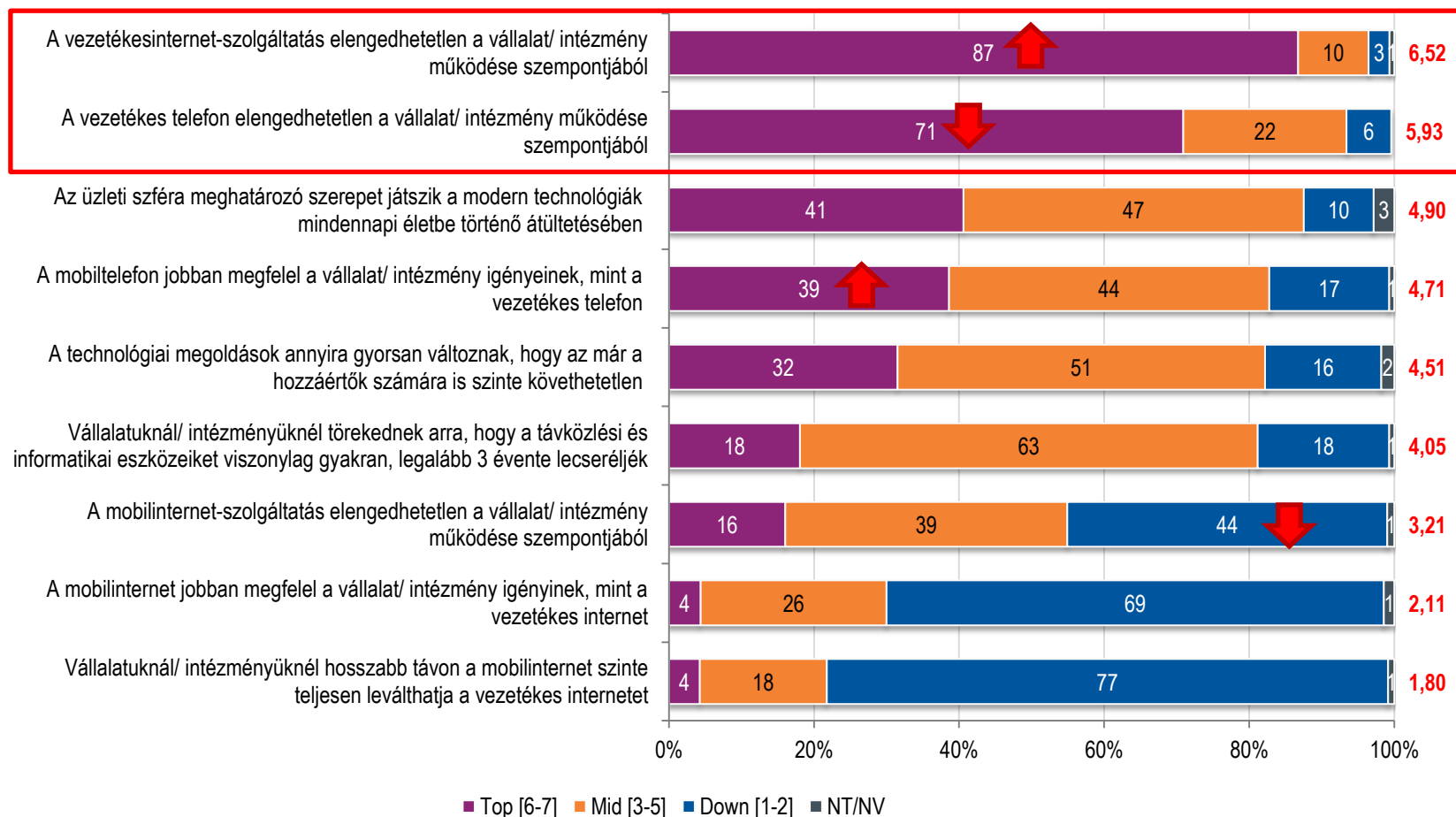
Mi jellemző az Önök cégére a következő üzleti tevékenységeket támogató lehetőségek ismeretére és használatára vonatkozóan?



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705] [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

Kérem értékelje, hogy mennyiben ért egyet az egyes állításokkal!

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

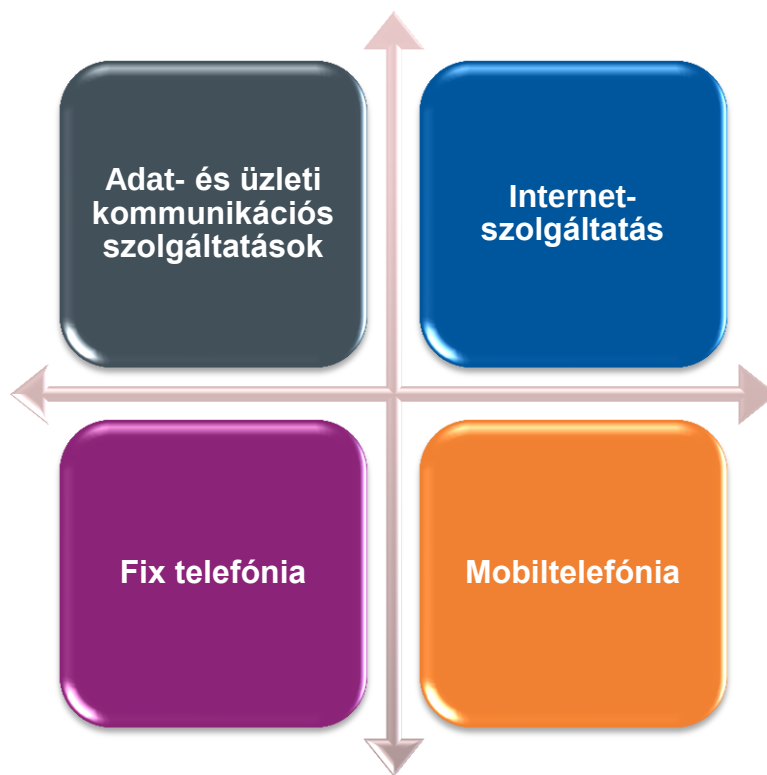


Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705], [250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

8. Teljes távközlési piac

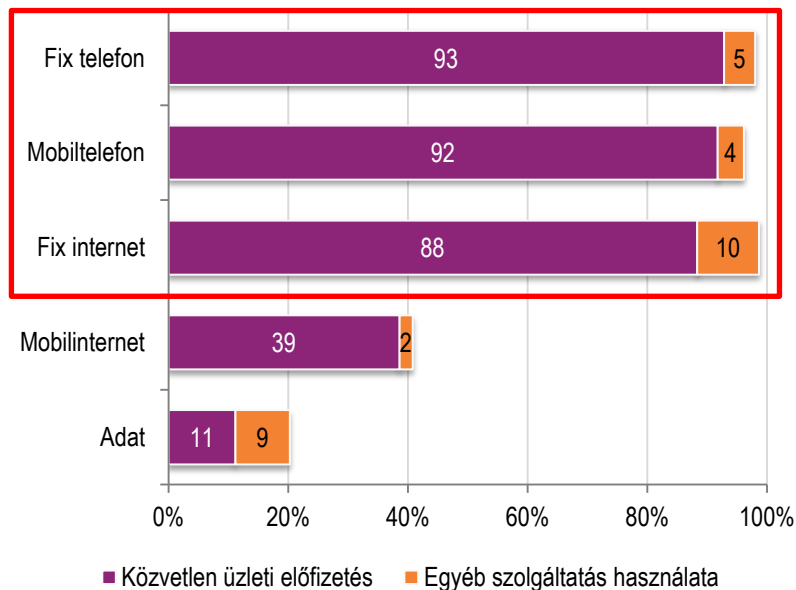
Vizsgált piacok

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



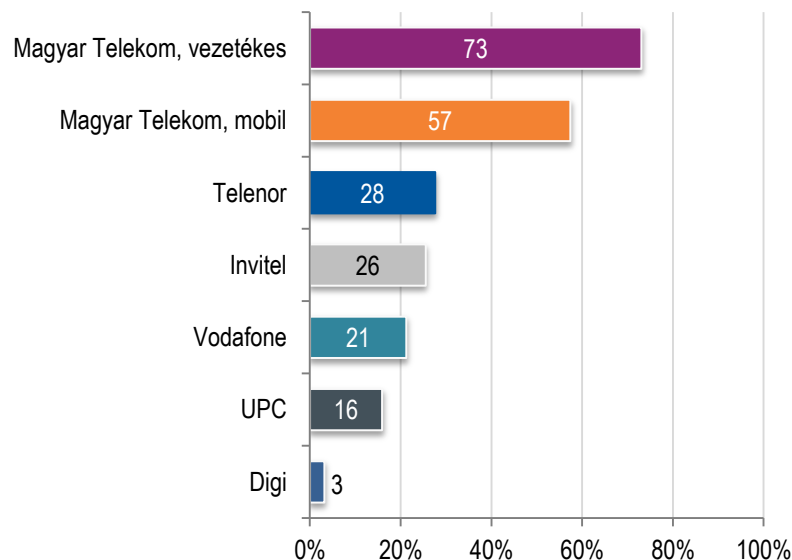
*Az ötödik, televíziós részpiacot a tévészolgáltatás üzleti szegmensben tapasztalt rendkívül csekély súlya miatt nem mérjük

Távközlési szolgáltatások penetrációja



Bázis: összes vállalat / szervezet, Total=41 248 [Business=31 543, Gov+NP=9705]
[250+ fő=1443, 50-249 fő=7504, 10-49 fő=32 301]

Bármilyen távközlési szolgáltatásra közvetlenül előfizetők a piac legjelentősebb szolgáltatóinál



Bázis: Bármilyen távközlési szolgáltatással rendelkező vállalatok/ intézmények,
Total=40 692 [Business=31 187,
Gov+NP=9505] [250+ fő=1438, 50-249 fő=7437, 10-49 fő=31 817]

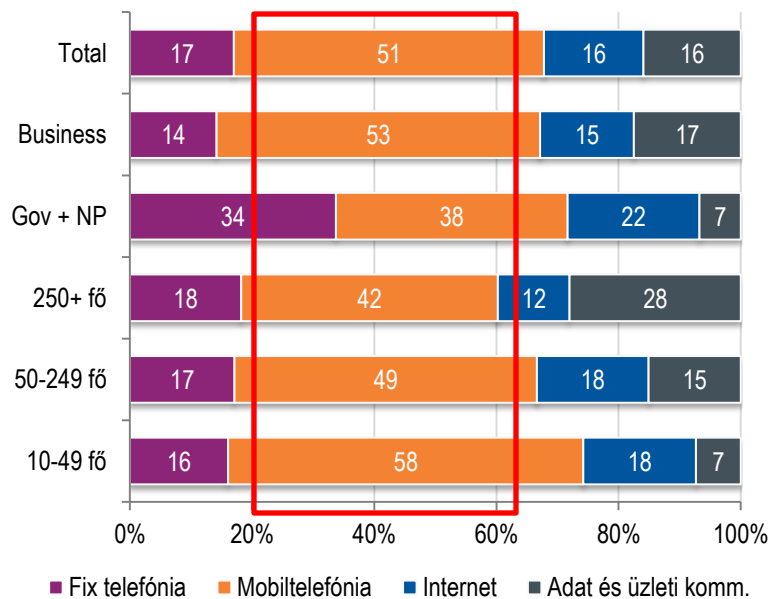
- A vezetékes telefon, mobiltelefon és internet használata csaknem az összes legalább 10 fős szervezetre jellemző, míg a (nem beszédcélú sim-kártyákhoz tartozó) **mobilinternet megközelítőleg kétötödüknél lelhető fel**. Egyedül az adatkommunikációs szolgáltatások számítanak kevésbé elterjedtnak, de még ezeket is a szervezetek 20%-a használja.
- A **Magyar Telekom** [vezetékes: kb. 29,7 ezer ügyfél, mobil: kb. 23,3 ezer ügyfél] pozíciója a legkedvezőbb az ügyfélalapú részesedéseket tekintve. Utána a Telenor és az Invitel következik 11,2 ezer, valamint 10,4 ezer ügyféllel.

Távközlési szolgáltatások piaca 2016-ban [nettó, millió Ft/év]

	Fix telefónia	Mobil-telefónia	Internet	Adat- és üzleti komm.	Total
Business	15 851	59 109	17 181	19 528	111 668
Gov + NP	6 415	7 222	4 112	1 288	19 036
250+ fő	7 452	17 202	4 804	11 465	40 922
50-249 fő	6 071	17 532	6 477	5 356	35 436
10-49 fő	8 743	31 596	10 012	3 994	54 346
Total	22 266	66 330	21 292	20 815	130 704

Bázis: teljes 2016-os távközlési kiadás [m Ft], Total=130 704
[Business=111 668, Gov+NP=19 036] [250+ fő=40 922, 50-249 fő=35 436, 10-49 fő=54 346]

Piacstruktúra



Bázis: teljes 2016-os távközlési kiadás [m Ft], Total=130 704
[Business=111 668, Gov+NP=19 036] [250+ fő=40 922, 50-249 fő=35 436, 10-49 fő=54 346]

- A távközlési szolgáltatások teljes piacát mintegy 131 milliárd forintra becsüljük. A piac legnagyobb hányadát [51%] a mobiltelefonía, 17%-át a fixtelefoniac, 16-16%-át az adatkommunikációs és az internetes kiadások adják.
- Az állami és nonprofit szervezeteknél a fix-kiadások aránya felülreprezentált, ezzel párhuzamosan a mobilkiadásuk kisebb súllyal szerepelnek a teljes intézményi és nonprofit piacon belül.
- A legalább 250 fős szervezeteknél az adatkommunikációs kiadások az átlagosnál magasabb arányban járnak hozzá a teljes piachoz.