



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Az elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálata, 2021 | Üzleti felmérés

Kutatási jelentés a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság részére

BellResearch Kft.

2022. január

- **A kutatás háttere:**

- Az NMHH a BellResearch Kft.-t bízta meg az üzleti elektronikus hírközlési piac fogyasztóinak vizsgálatával. A piaci körülményekhez igazodva a kutatás fókuszja 2019-től a piacméretekről áthelyeződött a **használatra és a fogyasztói attitűdökre [U&A]**.



- **A kutatás célcsoportja:**

- Legalább **10 alkalmazottat foglalkoztató társas vállalkozások**, ill. egy kis kiegészítő mintán a közszféra és nonprofit szervezetek.



- **A kutatás módszertana:**

- Létszám, gazdálkodási forma, iparág és régió szerint arányosan rétegzett, az egyes alszegmenseken belül egyszerű véletlen mintavétel történt.
- Az interjúk **laptopal támogatott személyes interjúk [CAPI]** formájában készültek el.
- A célszemély a szervezetek pénzügyi, informatikai vagy távközlési vezetője volt.
- Interjúk száma: **1 645 db**. Az adatfelvétel **2021. július 12.** és **2021. október 8.** között zajlott.



- **Teljes alapsokaság:**

- A 10+ alkalmazottat foglalkoztató, a kutatás tárgykörébe tartozó üzleti szervezetek száma **38 694**, a kutatás során ezt tekintettük alapsokaságnak, illetve a mintavételi terv kialakítása és a feldolgozás során is e sokaság optimális reprezentációjára törekedtünk.

	Alapsokaság [N]	Minta [n]	Max. hibahatár [±%]*
Business (működő vállalkozások 10+ alkalmazottal)	38 694	1 645	2,34
250 + fő	1 027	140	7,73
50-249 fő	5 151	230	6,33
10-49 fő	32 516	1 275	2,69
GOV+NP (állami és nonprofit intézmények)	9 757	108	9,42

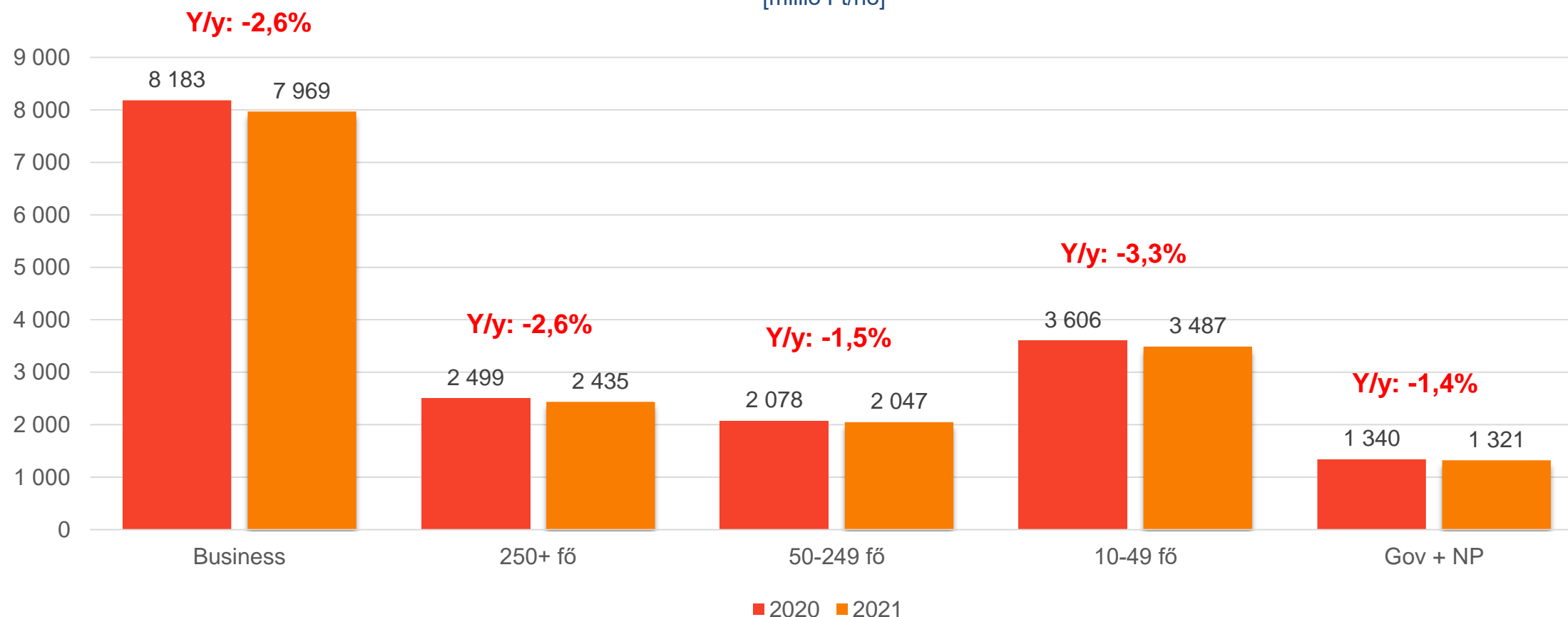
* 95%-os megbízhatósági szinten, feltételezve a (szóródás szempontjából) legrosszabb, 50%-os eloszlást

Teljes piaci áttekintés



A teljes üzleti, távközlési piac mérete éves szinten körülbelül 95,6 Mrd forintra tehető. Ez az előző évhez képest mintegy 2,6 Mrd forintos csökkenést jelent.

Teljes távközlési piac mérete
[millió Ft/hó]

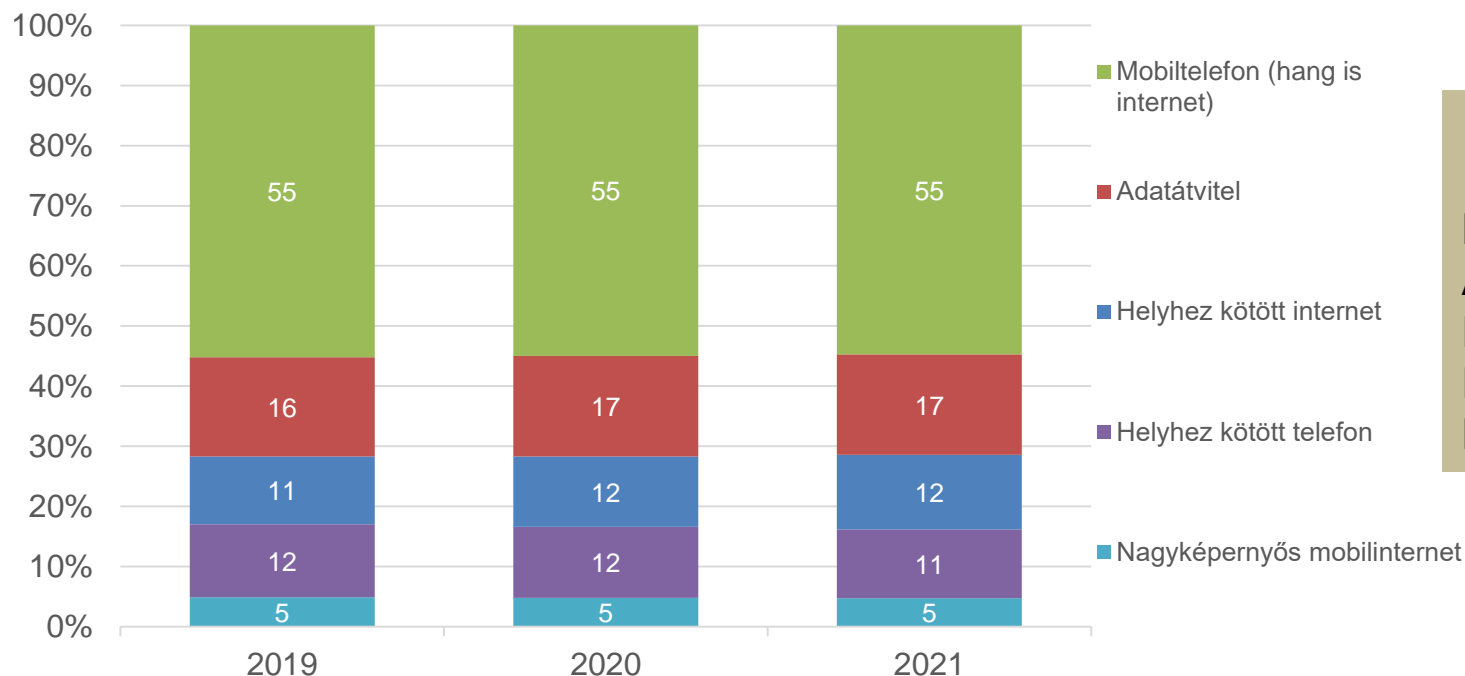


Bázis: közvetlen vezetékes és/vagy mobil távközlési szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Business=1 593



A piac legnagyobb részét a mobiltelefonra és kisképernyős mobilnetre fordított költségek teszik ki.

Teljes távközlési piac kiadásainak megoszlása részpiaconként [%]



Év/év piacméret változás:

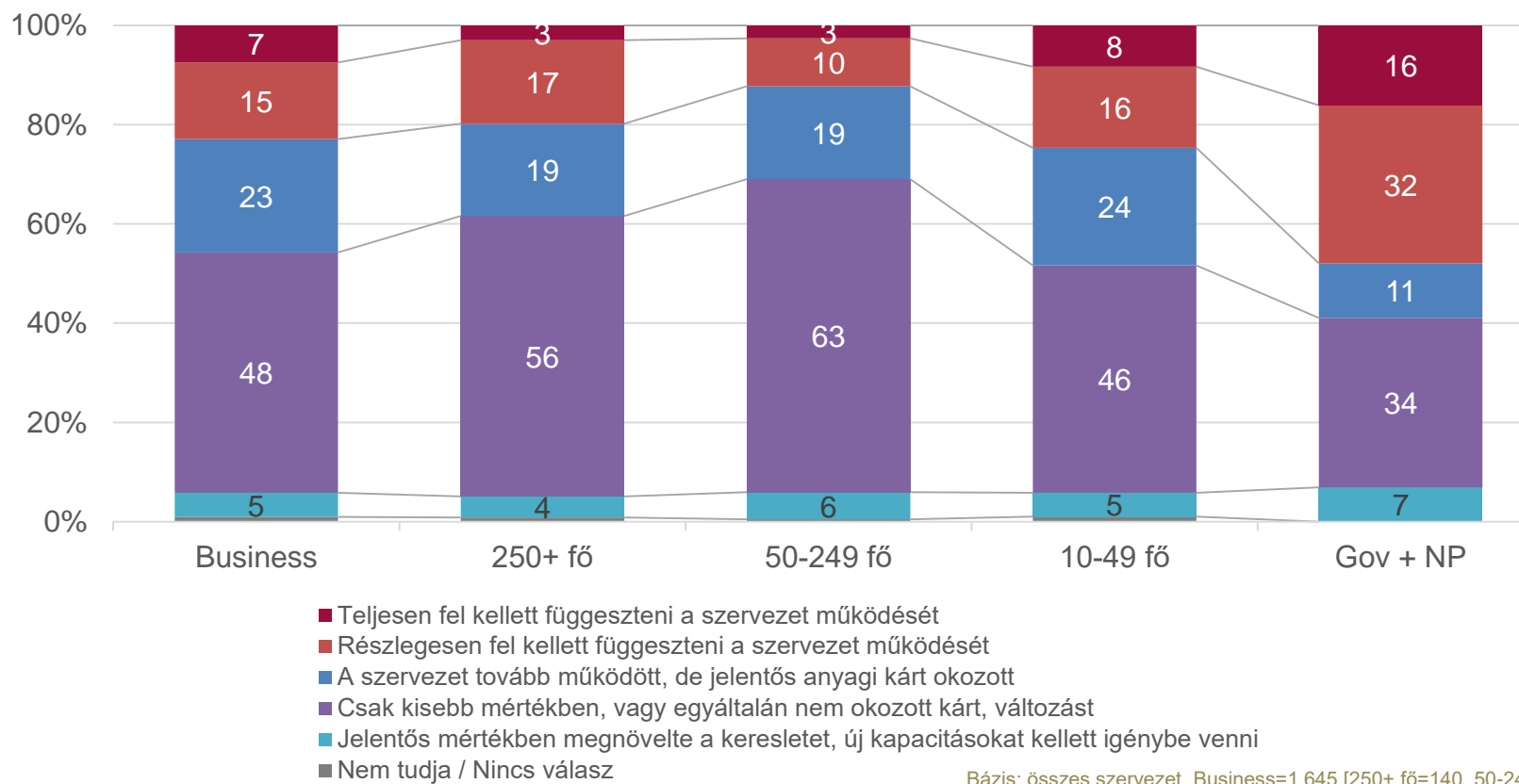
Mobiltelefon (hang és internet): -2,7%
 Adatátvitel: -2,0%
 Helyhez kötött internet: +3,6%
 Helyhez kötött telefon: -5,7%
 Nagyképernyős mobilinternet: -2,3%

Bázis: közvetlen vezetékes és/vagy mobil távközlési szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Business=1 593



A koronavírus erőteljesen érintette a kisebb vállalatokat, és különösen az intézményi szegmenst. A cégek ötödének és az intézmények felének legalább részlegesen fel kellett függeszteni a működését.

Mennyire érintette érzékenyen a szervezetüket a koronavírus világjárvány? [%]



Bázis: összes szervezet, Business=1 645 [250+ fő=140, 50-249 fő=230, 10-49 fő=1 275], Gov+NP=108

- A teljes, üzleti, távközlési piac mérete éves szinten megközelítőleg 95,6 Mrd forintra tehető. Ez az előző évhez képest mintegy 2,6 Mrd forintos csökkenést jelent.
- A csökkenés a kisvállalati szegmensben volt a legerősebb. Ennek fő oka, hogy a koronavírus-járvány a **kisebb cégeket erősebben érintette**, mint a nagyobbakat.
- Hasonló okokból, mivel az állami kiadások viszont nem mérséklődtek a járványidőszak alatt, a kormányzati szegmens piaccsökkenése moderált maradt.
- A teljes piac méretét legerősebben a mobil hangpiac határozza meg, nem véletlen, hogy a csökkenés mértéke **nagyon közel áll a mobil hangpiac trendjéhez**. [-2,6% vs. -2,7%]

- A teljes piac **több mint felét [55%]** változatlanul a beszédcélú mobiltelefonra és kisképernyős mobilnetre fordított kiadások adják.
- A vezetékes kiadások részaránya a 250 alkalmazott feletti szegmensben, illetve különösen az intézményi és nonprofit jellegű szervezeteknél magas.
- A kormányzati és nonprofit szegmens piacának mérete **lényegesen alacsonyabb** mint a cégeké, mindössze 15,8 Mrd forint évente.
- A piacon jelenleg a vezetékes internetköltség az egyetlen olyan részpiac, amely növekedő trendet mutat, minden más csökkenő trendben van.

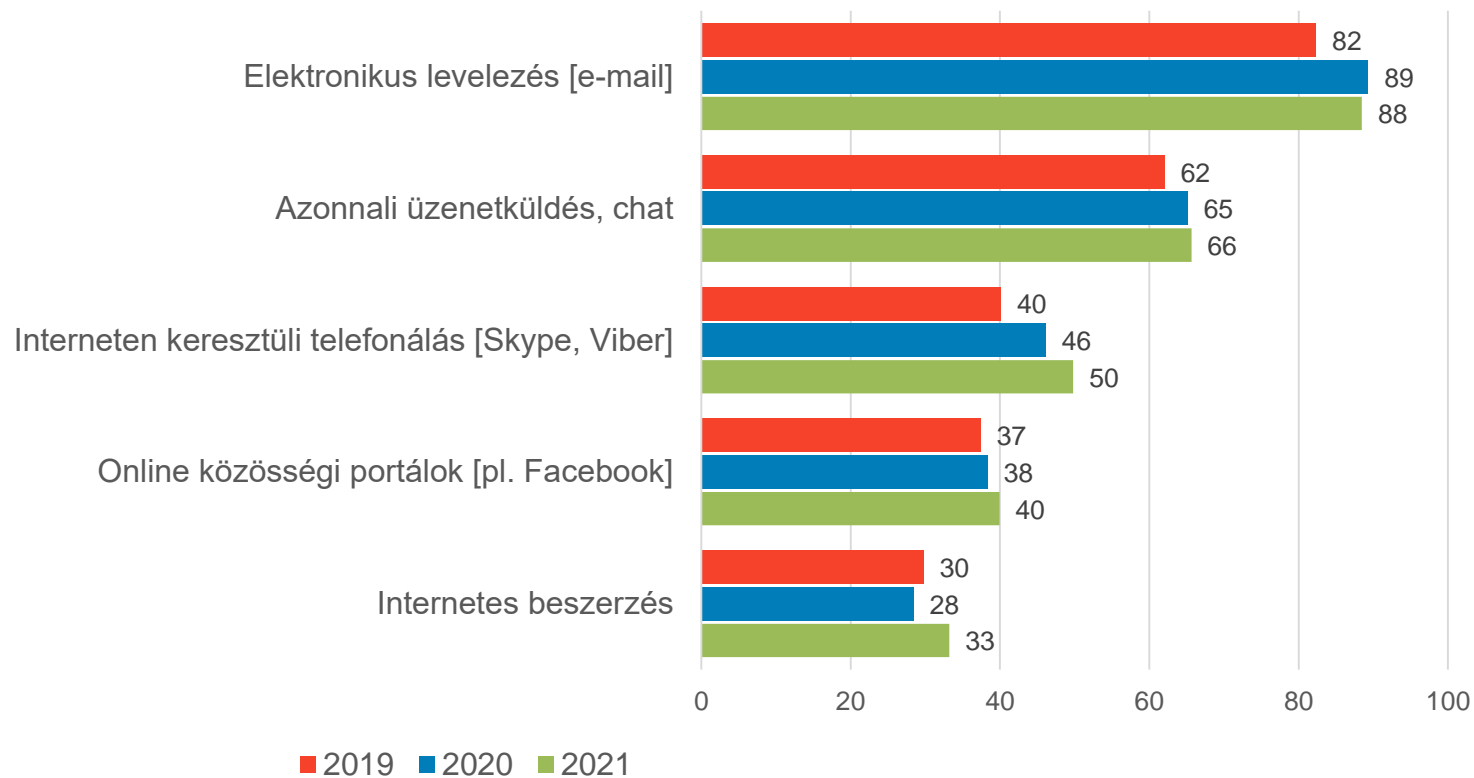
- A koronavírus erőteljesen érintette a kisebb vállalatokat és különösen az intézményi szegmenst. A cégek ötödének és az intézmények felének legalább részlegesen fel kellett függeszteni a működését.
- Bár a koronavírus nehézségeket okozott, a vállalatok **döntő többsége tovább működött**.
- A **kisebb vállalatok összességében inkább ellehetetlenültek**, mint az 50 fő feletti, amelyek a távmunkát is gyakrabban be tudták vezetni és nagyobb erőforrásaik miatt a működés felfüggesztésére is ritkábban kényszerültek rá. A kormányzati szegmens intézményei kifejezetten gyakran kényszerültek leállásra.
- A hatások az átlagosnál erősebben sújtották a **kevésbé jó gazdasági helyzetű cégeket** és a **szolgáltató szektort**.
- A jó gazdasági helyzetű, több telephelyes, külföldi tulajdonossal rendelkező, valamint a termelő [ipari vagy mezőgazdasági] cégek viszont az **átlagosnál alacsonyabb kitétséget** mutattak a vírus irányában.

Eredmények áttekintése – kutatási fókuszterületek



Az előző évhez képest [2020: 88% -> 2021: 89%] a kisképernyős mobilinternet ellátottság nem változott érdemben. A kisképernyős mobilnet céges használatának leggyakoribb formája változatlanul az írásos kommunikáció.

Kisképernyős mobilinternet használata – 5 leggyakoribb cél [%]

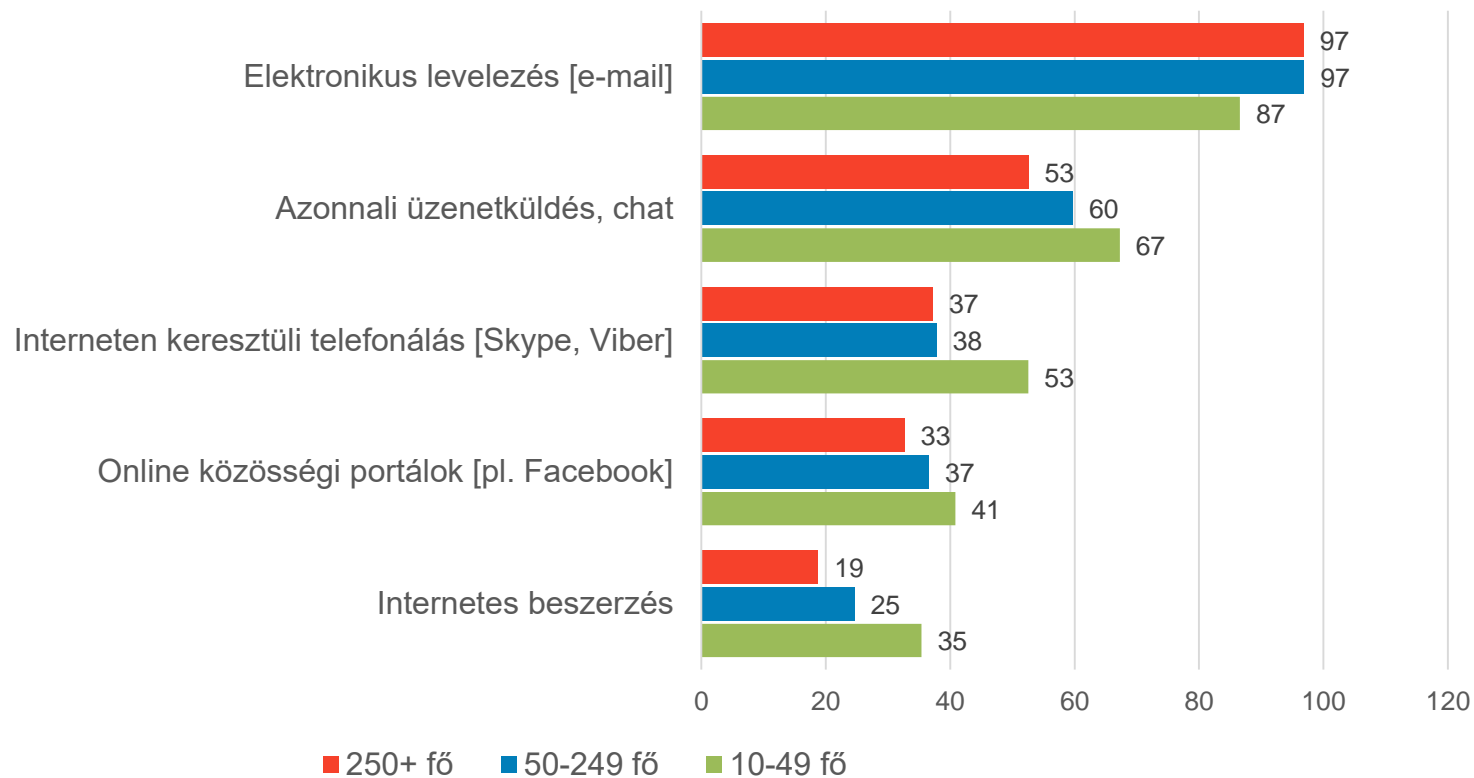


Bázis: közvetlen small screen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Business=1 362



A nagyvállalati körben gyakori a távmunka, a csoportmunka alkalmazások és a felhő használata is.

Kisképernyős mobilinternet használata – 5 leggyakoribb cél [%]



Bázis: közvetlen small screen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Business=1 362

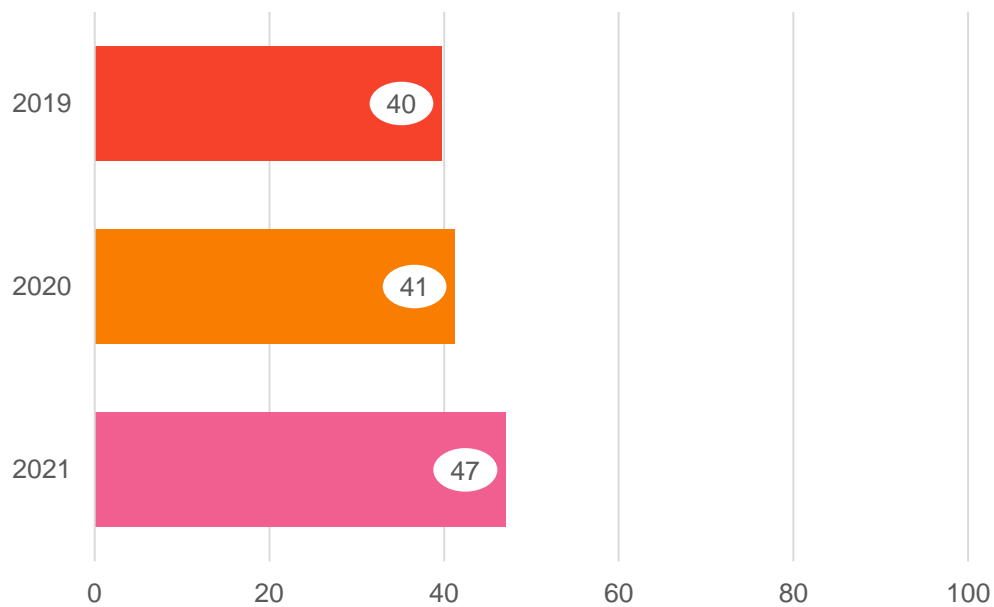
- Az előző évhez képest [2020: 88% -> 2021: 89%] a kisképernyős mobilnet ellátottság nem változott érdemben. A kisképernyős mobilnet céges használatának leggyakoribb formája változatlanul az írásos kommunikáció.
- Ez a kommunikáció jelenthet [elektronikus leveleket](#) [89%], de meglehetősen elterjedt az [azonnali üzenetküldés](#) használata is [66%].
- A vállalatok 50%-a használja internetes telefonálásra a mobilinternet kapcsolatokat, illetve hasonló arányú a közösségi portálok használata is [40%].
- A bonyolultabb, komplexebb használati funkciók közül [az internetes beszerzés, az online bankolás, az online ügyintézés és a távmunka](#) a legjellemzőbbek.
- Leginkább az internetes beszerzés és az online banki tranzakciók aránya nőtt az előző évhez képest, megközelítőleg 4-5 százalékponttal.

- Az elektronikus levelezés valamivel [jellemzőbb az 50 fő feletti cégekre](#), mint a kisebbekre.
- A chat és az interneten keresztüli telefonálás viszont [inkább kisvállalati műfaj](#): a vállalatmérettel fordítottan arányos az előfordulás gyakorisága.
- Ugyanaz igaz az online közösségi portálok használatára és az internetes beszerzésekre is, ezek is a kisebb cégeknél gyakoribbak.
- Vannak olyan komplexebb használati célok, amelyek a nagyvállalatokra jobban jellemzőek [pl. file-ok távoli elérése, távoli szerverszámítógépen futó felhőalkalmazások, csoportmunkát támogató megoldások] de ezek [összességében kevésbé gyakoriak](#), így nem kerültek bele az első ötbe.

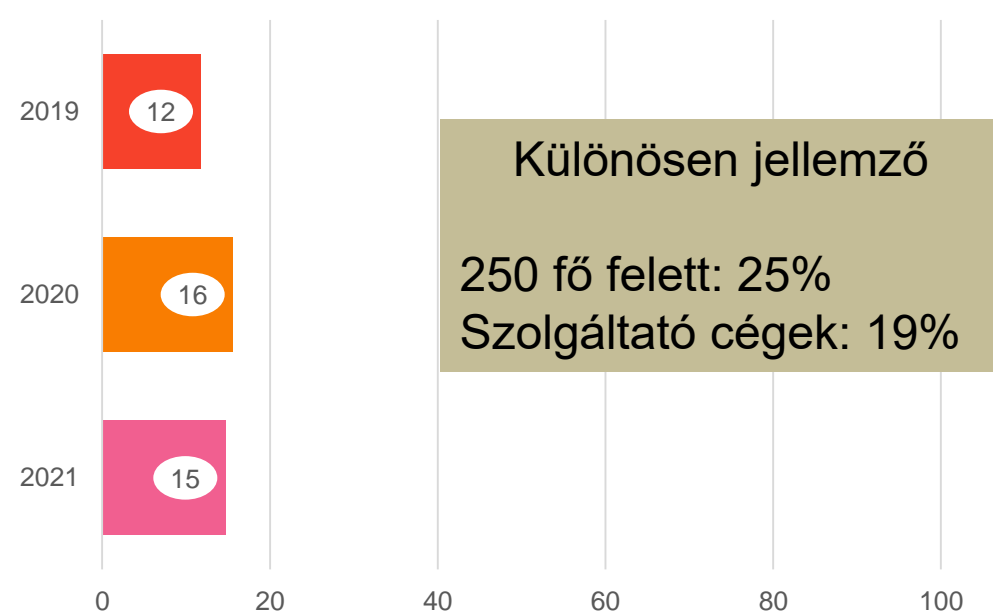


Az internet sávszélessége rendkívül széles skálán mozog, WiFi-t már tízből kilenc cég használ. Az 1 Gb/sec-et meghaladó sávszélesség még viszonylag ritka.

100 Mb/sec-nál gyorsabb internettel rendelkezők aránya [%]



1 Gb/sec-nál gyorsabb internettel rendelkezők aránya [%]

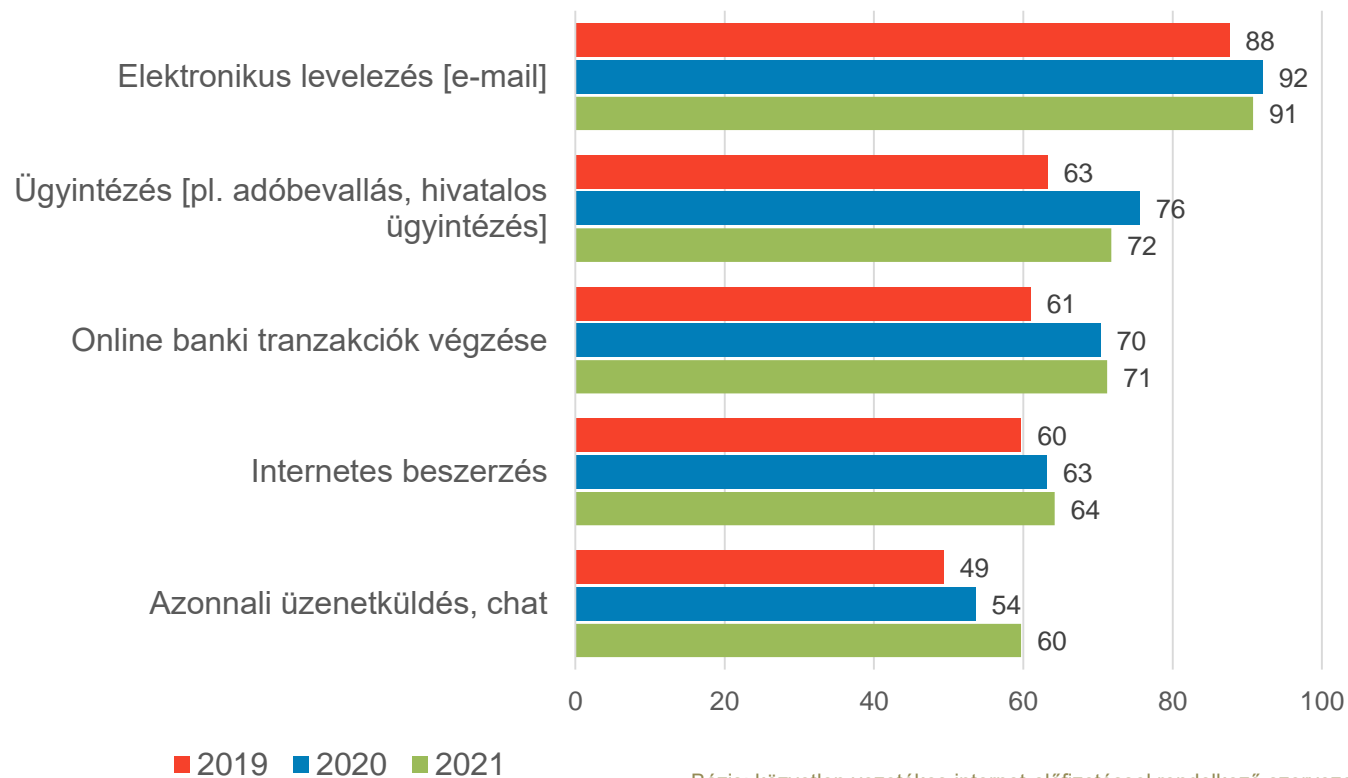


Bázis: közvetlen vezetékes internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Business=1 427



A helyhez kötött internetet a cégek jellemzően elektronikus levelezésre és tranzakciók végzésére [pl. ügyintézés, beszerzés, banki ügyek stb.] használják.

Helyhez kötött internet használata – 5 leggyakrabban említett cél [%]



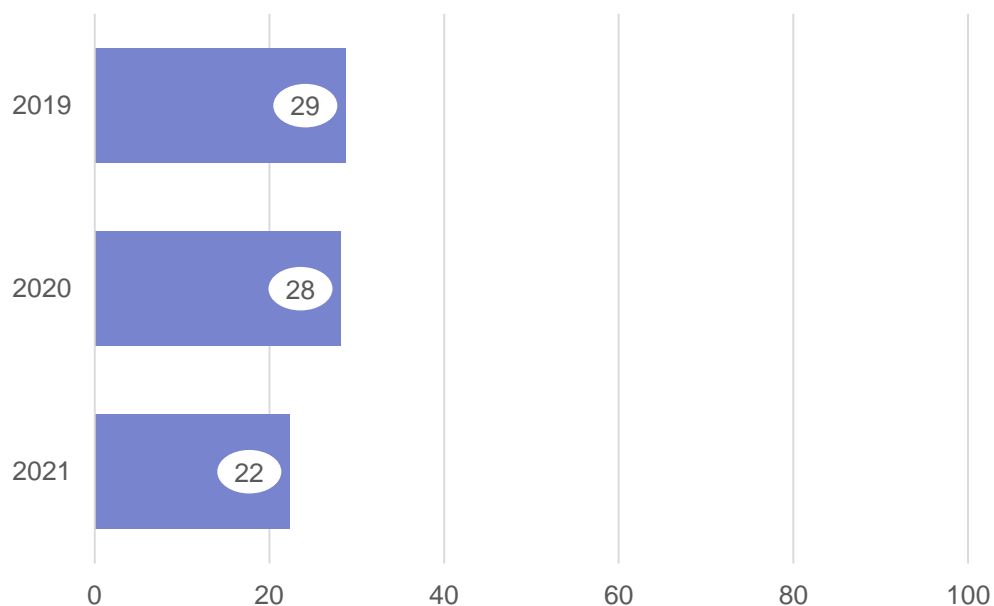
Bázis: közvetlen vezetékes internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Business=1 427, Gov+NP=92



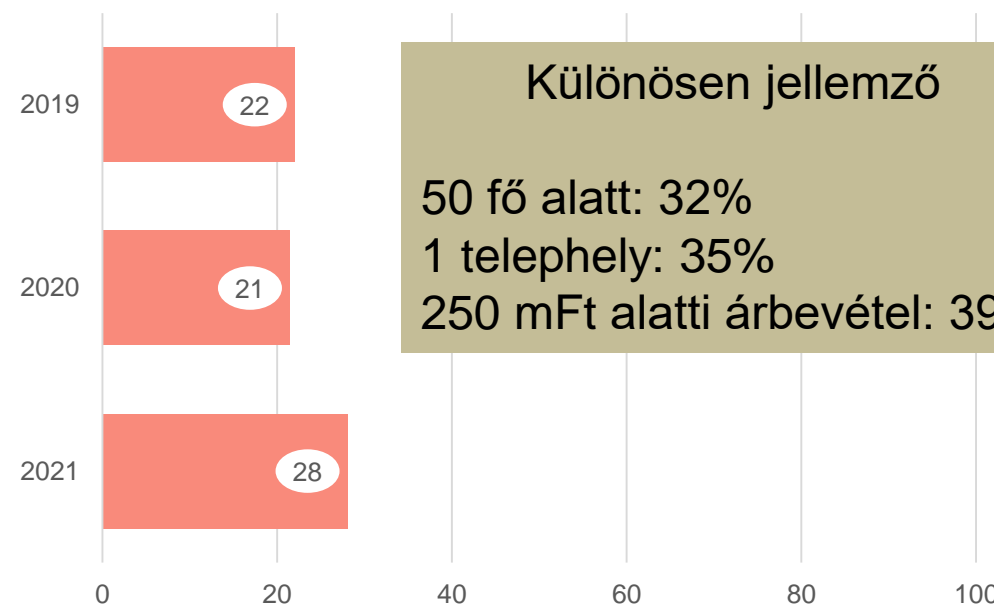
A mobilinternet előnyben részesítők aránya elérte, sőt meg is haladta a helyhez kötött internetét. Különösen a szolgáltatás elérhetősége / lefedettsége értékelődött fel a koronavírus-járvány miatt kialakult helyzetben.



Helyhez kötött internetet preferálók aránya [%]



Mobilinternetet preferálók aránya [%]



Különösen jellemző

- 50 fő alatt: 32%
- 1 telephely: 35%
- 250 mFt alatti árbevétel: 39%

Bázis: összes szervezet, Business=1 645

- Az internet sávszélessége rendkívül széles skálán mozog, WiFi-t már tízből kilenc cég használ. Az 1 Gb/sec-et meghaladó sávszélesség még viszonylag ritka.
- A vállalatok legalább tizedénél a sávszélesség **még mindig nem éri el a 30 Mbps-ot**, de az arány érezhetően csökkent [19% -> 12%].
- További negyedük számolt be 30-99 Mbps közti sávszélességről, valamint 17% bizonytalan. A tercier [szolgáltató] szektorban érezhetően **magasabb a sávszélesség, mint a többi ágazatban**.
- 100 Mbps feletti, nagy sávszélességű internete a vállalatok 47%-nak van. [2020: 42%]

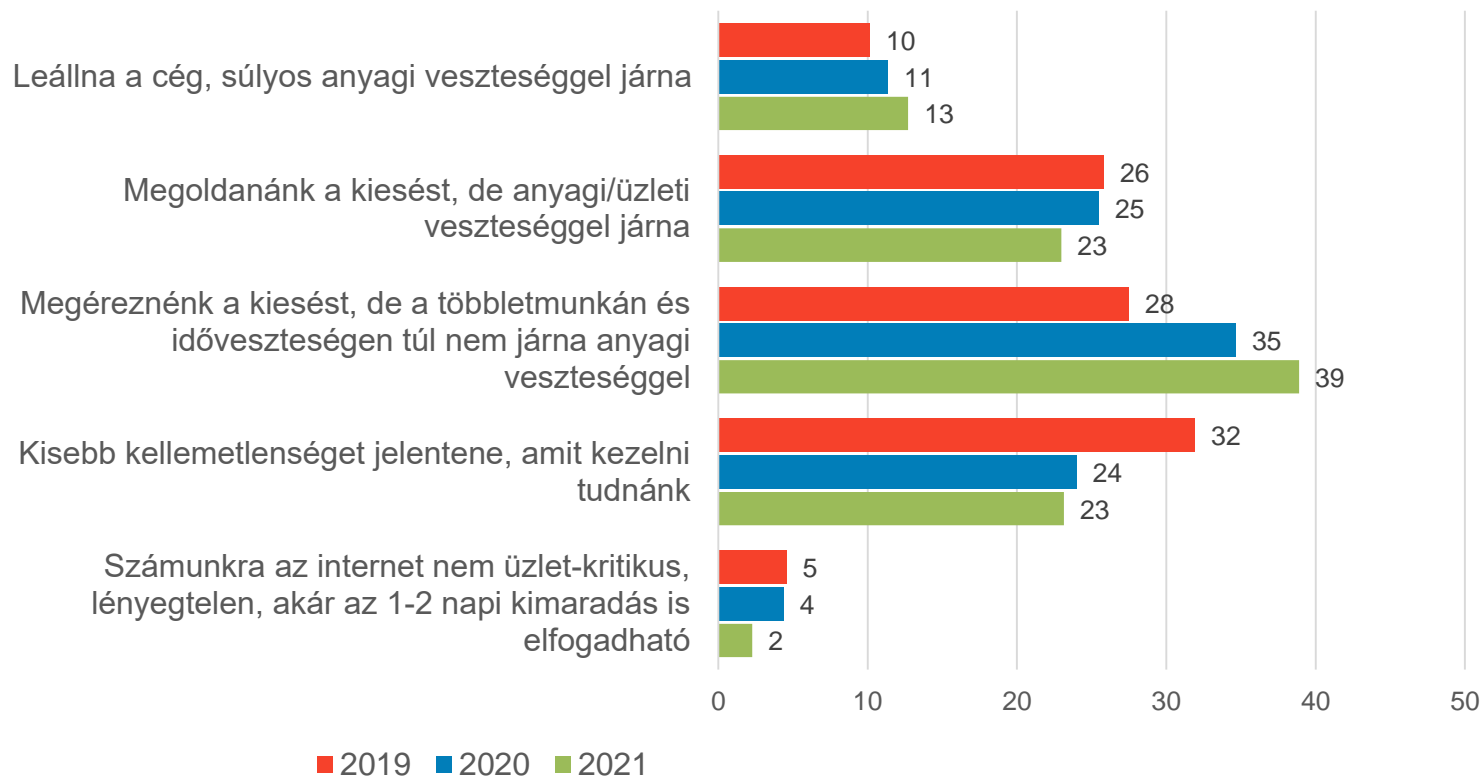
- A helyhez kötött internet fő használati céljai a **kommunikáció** [levelezés, chat], valamint az **online tranzakciók végzése** [ügyintézés, banki tranzakciók, beszerzés].
- A digitalizáció fejlődési üteme a 2020-as nagyon erős növekedés – amely különösen az online ügyintézés és az online banki tranzakciók fejlődésében volt tetten érhető - után 2021-ben kicsit megtorpant.
- Ebben vélhetően annak van szerepe, hogy a **pandémiás helyzet enyhülésével** többen visszatértek a személyes tranzakciókhoz, pl. hivatali ügyintézésben.

- A mobilinternet előnyben részesítők aránya elérte, sőt meg is haladta a helyhez kötött internetét. Különösen a szolgáltatás elérhetősége / lefedettsége értékelődött fel a koronavírus-járvány miatt kialakult helyzetben, ahol sokszor ilyen módon kellett a vezetékes internettel nem megfelelően lefedett területekkel összeköttetést teremteni.
- A mobilinternet technológiával kapcsolatos kételyek a **sebesség és a megbízhatóság terén a legélesebbek**, de az árak tekintetében is inkább a vezetékes technológia a preferált.
- Ennek ellenére a többség ma már inkább elfogadja, hogy a mobilinternet idővel kiválthatja a vezetékes internetet, amiben szerepe van annak, hogy egyre jobban láthatóak azok a technológiai megoldások [pl. 5G] amelyek erre idővel valóban képesek lehetnek.
- Összességében tehát már többen elégedettek a mobilinternettel, mint amennyien visszavágytak a vezetékes internethez.



A többség számára a helyhez kötött internet leállása már érezhető veszteség lenne, a cégek több mint harmadának anyagiakban is. Az arányok az előző évihez hasonlóak.

Hogyan érintené Önöket a helyhez kötött internet szolgáltatásban egy félnapos kimaradás? [%]

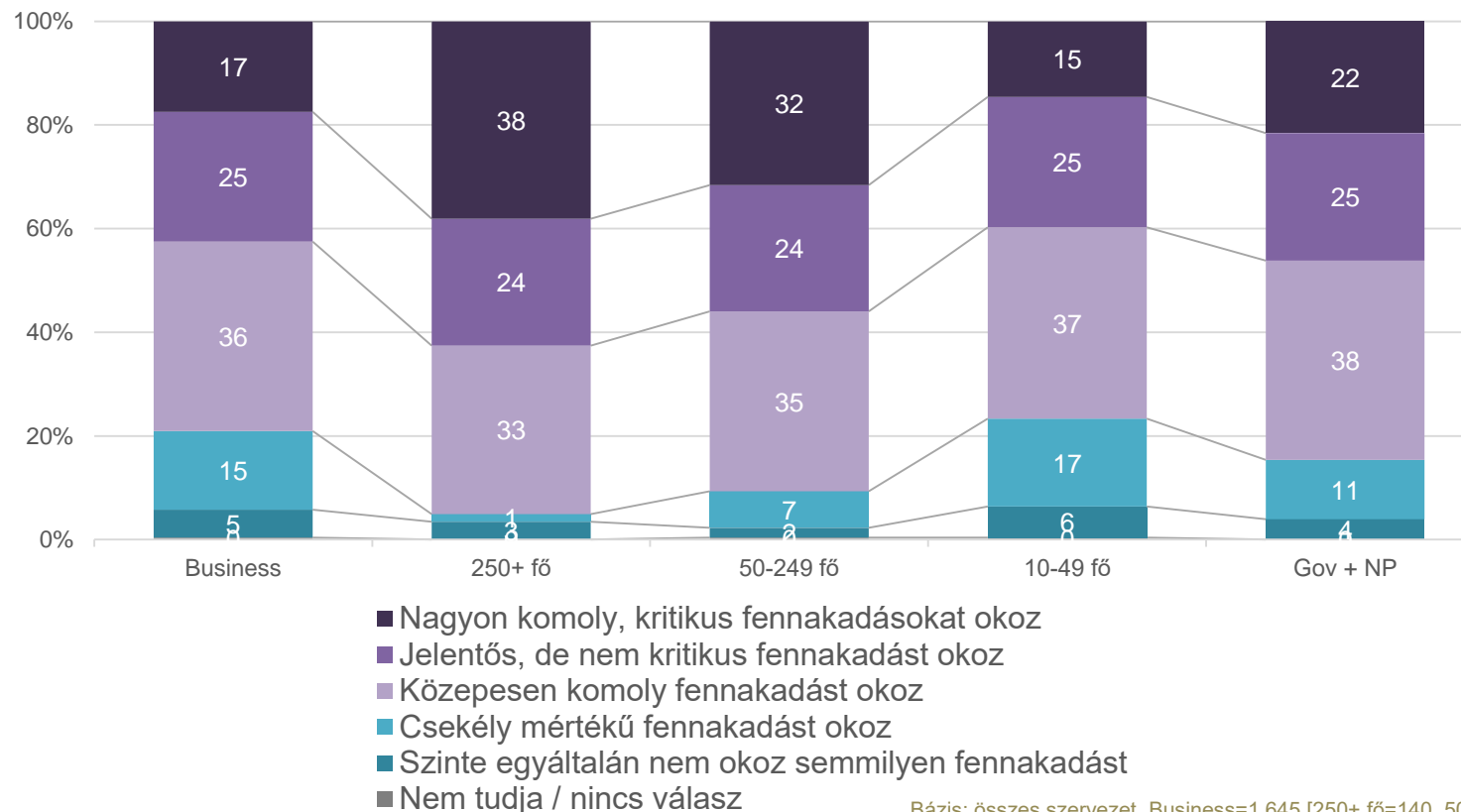


Bázis: közvetlen vezetékes internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Business=1 427, Gov+NP=92



A telekommunikációs és / vagy IT-szolgáltatások kiesésére a vállalati szféra rendkívül érzékeny, különösen a legnagyobb cégek. Érdekes módon a válsághelyzet ebben nem hozott további növekedést, mert a szolgáltatók elbírták a megnövekedett forgalmat és a vállalatok is felkészültebbek lettek.

Milyen fennakadást okoz szervezetüknel a hírközlési és/vagy informatikai szolgáltatások kiesése? [%]



- A többség számára a helyhez kötött internet leállása már érezhető veszteség lenne, a cégek több mint harmadának anyagiakban is. Az arányok az előző évihez hasonlóak.
- A vállalatok **nyolcadrésze teljesen leállna vezetékes internet nélkül**, súlyos anyagi veszteség keletkezne.
- Összességében már a vállalatok háromnegyede számára **komoly kellemetlenséget okozna** egy ilyen leállítás.
- Abban, hogy a vezetékes internet leállása ennyire súlyos következményekkel jár, komoly szerepe van annak, hogy a vállalati IT működése, a szoftverek és szolgáltatások üzemeltetése egyre növekvő mértékben igényli az internetkapcsolatot, és azon belül a nagy sáv szélességű internetkapcsolatot is.

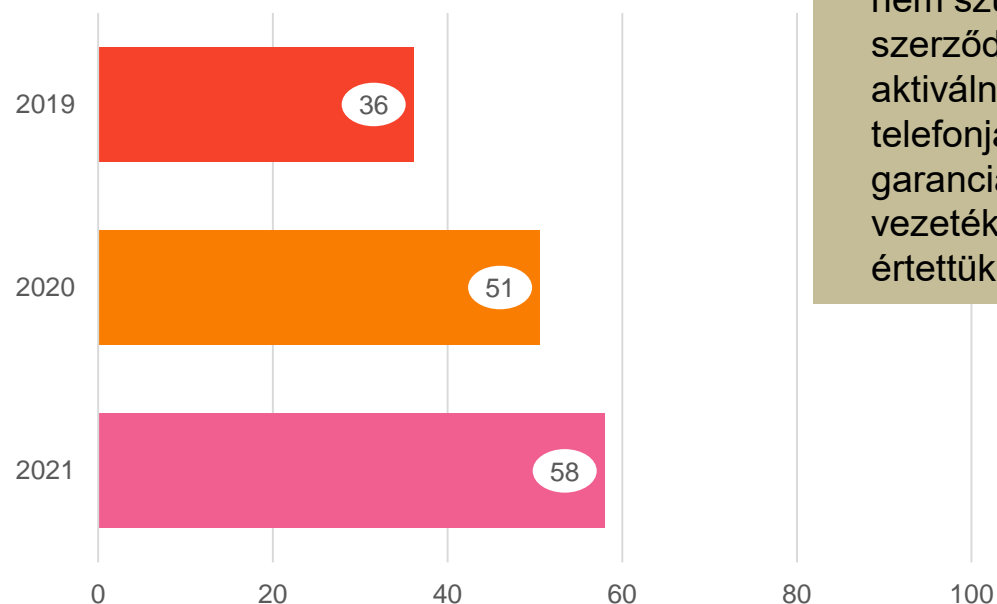
- A telekommunikációs / informatikai szolgáltatások kiesésére a vállalati szféra rendkívül érzékeny, különösen a legnagyobb cégek esetében. Érdekes módon a válsághelyzet ebben nem hozott további növekedést, valószínűleg főként azért, mert a szolgáltatók elbírták a megnövekedett forgalmat és a vállalatok is felkészültebbek lettek.
- A 250 fő feletti cégek **62%-a [2020:73%] jelentős fennakadást szenvedne a működésében**, ha a telekommunikációs / informatikai szolgáltatások kiesnének. Ennek különös súlyt ad, hogy ezek a vállalatok / intézmények adják a hazai nemzetgazdaság gerincét, ráadásul 38% esetében a fennakadás **kifejezetten kritikus lenne**.
- Csekély mértékű fennakadásokkal csak a kisebb vállalatok bő ötöde tudna egy ilyen kiesést átvészelni.
- A vállalatok és az intézmények között nincs jelentős különbség ebben a tekintetben.
- Mindez mutatja, hogy a telekommunikációs és informatikai-szolgáltatások egyre inkább az **üzleti alapinfrastruktúra részét képezik**, ilyen módon a megfelelő rendelkezésre állási mutatók garantálása egyre erőteljesebben szabályozói feladattá is válik.



VoIN megoldásokat – ideértve minden nem távközlési szolgáltató által biztosított helyhez kötött és mobil VoIN megoldást együttesen – a vállalatok 58%-a használ. [2020: 51%]



VoIN megoldásokat használók aránya [%]



VoIN megoldások: olyan internetes telefonálási megoldások, mint a Skype stb. A VoIN esetében nem szükséges a szolgáltatóval való direkt szerződéskötés, a szolgáltatást bárki tudja aktiválni a saját internetes számítógépén / telefonján, a szolgáltató nem vállal minőségi garanciákat az internetalapú hangszolgáltatásra. A vezetékes szolgáltatói VoIP-ot és a VoLTE-t nem értettük bele a VoIN-ba!

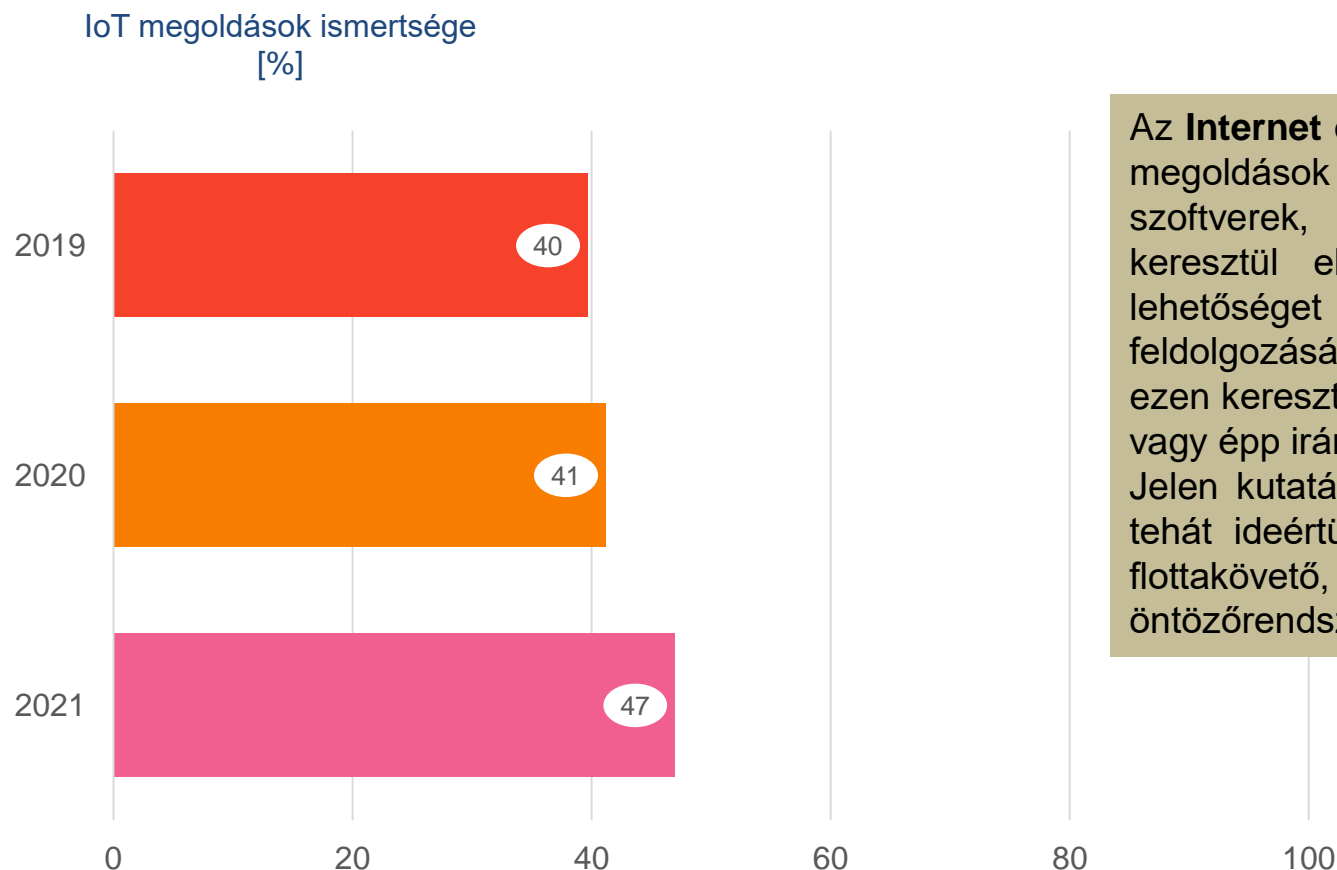
Inkább használják:

- 250 fő felett: 69%
- Külföldi tulajdonrész: 72%
- Fejlődő cégek: 68%
- Szolgáltató cégek: 63%

Bázis: összes szervezet, Business=1 645 [250+ fő=140, 50-249 fő=230, 10-49 fő=1 275], Gov+NP=108



Az IoT megoldások ismerete tekintetében éles a szakadék az 50 fő feletti és alatti szervezetek között, de minden szegmensben bővültek az ismeretek.

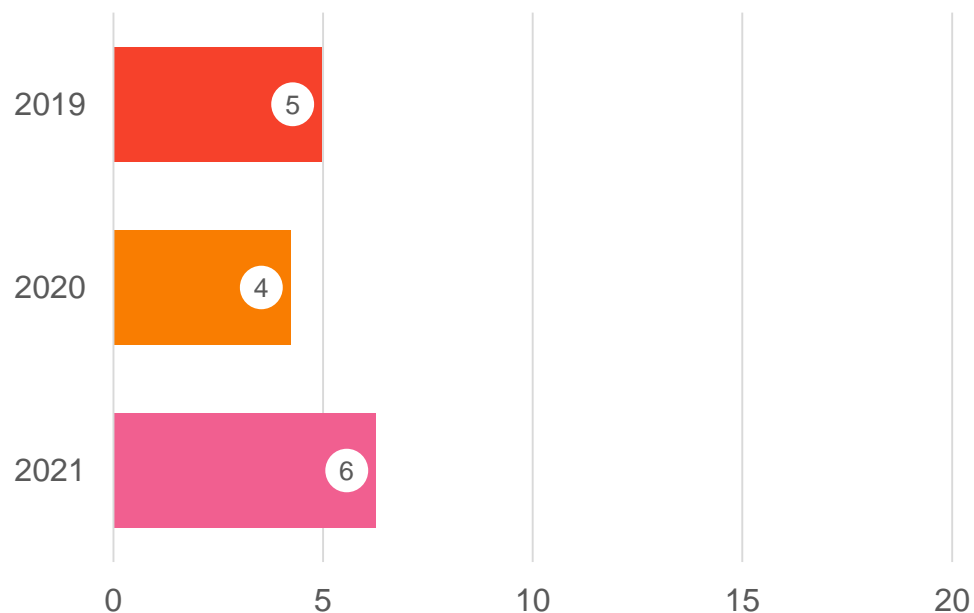


Az **Internet of Things**, avagy a „dolgok internete”, olyan megoldások gyűjtőneve, melyekkel az okoseszközök, szoftverek, szenzorok és érzékelők az interneten keresztül elérhetőek, és az IP-hálózaton keresztül lehetőséget biztosítanak az adatok gyűjtésére, feldolgozására valamint azok egymás közötti cseréjére, ezen keresztül pedig fejlett információs, döntéstámogató, vagy épp irányító funkciók létrehozására. Jelen kutatás során ezt a fogalmat tágan értelmezzük, tehát ideértünk minden olyan rendszert - például egy flottakövető, egy döntéstámogató, vagy egy okos öntözőrendszert is - ami a definíciónak megfelel.



Az IoT megoldásoknak egyelőre még nagyobb a füstje mint a lángja: A szervezetek 85%-a [még] nem használja és nem is tervezi bevezetni.

IoT megoldások alkalmazása [%]



Bázis: összes szervezet, Business=1 645

IoT megoldások felhasználási területei [Top10]

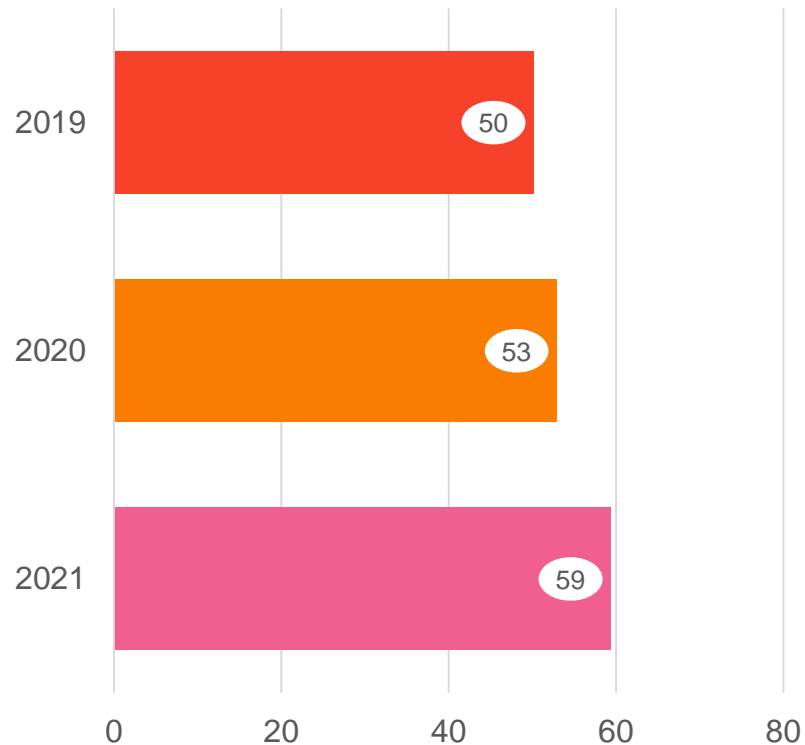
- Logisztika [40%]
- Termelésirányítás, minőségbiztosítás [29%]
- Értékesítési folyamat, számlázás [25%]
- Pénzügy, számvitel, kontrolling [23%]
- Anyaggazdálkodás, -beszerzés, készletvezetés [19%]
- Ügyfélkapcsolati rendszer [17%]
- Ingatlanmenedzsment [pl. bérbeadás], fenntartás [15%]
- Projektek követése, projektmenedzsment [14%]
- Vevői-szállítói törzsadatok nyilvántartása és kezelése [13%]
- Tervezett karbantartás [gépek, berendezések] [12%]

- VoIN megoldásokat – ideértve minden nem távközlési szolgáltató által biztosított helyhez kötött és mobil VoIN megoldást együttesen – a vállalatok 58%-a használ. [2020: 51%]
- 2020-hoz képest a penetrációban jelentős, **7 százalékpontos növekedés van**. [51% → 58%] A penetráció növekedését nagymértékben befolyásolták a koronavírus-járvány miatt átalakuló felhasználói szokások: az interneten keresztüli hang- és videokonferencia megoldások egyértelműen rohamosan terjednek.
- Az intézményi penetráció alacsonyabb mint az üzleti, mindössze 40%-os.
- Méret alapján a különbségek nem nagyok, de azért érzékelhetőek.
- A jövőt tekintve a **VoIN további terjedése várható**, mivel a lakossági szokások az üzleti piacra is begyűrűznek és az sem várható, hogy a sokszor drága és időigényes utazásokat helyettesítő videokonferenciák kimenjenek a divatból.
- Az IoT megoldások ismerete tekintetében éles a szakadék az 50 fő feletti és alatti szervezetek között, de minden szegmensben bővültek az ismeretek.
- Saját bevallásuk szerint az 50 fő feletti cégek döntéshozóinak többsége már hallott az IoT-ről, az 50 fő alattiaknak viszont csak 46%-a. A teljes ismertség mintegy **6 százalékponttal nőtt** egy év alatt [41% → 47%].
- A mennyiség mellett a minőségben is látható a különbség: a nagyobb szervezetek telco / IT **döntéshozóinak sokkal részletesebb, bővebb ismeretei vannak**.
- Mindezzel együtt elmondható, hogy az IoT-val kapcsolatban **van egy jelentős tanácstalanság** mind szolgáltatói, mind felhasználói oldalon: bár mindenki tudja, hogy az IoT egyszer majd nagyon hasznos lesz, de jelenleg még nem világos, hogy pontosan milyen alkalmazási lehetőségek mentén, milyen **kézzelfogható üzleti előnyöket** lehet vele elérni az egyes iparágakban.
- Az IoT megoldásoknak egyelőre még nagyobb a füstje mint a lángja: a szervezetek 85%-a [még] nem használja, és nem is tervezi bevezetni (vagy nem tudja, hogy bevezetné-e).
- A használók aránya jelenleg mindössze 6%, de további 6% már tervezi a bevezetést.
- Az IoT használata jelentősen gyakoribb a nagyobb méretű [250 fő felett: 33%] cégek körében, mint a kisebbeknél.
- Enyhe összefüggés figyelhető meg az IoT használat és a sávszélesség között: az IoT használók és az IoT használatát tervezők valamivel gyakrabban rendelkeznek legalább 100 Mb/sec sebességű internettel, mint akik nem tervezik bevezetni. [56% vs. 42%]
- Az IoT használat és a vezetékes internetkapcsolat üzletkritikusságának megítélésében szintén van kapcsolat, de ez csak a jelenlegi használókra igaz, a használatot tervezőkre már nem.
- A legfontosabb felhasználási területek a logisztika, a termelésirányítás, az értékesítés, valamint a pénzügyi terület.



Az integrált távközlési csomagra előfizetők aránya az alapsokaságban mintegy 59%.

Előfizetés integrált távközlési csomagra [%]

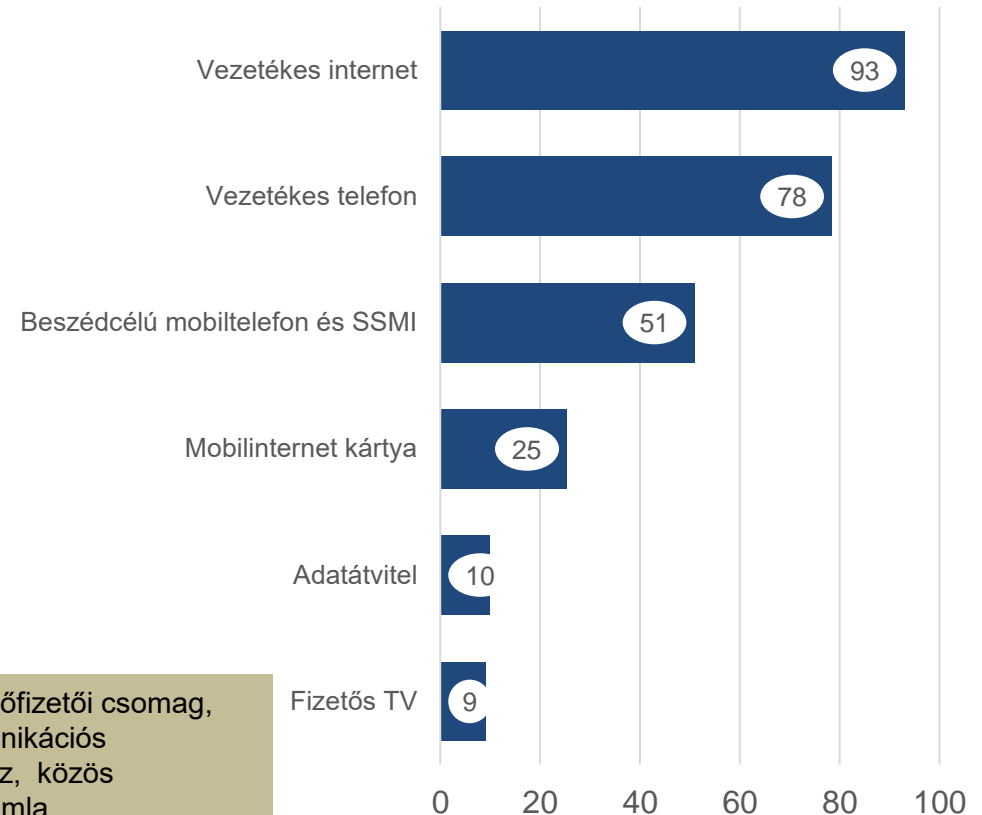


Bázis: összes szervezet, Business=1 645 [250+ fő=140, 50-249 fő=230, 10-49 fő=1 275], Gov+NP=108



Bundling: integrált előfizetői csomag, mely többféle kommunikációs szolgáltatást tartalmaz, közös szerződés, közös számla, csomagkedvezmény jellemezheti.

Csomagban igénybe vett távközlési szolgáltatások [%]

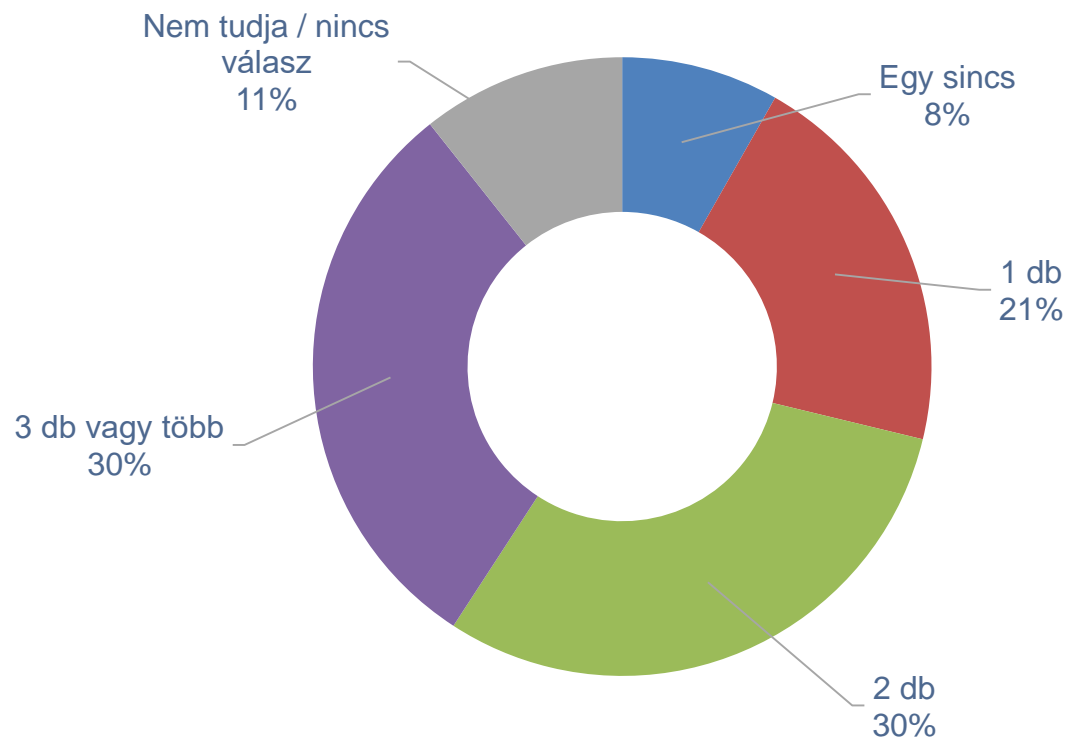


Bázis: integrált távközlési szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Business=965



A vállalatok többsége nem vevő a jelenleginél nagyobb FMC csomagra, inkább árkedvezményt szeretne látni helyette. További nehézség, hogy FMC csomagokban a verseny még mindig korlátozott.

Hány olyan távközlési szolgáltató van, amely minden telephelyüket lefedő szolgáltatáscsomagot lenne képes biztosítani [%]



Bázis: összes szervezet, Business=1 645 [250+ fő=140, 50-249 fő=230, 10-49 fő=1 275], Gov+NP=108

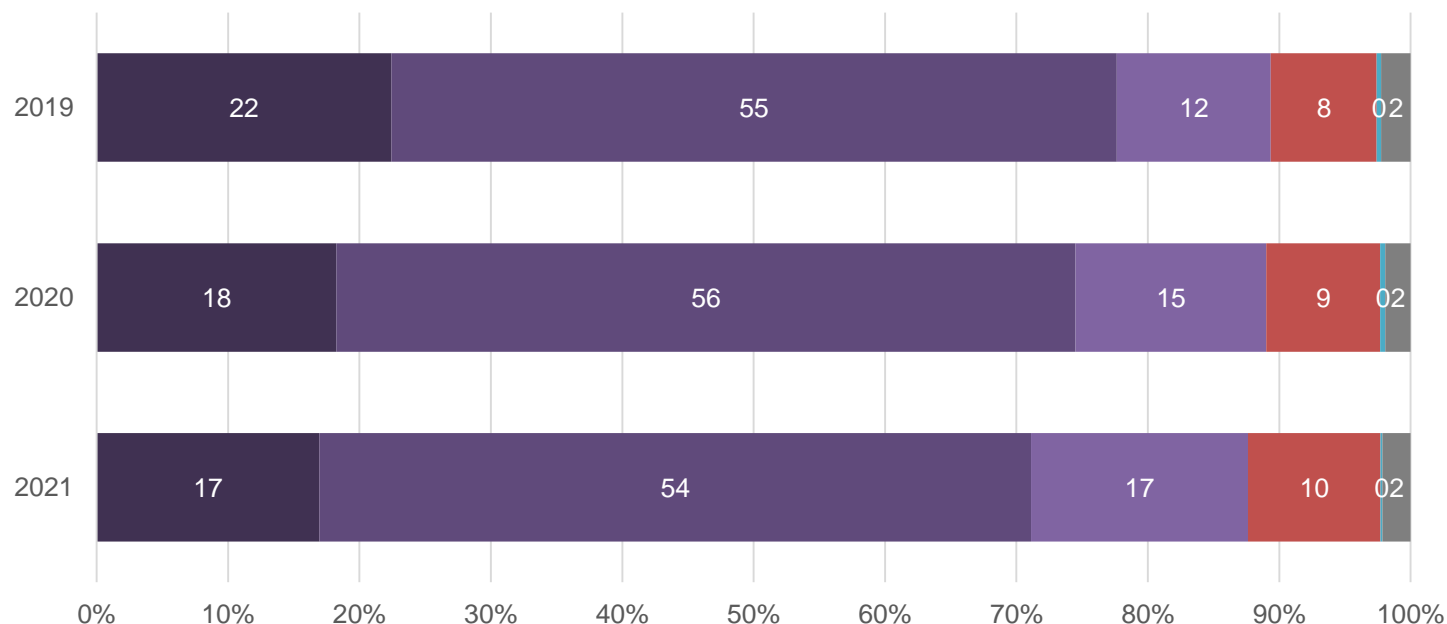
- Az integrált távközlési csomagra előfizetők aránya az alapsokaságban mintegy 59%.
- Az integrált távközlési csomagokat még mindig a vezetékes szolgáltatások, azon belül is különösen a [vezetékes internet](#) és a [vezetékes telefon](#) dominálják.
- Ennek ellenére mostanra már gyakori [és sokat nőtt] a csomagokban a mobiltelefon [33%→51%] és a kártyás mobilinternet [15%→25%] megjelenése is.
- Hosszabb távon a csomagba foglalt mobilszolgáltatások részarányának [további növekedése várható](#), mert egyre több szolgáltató kínál üzleti fix-mobil kombinált csomagot.

- A vállalatok többsége nem vevő a jelenleginél nagyobb FMC [fix-mobil] csomagra, inkább árkedvezményt szeretne látni helyette. További nehézség, hogy FMC csomagokban a verseny még mindig korlátozott.
- A „more-for-more” koncepciót, tehát hogy több pénzért sokkal több szolgáltatást kapjanak, csak 9% preferálja.
- Mintegy egynegyede a szervezeteknek [változatlan díjak mellett szeretné](#) a lehető legjobb szolgáltatást.
- Nagyon eltérőek a lehetőségek: [30%-uk 3 vagy több integrált szolgáltatóból is választhat](#), [29%-uk előtt viszont nincs választási lehetőség](#) egyáltalán [ebből 8% számára egyáltalán nem is elérhető a bundling, senkinél].
- Ezzel együtt, ahogy egyre több szolgáltató kínál ilyen típusú csomagokat, [folyamatosan csökken azoknak az aránya](#), akik monopolhelyzettel kénytelenek szembesülni.



A hazai távközlési szerződések tipikus időtartama változatlanul 2 év, de többnyire a lejáratkor sem történik szolgáltatóváltás.

Ha lejár a szerződésük, jellemzően mit tesznek? [%]



- Megújítják a jelenlegi szolgáltatónál, azonos feltételekkel
- Újratárgyalják a feltételeket, de maradnak a jelenlegi szolgáltatónál
- Pályáztatnak, de előnyben részesítik a jelenlegi szolgáltatót
- Pályáztatnak és nem részesítenek előnyben senkit
- Egyéb
- Nem tudja / nincs válasz

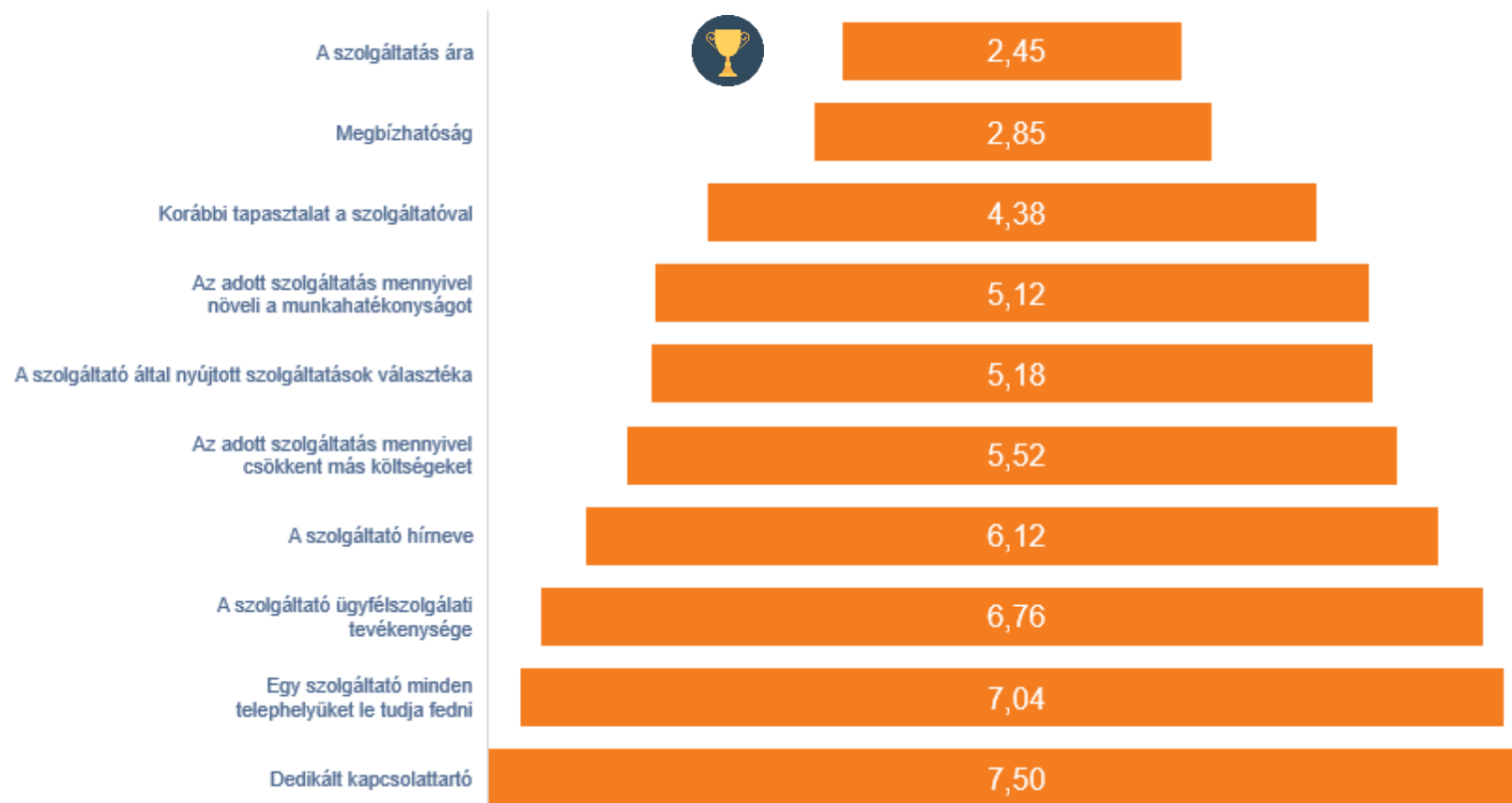
Bázis: összes szervezet, Business=1 645 [250+ fő=140, 50-249 fő=230, 10-49 fő=1 275], Gov+NP=108



A legfontosabb kiválasztási szempont még mindig a szolgáltatás ára, amit a megbízhatóság követ. Az ár különösen fontos a kisebb méretű cégeknél.

Szolgáltatás kiválasztásakor az egyes tényezők fontossága

[rangsor átlagok, 1=Legfontosabb, 10=Legkevésbé fontos]

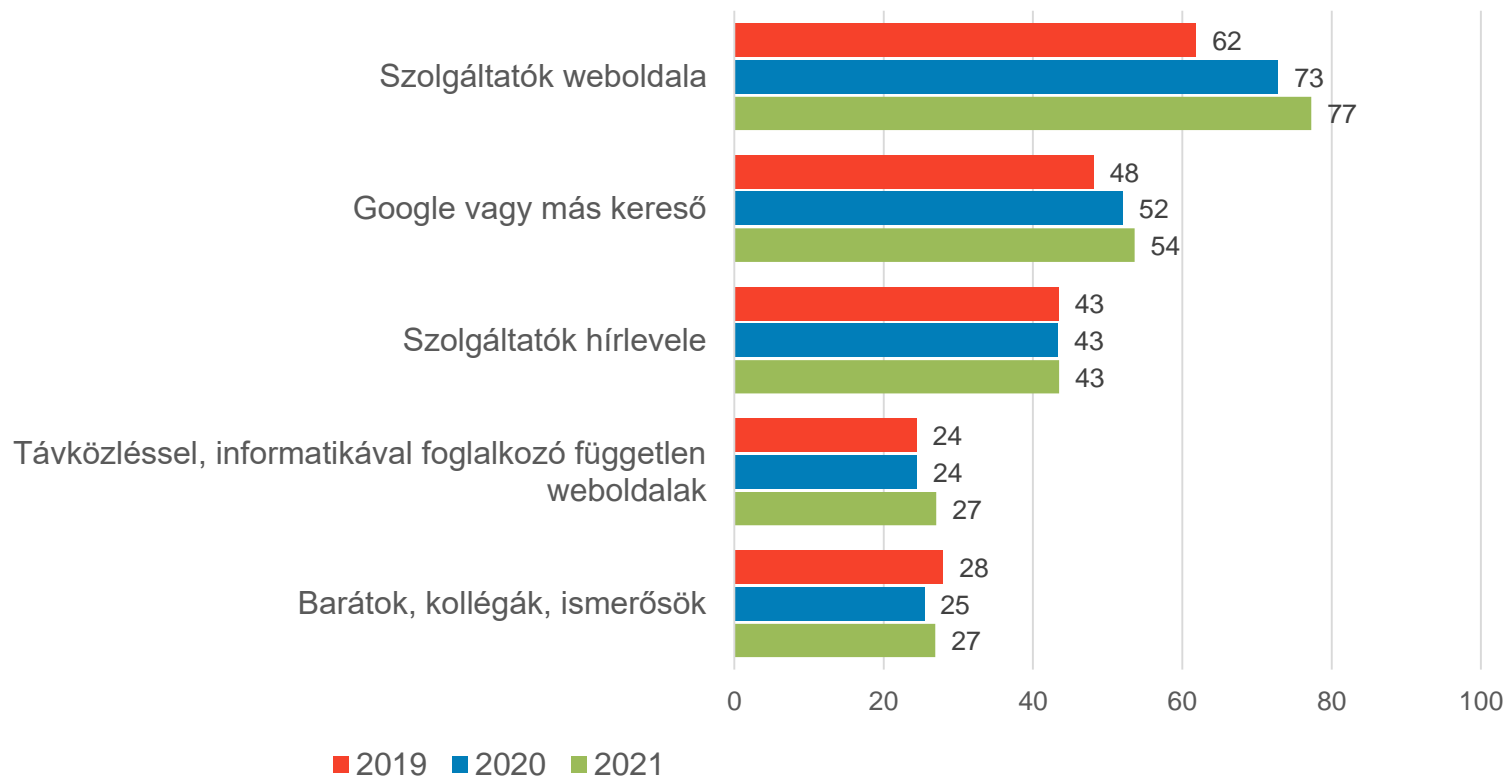


Bázis: összes szervezet, Business=1 645



A cégek döntő többségénél [84%] legfeljebb alkalmanként vagy sohasem tájékozódnak a távközlési szolgáltatók ajánlatairól. Az NMHH weboldalát 5% használja.

Milyen forrásból tájékozódnak az ajánlatokról, újdonságokról? [%]



Bázis: Távközlési szolgáltatók ajánlatairól és a technológiai újdonságokról tájékozódó szervezetek,
Business = 1 470



- A tipikusnak tekinthető 2 éves időtartam alakulásában kulcsszerepet játszanak és játszottak a [mobil távközlési szolgáltatásra vonatkozó szerződések](#), ahol hosszú ideig ez volt a tipikus hűségidő.
- Az üzleti életben a szerződés kifutása esetén sem jellemző a szolgáltató cseréje, mert egy ilyen lépésnek jelentős [kockázata van](#).
- Már egy rosszul sikerült mobilszolgáltató-csere is – mint minden kellemetlen változás – érzékelhető szervezeti elégedetlenséget okozhat, míg pl. egy adatkommunikációs szolgáltató cseréje [technológiai értelemben is jelentős kihívások elé állíthatja](#) az IT-t.
- A vállalatok alig [tizedrésze pályázat részrehajlás nélkül](#) egy lejárt távközlési szolgáltatásnál, [2020: 9%] de a nagyvállalatoknak már lényegesen nagyobb része, mintegy a negyede jár el így.
- A legfontosabb kiválasztási szempont még mindig a szolgáltatás ára, amit a megbízhatóság követ. Az ár különösen fontos a kisebb méretű cégeknél.
- Fontos a [szolgáltató korábbi teljesítménye](#), és a [munka hatékonyságának növelése](#) is.
- Az üzletmenet szempontjából a legfontosabbak a [mobiltelefon és a vezetékes internet](#). Emiatt szabályozói oldalról is ezekre érdemes a legnagyobb figyelmet fordítani.
- A legkevésbé fontos szerep a televíziós szolgáltatásnak jut, amely az üzleti szegmensben kevésbé számít kritikusnak.
- A cégek döntő többségénél [84%] legfeljebb alkalmanként vagy sohasem tájékozódnak a távközlési szolgáltatók ajánlatairól. Az NMHH weboldalát 5% használja.
- A szolgáltatók heti szintű szisztematikus nyomkövetése csak a megkérdezettek 2%-ára jellemző.
- A többség már az [internetről tájékozódik valamilyen formában](#), emellett fontosak még a szolgáltatói hírlevelek és a szájreklám.
- Az [NMHH weboldalát](#) jelenleg még csak minden 20. vállalat használja tájékozódásra. Ez csak minimális javulást jelent [4%→5%] az előző évben mért adathoz képest.

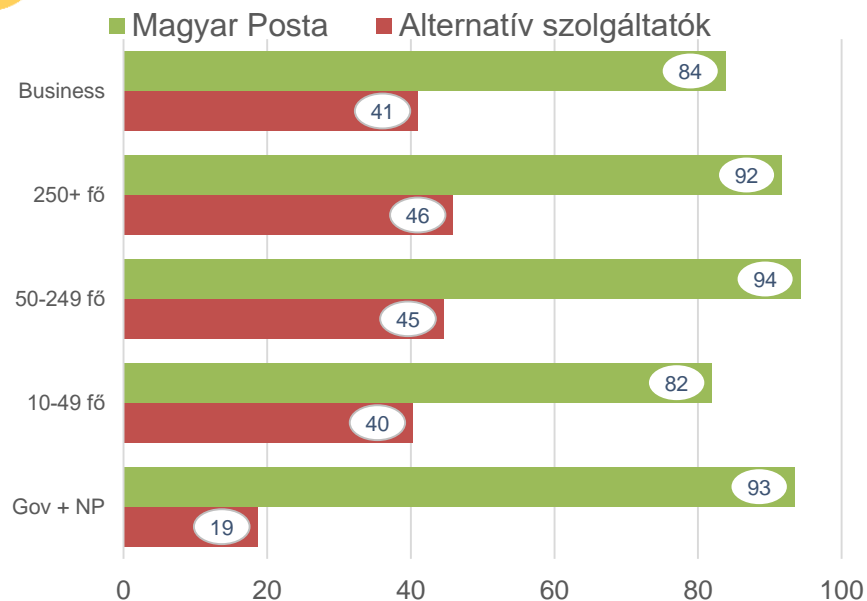
Postai kézbesítés



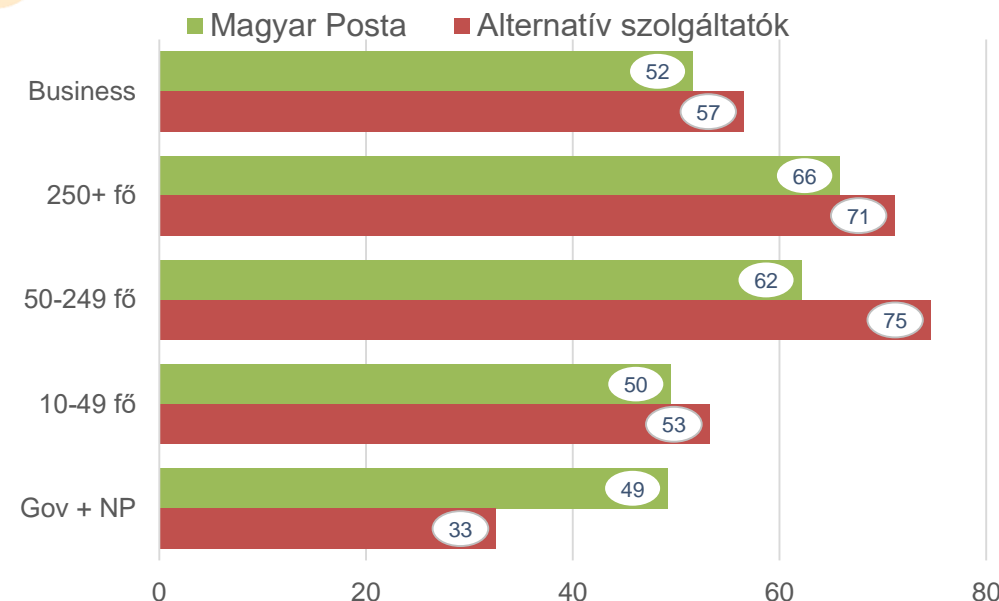
A vállalatok nagy többsége [84%] adott föl levelet az elmúlt évben a postán, csomagot viszont alig felük [52%].



Az elmúlt 1 évben adtak fel postán vagy más szolgáltatók útján olyan küldeményt, ami **belefér a postaládába?** [%]



Az elmúlt 1 évben adtak fel postán vagy más szolgáltatók útján olyan küldeményt, ami **NEM fér bele a postaládába?** [%]



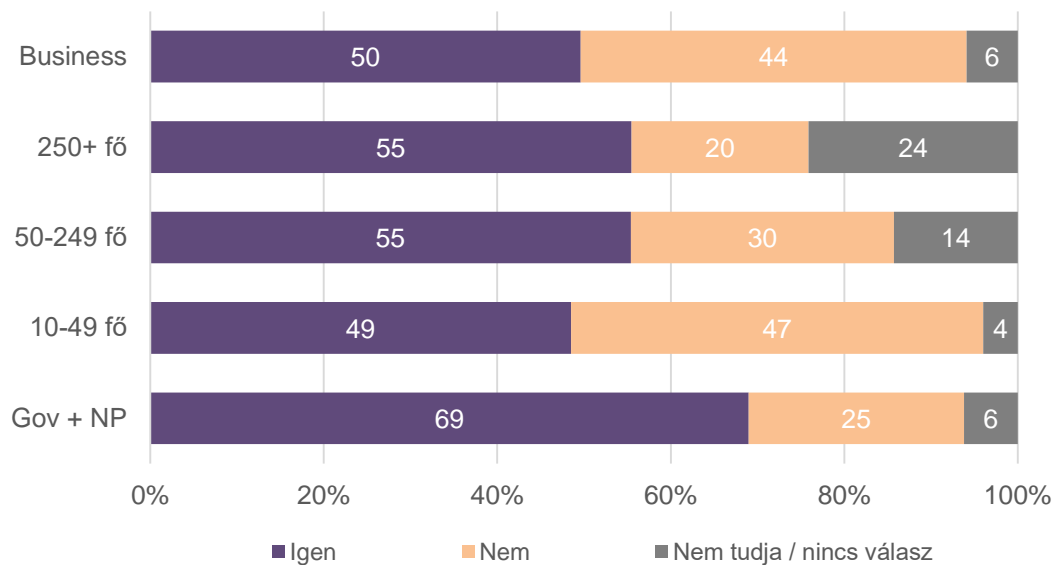
Bázis: összes szervezet, Business=1 645 [250+ fő=140, 50-249 fő=230, 10-49 fő=1 275], Gov+NP=108



Mind a posta, mind a konkurencia esetében érezhetően terjed az érintésmentes kézbesítés, a cégek mintegy felének volt ilyen postai tranzakciója az elmúlt évben.



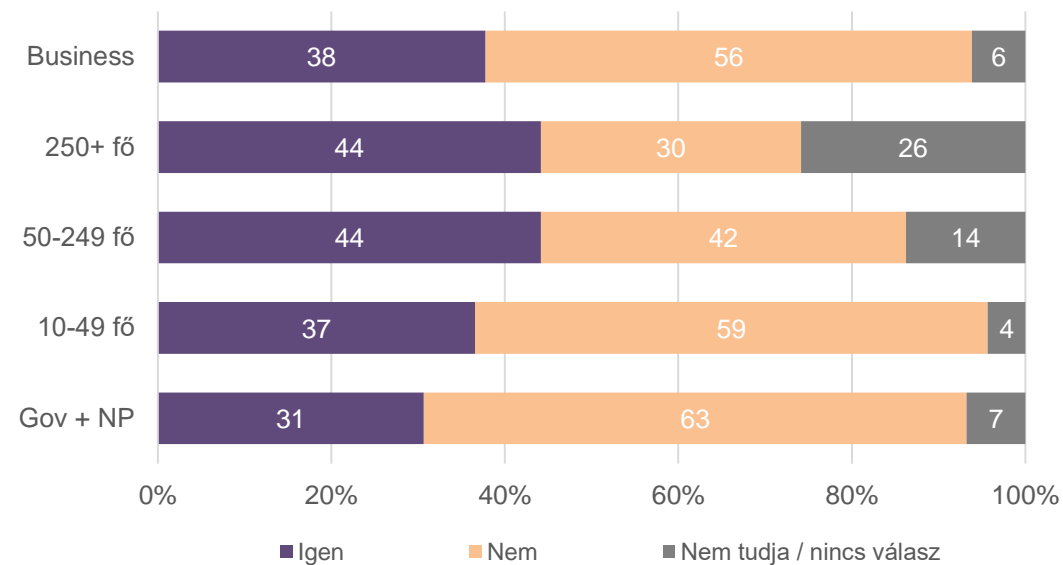
Az elmúlt évben kaptak-e Önök a POSTÁTÓL olyan küldeményt, amely ÉRINTÉSMENTESEN került kézbesítésre?
[%]



Bázis: összes szervezet, Business=1 645 [250+ fő=140, 50-249 fő=230, 10-49 fő=1 275], Gov+NP=108



Az elmúlt évben kaptak-e Önök más KÉZBESÍTŐ SZOLGÁLTATÓTÓL olyan küldeményt, amely ÉRINTÉSMENTESEN került kézbesítésre?
[%]



Bázis: összes szervezet, Business=1 645 [250+ fő=140, 50-249 fő=230, 10-49 fő=1 275], Gov+NP=108

- A vállalatok nagy többsége [84%] adott föl levelet az elmúlt évben a postán, csomagot viszont alig felük [52%].
- Az alternatív szolgáltatóknál ugyanezek az arányok 41%, illetve 57%.
- A levélfeladás gyakrabban történik a postán, a csomagpiacon viszont már az alternatív szolgáltatókat bízzák meg többen.
- Penetrációs változások **enyhe növekedést mutatnak** a postánál és az alternatív szolgáltatóknál is.
- Elégedettségben minimális különbség van az **alternatív szolgáltatók javára**.

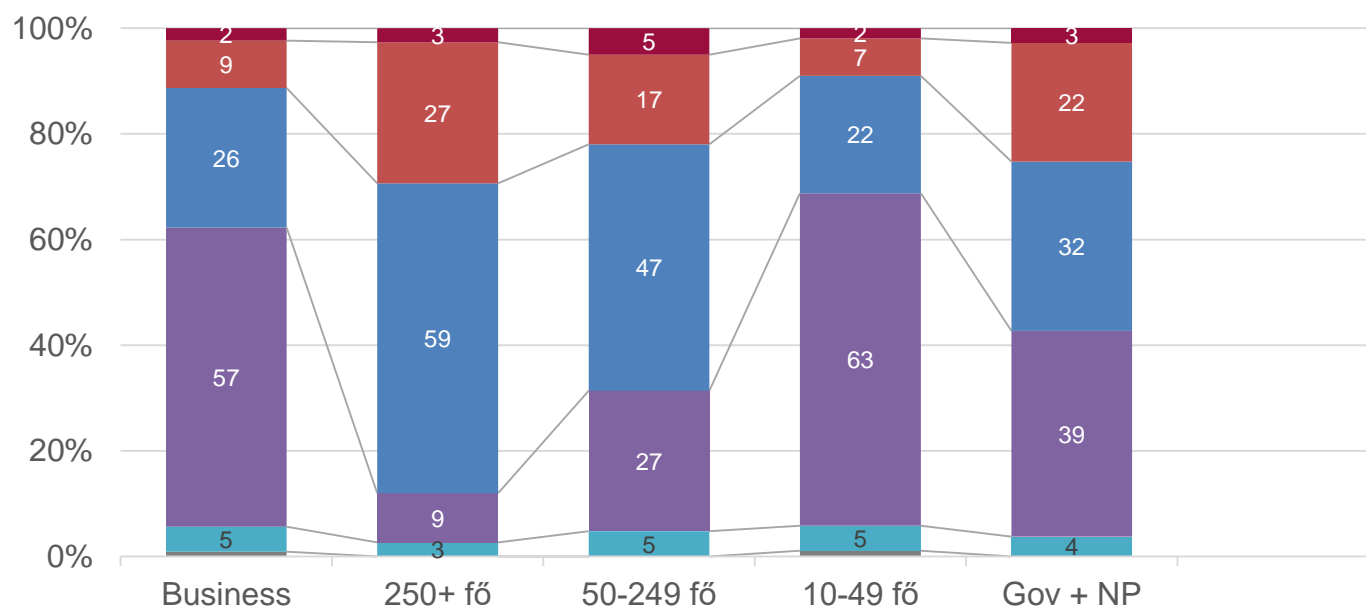
- Mind a posta, mind a konkurencia esetében érezhetően terjed az érintésmentes kézbesítés, a cégek mintegy felének volt ilyen postai tranzakciója az elmúlt évben.
- Az érintésmentes kézbesítés a **postánál valamivel elterjedtebb**, mint a konkurenciánál.
- Az összes szervezet mintegy fele kapott a postától érintésmentesen küldeményt, míg a többi postai szolgáltatónál ez az arány csak 38%.
- Mind a posta esetében, mind az alternatív szolgáltatóknál, az **50 fő feletti cégekre jellemzőbb**, hogy érintésmentesen vesznek át küldeményeket.

Távmunka



Bár a távmunka megítélése és médiareprezentációja nagy változáson ment keresztül, a valóságban csak a cégek kisebb része tud élni vele, és csak a dolgozók kisebb részének biztosítják.

Az Önöknél dolgozók legalább egy részének van lehetősége távmunkára? [%]



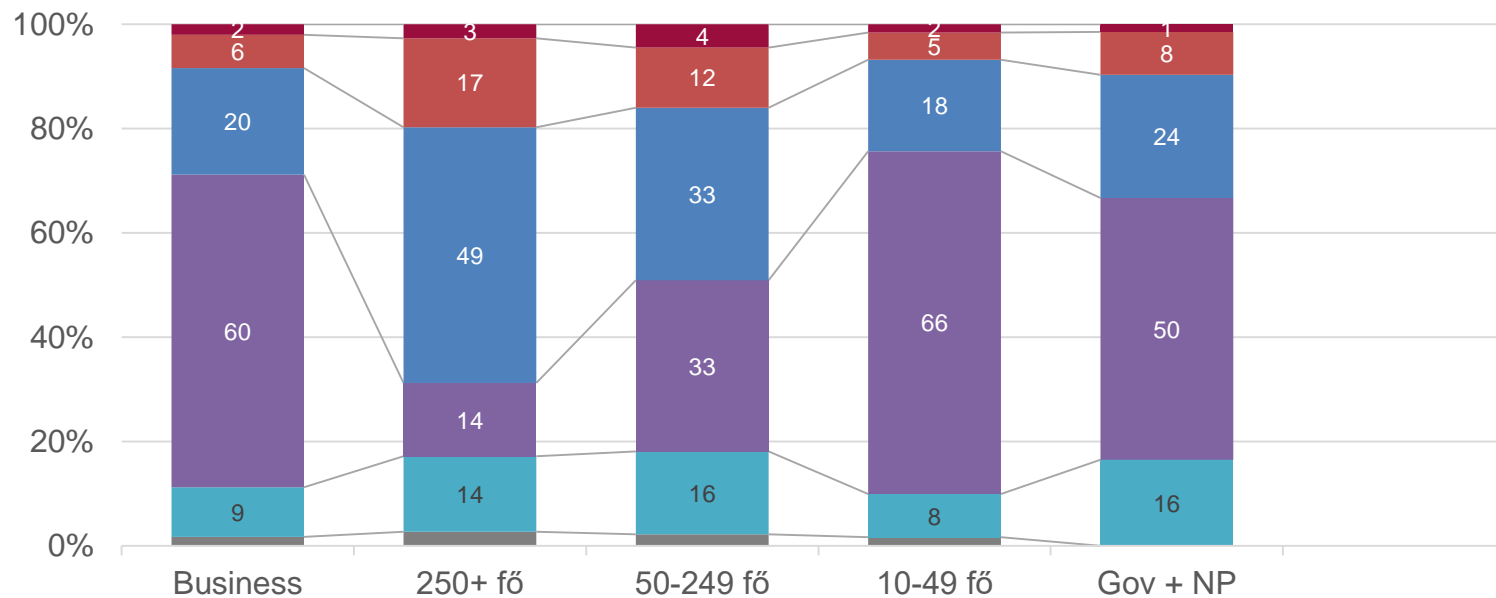
- Igen, minden dolgozónak
- Igen, a dolgozók többségének
- Igen, a dolgozók egy kisebb részének
- Nem, és a munkakörök olyanok, hogy nem is lehetne bevezetni
- Nem, de a munkakörök olyanok, hogy be lehetne vezetni
- Nem tudja / nincs válasz

Bázis: összes szervezet, Business=1 645 [250+ fő=140, 50-249 fő=230, 10-49 fő=1 275], Gov+NP=108



A jövőbeli lehetőségek nem különböznek élesen a jelenlegiektől: a távmunka szerepe várhatóan továbbra is korlátozott marad.

Az Önöknél dolgozók legalább egy részének a jövőben, a járványhelyzet elmúltával lesz lehetősége távmunkára? [%]



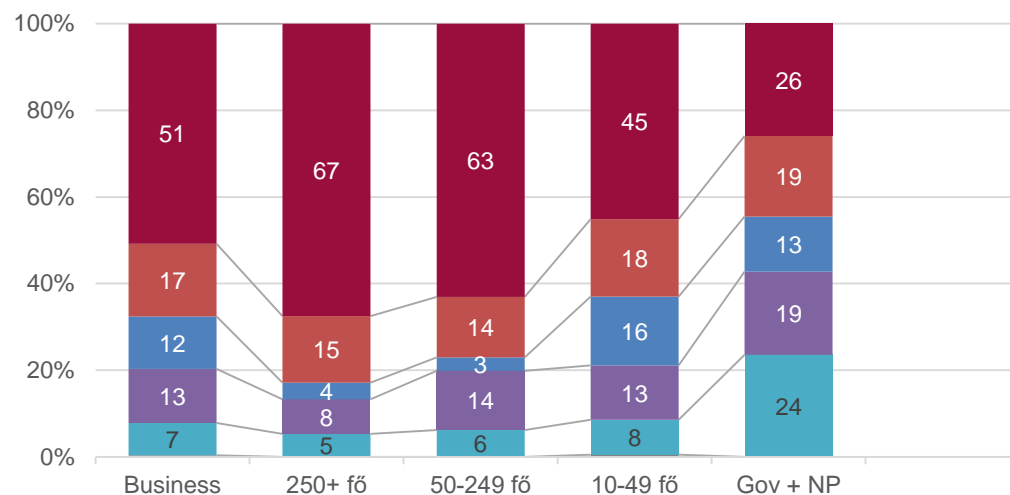
- Igen, minden dolgozónak
- Igen, a dolgozók többségének
- Igen, a dolgozók egy kisebb részének
- Nem, és a munkakörök olyanok, hogy nem is lehetne bevezetni
- Nem, de a munkakörök olyanok, hogy be lehetne vezetni
- Nem tudja / nincs válasz

Bázis: összes szervezet, Business=1 645 [250+ fő=140, 50-249 fő=230, 10-49 fő=1 275], Gov+NP=108



A távmunkához szükséges eszközöket a cégek többsége biztosítja, az otthoni internetkapcsolatra viszont ennek éppen az ellenkezője az igaz.

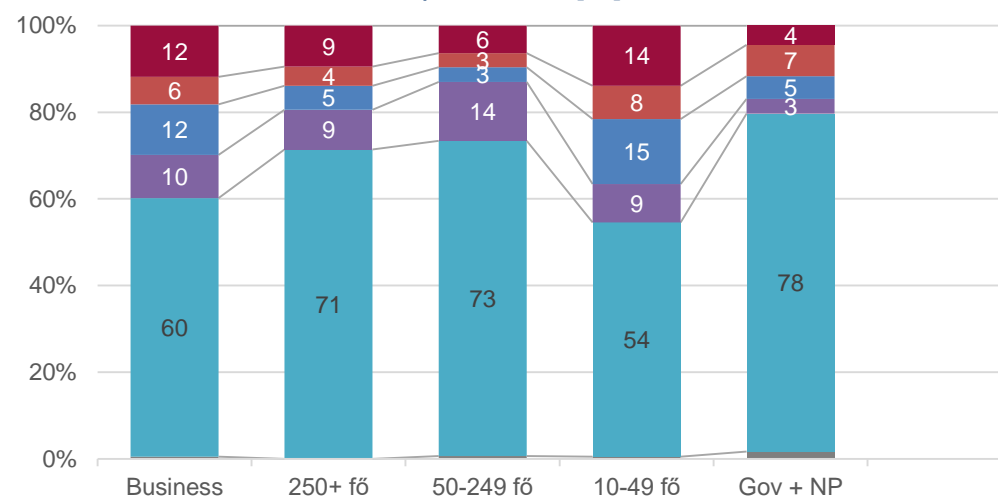
A távmunkához a vállalat biztosítja a szükséges eszközöket? [%]



- A vállalat minden dolgozónak biztosítja az eszközöket
- A vállalat a dolgozók többségének biztosítja az eszközöket
- A vállalat a dolgozók kb. felének biztosítja az eszközöket
- A vállalat a dolgozók kisebbik részének biztosítja az eszközöket
- A vállalat egyáltalán nem biztosít eszközöket
- Nem tudja / nincs válasz

Bázis: Szervezetek, ahol a dolgozók legalább egy részének van lehetősége távmunkára, Business=675 [250+ fő=121, 50-249 fő=165, 10-49 fő=389], Gov+NP=64

A távmunkához a vállalat biztosítja a szükséges internetkapcsolatot? [%]



- A vállalat minden dolgozónak biztosítja az internetkapcsolatot
- A vállalat a dolgozók többségének biztosítja az internetkapcsolatot
- A vállalat a dolgozók kb. felének biztosítja az internetkapcsolatot
- A vállalat a dolgozók kisebbik részének biztosítja az internetkapcsolatot
- A vállalat egyáltalán nem biztosít internetkapcsolatot
- Nem tudja/nincs válasz

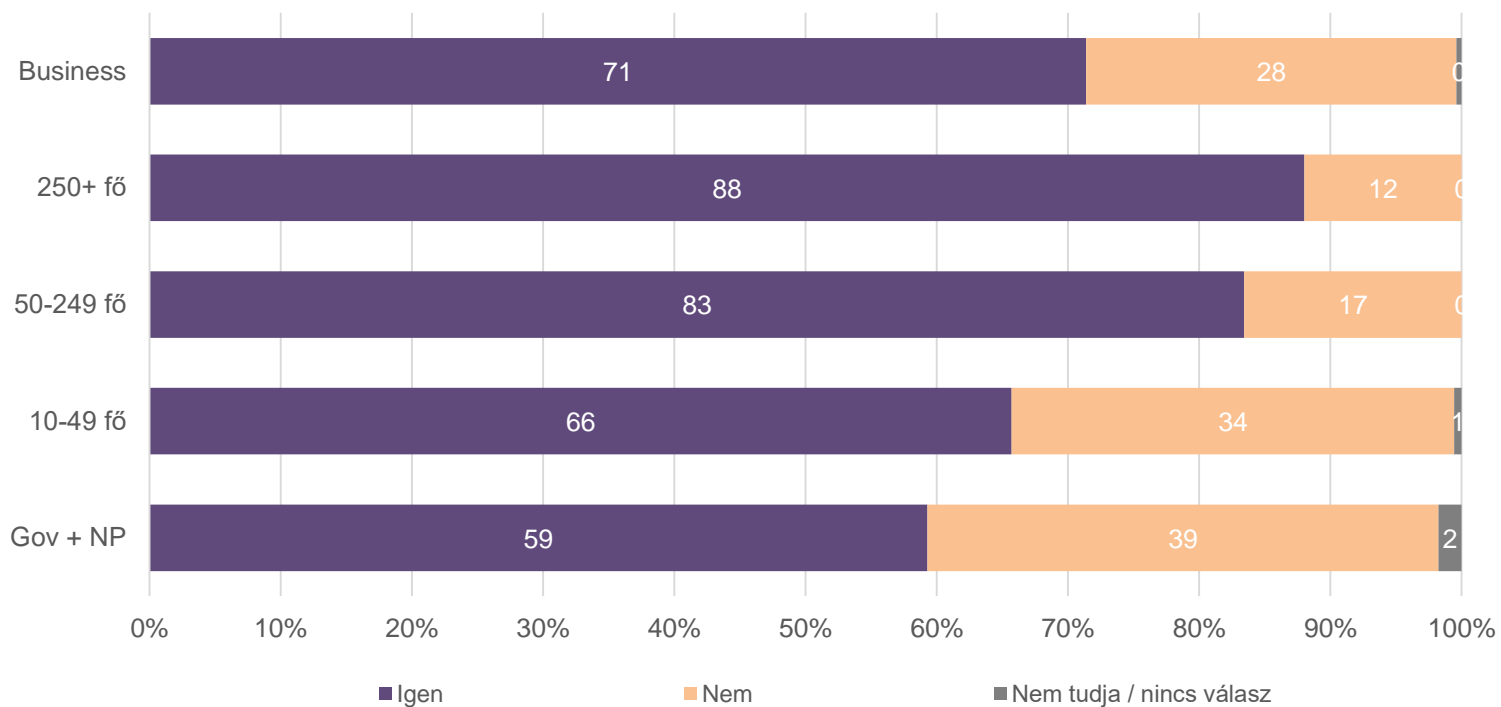
Bázis: Szervezetek, ahol a dolgozók legalább egy részének van lehetősége távmunkára, Business=675 [250+ fő=121, 50-249 fő=165, 10-49 fő=389], Gov+NP=64

- Bár a távmunka megítélése és médiareprezentációja nagy változáson ment keresztül, a valóságban csak a **cégek kisebb része tud élni vele**, és csak a dolgozók kisebb részének biztosítják.
- Bár a pandémia kapcsán komolyan előtérbe került a **távmunkára történő átállás** számos ágazatban, ez a gyakorlatban **közel sem lehet univerzális**.
- A 10-49 fős cégekre különösen igaz, hogy a **munkaköröket nem olyanak látják, amit távmunkába is át lehetne helyezni**, de még a nagyobb cégeknél - ahol a távmunka kevésbé akadályozott – is csak a dolgozók egy kisebb része számára bevezethető.
- A jövőbeli lehetőségek nem különböznek élesen a jelenlegiektől: minden arra utal, hogy a távmunka jövőjéről fennálló elképzeléseken vélhetően a pandémia elmúlása sem fog jelentősen változtatni.
- A 10-49 fős cégekre változatlanul különösen igaz marad, hogy úgy látják, hogy a **munkaköröket a jövőben sem tudják távmunkába áthelyezni**.
- Ez részint szimplán a **realitás**, részint viszont fakad a megszokásból és az ismeretek hiányából is.
- A távmunkához szükséges eszközöket a cégek többsége biztosítja, az otthoni internetkapcsolatra viszont ennek éppen az ellenkezője az igaz.
- A nagyobb, **50 fő feletti vállalatokra még inkább jellemző** ez a tipizált viselkedés: az eszközöket jellemzően nagyobb hányaduk biztosítja a dolgozók számára, mint a kisebb cégeknél, internetkapcsolatot viszont többnyire nem adnak hozzá.



Ott, ahol van lehetőség távmunkára, az esetek mintegy kétharmadában tették távolról is elérhetővé a vállalati hálózatot a munkatársak számára.

Rendelkezik Önök olyan megoldással, ami biztosítja, hogy a munkatársak „távolról”, azaz más telephelyről, otthonról, de akár utazás közben mobilszekőről is hozzáférjenek a vállalati informatikai hálózathoz [%]



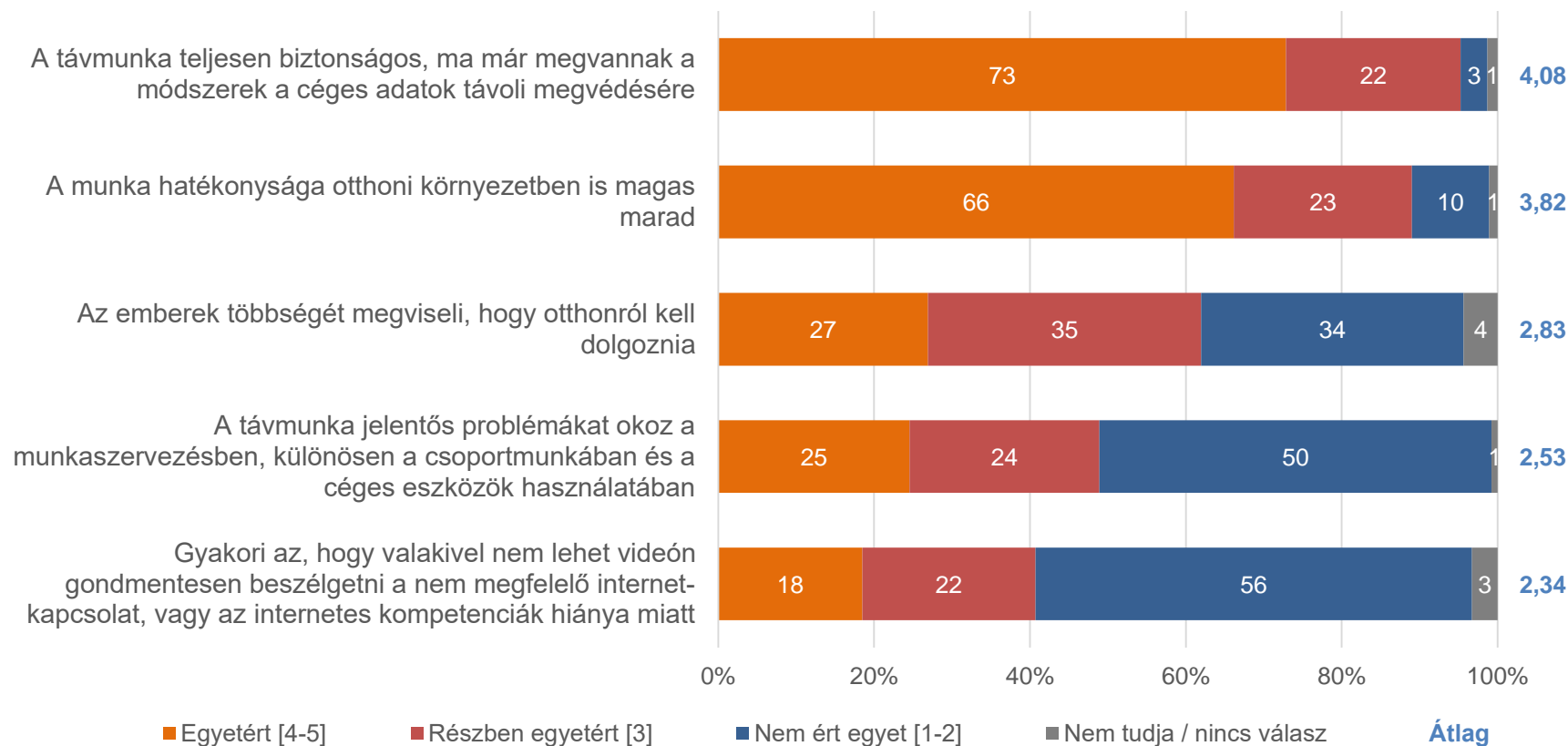
Bázis: Szervezetek, ahol a dolgozók legalább egy részének van lehetősége távmunkára, Business=675 [250+ fő=121, 50-249 fő=165, 10-49 fő=389], Gov+NP=64



Bár a távmunka biztonsága és hatékonysága a cégek többsége szerint ma már megfelelő, egy jól érzékelhető kisebbségnek változatlanul vannak fenntartásai, főleg a kisebb cégeknél és a kormányzati, nonprofit szektorban.

Ön szerint mennyire igaz a távmunkára [% , átlag]

[Skálás kérdés: 1=Egyáltalán nem igaz, 5=Teljes mértékben igaz]



Bázis: Szervezetek, ahol a dolgozók legalább egy részének van lehetősége távmunkára, Business=675

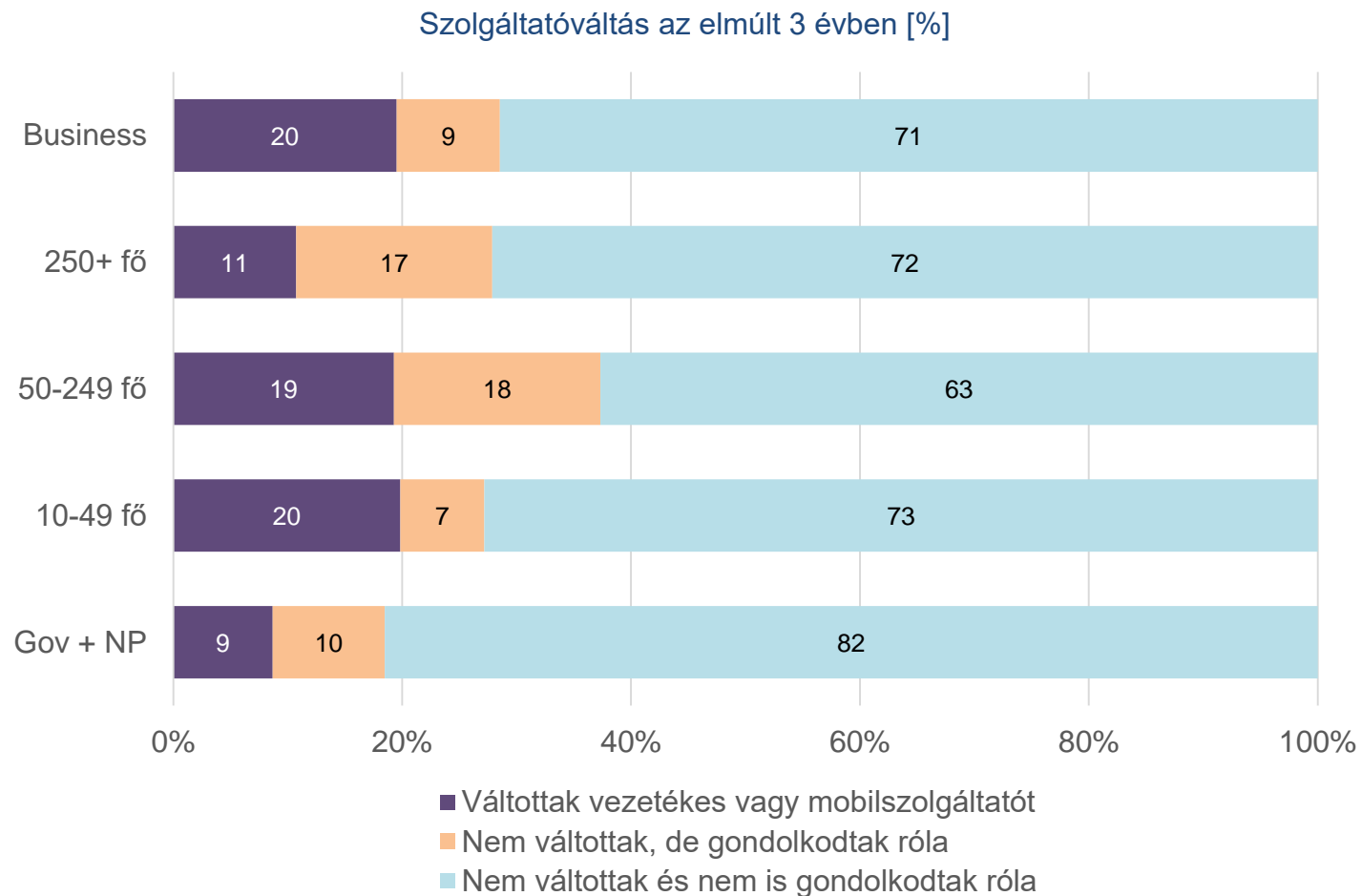
- Ott, ahol van lehetőség távmunkára, az esetek mintegy kétharmadában tették távolról is elérhetővé a vállalati hálózatot a munkatársak számára.
- A vállalati hálózat távoli / otthoni elérhetősége **annál gyakoribb, minél nagyobb a cég.**
- A távmunka IT oldali támogatásával 50 fő felett szinte mindenki elégedett. A kisvállalatok és az intézmények ötödében azonban legalábbis előfordulnak kisebb-nagyobb nehézségek.
- Az IT-hálózatok távoli elérésétől a céges IT-osztályok jellemzően sokáig húzódoztak, biztonsági aggályokra hivatkozva, de a **pandémia átírta ezt a helyzetet.**

- Bár a távmunka biztonsága és hatékonysága a cégek többsége szerint ma már megfelelő, egy jól érzékelhető kisebbségnek **változatlanul vannak fenntartásai**, főleg a kisebb cégeknél és a kormányzati, nonprofit intézményeknél.
- Érdekes, hogy faktorelemzés alapján a távmunka megítélését alapvetően meghatározó hatékonysági és gyakorlati szempontok mellett egy különálló faktorként **elkülönül a távmunka biztonságának megítélése.** Ennek fő oka, hogy a távmunkát ma már azon válaszadók egy része is **biztonságosnak tartja**, akik egyébként nem kedvelik.
- A válaszadók 27%-a szerint az emberek többségét **igenis megviseli az, ha otthonról kell dolgoznia.**
- Mintegy negyedük gondolja úgy, hogy a munkaszervezésben jelentős problémákat okoz a távmunka.
- 18% pedig úgy látja, hogy a videóbeszélgetések **technikai oldalról még mindig problémásak.**

Szolgáltatások minősége



A vállalatok mintegy ötödrésze váltott vezetőket és / vagy mobilszolgáltatót az elmúlt 3 évben. További kb. tizedrészük gondolkozott rajta, de a váltás végül elmaradt.



Bázis: összes szervezet, Business=1 645 [250+ fő=140, 50-249 fő=230, 10-49 fő=1 275], Gov+NP=108



A váltásról a többség azért tett le, mert nem volt megfelelő, könnyen hozzáférhető alternatíva. Más esetekben a váltási szándék eleve nem volt annyira komoly.

Miért nem váltottak végül szolgáltatót?
[%]



Bázis: Szervezetek, akik az elmúlt 3 évben szolgáltatóváltáson gondolkodtak, de végül letettek róla,
Business=224 [250+ fő=24, 50-249 fő=54, 10-49 fő=146], Gov+NP=9

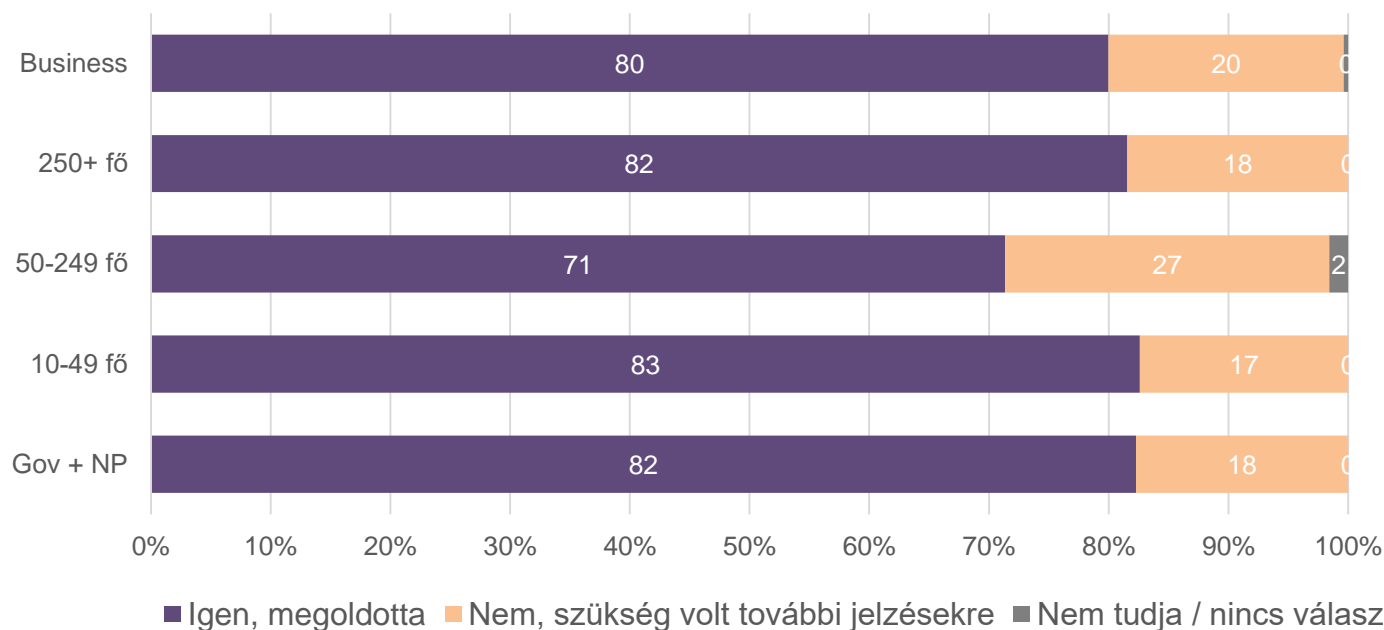
- A vállalatok mintegy ötödrésze váltott vezetőket és / vagy mobilszolgáltatót az elmúlt 3 évben. További kb. tizedrészük gondolkozott rajta, de a váltás végül elmaradt.
- A szolgáltatóváltás inkább jellemző a KKV szektor cégeire, mint a legnagyobbakra. Ennek fő oka, hogy a KKV szektor „mozgékonyabb”, náluk egy szolgáltatóváltás csak ritkábban érint kritikus infrastruktúrákat.
- A tényleges váltást végül nem eredményező elgondolkodás viszont az 50 fő feletti cégekre jellemzőbb, mint a kisebbekre. Ennek fő oka, hogy középvállalati szinttől fölfelé már jellemzően tudatosabban kezelik a szolgáltatóváltás témakörét: sokan időről időre megvizsgálják a lehetőséget, esetleg ajánlatokat is bekérnek több szolgáltatótól, majd döntenek.
- A döntésnél viszont már sokszor előfordul, hogy hiába a több ajánlat, végül mégis a jelenlegi szolgáltató mellett maradnak. Ennek okrendszere nagyon szerteágazó lehet, tipikusan keverednek benne a praktikus [pl. a váltás tranzakciós költségei] és az érzelmi [már mindenki megszokta, megszerette a mostani szolgáltatót, kapcsolattartót] megfontolások.
- A váltásról a többség azért tett le, mert nem volt megfelelő, könnyen hozzáférhető alternatíva. Más esetekben a váltási szándék eleve nem volt annyira komoly.
- Annak, hogy egy cég nem vált szolgáltatót, számos oka lehet, de ezek közül **a leggyakrabban a kényelmi jellegűek**: nincs alternatíva, nem nagy a probléma, bonyolult lenne lépni, nagyok az üzleti, technikai és egyéb kapcsolódó kockázatok.
- Nem ritka viszont az sem, hogy csak azért néz egy cég új szolgáltató után, mert **árazási problémája van a jelenlegivel**. Amint kiderül, hogy a többi szolgáltató sem olcsóbb, ezek jellemzően visszakoznak. Az is előfordul, hogy taktikai húzásként bekérnek ajánlatot több szolgáltatótól, de azt csak az áralkuhoz használják fel, komolyan nem fontolják meg a váltást.



A cégek 17%-a tapasztalt problémát a telekommunikációs szolgáltatások minőségében. A minőségi problémákat a cégek szinte mindig jelzik a szolgáltatóknak, az esetek ötödében azonban nem sikerül ezeket elsőre megoldani.

	Probléma a szolgáltatás minőségével	Szolgáltatóknak jelzett esetek aránya
Business	17,2	93,7
250+ fő	28,2	100,0
50-249 fő	29,1	95,9
10-49 fő	15,0	92,6
Gov + NP	19,2	79,3

A szolgáltató megoldotta a problémát az első bejelentést követően, vagy szükség volt ismételt jelzésre?
[%]



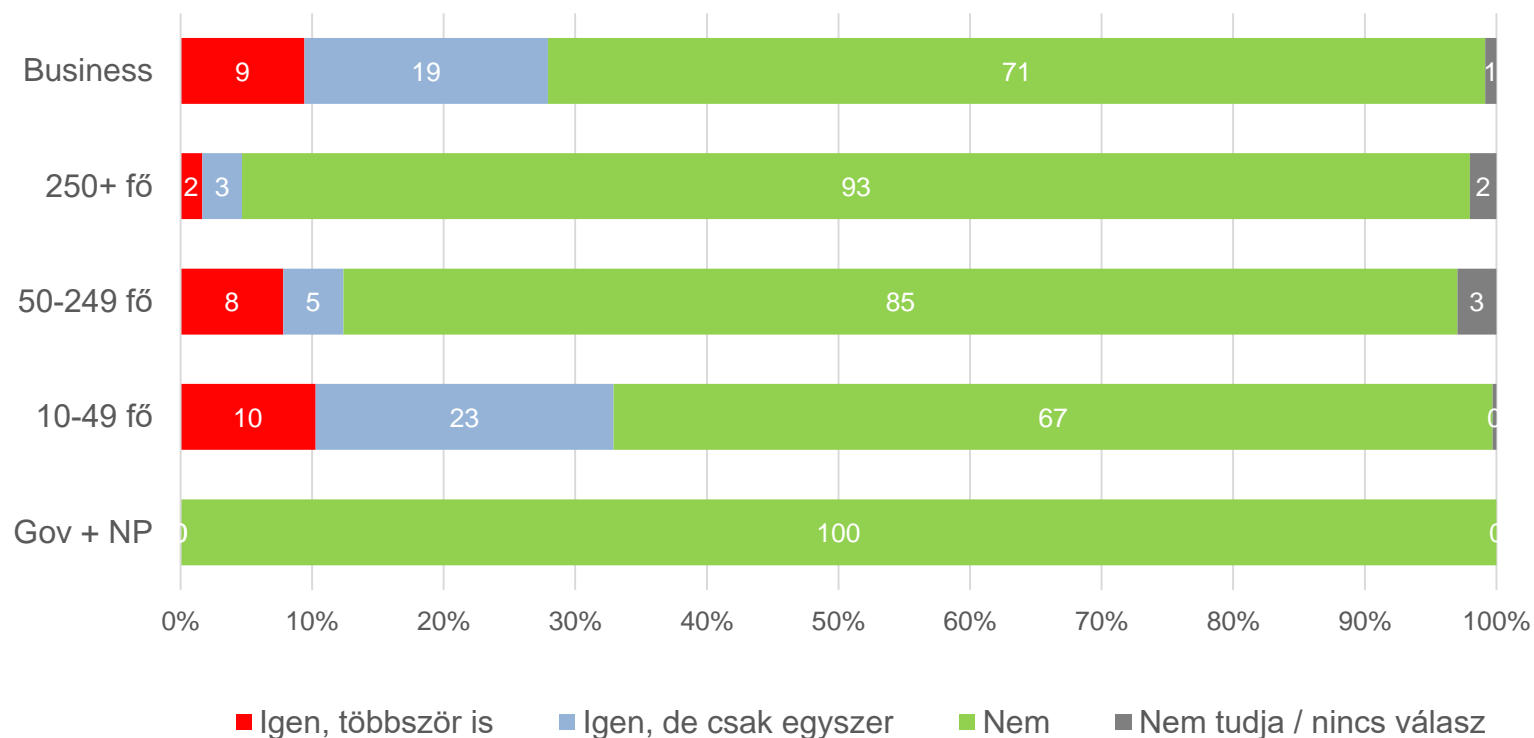
Bázis: Szervezetek, akiknél az elmúlt 3 évben előfordult, hogy problémájuk volt a távközlési szolgáltatás minőségével és ezt jelezték a szolgáltatóknak,
Business=279 [250+ fő=39, 50-249 fő=68, 10-49 fő=172], Gov+NP=19

** Az alacsony elemszámok miatt az eredmények fokozott óvatossággal értelmezendők!*



A mobilinternet kimaradásai a megkérdezettek bő negyed részét érintették.

Előfordult a mobilinternet-szolgáltatásban
legalább fél napos kimaradás az elmúlt évben?
[%]



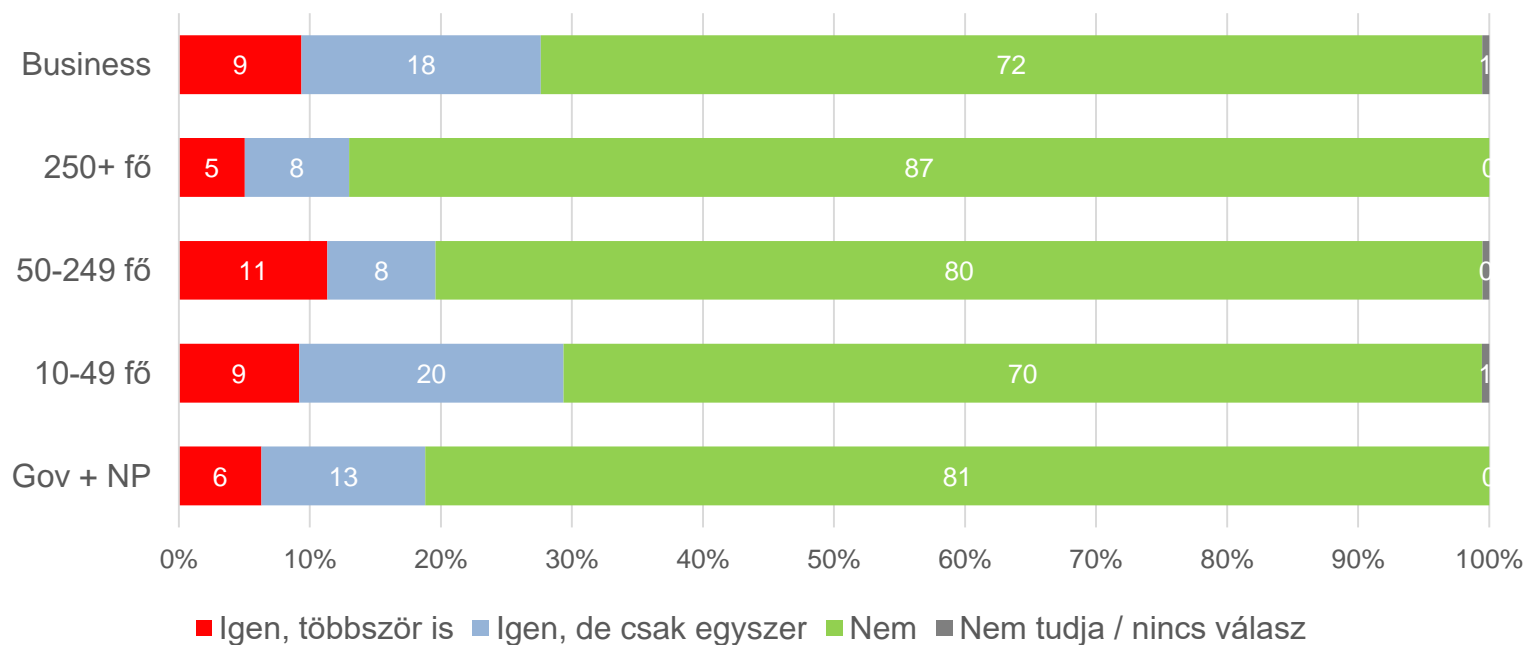
Bázis: Közvetlen large screen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,
Business=541 [250+ fő=76, 50-249 fő=100, 10-49 fő=365], Gov+NP=22

** Az alacsony elemszámok miatt az eredmények fokozott óvatossággal értelmezendők!*



A helyhez kötött internet kimaradásainak gyakorisága hasonló a mobilinternethez, és szintén a kisebb cégeket érinti erőteljesebben.

Előfordult a helyhez kötött internet szolgáltatásban legalább fél napos kimaradás az elmúlt évben?
[%]



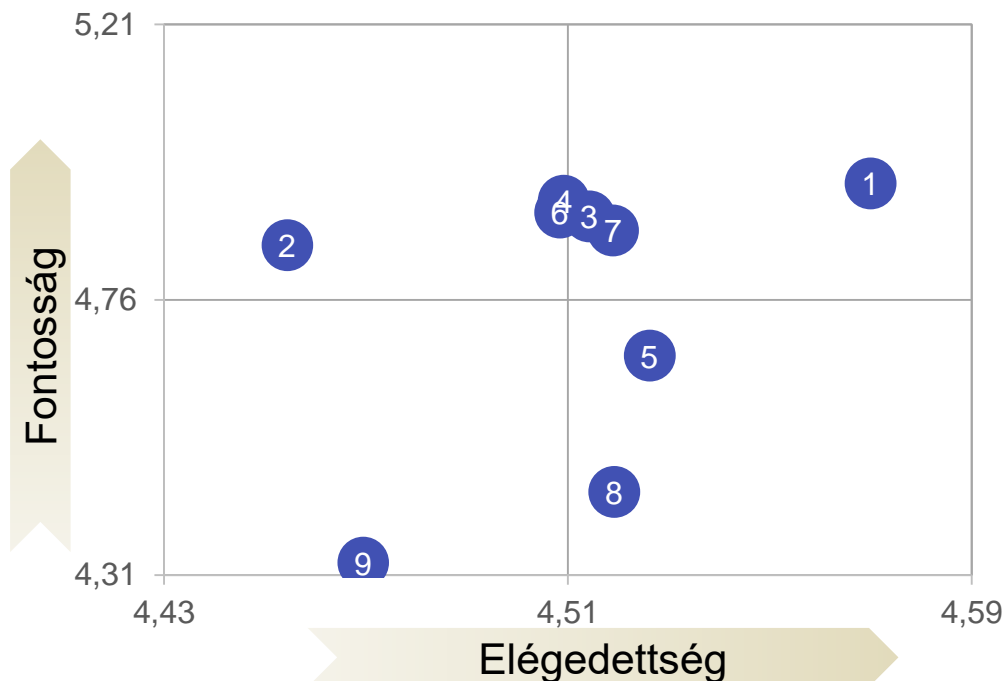
Bázis: Közvetlen vezetékes internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek,
Business=1 427 [250+ fő=117, 50-249 fő=204, 10-49 fő=1 106], Gov+NP=92

- Minél nagyobb egy cég, annál **valószínűbb, hogy jelzi a problémáit** a szolgáltatónak.
 - Sajnos az alkuerő jelentős szerephez jut ebben is: a kedvező gazdasági helyzetben lévő [nagyobb méretű, jobb anyagi helyzetű stb.] cégek inkább hallatják a hangjukat, és a szolgáltatók is inkább oldják meg az ő problémáikat, mint a kedvezőtlen helyzetben lévő társaikét.
 - Mindez jól mutatja, hogy a **szabályozó hatóságok nem engedhetik el** a nehéz helyzetben lévő cégek kezét, mert szükség van rá, hogy azon ügyfelek problémáival is érdemben foglalkozzanak a szolgáltatók, amelyekkel ezt maguktól – piaci alapon – nem tennék meg.
-
- A mobilinternet kimaradásai a megkérdezettek bő negyed részét érintették.
 - **A kisebb vállalatoknál gyakrabban fordul elő** a mobilinternet-szolgáltatás kimaradása mint a nagyobbaknál, legalábbis a felhasználók percepciója szerint.
 - Ez részben annak köszönhető, hogy a kisebb vállalatok működése sokszor erőteljesebben épül a mobil technológiákra, **jobban megérik a kiesését**. Emiatt, bár nyilván minden vállalat ugyanazt a mobilhálózatot használja, a kisebb cégek inkább számolnak be hálózati kimaradásról.
 - Hasonlóan számít az is, hogy a kisebb cégeknél gyakran személyesen az **ügyvezető a döntéshozó**, aki más attitűddel viszonyul egy kieső szolgáltatáshoz, mint egy IT-szakember.
-
- A helyhez kötött internet kimaradásainak gyakorisága hasonló a mobilinternetéhez, és szintén a kisebb cégeket érinti erőteljesebben.
 - **A kisebb vállalatoknál gyakrabban észlelik** a helyhez kötött internet szolgáltatások kimaradását, mint a nagyobbaknál.
 - Ez részben annak köszönhető, hogy a nagyobb vállalatok **stabilabb, drágább technológiákat** is igénybe tudnak venni [pl. bérelt vonali internet], amihez komoly minőségi garanciák járnak [SLA: szolgáltatás szint-megállapodás], részben pedig annak, hogy ők jobban tudják diverzifikálni, redundánssá tenni meglévő kapcsolataikat, amivel elkerülhetők a nagyobb kimaradások.
 - Mindemellett itt is megfigyelhetők ugyanazok a percepciók eltérések, mint a mobilszolgáltatásoknál.



RS

A helyhez kötött internet kapcsán a legnagyobb problémát a még mindig a magasnak érzékelt havidíjak jelentik.



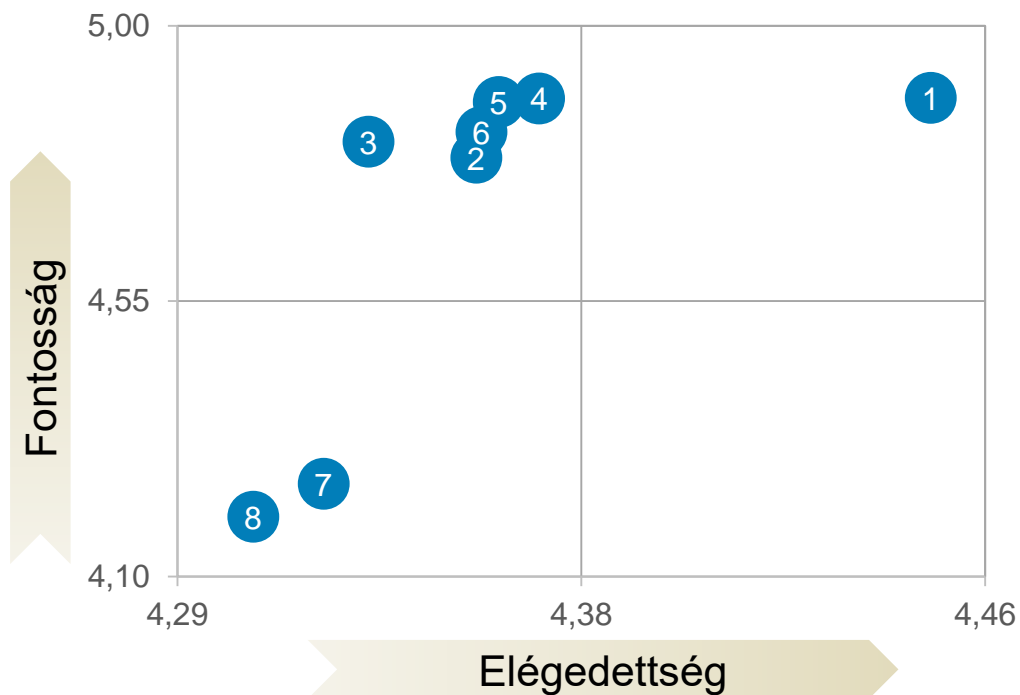
1	A szolgáltatás elérhetősége, rendelkezésre állása
2	Havi előfizetési díj
3	Sebesség, sávszélesség
4	Stabil, megbízható szolgáltató
5	Különböző sávszélességet kínáló díjcsomagok választéka
6	Internetszolgáltatás hibamentes működése
7	Hibaelhárítás, igény illetve reklamáció kezelésének gyorsasága és hatékonysága
8	Az internet-szolgáltatónál elérhető egyéb szolgáltatások
9	Az internet-szolgáltatónál elérhető tartalom-szolgáltatások köre

Bázis: közvetlen helyhez kötött internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Business=1 427



RS

A nagyképernyős mobilinternetnél a legnagyobb problémát már nem is a havidíj mértéke jelenti, hanem a sebesség és a sávszélesség.



1	A szolgáltatás elérhetősége, rendelkezésre állása
2	Havi előfizetési díj
3	Sebesség, sávszélesség
4	Stabil, megbízható szolgáltató
5	Mobilinternet szolgáltatás hibamentes működése
6	Hibaelhárítás, igény illetve reklamáció kezelésének gyorsasága és hatékonysága
7	A mobilinternet-szolgáltatónál elérhető egyéb szolgáltatások
8	A mobilinternet-szolgáltatónál elérhető tartalom-szolgáltatások köre

Bázis: közvetlen large screen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Business=541

- A helyhez kötött internet kapcsán a legnagyobb problémát a még mindig a magasnak percepcionált havidíjak jelentik, a **legfontosabb viszont a szolgáltatás rendelkezésre állása**.
- A faktor- és regresszióelemzés szerint az elégedettségi tényezők közül a **minőségi- és árjellemzők** képeznek egy fontos faktort, míg a **hibaelhárítás**, a kiegészítő szolgáltatások és a díjcsomagválaszték egy másikat.
- Az összelégedettség mindkét faktortól függ, megközelítőleg hasonlóan erőteljes mértékben.

- A nagyképernyős mobilinternetnél a legnagyobb problémát már nem is a havidíj mértéke jelenti, hanem a sebesség és a sáv szélesség.
- A faktor- és regresszióelemzés szerint az elégedettségi tényezők közül a minőségi jellemzők képeznek egy fontos faktort, míg a hibaelhárítás és a kiegészítő szolgáltatások egy másikat. Az ártényező hatása szinte semleges, nem illeszkedik jól a faktormodellbe [és ezen az sem változtat, ha a faktorok számát növeljük].
- Az összelégedettség elsősorban a **minőségi jellemzőket tartalmazó faktortól függ erőteljesen**, ami jól egybecseng a faktort alkotó tényezők magas fontossági értékeivel.