



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

# AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI PIAC FOGYASZTÓINAK VIZSGÁLATA 2021 – ÜZLETI FELMÉRÉS

Közzétéve: 2022. március 31.

## Módszertan és háttér

Készült a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság megbízásából

**Kutatóműhely:** BellResearch Kft.

**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 közsféra 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 lappal 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

1. táblázat: A minta jellemzői

Szegmens	Alapsokaság [N]	Minta [n]	Max. hibahatár [ $\pm\%$ ] <sup>1</sup>
<b>Business (működő vállalkozások 10+ alkalmazottal)</b>	<b>38694</b>	<b>1645</b>	<b>2,34</b>
250 + fő	1027	140	7,73
50-249 fő	5151	230	6,33
10-49 fő	32516	1275	2,69
GOV+NP (állami és nonprofit intézmények)	9757	108	9,42

<sup>1</sup> 95%-os megbízhatósági szinten, feltételezve a (szóródás szempontjából) legrosszabb, 50%-os eloszlást

## Teljes piaci áttekintés

### Teljes piac mérete és a részpiacok aránya 1

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.

2. táblázat: Teljes távközlési piac mérete [millió Ft/hó]

Szegmens	2020	2021
Business	8183	7969
250+ fő	2499	2435
50-249 fő	2078	2047
10-49 fő	3606	3487
Gov + NP	1340	1321

Bázis: közvetlen vezetékes és/vagy mobil távközlési szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Business=1593, [250+ fő=138, 50-249 fő=225, 10-49 fő=1230], Gov+NP=97

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%]

## Teljes piac mérete és a részpiacok aránya 2

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

3. táblázat: Teljes távközlési piac kiadásainak megoszlása részpiacokként [%]

Részpiac	2019	2020	2021
Mobiltelefon (hang és internet)	55,0	54,7	54,7
Adatátvitel	16,4	16,6	16,7
Helyhez kötött internet	11,2	11,6	12,4
Helyhez kötött telefon	12,1	11,8	11,4
Nagyképernyős mobilinternet	4,9	4,8	4,8

Bázis: közvetlen vezetékes és/vagy mobil távközlési szolgáltatást igénybe vevő szervezetek, Business=1593

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%

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 Covid 19 hatásai

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.

4. táblázat: Mennyire érintette érzékenyen a szervezetüket a koronavírus világjárvány? [%]

Válasz	Business	250+ fő	50-249 fő	10-49 fő	Gov + NP
Teljesen fel kellett függeszteni a szervezet működését	7,4	3,0	2,6	8,4	16,1
Részlegesen fel kellett függeszteni a szervezet működését	15,5	16,8	9,7	16,3	31,8
A szervezet tovább működött, de jelentős anyagi kárt okozott	22,9	18,6	18,7	23,7	11,0
Csak kisebb mértékben, vagy egyáltalán nem okozott kárt, változást	48,4	56,5	63,0	45,8	34,1
Jelentős mértékben megnövelte a keresletet, új kapacitásokat kellett igénybe venni	4,9	4,3	5,5	4,8	6,9
Nem tudja / Nincs válasz	0,9	0,8	0,4	1,0	0,0

Bázis: összes szervezet, Business=1645 [250+ fő=140, 50-249 fő=230, 10-49 fő=1275], Gov+NP=108

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 felettiek, 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 kitettséget mutattak a vírus irányában.

## Eredmények áttekintése – kutatási fókuszterületek

### Kisképernyős mobilinternet használatának okai 1

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.

5. táblázat: Kisképernyős mobilinternet használata – 5 leggyakoribb cél [%]

Alkalmazások	2019	2020	2021
Elektronikus levelezés [e-mail]	82,3	89,3	88,5
Azonnali üzenetküldés, chat	62,1	65,1	65,6
Interneten keresztüli telefonálás [Skype, Viber]	40,1	46,1	49,8
Online közösségi portálok [pl. Facebook]	37,4	38,3	39,9
Internetes beszerzés	29,8	28,4	33,2

Bázis: közvetlen small screen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Business=1362

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.

## Kisképernyős mobilnet mobilinternet használatának okai 2

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

6. táblázat: Kisképernyős mobilinternet használata – 5 leggyakoribb cél [%]

Alkalmazások	250+ fő	50-249 fő	10-49 fő
Elektronikus levelezés [e-mail]	96,8	96,9	86,6
Azonnali üzenetküldés, chat	52,6	59,7	67,3
Interneten keresztüli telefonálás [Skype, Viber]	37,2	37,8	52,6
Online közösségi portálok [pl. Facebook]	32,7	36,6	40,8
Internetes beszerzés	18,8	24,6	35,4

Bázis: közvetlen small screen mobilinternet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Business=1362

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.

## Helyhez kötött internet sávszélessége

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

7. táblázat: 100 Mb/sec-nál gyorsabb internettel rendelkezők aránya [%]

Év	Business
2019	39,7
2020	41,2
2021	47

Bázis: közvetlen vezetékes internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Business=1427

8. táblázat: Gb/sec-nál gyorsabb internettel rendelkezők aránya [%]

Év	Business
2019	11,8
2020	15,5
2021	14,7

Bázis: közvetlen vezetékes internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Business=1427

1 Gb/sec különösen jellemző

- 250 fő felett: 25%
- Szolgáltató cégek: 19%

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%]



## Helyhez kötött internet használata

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

9. táblázat: Helyhez kötött internet használata – 5 leggyakrabban említett cél [%]

Alkalmazások	2019	2020	2021
Elektronikus levelezés [e-mail]	87,6	92,1	90,8
Ügyintézés [pl. adóbevallás, hivatalos ügyintézés]	63,3	75,6	71,8
Online banki tranzakciók végzése	61,0	70,3	71,2
Internetes beszerzés	59,7	63,1	64,2
Azonnali üzenetküldés, chat	49,3	53,6	59,7

Bázis: közvetlen vezetékcsatlakozással rendelkező szervezetek, Business=1427

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.

## Helyhez kötött internet leállása

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.

10. táblázat: *Hogyan érintené Önöket a helyhez kötött internet szolgáltatásban egy félnapos kimaradás? [%]*

Válasz	2019	2020	2021
Leállna a cég, súlyos anyagi veszteséggel járna	10,2	11,4	12,7
Megoldanánk a kiesést, de anyagi/üzleti veszteséggel járna	25,8	25,5	23,0
Megéreznénk a kiesést, de a többletmunkán és idővesztésén túl nem járna anyagi veszteséggel	27,5	34,7	38,9
Kisebb kellemetlenséget jelentene, amit kezelni tudnánk	31,9	24,0	23,1
Számunkra az internet nem üzlet-kritikus, lényegtelen, akár az 1-2 napi kimaradás is elfogadható	4,6	4,4	2,3

*Bázis: közvetlen vezetékes internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Business=1427*

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.

## Távközlési szolgáltatások üzletkritikussága

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.

11. táblázat: Milyen fennakadást okoz szervezetüknél a hírközlési és/vagy informatikai szolgáltatások kiesése? [%]

Válasz	Business	250+ fő	50-249 fő	10-49 fő	Gov + NP
Nagyon komoly, kritikus fennakadásokat okoz	17,5	38,1	31,6	14,6	21,6
Jelentős, de nem kritikus fennakadást okoz	25,0	24,5	24,3	25,2	24,6
Közepesen komoly fennakadást okoz	36,5	32,5	34,7	36,9	38,4
Csekély mértékű fennakadást okoz	15,2	1,5	7,0	17,0	11,4
Szinte egyáltalán nem okoz semmilyen fennakadást	5,4	3,4	1,9	6,0	4,0
Nem tudja / nincs válasz	0,4	0,0	0,4	0,4	0,0

Bázis: összes szervezet, Business=1645 [250+ fő=140, 50-249 fő=230, 10-49 fő=1275], Gov+NP=108

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 alpinfrastruktúra részét képezik, ilyen módon a megfelelő rendelkezésre állási mutatók garantálása egyre erőteljesebben szabályozói feladattá is válik.

## Helyhez kötött és mobil technológia viszonya

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.

12. táblázat: Helyhez kötött internetet preferálók aránya [%]

Év	Business
2019	28,7
2020	28,1
2021	22,3

Bázis: összes szervezet, Business=1645

13. táblázat: Mobilinternetet preferálók aránya [%]

Év	Business
2019	22,0
2020	21,4
2021	28,0

Bázis: összes szervezet, Business=1645

Különösen jellemző

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

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 visszavágyának a vezetékes internethez.

## VoIN használata

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

14. táblázat: VoIN megoldásokat használók aránya [%]

Év	Business
2019	36,1
2020	50,6
2021	58,0

Bázis: összes szervezet, Business=1645

**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%

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.

## Szerződések

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

15. táblázat: Ha lejár a szerződésük, jellemzően mit tesznek? [%]

Válasz	2019	2020	2021
Megújítják a jelenlegi szolgáltatónál, azonos feltételekkel	22,4	18,2	17

Válasz	2019	2020	2021
Újratárgyalják a feltételeket, de maradnak a jelenlegi szolgáltatónál	55,2	56,2	54,1
Pályáztatnak, de előnyben részesítik a jelenlegi szolgáltatót	11,7	14,5	16,5
Pályáztatnak és nem részesítenek előnyben senkit	8,1	8,7	10,1
Egyéb	0,4	0,4	0,1
Nem tudja / nincs válasz	2,2	1,9	2,1

Bázis: összes szervezet, Business=1645

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 pályáztat részrehajlás nélkül egy lejártó távközlési szolgáltatásnál, [2020: 9%] de a nagyvállalatoknak már lényegesen nagyobb része, mintegy a negyede jár el így.

## Bundling\* penetráció és igénybe vett szolgáltatások

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

16. táblázat: *Előfizetés integrált távközlési csomagra [%]*

Év	Business
2019	50,2
2020	52,9
2021	59,4

Bázis: összes szervezet, Business=1645

17. táblázat: *Csomagban igénybe vett távközlési szolgáltatások [%]*

Válasz	Business
Vezetékes internet	93,0
Vezetékes telefon	78,5
Beszédcélú mobiltelefon	50,9
Mobilinternet kártya	25,4
Adatátvitel	9,9
Fizetős TV	9,1
Nem tudja / nincs válasz	0,4

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

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

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.

## Fix-mobil [FMC] szolgáltatáscsomagok

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.

18. táblázat: *Hány olyan távközlési szolgáltató van, amely minden telephelyüket lefedő szolgáltatáscsomagot lenne képes biztosítani [%]*

Válasz	Business
Egy sincs	8,2
1 db	20,5
2 db	30,4
3 db vagy több	30,1
Nem tudja / nincs válasz	10,7
Egy sincs	8,2

*Bázis: összes szervezet, Business=1645*

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.



## Távközlési szolgáltatások kiválasztási szempontjai

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

19. táblázat: Szolgáltatás kiválasztásakor az egyes tényezők fontossága [rangsor átlagok, 1=Legfontosabb, 10=Legkevésbé fontos]

Válasz	Business
A szolgáltatás ára	2,45
Megbízhatóság	2,85
Korábbi tapasztalat a szolgáltatóval	4,38
Az adott szolgáltatás mennyivel növeli a munkahatékonyt	5,12
A szolgáltató által nyújtott szolgáltatások választéka	5,18
Az adott szolgáltatás mennyivel csökkent más költségeket	5,52
A szolgáltató hírneve	6,12
A szolgáltató ügyfélszolgálati tevékenysége	6,76
Egy szolgáltató minden telephelyüket le tudja fedni	7,04
Dedikált kapcsolattartó	7,50

Bázis: összes szervezet, Business=1645

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 vezetékös 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.

## Tájékozódás gyakorisága és forrásai

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

20. táblázat: Milyen forrásból tájékozódnak az ajánlatokról, újdonságokról? [%]

Válasz	2019	2020	2021
Szolgáltatók weboldala	61,9	72,9	77,3
Google vagy más kereső	48,1	52,1	53,6
Szolgáltatók hírlevele	43,4	43,4	43,5
Távközléssel, informatikával foglalkozó független weboldalak	24,4	24,5	27,0
Barátok, kollégák, ismerősök	28,0	25,5	26,9

Bázis: Távközlési szolgáltatók ajánlatairól és a technológiai újdonságokról tájékozódó szervezetek, Business = 1470

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

A szolgáltatók heti szintű szisztematikus nyomonkövetése 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.

## IoT-ismertség

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

21. táblázat: IoT megoldások ismertsége [%]

Év	Business
2019	39,7
2020	41,2
2021	47

Bázis: összes szervezet, Business=1645

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.

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.

## IoT penetráció

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

22. táblázat: IoT-megoldások alkalmazása [%]

Év	Business
2019	5,0
2020	4,2
2021	6,3

Bázis: összes szervezet, Business=1645

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%]

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.

## Postai kézbesítés

### Levél- és csomagfeladás

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

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

Szegmensek	Magyar Posta	Alternatív szolgáltatók
Business	83,9	41,0
250+ fő	91,7	45,9
50-249 fő	94,3	44,6
10-49 fő	82,0	40,3
Gov + NP	93,5	18,7

Bázis: összes szervezet, Business=1645 [250+ fő=140, 50-249 fő=230, 10-49 fő=1275], Gov+NP=108

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

Szegmensek	Magyar Posta	Alternatív szolgáltatók
Business	51,7	56,6
250+ fő	65,9	71,1
50-249 fő	62,1	74,7
10-49 fő	49,5	53,2
Gov + NP	49,2	32,6

Bázis: összes szervezet, Business=1645 [250+ fő=140, 50-249 fő=230, 10-49 fő=1275], 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.

## Érintésmentes kézbesítés

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

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

Szegmensek	Igen	Nem	Nem tudja / nincs válasz
Business	49,6	44,5	5,9
250+ fő	55,5	20,4	24,1
50-249 fő	55,4	30,3	14,3
10-49 fő	48,5	47,5	4,0
Gov + NP	69,0	24,8	6,2

Bázis: összes szervezet, Business=1645 [250+ fő=140, 50-249 fő=230, 10-49 fő=1275], Gov+NP=108

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

Szegmensek	Igen	Nem	Nem tudja / nincs válasz
Business	37,8	56,1	6,2
250+ fő	44,2	30,0	25,9
50-249 fő	44,2	42,1	13,7
10-49 fő	36,6	59,1	4,3
Gov + NP	30,7	62,5	6,8

Bázis: összes szervezet, Business=1645 [250+ fő=140, 50-249 fő=230, 10-49 fő=1275], 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 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

### Távmunka-lehetőségek | jelen

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.

27. táblázat: Az Önöknél dolgozók legalább egy részének van lehetősége távmunkára? [%]

Válasz	Business	250+ fő	50-249 fő	10-49 fő	Gov + NP
Igen, minden dolgozónak	2,4	2,7	5,0	1,9	2,8
Igen, a dolgozók többségének	8,9	26,7	16,9	7,1	22,5
Igen, a dolgozók egy kisebb részének	26,4	58,7	46,7	22,2	32,0
Nem, és a munkakörök olyanok, hogy nem is lehetne bevezetni	56,6	9,3	26,6	62,9	39,0
Nem, de a munkakörök olyanok, hogy be lehetne vezetni	4,7	2,7	4,8	4,8	3,8
Nem tudja / nincs válasz	0,9	0,0	0,0	1,1	0,0

Bázis: összes szervezet, Business=1645 [250+ fő=140, 50-249 fő=230, 10-49 fő=1275], Gov+NP=108

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 olyannak 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.

## Távmunka-lehetőségek | jövő

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

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

Válasz	Business	250+ fő	50-249 fő	10-49 fő	Gov + NP
Igen, minden dolgozónak	2,0	2,7	4,5	1,6	1,4
Igen, a dolgozók többségének	6,4	17,1	11,6	5,2	8,3
Igen, a dolgozók egy kisebb részének	20,4	49,0	33,1	17,5	23,6
Nem, és a munkakörök olyanok, hogy nem is lehetne bevezetni	60,0	14,0	32,8	65,7	50,2
Nem, de a munkakörök olyanok, hogy be lehetne vezetni	9,5	14,5	15,9	8,3	16,5
Nem tudja / nincs válasz	1,7	2,7	2,2	1,6	0,0

Bázis: összes szervezet, Business=1645 [250+ fő=140, 50-249 fő=230, 10-49 fő=1275], Gov+NP=108

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.



## Távmunkaeszközök biztosítása

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

29. táblázat: A távmunkához a vállalat biztosítja a szükséges eszközöket? [%]

VÁLASZ	Business	250+ fő	50-249 fő	10-49 fő	Gov + NP
A vállalat minden dolgozónak biztosítja az eszközöket	50,8	67,5	63,1	45,1	25,9
A vállalat a dolgozók többségének biztosítja az eszközöket	16,8	15,3	14,0	17,9	18,6
A vállalat a dolgozók kb. felének biztosítja az eszközöket	12,1	3,9	3,1	15,9	12,7
A vállalat a dolgozók kisebb részének biztosítja az eszközöket	12,5	8,0	13,7	12,5	19,1
A vállalat egyáltalán nem biztosít eszközöket	7,4	5,3	6,2	8,1	23,6
Nem tudja / nincs válasz	0,4	0,0	0,0	0,5	0,0

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

30. táblázat: A távmunkához a vállalat biztosítja a szükséges internet-kapcsolatot? [%]

VÁLASZ	Business	250+ fő	50-249 fő	10-49 fő	Gov + NP
A vállalat minden dolgozónak biztosítja az internetkapcsolatot	11,8	9,5	6,4	13,9	4,5
A vállalat a dolgozók többségének biztosítja az internetkapcsolatot	6,4	4,4	3,2	7,7	7,2
A vállalat a dolgozók kb. felének biztosítja az internetkapcsolatot	11,6	5,5	3,4	15,0	5,3
A vállalat a dolgozók kisebb részének biztosítja az internetkapcsolatot	10,0	9,2	13,6	8,8	3,4
A vállalat egyáltalán nem biztosít internetkapcsolatot	59,6	71,4	72,8	54,0	78,0
Nem tudja / nincs válasz	0,5	0,0	0,6	0,5	1,7

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 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.

## Informatikai hálózatok távoli elérése

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

*31. táblázat: Rendelkeznek Önök olyan megoldással, ami biztosítja, hogy a munkatársak „távolról”, azaz más telephelyről, otthonról, de akár utazás közben mobileszközről is hozzáférjenek a vállalati informatikai hálózathoz [%]*

Válasz	Igen	Nem	Nem tudja / nincs válasz
Business	71,4	28,2	0,4
250+ fő	88,0	12,0	0,0
50-249 fő	83,4	16,6	0,0
10-49 fő	65,7	33,7	0,6
Gov + NP	59,3	38,9	1,8

*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*

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.

## Távmunka megítélése

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.

32. táblázat: Ön szerint mennyire igaz a távmunkára [% , átlag] [Skálás kérdés: 1=Egyáltalán nem igaz, 5=Teljes mértékben igaz]

Válasz	Egyetért [4-5]	Részből egyetért [3]	Nem ért egyet [1-2]	Nem tudja / nincs válasz	Átlag
A távmunka teljesen biztonságos, ma már megvannak a módszerek a céges adatok távoli megvédésére	72,9	22,4	3,4	1,3	4,1
A munka hatékonysága otthoni környezetben is magas marad	66,2	22,9	9,9	1,1	3,8
Az emberek többségét megviseli, hogy otthonról kell dolgoznia	26,9	35,1	33,7	4,4	2,8
A távmunka jelentős problémákat okoz a munkaszervezésben, különösen a csoportmunkában és a céges eszközök használatában	24,5	24,4	50,3	0,8	2,5
Gyakori az, hogy valakivel nem lehet videón gondmentesen beszélgetni a nem megfelelő internet-kapcsolat, vagy az internetes kompetenciák hiánya miatt	18,5	22,2	56,0	3,3	2,3
A távmunka teljesen biztonságos, ma már megvannak a módszerek a céges adatok távoli megvédésére	72,9	22,4	3,4	1,3	4,1

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

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.

Érdekeség, 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

### Szolgáltatóváltás 1

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

33. táblázat: Szolgáltató-váltás az elmúlt 3 évben [%]

Szegmensek	Váltottak vezetőkes vagy mobil szolgáltatót	Nem váltottak, de gondolkodtak róla	Nem váltottak és nem is gondolkodtak róla
Business	19,5	9,0	71,5
250+ fő	10,7	17,1	72,1
50-249 fő	19,3	18,0	62,7
10-49 fő	19,8	7,3	72,8
Gov + NP	8,7	9,8	81,5

Bázis: összes szervezet, Business=1645 [250+ fő=140, 50-249 fő=230, 10-49 fő=1275], Gov+NP=108

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

A szolgáltató váltás inkább jellemző a KKV szektor cégeire, mint a legnagyobbakra. Ennek fő oka, hogy a KKV szektor „mozgékonyabb”, náluk egy szolgáltató-váltás 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 középállalati 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.

## Szolgáltatóváltás 2

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

34. táblázat: *Miért nem váltottak végül szolgáltatót?*

Válasz	Business
Nem állt rendelkezésre megfelelő alternatíva az eddigi szolgáltató helyett	36,1
Csak árcsökkentést szerettek volna elérni, de a többi szolgáltató sem bizonyult olcsóbbnak	33,0
Nem volt olyan nagyságrendű a problémájuk, hogy indokolja a váltást	29,5
A folyamat túlságosan bonyolult lett volna	27,1
Túl nagy lett volna a váltás üzleti és egyéb kockázata	22,3
Hűség szerződésük volt, amit túl drága lett volna felmondani	6,3
A jelenlegi szolgáltató adminisztratív eszközökkel megakadályozta a váltást	0,9
Egyéb	8,1

*Bázis: Szervezetek, akik az elmúlt 3 évben szolgáltatóváltáson gondolkoztak, de végül letettek róla, Business=224*

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.

## Szolgáltatásminőség

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.

35. táblázat: Probléma a szolgáltatással [%]

Szegmensek	Probléma a szolgáltatás minőségével	Szolgáltatónak 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

Bázis: összes szervezet, Business=1645 [250+ fő=140, 50-249 fő=230, 10-49 fő=1275], Gov+NP=108 / azon szervezetek, ahol volt probléma

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

Szegmensek	Igen, megoldotta	Nem, szükség volt további jelzésekre	Nem tudja / nincs válasz
Business	80,0	19,7	0,4
250+ fő	81,6	18,4	0,0
50-249 fő	71,4	27,1	1,6
10-49 fő	82,6	17,4	0,0
Gov + NP	82,3	17,7	0,0

Bázis: Szervezetek, akiknél az elmúlt 3 évben előfordult, hogy problémájuk volt a távközlési szolgáltatás minőségével és ezt jelezték a szolgáltatónak, 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!

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.

## Szolgáltatáskimaradások | mobilinternet

A mobilinternet kimaradásai a megkérdezettek bő negyed részét érintették.

37. táblázat: *Előfordult a mobilinternet szolgáltatásban legalább fél napos kimaradás az elmúlt évben?*  
[%]

Szegmensek	Igen, többször is	Igen, de csak egyszer	Nem	Nem tudja / nincs válasz
Business	9,4	18,5	71,2	0,8
250+ fő	1,6	3,0	93,3	2,0
50-249 fő	7,8	4,6	84,7	3,0
10-49 fő	10,3	22,6	66,8	0,3
Gov + NP	0,0	0,0	100,0	0,0

*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 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 attitűdökkel viszonyul egy kieső szolgáltatáshoz, mint egy IT-szakember.

## Szolgáltatáskimaradások | helyhez kötött internet

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

38. táblázat: *Előfordult a helyhez kötött internet szolgáltatásban legalább fél napos kimaradás az elmúlt évben?[%]*

Szegmensek	Igen, többször is	Igen, de csak egyszer	Nem	Nem tudja / nincs válasz
Business	9,4	18,3	71,9	0,5
250+ fő	5,0	8,0	87,0	0,0
50-249 fő	11,3	8,2	79,9	0,5
10-49 fő	9,2	20,2	70,1	0,5
Gov + NP	6,3	12,5	81,2	0,0

Bázis: *Közvetlen vezetékes internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Business=1427 [250+ fő=117, 50-249 fő=204, 10-49 fő=1106], Gov+NP=92*

A helyhez kötött internet kimaradásainak gyakorisága hasonló a mobilinternethez, 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 percepció eltérések, mint a mobilszolgáltatásoknál.



## Helyhez kötött internet elégedettség

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

39. táblázat: Helyhez kötött internet fontossága és a hozzá kapcsolódó elégedettség (1-5 skála átlag)

Szempon	Elégedettség	Fontosság
A szolgáltatás elérhetősége, rendelkezésre állása	4,57	4,95
Havi előfizetési díj	4,45	4,85
Sebesség, sávszélesség	4,51	4,90
Stabil, megbízható szolgáltató	4,51	4,92
Különböző sávszélességet kínáló díjcsomagok választéka	4,52	4,67
Mobilinternet szolgáltatás hibamentes működése	4,51	4,90
Hibaelhárítás, igény illetve reklamáció kezelésének gyorsasága és hatékonysága	4,52	4,87
A mobilinternet-szolgáltatónál elérhető egyéb szolgáltatások	4,52	4,45
A mobilinternet-szolgáltatónál elérhető tartalom-szolgáltatások köre	4,47	4,33
A mobilinternet-szolgáltatónál elérhető tartalom-szolgáltatások köre	4,47	4,33
A szolgáltatás elérhetősége, rendelkezésre állása	4,57	4,95

Bázis: közvetlen helyhez kötött internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Business=1427

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.

## LS mobilinternet elégedettség

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

40. táblázat: LS mobilinternet fontossága és a hozzá kapcsolódó elégedettség (1-5 skála átlag)

Szempont	Elégedettség	Fontosság
A szolgáltatás elérhetősége, rendelkezésre állása	4,45	4,88
Havi előfizetési díj	4,35	4,78
Sebesség, sávszélesség	4,33	4,81
Stabil, megbízható szolgáltató	4,37	4,88
Mobilinternet szolgáltatás hibamentes működése	4,36	4,88
Hibaelhárítás, igény illetve reklamáció kezelésének gyorsasága és hatékonysága	4,35	4,83
A mobilinternet-szolgáltatónál elérhető egyéb szolgáltatások	4,32	4,25
A mobilinternet-szolgáltatónál elérhető tartalom-szolgáltatások köre	4,31	4,20
A szolgáltatás elérhetősége, rendelkezésre állása	4,45	4,88
Havi előfizetési díj	4,35	4,78
Sebesség, sávszélesség	4,33	4,81

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

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

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 egybeesik a faktort alkotó tényezők magas fontossági értékeivel.