

TISKOVÁ ZPRÁVA

Vyhodnocení druhého kola projektu MOSEK

V rámci projektu MOSEK – Monitoring služeb elektronických komunikací 2008 bylo ukončeno druhé kolo celostátního šetření zaměřené na firmy. Tématicky byl průzkum věnován především otázkám týkajícím se vybraných služeb elektronických komunikací, vybavenosti firem prostředky komunikace a způsobu komunikace a využívání služeb. Hlavní zjištění jsou shrnuta v následujícím přehledu.

Všechny firmy s více než 10 zaměstnanci disponují současně třemi základními komunikačními prostředky: pevnou linkou, mobilními telefony a přístupem k internetu. V menších firmách je podíl takto vybavených firem nižší, ale stále většinový (86 % „mikrofirem“ (do 10 zaměstnanců) a 72 % živnostníků nebo OSVČ bez zaměstnanců). Mezi mikrofirmami a živnostníky nebo OSVČ je cca desetina těch, kteří nevlastní mobilní telefony. Přístup k internetu nemá pětina živnostníků a OSVČ a necelá desetina mikrofirem.

Pevnou linku vlastní téměř každá firma. Pevná linka je většinou využívána jako hlavní číslo pro příchozí hovory, poskytuje však i nejčastěji využívanou možnost připojení k internetu (ADSL). Vlastní pobočkovou ústřednu mají téměř všechny střední a velké firmy (od 50 zaměstnanců).

Mezi velkými firmami nad 50 zaměstnanců je vybavenost mobilními telefony 100 %, mezi živnostníky a OSVČ vlastní mobil devět z deseti dotázaných.

Procento zaměstnanců se služebním mobilním telefonem závisí na velikosti firmy – v malých firmách je větší než ve velkých. 2/3 mikrofirem (do 10 zaměstnanců) poskytují nejméně polovině zaměstnanců služební mobily, mezi velkými firmami nad 250 zaměstnanců 3/4 poskytují mobil maximálně čtvrtině zaměstnanců. Většina společností poskytujících služební mobily povoluje svým zaměstnancům jejich použití i k soukromým účelům. Využití mobilních telefonů a pevné linky z hlediska provolaných minut je ve velkých firmách vyrovnané, v menších firmách se více volá prostřednictvím mobilů. Přímé propojení pobočkové telefonní ústředny s ústřednou mobilního operátora využívají opět spíše větší firmy - třetina s 50 až 250 zaměstnanci a polovina s více než 250 zaměstnanci.

Připojením k internetu disponují všechny firmy. I u živnostníků a firem do 10 zaměstnanců má toto připojení 80 až 90 %.

Nejčastějším způsobem připojení je tedy ADSL přes pevnou linku (43 % u firem s 10 a více zaměstnanci, následuje WiFi (29 %) a mobilní připojení přes GSM síť (13 %).

Způsob komunikace a využívání služeb

Nastavení pravidel a následná kontrola zaměstnanců při využívání telekomunikačních prakticky služeb je opět dána velikostí firmy. Velké firmy se bez jasných pravidel neobejdou a malé firmy je obvykle nepotřebují. To se týká všech sledovaných komunikačních služeb – pevné linky, mobilních telefonů i internetu.

Přesto cca čtvrtina velkých firem s více než 250 zaměstnanci nemá daná omezující pravidla a desetina (v případě pevné linky pětina) nesleduje a nekontroluje zaměstnance, jak služby využívají. Naopak v 80 % mikrofirem pravidla neexistují a 50 až 60 % subjektů své zaměstnance z tohoto hlediska nekontroluje.

U velkých firem je podíl provolaných minut z pevných linek a mobilů vyrovnaný. Čím menší je firma, tím vyšší je podíl času volání z mobilních telefonů. Opět zde však pravděpodobně hraje roli zkreslení způsobené malým počtem zaměstnanců, díky čemuž je procentní podíl takového provozu nepřirozeně vysoký.

Které z komunikačních prostředků, využívající přístup k internetu, společnost využívá, je opět dané její velikostí. Přibližně polovina mikrofirem využívá pouze e-mail, zatímco větší firmy nad 50 zaměstnanců častěji využívají i jiné možnosti – VoIP, chat, Skype, ICQ, případně další (přenos dat, EDI, FTP, videokonference, interneto-vý obchod, www stránky).

VoIP využívá více než čtvrtina firem nad 50 zaměstnanců, a to častěji pro vnitropodnikovou komunikaci, než pro komunikaci s klienty. Ze dvou podobných produktů - Skype a ICQ je více používaný Skype, a to nejčastěji ve firmách s 50 až 250 zaměstnanci. Chat se používá minimálně. Další způsoby používají zejména velké firmy s více než 250 zaměstnanci.

Vliv ceny při výběru operátora

Většina firem všech velikostních segmentů považuje cenu za nejdůležitější kritérium při výběru operátora nebo pro změnu cenového tarifu. Tento názor zastává 55 % živnostníků, OSVČ, 65 % mikrofirem, 71 % malých firem s 10 až 49 zaměstnanci, 75 % středních firem s 50 až 249 zaměstnanci. U velkých firem s 250 a více zaměstnanci hraje současně důležitou roli i garance kvality a rozsah služeb.

Více než tři čtvrtiny firem nad 50 zaměstnanců využívají více cenových plánů nebo tarifů. U živnostníků, OSVČ je to pouze 30 % firem, ze společností s méně než 10 zaměstnanci má více cenových plánů 53 % z nich.

Roaming

Pracovníci většiny větších firem (84 % společností s 50 až 249 zaměstnanci a 95 % firem s 250 a více zaměstnanci) využívají při pobytu v zahraničí mobilní telefony pro služební účely. Jde především o aktivované příchozí a odchozí volání a SMS. Zvláště velké a střední firmy často aktivují i datové služby, přístup k internetu nebo wapu a MMS.

Podíl zaměstnanců s aktivovaným roamingem závisí na velikosti firmy – u mikrofirem jich více než polovina aktivuje všem zaměstnancům, zatímco cca polovina velkých firem aktivuje maximálně čtvrtině zaměstnanců.

Přenositelnost čísel k jinému operátorovi

O možnosti přenosu čísla pevné telefonní linky nebo mobilního telefonu k jinému operátorovi ví většina společností (velké firmy prakticky všechny).

Větší firmy nad 50 zaměstnanců častěji využily přenos čísla mobilního telefonu než pevné linky – 29 % středních firem (resp. 27 % velkých firem) přeneslo číslo pevné linky, 35 % středních firem (40 % velkých firem) již přeneslo mobilní číslo.

Český telekomunikační úřad (ČTÚ) zahájil projekt MOSEK koncem února. „Monitoring služeb elektronických komunikací 2008“ je zaměřen na sledování využívání služeb elektronických komunikací, na spokojenosť občanů a firem s těmito službami a jejich další vývoj. **ČTÚ tak získá ucelený přehled informací týkajících se spotřebitelské veřejnosti.** Výsledky budou použity pro činnost úřadu v rámci přezkumu univerzální služby, pro vyhodnocení účinnosti uplatněných regulačních opatření a sledování vývoje poptávky na trhu elektronických komunikací. **ČTÚ klade ve stále větší míře důraz na prospěch spotřebitelů a posílení jejich pozice na trhu, v souladu se záměry Evropské komise.** Projekt bude ukončen a vyhodnocen do 31. prosince 2008.

Ing. Dana Makrlíková v.r.

tisková mluvčí

Českého telekomunikačního úřadu

Praha 16. září 2008