BADANIE OPINII PUBLICZNEJ W ZAKRESIE FUNKCJONOWANIA RYNKU USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH ORAZ PREFERENCJI KONSUMENTÓW

RAPORT Z BADANIA JAKOŚCIOWEGO KLIENTÓW INSTYTUCJONALNYCH

Warszawa, Gdańsk, 16.12.2016 r.

KANTAR MILWARDBROWN

DANAE

PODSTAWOWE INFORMACJE

KANTAR MILWARDBROWN

DANAE

PODSTAWOWE INFORMACJE

ZAMAWIAJĄCY	Urząd Komunikacji Elektronicznej
WYKONAWCA	Konsorcjum Millward Brown S.A. oraz DANAE Sp. z o.o.
CEL BADANIA	Poznanie potrzeb i oczekiwań firm wobec usług telekomunikacyjnych jako narzędzia wspierającego funkcjonowanie firmy, określenie obrazu użytkowania usług telekomunikacyjnych przez firmy, poznanie wpływu wsparcia z środków unijnych w cyfryzacji i rozwoju technologicznego firm, diagnoza poziomu zaawansowania firm w korzystaniu z usług telekomunikacyjnych ora pogłębienie zagadnień związanych z wsparciem dostawców usług i UKE przy rozwiązywaniu problemów w funkcjonowaniu usług telekomunikacyjnych.
PRÓBA	15 konsumentów instytucjonalnych
METODOLOGIA	IDI – indywidualny wywiad pogłębiony
TERMIN	listopad' 2016

STRUKTURA PRÓBY

STRUKTURA PRÓBY

RODZAJ INSTYTUCJI

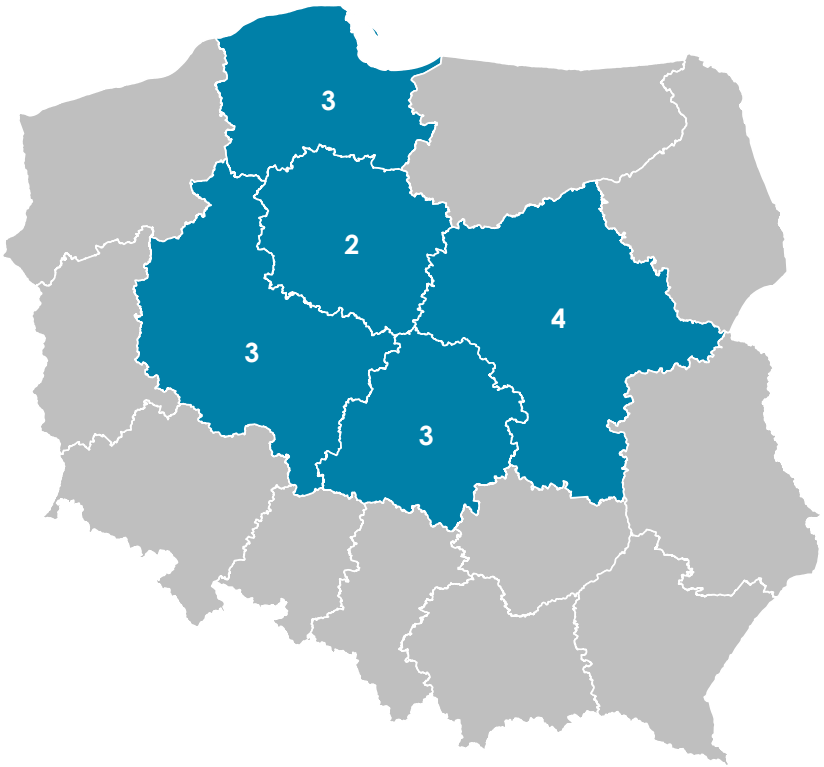
STARTUP	4
MIKRO/MAŁA FIRMA	6
ŚREDNIA/DUŻA FIRMA	5

Głównym kryterium doboru podmiotów do badania była wielkość instytucji. Dodatkowo wyodrębniona została dodatkowo grupa podmiotów – startupy. Wyodrębnienie to wynika przede wszystkim ze specyfiki sposobu korzystania z usług telekomunikacyjnych. Specyfika ta polega m.in. na braku usług, które są użytkowane z przyzwyczajenia i z powodu długoletnich umów z operatorem oraz na koncentrowaniu się na usługach online.

Na potrzeby badania przyjęto następującą definicję startupa.

***STARTUP –** organizacja prowadząca działalność biznesową, niebędąca zarejestrowaną działalnością gospodarczą i nieposiadająca osobowości prawnej. Startup zazwyczaj działa w ramach innego podmiotu, takiego jak np. fundacja, inkubator przedsiębiorczości, i jego głównym celem nie jest przynoszenie zysku, ale rozwijanie pewnego pomysłu czy innowacji.*

WOJEWÓDZTWO



WYNIKI BADANIA

KANTAR MILWARDBROWN

DANAE

STARTUPY

KANTAR MILWARDBROWN

DANAE

OBRAZ UŻYTKOWANIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Startupy korzystają głównie z Internetu i telefonii komórkowej. Telefonia stacjonarna, faks czy telefonia VoIP nie są używane. Startupy również nie korzystają z Internetu mobilnego, jednakże mają dostęp do Internetu w telefonie w ramach umów na usługi telefonii komórkowej.

Startupy korzystają z usług jednego operatora. Wynika to przede wszystkim z wygody i komfortu w zakresie płatności.

Głównym źródłem informacji o usługach telekomunikacyjnych jest Internet. Sporadycznie startup ma kontakt z wyznaczonym opiekunem klienta ze strony operatora.

„Każdy telefon tutaj posiada pakiet. Jeden telefon, bodajże ma… dwa telefony są 2 giga, a ten trzeci ma z 10, ale… wiem, że większą ilość."

„Jeden operator. Myślę, że to jest też z wygody. Przychodzi jedna faktura za wszystkie telefony właśnie. Można to załatwić od ręki. Więc myślę, że dlatego. To był taki wybór, zresztą… szczerze powiedziawszy, był to wybór, zanim ja tutaj dołączyłam do tego zespołu. Tak zostało. I w sumie, jesteśmy zadowoleni i nie mamy w sumie, oprócz tej jednej sytuacji, nie było, że tak powiem, innych sytuacji, które gdzieś tam były ku temu, żeby zmienić tego operatora, albo zastanowić się chociażby nad zmianą."

„Myślę, że tutaj z Internetu i głównie, gdzieś tam… przychodziły na początku też połączenia od konsultantów, tak. Więc myślę, że tutaj głównie z tych rejonów. (…) Ten opiekun, wiadomo, kontaktuje się dopiero, jak nam się umowy kończą czy tutaj są jakieś, nie wiem, do wymiany telefony bądź takie rzeczy. To wtedy tak. On się kontaktuje. Jednak, takie zwykłe tutaj, codzienne, że tak powiem, sprawy, no to raczej są to konsultanci."

OBRAZ UŻYTKOWANIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Usługi telefonii komórkowej służą przede wszystkim do prowadzenia działalności oraz komunikacji z klientami. Jest to także podstawowe narzędzie komunikacji między pracownikami startupów oraz z formami, z usług których startupy korzystają jako klienci.

Startupy przede wszystkim wykonują połączenia głosowe. SMS służą przede wszystkim do komunikacji wewnętrznej. Internet w telefonie jest wykorzystywany przede wszystkim poza siedzibą startupa. Badani przyznają, że Internet w telefonie bywa przydatny w podróży oraz na spotkania biznesowych. W takich sytuacji telefon komórkowy pełni funkcję routera wifi.

„Prowadzę rekrutację, więc wstępne rozmowy kwalifikacyjne przeprowadzam z kandydatami telefonicznie. Ponieważ no jest to na całą Polskę. Nie jestem w stanie… no też muszę zrobić pełny research, tak. To po pierwsze. No a po drugie, tutaj, tak, jak powiedziałam, kontaktujemy się z firmami. Ponieważ, no jesteśmy też dla firm. Nie tylko dla kandydatów."

„Jeśli są jakieś problemy właśnie odnośnie funkcjonowania naszej strony. No bo często jest tak, że jest jakiś problem. No to jest szybka komunikacja też z daną firmą, z daną osobą. Gdzieś tam ten numer widnieje na stronie. Więc… no też, taką podstawową funkcję komunikacji między nami, tutaj umożliwia."

„SMS-y to rzadziej. Znaczy, SMS-y, jeśli chodzi, między zespołem, to tak. To tutaj… to tak. Jeśli chodzi o tutaj zewnętrzne jakieś SMS-y, to często są to jakieś potwierdzenia czy coś w tym stylu. Ale myślę, że głównie, to są rozmowy telefoniczne."

„Jeśli chodzi o wykorzystywanie tego Internetu w tym, no to często czy mamy jakieś spotkania, czy właśnie jesteśmy gdzieś w drodze, to też wykorzystujemy ten Internet, żeby sprawdzić, co się dzieje. Czy na jakichś spotkaniach właśnie, zrobić sobie ten router, żeby też mieć możliwość skorzystania z Internetu. Bo nie każda firma, po prostu, udostępnia Internet."

OBRAZ UŻYTKOWANIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Korzystanie z telefonii komórkowej wspiera działalność startupów. Konsumenci podkreślają wielokrotnie, że bez telefonii komórkowej funkcjonowanie startupu byłoby niemożliwe.

Główną zaletą telefonii komórkowe, która jest akcentowana, jest wywiązywanie się operatora z warunków umowy oraz brak większych problemów.

Wada, którą dostrzegają startupy jest wynikiem ciągłej dostępności pod telefonem służbowym. Badani podkreślają, że przez tą nieustanną dostępność czują się wielokrotnie jakby cały czas byli w pracy.

„No na pewno bardzo to ułatwia. Ponieważ, jest to szybka komunikacja, tak. W dobie cyfryzacji, każdy ma telefon i tak naprawdę, z każdego miejsca możemy się skontaktować. Więc… na pewno gdzieś tam to ułatwia. Też nie każdy ma czasami czas żeby usiąść i napisać maila i czekać na odpowiedź. Tylko jest ta szybka komunikacja za pomocą telefonu. Więc na pewno jest to podstawa. Tutaj bez telefonów, to na pewno tutaj by… by się nie dało, że tak powiem, funkcjonować."

„W sumie o zaletach ciężko mówić, bo to czego oczekujemy od dostawcy jest nam proponowane, każdy do tego podchodzi jako zaleta a bardziej obowiązek."

„Ojej, wady. Nie wiem czy… szczerze powiedziawszy, nie wiem czy telefon komórkowy ma wady, jeśli chodzi o to. Może to, że faktycznie nawet… jeśli ktoś ma ten telefon komórkowy służbowy, to zawsze go ma i nie można się od tego odciąć. I zawsze jest się w pracy, tak naprawdę. Czy to weekend czy nie, on zawsze dzwoni."

OBRAZ UŻYTKOWANIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Korzystanie z Internetu stacjonarnego przez startupy wynika niejednokrotnie z umowy najmu na lokal, w którym prowadzona jest działalność startupu. W przypadku startupów technologicznych wybór Internetu stacjonarnego wynika ze stabilności łącza.

Internet w telefonie oprócz funkcji tradycyjnego Internetu mobilnego pełni funkcję zastępczą dla Internetu stacjonarnego w przypadku awarii.

Główną zaletą Internetu w telefonie jest jego dostępność i mobilność.

Startupy korzystają z aplikacji internetowych sporadycznie. Aplikacje, które są używane służę głównie do celów marketingowych. Wśród nich popularne są media społecznościowe.

„Ponieważ my tutaj podnajmujemy biuro w tym kompleksie i tutaj już jest Internet wliczony, że tak powiem, w czynsz."

„Czasami, jak tu na przykład są jakieś awarie, no to też, że tak powiem, możemy sobie podłączyć swój Internet. Bo też się takie sytuacje zdarzają, że na przykład nie ma prądu. No to wiadomo, nie ma Internetu. Telefony są, można ten Internet wykorzystać."

„Myślę, że wad Internet mobilny nie ma żadnych. Zalety? No tutaj, jak powiedziałam. Jest wszędzie, tak naprawdę. Tam gdzie telefon ma zasięg, tak. Więc… to jest fajne, że tak, jak powiedziałam, możemy wykorzystywać i w pociągu czy jedziemy gdzieś na jakieś właśnie szkolenia samochodem, mamy tą nawigację podłączoną. No to jednak, to są dla nas duże tutaj zalety, tak."

„Nie używam raczej aplikacji. Jedyne, co, to gdzieś tam, wiadomo, w dzisiejszej dobie marketingu, każda firma ma swoją stronę na [nazwa portalu społecznościowego]. Więc też gdzieś tam jest to monitorowane. Ale szczerze powiedziawszy, rzadko. Bo akurat nie jestem też osobą odpowiedzialną za to. Chyba, że tej po prostu drugiej osoby nie ma, no to wtedy tak. Ale to też się zdarza raz na jakiś czas."

POZIOM ZAAWANSOWANIA W KORZYSTANIU Z USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Startupy ze względu na swój krótki okres działalności i specyfikę korzystają z różnego rodzaju rozwiązań online. Są to przede wszystkim usługi w chmurze, komunikatory umożliwiające prowadzenie wideokonferencji oraz aplikacje online umożliwiające zarządzanie pracą zespołu i zadaniami. Startupy zajmujące się wytwarzaniem produktów związanych z Internetem podkreślają, że te usługi są dla nich niezbędne.

Konsumenci pytani o usługi zaawansowane i rozwiązania Internetu Rzeczy przyznają, że ze względu na etap rozwoju na jakim jest startup nie korzystają z nich. Powodem niekorzystania są przede wszystkim koszty związane z wspomnianymi rozwiązaniami oraz fakt, iż zdaniem badanych są one dla nich zbędne.

Startupy korzystają z globalnych usług telekomunikacyjnych dla biznesu. Narzędzie to jest wykorzystywane głównie do promocji firmy w Internecie.

„Ewentualnie jakieś usługi telekonferencji, też używamy. Usługi w chmurze również. To jeśli chodzi o strony internetowe to jest to niezbędne w sumie."

„Jest taka strona, która się nazywa [nazwa strony]. Jest głównie właśnie wykorzystywana w pracach programistycznych. Możemy właśnie oznaczyć, co jest ważne do zrobienia na teraz, co można zrobić w czasie późniejszym."

„No dosyć często z tego korzystamy, bo tutaj jedna osoba, jeśli pisze jakiś dokument, właśnie na przykład ze zmianami, udostępnia to reszcie. Reszta może nanosić komentarze. I tutaj… takie rzeczy. I gdzieś tam wiadomo, że te dokumenty też nie zaginą, są opisane."

„Właśnie [nazwa firmy] dla biznesu ma tutaj to udostępnianie dokumentów. Wcześniej robiliśmy z prywatnych kont. No teraz już wiadomo, mamy tą firmową pocztę, więc na pewno z tych dokumentów będziemy korzystać. A jeśli chodzi o zmianę, to po prostu… [nazwa firmy] jest bardzo dobrą, znaną marką. Wcześniej mieliśmy inną pocztę. Nie byliśmy zadowoleni."
„Jeżeli chodzi o rozwój to myślę, że gdzieś w 50%. Właśnie pozycjonowanie i promowanie strony przez [nazwa firmy] dla firm się do tego przyczynia."

POTRZEBY I OCZEKIWANIA WOBEC USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Główną potrzebą startupów w zakresie usług telekomunikacyjnych jest bezawaryjność. Jest to szczególnie podkreślane przez startupy technologiczne, które zajmują się tworzeniem produktów związanych z Internetem, takich jak np. strony internetowe. Ważny jest również stały dostęp do usług telekomunikacyjnych oraz dobra komunikacja z operatorem.

„Bezawaryjność to jest główny czynnik taki, który oczekujemy od dostawców."

„No to żeby gdzieś tam mieć stały dostęp do tych usług, tak. I żeby faktycznie… no tutaj nam się zdarzały takie sytuacje, że gdzieś tam nam ta faktura nie doszła i po prostu nie mieliśmy faktury (…) i nam odłączyli telefony. (…) Więc może taką, też lepszą komunikację, jeśli chodzi o przepływ tych informacji, tak."

WSPARCIE ŚRODKÓW UNIJNYCH W CYFRYZACJI I ROZWOJU

Startupy nie korzystają ze wsparcia środków unijnych w cyfryzacji i rozwoju. Korzystają natomiast z wsparcia finansowego inwestorów i inkubatorów przedsiębiorczości.

WSPARCIE DOSTAWCÓW I UKE PRZY ROZWIĄZYWANIU PROBLEMÓW

W sytuacjach awaryjnych startupy korzystają z wsparcia operatora. Pomocą tą oceniają bardzo dobrze.

Startupy nie wiedzą czym zajmuje się Urząd Komunikacji Elektronicznej i nie korzystają z pomocy w UKE w sytuacjach problemowych.

MIKRO I MAŁE FIRMY

KANTAR MILWARDBROWN

DANAE

OBRAZ UŻYTKOWANIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Mikro i małe firmy korzystają głównie z Internetu, telefonii komórkowej, telefonii stacjonarnej i faksu. Mikro i małe firmy również korzystają z Internetu mobilnego oraz Internetu w telefonie w ramach umów na usługi telefonii komórkowej.

Głównym źródłem informacji o usługach telekomunikacyjnych jest Internet oraz reklama. Mikro i małe przedsiębiorstwa mają również przypisanych opiekunów ze strony operatora.

Usługi telefonii komórkowej służą przede wszystkim do komunikacji z klientami. Jest to także podstawowe narzędzie komunikacji między pracownikami. Co więcej telefonia komórkowa jest części firm niezbędna z powodu kontaktów zagranicznych i potrzeby wykonywania połączeń międzynarodowych oraz usług w roamingu.

„Tak, wie Pani co, zazwyczaj dzwoni do mnie z firmy i wtedy się dowiaduję różnych informacji. Nigdy sama nic nie szukam."

„No kontakt z klientem przede wszystkim, tak. No bo dużo osób do nas dzwoni, coś zamawia, bo telefonicznie się umawiamy, coś tam wieziemy. Albo również jak wynajmujemy jakiś samochód no to ludzie dzwonią do nas i nas informują. „

„To jest do rozmów z kontrahentami, Internetu. No z telefonu stacjonarnego, no Internet mam stacjonarny to korzystam. A z telefonu komórkowego to przede wszystkim zagranicą."

OBRAZ UŻYTKOWANIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Konsumenci instytucjonalni posiadają telefon stacjonarny, ponieważ duża część ich klientów korzysta z tego numeru. Faks natomiast służy przede wszystkim do obrotu dokumentami, w tym składania zamówień.

Niezwykle ważną usługą telekomunikacyjną jest Internet. Mikro i małe przedsiębiorstwa korzystają z niego przede wszystkim w celu prowadzenia działalności. Z usług online najpopularniejsze są komunikatory, które służą do rozmówi z klientami. Są one preferowany ze względu na możliwość wideokonferencji, co zdaniem przedstawicieli firm ułatwia budowanie relacji z partnerami biznesowymi.

„Tak, na telefon firmowy. To jest telefon firmowy i dużo osób korzysta z telefonu stacjonarnego."

„Wysyłamy zamówienia. Potwierdzenia też faksem. (…) Coraz mniejszą rolę pełni, ale był taki okres, że na przykład z urzędami potwierdzam. Mało korzystam z maila. Jestem tradycjonalistą, więc bardziej z faksu. Potwierdzenia, wysyłanie umów. To wszystko przez faks robię.

„Oczywiście. Ale mówię do wyszukiwania samochód to jest [nazwa strony www], [nazwa strony www] i [nazwa strony www] z tych korzystamy najczęściej. To są globalne strony, z nich korzystamy."

„Dużo rozmawiamy przez [nazwa komunikatora] dla firm z różnymi klientami, widzimy się i w ogóle. Więc nie robię to tylko na miejscu, tylko robię to też na naszym placu gdzie mamy, więc Internet musi być również mobilny i żeby był dobry zasięg. No i przede wszystkim zasięg też w telefonie."

POZIOM ZAAWANSOWANIA W KORZYSTANIU Z USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Mikro i małe firmy są raczej tradycyjnymi przedsiębiorstwami. Nie korzystają z zaawansowanych usług telekomunikacyjnych czy rozwiązań Internetu Rzecz. Ograniczają się one do używania komunikatorów online. Jednakże część firm podkreśla, że nie wyklucza, iż w przyszłości rozpocznie wykorzystywać rozwiązania, które pozwolą zmniejszyć koszty. Jednym z wymienianych urządzeń jest m.in. rozwiązanie M2M do monitorowania poziomu zużycia paliwa.

„No tak, bo kliencie nie muszą do nas jechać, mogą do nas zadzwonić na [nazwa komunikatora]. Teraz już bardzo dużo firm z tego korzysta, więc myślę, że to jest duże ułatwienie."

„No na przykład jeżeli by jakaś firma, ale to już byśmy musieli pod tą firmę to podłączyć gdzie mamy Internet, telefon, to wszystko, żeby dała nam coś takiego do samochodu jeżeli chodzi o pomiar zużycia paliwa. A to jakby dawali gratis to myślę, że to by było fajne."

„Dla mnie sama rozmowa telefoniczna, to jest tylko rozmowa prosta. Dla mnie dużą rolę odgrywa to, że jak rozmawiam z kontrahentem, który ma firmę, to lubię widzieć osobę, z którą rozmawiam. No przez [nazwa komunikatora] możemy sobie rozmawiać face to face, to jest duża rola."

WSPARCIE DOSTAWCÓW I UKE PRZY ROZWIĄZYWANIU PROBLEMÓW

W sytuacjach awaryjnych firmy korzystają z wsparcia operatora. Pomoc tę oceniają bardzo dobrze.

Mikro i małe przedsiębiorstwa są zorientowane w działaniach podejmowanych przez UKE. Niezwykle pozytywnie wypowiadają się na temat działań, jakie UKE podejmuje w celu zmniejszenia opłat za roaming.

POTRZEBY I OCZEKIWANIA WOBEC USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Oczekiwania badanych firm wynikają przede wszystkim z działalności jaką prowadzą. W przypadku przedsiębiorstw posiadających kontakty z klientami zagranicznymi ważne są usługi roamingu. W przypadku firm, których działalność wymaga mobilności podkreślana jest potrzeba wysokiej jakości Internetu mobilnego. Często akcentowana jest potrzeba bezawaryjności łącza oraz dobry zasięg.

„Dla mnie przede wszystkim roaming darmowy, zagraniczny. Często jestem zagranicą, jeżdżę po samochody i dużo osób do mnie dzwoni w tym czasie, kiedy jestem zagranicą. Wcześniej płaciłem za te rozmowy teraz mam darmowe."

„No przede wszystkim ciągły zasięg, żebyśmy mogli sobie ze swoimi również pracownikami ciągle być w kontakcie. No też jest już nam potrzebny Internet, stały dostęp, bo również z klientem teraz już rozmawiamy przez [nazwa komunikatora] dla firm, więc chcielibyśmy żeby nie było żadnych awarii, że tak powiem z Internetem. Także te dwie rzeczy, no zasięg w telefonie musi być no i Internet, który nie będzie nam przerywał."

WSPARCIE ŚRODKÓW UNIJNYCH W CYFRYZACJI I ROZWOJU

Mikro i małe przedsiębiorstwa nie korzystają ze wsparcia środków unijnych w cyfryzacji i rozwoju.

ŚREDNIE I DUŻE FIRMY

OBRAZ UŻYTKOWANIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Średnie i duże przedsiębiorstwa ze względu na wielkość zatrudnienia często posiadają usługi u kilku operatorów. Posiadają oni również przypisanych opiekunów ze strony operatora, którzy zajmują się ich usługami.

Większe przedsiębiorstwa chętniej niż mniejsze renegocjują umowy z operatorami. Ze względu na dużą liczbę usług mają większą siłę nacisku na operatora, ponieważ w przypadku mniej korzystnych warunków zaproponowanych przez dostawcę usług telekomunikacyjnych uciekają się w negocjacjach do deklaracji zrezygnowania z usług danego operatora w przypadku mało korzystnej oferty. Argument ten często przyczynia się do sukcesu w renegocjacjach.

Firmy zatrudniające więcej niż 50 pracowników posiadają niejednokrotnie telefon stacjonarny Jest to często wynik przyzwyczajenia. Jednakże usługa ta ich zdaniem zwiększa wiarygodność firmy, więc póki co z niej nie rezygnują. Dodatkowo telefonia stacjonarna umożliwia korzystanie z faksu, co jest również niezbędne dla funkcjonowania przedsiębiorstwa. W przypadku dużych firm telefon stacjonarny służy również do komunikacji wewnętrznej. Pełni on również funkcję narzędzia kontroli nad pracownikami.

„Rola jest taka, że tak jak już powiedziałem, jeszcze bardzo dużo firm ma takie nawyki, że składa zamówienia poprzez faks; na przykład sklepów wielkoformatowych, jakiś urzędów, wystosowuje zapytania ofertowe poprzez faks. Ten faks jest stale włączony, działa 24 godziny na dobę, więc można to przesłać; ludzie mają takie nawyki, że prościej im jest wysłać faksem niż mejlem."

„Bardzo ważna i wygodna rola bo wygodnie możemy się komunikować pomiędzy pracownikami; poza tym wiemy z punktu widzenia zarządu, wartość telefonów stacjonarnych, że one gwarantują to, że dany pracownik jest przy swoim miejscu pracy , jeżeli się nie mogę dodzwonić, znaczy się gdzieś go nie ma , jeśli się nie mogę przez dłuży okres dodzwonić, znaczy się ciągle gdzieś wychodzi, i nie pracuje po prostu."

OBRAZ UŻYTKOWANIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Telefonia stacjonarna z perspektywy średnich i dużych firm ma wiele zalet. Oprócz zwiększania wiarygodności firmy, dostrzeganą zaletą jest brak potrzeby ładowania oraz niezawodność łącza. Przewagą telefonii stacjonarnej są również atrakcyjne ceny połączeń międzynarodowych. Ma to duże znaczenie dla firm, które posiadają kontrahentów zagranicznych spoza Unii Europejskiej.

Obok telefonii stacjonarnej, głównym narzędziem pracy pracowników średnich i dużych firm jest telefon komórkowy. Jest on ważny przede wszystkim z powodu mobilności i dostępu do Internetu.

„Z perspektywy firmy, zaletą to jest to, no mówię, że nie trzeba ładować. Telefon jest cały czas aktywny, jest dosyć niezawodny, nie ma zakłóceń. Jednak ta jakość przewodowa odbioru jest mimo wszystko zawsze bardzo dobra. Czyli nawet jeżeli zadzwonię gdzieś gdzie chce mieć pewność, że ta rozmowa nie zostanie w jakiś tam sposób zakłócona, to dzwonię z telefonu stacjonarnego. Czyli na przykład często telekonferencje u nas się odbywają przez telefon stacjonarny."

„No staramy się jeśli ktoś jest za granicą, a tak jak powiedziałem Pani my jesteśmy kontrahentem z Gruzją. Gruzja to jest kraj poza unijny, te rozmowy są bardzo drogie jeżeli trzeba coś pozałatwiać, wszelkie rozmowy na przykład jeżeli któryś z nas z zarządu jest w Gruzji albo na Ukrainie, prawda to wtedy dokonujemy poprzez Internet."

W tej chwili po pierwsze wszyscy pracownicy mają telefony komórkowe. Jeżeli chodzi o pracowników dostawców, to mają jak najprostsze telefony komórkowe z wyłączonymi funkcjami typy te sms premium, i tak dalej. (…) Telefony powiedzmy dla handlowców, kadry zarządu, kadry zarządczej to jest już coś więcej; to jest łączność bezprzewodowa, chmura, to jest odbieranie maili, aplikacje. Praktycznie to co jest w komputerze mamy w telefonie."

POZIOM ZAAWANSOWANIA W KORZYSTANIU Z USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Na ten moment średnie i duże firmy są umiarkowanie zaawansowane w korzystaniu z usług telekomunikacyjnych. Wynika to przed wszystkim z korzystania z jednej strony z tradycyjnych usług, z drugiej zaś ze stopniowego unowocześniania.

Przedstawiciele większych instytucji widzą potrzebę inwestowania w technologie telekomunikacyjne, jednak ze względu na koszty podchodzą do tematu z chłodnym dystansem i rozwój technologiczny postrzegają jako cel długodystansowy i wymagający pracy.

Spora część działalności firm realizowana jest online. Wynika to przede wszystkim z wielkości firmy oraz różnorodności działań. Rozwiązania technologiczne ułatwiają zarządzanie większym przedsiębiorstwem.

„Znaczy, u nas jest tak, na pewno w przyszłości te oczekiwania będą się zwiększać, bo myślę o w przypadku rozwijania się firmy, będziemy musieli mieć jakieś mobilne urządzenia, łączność pomiędzy kierowcami, handlowcami, magazynem i tak dalej, więc na pewno trzeba będzie jakiś taki system, który by działał niezawodnie w oparciu o bezprzewodowe łącza zainstalować, ale to jest kwestia myślę 3 lat. Natomiast obecnie to jest przede wszystkim komunikacja między kierowcami i nami. Tą komunikacje zapewnia nam nasz operator bezpłatnie w ramach abonamentu."

„No praktycznie wszyscy pracownicy firmy, którzy są w biurze są na bieżąco są online; to jest zarówno kontakt z platformą zakupową różnych firm, wysyłanie bieżąco mejli, informacja z klientami, ciąganie bieżących informacji z rynku; każdy dział się czymś innym zajmuje; ale w większości przypadku to jest komunikacja z klientami; sprawdzanie ofert, sprawdzanie bieżących nowinek dotyczących branży."

POTRZEBY I OCZEKIWANIA WOBEC USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Średnie i duże firmy oczekują głównie dobrej współpracy z operatorem i korzystnych warunków umowy. Ważna jest również niezawodność usług oraz dostępność.

„To jest bardzo rzadkie. I to dotyczy bardziej jeżeli chodzi o telefony komórkowe, samych aparatów czyli samych urządzeń, niezależne od operatora, operator jest bardzo dla nas dobry i bardzo otwarty i może szybko, albo wymieni nam urządzenie, albo poradzi, Duża zaletą jest dla nas, ten kontakt z naszym opiekunem handlowym, który jest, który ma telefon i nie musimy czekać jak gdyby na infolinię gdzie kolejny raz odbierze ktoś, kto nie ma pojęcia o tym kto dzwoni, skąd dzwoni, jak my uwiarygodnimy kim jesteśmy to już zapominamy o co nam chodziło."

WSPARCIE ŚRODKÓW UNIJNYCH W CYFRYZACJI I ROZWOJU

Średnie i duże firmy nie korzystają ze wsparcia środków unijnych w zakresie cyfryzacji. Rozważają natomiast podjęcie starań o środki unijne na rozwój oferowanych produktów.

WSPARCIE DOSTAWCÓW I UKE PRZY ROZWIĄZYWANIU PROBLEMÓW

UKE jest znanym urzędem wśród średnich i dużych firm, jednak ta grupa konsumentów nie miała z nim kontaktu.

WNIOSKI

KANTAR MILWARDBROWN

DANAE

KORZYSTANIE Z USŁUG

WNIOSKI

- *Firmy różnią się między sobą w zakresie korzystania z usług telekomunikacyjnych.*
  - *Startupy ze względu na krótki okres działalności oraz specyfikę korzystają przede wszystkim z telefonii komórkowej i Internetu. Usługi te są ważne dla funkcjonowania startupów, ponieważ z jednej strony niejednokrotnie stanowią podstawę prowadzonej działalności, a z drugiej strony dają możliwość bycia mobilnym.*
  - *Mikro i małe firmy korzystają przede wszystkim z telefonii komórkowej, stacjonarnej, faksu oraz Internetu. Taki wachlarz usług jest wynikiem przede wszystkim działalności firm.*
  - *Średnie i duże firmy korzystają z podobnych usług co mikro i małe firmy.*

- *Konsumenci instytucjonalni generalnie nie różnią się między sobą w zakresie potrzeb i oczekiwań. Ważnymi aspektami usług telekomunikacyjnych są bezawaryjność, mobilność, jakość usług oraz ich dostępność.*

- *Konsumenci instytucjonalni różnią się między sobą w zakresie zaawansowania w korzystaniu z usług telekomunikacyjnych.*
  - *Startupy są dość zaawansowane technologicznie. Korzystają one z licznych rozwiązań online, jednak ograniczają je koszty, Przyczynia się to użytkowania usług, które nie wymagają dużych inwestycji i są najczęściej dostępne za darmo.*
  - *Mikro i małe firmy są bardziej tradycyjnymi konsumentami. Wciąż ważną rolę w ich działaniu pełni telefonia stacjonarna i faks. Obok Internetu mobilnego i komunikatorów online nie korzystają one z bardziej zaawansowanych usług telekomunikacyjnych.*
  - *Średnie i duże przedsiębiorstwa są nieco bardziej zaawansowane technologicznie i telekomunikacyjnie. Przedstawiciele tej grupy konsumentów instytucjonalnych są świadomi nieuchronności innowacji i usprawnień telekomunikacyjnych i planują podjąć działania usprawniające w przyszłości. Co więcej ze względu na wielkość zatrudnienia oraz skalę działalności usprawnienia telekomunikacyjne są postrzegane z jednej strony jako duże ułatwienie, z drugie inwestycja, która z powodu kosztów musi być rozplanowana w czasie.*