

Hazai digitalizáció 2021

Kutatás a kis- és középvállalkozások körében

Digiméter projekt – 2021. ősz



*Az összefoglaló bármilyen célú
felhasználása csak pontos hivatkozással történhet!*



Tartalomjegyzék



/ A kutatás háttere	3
/ Vezetői összefoglaló	9
/ Digiméter Index	11
/ Digitális jelenlét	15
/ Digitális mindennapok	20
/ Vállalkozásvezetés	25
/ Értékesítés és marketing	30
/ Digitális pénzügyek	35
/ Informatikai biztonság	40



A kutatás háttére



A Digiméter mérési rendszer háttere



A digitalizáció erejét már a 2008-ban kibontakozó világválság idején is megtapasztalhattuk, amikor a gazdaság minden területén látható jelentős visszaesések közepette az e-kereskedelem egyedülként volt képes kétszámjegyű növekedést produkálni.

Ugyanakkor a digitalizációban is előfordulhatnak hatékonyabb és kevésbé hatékony eszközök. A megfelelő irányok megtalálásában segítség lehet egy olyan mérce, amelyik visszajelzést ad egy-egy szektor, vagy egy adott kis- vagy középvállalkozás számára, hogy hol tart éppen, illetve merre érdemes tovább haladnia.

Ebben kíván segítséget nyújtani a **Digitális Versenyképességi Mutató (Digiméter)** nevű méréssorozat, amely széleskörű ipari együttműködés keretében négy hazai vállalat (Reacty Digital, SmartCommerce, Virgo, eNET) közös projektjeként indult útjára 2020-ban.

A Digiméter konzorcium tagjai és a projekt támogatói



Konzorcium:



Támogatók:

Főtámogatóink:



Kiemelt támogatóink:



További támogató:



Médiapartnereink:



Szakmai partnerünk:



A Digiméter főbb célkitűzései



- ✓ A digitális versenyképességet meghatározó tényezők évenként ismétlődő mérése, transzparens kutatási keretek között.
- ✓ A beérkezett adatok alapján az ún. *Digitális Versenyképességi Mutató* mint *főindex* létrehozása.
- ✓ A (fő)index mellett egyes kiemelt digitális *dimenziók* mentén *alindexek* létrehozása.
- ✓ Visszajelzést adni az egyes kkv-k számára, hogy saját szegmensükön belül hol helyezkednek el digitális versenyképesség terén.



Célcsoport: 5-249 főt foglalkoztató, nettó 18 milliárd Ft alatti árbevételű cégek



Módszertan: telefonos, illetve online önkitöltős interjúk



Mintaméret: n=757

Országos reprezentatív, többszörösen rétegzett adatfelvétel



8 régió



4 ágazati kör



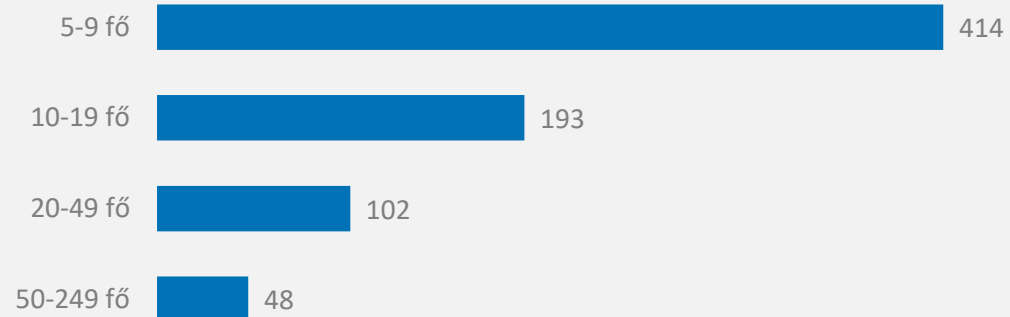
foglalkoztatottak száma



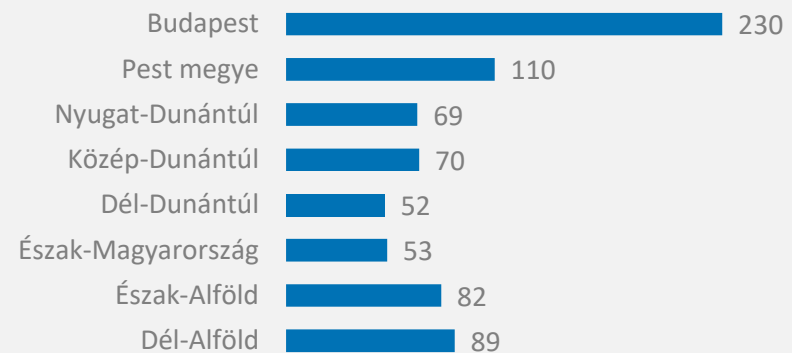
Adatfelvétel időpontja: 2021. augusztus 25. – szeptember 22.

A minta (cég)

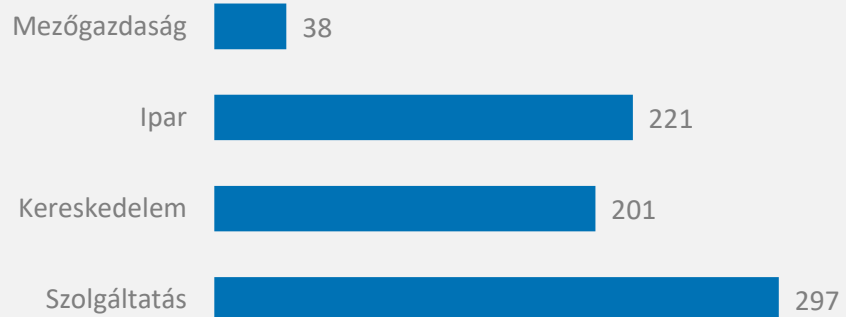
Foglalkoztatottak száma



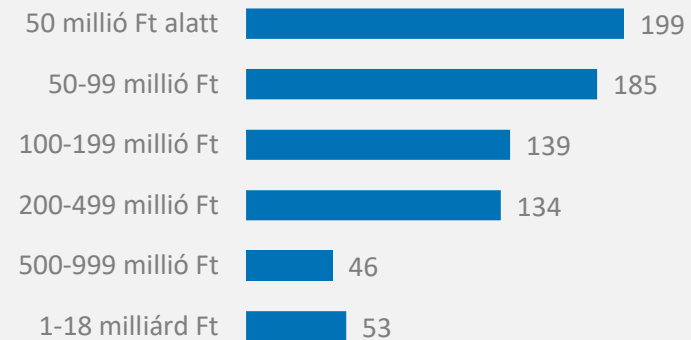
Régiók



Ágazat



Árbevétel (2020)





Vezetői összefoglaló

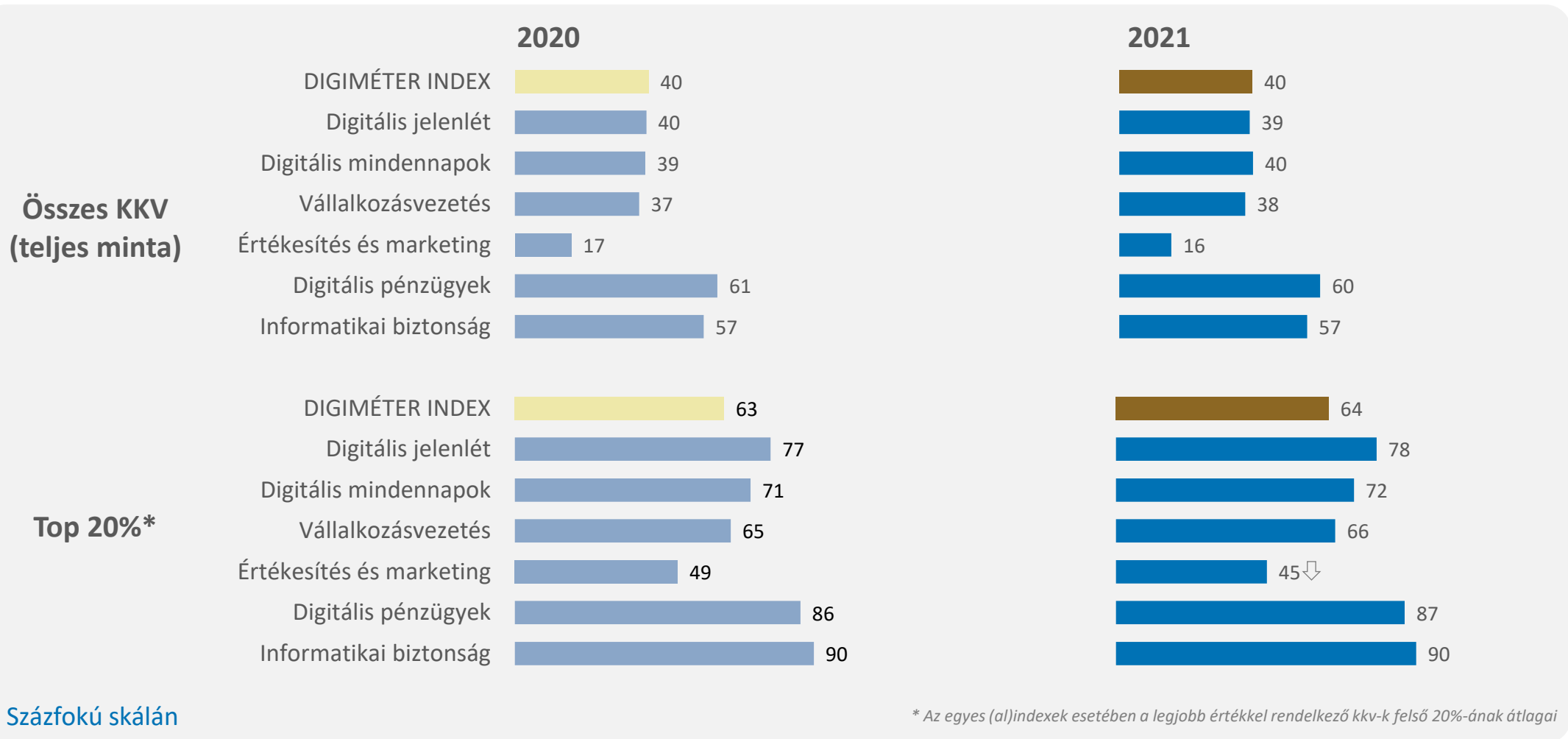
Összefoglaló megállapítások



- ✓ A magyar KKV-k digitális fejlettsége összességében nem változott jelentősen az elmúlt egy évben.
- ✓ A tavalyi, 2020. évi felmérés egy kényszer diktálta digitális ugrás után készült, a koronavírus első hulláma alatti lezárások, a cégek egy részét érintő korlátozások és az otthoni munkavégzés számos cégnél jelenthettek előrehozott fejlesztést. Korábbi hipotézisünk szerint folyamatos fejlődést várhattunk, ez azonban idén látszólag elmaradt.
- ✓ Digitális jelenlét: 2020-hoz képest kevesebb cégnek van webáruháza, míg majdnem megduplázódott a Google Cégem fiókkal rendelkezők aránya.
- ✓ Digitális mindennapok: miközben az otthoni munkavégzés lehetősége nem változott, kis mértékben nőtt a telekonferencia szoftvert és kollaboratív csevegő szoftvert használó cégek aránya.
- ✓ Vállalkozásvezetés: csökkent a vállalatirányítási rendszerrel rendelkező cégek aránya, emelkedett a papíralapú összesítéseket használó cégek aránya, de több cég gyűjt adatokat, hogy megalapozza a döntéseit.
- ✓ Értékesítés és marketing: nem szignifikánsan, de csökkent az online hirdető cégek aránya és az online ügyfélszerző eszközök használata.
- ✓ Digitális pénzügyek: jelentősen emelkedett a számlázó szoftvert használó cégek aránya, ezzel párhuzamosan csökkent az elektronikus számlát kibocsátani, illetve befogadni nem tudó vállalkozások aránya.
- ✓ Informatikai biztonság: jelentősen emelkedett a VPN-t használók aránya, viszont kevesebb cég használ vírusirtót. Valamelyest több vállalkozás alkalmaz többszintű jogosultsági rendszert és emelkedett azon cégek aránya is, amelyek valamilyen módon, de készítenek automatikusan biztonsági másolatot a fájlokról.

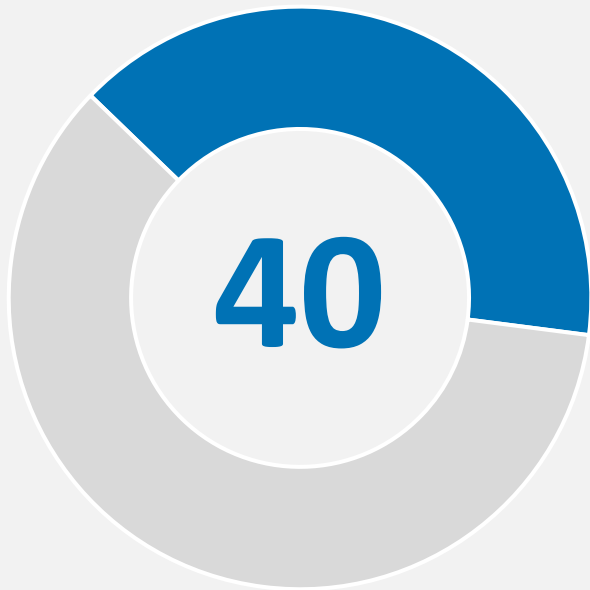


Digiméter Index





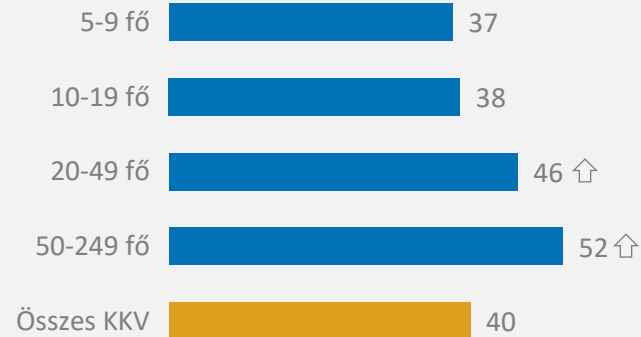
Digiméter Index



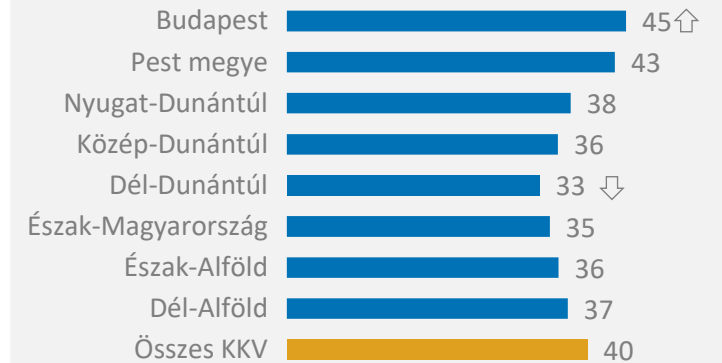
Százfokú skálán



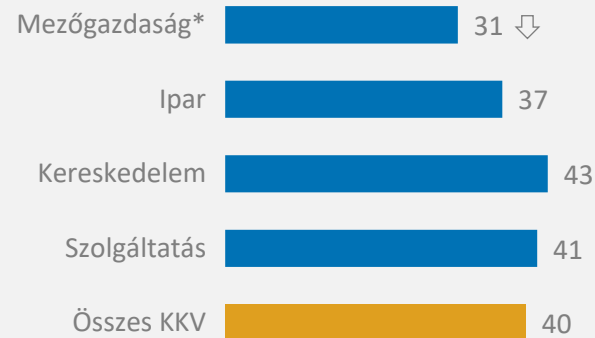
Foglalkoztatottak száma



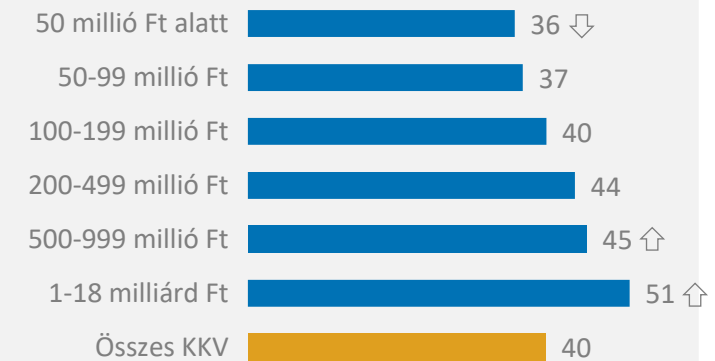
Régiók



Ágazat



Árbevétel (2020)



Fő- és alindexek: Százfokú skálán mért átlagok

Az alindexek hozzájárulása a főindexhez:

- Digitális jelenlét: 19%
- Digitális mindennapok: 19%
- Vállalkozásvezetés: 16%
- Értékesítés és marketing: 19%
- Digitális pénzügy: 16%
- Informatikai biztonság: 11%



Digitális jelenlét



Digitális jelenlét - összefoglaló

39

A digitális jelenlét indexe 2021-ben 39, amely minimálisan alacsonyabb a 2020-ban mértnél. Az index jelentősen javult az 50-249 fős cégek körében, miközben romlott a mezőgazdasági vállalkozások esetén.

22

A digitális jelenlét fő részét a céges honlap (vagy esetleg ennek hiányában a webáruház megléte) adja. Az alindex minimálisan csökkent tavaly óta, amelynek oka, hogy alacsonyabb azon vállalkozások aránya, amelyek rendelkeznek honlappal, de ha van is ilyen, akkor azt ritkábban frissítik, mint 2020-ban.

73%

Valamelyest csökkent a honlappal nem rendelkező cégek aránya, a változás azonban nem szignifikáns.

13%

Az előző évhez képest (18%) **jelentősen alacsonyabb azon cégek aránya, amelyeknek van webáruházuk.** Ez különösen igaz az 5-9, valamint a 20-49 fős vállalkozásokra, illetve a budapesti székhelyű cégekre.

47%

A cégek közel fele nem rendelkezik semelyik közösségi médiás platformon saját fiókkal. Az arány statisztikailag nem változott 2020-hoz képest. Eközben épp ennyi azon vállalkozások aránya, amelyek fenn van a Facebookon. A közösségi médiában jelenlévő cégek több mint kétötöde (43%) legalább hetente feltölt új (nem fizetett) tartalmat, tavaly ez az arány 35 százalék volt.

30%

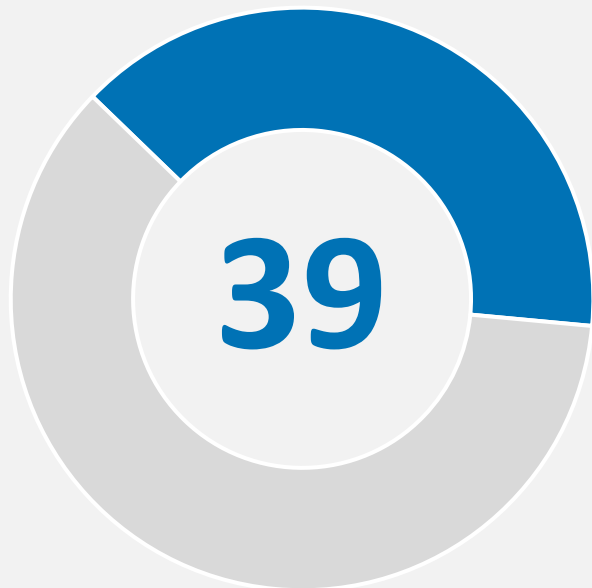
Jelentősen emelkedett azon cégek aránya, akik rendelkeznek Google Cégem fiókkal (2020: 16%). Igaz, a tartalmakat ritkábban tekintik át, mint egy évvel ezelőtt. Különösen aktívak a nagyobb munkavállalói létszámmal rendelkező cégek, a kereskedelemben tevékenykedők (míg az mezőgazdasági és az ipari cégeknek az átlagosnál jelentősen kevésbé van Google Cégem fiókja), valamint a budapesti vállalkozások.

27%

Tízből három cég fenn van a Google digitális térképén. Ez a regisztráció összefüggésben van a Google Cégem fiókkal, emiatt jelentős emelkedés tapasztalható a tavalyi évhez képest itt is. A kereskedelmi cégek jelentősen nagyobb eséllyel vannak fenn a Google Maps-en, mint a mezőgazdasági vagy ipari vállalkozások, illetve a nagyobb cégek is inkább megtalálhatóak, mint a kisebbek.



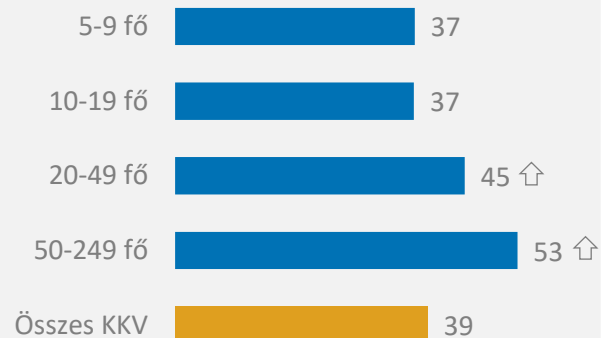
Digitális jelenlét index



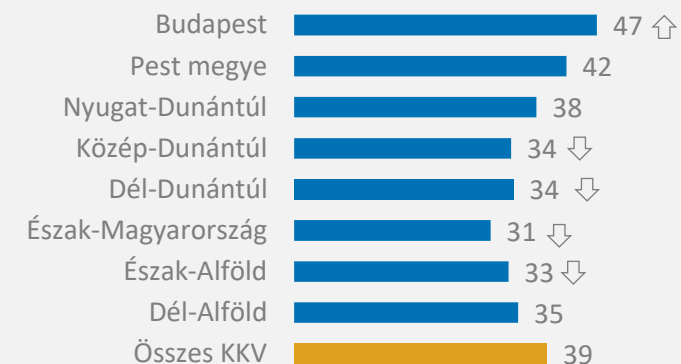
Százfokú skálán



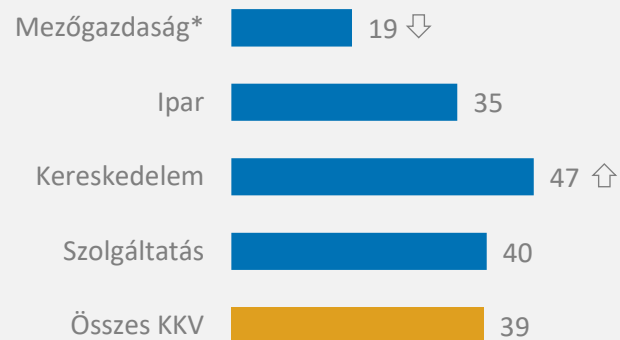
Foglalkoztatottak száma



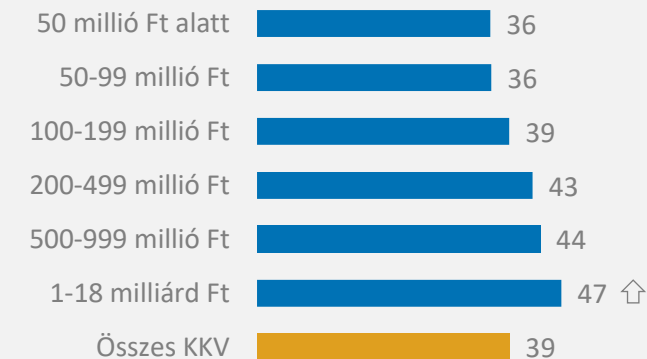
Régiók

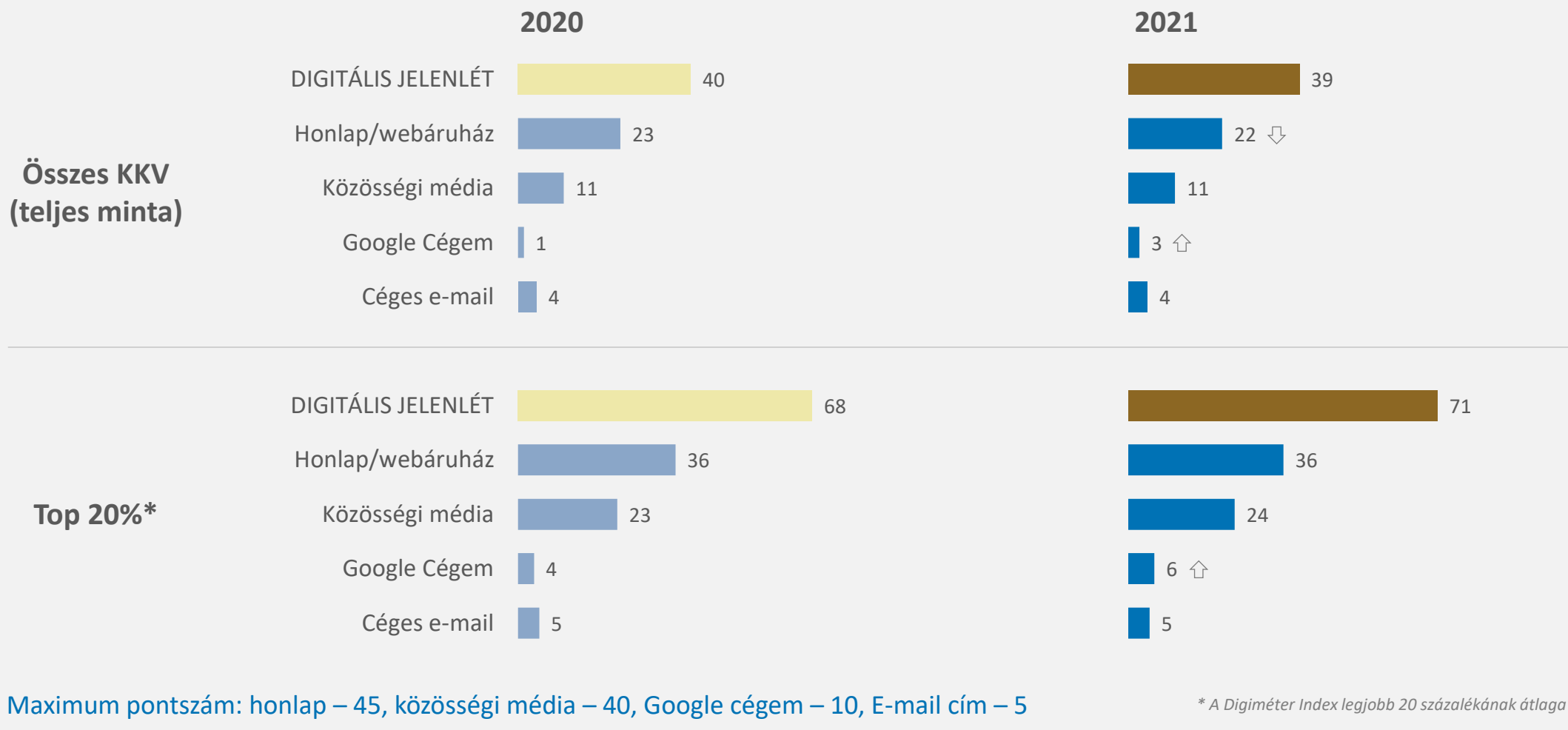


Ágazat



Árbevétel (2020)







Honlap

- Saját honlap vagy ennek hiányában webáruház
- A honlap (webáruházi oldal) frissítésének gyakorisága
- A honlapon (webáruházi oldalon) található:
üzenetküldő űrlap, chatszolgáltatás, chatbot
- A honlap (webáruházi oldal) frissítésért felelős személy
- Az érdeklődőktől érkező e-mailek, chat-üzenetek
megválaszolásáért felelős személy

Közösségi média

- Saját fiók közösségi média felületei
- Közösségi oldalakon megosztott nem fizetett tartalmak
megosztásának gyakorisága

Google Cégem

- Google Cégem regisztrált fiók
- A fiók tartalmának és a beérkező véleményeknek az áttekintési
gyakorisága
- Google Maps

E-mail cím

- Az e-mail cím domainje

Digitális mindennapok



Digitális mindennapok - összefoglaló

23%

A cégek szűk negyedénél elérhető a **home office** lehetősége a munkavállalók számára a hét legalább egy napján. Nagyobb valószínűséggel dolgozhatnak otthonról a nagyobb (legalább 50 főt foglalkoztató, illetve legalább 1 milliárd Ft nettó árbevételű), illetve a budapesti, valamint a szolgáltatás ágazatban tevékenykedő cégek munkavállalói. Összességében a munkavállalók 8 százaléka számára nyitott a home office. Az arány nem változott 2020 szeptemberéhez képest.

54%

A cégek valamivel **több mint felénél van távoli elérést biztosító eszköz**, az átlagosnál magasabb valószínűséggel a nagyobb (legalább 20 főt foglalkoztató, illetve legalább 1 milliárd Ft nettó árbevételű), illetve a budapesti, valamint a szolgáltatás ágazatban tevékenykedő cégeknél. Az arány emelkedett 2020-hoz képest.

27%

A cégek több mint **negyedénél tudnak a munkavállalók telekonferencia szoftvert használni**. Ez is inkább jellemző a nagyobb (legalább 20 főt foglalkoztató, illetve legalább 1 milliárd Ft nettó árbevételű), illetve a budapesti, valamint a szolgáltatás ágazatban tevékenykedő cégekre. Az arány emelkedett 2020-hoz képest.

10%

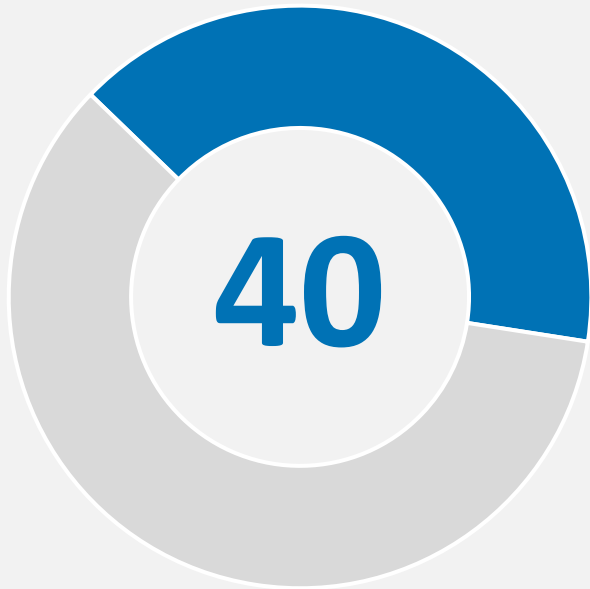
Csak **minden tizedik cégnél használnak** a munkavállalók egymás közötti kommunikációhoz **irodai kollaboratív csevegő alkalmazást**. Ez is a fentebb már részletezett cégekre jellemző inkább. Az arány emelkedett 2020-hoz képest.

26%

Digitális tudástárral a cégek negyede rendelkezik, a fenti cégek esetén nagyobb valószínűséggel. Az arány nem változott 2020-hoz képest.



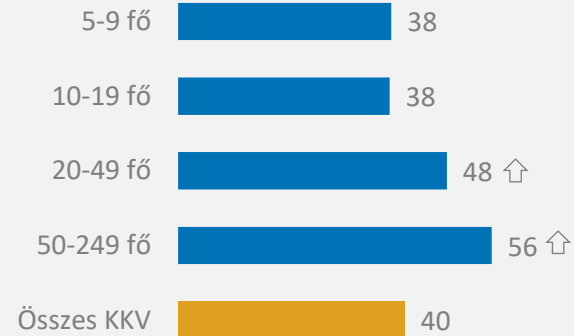
Digitális mindennapok index



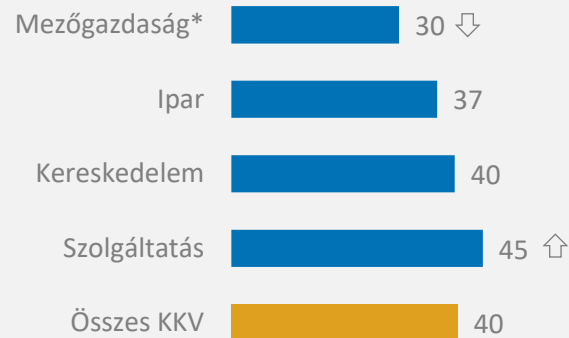
Százfokú skálán



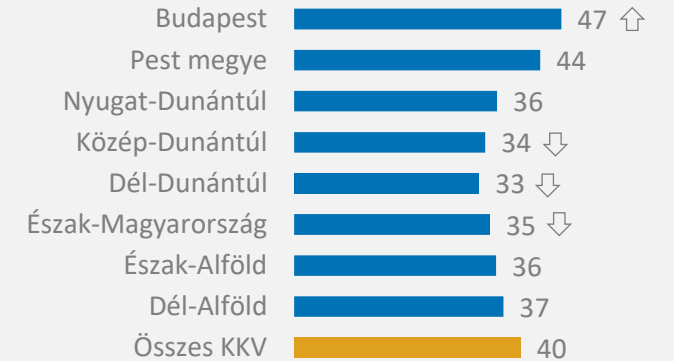
Foglalkoztatottak száma



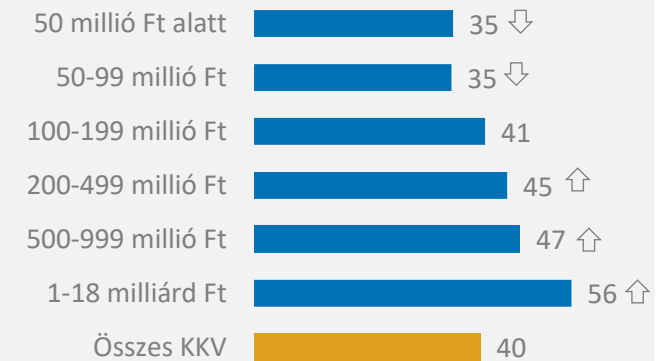
Ágazat

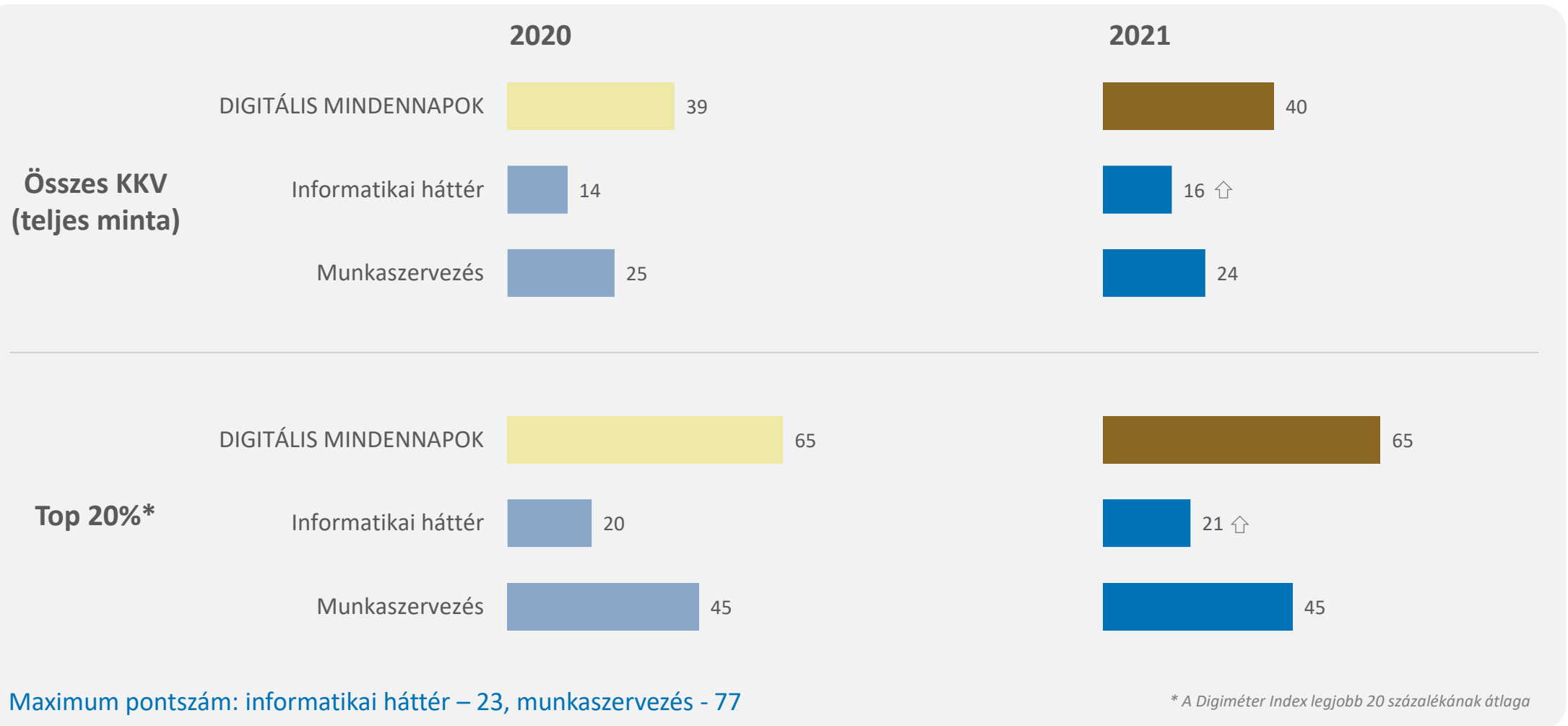


Régiók



Árbevétel (2020)







Informatikai háttér

- Az informatikai rendszerek működtetéséért és a kapcsolódó feladatok ellátásáért felelős személy
- Fizikai / felhő alapú szerver, VPN, saját mobilalkalmazás

Munkaszervezés

- Távmunkában, otthoni munkavégzésben lévő munkatársak száma
- Vállalatirányítási rendszer egyes moduljainak használata
 - csoportmunka támogatás (felhő/nem felhő)
 - projektmenedzsment vagy workflow támogatás (felhő/nem felhő)
 - irodai szoftvercsomag (felhő/nem felhő)
- A teendők rendszerezésére és delegálására szolgáló eszköz használata
- Távoli asztali elérést biztosító eszköz használata
- Webinar és online találkozó megtartására alkalmas eszköz használata
 - Központi és/vagy munkavállalói vállalati domainnel rendelkező, illetve ilyenekkel nem rendelkező e-mail használata
 - A digitális eszközt használó munkatársak kommunikációs csatornái a vállalkozás működése során
 - Fájlok cégen belüli megosztásának, küldésének formái
 - Digitális tudástár megléte



Vállalkozás- vezetés



Vállalkozásvezetés - összefoglaló

34%

A cégek harmada rendelkezik vállalatirányítási rendszerrel, jellemzőbben az 50 fő feletti és 1 milliárd Ft feletti árbevétellel rendelkezők. Az arány jelentősen csökkent 2020-hoz képest.

20%

A cégek ötödénél elérhető olyan okostelefonos-háttéralkalmazás, amely segítségével a munkavállalók hozzáférnek a vállalkozás szerverén tárolt fájlokhoz. Statisztikai szempontból nincs különbség a cégek között. Az arány nem változott 2020-hoz képest.

74%

A cégek háromnegyede rendszeresen figyeli a működése során keletkező adatokat azért, hogy azt döntéshozatal előkészítéseként használja. Az arány jelentősen emelkedett 2020-hoz képest.

66%

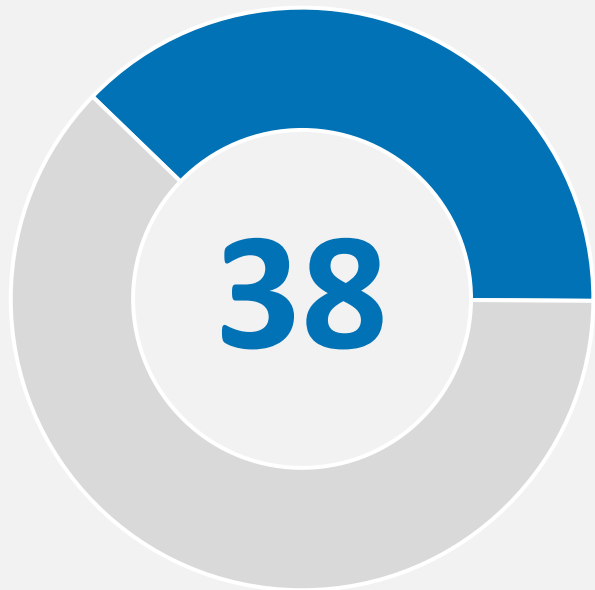
Az adatok nyomonkövetése döntően Excel vagy más táblázatkezelő alkalmazással történik, de az adatokat figyelő cégek harmadánál a használt szoftver saját megjelenítési modulját veszik igénybe. Problémás lehet **a cégek harmada**, ahol **egyszerű papíralapú összesítést**

33%

használnak, különösen azért, mert ezen cégek aránya emelkedett 2020-hoz képest.



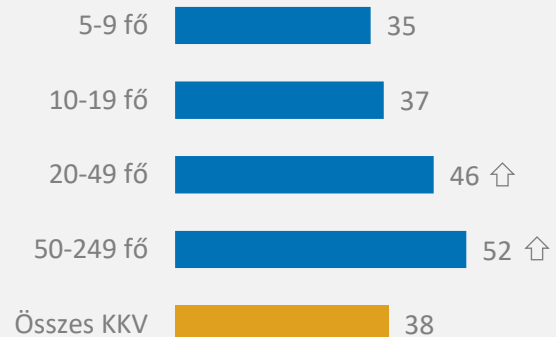
Vállalkozásvezetés index



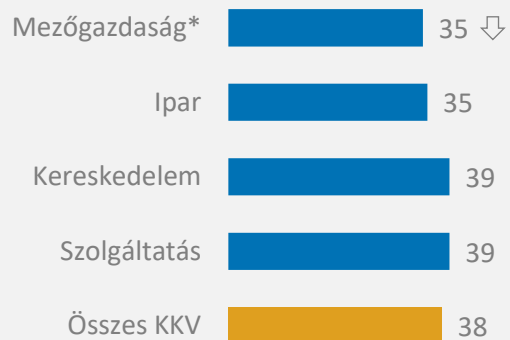
Százfokú skálán



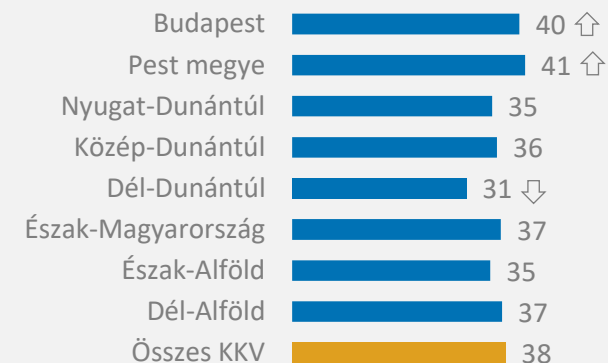
Foglalkoztatottak száma



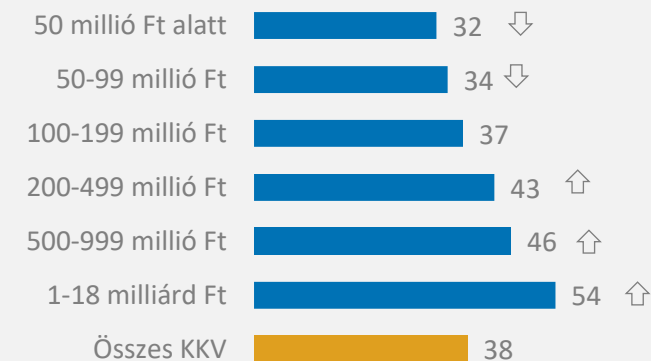
Ágazat

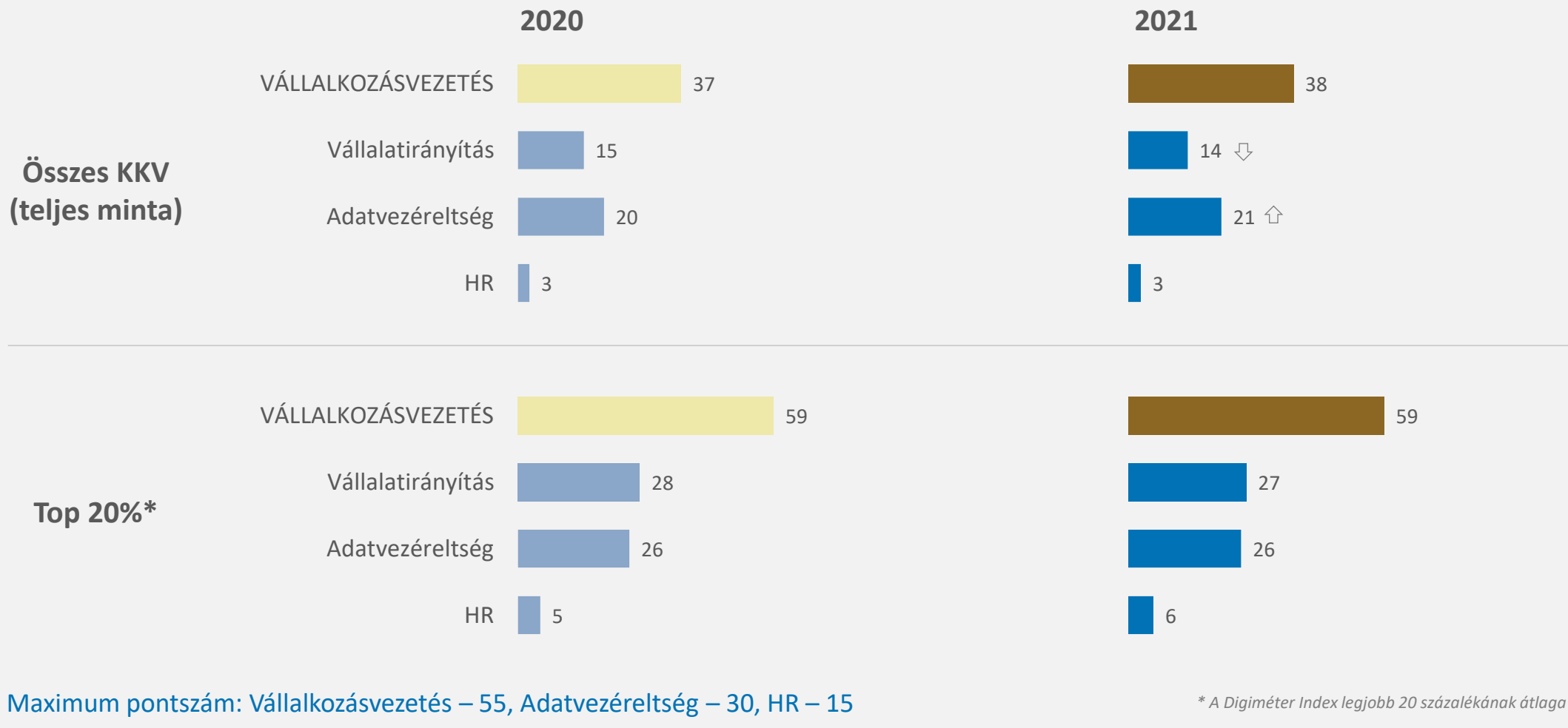


Régiók



Árbevétel (2020)







Vállalatirányítás

- Vállalatirányítási vagy ügyviteli rendszerek használata
- Fizikai / felhő alapú szerver, VPN, saját mobilalkalmazás
- Vállalatirányítási rendszer egyes moduljainak használata
 - dokumentum- és iratkezelés (felhő/nem felhő)
 - kontrolling- és döntéstámogatás vagy vezetői információs rendszer (felhő/nem felhő)
 - készlet- és raktárkezelés (felhő/nem felhő)
 - gyártási folyamat tervezése vagy követése (felhő/nem felhő)
- Okostelefonos háttéralkalmazások igénybevétele
vállalatirányításhoz, vállalkozás vezetéshez

Adatvezéreltség

- A vállalkozás működése során keletkező adatok figyelembe vétele
döntéshozatal előkészítésekor
- Az adatok nyomon követése, értékelése

Human Resource (HR)

- Vállalatirányítási rendszer egyes moduljainak használata
 - HR (emberi erőforrás) támogatás (felhő/nem felhő)
 - Bérszámfejtés (felhő/nem felhő)
- Online lehetőségek igénybevétele új munkaerő toborzása esetén

Értékesítés és marketing



Értékesítés és marketing - összefoglaló

11%

A cégek kilencedének van CRM modulja, az arány alacsonyabb az egy évvel ezelőtt mérténél. Az átlagosnál nagyobb valószínűséggel használnak ilyen rendszert az 50 főnél nagyobb, illetve budapesti cégek, de az ágazat (statisztikai szempontból) nem befolyásol.

41%

Online a cégek kétötöde hirdetett az elmúlt egy évben, az arány (nem szignifikánsan) csökkent tavalyhoz képest. A nagyobb cégek és a kereskedelmi ágazatban tevékenykedők hirdetnek így inkább.

32%

Az online hirdetéshez a cégek (legalábbis, amelyek reklámoz egyáltalán) **döntően egy felületet használnak**, Facebookot, esetleg Google Ads-et.

26%

A cégek negyede alkalmazott az elmúlt egy évben valamilyen online ügyfélszerző eszközt, az arány csökkent a tavalyi évben mérthez képest. A leggyakrabban az e-mail hírlevél lehetőségét vették igényben, de jelentősen kevesebben alkalmazták idén, mint egy éve.

17%

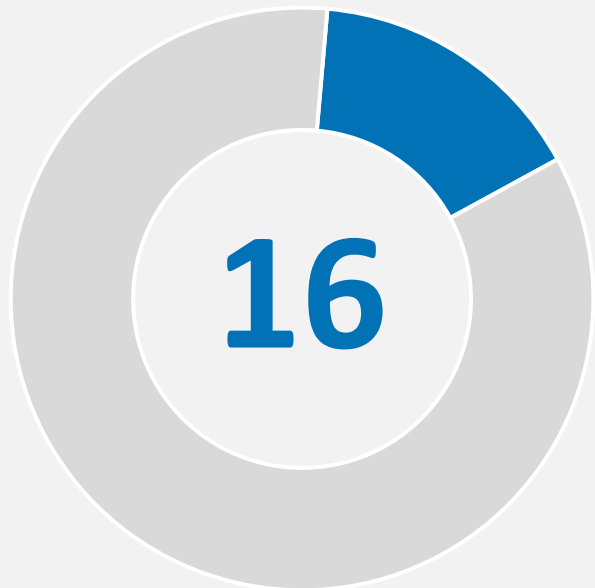
A cégek hatoda értékesít online webáruházon vagy honlapon keresztül vásárlás segítségével, amely arány jelentősen alacsonyabb a tavaly mérténél (22%). Különösen a nagyobb cégek fogták vissza ez irányú tevékenységüket.

88%

Tízből kilenc online értékesítéssel (is) foglalkozó cég kínál készpénzmentes fizetési lehetőséget az internetes vásárlásnál; döntően banki átutalást (ennek aránya jelentősen emelkedett 2020-hoz képest), míg közel fele banki rendszeren keresztül bankkártyás fizetést, ötöde fizetési közvetítőn keresztül plasztikkártyás pénzügyi rendezést (utóbbiak aránya is magasabb az egy évvel ezelőtténél, de nem szignifikáns mértékben).



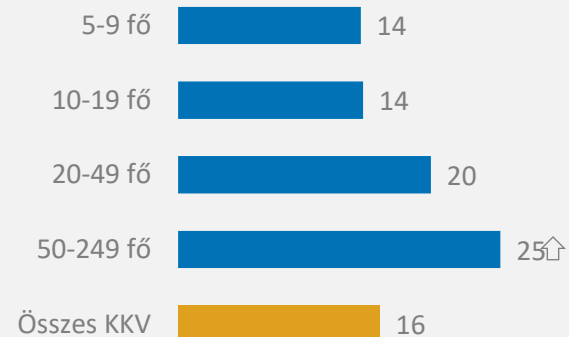
Értékesítés és marketing index



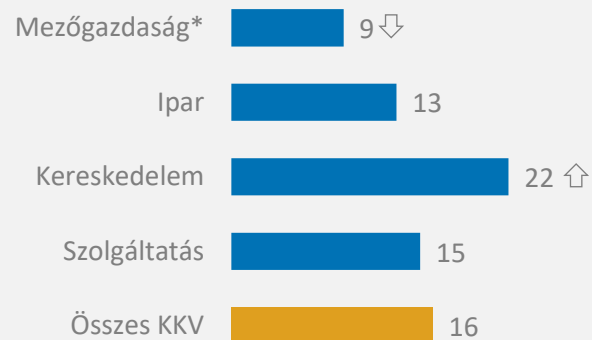
Százfokú skálán



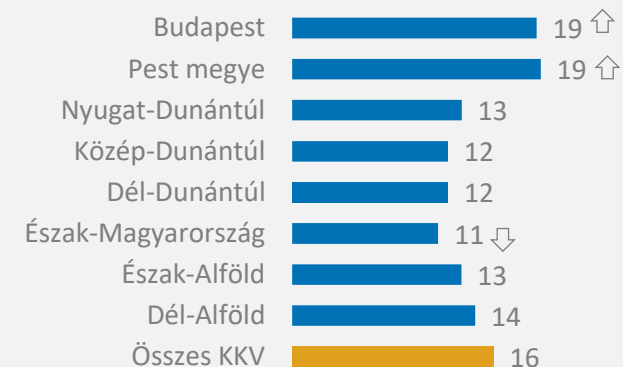
Foglalkoztatottak száma



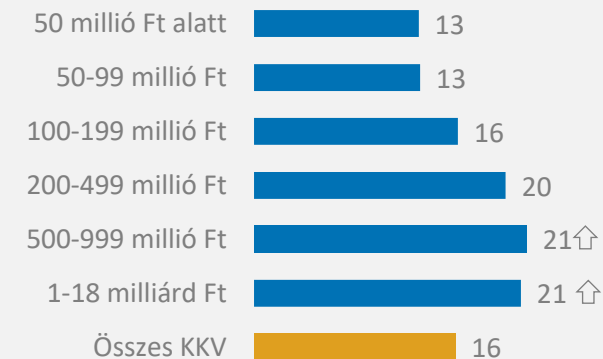
Ágazat

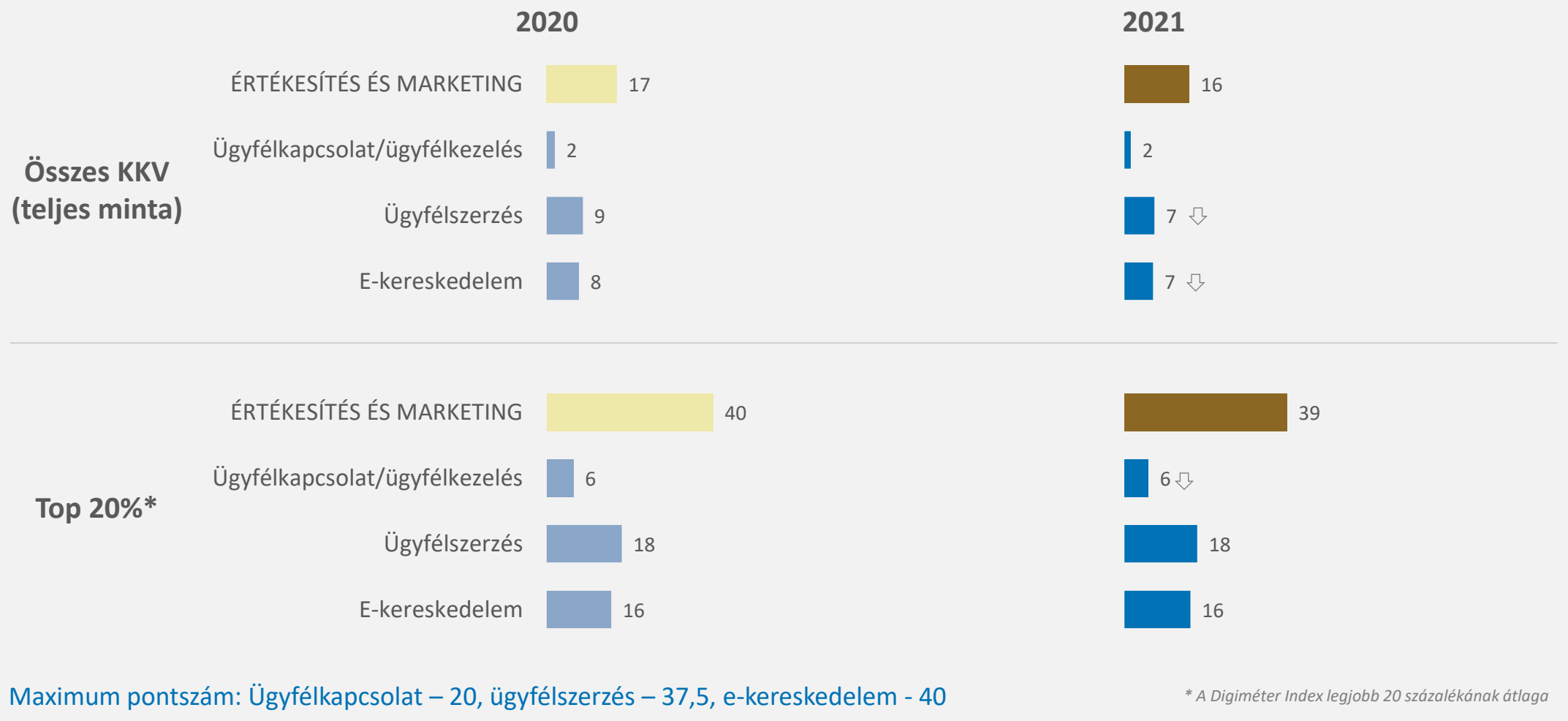


Régiók



Árbevétel (2020)







Ügyfélkapcsolat / ügyfélkezelés

- Vállalatirányítási rendszer egyes moduljainak használata
 - CRM (ügyfélkapcsolat-kezelés) (felhő/nem felhő)
- CRM (ügyfélkapcsolat-kezelés) használatának céljai

Ügyfélszerzés

- Fizetett online hirdetés felületei
- Online ügyfélszerző eszközök használata

E-kereskedelem

- Vállalatirányítási rendszer egyes moduljainak használata
 - Értékesítés támogatás
- Online értékesítési lehetőségek használata
- A webáruházban vagy honlapon keresztüli értékesítés fizetési lehetőségei

Digitális pénzügyek



Digitális pénzügyek - összefoglaló

60

A digitális pénzügyek index százfokú skálán 60 pontos átlagértéket ért el, ez megegyezik a tavaly mérttel. Az átlagosnál magasabb pontszámot kaptak a budapesti és Pest megyei, a legalább 20 főt foglalkoztató, illetve legalább nettó 500 millió Ft árbevételű cégek. Ágazat szempontjából nem volt különbség az indexben.

86%

Átlagosan **tízből kilenc cég használ valamilyen számlázó rendszert**, minden ötödik felhő-alapú megoldással. Az arány jelentősen emelkedett 2020-hoz képest.

89%

Tízből kilenc vállalkozás igénybe vesz online szolgáltatást a folyószámlavezető bankjánál. A cégek között nincs jelentősebb különbség sem alkalmazotti létszám, sem ágazat, sem árbevétel, sem régió szempontjából a szolgáltatás igénybevételét illetően.

48%

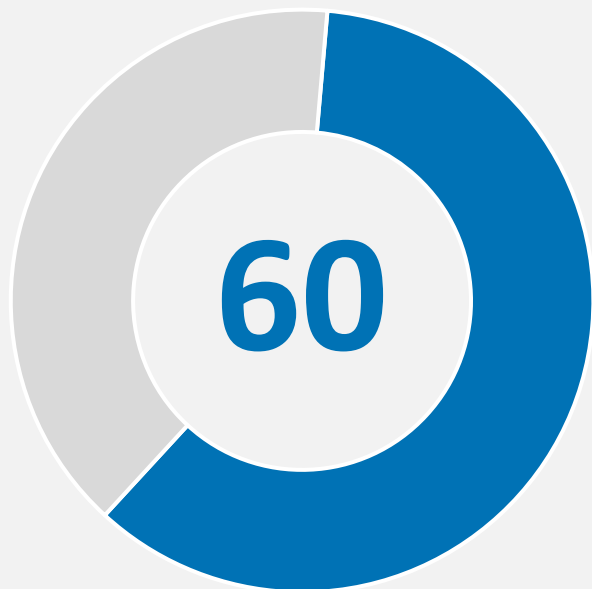
A cégek fele használja számlavezető bankja mobilalkalmazását. A munkavállalói létszám, az ágazat, az árbevétel vagy a régió tekintetében nem fedezhető fel egyértelmű összefüggés ezzel kapcsolatban.

48%

A cégek közel fele be tud fogadni és ki is tud bocsátani számlát elektronikusan. További ötből kettő vállalkozás csak befogad, de ki már nem bocsát. Minden kilencedik cég még egyáltalán nem állt át az elektronikus ügyintézésre a számlák esetén.



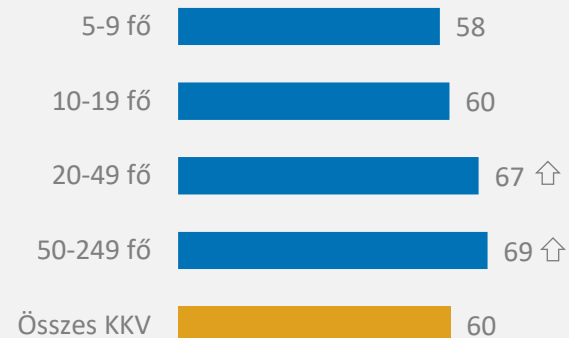
Digitális pénzügyek index



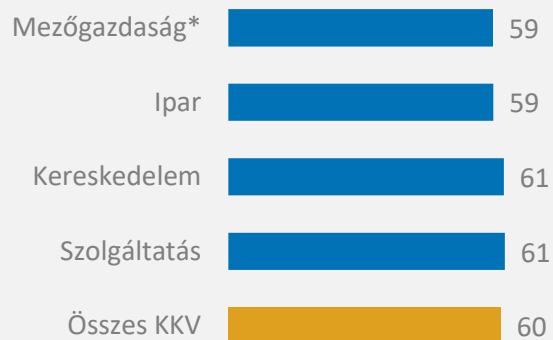
Százfokú skálán



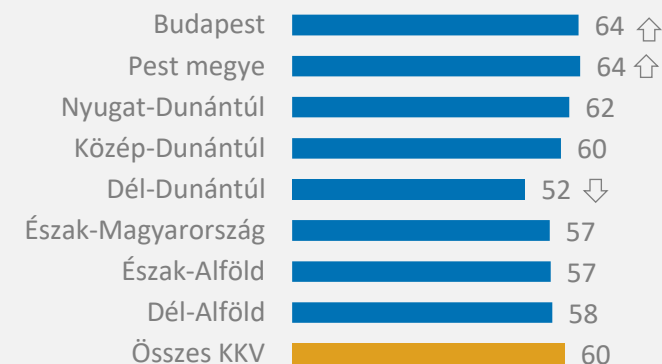
Foglalkoztatottak száma



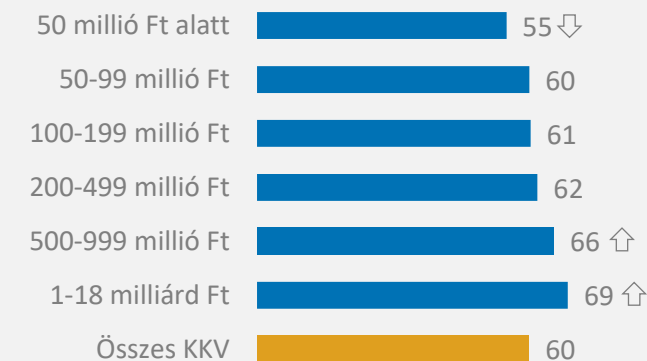
Ágazat



Régiók

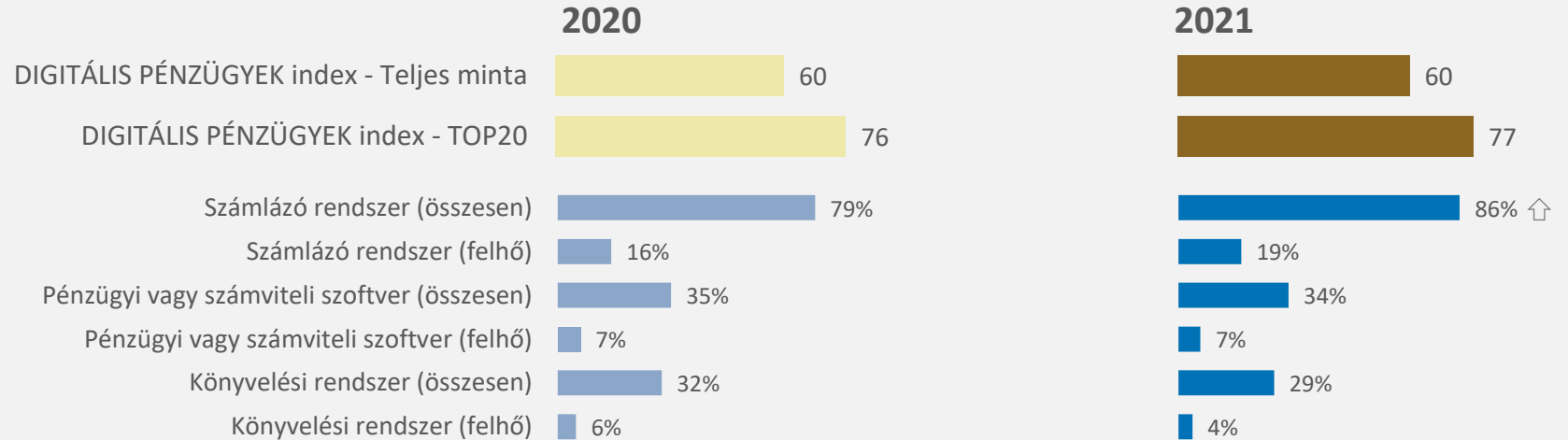


Árbevétel (2020)

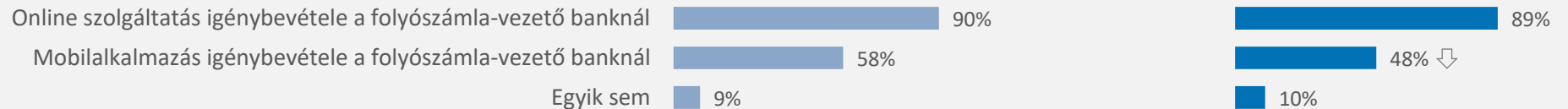




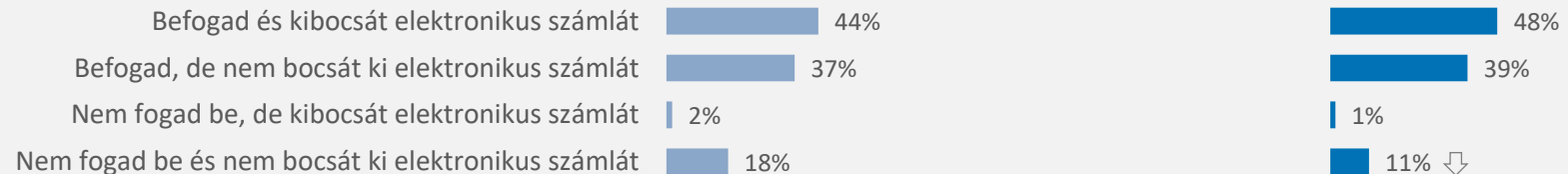
Vállalatirányítási rendszer (2020=777, 2021=757)



Online szolgáltatás a banknál (2020=777, 2021=757)



Elektronikus számla (2020=777, 2021=757)



Maximum pontszám: 100



Digitális pénzügyek

- Vállalatirányítási rendszer egyes moduljainak használata
 - pénzügyi vagy számviteli szoftver (felhő/nem felhő)
 - számlázó rendszer (felhő/nem felhő)
 - könyvelési rendszer (felhő/nem felhő)
- Folyószámla-vezető bank online szolgáltatásának igénybevétele
- Folyószámla-vezető banknál mobilalkalmazás igénybevétele
- Elektronikus számla befogadása / kibocsátása

Informatikai biztonság



Informatikai biztonság - összefoglaló

57

Az informatikai biztonság index a százfokú skálán 57 pontot ért el, amely megegyezik a 2020-ban mérttel.

24%

Virtuális magánhálózattal (VPN-nel) a cégek negyede rendelkezik. Minél nagyobb egy cég (akár alkalmazotti létszám, akár árbevétel tekintetében), annál valószínűbb, hogy van ilyen szolgáltatás a vállalkozásnál. Szintén átlag feletti arányban van VPN-jük a budapesti, illetve a szolgáltatás ágazatban tevékenykedő cégeknek.

44%

Az informatikai eszközt használó cégek szűk fele alkalmaz többszintű jogosultsági rendszert, amely alapján egyes munkatársak csak bizonyos elektronikus tartalmakhoz férhetnek hozzá. Minél nagyobb egy cég (munkavállalói létszám és árbevétel tekintetében), annál valószínűbb, hogy bevezették ezt a rendszert a vállalkozásnál. Az átlagosnál jellemzőbb továbbá ez a budapesti és a szolgáltató ágazatban tevékenykedő cégekre.

32%

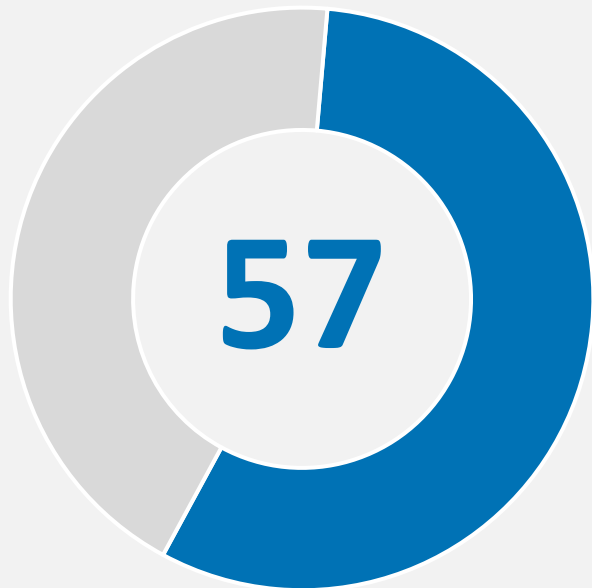
A vállalkozás saját fizikai szerverére vagy vállalati felhő-alapú szerverre/tárhelyre a cégek harmada készít biztonsági másolatot. A legnagyobb vállalatokra (50 főt vagy többet alkalmazó, illetve legalább 1 milliárd Ft nettó árbevételű cégekre) különösen igaz ez.

85%

A cégek döntő többségénél van felhasználó-szintű egyedi azonosítás vagy jelszóvédelem. A központi régióban elhelyezkedő vállalkozásokra, illetve a szolgáltatás szektorban tevékenykedőkre ez az átlagosnál jellemzőbb.



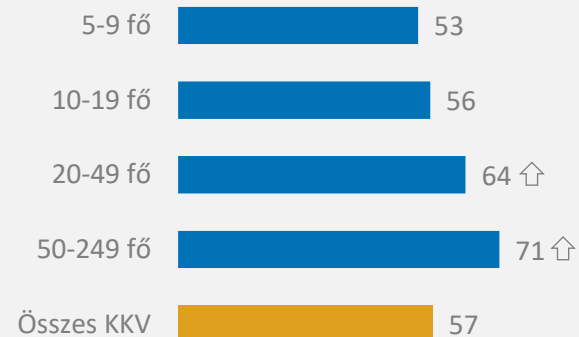
Informatikai biztonság index



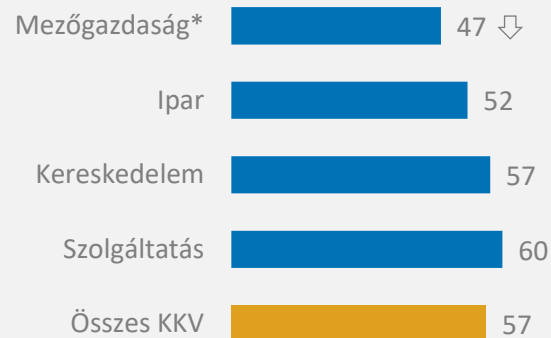
Százfokú skálán



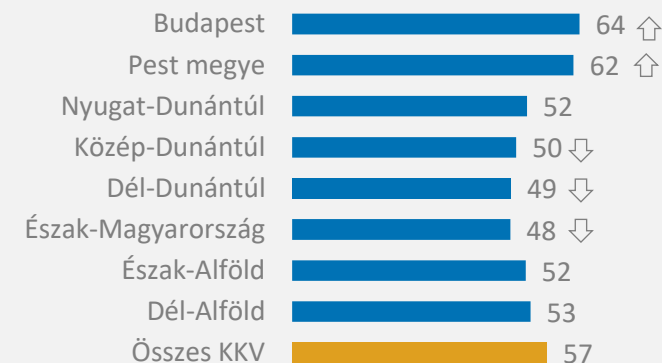
Foglalkoztatottak száma



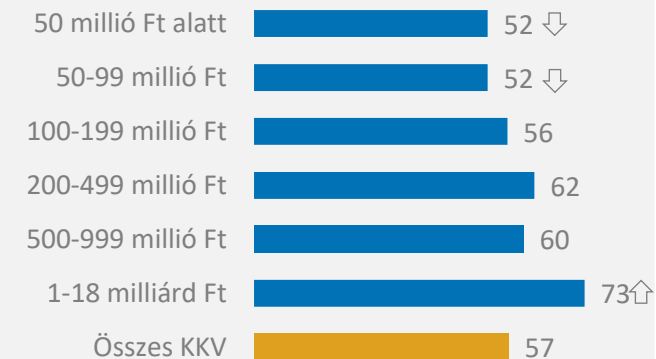
Ágazat

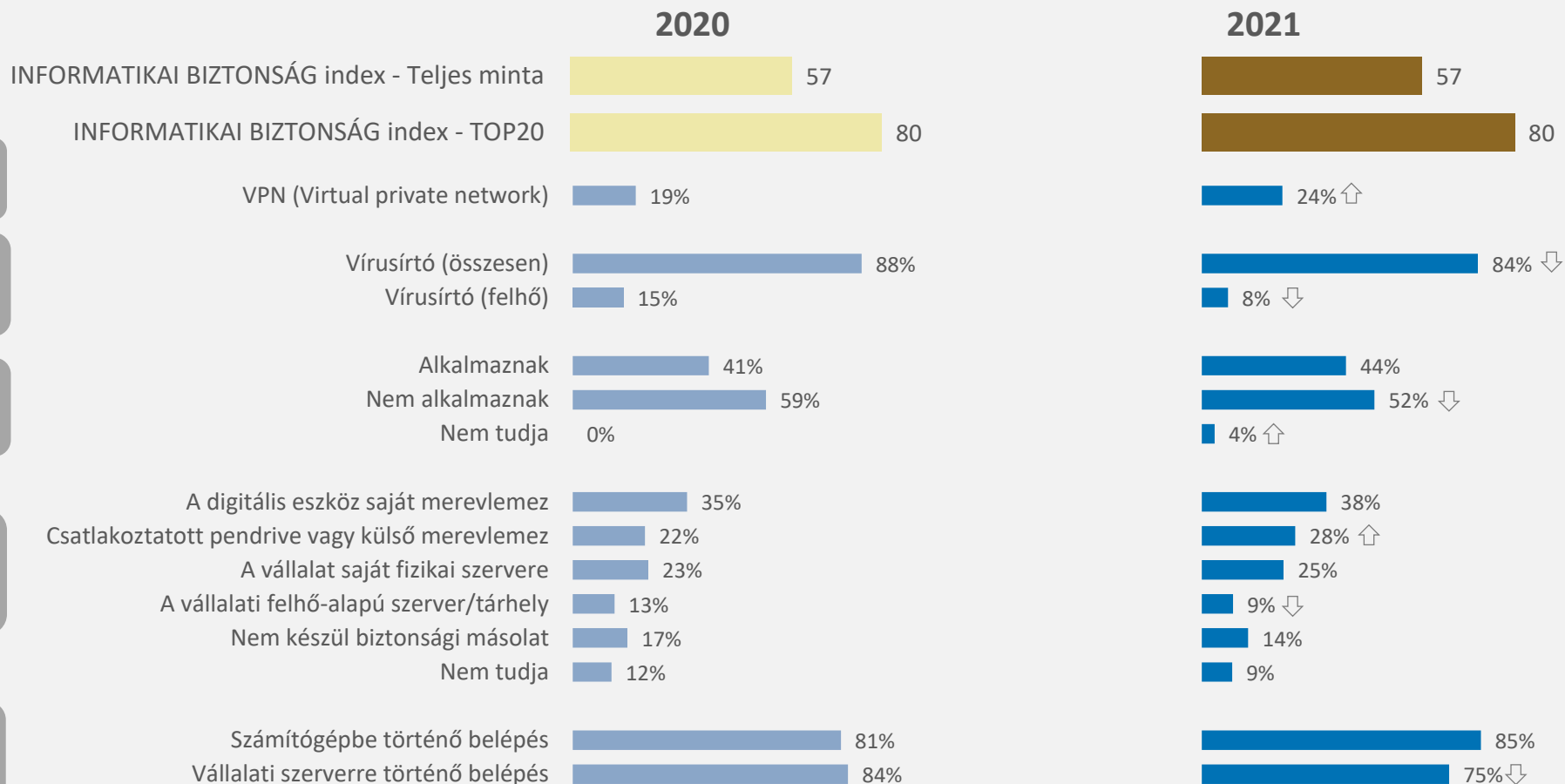


Régiók



Árbevétel (2020)





VPN
(2020=777, 2021=757)

Vállalatirányítási rendszer
(2020=777, 2021=757)

Többszintű jogosultsági rendszer*
(2020=773, 2021=744)

Automatikus biztonsági mentés*
(2020=777, 2021=757)

Egyedi azonosítás/jelszó
(2020=773*/492**, 2021=744*/564**)

Maximum pontszám: 100

* Azon cégek, amelyeknél legalább 1 fő használ informatikai eszközt a munkavégzés során, **Van fizikai vagy felhő alapú szerverük



Informatikai biztonság

- VPN
- Vállalatirányítási rendszer egyes moduljainak használata
 - vírusirtó (felhő/nem felhő)
- Többszintű jogosultsági rendszer
- Automatikus biztonsági másolat (back-up) készítése
- Felhasználó-szintű egyedi azonosítás/jelszóvédelem használata a számítógépbe való belépés során
- Felhasználó-szintű egyedi azonosítás/jelszóvédelem használata a vállalkozás szerverére való belépés során

Köszönjük szíves figyelmét!

Ha bármilyen további kérdése felmerülne akár az ismertetett kutatással, akár a *Digiméter* projekttel kapcsolatban, kérjük, keresse kollégáinkat bizalommal:

Tordy Zsuzsanna: +36 30 815 4956, tordy.zsuzsanna@smartcommerce.hu

Pintér Róbert: +36 30 999 6595, robert.pinter@reacty.digital

