

Hazai digitalizáció: nagy lendület, kis hatások

Kutatás a kis- és középvállalkozások körében

Digiméter projekt - 2020



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



A Digiméter kutatási projekt 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 kutatássorozat, amely széleskörű ipari együttműködés keretében négy hazai vállalat (*Reacty Digital, SmartCommerce, Virgo, eNET*) közös projektjeként indul útjára.

A Digiméter konzorcium tagjai és a projekt támogatói



Konzorcium:



REACTY DIGITAL
Research & Marketing

SMART

COMMERCE

CONSULTING

virgo

NET

Támogatók:

Főtámogatóink:

 **SZÁMLÁZZ.HU**
EGYSZERŰEN ÉS GYORSAN

Kiemelt támogatóink:

 **simplepay**
by **otp Mobil**

INTREN
Digital by Nature

További támogató:

 **CÉGJELZŐ**
céginformációs rendszer

Médiapartnereink:

DigitalHungary
hvg.hu

Szakmai partnerünk:



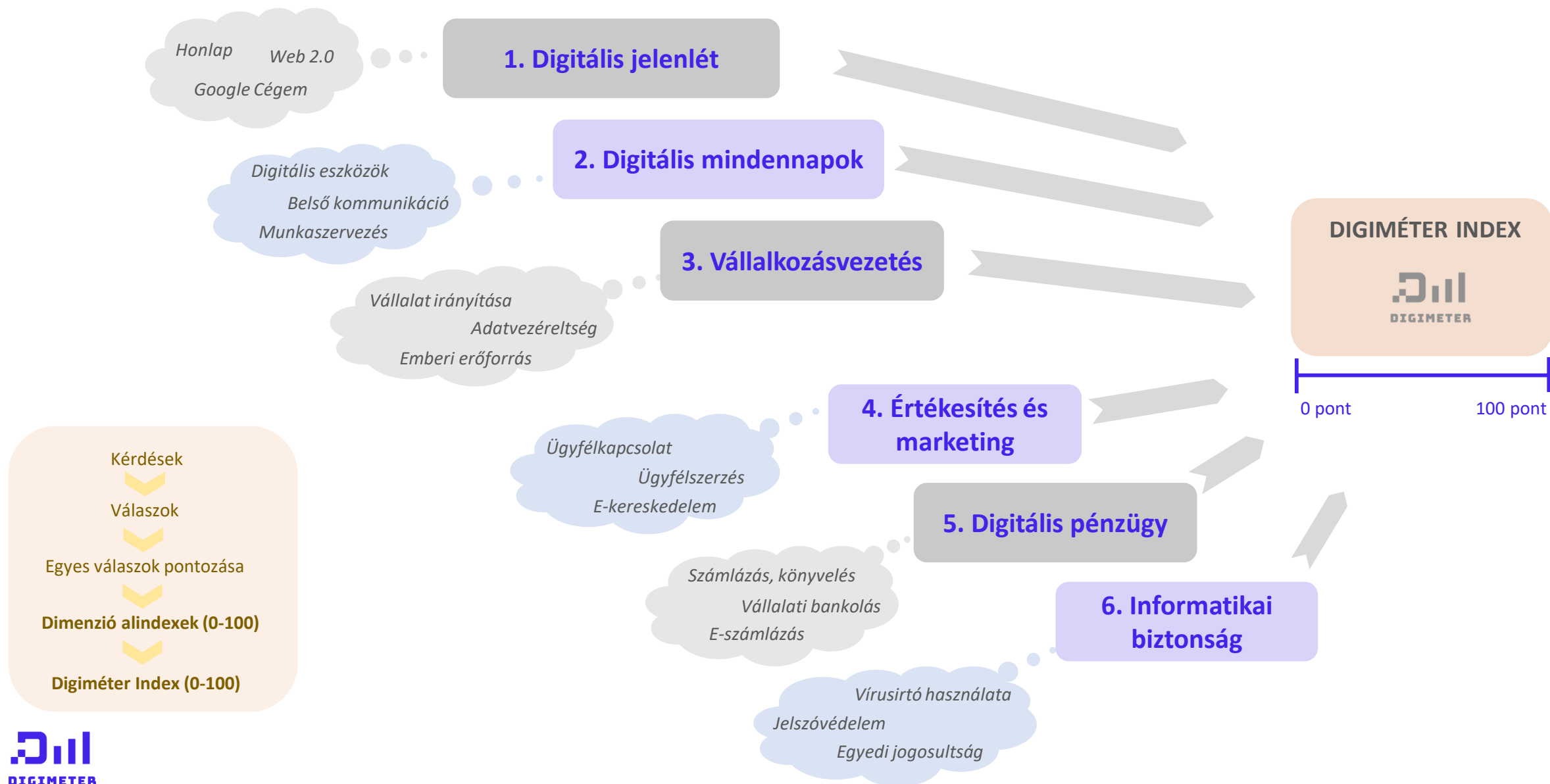
**MODERN
VÁLLALKOZÁSOK
PROGRAMJA**

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.

Vizsgált témakörök >>> dimenziók





Célcsoport: legalább 5 főt foglalkoztató kis- és középvállalkozások



Hibrid adatfelvétel (online / telefonos)



Mintaméret: **777 kv** (81 online, 696 telefon)

Országos reprezentatív, többszörösen rétegzett adatfelvétel



7 régió (A közép-magyarországi régió *belül* Budapestet és Pest megyét önállóan is rétegeztük.)



12 tevékenységi kör



foglalkoztatottak száma: 4 csoport (5-9, 10-19, 20-49, 50-249 fő)



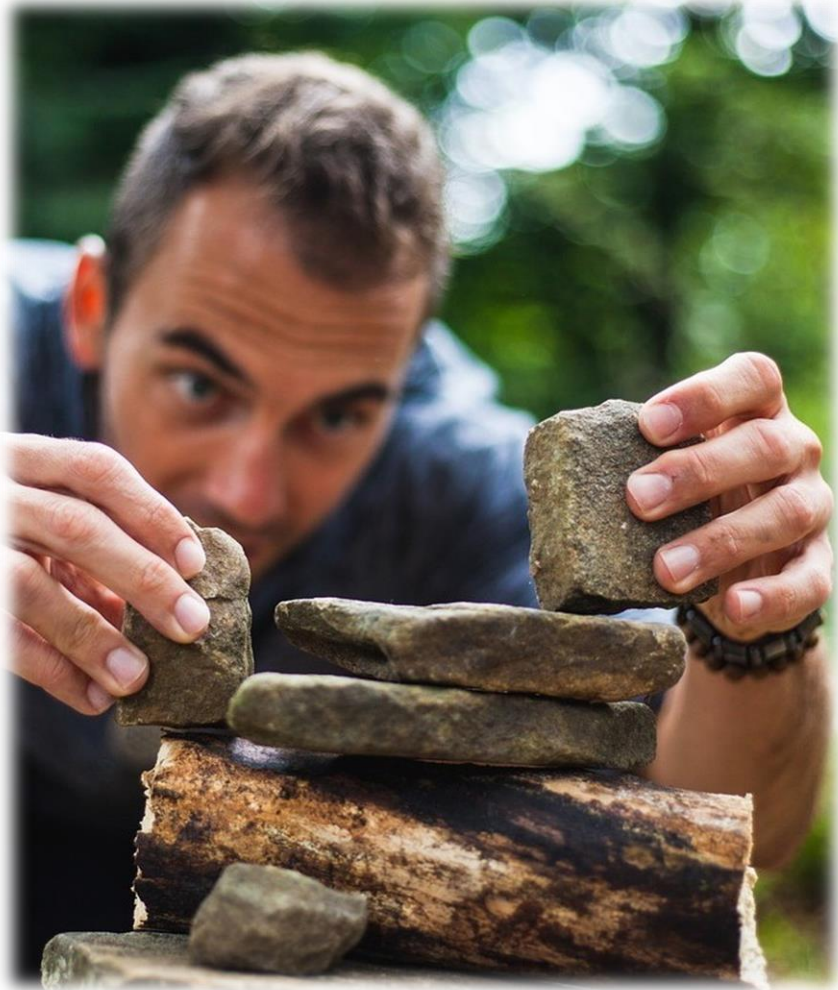
Adatfelvétel időpontja: 2020. aug. 27.-szept. 18.

Összefoglaló megállapítások (1)



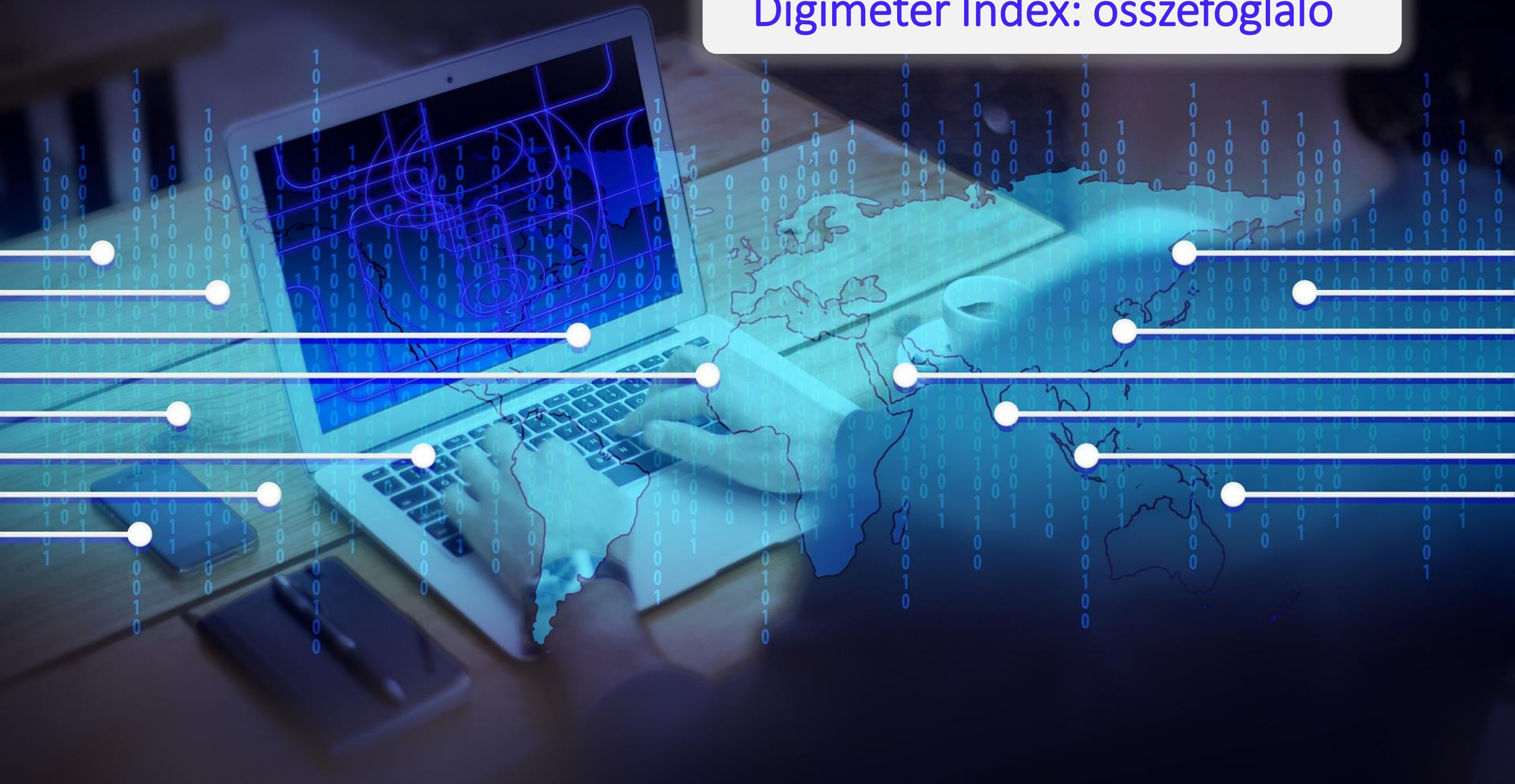
- ✓ A digitális versenyképességet tekintve az egyes vállalkozások között jelentős különbségek tapasztalhatóak. Általánosságban megállapítható, hogy *regionális elhelyezkedés* és a *teljes foglalkoztatotti létszám* a háttérbe szorult, s helyettük az *informatikai eszközzel dolgozó munkatársak száma* és egyes *tevékenységi körökhöz tartozás* a befolyásoló tényező. Emellett kiemelt szerepet játszik az *online értékesítés* jelenléte: úgy tűnik, hogy az e-kereskedelemben bekapcsolódó kkv-k felismerték, hogy az értékesítés digitalizálása önmagában nem elegendő, hanem más területeken is fontos az előrelépés.
- ✓ A tevékenységi körön belül a papírforma érvényesül, vagyis az *infokommunikációs* cégek a legtöbb mutatóban tarolnak, így a Digiméter Indexet tekintve csak ez a vállalkozói kör lépi át az ötvenes ponthatárt (51). Az informatikai szférával a kis- és nagykereskedelem igyekszik lépést tartani, amelyet valószínűleg az e-kereskedelemben egyre kiélezettebb piaci verseny indikál.
- ✓ Az alacsonyabb index-értéket szerzők között a hagyományos tevékenységi köröket, az építőipart, a mezőgazdaságot és a szállítást/logisztikát találjuk. Utóbbiakkal ellentétben azonban az ipari vállalkozások a középmezőnyben helyezkednek el.
- ✓ A vizsgált dimenziók közül a vállalkozások pénzügyi adminisztrációjával összefüggő területeken érzékelhető a leginkább kiegyensúlyozott teljesítmény. A jogszabályok által megkövetelt elvárások miatt a cégek zavartalan működéséhez elengedhetetlen a kapcsolódó szoftverek alkalmazása, ismerete.

Összefoglaló megállapítások (2)



- ✓ A kkv-k csaknem mindegyike használ emailt, illetve háromnegyedük rendelkezik saját honlappal, közülük azonban csak minden harmadik frissíti rendszeresen (legalább havonta) a tartalmi elemeket. A versenyképességi deficitet szintén jelzi, hogy a vállalkozások alig több mint egyharmada rendelkezik jelenleg web 2.0-ás jelenléttel.
- ✓ A munkaszervezés digitális alapokra helyezése egyértelműen az infokommunikációs vállalkozások privilégiuma. Bár az irodai szoftvercsomagok használata általánosnak mondható, azonban a napi munkafolyamatokat támogató eszközöket még a jobb digitális kondícióban lévő cégek közül is kevesen alkalmazzák.
- ✓ A vállalati menedzsment területén a foglalkoztatottak létszáma jelenti a választóvonalat: az 50 főnél több munkavállalóval rendelkező kkv-k háromnegyede használ vállalatirányítási/ügyviteli rendszert.
- ✓ Az adatvezérelt vállalati működés egyre hangsúlyosabb tényezővé válik. A visszajelzések szerint tízből kilenc kkv rendszeresen figyeli a keletkező adatokat, azonban csak egyötödük alkalmaz progresszív adatkövetést, önálló felületen dashboard alkalmazásával. Ezzel szemben az építőipari kkv-k 14%-a kizárólag papíralapú összesítést használ.
- ✓ A versenyhátrány leginkább az ügyfélkezelés és az ügyfélszerzés eszköztárában észlelhető. A vállalkozásoknak kevesebb mint egyötöde használ CRM-t és az online hirdetést alkalmazók aránya sem éri el az 50%-ot. Hasonló adatokkal találkoztunk az online ügyfélszerző eszközök alkalmazása terén (pl. hírlevél, blog) .

Digiméter Index: összefoglaló



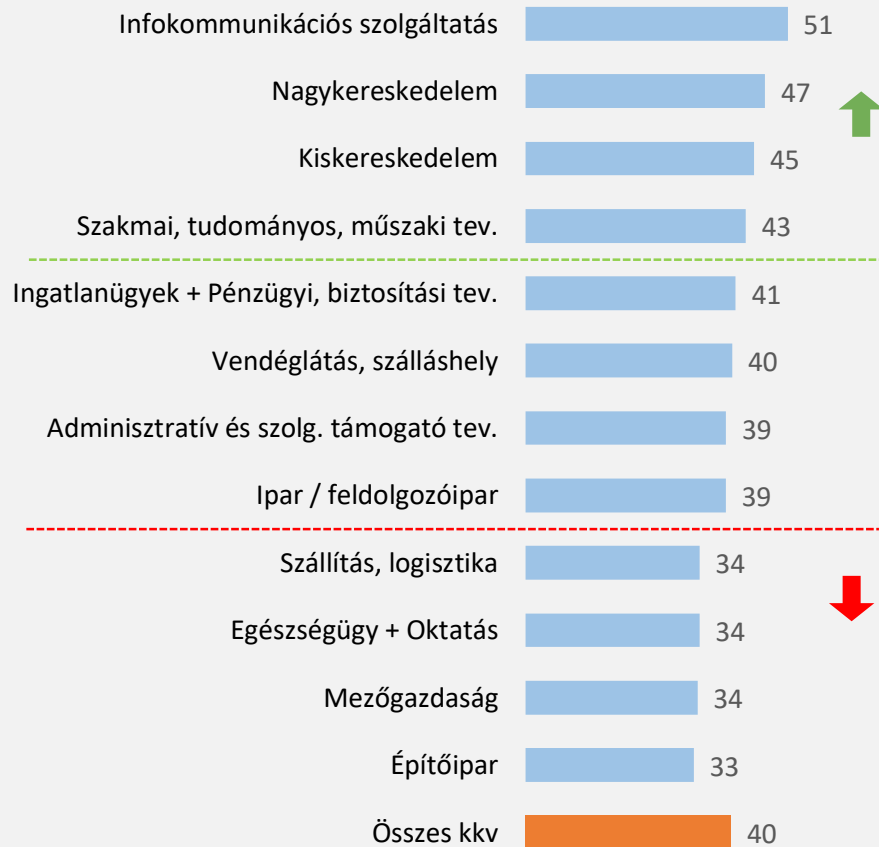


* Az egyes (al)indexek esetében a legjobb értékkel rendelkező kkv-k felső 20%-ának átlagai.

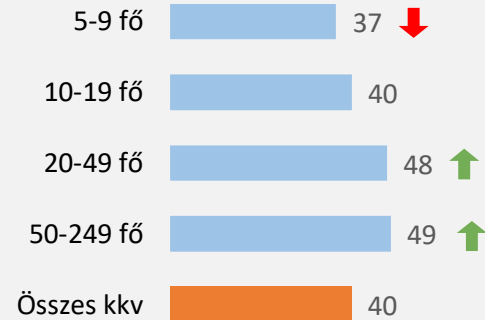
Digiméter (fő) Index egyes főbb szegmensekben (átlagok)



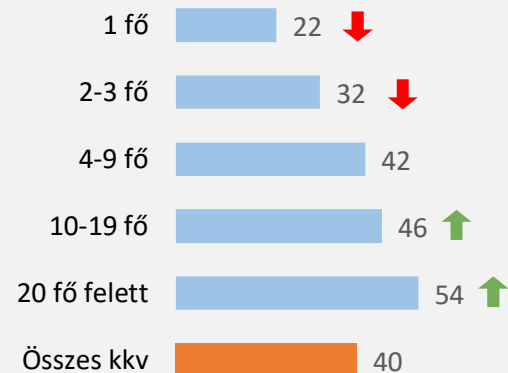
Tevékenységi kör



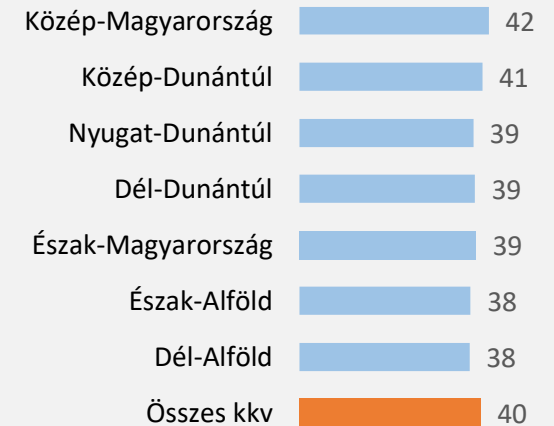
Foglalkoztatottak száma



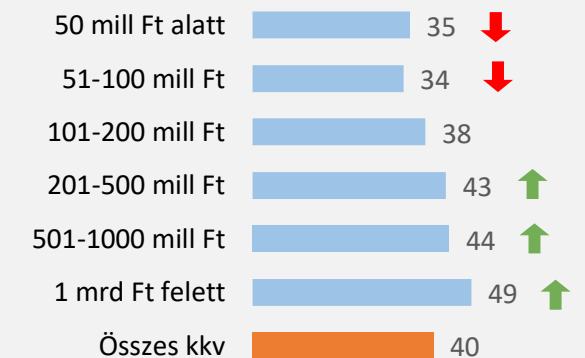
Informatikai eszközzel dolgozó fogl. száma



Régiók



Árbevétel



Szignifikáns eltérés a teljes minta adatához képest ($p < 0,05$).

Forrás: Digiméter kutatás, 2020. szeptember, min. 5 főt alkalmazó kis- és középvállalkozások
n=777, teljes minta

Az adatok felhasználása csak pontos hivatkozással történhet.

Digiméter (fő) Indexet befolyásoló szegmensek



Az Indexre több tényező gyakorol befolyást, azonban ezek együttes vizsgálata nyomán a *foglalkoztatottak száma*, illetve a *régió* alacsony szintű hatása „eltűnik”, és az *online értékesítés alkalmazása*, az *informatikai eszközzel dolgozók száma*, valamint *egyes tevékenységi körök* válnak egyértelműen meghatározóvá.

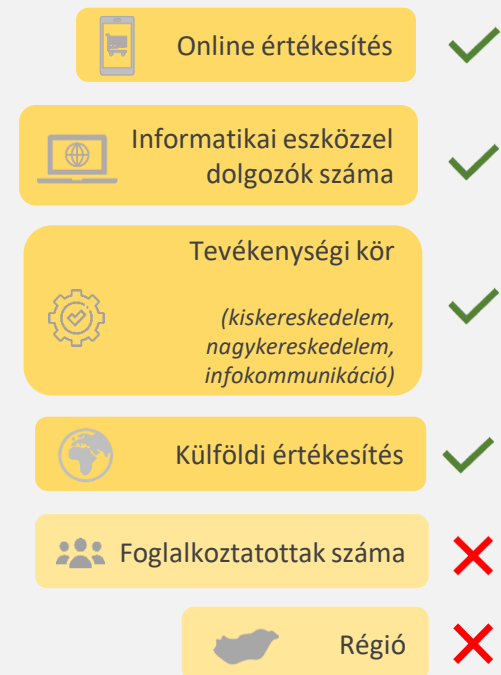
Szegmensek önálló hatása



DIGIMÉTER INDEX



Szegmensek együttes hatása



Lineáris regresszió, adjusted $R^2=0,401$

Digitális jelenlét: főbb megállapítások



Az infokommunikációs szféra mellett a vendéglátással foglalkozó cégek online digitális jelenléte tekinthető versenyképesnek. Az utóbbi években az információkeresés és a foglalás jelentős részben az internetre költözött, így a többszörös digitális jelenlét nélkül elképzelhetetlen jól működő vállalkozás.



76%

Bár a vállalkozások háromnegyede rendelkezik **vállalati honlappal**, többségük azonban csak alkalmilag vagy ritkábban, mint havonta frissíti az oldal tartalmát.



51%

A magyar lakosság többsége rendszeresen használja a **közösségi médiát**, ennek ellenére csak a vállalkozások fele rendelkezik web 2.0-ás felülettel, leginkább a *Facebookon*. A honlaphoz hasonlóan a kkv-k jelentős része megelégszik a jelenlét tényével, de a rendszeres tartalommegosztásra már nem marad figyelem.

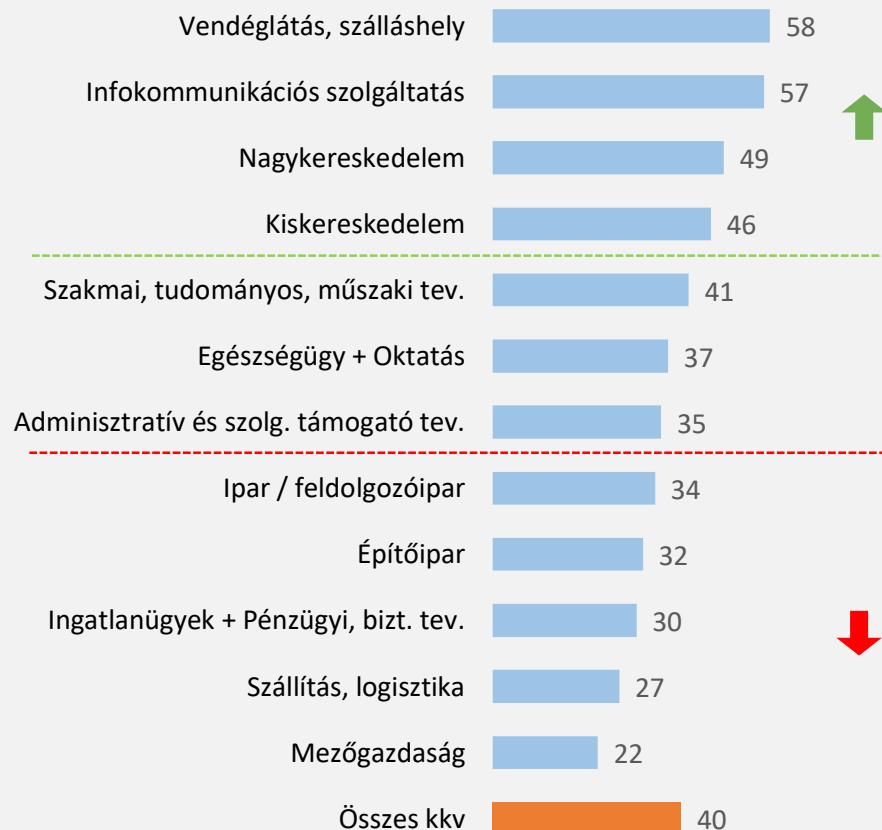


16%

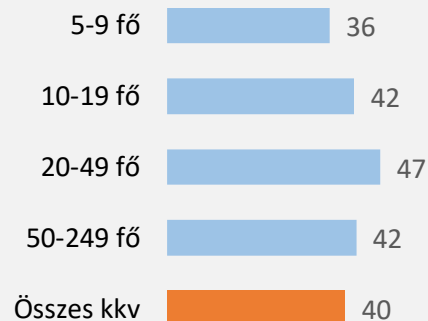
Mint prioritizált keresési eredmény, egyre hangsúlyosabbá válik a **Google Cégem** felületén való jelenlét. A kkv-k közel egyötöde regisztrált már, elsősorban a kiskereskedelemben érdekelt vállalkozások.



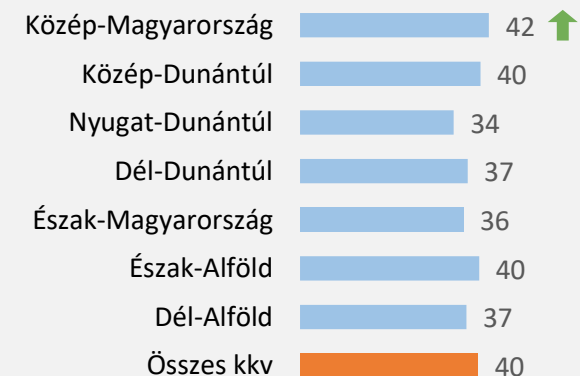
Tevékenységi kör



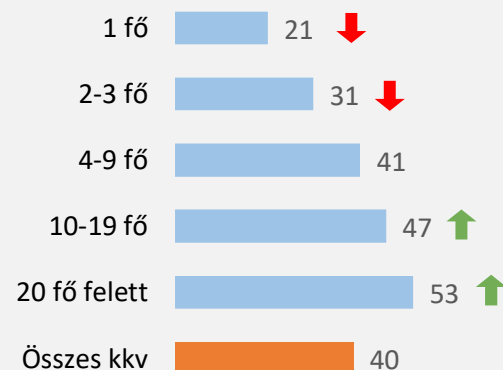
Foglalkoztatottak száma



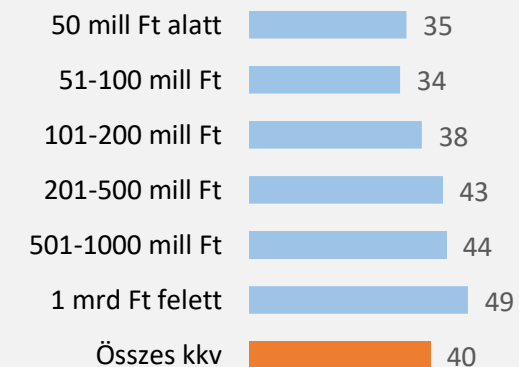
Régiók



Informatikai eszközzel dolgozó fogl. száma



Árbevétel



Szignifikáns eltérés a teljes minta adatához képest ($p < 0,05$).

Forrás: Digiméter kutatás, 2020. szeptember, min. 5 főt alkalmazó kkv-k
n=777, teljes minta

Az adatok felhasználása csak pontos hivatkozással történhet.

Digitális mindennapok: főbb megállapítások



A vállalkozások belső működésének digitális támogatása nagymértékben növelheti a versenyképességet. E tekintetben az infokommunikációs vállalkozások továbbra is úttörő szereppel bírnak, melléjük a számítógépet mint fő munkaeszközt alkalmazó ágazatok igyekeznek felzárkózni (szakmai és tudományos tevékenység, ingatlan- és pénzügyek).

Természetesen az informatikai eszközzel dolgozók száma önmagában is jelentős faktor, hiszen a nagyobb digitális üzemméret komplexebb munkaszervezést igényel.



63%

A kkv-k közel kétharmada rendelkezik fizikai és/vagy felhőalapú **szerverrel**, azonban alkalmazásuk elsősorban a fentiekben említett kkv-szegmensekben kulminálódik.



A **munkafolyamatokat támogató** különböző **szoftverek** elterjedése egyelőre csekély mértékű, és elsősorban az infokommunikációs ágazat jellemzője.



23%

Bár a járvány időszakában jelentősen növekedett a **táv munka** elfogadottsága és alkalmazása, azonban még mindig csak a kkv-k negyedénél teszik lehetővé az otthoni munkavégzést.

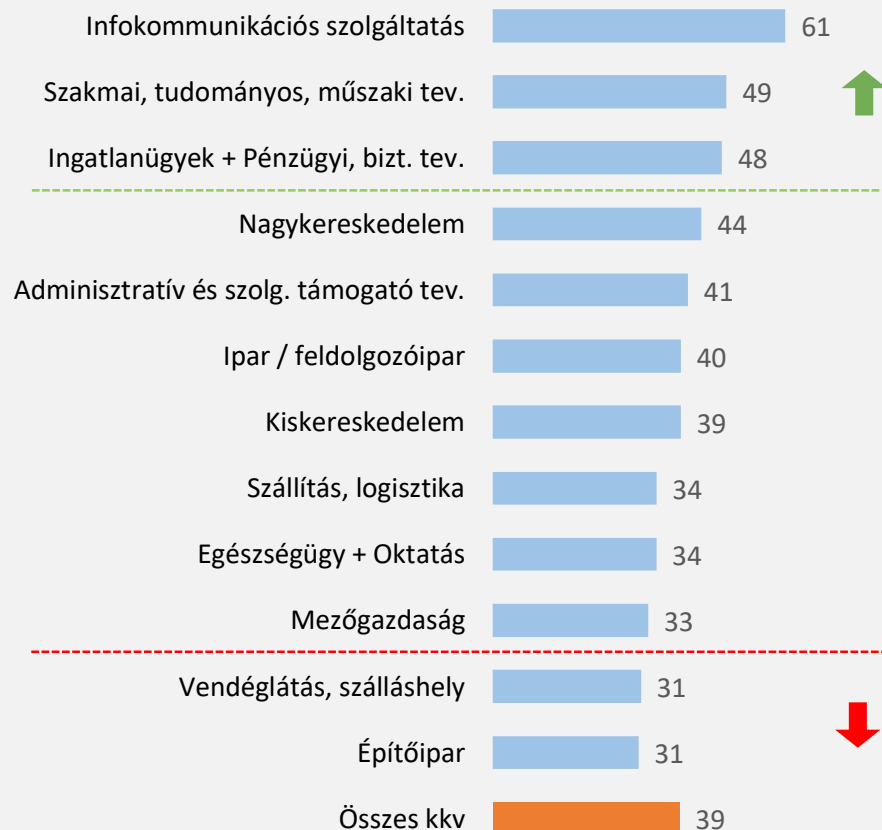


45%

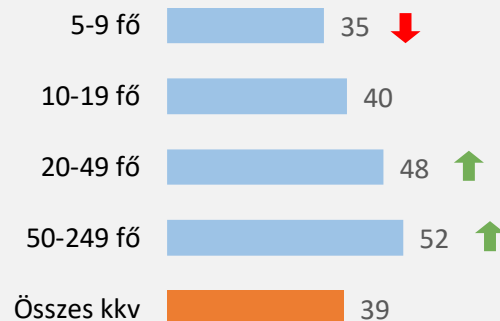
A távmunka átmeneti térnyerésével együtt jár az **online kommunikációs eszközök** fokozott használata is. A privát szférában is közkedvelt csevegőeszközöket (pl. Viber, Messenger) a kkv-k majdnem fele használja, azonban a magasabb szintű szolgáltatást biztosító irodai kollaboratív alkalmazások (pl. Google Meet, MS Teams) a nagyobb létszámú infokommunikációs cégek „kiváltsága” maradt.



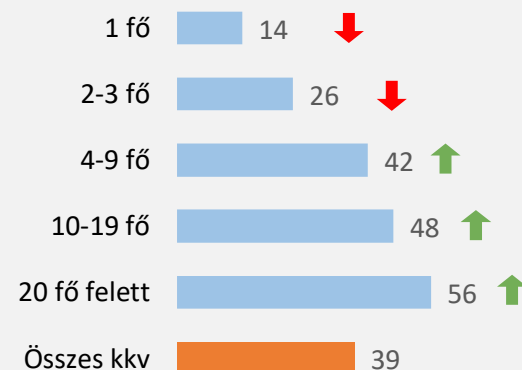
Tevékenységi kör



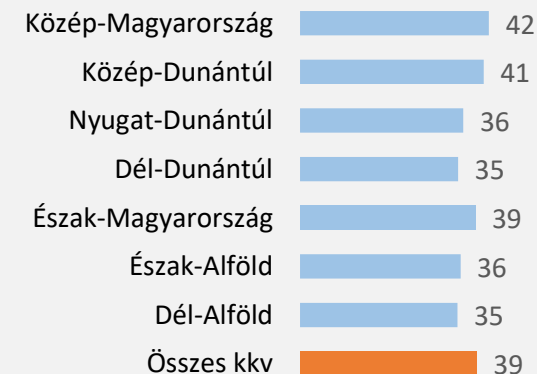
Foglalkoztatottak száma



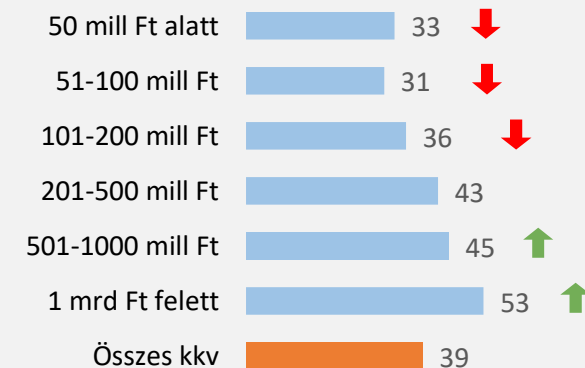
Informatikai eszközzel dolgozó fogl. száma



Régiók



Árbevétel



Szignifikáns eltérés a teljes minta adatához képest ($p < 0,05$).

Forrás: Digiméter kutatás, 2020. szeptember, min. 5 főt alkalmazó kkv-k
n=777, teljes minta

Az adatok felhasználása csak pontos hivatkozással történhet.

Vállalatvezetés: főbb megállapítások



A vállalatvezetés esetében kevésbé a tevékenységi kör, mind inkább a foglalkoztattak száma, illetve az árbevétel nagysága befolyásolja a versenyképesség szintjét.



45%

Vállalatirányítási/ügyviteli rendszerrel a kkv-k közel fele rendelkezik (elsősorban a 20 főnél többet foglalkoztató, jelentősebb árbevételű cégek).



78%

Az **okostelefon** nemcsak a mindennapokban, hanem a vállalati működésben is egyre fontosabb szerepet kap. A vállalkozások többsége már használja az eszközt, azonban egyelőre leginkább csak email fogadására/küldésére, komplex alkalmazása *(pl. adatkövetésre, fájlkezelésre)* még részben kiaknázatlan lehetőség.



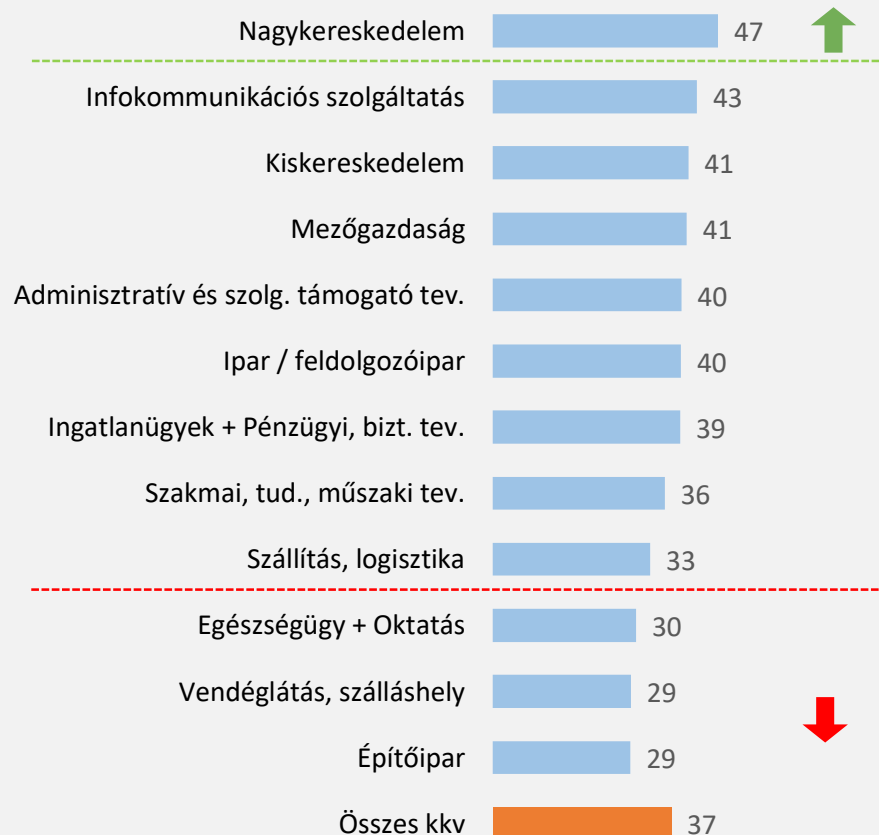
88%

Kedvező tendencia, hogy 10-ből 9 kkv rendszeresen figyelemmel kíséri a működés során keletkezett **adatokat**.

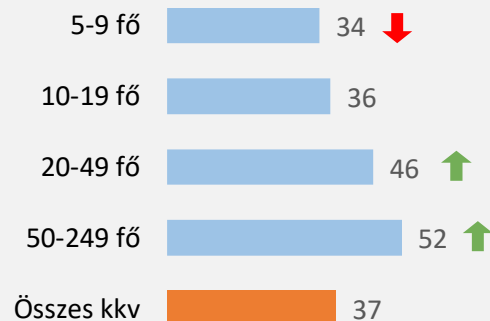
Az adatok hatékony feldolgozásának területén még bőven van lemaradás, hiszen a kkv-k többsége a különböző források saját, egymástól elszigetelt adatmegjelenítési felületeit használja és/vagy az időszakos lementett adatállományokat táblázatkezelő szoftver segítségével jeleníti meg. Az egységes keretek között történő megjelenítés (dashboard) a kkv-k mindössze egyötödére jellemző.



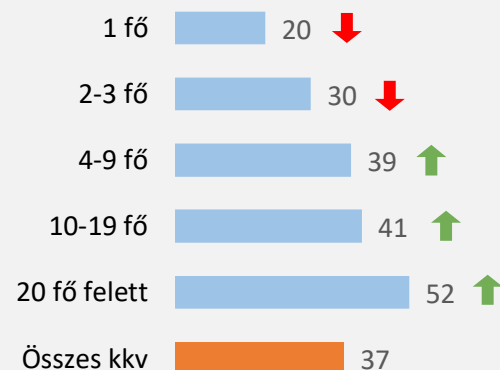
Tevékenységi kör



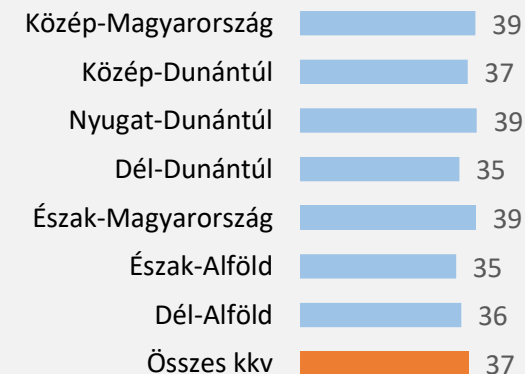
Foglalkoztatottak száma



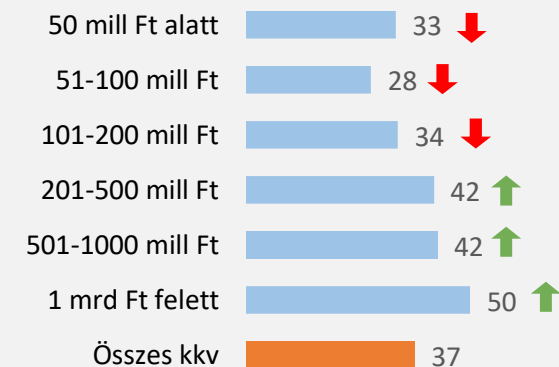
Informatikai eszközzel dolgozó fogl. száma



Régiók



Árbevétel



Szignifikáns eltérés a teljes minta adatához képest ($p < 0,05$).

Forrás: Digiméter kutatás, 2020. szeptember, min. 5 főt alkalmazó kkv-k
n=777, teljes minta

Az adatok felhasználása csak pontos hivatkozással történhet.

Értékesítés és marketing: főbb megállapítások



A digitális lemaradás elsősorban az értékesítési és a marketing eszköztár területén figyelhető meg. A speciális tevékenységi körből adódóan elsősorban az online értékesítést (is) alkalmazó kis- és nagykereskedelmi kkv-k rendelkeznek a legjobb indexpontokkal, de még az utóbbi cégek esetében is több kihasználatlan lehetőséggel találkoztunk.



15%

Ügyfélkezelési rendszert (CRM) a kkv-k alig több mint egytizede használ, de leginkább csak az ügyfelek nyilvántartására. A legtöbb felhasználónál a CRM további, progresszív alkalmazási lehetőségei (*kampánymenedzselés, adatelemzés, szegmentálás*) kihasználatlanul maradnak.



45%

A vállalkozások kevesebb mint fele rendelkezik **online értékesítési felülettel**, vagyis a kkv-k többsége még a honlapon elhelyezett árajánlatkérés lehetőségével sem él.



44%

Online hirdetési tevékenységet a vállalkozások 44%-a végzett az adatfelvételt megelőző év során. A hirdetések többsége a *Google* és a *Facebook* felületein jelent meg.

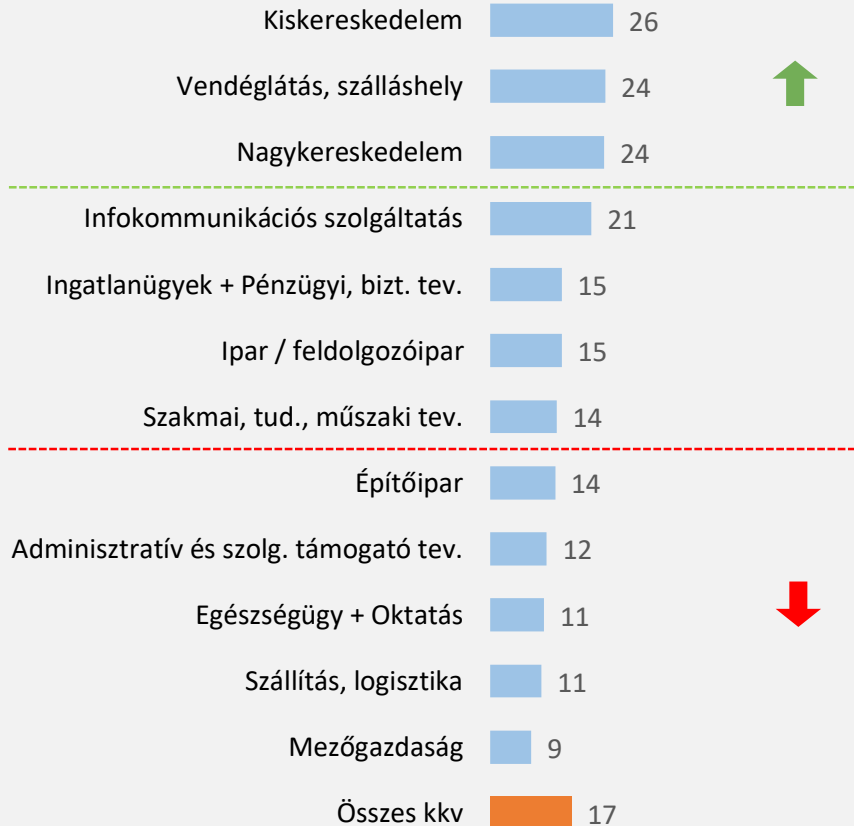


37%

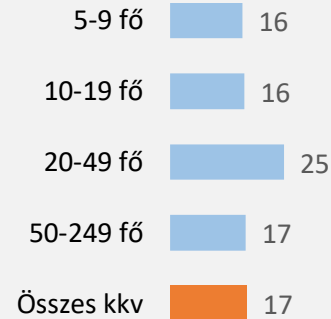
Az **online ügyfélszerzési eszközök** használata szintén csak a kkv-k kisebb hányadára jellemző. Ezek közül az email-hírlevél a legnépszerűbb, de jellemző adat, hogy még az online értékesítést folytató vállalkozásoknak is csak a 40%-a alkalmazza.



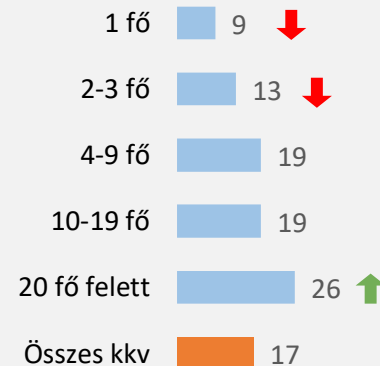
Tevékenységi kör



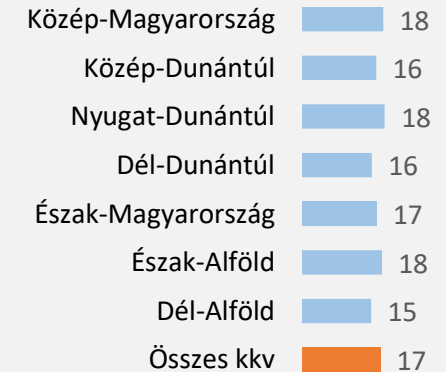
Foglalkoztatottak száma



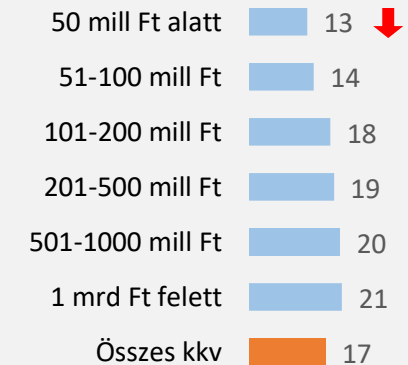
Informatikai eszközzel dolgozó fogl. száma



Régiók



Árbevétel



↑↓ Szignifikáns eltérés a teljes minta adatához képest ($p < 0,05$).

Forrás: Digiméter kutatás, 2020. szeptember, min. 5 főt alkalmazó kkv-k
n=777, teljes minta

Az adatok felhasználása csak pontos hivatkozással történhet.

Digitális pénzügyek: főbb megállapítások



A digitális versenyképesség magasabb szintje leginkább a pénzügyek területén figyelhető meg. A háttérben vélhetően a jogszabályi környezet által indikált változások állnak, amelyek nyomán, elsősorban a 10 főnél többet foglalkoztatott vállalkozásoknál komoly fejlődést történt az informatikai eszköztár tekintetében.



79%

Kiegyensúlyozott üzletmenet manapság már nehezen képzelhető el **számlázási szoftver** nélkül, amelyet jelez, hogy a kkv-k többsége már használja ezt az eszközt.



90%

A folyószámla-vezető **bankok online szolgáltatását** a kkv-k csaknem mindegyike igénybe veszi.



32%

Ugyancsak egyre elterjedtebbé váltak a **könyvelést támogató szoftverek**, amit a megkérdezett kkv-k egyharmada alkalmaz. Elsősorban a 20 fő feletti cégeknél jellemző, ahol a könyveléssel belső munkatárs (is) foglalkozik.

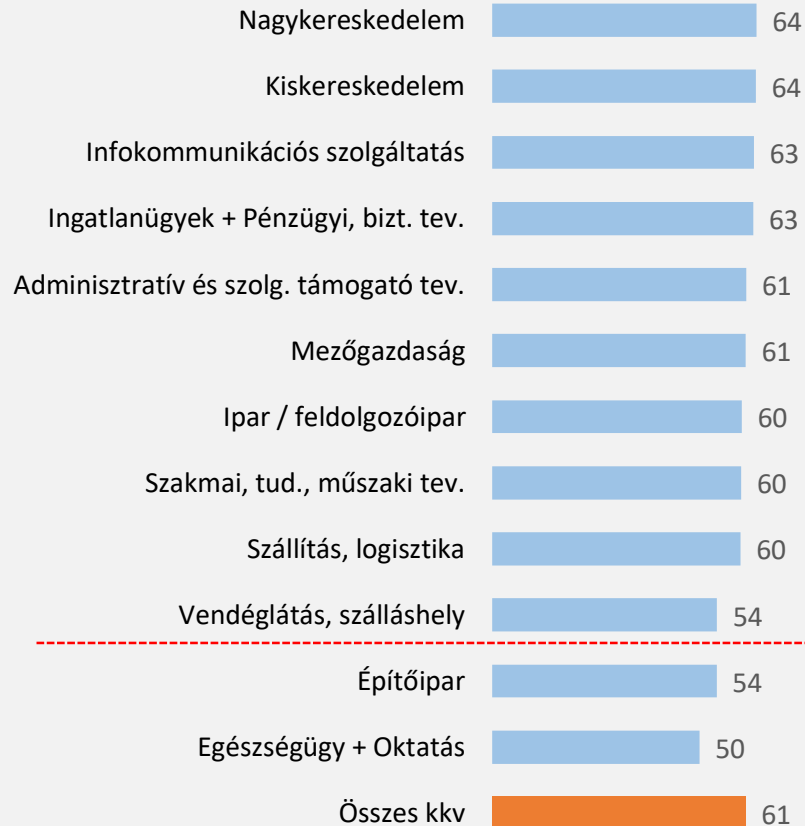


81%

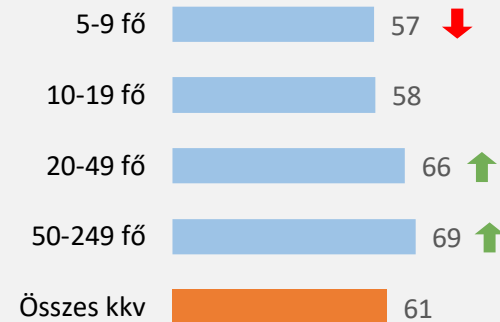
Az e-számlázás dinamikusán térnyerését mutatja, hogy tíz vállalkozásból nyolc képes e-számla befogadására.



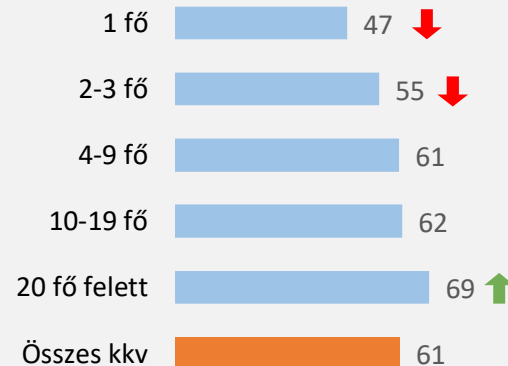
Tevékenységi kör



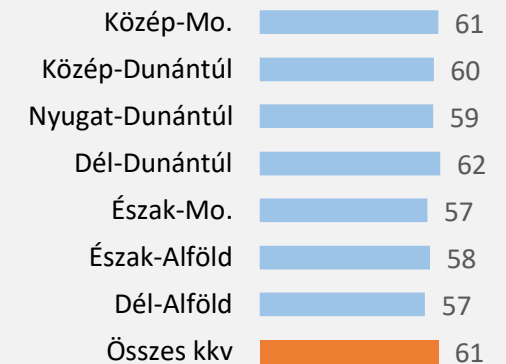
Foglalkoztatottak száma



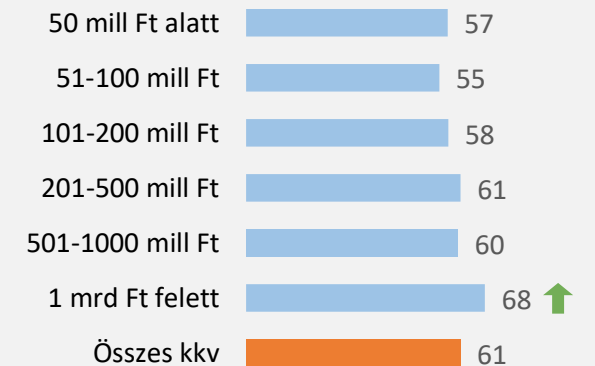
Informatikai eszközzel dolgozó fogl. száma



Régiók



Árbevétel



Szignifikáns eltérés a teljes minta adatához képest ($p < 0,05$).

Forrás: Digiméter kutatás, 2020. szeptember, min. 5 főt alkalmazó kkv-k
n=777, teljes minta

Az adatok felhasználása csak pontos hivatkozással történhet.

Informatikai biztonság: főbb megállapítások



A biztonságos informatikai munkakörnyezet, a digitális pénzügyek mellett szintén a jobb helyzetben lévő dimenziók közé tartozik, amelyben - tevékenységükből adódóan - az infokommunikációs vállalkozások bizonyulnak versenyképesebbnek. Ugyancsak fontos tényező az informatikai eszközzel dolgozók száma, hiszen a nagyobb létszámnál több a biztonsági rés is, amely azonban nem jelenti azt, hogy kisebb cégeknél ne lenne ez a tényező a fontos.



88%

A **vírusirtó szoftver** alkalmazása napjainkra általánossá vált a vállalkozások körében.



32%

A keletkező fájlokról felhőalapú vagy fizikai szerverre a kkv-k egyharmada készít **biztonsági másolatot**.

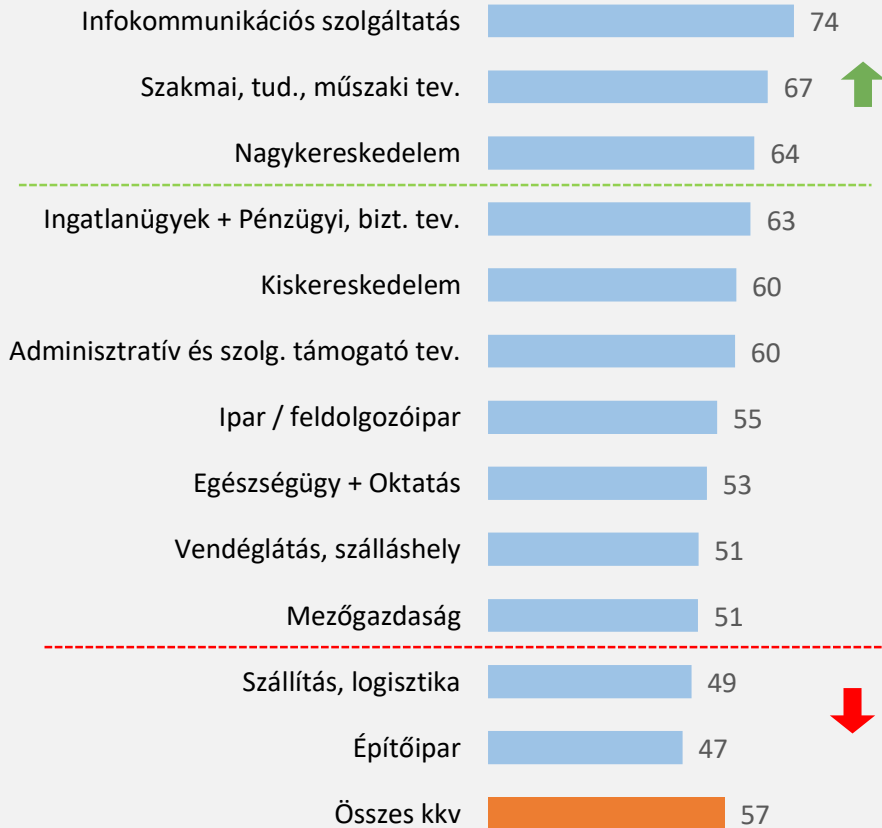


81%

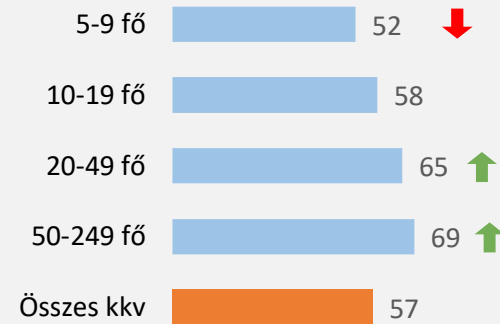
A számítógépbe történő belépés során a kkv-k többsége használ **egyedi jelszóvédelmet**.



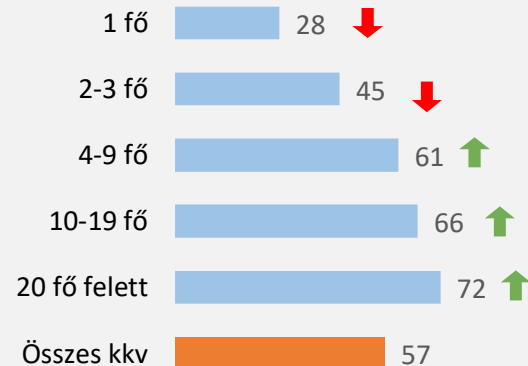
Tevékenységi kör



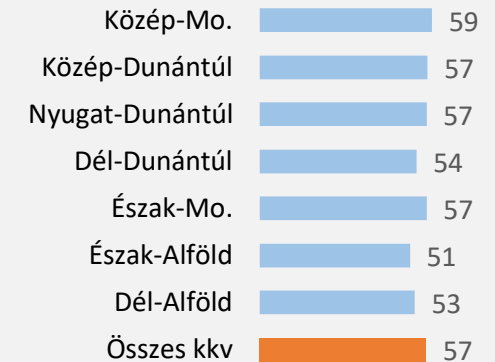
Foglalkoztatottak száma



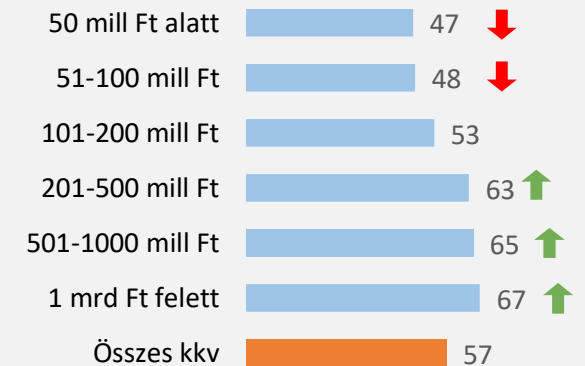
Informatikai eszközzel dolgozó fogl. száma



Régiók



Árbevétel



Szignifikáns eltérés a teljes minta adatához képest ($p < 0,05$).

Forrás: Digiméter kutatás, 2020. szeptember, min. 5 főt alkalmazó kkv-k
n=777, teljes minta

Az adatok felhasználása csak pontos hivatkozással történhet.

Köszönjük szíves figyelmét!

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

Donáth Fruzsina: +36 30 515 9413, donath.fruzsina@smartcommerce.hu

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

