

A koronavírus hatása a vállalkozások működésére és digitális innovációs lehetőségeire

Kutatás a kis- és középvállalkozások körében

*Digiméter kutatási projekt
Bevezető szakasz, 2020. június*



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



A Digiméter kutatási projekt célja



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 projekt főtámogatója a *Számlázz.hu*, további támogatók: a *SimplePay online fizetési rendszer* és a *Cégjelző Céginformációs Rendszer*.



Bevezető kutatás: a koronavírus hatása a hazai vállalkozásokra



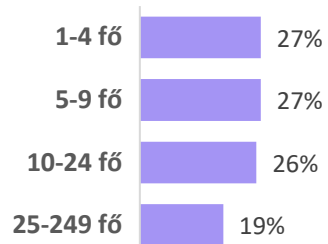
A Digiméter első kutatási hullámának elindítását eredetileg 2020 márciusára terveztük, azonban a koronavírus megjelenése váratlan kihívás elé állította a kutatói csapatot.

A bizonytalanságból és a rendkívüli helyzetből kiindulva egy „nulladik”, bevezető kutatási fázis beiktatása mellett döntöttünk, amely célzottan a járvány kis- és középvállalkozásokra gyakorolt hatását, illetve a vállalkozásvezetők üzleti és szervezeti válaszlépéseit kívánta felmérni.

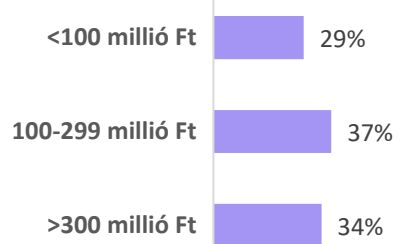
A kutatás módszertana



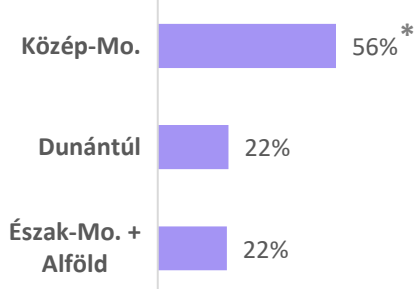
Foglalkoztatottak száma



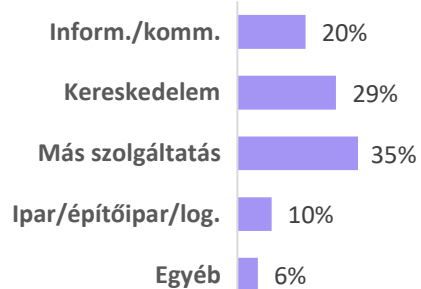
Éves árbevétel (2019)



Régiók



Fő tevékenységi kör



* A fővárosi bontást önállóan jelöltük, amennyiben a Közép-magyarországi régión belül a budapesti adatok jelentősen eltértek a Pest megyeitől.



Célcsoport: kis- és középvállalkozások



Online kitölthető kérdőív *



Adatfelvétel időpontja: 2020. május vége-június eleje



Mintaméret: 201 kkv **

* A kérdőív linkjét továbbítottuk a Cégjelző Céginformációs Rendszer által rendelkezésre bocsátott kkv-adatbázis tagjai számára, partnereink kiküldték saját hírlevél-adatbázisukra, illetve a közösségi médiában is megosztottuk. A link emellett közvetlen elérhető volt a digimeter.hu honlapon.

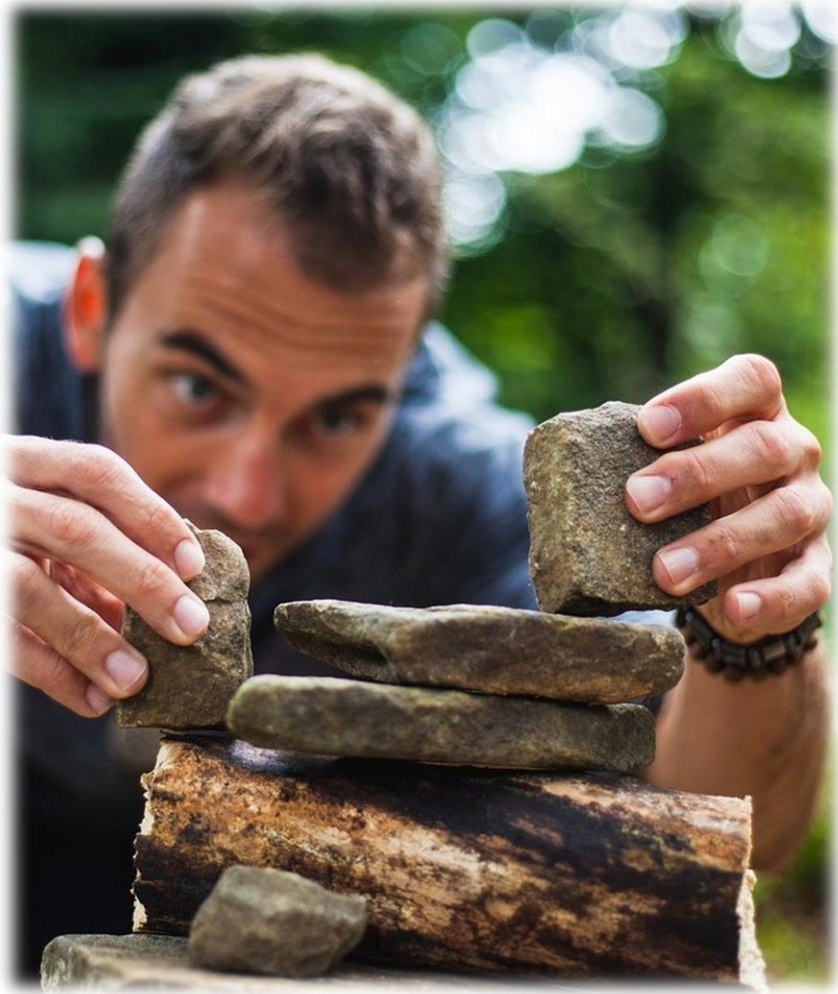
** A minta nem tekinthető reprezentatívnak, mivel a kkv-k országos paramétereire viszonyítva eltérő arányban kerültek be a válaszadók. Ezért az eredmények kizárólag jelen kutatás mintájára vonatkoztathatóak.

Összefoglaló megállapítások: munkaszervezés és távmunka



- ✓ A járvány megjelenése miatt a vállalkozások gyors döntésekre kényszerültek, munkaszervezés terén és üzleti szempontból egyaránt.
- ✓ Az irodai munkavégzés biztonságos jellege megkérdőjeleződött, ezért **minden második kkv úgy döntött, hogy a számítógéppel dolgozó munkatársai számára bővíti vagy éppen bevezeti a távmunka lehetőségét.**
- ✓ A távmunka során **elsősorban a munkahatékonyság fenntartása és a munkatársak koordinálása jelent kihívást**, amelyet nem minden vállalkozás tudott megoldani; az érintett kkv-k mintegy negyedétől kaptunk kedvezőtlen visszajelzéseket. Mindez természetesnek tekinthető, hiszen az otthoni munkavégzés előkészítésére, bejáratására nem állt rendelkezésre elegendő idő.
- ✓ A vegyes tapasztalatok ellenére **a távmunkát bővítő cégek többsége megfontolja a távmunka lehetőségének fenntartását a jövőben is.**
- ✓ A home office elterjedésével együtt jár **az online kommunikációs eszközök vállalati alkalmazásának előretörése** is, illetve bővül a modern fájlmegosztás, a *felhőalapú szerver* alkalmazásának köre is. Bár tény, hogy a változás élén az infokommunikációs kkv-k állnak, azonban a digitális hullám csaknem minden kkv-szegmenst elér.

Összefoglaló megállapítások: ügyfélszerzés és marketing



- ✓ A rendkívüli helyzet az üzletpolitikára is jelentős befolyást gyakorol, hiszen az értékesítés teljes mértékben áttevődött az online színtérre. A gyökeresen megváltozott körülményekre reagálva **a kkv-k egyötöde kezdett alkalmazni új digitális ügyfélszerzési csatornát.** A web 2.0-tartalommarketing mellett elsősorban a hírlevél és a webshopok indítása/fejlesztése került előtérbe.
- ✓ A bizonytalanságot azonban jelzi, hogy **a vállalkozások kétharmada igényelne szakmai támogatást** a digitális versenyképesség javítása érdekében.
- ✓ A fejlesztések terén előnyös helyzetből indulnak az infokommunikációs cégek, más gazdasági ágazatokban (pl. kereskedelem) azonban jóval nagyobb akadályokba ütközik az előrelépés.
- ✓ Az informatikai fejlesztések mellett elsősorban **új ügyfélszerző módszertanok megismerése volna számukra a legértékesebb.**

* * *

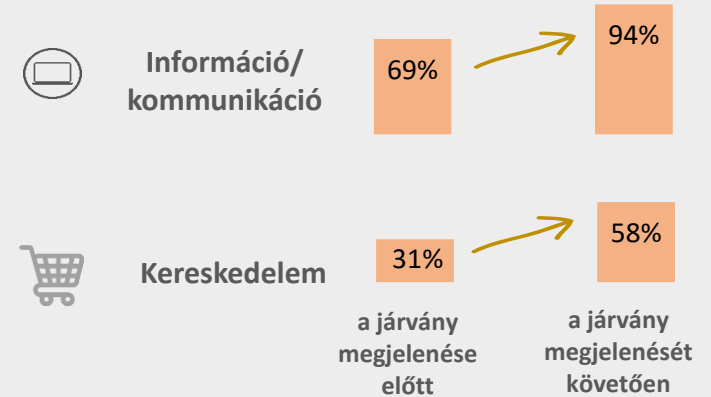
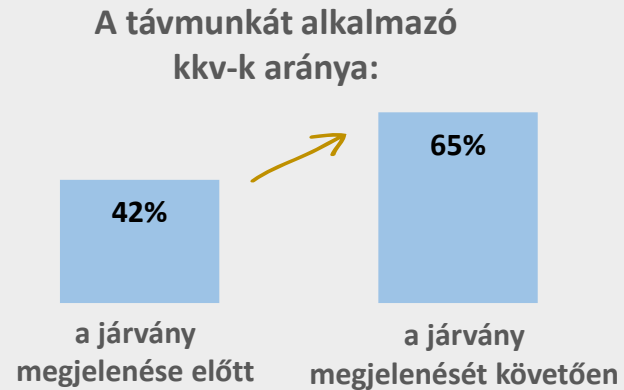
- ✓ Fontos, hogy a kkv-k a járvány lecsengése után objektíven értékeljék a rendkívüli időszak során rohamtempóban hozott döntések hatékonyságát.
- ✓ **A digitális innováció nem lehetőség, hanem kötelező irány,** így ha egy fejlesztés esetleg nem hozta meg a várt – rövidtávú – sikert, akkor nem a lomtárba helyezés, hanem az újragondolás és a finomhangolás lehet a megoldás.

A távmunka térhódítása



Jelentősen növekedett a távmunkát alkalmazó kkv-k aránya

Mi történt a járvány hatására?



a kkv-k %-a

n=171 fő, min. 3 főt foglalkoztató kkv-k

Mi történik a járvány után?

Akik a távmunkában dolgozók legalább egy részénél felajánlják a folytatás lehetőségét:

53%

14%

Akik, mindenkinél kezdeményezik az irodai munkához való visszatérést

33%

Ahol még nem született döntés...

n=84 fő, a járvány során a távmunkát bevezető / kiterjesztő kkv-k

Kihívások a távmunka alkalmazása során



Az otthoni munka menedzselése során elsősorban munkaszervezési kihívások merülnek fel, s kevésbé informatikai problémák.



Munkaszervezés

A munkahatékonyság fenntartása 46%

Az otthonról dolgozó munkatársak koordinálása 39%

Egyes számítógépes munkakörök korlátozottan végezhetőek otthonról 27%

Megfelelő időmennyiség a hatékony távmunka kereteinek kialakításához 15%

a kkv-k %-a



Informatikai háttér

Biztonsági kockázat, a kiberbűnözés veszélye 20%

Megfelelő informatikai eszközök biztosítása 18%

A távmunkához szükséges informatikai ismeretek hiánya 8%

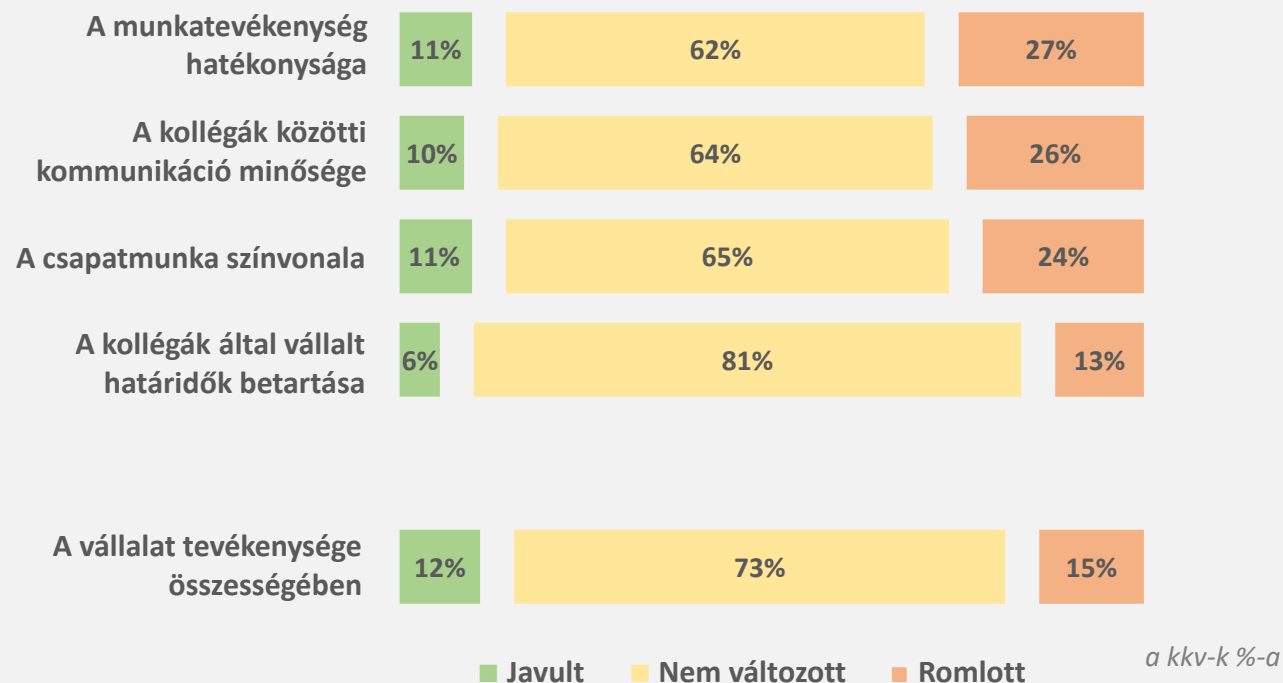
Informatikai eszközök nehezen integrálhatóak 5%

a kkv-k %-a

A távmunka hatása a vállalkozások működésére



A járvány által kikényszerített távmunka-bővítés a vállalkozások túlélését biztosítani tudta, a vállalati működés javulása azonban egyelőre csak a kkv-k egy szűkebb csoportjánál érzékelhető.



Bővülő digitális eszköztár

Felhőalapú szerver



Inform./komm.: 68% ↑

VPN (Virtual Private Network)



≥25 fő: 58% ↑

Inform./komm.: 48% ↑

ERP (Vállalatirányítási rendszer)

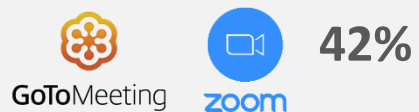


≥25 fő: 74% ↑



A bővülés elsősorban az infokommunikációs cégeknél, illetve a nagyobb szervezettel rendelkező cégeknél látványos, de más szektorokban is jelentkezik.

Webinar és online találkozó megtartására alkalmas eszköz



Inform./komm.: 70% ↑

Projektmenedzsmentet támogató digitális eszköz



Inform./komm.: 58% ↑

≥25 fő: 37% ↑

A teendők rendszerezésére és delegálására szolgáló eszköz



Inform./komm.: 48% ↑

Ügyfélszerzés és tanácsadás



Minden ötödik kkv alkalmaz új ügyélszerzési csatornát

A járvány kezdete óta
új digitális ügyélszerzési
csatornát alkalmazó
kkv-k aránya:



19%

a kkv-k %-a



**Közösségi média
tartalommarketing: 8%**



E-mail hírlevelek: 6%



Webshop: 6%



Honlap fejlesztése: 4%



Google Ads: 3%

Digitális témakörök, amelyekben támogatásra volna szükség



A vállalkozások kétharmada igényelne szakmai segítséget digitális témakörben, kiemelkedő arányban a kereskedelmi szektor képviselői. Legjelentősebb az igény az új ügyfélszerző módszerek iránt, elsősorban a kisebb létszámú és/vagy kereskedelemmel foglalkozó vállalkozások részéről.

Valamely digitális témakörben
szakértői támogatást igénylő
kkv-k aránya:



65%



Kereskedelem: 78% ↑



Inform./komm.: 55% ↓

a kkv-k %-a

Új ügyfélszerző módszerek
megismerése

39%



1-4 fő: 51% ↑

Kereskedelem: 50% ↑

Online marketing, honlap-, közösségi
oldal fejlesztés

26%

Új digitális eszközök megismerése,
kiválasztása

25%

A már meglévő digitális eszközök
terméktámogatása

15%

Távmunka kialakítása / hatékony
koordinálása

9%

Nem igényel támogatást

35%

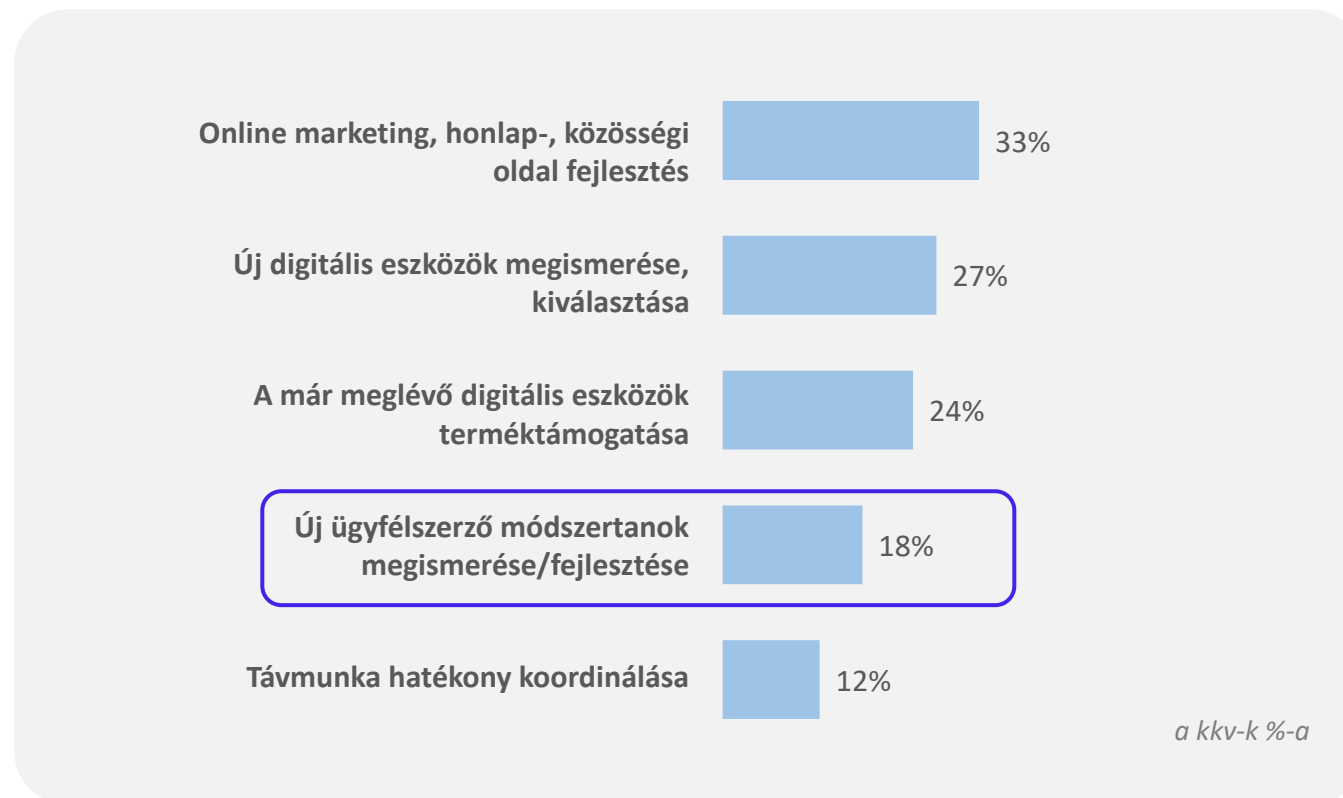
a kkv-k %-a



Digitális témakörök, amelyekben a járvány óta segítséget vettek igénybe



Bár az *ügyfélszerző módszertanok* iránt mutatkozik a legnagyobb érdeklődés, a témakör iránti releváns forrás megtalálására mégis a vártnál jóval kevesebben tesznek lépést. Vélhetően az ügyfélszerzés jelenti a leginkább komplex témakört, amelyhez problematikus beazonosítani a megfelelő segítséget nyújtó forrást.



Segítség forrása =
online és/vagy informális forrás és/vagy
külső szakértő

Online forrás = honlap, képzés, kurzus,
videóanyag, webinarium stb.

Informális forrás = családtag, barát,
bizalmas üzleti partner

Forrás: Digiméter kutatás, 2020. május-június, kis- és középvállalkozások
n=201 fő, összes megkérdezett kkv
Az adatok felhasználása csak pontos hivatkozással történhet.

Köszönjük szíves figyelmét!

Ha bármilyen további kérdése felmerülne akár az ismertetett 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

