

# Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2015 roku

Raport z badania jakościowego klientów instytucjonalnych

# Zawartość raportu

BADANIE JAKOŚCIOWE	Nr slajdu
Podstawowe informacje o badaniu	3
Najważniejsze wyniki i wnioski	5
Rozdział 1. Korzystanie z usług telekomunikacyjnych	11
Korzystanie z telefonii	12
Elementy usługi powszechnej	19
VoIP	22
Korzystanie i dostęp do Internetu	25
Rozdział 2. Zaawansowanie w korzystaniu z usług telekomunikacyjnych	32
Rozdział 3. Bezpieczeństwo danych	38
Rozdział 4. Internet of Things	43
Rozdział 5. Aspiracje przedsiębiorstwa	50
Rozdział 6. Świadomość działalności Urzędu Komunikacji Elektronicznej	57
<b>ZAŁĄCZNIK 1</b>	<b>60</b>



# Podstawowe informacje o badaniu

**KLIENCI INSTYTUCJONALNI 2015**

## Podstawowe informacje o badaniu

<b>Cele badania:</b>	<p>Celem badania było określenie stopnia korzystania z usług telekomunikacyjnych oraz poznanie opinii na ich temat wśród firm i instytucji działających w Polsce.</p> <p>Usługi objęte badaniem to:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- telefonia: stacjonarna, VoIP, komórkowa</li> <li>- Internet: dial-up, stacjonarny, mobilny</li> <li>- elementy usługi powszechnej: faks</li> </ul> <p>Dodatkowo, celem badania było zebranie opinii o rynku telekomunikacyjnym w Polsce, aspiracjach przedsiębiorstw, bezpieczeństwie danych i pojęciu Internet rzeczy.</p>
<b>Metoda badawcza:</b>	Badanie przeprowadzono metodą 15 pogłębionych wywiadów indywidualnych .
<b>Próba:</b>	<p>Badanie zrealizowano w dwóch województwach: mazowieckim i pomorskim.</p> <p>Respondentami były osoby podejmujące decyzje dotyczące zakupu i użytkowania usług telekomunikacyjnych w firmie w 5 startupach, 5 firmach z segmentu SME i 5 firmach z segmentu LMA.</p>
<b>Termin realizacji:</b>	Październik 2015
<b>Wykonawca</b>	Centrum Badań Marketingowych INDICATOR



# Najważniejsze wnioski

**KLIENCI INSTYTUCJONALNI 2015**

# WNIOSKI 1

- *Większość startupów korzysta jedynie z telefonii komórkowej.*
- *Średnie i duże firmy korzystają zarówno z telefonii stacjonarnej jak i komórkowej.*
- *Korzystanie z telefonu stacjonarnego wynika z przyzwyczajenia klientów i chęci uwiarygodnienia firmy.*
- *Poszukiwania operatora odbywają się zazwyczaj przed lub na samym początku rozpoczęcia działalności startupu. Głównym źródłem informacji o operatorze są portale internetowe. O wyborze operatora decyduje atrakcyjność jego oferty: optymalizacja kosztów przy maksymalizacji dostępnych usług.*
- *Takimi samymi kryteriami kierują się średnie i duże firmy, jednak w ich przypadku pomocny okazuje się również opiekun klienta, który potrafi doradzić najbardziej optymalne rozwiązanie.*
- *Telefonia komórkowa oraz dostęp do Internetu uważane są za niezbędne narzędzia do prowadzenia biznesu.*
- *Przedstawiciele startupów rezygnują z korzystania z faksu.*
- *Dla średnich i małych firm posiadanie faksu wciąż stanowi konieczność, ze względu na przyzwyczajanie do tego rodzaju kontaktu przez niektóre przedsiębiorstwa i urzędy.*

## WNIOSKI 2

- *Technologia VoIP jest znana badanym jednak nie uważają jej oni za niezbędną. Jest rzadko wykorzystywana zarówno w startupach jak i średnich i dużych firmach. Przedsiębiorcy częściej sięgają po Skype, który jest najczęściej wymienianym programem służącym do komunikacji. Wykorzystują go głównie do rozmów między pracownikami w firmie.*
- *Internet stacjonarny uważany jest za bardziej stabilny niż Internet mobilny. Zarówno startupy jak i większe firmy, których specyfika wymaga przemieszczania się korzystają także z Internetu mobilnego.*
- *Pracownicy startupów oraz pozostali badani przedsiębiorcy z chęcią korzystają z urządzeń mobilnych.*
- *Startupy częściej niż pozostałe badane firmy korzystają z zaawansowanych usług telekomunikacyjnych. Wybór usług ściśle odpowiada aktualnym potrzebom firmy. Ze względu na ograniczone zasoby finansowe, zakup oprogramowania, które stanowi udogodnienie a nie jest niezbędne, jest odkładane w czasie.*
- *Wykorzystywanie zaawansowanych usług telekomunikacyjnych przez średnie i duże przedsiębiorstwa jest ograniczone, jednak powoli staje się bardziej popularne. Rzadziej niż przedstawiciele startupów korzystają oni również z usług firm o zasięgu globalnym działających w Internecie.*
- *Przedsiębiorcy coraz częściej decydują się na korzystanie z usług w chmurze.*

## WNIOSKI 3

- *Badani przedsiębiorcy mają ograniczoną wiedzę na temat istnienia i zakresu działalności UKE.*
- *Nie wszystkie startupy są świadome potrzeby ochrony danych firmowych i danych klientów. Większość jednak chroni się zabezpieczeniami fizycznymi (np. dodatkowe blokady) oraz zwiększa trudność haseł dostępu. Te same rozwiązania są stosowane dla obu kategorii danych.*
- *Dużo większą wiedzę na temat bezpieczeństwa danych posiadają średnie i duże firmy. Większość z nich posiada politykę bezpieczeństwa danych oraz pracownika oddelegowanego do zajmowania się tą kwestią.*
- *Określenie „Internet of Things” nie jest rozpoznawalne zarówno wśród pracowników startupów (za wyjątkiem branży telekomunikacyjnej) jak i pozostałych badanych firm.*
- *Rozwiązania związane z prowadzeniem inteligentnego biura nie leżą w planach startupów. Jedynym elementem, który biorą pod uwagę, jest wprowadzenie monitoringu biura. Nie jest to jednak działanie zaplanowane na najbliższą przyszłość.*



## WNIOSKI 4

- *Bardziej zainteresowani rozwiązaniami inteligentnego biura są przedstawiciele średnich i dużych firm. Powodem, dla którego z nich nie korzystają są obawy dotyczące bezpieczeństwa danych oraz granic inwigilowania swoich pracowników, jak również niska wiedza na temat tych rozwiązań i ich wysokie koszty.*
- *Startupy również obawiają się, że wprowadzenie rozwiązań związanych z prowadzeniem inteligentnego biura może spowodować poczucie dyskomfortu wśród pracowników lub może zostać wykorzystane przez podmioty zewnętrzne.*
- *Zazwyczaj przedstawiciele młodych firm koncentrują się na teraźniejszej działalności i aktualnych, najbardziej palących potrzebach. W związku z tym ograniczają się do zakupu najbardziej potrzebnego oprogramowania.*
- *Wiele startupów współpracuje z inkubatorami przedsiębiorczości i ceni sobie tę współpracę. Największym atutem inkubatorów jest dla nich niższa cena wynajmu biura oraz szereg dostępnych bezpłatnie szkoleń biznesowych. Respondentom nie były znane inkubatory działające przy firmach telekomunikacyjnych.*

## WNIOSKI 5

- Średnie i duże firmy swoje potrzeby związane z zakupem dodatkowego sprzętu i oprogramowania zaspokajają na bieżąco.
- Zakup nowego sprzętu czy konieczność dokupienia kart SIM zmienia się w zależności od dynamicznego zatrudnienia nowych pracowników.
- Więcej planów na przyszłość mają duże firmy, które rozważają zarówno zakup nowego oprogramowania czy usług (usługi transmisji danych), jak również skorzystanie z rozwiązań Internetu Rzeczy (np. w zakresie zarządzania flotą samochodową).





# Korzystanie z usług telekomunikacyjnych

## ROZDZIAŁ 1



## Korzystanie z telefonii

# Korzystanie z usług: STARTUPY

## Dostęp do usług w firmach: telefonia

- Respondentami w badaniu byli przedstawiciele startupów, które sprzedają swoje usługi nie tylko w Polsce, ale także za granicą.
- Startupy deklarują poszukiwanie operatora przed rozpoczęciem lub na samym początku prowadzenia działalności. Nie ograniczają się do oferty operatora, z którym do tej pory współpracowali – biorą pod uwagę zmianę operatora, jeżeli inna oferta byłaby bardziej atrakcyjna.
- Jeżeli oferta operatora, który obsługiwał przedstawicieli startupów jeszcze jako osoby fizyczne była wystarczająco atrakcyjna, decydowali się oni na jej prolongatę podczas prowadzenia działalności gospodarczej. Niektórzy pozostają także przy swoich prywatnych numerach komórkowych, nie zmieniają oferty czy też operatora w momencie zaangażowania w działalność gospodarczą.

„Przed założeniem firmy byłam już w tej sieci i już tak zostałam.” (startup, mazowieckie)

- Respondenci deklarowali poszukiwanie informacji o operatorze i jego usługach głównie w Internecie. Wybrali ten sposób, ponieważ wydaje on im się najprostszy, jednocześnie gwarantujący dostęp do szerokiej gamy informacji, także opinii o operatorze. Dla niektórych istotne były również rekomendacje znajomych.

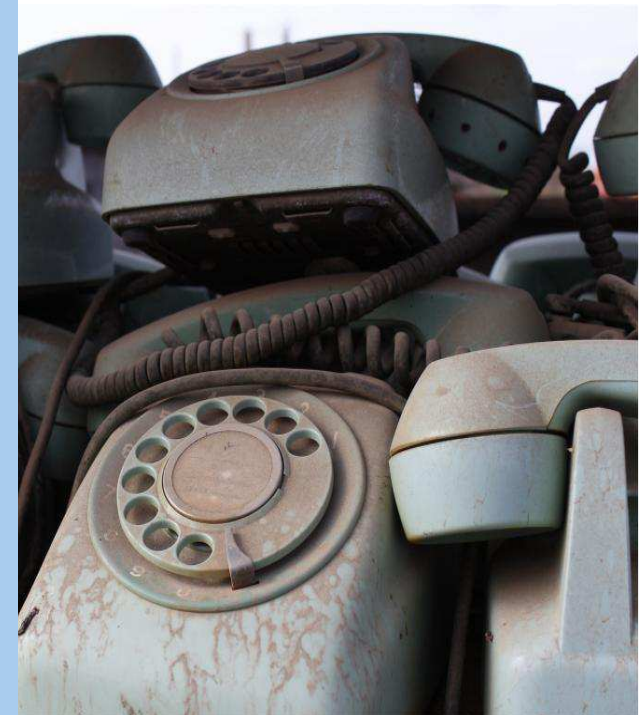
# Korzystanie z usług: STARTUPY

## Dostęp do usług w firmach: telefon stacjonarny

- Część startupów korzysta zarówno z telefonii stacjonarnej i komórkowej, co argumentowane jest przyzwyczajeniami konsumentów. Innym argumentem na posiadanie telefonu stacjonarnego jest wykupienie pakietu składającego się z kilku usług (np. telefon stacjonarny, telefon komórkowy, telewizja) w atrakcyjnej cenie. Większość startupów zdecydowała się jednak na rezygnowanie z telefonii stacjonarnej.

„Tzn. telefonia stacjonarna jest wykorzystywana do jednego celu, większość klientów ma takie tradycyjne myślenie, że jeśli jakaś firma ma telefon stacjonarny jest bardziej wiarygodna i to było głównym celem.” (startup, mazowieckie)

„Telefonia stacjonarna, za pomocą której korzystamy z Internetu stacjonarnego umożliwia korzystanie w obrębie zasięgu rutera z wielu urządzeń. Natomiast telefonia mobilna i Internet mobilny umożliwia praktycznie korzystanie z jednego urządzenia. Ponadto dostawca telefonii stacjonarnej udostępnia również kanał telewizyjny, czego telefonie komórkowe jeszcze nie udostępniają.” (startup, mazowieckie)



# Korzystanie z usług: SME i LMA

## Dostęp do usług w firmach: telefonia komórkowa (1/2)

- Badani z segmentu SME poszukują informacji na własną rękę - swoje działania rozpoczynają od porównywania ofert w Internecie. Zwłaszcza w okresie zbliżającego się terminu zakończenia umowy z dotychczasowym operatorem robią rozeznanie na rynku. Dopiero później organizują spotkania z przedstawicielem operatora.*

„Najpierw wybadam, o co chodzi a potem zapraszam przedstawicieli handlowych do siebie.” (SME, mazowieckie)

„Co 2 lata sam sprawdzam wszystkie oferty operatorów komórkowych tak jak wygasają nam umowy”. (SME, mazowieckie)
- Przedstawiciele dużych firm informacje o nowych usługach czerpią częściej bezpośrednio od przedstawicieli handlowych. Cenią sobie zwłaszcza kontakt ze stałym opiekunem klienta. Dodatkowo posiłkują się również informacjami z reklam i Internetu.*

„Mamy dobrego opiekuna w sieci, z której korzystamy, mamy informację ze strony i z reklam.” (LMA, pomorskie)
- W firmach z segmentu SME i LMA korzystanie z telefonii komórkowej jest niezbędne do prowadzenia biznesu. Kontakt z klientami jest szczególnie istotny dla firm, które potrzebują z nimi stałego kontaktu, posiadają sieć sprzedawców. Tylko jedna firma z segmentu SME zajmująca się handlem deklarowała, że ciężar kontaktów został w ostatnim czasie przeniesiony na korespondencję drogą mailową.*

„Jest bardzo istotne, zwłaszcza dla sprzedawców. Oni są mobilni, bo jest kilka inwestycji rozszanych po Trójmieście. Oni opiekują się cały czas klientem, bo to jest ich obowiązek i dzięki temu są dostępni dla klienta.” (SME, pomorskie)

„Komputer i telefon to są podstawowe narzędzia pracy. Z telefonów komórkowych korzystają handlowcy, a w związku z tym, że gdzie indziej mamy siedzibę, a gdzie indziej mamy produkcję, to musimy się komunikować podczas realizacji zamówień.” (LMA, pomorskie)

„Bez telefonii komórkowej trudno by nam było w ogóle funkcjonować. Chodzi o kontakt: klient-my, czy my i ekipy monterskie, bo ten kontakt jest non-stop. Komórki to gorąca linia. „ (LMA, pomorskie)

# Korzystanie z usług: SME i LMA

## Dostęp do usług w firmach: telefonia komórkowa (2/2)

- Większość małych i średnich, a także dużych firm korzysta zarówno z telefonii stacjonarnej jak i komórkowej.*

„Jest to bardzo ważny sposób komunikacji. Mamy dużo przedstawicieli na terenie całego kraju i kontakt z nimi przez telefonię komórkową jest pierwszym wyborem. Jest to przesyłanie danych, zamówień, informacji.” (LMA, mazowieckie)
- Zdecydowana większość firm z segmentu SME nie jest zadowolona z jakości usług, przyznaje jednak, że sytuacja uległa poprawie – w tej chwili nie ma takich problemów z zasięgiem jak jeszcze kilka lat temu. Kłopoty z zasięgiem są jednak często wymieniane jako jeden z problemów utrudniających prowadzenie biznesu.*

„W tej części miasta zdecydowanie poprawiła się łączność komórkowa a jeszcze rok, 2 lata temu był problem porównuję to tak, że w tej chwili np. w windzie czy garażu można swobodnie korzystać, a dwa lata temu w windzie i garażu łączność się urywała całkowicie. Bardzo często był duży problem z połączeniami w ciągu dnia tutaj, nie wiem z jakich technicznych to chyba było powodów.” (SME, mazowieckie)

„Przede wszystkim na trasach, które nasi pracownicy i ja pokonuje, co jest w ogóle uważam skandaliczne (...) są dziury zasięgowe albo wyłączenie niektórych nadajników na noc” (SME, mazowieckie)
- Duże firmy wyrażają większe zadowolenie z korzystania z usług telefonii komórkowej. Może to wynikać z faktu posiadania opiekuna klienta dedykowanego dużym firmom, o którym wspominają badani w kontekście swojego zadowolenia z wykorzystywanych usług.*

„Mamy dobrego opiekuna w sieci, z której korzystamy”. (LMA, pomorskie)



# Korzystanie z usług: SME i LMA

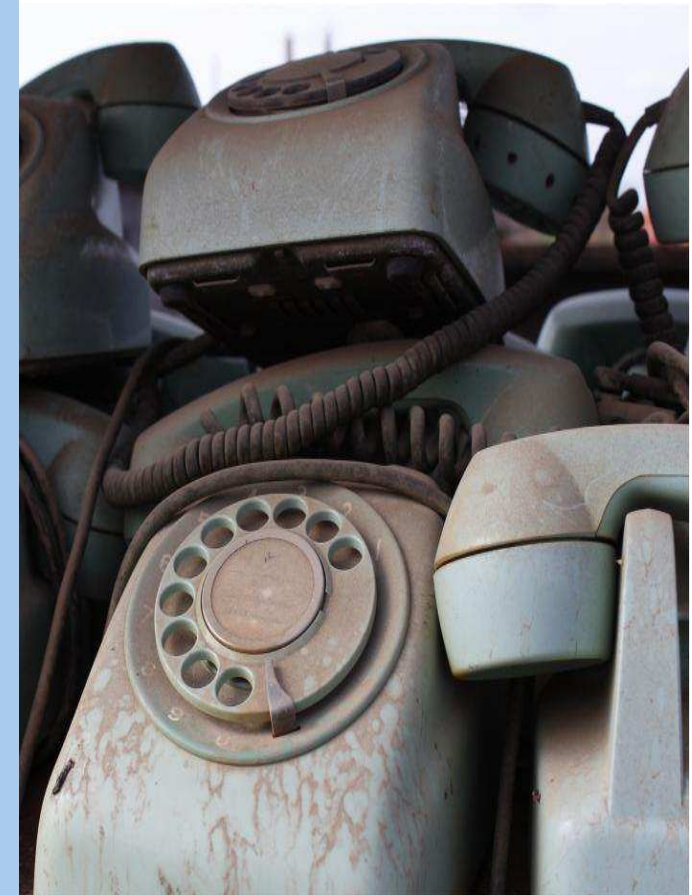
## Dostęp do usług w firmach: telefonia stacjonarna (1/2)

- *Konieczność korzystania z telefonii stacjonarnej wymuszają niejako stali klienci, którzy przywykli do tej formy kontaktu. Najczęściej służy on do połączeń przychodzących, zaś połączenia wychodzące wykonywane są częściej za pomocą telefonów komórkowych. Poza tym telefon stacjonarny jest najczęściej powiązany z faksem, działając pod tym samym numerem.*
- *Przez to, że posiadanie telefonu stacjonarnego jest dla badanych pewnego rodzaju koniecznością, nie zastanawiają się oni nad tym czy są z tej usługi zadowoleni. Nie zawsze jest to oferta dopasowana do ich potrzeb, jednak koszty w porównaniu z telefonią komórkową są dosyć niskie.*

„W tej chwili na pewno nie zrezygnujemy też ze stacjonarnych, ponieważ zdecydowana część klientów się przyzwyczaiła, czyli ma tam zapisane numery i dzwoni wyłącznie na telefony stacjonarne. „ (SME, mazowieckie)

„Opieramy się od wielu lat na tym numerze stacjonarnym i mamy go we wszystkich reklamach, na stronach, wizytówkach. Jeszcze wiele osób nie ma komórek i dlatego nie rezygnujemy z tego numeru.” (LMA, pomorskie)

„Chyba zostawiliśmy go, dla babć i dziadków, którzy nie mają komórek. Na telefony komórkowe dzwonią wszyscy. Na stacjonarny zdarza się to rzadko.” (LMA, pomorskie)



# Korzystanie z usług: SME i LMA

## Dostęp do usług w firmach: telefonia stacjonarna (2/2)

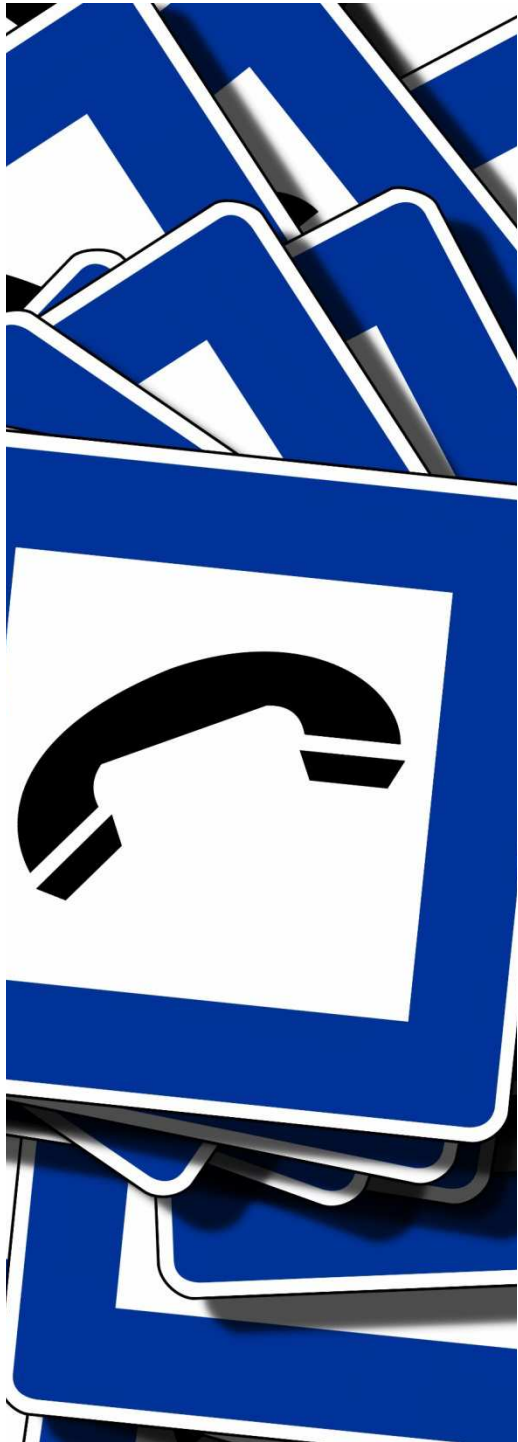
- *Dla niektórych respondentów jest to również element uwiarygadniający daną firmę. Według badanych przedsiębiorców, zwłaszcza starsi klienci mają większe zaufanie do firmy posiadającej telefon stacjonarny. Nawet jeżeli fizycznie numer przypisany jest do telefonu komórkowego.*

„Lepiej wygląda firma na stronie internetowej jak ma telefon stacjonarny z numerem kierunkowym, chociaż ten numer jest wsadzony do telefonu komórkowego taki jak ma to dla klienta nie ma znaczenia, bo on wie, że dzwoni na stacjonarny.” (SME, mazowieckie)

„Są to firmy jakby starego typu, są przywiązani do tego, to efekt psychologiczny, że jak podajemy numer telefonu stacjonarnego... inaczej jest odbierane niż komórkowy.” (SME, pomorskie)

„Zauważyłam, że ludzie lubią dzwonić na telefony stacjonarne, a najczęściej jest tak, że na stacjonarny dzwonią firmy z różnymi propozycjami. Klienci w sumie też, mimo, że mamy swoją stronę internetową, gdzie zamieszczony jest numer komórki każdego sprzedawcy. Oni mają takie poczucie, że nie jest to firma wirtualna, ale jest jakieś miejsce, w którym ona funkcjonuje”. (SME, pomorskie)





## Elementy usługi powszechnej

# Korzystanie z usług: STARTUPY

## Dostęp do usług w firmach: fax

- *Startupy rezygnują z posiadania faxu. Te, które go posiadają, korzystają z niego stosunkowo rzadko (raz, dwa razy do roku). Wykorzystywany jest głównie reklamowo, do obioru faktur od klientów biznesowych lub w kontaktach z urzędami państwowymi.*
- *Badani przedstawiciele startupów woleliby nie korzystać z faxu, jednak niektóre przedsiębiorstwa są przyzwyczajone do tej formy komunikacji.*

„Mamy faks. Wynika to z zapóźnień technologicznych w naszym kraju, gdzie wiele firm administracji państwowej, sądy, posługują się faksem. Internet nie jest im udostępniany albo udostępniany w ograniczony sposób.” (startup, mazowieckie)



## Korzystanie z usług: SME i LMA

### Dostęp do usług w firmach: fax

- *Duże i średnie firmy również coraz rzadziej czują potrzebę posiadania faxu.*
- *Jednak potrzeba ich kontrahentów, którzy przyzwyczajeni są do takiej formy kontaktu niejako wymusza na nich obowiązek posiadania takiego urządzenia. Nadal jest to dominujący kanał komunikacji w korespondencji z urzędami.*
- *W najbliższym czasie firmy nie zastanawiają się nad rezygnacją z faxu.*

„W tej chwili nie jest już wykorzystywany, skasowaliśmy fax 2 czy 3 lata temu i numer ten przenieśliśmy do normalnego użytku telefonicznego.” (SME, mazowieckie)

„Wiele firm życzy sobie, żeby nie skanować dokumentów, tylko wysłać je faksem. Myślę, że to jest jakieś przyzwyczajenie. .” (SME, pomorskie)

„Czasami są takie sprawy urzędowe gdzie urząd komunikuje się faksem, już coraz mniej, ale tak na wszelki wypadek raz na jakiś czas trzeba coś przy pomocy faxu wysłać, odebrać. „ (LMA, mazowieckie)

„Są firmy, które wolą dostawać zamówienia faksem. (...) Mają to wydrukowane i nie muszą odbierać maila, załącznika itd. „ (LMA, pomorskie)

„Czasami poprzez fax jakaś firma zamawia nasz wyrób, albo my w ten sam sposób zamawiamy jakiś materiał do produkcji naszych wyrobów.,” (LMA, mazowieckie)



VoIP



# Korzystanie z usług: STARTUPY

## Dostęp do usług w firmach: VoIP

- *Technologia VoIP jest znana przedstawicielom startupów. Niektórzy deklaruje korzystanie z niej i uznawali ją za dodatkowe udogodnienie. Część rozmówców wskazywała jednak, że świadomie rezygnują z korzystania z VoIP, uznając ją za zbędną. Najbardziej znanym i najczęściej wykorzystywanym programem bazującym na VoIP jest Skype.*

„Mieliśmy takie plany, niby taniej jest, ale jak na razie tak jakby spaliło się to na panewce, niekoniecznie chyba połączenie jest dobre.” (startup, mazowieckie)

„Korzystamy z VoIP, ale jest jeszcze mniej ważna niż telefon.” (startup, pomorskie)

„Nie ma takiej potrzeby, bo telefon stacjonarny plus telefony komórkowe załatwiają pełną obsługę w wymaganym zakresie. Oczywiście wykorzystujemy usługi internetowe: Skype, który pozwala się komunikować, oprócz tego, że rozmawiamy, to jeszcze się widzimy.” (startup, mazowieckie)



# Korzystanie z usług: SME i LMA

## Dostęp do usług w firmach: VoIP

- *Niektóre średnie firmy miały doświadczenia z telefonią VoIP jednak nie były z tego rozwiązania zadowolone z uwagi na niską jakość połączenia. Uznają to rozwiązanie za dość ograniczone - uzależnione od dobrego Internetu i uzależnione koniecznością wykonywania połączeń przy swoim komputerze.*

„Mieliśmy taki czas, że korzystaliśmy w związku z brakiem możliwości doprowadzenia światłowodu do budynku”. (SME, pomorskie)

„Potrzeba dosyć dobrego Internetu żeby móc normalnie rozmawiać, bo inaczej połączenie się rwie, więc jeśli nie ma tego Internetu to nie pogadamy.” (SME, mazowieckie)

„VoIP jest ograniczony do tego, że pracownik musi być przy swoim komputerze a wystarczy, że wychodzi czy coś robi to zakłóca prace z takim systemem.” (SME, mazowieckie)

- *Żadna z badanych firm z segmentu LMA nie korzystała z telefonu internetowego VoIP.*
- *Tak jak przedstawiciele startupów tak jak i większość średnich i dużych firm korzysta z programu SKYPE.*







# Korzystanie i dostęp do Internetu

# Korzystanie z usług: STARTUPY

## Internet stacjonarny

- *Właściciele startupów uważają posiadanie dostępu do Internetu za niezbędne do prowadzenia działalności. Ze względu na zadowalającą jakość, startupy posiadają Internet stacjonarny z WI-FI.*
- *Wszyscy respondenci, bez wyjątków, podkreślają, że Internet jest podstawą ich działalności i jest im niezbędny.*  
*„Polegamy na Internecie stuprocentowo. Nie możemy istnieć jak mamy prace konserwacyjne w biurówcu, to wszyscy dostają wolne.” (startup, pomorskie)*
- *Startupowcy deklarują korzystanie z usług jednego operatora. Kluczowym czynnikiem jest dla nich atrakcyjna cena i możliwość wykonywania nieograniczonej liczby połączeń do sieci stacjonarnych i komórkowych bez konieczności wnoszenia dodatkowych opłat poza abonamentem. Dążą do optymalizacji kosztów. Poza tymi elementami nie mają dodatkowych wymagań wobec operatora.*  
*„Nie mamy żadnego, trudno oczekiwać, mamy standardową ofertę, ale taką, która nam odpowiada i myślę, że na rynku nie znajdziemy lepszej, nie mamy jakiś oczekiwań generalnie chodzi o to żebyśmy się zamknęli powiedzmy w 50 zł za Internet i telefon i mieli w miarę dobrą ofertę.” (startup, mazowieckie)*  
*„Przede wszystkim, jak najwięcej za jak najmniej, tak jak chyba każdy normalny człowiek.” (startup, pomorskie)*  
*„Mamy telefony w pakiecie z Internetem u tego samego operatora.” (startup, mazowieckie)*

# Korzystanie z usług: STARTUPY

## Internet i urządzenia mobilne

- Internet mobilny przedstawiciele startupów uważają za przydatne rozwiązanie, szczególnie w podróżach służbowych. W takich sytuacjach wykorzystywany jest Internet z telefonu. O tym czy startup korzysta z Internetu stacjonarnego czy z mobilnego decyduje jakość połączenia oraz charakter pracy (stacjonarny, w biurze lub w ruchu, w częstych podróżach). Zazwyczaj Internet stacjonarny jest bardziej satysfakcjonującym rozwiązaniem.*

„Ten kanał [Internet stacjonarny] zapewnia możliwość działania wielu urządzeń z jednego dostępu internetowego. Za pomocą routera sygnał jest rozdzielany do wielu urządzeń, a telefonia komórkowa pozwala na korzystanie tylko z jednego urządzenia.” (startup, mazowieckie)

„Można wziąć Internet mobilny, ale jego jakości czasami są wątpliwe, poza tym mamy kilkanaście komputerów w firmie i taki mały, mobilny modem tego nie obsłuży po prostu.” (startup, pomorskie)

„Mobilny mamy z telefonów. Mobilny jakby przydaje się tylko i wyłącznie przy podróżach służbowych.” (startup, pomorskie)

„Jako właściciel firmy muszę się przemieszczać po mieście i potrzebuję dostępu, a nie zawsze jestem na terenie dostępu do WiFi. Muszę mieć bezpośredni dostęp do Internetu.” (startup, mazowieckie)
- Pracownicy startupów korzystają z urządzeń mobilnych. Zazwyczaj są one wykorzystywane do komunikacji wewnątrz firmy lub z klientem.*

„Smartfony, tablety, laptopy, wszystko właściwie - te urządzenia do komunikacji, ale zdecydowaną większość wykorzystujemy do testowania aplikacji, które tworzymy.” (startup, pomorskie)

„Mamy tablet. Jeżeli laptopy, to są urządzenia mobilne, no to w sumie nie mamy stacjonarnych wcale.” (startup, pomorskie)

# Korzystanie z usług: SME i LMA

## Dostęp do usług w firmach: Internet stacjonarny (1/3)

- *Badane średnie i duże firmy korzystają zarówno z Internetu stacjonarnego jak i mobilnego na wszelkiego typu urządzeniach mobilnych (tabletach, smartfonach). Korzystanie z dwóch sposobów korzystania z Internetu związane jest z profilem działalności. Badani przedsiębiorcy przyznają, że pracownicy są teraz coraz bardziej mobilni i potrzebują takiego sposobu dostępu do Internetu, który umożliwi im dostęp do firmowych dokumentów także poza biurem.*
- *Internet stacjonarny spełnia oczekiwania respondentów. Niektórzy badani szczególnie chwalą sobie ten dostarczany za pomocą światłowodu, co gwarantuje jego dużą przepustowość i niezawodność.*

„Jesteśmy zadowoleni, działa, nic się nie dzieje, jest stabilny, łącze jest dobre także działa, więc nie można być niezadowolonym, nie ma przerw. Jak są jakieś awarie szybko jest zgłaszane, szybkie są reakcje i są szybko naprawiane.” (LMA, mazowieckie)
- *Tylko część badanych ze średnich firm deklaruje, że chciałaby, aby ich Internet stacjonarny był szybszy i mniej awaryjny, ponieważ przerwy w dostępie do niego są dla nich bardzo problematyczne. W takim wypadku przydaje się Internet mobilny, który stanowi pewnego rodzaju zabezpieczenie w razie awarii.*
- *Wszyscy respondenci zgodnie przyznają, że Internet jest niezbędny do funkcjonowania ich firmy.*

„Chmura jest sterowana przez laptopa i my mamy podgląd w czasie rzeczywistym, co się dzieje więc, kiedy nie będziemy mieć Internetu to nie mamy wpływu na to, co się dzieje u naszych klientów.” (SME, mazowieckie)

„Gdyby Internetu zabrakło, to byłaby tragedia.” (SME, pomorskie)

„Bez Internetu firma to praktycznie nie mogłaby istnieć w dzisiejszych czasach.” (LMA, mazowieckie)

# Korzystanie z usług: SME i LMA

## Dostęp do usług w firmach: Internet stacjonarny (2/3)

- *Badani przedsiębiorcy (zwłaszcza z segmentu SME) częściej decydują się na dywersyfikowanie dostawców Internetu. Operator Internetu stacjonarnego najczęściej oferuje im również dostęp do telefonu stacjonarnego, natomiast operatorzy komórkowi świadczą usługi związane z mobilnym Internetem. Wynika to z chęci zmniejszenia ryzyka ewentualnej awarii wszystkich usług.*

„To jest takie rozproszenie ryzyka. Jak coś padnie, to będzie to drugie. (...) Nie chcieliśmy mieć wszystkiego w jednym miejscu. Jedna firma bardzo się starała, żeby do nas wejść. W 2002 roku podpisaliśmy umowę z inną i jesteśmy jakoś sentymentalnie do nich nastawieni. Mamy dobrego opiekuna, z którym się zaprzyjaźniliśmy.” (LMA, pomorskie)

- *Niektórzy przedsiębiorcy wolą jednak korzystać z usług jednej firmy telekomunikacyjnej ze względu na spójny sposób fakturowania i jeden termin zakończenia umów oraz możliwość otrzymania lepszych warunków u nowego dostawcy.*

„Korzystamy z telefonów komórkowych, jako cała firma zawsze u jednego operatora żeby zunifikować umowy i zasad korzystania, czyli gdybyśmy mieli 2 operatorów to u każdego byłyby inne zasady naliczania i fakturowania i to byłoby problematyczne dla mnie, jako szefa.”, (SME, mazowieckie)

## Korzystanie z usług: SME i LMA

### Dostęp do usług w firmach: Internet stacjonarny (3/3)

- *Zwłaszcza przedsiębiorcy z segmentu SME są umiarkowanie zadowoleni ze wsparcia oferowanego przez operatora telekomunikacyjnego jak również z proponowania przez niego nowych rozwiązań.*
- *Najczęściej oferuje im poszerzenie aktualnie wykorzystywanych usług, jednak w przypadku reklamacji jego pomoc nie jest wystarczająca. Często sami muszą prosić opiekuna o niezbędne rozwiązania.*
- *Przedstawiciele dużych firm częściej wyrażają swoje zadowolenie z usług operatorów telekomunikacyjnych.*

„Jestem zachwycona, w każdym momencie nam pomagają. Mogę u nich sprawdzić saldo i zdobyć każdą informację.” (LMA, pomorskie)

„To jest nasze pierwsze źródło informacji. Bardzo ważna jest tu pomoc techniczna operatora.” (LMA, mazowieckie)



# Korzystanie z usług: SME i LMA

## Dostęp do usług w firmach: Internet i urządzenia mobilne

- *W badanych firmach korzystanie z Internetu mobilnego stanowi konieczność – dzięki temu pracownicy mogą używać go poza firmą. Jest to szczególnie istotne dla pracowników, którzy swoją pracę wykonują u klienta lub są handlowcami.*
- *Dodatkowo niektóre firmy oferują swoim pracownikom możliwość korzystania z przenośnego rutera. Najczęściej wykorzystują oni taki sposób dostępu do Internetu na laptopach podczas pracy zdalnej.*

„Znaczy powiem pani 3 rodzaje dostępu do Internetu, pierwszy to jest stacjonarny, drugi to jest z telefonii a trzeci to jest przenośny stacjonarny, czyli taki, który można wziąć, wygląda jak ta pieczętka i to jest ruter przenośny. (...) Musimy być online cały czas ze względu na naszych klientów i zamówienia, jakie mamy.” (SME, mazowieckie)

„Ten stacjonarny jest dla księgowości i kadr. Jest głównie dla nas, pracujących stacjonarnie. Mobilny jest np. potrzebny w dziale aranżacji: podejrzeć, porównać ofertę, gdzieś tam w trasie, wysłać maila.” (SME, pomorskie)

„U nas jest tylko kilka komputerów stacjonarnych, a większość posiada laptopy. Jeżeli jestem chora to biorę sprzęt do domu, łączę się zdalnie i jest to zdalne pracowanie.” (SME, pomorskie)

- *Z urządzeniem mobilnych najczęściej wykorzystywany jest smartfon oraz laptop, coraz częściej również tablet.*

„Na razie tablety są testowane u nas i są wykorzystywane na zasadzie zamiennika laptopa, czyli można powiedzieć, że to, co jest w laptopach to ludzie testują jak funkcjonalnie to działa w porównaniu do laptopa, czyli też mogą tam mieć pocztę firmową, pakiet jakiś officowy, to, co ma komputer, czyli dostęp do Internetu, przeglądarka, dostęp do zasobów firmowych.” (LMA, mazowieckie)

„Jeżeli handlowiec w biurze dostaje maila na telefon, to może przez WiFi podłączyć się do komputera i wysłać ofertę. Jeżeli jedzie do klienta i chce połączyć się z Internetem i ma swojego laptopa, to wysła zapytanie do klienta przez Internet.” (LMA, pomorskie)



# Zaawansowanie w korzystaniu z usług telekomunikacyjnych

## ROZDZIAŁ 2



## Korzystanie z zaawansowanych usług telekomunikacyjnych: STARTUPY

### Dostęp do zaawansowanych usług w firmach

- Respondenci wskazywali, że korzystanie z zaawansowanych usług telekomunikacyjnych firm o zasięgu globalnym działających w Internecie jest związane ze stopniem rozwoju firmy.
- Startupy z większą liczbą współpracowników sięgają po nowoczesne rozwiązania, by zwiększyć efektywność zarządzania startupem. Usługi z jakich korzystają lub planują zacząć korzystać w najbliższym czasie to m.in. Machine to machine, usługi w chmurze, centralki telefoniczne, telekonferencje.
- „Tzn. w chmurze wykorzystywałem, to jest nowe rozwiązanie dosyć dobre i myślę, że w tą stronę będzie się rozwijał rynek.” (startup, mazowieckie)
  - „Nie, na tym etapie nie są nam w celach służbowych niezbędne, więc nie wykorzystujemy.” (startup, mazowieckie)
  - „Nie, nie korzystamy z centralek, ale będziemy w tym roku jeszcze. Po prostu zrobiło się tyle ludzi, że trzeba to jakoś formalnie ogarnąć. Ułatwi to po prostu pracę. Przyspieszy, zautomatyzuje. (startup, pomorskie).
  - „Na chwilę obecną nie jest to nam potrzebne, ale mamy klienta, który ma te centralki i to jest bardzo wygodne. Myśleliśmy nawet o tym, aczkolwiek na chwilę obecną to było za drogie.” (startup, pomorskie)

## Korzystanie z zaawansowanych usług telekomunikacyjnych: SME i LMA

### Dostęp do zaawansowanych usług w firmach (1/4)

- *Jeżeli chodzi o korzystanie z zaawansowanych usług telekomunikacyjnych przez średnie i duże firmy, to badani korzystają z niewielu nowoczesnych rozwiązań.*
- *Operatorzy telekomunikacyjny często informują ich o dostępnych ofertach, jednak mimo to przedsiębiorcy rzadko korzystają z proponowanych rozwiązań. Ich wypowiedzi pokazują, że mają oni dość okrojoną wiedzę na temat bardziej zaawansowanych usług.*

„Generalnie operatorzy proponują, często są spotkania gdzie oferują nam jakieś nowe rozwiązania technologiczne dla nas, co nie znaczy, że musimy z tego korzystać.” (LMA, mazowieckie)

- *Jednym z częściej wykorzystywanych rozwiązań jest korzystanie z usług w chmurze. Usługa ta powoli staje się w firmach standardem, który ułatwia funkcjonowanie przedsiębiorstwa. Tylko nieliczni przedstawiciele średnich firm posiadają obawy związane z bezpieczeństwem danych przesyłanych za pomocą wirtualnego dysku.*

„Jestem sceptykiem, co do tego rozwiązania zwłaszcza bezpieczeństwa, mieliśmy mnóstwo ofert na korzystanie z chmury, ja korzystam, z MacBooka w Apple i bez przerwy ten komputer i telefon mi przypomina o możliwości, ale ja się boję tego rozwiązania.” (SME, mazowieckie)

„Korzystamy z rozwiązań w chmurze, mamy możliwość podglądu naszych wszystkich punktów ekspozycyjnych i sklepów. Podejrzewam, że jest to firma o zasięgu globalnym.” (LMA, pomorskie)

## Korzystanie z zaawansowanych usług telekomunikacyjnych: SME i LMA

### Dostęp do zaawansowanych usług w firmach (2/4)

- *Popularnym rozwiązaniem jest również centralka telefoniczne (zwłaszcza w dużych firmach) oraz korzystanie ze wsparcia IT.*
- *Tylko jedna średnia badana firma korzysta z Infolinii i usługi telekonferencji. W dużych firmach jest to bardziej popularne rozwiązanie, tak samo jak specjalistyczne urządzenia do wideokonferencji. Aczkolwiek nadal zdarza się, że duże firmy również korzystają w tym celu z zestawu głośnomówiącego.*
- *Badani z segmentu SME częściej korzystają z funkcji rozmowy z zestawem głośnomówiącym niż ze specjalistycznych rozwiązań do tele czy wideokonferencji.*

„Usługi telekonferencji są przypisane taka możliwość do operatora komórkowego, on w ofercie coś przedstawił. Nie próbowaliśmy jeszcze, ale w naszych ofertach jest możliwość telekonferencji.” (SME, mazowieckie)

„Zamiast telekonferencji głośnik i rozmawiamy wszyscy przez 1 telefon.” (SME, mazowieckie)

- *Żadna ze średnich badanych firm nie korzysta z zaawansowanych usług transmisji danych. Jest to bardziej popularne rozwiązanie wśród dużych firm. Nie wszyscy badani wiedzą czym są usługi M2M, dlatego nie są pewni czy ich firma korzysta z takich rozwiązań.*

„Czyli z urządzenia do urządzenia... Wiem, że z tego korzystają, drukują z telefonu.” (SME, pomorskie)

„Na wszystkich naszych punktach ekspozycyjnych mamy podpięte kamery, do których mamy podgląd online, i które zrzucają to, co nagrają na nasz serwer. Myślę, że to jest usługa Machine2Machine.” (LMA, pomorskie)

## Korzystanie z zaawansowanych usług telekomunikacyjnych: SME i LMA

### Dostęp do zaawansowanych usług w firmach (3/4)



- Korzystanie z usług firm o zasięgu globalnym działających w Internecie jest dość ograniczone. Najczęściej wykorzystywanym programem jest SKYPE i SKYPE dla firm. Badane średnie jak i duże firmy wspominają, że korzystają z niego zarówno w kontaktach z klientami jak i wewnątrz firmy.*

„Mamy ten dostęp online cały czas, czyli Skype, to jest podstawa, chodzi praktycznie przez cały czas i to jest jedyne takie rozwiązanie gdzie cały czas trzeba być.” (SME, mazowieckie)
- Tylko jedna firma z segmentu SME korzysta z rozwiązania Google dla Biznesu.*

„Z Google korzystamy i korzystamy dosyć dużo właśnie do wsparcia biznesu, z pozostałych nawet nie mam pojęcia, co mogą oferować.” (SME, mazowieckie)

„Przymierzaliśmy się do tego, ale na razie korzystamy z bezpłatnych rozwiązań.” (LMA, pomorskie)

„W niektórych przypadkach, nawet nie wiem o co chodzi. Gdybym wiedziała o tym coś więcej, to może powiedziałabym: dlaczego my tego nie mamy?” (LMA, pomorskie)
- Respondenci deklarują, że wolą korzystać z bezpłatnych usług opartych na podobnych rozwiązaniach. Jednocześnie przyznają, że nie znają wszystkich dostępnych rozwiązań, które mogłyby im pomóc w prowadzeniu firmy. Z niektórych, jak np. Google dla Biznesu, chcieliby skorzystać bo widzą, że byłaby pomocna.*

„Myślę, że wygodniej korzystałoby nam się z płatnych rozwiązań oferowanych przez Google, którego oferty przeglądałem. Dałoby to nam, przede wszystkim bezpieczeństwo. Tam są trochę inne hierarchie dostępu do poszczególnych elementów i troszeczkę inaczej są rozwiązane zabezpieczenia. Jest tam mnóstwo aplikacji, które by nam pomogły w bieżącej działalności, od projektowania poprzez zarządzanie sprzedażą, czy montażami. Przymierzamy się do tego..” (LMA, pomorskie)

## Korzystanie z zaawansowanych usług telekomunikacyjnych: SME i LMA

### Dostęp do zaawansowanych usług w firmach (4/4)

- *Nadal najważniejsze w prowadzeniu biznesu są, według badanych średnich i dużych firm, Internet i telefon komórkowy. Są to tradycyjne narzędzia, na których komunikację opierają przedstawiciele firm. Czasem komunikację opierają również na dodatkowych płatnych bądź bezpłatnych (Gadu-Gadu) komunikatorach.*

„Internet mobilny. Wykorzystywany jest do tego samego, co w telefonie, albo można w ten sposób przesłać jakiś większy plik. Np. handlowcy mogą na zewnątrz pokazać jakąś prezentację. Taką możliwość mają tylko osoby decyzyjne. „ (SME, pomorskie)

„Jest to wielodrogowe, po pierwsze poczta elektroniczna, po drugie połączenia telefoniczne zarówno telefonii stacjonarnej i komórkowej i jeszcze kiedyś w tym celu, to był jeden z podstawowych celów skorzystania z VoIPu, ponieważ one były wszystkie darmowe, ale w tej chwili większość tych połączeń między telefonami również jest darmowa i to był między innymi powód, że potrzeby w zakresie VoIPu wygasły, pracownicy między sobą komunikują się komórkami i nie generuje to dla mnie kosztów.„ (SME, mazowieckie)

„Korzystamy z Gadu-Gadu, które używamy do komunikowania się między sobą.„ (LMA, pomorskie)

- *Tylko nieliczne firmy korzystają z pozostałych dostępnych rozwiązań (jak systemy informatyczne CRM).*

„Mail i szablony on linowe przygotowane dla każdego klienta, bo klienci są sklasyfikowani, mamy parę szablonów, w których wysyłamy ofertę.„ (SME, pomorskie)

„Przez system CRMowy oraz poprzez maile. „ (SME, mazowieckie)



# Bezpieczeństwo danych

## ROZDZIAŁ 3

# Bezpieczeństwo danych: STARTUPY

## Ochrona danych firmowych

- *Nie wszystkie startupy są świadome potrzeby ochrony danych firmowych i danych klientów.*  
„Nawet się nad tym nie zastanawiałam.” (startup, mazowieckie)
- *Te, które biorą pod uwagę tego typu zagrożenia, zazwyczaj chronią się zabezpieczeniami fizycznymi (np. dodatkowe blokady, oddzielne pomieszczenia na dokumenty) oraz zwiększają trudność haseł dostępu.*  
„Kopie zapasowe przechowywane są w zamkniętych pomieszczeniach i mamy szyfrowanie danych na dyskach.” (startup, mazowieckie)  
„Jeżeli na przykład są jakieś takie usługi dostępne na Google, na przykład podwójne uwierzytelnianie do logowania się na pocztę, czy do usług, to też je mamy” (startup, pomorskie)  
„Z grubsza po pierwsze pilnowania przechowywania plików w odpowiednio zabezpieczonym miejscu, zabezpieczenia danych, bezpieczeństwa... zewnętrznym i wewnętrznym i na dysku zewnętrznym, który wychodzi codziennie z firmy.” (startup, pomorskie)  
„Zabezpieczamy dane na komputerach, mamy hasła, mamy antywirusy, robimy backup danych w chmurze.” (startup, mazowieckie)

# Bezpieczeństwo danych: STARTUPY

## Ochrona danych klientów

- *Te startupy, które wprowadziły rozwiązania związane z ochroną danych firmowych, zabezpieczają się również w kwestii danych swoich klientów. Zazwyczaj są to tożsame rozwiązania.*

„Szyfrujemy dane i ograniczamy do nich dostęp osób postronnych.” (startup, mazowieckie)

„Dane klientów chronimy przez szyfrowanie dysków, każde konto jest zabezpieczone. Też Internet mamy wewnętrzny, do którego nie można się za bardzo dostać. Nie mamy nic, swojego serwera na przykład otwartego gdzieś tam nie mamy, jak testujemy aplikacje, to na swoich testowych danych, to nie są dane klienta.” (startup, pomorskie)





# Bezpieczeństwo danych: SME i LMA

## Ochrona danych firmowych

- W większości badanych firmach z segmentu SME i LMA istnieje procedura bezpieczeństwa danych. Nie we wszystkich przedsiębiorstwach jest to tak samo rozumiane – niektóre firmy obsługiwane są w tym zakresie przez firmy zewnętrzne, w innych jest to mniej profesjonalne i spoczywa na barkach osoby związanej z kadrami. W dużych firmach zdarza się, że bezpieczeństwem danych zajmują się osobne, wyspecjalizowane działy.*

„Mamy napisany taki program i przestrzegamy go, ponieważ administrujemy bazą danych z tego powodu musimy takich procedur przestrzegać. Z, zewnątrz co prawda jest taka osoba odpowiedzialna, to ma taką jakąś nazwę ja już jej nie przytoczę, ale jest taka osoba.” (SME, mazowieckie)

„My bezpośrednio nie podlegamy pod ustawę GIODO, ale oczywiście dokumenty są niszczone, ważne teczki są pod kluczem. U nas też nie ma takich wrażliwych danych, że codziennie musi być zmieniane hasło.” (SME, pomorskie)

„Mamy hasła dostępu. Nie drzemy dokumentów, ani umów i nie wyrzucamy ich do śmietnika, tylko je palimy, bo mamy własny piec..” (LMA, pomorskie)
- W badanych firmach osobą odpowiedzialną za bezpieczeństwo danych jest często osoba z kadr lub informatyk/szef działu IT. Rzadziej zdarza się, że jest to osoba zatrudniana z firmy zewnętrznej.*

„Mamy zewnętrzną taką osobę i jest taka osoba z zewnętrznej firmy i świadczy takie usługi w zakresie wypełniania norm bezpieczeństwa danych.” (SME, mazowieckie)

„W tym przypadku to jestem ja, która ma grubą teczkę i nadaje albo odbiera dostępy do informacji jawnych i niejawnych w firmie oczywiście, podpisuje lojalki i zarządza bazą danych, która jest zgłoszona do GIODO, każdy musi to mieć żeby działać legalnie.” (SME, pomorskie)

# Bezpieczeństwo danych: SME i LMA

## Ochrona danych klientów

*We wszystkich badanych firmach z segmentu SME i LMA dane klientów są chronione, jak również zbierane są zgody na przetwarzanie ich danych osobowych. Do danych mają dostęp pracownicy (np. handlowcy) po uprzednim podpisaniu odpowiednich dokumentów. Są to osoby upoważnione, które pracują przy danym zamówieniu.*

„M.in. nie chce zdecydować się na korzystanie z chmury, obawiam się o pewność i bezpieczeństwo tych danych właśnie przy korzystaniu z chmury.” (SME, mazowieckie)

„Każdemu klientowi jest zakładana teczka. Teczki te są w szafach zamkniętych na klucz. Osoby trzecie nie mają do nich dostępu. Każdy pokój jest również zamykany na klucz.” (SME, pomorskie)

*Połowa firm z segmentu SME i LMA wykorzystuje zewnętrzne bazy danych do kampanii sprzedażowych lub reklamowych. Zdarza się również, że w tym zakresie współpracuje z firmami zewnętrznymi w celu prowadzenia przez nie takich kampanii. Zazwyczaj dotyczy to akcji zakrojonych na szerszą skalę prowadzonych np. przez agencje PR-owe.*

„Czasem jest tak, że kupujemy jakąś bazę danych z prawem do wykorzystania i wtedy faktycznie dbamy o to przy określonej akcji... o zabezpieczenie danych, wtedy robimy na potrzeby określonego projektu - procedura GIODO się kłania, ale czasami jest tak, że to wszystko cedujemy na wykonawcę, który bazę dostarcza i organizuje wysyłkę.” (SME, pomorskie)

„Tzn. do takich, które dają nam kontakty, my sobie wybieramy, że chcemy kupić ten kontakt, oni nam pokazują, że ten ktoś jest zainteresowany, jak zapłacimy to dadzą nam namiary do tego klienta.” (SME, mazowieckie)

„Mailing, to robią sami sprzedawcy. Jeżeli mamy duże kampanie, to współpracujemy z innymi firmami zewnętrznymi.” (SME, pomorskie)

„Przy produkcji reklam jest współpraca działu marketingu z firmami zewnętrznymi, które zajmują się reklamą i PR-em firmy.” (LMA, mazowieckie)



# Internet of Things

## ROZDZIAŁ 4

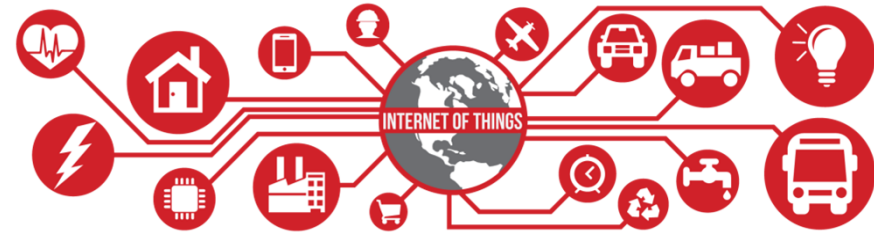
# Internet of Things: STARTUPY

## Inteligentne biura

- *Określenie „Internet of Things” nie jest rozpoznawalne wśród startupów (za wyjątkiem branży telekomunikacyjnej).*
- *Startupy nie decydują się na rozwiązania związane z prowadzeniem inteligentnego biura. Jeżeli jakieś rozwiązania funkcjonują u nich w biurze, wynika to z niezależnych od nich warunków.*
  - „Mamy sterowanie zużycia energii elektrycznej, bo to jest biurowiec...” (startup, pomorskie)
  - „My mamy wyposażone biuro przez inkubator, przez starter, więc nie bardzo możemy ingerować w ogrzewanie, czy w światło.” (startup pomorskie)
- *Zapytani o to, czy planują wprowadzenie tego typu rozwiązań, deklarują zainteresowanie jedynie wprowadzeniem monitoringu. Ze względu na małe rozmiary firmy, które nie sprawiają większych trudności w jej sprawnym zarządzaniu, raczej nie są skłonni do wprowadzania tego typu rozwiązań w najbliższej przyszłości. Ważną barierą są też wysokie koszty wprowadzenia tego typu rozwiązań.*
  - „Szczerze, to na pewno, jeżeli byśmy mieli swoje biuro jako osobny budynek, to na pewno by był jakiś monitoring, jakieś kamery, czujki ruchu. Jeżeli to byłoby, nie wiem, stu pracowników, to jakieś automatyczne zapalanie świateł, albo zmiana natężenia emitowanego światła, poprzez czujkę zmiernicy i sprawdzenie ile lumenów... Ale nie teraz.” (startup, pomorskie)
  - „Rozważamy monitorowanie zdalne oraz te kwestie regulacyjne klimatyzacji i ogrzewania, ale dopiero wtedy, kiedy cena będzie dostępna dla przeciętnego człowieka. Te nowinki techniczne są jeszcze bardzo drogie.” (startup, mazowieckie)
  - „Finanse są barierą, bo dopiero raczkujemy. Jeszcze nas na to nie stać, ale jeżeli firma się rozwinie, to bardzo poważnie podejmiemy do tego tematu.” (startup, mazowieckie)
  - „Nie, nie jesteśmy aż tak dużą firmą żeby tam jeszcze dodatkowe rzeczy robić.” (startup, mazowieckie)

# Internet of Things: STARTUPY

## Inteligentne biura: obawy



- W kwestii zagrożeń związanych z wykorzystaniem tego typu rozwiązań, zauważają, że mogą one być źle odebrane przez pracowników i przez to mogą wywoływać poczucie dyskomfortu i kontroli. Warto w związku z tym zwrócić uwagę na prawidłową komunikację wewnątrz firmy. Istotne jest również zapewnienia bezpieczeństwa przepływu informacji, tak, aby nie zostały one wykorzystane przez podmioty z zewnątrz firmy.*

„Oczywiście, że są zagrożenia. Chociażby te kamery, że pracownicy poczują się jak w jakimś obozie pracy.” (startup, pomorskie)

„Jedynie, które może budzić, no to że ktoś przejmie kontrolę nad moim domem, tak, czy tam nad moim biurem, czy też będzie sprawdzał kamery, czy... ale to jest kwestia zabezpieczenia już odpowiedniego” (startup, pomorskie)

„To jest, mówię, z jednej strony ja słyszałem o takich aplikacjach, wirusach można powiedzieć, które z Samsunga telewizora, które były wyposażone w kamerę Skype, potrafiły śledzić to, co ludzie robią w domu, ktoś z zewnątrz.” (startup, pomorskie)

„Każdy ma jakieś obawy, bo korzystanie z globalnej sieci internetowej samo w sobie prowadzi pewnego rodzaju zagrożenia. Trzeba mieć tego świadomość i unikać tego tak, jak najdłużej się to udaje.” (startup, mazowieckie)

# Internet of Things: SME i LMA (1/2)

## Inteligentne biura

- Większość badanych przedstawicieli średnich i dużych również nie słyszała wcześniej o pojęciu „Internet of Things”. Jest to jednak temat, który wzbudza ich zainteresowanie. Niektórym respondentom nie jest znany sam termin, jednak wiedzą do czego się odnosi. Widzę czerpią głównie z telewizji.

„Wiedziałam o tym, ale nie wiedziałam, że to tak się nazywa.” (LMA, mazowieckie)
- W swoich biurach badani przedsiębiorcy korzystają z rozwiązań inteligentnego biura w sposób raczej marginalny. Jednak większość wymienianych rozwiązań, takie jak zdalne sterowanie oświetleniem czy monitoring video, są im znane.
- Nieliczni badani korzystają z czujników dymu, ruchu, temperatury jednak nie zawsze są one podłączone do Internetu. W jednej firmie z branży deweloperskiej działa mechanizm, który po uruchomieniu czujnika powiadamia odpowiedzialną osobę za pośrednictwem sms-a. Z monitoringu wideo korzysta z kolei kilka firm z segmentu SME jak i LMA - służą głównie do monitoringu magazynu czy hali produkcyjnej.

„Monitoring wideo mamy online zarówno na zewnątrz jak i w biurze (...) bo jak mamy np. magazyn, w którym mamy folie to mamy kamery, które mają spredefiniowane na siatce tzw. strefy ruchu i ona nas nie alarmuje, że nie ma ruchu, tzn. jest w kamerze, ale nie jest w danej płaszczyźnie, np., kiedy ruch jest wykryty to kamera robi zdjęcia i wysyła od razu maila.” (SME mazowieckie)

„Kilka osób w firmie ma dostęp do wszystkich kamer na produkcji i w biurze. Musimy to mieć, ze względu na bezpieczeństwo i na bezpieczeństwo finansowe. Zbyt wiele osób przewija się przez produkcję i gdyby coś zginęło, to wiemy gdzie szukać. Działa to również odstrasząco.” (LMA, pomorskie)

# Internet of Things: SME i LMA (2/2)

## Inteligentne biura

- *Badane firmy z segmentu SME posiadają niezbyt rozbudowaną flotę samochodową (średnio do ok. 5 samochodów). Z tego wynika deklarowany przez nich brak potrzeby korzystania z narzędzi śledzenia floty samochodowej. Tylko jedna firma korzysta z takiej możliwości. Połowa badanych przedsiębiorstw korzysta jednak z takich rozwiązań jak: nawigacja (najczęściej w telefonie komórkowym), diagnostyka pojazdu, pomoc w nagłych wypadkach, ostrzeżenia dotyczące korków, ostrzeżenia dotyczące bezpieczeństwa. Tylko jedna badana firma z segmentu SME korzysta z analizy sposobu prowadzenia pojazdu.*
- *Pomimo bardziej rozbudowanej floty samochodowej w dużych firmach, one również korzystają z zaawansowanych urządzeń podłączonych do samochodu w sposób marginalny. Poza nawigacją, w kilku przypadkach przedsiębiorstwa korzystają z usługi: pomoc w nagłych wypadkach oraz ostrzeżenia dotyczące bezpieczeństwa.*
- *Niektóre duże firmy powoli zastanawiają się nad wprowadzeniem inteligentnych rozwiązań związanych z flotą samochodową.*

„GPS we flocie samochodowej i testowanie tras samochodów – to chcemy wprowadzić. Zależy to od akceptacji prezesa.” (LMA, mazowieckie)

„Gdybym miał dłuższą chwilę na zastanowienie się, to na pewno zastanowiłbym się nad skorzystaniem z możliwości głębszego wniknięcia w zużycie samochodu, jest warto rozważenia. Niektóre nasze samochody są zbyt często serwisowane...” (LMA, pomorskie)

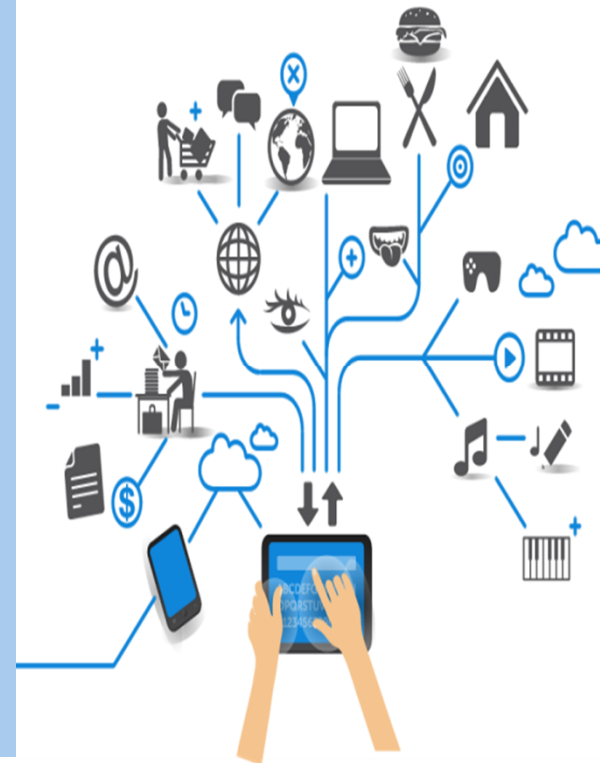
# Internet of Things: SME i LMA (1/2)

## Inteligentne biura: możliwości i obawy

- *Niektórzy badani sygnalizują chęć skorzystania z rozwiązań z związanych z inteligentnym biurem. Wynika ona z dostrzeżeniu w niej szansy rozwojowej na przyszłość lub kwestii praktycznych, czyli zainteresowania konkretnym rozwiązaniem, które mogłyby usprawnić działanie biura.*
- *Obawę budzą ewentualne wysokie koszty zainstalowania takich inteligentnych rozwiązań.*

„Dzięki internetowi firma funkcjonuje, więc wszystkie rozwiązania zarówno elektroniczne jak i internetowe muszą mnie interesować, bo być może jest to ograniczenie rozwoju bądź szansa rozwojowa na przyszłość.” (SME, mazowieckie)

„Sterowanie oświetleniem, zamykaniem i otwieraniem okien i drzwi jest bardzo ciekawe. Nasze biuro jest zimne. Non stop mamy włączone ogrzewanie i warto byłoby sprawdzić, gdzie jest większe zapotrzebowanie na ciepło.” (SME, pomorskie)





# Internet of Things: SME i LMA (2/2)

## Inteligentne biura: możliwości i obawy

- *Pozostali badani ze średnich i dużych firm nie uznają takich rozwiązań za niezbędne lub posiadają różnego rodzaju wątpliwości. Są one związane z obawą o bezpieczeństwo danych czy niechęcią do inwigilowania swoich pracowników. Niektórzy boją się ataków hakerskich jednak starają się racjonalizować te obawy i nie nastawiać się do tych rozwiązań negatywnie.*

„Chcieliśmy zamontować kamery śledzące pracowników, ale stwierdziłem, że tu również wkracza, w zasady bezpieczeństwa, ponieważ ci pracownicy pracują przy różnych danych wrażliwych i osobowych i tajemnicach przedsiębiorstwa i to byłaby droga którą dane mogłyby wyciec. Prześledziliśmy oferty, rozwiązania techniczne i jednak nie.” (SME, pomorskie)

„Są takie czasy, hakerzy, nie hakerzy, jakieś wirusy ... Z drugiej strony są narzędzia, żeby się przed tym zabezpieczyć. Nie jestem do tego sceptycznie nastawiona.” (SME, pomorskie)

„Lubię takie nowinki, ale czasami mam takie wrażenie, że to się robi dom Wielkiego Brata, taka inwigilacja. Nie do wszystkich takich rzeczy jest zawsze dostęp. Ktoś może to złamać, podejrzeć..” (SME, pomorskie)





# Aspiracje przedsiębiorstwa

## ROZDZIAŁ 5

# Aspiracje przedsiębiorstwa: STARTUPY

## Rozwój firmy

- Przedstawiciele startupów nie planują zakupu nowych usług telekomunikacyjnych ani nowego oprogramowania w najbliższej przyszłości. W większości z badanych startupów sytuacja firmy nie wymusza na nich tego typu zmian. Te startupy, które planują w najbliższym czasie zatrudnienie nowych pracowników, deklarują chęć zakupu kart SIM i zwiększenia przepustowości Internetu. Te dwie usługi są dla nich priorytetowe i niezbędne do prawidłowego funkcjonowania firmy.*

„Jeśli powiększymy liczbę pracowników to pewnie dodatkowe komórki z kartami sim, Internetem, bajerami pewnie tak, ale jak na razie skupiłem się jedynie na crmie.” (startup, mazowieckie)

„W miarę rozwijania się firmy, na pewno tak.” (startup, mazowieckie)
- Usługi wspomagającej prowadzenie firmy, np. crm, są postrzegane jako plan na rozwój firmy, do zrealizowania w drugiej kolejności, jako działanie strategiczne w przeciągu kilku najbliższych lat. Nie wszystkie startupy mają jednak tak odległą perspektywę czasową. Zazwyczaj przedstawiciele tych młodych firm koncentrują się na teraźniejszej działalności i aktualnych, najbardziej palących potrzebach.*

„Jeszcze nie wiem. Czas pokaże, co w danym momencie będzie najpotrzebniejsze.” (startup, mazowieckie)

„I jakby na chwilę obecną, do momentu, kiedy nie będzie potrzeby zakupienia jakiegoś urządzenia, to już mamy trochę takiej elektroniki w biurze, więc na chwilę obecną nie rozważamy.” (startup, pomorskie)

# Aspiracje przedsiębiorstwa: STARTUPY

- Wszystkie decyzje zakupowe przedstawicieli startupów są powiązane z aktualnym zapotrzebowaniem. Respondenci reprezentowali elastyczne podejście – w przypadku zajścia takiej potrzeby, deklarują zakup nowego oprogramowania czy kart SIM. Jako strategiczne zakupy traktują usługi związane ze wspomaganie prowadzenia firmy. Na obecnym etapie rozwoju priorytetem jest dla nich raczej zwiększenie dotarcia i świadomości ich marki.*

„Jeszcze nie. W tej chwili jesteśmy skupieni na pozyskiwaniu klienta i żeby rozreklamować naszą firmę i nasze stoiska.” (startup, mazowieckie)

„W tej chwili jesteśmy skupieni na tym, żeby firma pręźnie działała, żeby był klient, żeby było nas stać na opłacenie czynszu i co za tym idzie, na utrzymanie siebie.” (startup, mazowieckie)

„Szukamy cały czas nowych klientów i nowych tutaj... nowych możliwości rozwoju.” (startup, pomorskie)

## Inkubatory przedsiębiorczości

- W kwestii współpracy z inkubatorem przedsiębiorczości, część startupów współpracuje z nimi od początku swojej działalności. Osoby, które samodzielnie założyły startup nie miały świadomości istnienia tego typu akceleratorów.*

„Ojejku, ja nawet nie wiem o czym tu jest mowa, co jest pod tą nazwą.” (startup, mazowieckie)
- Niektórzy respondenci jako alternatywę do usług inkubatora przedsiębiorczości wskazują na usługi coachingowe.*

„Korzystamy z podobnej usługi, a mianowicie z coachingu. Osoba, która udziela nam tych wskazówek nie prowadzi firmy i jest po prostu wysokiej klasy trenerem.” (startup, pomorskie)

# Aspiracje przedsiębiorstwa: STARTUPY

- *Ci, którzy mają już doświadczenie we współpracy z inkubatorem podkreślają, że ich decyzja wynikała z chęci zabezpieczenia się i skorzystania ze wsparcia jakie dają inkubatory.*

„Obecnie współpracujemy, nie zakładaliśmy działalności ponieważ woleliśmy zacząć od inkubatora, posmakować trochę.”  
(startup, mazowieckie)

- *Osoby, korzystające już z usług inkubatora są zadowoleni z ich oferty. Często informacja o inkubatorze uzyskiwana jest na rodzimej uczelni wyższej przedsiębiorców. Respondenci podkreślają również, że dzięki tej współpracy mieli możliwość poznania innych firm o podobnej specyfice. W opinii respondentów dzięki inkubatorom koszty wynajmu przestrzeni biurowej są niższe od ceny rynkowej. Ważnym elementem, cenionym przez startupy korzystające z usług inkubatorów przedsiębiorczości jest szeroki wachlarz nieodpłatnych szkoleń, co w przypadku młodych przedsiębiorców jest uznawane za szczególnie pomocne. Badani byliby zainteresowani również mentoringiem świadczonym przez inkubatory.*

„Duża sala, zapraszamy naszych pomocników, współpracowników, dużo ciekawych osób poznaliśmy w branżach pokrewnych, w energetyce no było to miejsce, które faktycznie jakby spełniło oczekiwania no i szkolenia, fajne szkolenia, za które nie musieliśmy dodatkowo płacić, bo były w cenie inkubatora.” (startup, mazowieckie)

„Są jakieś eventy, które oni organizują i tak dalej, więc taki ekosystem startupowy jest tam mocny.” (startup, pomorskie)

- *Tylko nieliczni respondenci słyszeli o możliwości współpracy z inkubatorem lub akceleratorem działającym przy firmach telekomunikacyjnych. Część z nich wysuwa wniosek, że może to być spowodowane tym, że nie poszukiwali inkubatorów w tej branży. Jeden z respondentów wyraził opinię, że są to organizacje nastawione na młodych przedsiębiorców.*

„To jest dla młodych przedsiębiorców, którzy nie wiedzą, co chcą zrobić.” (startup, pomorskie)

# Aspiracje przedsiębiorstwa: STARTUPY

## Inwestorzy

- Zapytani o plany poszukiwania nowych inwestorów, odnoszą się do tego pomysłu z rezerwą. Związane jest to z pewną dozą nieufności wobec potencjalnego inwestora lub założeniem, że to inwestor będzie zdystansowany wobec ryzyka związanego z zaangażowaniem finansowym. Ci, którzy poważnie rozważają lub są w trakcie rozmów z inwestorem, aby zminimalizować to ryzyko, przedstawiają mu konkretny produkt, już gotowy. W ocenie przedstawicieli znacząco większa to szansa na pozyskanie inwestora.*

„Musiałaby to być firma albo osoba, która troszkę poznam. A tak w ciemno, od razu ...” (startup, mazowieckie)

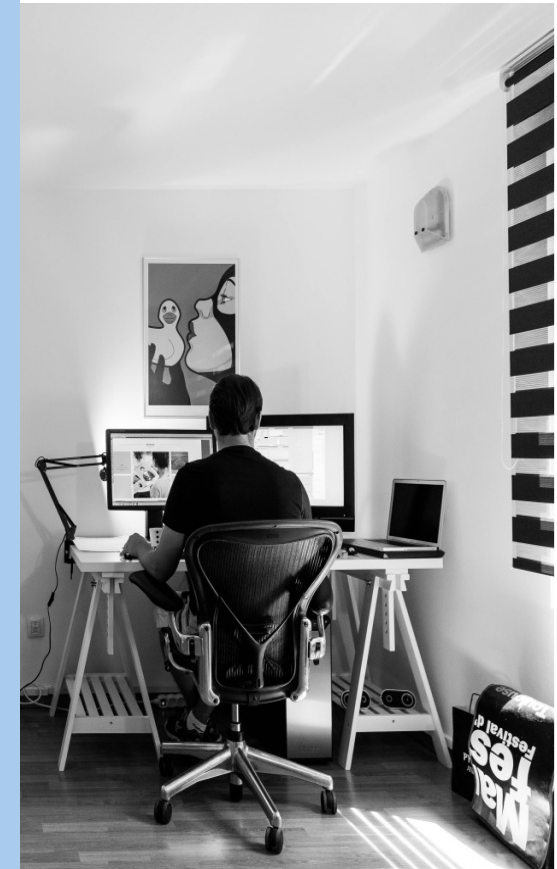
„Inwestor najczęściej wchodzi w inwestycje o małym stopniu ryzyka. Usługi, świadczone przez nas posiadają dosyć spory wskaźnik ryzyka, wynikający z niestabilności rynku. Z tego powodu staramy się, aby jednak to ryzyko minimalizować, ale ocena tego wszystkiego zależy od ewentualnego inwestora. Oczywiście próbujemy pozyskać takiego dobrego inwestora.” (startup, pomorskie)

„Mamy już konkretną, mamy opłacalną rzecz, która już jest wdrażana u jednego klienta. Więc sądzę, że jest szansa spora. Jakby ryzyko dla takiego inwestora jest dużo mniejsze, bo widzi produkt i to jest kwestia tylko rozreklamowania, marketingu jakiegoś tam.” (startup, pomorskie)

# Aspiracje przedsiębiorstwa: SME i LMA

## Plany na przyszłość (1/2)

- *Badani ze średnich i dużych firm deklarują, że zarówno sprzęt jak i oprogramowanie starają się wymieniać na bieżąco – testować różnego rodzaju rozwiązania.*
  - „Eksperymentuje z programami antywirusowymi, co dwa lata nie przedłużam subskrypcji, bo chce wypróbować najlepsze rozwiązanie dla siebie.” (SME, mazowieckie)
  - „Cały czas, to jest proces nieustanny, to nie jest tak, że coś sobie zaplanujemy i wiemy, że za 2 lata tylko cały czas jest coś planowane, cały czas są jakieś potrzeby i cały czas coś jest kupowane.” (LMA, mazowieckie)
- *Sprzęt wymieniany jest na bieżąco kiedy zajdzie taka potrzeba np. ze względu na zatrudnienie nowych pracowników, nowe biuro.*
  - „Laptopy też mają swoją żywotność i niedługo trzeba będzie je wymienić. Kiedy dostaniemy nowe biuro, to część sprzętów będzie wymieniana, część zostanie, bo wymieniamy to na bieżąco.” (SME, pomorskie)
  - „Z miesiąca na miesiąc bardziej się rozwijamy. Mamy coraz więcej kart SIM. robimy to w miarę potrzeb.” (LMA, pomorskie)



# Aspiracje przedsiębiorstwa: SME i LMA

## Plany na przyszłość (2/2)

- Rozszerzenie posiadanych usług wynika z atrakcyjnej oferty proponowanej przez operatora np. zwiększenie przepustowości Internetu bez konieczności zwiększenia ceny. Jedna z badanych firm zastanawia się nad zwiększeniem przepustowości Internetu, kolejna jest w trakcie zmiany operatora telefonii komórkowej.*

„Myślmy o możliwości przekierowywania rozmów z centralki na telefony mobilne.” (SME, pomorskie)

„To zostało nam niedawno zaproponowane. Mamy większą przepustowość. Zwiększamy ilość kart SIM, w zależności od zatrudnienia nowych pracowników, czyli w zależności od potrzeb. Nasze karty SIM wymieniamy regularnie, jeżeli wchodzi jakieś nowe technologie. Nie mam wykształcenia informatycznego. Kupiłam telefony z LTE, ale nikt mi nie powiedział, że powinny mieć nową kartę SIM.” (SME, pomorskie)

„Chciałbym trochę spróbować jak działa Internet bardziej szerokopasmowy niż to, co mam.” (SME, mazowieckie)

„Znaczy tak przepustowość Internetu cały czas zwiększamy, bo wymagania systemów są coraz większe, zapotrzebowanie na przepustowość Internetu jest większa i ten Internet jest, co jakiś czas ulepszany do lepszych parametrów, do lepszej przepustowości.” (LMA, mazowieckie)
- Przedstawiciele firm z segmentu SME rzadziej deklarują zainteresowanie usługami wspomagającymi prowadzenie przedsiębiorstwa. Duże firmy rozważają zarówno zakup nowego oprogramowania, usług (usługi transmisji danych) jak również skorzystanie z rozwiązań Internetu Rzeczy.*

„Jestem otwarty na takie oferty, więc jeżeli już to cały czas rozpatruje oferty do zarządzania wewnętrznego przedsiębiorstwem.” (SME, mazowieckie)

„Zarządzanie energią, bo to jest bardzo ciekawe rozwiązanie. To jest temat od lat, ale powoli zaczyna być przebąkany.” (LMA, mazowieckie)





# Świadomość działalności Urzędu Komunikacji Elektronicznej

ROZDZIAŁ 6

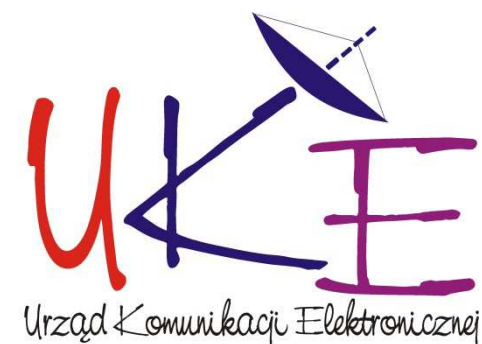
# Korzystanie z usług: STARTUPY

## Świadomość działalności UKE

- *Startupy z reguły nie mają wiedzy na temat działalności UKE. Nawet gdy posiadają ogólne informacje na temat zadań urzędu, nie są świadome, że mogłyby korzystać z jego pomocy.*

„Nie do końca, może trochę. Bo Urząd Komunikacji Elektronicznej nie za bardzo, ale jest taki urząd, który reguluje, ale to jest urząd regulacji czegoś tam, pewnie to się inaczej nazywa, który na przykład sprzedaje pasma, czy na internet, czy... ogólnie pasma. Ale nie wiem, czy to jest to...” (startup, pomorskie)

„Ten urząd powstał stosunkowo niedawno i zastąpił inne, poprzednie instytucje. Według mnie zajmuje się niepotrzebnymi czynnościami, jak wiele instytucji w Polsce. Podstawowym jego zadaniem jest rejestrowanie wszystkich dostawców usług telekomunikacyjnych, przydzielania częstotliwości, rozdzielanie, prowadzenie ewidencji, pobieranie stosownych opłat oraz grupowanie dostawców telewizyjnych na tzw. multipleksach. Nie interesowałem się tym, czy takie wsparcie można otrzymać, bo nie było takiej potrzeby.” (startup, mazowieckie)



# Korzystanie z usług: SME i LMA

## Świadomość działalności UKE

- *Dwie firmy z segmentu SME posiadały większą świadomość roli jaką pełni Urząd Komunikacji Elektronicznej. Jedna z firm w trakcie problemów z przenoszeniem usługi do nowej siedziby firmy powołała się na możliwość pozyskania wsparcia przez Urząd i to wystarczyło, aby udało się pozytywnie rozwiązać problem.*

„Jest mi bardzo dobrze znany z przekazów medialnych, kiedyś bodaj najbardziej rozkręciła go pani ....., ostatnio też trochę słycać, bo jest aktywny i ja mogę go tylko porównać do Urzędu Regulacji Energetyki, do którego mam dużo uwag i tam bez przerwy toczę korespondencje z uwagi na zachowania operatorów dostarczających energię elektryczną, mam z nimi ciągłe konflikty, ten urząd oceniam zupełnie inaczej.” (SME, mazowieckie)

- *Drugi przypadek dotyczył konfliktu z jednym z operatorów telekomunikacyjnych, jednej firm biorących udział w badaniu. W tej chwili rozważa ona zwrócenie się z tym problem do Urzędu.*

„Do tego urzędu chciałem się zwrócić odnośnie sporu mojego z telefonią X. Nie wiem czy jeszcze nie będę się do tego urzędu zwracał właśnie w celu udziału w sporze z X, ponieważ właśnie minęły dwa lata od rozwiązania umowy a naliczono nam kary za zerwanie umowy przed upływem 2 lat za kilka telefonów w X, ponieważ część umowa wygasła, ale na 3 numery umowa nie zdążyła wygasnąć i naliczyła nam kary, ale mimo świadomości tych kar uważam, że nierozpatrzenie tych reklamacji było poważnym zarzutem, reklamacje dotyczyły sposobu naliczania usług i dopłat dodatkowych, które sięgały kilku tysięcy złotych, to była podstawa. W związku z tym nie wiem czy przypadkiem nie oprze się mój spor z X właśnie o urząd regulatora.” (SME, mazowieckie)

- *Pozostałe średnie i duże firmy nie wiedzą czym dokładnie zajmuje się Urząd Komunikacji Elektronicznej, ani o możliwości skorzystania z jego pomocy w przypadku problemów z usługami telekomunikacyjnymi.*

„Biorąc pod uwagę, że większość rzeczy w naszym kraju regulują różnego rodzaju urzędy, wiedzieliśmy, że istnieje taki urząd. Nie było takiej potrzeby, żeby korzystać z tego wsparcia.” (LMA, pomorskie)

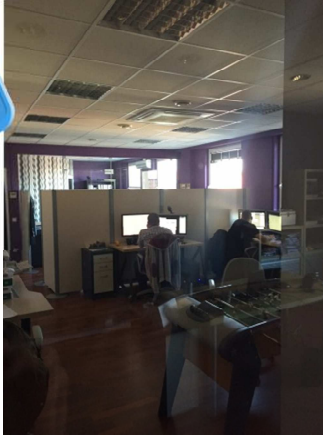


# ZAŁĄCZNIK 1

\* nie wszystkie firmy wyraziły zgodę na możliwość fotografowania ich infrastruktury biurowej

# ZDJĘCIA: FIRM, SEGMENT SME, woj. pomorskie

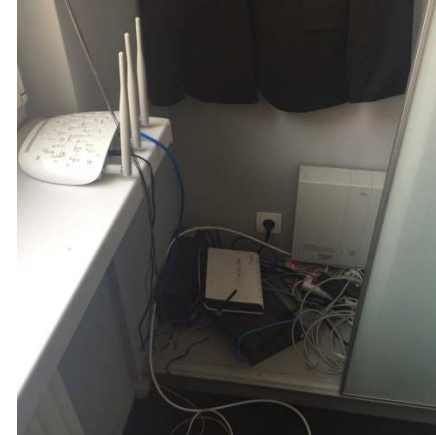
1.



BIURO



KOMPUTER

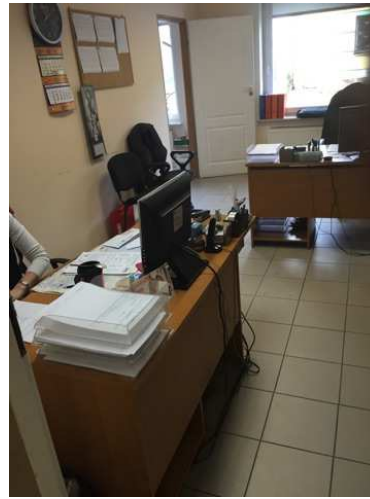


ROUTER

2.



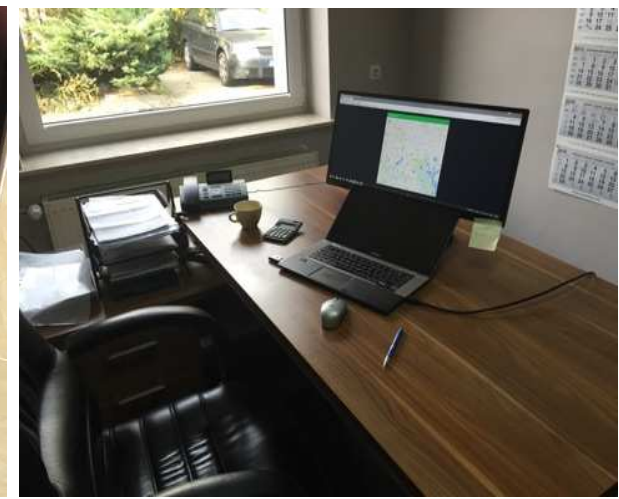
SERWEROWNIA



BIURO

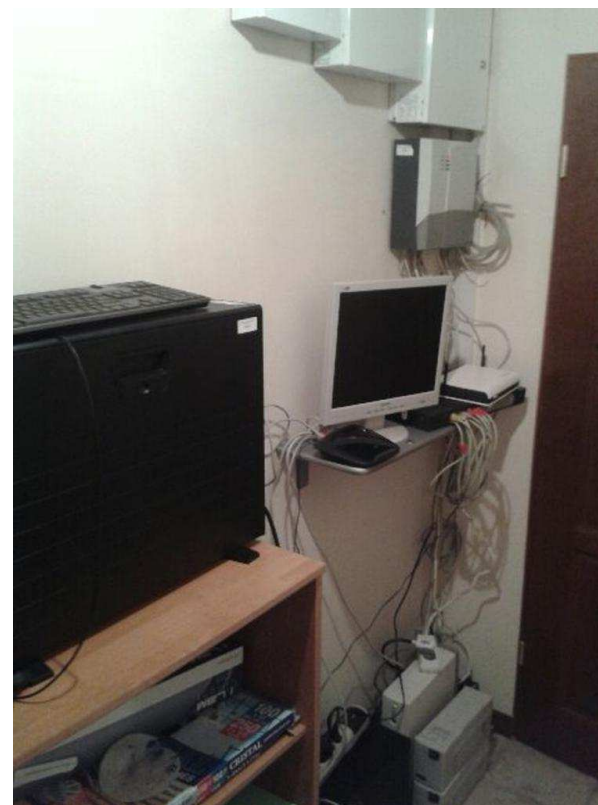
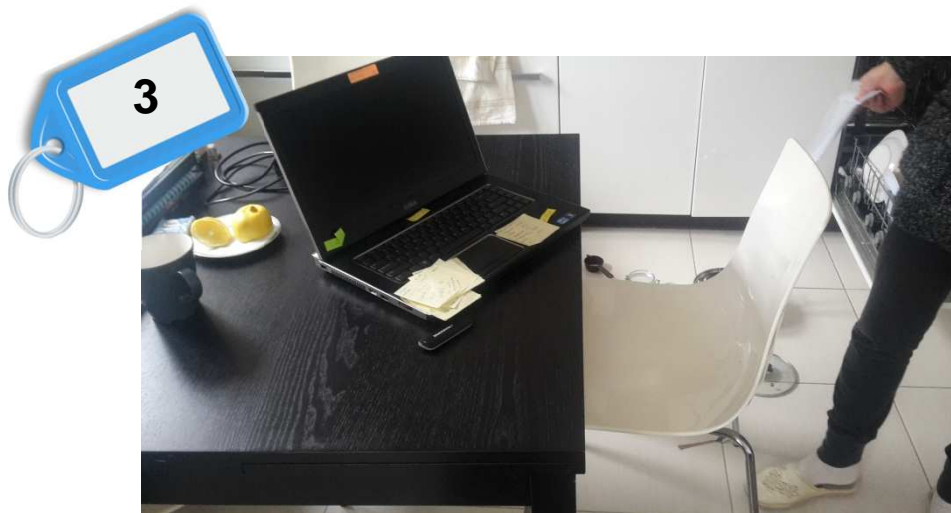


SERWEROWNIA



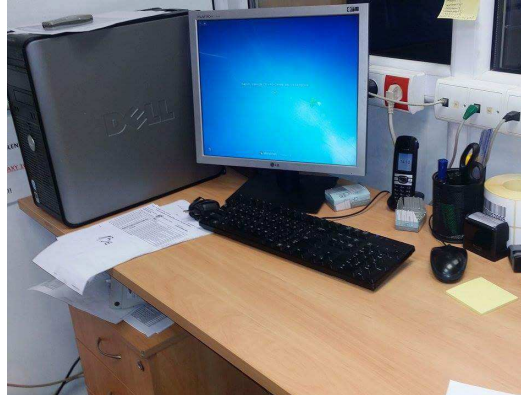
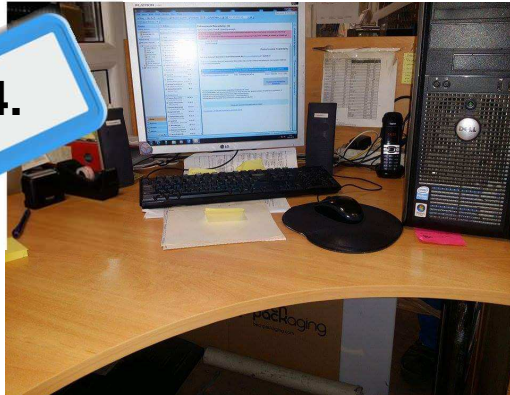
KOMPUTER

# ZDJĘCIA: FIRM, SEGMENT SME, woj. pomorskie



# ZDJĘCIA: FIRM, SEGMENT SME, woj. mazowieckie

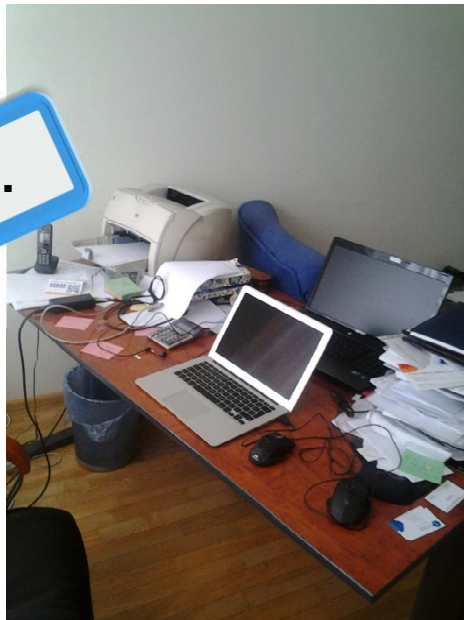
4.



KOMPUTER

BIURO

5.

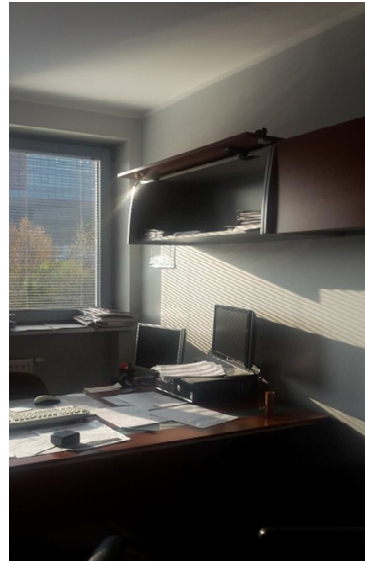


KOMPUTER

DRUKARKA

# ZDJĘCIA: FIRM, SEGMENT LMA, woj. pomorskie

1.

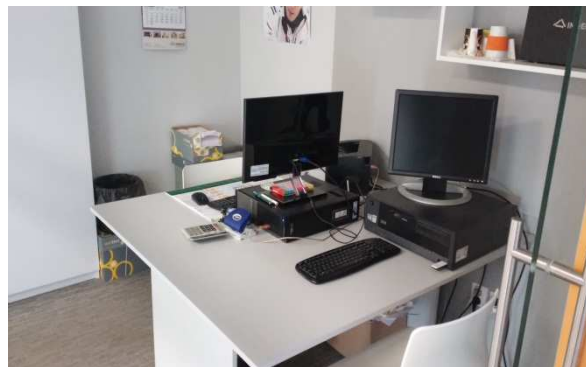


BIURO  
KOMPUTER

2.



SERWEROWNIA



KOMPUTER



BIURO



# ZDJĘCIA: FIRM, SEGMENT LMA, woj. mazowieckie



SWITCH



SERWER 1



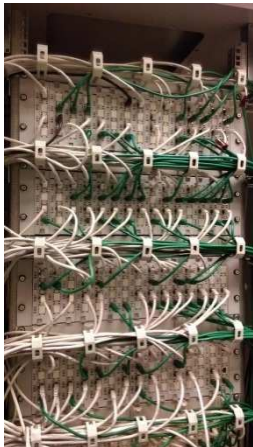
SERWER 2



SALKA



ROUTER



GNIAZDA



FAKS



DRUKARKA



CENTRALA  
TELEFONICZNA



BIURO



TELEFON

# ZDJĘCIA: FIRM, SEGMENT LMA, woj. mazowieckie



KOMPUTER



TELEFON



DRUKARKA

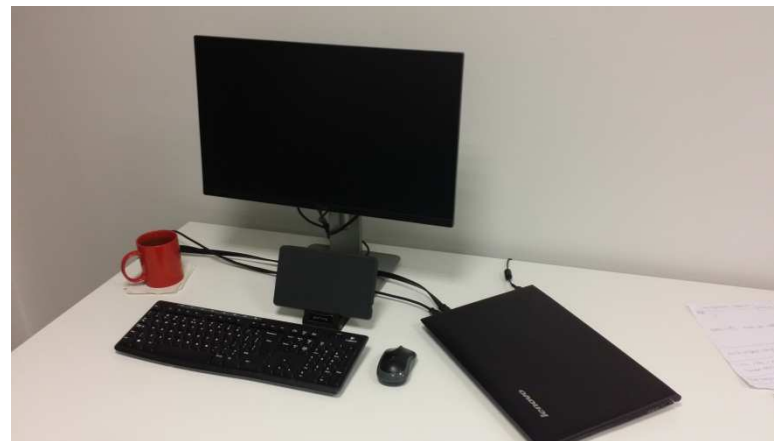


KLIMATYZACJA

# ZDJĘCIA: FIRM, SEGMENT STARTUP



ROUTER



KOMPUTER



**Raport prezentuje dane i wnioski z wyników badania jakościowego  
przeprowadzonego na zlecenie Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej  
przez Centrum Badań Marketingowych INDICATOR**

Anna Domińska  
Kierowniczka zespołu jakościowego

adominska@indicator.pl  
22 454 64 34

Anna Bogumił  
Badaczka jakościowa

abogumil@indicator.pl  
22 545 64 30