

AZ INFORMÁCIÓS ÉS KOMMUNIKÁCIÓS TECHNOLÓGIÁK ÁLLOMÁNYÁNAK
MINŐSÉGI ÉS MENNYISÉGI ADATAI

2021

Adatszolgáltatók: a megfigyelésbe bevont gazdasági szervezetek

Az adatszolgáltatás statisztikai célra történik. Az adatszolgáltatás elmulasztása, illetve a hamis adatszolgáltatás a hivatalos statisztikáról szóló 2016. évi CLV. törvény 32-33. §-a alapján közigazgatási bírság kiszabását vonhatja maga után.

Az adatszolgáltatás a Stt. felhatalmazása alapján kiadott Országos Statisztikai Adatfelvételi Programról szóló Korm. rendelet alapján történik, figyelemmel a 2019/2152 valamint a 2020/1030 rendeletre.

Törzsszám:	11102955	Statisztikai főtevékenység:	9603	Megye:	07
Neve:	Fejér Megyei Önkormányzatok Kegeleti Központ Korlátolt Felelősségű Társaság				
Címe:	8000	Székesfehérvár, BERÉNYI UT 15			

Beérkezési határidő: 2021.02.15

Beküldés módja: a KSH ELEKTRA rendszerén keresztül

<http://elektra.ksh.hu>Kapcsolat: www.ksh.hu → [Adatszolgáltatóinknak](#) → [Nyomtatványok](#) → [Munkatársak elérhetőségei](#)

A kitöltéssel és adattovábbítással kapcsolatos kérdéseit az alábbi telefonszámon teheti fel:

KSH-ELEKTRA ügyfélszolgálat telefonszáma: 80/200-766

elérése a honlapon: <https://kapcsolat.ksh.hu/ContactCenter/>

A kérdőívet jóváhagyó vezető adatai

neve	beosztása	telefonszáma	e-mail címe
Vadász-Király Edit	Ügyvezető	22/316-443	kiraly.edit@varosgondnoksag.hu

A kitöltő adatai

neve	beosztása	telefonszáma	e-mail címe
Kontstantin Jánosné	Ügyintéző	22/316-443	kallai.ibolya@temetkezeskft.hu

Megjegyzés

A kérdőív kitöltésére fordított idő: 60 perc

Köszönjük az együttműködésüket!

Fontos tudnivaló:

Azoknál a kérdéseknél, ahol nincs megjelölve a vonatkozási időszak, ott a kérdést általánosságban kell megválaszolni!

A következő kérdéseket, amennyiben van, informatikus vagy számítástechnikai szakember töltsse ki!

1. Internetfelhasználás

1.1. **Rendelkezik a vállalkozása internet-hozzáféréssel?**

Igen

Amennyiben a 1.1. kérdésre igennel válaszolt kérjük válaszoljon a 1.2. kérdésre, nem válasz esetén köszönjük az adatszolgáltatását!

1.2. **Az internet-hozzáféréssel rendelkező számítógépet üzleti célból használó alkalmazottak száma:**

100,00

%

Ideértve a személyi számítógépet, a hordozható számítógépet, a tabletet és egyéb hordozható eszközöket, mint pl. az okostelefonokat.

(Kérjük, adja meg az Ön által legpontosabbnak tartott közelítő értéket százalékban! Pl. Ha az alkalmazottak 20%-a használja, akkor a mezőbe 20 kerüljön!)

Helyhez kötött szélessávú internetkapcsolat használata üzleti célból

1.3. **Használ vállalkozása DSL vagy más típusú helyhez kötött szélessávú internetkapcsolatot? (pl. ADSL,SDSL, VDSL, optikai kapcsolat (FTTH), kábeles kapcsolat stb.)**

Igen

Amennyiben a 1.3. kérdésre nemmel válaszolt, kérjük folytassa az 1.7. kérdéssel!

1.4. **Kérjük jelölje be, hogy vállalkozása az alábbi vezetékes szélessávú internetkapcsolatok közül melyiket használta!**

Több válasz is lehetséges!

1.4.1. xDSL

Nem

1.4.2. Kábel

Nem

1.4.3. FTTx (optikai)

Igen

1.5. **Jelölje be vállalkozásának internetkapcsolat-szerződésben szereplő maximális letöltési sebességét!**

Kérjük, egyet jelöljön!

1.5.1. kevesebb, mint 10 Mbit/s

1.5.2. legalább 10, de kevesebb, mint 30 Mbit/s

1.5.3. legalább 30, de kevesebb, mint 100 Mbit/s

1.5.4. legalább 100, de kevesebb, mint 500 Mbit/s

1.5.5. legalább 500, de kevesebb, mint 1 Gbit/s

Igen

1.5.6. legalább 1 Gbit/s

1.6. **Megfelel általában vállalkozása igényeinek a helyhez kötött internetkapcsolatának letöltési sebessége?**

Üzleti célú mobilinternet használat

1.7. **Mobil széles sávú internet kapcsolatot lehetővé tevő hordozható eszközök biztosítása üzleti célból történő felhasználásra:**

(PI: hordozható számítógép vagy egyéb hordozható eszközök, mint például okostelefonok útján)

Nem válasz esetén folytassa a 1.10. kérdéssel!

1.8. **Kérjük jelölje be, hogy vállalkozása hány mobil szélessávú internet előfizetéssel rendelkezik!**

1.8.1. Egy előfizetéssel

1.8.2. Egynél több előfizetéssel

1.9. **Mobilinternet kapcsolatot lehetővé tevő hordozható eszközökkel ellátott alkalmazottak száma:** %

PI.: hordozható számítógépek, vagy egyéb hordozható eszközök (Okostelefon)

(Kérjük, adja meg az Ön által legpontosabbnak tartott közelítő értéket százalékban! PI. Ha az alkalmazottak 20%-a használja, akkor a mezőbe 20 kerüljön!)

Honlap használata

1.10. **Rendelkezik vállalkozása honlappal?**

(Amennyiben igennel válaszol, kérjük, folytassa a 1.11. kérdéssel, nem válasz esetén kérjük, folytassa a 1.13. kérdéssel!)

1.11. **Kérjük, jelölje meg, hogy vállalkozásának interneten megjelenő HONLAPja mely lehetőségeket kínálja az alábbiakban felsoroltak közül!**

1.11.1. Termék- és szolgáltatásinformációk, árlista

1.11.2. On-line megrendelés vagy helyfoglalás vagy szobafoglalás

1.11.3. Az ügyfelek részére a termék igény szerinti alakításának, testreszabásának lehetősége

1.11.4. A megrendelések on-line követhetősége

1.11.5. A weboldalon személyre szóló tartalom a gyakori, illetve a visszatérő ügyfelek részére

1.11.6. A vállalkozás közösségi média profiljaihoz vezető linkek, hivatkozások

1.11.7. Önálló webáruház/webshop

Amennyiben a 1.11.7. kérdésre igennel válaszolt kérjük válaszoljon a 1.12. kérdésre!

1.12. Kérjük jelölje meg, hogy vállalkozása webáruháza/webshopja, mely lehetőségeket kínálja az alábbiakban felsoroltak közül:

1.12.1. Termék- és szolgáltatásinformációk, árlista

1.12.2. Az ügyfelek részére a termék igény szerinti alakításának, testreszabásának lehetősége

1.12.3. Az ügyfelek részére a termék igény szerinti összehasonlíthatóságának lehetősége

1.12.4. Az ügyfelek részére online fizetési lehetőség rendelkezésre állása

1.12.5. A megrendelések on-line követhetősége

Közösségi média használata

Közösségi médiának nevezzük, mikor egy vállalkozás internet alapú alkalmazások és felületek használatával online tartalmakat hoz csatlakozik hozzájuk, illetve megosztja ezeket a fogyasztókkal, ellátókkal, partnerekkel vagy a vállalkozáson belül. A közösségi médiát használó vállalkozások rendelkeznek felhasználói adatlappal, fiókkal vagy felhasználói jogosultsággal, a közösségi média követelményeitől függően.

1.13. Használja-e vállalkozása az alábbi, közösségi médiához tartozó eszközök valamelyikét nem kizárólag fizetett hirdetések céljából?

1.13.1. Közösségi oldalak (Pl. Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer, stb)

 Nem

1.13.2. A vállalkozás blogja vagy mikro-blogja (Pl. Twitter, Present.ly, stb.)

 Nem

1.13.3. Multimédia tartalmakat megosztó oldalak (Pl. Youtube, Flickr, Picassa, SlideShare, stb.)

 Nem

1.13.4. Wiki alapú, tudást megosztó eszközök

 Nem

Internet igénybevétele közigazgatási ügyeinek intézésére

A közigazgatási hatóságok önkormányzati közigazgatási és államigazgatási tevékenységeket látnak el. Ilyenek pl. adózással, vámügyintézéssel, cégbejegyzéssel, társadalombiztosítással, közegészségüggyel, környezet igazgatással összefüggő, illetve önkormányzati tevékenységek. Az illetékesség szerint megkülönböztetünk központi (országos), területi (regionális, megyei), illetve helyi közigazgatási szerveket.

1.14. Közigazgatási ügyeinek intézése során vállalkozása igénybe vette-e interneten keresztül az alábbi lehetőségeket 2020. év folyamán (e-mailek figyelembevétele nélkül)?

1.14.1. Információk megszerzése közigazgatási szervek honlapjáról	<input type="text" value="Nem"/>
1.14.2. Űrlapok letöltése (pl. adózási űrlap stb.) a közigazgatási szervek honlapjáról	<input type="text" value="Nem"/>
1.14.3. Kitöltött űrlapok visszaküldése (pl. hatóság részére történő statisztikai információk szolgáltatása stb.) elektronikusan	<input type="text" value="Igen"/>
1.14.4. Az alábbi közigazgatási eljárások elektronikusan történő, pótlólagos papírmunka nélküli kezelése (a kifizetést is beleértve, amennyiben volt)	<input type="text" value="Nem"/>
1.14.4. ₁ ÁFA bevallása	<input type="text"/>
1.14.4. ₂ Fizetendő társadalombiztosítási járulék	<input type="text"/>

Elektronikus közbeszerzési eljárás

Az **elektronikus közbeszerzési eljárás** során a vállalkozások az internet használatával termékeket vagy szolgáltatásokat kínálnak az adott ország vagy az Európai Unió más országainak közigazgatási hatóságai részére. Az e-közbeszerzési eljárás számos lépésen alapul, a bejelentéstől a tenderezésen és a nyertes kihirdetésén keresztül a fizetésig.

Az **elektronikus tenderezés** az e-Közbeszerzési eljárás azon lépcsőfoka, amikor az ajánlatok on-line előkészítése és benyújtása zajlik (pl. a közbeszerzés kiírásának és a tender előírásainak/részletes leírásának on-line elérhetősége). Ez magában foglalja a nyílt, a zárt és a tárgyalásos közbeszerzési eljárás során benyújtott ajánlatokat, valamint a keretmegállapodások (Framework Agreements) és az ún. dinamikus beszerzési rendszerek (Dynamic Purchase Systems, DPS) keretében benyújtott ajánlatokat is.

Az e-mailek keresztül benyújtott ajánlatok nem tartoznak a kategóriába!

1.15. 2020. év folyamán használta-e vállalkozása az internetet arra, hogy a közigazgatási hatóságok elektronikus közbeszerzési eljárása keretében a tender dokumentumokhoz, illetve részletes leírásokhoz hozzáférjen?	<input type="text" value="Nem"/>
1.16. 2020. év folyamán használta-e vállalkozása az internetet arra, hogy a közigazgatási hatóságok elektronikus közbeszerzési eljárása keretében termékekről és szolgáltatásokról ajánlatot nyújtson be?	
1.16.1. Magyarországon	<input type="text" value="Nem"/>
1.16.2. az Európai Unió valamely más tagországában	<input type="text" value="Nem"/>

2. Elektronikus értékesítés

A termékek és szolgáltatások elektronikus értékesítése során a megrendelések weboldalon, applikáción vagy EDI típusú üzeneteken keresztül történik olyan eljárással, amit kifejezetten a megrendelések fogadására fejlesztettek ki. Míg a termékek és szolgáltatások megrendelése ezzel az eljárással történik, addig a kifizetés történhet online vagy offline módon.

Nem tartozik az elektronikus értékesítés alá az e-mailben történő megrendelés.

Kérjük, hogy a web-alapú és az EDI-típusú értékesítésről külön nyilatkozzanak. E kétféle értékesítési mód a megrendelés módjában különböznek egymástól.

A web-alapú értékesítés során a vevő weboldalon vagy applikáción keresztül adja le a rendelését. Az EDI típusú értékesítés során a vevő saját üzleti rendszerén keresztül adja le a megrendelését.

Webalapú értékesítés

A webalapú értékesítés alá tartoznak azon megrendelések, és foglalások is, amiket a fogyasztó:

- 1) a vállalkozás honlapján vagy webes alkalmazásain
 - (online áruház, (webáruház),
 - webes felület,
 - extranet (webáruház vagy webes felület),
 - foglalásokat lehetővé tevő alkalmazások,
 - számítógépes vagy mobil applikáció) keresztül, illetve

2) Több vállalkozás által termék- vagy szolgáltatáskereskedelemre használt e-kereskedelmi piactérként működő weboldalon vagy

2020 folyamán milyen típusú weboldalon vagy webes alkalmazáson keresztül kapta vállalkozása a megrendeléseit?

2.1. 2020 folyamán milyen típusú weboldalon vagy webes alkalmazáson keresztül kapta vállalkozása a megrendeléseit?

2.1.1. A vállalkozás saját honlapján vagy webes alkalmazásán keresztül (ideértve az extranetet is)

Nem

2.1.2. Több vállalkozás által termék- vagy szolgáltatáskereskedelemre használt e-kereskedelmi piactérként működő weboldalon vagy alkalmazáson keresztül. (pl: e-Bookers, Booking, hotels.com, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten, TimoCom, Vatera, eMAG, Meska, Agroinform, Bónusz Brigád, Jófogás stb.)

Nem

(Amennyiben 2.1.1. és 2.1.2. kérdés valamelyikére igennel válaszolt kérjük folytassa a 2.2. kérdéssel, amennyiben mindkét kérdésre kérdésre nemmel válaszolt folytassa a 2.10. kérdéssel!)

2.2. A weboldalon vagy webes alkalmazáson (app-on) keresztüli értékesítésből realizált nettó árbevétel 2020. évben:

Nagyon fontos, hogy a válaszadásnál az Ön vállalkozása, mint jogi egység - amennyiben más jogi egységekkel alkot egy gazdasági egységet - a gazdasági egységen belüli, forgalomból származó árbevétel a válaszadásnál ne vegye figyelembe. (Az általános forgalmi adó nélküli, nettó érték alapján számoljon!)

Súgó

(Kérjük, adja meg, hogy megközelítőleg a teljes árbevétel hány százalékát tette ki a honlapon keresztüli értékesítésből származó árbevétel!)

A 2.3. kérdést csak abban az esetben kell kitölteni, amennyiben a 2.1.1. és 2.1.2. kérdésre igennel válaszolt!

2.3. A weboldalon vagy webes alkalmazáson (app-on) keresztüli értékesítésből realizált nettó árbevétel 2020. évben az alábbiak szerint oszlott meg:

Nagyon fontos, hogy a válaszadásnál az Ön vállalkozása, mint jogi egység - amennyiben más jogi egységekkel alkot egy gazdasági egységet - a gazdasági egységen belüli, forgalomból származó árbevételt a válaszadásnál ne vegye figyelembe.

Súgó

- 2.3.1. A vállalkozás saját honlapján vagy webes alkalmazásán keresztül (ideértve az extranetet is) %
- 2.3.2. Több vállalkozás által termék- vagy szolgáltatáskereskedelemre használt e-kereskedelmi piactérként működő weboldalon vagy alkalmazáson keresztül (pl: e-Bookers, Booking, hotels.com, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten, TimoCom, Vatera, eMAG, Meska, Ágroinform, Bónusz Brigád, Jófogás stb.) %
- 2.3.3. Összesen %

A 2.4. kérdést csak abban az esetben kell kitöltenie, ha a 2.1.2. kérdésre igennel válaszolt.

2.4. Hány elektronikus piacteret használt weboldalon vagy webes alkalmazáson keresztüli értékesítése során 2020-ban?

- 2.4.1. Egyetlen egy elektronikus piacteret
- 2.4.2. Két elektronikus piacteret
- 2.4.3. Több, mint két piacteret

Amennyiben egyetlen egy piacteret használt (2.4.1. kérdésre igennel válaszolt) vagy egyáltalán nem használt piacteret (2.1.2 kérdésre nemmel válaszolt) kérjük folytassa a 2.6. kérdéssel, ellenkező esetben a 2.5. kérdéssel.

2.5. 2020-ban az elektronikus piactereken keresztüli értékesítésből származó árbevételének több, mint fele egyetlen elektronikus piactéren történő értékesítésből származott.

2.6. Kérjük, becsülje meg, hogy 2020. évben a weboldalon vagy webes alkalmazáson (app-on) keresztüli értékesítésből származó nettó árbevétel hány százaléka származott:
(Az általános forgalmi adó nélküli, nettó érték alapján számoljon!)

- 2.6.1. Egyéni fogyasztók számára történő értékesítésből (B2C) %
- 2.6.2. Vállalkozások közötti értékesítésből (B2B), üzleti szféra és az közigazgatási szervek közötti értékesítésből (B2G)* %

Nagyon fontos, hogy a válaszadásnál az Ön vállalkozása, mint jogi egység - amennyiben más jogi egységekkel alkot egy gazdasági egységet - a gazdasági egységen belüli, forgalomból származó árbevételt a válaszadásnál ne vegye figyelembe.

Súgó

- 2.6.3. Összesen %

2.7. Megrendelték-e vállalkozása termékeit/szolgáltatásait 2020. év folyamán weboldalon vagy webes alkalmazáson (app-on) keresztül az alábbi földrajzi helyek valamelyikéről?

- 2.7.1. Magyarországról
- 2.7.2. Hazánkon kívüli EU-tagországo kból
- 2.7.3. A világ egyéb részéből

A 2.8. kérdést csak abban az esetben kell kitölteni, amennyiben 2.7. kérdés válasz lehetőségei közül legalább kettőre igennel válaszolt.

2.8. Kérjük, becsülje meg, hogy 2020. évben a weboldalon vagy webes alkalmazáson (app-on) keresztüli értékesítésből származó nettó árbevétel hány százaléka származott:
(Az általános forgalmi adó nélküli, nettó érték alapján számoljon!)

Nagyon fontos, hogy a válaszadásnál az Ön vállalkozása, mint jogi egység - amennyiben más jogi egységekkel alkot egy gazdasági egységet - a gazdasági egységen belüli, forgalomból származó árbevételt a válaszadásnál ne vegye figyelembe.

Súgó

2.8.1. Magyarországról

%

2.8.2. Hazánkon kívüli EU-tagországo kból

%

2.8.3. A világ egyéb részéből

%

2.8.4. Összesen

%

A 2.9. kérdést csak abban az esetben kell kitöltenie, amennyiben a 2.7.2. kérdésre igennel válaszolt, ellenkező esetben a 2.10. kérdéssel folytassa!

2.9. 2020 folyamán az alább felsorolt okok közül melyek akadályozták vállalkozását abban, hogy weboldalon vagy webes alkalmazáson (app-on) keresztül értékesítsen az EU tagországaiban?

2.9.1. Az EU tagországo kbba való értékesítés során a termékek magas szállítási vagy visszaküldési költségei

2.9.2. Az EU tagországo kbba való értékesítés során panaszok, viták megoldásával kapcsolatos nehézségek

2.9.3. A termék címkézésének adott tagállamokba történő értékesítéshez való igazítása

2.9.4. A fogyasztókkal való kommunikációhoz szükséges idegennyelv-ismeret hiánya

2.9.5. Az EU tagországo kbba való értékesítés során az üzleti partnerek által bevezetett korlátozások az egyes tagállamokba történő értékesítéssel kapcsolatban

2.9.6. Az EU tagországo kbban érvényben levő általános forgalmi adó (ÁFA) eljárási renddel kapcsolatos nehézségek (az egyes tagországo kbban érvényben levő ÁFA eljárási renddel összefüggő bizonytalanság)

EDI-alapú értékesítés

Az EDI-alapú értékesítés olyan megrendeléseket takar, amelyeket vállalkozása fogyasztói EDI-típusú üzeneten keresztül adnak le.

Az EDI (Electronic Data Interchange - elektronikus adatcsere) az alábbiakat foglalja magába:

- az üzenetek automatikus feldolgozását elfogadott vagy szabvány formátumban,
- az EDI-alapú üzeneteket a vevő a saját üzleti rendszerén keresztül hozza létre
- az EDI-alapú szolgáltatók által átvitt megrendelések
- az automata rendszer által generált kereslet vezérelt megrendelések
- az ERP rendszeren keresztül beérkező megrendelések pl. EDIFACT, XML/EDI (UBL, Rosettanet), pl. EDIFACT, XML/EDI (UBL, Rosettanet).

2.10. Megrendelték-e vállalkozása termékeit/szolgáltatásait 2020. év folyamán EDI-alapú üzeneteken keresztül?

Nem

2.11. EDI-alapú üzenetek formájában kapott megrendelésekből realizált nettó árbevétel 2020. évben: %

Nagyon fontos, hogy a válaszadásnál az Ön vállalkozása, mint jogi egység - amennyiben más jogi egységekkel alkot egy gazdasági egységet - a gazdasági egységen belüli, forgalomból származó árbevételét a válaszadásnál ne vegye figyelembe.

(Az általános forgalmi adó nélküli, nettó érték alapján számoljon!)

(Kérjük, adja meg, hogy megközelítőleg a teljes árbevétel hány százalékát tette ki az EDI-alapú értékesítésből származó árbevétel!)

Súgó

2.12. Megrendelték-e vállalkozása termékeit/szolgáltatásait 2020. év folyamán EDI-alapú üzenetken keresztül az alábbi földrajzi helyek valamelyikéről?

2.12.1. Magyarországról

2.12.2. Hazánkon kívüli EU-tagországo kból

2.12.3. A világ egyéb részéből

Számítógépes hálózatokon keresztül történő vásárlás

2.13. Rendelt-e meg vállalkozása termékeket és/vagy szolgáltatásokat weboldalon, webes alkalmazáson (app-on), vagy EDI-típusú üzeneten keresztül 2020. év folyamán?

Nem tartoznak ide a hagyományos, kézzel gépelt e-mailen keresztül történt megrendelések!

Nem

(Amennyiben igennel válaszol, kérjük, folytassa a 2.14. kérdéssel, nem válasz esetén folytassa a 3.1. kérdéssel!)

2.14. A 2020. évi teljes beszerzés mekkora hányada származott elektronikus (számítógépes hálózatokon keresztüli) vásárlásból?

2.14.1. Kevesebb, mint 10%

2.14.2. legalább 10%, de kevesebb, mint 25%

2.14.3. legalább 25%, de kevesebb, mint 50%

2.14.4. legalább 50%, de kevesebb, mint 75%

2.14.5. legalább 75%

3. A vállalkozáson belüli automatikus információmegosztás

3.1. Használ az Ön vállalkozása vállalati erőforrás-tervezés (ERP) szoftvercsomagot (helyben telepített és működtetett módon vagy felhőalapon) a különböző funkcionális területek közötti információmegosztás érdekében?

Nem

Az ügyfélkapcsolat-kezelés (Customer Relationship Management - CRM) fogalma alatt olyan helyben telepített és működtetett szoftveralkalmazást vagy felhőalapon elérhető megoldást értünk, mely az ügyfelekkel kapcsolatos információkat képes kezelni. A CRM-ről további információkat az útmutatóban kaphat.

A vállalati erőforrás tervezés (ERP - Enterprise Resource Planning) olyan integrált vállalatirányítási rendszer, szoftver amely helyben telepített és működtetett módon vagy felhőalapon (internetes felületről böngészőből) elérhető megoldás, illetve azok integrált összessége, amelyet az erőforrásokkal való gazdálkodás érdekében használnak különböző funkcionális területek közötti információk megosztására (adatcserére) (Pl. könyvelés, beszerzés, készletgazdálkodás, termelés, marketing, ügyfélkapcsolatok, értékesítés, döntéstámogatás, dokumentumkezelés, HR).

Az ERP (amely vagy helyben telepített vagy felhőalapú megoldás) lehet kész szoftver, amit a vállalkozás igényeihez igazítottak, vagy saját fejlesztésű szoftver (megoldás). Pl. SAP, Cobra, Microsoft Dynamics, Infosys, QAD Enterprise, Visual Apollo stb.

Az ERP-ről további információkat az útmutatóban kaphat.

3.2. Használ vállalkozása ügyfélinformációkat kezelő CRM (Customer Relationship Management ügyfélkapcsolat-kezelés) szoftveralkalmazást (helyben telepített és működtetett módon vagy felhőalapon)?

Nem

Amennyiben a 3.2 kérdésre igennel válaszolt, kérjük folytassa a 3.3. kérdéssel!

3.3. Vállalkozása által használt helyben telepített és működtetett módon vagy felhőalapon működő ügyfélkapcsolat-kezelő (Customer Relationship Management - CRM) szoftveralkalmazás lehetővé tette a következőket?

3.3.1. Ügyfélinformációk gyűjtése, tárolása és más üzleti funkciók számára történő elérhetővé tétele

3.3.2. Ügyfélinformációk marketing célú elemzése (pl. árak megállapítása, reklám készítés, elosztási csatornák kiválasztása stb.)

3.4. Használja az Ön vállalkozása az alábbi szoftverek, alkalmazások valamelyikét?

(Ezen megoldások helyben telepített és működtetett módon vagy felhőalapon is igénybevehetők.)

3.4.1. Vezetői információs rendszer (VIR)

Nem

3.4.2. Számlázó program

Igen

3.4.3. Dokumentum és folyamatkezelő szoftver

Nem

3.4.4. Egyéb szoftverek/alkalmazások (pl. HR nyilvántartó, stb.)

Igen

4. Felhő alapú számítástechnika (Cloud computing)

A felhő alapú számítástechnikai szolgáltatás alatt az információs és kommunikációs szolgáltatások olyan igénybevételét értjük, aminek célja fájlokhoz számítási kapacitás használathoz, tárhelyekhez, stb. való hozzáférés biztosítása interneten keresztül. A felhő alapú számítástechnikai szolgáltatásokat az alábbiakban felsoroltak mindegyike jellemzi:

A felhő alapú számítástechnikai szolgáltatások közé sorolhatók az ún. VPN kapcsolatok is (Virtual Private Networks, azaz virtuális magánhálózatok)

Bővebb információt az Útmutatóban kaphat!

4.1. Vásárolt vállalkozása valamilyen interneten keresztül használt felhő alapú számítástechnikai szolgáltatást?

Nem

Az ingyenesen igénybevehető szolgáltatások nem tartoznak ide!

(Amennyiben igennel válaszol, kérjük, folytassa az 4.2. kérdéssel, nem válasz esetén kérjük, folytassa a 5.1. kérdéssel!)

4.2. Vásárolt vállalkozása az alábbi interneten keresztül használt felhő alapú szolgáltatások valamelyikéből? Nem tartoznak ide az ingyenes szolgáltatások!

4.2.1. E-mail felhőalapú számítástechnikai szolgáltatáson keresztül

4.2.2. Irodai szoftver alkalmazás felhőalapú számítástechnikai szolgáltatáson keresztül

4.2.3. Pénzügyi vagy számviteli szoftveralkalmazások felhőalapú számítástechnikai szolgáltatáson keresztül

4.2.4. A vállalatirányítási rendszer (vállalati erőforrás tervezés, ERP - Enterprise Resource Planning felhő alapú számítástechnikai szolgáltatáson keresztül

4.2.5. Ügyfélkapcsolat-kezelés (Customer Relationship Management - CRM) felhőalapú számítástechnikai szolgáltatáson keresztül

4.2.6. Biztonsági szoftver alkalmazások felhő alapú számítástechnikai szolgáltatáson keresztül (PI. Vírusirtó programok, hálózati hozzáférések ellenőrzése)

4.2.7. A vállalkozás adatbázis tárhelyének felhőalapú számítástechnikai szolgáltatáson keresztüli biztosítása

4.2.8. Fájlok tárolása felhőalapú számítástechnikai szolgáltatáson keresztül

4.2.9. A vállalkozás szoftverének futtatásához szükséges infrastruktúra és kapacitás használata felhő alapú szolgáltatásként

4.2.10. Számítástechnikai platform szolgáltatás az alkalmazások fejlesztéséhez, teszteléséhez vagy üzemeltetéséhez szükséges környezet biztosításához (pl. újrahasználható szoftver modulok, alkalmazásprogramozási felület (API)

5. A Dolgok internete (IoT)

A Dolgok internetje egymással hálózatba kötött eszközöket vagy rendszereket takar, amiket gyakran "okos" eszközöknek vagy rendszereknek hívunk. Ezek az egymással összekötött eszközök, rendszerek az interneten keresztül gyűjtik és cserélik az adatokat, a távolból ellenőrizhetők, irányíthatók.

Felhasználási területei:

- okos mérőeszközök, -termostátok, - lámpák, - riasztórendszerek, -füstérzékelők, -ajtózárak, -kamerák
- szenzorok, rádiófrekvencián alapuló beazonosító (RFID) címke hozzákapcsolása bázisállomáshoz, ami lehetővé teszi az interneten keresztüli kezelését

Nem tartoznak ide azok az érzékelő és jelző rendszerek (mozgás, hang, hő, füst stb.) valamint a rádiófrekvencián alapuló beazonosító (RFID) címkék, amelyek nem ellenőrizhetők, illetve irányíthatók interneten keresztül.

A hálózati összeköttetés történhet nagy kiterjedésű hálózat (WAN), Wifi, helyi hálózat (LAN), Bluetooth, ZigBee vagy virtuális magánhálózaton (VPN) keresztül.

5.1. Használt vállalkozása olyan egymással összekötött eszközöket vagy rendszereket ami Interneten keresztül, a távolból ellenőrizhető és irányítható (dolgok internete)?

Nem

Amennyiben nemmel válaszolt, folytassa a 6.1. kérdéssel!

5.2. Használt vállalkozása Interneten keresztül, a távolból ellenőrizhető és irányítható, egymással összekötött eszközöket, rendszereket (a dolgok internete) az alábbi célok valamelyikére?

5.2.1. Az energiafogyasztás kezelésére (okos fogyasztásmérők, okos termostátok, okos lámpák)

5.2.2. A helységek biztonságának szavatolása érdekében (pl: okos riasztóberendezések, okos füstérzékelők, okos ajtózárak, okos biztonsági kamerák)

5.2.3. A termelési folyamat érdekében (pl: Érzékelők, rádiófrekvenciaazonosító- (RFID) címkék, amik interneten keresztül ellenőrizhetők vagy irányíthatók és a termelési folyamat ellenőrzésére valamint automatizálására használják.)

5.2.4. Logisztika kezelésére (pl. interneten keresztül, a távolból ellenőrizhető és irányítható érzékelők a termékek és járművek mozgásának nyomonkövetésére a készletgazdálkodásban)

5.2.5. Állagfüggő karbantartásra (pl. interneten keresztül, a távolból ellenőrizhető és irányítható érzékelők a gépek és járművek karbantartásának nyomon követésére)

5.2.6. Az ügyfélszolgálat érdekében (pl. interneten keresztül, a távolból ellenőrizhető és irányítható okos kamerák érzékelők használata az ügyfelek tevékenységének figyelemmel kísérése, vagy a személyreszabott vásárlási élmény biztosítása céljából)

5.2.7. Egyéb célból

6. Mesterséges Intelligencia

A mesterséges intelligencia fogalma olyan rendszereket takar, amik alábbi technológiákat használják: adatbányászat, beszédfelismerés, gépi látás, természetes nyelv generálás, gépi tanulás, és mélytanulás az adatok gyűjtésére és/vagy használatára. Mindezt különböző szintű autonómia mellett teszi egy adott cél legoptimálisabb elérése érdekében hozott intézkedések előrejelzésével, ajánlásával vagy 'meghozatalával'.

A mesterséges intelligencia rendszerek lehetnek tisztán szoftver alapúak, vagy lehetnek valamely eszközbe beépítve.

Tisztán szoftveralapú, pl:

- gépi látáson vagy beszéd felismerésen alapuló arcfelismerő rendszerek
- a természetes nyelv generáláson alapuló chatbot vagy virtuális üzleti asszisztens
- gépi fordító szoftver
- gépi tanulásra alapuló adatelemzés

Eszközbe épített, pl.

- autonóm robotok a készletgazdálkodás vagy az összeszerelési munkák automatizálására
- autonóm drónok a termelési folyamat felügyeletére vagy a csomagok kiküldésére

6.1. Használja vállalkozása az alábbi mesterséges intelligenciára épülő technológiák valamelyikét?

- | | |
|--|----------------------------------|
| 6.1.1. Az írott nyelv elemzésére alkalmas technológiák (szövegbányászat) | <input type="text" value="Nem"/> |
| 6.1.2. A beszélt nyelvet gépen olvasható formátumra átalakító technológiák (beszéd felismerés) | <input type="text" value="Nem"/> |
| 6.1.3. Írott vagy beszélt nyelv generálásra alkalmas technológiák (természetes nyelv generálás) (Természetes nyelv generálás: Olyan technológia, ami a strukturált adatokat természetes nyelvvé alakítja.) | <input type="text" value="Nem"/> |
| 6.1.4. Tárgyak és személyek kép alapján történő azonosítására alkalmas technológiák (kép felismerés, kép feldolgozás) | <input type="text" value="Nem"/> |
| 6.1.5. Gépi tanulás adatelemzés céljából (pl. mélytanulás) | <input type="text" value="Nem"/> |
| 6.1.6. A különböző munkafolyamatok automatizálására vagy a döntéshozatal támogatására alkalmas technológiák (mesterséges intelligencián alapuló, folyamatautomatizációra alkalmas szoftver robot) | <input type="text" value="Nem"/> |
| 6.1.7. A gépek fizikai mozgását lehetővé tevő technológia, ami a környezet megfigyelésén alapul és önálló döntéshozatalra képes (autonóm robotok, önjáró járművek, autonóm drónok) | <input type="text" value="Nem"/> |

Amennyiben a 6.1. kérdéscsoport mindegyik kérdésére "nem"-mel válaszolt, kérjük folytassa a 6.4. kérdéssel, ellenkező esetben kérjük válaszoljon a 6.2. kérdésre!

6.2. Használja vállalkozása a mesterséges intelligencián alapuló szoftvereket vagy rendszereket az alábbi célok, területek valamelyikére? (Kérjük, legalább egy területet válasszon ki, amennyiben vállalkozása használt mesterséges intelligencián alapuló szoftvereket vagy rendszereket.)

- | | |
|--|----------------------|
| 6.2.1. Marketing vagy értékesítési célra | <input type="text"/> |
|--|----------------------|

PI:

- A fogyasztókat támogató, természetes nyelve feldolgozásán alapuló ún. chatbot.
- Fogyasztó profilozás, ár optimalizálás, személyreszabott marketing, gépi tanuláson alapuló piacelemzés, stb.

6.2.2. Termelési folyamatban

PI:

- Gépi tanuláson alapuló előrejelző karbantartás.
- Számítógépes látáson alapuló termékosztályozás vagy termékhibák feltárása.
- A termelési folyamat felügyeletére, biztonsági vagy felügyeleti feladatokra alkalmas autonóm drónok.
- Autonóm robotok által végzett összeszerelő munka, stb.

6.2.3. Vezetés szervezési folyamatokban

PI:

- Gépi tanuláson, természetes nyelvfeldolgozáson alapuló virtuális üzleti asszisztens.
- Beszéd felismerésen alapuló, a hang szöveggé alakításával történő dokumentumszerkesztés.
- Gépi tanuláson alapuló autonóm tervezés és ütemezés.
- Gépi fordítás, stb.

6.2.4. Vállalat irányításra

PI:

- Gépi tanulás adatelemzésre, befektetési és egyéb döntések meghozatalára.
- Gépi tanuláson alapuló értékesítési vagy üzleti előrejelzés.
- Gépi tanuláson alapuló kockázatértékelés, stb.

6.2.5. Logisztikában

PI:

- Autonóm robotok használata a raktárakban a termékek kiválasztására és csomagolására.
- Gépi tanuláson alapuló út optimalizáció.
- Autonóm robotok használata csomag szállításában, nyomonkövetésében, elosztásában és kiválasztásában.
- Autonóm drónok használata csomagok kiszállításában, stb.

6.2.6. IKT biztonság területén

PI:

- Az információs és kommunikációs technológia használóinak hitelesítésére használt számítógépes látáson alapuló arcfelismerő technológia használata.
- Gépi tanulás használata a kibertámadások feltárásában és megelőzésében, stb.

6.2.7. Az emberi erőforrás menedzsmentben és toborzásban

PI:

- A jelöltek gépi tanuláson alapuló előszűrése, és automatikus toborzása.
- Az alkalmazottak gépi tanuláson alapuló profilozása és teljesítményének elemzése.
- Természetes nyelv feldolgozásán alapuló ún. chatbot használata a toborzásban vagy az emberi erőforrás menedzsment támogatásában, stb.

6.3. Miként jutott hozzá vállalkozása a mesterséges intelligencia alapú szoftverekhez, rendszerekehez?

6.3.1. Saját alkalmazottak fejlesztették ki (az anya- illetve leányvállalat alkalmazottait is beleértve)

6.3.2. A vállalkozás saját alkalmazottai (az anya- illetve leányvállalat alkalmazottait is beleértve) alakították át a kereskedelmi forgalomban levő szoftvert vagy rendszert.

6.3.3. A vállalkozás saját alkalmazottai (az anya- illetve leányvállalat alkalmazottait is beleértve) alakítottak át nyílt forráskódú szoftvert vagy rendszert.

6.3.4. Használatra kész kereskedelmi forgalomban levő szoftvert vagy rendszert vásároltak

6.3.5. Külső szolgáltatók fejlesztették ki vagy változtatották meg.

A 6.4. és a 6.5. kérdést csak abban az esetben kell kitöltenie, ha a 6.1 felsorolt mesterséges intelligencia alapú technológiák egyikét sem használta, (a 6.1.1-6.1.7. alkérdések mindegyikére nem-mel válaszolt)!

6.4. Tervezte-e valaha vállalkozása a 6.1. kérdéscsoportban felsorolt mesterséges intelligencia-alapú technológiák használatát?

Amennyiben a 6.4. kérdésre "igen"-nel válaszolt, kérjük folytassa a 6.5. kérdéssel!

6.5. **Mi az oka annak, hogy nem használta a 6.1. kérdéscsoportban felsorolt mesterséges intelligencia alapú technológiákat?**

6.5.1. Túl magas várható költségek.

6.5.2. A megfelelő szakértelem hiánya.

6.5.3. A meglévő berendezésekkel, szoftverekkel vagy rendszerekkel való összeférhetetelenség.

6.5.4. A szükséges adatokhoz való hozzáférés nehézsége, illetve azok megfelelő minőségének hiánya.

6.5.5. Az adatvédelem és titoktartás megsértése miatti aggodalmak.

6.5.6. Nem világos jogi következmények (pl. a mesterséges intelligencia használatával okozott kár miatti felelősség).

6.5.7. Etikai megfontolások.

6.5.8. A vállalkozásának nincs szüksége mesterséges intelligencia alapú technológiára.

7. Informatikai szakértők és informatikai ismeretek

7.1. **Vállalkozása alkalmaz informatikai szakembereket?**

Igen

Informatikai szakértő: az informatikai szakértők képesek meghatározni, megtervezni, fejleszteni, üzemeltetni, karbantartani az IKT rendszereket, és ezt a tevékenységet főfoglalkozásként végzik.

7.2. **Vállalkozása biztosított informaiikai továbbképzést alkalmazottai számára 2020. évben?**

7.2.1. Informatikai szakemberek képzése (Válassza a nemet, ha nem alkalmazott informatikai szakembereket 2020. év folyamán)

Nem

7.2.2. Nem informatikai tevékenységet végző alkalmazottak képzése

Nem

7.3. **Vállalkozása felvett vagy próbált-e felvenni alkalmazottakat informatikai szakismereteket megkövetelő állásokra 2020. évben?**

Nem

Amennyiben a 7.3. kérdésre nemmel válaszolt, folytassa a 7.7. kérdéssel

7.4. **Vállalkozása hirdetett meg informatikai szakismereteket megkövetelő álláshelyeket 2020. évben, melyeket nehéz volt betölteni?**

Amennyiben a 7.4. kérdésre nemmel válaszolt, kérem folytassa a 7.7. kérdéssel, ellenkező esetben kérjük válaszoljon a 7.5. kérdésre!

7.5. **Mennyi idő alatt sikerült az informatikai álláshelyeket betölteni?**

7.5.1. A hirdetés feladásától számított 0-3 hónapon belül sikerült betölteni

7.5.2. A hirdetés feladásától számított 3-6 hónapon belül sikerült betölteni

7.5.3. A hirdetés feladásától számított 6 hónapon túl sikerült betölteni

7.6. **2020 folyamán az alábbiakban felsorolt nehézségek közül vállalkozása melyikkel szembesült az informatikai szakemberek alkalmazása során?**

7.6.1. Jelentkezők hiánya

7.6.2. A jelentkezők megfelelő informatikai képzettségének (amit iskolai vagy egyéb képzésből szerzett) hiánya

7.6.3. A jelentkezők megfelelő gyakorlatának hiánya

7.6.4. A jelentkezők túl magas bérigénye

7.7. **2020. folyamán kik látták el vállalkozása szükséges informatikai feladatköreit (pl. IKT-infrastruktúra karbantartása; irodai szoftverek támogatása; vállalatirányítási szoftverek és rendszerek és /vagy webes megoldások fejlesztése és támogatása, biztonság és adatvédelem)?**

7.7.1. Saját alkalmazottak (idetartoznak az anya-, leányvállalat alkalmazottai)

Nem

7.7.2. Külső szakértők

Igen

8. Koronavírus világjárvány hatása

8.1. 2020 folyamán nőtt az Önök vállalkozásában

(Ideértve az asztali (desktop) és hordozható számítógépet (notebook, tablet) és egyéb hordozható eszközöket, mint pl. az okostelefonokat)

8.1.1. a vállalkozás elektronikus levelezési rendszeréhez hozzáférő alkalmazottak aránya

Nem vonatkozik a vállalkozásra

8.1.2. a vállalkozás információs és kommunikációs rendszeréhez (az elektronikus levelezési rendszerén túl) hozzáférő alkalmazottak aránya

Nem

8.1.3. az online üzleti vagy hivatalos megbeszélések száma (Skype, Zoom, Teams stb.)

Igen

8.2. Mennyiben tekinthető a koronavírus világjárvány következményének

(Ideértve az asztali (desktop) és hordozható számítógépet (notebook, tablet) és egyéb hordozható eszközöket, mint pl. az okostelefonokat)

8.2.1. a vállalkozás elektronikus levelezési rendszeréhez hozzáférő alkalmazottak arányában történő változás

8.2.2. a vállalkozás információs és kommunikációs rendszeréhez (az elektronikus levelezési rendszerén túl) hozzáférő alkalmazottak arányában történő változás

8.2.3. az online üzleti vagy hivatalos megbeszélések számában történő változás (Skype, Zoom, Teams stb.)

Egyáltalán nem

8.3. Elmondható, hogy az Önök vállalkozása 2020 folyamán a koronavírus világjárvány következményeként internetes (weboldalon, webes alkalmazáson, több vállalkozás által használt piactéren, vagy EDI-alapú üzeneteken keresztül) értékesítésbe kezdett vagy törekedett annak fokozására?

Nem