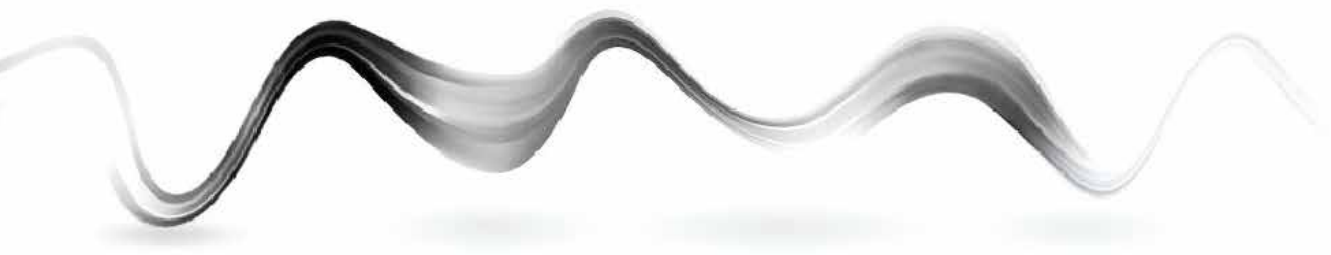




# TELKO Trendy 2014

Wykorzystanie przez firmy usług telekomunikacyjnych oraz Data Center  
Badanie specjalistów IT w średnich i dużych przedsiębiorstwach





REALIZACJA BADANIA:



AUTORZY RAPORTU:

dr **Adam Ustrzycki**  
mgr **Michał Kamiński**

PARTNERZY:



# SPIS TREŚCI:

<b>KOMENTARZ DO BADANIA TELKO TRENDY</b>	<b>4</b>
<b>WSTĘP</b>	<b>6</b>
Metodologia badania	6
Próba badania	6
<b>WYNIKI</b>	<b>8</b>
Dane statystyczne i metryczkowe	8
Outsourcing usług informatycznych	13
Usługi IT	16
Usługi telefoniczne	24
Usługi data center	31
Potencjał rynku usług teleinformatycznych	35
<b>PODSUMOWANIE I WNIOSKI</b>	<b>38</b>
<b>KOMENTARZ EKSPERTA BRANŻOWEGO</b>	<b>40</b>
<b>ZAŁĄCZNIKI</b>	<b>42</b>
Spis wykresów	42
Spis tabel	43

# KOMENTARZ DO BADANIA TELKO TRENDY

Przedstawiony raport pokazuje bardzo ciekawe dane dla firm, które zaliczamy do grupy przedsiębiorstw średniej wielkości. Dalej w znaczącej większości usługi głosowe są świadczone w modelu tradycyjnym. Telefonia VoIP, chociaż niesie za sobą większe funkcjonalności, to tylko nieco ponad 20% rynku. Zwraca uwagę fakt, że 2 razy więcej firm warszawskich w stosunku do innych miast korzysta z telefonii VoIP – generalnie wygląda na to, że w stolicy jest więcej odwagi dla nowych rozwiązań telekomunikacyjnych i chęci korzystania z outsourcingu.

Już prawie połowa firm z badanego segmentu korzysta z usług dostarczanych za pomocą medium światłowodowego; jak na razie światłowód daje tylko duży potencjał dla nowych usług dla biznesu,

a nie realne wykorzystanie jego przepustowości, bo – jak widać – pasmo 5-10Mbps jest wystarczające dla większości firm. Swoją drogą to ciekawe pod kątem programów unijnych, które zakładają 30Mbps jako niezbędne do życia w nowoczesnym Świecie.

W świetle danych z raportu, usługami o znacznym potencjale wzrostu są na pewno usługi Data Center. Jeszcze ponad 80% badanych firm korzysta z własnych serwerowni, broniąc się przed wyniesieniem swoich zasobów serwerowych poza firmę. Jest to o tyle ciekawe, że firmy te chętnie korzystają z innych form outsourcingu oraz rozumieją korzyści z niego płynące. Prawie połowa z badanych firm ma już zapasowe łącze internetowe, co pokazuje, jak ważne jest dla nich bezpieczeństwo i ciągłość działania biznesu.

Jednocześnie firmy wskazują wysokie koszty utrzymania własnej infrastruktury serwerowej oraz kłopoty techniczne z nią związane, jako główne motywy do zmiany. A skoro większość z nich i tak ma już szybkie łącza światłowodowe, to na przeszkodzie w korzystaniu z zewnętrznych data center stoją tylko koszty i... mentalność. Te pierwsze w całościowym ujęciu zazwyczaj pokazują, że data center jest lepszym kierunkiem, a mentalność... cóż, nie zawsze jest podatna na racjonalne argumenty.

**Piotr Pawłowski**



**Piotr Pawłowski** jest członkiem zarządu Grupy 3S. Od 20 lat związany z rynkiem IT i Telco, pracował na stanowiskach menedżerskich m.in. w AB SA, Comarch SA, i GTS Poland. Ukończył Elektronikę na Politechnice Wrocławskiej oraz Psychologię Biznesu dla Menedżerów w WSBiZ im. L. Koźmińskiego w Warszawie. Oprócz pracy menedżerskiej pasjonują go szkolenia, prowadzi własną firmę szkoleniową NewSkills.

# WSTĘP

Badanie TELKO Trendy zostało zrealizowane przez KB Pretendent na zlecenie firmy 3S S.A. w dniach 10.02-3.03.2014r, na próbie N=250 respondentów.

Celem badania było poznanie opinii specjalistów i kierowników działów IT, średnich i dużych firm na temat wykorzystania narzędzi teleinformatycznych oraz outsourcingu usług Data Center. Badanie zostało zrealizowane na terenie największych, pod względem usług telco, miast w Polsce.

## **METODOLOGIA BADANIA**

Badanie zostało zrealizowane techniką CATI (od ang. Computer Assisted Telephone Interviewing). Jest to technika stosowana przy realizacji badań ilościowych, polegająca na prowadzeniu wywiadów telefonicznych z wykorzystaniem

komputera. Technika CATI zapewnia respondentom poczucie anonimowości. Zapis wyników badania jest możliwy dzięki połączeniu telefonów ankietatorów z komputerami za pomocą centrali telefonicznej. Dodatkowym atutem badań telefonicznych jest wysoki procent wykonania próby zapewniający reprezentatywność a także możliwość stałej kontroli nad tokiem badania oraz jakością zbieranych danych. Istnieje także możliwość wkomponowania elementów badań jakościowych w postaci pytań otwartych i półotwartych.

## **PRÓBA BADANIA**

Badanie zostało zrealizowane na próbie wynoszącej N=250 osób—specjalistów i kierowników działów IT firm zatrudniających przynajmniej 50 osób.

Respondenci do badania dobierani byli w sposób losowy. W badaniu założono celowy podział próby ze względu na lokalizację firmy—podział na 5 największych miast w Polsce (Katowice, Kraków, Wrocław, Rzeszów,

Warszawa). W każdym z miast zrealizowano N=50 wywiadów.

Za poprawność metodologiczną i merytoryczną badania oraz przygotowanie raportu odpowiedzialni byli:



**dr Adam Ustrzycki**

Kierownik ds. badań ilościowych

Doktor nauk społecznych, metodolog – wykładowca akademicki (w zakresie metodologii badań ilościowych i jakościowych). Doświadczony kierownik wielu projektów badawczych. W KB Pretendent odpowiada za kierowanie projektami dotyczącymi analizy ilościowej badań i sporządzaniem ekspertyz.



**mgr Michał Kamiński**

Menadżer ds. badań ilościowych

Magister socjologii Uniwersytetu Wrocławskiego.

Studiował na Uniwersytecie Wrocławskim oraz na Uniwersytecie w Utrechcie w Holandii. Z badaniami marketingowymi i społecznymi związany od ośmiu lat. Zarówno od strony teoretycznej jak i praktycznej. W KB Pretendent odpowiada za analizę ilościową badań oraz metodologiczne wsparcie procesu badawczego. Specjalista ds. analizy statystycznej i SPSS.

# WYNIKI

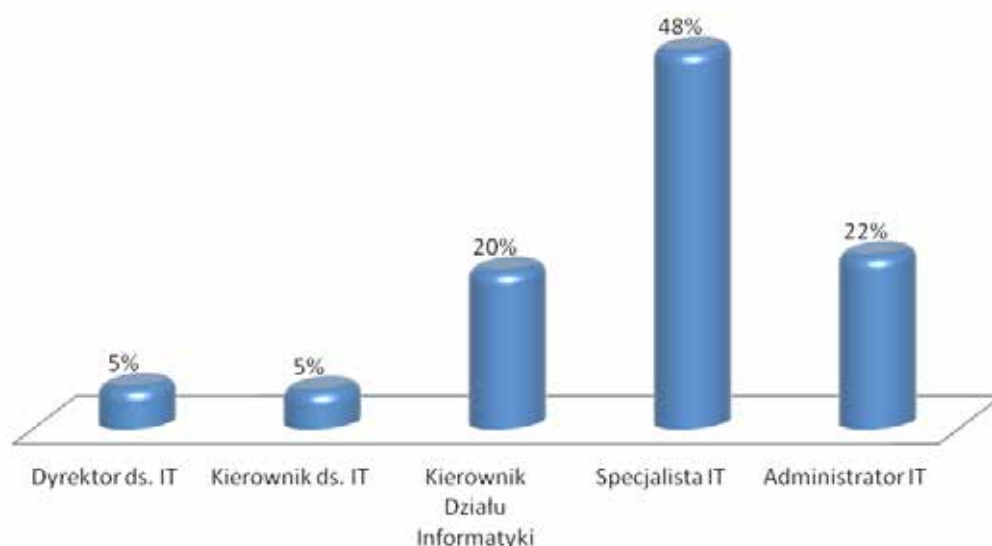
## DANE STATYSTYCZNE I METRYCZKOWE

W badaniu wzięli udział przede wszystkim specjaliści działów IT. Stanowili oni niemal połowę przypadków. W co piątym przypadku badani byli kierownicy działu IT bądź administratorzy IT, a w co dwudziestym – kierownicy bądź dyrektorzy IT.

Respondenci reprezentowali 10 głównych branż, przede wszystkim:

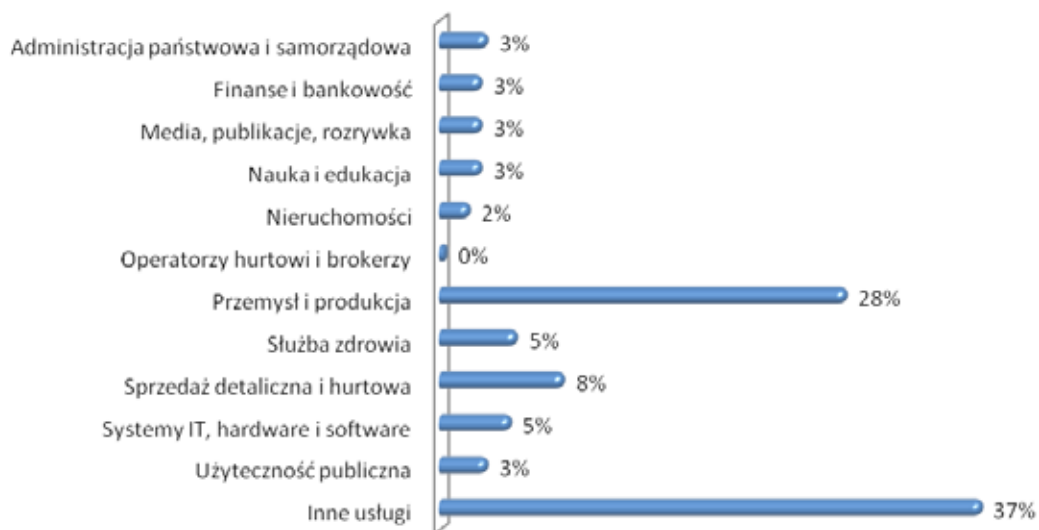
- ✦ przemysł i produkcję (28%),
- ✦ sprzedaż detaliczną i hurtową (8%),
- ✦ systemy IT, hardware i software (5%).

Ponad 1/3 badanych reprezentowała tzw. inne usługi.



Wykres 1: Które stanowisko najbardziej odpowiada zajmowanemu przez Pana/Panią?





Wykres 2: W jakiej branży działa Pana/Pani firma?

Badanie zrealizowano w 5 miastach, w każdym do przeprowadzenia wywiadów zakwalifikowano proporcjonalnie po 50 podmiotów (co daje 20% badanej populacji).

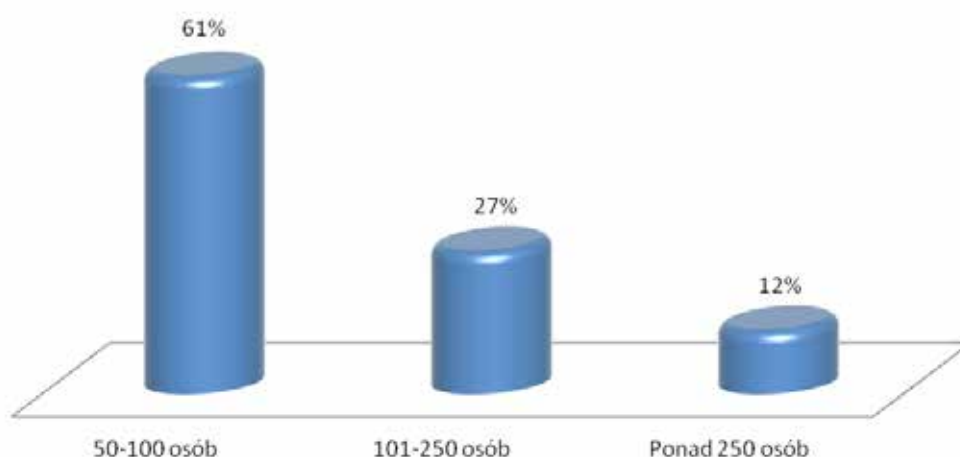


Wykres 3: Lokalizacja firmy

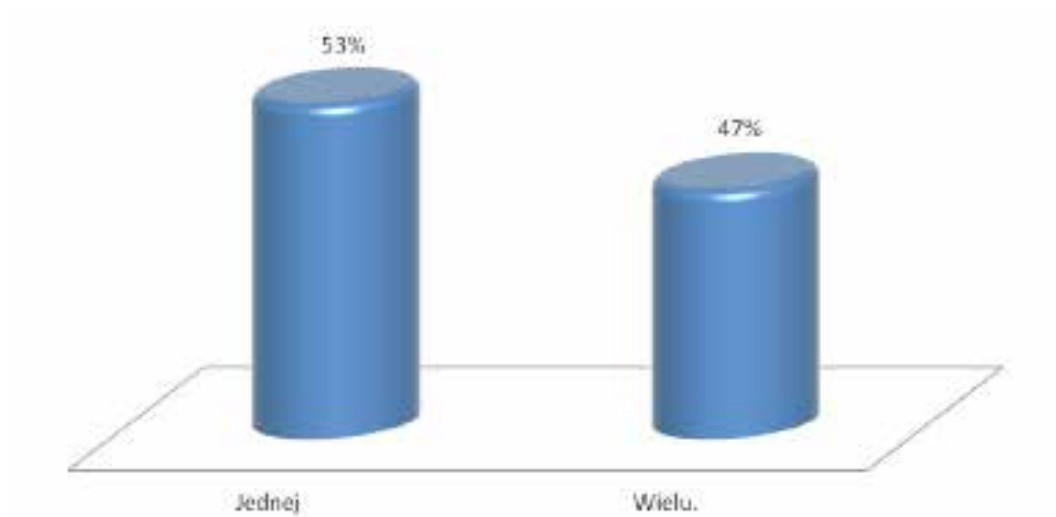
Zdecydowana większość badanych podmiotów, to firmy średnie należące do podkategorii od 50 do 100 zatrudnionych. Jest ich w badanej próbie 61%. Firm średnich od 100 do 250 osób jest 27%, a firm dużych (pow. 250 osób) – jest 12%.

Niewiele ponad połowa badanych firm (53%), ma swoją siedzibę w jednej lokalizacji, a pozostałe (47%) w wielu lokalizacjach.

Spośród firm, jakie działają w wielu lokalizacjach zdecydowanie najliczniejsze są takie, które działają w 2 (26%) lub 3 (24%) lokalizacjach. Łącznie funkcjonuje tak niemal połowa firm multilokalizacyjnych. Niemal 4 na 10 z nich funkcjonuje w przedziale od 4 do 10 lokalizacji, 8% - w przedziale od 11 do 50 lokalizacji, a 4% - powyżej 50 lokalizacji.



Wykres 4: Ile osób zatrudnienia Pana/Pani firma?



Wykres 5: Czy firma działa w jednej czy w wielu lokalizacjach?

LICZBA LOKALIZACJI	ILOŚĆ WSKAZAŃ	LICZBA LOKALIZACJI	ILOŚĆ WSKAZAŃ
2	29	15	2
3	28	16	2
4	16	18	1
5	10	20	1
6	4	20-30	1
7	1	50	1
8	3	60	1
9	3	100	1
10	6	400	1
11	1	CAŁA POLSKA	1
12	1		

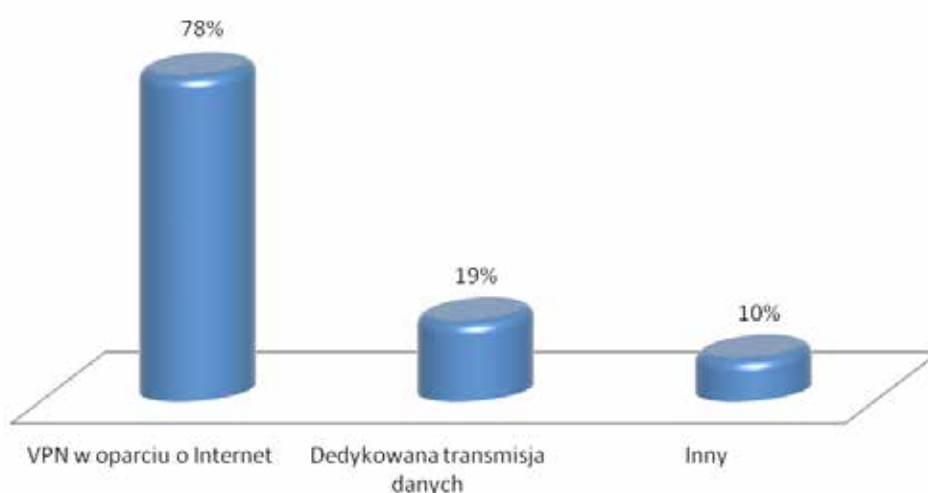
Tabela 1: Czy firma działa w jednej czy w wielu lokalizacjach? Wielu. Ilu?

W większości przypadków wymiana danych między oddziałami polega na wykorzystaniu VPN w oparciu o Internet (78%). Niemal co piątą firmą (19%) przesyła dane na podstawie dedykowanej transmisji danych, a co dziesiąta wykorzystuje inne sposoby.

Wśród innych sposobów wymieniono następujące:

SPOSÓB ZORGANIZOWANIA	ILOŚĆ WSKAZAŃ
ODMOWA ODPOWIEDZI	2
DZIERŻAWIONE ŁĄCZE	1
KOPIA DANYCH	1
ŁĄCZE ŚWIATŁOWODOWE	1
MAILOWO	1
MPLS	1
SERWER TERMINALI	1
SYSTEM CMS	1
SYSTEM RP	1
ZDALNY PULPIT	1

Tabela 2: W jaki sposób zorganizowana jest wymiana danych między oddziałami? Inny (jaki?)



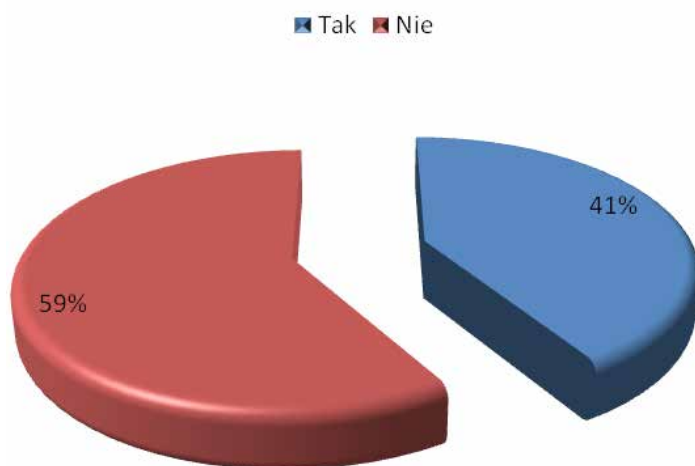
Wykres 6: W jaki sposób zorganizowana jest wymiana danych między oddziałami?

## OUTSOURCING USŁUG INFORMATYCZNYCH

W badanej grupie 4 na 10 firm korzysta z outsourcingu usług informatycznych.

Najczęściej outsourcing dotyczył następujących usług:

- ✦ serwis i utrzymanie sprzętu komputerowego,
- ✦ zarządzanie serwerami,
- ✦ administracja LAN.



Wykres 7: Czy Pana/Pani firma korzysta z outsourcingu usług informatycznych?



Wykres 8: Jakie to usługi?

Inne, wymienione przez respondentów usługi (wskazane jednokrotnie), to:

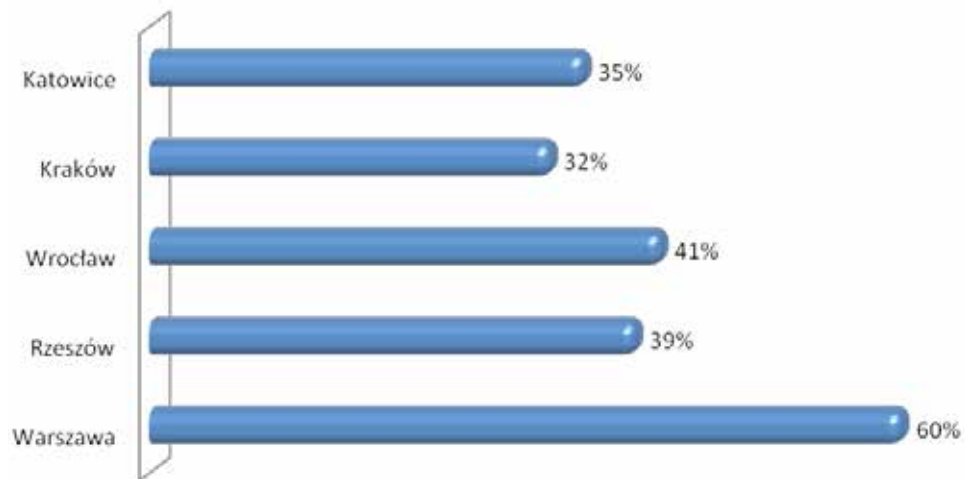
USŁUGA	ILOŚĆ WSKAZAŃ
ADMINISTRACJA SERWERAMI	1
ARP, HELP DESK	1
AUDYT INFORMATYCZNY	1
MIGRACJA ZASOBÓW DO DATA CENTER	1
OBSŁUGA OPROGRAMOWANIA	1
OBSŁUGA STRONY INTERNETOWEJ	1
ODMOWA ODP.	1
POCZTA ELEKTRONICZNA	1
POCZTA INTERNETOWA	1
PROGRAMOWANIE	1
STRONY INTERNETOWE	1
USŁUGI OPROGRAMOWANIA	1
WDRAŻANIE NOWYCH SYSTEMÓW	1
WSPARCIE TECHNICZNE	1

Tabela 3: Jakie to usługi Inne (jakie?)

Zdecydowanie najczęściej z takich usług korzystają firmy warszawskie.

Co ważne, na korzystanie z outsourcingu usług informatycznych nie mają wpływu: wielkość firmy i forma ich lokalizacji (jedna lub wiele lokalizacji).

Najczęściej wskazywaną zaletą outsourcingu jest „wygoda” (28%). Odpowiednio po 14% badanych wskazało, że jest on bezpieczny dla firmy oraz, że jest tańszy niż zapewnienie obsługi IT we własnym zakresie. Znaczący jest bardzo wysoki, bo ponad czterdziesto procentowy udział odpowiedzi „Nie wiem, trudno powiedzieć”. Oznacza to, że zagadnienie outsourcingu usług informatycznych nie jest dokładnie znane znaczącej grupie przedsiębiorców.



Wykres 9: Czy Pana/Pani firma korzysta z outsourcingu usług informatycznych?  
X Lokalizacja firmy

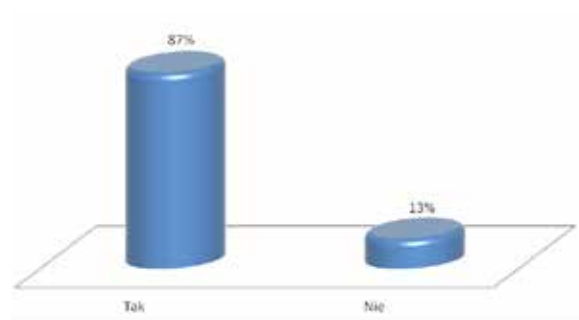


Wykres 10: Jakie są Pana/Pani zdaniem najważniejsze zalety outsourcingu?

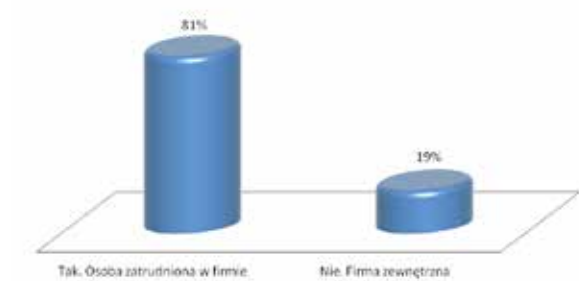
## USŁUGI IT

Administradora IT posiada niemal dziewięć na dziesięć badanych firm. Przy czym w większości przypadków (81%) jest to osoba zatrudniona w firmie, a w pozostałych przypadkach – firma zewnętrzna.

W większości badanych przedsiębiorstw funkcjonuje od 30 do 50 komputerów. Ich liczba zależy bezwzględnie od wielkości firmy (im większa firma tym więcej komputerów) i profilu działalności (nieznacznie więcej komputerów jest w branży badawczo rozwojowej)<sup>1</sup>.



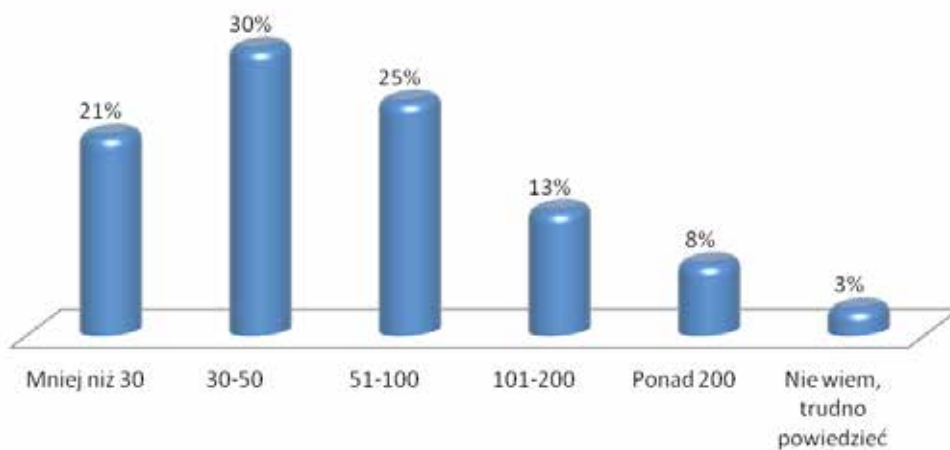
Wykres 11: Czy w Pana/Pani firmie jest administrator IT?



Wykres 12: Czy administrator jest pracownikiem firmy?

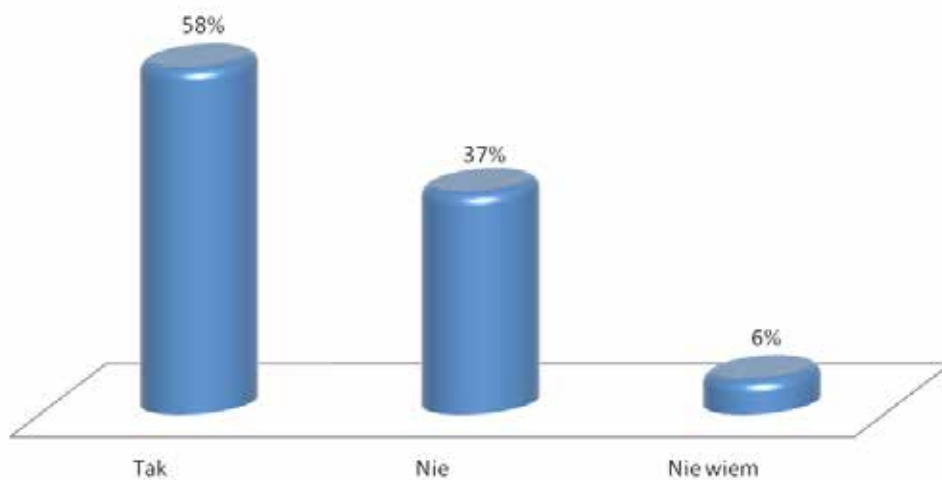
<sup>1</sup> Zależność nie jest jednak istotna statystycznie.





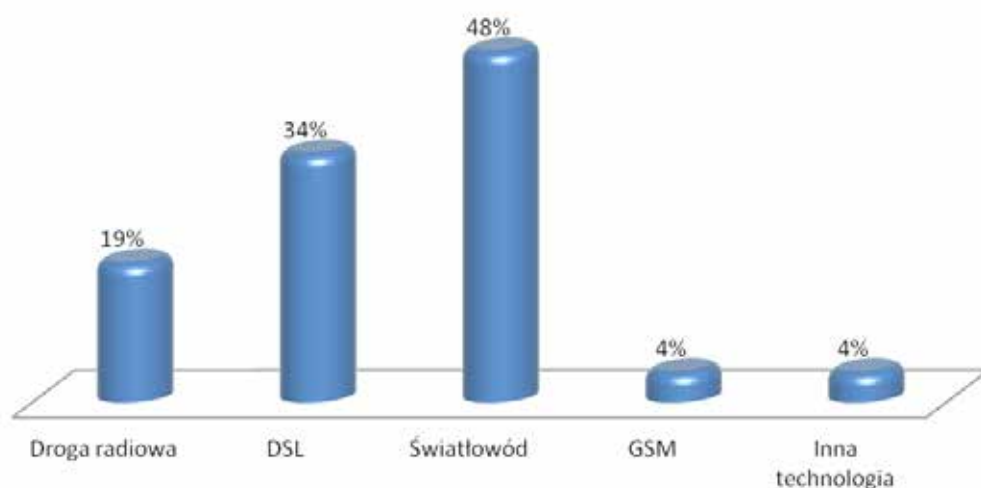
Wykres 13: Ile komputerów z dostępem do Internetu posiada Pana/Pani firma?

Niemal 6 na 10 badanych firm posiada w swojej lokalizacji zapasowe łącze internetowe. Przy czym sam fakt posiadania takiego łącza nie jest uzależniony od analizowanych zmiennych niezależnych.



Wykres 14: Czy Pana/Pani firma posiada łącze zapasowe w swojej lokalizacji?

Najczęściej stosowaną technologią, w jakiej zrealizowane jest łącze dostępne w badanych firmach jest łącze światłowodowe. Występuje ono niemal w połowie badanych firm. W co trzeciej, łącze opiera się na technologii DSL, a w co piątej – jest to łącze radiowe.



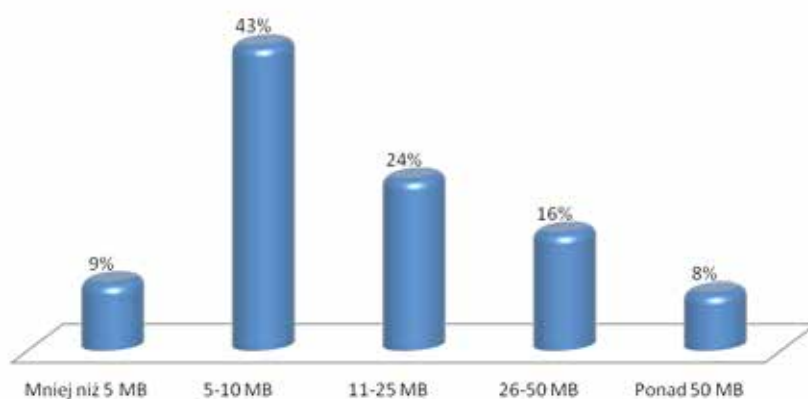
Wykres 15: W jakiej technologii zrealizowane jest łącze dostępne?

Jako inne technologie dostępu do Internetu wskazywane były:

Tabela 4: W jakiej technologii zrealizowane jest łącze dostępne? Inna technologia. Jaka?

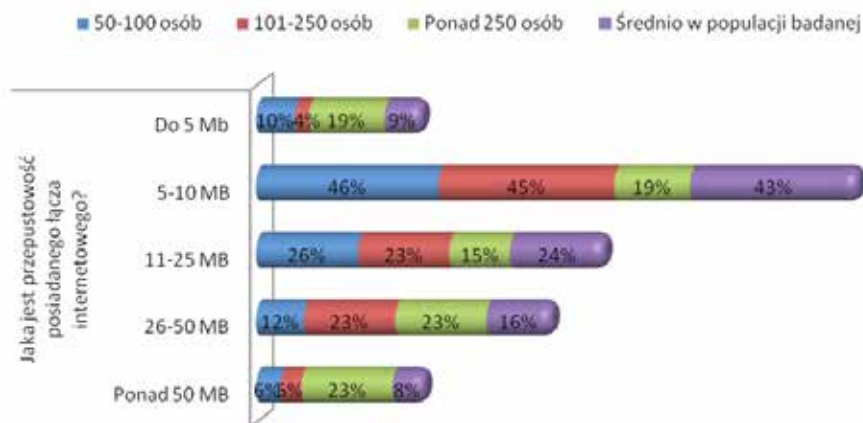
WSKAZANA TECHNOLOGIA	LICZBA WSKAZAŃ
ANALOG	1
DBI	1
DNS	1
LTE	1
MPLS	1
POLPACK	1
WIFI	1

Przeciętna przepustowość łącza internetowego w badanych przedsiębiorstwach wynosi od 5 do 10 MB. Takie łącza posiada cztery na dziesięć firm. Co czwarte przedsiębiorstwo wykorzystuje łącze 11-25 MB, a co szósta- 26-50 MB.



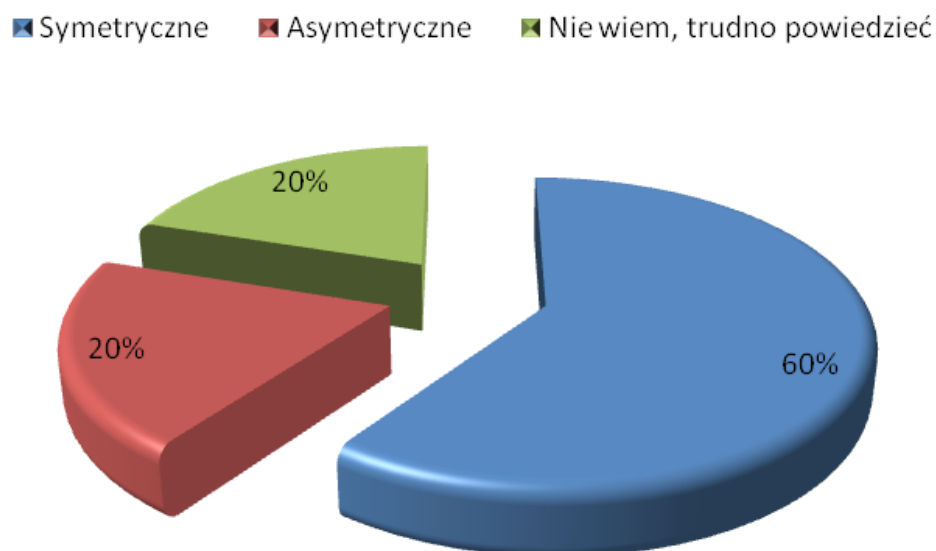
Wykres 16: Jaka jest przepustowość posiadanego łącza internetowego?

Przepustowość łącza internetowego wykorzystywanego przez firmy zależy od ich wielkości. Generalnie, im większa firma, tym wykorzystuje szybsze łącza.



Wykres 17: Jaka jest przepustowość posiadanego łącza internetowego?  
X Ile osób zatrudnienia Pana/Pani firma?

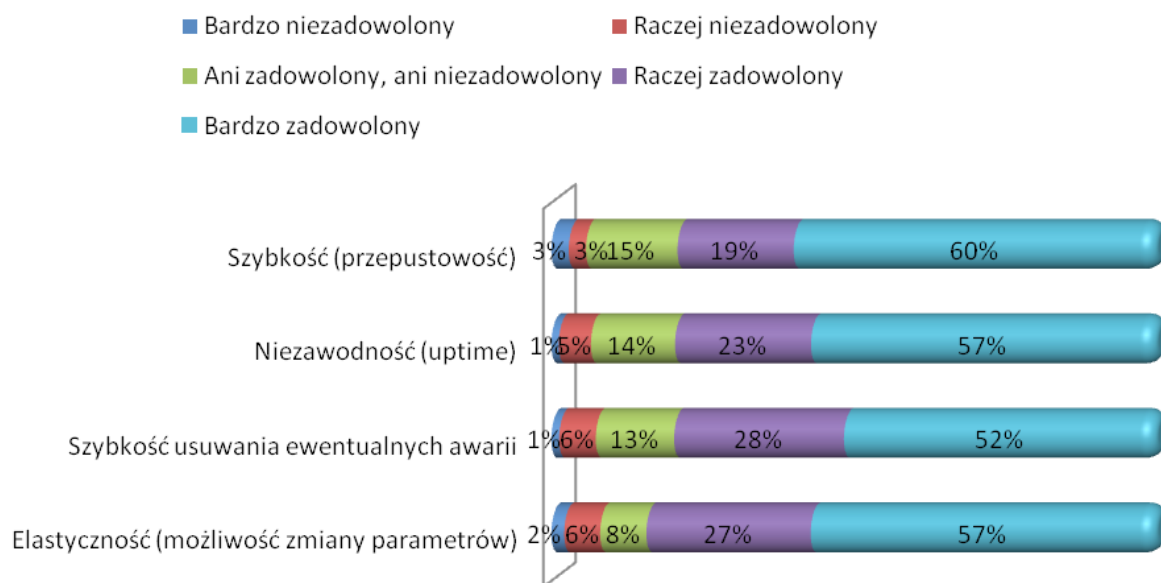
W większości przypadków (60%) firmy korzystają z łącz symetrycznych. Łączy asymetrycznych używa co piąta firma. Ważnym odnotowania jest również fakt, że co piąty respondent nie umiał wskazać, jakiego typu łącza używa jego firma.



Wykres 18: Czy posiadane łącze jest:

Generalna ocena dostawców stosowanych łącz internetowych oraz parametrów tych łącz jest dobra<sup>1</sup>. Badani są zadowoleni zarówno z elastyczności, jak i szybkości usuwania ewentualnych awarii, niezawodności i przepustowości.

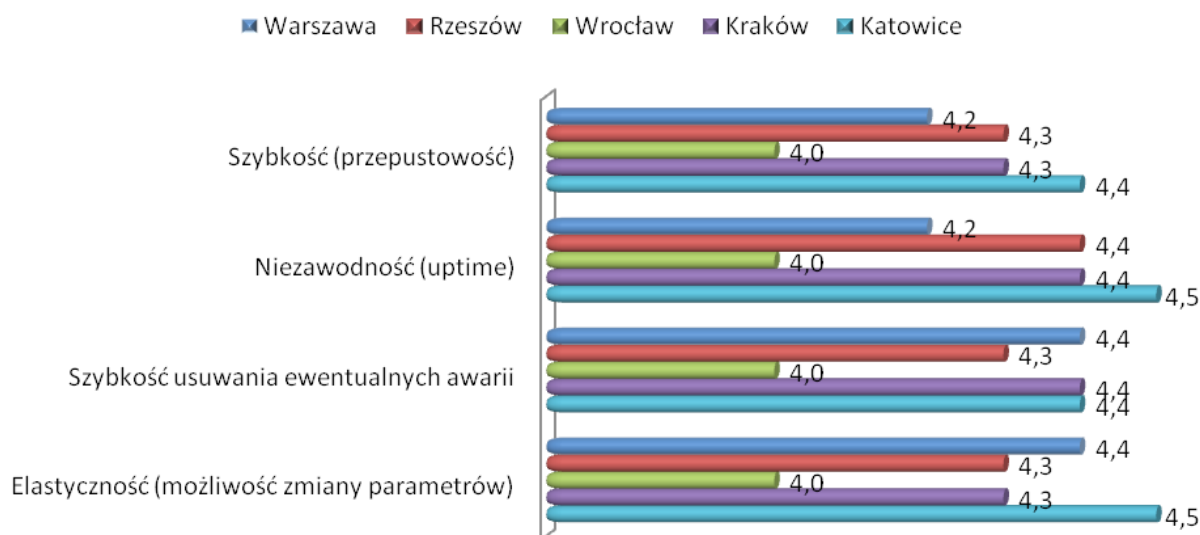
<sup>1</sup> Indeksy średnie (odpowiadające ocenie dobrej) oscylują w zakresie wartości 4,2 do 4,4 przy błędzie oszacowania równym 0,1.



Wykres 19: Proszę określić poziom zadowolenia z następujących parametrów usługi:

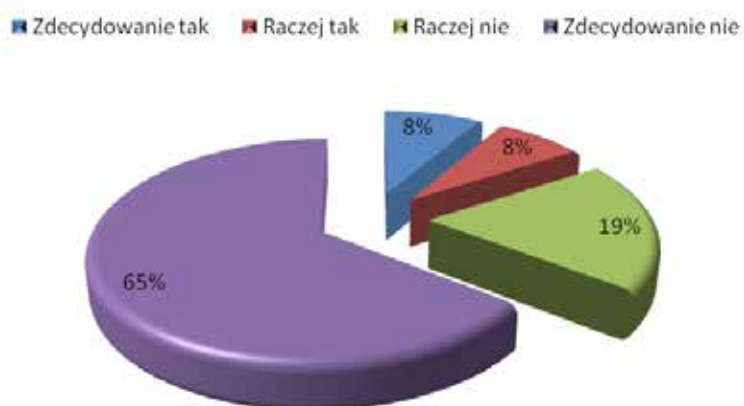
Stopień zadowolenia za świadczonych usług dotyczących łącz internetowych jest jednak nieznacznie różny w poszczególnych badanych miastach. Najgorsze oceny wystąpiły we Wrocławiu, a najlepsze – w Katowicach.

Na wykresie dla większej jasności przedstawiono średnie oceny dla poszczególnych kategorii.



Wykres 20: Proszę określić poziom zadowolenia z następujących parametrów usługi x Lokalizacja firmy

W związku z dobrymi ocenami jakości usług związanych z dostarczaniem i eksploatowaniem łączy internetowych, respondenci w większości przypadków (85%) nie planują w najbliższym roku zmieniania operatora internetowego. Przeciwnego zdania jest co szósta badana firma. Taki rozkład odpowiedzi oznacza generalnie małą mobilność firm w przypadku dostawców usług internetowych.



Wykres 21: Czy w przeciągu najbliższego roku planują Państwo zmianę dostawcy Internetu?

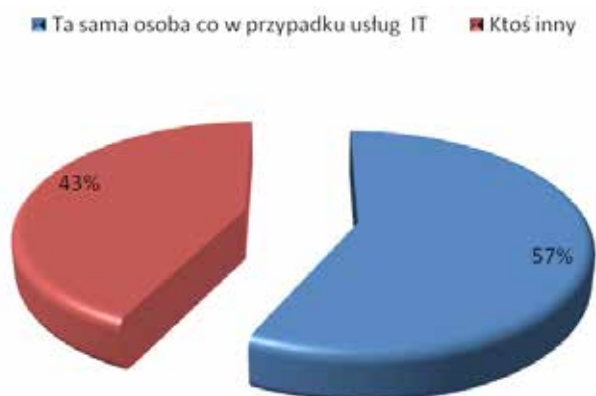
**Jeśli firma zamierza zmienić parametry łącza internetowego, to pod uwagę bierze jedynie zwiększenie jego przepustowości.**



Wykres 22: Czy w przeciągu najbliższego roku planują Państwo zmianę przepustowości łącza internetowego?

## USŁUGI TELEFONICZNE

W ponad połowie badanych firm, decyzje o zakupie usług telefonicznych podejmuje ta sama osoba, co w przypadku usług IT.



Wykres 23: Kto w Pana/Pani firmie podejmuje decyzje w sprawie zakupu usług telefonicznych?

Jest to najczęściej:

- ✦ zarząd/biuro zarządu (27%),
- ✦ dyrektor (17,7%),
- ✦ prezes (14,9%).

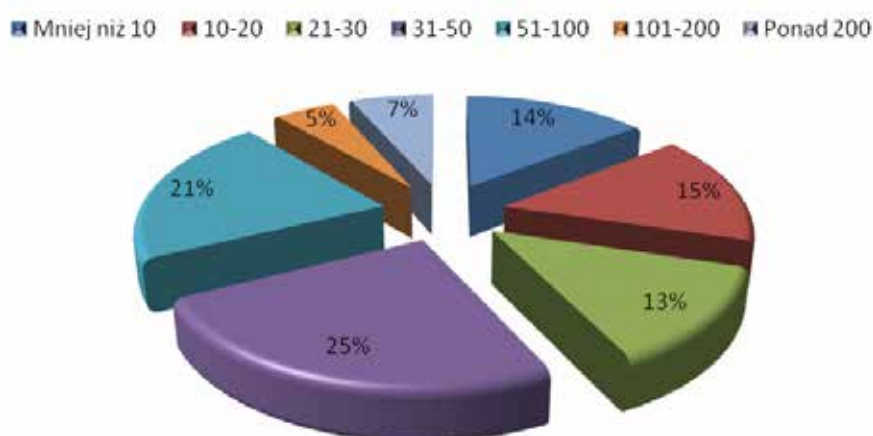
Sporadycznie, natomiast za takie decyzje odpowiadają specjaliści, bądź poszczególne działy firm (np. księgowość, czy HR).

INNA OSOBA ODPOWIEDZIALNA ZA DECYZJE W SPRAWIE ZAKUPU USŁUG TELEFONICZNYCH	LICZBA WSKAZAŃ
PREZES	26
DYREKCJA	16
ZARZĄD	15
ADMINISTRATOR	10
WŁAŚCICIEL	8
SZEF	6
KIEROWNIK	5
DZIAŁ HR	5
KIEROWNIK ADMINISTRACJI	3
CZŁONEK ZARZĄDU	2
DYREKTOR FINANSOWY	2
BIURO ZARZĄDU	1
DZIAŁ TECHNICZNY	1
KIEROWNIK DS MECHANICZNYCH	1
PRZETARGI NA USŁUGI	1
SEKRETARIAT	1
SPECJALISTA DS. ORGANIZACYJNYCH	1

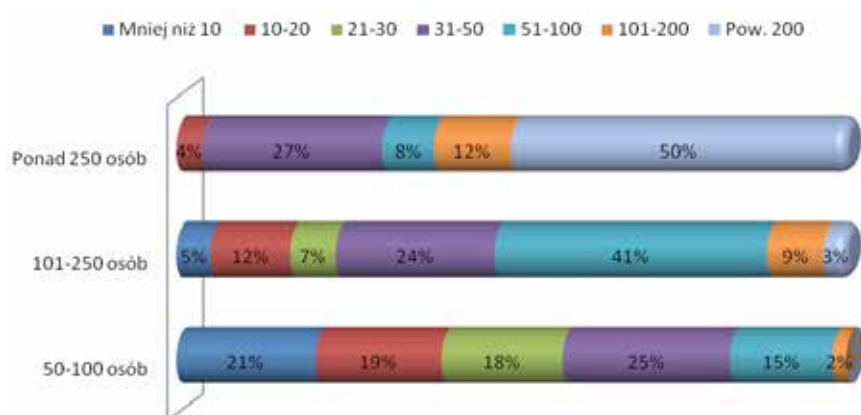
Tabela 5: Kto w Pana/Pani firmie podejmuje decyzje w sprawie zakupu usług telefonicznych? Ktoś inny. Kto?



Przeciętnie, w badanych firmach jest od 31 do 50 telefonów stacjonarnych. Ich liczba jest uzależniona od wielkości firm (liczby pracowników), ale jak wykazała analiza, nie jest z kolei uzależniona od branży w jakiej działa firma ani jej lokalizacji.



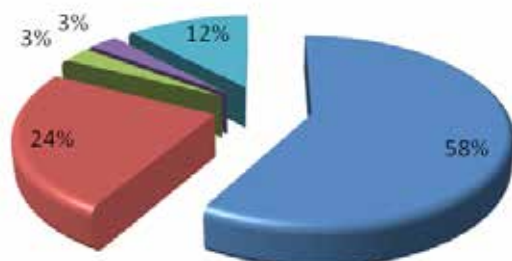
Wykres 24: Z ilu aparatów telefonicznych/ stacjonarnych korzysta Pana/Pani firma?



Wykres 25: Z ilu aparatów telefonicznych/ stacjonarnych korzysta Pana/Pani firma? X Ile osób zatrudnienia Pana/Pani firma?

Najczęstszym typem używanych centrali telefonicznych są tzw. centrale tradycyjne. Posiada je 6 na 10 badanych firm. Centrale IP występują w co czwartym przedsiębiorstwie a tzw. centrale wirtualne – jedynie w 3% przedsiębiorstw. Co dziesiąty respondent nie wie, jaki rodzaj centrali telefonicznej jest wykorzystywany w jego firmie.

■ Tradycyjna centrala telefoniczna    ■ Centrala IP  
■ Centrala IP u dostawcy (wirtualna)    ■ Inne rozwiązanie  
■ Nie wiem



Wykres 26: Proszę wskazać rodzaj używanej centrali telefonicznej

Wśród innych wskazywanych rozwiązań znalazły się:

INNY RODZAJ CENTRALI TELEFONICZNEJ	LICZBA WSKAZAŃ
CYFROWA CENTRALA TELEFONICZNA	3
CYFROWA TELEFONIA	1
CYFROWA TELEFONIA KOMÓRKOWA	1
SATEL	1

Tabela 6: Proszę wskazać rodzaj używanej centrali telefonicznej Inne rozwiązanie. Jakże?

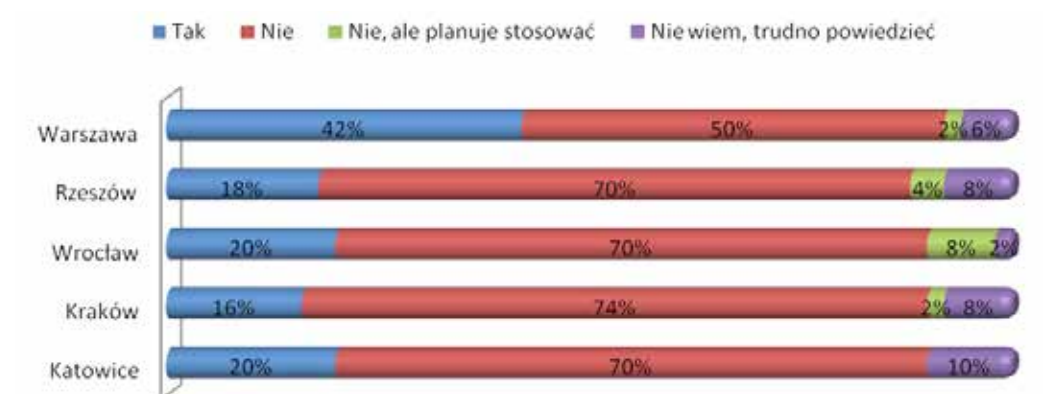
Technologię VOIP<sup>1</sup> stosuje obecnie 23% badanych przedsiębiorstw, a w przyszłości planuje ją stosować dodatkowo 3%.

<sup>1</sup> Technologia Voice over Internet Protocol polega na takim przekształceniu sygnału mowy (dźwięku), aby istniała możliwość przesłania go przez sieci komputerowe. Transmisja odbywa się za pośrednictwem protokołu IP, przy wykorzystaniu różnych technologii sieciowych warstwy drugiej, między innymi: Ethernet, ISDN, DSL, ATM i inne.



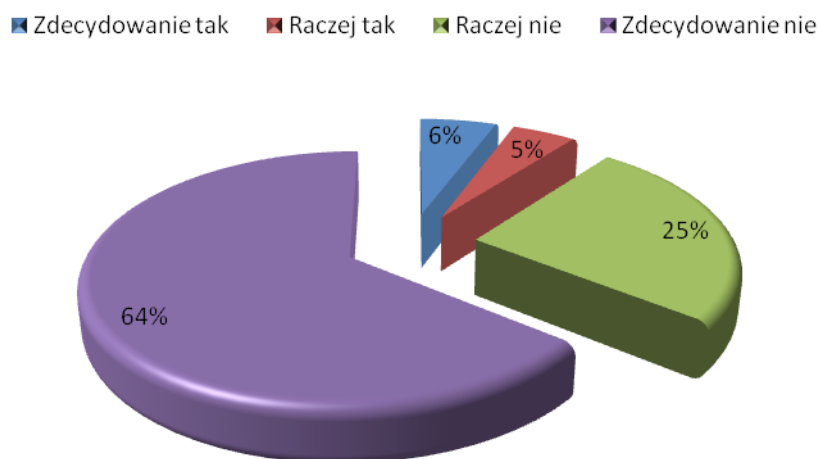
Wykres 27 Czy Pana/Pani firma stosuje technologię VOIP?

Stosowanie technologii VOIP nie zależy od branży i od wielkości firm. Zależy natomiast od ich lokalizacji. Znacznie częściej od innych stosują ją firmy warszawskie a najrzadziej krakowskie.



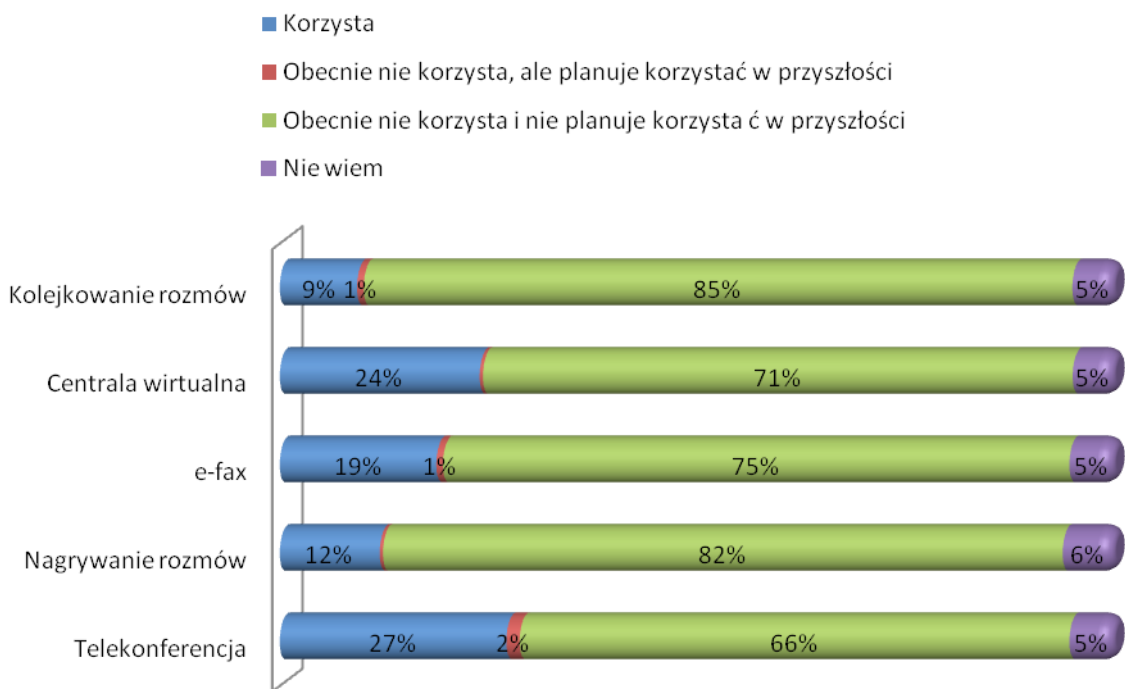
Wykres 28 Czy Pana/Pani firma stosuje technologię VOIP? X Lokalizacja firmy

Firmy, w większości (89%) nie planują w ciągu najbliższego roku zmiany dostawcy usług telefonicznych. Zmianę taką planuje jedynie 6% badanych przedsiębiorstw a 5% bierze pod uwagę taką możliwość. Oznacza to, że mobilność firm w przypadku dostępu do usług telefonicznych jest mniejsza niż w przypadku usług internetowych.



Wykres 29: Czy w przeciągu najbliższego roku planują Państwo zmianę dostawcy usług telefonicznych?

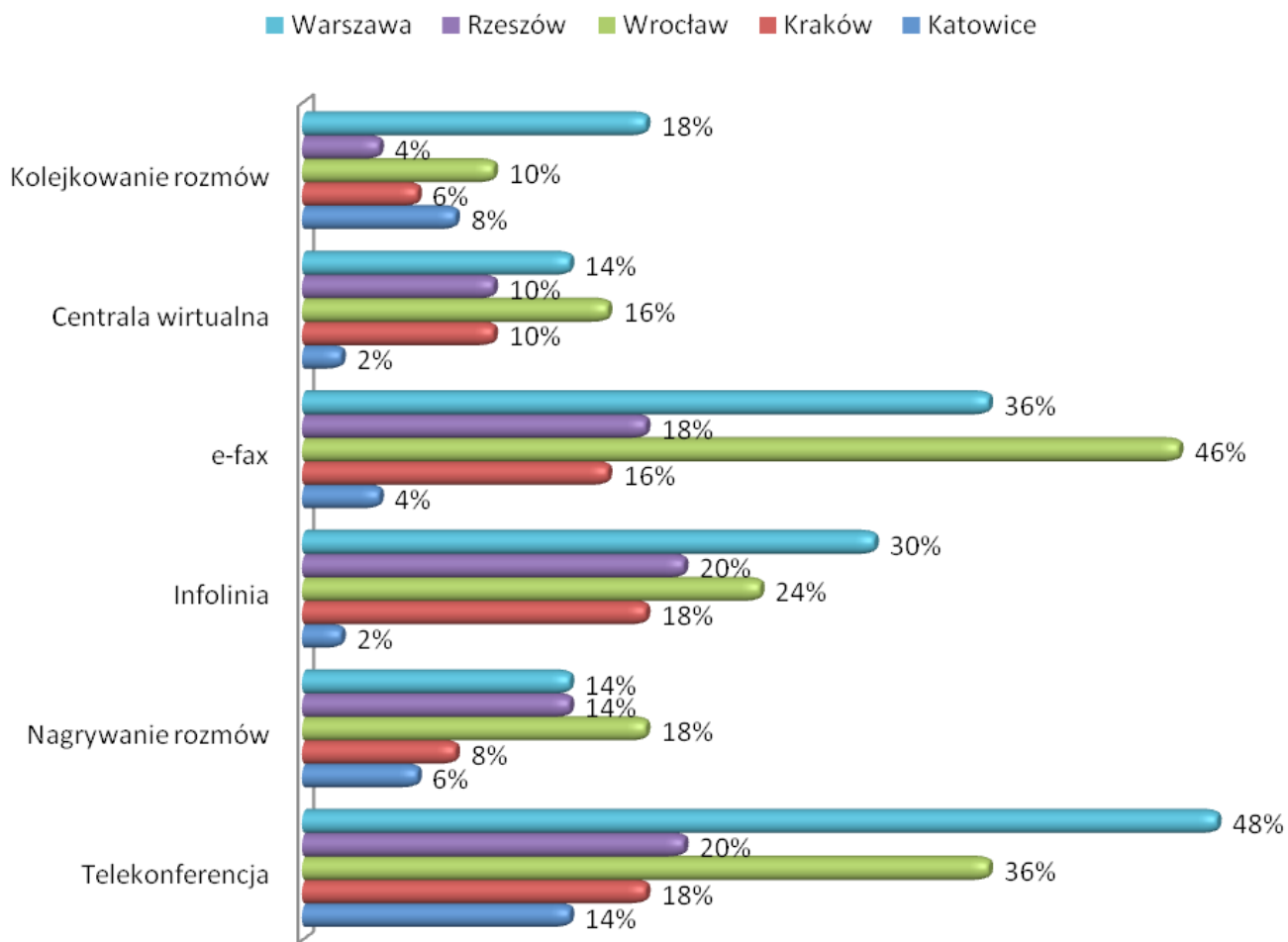
Spośród dodatkowych usług telefonicznych, wykorzystywanych przez badane firmy, względnie najczęściej występują telekonferencje (27%), wirtualne centrale (24%) oraz usługa e-faxu (19%). Rzadziej natomiast badane firmy korzystają z usług: nagrywania rozmów oraz kolejkowania rozmów.



Wykres 30: Proszę wskazać dodatkowe usługi, z których korzysta Pana/Pani firma

Wykorzystywanie dodatkowych usług telefonicznych jest istotnie zróżnicowane w poszczególnych miastach, w jakich zrealizowane zostało badanie. Usługę telekonferencji najczęściej stosują firmy z Warszawy, podobnie jak usługi Infolinii oraz kolejkowania rozmów.

Z kolei firmy z Wrocławia częściej od innych korzystają z usług e-faxu, nagrywania rozmów oraz wirtualnej centrali. Najrzadziej wszystkie usługi dodatkowe są stosowane przez firmy z Katowic.



Wykres 31: Proszę wskazać dodatkowe usługi, z których korzysta Pana/Pani firma x Lokalizacja firmy

## USŁUGI DATA CENTER

Najpowszechniej używanym sposobem przechowywania systemów IT w badanych firmach jest wykorzystywanie własnych pomieszczeń – głównie własnej serwerowni. Posiada ją aż 84% badanych firm. Jedynie 8% z nich korzysta z zewnętrznych ośrodków Data Center.

Wśród czynników, które mogłyby skłonić przedsiębiorstwa do korzystania z Data Center najważniejsze to: zapewnienie bezpieczeństwa przechowywanym danym oraz łatwy dostęp do zasobów.

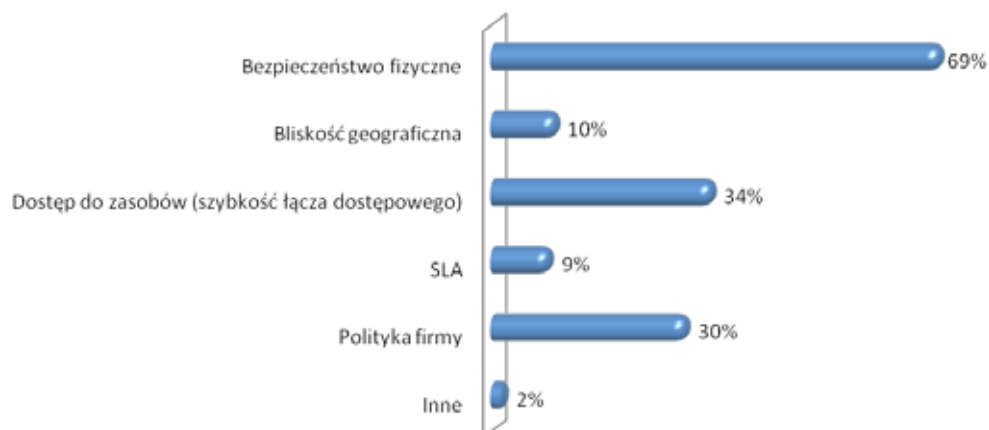
Wśród innych czynników, respondenci wymienili:

INNE CZYNNIKI	LICZBA WSKAZAŃ
KOSZTY	4
POTRZEBA DOT. DANEGO ROZWIĄZANIA	1



Wykres 32: W jaki sposób w Pana/Pani firmie przechowywane są systemy IT?

Tabela 7: Który z czynników ma Pana/Pani zdaniem decydujący wpływ na wybór rozwiązania przechowywania systemów IT? Inne



Wykres 33: Który z czynników ma Pana / Pani zdaniem decydujący wpływ na wybór rozwiązania przechowywania systemów IT?

Głównym motywem skłaniającym przedsiębiorstwa do skorzystania z Data Center są wysokie koszty utrzymania danych wewnątrz własnych firm (46%) oraz wynikające z tego kłopoty techniczne z własną infrastrukturą (29%).



Wykres 34 Co Pana / Pani zdaniem motywuje firmy do migracji do data center?



Wśród innych motywatorów badani wymienili:

INNY MOTYWATOR	LICZBA WSKAZAŃ
BEZPIECZEŃSTWO	4
NIEZAWODNOŚĆ	2
BACKUP	1
DOŚWIADCZENIE	1
FIRMA ZREZYGNOWAŁA Z USŁUG DATA CENTER ZE WZGLĘDU NA WYSOKIE KOSZTY	1
NIEUFNOŚĆ PRZEKAZYWANIA POUFNYCH DANYCH FIRMOWYCH	1
NIEZNAJOMOŚĆ USŁUGI	1
OCZEKIWANIA KLIENTÓW	1
POTRZEBA	1
WYGODA DLA OSÓB ZAJMUJĄCYCH SIĘ IT	1

Tabela 8: Co Pana/Pani zdaniem motywuje firmy do migracji do data center? Inne

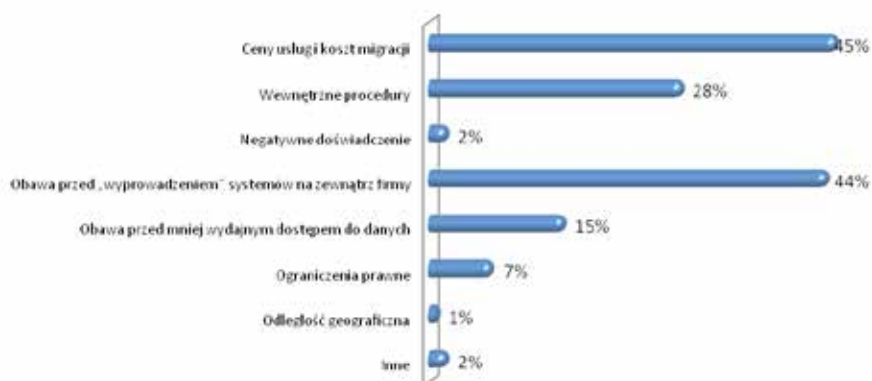
Z kolei czynnikami demotywującymi do skorzystania z usług zewnętrznych są również wysokie koszty (45%) oraz obawa przed „wyprowadzeniem” systemów, a więc danych firmowych na zewnątrz.

Wśród innych demotywatorów znalazły się:

INNY DEMOTYWATOR	LICZBA WSKAZAŃ
BRAK ZDANIA	4
BRAK ZAUFANIA	1

Tabela 9: Co Pana/Pani zdaniem powstrzymuje firmy przed migracją do data center? Inne

Wykres 35: Co Pana/Pani zdaniem powstrzymuje firmy przed migracją do data center?



Wśród firm, które korzystają już z Data Center najbardziej popularne usługi, to Backup—kopie zapasowe (86%) oraz Firewall (83%). Popularna jest również usługa Storage polegająca na archiwizacji plików (65%). Usługą o najwyższym potencjale rozwoju jest

z kolei Cloud Computing, na chęć wykorzystania którego w przyszłości wskazał co piąty badany.

Ponadto, w przypadku Cloud Computingu, zdecydowana większość firm, która już z niego korzysta, realizuje go w oparciu o własne zasoby.



Wykres 36: Proszę wskazać dodatkowe usługi, z których korzysta Pana/Pani firma



Wykres 37: Proszę wskazać dodatkowe usługi, z których korzysta Pana/Pani firma: Cloud Computing: Korzysta w oparciu o:

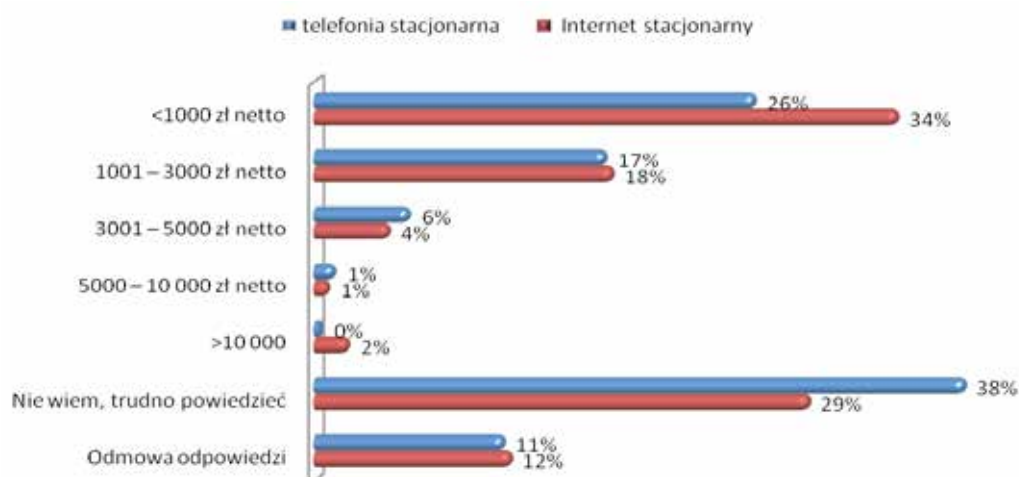
## POTENCJAŁ RYNKU USŁUG TELEINFORMA- TYCZNYCH

Badane firmy przeciętnie (mediana) wydają na Internet i usługi telefoniczne kwotę do 1000 zł miesięcznie. Wartości średnie są jednak znacznie wyższe i oscylują wokół kwoty 2000 zł.

Co ważne około jednej trzeciej badanych, nie było w stanie oszacować kosztów związanych z utrzymaniem dostępu do usług teleinformatycznych.

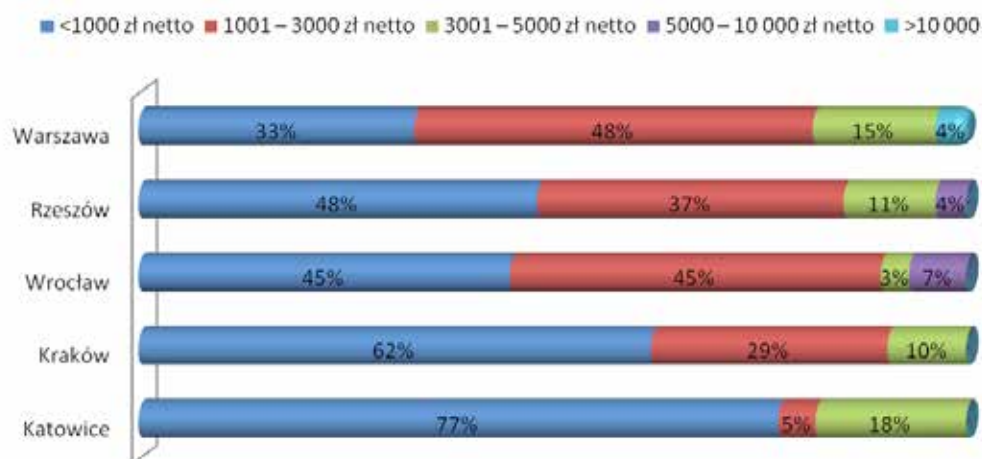
Przyczyną takiego stanu rzeczy mogła być z jednej strony niewiedza specjalistów do spraw IT, dotycząca tego stricte finansowego zagadnienia.

Wydatki ponoszone na telefonie stacjonarną i Internet stacjonarny zależą od wielkości firm oraz od ich lokalizacji. W przypadku wydatków na telefonię stacjonarną, najwyższy ich poziom występuje w Warszawie i Wrocławiu, a najniższy w Katowicach.

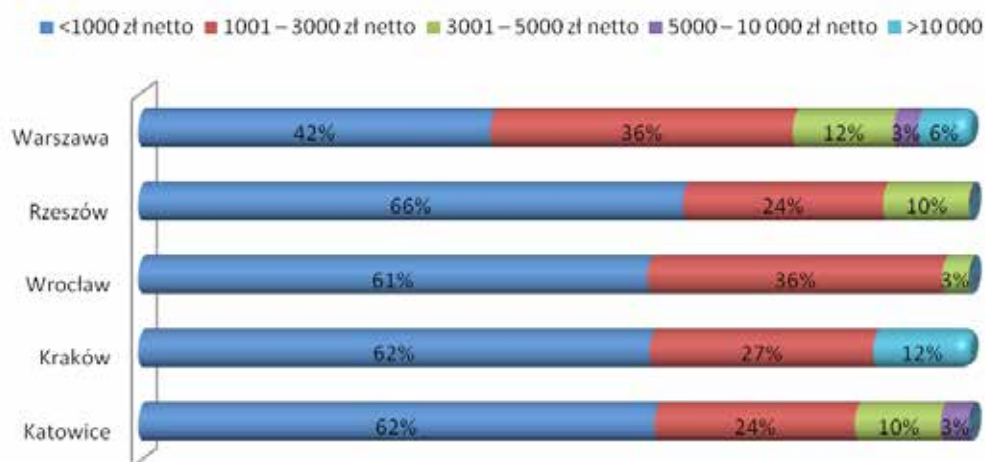


Wykres 38: Jaki jest średni poziom miesięcznych wydatków na telefonię stacjonarną i Internet stacjonarny w Pani/Pana firmie?

Analogicznie, w odniesieniu do Internetu stacjonarnego najwyższe wydatki wystąpiły w Warszawie, ale najniższe we Wrocławiu.



Wykres 39: Jaki jest średni poziom miesięcznych wydatków na telefonię stacjonarną i Internet stacjonarny w Pani/Pana firmie? X Lokalizacja firmy.



Wykres 40: Jaki jest średni poziom miesięcznych wydatków na Internet stacjonarny i Internet stacjonarny w Pani/Pana firmie? X Lokalizacja firmy.

Podstawowe kryteria stosowane przy wyborze operatora usług teleinformatycznych to:

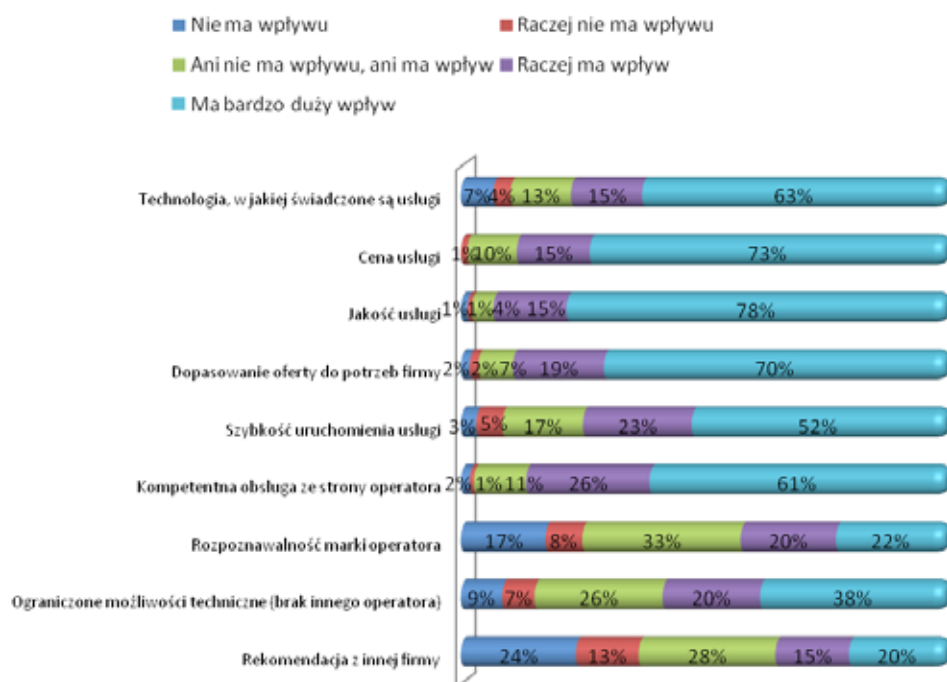
- ✦ jakość (93%),
- ✦ elastyczność, czyli dopasowanie oferty do potrzeb firmy (89%),
- ✦ cena (88%),
- ✦ kompletna obsługa ze strony operatora (87%).

Znaczącą rolę odgrywają również takie kryteria, jak:

- ✦ technologia, w jakiej świadczone są usługi (77%),
- ✦ szybkość uruchomienia usługi (75%),

Najmniej ważne kryteria w tym zakresie, to:

- ✦ brak konkurenta (58%)
- ✦ rozpoznawalność marki (42%),

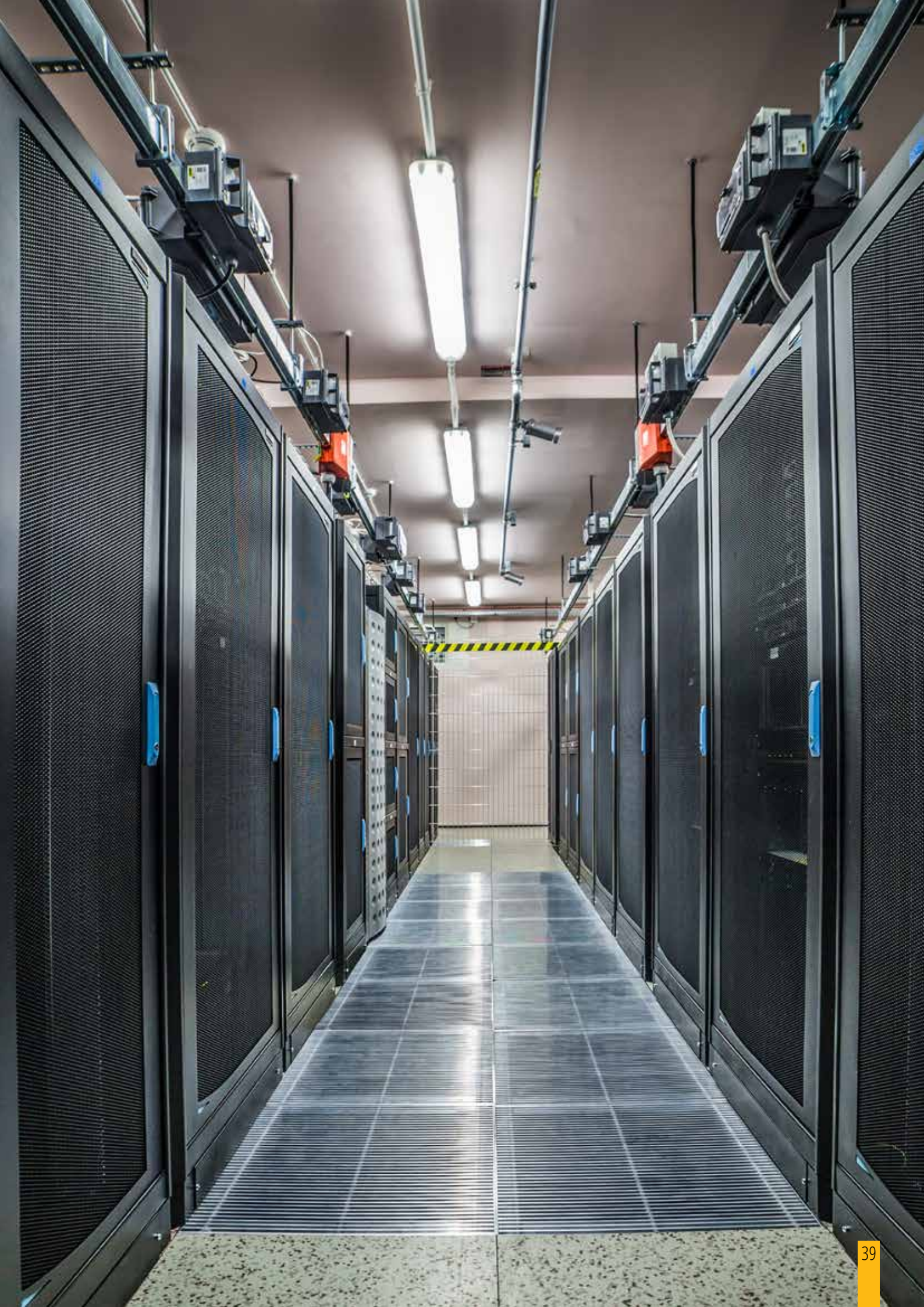


Wykres 41: Proszę ocenić wpływ poszczególnych czynników na wybór operatora telekomunikacyjnego w Pana/Pani firmie

# PODSUMOWANIE I WNIOSKI

- ✦ Zmienną niezależną (statystyczną), mającą największy wpływ na zróżnicowanie opinii dotyczących poszczególnych aspektów teleinformatycznych, okazała się być lokalizacja.
- ✦ Outsourcing usług informatycznych jest zjawiskiem występującym w przypadku mniejszości firm. Jednak nie należy on do zjawisk rzadkich, ponieważ wykorzystanie takich możliwości deklarowało 40% badanych przedsiębiorstw.
- ✦ Przedsiębiorcy w zdecydowanej większości deklarowali, że nie zamierzają w ciągu najbliższego roku zmieniać swoich dostawców usług telefonicznych i internetowych ani zmieniać wykorzystywanej obecnie przepustowości łącz. Oznacza to, osiągnięcie przez dostawców poziomu satysfakcjonującego dużych odbiorców komercyjnych z jednej strony, oraz wzrost lojalności w przypadku przedsiębiorców, z drugiej.
- ✦ Dominującą technologią, w jakiej realizowany jest obecnie dostęp do Internetu w średnich i dużych firmach, jest światłowód. Natomiast w przypadku centrali telefonicznych jest to nadal centralka tradycyjna.
- ✦ Dominującym modelem przechowywania danych i systemów IT jest wykorzystanie przez firmy własnych serwerów.
- ✦ Przy wyborze operatora usług teleinformatycznych, przedsiębiorcy kierują się:
  - ◆ Jakością usługi
  - ◆ Elastycznością usługodawcy
  - ◆ Ceną usługi







# KOMENTARZ EKSPERTA BRANŻOWEGO

Od dziesięciu lat zajmuję się branżą teleinformatyczną i od tyłu co najmniej słucham na temat pożytków z outsourcingu usług i infrastruktury IT.

Z badania TELKO Trendy wynika, że o tych pożytkach wciąż przekonani są przede wszystkim dostawcy.

Z opublikowanymi danymi nie należy się kłócić, bo to dobre badanie i jasno z niego wynika, że zaufanie do outsourcingu pośród polskich przedsiębiorców jest wciąż jeszcze niewielkie.

Narzędzia informatyczne są w polskich firmach powszechne i wciąż są to w większości wewnętrzne rozwiązania. Działają przyzwyczajenia, ale także analiza potrzeb, bądź intuicja decydentów, co dla firmy jest najlepsze. W excelu łatwo wyliczyć, jak można oszczędzić na outsourcingu IT, ale trudno w tabelkę wstawić czynnik elastyczności i wygody. Otóż inaczej wygląda elastyczność zarządzania systemem wyniesionym, gdzie obowiązuje

uzgodnione SLA i umowy czas reakcji na awarię, a inaczej systemem “domowym”, gdy informatyk jest zatrudniony na etat, utożsamia się z firmą i firmowym IT oraz podlega dyscyplinie pracy.

Z drugiej strony w wielu firmach pokutuje nastawienie: “tak zawsze było, jest dobrze, więc po co zmieniać?”. I w ten sposób “lepsze” nie może przebić się przez “dobre”. Dla mnie przykładem jest wiszący na ścianie w salce konferencyjnej zaprzyjaźnionej firmy serwer z systemem finansowo-księgowym. Nigdy nie uwierzę, że to rozwiązanie lepsze (w ogólnym ujęciu), niż VPS w dowolnym, dobrym centrum hostingowym za 500 zł rocznie. Mówimy przecież o kluczowym dla tej firmy urządzeniu! Łatwiej zapewnić dodatkowe zasilanie, czy zapasową linię internetową do centrum kolokacyjnego?

Dlatego użytkownikom usług informatycznych zalecałbym rozsądek w doborze środków:



“domowych” i zewnętrznych. Warto przeanalizować sytuację własnego przedsiębiorstwa, wysłuchać argumentów dostawcy, odfiltrować sprzedażową gadaninę, ale też uczciwie rozliczyć własne uprzedzenia. Istnieje granica, przed którą przedsiębiorca w racjonalny sposób daje odpór marketingowej natarczywości dostawców, ale za którą ulega nieracjonalnym podszeptom własnych przyzwyczajzeń. Chmura, usługi wyniesione nie są żadnym zbawieniem na bólaczki firmowego IT, ale mają wiele korzyści, które warto dostrzec.

**Łukasz Dec**



**Łukasz Dec**, współzałożyciel i redaktor naczelny, TELKO.in, serwisu branży telekomunikacyjnej. Wcześniej przez wiele lat dziennikarz Rzeczypospolitej oraz redaktor prowadzący rpkom.pl. Od czternastu lat zawodowo związany z branżą nowoczesnych technologii. Na początku w miesięczniku oraz e-serwisie Internet Standard wydawnictwa IDG Poland, z którym przeżył pierwsze wzloty i upadki polskiej branży internetowej. Potem w szeregu innych tytułów branżowych i ogólnoinformacyjnych. Od 2004 r., przez kolejnych dziewięć lat, w dziale ekonomicznym Rzeczypospolitej. Od 2009 r. zajmuje się branżowymi mediami polskiej telekomunikacji. W kontraście z zawodowymi zainteresowaniami absolwent wydziału historycznego Uniwersytetu Warszawskiego. Specjalizacja: historia wojskowości.

# ZAŁĄCZNIKI

## SPIS WYKRESÓW

Wykres 1: Które stanowisko najbardziej odpowiada zajmowanemu przez Pana/Panią?	8
Wykres 2: W jakiej branży działa Pana/Pani firma?	9
Wykres 3: Lokalizacja firmy	9
Wykres 4: Ile osób zatrudnienia Pana/Pani firma?	10
Wykres 5: Czy firma działa w jednej czy w wielu lokalizacjach?	11
Wykres 6: W jaki sposób zorganizowana jest wymiana danych między oddziałami?	12
Wykres 7: Czy Pana/Pani firma korzysta z outsourcingu usług informatycznych?	13
Wykres 8: Jakie to usługi?	13
Wykres 9: Czy Pana/Pani firma korzysta z outsourcingu usług informatycznych? X Lokalizacja firmy	15
Wykres 10: Jakie są Pana/Pani zdaniem najważniejsze zalety outsourcingu?	15
Wykres 11: Czy w Pana/Pani firmie jest administrator IT?	16
Wykres 12: Czy administrator jest pracownikiem firmy?	16
Wykres 13: Ile komputerów z dostępem do Internetu posiada Pana/Pani firma?	17
Wykres 14: Czy Pana/Pani firma posiada łącze zapasowe w swojej lokalizacji?	17
Wykres 15: W jakiej technologii zrealizowane jest łącze dostępne?	18
Wykres 16: Jaka jest przepustowość posiadanego łącza internetowego?	19
Wykres 17: Jaka jest przepustowość posiadanego łącza internetowego? X Ile osób zatrudnienia Pana/Pani firma?	19
Wykres 18: Czy posiadane łącze jest:	20
Wykres 19: Proszę określić poziom zadowolenia z następujących parametrów usługi:	21
Wykres 20: Proszę określić poziom zadowolenia z następujących parametrów usługi x Lokalizacja firmy	22
Wykres 21: Czy w przeciągu najbliższego roku planują Państwo zmianę dostawcy Internetu?	23
Wykres 22: Czy w przeciągu najbliższego roku planują Państwo zmianę przepustowości łącza internetowego?	23
Wykres 23: Kto w Pana/Pani firmie podejmuje decyzje w sprawie zakupu usług telefonicznych?	24
Wykres 24: Z ilu aparatów telefonicznych/ stacjonarnych korzysta Pana/Pani firma?	25
Wykres 25: Z ilu aparatów telefonicznych/ stacjonarnych korzysta Pana/Pani firma? X Ile osób zatrudnienia Pana/Pani firma?	25
Wykres 26: Proszę wskazać rodzaj używanej centrali telefonicznej	26
Wykres 27 Czy Pana/Pani firma stosuje technologię VOIP?	27
Wykres 28 Czy Pana/Pani firma stosuje technologię VOIP? X Lokalizacja firmy	27
Wykres 29: Czy w przeciągu najbliższego roku planują Państwo zmianę dostawcy usług telefonicznych?	28
Wykres 30: Proszę wskazać dodatkowe usługi, z których korzysta Pana/Pani firma	29

Wykres 31: Proszę wskazać dodatkowe usługi, z których korzysta Pana/Pani firma x Lokalizacja firmy	30
Wykres 32: W jaki sposób w Pana/Pani firmie przechowywane są systemy IT?	31
Wykres 33: Który z czynników ma Pana / Pani zdaniem decydujący wpływ na wybór rozwiązania przechowywania systemów IT?	32
Wykres 34 Co Pana / Pani zdaniem motywuje firmy do migracji do data center?	32
Wykres 35: Co Pana/Pani zdaniem powstrzymuje firmy przed migracją do data center?	33
Wykres 36: Proszę wskazać dodatkowe usługi, z których korzysta Pana/Pani firma	34
Wykres 37: Proszę wskazać dodatkowe usługi, z których korzysta Pana/Pani firma: Cloud Computing: Korzysta w oparciu o:	34
Wykres 38: Jaki jest średni poziom miesięcznych wydatków na telefonię stacjonarną i Internet stacjonarny w Pani/Pana firmie?	35
Wykres 39: Jaki jest średni poziom miesięcznych wydatków na telefonię stacjonarną i Internet stacjonarny w Pani/Pana firmie? X Lokalizacja firmy.	36
Wykres 40: Jaki jest średni poziom miesięcznych wydatków na Internet stacjonarny i Internet stacjonarny w Pani/Pana firmie? X Lokalizacja firmy.	36
Wykres 41: Proszę ocenić wpływ poszczególnych czynników na wybór operatora telekomunikacyjnego w Pana/Pani firmie	37

## SPIS TABEL

Tabela 1: Czy firma działa w jednej czy w wielu lokalizacjach? Wielu. Ilu?	11
Tabela 2: W jaki sposób zorganizowana jest wymiana danych między oddziałami? Inny (jaki?)	12
Tabela 3: Jakie to usługi Inne (jakie?)	14
Tabela 4: W jakiej technologii zrealizowane jest łącze dostępowe? Inna technologia. Jaka?	18
Tabela 5: Kto w Pana/Pani firmie podejmuje decyzje w sprawie zakupu usług telefonicznych? Ktoś inny. Kto?	24
Tabela 6: Proszę wskazać rodzaj używanej centrali telefonicznej Inne rozwiązanie. Jakie?	26
Tabela 7: Który z czynników ma Pana/Pani zdaniem decydujący wpływ na wybór rozwiązania przechowywania systemów IT? Inne	31
Tabela 8: Co Pana/Pani zdaniem motywuje firmy do migracji do data center? Inne	33
Tabela 9: Co Pana/Pani zdaniem powstrzymuje firmy przed migracją do data center? Inne	33



[www.3s.pl](http://www.3s.pl)  
infolinia: 32 420 33 33

