

KAM KRÁČÍ IP TELEFONIE

Doc. PhDr. David Šmahel, Ph.D.

pracoviště: Digimark; mail: dav@digimark.cz

Abstrakt: Příspěvek ukazuje výsledky výzkumů realizovaných v letech 2004 až 2008 na témata IP telefonie v českých firmách a výsledky výzkumu "World Internet Project: Czech Republic" z let 2007 a 2008. Ve firemní oblasti autor představí posuny ve vnímání IP telefonie, podíly plateb za VoIP, podíly nyní používaných služeb VoIP, představy respondentů o budoucí podobě telefonování ve firmách a dále důvody nezájmu o IP telefonii ve firmách. U rezidenčních uživatelů internetu je analyzována míra využívání IP telefonie z hlediska věku a pohlaví respondenta.



Kam kráčí IP telefonie?

Teorie a praxe IP telefonie, 5.11.2008, Praha

Doc. PhDr. David Šmahel, Ph.D., Digimark

O agentuře Digimark (www.digimark.cz)



- od roku 2000 realizuje výzkumy v oblasti telekomunikací
- online kvantitativní výzkum českých firem
- B2B panel s účastí více než 9000 firem
- pravidelné výzkumy o českých firmách v oblasti internetu, hlasových služeb a IP telefonie
- zákazníci: O2, Vodafone, T-Mobile, GTS Novera atd.
- výhoda: napojení na akademický svět a znalost metodologie online výzkumů (World Internet Project: www.worldinternetproject.net)

Zde prezentované výsledky



(I) B2B výzkumy Digimarku:

- výsledky periodických výzkumů zabývajících se IP telefonii v českých firmách od roku 2004
- každého z výzkumů se účastnilo minimálně 2000 respondentů
- poslední studie: "IP telefonie v českých firmách 6/2008"

(II) Výsledky „World Internet Project – the Czech Republic“

- realizován na Fakultě sociálních studií MU v Brně
- 2007 a 2008 reprezentativní vzorky 1500 a více respondentů ve věku 12 let a starší, data sbírala agentura STEM
- realizováno v září 2007, 2008 za pomoci rozhovorů tváří v tvář
- výzkum byl podpořen z MŠMT (1P05ME751)

Problém s definicí IP telefonie

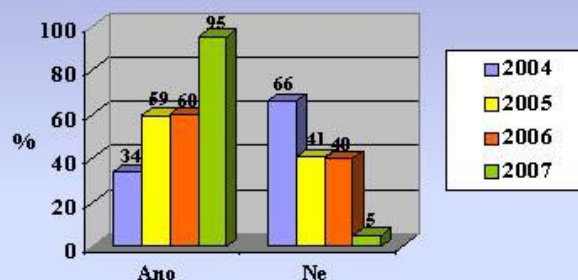


- co je "IP telefonie" či "VoIP"?
- datové spojení kde je použit internet (a IP protokol) pro přenos hlasu (také Skype, MSN/ICQ volání)
- je třeba rozlišit volání zdarma a placené volání
- rozlišení „PCtoPC“ versus plnohodnotné IP telefonie
- "plnohodnotná VoIP": IP telefony, IP gateway, připojení telefonní ústředny
- "PCtoPC VoIP": Skype a další volání obvykle přes PC

1. Část: IP telefonie ve firmách - znalost



Znalost možností IP telefonie - trend

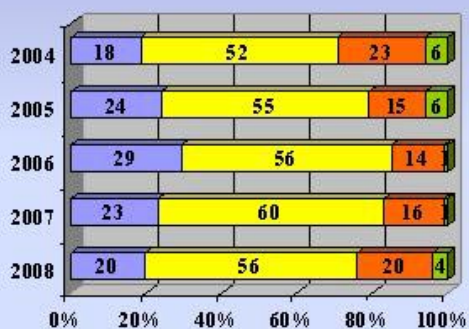


- v roce 2008 jsme se již na znalost IP telefonie neptali z důvodu téměř 100% znalosti VoIP

Názory na VoIP (B2B výzkumy) I



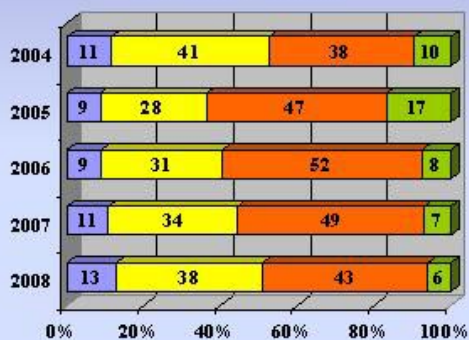
IP telefonie je dostatečně
kvalitní - trend 2004-2008



Názory na VoIP (B2B výzkumy) II



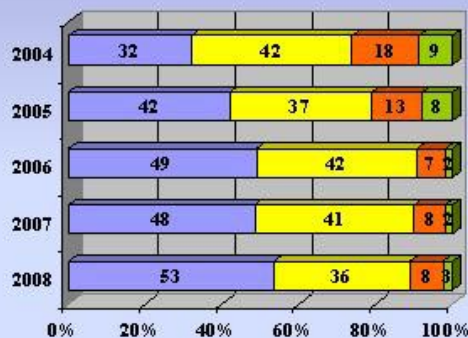
Náchylná na výpadky
trend 2004-2008



Názory na VoIP (B2B výzkumy) III



Výhodná nízkou cenou
trend 2004-2008

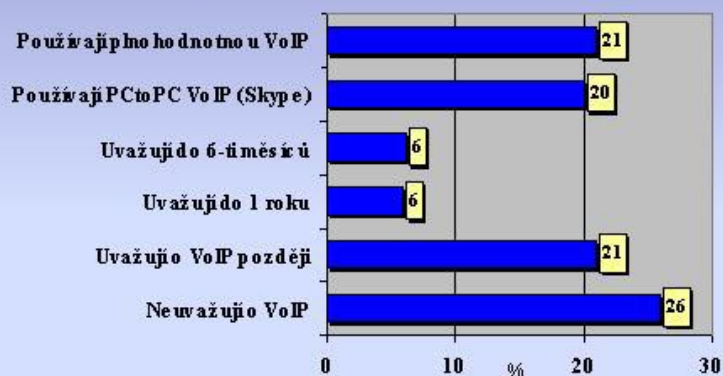


75% respondentů z firem věří, že VoIP nabízí širokou škálu služeb

Využití IP telefonie v B2B (květen 2008)



Využití IP telefonie ve firmách

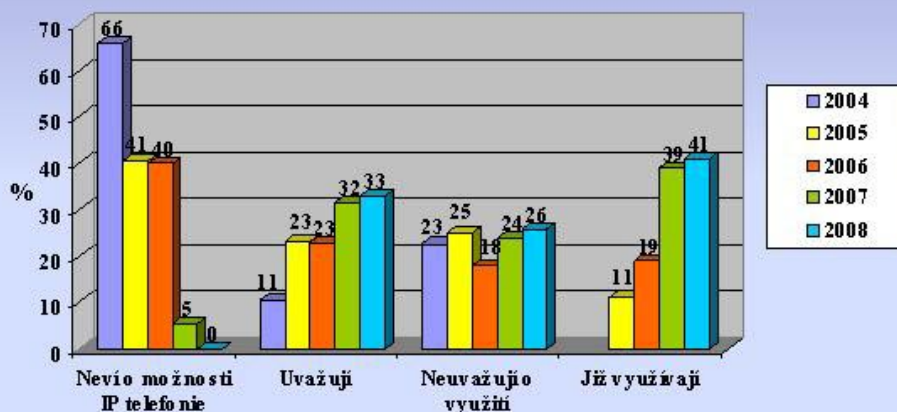


Pouze 6-7% firem používá pouze VoIP (5/2008)

Trendy v používání VoIP (B2Bvýzkumy)



Využití IP telefonie a zájem o ni: trend 2004 - 2008



Budoucí podoba volání u firem používajících VoIP

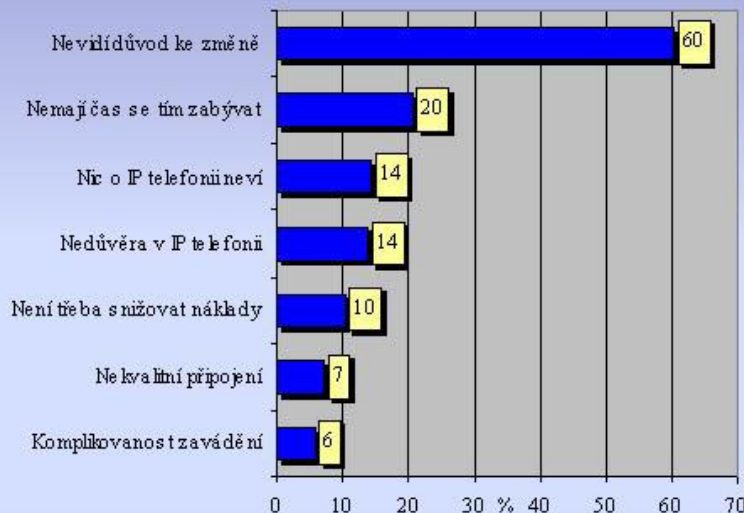
Budoucí podoba telefonování ve firmách



Důvody nezájmu o VoIP (B2Bvýzkumy)



Důvody nezájmu o IP telefonii



Závěry – VoIP v českých firmách

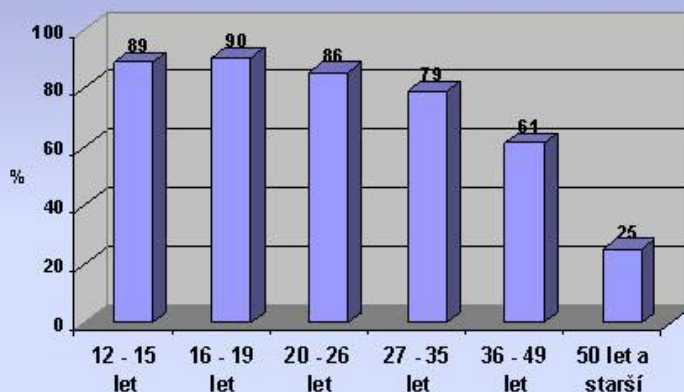


- použití VoIP jako exkluzivního typu volání je řídké (6 – 7%)
 - VoIP je momentálně používána často jako doplněk k dalším typům volání
 - firmy mají výrazné obavy z kvality VoIP (např. 51% respondentů si myslí, že je náchylná na výpadky)
 - 33% firem by chtělo VoIP používat v budoucnu
 - 48% uživatelů Skype plánuje používat plnohodnotnou VoIP
 - 52% firem používajících IP telefonii chce v budoucnu používat pouze VoIP a mobilní telefony
- > zdá se, že VoIP by v budoucnu mohla být rozšířena v nějaké podobě do ¾ firem
- > kdy to ale bude? Jaké jsou důvody pro pomalý rozvoj VoIP?

2. část: World Internet Project



Podíly uživatelů internetu v České republice

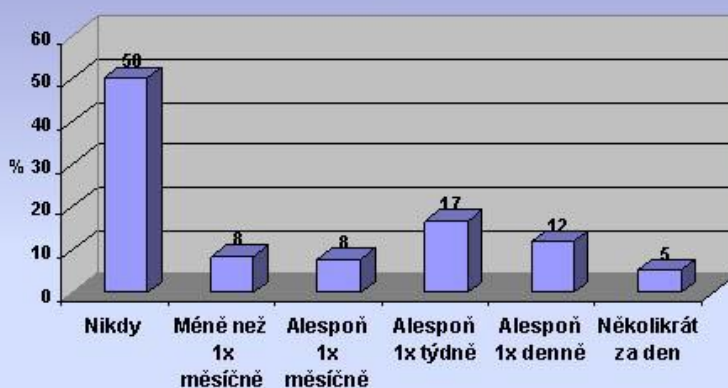


- 57% lidí v ČR používá internet, 58% mužů, 56% žen (září 2008)

Jak často se volá přes internet? (září 2008)



Jak často telefonujete přes internet?

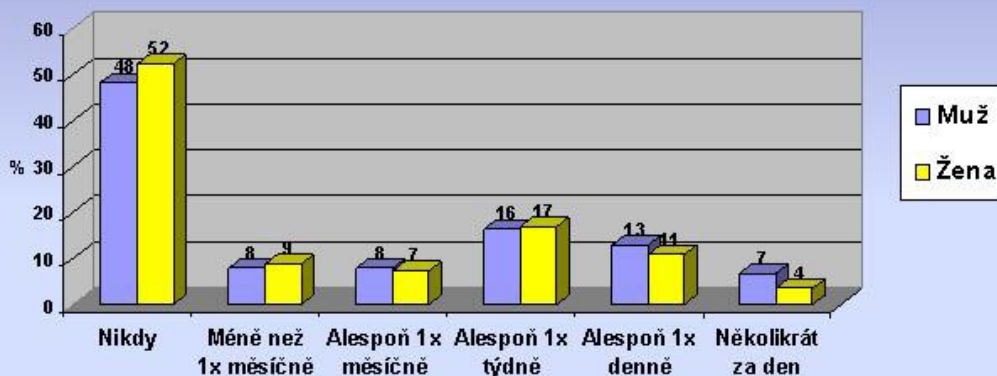


Otázka byla položena pouze obecně na „telefonování přes internet“ jako součást širší baterie otázek týkajících se na různé činnosti online. Další okolnosti VoIP volání nejsou známy.

Volání online – muži x ženy (září 2008)



Jak často telefonujete přes internet? (muži x ženy)

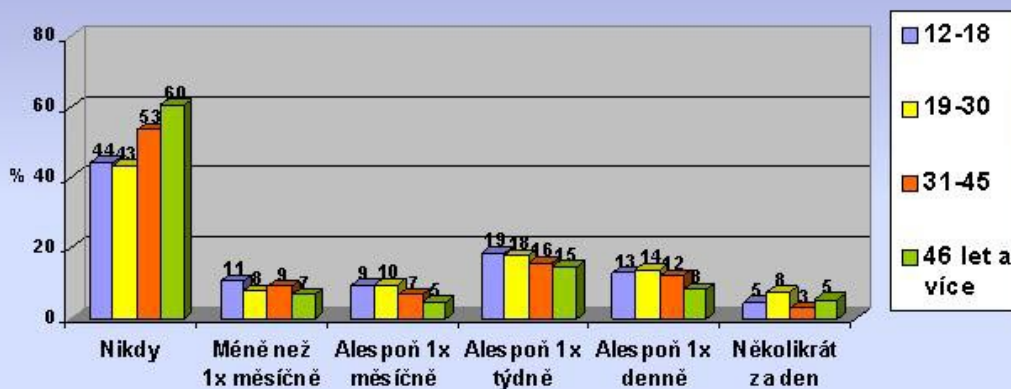


Muži volají přes internet o něco častěji, rozdíl ale není signifikantní.

Volání online – podle věku (září 2008)



Jak často telefonujete přes internet? (podle věku)

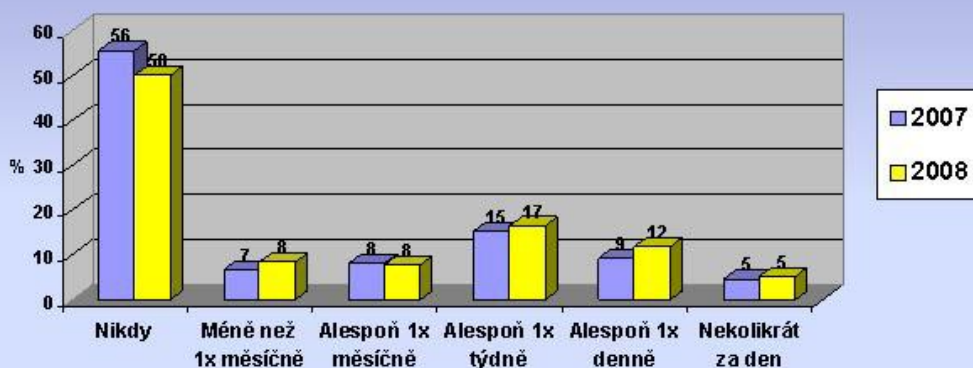


Mladí do 30 let volají častěji než starší.

Volání online – vývoj 2007 až 2008



Jak často telefonujete přes internet? Vývoj 2007 až 2008

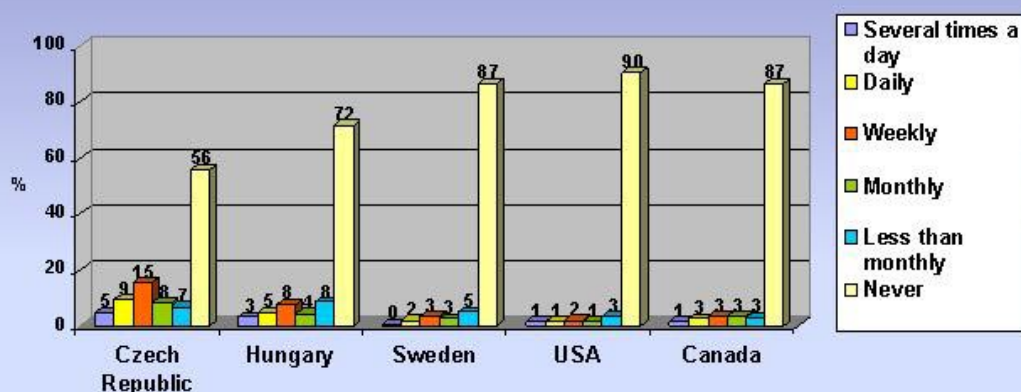


Za rok přibýlo 6% uživatelů internetu, kteří volají přes internet.

Volání online: mezinárodní srovnání 2007



Jak často telefonujete přes internet? (mezinárodní srovnání)



V ČR se volá přes internet nejvíce ze všech 14 zemí, které jsou v datech World Internet Project!

V rozvinutých zemích volá přes internet 10-20% respondentů, v ČR 44% (v roce 2007).

Závěry – volání po internetu



- je třeba brát v úvahu zcela jiný charakter výzkumu než v případě Digimarku – cílem výzkumu není primárně VoIP
 - 50% českých uživatelů internetu používá VoIP
 - 15% z nich volá přes internet denně
 - muži volají o něco málo více než ženy
 - mladí do 30 let volají více než starší respondenti
 - od září 2007 do září 2008 přibýlo 6% uživatelů VoIP volajících
 - Česká republika je z hlediska používání volání přes internet celosvětově na úplné špičce!
- > důvodem je patrně vyšší motivace šetřit za volání, jelikož v telekomunikačně rozvinutých zemích je běžný flat rate
- > jakého rozšíření se dočká VoIP v domácnostech?

