DIGITÁV Projekt távközlési KKV-k körében végzett digitalizációs igényfelmérés tanulságai

A versenykényszer adott.
A kérdés most az: mire áll készen a vállalkozás?

Kertész Péter
HTEnet

DIGITÁV – Digitális szintugrás a jövő távközlési vállalataiért

Azonosító: DIMOP_PLUSZ-1.2.2-24-2025-00015

Széchenyi Terv Plusz Építsük együtt Magyarországot!

Magyarország Kormánya

Az Európai Unió társfinanszírozásával

~400 távközlési vállalkozás Magyarországon

100 KKV-t céloz meg közvetlenül a projekt

18 / 82 fejlettebb / kevésbé fejlett régiók

Közvetlen célcsoport

Telekommunikációs ágazatban működő KKV-k

Közvetett célcsoport

Ügyfelek, partnerek, iparági szereplők

Projekt főbb adatai

Kedvezményezett konzorciumi tagok

HTE, HTEnet Innovációs Nonprofit Kft.

Megvalósítási időszak

2025.09. – 2028.08.

Ágazati digitális kompetenciaközpont

Szolgáltatási kínálat:

Képzés · Szakértői tanácsadás · Digitális megoldások

DIGITÁV – A projekt céljai és feladatai

A projekt szakmai céljai

1. **Ágazati digitális kompetenciaközpont kialakítása**
   Digitalizáció, automatizáció, AI szolgáltatások kialakítása és bevezetése
2. **Telekommunikációs ágazatban működő KKV-k digitális fejlettségének növelése**
   Tudásmegosztás, digitalizációs tanácsadás, szoftveres támogatás
3. **Ágazati szereplők összekapcsolása**
4. **Hosszú távon fenntartható szolgáltatási modell kialakítása**

A projekt szakmai feladatai

1. **Igényfelmérés és szolgáltatási keretrendszer kialakítása**
2. **Célcsoport elérés, szolgáltatások kialakítása bevezetése, mentorálás**
3. **Visszamérés és hosszú távú működési keretek megalapozása**

Mit vizsgáltunk, és mire használhatók az eredmények?

Célcsoport: Telekommunikációs ágazatban működő KKV-k.

NMHH

adatbázis, előszűrés

szakmai szempontok szerint

Háttér

másodlagos források

ágazati, technológiai és szabályozási háttér

11

strukturált interjú

a szakmai értelmezés megerősítésére

Kérdőíves megkeresés

55%-os válaszadási hajlandóság

a megkeresettek körében

Cél: Eltérő területi eloszlású és profilú vállalkozások bevonása a célcsoport minél teljesebb lefedése érdekében.

Nem minden területre kiterjedő ágazati felmérést végeztünk, hanem a támogatás lehetséges kezdőpontjait kerestük.

Célcsoportok bemutatása

Négy célcsoport és öt jellemző vállalati profil a hazai távközlési KKV-szektorban

Elektronikus hírközlési szolgáltatók

Internet-, telefon- és adatszolgáltatás helyi, regionális és országos piacon, ügyfél- és hibakezelés, hatósági adatszolgáltatás.

✓ Lakossági, üzleti és intézményi ügyfelek

Hálózatüzemeltetési és hálózatfenntartási vállalkozások

Saját vagy bérelt hálózat üzemeltetése, hibaelhárítás, karbantartás, hálózatnyilvántartás és műszaki dokumentáció.

✓ Szolgáltatásfolytonosság

Hálózatépítési és infrastruktúra-fejlesztési vállalkozások

Hálózatok tervezése, kiépítése és korszerűsítése, kivitelezés, megrendelői és alvállalkozói koordináció.

✓ Projektalapú kivitelezés

Kapcsolódó infokommunikációs és műszaki vállalkozások

Rendszerintegráció, szoftveres és műszaki szolgáltatás, eszközértékesítés távközlési vállalkozások számára.

✓ Speciális szakmai tudás

01 PROFIL

Kapacitáshiányos

Informális folyamatok, erőforrás-szűke, személyfüggő tudás.

02 PROFIL

Helyi szolgáltató

Közvetlen ügyfélkapcsolat, lokális piac, egyedi hibakezelés.

03 PROFIL

Projektközpontú

Párhuzamos feladatok, alvállalkozói láncok, külső rendszerek.

04 PROFIL

Széttagolt működés

Ismételt adatbevitel, siló-szerű rendszerek, manuális riportok.

05 PROFIL

Adatvezérelt

Magas automatizációs fok, integrált BI, célzott AI-használat.

Eltérő működési környezet, eltérő fejlesztési kezdőpontok

A tevékenységi körök átfedhetnek: egy vállalkozás többféle működési helyzetet is egyesíthet.

1 Elektronikus hírközlési szolgáltatók

Működési fókusz: közvetlen ügyfélkapcsolat, gyors reagálás és megbízható szolgáltatás.

Lehetséges kezdőpont: az ügyfélmegkeresések fogadásának, besorolásának és lezárásának egységesítése, hatósági adatszolgáltatás támogatása.

2 Hálózatüzemeltetési és hálózatfenntartási vállalkozások

Működési fókusz: a hálózat állapotának követése, karbantartás és hibaelhárítás.

Lehetséges kezdőpont: naprakész hálózati nyilvántartás, a terepi és központi információk összekapcsolása.

3 Hálózatépítési és infrastruktúra-fejlesztési vállalkozások

Működési fókusz: párhuzamos projektek, megrendelők és alvállalkozók összehangolása; műszaki dokumentáció, határidők és teljesítések kezelése.

Lehetséges kezdőpont: a projektfeladatok, felelősök, határidők, dokumentumok és jóváhagyások egységes, követhető nyilvántartása.

4 Kapcsolódó infokommunikációs és műszaki vállalkozások

Működési fókusz: különböző technológiák összekapcsolása, egyedi műszaki és szoftveres feladatok.

Lehetséges kezdőpont: a saját fejlesztésű és integrált megoldások, rendszerkapcsolatok, valamint a speciális szakmai tudás dokumentálása és kontrollált megosztása.

A tevékenység megmutatja a működési környezetet — a felkészültség jelöli ki a következő lépést.

A vállalati digitalizáció mögött széttagolt működés maradhat

A problémák nem különálló tünetek, hanem egymást erősítő rendszerjelenségek.



A digitális eszközök jelenléte ≠ integrált, szabályozott működés

Miért számít ez a következő fejlesztési döntésnél?

A működési hiányosságok technológiai beruházással önmagukban nem szűnnek meg.

01

Nincs rögzített, egységes folyamat

A tudás kulcsemberekhez kötődik

02

Ugyanaz az adat több rendszerben

Ismételt rögzítés és eltérés

03

Nincs kiinduló mérőszám

Nem igazolható az eredmény

04

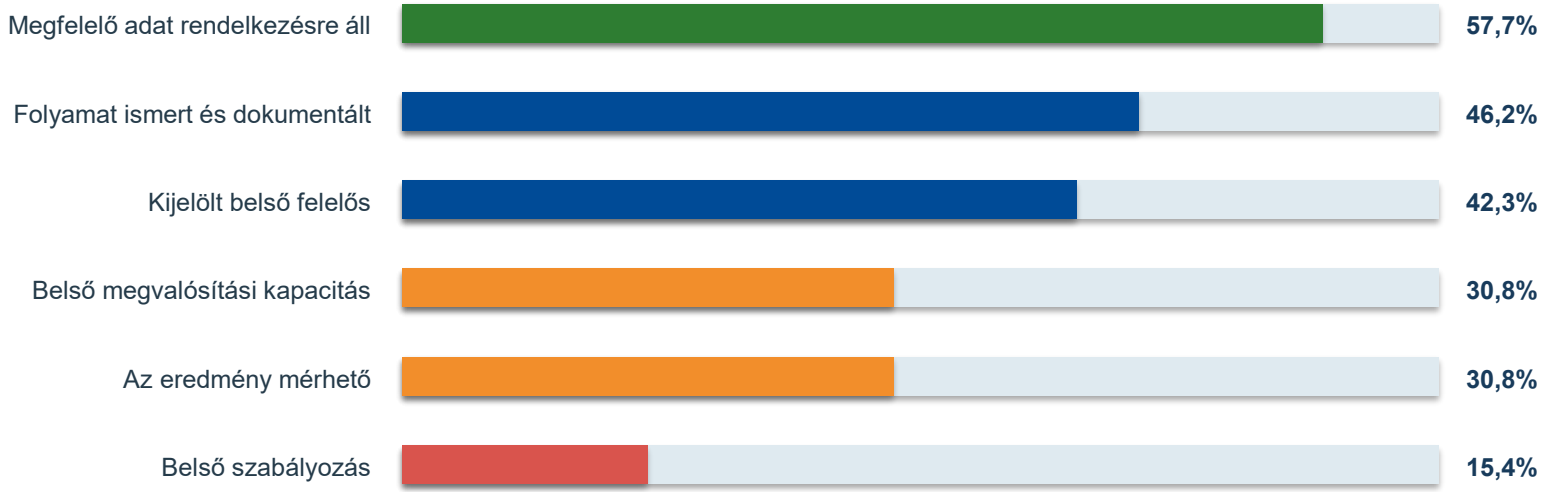
Nincs kijelölt felelős

A fejlesztés gazda nélkül marad

A nem megfelelő folyamat automatizálása a hibákat is állandósítja, és lehetővé teszi gyorsabb ismétlésüket.

A valódi szűk keresztmetszet: fejlesztési felkészültség

Hat szervezeti feltétel mutatja meg, hogy közvetlen fejlesztés vagy előzetes alapozás indokolt.



A vállalkozások fele legfeljebb egy feltételt értékelt kedvezően.

Belső idő- vagy kapacitáshiányt a válaszadók 84,6%-a jelölt meg akadályként.

Fordítsuk meg a döntési sorrendet

Ne a technológiából, hanem a megoldandó működési problémából induljunk ki.



A technológiaválasztás akkor megalapozott, ha a probléma, a felelős, a folyamat, az adat és a sikerkritérium már tisztázott.

Az AI ebben a sorrendben eszköz, nem önálló fejlesztési cél.

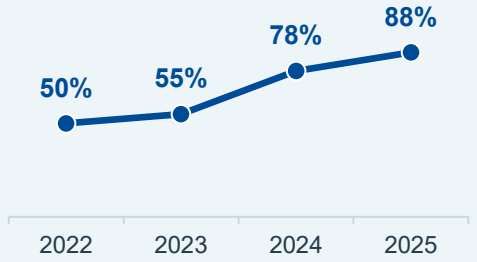
Az AI három, egymást erősítő hullámban terjed

Vállalati bevezetés, lakossági használat és termékszintű növekedés, 2022–2026 – három külön mérés

1 VÁLLALATI HASZNÁLAT

50% → 88%

AI-t legalább egy üzleti funkcióban használó szervezetek aránya, 2022–2025 (+38 százalékpont)

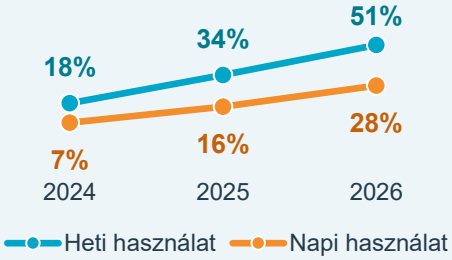


Forrás: McKinsey Global Survey on AI, 2022–2025; önbevallásos, súlyozott globális felmérés

2 LAKOSSÁGI HASZNÁLAT

18% → 51%

Legalább heti generatív AI-használat 6 azonos országban, 2024–2026 (napi használat: 7% → 28%)

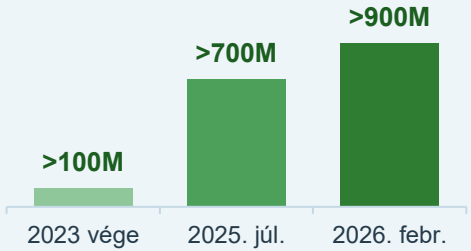


Forrás: Reuters Institute / YouGov, 2024–2026; 6 ország, kb. 12 000 fő/hullám, önbevallás

3 TERMÉKSZINTŰ NÖVEKEDÉS

>100 M → >900 M

ChatGPT heti aktív felhasználók, 2023 vége – 2026. február (legalább kilencszeres)



Forrás: OpenAI–NBER; OpenAI (2026); szolgáltatói adat, a felhasználói kör definíciója bővült

A kipróbálástól a rutinig: az AI-használat szervezeti, lakossági és termékszinten is gyorsan nő.

Az idősorok eltérő populációkat és mérési módszereket használnak, ezért egymással nem összevonhatók.

Az AI iránti érdeklődés konkrét, de a belépési pontok eltérőek

Az üzleti igények csak a működési problémák és a szervezeti felkészültség ismeretében alakíthatók kijelölt fejlesztési irányokká.

Érdeklődés megoldástípusonként



Háromféle belépési pont

1 Felmérés és szakértői támogatás

ha a probléma, a felelős, a folyamat, az adat vagy a sikerkritérium nem tisztázott.

2 Kompetenciafejlesztés és tudásátadás

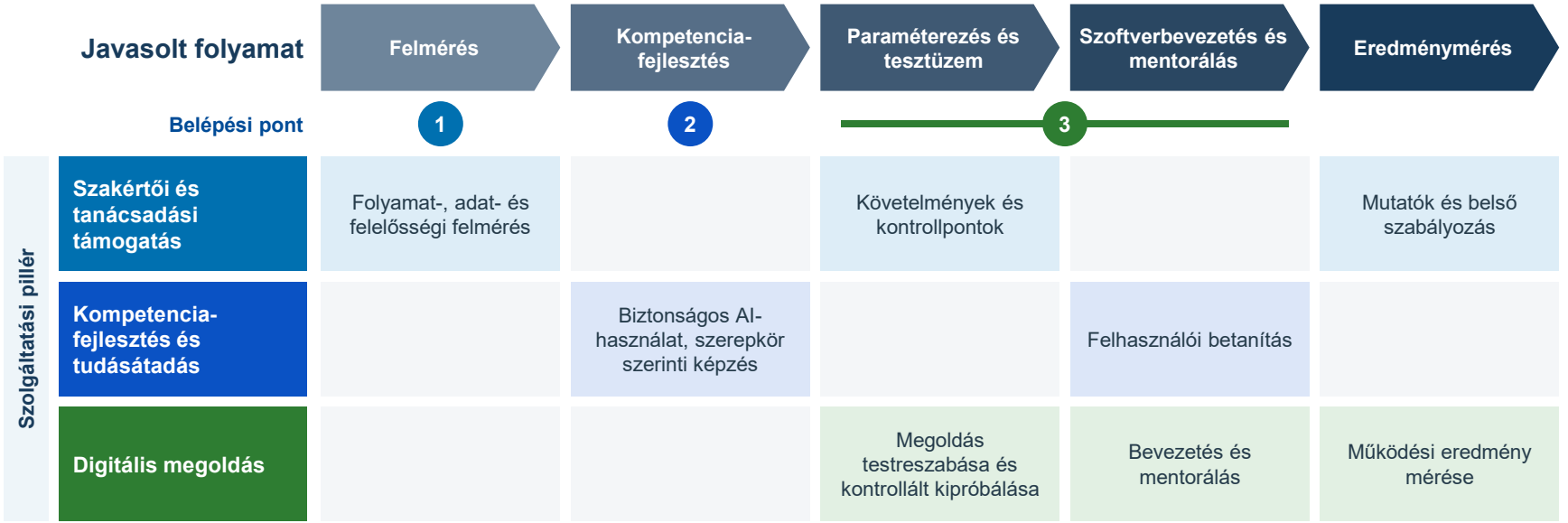
ha a tudás vagy a biztonságos használat a korlát.

3 Szoftverbevezetés és mentorálás

ha a felelős, a folyamat, az adat és a sikerkritérium tisztázott, az ellenőrzés és a működtetés feltételei biztosítottak.

Rugalmas belépés, moduláris szolgáltatás: minden vállalkozás onnan indul, ahol a felkészültsége tart.

Nem egyetlen megoldás kell, hanem illeszkedő szolgáltatási kombináció



Nem minden vállalkozásnak kell minden lépést teljes mélységében végigjárnia.

Szabály és gyakorlat: csak együtt vezet eredményre

A szabályozási keretek – jogszabályok, belső szabályzatok, felhasználási irányelvek – adják a biztonságos alapot, a gyakorlati megvalósítás pedig az eredményt.

A partneri visszacsatolások azt mutatják: nem önmagában a technológia hiányzik, hanem a bevezetéshez szükséges működési feltételeket kell helyzetenként kialakítani.

Három kiemelt terület

1. **Ügyfélfolyamatok**
   AI-támogatás: ügyféltámogató asszisztens (chatbot) és agent alapú adminisztráció-automatizálás, emberi jóváhagyással.

2. **Vezetői riportálás és hatósági adatszolgáltatás**
   Közös munkalap- és folyamatkövetési adatbázis: a vezetői riportálás és a hatósági adatszolgáltatás támogatása, AI-val előkészített vezetői összefoglalók.

3. **Belső adatvagyon rendelkezésre állása és felhasználhatósága**
   Cégen belüli tudástár AI-alapú tudásasszisztenssel: gyors keresés, betanítás, hibakezelés – ellenőrzött, jogosultságkezelt forrásokra építve.

Egységes módszertan, vállalatspecifikus megvalósítás, belső szabályozás, mérhető működési eredmény.



Köszönöm a figyelmet!