



ELEKTRONICKÉ ZPRACOVÁNÍ DAT

Závěrečná zpráva

21. července 2015

AMSP ČR sdružuje na otevřené, nepolitické platformě malé a střední podniky a živnostníky i jejich organizace z celé České republiky.

Ve spolupráci se svými partnery AMSP ČR průběžně realizuje projekty cílené na aktuální otázky ve své oblasti působení, podporované výzkumy trhu. Cílem je získání validního obrázku o dané problematice a možnost další práce s těmito výstupy.

ČBA je dobrovolným sdružením právnických osob podnikajících v oblasti peněžnictví. V současné době sdružuje 37 členů.



Hlavním cílem výzkumu bylo zmapovat **elektronickou komunikaci mezi českými živnostníky a malými/středními firmami.**



**Metoda
výzkumu**

CATI telefonické dotazování ve dnech 18.-28.5. 2015



**Cílová
skupina**

Malé a střední firmy (5-250 zaměstnanců), OSVČ
zastoupení všech regionů v ČR



**Velikost
vzorku**

800 respondentů
500 malých a středních firem (5-250 zaměstnanců)
300 OSVČ



**Výzkumný
nástroj**

Strukturovaný dotazník v délce cca 10 minut

Shrnutí výsledků



Malé a střední firmy se staví k elektronické komunikaci velmi kladně a téměř všichni ji v nějaké podobě využívají, nejčastěji jde o online bankovníctví a elektronické formuláře nebo faktury.



Firmy komunikují elektronicky jak s bankami, tak s veřejnou správou i svými zákazníky – tento způsob komunikace je mezi nimi velmi rozšířen.



Téměř polovina malých a středních firem využívá ke svému podnikání více než 1 banku.



Zcela dominantní formou plateb jsou bezhotovostní transakce. Jde o nejčastější formu platby (ať příchozí, či odchozí) pro okolo 90 % firem.



I OSVČ se staví k elektronické komunikaci kladně a v nějaké formě ji využívá 95 % z nich. Hlavní formou využití elektronické komunikace je pro ně elektronické bankovníctví.



90 % OSVČ komunikuje elektronicky s bankami. Cca 70 % z nich elektronicky komunikuje se státní správou a stejný je tento podíl u komunikace se zákazníky.



Dvě třetiny živnostníků vyžívají pro své podnikání služeb pouze jedné banky.



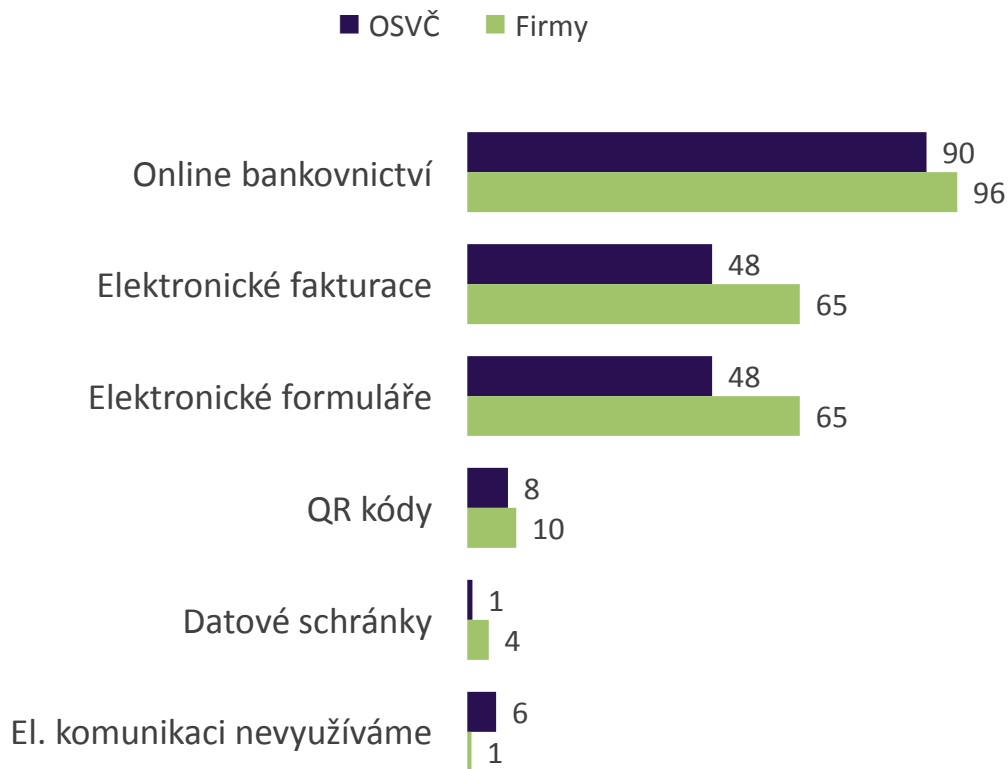
OSVČ stále poměrně často využívají plateb v hotovosti. Jde o převažující způsob plateb pro cca třetinu z nich.

Výsledky v detailu

Q3. Které formy elektronické komunikace využíváte, ať už s veřejnou správou, bankami, nebo vašimi zákazníky/klienty?

Které formy el. komunikace podnikatelé využívají?

v %



n=800 (300 OSVČ, 500 firem)

Názor AMSP ČR:

Je to poměrně překvapivá zpráva, zejména s ohledem na OSVČ. Znamená to, že drtivá většina živnostníků je připojena na internet a bezproblémově dokáže řídit elektronické finanční transakce.

Názor ČBA:

Spolu s rozšiřováním moderních technologií rostou možnosti aktivit v on-line prostředí. Týká se to nejen plateb a komunikace s okolím, ale i uchovávání dat v cloudovém prostředí. Překvapením je zatím nízký zájem o QR kódy.

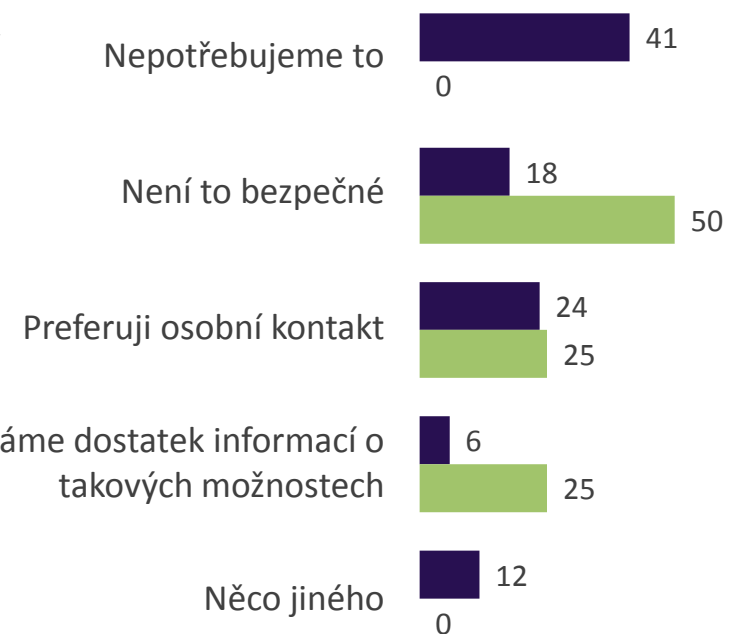
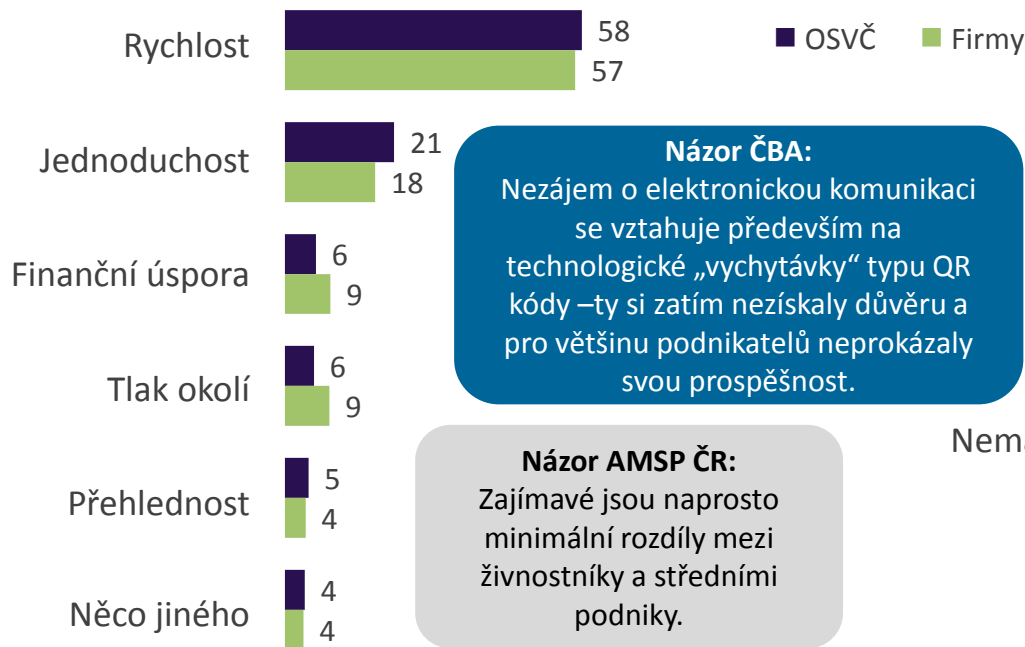
Motivace využívání elektronické komunikace

Q5. A jaká je vaše hlavní motivace pro využívání elektronické komunikace?

Q5a. A jaký je hlavní důvod, proč elektronickou komunikaci nevyužíváte?

Hlavní motivace pro využívání el. komunikace v %

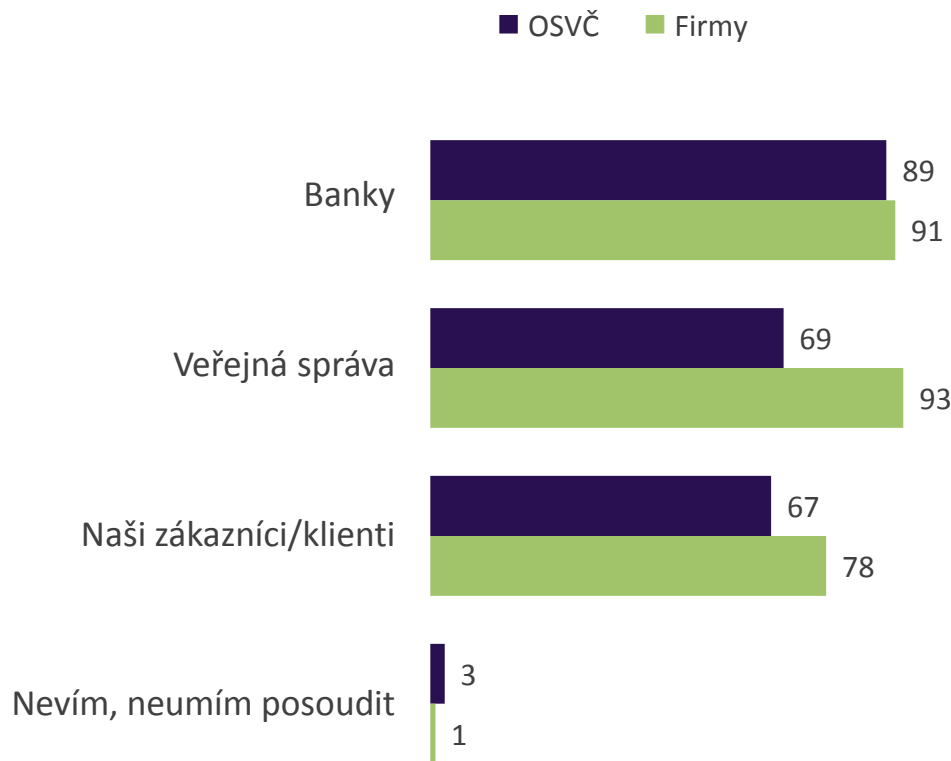
Hlavní důvod pro nevyužívání el. komunikace v %



n=280 OSVČ, 492 firem

Q4. Nyní bych se chtěl/a zeptat, s kým z následujících subjektů komunikujete elektronicky (máme tím na mysli elektronické faktury, formuláře, výpisy, atd.). Q4a. A s kým z daných subjektů byste elektronickou komunikaci uvítali?

S kým firmy elektronicky komunikují? v %



n=283 OSVČ, 495 firem

Názor ČBA:

Zákazník si přeje mít informace a služby dostupné kdykoliv a odkudkoliv. On-line prostředí dokáže tyto stoupající nároky uspokojit, šetří čas a náklady.

Názor AMSP ČR:

Očekávané zjištění, které koresponduje s tím, že společnosti mají na rozdíl od OSVČ povinnost využívat vůči státní správě datové schránky.

Elektronickou komunikaci s bankami by uvítali další 2 % OSVČ a 3 % firem.

Elektronickou komunikaci s veřejnou správou by uvítalo dalších 8 % OSVČ a 3 % firem.

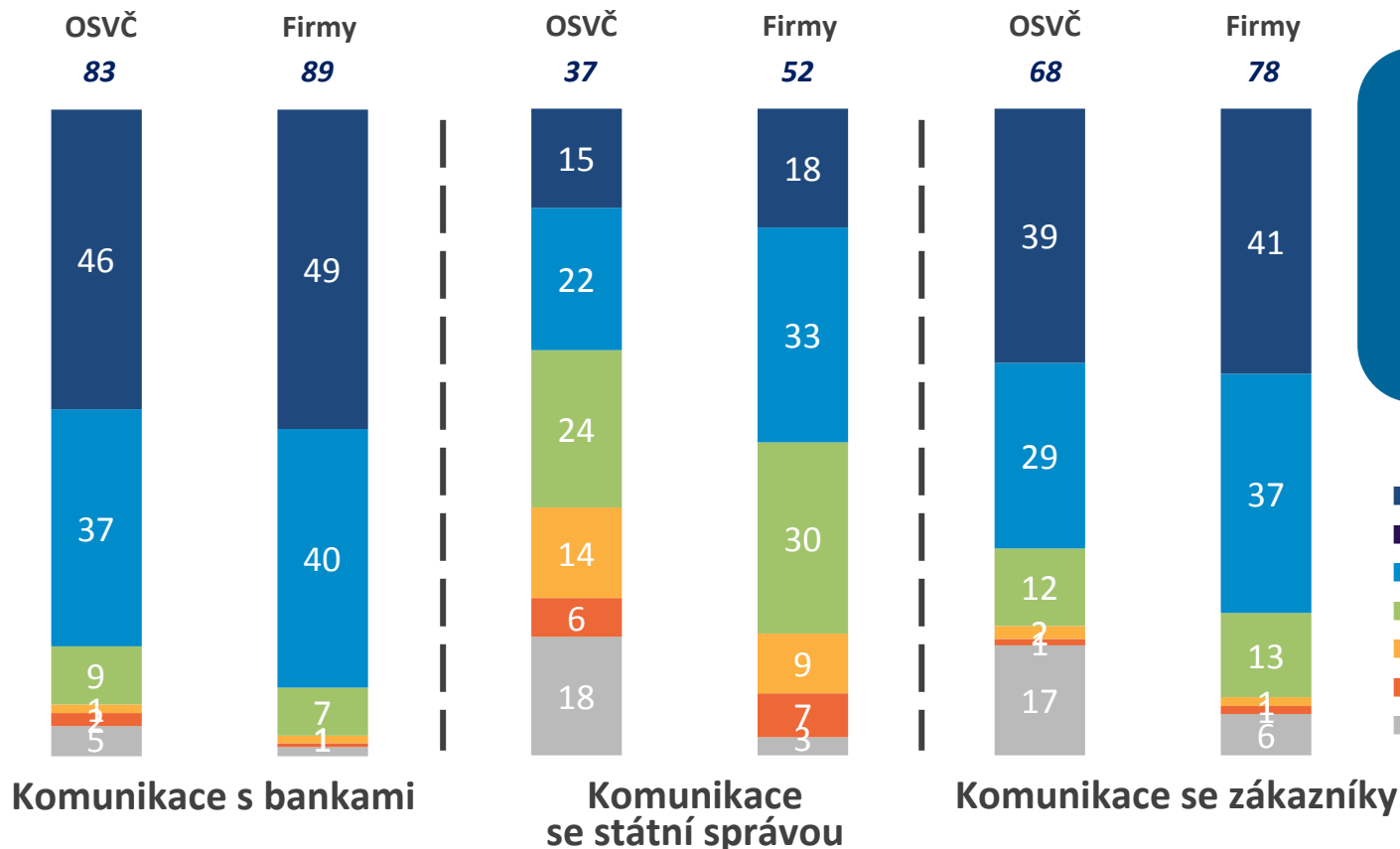
Elektronickou komunikaci s veřejnou správou by uvítalo dalších 4 % OSVČ a 6 % firem.

Firmy s více než 50 zaměstnanci častěji komunikují se svými zákazníky/klienty.

Složitost elektronické komunikace podle subjektů

Q11. Nyní bych Vás poprosil/a o posouzení toho, nakolik je složitá elektronická komunikace s následujícími stranami.

Vnímání el. komunikace s jednotlivými protistranami v %



Názor AMSP ČR:

Velmi důležité sdělení, jak živnostníci, tak společnosti potřebují, aby státní správa zjednodušila elektronický režim komunikace. Důvodem mohou být rozdílné požadavky jednotlivých resortů.

Názor ČBA:

Banky neustále aktivně vyhledávají příležitost pro zlepšování svých služeb, elektronická komunikace se zákazníky a zjednodušování způsobů fakturace je jednou z nich.

- +■ **Snadná komunikace**
- Velmi snadná komunikace
- Spíše snadná komunikace
- Ani snadná, ani složitá
- Spíše složitá komunikace
- Velmi složitá komunikace
- Neví

n=300 OSVČ, 500 firem

Komunikace se státní správou je složitá především pro větší subjekty s více než 50 zaměstnanci.

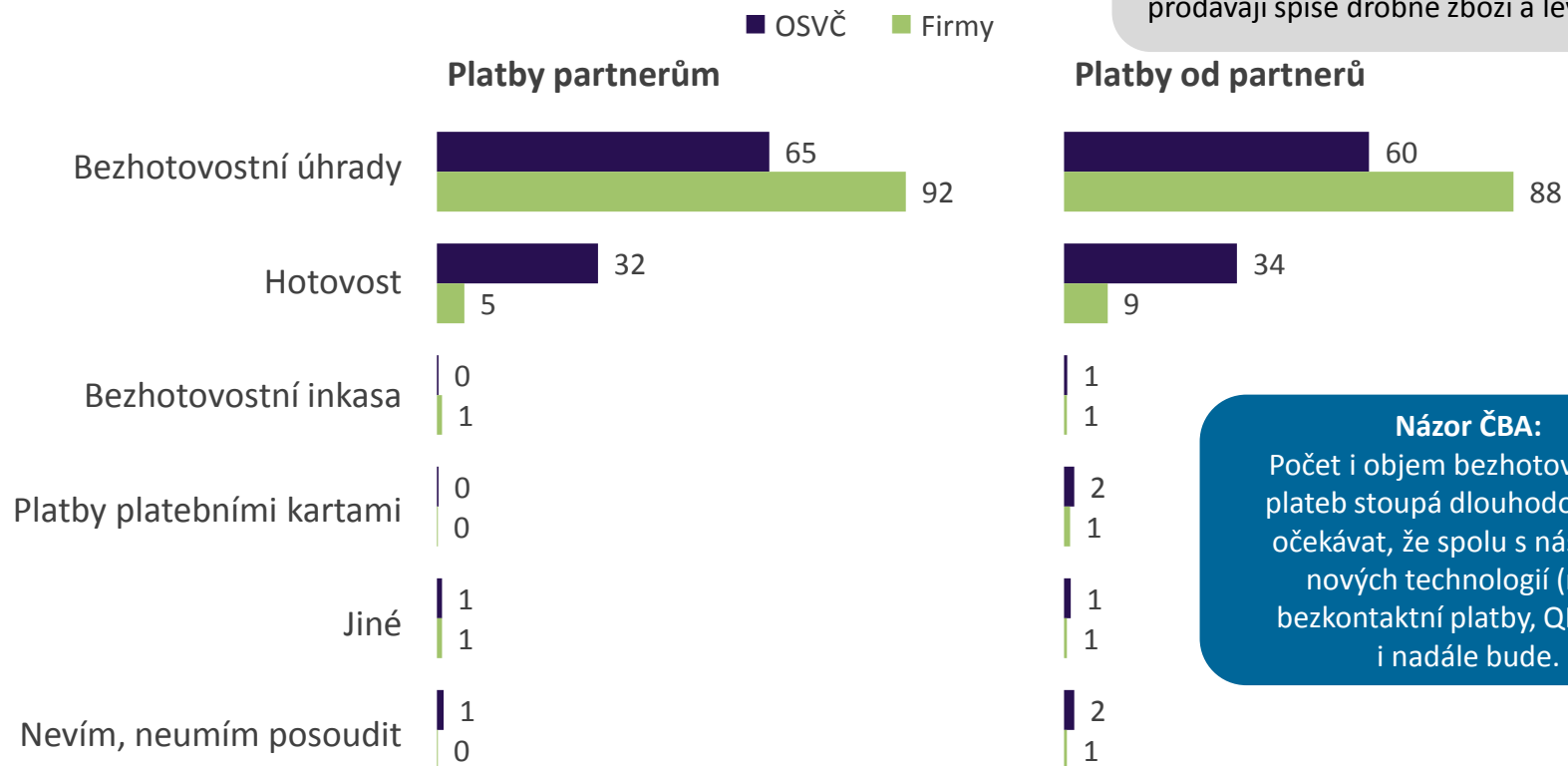
Q1. Jaký je převažující způsob úhrady, který používáte při platbách Vašim obchodním partnerům za produkty a služby?

Q2. Jaký převažující způsob úhrady používají vaši obchodní partneři, když platí vám?

Názor AMSP ČR:

Velmi zajímavý údaj, který ale odpovídá sortimentní skladbě a formě obchodních transakcí, v rámci kterých malé firmy prodávají spíše drobné zboží a levnější služby.

Převažující způsob platby v %



Názor ČBA:

Počet i objem bezhotovostních plateb stoupá dlouhodobě a lze očekávat, že spolu s nástupem nových technologií (např. bezkontaktní platby, QR kódy) i nadále bude.

Platba hotovostí je typická pro OSVČ s méně než 5 zaměstnanci a obratem do 5 mil. Kč.

n=300 OSVČ, 500 firem

Preference plateb v hotovosti u OSVČ dle odvětví

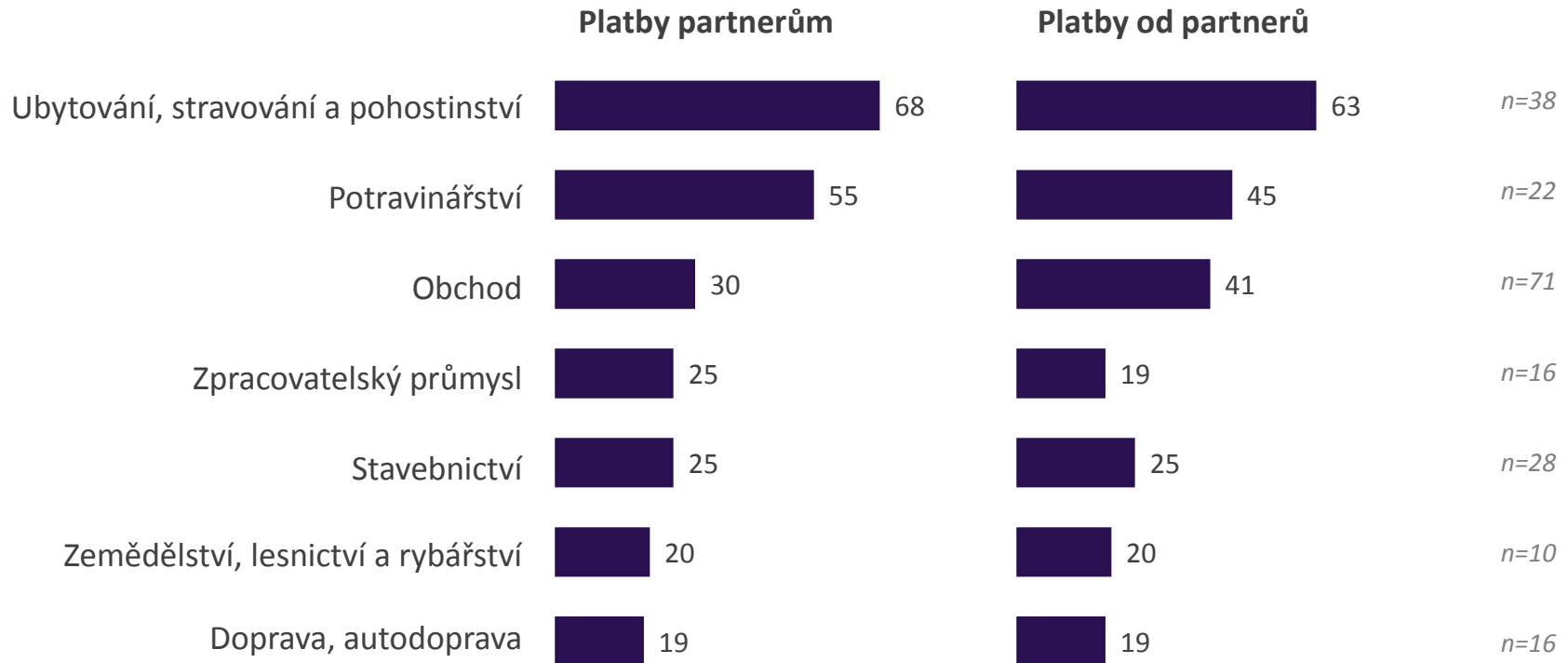
Q1. Jaký je převažující způsob úhrady, který používáte při platbách Vašim obchodním partnerům za produkty a služby?

Q2. Jaký převažující způsob úhrady používají vaši obchodní partneři, když platí vám?

Podíl OSVČ v daném oboru, které pro platby používají nejčastěji hotovost v %

Názor AMSP ČR:

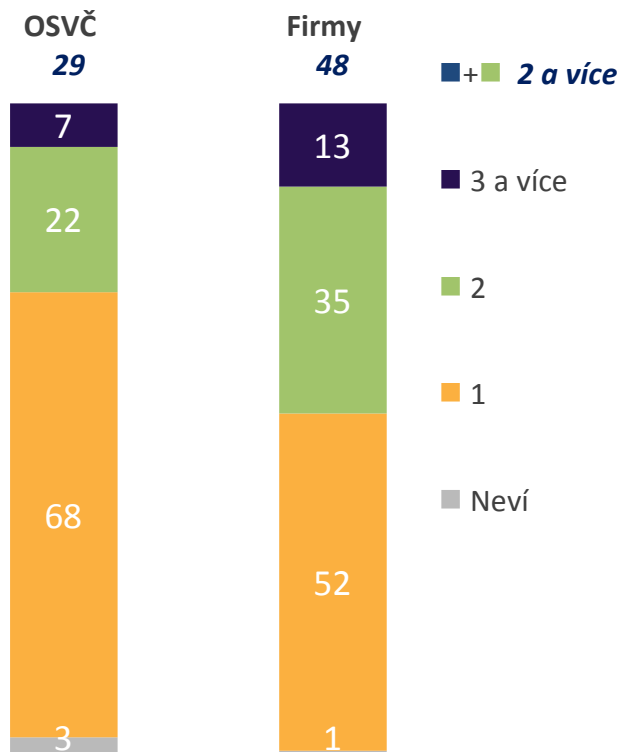
Toto je hodně zajímavé s ohledem na chystanou EET. Potvrzuje se, že ubytování, restaurace a obchod všeho druhu jsou nejdůležitější segmenty pro hotovostní platby.



Uvedeny OSVČ obory dosahující vzorku alespoň 10

Q6. Kolik bank v současnosti pro účely vašeho podnikání využíváte?

Počet využívaných bank v %



n=300 OSVČ, 500 firem

Názor ČBA:

Využívání více bank by pro podnikatele znamenalo zvýšené náklady. Navíc banky díky silně konkurenčnímu prostředí dokážou své klienty velmi dobře motivovat např. individualizovanými službami.

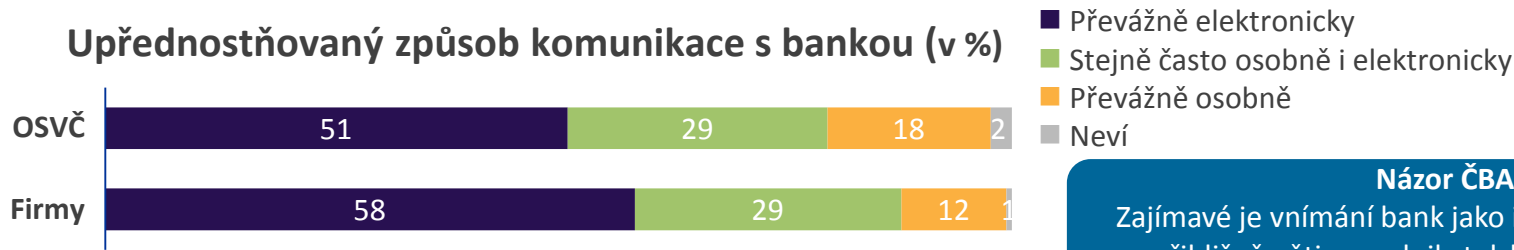
Názor AMSP ČR:

Toto je dlouhodobý trend, MSP jsou spíše konzervativní, mnohé firmy rovněž po světové krizi zrušili některé účty a šetřily prostředky za jejich užívání.

Více bank využívají častěji větší firmy
s více než 50 zaměstnanci.

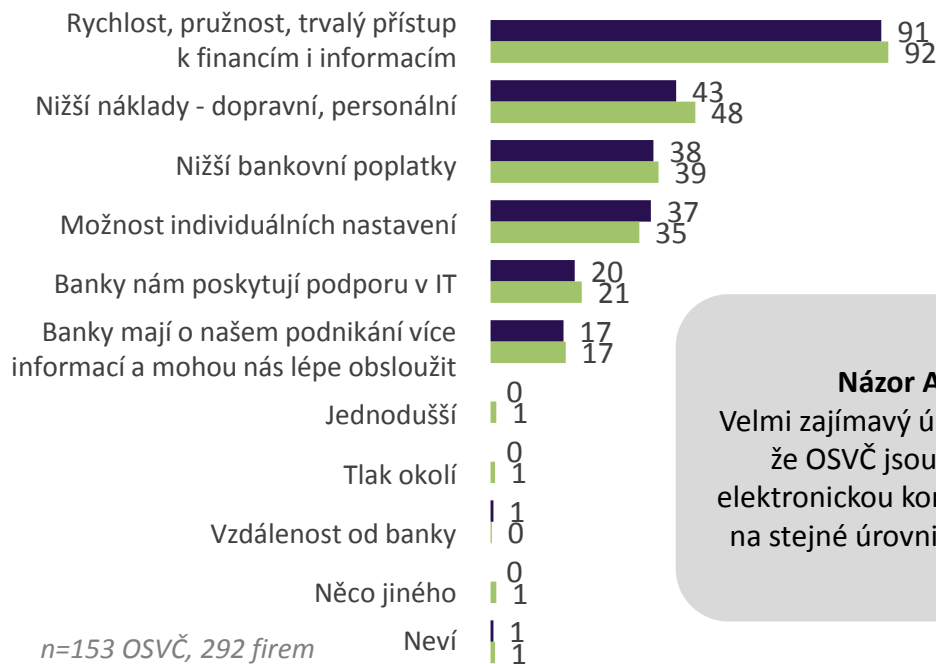
Q8. A jakým způsobem obvykle s Vaší podnikatelskou bankou komunikujete? Q9. Z jakých důvodů komunikujete se svou hlavní bankou převážně osobně? Q10. Z jakých důvodů komunikujete se svou hlavní bankou převážně elektronicky?

Upřednostňovaný způsob komunikace s bankou (v %)



n=300 OSVČ, 500 firem

Proč elektronicky?

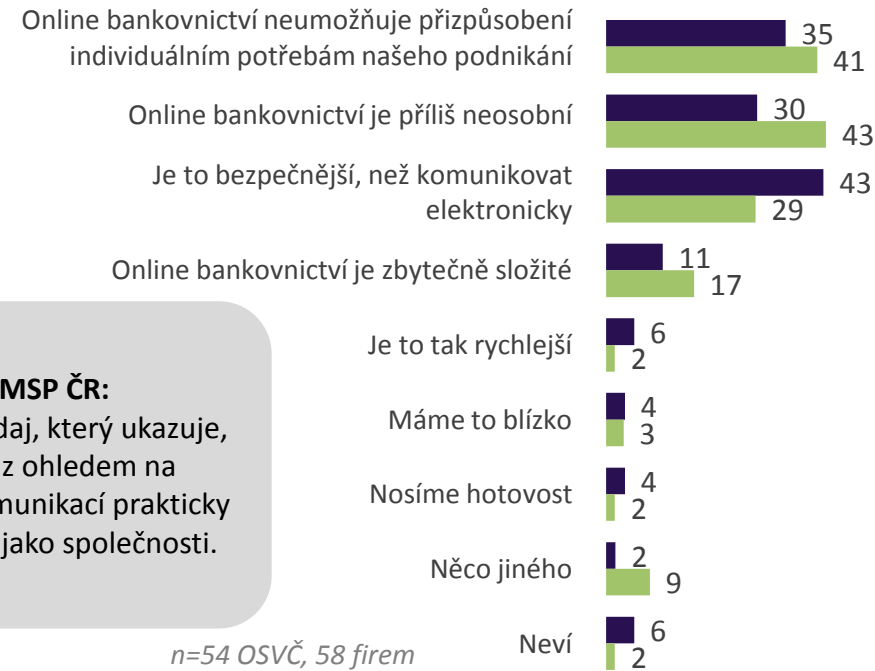


n=153 OSVČ, 292 firem

Názor ČBA:

Zajímavé je vnímání bank jako inovátorů v oblasti IT u přibližně pětiny podnikatelského sektoru. Banky do podpory technologií vynakládají nemalé prostředky.

Proč osobně?



n=54 OSVČ, 58 firem

Názor AMSP ČR:

Velmi zajímavý údaj, který ukazuje, že OSVČ jsou z hlediska elektronické komunikace prakticky na stejné úrovni jako společnosti.

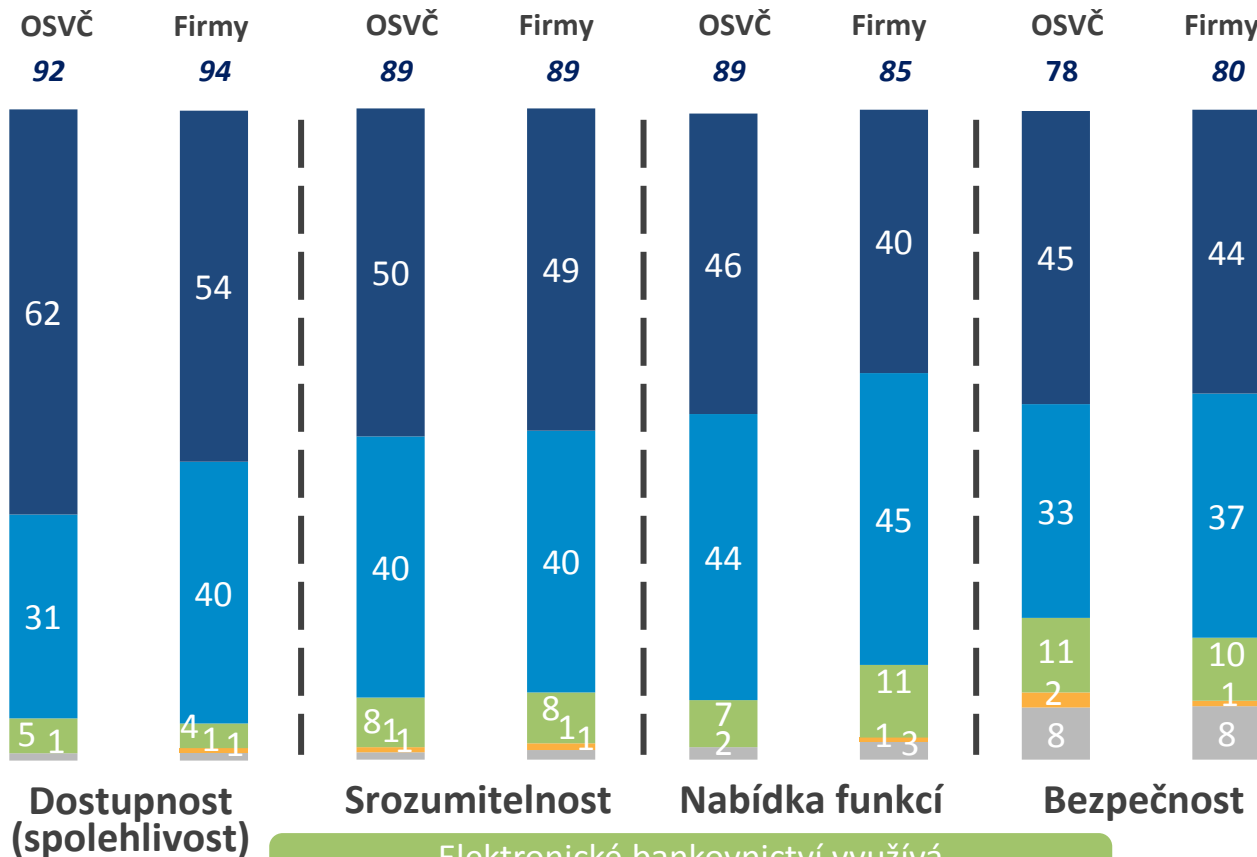
Spokojenost s elektronickým bankovníctvím

Q12. Využíváte pro účely vašeho podnikání elektronické/internetové bankovníctví?

Q12a. Nyní bychom vás poprosili, abyste zhodnotili internetové bankovníctví, které využíváte pro účely vašeho podnikání.

Spokojenost s elektronickým bankovníctvím

v %



Názor ČBA:

Elektronické bankovníctví je stále na vzestupu. Banky v rámci tohoto produktu přicházejí s novými službami a rozšiřují pole působnosti i do oblasti mobilních technologií. Spokojenost se správou financí přes internet navíc deklarují všechny skupiny klientů, i ty mimo podnikatelský segment.

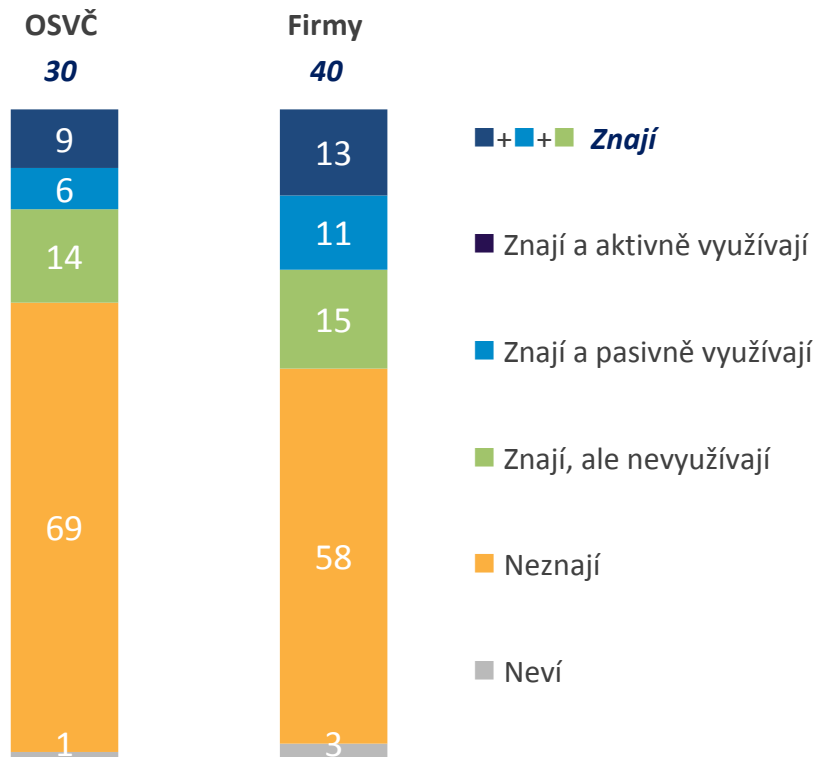
- +■ **Spokojeni**
- Velmi spokojeni
- Spíše spokojeni
- Ani spokojeni, ani nespokojeni
- Spíše nespokojeni
- Velmi nespokojeni
- Neví

Elektronické bankovníctví využívá 90 % OSVČ a 96 % malých a středních firem.

n= využívají el. bankovníctví, 270 OSVČ, 480 firem

Q13. Znáte tzv. Standard elektronické fakturace vyvinutý bankami spolu s Uníí IT?

Znalost Standardu elektronické fakturace v %



n=300 OSVČ, 500 firem

Názor AMSP ČR:

To je velké překvapení. Standard elektronické fakturace není úplně triviální záležitost a to, že OSVČ o tom mají velmi podobné povědomí jako střední firmy je velmi zajímavé.

Názor ČBA:

Jedním z dlouhodobých cílů bank je zprehledňovat elektronickou fakturaci mezi výstavci dokumentů a jejich zákazníky. Za tímto účelem jsme před rokem vytvořili tzv. Standard elektronické komunikace, který má pomoci zjednodušit fakturaci a pomoci podnikatelskému sektoru eliminovat chyby při zadávání plateb. Kromě značné znalosti je potěšující i to, že přibližně čtvrtina firem tento systém využívá.

Míra znalosti standardu elektronické fakturace roste s obratem podnikatelského subjektu.

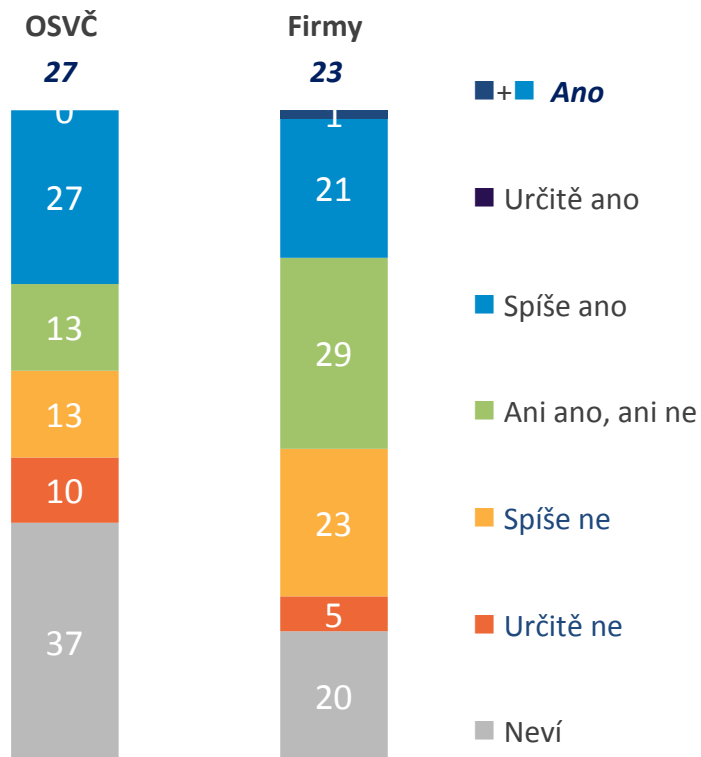
Znalost nových high-tech platform pro financování byznysu

Q14. Slyšeli jste nebo se setkali s novými high-tech platformami financování byznysu bez zprostředkování bankou jako je peer-to-peer lending, cloud financing apod.? Q15. A považujete tyto platformy za vhodnou alternativu k tradičnímu bankovníctví? Q16. A máte podle Vás dostatek informací o přednostech a rizicích těchto nástrojů?

10 % OSVČ a 15 % malých a středních firem se setkalo s high-tech platformami pro nebankovní financování byznysu jako je peer-to-peer lending, cloud financing apod.

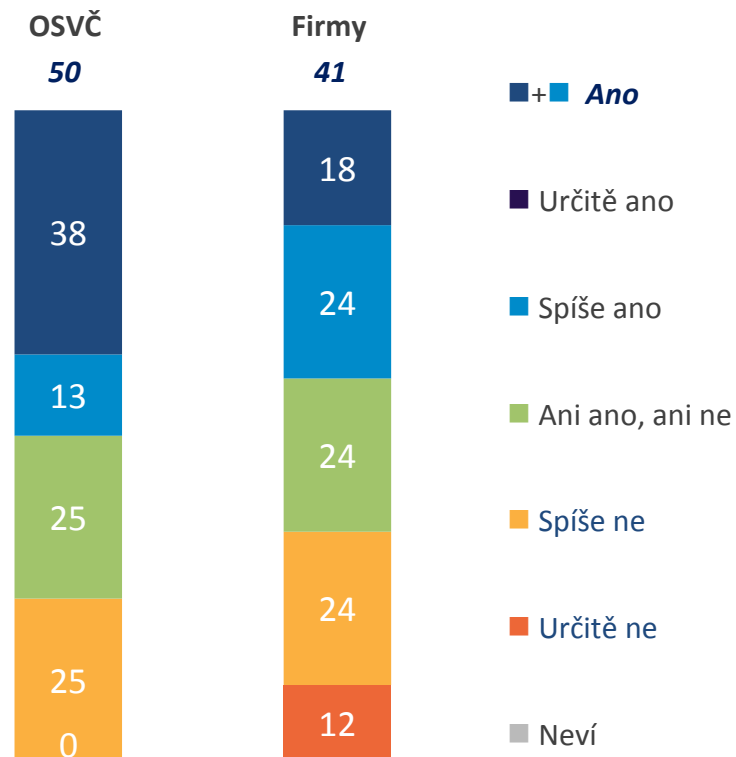
Jsou tyto high-tech platformy vhodnou alternativou k tradičnímu bankovníctví?

v %



A mají podnikatelé dostatek informací o rizicích těchto platform?

v %

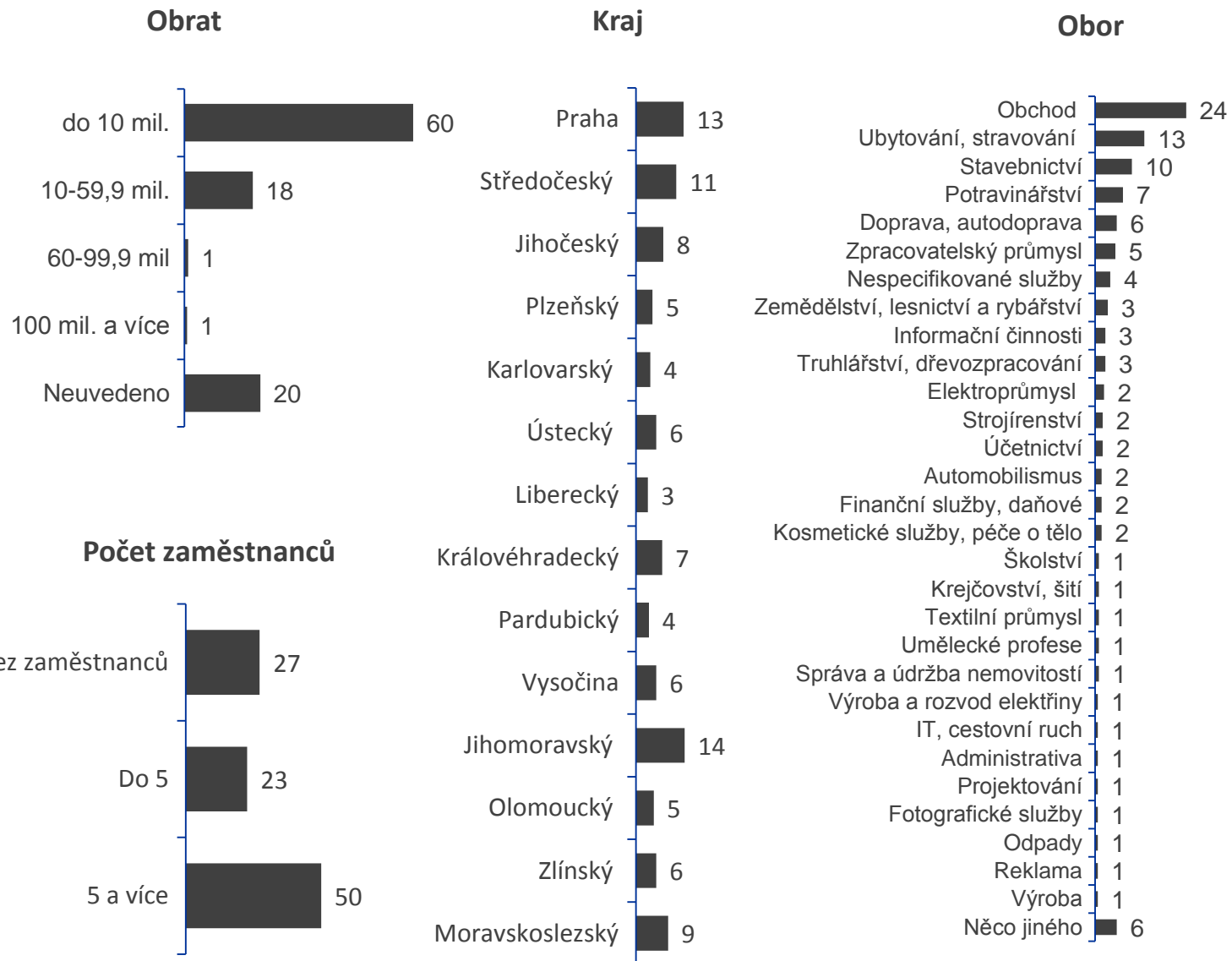


n= znají high-tech platformy, 30 OSVČ, 75 firem

Příloha: Struktura vzorku

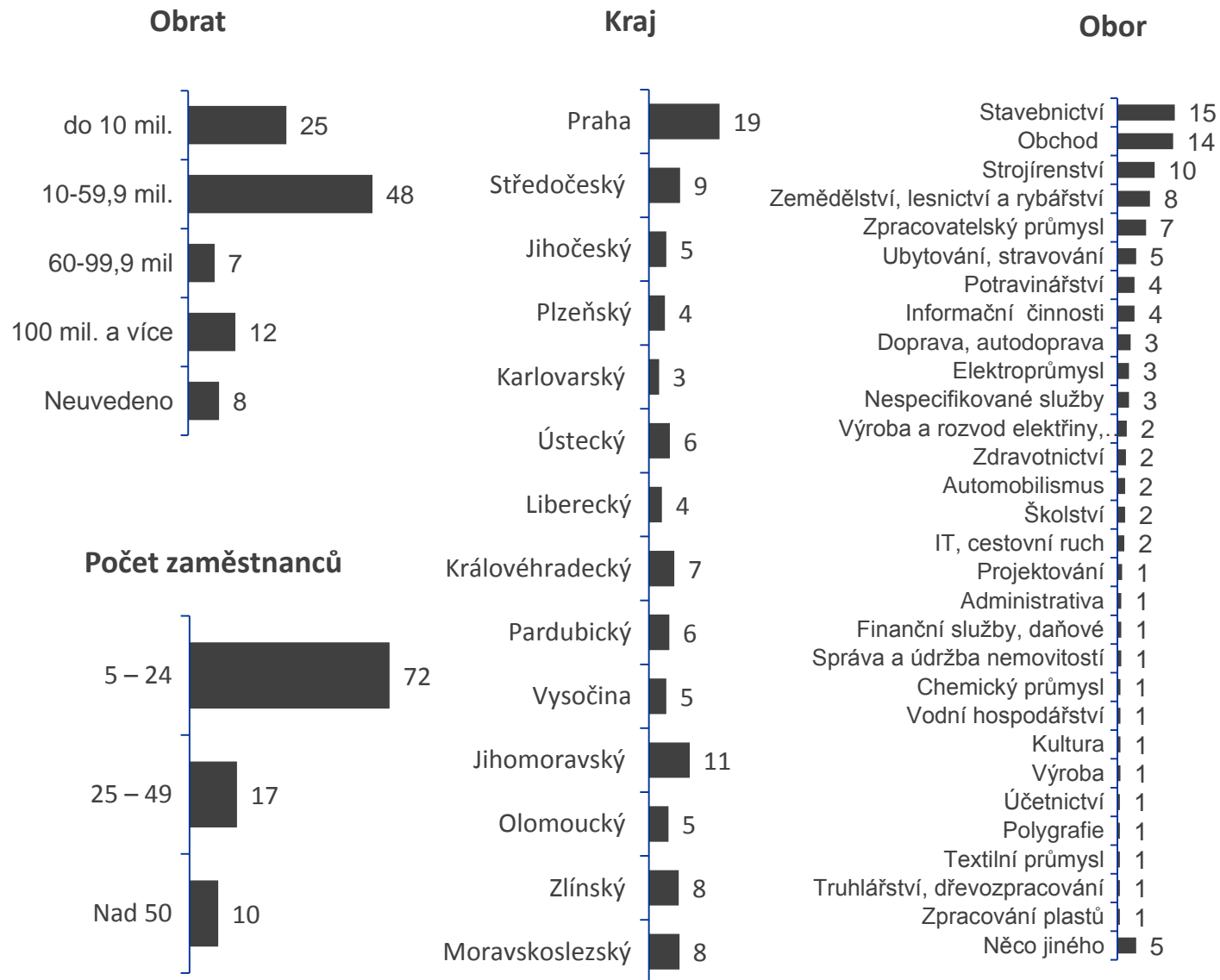


v %



n=300

v %



n=500