

Tab. 37: Firmy poskytující na webových stránkách nebo sociálních médiích zákaznickou podporu v podobě tzv. webového online chatu; 2020

podíl na celkovém počtu firem v dané velikostní a odvětvové skupině (v %)

Odvětví (ekonomická činnost) – CZ NACE	Velikost firmy (počet zaměstnanců)			
	10–49	50–249	250+	Celkem
Zpracovatelský průmysl – C (10–33)	4,4	7,4	6,9	5,4
Potravinářský, nápojový a tabákový průmysl (10–12)	3,7	10,3	14,0	5,8
Textilní, oděvní, kožedělní a obuvnický průmysl (13–15)	8,0	9,8	.	8,6
Dřevozpracující a papírenský průmysl (16–18)	2,4	4,3	.	2,9
Chemický, farmaceutický, gumárenský a plastový průmysl; Průmysl skla a stavebních hmot (19–23)	4,3	7,1	8,2	5,6
Výroba kovů, hutních a kovodělných výrobků (24–25)	2,8	7,9	.	3,9
Výroba počítačů, elektronických a optických přístrojů a zařízení (26)	6,1	5,9	.	6,5
Výroba elektrických zařízení, výroba strojů a zařízení j. n. (27–28)	5,1	5,8	6,6	5,5
Automobilový průmysl a výroba ostatních dopravních prostředků (29–30)	7,6	8,3	4,3	6,8
Výroba nábytku; Ost. zpracovatelský průmysl; Opravy a instalace strojů a zařízení (31–33)	7,0	7,6	.	7,1
Výroba a rozvod energie, plynu, vody, tepla a činn. související s odpady – D, E (35–39)	5,4	11,3	15,5	7,5
Stavebnictví – F (41–43)	3,1	3,2	.	3,2
Velkoobchod a maloobchod; opravy a údržba motorových vozidel – G (45–47)	13,2	15,4	26,0	13,8
Velkoobchod, maloobchod a opravy motorových vozidel (45)	8,2	17,5	.	9,7
Velkoobchod, kromě motorových vozidel (46)	12,6	12,2	25,7	12,8
Maloobchod, kromě motorových vozidel (47)	16,0	21,4	26,6	17,0
Doprava a skladování – H (49–53)	5,5	8,3	14,5	6,3
Ubytování, stravování a pohostinství – I (55–56)	11,6	10,1	.	11,5
Ubytování (55)	16,9	15,2	.	16,9
Stravování a pohostinství (56)	10,0	6,0	.	9,9
Informační a komunikační činnosti – J (58–63)	17,6	18,5	29,7	18,4
Činnosti v oblasti vydavatelství, filmu, videozáznamů a televizních programů (58–60)	24,9	26,1	.	25,8
Telekomunikační činnosti (61)	30,6	32,1	53,6	32,3
Činnosti v oblasti informačních technologií; Informační činnosti (62–63)	14,5	16,1	24,3	15,3
Činnosti v oblasti nemovitostí – L (68)	3,8	.	.	4,1
Profesní, vědecké a technické činnosti – M (69–75)	8,0	14,4	.	8,9
Administrativní a podpůrné činnosti – N (77–82)	4,1	4,0	15,1	4,7
Činnosti cestovních agentur a kanceláří (79)	30,0	63,1	.	34,6
Ostatní administrativní a podpůrné činnosti (77–78, 80–82)	1,3	3,0	12,1	2,5
Celkem	7,8	9,1	12,4	8,2

Pozn.: tečky v tabulce značí nespolehlivé údaje (velmi malý počet firem v daných velikostních a odvětvových skupinách)