

## Poskytování zákaznické podpory v podobě webového online chatu, zákaznické mobilní aplikace

---

<a href="#">Tab. 4</a>	Poskytování zákaznické podpory v podobě webového online chatu, zákaznické mobilní aplikace; 2023
<a href="#">Tab. 4.1</a>	Podniky poskytující zákaznickou podporu v podobě webového online chatu; 2023
<a href="#">Tab. 4.2</a>	Podniky s webovým online chatem, kde na položené dotazy reaguje/odpovídá člověk; 2023
<a href="#">Tab. 4.3</a>	Podniky s webovým online chatem, kde na položené dotazy reaguje/odpovídá chatbot; 2023
<a href="#">Tab. 4.4</a>	Podniky, které mají mobilní aplikaci pro zákazníky
<a href="#">Tab. 4.5</a>	Podniky v zemích EU27 poskytující zákaznickou podporu v podobě webového online chatu; 2023
<a href="#">Tab. 4.6</a>	Podniky v zemích EU27, které mají mobilní aplikaci pro zákazníky; 2023

**Tab. 4: Poskytování zákaznické podpory v podobě webového online chatu, zákaznické mobilní aplikace; 2023**

	% z celkového počtu podniků s 10 a více zaměstnanci v dané velikosti a odvětvové skupině					Podniky, které mají mobilní aplikaci pro zákazníky	z toho: v aplikaci je možné udělat objednávku nebo rezervaci
	Podniky poskytující zákaznickou podporu v podobě webového online chatu		podniky s webovým online chatem, kde na položené dotazy reaguje/odpovídá:				
	člověk	chatovací robot (chatbot)	pouze člověk (podnik nemá chatbota)	Podniky, které mají mobilní aplikaci pro zákazníky	z toho: v aplikaci je možné udělat objednávku nebo rezervaci		
<b>Podniky s 10 a více zaměstnanci celkem</b>	<b>8,7</b>	<b>1,7</b>	<b>7,0</b>	<b>6,6</b>	<b>4,3</b>		
<b>Velikost podniku</b>							
10–49 zaměstnanců	8,1	1,3	6,8	6,0	3,9		
50–249 zaměstnanců	9,9	2,5	7,3	7,2	4,7		
250 a více zaměstnanců	15,5	6,4	9,1	16,1	9,7		
<b>Sledované odvětví (CZ-NACE)</b>							
<b>Zpracovatelský průmysl – C (10–33)</b>	<b>5,2</b>	<b>1,3</b>	<b>3,9</b>	<b>5,2</b>	<b>2,9</b>		
Potravinářský, nápojový a tabákový průmysl (10–12)	6,5	2,6	3,9	8,1	6,8		
Textilní, oděvní, kožedělní a obuvnický průmysl (13–15)	9,3	.	9,3	3,1	2,4		
Dřevopracující a papírenský průmysl (16–18)	8,3	0,5	7,8	3,0	1,9		
Chemický, farmaceutický, gumárenský, plastikařský a sklářský průmysl (19–23)	4,3	0,7	3,7	6,4	3,3		
Metallurgický a kovopracující průmysl (24–25)	3,9	0,6	3,3	4,4	2,2		
Elektronický průmysl - Výroba počítačů, elektronických a optických přístrojů a zařízení (26)	8,9	3,6	5,3	7,9	.		
Elektrotechnický a strojírenský průmysl (27–28)	4,5	3,3	1,1	5,5	2,5		
Automobilový průmysl a výroba ostatních dopravních prostředků (29–30)	1,2	0,9	.	2,6	1,5		
Ostatní odvětví zpracovatelského průmyslu (31–33)	4,8	0,8	4,0	5,2	2,7		
<b>Výroba a rozvod energie, plynu, vody, tepla a činn. související s odpady – D, E (35–39)</b>	<b>9,5</b>	<b>0,6</b>	<b>8,9</b>	<b>4,6</b>	<b>3,3</b>		
<b>Stavebnictví – F (41–43)</b>	<b>2,0</b>	<b>.</b>	<b>2,0</b>	<b>1,5</b>	<b>0,4</b>		
<b>Velkoobchod a maloobchod; opravy a údržba motorových vozidel – G (45–47)</b>	<b>17,5</b>	<b>3,3</b>	<b>14,2</b>	<b>8,8</b>	<b>6,7</b>		
Prodej a opravy motorových vozidel (45)	15,9	2,0	13,9	8,2	7,1		
Velkoobchod, kromě motorových vozidel (46)	17,6	4,3	13,3	9,4	7,1		
Maloobchod, kromě motorových vozidel (47)	18,1	2,1	16,0	8,3	5,8		
<b>Doprava a skladování – H (49–53)</b>	<b>4,1</b>	<b>0,6</b>	<b>3,5</b>	<b>4,5</b>	<b>2,9</b>		
<b>Ubytování, stravování a pohostinství – I (55–56)</b>	<b>11,0</b>	<b>1,7</b>	<b>9,3</b>	<b>12,8</b>	<b>11,6</b>		
Ubytování (55)	16,1	3,1	13,0	14,8	14,6		
Stravování a pohostinství (56)	9,4	1,3	8,1	12,1	10,6		
<b>Informační a komunikační činnosti – J (58–63)</b>	<b>22,0</b>	<b>6,0</b>	<b>16,0</b>	<b>15,5</b>	<b>7,9</b>		
Činnosti v oblasti vydavatelství, filmu, videozáznamů a televizních programů (58–60)	21,5	6,2	15,3	21,7	9,9		
Telekomunikační činnosti (61)	35,8	12,5	23,3	15,5	11,3		
Činnosti v oblasti informačních technologií; informační činnosti (62–63)	20,5	5,2	15,3	14,5	7,2		
<b>Činnosti v oblasti nemovitostí – L (68)</b>	<b>5,0</b>	<b>0,8</b>	<b>4,2</b>	<b>6,5</b>	<b>2,6</b>		
<b>Profesní, vědecké a technické činnosti – M (69–75)</b>	<b>5,9</b>	<b>1,0</b>	<b>4,9</b>	<b>5,8</b>	<b>2,5</b>		
<b>Administrativní a podpůrné činnosti – N (77–82)</b>	<b>6,9</b>	<b>1,4</b>	<b>5,5</b>	<b>5,6</b>	<b>2,9</b>		
Činnosti cestovních agentur a kanceláří (79)	37,6	9,4	28,2	17,4	14,1		
Ostatní administrativní a podpůrné činnosti (77–78, 80–82)	5,6	1,1	4,5	5,1	2,4		

Pozn.: těžky v tabulce značí nespolehlivé údaje (velmi malý počet subjektů v daných velikostních a odvětvových skupinách) Zdroj: Šetření o využívání ICT v podnikatelském sektoru (ICT 5-01), ČSÚ 2023

**Tab. 4.1: Podniky poskytující zákaznickou podporu v podobě webového online chatu; 2023**

% z celkového počtu podniků v dané velikostní a odvětvové skupině

převažující ekonomická činnost – odvětvová sekce klasifikace CZ NACE	Celkem (10+)	velikost podniku (počet zaměstnanců)		
		malé (10–49)	střední (50–249)	velké (250+)
<b>Celkem</b>	<b>8,7</b>	<b>8,1</b>	<b>9,9</b>	<b>15,5</b>
Zpracovatelský průmysl – C (10–33)	5,2	4,4	6,5	7,8
Výroba a rozvod energie, plynu, vody, tepla a činnosti souv. s odpady – D, E (35–39)	9,5	8,6	8,8	21,1
Stavebnictví – F (41–43)	2,0	2,2	.	.
Velkoobchod a maloobchod; opravy a údržba motorových vozidel – G (45–47)	17,5	15,8	24,5	37,9
Doprava a skladování – H (49–53)	4,1	2,5	10,3	13,9
Ubytování, stravování a pohostinství – I (55–56)	11,0	10,9	11,1	15,6
Informační a komunikační činnosti – J (58–63)	22,0	21,4	21,3	33,0
Činnosti v oblasti nemovitostí – L (68)	5,0	5,1	.	.
Profesní, vědecké a technické činnosti – M (69–75)	5,9	6,1	2,4	17,2
Administrativní a podpůrné činnosti – N (77–82)	6,9	5,9	6,5	20,6

**Tab. 4.2: Podniky s webovým online chatem, kde na položené dotazy reaguje/odpovídá člověk; 2023**

% z celkového počtu podniků v dané velikostní a odvětvové skupině

převažující ekonomická činnost – odvětvová sekce klasifikace CZ NACE	Celkem (10+)	velikost podniku (počet zaměstnanců)		
		malé (10–49)	střední (50–249)	velké (250+)
<b>Celkem</b>	<b>8,4</b>	<b>7,9</b>	<b>9,3</b>	<b>13,5</b>
Zpracovatelský průmysl – C (10–33)	4,8	4,2	6,0	6,3
Výroba a rozvod energie, plynu, vody, tepla a činnosti souv. s odpady – D, E (35–39)	9,4	8,6	8,8	19,3
Stavebnictví – F (41–43)	2,0	2,2	.	.
Velkoobchod a maloobchod; opravy a údržba motorových vozidel – G (45–47)	17,3	15,7	24,4	36,4
Doprava a skladování – H (49–53)	4,0	2,5	10,0	12,3
Ubytování, stravování a pohostinství – I (55–56)	10,2	10,2	9,0	15,6
Informační a komunikační činnosti – J (58–63)	20,1	20,9	14,9	25,3
Činnosti v oblasti nemovitostí – L (68)	5,0	5,1	.	.
Profesní, vědecké a technické činnosti – M (69–75)	5,6	5,9	2,1	11,8
Administrativní a podpůrné činnosti – N (77–82)	6,7	5,8	6,5	18,5

**Tab. 4.3: Podniky s webovým online chatem, kde na položené dotazy reaguje/odpovídá chatbot; 2023**

% z celkového počtu podniků v dané velikostní a odvětvové skupině

převažující ekonomická činnost – odvětvová sekce klasifikace CZ NACE	Celkem (10+)	velikost podniku (počet zaměstnanců)		
		malé (10–49)	střední (50–249)	velké (250+)
<b>Celkem</b>	<b>1,7</b>	<b>1,3</b>	<b>2,5</b>	<b>6,4</b>
Zpracovatelský průmysl – C (10–33)	1,3	1,1	1,5	3,6
Výroba a rozvod energie, plynu, vody, tepla a činnosti souv. s odpady – D, E (35–39)	.	.	.	.
Stavebnictví – F (41–43)	.	.	.	.
Velkoobchod a maloobchod; opravy a údržba motorových vozidel – G (45–47)	3,3	2,5	6,4	11,9
Doprava a skladování – H (49–53)	0,6	0,4	.	.
Ubytování, stravování a pohostinství – I (55–56)	1,7	1,6	4,1	.
Informační a komunikační činnosti – J (58–63)	6,0	3,5	12,8	22,1
Činnosti v oblasti nemovitostí – L (68)	0,8	0,7	.	.
Profesní, vědecké a technické činnosti – M (69–75)	1,0	0,8	.	13,5
Administrativní a podpůrné činnosti – N (77–82)	1,4	1,1	1,3	5,7

**Tab. 4.4: Podniky, které mají mobilní aplikaci pro zákazníky**

% z celkového počtu podniků v dané velikostní a odvětvové skupině

převažující ekonomická činnost – odvětvová sekce klasifikace CZ NACE	Celkem (10+)	velikost podniku (počet zaměstnanců)		
		malé (10–49)	střední (50–249)	velké (250+)
<b>Celkem</b>	<b>6,6</b>	<b>6,0</b>	<b>7,2</b>	<b>16,1</b>
Zpracovatelský průmysl – C (10–33)	5,2	5,0	4,8	8,3
Výroba a rozvod energie, plynu, vody, tepla a činnosti souv. s odpady – D, E (35–39)	4,6	1,5	8,6	22,8
Stavebnictví – F (41–43)	1,5	1,5	.	.
Velkoobchod a maloobchod; opravy a údržba motorových vozidel – G (45–47)	8,8	7,6	12,5	33,0
Doprava a skladování – H (49–53)	4,5	2,8	6,7	30,9
Ubytování, stravování a pohostinství – I (55–56)	12,8	12,3	16,6	39,2
Informační a komunikační činnosti – J (58–63)	15,5	13,6	17,6	37,3
Činnosti v oblasti nemovitostí – L (68)	6,5	6,3	.	.
Profesní, vědecké a technické činnosti – M (69–75)	5,8	6,1	2,7	11,4
Administrativní a podpůrné činnosti – N (77–82)	5,6	4,1	8,2	8,9

**Tab. 4.5: Podniky v zemích EU27 poskytující zákaznickou podporu v podobě webového online chatu; 2023**  
*údaje se vztahují k měsíci roku 2023, ve kterém podnikatelské subjekty vyplňovaly výkaz*

	Podniky poskytující zákaznickou podporu v podobě webového online chatu	velikost podniku (počet zaměstnanců)			převažující ekonomická činnost – odvětvová sekce klasifikace NACE						
		malé (10–49)	střední (50–249)	velké (250+)	zpracovatelský průmysl (C)	stavebnictví (F)	obchod (G)	doprava (H)	ubytování (I55)	informační a komunikační činnosti (J)	
<b>EU27</b>	<b>8,8%</b>	<b>8,1%</b>	<b>11,2%</b>	<b>18,2%</b>	<b>6,1%</b>	<b>4,0%</b>	<b>14,7%</b>	<b>4,6%</b>	<b>17,0%</b>	<b>18,2%</b>	
Belgie	9,9%	8,9%	12,5%	19,3%	6,0%	2,1%	15,4%	3,0%	-	21,4%	
Bulharsko	6,7%	6,0%	10,1%	11,5%	4,2%	2,1%	10,3%	4,2%	18,7%	12,1%	
<b>Česko</b>	<b>8,7%</b>	<b>8,1%</b>	<b>9,9%</b>	<b>15,4%</b>	<b>5,2%</b>	<b>2,0%</b>	<b>17,5%</b>	<b>4,1%</b>	<b>16,1%</b>	<b>21,9%</b>	
Dánsko	12,6%	12,0%	13,8%	22,7%	4,4%	6,8%	22,5%	5,2%	10,5%	24,4%	
Estonsko	7,2%	6,3%	10,5%	16,4%	4,7%	0,7%	13,6%	5,1%	14,7%	24,9%	
Finsko	15,3%	12,9%	22,8%	41,4%	9,8%	7,3%	27,3%	5,6%	31,3%	27,0%	
Francie	6,8%	6,1%	9,0%	16,4%	4,0%	2,8%	12,3%	3,9%	14,3%	16,0%	
Chovatsko	6,8%	6,3%	9,1%	12,5%	3,7%	6,4%	14,1%	2,5%	16,5%	13,2%	
Irsko	8,6%	6,6%	17,6%	20,8%	6,1%	1,3%	12,6%	6,2%	7,8%	20,4%	
Itálie	10,1%	9,9%	10,2%	20,1%	7,6%	6,3%	18,3%	5,2%	23,6%	16,7%	
Kypr	4,7%	4,1%	8,3%	10,5%	1,4%	2,7%	5,1%	3,2%	7,8%	16,8%	
Litva	9,2%	8,2%	12,6%	15,5%	6,9%	2,6%	14,8%	8,2%	20,3%	24,7%	
Lotyško	5,5%	4,6%	9,7%	16,4%	5,1%	0,6%	9,7%	5,5%	4,5%	15,0%	
Lucembursko	8,1%	7,1%	11,6%	15,7%	6,1%	3,8%	12,7%	3,5%	7,1%	15,7%	
Maďarsko	6,0%	5,6%	7,9%	10,6%	4,8%	3,3%	8,2%	1,6%	17,8%	11,1%	
Malta	15,4%	13,9%	20,4%	26,5%	8,7%	8,2%	19,9%	15,1%	32,7%	20,3%	
Německo	8,4%	7,7%	10,3%	17,0%	4,9%	3,7%	14,8%	4,2%	13,4%	16,5%	
Nizozemsko	12,8%	11,7%	15,9%	23,8%	6,4%	2,0%	24,3%	5,5%	20,3%	24,3%	
Polsko	5,9%	5,0%	8,7%	13,0%	4,6%	2,0%	10,6%	2,3%	12,1%	16,0%	
Portugalsko	9,4%	8,5%	13,3%	19,8%	5,8%	1,9%	14,6%	7,2%	20,0%	16,9%	
Rakousko	4,6%	3,8%	8,0%	10,0%	3,3%	1,7%	6,3%	3,6%	12,2%	12,6%	
Rumunsko	7,6%	6,9%	10,2%	13,7%	6,5%	2,9%	11,1%	5,9%	10,0%	18,3%	
Řecko	11,0%	10,9%	11,1%	13,7%	9,6%	4,5%	12,1%	7,2%	21,8%	13,0%	
Slovensko	7,8%	7,2%	9,8%	11,7%	4,5%	2,1%	11,9%	5,4%	13,8%	17,3%	
Slovincko	3,1%	2,7%	3,3%	13,2%	2,5%	0,0%	7,3%	-	3,5%	9,4%	
Španělsko	12,4%	11,1%	17,0%	28,2%	10,1%	8,8%	17,4%	7,3%	26,8%	24,3%	
Švédsko	11,0%	10,0%	13,1%	28,0%	5,2%	7,4%	19,6%	2,7%	13,2%	24,0%	

Zdroj: Eurostat - Comprehensive database, 2023

**Tab. 4.6: Podniky v zemích EU27, které mají mobilní aplikaci pro zákazníky; 2023**

údaje se vztahují k měsíci roku 2023, ve kterém podnikatelské subjekty vyplňovaly výkaz

	Podniky, které mají mobilní aplikaci pro zákazníky	velikost podniku (počet zaměstnanců)			převažující ekonomická činnost – odvětvová sekce klasifikace NACE						
		malé (10–49)	střední (50–249)	velké (250+)	zpracovatelský průmysl (C)	stavebnictví (F)	obchod (G)	doprava (H)	ubytování (I55)	informační a komunikační činnosti (J)	
<b>EU27</b>	<b>8,2%</b>	<b>7,2%</b>	<b>11,7%</b>	<b>22,3%</b>	<b>3,8%</b>	<b>1,8%</b>	<b>14,5%</b>	<b>5,7%</b>	<b>17,1%</b>	<b>16,3%</b>	
Belgie	11,1%	10,2%	12,6%	24,9%	6,1%	1,6%	14,5%	6,1%	-	17,3%	
Bulharsko	5,3%	4,6%	8,0%	12,0%	4,0%	2,3%	6,4%	6,3%	9,5%	8,4%	
<b>Česko</b>	<b>6,6%</b>	<b>6,0%</b>	<b>7,2%</b>	<b>16,0%</b>	<b>5,2%</b>	<b>1,5%</b>	<b>8,8%</b>	<b>4,5%</b>	<b>14,8%</b>	<b>15,5%</b>	
Dánsko	12,1%	10,6%	15,6%	34,3%	4,1%	1,2%	20,4%	9,3%	28,3%	22,2%	
Estonsko	4,6%	3,9%	5,8%	19,4%	2,1%	2,9%	3,8%	6,2%	1,2%	23,0%	
Finsko	14,1%	12,2%	19,9%	35,5%	4,4%	2,3%	28,9%	7,2%	38,7%	30,0%	
Francie	10,2%	8,9%	15,1%	24,5%	4,0%	1,4%	21,5%	3,3%	23,8%	15,4%	
Chovatsko	5,8%	4,8%	9,5%	18,3%	2,0%	2,8%	9,8%	9,6%	16,0%	12,1%	
Irsko	9,3%	7,7%	14,9%	25,8%	4,1%	4,7%	12,8%	5,4%	4,5%	19,6%	
Itálie	7,2%	6,4%	10,4%	25,0%	3,1%	1,9%	13,6%	6,6%	14,6%	13,8%	
Kypr	8,5%	6,3%	18,6%	44,4%	2,2%	2,7%	8,4%	10,1%	20,4%	22,7%	
Litva	3,7%	2,9%	5,8%	13,9%	2,3%	0,2%	5,7%	3,0%	15,4%	15,2%	
Lotyšsko	3,3%	2,3%	5,2%	27,5%	0,9%	0,1%	5,1%	4,4%	1,4%	12,6%	
Lucembursko	8,5%	7,3%	11,0%	26,7%	3,2%	1,9%	15,8%	9,5%	24,2%	16,5%	
Maďarsko	4,7%	4,1%	6,4%	14,5%	3,3%	2,6%	5,8%	3,4%	12,7%	7,0%	
Malta	7,0%	6,5%	7,0%	21,7%	1,0%	1,3%	6,0%	12,9%	13,6%	12,6%	
Německo	8,8%	7,7%	12,2%	20,0%	3,4%	0,6%	18,9%	4,0%	14,7%	16,1%	
Nizozemsko	9,4%	7,9%	13,4%	26,3%	4,9%	2,0%	14,1%	6,2%	22,7%	17,4%	
Polsko	4,1%	3,2%	6,9%	13,5%	2,7%	0,7%	5,7%	3,5%	10,2%	14,2%	
Portugalsko	9,4%	7,5%	16,8%	37,8%	4,1%	2,0%	14,2%	13,9%	21,9%	21,9%	
Rakousko	7,5%	6,3%	12,8%	19,1%	5,9%	1,1%	10,4%	5,8%	13,7%	12,6%	
Rumunsko	6,8%	6,1%	8,7%	15,6%	5,4%	3,3%	7,3%	4,0%	5,9%	19,3%	
Řecko	8,7%	8,5%	8,2%	20,8%	4,8%	3,5%	10,3%	5,8%	25,2%	13,3%	
Slovensko	6,5%	6,0%	6,6%	17,0%	3,8%	4,1%	8,7%	8,5%	14,9%	17,4%	
Slovensko	5,4%	4,5%	7,2%	20,4%	4,2%	1,4%	11,6%	2,0%	12,1%	10,6%	
Španělsko	9,2%	7,8%	13,0%	31,7%	5,4%	4,2%	11,8%	12,1%	19,1%	19,2%	
Švédsko	13,1%	11,4%	18,9%	29,8%	4,7%	5,7%	26,8%	9,7%	26,0%	20,0%	