

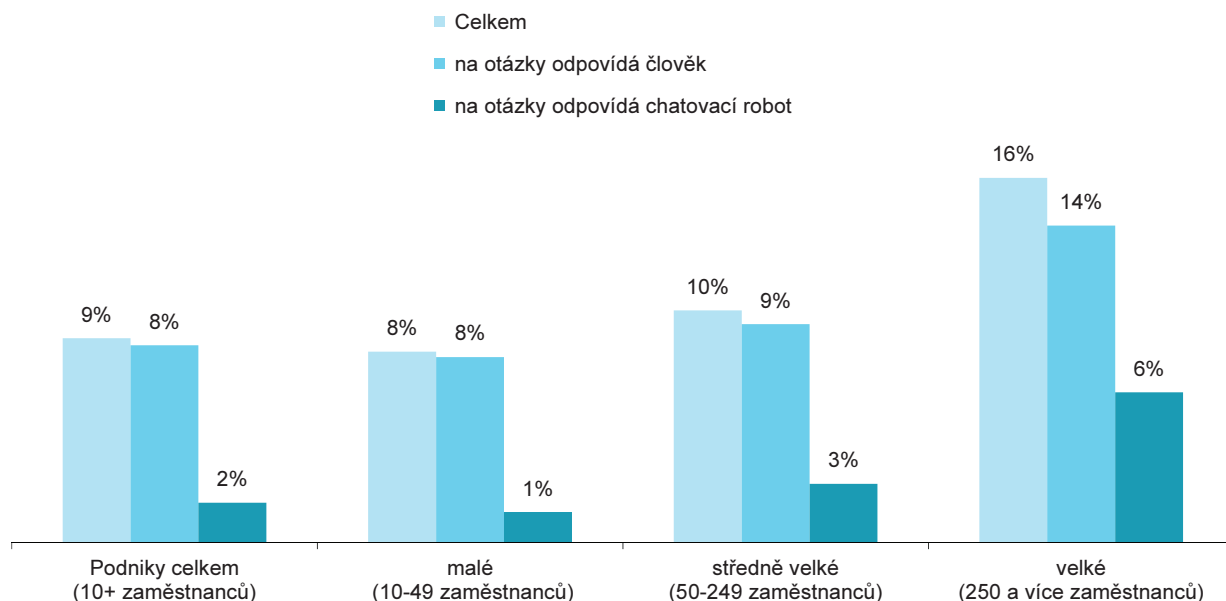
4. Poskytování zákaznické podpory v podobě webového online chatu, zákaznické mobilní aplikace

Zákaznická podpora je soubor služeb, které firmy poskytují svým zákazníkům. Nejčastěji zahrnuje odpovídání na jejich dotazy a řešení problémů se zbožím nebo poskytovanými službami. Pomoc je přitom zajišťována přes různé kanály jako e-mail nebo telefon. Objevuje se ale také v podobě webového online chatu, přičemž chatovací okénko se může zobrazovat přímo na webových stránkách firmy nebo v chatovacích aplikacích sociálních sítí. Část firem dnes využívá také mobilní aplikace pro zákazníky, kde kromě zákaznické podpory naleznou věrnostní program, personalizované slevy nebo přes ně mohou online objednávat produkty.

Hlavní zjištění

- Zákaznickou podporu v podobě tzv. **webového online chatu** poskytovalo v roce 2023 na webových stránkách nebo na sociálních médiích 9 % tuzemských firem s 10 a více zaměstnanci. Velké podniky poskytovaly zákaznickou podporu online dvakrát častěji než malé firmy (16 % velkých, 8 % malých).
- V poskytování zákaznické podpory v podobě webového online chatu dominují cestovní agentury a kanceláře (38 %) a telekomunikační firmy (36 %). Relativně nejméně často (přibližně 5 % podniků) ji poskytují firmy působící v dopravě a skladování nebo ve zpracovatelském průmyslu.
- České podniky se **v mezinárodním srovnání států EU27 nachází přesně na unijním průměru**, zákaznickou podporu online poskytuje i v průměru zemí EU27 devět procent podniků s více než deseti zaměstnanci. Z evropských zemí se zákazníkům v online prostředí věnují nejvíce podniky na Maltě a ve Finsku (v každé z těchto zemí 15 %), relativně nejméně naopak podniky ve Slovinsku (3 %).
- Zákaznická podpora online byla v roce 2023 **nejčastěji** realizována tak, že **na otázky odpovídal člověk**, např. operátor péče o zákazníky. V naprosté většině podniků, které zákazníkům poskytují online podporu, odpovídá na otázky pouze člověk, tj. převažují firmy, které nedisponují chatovacím robotem.
- Využívání **chatovacích robotů, tzv. chatbotů**, není v českém podnikatelském prostředí příliš rozšířeno. Chatboty, resp. programy, které dokáží komunikovat se zákazníky a zpravidla odpovídají na jejich nejčastější otázky, využívala v roce 2023 jen 2 % firem. Nacházíme je častěji ve velkých podnicích (6 %) a z hlediska odvětví v telekomunikacích (13 %). Nicméně i v telekomunikačních činnostech převažují subjekty, kde na položené otázky odpovídá člověk, nikoli chatbot.
- Chatboty využívané v zákaznické podpoře mohou být **založené na umělé inteligenci**, dokáží pak porozumět lidské řeči, ať už v psané nebo mluvené podobě, a v komunikaci s člověkem jsou schopné reagovat na kontext situace. Častější je ovšem typ chatovacího robota, který má **naprogramované scénáře** pro určité typy chování. Zákazníkům pak nabízí vybrat si z několika okruhů, na které má předdefinované odpovědi.
- **Mobilní aplikaci pro zákazníky** mělo v roce 2023 celkem 7 % podniků, výrazně častěji ji mají k dispozici velké podniky (16 % z nich). Z odvětví mělo mobilní aplikaci nejvíce podniků zabývajících se činnostmi v oblasti vydavatelství, filmu, videozáznamů a televizních programů (22 % podniků), nejméně pak podniky působící ve stavebnictví (1,5 % podniků).
- V mobilních aplikacích lidé často nacházejí **věrnostní program**, kdy zde mohou mít např. digitální věrnostní kartu, mohou získávat slevové kupony, prohlížet nabídku zboží nebo služeb, případně si produkty mohou přes aplikaci rovnou **objednat nebo zarezervovat**. Možnost rezervace nebo online objednávky přes mobilní aplikaci nabízí nejčastěji podniky poskytující ubytování (15 %) či cestovní agentury a kanceláře (14 %).
- V **zemích EU27** bylo v roce 2023 průměrně 8 % podniků, které nabízely mobilní aplikaci pro své zákazníky. Nejvíce podniků s těmito mobilními aplikacemi je v severovýchodních státech (Finsko, Švédsko, Dánsko), kde jimi disponuje více než 12 % tamějších ekonomických subjektů.

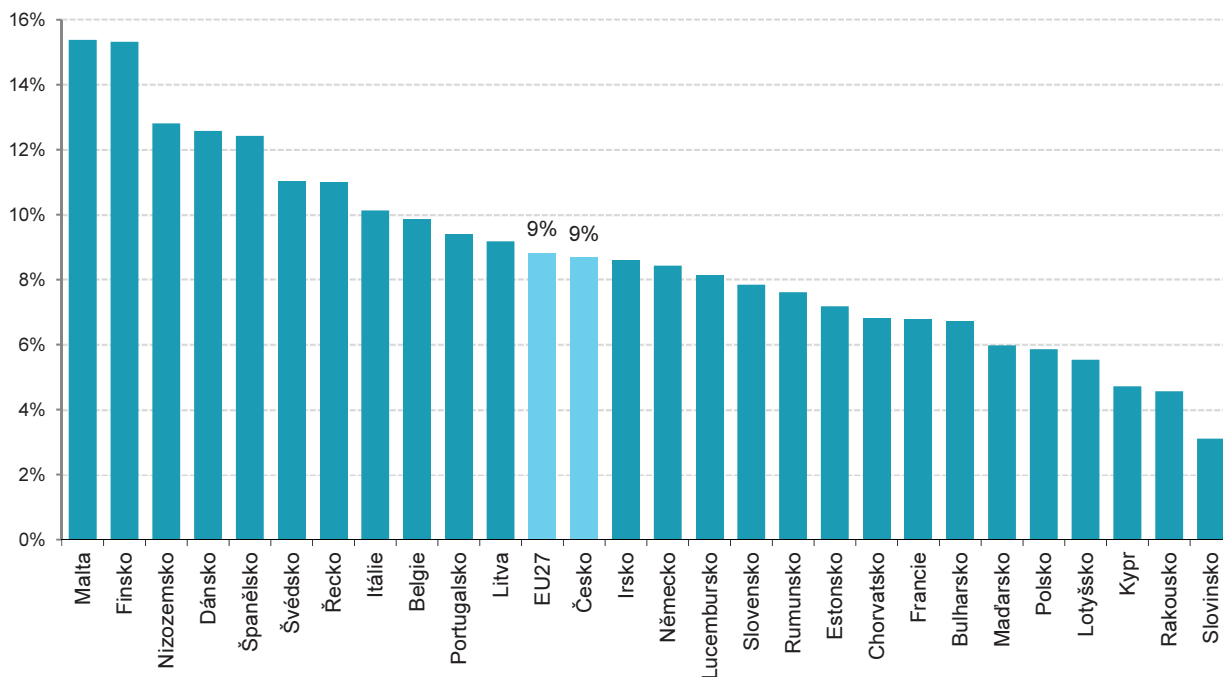
Graf 4.1: Podniky v ČR poskytující zákaznickou podporu v podobě webového online chatu; 2023



% z celkového počtu podniků v dané velikostní skupině

Zdroj: Český statistický úřad

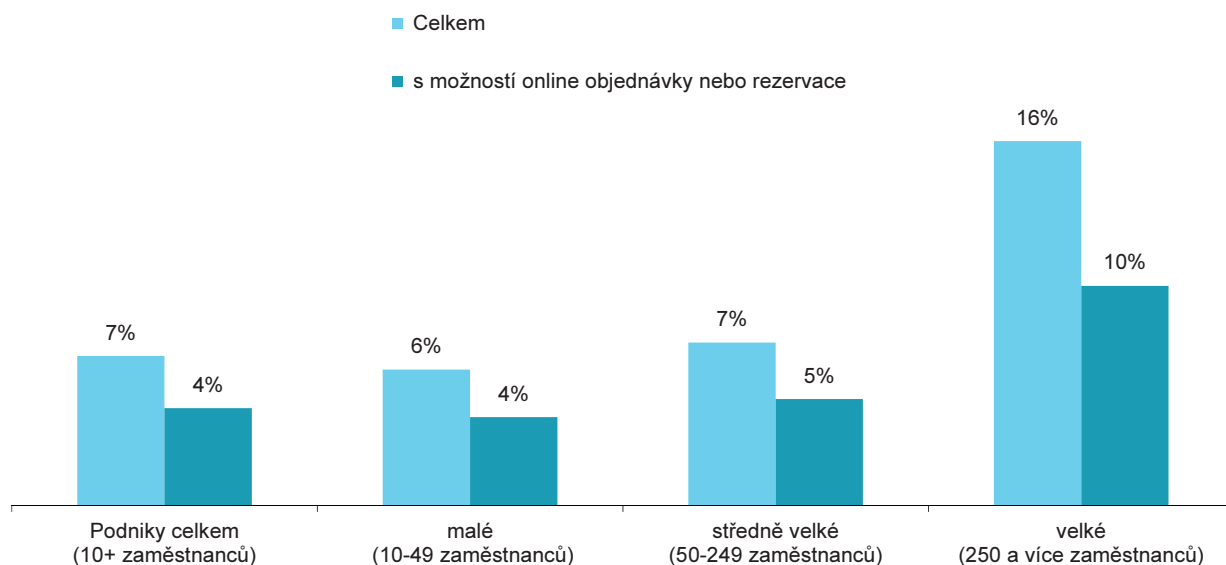
Graf 4.2: Podniky v zemích EU27 poskytující zákaznickou podporu v podobě webového online chatu; 2023



% z celkového počtu podniků s 10 a více zaměstnanci v dané zemi

zdroj dat: Eurostat, prosinec 2023

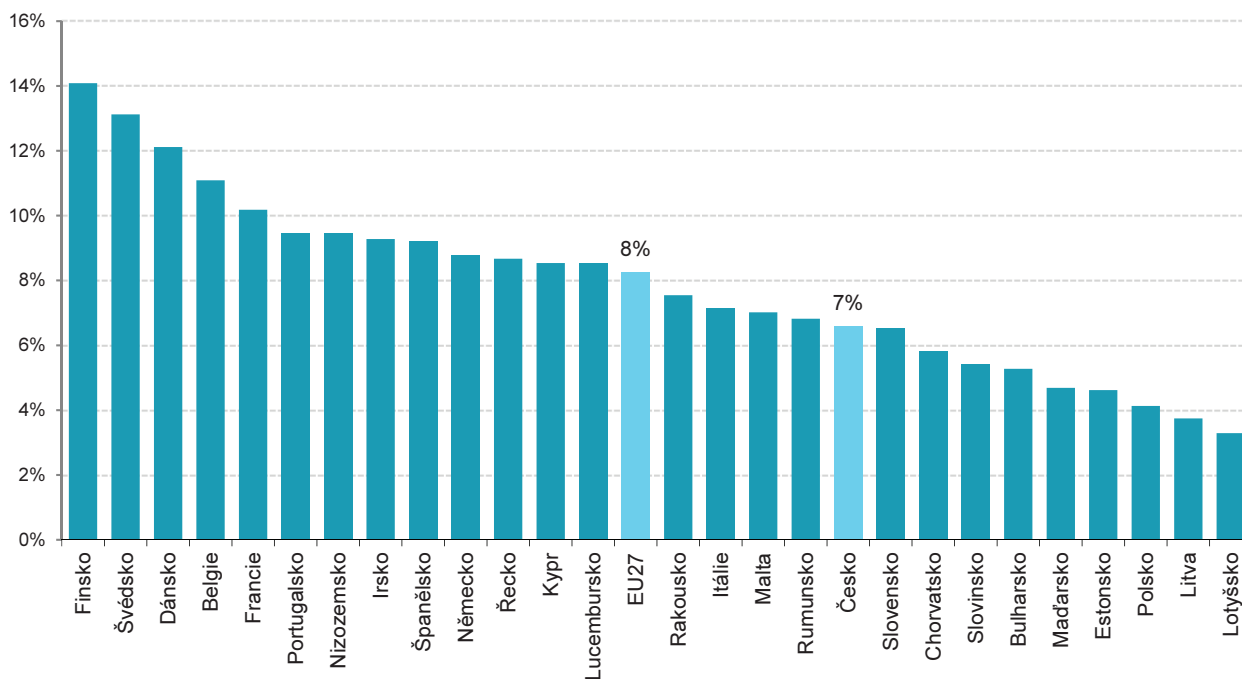
Graf 4.3: Podniky v ČR, které mají mobilní aplikaci pro zákazníky; 2023



% z celkového počtu podniků v dané velikostní skupině

Zdroj: Český statistický úřad

Graf 4.4: Podniky v zemích EU27, které mají mobilní aplikaci pro zákazníky; 2023



% z celkového počtu podniků s 10 a více zaměstnanci v dané zemi

zdroj dat: Eurostat, prosinec 2023