

Tab. 58: Podniky používající CRM* pro správu a využití informací o zákaznících, leden 2010

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

Odvětví (ekonomická činnost) – CZ NACE	Velikost podniku (počet zaměstnanců)			
	10–49	50–249	250+	Celkem
Zpracovatelský průmysl – C (10–33)	10,5	26,0	47,7	16,6
Potravinářský, nápojový a tabákový průmysl (10–12)	4,7	23,2	46,0	11,4
Textilní, oděvní, kožedělní a obuvnický průmysl (13–15)	6,5	11,9	44,7	8,8
Dřevozpracující a papírenský průmysl (16–18)	12,9	30,5	46,7	17,0
Chemický, farmaceutický, gumárenský a plastový průmysl; Průmysl skla a stavebních hmot (19–23)	15,7	33,2	53,7	23,6
Výroba kovů, hutních a kovodělných výrobků (24–25)	5,3	20,7	45,6	11,0
Výroba počítačů, elektronických a optických přístrojů a zařízení (26)	28,8	33,2	54,5	32,9
Výroba elektrických zařízení, výroba strojů a zařízení j. n. (27–28)	15,6	27,5	50,1	21,2
Automobilový průmysl a výroba ostatních dopravních prostředků (29–30)	7,2	34,8	39,6	24,5
Výroba nábytku; Ost. zpracovatelský průmysl; Opravy a instalace strojů a zařízení (31–33)	9,7	21,7	49,0	13,8
Výroba a rozvod energie, plynu, vody, tepla a činn. související s odpady – D, E (35–39)	6,6	29,2	66,1	16,4
Stavebnictví – F (41–43)	5,9	20,0	48,8	8,2
Velkoobchod a maloobchod; opravy a údržba motorových vozidel – G (45–47)	12,7	38,6	50,3	16,3
Velkoobchod, maloobchod a opravy motorových vozidel (45)	16,6	58,6	83,2	23,8
Velkoobchod, kromě motorových vozidel (46)	16,9	43,7	77,1	21,3
Maloobchod, kromě motorových vozidel (47)	7,0	11,0	35,6	8,1
Doprava a skladování – H (49–53)	8,3	29,3	43,9	13,1
Ubytování, stravování a pohostinství – I (55–56)	4,1	23,0	42,6	6,1
Ubytování (55)	7,2	34,1	57,3	11,3
Stravování a pohostinství (56)	2,8	14,4	31,8	3,9
Informační a komunikační činnosti – J (58–63)	42,4	61,9	70,1	46,9
Činnosti v oblasti vydavatelství, filmu, videozáznamů a televizních programů (58–60)	32,2	50,6	67,8	36,9
Telekomunikační činnosti (61)	56,7	87,0	100,0	63,3
Činnosti v oblasti informačních technologií; Informační činnosti (62–63)	44,2	62,6	64,9	48,3
Peněžnictví a pojišťovnictví – K (64–66)	35,4	80,3	77,8	51,8
Činnosti v oblasti nemovitostí – L (68)	10,4	19,5	61,3	12,3
Profesní, vědecké a technické činnosti – M (69–75)	14,5	30,2	71,0	17,6
Administrativní a podpůrné činnosti – N (77–82)	9,5	19,3	33,8	13,2
Činnosti cestovních agentur a kancelářů (79)	30,1	67,1	67,6	35,2
Ostatní administrativní a podpůrné činnosti (77–78, 80–82)	6,9	16,7	32,9	10,9
Celkem	11,0	29,1	49,3	15,4

* Manažerský informační systém CRM (Customer Relationship Management) umožňuje sběr, integraci, zpracování a analýzu informací o zákaznících.