

Tab. 66: Podniky používající CRM* pro správu a využití informací o zákaznících, leden 2011

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	30,3	53,3	18,0
Potravinářský, nápojový a tabákový průmysl (10–12)	4,9	22,2	44,2	11,1
Textilní, oděvní, kožedělní a obuvnický průmysl (13–15)	7,4	19,5	49,0	11,3
Dřevozpracující a papírenský průmysl (16–18)	10,5	38,3	55,8	16,0
Chemický, farmaceutický, gumárenský a plastový průmysl; Průmysl skla a stavebních hmot (19–23)	13,5	33,5	59,8	22,7
Výroba kovů, hutních a kovodělných výrobků (24–25)	9,7	32,5	56,1	17,1
Výroba počítačů, elektronických a optických přístrojů a zařízení (26)	22,5	51,5	62,9	35,0
Výroba elektrických zařízení, výroba strojů a zařízení j. n. (27–28)	9,4	31,7	54,4	19,4
Automobilový průmysl a výroba ostatních dopravních prostředků (29–30)	4,8	34,9	46,1	26,0
Výroba nábytku; Ost. zpracovatelský průmysl; Opravy a instalace strojů a zařízení (31–33)	15,9	19,5	52,7	18,2
Výroba a rozvod energie, plynu, vody, tepla a činn. související s odpady – D, E (35–39)	8,0	39,8	67,3	20,0
Stavebnictví – F (41–43)	4,7	29,0	47,9	8,1
Velkoobchod a maloobchod; opravy a údržba motorových vozidel – G (45–47)	21,2	50,8	52,1	24,6
Velkoobchod, maloobchod a opravy motorových vozidel (45)	29,1	50,0	77,4	32,8
Velkoobchod, kromě motorových vozidel (46)	30,8	60,6	79,4	34,5
Maloobchod, kromě motorových vozidel (47)	5,7	26,6	36,9	8,0
Doprava a skladování – H (49–53)	9,1	24,0	49,4	13,0
Ubytování, stravování a pohostinství – I (55–56)	5,6	21,8	39,5	6,9
Ubytování (55)	16,0	37,7	40,1	19,0
Stravování a pohostinství (56)	2,6	7,6	39,0	3,0
Informační a komunikační činnosti – J (58–63)	43,5	60,5	74,8	47,9
Činnosti v oblasti vydavatelství, filmu, videozáznamů a televizních programů (58–60)	26,7	65,6	77,1	35,4
Telekomunikační činnosti (61)	46,6	78,2	100,0	55,8
Činnosti v oblasti informačních technologií; Informační činnosti (62–63)	49,1	56,8	67,5	51,3
Peněžnictví a pojišťovnictví – K (64–66)	46,9	75,8	85,4	59,7
Činnosti v oblasti nemovitostí – L (68)	15,7	26,9	61,3	16,8
Profesní, vědecké a technické činnosti – M (69–75)	16,6	36,1	59,6	19,7
Administrativní a podpůrné činnosti – N (77–82)	9,6	16,0	37,0	12,8
Činnosti cestovních agentur a kancelářů (79)	34,6	81,7	100,0	41,4
Ostatní administrativní a podpůrné činnosti (77–78, 80–82)	6,4	13,1	35,2	10,1
Celkem	13,7	33,7	53,4	18,3

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