

Tab. 51: Firmy používající systém CRM pro správu a využití informací o svých zákaznících, leden 2017
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) | 14,6 | 36,3 | 43,1 | 22,1 |
| Potravinářský, nápojový a tabákový průmysl (10–12) | 10,1 | 31,0 | 45,8 | 17,1 |
| Textilní, oděvní, kožedělní a obuvnický průmysl (13–15) | 5,8 | 19,1 | 30,8 | 9,5 |
| Dřevozpracující a papírenský průmysl (16–18) | 14,3 | 37,8 | 43,0 | 19,4 |
| Chemický, farmaceutický, gumárenský a plastový průmysl; Průmysl skla a stavebních | 12,6 | 40,4 | 44,0 | 24,5 |
| Výroba kovů, hutních a kovodělných výrobků (24–25) | 13,4 | 47,5 | 45,1 | 22,6 |
| Výroba počítačů, elektronických a optických přístrojů a zařízení (26) | 23,2 | 44,4 | 39,4 | 30,6 |
| Výroba elektrických zařízení, výroba strojů a zařízení j. n. (27–28) | 22,9 | 30,7 | 50,6 | 27,9 |
| Automobilový průmysl a výroba ostatních dopravních prostředků (29–30) | 11,5 | 27,3 | 34,4 | 23,7 |
| Výroba nábytku; Ost. zpracovatelský průmysl; Opravy a instalace strojů a zařízení (31–33) | 18,1 | 32,0 | 42,8 | 21,9 |
| Výroba a rozvod energie, plynu, vody, tepla a činn. související s odpady – D, E (35–39) | 13,4 | 31,0 | 67,3 | 21,5 |
| Stavebnictví – F (41–43) | 7,6 | 15,4 | 35,0 | 8,7 |
| Velkoobchod a maloobchod; opravy a údržba motorových vozidel – G (45–47) | 25,3 | 45,7 | 55,3 | 28,4 |
| Velkoobchod, maloobchod a opravy motorových vozidel (45) | 28,8 | 51,8 | 68,6 | 32,5 |
| Velkoobchod, kromě motorových vozidel (46) | 31,5 | 49,7 | 70,4 | 34,3 |
| Maloobchod, kromě motorových vozidel (47) | 13,4 | 33,8 | 43,4 | 16,6 |
| Doprava a skladování – H (49–53) | 6,9 | 21,8 | 36,1 | 10,7 |
| Ubytování, stravování a pohostinství – I (55–56) | 5,5 | 31,1 | 44,4 | 7,7 |
| Ubytování (55) | 14,2 | 43,8 | 42,6 | 18,4 |
| Stravování a pohostinství (56) | 2,6 | 18,7 | 45,3 | 3,7 |
| Informační a komunikační činnosti – J (58–63) | 53,5 | 63,9 | 76,2 | 56,5 |
| Činnosti v oblasti vydavatelství, filmu, videozáznamů a televizních programů (58–60) | 37,7 | 70,5 | 75,6 | 45,6 |
| Telekomunikační činnosti (61) | 50,9 | 72,4 | 100,0 | 56,1 |
| Činnosti v oblasti informačních technologií; Informační činnosti (62–63) | 57,2 | 61,7 | 72,9 | 58,8 |
| Činnosti v oblasti nemovitostí – L (68) | 11,0 | 29,9 | . | 12,4 |
| Profesní, vědecké a technické činnosti – M (69–75) | 21,5 | 38,0 | 60,8 | 24,4 |
| Administrativní a podpůrné činnosti – N (77–82) | 10,8 | 19,0 | 29,1 | 14,4 |
| Činnosti cestovních agentur a kancelářů (79) | 20,6 | 76,0 | . | 26,4 |
| Ostatní administrativní a podpůrné činnosti (77–78, 80–82) | 9,6 | 17,5 | 28,7 | 13,4 |
| Celkem | 16,6 | 34,3 | 45,7 | 20,8 |