

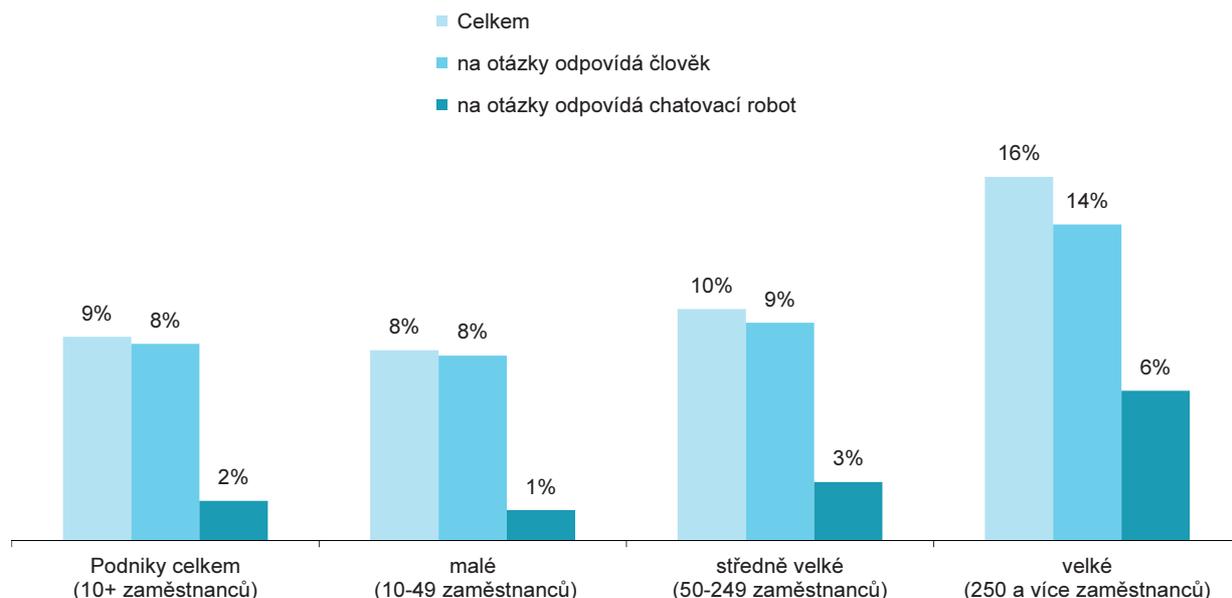
## 4. Poskytování zákaznické podpory v podobě webového online chatu, zákaznické mobilní aplikace

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.

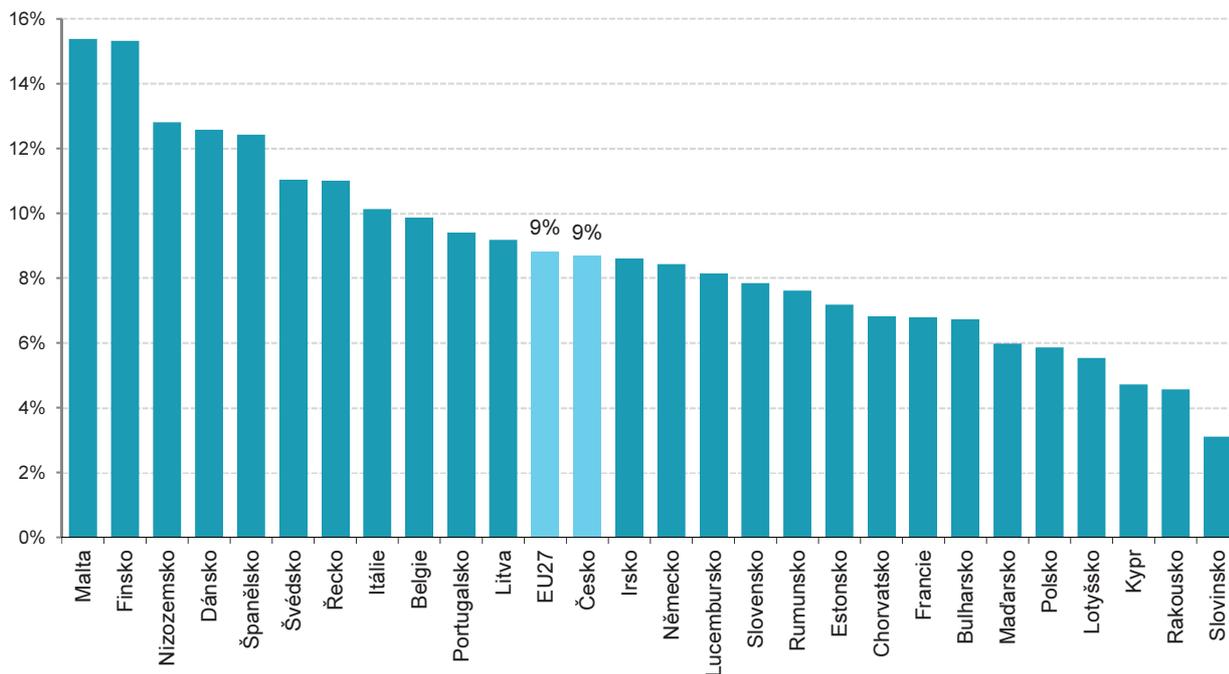
**Graf 4.1: Podniky v ČR poskytující zákaznickou podporu v podobě webového online chatu; 2023**



% z celkového počtu podniků v dané velikostní skupině

Zdroj: Český statistický úřad

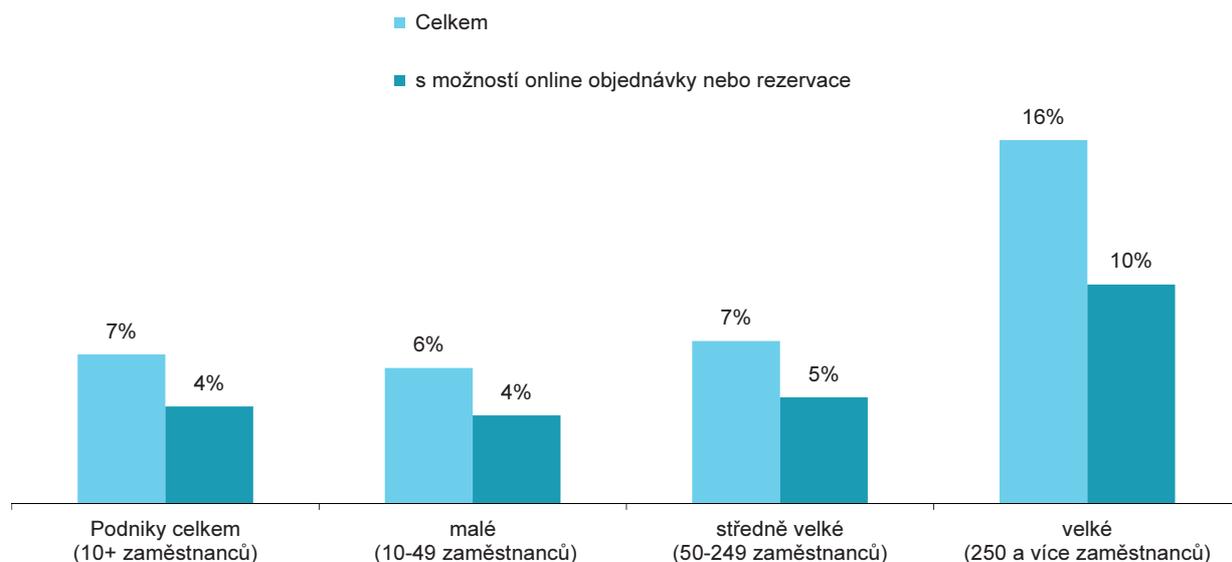
**Graf 4.2: Podniky v zemích EU27 poskytující zákaznickou podporu v podobě webového online chatu; 2023**



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

zdroj dat: Eurostat, prosinec 2023

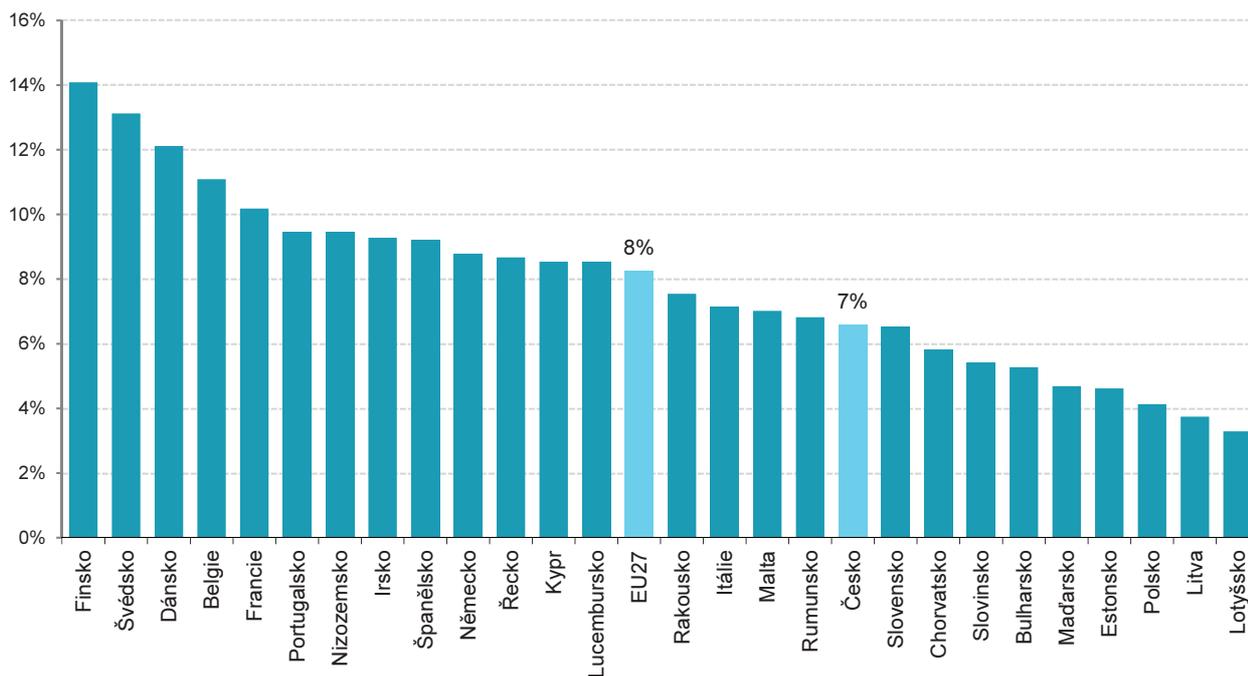
**Graf 4.3: Podniky v ČR, které mají mobilní aplikaci pro zákazníky; 2023**



% 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