

Tabulková část – seznam tabulek

Zákaznická podpora v podobě webového online chatu

Poskytování zákaznické podpory v podobě webového online chatu podniky v Česku v roce 2025 - přehled dostupných ukazatelů

[T5](#)

[T5.1](#)

Podniky v Česku poskytující zákaznickou podporu v podobě webového online chatu v roce 2025

[T5.2](#)

Podniky v Česku s webovým online chatem, kde na položené dotazy reaguje člověk v roce 2025

[T5.3](#)

Podniky v Česku s webovým online chatem, kde na položené dotazy reaguje chatbot v roce 2025

[T5.4](#)

Podniky v zemích EU27 poskytující zákaznickou podporu v podobě webového online chatu - časová řada 2023–2025

T5: Poskytování zákaznické podpory v podobě webového online chatu podniky v Česku v roce 2025 - přehled dostupných ukazatelů

(podíl na celkovém počtu podniků s 10 a více zaměstnanci v dané velikostní a odvětvové skupině)

v procentech

	Celkem	z toho podniky s webovým online chatem, kde na položené dotazy reaguje		
		člověk (např. operátor)	z toho pouze člověk (podnik nemá chatbota)	chatovací robot (chatbot)
Podniky s 10 a více zaměstnanci celkem	8,2	7,6	6,1	2,1
Velikost podniku				
10–49 zaměstnanců	7,4	6,8	5,9	1,5
50–249 zaměstnanců	10,6	9,6	6,8	3,8
250 a více zaměstnanců	15,2	12,9	7,1	8,2
Sledované odvětví (CZ-NACE)				
Zpracovatelský průmysl – C (10–33)	4,9	4,5	4,1	0,7
Potravinářský, nápojový a tabákový průmysl (10–12)	6,9	6,9	6,6	.
Textilní, oděvní, kožedělní a obuvnický průmysl (13–15)	10,0	8,1	7,3	2,7
Dřevozpracující a papírenský průmysl (16–18)	5,7	5,2	5,0	0,7
Chemický, farmaceutický, gumárenský, plastikařský a sklářský průmysl (19–23)	5,8	5,6	5,0	0,7
Metalurgický a kovozpracující průmysl (24–25)	2,6	2,5	2,4	.
Elektronický průmysl - Výroba počítačů, elektronických a optických přístrojů a zařízení (26)	7,4	4,7	3,8	3,6
Elektrotechnický a strojírenský průmysl (27–28)	2,3	2,1	1,6	0,7
Automobilový průmysl a výroba ostatních dopravních prostředků (29–30)	5,8	5,4	4,2	1,5
Ostatní odvětví zpracovatelského průmyslu (31–33)	5,8	5,2	5,1	0,7
Výroba a rozvod energie, plynu, vody, tepla a činn. související s odpady – D, E (35–39)	9,0	7,3	6,5	2,5
Stavebnictví – F (41–43)	4,0	3,3	2,7	1,3
Velkoobchod a maloobchod; opravy a údržba motorových vozidel – G (45–47)	16,6	16,2	12,6	4,0
Prodej a opravy motorových vozidel (45)	19,7	18,7	16,7	3,0
Velkoobchod, kromě motorových vozidel (46)	16,4	16,0	12,3	4,1
Maloobchod, kromě motorových vozidel (47)	15,3	15,1	11,1	4,3
Doprava a skladování – H (49–53)	4,5	4,1	3,5	1,0
Ubytování, stravování a pohostinství – I (55–56)	9,4	8,2	7,3	2,1
Ubytování (55)	17,5	13,4	11,0	6,5
Stravování a pohostinství (56)	7,0	6,7	6,3	0,8
Informační a komunikační činnosti – J (58–63)	18,1	15,0	9,9	8,2
Činnosti v oblasti vydavatelství, filmu, videozáznamů a televizních programů (58–60)	22,1	16,8	11,2	10,8
Telekomunikační činnosti (61)	30,4	26,9	17,2	13,3
Činnosti v oblasti informačních technologií; Informační činnosti (62–63)	16,2	13,4	8,9	7,2
Činnosti v oblasti nemovitostí – L (68)	6,2	6,2	4,5	1,6
Profesní, vědecké a technické činnosti – M (69–75)	4,4	3,7	2,7	1,7
Administrativní a podpůrné činnosti – N (77–82)	6,6	6,0	4,5	2,1
Činnosti cestovních agentur a kancelářů (79)	40,4	39,5	31,1	9,3
Ostatní administrativní a podpůrné činnosti (77–78, 80–82)	5,0	4,5	3,3	1,8

T5.1: Podniky poskytující zákaznickou podporu v podobě webového online chatu v roce 2025

(podíl na celkovém počtu podniků s 10 a více zaměstnanci v dané velikostní a odvětvové skupině)

v procentech

převažující ekonomická činnost – odvětvová sekce klasifikace CZ NACE	Celkem (podniky s 10+ zaměstnanci)	velikost podniku (počet zaměstnanců)		
		malé (10–49)	střední (50–249)	velké (250+)
Celkem	8,2	7,4	10,6	15,2
Zpracovatelský průmysl – C (10–33)	4,9	5,1	3,6	7,5
Výroba a rozvod energie, plynu, vody, tepla, činnosti souv. s odpady – D, E (35–39)	9,0	6,0	14,6	16,1
Stavebnictví – F (41–43)	4,0	3,0	12,9	7,7
Velkoobchod a maloobchod; opravy a údržba motorových vozidel – G (45–47)	16,6	13,8	28,6	36,7
Doprava a skladování – H (49–53)	4,5	4,1	3,3	17,2
Ubytování, stravování a pohostinství – I (55–56)	9,4	8,8	17,3	19,7
Informační a komunikační činnosti – J (58–63)	18,1	14,5	28,5	38,2
Činnosti v oblasti nemovitostí – L (68)	6,2	6,1	6,3	16,7
Profesní, vědecké a technické činnosti – M (69–75)	4,4	3,8	7,2	13,0
Administrativní a podpůrné činnosti – N (77–82)	6,6	7,3	3,3	13,6

T5.2: Podniky s webovým online chatem, kde na položené dotazy reaguje člověk v roce 2025

(podíl na celkovém počtu podniků s 10 a více zaměstnanci v dané velikostní a odvětvové skupině)

v procentech

převažující ekonomická činnost – odvětvová sekce klasifikace CZ NACE	Celkem (podniky s 10+ zaměstnanci)	velikost podniku (počet zaměstnanců)		
		malé (10–49)	střední (50–249)	velké (250+)
Celkem	7,6	6,8	9,6	12,9
Zpracovatelský průmysl – C (10–33)	4,5	4,9	3,0	6,2
Výroba a rozvod energie, plynu, vody, tepla, činnosti souv. s odpady – D, E (35–39)	7,3	5,3	11,1	12,5
Stavebnictví – F (41–43)	3,3	2,2	12,9	5,8
Velkoobchod a maloobchod; opravy a údržba motorových vozidel – G (45–47)	16,2	13,5	28,0	35,7
Doprava a skladování – H (49–53)	4,1	3,7	3,3	17,2
Ubytování, stravování a pohostinství – I (55–56)	8,2	7,9	12,2	8,3
Informační a komunikační činnosti – J (58–63)	15,0	12,5	22,4	28,0
Činnosti v oblasti nemovitostí – L (68)	6,2	6,1	6,3	16,7
Profesní, vědecké a technické činnosti – M (69–75)	3,7	3,3	5,6	7,6
Administrativní a podpůrné činnosti – N (77–82)	6,0	6,8	3,3	10,7

T5.3: Podniky s webovým online chatem, kde na položené dotazy reaguje chatbot v roce 2025

(podíl na celkovém počtu podniků s 10 a více zaměstnanci v dané velikostní a odvětvové skupině)

v procentech

převažující ekonomická činnost – odvětvová sekce klasifikace CZ NACE	Celkem (podniky s 10+ zaměstnanci)	velikost podniku (počet zaměstnanců)		
		malé (10–49)	střední (50–249)	velké (250+)
Celkem	2,1	1,5	3,8	8,2
Zpracovatelský průmysl – C (10–33)	0,7	0,4	0,9	3,5
Výroba a rozvod energie, plynu, vody, tepla, činnosti souv. s odpady – D, E (35–39)	2,5	0,8	4,8	10,7
Stavebnictví – F (41–43)	1,3	0,8	6,0	3,8
Velkoobchod a maloobchod; opravy a údržba motorových vozidel – G (45–47)	4,0	2,7	9,3	14,3
Doprava a skladování – H (49–53)	1,0	0,8	0,5	6,8
Ubytování, stravování a pohostinství – I (55–56)	2,1	1,5	8,4	19,7
Informační a komunikační činnosti – J (58–63)	8,2	5,9	11,3	32,6
Činnosti v oblasti nemovitostí – L (68)	1,6	1,4	3,2	16,7
Profesní, vědecké a technické činnosti – M (69–75)	1,7	1,1	4,7	9,5
Administrativní a podpůrné činnosti – N (77–82)	2,1	1,8	1,6	7,8

T5.4: Podniky v zemích EU27 poskytující zákaznickou podporu v podobě webového online chatu - časová řada 2023–2025

(podíl na celkovém počtu podniků s 10 a více zaměstnanci v dané zemi)

	v procentech		
	2023	2024	2025
EU27	8,8	-	9,1
Belgie	9,9	-	10,4
Bulharsko	6,7	-	7,5
Česko	8,7	-	8,1
Dánsko	12,6	-	14,2
Estonsko	7,2	-	6,4
Finsko	15,3	-	17,0
Francie	6,8	-	6,6
Chorvatsko	6,8	-	5,4
Irsko	8,6	-	9,4
Itálie	10,1	-	12,6
Kypr	4,7	-	6,3
Litva	9,2	-	10,2
Lotyšsko	5,5	-	6,5
Lucembursko	8,1	-	8,0
Maďarsko	6,0	-	5,3
Malta	15,4	-	16,8
Německo	8,4	-	7,7
Nizozemsko	12,8	-	13,3
Polsko	5,9	-	6,1
Portugalsko	9,4	-	9,6
Rakousko	4,6	-	4,9
Rumunsko	7,6	-	8,3
Řecko	11,0	-	8,2
Slovensko	7,8	-	8,4
Slovinsko	3,1	-	4,3
Španělsko	12,4	-	12,4
Švédsko	11,0	-	12,9