

Obsah

ÚVOD	7
Metodický úvod.....	7
Základní údaje o šetření	8
Struktura výsledného dopočteného souboru podniků	9
Sledované ukazatele v roce 2023	10
Výběrový soubor	11
Použité zkratky a symboly	11
TERMINOLOGIE	12
ANALYTICKÁ ČÁST	
1. Přístup podniků na internet.....	17
2. Přístup zaměstnanců na internet v práci	20
3. Webové stránky a jejich využití	22
4. Poskytování zákaznické podpory v podobě webového online chatu, zákaznické mobilní aplikace	26
5. Sociální média	29
6. Zadávání placené internetové reklamy.....	33
7. Elektronický prodej	36
8. Prodej přes webové stránky, mobilní aplikace nebo online tržiště	40
9. Fakturace.....	44
10. Placené cloudové služby	47
11. Elektronické sdílení informací a dat, používání vybraných informačních systémů a aplikací.....	50
12. Pokročilá analýza dat (data analytics).....	55
13. Technologie umělé inteligence.....	58
TABULKOVÁ ČÁST	
Základní informace o podnicích	
Tab. zákl. Základní informace o podnicích	62
Tab. A Počet vyšetřených podniků s 10 a více zaměstnanci (počet vyplněných dotazníků)	63
Tab. B Dopočtený počet podniků s 10 a více zaměstnanci celkem.....	63
Tab. C Dopočtený počet zaměstnanců v podnicích s 10 a více zaměstnanci celkem	63
Tab. D Celkové tržby podniků s 10 a více zaměstnanci	63
Přístup podniků na internet	
Tab. 1 Přístup podniků na internet.....	64
Tab. 1.1 Podniky s připojením k internetu celkem.....	65
Tab. 1.2 Podniky s mobilním připojením k internetu.....	65
Tab. 1.3 Podniky s pevným připojením k internetu.....	65
Tab. 1.4 Podniky s maximální rychlostí pevného připojení k internetu nižší než 30 Mbit/s	65
Tab. 1.5 Podniky s maximální rychlostí pevného připojení k internetu vyšší než 30 Mbit/s.....	66
Tab. 1.6 Podniky s maximální rychlostí pevného připojení k internetu vyšší než 100 Mbit/s	66
Tab. 1.7 Podniky s maximální rychlostí pevného připojení k internetu vyšší než 1 Gbit/s.....	66
Tab. 1.8 Přístup podniků v zemích EU27 na internet.....	67
Tab. 1.9 Podniky v zemích EU27 s připojením k internetu.....	68
Tab. 1.10 Podniky v zemích EU27 s maximální rychlostí pevného připojení k internetu vyšší než 100 Mbit/s	69
Přístup zaměstnanců na internet v práci	
Tab. 2 Přístup zaměstnanců na internet v práci	70
Tab. 2.1 Podniky s přístupem na internet celkem	71
Tab. 2.2 Podniky s přístupem na mobilní internet	71
Tab. 2.3 Zaměstnanci, kteří mají v práci přístup na internet z firemního zařízení.....	71
Tab. 2.4 Zaměstnanci, kteří mají v práci přístup na mobilní internet z přenosného firemního zařízení.....	71
Tab. 2.5 Zaměstnanci podniků v zemích EU27, kteří mají v práci přístup na internet.....	72

Webové stránky a jejich využití

Tab. 3	Webové stránky a jejich využití	73
Tab. 3.1	Podniky s webovými stránkami celkem	74
Tab. 3.2	Podniky, jejichž webové stránky umožňují návštěvníkům prohlížet nabídku zboží či služeb.....	74
Tab. 3.3	Podniky, jejichž webové stránky umožňují návštěvníkům prohlížet nabídku volných pracovních míst.....	74
Tab. 3.4	Podniky, jejichž webové stránky umožňují návštěvníkům udělat online objednávku nebo rezervaci.....	74
Tab. 3.5	Podniky s webovými stránkami dostupnými pouze v češtině	75
Tab. 3.6	Podniky s cizojazyčnými webovými stránkami.....	75
Tab. 3.7	Podniky s webovými stránkami v anglickém jazyce	75
Tab. 3.8	Podniky s webovými stránkami alespoň ve dvou cizích jazycích	75
Tab. 3.9	Webové stránky podniků v zemích EU27 a jejich využití.....	76
Tab. 3.10	Podniky v zemích EU27 s webovými stránkami	77
Tab. 3.11	Podniky v zemích EU27, jejichž webové stránky umožňují udělat online objednávku nebo rezervaci.....	78
Tab. 3.12	Podniky v zemích EU27 s webovými stránkami dostupnými alespoň ve dvou jazycích	79

Poskytování zákaznické podpory v podobě webového online chatu, zákaznické mobilní aplikace

Tab. 4	Poskytování zákaznické podpory v podobě webového online chatu, zákaznické mobilní aplikace	80
Tab. 4.1	Podniky poskytující zákaznickou podporu v podobě webového online chatu	81
Tab. 4.2	Podniky s webovým online chatem, kde na položené dotazy reaguje/odpovídá člověk	81
Tab. 4.3	Podniky s webovým online chatem, kde na položené dotazy reaguje/odpovídá chatbot.....	81
Tab. 4.4	Podniky, které mají mobilní aplikaci pro zákazníky	81
Tab. 4.5	Podniky v zemích EU27 poskytující zákaznickou podporu v podobě webového online chatu... ..	82
Tab. 4.6	Podniky v zemích EU27, které mají mobilní aplikaci pro zákazníky	83

Sociální média

Tab. 5A	Sociální média.....	84
Tab. 5B	Důvody používání sociálních médií podniky	85
Tab. 5.1	Podniky s účtem alespoň na jednom typu sociálních médií	86
Tab. 5.2	Podniky s účtem na Facebooku nebo LinkedIn	86
Tab. 5.3	Podniky s účtem na Instagramu, YouTube, apod.	86
Tab. 5.4	Podniky s účtem na sociální síti X (dříve Twitteru) nebo jiném blogu	86
Tab. 5.5	Podniky používající sociální média k prezentaci, zlepšování image	87
Tab. 5.6	Podniky používající sociální média k propagaci zboží nebo služeb	87
Tab. 5.7	Podniky používající sociální média k získávání nových zaměstnanců	87
Tab. 5.8	Podniky používající sociální média k získávání názorů, recenzí nebo dotazů od zákazníků.....	87
Tab. 5.9	Podniky v zemích EU27 s účtem na sociálních médiích; důvody používání sociálních médií ...	88
Tab. 5.10	Podniky v zemích EU27 s účtem na Facebooku nebo LinkedIn.....	89
Tab. 5.11	Podniky v zemích EU27 s účtem na Instagramu, YouTube, apod.	90
Tab. 5.12	Podniky v zemích EU27 s účtem na sociální síti X (dříve Twitteru) nebo jiném blogu	91

Zadávání placené internetové reklamy

Tab. 6	Zadávání placené internetové reklamy	92
Tab. 6.1	Podniky zadávající placenou internetovou reklamu celkem	93
Tab. 6.2	Podniky používající kontextovou reklamu	93
Tab. 6.3	Podniky používající personalizovanou reklamu	93
Tab. 6.4	Podniky používající geolokační reklamu	93
Tab. 6.5	Zadávání placené internetové reklamy podniky v zemích EU27	94
Tab. 6.6	Podniky v zemích EU27 zadávající placenou internetovou reklamu celkem.....	95

Elektronický prodej

Tab. 7	Elektronický prodej.....	96
Tab. 7.1	Podniky, které v r. 2022 prodávaly elektronicky (přes web, aplikace, online tržiště nebo EDI) ..	97
Tab. 7.2	Podniky s elektronickými prodeji vyššími než 10% jejich celkových tržeb	97
Tab. 7.3	Podniky, které v roce 2022 prodávaly online (přes web, aplikace, online tržiště)	97



Tab. 7.4	Podniky, které v roce 2022 prodávaly pomocí elektronické výměny dat (EDI)	97
Tab. 7.5	Celkové tržby podniků z elektronických prodejů v roce 2022	98
Tab. 7.6	Tržby podniků z prodejů online (přes web, aplikace, online tržiště) v roce 2022	98
Tab. 7.7	Tržby podniků z prodejů pomocí elektronické výměny dat (EDI) v roce 2022.....	98
Tab. 7.8	Elektronický prodej podniků v zemích EU27	99
Tab. 7.9	Podniky v zemích EU27, které prodávaly elektronicky celkem.....	100
Tab. 7.10	Celkové tržby podniků v zemích EU27 z elektronických prodejů	101
Tab. 7.11	Podniky v zemích EU27, které prodávaly pomocí elektronické výměny dat (EDI)	102
Tab. 7.12	Tržby podniků v zemích EU27 z prodejů pomocí elektronické výměny dat (EDI)	103

Prodej přes webové stránky, mobilní aplikace nebo online tržiště

Tab. 8A	Podniky, které prodávaly přes webové stránky, mobilní aplikace nebo online tržiště	104
Tab. 8B	Tržby podniků z prodejů přes webové stránky, mobilní aplikace nebo online tržiště	105
Tab. 8.1	Podniky, které v roce 2022 prodávaly přes vlastní web nebo mobilní aplikace.....	106
Tab. 8.2	Podniky, které v r. 2022 prodávaly přes tzv. online tržiště (marketplace; partnerský prodej) .	106
Tab. 8.3	Podniky, které v roce 2022 prodávaly online soukromým osobám (B2C prodej)	106
Tab. 8.4	Podniky, které v roce 2022 prodávaly jiným podnikům/institucím veřej. správy (B2B/G prodej)	106
Tab. 8.5	Tržby podniků z prodejů přes vlastní web nebo mobilní aplikace v roce 2022.....	107
Tab. 8.6	Tržby podniků z prodejů přes tzv. online tržiště (marketplace; partnerský prodej) v r. 2022 ..	107
Tab. 8.7	Tržby podniků z prodejů soukromým osobám v roce 2022	107
Tab. 8.8	Tržby podniků z prodejů jiným podnikům / institucím veřejné správy v roce 2022.....	107
Tab. 8.9	Podniky v zemích EU27, které prodávaly přes web, mobilní aplikace nebo online tržiště	108
Tab. 8.10	Podniky v zemích EU27, které prodávaly online (přes web, aplikace, online tržiště)	109
Tab. 8.11	Tržby podniků v zemích EU27 z prodejů online (přes web, aplikace, online tržiště)	110

Fakturace

Tab. 9	Fakturace v podnicích	111
Tab. 9.1	Podniky zasílající alespoň některé faktury v elektronické podobě.....	112
Tab. 9.2	Podniky zasílající faktury ve formátu neumožňujícím jejich automatizované zpracování (např. faktury v PDF)	112
Tab. 9.3	Podniky zasílající faktury ve formátu umožňujícím jejich automatizované zpracování (tzv. e-faktury)	112
Tab. 9.4	Podniky zasílající faktury v papírové podobě	112
Tab. 9.5	Fakturace v podnicích v zemích EU27	113
Tab. 9.6	Podniky v zemích EU27 zasílající faktury ve formátu neumožňujícím jejich autom.zprac.	114
Tab. 9.7	Podniky v zemích EU27 zasílající faktury ve formátu umožňujícím jejich automatiz.zprac. ..	115

Placené cloudové služby

Tab. 10	Placené cloudové služby.....	116
Tab. 10.1	Podniky používající placené cloudové služby celkem	117
Tab. 10.2	Podniky používající placený cloudový e-mail	117
Tab. 10.3	Podniky používající placené cloudové kancelářské programy	117
Tab. 10.4	Podniky používající placený cloudový bezpečnostní software	117
Tab. 10.5	Podniky používající placené cloudové finanční nebo účetní aplikace	118
Tab. 10.6	Podniky používající placený cloudový databázový systém	118
Tab. 10.7	Podniky používající placený cloudový výpočetní výkon	118
Tab. 10.8	Podniky používající placený cloudový CRM systém nebo aplikaci.....	118
Tab. 10.9	Podniky používající placený cloudový ERP systém nebo aplikaci	119
Tab. 10.10	Podniky používající placenou cloudovou výpočetní platformu pro vývoj a testování aplikací.	119
Tab. 10.11	Placené cloudové služby používané podniky v zemích EU27	120
Tab. 10.12	Podniky v zemích EU27 používající placené cloudové služby celkem.....	121
Tab. 10.13	Podniky v zemích EU27 používající placené cloudové internetové úložiště	122
Tab. 10.14	Podniky v zemích EU27 používající placený cloudový bezpečnostní software.....	123

Elektronické sdílení informací a dat, používání vybraných informačních systémů a aplikací

Tab. 11	Vybrané informační systémy/aplikace, elektronické sdílení informací a dat	124
Tab. 11.1	Podniky, které používají ERP systém nebo aplikaci.....	125
Tab. 11.2	Podniky, které používají CRM systém nebo aplikaci	125
Tab. 11.3	Podniky, které používají nástroje Business Intelligence (BI)	125

Tab. 11.4	Podniky, které elektronicky sdílí informace a data s dodaveli nebo zákazníky	125
Tab. 11.5	Vybrané informační systémy/aplikace používané podniky v zemích EU27, elektronické sdílení informací a dat	126
Tab. 11.6	Podniky v zemích EU27, které používají ERP systém nebo aplikaci	127
Tab. 11.7	Podniky v zemích EU27, které používají CRM systém nebo aplikaci	128
Tab. 11.8	Podniky v zemích EU27, které používají nástroje Business Intelligence (BI)	129
Tab. 11.9	Podniky v zemích EU27, které elektronicky sdílí informace a data s dodaveli či zákazníky ...	130

Pokročilá analýza dat (data analytics)

Tab. 12	Pokročilá analýza dat (data analytics)	131
Tab. 12.1	Podniky provádějící pokročilou analýzu dat (data analytics)	132
Tab. 12.2	Podniky používající pro pokročilou analýzu dat transakční záznamy z uskutečněných prodejů	132
Tab. 12.3	Podniky používající pro pokročilou analýzu dat data ze zákaznických databází.....	132
Tab. 12.4	Podniky používající pro pokročilou analýzu dat data z webových stránek	132
Tab. 12.5	Podniky používající pro pokročilou analýzu dat otevřená data z veřejných registrů	133
Tab. 12.6	Podniky používající pro pokročilou analýzu dat data ze sociálních médií	133
Tab. 12.7	Podniky používající pro pokročilou analýzu dat data o poloze (např. satelitní (GPS) data	133
Tab. 12.8	Podniky používající pro pokročilou analýzu dat data z chytrých senzorů, RFID štítků/čipů....	133
Tab. 12.9	Podniky v zemích EU27 provádějící pokročilou analýzu dat (data analytics)	134
Tab. 12.10	Podniky v zemích EU27 provádějící pokročilou analýzu dat (data analytics)	135

Technologie umělé inteligence

Tab. 13A	Technologie umělé inteligence	136
Tab. 13B	Oblasti, ve kterých jsou používány technologie umělé inteligence.....	137
Tab. 13.1	Podniky používající technologie umělé inteligence celkem	138
Tab. 13.2	Podniky používající technologie umělé inteligence k pokročilé práci s texty nebo lid. Řečí....	138
Tab. 13.3	Podniky používající strojové nebo hluboké učení	138
Tab. 13.4	Podniky používající technologie AI v účetnictví, v oblasti financí	138
Tab. 13.5	Podniky v zemích EU27 používající technologie umělé inteligence	139
Tab. 13.6	Podniky v zemích EU27 používající technologie umělé inteligence	140

DOTAZNÍK 143

