



Customer Experience Benchmark

Reálná data o výkonu zákaznické péče
v Česku a na Slovensku

*Každá firma říká,
že má skvělou zákaznickou podporu.
My jsme to změřili.*

Jak si vede vaše zákaznická péče ve srovnání s trhem?

Daktela, jednička na trhu komunikačních platforem, přináší **první ucelený report výkonu českých a slovenských firem**. Zjistěte, jak si stojíte v porovnání s konkurencí a nechte se inspirovat reálnými daty.

Zákaznická péče už není jen o zvedání telefonů. Je to **klíčový faktor, který rozhoduje, jestli zákazník zůstane a kolik vás to bude stát**. Každá minuta čekání, přepojování nebo opakování požadavku není jen špatnou zkušeností pro zákazníka. Je to přímý náklad, který vás stojí důvěru, čas týmu a v konečném důsledku i tržby.

Co v reportu najdete

Tento report není teorie, je to **benchmark a praktický návod**, jak mít přehled o tom, jak si stojí právě vaše zákaznická péče:

- **Objektivní pohled** na výkon customer care v Česku a na Slovensku.
- **Benchmarking napříč obory**, abyste věděli, co je „dobrý standard“.
- **Reálná data** a konkrétní čísla místo pocitů.

Praktický benchmark ocení provozní manažeři i vedoucí zákaznické péče, kterým odpoví na tyto klíčové otázky:

- Jste opravdu dostatečně rychlí v **porovnání s trhem**?
- Kolik procent zákazníků se k vám **reálně dovolá**?
- **Jak rychle a na kolik interakcí** vyřešíte zákaznické požadavky?
- Máte **čísla a reporty**, které umíte obhájit před managementem?



Pět věcí, které zákazníci doopravdy hodnotí



Rychlost reakce

Doba první odpovědi na dotaz od zákazníka.



Dostupnost

Jistota, že vás zákazník zastihne na preferovaném kanálu.



Vyřešení

Rychlost a počet interakcí, které je nutné se zákazníkem mít.



Dovolitelnost

Podíl hovorů či kontaktů, které zákazníci ukončí dříve, než jsou obslouženi operátorem nebo systémem.



Kvalita a tón

Profesionální přístup a srozumitelnost řešení, zda komunikace pomohla a nebyla odbyta.

Tyto pilíře tvoří základ měřitelných výsledků. Právě z nich vycházejí klíčové ukazatele jako **FRT (First Response Time)**, **FCR (First Contact Resolution)**, **CSAT (Customer Satisfaction Score)** či **NPS (Net Promoter Score)**, které vám v kombinaci s nákladovostí poskytnou věrný obraz o zdraví vaší zákaznické péče.



Co ukazuje benchmarking: Rychlost už není „nice to have“

CSAT

+24%

u firem,
které odpovídají
do 5 hodin

Jednou z největších výhod benchmarku je, že dává jasný důkaz pro to, co týmy v praxi často cítí: **rychlost odpovědi má přímý dopad na spokojenost.**

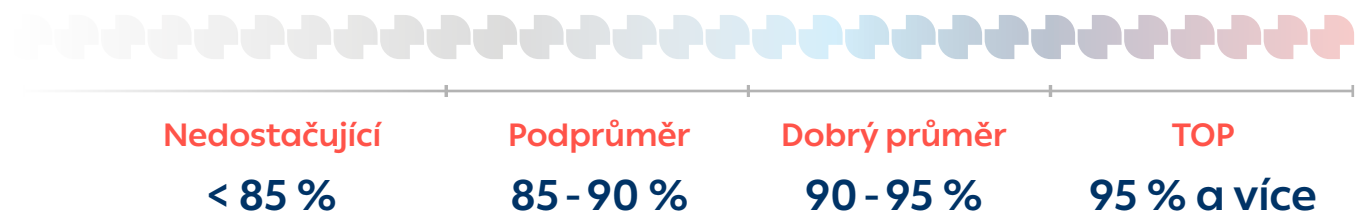
Navržené standardy a SLA, podle kterých se dá férově řídit tým

Díky SLA pásmům okamžitě zjistíte, zda patříte mezi špičku, držíte se v průměru, nebo za konkurencí zaostáváte.



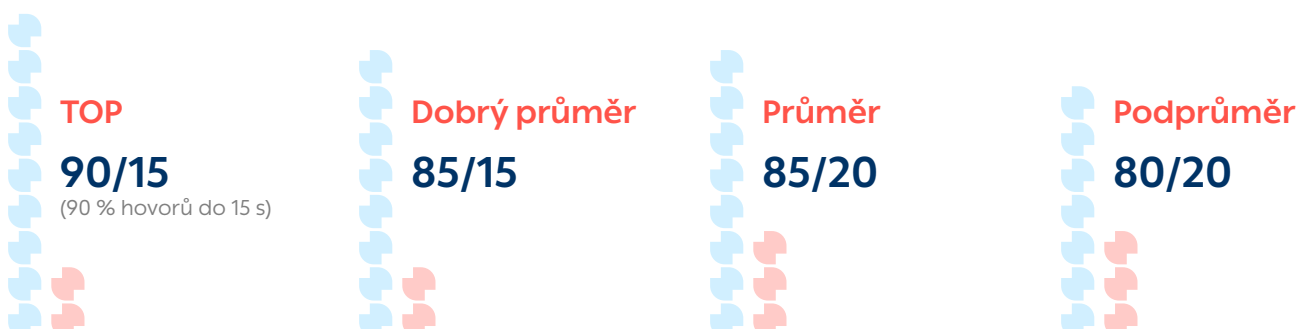
Telefon • dostupnost linky (primární KPI)

Tato metrika ukazuje, kolik zákazníků se v pracovní době reálně dovolá. Je přímým odrazem toho, jak dobře máte nastavené směny a jak zvládáte kapacity během špiček.



Telefon • rychlost zvednutí (sekundární KPI)

Dovolat se nestačí. Čas, který zákazník stráví ve frontě, je zásadní. Právě rychlost zvednutí hovoru zásadně ovlivňuje první dojem a celkové rozpoložení zákazníka.



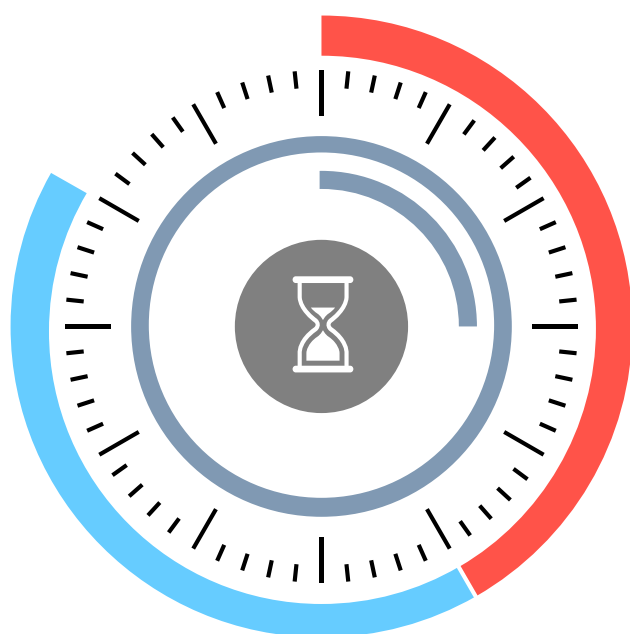


Navržené standardy a SLA, podle kterých se dá férově řídit tým



E-mail • FRT (First Response Time)

FRT měří čas od přijetí prvního dotazu do momentu odeslání odpovědi. Pro objektivní výsledky doporučujeme sledovat tuto metriku napříč celým pracovním týdnem (včetně času mimo špičku), aby výsledná data skutečně odrážela realitu vašich procesů.



Průměrná doba vyřešení ticketu

Tato metrika je klíčová pro procesní řízení, protože počítá veškeré prodlevy v rámci jednoho případu. Namísto hledání tabulkové hodnoty se v tomto případě soustředte na vlastní progres. Nastavte si benchmark, stanovte si vlastní cíle, sledujte vývoj v čase a hledejte cesty k postupné optimalizaci.



KPI, která propojí zákaznickou péči s byznysem

Vedle standardních SLA doporučujeme sledovat také **metriky provozní zralosti**, které odhalí skutečnou efektivitu vašeho týmu. Za zdravý standard se považují tyto hodnoty:



Produktivita agenta

Maximálně 80 aktivit denně, čistý čas komunikace cca 6 hodin.



FCR

Minimálně 70 % dotazů vyřešených na první kontakt.



SLA plnění

Minimálně 90 % případů včas.



CSAT

Průměrné hodnocení $\geq 4/5$.



NPS

> 30



Často opomíjené metriky, které však mají největší přímý dopad na celkovou ekonomiku vašeho provozu

Počet dotazů

I když se nejedná o běžně užívané KPI, je to jeden z nejužitečnějších ukazatelů. Odhaluje totiž, zda problémy nevznikají už v samotném provozu, například kvůli nejasnostem na webu či zmatkům při doručení. V takovém případě je zákaznická péče nucena pouze **řešit důsledky těchto systémových nedostatků**.



Výpočet: $(\text{počet dotazů} \div \text{počet objednávek}) \times 100$



Doporučení: Cílová hodnota je individuální pro každý typ podnikání a provozní model. Napříč sledovanými obory se sice úroveň pohybuje kolem **25 %**, jde však spíše o průměrný obraz trhu než o pevně daný standard. Doporučujeme proto nejprve změřit aktuální stav a na jeho základě nastavit realistické cíle pro postupné snižování, které budete průběžně upravovat podle úspěšnosti optimalizace procesů.

Nákladovost

Sledování nákladů umožňuje transformovat zákaznickou péči z čistě nákladové položky na efektivně řízený systém. Klíčem k této transformaci je přesné měření **nákladů na jednu objednávku** a **nákladů na jeden kontakt se zákazníkem**.



Když se naučíte tahle čísla číst a pracovat s nimi, přestanete jen „doufat“, že to děláte dobře. Získáte totiž jasno v tom:



Kdy a kam přidat lidi

Přesně uvidíte, kdy tým nestíhá a kdy se investice do nového kolegy skutečně vrátí.



Kde posílit tým

Najdete opakující se úkoly, které za vás mnohem levněji a rychleji vyřeší chytrý systém s využitím AI.



Kde zlepšit proces a snížit tlak na podporu

Odhalíte místa, kde stačí drobná změna v procesu, která týmu uvolní ruce, protože dotazy jednoduše přestanou chodit.



Kvalita vs. kvantita komunikace

Optimální přístup ke kontrole kvality je postavený **na objektivních datech z celého provozu**, ne jen na namátkových kontrolách. Díky automatizaci lze průběžně vyhodnocovat **všechny hovory i chaty**, takže supervizor má kompletní přehled o obsahu i kvalitě komunikace bez zdlouhavých poslechů a ručního výběru vzorků.

Moderní systémy navíc vytváří **automatická stručná shrnutí**, vybírají klíčové momenty a podle předem nastavených kritérií přiřazují **skóre kvality**.

Výsledkem těchto analýz je **průměrná známka kvality za měsíc**, která slouží jako hlavní, objektivní podklad pro pravidelnou zpětnou vazbu. Výkon jednotlivců měřte vůči nastavené normě nebo průměru týmu, vždy však s ohledem na aktuální sezónu. Pokud data ukazují dlouhodobě podprůměrný výkon, je možné rychle dohledat konkrétní příčiny a společně s operátorem sestavit efektivní plán zlepšení.

Vedlejší KPI, které rychle odhalí problém

- **Průměrná doba hovoru:** obvykle 1,5 - 2 min
- **Počet komunikací v ticketu:** ideálně 1,5 - 2

Pokud je toto číslo vyšší, je to jasný signál, že se zákazník musí doptávat. Znamená to, že informace v první odpovědi nebyla kompletní nebo je proces pro zákazníka příliš složitý.



Od dat k reálným změnám.

Aby report nezůstal jen v šuplíku, doporučujeme postupovat systematicky. Nejprve se **srovnejte s trhem** a podívejte se, jak si stojíte v našich benchmarkových pásmech (TOP / průměr / podprůměr). Následně vyberte oblasti, ve kterých máte největší **prostor ke zlepšení**, a určete je jako **priority** pro nadcházející období.



Získejte audit zdarma.

Nejste si jistí, kde vám unikají příležitosti a co vás brzdí? Náš audit identifikuje slabá místa a ukáže konkrétní kroky, jak je můžete zlepšit.

Vyberte si jednu prioritu a začněte ladit.

Nesnažte se opravit všechno najednou. Zvolte si jednu oblast, která vás pálí nejvíc, a zaměřte se na ni:



Rychlejší první odpověď (FRT)

Nastavte si jasné priority, vylad'te workflow a připravte šablony, které týmu ušetří čas.



Lepší dostupnost

Zpracujte na plánování směn a naučte se lépe řídit špičky, kdy se vám zákazníci nedovolají.



Vyřešení dotazu napoprvé (FCR)

Pomůže lepší třídění dotazů (triage), kvalitní znalostní báze a jasná pravidla, komu tiket předat.



Méně dotazů v systému

Hledejte příčiny přímo v provozu a odstraňte je, aby dotazy vůbec nevznikaly.

