**Panel malých a středních podniků
Obchodní praktiky související s využíváním údajů o zákaznících**

**A. Úvod**

**1. Cíl konzultace**

Evropská komise by ráda zjistila, jak firmy využívají údaje zákazníků ke zvýšení příjmů a/nebo k přijímání obchodních rozhodnutí:

- míru jejich využívání podniky,

- výhody a nevýhody, které tyto obchodní praktiky přinášejí, a

- potenciální problémy, které mohou způsobit podnikům a dalším zúčastněným stranám.

Těmito obchodními praktikami jsou:

- Používání smluv o datech, jejichž prostřednictvím zákazníci souhlasí s poskytnutím svých osobních údajů výměnou za to, že nebudou muset platit, nebo za komerční slevu na produkty, typicky digitální obsah nebo službu (např. bezplatný přístup na webové stránky výměnou za poskytnutí údajů prostřednictvím souborů cookie nebo nižší poplatky za přijetí personalizované reklamy).

- Obchodní praktiky využívající údaje o produktech, jejichž prostřednictvím společnosti prodávají produkty za standardní cenu (např. chytré hodinky nebo propojené automobily) a využívají osobní nebo neosobní údaje vzniklé používáním produktu pro různé komerční nebo nekomerční účely.

**B. O Vás**

**Otázka 1**. Ve které zemi má Vaše firma sídlo/ sídlí pobočka, ve které pracujete?

**Otázka 2**. Uveďte obor podnikání

**Otázka 3.** Uveďte velikost vaší společnosti

□ jednočlenný podnik/ osoba samostatně výdělečně činná

□ mikropodnik (méně než 9 zaměstnanců)

□ malý podnik (mezi 10 a 49 zaměstnanci)

□ střední podnik (mezi 50 a 249 zaměstnanci)

□ velký podnik (250 a více zaměstnanců)

**Otázka 4.** Na jakých trzích jste aktivní? *Můžete vybrat více odpovědí.*

□ jsme aktivní jen v jedné zemi EU

□ jsme aktivní na více trzích v rámci EU

□ jsme aktivní na trzích mimo EU

**Otázka 5.** Kdo jsou vaši zákazníci?*Můžete vybrat více odpovědí.*

□ podniky

□ spotřebitelé

□ veřejná správa

□ jiné

**C. Zkušenosti vaší firmy s využíváním dat zákazníků**

**Otázka 6.** Jaké jsou vaše zkušenosti s využíváním smluv o datech a s využíváním údajů o produktech? *Můžete vybrat více odpovědí.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Smlouva o datech | Využívání dat generovaných používáním našich produktů prodávaných za standardní cenu |
| Používali jsme v minulosti |  |  |
| Používáme nyní |  |  |
| Plánujeme používat v budoucnu |  |  |
| Používáme, ale plánujeme přestat  |  |  |
| Víme, ale nepoužíváme |  |  |

**Otázka 7.** Vyberte, prosím, obchodní praxi, která je pro vás relevantnější. *Vyberte jen jednu možnost.*

□ smlouva o datech (poskytnutí osobních dat zákazníky výměnou za nulovou platbu nebo za slevu z komerční ceny produktu)

□ využívání dat generovaných používáním vašich produktů prodávaných za standardní cenu

□ nevyužívali jsme a nevyužíváme ani jedno z výše uvedeného nebo o této obchodní praktice nevíme

**D. Případy použití sběru dat o zákaznících**

**Otázka 8.** K jakým účelům vaše společnost používá údaje zákazníků. *Můžete vybrat až 3 odpovědi.*

□ marketing (například provádění průzkumu trhu za účelem lepšího pochopení tržních trendů)

□ tvorba cen

□ komercializace produktů (např. k rozšíření databáze zákazníků)

□ podpora obchodního rozhodnutí

□ zlepšení zkušeností zákazníků

□ přizpůsobení služeb/ výrobků

□ zlepšení služeb/ výrobků

□ vývoj nových služeb/ výrobků

□ nabídka poprodejních služeb

□ reklama

□ prodej dat třetím stranám

□ nevztahuje se (používáte data zákazníků pouze za účelem uzavřená smlouvy)

□ nevím

**Otázka 9.** Co vaši zákazníci dostanou výměnou za svá data? *Můžete vybrat až 3 odpovědi.*

□ bezplatný přístup k produktu pro zákazníky, kteří sdílejí svá data

□ přístup k produktu za sníženou cenu pro zákazníky, kteří sdílejí svá data

□ přístup k dalším službám pro zákazníky, kteří poskytují svá data (např. prediktivní analýza)

□ personalizované funkce nebo vylepšení produktů či služeb, které využívají zákazníci poskytující své údaje

□ osobní reklama

□ obecné snížení cen vašich produktů pro všechny zákazníky, ať už sdílejí své údaje, nebo ne

□ nic

□ nevím

**Otázka 10.** Jak odvozujete hodnotu dat získaných od zákazníků? *Můžete vybrat více odpovědí.*

□ prostřednictvím dodatečných příjmů (např. příjmy z reklamy, prodej přístupu k datům)

□ prostřednictvím zvýšení příjmů získaných z prodeje vašich produktů (např. konsolidace zákaznické základny, zvýšení prodeje, zvýšení přidané hodnoty vašich produktů, snížení vašich nákladů)

□ hodnotu neodvozujeme

□ nevím/ nevztahuje se

**Otázka 11.** Data jsou vytěžována*(můžete vybrat více odpovědí)*:

□ z individuálních dat jednotlivých zákazníků

□ z agregovaných dat všech zákazníků

□ data nevytěžujeme

□ nevím/ nevztahuje se

**Otázka 12.** Jak jsou pro vás důležitá data vytěžovaná od zákazníků? *Vyberte jen jednu odpověď.*

□ data pro nás nemají hodnotu

□ data pro nás mají nepodstatnou hodnotu

□ data pro nás mají malou hodnotu

□ data pro nás mají střední hodnotu

□ data pro nás mají velkou hodnotu

□ nevím/ nevztahuje se

**Otázka 13.** Jakou hodnotu budou mít data vašich zákazníků pro vaši společnost za 5 let? *Vyberte jen jednu odpověď.*

□ data pro nás nebudou mít hodnotu

□ data pro nás budou mít nepodstatnou hodnotu

□ data pro nás budou mít malou hodnotu

□ data pro nás budou mít střední hodnotu

□ data pro nás budou mít velkou hodnotu

□ nevím/ nevztahuje se

**Děkujeme za vyplnění dotazníku.**