



# Sektorová analýza

**Telekomunikácie**

**Technológiami  
k ♥️ zákazníka**

Stiahnite si celú štúdiu  
zákazníckej skúsenosti  
na Slovensku za rok 2021



# 0 prieskume

Štúdia (Zákaznícka skúsenosť na Slovensku) vychádza z medzinárodného výskumu Customer Experience Excellence, ktorý pravidelne zisťuje skúsenosť zákazníkov s veľkým množstvom značiek a organizácií. Dáta pre štúdiu boli zbierané prostredníctvom online prieskumu v druhom štvrtroku 2021 a na Slovensku sa zapojilo 2 530 respondentov. Celkovo bolo hodnotených 133 (v predchádzajúcom roku 118) značiek, z ktorých nakoniec 105 (v predchádzajúcom roku 80) dosiahlo požadovaný počet responzií a mohli byť použité ako reprezentatívna vzorka pri vypracovaní tejto štúdie.

Testované značky nereprezentujú všetky značky na trhu s potenciálne dobrou skúsenosťou. Sú vybrané aj s ohľadom na pravdepodobnosť získania dostatočnej základne respondentov v reprezentatívnej vzorke populácie Slovenskej republiky. Na to, aby respondenti mohli odpovedať na otázky smerujúce ku konkrétnej spoločnosti, museli s ňou byť v interakcii v posledných šiestich mesiacoch. Interakcia je definovaná ako nákup, využívanie produktov a služieb spoločnosti, kontaktovanie s nejakou otázkou alebo aspoň prehliadanie jej webovej stránky. Respondenti teda nemuseli byť priamo zákazníkmi hodnotenej firmy, vďaka čomu získava firma oveľa širší pohľad na vnímanie svojej značky.

Analyzované boli značky z 10 sektorov:



**Finančné služby**



**Cestovanie <sup>1</sup>**



**Reťazce s potravinami**



**Logistika**



**Maloobchod**



**Energetika**



**Reštaurácie a rýchle občerstvenie**



**Telekomunikácie**



**Zábava a voľný čas**



**Verejný sektor**

<sup>1</sup> V sektore Cestovanie sa umiestnila len jedna značka – Železničná spoločnosť Slovensko. Sektor nebol samostatne analyzovaný.

# Telekomunikácie

Telekomunikačný sektor vnímajú zákazníci skôr kriticky. Ako celok zaznamenal zhoršené výsledky takmer vo všetkých dôležitých ukazovateľoch a preto sa nakoniec umiestnil až na siedmom mieste. Dôvodom je kombinácia slabého umiestnenia značiek subsektora TV a káblové služby a medziročného zhoršenia hodnotenia mobilných operátorov.

## Špička sa vyrovnáva

Pozíciu jednotky sektora si udržala 4ka. Za vedúce postavenie 4ky môžu výhodné ceny a zameranie na jednoduchú a jasnú komunikáciu zrozumiteľných produktov. Dáva dôraz na mobilné dáta, ktoré sú pre klientov stále dôležitejšie. Najviac boduje v pilieri Čas a úsilie.

### Umiestnenie v rámci sektora

a celkové umiestnenie s posunom oproti roku 2020

|            |     |     |   |
|------------|-----|-----|---|
| 1. 4ka     | 53. | -29 | ▽ |
| 2. Telekom | 54. | -14 | ▽ |
| 3. O2      | 65. | -40 | ▽ |





„Prezeral som si webstránku, konkrétne ponuky paušálov, ktoré ma zaujali. Má veľmi výhodné služby v porovnaní s konkurenciou a dobré ceny.“  
[ muž, 21 ] – 4ka

Z tretieho na druhé miesto sa posunul Telekom. Zákazníci chvália širokú a kvalitnú ponuku služieb, ústretovosť a odbornosť operátorov a technických pracovníkov a výborné pokrytie signálom.

„Som zákazníkom už viac rokov, využívam ich služby. Riešenie problémov bolo vždy korektné a rýchle vzhľadom na možnosti a podmienky. Snažia sa zlepšovať.“ [ muž, 56 ] – Telekom

Jediným z mobilných operátorov, ktorý si medziročne zlepšil hodnotenie zákazníckej skúsenosti je Orange. Dotiahol sa na konkurentov a za lídrom zaostal len o 1,5 %. U zákazníkov bodoval najviac v pilieri Integrita.

„Dala som si zaviesť optický internet, lebo boli prví na našej ulici. Návrhy prijateľne komunikovali, musím dodať, že komunikácia bola častá. Aj mesačný paušál mi bol ponúknutý k spokojnosti.“ [ žena, 72 ] – Orange

## Internet ako základný kameň

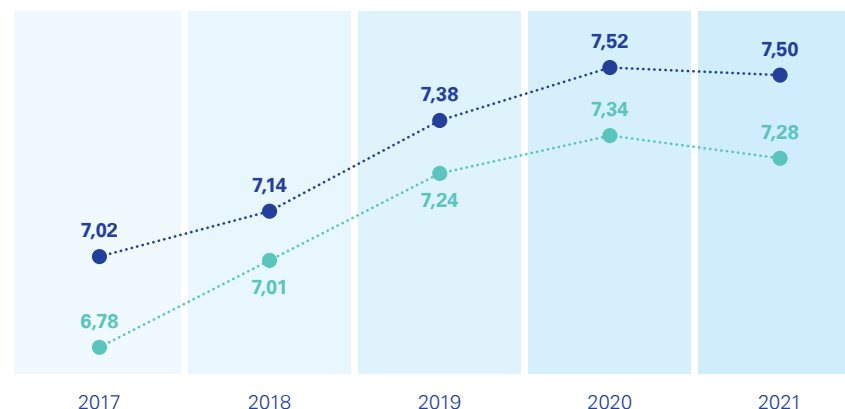
Pandémia zvýšila tlak na dostupnosť internetu, ktorej dôležitosť vzrástla s rozšírením dištančného vzdelávania a práce z domu. Siete operátorov boli podrobené náročnej skúške, čo vo väčšej miere odhalilo nedostatky a v niektorých prípadoch slabšie pokrytie. Zákazníci v prieskume reagovali na výpadky a spomalenie internetu veľmi citlivo, čo môže byť jedným z dôvodov zníženia celkového skóre sektora oproti minulému roku. Tento predpoklad potvrdzuje zhoršené hodnotenie piliera Riešenie problémov o 1 %.

Operátori si sú vedomí, aký dôležitý je pre klientov internet. Napríklad Telekom v prípade nečakaného výpadku Magio Internetu alebo Magio Televízie umožňuje prostredníctvom aplikácie nahlásiť poruchu a aktivovať si záložný mobilný internet s neobmedzenými dátami na 48 hodín. Firma mala v rámci odvetvia najlepšie výsledky v pilieri Riešenie problémov, ktorý odráža zákaznícku skúsenosť v tejto oblasti.



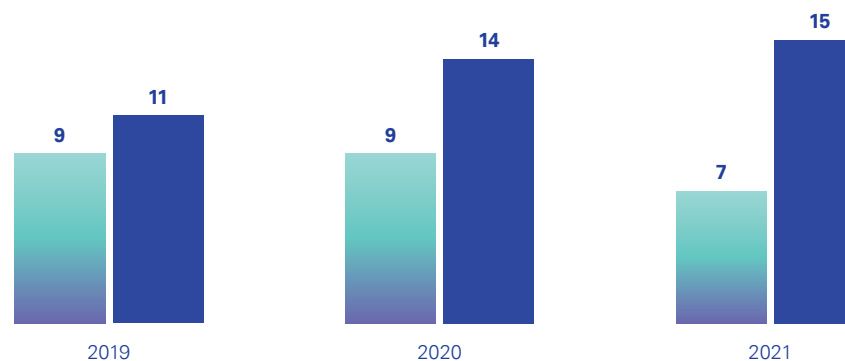
### Vývoj CEE skóre <sup>2</sup>

● Sektor Telekomunikácie ● Všetky sektory



### Vývoj NPS skóre

● Sektor Telekomunikácie ● Všetky sektory



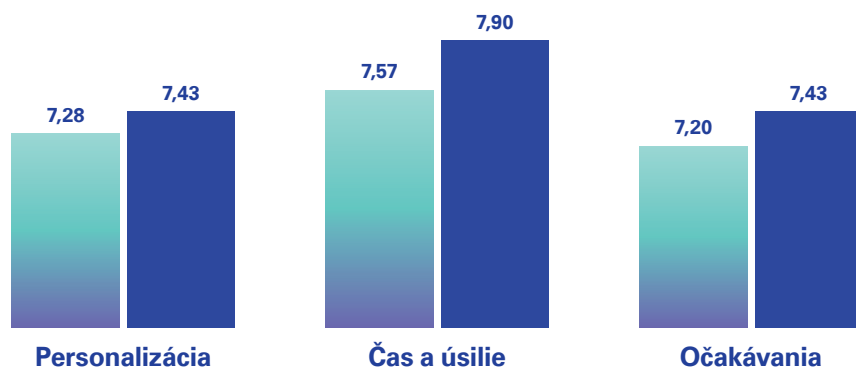
<sup>2</sup> Customer Experience Excellence skóre

„Od Telekomu máme internet v domácnosti a vždy, keď bol problém, po telefonickom kontakte ho promptne odstránili.“ [ žena, 56 ] – Telekom

## Komfortná podpora

K riešeniu problémov napomáha aj rozširovanie systémov umelej inteligencie. Vďaka automatizovanej online komunikácii sa dajú vyriešiť viaceré problémy skôr, ako by musel zakročiť ľudský operátor. Na poskytovanie podpory pri výbere produktov používa 4ka chatbota Simča. Konkurenčný Telekom má zase bota menom Olívia. Jednou z najčastejších požiadaviek, ktoré rieši sám, je žiadosť o zaslanie elektronickej faktúry.

Kvalita klientskej podpory je jednou z najdôležitejších súčastí zákazníckej skúsenosti. Spotrebitelia preferujú riešenie problémov z pohodlia domova prostredníctvom telefonickej linky alebo online operátorov. Oceňujú ochotu na infolinke, poradenstvo týkajúce sa personalizácie služieb či pomoc s nastavením zariadení alebo sim kariet.



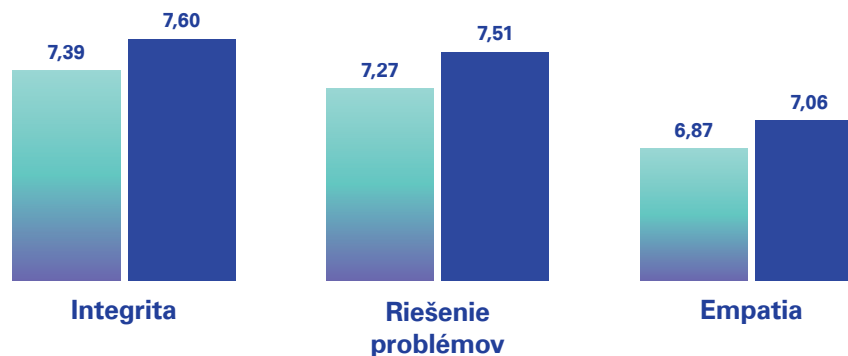
„O2 je spoločnosť, s ktorou sa dobre komunikuje. Je ústretová a má ochotný personál, ktorý sa snaží vyriešiť každý problém.“ [ muž, 46 ] – O2

## Digi sa dotahuje

Najväčší medziročný rast zo všetkých značiek v sektore – 2,6 % dosiahla Digi Slovakia. Segment TV a káblových služieb je slabším článkom telekomunikačného sektora v porovnaní s mobilnými operátormi, ktorí sú výkonnejší a vo všetkých pilieroch dosahujú lepšie výsledky. Tento trend sa potvrdil aj v roku 2021 s tým rozdielom, že zatiaľ čo mobilní operátori v priemere klesli, TV a káblové služby si mierne polepšili. Výborným príkladom je práve Digi Slovakia, ktorá si polepšila s výnimkou piliera Empatia vo všetkých pilieroch a na lídra celého sektora stráca už menej ako 2 %.

### Porovnanie pilierov v roku 2021

● Sektor Telekomunikácie ● Všetky sektory



# Top 50

najobľúbenejších značiek na Slovensku



| Por. | Značka                   | Sektor                            | Posun oproti roku 2020 | CEE skóre |
|------|--------------------------|-----------------------------------|------------------------|-----------|
| 1    | <b>Martinus</b>          | Maloobchod                        | 0 ★                    | 8,51      |
| 2    | <b>Panta Rhei</b>        | Maloobchod                        | +2 ▲                   | 8,37      |
| 3    | <b>dm drogerie markt</b> | Maloobchod                        | +2 ▲                   | 8,10      |
| 4    | <b>Packeta</b>           | Logistika                         | +3 ▲                   | 8,08      |
| 5    | <b>Decathlon</b>         | Maloobchod                        | +7 ▲                   | 8,07      |
| 6    | <b>IKEA</b>              | Maloobchod                        | -4 ▽                   | 8,07      |
| 7    | <b>Tchibo</b>            | Maloobchod                        | -4 ▽                   | 8,03      |
| 8    | <b>PEPCO</b>             | Maloobchod                        | +11 ▲                  | 8,02      |
| 9    | <b>Shell Slovensko</b>   | Maloobchod                        | -3 ▽                   | 8,00      |
| 10   | <b>Dr. Max</b>           | Maloobchod                        | * *                    | 7,98      |
| 11   | <b>Dráčik</b>            | Maloobchod                        | -3 ▽                   | 7,98      |
| 12   | <b>Bistro.sk</b>         | Reštaurácie a rýchle občerstvenie | * *                    | 7,96      |
| 13   | <b>ABOUT YOU</b>         | Maloobchod                        | * *                    | 7,91      |
| 14   | <b>Spotify</b>           | Zábava a voľný čas                | * *                    | 7,90      |
| 15   | <b>Kaufland</b>          | Reťazce s potravinami             | -2 ▽                   | 7,89      |
| 16   | <b>Minit</b>             | Reštaurácie a rýchle občerstvenie | ** **                  | 7,87      |
| 17   | <b>Netflix</b>           | Zábava a voľný čas                | -7 ▽                   | 7,87      |
| 18   | <b>Teta Drogerie</b>     | Maloobchod                        | -4 ▽                   | 7,86      |
| 19   | <b>BENU Lekáreň</b>      | Maloobchod                        | * *                    | 7,84      |
| 20   | <b>OMV</b>               | Maloobchod                        | -5 ▽                   | 7,83      |
| 21   | <b>McDonald's</b>        | Reštaurácie a rýchle občerstvenie | ** **                  | 7,83      |
| 22   | <b>Lidl</b>              | Reťazce s potravinami             | -13 ▽                  | 7,81      |
| 23   | <b>Slovnaft</b>          | Maloobchod                        | -7 ▽                   | 7,80      |
| 24   | <b>NOTINO</b>            | Maloobchod                        | * *                    | 7,78      |
| 25   | <b>Pilulka.sk</b>        | Maloobchod                        | * *                    | 7,78      |

\* nováčik v prieskume  
\*\* nehodnotený minulý rok

| Por. | Značka                      | Sektor                            | Posun oproti roku 2020 | CEE skóre |
|------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------|-----------|
| 26   | <b>DPD</b>                  | Logistika                         | -4 ▽                   | 7,74      |
| 27   | <b>Dedoles</b>              | Maloobchod                        | * *                    | 7,73      |
| 28   | <b>Deichmann</b>            | Maloobchod                        | +3 ▲                   | 7,73      |
| 29   | <b>Alza.sk</b>              | Maloobchod                        | -8 ▽                   | 7,73      |
| 30   | <b>Raiffeisen Bank</b>      | Finančné služby                   | * *                    | 7,72      |
| 31   | <b>Ševt</b>                 | Maloobchod                        | * *                    | 7,72      |
| 32   | <b>eobuv.sk</b>             | Maloobchod                        | * *                    | 7,72      |
| 33   | <b>JYSK</b>                 | Maloobchod                        | +2 ▲                   | 7,72      |
| 34   | <b>KiK</b>                  | Maloobchod                        | -4 ▽                   | 7,71      |
| 35   | <b>Slovenská sporiteľňa</b> | Finančné služby                   | +11 ▲                  | 7,71      |
| 36   | <b>Sportisimo</b>           | Maloobchod                        | -7 ▽                   | 7,71      |
| 37   | <b>Heureka</b>              | Maloobchod                        | -11 ▽                  | 7,69      |
| 38   | <b>NAY</b>                  | Maloobchod                        | -1 ▽                   | 7,68      |
| 39   | <b>Union</b>                | Finančné služby                   | -28 ▽                  | 7,66      |
| 40   | <b>101 Drogerie</b>         | Maloobchod                        | +4 ▲                   | 7,65      |
| 41   | <b>Hornbach</b>             | Maloobchod                        | -24 ▽                  | 7,64      |
| 42   | <b>MALL.SK</b>              | Maloobchod                        | -15 ▽                  | 7,64      |
| 43   | <b>Metro</b>                | Reťazce s potravinami             | +7 ▲                   | 7,61      |
| 44   | <b>H&amp;M</b>              | Maloobchod                        | -8 ▽                   | 7,61      |
| 45   | <b>Prima banka</b>          | Finančné služby                   | +15 ▲                  | 7,59      |
| 46   | <b>Dôvera</b>               | Finančné služby                   | -26 ▽                  | 7,59      |
| 47   | <b>New Yorker</b>           | Maloobchod                        | -2 ▽                   | 7,58      |
| 48   | <b>GLS</b>                  | Logistika                         | -20 ▽                  | 7,58      |
| 49   | <b>Wolt</b>                 | Reštaurácie a rýchle občerstvenie | * *                    | 7,58      |
| 50   | <b>NN</b>                   | Finančné služby                   | -32 ▽                  | 7,57      |

# Pokrytie výskumu

## Pokrytie výskumu zákazníckej skúsenosti v rámci sveta

Austrália, Belgicko, Česká republika, Filipíny, Francúzsko, Holandsko,  
Hong Kong – Čína, Indonézia, Japonsko, Kanada, Luxembursko, Malajzia,  
Mexiko, Nemecko, Poľsko, Rakúsko, Rumunsko, Saudská Arábia, Singapur,  
Slovensko, Španielsko, Taliansko, Thajsko, USA, Veľká Británia, Vietnam



26

krajín, regiónov  
a jurisdikcií

88 616

zákazníkov

868 290

hodnotení značiek





# Služby zákazníckej skúsenosti v KPMG

**Discovery** – Vyskúšajte náš vizualizačný nástroj Discovery, ktorým môžete navrhovať zákaznícke interakcie a efektívne spolupracovať vo svojich tímoch, ako aj naprieč vašou organizáciou. Nástroj slúži na kolaboratívne mapovanie zákazníckych ciest, tvorbu a správu zákazníckych persón, všetko s podporou osvedčenej metodiky Šiestich pilierov zákazníckej skúsenosti KPMG.

**CX školenia** – Vyškoolíme váš tím v metódach a nástrojoch riadenia zákazníckej skúsenosti, vďaka ktorým zjednotíte a vylepšíte svoj prístup k CX. Naše školenia sú založené na interaktívnom prístupe a obsahujú množstvo praktických zadaní a tímovej práce. Na príkladoch z praxe vám ukážeme ako si zlepšiť vzťah so zákazníkom.

**Diagnostika CX** – Pomôžeme s posúdením súčasného stavu CX vo vašej organizácii. Preskúmaním vašich zákazníckych segmentov a persón a zmapovaním zákazníckych ciest, lepšie porozumiete a získate kompletný obraz o tom, čo robíte dobre a kde je potrebné sa zlepšiť, aby ste dosiahli najlepšiu zákaznícku skúsenosť.

**Transformácia zákazníckych ciest** – V prípade, že vaše súčasné zákaznícke cesty nie sú optimálne nastavené, pripravíme spolu s vami, a za použitia nástroja Discovery, nové zákaznícke cesty, identifikujeme touch points, gain points, pain points, očakávania, voice of business, nadizajnujeme aspiratívne skúsenosti zákazníkov, naratív, preferované kanály a ďalšie, vďaka čomu dosiahnete zlepšenie vašej zákazníckej skúsenosti.

**Strategický dizajn CX** – Pomôžeme vám zdefinovať stratégiu zákazníckej skúsenosti, ktorá dosiahne alebo prekročí očakávania vašich zákazníkov. V spolupráci s vami zanalyzujeme vašu firemnú stratégiu a reorganizujeme ju tak, aby bol zákazník v centre jej pozornosti.



# KPMG Discovery



## Navrhujte interakcie a efektívnej spolupracujte

**Mapovanie ciest** – Vytvorte si živý obraz interakcií a ako ich vnímajú druhí. Spolupracujete naprieč tímami, vykonávajte rýchle aktualizácie a zdieľajte zákaznícke cesty pútavo a efektívne.

**Persóny** – Vytvorte a spravujte persóny na jednom mieste. Pripojte ich k cestám a maximálne personalizujte skúsenosť.

**Pohodlné spravovanie informácií** – Pridávajte flexibilné detailné informácie – očakávaní, „pain points“, emócií, kanálov alebo metrík. Využite prehľadné členenie v atlasoch a zložkách, importovanie Excel súborov, exportovanie do PDF a funkciu „drag and drop“.

**Osvedčená metodika** – Využite metodiku Šiestich pilierov KPMG. Získajte zjednotený pohľad na váš biznis z perspektívy rôznych rolí a dopomôžte celofiremnej spolupráci.



Vyskúšajte si nástroj KPMG Discovery:

[kpmg-discovery.cz](https://kpmg-discovery.cz)



## Prieskumy o CX na jednom mieste

Ak vás zaujíma problematika zákazníckej skúsenosti (CX), prečítajte si KPMG štúdie z rôznych krajín sveta.



### Technológiami k srdcu zákazníka

Spoznajte najobľúbenejšie značky na Slovensku za rok 2021

#### KPMG Slovensko spol. s r.o.

Dvořákovo nábrežie 10  
811 02 Bratislava

Žriedlová 12 - 14  
040 01 Košice

**T:** + 421 2 5998 4111

**E:** kpmg@kpmg.sk

**kpmg.sk**



### Orchestrating experiences

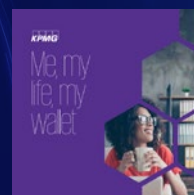
KPMG Global Customer Experience Excellence Research 2021

#### Peter Rado

Senior manažér,  
CX Líder na Slovensku

**T:** +421 915 758 875

**E:** prado@kpmg.sk



### KPMG Me, my life, my wallet

Third edition,  
2021

#### Tomáš Potměšil

Riaditeľ, Head of Customer  
Centre of Excellence

**T:** +420 222 123 969

**E:** tpotmesil@kpmg.cz