

Zákaznická spokojenost CRA dosáhla 95,85 % %. Pomáhá i zákaznický portál Moje CRA

7.5.2026 - | České Radiokomunikace

Zákaznická spokojenost patří dlouhodobě mezi klíčové priority CRA. Pravidelné průzkumy, které společnost realizuje od roku 2015, letos opět potvrdily vysokou důvěru zákazníků - celková spokojenost dosáhla 95,85 %. Výsledky ukazují, že zákazníci si na spolupráci s CRA nejvíce cení osobního přístupu, spolehlivosti služeb a transparentní komunikace. Získaná zpětná vazba je zároveň důležitým podkladem pro další rozvoj služeb, procesů i digitálních nástrojů, které zákazníkům usnadňují každodenní spolupráci. Jedním z klíčových prvků tohoto rozvoje je zákaznický portál Moje CRA.

Zpětná vazba jako motor změn

Hodnocení zákaznické spokojenosti pomáhá CRA lépe porozumět potřebám zákazníků a identifikovat oblasti pro další zlepšení. Na základě těchto dat postupně rozšiřujeme funkce portálu Moje CRA tak, aby odpovídal reálnému způsobu práce našich zákazníků a šetřil jejich čas.

Zákazníci v hodnocení oceňují zejména:

- přehlednost informací,
- rychlou dostupnost podpory,
- možnost řešit většinu požadavků online a bez zbytečné administrativy.

Hlas zákazníků

„To, že v CRA sedí lidi, ne korporátní stroje. Že se vždy na někoho dovolám, že se mi věnují.“

„Nejdůležitější je, že služby, které máme, fungují a nevíme o tom. Funguje to bezúdržbově.“

„Oceňuji profesionalitu - z vaší strany byla nabídnuta vhodná služba, která přesně vyhovuje našim požadavkům.“

Moje CRA: jeden portál, více možností

Zákaznický portál Moje CRA se průběžně rozvíjí a přináší nové funkce. Slouží jako centrální místo, kde mají zákazníci k dispozici všechny důležité informace ke provozovaným službám - přehledně, bezpečně a kdykoliv k dispozici.

Mezi hlavní přínosy portálu patří:

- rychlý přehled služeb a provozních informací,
- snadná komunikace a přehled požadavků,
- aktuální informace bez nutnosti kontaktovat podporu,
- online přístup 24/7 z jednoho místa.

Rozšiřování portálu reaguje nejen na technologický vývoj, ale především na konkrétní zpětnou vazbu od zákazníků. Každá nová funkce má společný cíl - zjednodušit spolupráci a zvýšit komfort

zákazníků.

Digitalizace s důrazem na lidský přístup

Přestože platforma Moje CRA postupně rozšiřuje možnosti samoobsluhy, osobní zákaznická péče zůstává nedílnou součástí služeb CRA. Portál je navržen jako doplněk, který zákazníkům dává větší kontrolu a flexibilitu, zatímco tým Customer Experience je připraven pomoci v momentech, kdy je potřeba individuální řešení.

Děkujeme za důvěru

Vysoké hodnocení zákaznické spokojenosti potvrzuje, že směr, kterým se CRA dlouhodobě ubírá, dává smysl. Zároveň je pro nás závazkem pokračovat v dalším rozvoji služeb i digitálních nástrojů, jako je portál Moje CRA.

Děkujeme všem zákazníkům za jejich důvěru, spolupráci a cennou zpětnou vazbu. Právě díky ní může platforma Moje CRA dále růst a stát se ještě silnější oporou v každodenní spolupráci.

Pokud vás zajímají další informace o zákaznickém portálu Moje CRA, kontaktujte nás na customercare@cra.cz.

<https://www.cra.cz/tiskove-centrum/ostatni/zakaznicka-spokojenost-cra-dosahla-95-85-pomaha-i-zakaznicky-portal-moje-cra>