

news



časopis zaměstnanců Skupiny ČEZ
březen 2014



**Vážené kolegyně, vážení kolegové,**

jsem ráda, že vás mohu přivítat při čtení březnového čísla našeho zaměstnaneckého časopisu, které je opět plné zajímavých článků a důležitých informací.

V současné době končí průzkum názorů zaměstnanců Skupiny ČEZ, který probíhal do 26. března. Proč takový průzkum a jak naložíme s jeho závěry? Protože se musíme zaměřit zejména na naši výkonnost a podnikavost. Strategický program stejného jména byl vyhlášen již na loňském ČEZ Management Meetingu a navazuje na iniciativy Efektivita, Nová Vize a Výkonnost, realizované v minulosti. Chceme rozumět tomu, co si myslíte, jak vnímáte své pracovní prostředí, kolegy a nadřízené, co je pro vás důležité. Chceme vaše názory a doporučení dále analyzovat a studovat a následně identifikovat, kde jsou pro nás všechny nejzajímavější příležitosti, jak naše pracovní prostředí a spolupráci zkvalitnit a tím i pozitivně působit na naši výkonnost.

Je to tedy pro každého možnost vyjádřit se, poskytnout zpětnou vazbu a také ovlivnit své okolí i dění v blízké budoucnosti. Vyplnění dotazníku zabralo hodinu vašeho času – není to málo, ale má to smysl. Děkuji všem, kteří mu svůj čas věnovali. Již na začátku léta začneme s realizací konkrétních opatření, která nám všem, s vaším přispěním, umožní dosáhnout případných potřebných změn firemní kultury.

Další významný krok se nám podařil v podpoře firemní společenské odpovědnosti – Corporate Social Responsibility neboli CSR. S touto zkratkou se budete určitě setkávat čím dál častěji, používáme ji totiž pro označení našich veřejně prospěšných, dobrovolnických a dalších společensky odpovědných aktivit. V polovině března divizní ředitelé podpořili koncepci CSR aktivit Skupiny ČEZ, máme tedy strategický plán, jak společensky odpovědné chování postupně zakotvit do naší každodenní praxe. Jeho úspěch je věcí nás všech, každý se může podílet na celé řadě zajímavých projektů, které i letos připravujeme.

Například již v dubnu odstartujeme Zaměstnanecké granty – touto formou podpoříme veřejně prospěšné organizace, ve kterých sami aktivně působíte ve svém volném čase. Opět budete moci jeden pracovní den věnovat neziskové organizaci v rámci projektu Čas pro dobrou věc. S blížícími se svátky jara opět zavítají do většiny regionů velkoobchodní trhy chráněných dílen. Výrobek z trhu můžete udělat radost sobě nebo svým blízkým a zároveň podpořit práci hendikepovaných spoluobčanů. Více informací o konkrétních projektech či o našem přístupu ke společenské odpovědnosti se dozvíte na intranetu v rubrice Pomáháme, novinky z této oblasti najdete pravidelně i v magazínu ČEZ News. Pokud máte zajímavý nápad, podělte se o něj s námi prostřednictvím Oranžové schránky na intranetu nebo na e-mailové adrese vnitrikomunikace@cez.cz.

Možností, jak pomoci, je mnoho, pojďme je využít. Přeji všem zajímavé čtení a krásné jarní dny.

Michaela Chaloupková

členka představenstva ČEZ, a. s.,
a ředitelka divize správa

Z obsahu

téma 8

svět ČEZ 4



24



Zákazník na prvním místě

Orientujeme se na zákazníka, a tak jsme připravili novinky, které by měly spokojenost našich klientů podpořit. Jednou z nejvýznamnějších je Zákaznický kodex.

rozhovor 14



Martin Novák

Ceny elektřiny klesají. Jak se nejen tento fakt projevil na hospodaření Skupiny ČEZ? To jsme probrali s Martinem Novákem, ředitelem divize finance, který nám také řekl, jak pracujeme na našem růstu.

výstava 19



Fotopříběh roku 2013

ČEZ podpořil výstavu Czech Press Photo jako generální partner. V rámci ČEZ Roadshow Czech Press Photo si v sedmi regionech můžete prohlédnout celkem 140 snímků z domova i zahraničí.

na návštěvě 28



Vše pro zákazníka

Zákaznické centrum společnosti ČEZ v Pardubicích klape jako hodinky. Lidé, kteří pracují za přepážkami Zákaznických center ČEZ, nemají vůbec jednoduchou pozici. Jsou doslova v první linii. Svoji práci ale zvládají s úsměvem.

NAŠE PRINCIPY



BEZPEČNĚ TVOŘÍME
HODNOTY



ZODPOVÍDÁME
ZA VÝSLEDKY



JSME
JEDEN TÝM



PRACUJEME
NA SOBĚ



ROSTEME
ZA HRANICE



HLEDÁME
NOVÁ ŘEŠENÍ



JEDNÁME
FĚR

ČEZ NEWS 3/2014 časopis zaměstnanců Skupiny ČEZ

VYDAVATEL ČEZ, a. s., Duhová 3/1444, 140 53 Praha 4 **ŠÉFREDAKTORKA** Marika Klíčová **REDAKCE** Ondřej Vichnar

ADRESA REDAKCE ČEZ NEWS, Duhová 3/1444, 140 53 Praha 4, e-mail: ceznews@cez.cz, tel.: 211 042 459, **NÁKLAD** 12 500 výtisků.

Elektronickou podobu ČEZ NEWS najdete na www.cez.cz a intranet.cez.cz **GRAFICKOU ÚPRAVU, DTP A TISK** pro společnost ČEZ, a. s.,

zajistil Boomerang Publishing s. r. o., www.bpublishing.cz **UZÁVĚRKA TOHOTO ČÍSLA** 7. 3. 2014 **UZÁVĚRKA PŘÍŠTÍHO ČÍSLA** 10. 4. 2014

ČÍSLO REGISTRACE MK ČR: 6395, ISSN: 1801-0350

foto archiv, Shutterstock

Fotoeditorial

140 mimořádných fotek roku 2013 čeká na návštěvníky putovní výstavy Czech Press Photo. Tu Skupina ČEZ, generální partner akce, přiváží do sedmi regionů České republiky. Konkrétní informace o jednotlivých zastávkách najdete na straně 19.

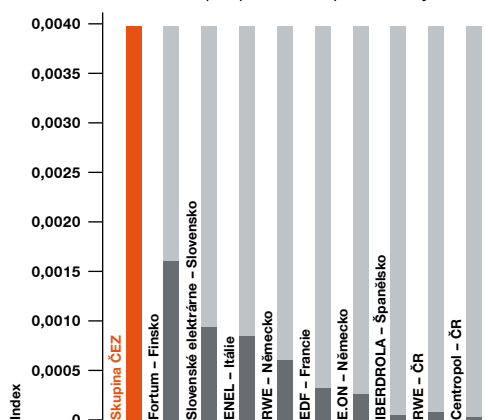
foto Milan Jaroš, fotografie z cyklu „Istanbul, náměstí Taksim, 2013“, cena v soutěžní kategorii Reportáž



GRAF

Jak si stojí ČEZ na Facebooku

Necelých 40 000 fanoušků má celkem Skupina ČEZ na všech svých facebookových profilech. Jak si stojí ve srovnání s konkurencí v přepočtu na počet obyvatel?



ČEZ ZÁKAZNICKÉ SLUŽBY

Počítače postupně nahradíme terminály

Cílem projektu Virtualizace a aplikace desktopů je nahrazení počítačů terminály. „Důvodem je zvýšení bezpečnosti provozu koncových stanic, bezpečnosti dat, zefektivnění správy prostředí uživatelů a v neposlední řadě zlevnění provozu,“ vysvětluje Zdeněk Dobrstein, vedoucí odboru vnitřní služby a bezpečnost ČEZ Zákaznické služby. Podstatou projektu je převod běžné pracovní stanice na terminálový režim, kdy se výpočetní výkon přenáší na servery a tím se výrazně snižují nároky na koncovou stanic. Ta se stává spíše zobrazovačem aplikací a dat neboli terminálem. Data původně umístěná na pracovní stanici se přesouvají do osobního diskového prostoru, kde jsou zabezpečena přístupovými oprávněními, pravidelně zálohována a jsou dostupná výhradně danému uživateli. „Ve druhé polovině loňského roku bylo v rámci první vlny převedeno celkem 597 pracovišť, což přináší roční úsporu 2,8 milionu korun. V současné době prakticky všechna pracoviště Call center a Zákaznických center pracují v tomto režimu,“ doplňuje Zdeněk Dobrstein. Po zkušenostech z první vlny se ČEZ Zákaznické služby rozhodly pokračovat v přechodu i na dalších 227 pracovištích zajišťujících fakturaci, vymáhání pohledávek a správu smluvních vztahů. Druhá vlna probíhá v první polovině letošního roku a přinese další úsporu přibližně 1,2 milionu korun.

Vladimíra Rosendorfová

Čas pro dobrou věc 2014

Již sedmý rok organizujeme po celé republice dobrovolnické akce pro naše zaměstnance. Podporujeme jednotlivce i týmy. Vážíme si všech, kteří jsou s námi ochotni věnovat svůj čas i nasazení ve prospěch druhých a pomoci tam, kde je třeba. Uvítáme i nové návrhy veřejně prospěšných organizací, o kterých víte, že potřebují naši pomoc.

Simona Kaňoková

Termíny dobrovolnických akcí zaměstnanců Skupiny ČEZ v roce 2014

Plzeňský a Karlovarský kraj	2.–3. 4.
Moravskoslezský, Olomoucký a Zlínský kraj	16.–17. 4.
Středočeský kraj a Praha	14.–15. 5.
Ústecký a Liberecký kraj	28.–29. 5.
Vysočina a Jihomoravský kraj	4.–5. 6.
Jihočeský kraj	18.–19. 6.
Královéhradecký a Pardubický kraj	17.–18. 9.
Mezinárodní dobrovolnický den Give&Gain, akce otevřeny pro všechny regiony	16. 5.
Mezinárodní dobrovolnický den Engage, akce otevřeny pro všechny regiony	19. 9.

Více najdete na intranetu Pomáháme > Čas pro dobrou věc



EKOLOGIZACE

Klasiky budou čistší

V roce 2016 začnou platit zprůšněné normy pro zdroje s instalovaným tepelným příkonem nad 100 MWt, které upravují úroveň emisí oxidů dusíku (NOx) pod hladinu 200 mg/Nm³. V první fázi proto projde modernizací 12 výrobních bloků klasických elektráren Skupiny ČEZ. Loni byly uzavřeny smlouvy na snížení emisí NOx pro Elektrárnu Dětmovice (bloky 3 a 4) se společností VÍTKOVICE POWER ENGINEERING a s českou pobočkou francouzského koncernu ALSTOM na 3. a 4. blok Elektrárny Počerady. V závěru roku se podařilo podepsat další dvě smlouvy se společností ALSTOM na ekologizaci počeradských bloků 2 a 5 a bloků 1 až 6 Elektrárny Mělník I. Nabídku na trmický projekt vítězný uchazeč nepotvrdil, proto bylo výběrové řízení zrušeno. Nyní je v přípravě aktualizace záměru projektu a očekáváme vypsání nové soutěže v modifikované podobě. Dle časových harmonogramů bude velký objem prací a dodávek realizován v letošním roce s cílovým dokončením zakázek v průběhu roku 2015.

Eva Kalužiková

ČÍSLO MĚSÍCE

14 sekund

To je průměrná doba, po kterou naši zákazníci čekají na přihlášení telefonního operátora při volání na Zákaznickou linku Skupiny ČEZ.



PRUNÉŘOV



Prunéřov prošel tlakovou zkouškou

Komplexní obnova Elektrárny Prunéřov II se dostala do další důležité fáze. 4. března se uskutečnila úspěšná tlaková zkouška kotle K23. Potvrdila funkčnost tlakového celku kotle a byla jí završena významná etapa modernizace prunéřovské elektrárny.

Nyní můžeme pokračovat v montážních pracích a připravit blok na konečné čistící operace. Tím se první ze tří obnovovaných bloků přiblíží k uvedení do provozu plánovanému na letošní podzim. „Tlaková zkouška byla vysoce riziková. Šlo o první naplnění a natlakování kotle po jeho sestavení, proto jsme museli přijmout zvýšená bezpečnostní opatření. Vše proběhlo bez závad a s pozitivním výsledkem,“ konstatoval spokojeně Otakar Tuček, ředitel organizační jednotky Elektrárny Tušimice a Prunéřov. Kromě prověření tlakového celku prvního z modernizovaných prunéřovských bloků pokračují práce i na dalších celcích elektrárny, které všechny směřují ke konečnému uvedení nových bloků do provozu na přelomu letošního a příštího roku.

Marta Ctiborová

PODĚKOVÁNÍ

I v letošním roce poděkují manažeři za jednání podle principů

Čtvrtým rokem oceňují manažeři členy svých týmů za jednání podle našich principů. Kdykoli během roku mohou touto cestou poděkovat zaměstnancům za proaktivní přístup, skvělé nápady či výkon, který pomůže celému týmu. Ocenění získávají děkovací kartu s poukážkami Flexi Pass. Jména oceněných kolegů můžete najít na intranetu, stejně jako se zde dozvíte více o jednání, za které bylo poděkování uděleno.



intranet.cez.cz/naseprincipy



NÁVŠTĚVA

Prezident v Temelíně

Prezident České republiky Miloš Zeman navštívil v rámci své cesty po jižních Čechách také Jadernou elektrárnu Temelín. S vedením Skupiny ČEZ i temelínské elektrárny diskutoval o provozu a bezpečnosti, o chystané modernizaci turbíny a také o vývoji příprav na dostavbu dalších bloků. Hlava státu se poté setkala i se zaměstnanci a prohlédla si nové nízkotlaké rotory, které budou v rámci modernizace namontovány do turbíny prvního bloku.

Ondřej Vichnar



EKOAUTO

První BMW mezi našimi elektromobily

Mezi modely elektrických vozidel projektu Elektromobilita ČEZ přibyl další nováček, BMW i3. Vůz se poprvé veřejně představil na brněnském veletrhu Ampér. Elektromobil bude sloužit uvnitř Skupiny ČEZ a objeví se na řadě chystaných akcí. S automobilkou BMW chystáme v oblasti elektromobility širší spolupráci, převzetí BMW i3 patří k jejím prvním krokům. „BMW i3 do našeho projektu svým profilem kombinace prémiového výrobce, nových technologií a elektrického pohonu zcela zapadá. Proto jsme elektromobil BMW i3 zahrnuli do dalšího testování po bok elektrovozů Nissan Leaf a Peugeot iOn,“ říká Tomáš Chmelík, manažer útvaru čistých technologií ČEZ.

redakce



Luboše Jíry

velitele hasičského družstva z Elektrárny Tušimice

V POSLEDNÍCH ÚNOROVÝCH DNECH UŽ BYL OPĚT V PLNÉ POHOTOVOSTI NA SVÉ DOMOVSKÉ STANICI POŽÁRNÍ OCHRANY V TUŠIMICÍCH. PŘEDCHOZÍ TŘI TÝDNY VŠAK STRÁVIL JAKO ŠÉFTRENÉR ČESKÉ SÁŇKAŘSKÉ REPREZENTACE NA ZIMNÍCH OLYMPIJSKÝCH HRÁCH V RUSKÉM SOČI.

„Bylo to náročné, ale kvůli své práci hasiče se udržuji v dobré kondici. Jako všechno, co se dělá s radostí, mne tenhle koníček naopak velmi nabíjí a těší,“ konstatoval s úsměvem Luboš Jíra.

Náročnost programu spočívala především v jeho časovém nastavení. Buditel byl před šestou ráno a návrat do olympijské vesnice až těsně před půlnocí. „Tréninky začínaly velmi brzy, aby se všichni vystřídali. Závodníci si odjeli své jízdy a pak měli poměrně klid, ale my trenéři jsme tam museli být po celou dobu, protože každý z našich svěřenců měl jízdu jindy,“ vysvětlil Luboš Jíra.

I přes hektický čas v olympijském středisku stihli čeští sáňkaři povzbudit alespoň některé své kolegy z jiných sportů. Umístění českých sáňkařů, bratrů Brožových, na třináctém místě považuje Luboš Jíra za nejlepší od olympiády v Calgary, kde se on sám spolu se známým humoristou Petrem Urbanem umístili na stejné pozici.

„Po olympiádě na mě v práci čekaly především různé administrativní úkony. Žádný výjezd jsme neměli, ale jak jsem říkal: Nevadilo by mi to, protože jsem se vrátil plný sil a energie,“ poznamenal hasič a trenér v jedné osobě na závěr.

„

Po olympiádě na mne v práci čekala hlavně úředničina

PRŮZKUM

Práce v ČEZ studenty stále láká

Téměř dvacet tisíc vysokoškoláků se zúčastnilo dvou na sobě nezávislých průzkumů na téma preferovaného zaměstnavatele. Skupina ČEZ se v obou umístila výborně. Průzkumu společnosti Universum se čeští studenti zúčastnili vůbec poprvé, ČEZ zahrnuli do elitní trojice zaměstnavatelů spolu se společnostmi Google a ŠKODA AUTO. V dalším výzkumu, organizovaném Českou studentskou unií, se Skupina ČEZ objevila jako nejlepší zaměstnavatel v kategorii Energetika-plynárenství a především zvítězila v hlasování napříč obory v kategorii Jasná volba. „Výsledky tohoto i jiných realizovaných průzkumů potvrzují, že jsme studenty zaujali a zůstáváme pro ně dlouhodobě jejich vysněným zaměstnavatelem,“ řekl ředitel útvaru personalistika Josef Lejčák.

Ondřej Vichnar

TEMELÍN

Temelín je světovou špičkou v radiační ochraně

Jaderná elektrárna Temelín dosahuje v radiační ochraně desetkrát lepší výsledky, než je světový průměr. Vyplyvá to z poznatků mezinárodního Sdružení provozovatelů jaderných elektráren (WANO) za rok 2013. Temelín tak v této ostře sledované oblasti patří již několik let k absolutní světové špičce. Podle WANO byla v loňském roce průměrná kolektivní efektivní dávka připadající na jeden blok 0,78 sievertů. Kolektivní dávka přitom představuje součet osobních dávek všech pracovníků, kteří vstupují do kontrolovaného pásma elektrárny. Sdružení hodnotilo 388 jaderných bloků, které jsou celosvětově v provozu. Z provozovaných elektráren nebyly v hodnocení zahrnuty pouze dva čínské bloky a jeden iránský. S uvedenou hodnotou se Temelín řadí mezi deset procent nejlepších jaderných elektráren světa.

Marek Svíták



Zákazník na prvním místě

Energie našeho zákazníka je na prvním místě, říkají slogany aktuálních reklamních kampaní Skupiny ČEZ. Ruku v ruce s našimi atraktivními imageovými spoty jdou i konkrétní opatření. V rámci strategického programu Orientace na zákazníka, který vyhlásilo vedení Skupiny na podzimním ČEZ Management Meetingu, vznikl seznam téměř tří desítek novinek, které by měly spokojenost našich klientů podpořit. Připravili jsme také nový Zákaznický kodex. Ten popisuje, na jaké standardy námi poskytovaných služeb se může domácnost či menší firma spolehnout.







KONTAKTNÍ CENTRA NA SOBĚ STÁLE PRACUJÍ

Obsluha zákazníků Skupiny ČEZ zvítězila v loňské soutěži kontaktních center v regionu Evropa, Afrika a Blízký východ.

To ale neznamená, že teď všichni, kteří se na tomto výsledku podíleli, sedí s rukama v klíně a kochají se získanou cenou. Naopak, přemýšlejí, jak být ještě lepší. „Takového úspěchu bychom nedosáhli bez neustálého vylepšování a velkého nasazení všech našich zaměstnanců a rovněž díky kvalitní spolupráci s našimi partnery a spolupracovníky z řad ostatních útvarů a společností Skupiny ČEZ. Je to pro nás velká pocta a současně i závazek do budoucna,“ uvedl ředitel úseku Rozvoj a správa Igor Šmucr.

Vyřídít své požadavky vždy jednoduše a rychle. Vstřícná, vnímavá a srozumitelná komunikace. Srpnový průzkum ukázal, že právě taková jsou hlavní očekávání našich zákazníků. Zeptali jsme se tehdy více než tisícovky lidí a měřili jsme, jak efektivně jsme zákazníkovi při vyřizování různých záležitostí vyhověli a jak snadné a příjemné pro něj jednání s námi bylo.

Ukázalo se, že v mnohém jsme mírně lepší než konkurenční energetické firmy, a dokonce i než telekomunikační společnosti, které bývají v oblasti přístupu k zákazníkovi hodnoceny jako jedny z nejlepších. S tím nakonec koresponduje i fakt, že některé obslužné kanály získaly v minulosti přední mezinárodní ocenění.

Ze závěrů průzkumu ale také vyplynulo, co bychom mohli ještě vylepšit. Návrhy konkrétních opatření následně prošly analýzami a diskusí napříč Skupinou ČEZ. Cíl je jasný: zlepšit spokojenost klienta s našimi službami.

Zjednodušujeme obsluhu účtu

První balíček chystaných opatření se týká zjednodušení obsluhy zákaznických účtů, a to hlavně díky využití elektronické komunikace.

Na příští rok plánujeme zprovoznění portálu, na němž bude moci zákazník zjišťovat aktuální stav řešení svého požadavku. Chystáme také novou verzi služby ČEZ ON-LINE, která bude navíc dostupná i prostřednictvím mobilní aplikace.

Zákazník bude moci nově platit za služby v Zákaznickém centru kartou. Bude si také moci nastavit elektronické upozorně-

ní na splatnost zálohy či faktury, obdobným způsobem chceme klientům nabídnout možnost dostávat i informace o plánovaných odstávkách. Zákazníkům nabídneme také možnost nechat si zasílat elektronickou fakturu přímo v e-mailu.

Pracujeme také na zrychlení řešení reklamací či na přehlednější podobě upomínek. Testujeme a vyhodnocujeme zjednodušení či dokonce případné zrušení automatické hlasové odezvy na Zákaznické lince.

Snazší řešení poruch a připojení

Další balíček na letošek plánovaných opatření se týká připojení odběrného místa k síti, což zpravidla zákazníci vnímají jako relativně složitý proces. Zrychlíme a vyladíme i komunikaci během připojování: srozumitelněji naformulujeme dopis, vyškolíme lépe obsluhu a upravíme informace na webových stránkách, které celý proces popisují.

Vstřícnější by měl být také náš přístup k reklamaci měření, a to díky lépe proškolené obsluze Zákaznických center, Zákaznické linky a montérů. Chystáme také srozumitelnější formu zprávy z reklamace měření.

A jelikož bývá někdy pro zákazníky i naši obsluhu složité řešit technické problémy dodávek elektřiny, bude klientům ještě letos nově k dispozici specialista na oblast distribuce. Zároveň se naši zákazníci mohou těšit na další zpříjemňování prostředí v Zákaznických centrech a ještě letos také na nové produkty, které připravuje společnost ČEZ Prodej.

Představujeme Zákaznický kodex

Naším hlavním cílem je maximální spokojenost zákazníků. Připravili jsme proto nový Zákaznický kodex, jenž komplexně popisuje úroveň služeb, kterou garantujeme našim klientům z řad domácností a menších firem.

„Poskytování kvalitních služeb považujeme za samozřejmost. Stejně tak si ale uvědomujeme, že pro vás vždy můžeme udělat víc. Proto stále přicházíme s nápady, jak přístup k vám dále zlepšovat. Důkazem, že svoji snahu myslíme vážně, je tento Zákaznický kodex, kterým se zavazujeme k dodržování i k dalšímu zvyšování standardů našich služeb,“ oslovuje zákazníky prostřednictvím úvodního slova Zákaznického kodexu předseda představenstva a generální ředitel ČEZ Daniel Beneš.

Patnáctistránkový dokument bude od května letošního roku k dispozici v našich Zákaznických centrech. V kodexu popisujeme tři základní pilíře přístupu Skupiny ČEZ k zákazníkům. Prvním je „srozumitelnost a jednoduchost“, druhým „vstřícnost a lidskost“ a motto třetího pilíře zní „nasloucháme a zlepšujeme se“. Říkáme tím, že naším cílem je zákazníkovi maximálně ulehčit vyřizování všech požadavků, které mohou vzhledem k nabízeným službám mít. Zároveň deklarujeme i snahu maximálně zpříjemnit klientovi každý kontakt se Skupinou ČEZ. K čemu se v Zákaznickém kodexu zavazujeme?

Základem je dostupnost a srozumitelnost

Pro někoho je nejjednodušší použít telefon, jiný dává přednost osobnímu setkání, pro třetího už existuje jen internet. Co se týče způsobu komunikace, každý zákazník má svoje preference. A my musíme být připraveni mu maximálně vyhovět. Pro začátek tím, že k vyřešení většiny (až 85 %) požadavků by měl stačit jediný kontakt mezi námi a zákazníkem.



”

Srozumitelnost a jednoduchost

”

Vstřícnost a lidskost

”

Nasloucháme a zlepšujeme se

OMBUDSMAN SKUPINY ČEZ

Tým ombudsmana ČEZ byl zřízen k 1. říjnu 2009. Je zcela nezávislý na dceřiných společnostech, které pečují o zákazníky, a je podřízen přímo generálnímu řediteli ČEZ. Ombudsman je nadstandardní službou, kterou Skupina poskytuje nad rámec svých zákonných povinností.

Ochránce práv zákazníků znovu přezkoumává případy klientů, kteří nebyli spokojeni s vyřízením své stížnosti či reklamace již dříve podané u příslušné společnosti Skupiny ČEZ.



Garantujeme, že naše Zákaznická linka je dostupná 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Snažíme se navíc dodržet maximální dobu čekání na přihlášení operátora v délce do 30 vteřin. Nabízíme širokou síť Zákaznických center a smluvních partnerů po celé České republice. Díky aplikaci ČEZ ON-LINE jsou služby Skupiny ČEZ neustále k dispozici, přičemž na požadavky zákazníků odpovídáme elektronickou poštou nebo aplikací ČEZ ON-LINE. Kromě toho se zákazníkům věnujeme také prostřednictvím našeho WebChatu na stránce www.cez.cz. Řešení technických problémů, jako jsou obnovení dodávek po poruše v síti nízkého napětí či výměna poškozené pojistky v hlavní domovní pojistkové skříni, zvládáme co nejrychleji. Zákonné lhůty u těchto oprav zpravidla dokážeme zkrátit na třetinu – především proto, že naše poruchové čety jsou v pohotovosti nonstop.

Srozumitelnost, která je pro nás součástí prvního pilíře přístupu k zákazníkům, je nejdůležitější slovo pro nastavení našich tarifů. S výběrem nejvhodnější produktové řady pro elektřinu, plyn i služby mobilního operátora pomůže obsluha call centra či kontaktního místa, na internetu jsou ke stejnému účelu dostupné i on-line kalkulačky.

Jsmo vstřícní, chceme vyhovět

To, že zákazník je pro Skupinu ČEZ vždy na prvním místě, musí neustále dokazovat také vstřícnost a ochota nás všech. V Zákaznickém kodexu

garantujeme, že zvládneme poskytnout potřebné informace, případně zajistit služby příslušného odborníka. Pokud jde o platby za naše služby, nabízíme široké spektrum možností – od on-line platby z účtu přes placení prostřednictvím termínalů Sazky až po klasickou složenku.

Názor „zvenku“ nás zdokonaluje

Pokud uděláme chybu, omluvíme se za ni, napravíme ji a také se z ní dokážeme poučit. Reklamací nebo stížností obchodního charakteru se snažíme vyřešit, aniž bychom překročili hranici 15 dní od jejího podání. Reklamací distribučního charakteru (týká se například kolísání napětí v síti) řešíme co nejrychleji a vždycky je naším cílem nabídnout řešení v kratším čase, než jaký udávají zákonné lhůty. Pro všechny případy jsme založili institut nezávislého ombudsmana, který je připraven řešit případná nedorozumění.

Zákaznický kodex poskytuje klientovi také návod, jak nám může předávat svoje náměty na zlepšení. Může tak učinit prostřednictvím Oranžové schránky v Zákaznických centrech, pomocí formuláře na internetu, případně se může obrátit na ombudsmana. Zpětná vazba je nesmírně důležitá, takže kromě výše uvedených možností provádíme každý rok také výzkum zákaznické spokojenosti a průběžně zjišťujeme názor na kvalitu využívaných služeb.

”

Pokud uděláme chybu, omluvíme se za ni, napravíme ji a také se z ní dokážeme poučit

ČEZ Energo se v malé kogeneraci daří

Svět energetiky se mění, stále větší roli hrají menší decentralizované zdroje. Patří mezi ně i kogenerační jednotky, tedy zařízení současně vyrábějící elektřinu a teplo. Skupinu ČEZ v této oblasti reprezentuje dceřiná společnost ČEZ Energo. Z pohledu celkového instalovaného výkonu kogeneračních jednotek je od letošního roku lídrem tuzemského trhu.



„Když jsme v roce 2011 začínali, starali jsme se o kogenerační jednotky s celkovým instalovaným elektrickým výkonem 12 MWe. Současný instalovaný výkon našich zařízení představuje celkem téměř 40 MWe,“ říká Michal Rzyman, generální ředitel a jednatel ČEZ Energo, kterou společně vlastní Skupina ČEZ a firma TEDOM. „Dalších 20 MWe je teď ve fázi projektové přípravy či výstavby,“ dodává.

ČEZ Energo nyní provozuje 75 kogeneračních jednotek ve

více než 30 obcích a městech. Kogenerační jednotky využívají nejčastěji provozovatelé centrálních zásobování teplem, ale jsou vhodné také pro nemocnice, domovy důchodců, hotely, obchodní centra, školy, sportovní areály, bazény, lázně či průmyslové podniky.

Hledání příležitostí a budování nového podnikání zejména v oblasti „malé“ decentralizované energetiky je součástí aktualizované strategie Skupiny ČEZ, konkrétně strategického programu Nová energetika.



ČEZ Energetické služby budoují v malých energetických stavbách

Společnost ČEZ Energetické služby vykázala za loňský rok čistý zisk 38,3 milionu korun, což je o 62 procent více než v roce 2012. Roční tržby přesáhly 700 milionů korun, byly tedy o třetinu vyšší než předloni.

„V souladu s naší strategií se nám podařilo znásobit zakázky v malých energetických stavbách. Významná část zisku plyne z energetických projektů, staveb a servisů energetických zařízení mimo oblast Vítkovic,“ vysvětlil nárůst hlavních ukazatelů hospodaření generální ředitel ČEZ Energetické služby Daniel Morys.

Společnost ČEZ Energetické služby dlouhodobě provozuje v ostravské průmyslové oblasti Vítkovice distribuční síť a dodávky provozní vody, zemního

plynu, stlačeného vzduchu a také kanalizační sítě ústící do ústřední čistírny odpadních vod.

V dalších českých a moravských městech a obcích pak zajišťuje komplexní služby výstavby, údržby a oprav energetických zařízení, provozuje veřejné osvětlení, realizuje elektromontáže, energetické audity, analýzy a studie. Expanze mimo oblast Vítkovic je jeden z hlavních pilířů aktuální strategie společnosti. V roce 2013 tvořily zakázky mimo Vítkovice již téměř polovinu tržeb společnosti.

Martin Novák

Jsme jednou z nejzdravějších energetik

Vývoj cen elektřiny má v posledních letech jen jeden směr. Dolů. Regulační dění v našich zahraničních akvizicích nám také nebylo příliš nakloněno.

Nejen to ovlivnilo hospodaření Skupiny ČEZ v roce 2013. Přesto jsme dosáhli plánovaných hospodářských výsledků. Nyní čeká Skupinu ČEZ další náročný rok. Nezaměřujeme se ale jen na úsporná opatření, hledáme i cesty k dalšímu růstu. Chceme být připraveni na měnící se svět energetiky.

Provozní zisk před odpisy EBITDA se meziročně snížil o 4,4 % na 82,1 miliard korun. Čistý zisk meziročně poklesl o 12,3 % a dosáhl hodnoty 35,2 miliardy korun. Jak hodnotíme výsledky za rok 2013?

Vzhledem k dané situaci jsou výsledky velmi dobré. I když jsme v porovnání s předchozím rokem poklesli jak na čistém, tak na provozním zisku. Na provozním zisku velmi málo – pokles něco málo přes 4 % při současném vývoji hospodaření jiných energetik a především při tom, jak rychle klesá cena elektřiny, považují za velký úspěch. Na čistém zisku je pokles o něco větší, protože se do něj promítají i opravné položky k dlouhodobým aktivům.

Co mělo na naše výsledky zásadní, ať pozitivní, či negativní, vliv?

Z pozitivních trendů bych jmenoval především uzavření dlouhodobé smlouvy na dodávky uhlí od Czech Coal ze začátku roku 2013. Oproti základnímu scénáři, v němž jsme s dodávkami nepočítali, tento fakt výrazně zlepšil situaci Elektrárny Počehrad. Dalším pozitivním faktorem je prodej Elektrárny Chvaletice, ze kterého jsme realizovali zisk kolem 3 miliard korun. Negativně na nás nejvíc dopadá pokles realizačních cen elektřiny a zhoršení regulačního prostředí v jihovýchodní Evropě. Zmenšil se nám počet zelených certifikátů, které dostáváme v Rumunsku, část z nich byla odložena do roku 2018. V Bulharsku došlo regulačním rozhodnutím několikrát ke změně tarifu v náš neprospěch. Díky naší dobré zajišťovací politice prodeje elektřiny z výroby v ČR pocítujeme negativní vývoj cen elektřiny ve výsledcích dosud jen omezeně.

Kdy a za jakých podmínek můžeme očekávat nějaký obrat k lepšímu ve vývoji cen elektřiny?

Intenzivně se připravujeme na to, že dnešní stav bude trvat spíše delší než kratší dobu. Aby vzrostly ceny elektřiny, muselo by se stát několik věcí. První z nich je, že by musely výrazně stoupnout ceny plynu ve Spojených státech, které tlačí na ceny uhlí, jež se ze Států exportuje do Evropy. Nárůst ceny plynu a fakt, že by se americké uhlí přestalo vyvážet v té míře, v jaké se vyváží dnes, a začalo se více konzumovat na území Spojených států, by samozřejmě vedly ke snížení nabídky uhlí, a tudíž k růstu jeho ceny. To by tlačilo na cenu elektřiny. Druhým významným faktorem je zásadní nárůst ceny povolenek CO₂. To vyžaduje jisté regulační zásahy ze strany Evropské unie,





což není úplně pravděpodobné. Další věcí je zásadní nárůst poptávky po elektřině díky hospodářskému růstu a oživení v Evropě. Ani tento scénář ale není na pořadu dne. Když si tedy zanalyzujeme jednotlivé faktory, vychází nám, že ceny elektřiny budou nejspíš stagnovat.

Jak se nám daří ve srovnání s ostatními energetikami?

Ve většině ukazatelů se nám daří lépe než našim konkurentům. Jsme pořád nejziskovější společností ze všech energetik, se kterými se v Evropě poměříme. Ziskovost všech samozřejmě klesá, naše také. Jen pro ilustraci – společnost RWE oznámila počátkem března své výsledky za rok 2013 a poprvé od vzniku Spolkové republiky Německo má ztrátu na čistém zisku, a to ve výši 2,8 miliardy eur. To celé je důsledek nízkých cen elektřiny v kombinaci s regulačními zásahy v Německu i v jiných státech Evropy. Zároveň jsme jednou z nejzdravějších energetik. Máme téměř nejmenší úroveň zadlužení. A to je dnes velmi cenná devíza.

Zmínili jste finanční zdraví. Co to přesně je?

Finanční zdraví se posuzuje podle celé řady ukazatelů. Ten nejzákladnější, který používají ratingové agentury, je poměr čistého dluhu k ročnímu provoznímu zisku před odpisy EBITDA. To znamená, že pokud máte EBITDA například 80 miliard korun a dluh 160 miliard korun, je vaše zadlužení dvojnásobkem EBITDA. To jsou

zaokrouhlené hodnoty ČEZ. Ideální hodnota zadlužení pro firmy našeho typu je 2,3–2,5. My je dnes reálně máme kolem 2. Většina našich konkurentů má zadlužení vysoko přes 3. Pokud bychom měli realizovat projekt Temelín, musíme být ve výborné finanční kondici, i proto chce mít Skupina ČEZ finanční zdraví na co nejlepší úrovni.

Jak se vyvíjí cena akcií ČEZ?

Cena akcií má tendenci klesat, stejně jako má tendenci klesat cena elektřiny. Dobrou zprávou je, že klesá pomaleji než cena elektřiny. Je tedy vidět, že všechna naše úsporná opatření a vše, co děláme v oblasti zvyšování efektivity, funguje. Nedokáže to však převážit velký vliv podílu výroby, který máme, na naše zisky. V porovnání se všemi konkurenty si ale vedeme velmi dobře. V posledních pěti letech jsme zaznamenali nejmenší pokles.

Jako jedna ze dvou energetik také stále držíme své ratingové hodnocení na naší historicky nejvyšší úrovni A–.

Skoro všem z našich hlavních konkurentů v posledních dvou letech rating klesl. Stabilitu jej máme jen my a společnost EDF. Velkým úspěchem naší firmy je, že jsme schopni udržet míru zadlužení úměrně tomu, jak nám klesá zisk. Za koordinaci aktivit souvisejících s udržením ratingového hodnocení obdržel náš tým v loňském roce i CEO Award.

Co nás a energetický sektor čeká v roce 2014?

Na 2014 přetrvává období relativně nízkých cen elektřiny, nečekáme žádnou zásadní změnu. Poptávka roste a oživuje se velmi pozvolna a ceny komodit jsou samozřejmě zcela mimo naši kontrolu. I přesto, že ve Spojených státech stoupla cena plynu kvůli studené zimě asi o 50 %, nemělo to velký vliv na ceny elektřiny a uhlí. Čekáme tedy spíše další hodně náročný rok, kdy budeme muset bojovat proti téměř klesajícím či stagnujícím trendům především zvyšováním vnitřní efektivity. V rámci našich programů se zaměřujeme nejen na úspory, ale také na hledání dalších výnosů, což je například projekt Nová energetika. Staré finančnícké pravidlo totiž říká, že k prosperitě se nemůžete prošetřit.

Jaký zisk tedy očekáváte v roce 2014?

Provozní zisk před odpisy EBITDA očekáváme ve výši 70,5 miliardy korun, čistý zisk asi 27,5 miliardy korun. Výhled odráží pokračující trend klesajících velkoobchodních cen elektřiny a nestabilní regulační rámec v Evropě.

Pohled do budoucna není příliš růžový, na rozdíl od konkurence ale nejsme nuceni prodávat.

Naši konkurenti jsou v diametrálně odlišné situaci než my. Skoro každý z nich oznámil zásadní velký divestiční program v řádech miliard eur, aby uchránil svoji dluhovou situaci a měl na splácení dluhů. Některým se to daří více, některým méně. My jsme jedni z mála, kteří nemusí k takovému řešení přistoupit právě proto, že se nám daří



„Jako jedna z mála energetik držíme své ratingové hodnocení na stejné úrovni

držet zadlužení přiměřené našim ziskům. Na rozdíl od většiny energetik máme proto stále prostor pro další růst. I nás ale stávající situace omezuje, máme k dispozici méně finančních prostředků. Máme ale rozjetý velmi náročný investiční program v oblasti uhelných elektráren, dokončujeme výstavbu Počerad a Ledvic a obnovu Prunéřova. Zároveň před sebou máme investice v oblasti teplárenství.

Spolu s Pavlem Cyranem zodpovídáte za strategický program Nová energetika. Jaké naděje do něj vkládáte?

S klesajícími cenami elektřiny nic nenaděláme. Proto hledáme nové produkty a služby, které bychom mohli nabízet a vytěžit tak maximum z našeho portfolia. Prostřednictvím ČEZ Nová energetika chceme diverzifikovat podnikání Skupiny. Víme, že pokud se energetické firmy nebudou dívat i na alternativní produkty a nové technologie, může se jim stát, že dopadnou podobně jako některé kdysi slavné firmy, které tady dnes s námi už nejsou. Je to pro nás rozhodně jedna z možných alternativních budoucností v okamžiku, kdy se svět energetiky začne zásadně měnit.

S Michaelou Chaloupkovou jste garantem strategického programu Výkonnost a podnikavost, jehož součástí je projekt Finanční řízení. V čem spočívá?

Prostřednictvím tohoto projektu chceme posílit finanční řízení s cílem podpořit iniciativu segmentů podnikání v zájmu růstu hodnoty celé firmy. To budeme realizovat v rámci dílčího projektu Vize centrálního controllingu. Konkrétně půjde například o stanovení TOP segmentových ukazatelů a cílů, které mimo jiné přispějí k jednoznačnějšímu rozhraní odpovědnosti mezi centrálou a segmenty a také ke standardizaci finančního řízení a alokace kapitálu ve Skupině. Druhým cílem projektu Finanční řízení je optimální rozdělení rolí a odpovědností za finanční řízení napříč Skupinou, které bude řešit projekt Redesign organizace controllingu. Zde chceme přizpůsobit naše finanční procesy nejlepší praxi a také reagovat na významné již provedené a očekávané organizační změny ve Skupině.

Co bude tedy konkrétním výstupem projektu Redesign organizace controllingu, o kterém mluvíte?

Výstupem budou změny rozdělení odpovědností za jednotlivé činnosti finančního řízení mezi jednotlivé útvary a případně také přesuny pracovních míst, pokud to pro daný segment podnikání bude dávat smysl. Po konzultaci s poradci už máme jasno, že neexistuje jeden jediný must poskytování controlliniových činností pro všechny typy podnikání. Stanovili jsme již východiska a kritéria pro návrh cílového stavu ve všech segmentech podnikání a harmonogram pro jednotlivé oblasti. Obecně nám jde o další posun role financí do pozice business partnera.

**ROK 2013
V ČÍSLECH**

**217,3
mld.**
provozní výnosy

82,1 mld.
provozní zisk před
odpisy (EBITDA)

35,2 mld.
čistý zisk Skupiny ČEZ

Naše výsledky odráží zhoršující se podmínky podnikání v energetice

Dosažené výsledky 2013 i výhled hospodaření na rok 2014 odráží dlouhodobé snižování velkoobchodních cen elektřiny zejména v důsledku masivní podpory obnovitelných zdrojů, růst nejistoty regulačních podmínek a stagnaci ekonomiky v Evropě.

Provozní zisk před odpisy (EBITDA) Skupiny ČEZ se meziročně snížil o 4,4 % na 82,1 mld. Kč. Meziroční snížení EBITDA o 3,7 mld. Kč bylo způsobeno zejména výrazným poklesem cen elektřiny (vliv přibližně -7 mld. Kč). Velkoobchodní cena elektřiny klesla od roku 2008 o více než 50% a jen v loňském roce propadla o dalších přibližně 10 eur/MWh. Pozitivně naopak přispělo hospodaření v oblasti distribuce a těžby a ukončení působení v Albánii v lednu 2013.

Čistý zisk meziročně poklesl o 12,3 % (o 5 mld. Kč) a dosáhl hodnoty 35,2 mld. Kč. Mimořádné pozitivní vlivy z prodeje Elektrárny Chvaletice (+3 mld. Kč) a z vyřazení albánské distribuční společnosti z konsolidace (+1,8 mld. Kč) částečně kompenzovaly mimořádně negativní dopad opravných položek k dlouhodobým aktivům zejména v Rumunsku, Bulharsku a České republice (-8,4 mld. Kč). Ve srovnání s evropskými konkurenty je výše opravných položek vytvořených Skupinou ČEZ výrazně nižší. Od roku 2010 do konce září 2013 každá ze společností RWE,

E.ON, Enel a Vattenfall vytvořila dočasné opravné položky či odepsala goodwill ve výši 90 až 200 mld. Kč, respektive 3 až 16 % stálých aktiv těchto společností. V našem případě je to včetně skutečnosti za IV. čtvrtletí 2,7 % stálých aktiv. Krizi evropské energetiky čelíme lépe i v oblasti finanční stability. Jako jedna z mála evropských energetik jsme udrželi rating od agentury Standard & Poor's na stávající historicky nejvyšší úrovni A-.

Pro rok 2014 Skupina ČEZ očekává EBITDA ve výši 70,5 mld. Kč a čistý zisk přibližně 27,5 mld. Kč. Nižší predikce je ovlivněna především pokračujícím trendem klesajících velkoobchodních cen elektřiny, mimořádným výnosem z obchodování s emisními povolenkami v roce 2013 a nižší marží z výroby a distribuce v jihovýchodní Evropě. Naopak pozitivní dopady očekáváme z modernizace elektráren v ČR a z úsporných opatření v jihovýchodní Evropě i u nás. Predikce 2014 je vystavena zejména riziku dalšího zhoršení regulačních podmínek v Evropě a s tím souvisejících opravných položek k dlouhodobým aktivům.

Jak jsme splnili finanční cíle roku 2013

- Cíl EBITDA upravený Skupiny ČEZ splněn na 101,3%
- Cíl ROIC upravený Skupiny ČEZ (rentabilita investovaného kapitálu) splněn na 87,8%
- Odvozený Souhrnný ukazatel K splněn na 100,6%

Jsmeme jednou z mála evropských energetik, která si drží rating Standard & Poor's

společnost	rating únor 2014	výhled	změna oproti únoru 2012
EDF	A+	stabilní	→
GDF SUEZ	A	negativní	↓ *
Fortum	A-	negativní	↓
E.ON	A-	stabilní	↓
ČEZ	A-	stabilní	→
RWE	BBB+	stabilní	↓
ENEL	BBB	stabilní	↓
IBERDROLA	BBB	stabilní	↓

* rating zachován, výhled zhoršen

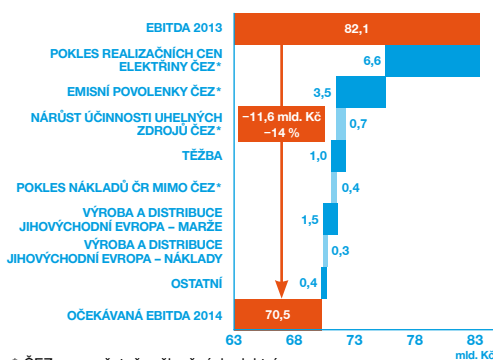
Očekávané výsledky 2014

- Provozní zisk před odpisy (EBITDA) ve výši 70,5 mld. Kč
- Čistý zisk přibližně na úrovni 27,5 mld. Kč

Vybrané ukazatele Skupiny ČEZ

(mld. Kč)		2012	2013	rozdíl	%
Provozní výnosy		215,1	217,3	+2,2	+1 %
EBITDA		85,8	82,1	-3,7	-4 %
Čistý zisk		40,2	35,2	-5,0	-12 %
Provozní CF		64,6	72,6	+8,0	+12 %
Investice		50,4	44,1	-6,3	-13 %
Čistý dluh		161,0	156,5	-4,5	-3 %
Instalovaný výkon	GW	15,8	15,2	-0,6	-3 %
Výroba elektřiny	TWh	65,8	66,7	-2,1	-3 %
Distribuce elektřiny konc. zákazníkům	TWh	52,8	48,2	-4,6	-9 %
Prodej elektřiny konc. zákazníkům	TWh	41,9	36,6	-5,3	-13 %
Prodej plynu koncovým zákazníkům	TWh	5,9	5,9	0,0	0 %
Prodej tepla	tis. TJ	19,5	25,2	-5,7	+29 %
Fyzický počet zaměstnanců	tis. osob	31,3	26,6	-4,7	-15 %

Hlavní příčiny očekávané změny EBITDA



* ČEZ, a. s., včetně vyčleněných elektráren

Fotopříběh roku 2013

Výběr toho nejzajímavějšího, co v roce 2013 vyfotili profesionálové z České a Slovenské republiky, tvoří výstavu Czech Press Photo, kterou ČEZ podpořil jako generální partner. V rámci ČEZ Roadshow Czech Press Photo si v sedmi regionech můžete prohlédnout celkem 140 snímků z domova i zahraničí.

Czech Press Photo je respektovaná soutěž s devatenáctiletou tradicí. Jejím cílem je přinášet nezávislé a autentické obrazové svědectví o uplynulém roce. Vůbec poprvé ale letos významná část výstavy míří díky ČEZ do regionů, aby si ji mohli prohlédnout zapálení fotografové i náhodní kolemjdoucí.

Bylo těžké vybrat z celkových více než 500 fotografií výsledných 140?

Vzhledem k tomu, že v posledních letech fotografové obesílají soutěž především sériemi několika fotografií, bojují každý rok organizátoři s omezenými výstavními prostory. Tím je potom ovlivněn i výběr. Nemůžeme z oceněné série, která má třeba devět fotografií, ukázat jen tři. To nejtěžší, ale současně i nejhezčí na celém procesu jsou často bouřlivé diskuse nad výběrem té které série.

Jaká byla měřítko pro výběr?

Hlavním kritériem je mít na výstavě zastoupené všechny soutěžní kategorie. Potom je důležité udržet výběr i v přijatelném poměru, aby nepřevládaly třeba politické aktuality, ale aby byl počet fotografií rozumně rozložen s ohledem na všechny události roku. Divák, který výstavu projde, by měl mít možnost připomenout si ty nejvýznamnější momenty uplynulého roku, ale současně se i „pokochat“ hezkými pohledy na situace běžného dne.

Máte vy osobně k nějaké z vystavovaných fotek speciální vztah?

Líbily se mi některé sportovní fotografie, například ta, která byla oce-

něna Cenou generálního partnera Skupiny ČEZ. Z dalších mě zaujaly například fotografie ze života na balkonech. To byl výborný nápad i dobře zpracované téma.

Před nedávnem jste se vrátil z olympijských her. Bavi vás i po tolika letech sportovní fotografie?

Sportovní fotografie mě baví moc, možná čím dál tím víc. A především sporty pod širým nebem. Pracuji na cyklu Krajina sportu, kde není sportovec zcela v hlavní roli, ale jako součást krajiny je ho třeba v obraze trochu hledat. Pro mě je fotografování sportu relaxací, nemusím s nikým komunikovat, hledám si záběry, světlo, místo. To mě baví.



Herbert Slavík

PROFESIONÁLNĚ FOTÍ OD ROKU 1986, CZECH PRESS PHOTO VYHRÁL V RŮZNÝCH KATEGORIÍCH HNED SEDMKRÁT. JAKO KURÁTOR MĚL VELKÉ SLOVO PŘI VÝBĚRU FOTOGRAFIÍ PRO VÝSTAVU.

CZECH PRESS PHOTO v regionech

Ostrava	27.–30. 3.	Forum Nová Karolína
Třebíč	3.–6. 4.	Karlovo náměstí
Tábor	10.–13. 4.	náměstí T. G. Masaryka
Píseň	17.–20. 4.	náměstí Republiky
Mělník	24.–27. 4.	náměstí Míru
Ústí nad Labem	8.–11. 5.	Lidické náměstí
Hradec Králové	15.–18. 5.	náměstí Osvoboditelů

Otevírací doby výstavy 10–22 hodin



Petr Wagenknecht

FOTOGRAFIE Z CYKLU „JIZERSKÁ 50 – BEDŘICHOV, 13. 1. 2013“
1. CENA V SOUTĚŽNÍ KATEGORII SPORT



Tomáš Adamec

PĚSTOUN ANTONÍN VAIDL KRMÍ V ZOO PRAHA TRÍDENNÍ MLÁDĚ VZÁCNÉHO LORÍČKA RUDOBRADÉHO.
CENA TRIGEMA ZA NEJPŮSOBIVĚJŠÍ FOTOGRAFII ŽIVÉ PŘÍRODY

Jakub Šafran

vedoucí oddělení Správa nemovitostí Morava



Výrazně modrá ochranná přilba s logem ČEZ ležící na okně v kanceláři dává tušit, že práce Jakuba Šafrana neobnáší jen úřadování. Právě naopak. Každý jeho pracovní den je jiný. Někdy jedná s architektem o detailních úpravách krásného sálu v Domě energetiky v centru Ostravy, jindy nazouvá holínky a brodí se bahnem při opravě čistírny odpadních vod v Beskydech. Zkrátka práce, ve které se uplatní oblek i montérky.

Jako vedoucí oddělení Správa nemovitostí zodpovídá za jednotlivé správce všech budov patřících společnosti ČEZ Korporátní služby na území Moravskoslezského, Olomouckého a části Zlínského kraje. Jde o desítky objektů. „Zodpovídám za to, co se v těch budovách děje,“ zkouší co nejjednodušeji a nejskromněji popsat svou práci Jakub Šafran.

Každé ráno přijíždí ze svého domova v Havířově do kanceláře v Ostravě na sedmou hodinu, ale jednu důležitou práci už má v té době za sebou. „Máme malé dítě, takže v půl páté s manželkou krmíme,“ říká. Správci jednotlivých objektů začínají pracovat v šest a první hodina pracovního dne je pro ně ideální na to, aby na něj nasměrovali všechny nové požadavky či dotazy. Jakub tedy má po příchodu do kanceláře v poště spoustu čerstvých e-mailů a požadavků od zákazníků poslaných přes Service desk. Začíná okamžitě úřadovat, telefonovat, posílat e-maily. Obléká si pracovní bundu, nasazuje přilbu a z kanceláře vyrazí na stavbu. „ČEZ Korporátní služby má velké množství nemovitého majetku. V některých objektech jsou jako nájemci externí firmy, jiné slouží jako kanceláře zaměstnanců Skupiny ČEZ. Nedávno vznikl projekt Property Policy, který stanoví, jak všechny tyto kancelářské prostory co nejefektivněji využívat,“ vysvětluje.

Jeho úkolem je vždy dbát o zajištění potřebné údržby a provedení všech oprav nezbytných pro dlouhodobý provoz a rozvoj spravovaných objektů, dohlíží na co nejúspornější provoz a nejvýhodnější využití. To vše v souladu se standardy poskytované služby a ke spokojenosti nájemců. Často vyjíždí do terénu na kontroly nebo na jednání se správci či zájemci o firemní budovy, a to nejen v Ostravě a okolí, ale třeba až do Zábřehu na Moravě nebo do Valašského Meziříčí. Na jeho práci se mu líbí, že není jednotvárná. „Popsat můj běžný pracovní den vlastně nejde, protože každý je jiný. Někdy jsem celý den v kanceláři, jindy celý den na cestách. Baví mě, že je to práce tvůrčí a že vidím její výsledky,“ uzavírá Jakub Šafran.



7.00

Jakub Šafran sleduje, jak probíhá přestavba obrovské konferenční místnosti. Během čtyř měsíců se musí proměnit v otevřenou kancelář. Dohromady bude v nově upravených prostorách pracovat 130 lidí.



9.15

Denně mu k připomínkování či schvalování prochází rukama velké množství dokumentů od požadavků ze Service desku přes stavební dokumentace a cenové návrhy po faktury.



13.00

Jeho telefon zvoní často. Právě volá někdo, kdo chce radu ohledně koupě firemní nemovitosti. Jakub mu vysvětluje, jak postupovat.

PROJEKT ROKU

Jednotný docházkový systém – Projekt roku 2013

V polovině února byly vyhlášeny výsledky 11. ročníku prestižní soutěže IT projekt roku, kterou pořádá Česká asociace IT manažerů CACIO pod záštitou předsedy vlády a ministerstva průmyslu a obchodu. Jedním ze tří vítězů určených odbornou porotou byl i Jednotný docházkový systém (JDS) pro Skupinu ČEZ. Ocenění je výsledkem týmové práce odvedené na implementaci řešení sjednoceného docházkového systému. Důležitým faktorem úspěchu bylo vybudování kvalitního projektového týmu, v němž byli zástupci společností ČEZ, ČEZ Korporátní služby, ČEZ Distribuční služby, ČEZ Zákaznické služby a ČEZ ICT Services. Nejnáročnějším úkolem bylo najít řešení, které zahrne veškeré typy pracovních režimů, specifické potřeby jednotlivých společností a pracovišť, bude v souladu s legislativou a umožní co nejjednodušší uživatelské ovládání. Mnohé procesy byly nutné sjednotit, velmi náročná byla i fáze testování a možná ještě složitější byla příprava a školení koncových uživatelů.

Bronislav Poloczek

POMÁHÁME

Týmy ČEZ na benefičním turnaji v curlingu

Sportovní Club Jedličkova ústavu Praha zorganizoval již 2. benefiční turnaj v curlingu. V Curling Aréně Rožtyly zápolilo deset týmů. Cílem bylo získat prostředky a podporu pro hráče curlingu na vozíku.

Sportovci z Jedličkova ústavu všechny účastníky turnaje seznámili s pravidly a pak už si mohl i každý z fanoušků vyzkoušet vestoje i z vozíku metat po ledové ploše přes 17 kg těžký kámen. Skupina ČEZ opět přihlásila dva týmy a podpořila tak sportující vozíčkáře částkou 20 tisíc korun. Po dvou hodinách vyřazovacího zápolení jsme skončili na pátém a sedmém místě. Potěšilo nás, že jsme na takové prima akci opět mohli být.

Simona Kaňoková



změny

Organizační změna v ČEZ Prodej

Společnost ČEZ Prodej má od března novou organizační strukturu. Podpůrné a marketingové aktivity, dříve rozdělené na segment Retail & SME a segment Business, jsou nově centralizovány do sjednocených oddělení – vznikl jeden útvar podpory prodeje a jeden útvar marketingu. Přímo generálnímu řediteli ČEZ Prodej nyní podléhá celkem sedm ředitelů úseků. Tato úprava organizační struktury navazuje na změnu realizovanou k 1. lednu 2014, kdy došlo ke zrušení pozic dvou exekutivních ředitelů. Cílem je snížit počet řídicích úrovní a zvýšit efektivitu fungování firmy.

Zuzana Opletalová

Převod zaměstnanců ČEZ Obnovitelné zdroje do společnosti Martia

1. dubna letošního roku dojde k dalšímu kroku v optimalizaci nákladů na provozování obnovitelných zdrojů Skupiny ČEZ v České republice. Změní se provozní model společnosti ČEZ Obnovitelné zdroje, v němž budou činnosti provozování a údržby převedeny do společnosti Martia, a to včetně zaměstnanců. Společnost ČEZ Obnovitelné zdroje bude nadále vykonávat činnosti výroby elektřiny dle energetického zákona.

Alena Němcová

Probud'te v sobě i v druhých touhu po výkonu

Hostem již 6. manažerského fóra, které se konalo v polovině března, byl sportovní kouč Marian Jelínek. S našimi manažery se podělil o zkušenosti z vrcholového sportu a během své přednášky zmínil množství paralel mezi sportovním a pracovním výkonem.



PhDr. Marian Jelínek



Hokejový trenér, manažer a spisovatel, známý mimo jiné i dlouholetou spoluprací s Jaromírem Jágre. Absolvoval Fakultu tělovýchovy a sportu UK, získal doktorát z kinantropologie (věda o pohybu) a v současné době dokončuje doktorát ze sportovní psychologie. Celoživotní kontakt se sportem ho vedl k otázkám, co stojí za úspěchem a štěstím člověka. Dlouholetou zkušeností s vrcholovým sportem se inspirovuje i při přednáškách pro manažery všech oborů.

Ve vrcholovém sportu jde především o výsledek, o výhru. Stejně tak v byznysu jde o tvrdá čísla, o zisk a také o cíle, které zaměstnancům stanovuje vedení a prostřednictvím kterých se má zisk dosáhnout. Pokud jsou ale cíle definovány pouze racionálně (například výše zisku vyjádřená číslem), je třeba zaměstnance správně motivovat. Jinak hrozí riziko, že cíl sice pochopí, ale nepodnikne potřebné kroky k jeho splnění. Do takového úkolu zaměstnanec vkládá takzvanou „racionální investici“ a za jeho splnění bude odměněn nebo bude moci požívat nějakých výhod.

„Abychom dosáhli toho, že zaměstnanec bude podávat maximální výkon, musíme se trefit do jeho emocí. Emoce mají totiž v našem životě větší sílu než racionální myšlení,“ říká Marian Jelínek. Zjednodušeně řečeno: když bude zaměstnanec dělat svoji práci rád, když ho bude bavit, vloží do ní daleko více energie. V takovém případě navíc není třeba ho motivovat, je motivován už tím, že ho práce baví.

Pracovní výkon souvisí také s tím, jak překonáváme překážky. Pokud známe smysl, proč máme překážku překonat, vložíme do svých kroků více energie a snáze uspějeme. „Nezáleží na velikosti překážky, ale na velikosti smyslu, který vidíme v jejím překonání,“ říká Marian Jelínek.

Rozum a emoce v rovnováze

Pokud vykonáváme svoji roli pouze z racionálních důvodů, třeba pro peníze, ulpíváme na číslech a výsledcích, žijeme v napětí a snáze se vyčerpáme. Máme-li naopak k práci jen emoční vazbu, jsme sice spokojeni, ale neřešíme výsledky svého výkonu. Optimální tedy je dosáhnout rovnováhy mezi tím, že nás práce baví, dodává nám energii, a dosahováním racionálně stanovených výsledků.

Výkonnost a podnikavost nejsou jen čísla, ale také lidé a jejich potenciál

Strategický program Výkonnost a podnikavost plynule navazuje na iniciativy Efektivita, Nová vize a Výkonnost realizované v minulosti a rozvíjí je. Garanty programu jsou Michaela Chaloupková a Martin Novák.

Program tvoří tři dílčí projekty. Rozvoj kompetencí a firemní kultury, Finanční řízení a Nová vize 2.0.

Rozvoj kompetencí a firemní kultury

Od června 2013 běží dlouhodobý rozvojový program manažerského růstu. Všichni účastníci prošli osobnostní diagnostikou a hodnocením, na němž se podíleli nejen nadřízení, ale i kolegové, podřízení či interní zákazníci. S výstupy pracovali společně také členové top managementu v rámci tzv. People development fóra. Každý z účastníků programu tak získal podněty pro svůj rozvoj. Cílem je zvýšit úroveň manažerských kompetencí, zejména leadershipu, přístupu ke změnám, vzájemné spolupráce a výkonnosti. Chceme mít ve společnosti manažery, kteří umí vést a motivovat své týmy k plnění náročných úkolů. V programu intenzivně pokračujeme a na následujícím People development fóru budeme sledovat dosažené pokroky. Je důležité, aby se práce se zpětnou vazbou a aktivní rozvoj kompetencí stal běžnou součástí naší firemní kultury.

Pro posun firemní kultury je důležitý názor každého zaměstnance. Proto je součástí strategického programu Výkonnost a podnikavost také zaměstnanecký průzkum, který se uskutečnil v minulých dnech. Věříme, že jste se do něj zapojili i vy. Cílem průzkumu je zjistit, v čem jsme silní a kde máme rezervy, a následně realizovat konkrétní opatření, která povedou k podpoře pracovního prostředí zajišťujícího podmínky pro úspěšné dosažení našich strategických cílů. Jde přitom nejen o firemní kulturu, ale také o kulturu bezpečnosti, která bude pro Skupinu ČEZ vždy zásadní. Výsledky průzkumu budeme znát v červnu letošního roku.

Finanční řízení

V případě projektu Finanční řízení jde o celkový posun financí do role business partnera s cílem posílit finanční řízení na

příč firemními procesy a podpořit iniciativu segmentů podnikání v zájmu růstu hodnoty firmy.

Naplnění těchto cílů chceme dosáhnout zejména realizací dílčího projektu Vize centrálního controllingu, který integruje celou řadu opatření pokrývajících hlavní oblasti finančního řízení. V nejbližší době se uskuteční revize a úprava plánovacího procesu a budou definovány hlavní finanční ukazatele pro měření výkonnosti jednotlivých segmentů. Zaměříme se také na celý proces stanovení cílů, finančního řízení investic a řízení výkonu včetně alokace finančních a lidských zdrojů. To vše přispěje ke zkvalitnění podpory rozhodování na všech úrovních. Jedním z hlavních koncepčních východisek je vize centrálního controllingu „Být partnerem při stanovení, realizaci a hodnocení segmentových cílů“.

Klíčovým předpokladem pro dosažení maximální efektivity finančního řízení je optimální rozdělení rolí a odpovědností za finanční řízení napříč Skupinou. Tomu se bude centrální controlling ve spolupráci se všemi divizemi a segmenty věnovat během celého roku 2014 v rámci projektu Redesign organizace controllingu. Výstupem tohoto projektu budou změny v rozdělení odpovědností za jednotlivé činnosti finančního řízení a případně také přesuny pracovních míst v závislosti na charakteru jednotlivých segmentů podnikání.

Nová vize 2.0

I v projektu Nová vize 2.0 se zaměřujeme především na další zvyšování hodnoty Skupiny ČEZ proaktivním řízením iniciativ. Divize strategie podporuje jednotlivé segmenty ve vyhledávání klíčových oblastí pro změny a v realizaci konkrétních opatření vedoucích ke zlepšení. S tím samozřejmě souvisí i definice věcných ukazatelů pro proaktivní řízení výsledků jednotlivých opatření a ověřování realizace stanovených přínosů.

strategický program

připravil Ondřej Vichnar

foto archiv

Nové jaderné zdroje

Dlouhodobý provoz EDU

Konsolidace zahraničí

Obnovitelné zdroje

Orientace na zákazníka

Nová energetika

Výkonnost a podnikavost

Plníme cíle, překonáváme překážky a nevzdáváme se.

Spolupracujeme a otevřeně komunikujeme. Podporujeme ty nejlepší nápady.

Máme lidi s jasnou vizí a odvahou pro plnění mimořádných cílů.

Finanční řízení podporuje iniciativu zaměstnanců a segmentů podnikání.

Využíváme optimální finanční zdroje i schopnosti a dovednosti zaměstnanců.

Umíme se rychle přizpůsobit, využíváme a vytváříme příležitosti.

**1 Zdeněk Šmejkal**

vedoucí útvaru obnova technického systému fyzické ochrany EDU (vedoucí podtýmu Zodolnění projektu)

2 Radim Hončarenko

specialista jaderné bezpečnosti – expert (vedoucí podtýmu Koncepce)

3 Milan Sýkora

projektový manažer divize výroba (vedoucí týmu FUKU)

4 Leona Trešlová

projektový manažer ETE (vedoucí podtýmu Koordinace opatření na ETE)

5 Michal Zoblivý

manažer útvaru jaderná bezpečnost (vedoucí podtýmu Dokumentace a analýzy)

6 Ivo Novotný

manažer útvaru požární ochrana a havarijní připravenost (vedoucí podtýmu Havarijní odezva)

7 Luboš Raus

projektový manažer EDU (vedoucí podtýmu Koordinace opatření na EDU)

Hlídači jaderné bezpečnosti

Od zemětřesení v Japonsku a následné havárie v jaderné elektrárně Fukušima uplynuly téměř tři roky. Pro svět to byl impuls k zamyšlení nad tím, jak ještě více zvýšit již tak vysokou úroveň zabezpečení jaderných elektráren, aby k podobným haváriím pokud možno nikdy nedošlo – a pokud už dojde, aby bylo možné je dostat pod kontrolu bez větších následků. Na zvyšování bezpečnosti se pilně pracuje i v obou českých jaderných elektrárnách, v Temelíně a v Dukovanech, pod taktovkou projektového týmu FUKU.

Evropská unie rozhodla v březnu 2011 o provedení mimořádných bezpečnostních prověrek – tzv. zátěžových testů. Jejich cílem bylo posoudit, zda jsou evropské jaderné elektrárny připraveny na podobné hrozby, jakou byla přírodní katastrofa v Japonsku, a zda dokáží odolat jejich následkům. „Elektrárny se připravují i na situace, při kterých by selhalo nebo bylo zničeno veškeré zařízení nezbytné pro zajišťování vitálních bezpečnostních funkcí elektrárny. Pracujeme s alternativami současného postižení všech bloků v lokalitě, řešíme personální kapacity pro situace při dlouhodobém odříznutí elektrárny od vnější pomoci, při rozsáhlém poškození budov v lokalitě včetně případné ztráty funkčnosti nebo přístupnosti krytů,“ popisuje Milan Sýkora, šéf týmu FUKU.

Centrální mozek změn

Úkolem týmu FUKU je definovat, která opatření je třeba v souladu s mezinárodní dohodou a doporučeními provést, a také pohlídat, aby byla doopravdy uvedena do praxe. Musí také zvládnout udržet celý proces zodolňování jaderných elektráren a zvyšování jejich bezpečnosti v rámci předem nastavených mantinelů – aby každé opatření mělo svůj smysl, bylo skutečně účinné, efektivní a zároveň ekonomicky akceptovatelné. „Na základě obecných požadavků ze strany evropských institucí a našeho Státního jaderného dozoru a na základě poznatků ze zátěžových testů vznikla sada návrhů na to, co vše by bylo dobré zlepšit, postavit, zodolnit, nakoupit. Z této sady začaly vznikat seznamy opatření, která bude nutné provést. Nejprve bylo nutné všechny návrhy a nápady probrat a mít vypracovanou jasnou koncepci,“ říká Milan Sýkora. Hned na začátku proto tým definoval rizika, jež je možné v prostředí

českých jaderných elektráren vyloučit. „Jak Dukovany, tak Temelín jsou na kopci, proto nemusíme příliš řešit záplavy či přílivové vlny,“ vysvětluje. Některé eventuality však zcela pominout nešlo, přestože v našich končinách prakticky nehrozí. „V reakci na Fukušimu byly v posledních letech stanoveny v oblasti odolnosti proti seizmické aktivitě určité minimální regulační požadavky, které platí i pro elektrárny nacházející se v seizmicky stabilních lokalitách. Proto s touto oblastí musíme pracovat – ne ji jen odbýt s tím, že u nás zemětřesení nehrozí,“ říká Milan Sýkora.

Propojování různých světů

V návaznosti na zkušenosti a poznatky ze zátěžových testů byl vypracován Národní akční plán. Jím definované požadavky musí být splněny do roku 2015. Na tom nyní pilně pracují nejen kolegové z obou jaderných elektráren, ale i z dalších útvarů v ČEZ. Tým FUKU má za úkol zajistit perfektní koordinaci. A také domýšlet věci do důsledků. „Pokud například pořídíme novou techniku, třeba mobilní dieselgenerátor, musíme garantovat schopnost přivést napětí na potřebné místo uvnitř reaktorových bloků včetně alternativního natažení kabelů a připojení zdroje ke konkrétním pohonům. A k tomu bude potřeba mít vycvičenou multiprofesní zásahovou skupinu připravenou se takto složitěmu úkolu zhostit, třeba i ve velmi nestandardních podmínkách,“ vysvětluje Milan Sýkora. Jak ale dodává, propojovat jednotlivé útvary při práci na zvyšování bezpečnosti jaderných elektráren se daří dobře. „Myslím, že lidé v ČEZ vnímají důležitost tohoto úkolu a snaží se přispět k jeho úspěšnému zvládnutí. Sami přicházejí s nápady a zároveň je s námi konzultují, aby si ověřili, jestli zapadají do celkové koncepce,“ uzavírá Milan Sýkora.

Spolupráce

Už po prvním jednání týmu FUKU, kam jsem byl přizván jako zástupce pro komunikaci, bylo jasné, že jde o jeden z nejvýznamnějších projektů současnosti se spoustou dílčích úkolů a širokým okruhem tematických oblastí. Charakteristickým rysem každého zasedání týmu je vsudypřítomný pocit velké odpovědnosti za včasnou realizaci opatření v jaderných elektrárnách definovaných na základě provedených stresstestů. Rád bych také vyzdvihl odbornost všech zúčastněných při řešení technických i obecných otázek.

JIŘÍ BEZDĚK

TISKOVÝ MLUVČÍ
ELEKTRÁRNY DUKOVANY



Miroslav Krpec

V lokalitě Mělník stojí vlastně tři elektrárny za jedním plotem. Jaká je jejich budoucnost? A kdy bude mělnická lokalita opět sjednocena do jedné výrobní jednotky? Odpovídá Miroslav Krpec, ředitel organizační jednotky Elektrárna Mělník a generální ředitel společnosti Energotrans.

1

S jakými plány jste vstoupil do letošního roku?

Nejen pro letošní rok, ale také z dlouhodobějšího pohledu je mým hlavním úkolem scelit lokalitu Mělník do jedné organizační jednotky. To se může zdát jako triviální záležitost, ale je s tím spojena spousta právních a legislativních problémů, které se musejí dobře ošetřit, aby nám v budoucnu nevznikly ztráty nebo jiné potíže.

2

To je poměrně rozsáhlé zadání. Jaké jsou další cíle?

Máme stejné úkoly jako ostatní elektrárny, tedy maximalizovat zisk z výroby elektřiny, v Mělníku je významným produktem ještě teplo. Dalším důležitým a sledovaným parametrem je pro nás bezpečnost – všech výsledků musíme dosáhnout bez poškození zařízení nebo životního prostředí. A samozřejmě nejvyšší prioritou je bezpečnost zaměstnanců. Našich i těch z dodavatelských firem.

3

Vraťme se ještě na chvíli k fúzi s Energotransem. Jaký je nejbližší milník tohoto projektu?

Zásadním termínem je teď 1. červenec 2014, kdy dojde k přeměně Energotransu na plně integrovanou dceřinou společnost Skupiny ČEZ. To znamená, že veškeré podpůrné služby související s činností v energetice převezmou útvary Skupiny ČEZ. Jde především o personalistiku, účetnictví a daně a další. Tím skončí fáze vyčleňování této firmy ze skupiny EPH. Následně může dojít k druhému důležitému kroku, kdy integrovaná dceřiná společnost sfúzuje s ČEZ, a. s., která se stane její nástupnickou organizací.

4

Bude to mít dopad na zaměstnance?

Fúze bude mít pochopitelně velký vliv na provozování celého zařízení, a tím pádem je třeba nově uspořádat i organizační strukturu v obou složkách. Organizační změna se postupně připravuje a budeme s ní zaměstnance detailně seznamovat. Velký vliv na výslednou podobu organizační struktury bude mít i rozhodnutí o provozování bloku 500 MW v EMĚ 3.

5

Co to znamená?

Blok 500 MW pomalu dosluhuje a nové ekologické normy vyžadují významné investice, které by už nebyly návratné. Proto bude tento blok v provozu, dokud to legislativa dovolí a zároveň to bude ekonomicky výhodné zejména z hlediska ceny a dostupnosti uhlí.

6

Uhlí – to je pro Mělník poměrně citlivé téma. Je to tak?

Ano. Mělník není pánevská elektrárna, což nám prodražuje cenu vstupů, zejména na uhlí. To ale vyvažujeme obrovským plusem, což je velký kontrakt na dodávku tepla do Mělníku, Neratovic a Prahy. Vytápíme zhruba 230 tisíc domácností a řadu firemních areálů.

7

Teplo je tedy pro vás stejně důležité jako výroba elektřiny?

Prodej tepla je pro nás velmi perspektivní. Z toho důvodu letos finišujeme propojení horkovodu z EMĚ 2 na EMĚ 1, takže v případě potřeby budeme moci dodávku tepla pro Prahu zajišťovat i z mělnické dvojky. Tím zvýšíme spolehlivost dodávek a zároveň zvýšíme účinnost EMĚ 2 při výrobě elektřiny

a tepla. Také nám to umožní provést letos a v příštím roce ekologizaci EMĚ 1.

8

To představuje významnou investici do budoucnosti mělnické lokality...

Opatření na redukci emisí NOx a tuhých znečišťujících látek představují investici ve výši téměř jedné miliardy korun. Tím vyhovíme legislativě a limitům, které se na nás budou vztahovat po roce 2015. V případě další významné akce, snížení emisí SOx, čekáme na finální zadání, které brzy stanoví Evropská komise.

9

Zmínil jste Elektrárnu Mělník 1 a Elektrárnu Mělník 3. Jaká je budoucnost Elektrárny Mělník 2?

Také tady musíme v krátkém čase, do konce příštího roku, rozhodnout, zda budeme rekonstruovat stávající zařízení, nebo postavíme nový zdroj. Původně byla zvažována i výstavba paroplynu, ale kvůli situaci na trhu s plynem a povolenkami je nyní tento projekt nerentabilní, a proto byl zastaven.

10

Perspektiva mělnické elektrárny tedy není vůbec špatná. Souhlasíte?

Rozhodně. Teď nás čeká řada zásadních rozhodnutí. Mělnická jednička má zajištěnou budoucnost alespoň na 15–20 let. Dvojku musíme do roku 2020 ekologizovat, anebo naopak ukončit provoz a postavit nový zdroj. To rozhodnutí by mělo padnout nejspíše během příštího roku. Zcela aktuální je situace u trojky, kde musíme v nejbližších měsících učinit jasný závěr co dál. Na to budou navazovat nové plány ohledně dalšího uspořádání zařízení lokality i počtu pracovních míst, která budeme v budoucnu nabízet.

Miroslav Krpec

VZDĚLÁNÍ

■ ČVUT PRAHA, FAKULTA STROJNÍ,
OBOR TEPELNÉ A JADERNÉ
STROJE

■ SHEFFIELD HALLAM UNIVERSITY
– CERTIFICATE IN MANAGEMENT

KARIÉRA

■ 1991 – ELEKTRÁRNA POČERADY
– POCHŮZKÁŘ KOTLE A NÁSLEDNĚ
PROVOZNÍ FUNKCE DO ÚROVNĚ
VEDOUcíHO ŘÍZENÍ SMĚNOVÉHO
PROVOZU

■ 2004 – CENTRÁLNÍ ÚTVARY
DIVIZE VÝROBA, MIMO JINÉ
PŘÍPRAVA PROJEKTU AKVIZICE
SPOLEČNOSTI ENERGOTRANS, A. S.

■ 2012 – ŘEDITEL ORGANIZAČNÍ
JEDNOTKY ELEKTRÁRNA
MĚLNÍK A GENERÁLNÍ ŘEDITEL
ENERGOTRANS, A. S.

RODINA

■ ŽENATÝ, 2 DĚTI (STUDENTKA
PRÁV A GYMNAZISTA)

KONÍČKY

■ SPORT, HLAVNĚ FOTBAL, GOLF
A PĚŠÍ TURISTIKA (DONEDÁVNA
PŘEDSEDA FK POSTOLOPRTY)

Úspěch

Držitel ocenění ČEZAR 2011



Vše pro zákazníka

„U koho máte plyn? Nechcete ho mít u nás, ať máte vše u jednoho poskytovatele?“ ptá se referentka za přepážkou Zákaznického centra společnosti ČEZ v Pardubicích mladých manželů poté, co s nimi vyřešila jejich výhrady k faktuře. Vypadá to jako malý zázrak – zákazníci, kteří přišli původně docela bojovně naladěni, se najednou vážně zabývají možností převést si k ČEZ i plyn.

Předtím ale musela pracovnice za přepážkou zvládnout první nápor negativních emocí, zachovat si milý úsměv na rtech a trpělivě vysvětlovat, že nedoplatek na vyúčtování za elektřinu nevznikl nedopatřením na straně dodavatele. „Nepořídili jste si nějaký nový elektrický spotřebič?“ zkouší to. „To bude určitě ta sušička, co jsi tak hrozně chtěla,“ zadívá se muž na partnerku. V tu chvíli se situace mění, zákazníka se podařilo přesvědčit, že ČEZ za to nemůže. A obsluha se může pokusit nabídnout další produkty – plyn a také mobilní volání.

Hlavně klid

Lidé, kteří pracují za přepážkami Zákaznických center ČEZ, nemají vůbec jednoduchou pozici. Jsou doslova v první linii a někdy fungují i jako nárazník mezi nespokojeným zákazníkem a společností ČEZ. „Někteří lidé si potřebují ulevit a dívka za přepážkou Zákaznického centra jim přijde jako nejvhodnější hromosvod,“ říká vedoucí Zákaznického centra v Pardubicích Vladimír Sedlák.

Podobně nezáviděníhodnou pozici znají z praxe i lidé obsluhující Zákaznickou linku. Jejich kolegové v Zákaznických centrech musí ale „ustát“ kontakt se zákazníkem tvář v tvář.

„Ať je zákazník nepříjemný sebevíc, my musíme zachovávat vlídnou tvář a snažit se vyřešit co nejlépe jeho požadavek,“ potvrzuje Vladimír Sedlák. „Není to vždy jednoduché, někdy člověku teče pot po zádech, ale nesmí na sobě dát nic znát,“ dodává. Sám dobře ví, o čem mluví – coby šéf nefunguje sice jako přepážkový pracovník, část klientů ale končí u něj v kanceláři poté, co z jejich strany zazní věta: „Zavolejte mi vedoucího.“ „Většinou jde o nedorozumění – zákazník má například pocit, že jsme mu špatně spočítali fakturu, a přitom za-

pomněl na to, že měl z nějakého důvodu v daném období vyšší odběr a podobně. V takovém případě, i když je třeba na začátku hodně nepříjemný, se nám podaří mu vysvětlit, kde je chyba, a nakonec odchází v dobrém a ještě nám poděkuje,“ říká vedoucí Zákaznického centra. „Existuje ale i kategorie zákazníků, kteří chtějí plánovitě vyvolat konflikt a jsou třeba i hrubí a vulgární – v takovém případě ale už člověk musí být pevný a zákazníkovi vysvětlit, že ho rádi obsloužíme, pokusíme se najít řešení jeho požadavku, ale pouze pokud bude jednat slušně. Zatím si vždycky dali říct,“ popisuje Vladimír Sedlák.

Učení nikdy nekončí

Kromě obrovské psychické odolnosti musí mít obsluha Zákaznických center široké spektrum znalostí. Paleta požadavků, s nimiž se na ni zákazníci obracejí, je hodně pestrá. Od různých nesrovnalostí a nejasností ve vyúčtování přes změnu majitele odběrného místa až po budování nových odběrných míst. „Lidé, kteří tu pracují, musí mít i poměrně dobré technické znalosti,“ říká Vladimír Sedlák. „Samozřejmě nikdo nemůže znát dokonale všechno, proto si vzájemně pomáháme a radíme,“ dodává.

Se svým týmem je spokojen. „Samozřejmě se tu lidé obměňují, většinou jde ale o přirozený vývoj – některá děvčata odejdou na mateřskou, za ně pak musíme vzít nováčky na záskok, někdo odejde do důchodu, ale není tu velká fluktuace,“ popisuje Vladimír Sedlák. On sám se snaží lidi udržet. „Když nastoupí nový člověk, trvá půl roku až rok, než se naučí vše natolik dobře, že je schopen fungovat za přepážkou zcela samostatně. Ztratit ho ve chvíli, kdy všechna práce, kterou jsme s ním měli, začíná nést ovoce, by byla škoda,“ dodává.

co jste možná netušili



Bez obsluhy není prodej

Kromě toho, že musí zvládnout zákazníkovi pomoci s vyřešením jeho požadavku či problému, musí být pracovníci Zákaznického centra také schopnými obchodníky. Zákaznická centra už v současné době nejsou jen obslužným kanálem, ale hrají stále výraznější roli v prodeji produktů ČEZ – elektřiny, plynu a nově i výhodného volání pod značkou Mobil od ČEZ. „To je náš hlavní úkol, který jde ale ruku v ruce s kvalitní obsluhou a řešením požadavků,“ upozorňuje Vladimír Sedlák. Nejprve je nutné vyslechnout zákazníka a vyřešit jeho problém. „Pak ho mám na své straně a není problém mu během rozhovoru nabídnout něco dalšího. Naše produkty jsou konkurenceschopné a je o ně zájem, dost často ale narážíme na to, že zákazníci jsou už u jiného dodavatele smluvně uvázaní,“ vysvětluje Vladimír Sedlák. „I v takovém případě se ale pokusíme zákazníka získat s tím, že ho k nám převedeme hned, jak mu vyprší smlouva se stávajícím dodavatelem.“

Práce na dvě směny

V Zákaznickém centru ČEZ v Pardubicích pracuje 13 přepážkových pracovníků. Jsou rozděleni na dvě směny, které se překrývají. Větší část – deset pracovníků – nastupuje před osmou hodinou, aby úderem osmé byli už všichni připraveni na svých místech. Zbytek začíná o hodinu později – zůstává ale také déle v práci. „Ranní“ směna končí ve 14.00 – přesněji řečeno, když jsou obslouženi všichni klienti, kteří dorazili do dvou odpoledne. Odpolední směna zůstává do konce pracovní doby. V pondělí a ve středu je otevřeno do 17.00, v úterý, ve čtvrtek a v pátek do 16.00. Počet zákazníků, které tu musí každý den obsloužit, se různí, v průměru je to v „dlouhých“ dnech kolem 250 zákazníků, jinak kolem 150. „Pokud je ale zrovna po vyúčtování nebo je nějaká nová nabídka, máme tu během dne i 350 lidí,“ podotýká Vladimír Sedlák.

připravil Ondřej Šuch

foto archiv



STŘEDISKO SPECIÁLNÍCH SLUŽEB OÁZA HODONÍN JE NEZISKOVÁ ORGANIZACE, KTERÁ SE STARÁ O ZDRAVOTNĚ HENDIKEPOVANÉ. NA DOPORUČENÍ MILOSLAVA SVITÁČKA Z JADERNÉ ELEKTRÁRNY DUKOVANY ZÍSKALO STŘEDISKO NADAČNÍ PŘÍSPĚVEK, ZA KTERÝ VYBAVIL CVIČNOU KUCHYNI ELEKTROSPOTŘEBIČI. KUCHYNĚ SLOUŽÍ JAKO MODEL A VZOR PRO JINÉ STAVBY A ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÍ SE ZDE UČÍ SAMOOBSLUŽE.



SPORTOVNÍ KLUB FBC SKUTEČ SE ZAMĚŘUJE NA POPULARIZACI FLORBALU HLAVNĚ MEZI MLÁDEŽÍ. TOMÁŠ SMĚLÝ Z ČEZ DISTRIBUTUČNÍ SLUŽBY POMOHL PROSTŘEDNICTVÍM NADAČNÍHO PŘÍSPĚVKU ZAJISTIT DRESY PRO DOROST A B-TÝM A VYBAVENÍ PRO FLORBALOVÉHO BRANKÁŘE.

Pomáháte? Opět vás podpoříme!

I letos máte možnost podpořit organizace, ve kterých dobrovolně pomáháte ve svém volném čase. Zaměstnanecké granty umožní stejně jako loni získat podporu až 30 tisíc korun. Žádosti od organizací a doporučení zaměstnanců přijímáme od 1. dubna do 1. května, vše potřebné najdete na intranetu nebo na www.nadacecez.cz. Čeká nás i vylepšený způsob intranetového hlasování.



SBOR DOBROVOLNÝCH HASIČŮ ČERVENÝ KOSTELEČ VYJÍždí K MIMOŘÁDNÝM UDÁLOSTEM VE MĚSTĚ A BLÍZKÉM OKOLÍ. KVŮLI ZLEPŠENÍ POSKYTOVANÉ PŘEDLÉKAŘSKÉ PÉČE BYL NA DOPORUČENÍ ČLENA SBORU TOMÁŠE KARÁSKA Z ČEZ PRODEJ Z NADAČNÍHO PŘÍSPĚVKU POŘÍZEN AUTOMATICKÝ EXTERNÍ DEFIBRILÁTOR.



ALŽBĚTA ŠORFOVÁ Z ÚTVARU INTERNÍHO AUDITU SE ANGAŽUJE V LIZE NA OCHRANU ZVÍŘAT. NA JEJÍ DOPORUČENÍ BYL NADAČNÍ PŘÍSPĚVEK VYUŽIT NA ZLEPŠENÍ PODMÍNEK PRO DEHYDRATOVANÉ A PODVÝŽIVENÉ KONĚ A KRÁVY ZE STŘEDOČESKÝCH VŠENOR.



KLUB NEMOCNÝCH CYSTICKOU FIBRÓZOU NAKOUPIL Z NADAČNÍHO PŘÍSPĚVKU DECHOVÉ POMŮCKY PRO DĚTI I DOSPĚLÉ. NA DOPORUČENÍ DAGMAR PECHOVÉ Z ÚTVARU CONTROLLING, KTERÁ S ČINNOSTÍ KLUBU POMÁHÁ, SE PROJEKT ZAMĚŘIL NA 22 PŘEDEVŠÍM MALÝCH DĚTÍ, JEJICHŽ ZDRAVOTNÍ STAV JE TAKOVÝ, ŽE NEMOHOU POUŽÍVAT KLASICKÉ DECHOVÉ POMŮCKY.



JACHETNÍ KLUB PLZEŇ JE SPORTOVNÍM ODDÍLEM S ŠIROKOU MLÁDEŽNICKOU ZÁKLADNOU. MARTINA ČERVENÁ Z ČEZ DISTRIBUTUCE JE TRENÉRKOU A TAKÉ ČLENKOU HLADINOVÉ ZÁCHRANNÉ SLUŽBY. KVŮLI ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČNOSTI NA TRÉNINCÍCH A ZÁVODECH JSME POŘÍDILI MOTOROVÝ ZÁCHRANNÝ ČLUN A DROBNÉ VYBAVENÍ LODÍ PRO DĚTI.



21. dubna
Velikonoční
pondělí

Trhy chráněných dílen aneb pomlázka s výpraskem

Počátkem dubna se můžete těšit na pomlázky, osení, beránky, malované kraslice, velikonoční ozdoby i klasické jarní barevné zboží z keramiky, dřeva a oblíbené nakládané sýry a utopence. Blíží se velikonoční trhy chráněných dílen.

Každý rok pro vás připravujeme co nejširší a nejzajímavější sortiment dávků, pochutin a svátečního zboží. Za tři roky jsme u „našich“ výrobců společně utratili 1 355 000 korun. Trhy chráněných dílen jsme poprvé uspořádali v roce 2011 v rámci projektu Plníme přání a podpořili tak třicet dílen z celé republiky zaměstnávajících lidi s hendikepem. První ročník v pražské centrále ukázal, že trhy pro nás jsou příjemným zpestřením. Nakoupeným zbožím děláme radost sobě i svým

blízkým. I díky pozitivním ohlasům se z trhů zrodila tradice.

Během tří let se z trhů chráněných dílen stala nedílná součást svátečních dnů v mnoha lokalitách Skupiny ČEZ. Původně vánoční trhy se rozšířily o velikonoční a jen málokdo dnes koupí pomlázku jinde než od kumštýřů z Kopečku v Neratově či Letohrádku Vendula. Jistě máte v živé paměti loňské vánoční trhy ve 23 lokalitách. V Praze se do prodejce zapojili také divizní ředitelé, i díky jejich podpoře jsme v prosinci nakoupili výrobky za rekordní částku 424 479 korun.

Výprask na Velikonoce je hezkou tradicí, vybavit se na něj můžete na některém z našich trhů chráněných dílen.

Lokalita	datum	čas
Štěchovice	7. 4.	8.00–12.00
Praha	14.–15. 4.	8.00–16.00
Plzeň	14. 4.	9.00–15.00
Hradec Králové	15. 4.	9.00–15.00
Ostrava	15.–16. 4.	8.00–16.00
Jaderná elektrárna Temelín	15.–16. 4.	10.30–13.00
Jaderná elektrárna Dukovany	15. 4.	10.30–13.00
Děčín	16. 4.	9.00–15.00

SUDOKU

5	9					1	7	
				1	6	2		4
		2						3
	4	1		7	3			
		7		2		8		
			1	9		7	4	
2						3		
1		4	2	8				
	8	9					1	2

	9		8		6			
	1	7				2	6	3
6				7	9			
2	5				8			
	6						8	
			5				3	6
		8	9					1
1	7	6				3	4	
			1		4		2	

DĚKUJEME ZA VÁŠ NÁZOR



VAŠE ENERGIE OVLIVNÍ ENERGII CELÉ SKUPINY ČEZ

Analýza průzkumu názorů zaměstnanců Skupiny ČEZ bude probíhat do konce června, kdy vás seznámíme s výsledky.

