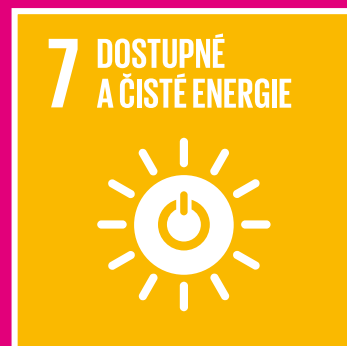
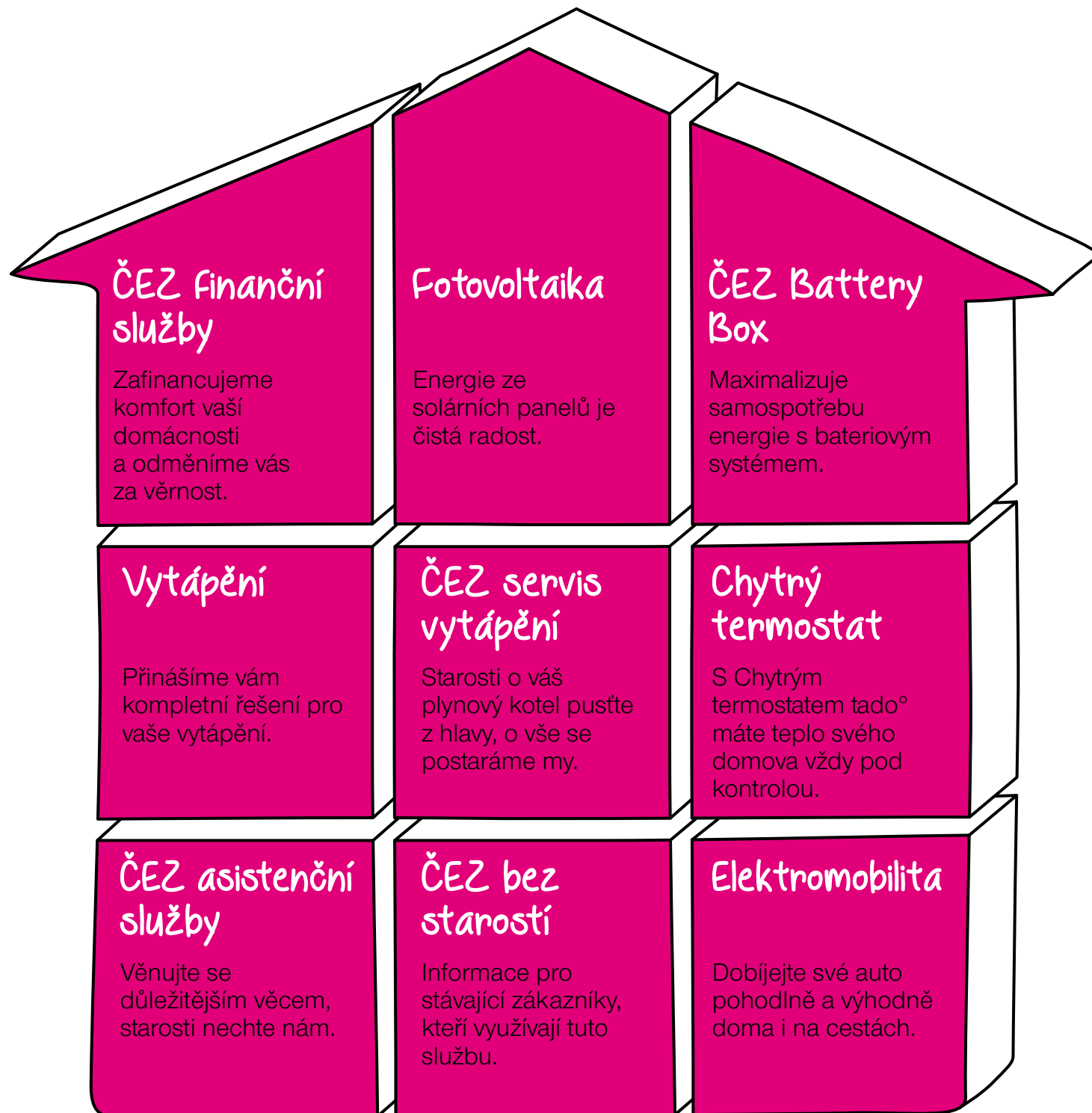


2.6

PŘINÁŠET UŽITEČNÁ ŘEŠENÍ ZÁKAZNÍKŮM

Obsluhujeme zákazníky v oblasti dodávek elektřiny a plynu. Naším zákazníkům nabízíme také chytrá energetická řešení pro domácnosti. Jde například o fotovoltaiku s bateriovými systémy, chytré termostaty, tepelná čerpadla, moderní plynové kotle, finanční služby, elektromobilitu na klíč, asistenční služby a mobilní služby.





2.6.1 Prodáváme odpovědně

Cílem Skupiny ČEZ je poskytovat komplexní a transparentní služby. Zákazníci si mohou zvolit ten nejpohodlnější způsob, jak nás kontaktovat. Provozujeme zákaznická centra, call centra a technická konzultační místa.

Služby našich operátorů v call centru jsou zdarma – v provozu je **bezplatná Zákaznická linka ČEZ Prodej 800 810 820** pro řešení požadavků ohledně produktů a služeb a **bezplatná kontaktní linka ČEZ Distribuce 800 850 860** pro hlášení poruch a řešení technických požadavků.

Přijímáme požadavky také e-mailem, poštou, faxem a přes webové a mobilní aplikace ČEZ ON-LINE a DIP. Přestože se postupně zvyšuje počet vyřízených požadavků přes internet, máme stále velký počet zákazníků, kteří preferují osobní kontakt.

Máme **síť 77 zákaznických center** a poboček smluvních partnerů po celé České republice. Třináct zákaznických center prošlo kompletní rekonstrukcí tak, aby splňovala veškerý komfort pro zákazníky. V roce 2018 jsme prodloužili otevírací dobu v těch nejfrekventovanějších zákaznických centrech.

Po spuštění bezplatné kontaktní linky ČEZ Distribuce a on-line portálu pro komunikaci s distributorem, tzv. distribučním portálem (DIP), rozšiřujeme síť technických konzultačních míst (TKM) na svém zásobovacím území. V roce 2018 bylo v provozu šest poboček TKM, v plánu je otevřít dalších deset. V kontaktních místech klienti řeší zejména požadavky týkající se distribučních činností, přicházejí také se žádostmi o připojení a přeložky.

Dalším krokem ke zlepšení obsluhy klientů ČEZ Distribuce je oznamování plánovaných odstávek na e-mail nebo poruch formou SMS na klientem zadané telefonní číslo. Zároveň ČEZ Distribuce připravila nové **interaktivní webové stránky bezstavy.cz**, kde si zákazníci jednoduše ověří aktuální stav distribuce elektřiny na konkrétní adrese. Zobrazuje také probíhající plánované odstávky nebo poruchy.

Zaměstnanci ČEZ Prodej vyřešili v roce 2018 téměř 3,5 milionu zákaznických požadavků

Síť 77 poboček ČEZ Prodej navštívilo 827 640 zákazníků. Pro ty, kdo preferují řešit své požadavky z domova, máme webovou a mobilní aplikaci ČEZ ON-LINE, která funguje podobně jako internetové bankovníctví, loni tak zákazníci vyřešili 482 514 požadavků. 93 % zákazníků hodnotí servis naší obsluhy známkou za jedna, což je o dva procentní body lépe než před rokem.

3 965

požadavků vyřídila call centra Skupiny ČEZ během tří dnů vánočních svátků.



Dbáme na bezpečnost a ochranu zdraví zákazníků i veřejnosti

Ve Skupině ČEZ jednáme podle veřejně přístupné a prezentované **Politiky bezpečnosti**. Před vstupem do našich výrobních objektů jsou zákazníci a veřejnost náležitě poučeni, proškoleni a vybaveni osobními ochrannými pomůckami tam, kde je třeba. Mimořádnou pozornost věnujeme oblasti péče a zajištění bezpečnosti zákazníků a veřejnosti při poskytování výrobků a služeb.

Máme stejný přístup k zákazníkům i k veřejnosti

- Bezpečnost je u nás na prvním místě a podle toho se chováme.
- Provozujeme bezpečná zařízení.
- Dodržujeme pokyny a požadavky předpisů a norem.
- Péče o bezpečnost a ochranu zdraví při práci, stálé zlepšování pracovních podmínek, znalost předpisů k zajištění bezpečnosti práce a bezpečnosti technických zařízení jsou nedílnou součástí plnění pracovních povinností všech zaměstnanců.

Novinky a události 2018

- Zřídili jsme poradnu pro naše zákazníky, kteří čelí nekalým praktikám. Na webu www.cez.cz/nedejtese je zveřejněno tzv. Desatero, pomocí kterého mohou naši zákazníci předcházet nekalým praktikám.

Medaile pro zákaznický servis ČEZ na mezinárodní soutěži v Berlíně

Společnost ČEZ Prodej získala medaile ve dvou kategoriích na mezinárodní soutěži kontaktních center v Berlíně. Asociace Contact Center World, která má členy ve více než 200 státech a teritoriích, ohodnotila ČEZ bronzovou medailí jak v hlavní kategorii „Nejlepší kontaktní centra“, tak ve vedlejší kategorii „Nejlepší zákaznický servis“. Regionální finále, ve kterém ČEZ bodoval, zahrnuje oblast EMEA.

2.6.2 Nabízíme produkty a služby nad rámec komodit

Plánujeme vybudovat systém produktů a služeb směřující ke zvýšení kvality života využitím moderních technologií pro výrobu elektřiny, tepla, světelného komfortu i mobility a ke snížení spotřeby energie u našich zákazníků.

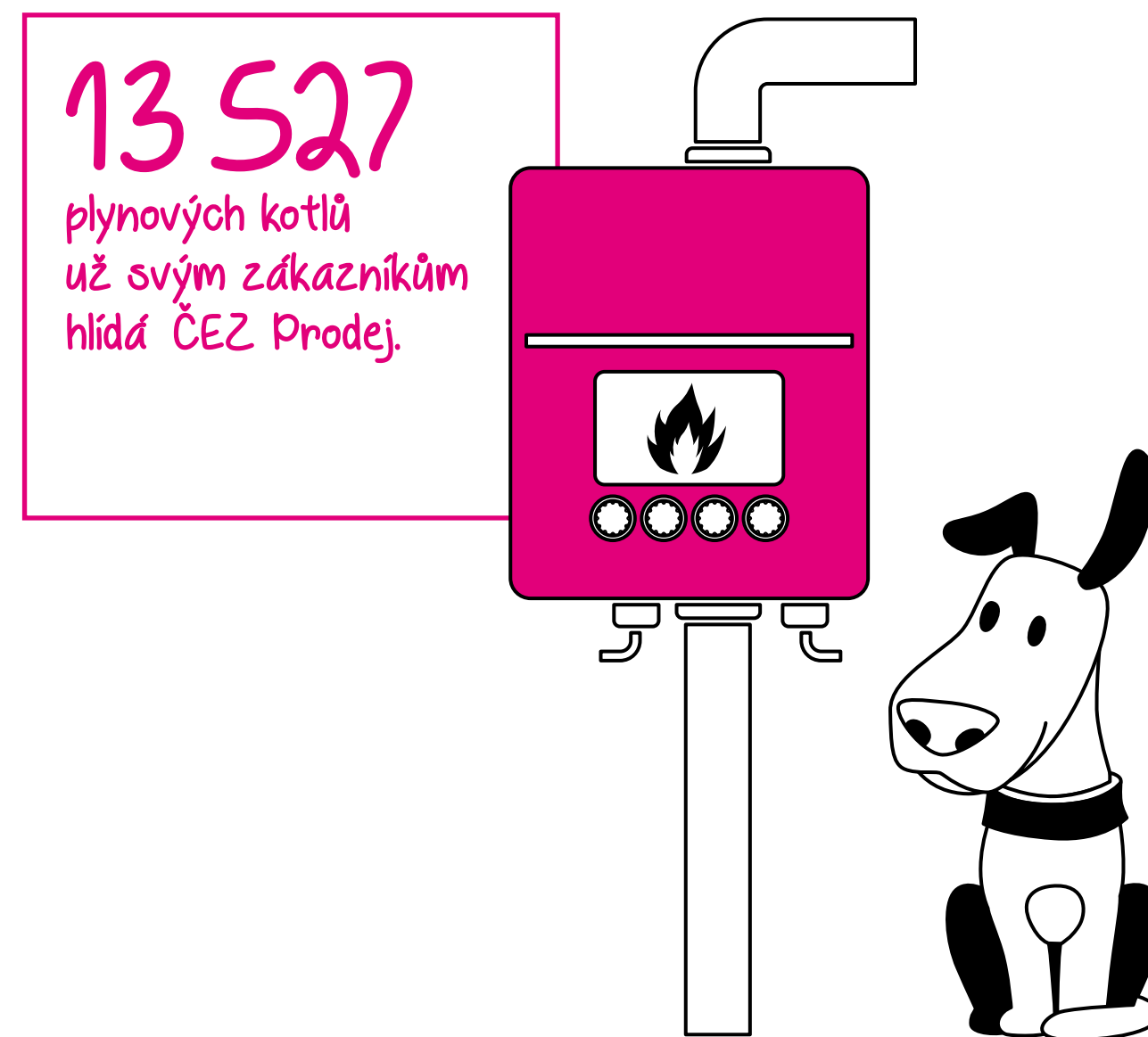
Zákazníci se stále více zaměřují na komplexní služby spojené s využitím energie. U domácností roste zájem o aktivní řízení spotřeby a vlastní výrobu energie, firemní zákazníci využívají outsourcing a facility management energetiky jako celku.

Projekty EPC (Energy Performance Contracting) od ČEZ ESCO a jejích dceřiných společností **ušetřily obcím, městům a státu za energie 215 mil. Kč.**

- Největším projektem v Česku v rámci jednoho areálu je Kongresové centrum Praha, které nyní ročně spoří asi 30 % nákladů za energie, teplo, plyn a vodu.
- Městská část Prahy 13 dokázala projektem Úsporné školy snížit spotřebu ve 34 školách na polovinu částky z roku 2009.
- Projekt ve školách, nemocnicích a dalších objektech Moravskoslezského kraje uspořil z veřejných peněz více než 21 mil. Kč.
- V Pardubickém kraji garantují společnosti ENESA a EVČ úsporu nejméně 22,5 mil. Kč, lze ale očekávat až o 6 mil. Kč více. Modernizují zde nemocnice, ústavy sociální péče a většinu škol.
- Energeticky úsporný projekt v nemocnici ve Svidníku obdržel ocenění za nejlepší projekt svého druhu v roce 2018 na Slovensku. Zvítězil v konkurenci téměř dvaceti projektů.
- Společnost ČEZ ESCO Polska získala ocenění Nový impulz na katovickém Kongresu nového průmyslu. Organizátoři vyzdvihli roli společnosti v rozvoji sektoru energetických služeb.

Novinky a události 2018

- Nová služba ČEZ SERVIS VYTÁPĚNÍ (komplexní péče o plynový kotel) rychle získala již 15 tisíc zákazníků.
- Společnost ENESA z ČEZ ESCO se účastní celoevropského projektu Quantum na optimalizaci energetických vlastností budov.
- ČEZ Prodej se akvizicí společnosti TENAUR stal jedním z nejvýznamnějších poskytovatelů služeb v sektoru tepelných čerpadel.



2.6.3 Customer experience – zákaznická zkušenost

Cílem je kontinuální měření spokojenosti našich zákazníků ve všech segmentech, které ČEZ zastřešuje. Výstupy slouží jako podklad pro nápravná opatření, která jsou průběžně realizována.

V roce 2018 jsme získali zpětnou vazbu od více než 23 500 zákazníků. Celkový ukazatel CX KPI dosáhl hodnoty 79 %, což je zlepšení o 5 % oproti výsledku roku 2017.

Novinky a události 2018

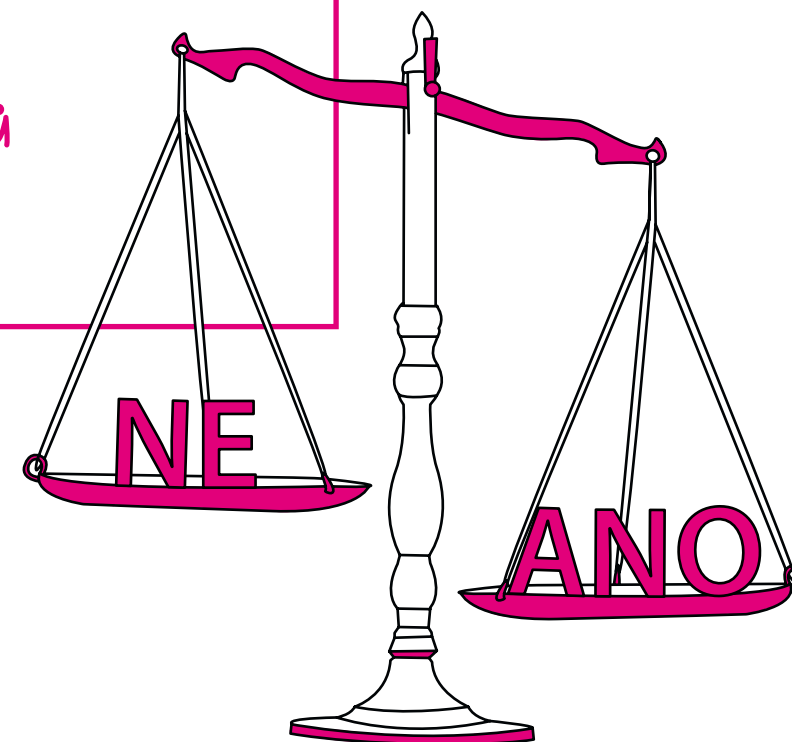
- Realizovali jsme rozsáhlou srovnávací studii zákaznické spokojenosti, která pozitivní trend potvrdila i ve srovnání s konkurencí napříč odvětvími.
- Do sběru CX byly v průběhu prvního pololetí 2018 implementovány požadavky právního rámce ochrany osobních údajů GDPR.

2.6.4 Ombudsman

Institut ombudsmana zavedla Skupina ČEZ jako první energetika v Česku v říjnu 2009. Ombudsman ČEZ usiluje o zvyšování spokojenosti odběratelů. Naši zákazníci se na něj mohou obrátit se svým podnětem, kdykoliv mají pocit, že jejich stížnost nebo reklamace nebyly některou ze společností Skupiny ČEZ správně posouzeny a vyřízeny. Nebo také v případě, kdy se domnívají, že jednání společnosti je v rozporu s právem nebo dobrými mravy.

V roce 2018 byla na web Skupiny ČEZ vložena [Poradna Ombudsmana ČEZ](#) obsahující popis nejčastějších situací, ve kterých se zákazníci na Ombudsmana ČEZ obracejí. Detailní statistiky a informace k činnosti Ombudsmana ČEZ za rok 2018 najdete ve [výroční zprávě](#) uveřejněné na webových stránkách.

728 podnětů
klientů řešil tým
ombudsmana.



Ombudsmana ČEZ za více než devět let fungování oslovilo téměř 7 tisíc klientů

Čtyřčlenný tým ombudsmana našel v roce 2018 na svém stole celkem 728 podnětů klientů. Ve prospěch zákazníka rozhodl ombudsman v případě 39 podání a vyzval příslušnou společnost Skupiny ČEZ, aby zákazníkovi vyhověla. Z toho ve 22 případech došlo k uznání požadavku zákazníka příslušnou společností Skupiny ČEZ po projednání případu útvarem ombudsmana a společností. Naopak v 17 situacích použil Ombudsman ČEZ specifický přístup a zohlednil zejména sociální situaci podatele. Většina podnětů (621) se v roce 2018 týkala dodávek elektřiny, 98 podnětů se vztahovalo k dodávkám plynu, 6 podnětů směřovalo k mobilním službám a 3 podněty k finančním službám.