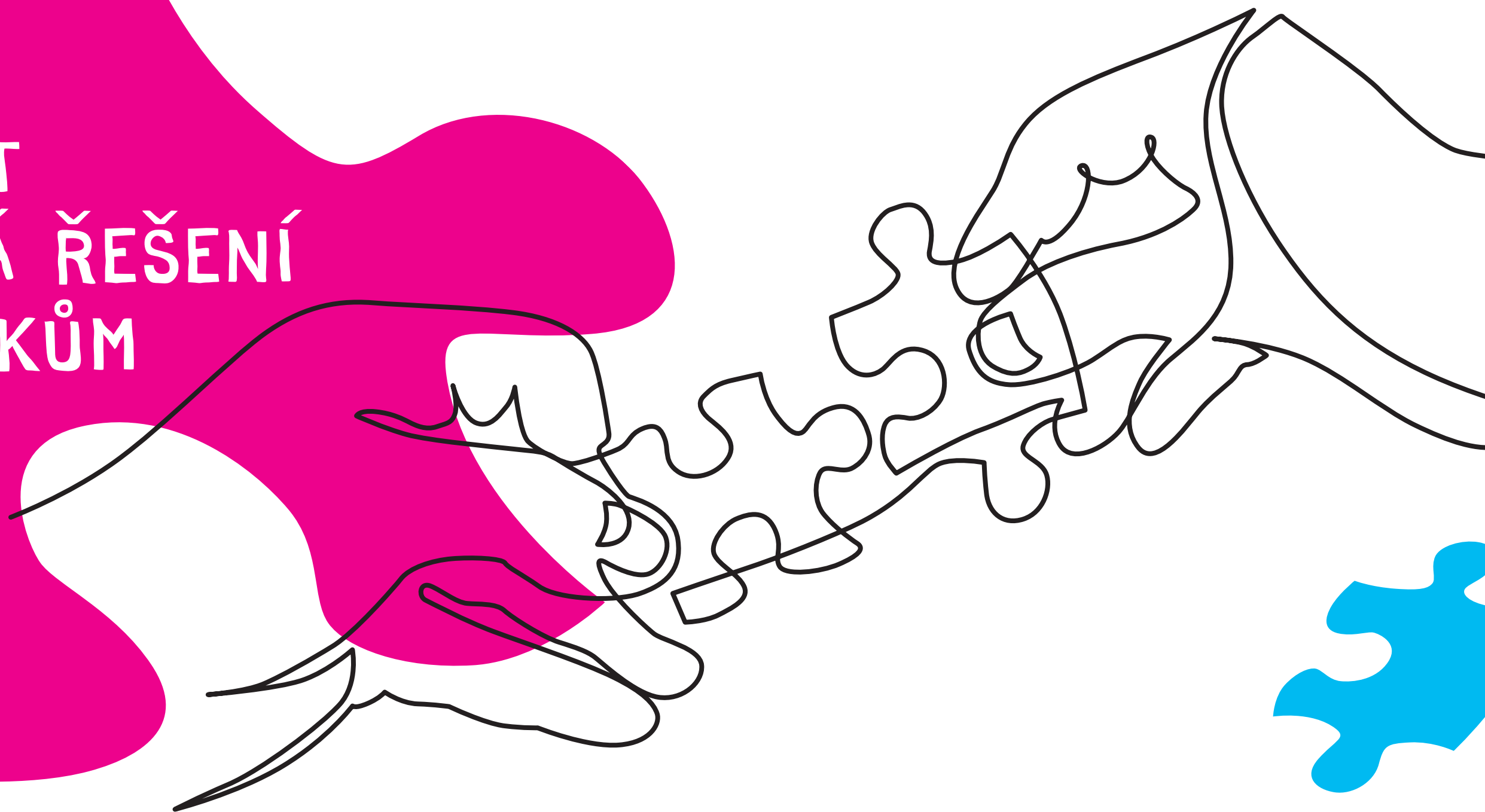




5 PŘINÁŠET UŽITEČNÁ ŘEŠENÍ ZÁKAZNÍKŮM



Dodáváme elektřinu a plyn domácnostem, malým, středním i velkým podnikům. Kromě toho nabízíme zákazníkům také mobilní služby a zejména chytrá řešení pro domácnosti: například instalace střešních fotovoltaických elektráren včetně bateriových úložných systémů, tepelná čerpadla, plynové kotle a chytré systémy propojující a řídící tyto technologie.

5.1

PRODÁVÁME ODPOVĚDNĚ

**Nejde vám proud?
Nahláste nám to!**

www.bezstavy.cz – informační servis zpráv o aktuálním stavu distribuční sítě pro notebook, tablet či telefon.



Cílem Skupiny ČEZ je odpovědně obsluhovat zákazníky Skupiny ČEZ v oblasti obchodu s elektřinou a plynem, poskytovat poradenství v oblasti úspor a podporovat ekologické zdroje, podporovat rozhodnutí o koupi, která budou založena na informovanosti, kalkulaci úspor, jednoznačnosti a transparentnosti smluvních podmínek.

Systémově jsou zapracovány podmínky ochrany soukromí zákazníků (podle GDPR). Mimořádnou pozornost věnujeme oblasti péče a zajištění bezpečnosti zákazníků a veřejnosti při poskytování výrobků a služeb.

Společnost ČEZ Prodej rovněž poskytuje svým zákazníkům dotační poradenství spojené s instalací zdrojů elektřiny a tepla, vyřídí celou administrativu spojenou s žádostí o dotaci a pomůže i s financováním. Její vizí je stát se přirozeným partnerem pro domácnosti a podnikatele, přinášejícím energii, pohodlí, úspory a ekologii.

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 nebo přes **webovou a mobilní aplikaci ČEZ ON-LINE**.

Webová aplikace DIP, Distribuční portál, je určena pro dialog s distributorem, se kterým lze komunikovat také na e-mailové adrese info@cezdistribuce.cz.

Ověřit plánované odstávky, nahlásit poruchy nebo jednoduše zjistit aktuální stav distribuce elektřiny na konkrétní adrese mohou zákazníci **na nové webové stránce www.bezstavy.cz**. Ke zlepšení obsluhy klientů ČEZ Distribuce přispívá také oznamování plánovaných odstávek na e-mail nebo poruch formou SMS na klientem zadané telefonní číslo.

Distribuční web www.bezstavy.cz využilo za první rok provozu přes 152 tisíc uživatelů

ČEZ Distribuce spustila na konci ledna 2019 interaktivní webovou stránku www.bezstavy.cz, která slouží pro snadnější a rychlejší komunikaci s odběrateli elektřiny v případě hlášení poruch a odstávek. Za rok provozu navštívilo web 152 169 uživatelů, kteří si ověřili stav distribuce elektřiny na 319 763 adresách. Následně portál rozeslal 20 779 SMS s informacemi o průběhu odstraňování poruch a obnovování dodávek elektřiny.

Stále rozšiřujeme síť **technických konzultačních míst (TKM)** na svém zásobovacím území. V kontaktních místech klienti řeší zejména požadavky týkající se distribučních činností, měření a rozplombování, přicházejí také se žádostmi o připojení a přeložky. Obsluha TKM nabízí všem klientům péči profesionálně vyškolených zaměstnanců, kteří pomohou s požadavky týkajícími se složitější distribuční problematiky.

Přestože se postupně zvyšuje počet vyřízených požadavků přes internet, máme stále velký počet zákazníků, kteří preferují osobní kontakt. Proto provozujeme **síť 76 zákaznických center a poboček smluvních partnerů** po celé České republice.

Pokračujeme v rekonstrukci zákaznických center, aby co nejvíce odpovídala současným trendům obsluhy. **V pilotním Zákaznickém centru v Plzni vznikne i „nekomoditní koutek“**, který klientům pomůže s výběrem optimálních vytápěcích technologií se zaměřením na obnovitelné zdroje, a tedy i na úspory energií. Primárně jde o fotovoltaiku v kombinaci s bateriovými úložišti nebo tepelnými čerpadly. Další aktivitou je samotná realokace vybraných zákaznických center, kdy se snažíme dostat klientům blíže, do přirozených center měst nebo do nákupních galerií.

Webové a mobilní aplikace už vítězí nad e-maily

Zákaznická obsluha ČEZ Prodej v roce 2019 vyřešila téměř **3,5 milionu zákaznických požadavků**. Celkový počet požadavků se příliš nemění, ale zvyšuje se množství klientů, kteří chtějí vše vyřešit prostřednictvím webové nebo mobilní aplikace **ČEZ ON-LINE**. ČEZ Prodej se nyní intenzivně zaměřuje na digitalizaci. Cílem je automatizací co nejvíce zrychlit obslužné procesy. ČEZ Prodej vyřešil celkem **659 561 požadavků zadaných prostřednictvím on-line aplikací**. Nejvíce využívaným obslužným kanálem zůstávají call centra, kde operátoři vyřídili **1 277 365 hovorů**, následují zákaznická centra a pobočky smluvních partnerů, kam za stejnou dobu dorazilo **753 526 lidí**. ČEZ Prodej vyřídil také **534 846 zákaznických e-mailů**, **121 116 dopisů** a **403 faxů**. Podle výzkumu agentury IPSOS hodnotí **96 %** zákazníků naše operátory a pracovníky na obsluhu známkou za jedna, což je o tři procentní body více než před rokem.

Boj proti nekalým praktikám

ČEZ Prodej nadále zaujímá aktivní postoj v kultivaci trhu a v boji proti nekalým praktikám. Přihlásili jsme se k aktualizovanému etickému kodexu Energetického regulačního úřadu, publikujeme rady, jak se bránit proti neseřízným metodám obchodníků, vytvořili jsme specializovaný tým pro řešení problémů způsobených nekalým chováním. Aktivně se účastníme odborných seminářů a schůzek organizovaných Ministerstvem průmyslu a obchodu (MPO) za účasti zástupců Energetického regulačního úřadu, ostatních dodavatelů energií a Svazu obchodu a cestovního ruchu ČR. Výsledkem je přijetí Deklarace na ochranu spotřebitele napříč trhem a úprava legislativy, která má výrazně zvýšit ochranu zákazníka.

Zřídili jsme poradnu pro naše zákazníky na www.cez.cz/nedejtese, kde je také zveřejněno **Desatero pomoci**, podle kterého mohou naši zákazníci nekalým praktikám předcházet.

ČEZ Prodej se oficiálně připojil k deklaraci proti nekalým obchodním praktikám

Deklarace dodavatelů elektřiny a plynu na ochranu spotřebitelů je iniciativou Svazu obchodu a cestovního ruchu ČR (SOCR ČR) a dodavatelů energií napříč trhem, kteří chtějí dále kultivovat obchodování s elektřinou a plynem, posílit práva zákazníků a bojovat proti nekalým obchodním praktikám. Deklarace si klade za cíl připravit půdu pro novelu energetického zákona a umožnit její snazší převedení do praxe.

Události a plány v roce 2019:

V rámci prodeje fotovoltaických elektráren (FVE) zavedl ČEZ Prodej garanci získání dotace Nová zelená úsporám při podpisu smlouvy na dodávku FVE.

5.2 NABÍZÍME PRODUKTY A SLUŽBY ŠITÉ NA MÍRU



**537 fotovoltaik
a 358 tepelných čerpadel**

bylo celkem instalováno za rok 2019.

Společnost **ČEZ Prodej** obsluhuje zákazníky **v oblasti obchodu s elektřinou a plynem**. **ČEZ ESCO** (Energy Service Company) poskytuje **energetická řešení** pro průmyslové společnosti, malé a střední podniky, obce, státní nebo soukromé organizace a společnosti, spravující budovy a areály všech typů – od rezidenčních a administrativních projektů přes nemocnice a školy až po sportovní haly.

Zákazníkům nabízíme také **chytrá energetická řešení pro domácnosti, MOBIL OD ČEZ, technologie vytápění a fotovoltaiky, řešení v oblasti elektromobility, finanční a asistenční služby**. Naším cílem je vybudovat ekosystém produktů a služeb směřujících ke zvýšení kvality života využitím moderních technologií pro výrobu elektřiny, tepla, světelného komfortu i mobility a ke snížení spotřeby energie u našich zákazníků.

ČEZ ESCO poskytuje komplexní energetické služby šité na míru specifickým potřebám, ať už jde například o instalaci nebo provoz lokálního energetického zdroje, distribuční sítě, energetický audit, realizaci a provoz osvětlení nebo o celkovou modernizaci energetiky provozu. Nabízí řešení energetických potřeb zákazníků, zejména na decentrální úrovni s důrazem na nové technologie a efektivní využití energie. Samozřejmostí je zajištění dodávek elektřiny a plynu, ale také financování investic do modernizace provozu prostřednictvím realizovaných úspor, což od zákazníka nevyžaduje žádné vlastní prostředky.

Projekty energetických úspor (EPC) od ČEZ ESCO dosud zákazníkům uspořily téměř 1,4 miliardy korun

Instalace dceřiných společností ČEZ ESCO uspořily téměř 300 tisíc tun CO₂. Celkem dceřiné společnosti ČEZ ESCO svým zákazníkům zajistily úsporu 1,354 miliardy korun. Tvoří tak zhruba třetinu objemu všech projektů EPC, které se v Česku uskutečnily a které za 25 let uspořily přes 4 miliardy korun a 820 tisíc tun emisí CO₂. Nejvíce projektů se uskutečnilo v městských objektech následovaných krajskými. Menší podíl mají objekty ve vlastnictví státních institucí a ve firmách. Typicky se projekty realizují ve školách, školkách, administrativních budovách, nemocnicích a ústavech sociální péče nebo v divadlech.

U příležitosti **25 let metody EPC** v České republice ocenila Asociace poskytovatelů energetických služeb výjimečné EPC projekty a osobnosti za přínos v této oblasti. V souvislosti s oceněními zaznívala často jména projektů, na kterých se podílely dceřiné společnosti ČEZ ESCO. **Tituly Výjimečný projekt** získaly **Město Písek** za spojení EPC a smart city (projekt ENESA), **Nemocnice Jihlava** za příkladný projekt ve zdravotnictví (projekt ENESA) a **Siemens elektromotory Mohelnice** za projekt s úsporou více než 50 % původních nákladů.

Vybrané projekty 2019:

- Elektrárna Dětmarovice modernizuje osvětlení. Nová svítidla sníží uhlíkovou stopu elektrárny o 967 tun ročně.
- ČEZ Solární dodal na 8 střech prodejen Lidl fotovoltaické elektrárny. Díky instalaci ušetří prodejny 800 000 kWh energie ročně a za stejné období sníží množství produkováných emisí CO₂ o 420 tun.
- Budovu Akademie výtvarných umění čeká rozsáhlá rekonstrukce energetické infrastruktury. Deset let trvající projekt od společnosti ENESA má uspořit nejméně 31,6 milionu korun z veřejných prostředků. Emise CO₂ budou o 6 547 tun nižší v porovnání se současným stavem.
- V šesti objektech v majetku hlavního města Prahy (například v Obecním domě, na Výstavišti Holešovice a v Aquacentru Šutka) byla společností ENESA zahájena modernizace jejich technologických zařízení. Cílem je snížit spotřebu energií v těchto objektech nejméně o 12 % ročně, což přinese během dvanácti let trvání projektu minimální úsporu přesahující 85 milionů korun.

EPC v číslech:

- Termín zahájení prvního EPC projektu v České republice: 15. 11. 1994
- Počet projektů za 25 let: více než 250
- Počet objektů: 1 100
- Průměrná délka projektu: 8 let
- Největší projekt: Kongresové centrum, investice 150 milionů korun
- Investice do EPC projektů: 3,6 miliardy korun
- Úspory energie, které tyto projekty přinesly: 4,1 miliardy korun
- Ekologický přínos: 820 tisíc tun CO₂ = roční spotřeba 230 tisíc domácností

Události a plány v roce 2019:

- V roce 2019 se uskutečnila expanze společnosti **Tenaur** do dalších regionů České republiky, z původní jedné pobočky v Plzeňském kraji vznikly tři nové pobočky: v Chebu, Roudnici nad Labem a ve Sviadnově. Prostřednictvím společnosti Tenaur dodává ČEZ Prodej do domácností fotovoltaické elektrárny a tepelná čerpadla a vyvíjí vlastní řídicí systém TENGEO pro uvedené technologie.
- Do budoucna plánujeme propojení produktů fotovoltaických elektráren, tepelných čerpadel, plynových kotlů do jednoho celku tak, aby zákazník měl možnost ovládat vše z jedné aplikace.
- Připravili jsme balíček pro B2C elektromobilita (wallbox, kontrola elektroinstalace u zákazníka, objednávka elektromobilu a čip pro veřejné dobíjení).
- Spustili jsme nový systém CRM Leonardo pro obsluhu zákazníků v procesu lead-to-installation, díky kterému poskytneme zákazníkům efektivnější obsluhu v procesu technologií a zvýšíme kvalitu zákaznické zkušenosti. V roce 2020 budeme prostřednictvím digitalizace pokračovat v zavádění efektivních řešení tak, abychom procesy zjednodušovali a urychlovali.

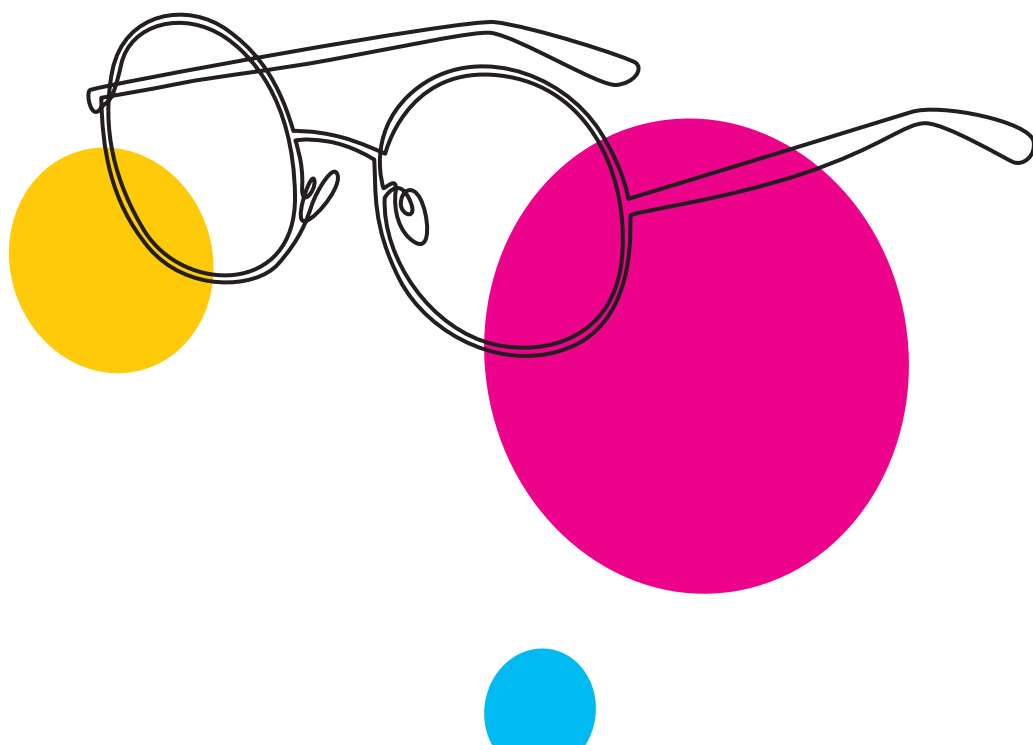
5.2.1 Customer experience – zákaznická zkušenost



Spokojenost zákazníků je jednou z klíčových priorit jejich loajality směrem k dodavateli energie. Provádíme měření spokojenosti zákazníků s procesem řešení jejich požadavku, zaměřujeme se na spokojenost s obsluhou, míru doporučení dodavatele i na míru úsilí, které musí zákazník na řešení vynaložit. Výstupy slouží jako podklad pro nápravná opatření, která jsou průběžně realizována za účelem zvýšení spokojenosti zákazníků.

Události a plány v roce 2019:

- Získali jsme zpětnou vazbu cca od 67 500 zákazníků, to znamená výrazný nárůst oproti předchozím letům.
- Realizovali jsme rozsáhlou srovnávací studii zákaznické spokojenosti. Ve srovnání s konkurencí napříč odvětvími (celkem 24 společností z oblasti energetiky, bankovníctví, pojišťovnictví, dopravy aj.) se společnost ČEZ umístila na 6.–7. místě.
- Spustili jsme automatické zpracování nesouhlasu zákazníků vyjádřeného v kontinuálním výzkumu v souladu s pravidly GDPR.
- Pro rok 2020 si stanovujeme za cíl zvyšování míry doporučení u našich zákazníků, stanovení motivačních KPI (Key Performance Indicators – klíčové ukazatele výkonu) pro obsluhu v oblasti customer experience. V následujících letech chceme zvýšit podíl dotazování elektronickou formou (e-mail) na úkor dotazování telefonického.



5.3 OMBUDSMAN

Institut ombudsmana jsme zavedli jako jedna z prvních energetických společností v Evropě a jako první v České republice v říjnu 2009. Úkolem ombudsmana je šetření podání zákazníků a vydávání stanovisek, posuzování námětů zákazníků na zlepšení zákaznických služeb poskytovaných společnostmi Skupiny ČEZ a navrhování systémových změn jednotlivým společnostem Skupiny ČEZ.

Za dobu existence Ombudsmana ČEZ se na něj obrátilo 7 620 zákazníků. Na stranu zákazníka se přiklonil v 807 případech – z toho ve 485 případech měl zákazník pravdu. Ve 322 případech ombudsman uplatnil tzv. specifický přístup, kdy zákazníkovi vyhověl i přesto, že podnět nebyl oprávněný. Klíčovým kritériem je v takových případech životní situace zákazníka.

Ombudsman ČEZ v průběhu let také vytypoval 116 návrhů na systémové změny, jednotlivým společnostem Skupiny ČEZ jich navrhl 68 a 36 z nich bylo přijato.

V roce 2019 hledalo u Ombudsmana ČEZ pomoc 707 zákazníků. Počet osob, které se na něj obrátily v posledních letech, klesá. Dokazuje to, že celková kvalita zákaznického servisu společností ze Skupiny ČEZ se neustále zlepšuje. Nejenže ubývá lidí nespokojených s řešením své reklamace, ale také postupně klesá podíl podnětů, které vyhodnotíme jako oprávněné, tedy že společnost postupovala chybně.