Ondřej Hájek - E.ON a Milan Dubský - Duko: Nejcennější jsou na naší práci lidé a jejich know-how

10.2.2026 - | E.ON Energie

Když E.ON vstoupil jako menšinový vlastník do společnosti DUKO Hlinsko, rozjela se naplno vzájemná spolupráce v oblasti tepelné techniky. Došlo tak ke spojení dvou odlišných světů – nadnárodní korporace s tehdy menší topenářskou firmou. Ondřeje Hájka, který má v E.ONu na starosti zákaznická řešení pro koncové zákazníky, a Milana Dubského, jednatele a většinového vlastníka Duka, jsme se ptali, na čem vzájemná spolupráce stojí a jaké přínosy z ní pro obě strany plynou.

Jak jste spolupráci obou firem rozjeli a z jakého důvodu?

Milan Dubský, DUKO:

V roce 2016 mě oslovil E.ON se zájmem navázat spolupráci v oblasti mikrokogenerací, kterými jsme se zabývali a které byly na českém trhu novinkou. E.ON se chtěl do mikrokogenerací také pustit, ale neměl pro to kapacity a know-how. Postupně jsme tedy zahájili spolupráci, která se později rozvinula na celou oblast tepelné techniky.

Ondřej Hájek, E.ON:

V roce 2018 vznikl v E.ONu záměr spojit se v oblasti tepelné techniky majetkově s etablovaným technickým partnerem pro získání know-how a zvýšení kvality služeb. S Dukem jsme se z obou stran dlouho oťukávali. V roce 2019 jsem dostal dokončení transakce na starosti, ujasnili jsme si, čeho chceme vzájemně dosáhnout, a dotáhli jsme propojení do konce. V Duku jsme teď 49% vlastníkem a naši spolupráci dále rozvíjíme.

Co jste si museli nastavit, aby spolupráce mezi subjekty, tak odlišnými velikostí i způsobem fungování, dobře probíhala?

Ondřej Hájek, E.ON:

Ze začátku trvalo, než jsme si nastavili procesy tak, aby byly v souladu s našimi korporátními pravidly. Nebylo to jednoduché, naše dva světy jsou naprosto rozdílné. Museli jsme si dát pozor, abychom tím Duko příliš nezatížili, protože jsme do něj vstupovali proto, aby pružně reagovalo na potřeby našich zákazníků. Postupně jsme Duku předávali čím dál větší část instalací a servisů našich kotlů. Tehdy jsme v E.ONu servisovali zhruba 30 tisíc zařízení a Duko začínalo na osmi stovkách z nich. Dnes má na starosti více než 70 % všech našich servisů a dělá pro nás asi 80 % všech instalací tepelné techniky, je to tedy největší topenářská společnost, se kterou spolupracujeme.

Milan Dubský, DUKO:

Začátek spolupráce byl těžký, museli jsme pochopit, jak to v E.ONu funguje a že některé věci trvají mnohem déle, než jsme zvyklí. Nikdy bychom se ve spolupráci tak neposunuli, kdyby na straně E.ONu nebyli lidé, kteří jsou sice zaměstnanci korporace, ale rozumějí světu středně velké topenářské firmy. Ondra nebo člen představenstva E.ONu Honza Zápotočný mi velmi usnadnili celý přechod. Všechno je o lidech. Za nárůstem zakázek je opravdu hodně práce a taky to bolelo. Je to,

jako bychom porodili dítě a učili ho chodit, mluvit, číst a psát. Teď jsme ho dostali někam na střední školu a chceme jít dál.

A co tedy nejvíc pomohlo všechna úskalí, která popisujete, překonat a zvládnout? Co ještě bylo důležité vedle správných lidí?

Milan Dubský, DUKO:

Každý do našeho společného projektu vložil své know-how. E.ON přinesl pracovní procesy, my technologii a technicky zdatné lidi. Věděli jsme, že jeden bez druhého nedokážeme výrazně růst, to nám ve spolupráci pomohlo.

Ondřej Hájek, E.ON:

Souhlasím, jasně jsme si uvědomovali benefity vzájemné spolupráce. Díky Duku jsme důkladně pochopili, jak funguje topenářský trh v České republice. Všechny poznatky jsme mohli přenést i do spolupráce s našimi dalšími partnery v tepelné technice, s nimiž se nám teď mnohem lépe pracuje. Pro Duko naše spolupráce zase znamená vedle navýšení počtu zakázek i stabilitu. Dříve se víc soustředilo na B2B zakázky, kde je větší nejistota, zda například zakázka vůbec vyjde, nebo ne. V B2C segmentu je jasný měsíční počet zakázek. Je to win-win situace pro obě strany. Spolupráce funguje, protože obě strany v ní pro sebe vidí přidanou hodnotu, i když různá úskalí tu jsou a oba naše světy jsou stále hodně odlišné.

Nárůst zakázek pro firmu určitě znamená rozrůst se i personálně.

Milan Dubský, DUKO:

Předtím jsme měli nějakých 10 až 11 kmenových zaměstnanců. Dnes máme asi 45 servisních techniků a montážníků, celkem kolem padesátky lidí. A věřte mi, bylo opravdu obtížné a pracné sehnat, vychovat a vyškolit si šikovné servisní techniky, kteří jsou naší vizitkou, protože přímo komunikují se zákazníky. Měříme si spokojenost zákazníků, protože je pro nás zásadně důležitá kvalita. Dobré jméno totiž teď už neděláme jen sobě, ale také E.ONu.

Ondřej Hájek, E.ON:

Nákup části Duka pro nás znamenal právě možnost získat lidi a jejich know-how. To je to nejcennější, co Duko má. Je pro nás podstatné mít techniky na své straně a dále s nimi pracovat, tým udržet a posouvat ho dál, aby z toho profitovaly obě strany jako doteď. Právě v tom, že se nám podařilo rozšířit počet techniků, vidím i největší kus společně odvedené práce.

Jak velkou část byznysu vlastně nyní v E.ONu tepelná technika tvoří?

Ondřej Hájek, E.ON:

Zákaznická řešení v oblasti tepelné techniky mají na obratu celé naší firmy stále ještě malý podíl. Každým rokem ho postupně navyšujeme, nicméně obrat není to jediné, o co jde. Na věc je potřeba se podívat skrze celkovou zákaznickou zkušenost. A dnes zákazník od dodavatele energií neočekává jen to, že mu dodá komoditu, ale i navazující služby s přidanou hodnotou, jakou je právě instalace tepelné techniky a její servis nebo poradenství v oblasti tepelné techniky, fotovoltaiky, elektromobility a dalších věcí. To tvoří celý komplex našich služeb, který nám dává možnost odlišit se od konkurence na trhu.

Kdo jsou vaši společní zákazníci a v jakých regionech je obsluhujete?

Milan Dubský, DUKO:

Nejvíce času nyní věnujeme konečným zákazníkům, domácnostem, ti jsou naše priorita číslo jedna. A regionálně pro zákazníky, jako největší partner E.ONu, pracujeme v deseti krajích, od Českých Budějovic přes Sněžku až po Třinec. E.ON se samozřejmě stará o zákazníky po celém Česku.

Ondřej Hájek, E.ON:

Ano, většinu zákazníků tvoří domácnosti. V menší míře ale s Dukem obsluhujeme i B2B zákazníky, na čemž Milan spolupracuje s naším B2B oddělením.

E.ON teď má také svou vlastní značku kotlů vyráběných v Itálii. I to je výsledek vaší spolupráce?

Ondřej Hájek, E.ON:

Přesně tak, dosáhli jsme toho díky kontaktům Duka. V E.ONu jsme dlouho chtěli doplnit naše produktové portfolio o kotel s vlastní značkou. Zapadalo nám to do celkového konceptu, abychom mohli zákazníkům nabízet komplexní tepelnou techniku, tedy komoditu, samotný zdroj vytápění i jeho servis. Díky akvizici Duka jsme získali kontakty na ty správné dodavatele, včetně společnosti BDR Thermea, což je jeden z největších výrobců tepelné techniky v Evropě. Nabídli nám kvalitní kotel s velmi dobrým poměrem cena/výkon pro zákazníka, na který máme zároveň v České republice exkluzivitu. A díky Duku jsme také zajistili distribuci kotlů po celé republice.

Milan Dubský, DUKO:

S jednatelem společnosti BDR Thermea se znám dlouhá léta, takže jsme mohli vymyslet speciální produkt, který bude na českém trhu zajímavý a bude mít sedmiletou záruku. V Duku má partnera, se kterým může jednat na technické bázi. A není to jen o kotli samotném, ale i o certifikacích, které jsou potřeba, nebo o proškolování servisních techniků, aby bylo možné dodržet sedmiletou záruku a abychom mohli dělat pozáruční servis.

Ondřej Hájek, E.ON:

Jednání probíhají vždy mnohem lépe, když máme u stolu technického profesionála, který produktům rozumí. Díky Milanovi, který do jednání vkládá právě technický element, se nám podařilo vyjednat velmi dobrý produkt. To je pro nás další přidaná hodnota spolupráce s Dukem.

Pomohla vám ve spolupráci s E.ONem také digitalizace procesů? Využíváte ji při fungování vašeho byznysu třeba v komunikaci se zákazníky, dodavateli, partnery nebo jinde?

Milan Dubský, DUKO:

V průběhu roku jsme spustili digitální servisní výkazy, které výrazně usnadňují práci jak našim servisním technikům, tak i obsluze v E.ONu. Máme díky tomu aktuální informace o kotli a jeho stavu kdykoliv k dispozici na pár kliknutí, a technik tak může i před kontrolou kotle rychle zjistit, zda se na kotli historicky objevily nějaké problémy a jaké si má případně přibalit náhradní díly. Ve finále je to i výhoda pro zákazníka, který nemusí pro zachování záruky doma schovávat několik papírů. Další věc, kterou zlepšujeme, je vzdálený dohled, abychom věděli, že s tepelným zdrojem je problém, dříve, než to pocítí samotný zákazník, a dojeli k němu na servis s patřičným náhradním dílem nebo jiným řešením.

Je inspirativní, k jak úzké kooperaci dvou rozdílných firem vede, když se se vší vážností soustředíte na potřeby zákazníků.

Ondřej Hájek, E.ON:

Orientace na zákazníka byla primární důvod, proč jsme do spolupráce šli. Trh tepelné techniky je velmi fragmentovaný. Na trhu jsou stovky subjektů, většinou drobní topenáři, kterým zákazníci důvěřují. Většinu zákazníků by ještě nedávno nenapadlo žádat instalaci tepelné techniky v E.ONu. Proto jsme se museli spojit s kvalitním odborným partnerem. To byla základní myšlenka, proč se chceme spojit s Dukem – abychom se dostali blíže k zákazníkovi, pochopili jeho potřeby i to, jak funguje vztah topenáře a zákazníka. Dnes máme díky know-how Duka prodej a služby postavené tak, že nám zákazníci důvěřují, vidí, že E.ON jim přináší oproti malému topenáři něco navíc. Ať už je to záruka na produkt, havarijní linka 24 hodin denně, nebo garance dojezdu technika v rozumném čase, pokud u zákazníka dojde k havárii, což je zejména v topné sezóně obrovský benefit.

A jaké máte další společné plány?

Milan Dubský, DUKO:

Plánů máme hodně, stále je co vylepšovat. Chceme dál zlepšovat naše služby, ať už je to komunikace se zákazníkem, nebo servis. Díky našemu portálu pro vzdálený dohled budeme o jeho kotli na dálku vědět vše, což nám umožní detekovat poruchu ještě dřív, než se projeví na funkcích kotle. Chceme zlepšovat komfort, ovládání a design našich zařízení. Připravujeme také nové technologie obnovitelných zdrojů, jako je například aplikace vodíku, což je nyní už blízká budoucnost.

Ondřej Hájek, E.ON:

Stále plánujeme růst, co se týče počtu zákazníků i kvality služeb. A nejde nám jen o tepelnou techniku, ale o celý koncept udržitelné domácnosti. Chystáme i další věci, ale ty si ještě necháme pod pokličkou.

https://www.eon.cz/byznys-energie/ondrej-hajek-e-on-a-milan-dubsky-duko-nejcennejsi-jsou-na-nasi-praci-lide-a-jejich-know-how