

innogy rozšiřuje síť zákaznických center

5.5.2025 - Pavel Grochál | Innogy ČR

Firma letos plánuje zprovoznit až osm nových poboček

- Po Kroměříži budou následovat Klatovy, Vsetín a Prostějov
- Osobní kontakt zůstává důležitým prvkem v komunikaci se zákazníky

Až osm nových zákaznických center plánuje v roce 2025 otevřít energetická firma innogy. Soustředí se především na města s více než 20 000 obyvateli. Rozšiřování sítě poboček představuje součást širší strategie, jejímž cílem je být blíž zákazníkům a jejich potřebám. Na konci roku budou zákaznická centra innogy dostupná v 50 městech po celé ČR.

„V loňském roce jsme zmapovali potenciál jednotlivých lokalit a na základě analýzy vyhodnotili, kde má smysl kontakt se zákazníky ještě zintenzivnit. Zohlednili jsme počet obyvatel, počet domácností, aktuální zákaznickou základnu v dané oblasti, demografické složení a také kontaktnost, tedy to, jak často a jakým způsobem s námi lidé komunikují,“ uvedl **Jan Smutný**, ředitel zákaznických center innogy.

„Nedávno jsme otevřeli novou pobočku v Kroměříži. Věřím, že ještě v prvním pololetí letošního roku otevřeme také pro zákazníky v Klatovech, Vsetíně a Prostějově. V dalších městech ještě jednáme a do konce letošního roku chceme celkem otevřít osm nových zákaznických center innogy,“ řekl **Karel Kincl**, jednatel innogy Zákaznické služby.

Přestože se komunikace se zákazníky stále více přesouvá do online prostředí, fyzická přítomnost a možnost osobního kontaktu zůstává důležitá a pro mnohé zákazníky dokonce klíčová. Pobočky innogy po celé ČR měsíčně navštíví přes 30 tisíc zákazníků. Zejména starší generace totiž preferuje osobní jednání, při němž mohou lidé své záležitosti v klidu probrat, zeptat se na vše potřebné a mít jistotu, že všemu správně rozumí. Do poboček však chodí i mladší zákazníci.

„Je zajímavé, že také mladí lidé do 30 let upřednostňují až ve čtvrtině případů osobní kontakt. Často řeší nové smlouvy, stěhují se, a přepis chtějí raději vyřešit osobně. V dalších věkových kategoriích osobní kontakt mírně klesá a opět roste u zákazníků nad šedesát let. Tito zákazníci zase preferují možnost probrat svůj dotaz osobně s někým, ke komu se opakovaně vracejí a komu důvěřují,“ vysvětluje trendy **Kincl**.

Zkušenosti innogy z provozu stávajících poboček nám potvrzují, že zákazníci přicházejí nejen s konkrétními požadavky, ale často i proto, že chtějí mít někoho takřikajíc na druhé straně – konkrétního člověka, který jim poradí. „Potřeba lidského kontaktu je jedním z důležitých důvodů, proč v rozvoji zákaznických center nadále pokračujeme. S tím souvisejí i plánované přesuny stávajících center do atraktivnějších a dostupnějších lokalit,“ vysvětlil **Smutný**.

Z obchodních center se kanceláře postupně přesouvají například blíže k městským úřadům do středu měst nebo do míst s vyšší frekvencí pohybu obyvatel. Záměrem je, aby pobočka byla nejen snadno dostupná, ale i přirozeně „na cestě“, když si zákazník potřebuje něco vyřídit.

Změny se týkají i samotného vzhledu kanceláří. Modernizace interiérů a vylepšení exteriérů odráží nový směr, jímž se zákaznická centra innogy ubírají. Důraz je kladen na komfort, přehlednost a příjemnou atmosféru, která zákazníkům umožní vyřídit vše rychle, srozumitelně a bez stresu.

„Ve světě, jenž se stále rychleji digitalizuje, může být občas těžké najít rovnováhu mezi

technologiemi a osobním přístupem. Náš projekt rozšiřování zákaznických center ukazuje, že obojí se může skvěle doplňovat. Rozhodně si vážíme všech zákazníků, ať už preferují mobilní aplikace a samoobsluhu, nebo upřednostňují osobní kontakt. Nové pobočky, vylepšené interiéry a strategicky zvolené lokality mají být odpovědí na potřebu přímého a lidského přístupu, který má u nás stále své pevné místo,” zakončil J. Smutný.

<https://www.innogy.cz/o-innogy/press-centrum/tiskove-zpravy/innogy-rozsiruje-sit-zakaznickych-center>