

Nová aplikace MŮJ ČEZ má úspěch. Energie si z mobilu ovládá už 50 tisíc zákazníků

30.9.2023 - Alice Horáková | Skupina ČEZ

Nejběžnější úkony související s elektřinou, plynem či dalšími službami, které poskytuje ČEZ Prodej svým zákazníkům, si lidé mohou vyřídit kdykoliv a kdekoliv díky mobilní aplikaci MŮJ ČEZ.

Ta navazuje na webovou samoobsluhu MŮJ ČEZ spuštěnou zhruba před rokem a půl. Aplikace MŮJ ČEZ je od července k dispozici zdarma na Google Play (Android) i AppStore (iOS) a funguje i na tabletech. Během několika týdnů si ji stáhlo již přes 50 tisíc zájemců.

„Do mobilních telefonů se přesouvá stále více agendy z našeho běžného života: od osobních financí, přes sledování prospěchu dětí ve škole až po monitoring vlastního zdraví. Je tedy logické, aby naši zákazníci mohli touto cestou řešit i své energie. V aplikaci MŮJ ČEZ na pár kliknutí vyřídí nejběžnější úkony související s elektřinou či plynem. V digitalizaci našich klíčových zákaznických procesů budeme pokračovat i nadále. Zároveň ale zachováváme širokou síť zákaznických center a naši zákaznickou linku, tak abychom nezhoršili dostupnost například pro seniory nebo jiné skupiny zákazníků, které nejsou komfortní s on-line komunikací,“ říká generální ředitel ČEZ Prodej Tomáš Kadlec.

Aplikace MŮJ ČEZ nyní zákazníkům umožňuje spravovat odběrná místa elektřiny, plynu a služby Mobil od ČEZ. Obsahuje například:

- Nastavení záloh a plateb
- Změnu osobních údajů
- Platby záloh a vyúčtování (platební kartou, přes ApplePay/GooglePay, QR kódem)
- Zadání samoodečtů
- Přehled spotřeby včetně odhadu přeplatku či nedoplatku ve vyúčtování
- Přístup k důležitým dokumentům a informacím o smlouvách (např. vyúčtování, faktury, plány záloh, výpisy volání apod.) včetně možnosti stáhnutí ve formátu PDF
- Zadání reklamace a sledování průběhu řešení požadavků
- Upozornění na odstávky nebo časy spínání HDO
- Sjednání schůzky na zákaznickém centru

„Mobilní aplikaci samozřejmě dále rozvíjíme a intenzivně pracujeme na doplnění dalších funkcí. Na podzim ji například vylepšíme o možnost prodloužení platnosti smlouvy a změny produktu nebo o sjednání splátkového kalendáře,“ říká Miroslav Štech, manažer odboru on-line služeb ČEZ Prodej.

Zákazník může v aplikaci spravovat více zákaznických účtů najednou: například i za své rodiče. Díky tomu má lepší přehled o tom, co se na různých odběrných místech děje a může včas předcházet případným problémům.

<https://www.cez.cz/cs/pro-media/tiskove-zpravy/nova-aplikace-muj-cez-ma-uspech.-energie-si-z-mobil-u-ovlada-uz-50-tisic-zakazniku-182325>