

Zákazníci své energie nejraději řeší on-line. Loni bylo požadavků zadaných digitálně už 40 %, dvojnásobně víc než před 5 lety

13.2.2025 - Alice Horáková | Skupina ČEZ

Upravit si zálohy, zadat samoodečet, zaplatit za energie nebo požádat o vrácení přeplatku na pár kliknutí. Aktivita a požadavky související s elektřinou, plynem či dalšími službami, které poskytuje ČEZ Prodej svým zákazníkům, čím dál víc klientů preferuje řešit on-line.

Dokazují to čísla za loňský rok, kdy přes webovou či mobilní aplikaci MŮJ ČEZ klienti vyřešili přes 2,7 milionu požadavků. Podíl digitálně řešených požadavků tak v roce 2024 dosáhl 40 %, což je téměř dvojnásobek oproti roku 2020. Celkový počet řešených požadavků byl přitom o 75 % vyšší než před čtyřmi lety. Denně dostupná, bezplatná zákaznická linka ČEZ Prodej vyřídila loni 1,9 milionu hovorů a zákaznická centra odbavila přes 620 tisíc návštěvníků.

„Naším cílem je co nejvíce těch jednodušších požadavků umožnit řešit pohodlně na pár kliknutí přes aplikaci MŮJ ČEZ. Aktuálně ji využívá už téměř 1,5 milionu lidí, kteří si přes ni mohou vyřídit na 60 aktivit. Operátorům call centra a referentům zákaznických center tím uvolníme ruce pro odbornější poradenství, které od nás zákazníci očekávají v oblasti energetických úspor, nové energetiky či ve složitějších situacích,“ uvedl generální ředitel ČEZ Prodej Tomáš Kadlec.

Aplikace MŮJ ČEZ si udržuje vysoké zákaznické hodnocení – z ostatních dodavatelských aplikací na trhu by ji doporučilo nejvíc uživatelů.

Současná síť kontaktních míst ČEZ Prodej, která čítá 90 poboček, zůstává atraktivním způsobem řešení požadavků pro zákazníky, kteří z jakéhokoliv důvodu preferují osobní kontakt. Z dat využívání totiž vyplývá, že on-line preferují spíše mladší ročníky: zatímco v kategorii do 40 let používá web či mobilní aplikaci MŮJ ČEZ 72 % uživatelů, v segmentu lidí nad 65 let je to jen třetina.

Kromě on-line požadavků, hovorů a osobních návštěv, na něž připadá drtivá většina požadavků, vyřídila zákaznická obsluha ČEZ Prodej v loňském roce také 437 tisíc e-mailů a téměř 47 tisíc klasických dopisů. Zatímco elektronická korespondence od roku 2020 poklesla o zhruba 18 %, dopisy se propadly o 60 %. Zajímavostí je, že ještě před čtyřmi lety ČEZ Prodej vyřídil přes 400 požadavků zaslaných prostřednictvím faxu, nyní už tuto možnost komunikace neposkytuje z důvodu velmi nízkého využití.

<https://www.cez.cz/cs/pro-media/tiskove-zpravy/zakaznici-sve-energie-nejradeji-resi-on-line.-loni-bylo-pozadavku-zadanych-digitalne-uz-40-dvojnaso-bne-vic-nez-pred-5-lety-208592>