

team:

ZPRAVODAJ SKUPINY RWE V ČR - TEAM: ČESKO - 8/2013

Kontrola těsnosti plynovodu probíhá pod dozorem odborníka.

RWE
The energy to lead



TÉMA MĚSÍCE: CRM

System pro lepší práci se zákaznickými segmenty je uveden do provozu. Jeho zavedení znamená revoluční změnu.

→ Strana 6 - 7

AMBICCE

Rozvojový program pro zaměstnance Call centra RWE si pochvalují zkušení i nováčci.

→ Strana 4

PROČ TAK PÁCHNE?

Naštěstí jen po určité době. Díky silnému odorantu přidanému k plynu lze předejít katastrofě.

→ Strana 5

Z TEORIE DO PRAXE

Nový polygon v Pardubicích budou využívat jak žáci SOUP, tak pracovníci plynárenských společností.

→ Strana 9

Nová RWE Energie vstupuje do roku 2014

Rozhovor s vedením Národního obchodu: Tomášem Varcopem a Zbyňkem Soleckým

Rok 2013 je téměř za námi a to je vždy příležitost k bilančování. O výsledcích prodeje zemního plynu a elektrické energie, o změnách v obchodě a o tom, co obchod čeká, hovoříme s vedením Národního obchodu.

Jak hodnotíte rok 2013?

Tomáš Varcop (člen představenstva RWE Česká republika, Národní obchod): Jako vždy začnu dosaženým obchodním výsledkem. Sice nejsme úplně na konci roku, ale podle všeho ukončíme

rok 2013 s rekordním ziskem. Podařilo se nám stabilizovat portfolio zákazníků. Celková bilance získaných a ztracených zákazníků v dodávce zemního plynu a elektrické energie se v posledních měsících roku pohybovala v mírně kladných hodnotách. Na takto vysoce konkurenčním trhu je to bezesporu úspěch, který potvrzuje správnost naší obchodní strategie.

Pokračovala vynikající spolupráce s kolegy ze Zákaznických služeb, v oblasti obsluhy i prodeje. Společně jsme uvedli do provozu systém CRM pro lepší práci se zákaznickými segmenty. Podrobný

popis projektu je předmětem jiného článku (viz str. 6-7). Zde bych pouze zdůraznil, že přes všechny těžkosti jde ve srovnání s podobnými projekty o velmi úspěšnou implementaci a rád bych poděkoval všem, kteří se na ní podíleli.

V neposlední řadě bych rád zmínil vstup do oblasti telekomunikací prostřednictvím virtuálního operátora pod značkou RWE Mobil. Jde o další rozšíření podnikatelských aktivit RWE na českém trhu, jehož plný potenciál ukáže budoucnost. Zde dále přenechám slovo Davidu Konvalinovi a jeho týmu (viz níže článek RWE MOBIL)

→ Pokračování na straně 3



Od 2. prosince nabízí RWE nejen plyn a elektřinu, ale také služby virtuálního mobilního operátora RWE Mobil. S novou službou seznamovali zaměstnance v Limuzské spolu s hosteskami také (zleva) David Konvalina, ředitel Retail Sales & Marketing RWE ČR, Tomáš Varcop, ředitel Národního obchodu RWE ČR a Zbyněk Solecký, finanční ředitel RWE Energie.

Novinka od RWE – RWE Mobil

Novinka od RWE - mobilní operátor

V pondělí 2. prosince jsme spustili novou službu – virtuálního mobilního operátora pod názvem

RWE Mobil. Od tohoto dne tak naši zákazníci mohou od RWE odebrat nejen plyn a elektrickou energii, ale mohou si s námi i zavolat či poslat SMS. Hlavní motivací pro uvedení této služby na trh je podpora prodeje plynu a elektřiny. Od začátku tedy stavíme

tento byznys jako doplňkový k hlavním dvěma liniím podnikání – prodeji komodit.

RWE Mobil budeme nabízet nejen stávajícím zákazníkům, ale věříme i tomu, že díky našemu operátorovi budeme úspěšnější i při akvizici nových zákazníků plynu či elektřiny. I přesto, že RWE Mobil bude pro nás doplňkovým byznysem, máme ambiciózní cíle - pro rok 2014 očekáváme, že prodáme desítky tisíc „simek“.

Náš operátor využívá technické infra-

struktury společnosti T-Mobile, která zajišťuje i servis pro zákazníky RWE Mobil. RWE do spolupráce přináší zejména své dobré jméno a své prodejní kanály pro prodej SIM karet – zákazníkům i nezákazníkům.

Co RWE Mobil nabízí?

RWE Mobil pomáhá zákazníkům ušetřit za volání, a to především těm, kteří v současné době využívají k telefonování předplacené karty a nechtějí se

vázat smlouvami u mobilních operátorů. Pro ilustraci: minuta volání s předplacenou kartou stojí běžně skoro pět korun, s RWE Mobilem je to pouze 2,30 Kč a při telefonování do vlastní sítě je to dokonce 1,30 Kč. Také posílání textových zpráv je výhodnější než u standardních operátorů – jedna SMS stojí 1,30 Kč. V současnosti nabízíme jednoduchý předplacený produkt – RWE Nabito; předpokládáme, že další tarify uvedeme na trh v průběhu roku 2014.

→ Pokračování na straně 2



ÚVODNÍK

Mili čtenáři,

Právě si jdu uvařit v pořadí již třetí čaj. Bez kapesníku v ruce se ze své židle ani nezvedám. Na stole přede mnou leží krabička s acylpyrinem. Pár tablet v ní již chybí... V podstatě nic zvláštního. Obvyklá situace v tomto období, kdy plísňovka a nedostatek denního světla člověku k utužení zdraví příliš nepřispívají. A co víc, blíží se nejen uzávěrka časopisu, ale především Vánoce. Každým rokem si říkám, že se vlastně nic neděje, že se nenechám nervovat, že nepodlehnu předvánočnímu horečnému shonu, ale vše marno. Už je to tu zas. Kdyby alespoň v televizi dali pokoj s těmi nablýskanými reklamami na drahé a často zbytečné dárky. I když – počkejte – jedna výjimka by tu byla. Přiznám se, že jednu reklamu mám ráda. Vlastně každoročně s napětím očekávám, jestli ji na některém TV kanále zase (po kolikáté už?) uvidím. Možná ji také znáte – jde o reklamu na Kofolu, v níž hlavní roli hraje holčička a nazlobený divoček. Reklama je natolik nadčasová, že lze vcelku reálně předpokládat, že její kvality budou moci obdivovat ještě i vlastní děti hlavní hrdinky. (Šťetinatý aktér se už asi dávno stal položkou na jídelníčku.) Reklamní šoty mívají většinou jepičí život. Je proto velice zajímavé, alespoň z mého pohledu, že i tento druh tvorby může mít hodnoty, které přetrvávají. A nejen to. Zmíněná reklama kromě svého prvotního poslání totiž dokáže (možná neplánovaně) dát i něco navíc. Přinejmenším u mne totiž funguje jako „budík“ dobré nálady. Bylo by báječné, kdyby se něco podobného podařilo i RWE. Možná by se časem mohla takovou příjemnou trvalkou stát postava Jarmila, kterého využila naše společnost ve svých reklamách již několik kampaní po sobě. Nenechte se tedy stresovat, na předvánoční reklamy se dívejte s blahosklonným nadhledem a místo „gruntování“ si raději uvařte voňavý čaj. Pak si v klidu sedněte a dejte se do čtení našeho časopisu.



TIRÁŽ

team: Česko
zpravodaj společnosti RWE v ČR
evidenční číslo: MK ČR E 15702
vychází 8krát ročně
číslo 8 vychází 20. 12. 2013
příští číslo vyjde 25. 1. 2014
vydavatel:
RWE Česká republika a.s., Limuzská 12,
100 98, Praha 10 – Strašnice
Redakce:
Mgr. Kateřina Martinková
tel.: +420 267 973 131
e-mail: katerina.martinkova@rwe.cz
Neprodejné



Novinka od RWE – RWE Mobil

Pokračování ze strany 1

Tři stovky za dvě stovky

RWE nabízí jeden z nejvýhodnějších startovních balíčků na trhu: K SIM kartě získá zájemce za dvě stě korun kredit na tři sta korun, padesát procent kreditu je tedy zdarma. I v budoucnu chceme nabízet zákazníkům výhodné dobíjení – první nekuponové dobíjení je bonifikováno 20 procenty kreditu navíc. Do budoucna také počítáme s tím, že budeme bonifikací kreditem podporovat odběr plynu či elektřiny. Výhodou pro zákazníky je také to, že při převzetí tohoto balíčku nic neplatí.

Vyúčtování za startovní balíček proběhne až s první fakturací za zemní plyn či elektřinu. Těm majitelům RWE Mobilu, kteří ještě od RWE energie neodebírají, zašleme samostatnou fakturu. Kredit se u RWE Mobil dobíjí úplně stejně, jak jsou zvyklí všichni majitelé předplacených karet. To znamená, že dobíjecí kupony se prodávají v trafikách či na benzínových pumpách, dobít kredit lze také například v terminálech Sazky nebo elektronickým bankovním klientem, popřípadě on-line plateb-

ní kartou na internetových stránkách www.volejtesrwe.cz.

Snadný přestup od jiného operátora

Pokud zákazník potřebuje pouze nové číslo, jednoduše zakoupí předplacenou SIM kartu, vloží si ji do mobilního telefonu a začne volat. Pokud si ale chce ponechat své stávající telefonní číslo, může požádat o jeho přenesení k RWE Mobil. Přenesení telefonního čísla je zákazníkovi poskytnuto zdarma.

Implementace v extrémně krátkém čase

O tom, kdy a zda vůbec virtuálního operátora implementovat, jsme definitivně rozhodli v polovině září. Zvažovali jsme totiž i jiné možnosti, které by nám pomohly posílit náš „core business“. Nakonec padlo rozhodnutí, že RWE Mobil vznikne ještě v roce 2013. Znamená to tedy, že jsme vše dokázali připravit za dobu kratší než tři měsíce. Za to patří obrovský dík všem členům projektového týmu, který dokázal v tak krátkém čase přinést na trh zase něco nového.

David Konvalina

RWE ocenila nejlepší dobrovolné hasiče

V brněnském hotelu Voroněž proběhlo dne 5. listopadu vyhlášení výsledků soutěže Dobrovolní hasiči roku 2013. RWE věnovala dobrovolným hasičům celkem 690 000 korun.

„Jsme velice rádi, že RWE v roli generálního partnera této soutěže může ocenit záslužnou činnost dobrovolných hasičů v celé České republice,“ řekl Jan Valenta, jednatel a CEO RWE Distribuční služby. V předchozích ročnících si vítězné jednotky a sbory rozdělily již více než jeden a půl milionu korun. „Víme, že práce dobrovolných hasičů je velmi různorodá, od spolupráce při profesionálních zásazích až po sportovní práci s mládeží nebo zajišťování kulturních programů v daném městě či obci. Z pohledu energetické společnosti nás nejvíce zajímají příspěvky, které se týkají styčných bodů činností hasičů a naší společnosti,“ dodal Jan Valenta. Celá soutěž byla rozdělena na pět územních oblastí a dvě kategorie, které ilustrují široký záběr činností dobrovolných hasičů. V jedné soutěžily jednotky s často dramatickými výjezdy k nehodám, požárům nebo povodním. V druhé bojovaly sbory, které organizují plesy, besídky, soutěže a další kulturní akce. Celkem si tedy pro ceny přišlo 30 jednotek a sborů, kdy jednotka nebo sbor

na prvním místě obdržel 30 tisíc korun, druhý 20 tisíc a třetí 10 tisíc. Speciální ocenění RWE získaly za zásah v rámci povodní 2013 JSDH Roztoky a JSDH Hlásná Třebaň, za zásah ve Frenštátě pod Radhoštěm dne 17. 2. 2013 JSDH Frenštát pod Radhoštěm a za pomoc při odstraňování následků povodní 2013 SDH Tuhaň. Doprovodnou fotosoutěž Já, hasič vyhrála Michaela Bradáčová se svým snímkem Košařka. Bradáčová si odnesla odměnu v podobě multifunkční tiskárny a obrazu své výherní fotografie.

Lukáš Kresač

RWE Group Business Services

V souvislosti s konceptem sloučení servisních služeb v koncernu RWE dojde od 1. prosince letošního roku k přejmenování společnosti RWE Service CZ na, s.r.o.

Společnost poskytuje služby v oblasti účetnictví, respektive daní všem společnostem skupiny RWE v České republice a je řízena jednatelem Petrem Matouškem a Marcem Stienemannem. V současné době zaměstnává zhruba stovku zaměstnanců.



Nová RWE Energie vstupuje do roku 2014 ve výborné kondici

Rozhovor s vedením Národního obchodu: Tomášem Varcopem a Zbyňkem Solecným

Pokračování ze strany 1

Řada z našich spolupracovníků se účastní mezinárodních projektů. Kromě možnosti přenosu know-how jde o příležitost reprezentace naší práce v rámci skupiny RWE, čehož jsme se opět zhostili na výbornou.

Zbyněk Solecný (CFO RWE Energie): Předpokládané hospodářské výsledky obchodu za rok 2013 jsou skutečně nad očekávání dobré.

Dle aktuálního forecastu dosáhne celková hrubá marže z prodeje plynu a elektřiny hodnoty 5,2 miliardy korun a provozní výsledek (bez započtení mimořádného výnosu z prodeje DSOs) hodnoty 3,6 miliardy korun (finální číslo se samozřejmě může lišit zejména

v závislosti na vývoji teplot v závěru roku). To představuje významné zlepšení v řádu stovek milionů korun nejen ve srovnání s loňským rokem, ale i s letošním plánem. Mezi nejvýznamnější důvody patří zejména skutečnost, že od druhého kvartálu nakupujeme zemní plyn pro všechny zákaznické segmenty za tržní ceny, dále pak chladnější počasí na začátku roku, ale rovněž i velmi úspěšná prodejní a cenová strategie.

Které kroky v roce 2013 přispěly nejvíce k tak pozitivnímu výsledku?

Tomáš Varcop: Tady chci zdůraznit, že je to především soustavná dobrá práce všech kolegů, kteří se přímo i nepřímo podílejí na konečném výsledku.

V segmentu INDI jsme pokračovali v tvorbě inovativních řešení pro klienty ve vazbě na velkoobchodní trh se zemním plynem i elektrickou energií. Rozšířili jsme



Tomáš Varcop

funkčnosti systému „Gas Trading System“, zavedli jsme poskytování tržních informací zákazníkům na denní bázi. Pilotujeme speciální řešení v oblasti měření spotřeby, které umožní zákazníkům efektivněji optimalizovat svoji spotřebu jak zemního plynu, tak elektrické energie a tím snížit náklady na elektrickou energii.

V segmentu MASS jsme zavedli nové produkty, které jsme podpořili snížením ceny v souvislosti s přechodem

» Snížení počtu obchodních společností vytváří předpoklady pro zjednodušení procesů a optimalizaci organizační struktury. «

T. Varcop

na tržní ceny v nákupu zemního plynu. Tento krok podpořený účinnou jarní kampaní nám přinesl mimo jiné prodej fixních kontraktů více než 400 tisícům zákazníků. Optimalizovali jsme mix našich prodejních kanálů s cílem dosáhnout maximálních efektů v retenci a akvizici

zákazníků při limitovaných nákladech. *Skupina RWE se celkově dostala pod tlak vzhledem k politickým opatřením, které v Německu způsobily značné výpadky v příjmech. Má toto nějaký vliv na fungování obchodu v České republice?*

Zbyněk Solecný: RWE se dostala do obtížné situace v důsledku několika faktorů (jako bylo upuštění od výroby elektrické energie z jádra anebo nečekaně dynamické rozšíření výroby elektrické energie ze sluneční a větrné energie na úkor výroby z konvenčních zdrojů), které se přímo obchodu s energiemi v České republice nedotýkají. Nepříjemné dopady má ale pochopitelně tato situace i na nás ve formě zapojení do projektů, jejichž cílem je vliv těchto faktorů kompenzovat. Jedná se například o projekt zaměřený na optimalizaci cash flow nebo

o nedávno avizované zřízení nadnárodní společnosti RWE Retail, do jejíž struktury bude naše společnost rovněž začleněna.

V průběhu roku probíhaly intenzivní přípravy na fúzi obchodních společností v rámci projektu One Sales...

Zbyněk Solecný: Projekt One Sales, jehož cílem je sloučení všech obchodních společností skupiny RWE v České republice do jedné společnosti RWE Energie, byl zahájen

Zbyněk Solecný

v dubnu tohoto roku. V červenci došlo k vytěsnění minoritních akcionářů společnosti JMP, SMP a VČP a k 1. 10. 2013 proběhlo odštěpení distribuční části JMP do samostatné společnosti. V listopadu pak bylo dokončeno rejstříkové řízení s tím, že fúze bude zapsána do obchodního rejstříku s účinností od 1. 1. 2014. K tomuto datu zaniknou společnosti JMP, SMP, VČP a RWE KA CZ a jejich právním nástupcem se stane RWE Energie. Současně se změní právní forma nástupnické společnosti RWE Energie na s.r.o. a dojde ke změně sídla společnosti z Ústí nad Labem do Prahy. To je samozřejmě velmi stručně shrnutí hlavních milníků projektu z právního pohledu, za jejichž realizací se skrývá velké množství dílčích kroků a samozřejmě obrovské množství práce. Ještě jsme sice úplně neprošli cílovou pásku, nicméně i tak bych rád využil této příležitosti a všem zúčastněným kolegům poděkoval za jejich profesionální přístup a NADŠENÍ (orig. Passion, pozn.), což je jedna ze tří nově definovaných korporátních hodnot skupiny RWE), s jakými k projektu přistupovali.

Jaké očekáváte reálné přínosy tohoto projektu? Dost často se setkávám s otázkou, zda všechno toto úsilí bude stát za to.

Tomáš Varcop: Jednoznačně ano. Snížení počtu obchodních společností vytváří předpoklady pro zjednodušení procesů a optimalizaci organizační

struktury. Dochází k odstranění zbytečných činností spojených se samotnou existencí většího počtu obchodních společností. Z hlediska řízení obchodních činností jde o završení procesu integrace. Zároveň bude RWE vystupovat vůči zákazníkům jako jeden hráč na českém trhu.

V RWE nyní probíhá projekt Lean Steering. Očekáváte v této souvislosti nějaké další organizační změny v rámci RWE Energie?

Zbyněk Solecný: Hlavním cílem projektu Lean Steering je převedení všech podpůrných činností do Shared Service Centre a expertních činností do Centres of Expertise, které pak tyto činnosti poskytují jednot-

livým provozním společnostem (Profit Centres) na bázi SLA. V nastavení nové struktury společnosti RWE Energie v této souvislosti došlo k vyčlenění činností spadajících do oblastí Risk Controllingu, Financí a Board Affairs, které bude pro RWE Energii zajišťovat společnost RWE Česká republika. I u těchto činností tak dochází k implementaci konceptu, který už známe například z oblasti HR anebo Facility manage-

» Předpokládané hospodářské výsledky obchodu za rok 2013 jsou skutečně nad očekávání dobré. «

Z. Solecný

ment. Způsob začlenění jednotlivých útvarů RWE Česká republika do skupinových Centres of Expertise bude řešen individuálně v projektu Lean Steering, nicméně z pohledu RWE Energie by v rámci tohoto projektu už k dalším organizačním změnám docházet nemělo. Jedinou výjimkou může představovat případné zřízení takzvané Reporting Factory, která by měla centrálně zajišťovat pro všechny provozní společnosti tvorbu standardizovaných reportů. Diskuse na toto téma nyní probíhají v rám-

ci projektu LARS a finální koncept zatím není definován.

Z výše uvedeného vyplývá, že rok 2013 byl docela hektický. Co čeká obchod v nejbližším období?

Tomáš Varcop: Konkurence na trhu nadále poroste. To nic nemění na našich ambicích stabilizovat naše portfolio zákazníků v dodávce zemního plynu a dále zvyšovat náš podíl na dodávce elektrické energie. Příští rok provede správnost naší strategie vstupu do oblasti telekomunikací.

Nepolevíme v dalších inovacích našich produktů a služeb. To však samo o sobě dlouhodobě nebude stačit. Budeme hledat nové modely spolupráce se zákazníky, které umožní zákazníkům aktivnější účast na řízení jejich spotřeby energií, a tím lepší kontrolu vynaložených nákladů na energie. Budeme hledat cesty ke spojení s partnery, kdy na bázi vzájemně výhodné spolupráce nabídneme zákazníkům přidanou hodnotu nad rámec standardní dodávky komodit.

V práci se sub-segmenty zákazníků chceme využívat nově implementovaný systém CRM (řízení vztahů se zákazníky). Jeho implementací jsme vytvořili předpoklad mimo jiné pro mnohem lepší zacílení našich nabídek potenciálním zájemcům.

Ve spolupráci se zákaznickými službami chceme dále optimalizovat náš mix prodejních a obslužných kanálů a zejména udržovat vysoký standard komfortu obsluhy a dostupnosti.

Šárka Vojtková

Milé kolegyně, milí kolegové, dovolte, abychom Vám všem poděkovali za vynikající výsledky v roce 2013, popřáli Vám krásné prožití vánočních svátků v kruhu blízkých a do nového roku mnoho zdraví, sil a pozitivní energie.

Tomáš Varcop a Zbyněk Solecný



KOLEKTIVNÍ SMLOUVA 2014 – 2015

Sociální smír udržen

Praha ■ Slavnostní podpis nové kolektivní smlouvy byl naplánován na 19. prosince, to znamená na dobu, kdy většina zaměstnanců skupiny RWE v Česku právě začíná pročítat toto číslo našeho časopisu. Platnost kolektivní smlouvy RWE CZ byla opět sjednána na dva roky, to znamená od 1. 1. 2014 do 31. 12. 2015.

Samotnému podpisu předcházelo dlouhé a náročné období příprav a jednání, jejichž průběžné výsledky jsme v časopise rozebírali v průběhu roku dvakrát. Dnes se k tématu zelené louky vracíme do třetice, a to s tím, že již přinášíme několik vzorků naší úrody. Nutno pozitivně začít s tím, že i tentokrát přinášíme určitá zlepšení.

V kolektivní smlouvě, příslušných vnitřních předpisech a v zápisech z jednání nově naleznete například:

- 2013: +2,875% roční mzdy v listopadové mzdě,
- 2014: +2% nárůst v jednotlivých společnostech, z toho 1,5% každý zaměstnanec pod minimem fixní mzdy příslušné Job Chart role, z toho 1% každý zaměstnanec v rozpětí fixní mzdy příslušné Job Chart role;
- bude-li inflace v příštím roce vyšší než 2%, v kolektivní smlouvě znovu otevřeme část ODMĚŇOVÁNÍ;
- zvýšení minimální odměny za pracovní pohotovost z 15 na 18Kč,
- zvýšení směnového příplatku,

- zvýšení příplatků mechaniků resp. přerozdělení příplatků ZBZS,
- Upřesnění zaměstnanců s nárokem na 15 min na očistu
- nastavení řešení pro započítání přestávky na jídlo,
- možnost úhrady školného za zaměstnance z benefičního portálu.

K tomu všemu ještě zůstává vše dobré z předchozích kolektivních smluv.

Celá pravda je ale taková, že proces neustálého vyhledávání úspor nákladů dorazil i do kolektivního vyjednávání, a proto tentokrát přinášíme i několik změn představujících zhoršení.

Jde například o

- zrušení benefičního portálu po dobu MD a RD,
- snížení peněžitého daru při pracovním výročí o 20%,
- snížení dříve dohodnutých plnění vůči OS TG,
- snížení dříve dohodnutých plnění vůči bývalým zaměstnancům.

Letošní zprávu z nesnadného vyjednávání lze tak uzavřít konstatováním, že i přes opakovanou brázdou velmi vysokého tlaku se většinu květeny dále daří.

(šv)



Seznamte se s našimi trenéry

Je to už tři a půl roku, kdy vznikl ve společnosti RWE Zákaznické služby nový útvar, který dostal název Odbor metodiky a rozvoje a byl začleněn do Úseku reklamací a rozvoje. Hlavním cílem byla centralizace metodiků (zodpovědných za tvorbu a aktualizaci metodik a pracovních postupů) a trenérů (zaměřených na vzdělávání a rozvoj našich zaměstnanců).

Všichni znáte tvrzení, že žádný začátek není úplně lehký. Ujišťuji vás, že i v tomto případě to platilo na sto procent. Nicméně všechny – v té době to totiž byly pouze kolegyně – se od začátku snažily být maximální podporou call centru, zákaznickým centrům i oddělením komplexních požadavků a reklamací a stížností.

Primárním úkolem pro metodiky bylo sjednotit postupy, připravit a začít používat pro dotazy a požadavky Helpdesk, který byl do této doby pouze výsadou IT.

Také naše trenérky měly velké cíle: sjednotit a vytvořit nové školicí materiály a připravit nová školení. Postupně jsme začali přidávat i nové formy tréninku, například koučink.

Když se řekne trenér...

... většinou lidi se vybaví sportovně oděný muž s píšťalkou v ústech, který různými tradičními i netradičními způsoby žene své svěřence k cíli. Ačkoliv nás v teplákovce nevidíte, a někteří členové našeho týmu mají ke sportu také velmi specifický vztah, mnohé máme s takovými pány Hřebíky, Nováky a Brücknery společně. Chceme, aby naši svěřenci vyhrávali. Máme trpělivost, zkušenosti a věříme jim. Nestojíme s nimi na stupních vítězů, ale jejich úspěchy nás těší. Utvrzují nás v tom, že naše práce má smysl.

Na začátku je každý nový člen naší firmy čistý, nepopsaný list. Přichází, a v němém úžasu zjišťuje, jak náročná je cesta k tomu stát se plynárenským odborníkem. Není snadné vstoupit do firmy plné odborných názvů a zkratk. Kdo by například čekal, že u nás WC nemusí být jen označení pro toaletu a OP není občanský průkaz.

Naše oddělení tréninku pro každého připraví teoretické vstupní školení, které nováčka zavede do tajů plynárenství, elektřiny, do procesů, programů a života v RWE vůbec. Vybavíme ho i čtivými a přehlednými materiály, to kdyby bylo na bojišti potřeba si teorii osvěžit. Teorie sama o sobě by byla k ničemu, takže je k ní potřeba přidat velkou

hromadu trénování. Proto součástí všech našich školení je i praktický nácvik. Když se řekne „modelová situace“, očitá se trenér rázem pod palbou spalujících a vyčítavých pohledů. Chápeme je, ale bez nácviku to pak v praxi jednoduše nejde. My tu chvíli nenávisť zvládneme a účastníci brzy zjistí, že se díky tomu posunuli o kus dál. Nejenom pro nováčky nabízíme své služby. Další oblasti, které se věnujeme, jsou školení měkkých dovedností. Trénujeme všechny druhy komunikačních a prezentačních dovedností, argumentačních, vyjednávacích a asertivních taktik, rétoriku, obchodní dovednosti, manažerské dovednosti, ale třeba i zvládání stresu a psychohygienu. Vše, co se od nás naučíte, rozhodně využijete nejen v práci, ale i v soukromém životě. Když se naučíte dobře vyjednávat se zákazníky, zjistíte, že i partneři a partnerky dají na vaše silné argumenty a užítky. Oč snadnější je pak osobní život, když víte, jak přesvědčit protějšek, aby vám pomohl s úklidem nebo šel fandit v neděli na fotbal.

Ve škole nás sice naučili číst, psát a vyslovovat všechna písmenka, ale zjišťujeme, že pro praktický život nám tahle vybava rozhodně nestačí. Často se ptáme, proč na nás komunikační partner reagoval jinak, než jsme očekávali? Proč se nám nepodařilo prodat? Proč se mi nedaří zvládnout emoce? Na tyto otázky, a nejenom na ně, můžete najít odpovědi právě na takových školeních. Jen je zapotřebí chtít. Žádný trenér nepřesvědčí svého svěřence ke změně, dokud on sám nechce. Jak krásné by bylo otočit Arabeliným prstenem se slovy „budíž.....“, ale to neumíme.

Umíme poslouchat, co říkáte, umíme naslouchat i tomu, co neříkáte, a z toho všeho vám umíme představit sebe sama. Této metodě se říká osobní koučování a jde o jednu z nejučinnějších metod. Představte si, že vám někdo přečte vaše vyřčené věty nebo s vámi v klidu rozebere váš hovor se zákazníkem, váš telefonát, vaši reakci. A to NE proto, aby vás dostal do kolen, ale aby vám ukázal nezávislý pohled, jakým jste pro okolí. Všimá si všeho dobrého a umí to ocenit. Zároveň také poradí v oblastech, kde jsou prostory pro zlepšení. Jednoduše v kouči získáte někoho, kdo stojí na vaší straně, i když se nedaří. Třeba ho za odměnu od vašeho nadřízeného dostanete právě vy. Tak ho využijte, protože spolupráce s ním může ukázat, kolik potenciálu v sobě máte. Těšíme se na setkání s vámi.

Hanusová Hana
Trenér specialista



Trenér David Jarolík v akci



Aby naši svěřenci vyhrávali, snaží se také trenérka Marcela Chybová.

Máte ambice? My ANO!

Ambice je snaha dosáhnout vytyčeného cíle, být lepší než ostatní, vyniknout nebo jen jednoduše překonat své hranice.

AmbiCCe

je název rozvojového programu v call centru (CC) společnosti RWE.

Myšlenka vytvořit rozvojový program v Call centru RWE vznikla na podzim roku 2012. Hlavním důvodem bylo hledání cest jak rozvíjet zaměstnance, podpořit jejich kariérní růst a připravovat je pro obsazování vyšších



Účastníci prvního cyklu AmbiCC, zleva Miroslava Sadílková, Olga Nociarová, Kateřina Heisigová, Sabina Brandlinská, Eva Vařáková, Lucie Doležalová, Žaneta Štverková, Markéta Mlčochová

pozic. Konkrétní podobu rozvojového programu zpracoval tým supervizorů CC a jeho název vybrali hlasováním všichni zaměstnanci call centra.

Rozvojový program trvá devět měsíců a skládá se ze šesti vzdělávacích bloků (např. Prezentační dovednosti, Vedení týmu, Řízení chodu CC, MS Office, HR minimum). Součástí každého bloku je teoretická a praktická část. Po každém bloku účastníci zpracují úkol a jeho plnění prezentují před hodnotící komisí složenou z vedení CC a supervizorů. AmbiCCe končí obhajobou skupinového projektu a slavnostním předáním certifikátu absolventům rozvojového programu.

První cyklus rozvojového programu AmbiCCe „odstartoval“ v květnu 2013 a stále probíhá. Zapojeno do něj bylo osm členů. Jsme velmi rádi, že již nyní můžeme říci, že rozvojový program plní svou úlohu a bude zařazen mezi pravidelné vzdělávací aktivity CC. Všem účastníkům AmbiCC patří pochvala za nasazení, výkony a aktivní přístup. Polovina členů AmbiCC již uspěla v interních výběrových řízeních a zastávají pozice senior specialistů kontaktu se zákazníky. Blahopřejeme!

Řekli o programu

Jak vnímají rozvojový program, jsme se zeptali členů prvního cyklu AmbiCC.

Sabina Brandlinská, junior specialista kontaktu se zákazníky
„AmbiCCe mi pomáhají jít správným směrem. Poznávám sama sebe, své silné stránky i slabiny a můžu se zdokonalovat. Očekávala jsem, že se něco nového naučím, a to se děje.“

Lucie Doležalová, senior specialista kontaktu se zákazníky

„Vnímám AmbiCCe jako prestižní záležitost. Zvláště si cením aktivního zapojení vedení call centra do programu. Zpětné vazby, které dostávám po plnění jednotlivých úkolů, jsou pro mě obrovským přínosem.“

Markéta Mlčochová, senior specialista kontaktu se zákazníky

„Na AmbiCCích se mi líbí, že každý vzdělávací blok je jiný. Těší mne, že nahlédnu hlouběji do specifických oblastí, jako je řízení provozu, vedení call centra apod. Díky AmbiCCím nejen rozvíjím své dovednosti, ale stávám se součástí CC a buduji si svou pozici.“

Olga Nociarová, junior specialista kontaktu se zákazníky

„Program AmbiCCe neumožňuje jen kariérní rast, ale tak isto aj rozvoj osobnosti. Obohatíte sa o nové poznatky, naberieťe nové skúsenosti, ale hlavne získate určitú životnú skúsenosť, ktorú môžete ďalej uplatniť. Osobne mám rada, keď viem, že v práci môžem uplatiť svoju osobnosť, kreativitu, svoje nápady. A práve AmbiCCe mi to umožnili.“

Žaneta Štverková, junior specialista kontaktu se zákazníky

„Jsem důkazem, že své místo v AmbiCCích má i nováček call centra bez předchozí pracovní praxe. Je to o lidech, o tom jestli chtějí a kolik investují. Úkoly jsou těžší, než jsem čekala, a je nutné počítat s tím, že věnujete i svůj osobní čas. Na druhou stranu získáte mnohé. AmbiCCe vás naučí komunikovat, nemít ostych, argumentovat, prosadit svůj názor a pracovat v týmu. Přínosem je také setkání s lidmi napříč CC a sdílení vzájemných zkušeností.“

Miroslava Sadílková, senior specialista kontaktu se zákazníky

„AmbiCCe jsou pro mne výzva ke zdokonalení sama sebe, k rozvoji znalostí a dovedností. Bonusem jsou noví kamarádi, nové zkušenosti a zpestření pracovní náplně v call centru.“

Kateřina Heisigová, specialista kontaktu se zákazníky

„Díky AmbiCCím mám větší přehled ohledně dění v call centru i z jiných pozic než jen z pozice operátora. Být v AmbiCCích je něco mimořádného a já jsem toho ráda součástí. AmbiCCe jsou pro mě příležitost jak ukázat, co ve mně je!“

Těšíme se na druhý cyklus rozvojového programu, který odstartuje v únoru 2014.

Projekt FÉNIX 3

Další krok ke zvýšení efektivity společnosti RWE Distribuční služby

Brno – „Společnost RWE Distribuční služby prochází za svoji krátkou historii již třetí významnou reorganizací, která již tradičně nese projektový název FÉNIX. Na rozdíl od bájněho ptáka však nepovstává z popela, ale každá tato změna jí přináší další impuls do budoucna,“ říká Pavel Káčer, jednatel společnosti a ředitel divize provozu a údržby sítě. Požádali jsme ho o představení hlavních cílů tohoto projektu i připravovaných změn.

Právě probíhající FÉNIX je již třetím projektem svého druhu realizovaným ve společnosti RWE Distribuční služby. Můžete shrnout, v čem spočívaly ty předchozí?

První projekt s názvem FÉNIX (tehdy se ještě nečísloval) řešil novou organizační strukturu divize provozu a údržby sítě, vznik třinácti nových provozních oblastí v rámci čtyř kompetenčních center. Obdobně byla nastavena i organizace v divizi síťových služeb. Hlavním cílem tohoto nového uspořádání bylo nastavit jednotné procesní řízení navazující na předcházejících šest regionálních distribučních společností.

Projekt FÉNIX 2 byl zaměřen na zvýšení efektivity výkonných pracovníků, a to jak u dělnických

profesí, zejména inspektorů PZ, tak i u technických pracovníků. Po takřka ročním fungování nové organizační struktury je možné konstatovat, že byl naplněn hlavní cíl tohoto projektu, tj. snížení ročních nákladů o 100 milionů korun, při zachování kvality služeb, zejména úrovně pohotovostní služby.

Jaké cíle má současný FÉNIX 3?

Projekt FÉNIX 3 je logickým pokračováním předcházejícího projektu, kdy na reorganizaci výkonných pracovníků navazuje reorganizace řídicích jednotek. Jeho hlavními cíli jsou: snížení počtu řídicích úrovní o jednu a jednoznačné určení (přerozdělení) kompetencí; přehodnocení regionálního uspořádání, přičemž počty a hranice mistrovských okrsků zůstanou zachovány; centralizace řídicích a podpůrných funkcí (virtuální centralizace); centralizace řízení speciálních činností a redukce duplicitních činností.

Součástí projektu FÉNIX 3 je i realizace dopadů zavedení dálkových přenosů dat ze stanic protikorozní ochrany a zavedení první etapy prediktivní údržby v oblasti regulačních stanic. Většina organizačních změn projektu bude realizována k 1. 1. 2015.



Jak konkrétně bude vypadat nové regionální uspořádání?

Kompetenční centra a provozní oblasti budou nahrazeny osmi regionálními oblastmi. Vedení společnosti již schválilo jejich strukturu i sídla. Regionální centra budou zodpovídat za bezpečnou a spolehlivou dodávku plynu koncovým zákazníkům, za bezpečný a spolehlivý provoz místních sítí a vysokotlakých plynovodů a budou zajišťovat i veškeré činnosti související s provozem sítě. Řízena budou přímo ředitelem divize provozu a údržby (COO).

Můžete představit i další připravované změny v jednotlivých útvarech?

Organizace a výkon činností souvisejících s provozem regulačních stanic a zařízení protikorozní ochrany budou nově soustředěny do jednoho centrálně řízeného útvaru, podřízeného rovněž COO.

Toto jednotné řízení povede k vyšší odbornosti technických pracovníků a k vyšší technické unifikaci plynárenských zařízení (PZ).

Centrálně bude řešen i výkon speciálních prací, které stále vykazují regionální rozdíly. Hlavním cílem této změny je v souladu se strategií společnosti postavit tyto speciální práce odborně a nákladově nad úroveň služeb poskytovaných třetími stranami.

Připravované organizační změny si vyžádají také zásadní změnu koordinace a řízení provozu a údržby, která byla doposud zajišťována z pěti útvarů. Bude vytvořena pouze jedna centrální koordinátní jednotka a počet pracovníků, kteří budou zajišťovat tyto činnosti, se sníží takřka o 40 procent.

Významná organizační změna bude realizována na úseku operativní správy sítě, jejíž současná regionální struktura bude nahrazena procesně orientovanou strukturou se čtyřmi útvary. V první

Sídla regionálních oblastí

Čechy 1	Plzeň
Čechy 2	Chomutov
Čechy 3	Pardubice
Čechy 4	Dvůr Králové
Morava 1	Brno
Morava 2	Hodonín
Morava 3	Olomouc
Morava 4	Ostrava

řadě půjde o Správu plynárenských zařízení – útvar orientovaný na správu stávajících PZ, včetně dokumentace a vydávání stanovisek k PZ. Dále se bude jednat o útvar Připojování a rozvoje PZ, který budou tvořit čtyři regionálně členěné útvary orientované na zajištění smluvní agendy nového PZ. Zejména půjde o připojení odběrných plynárenských zařízení konečných zákazníků, nebo rozvoj či změnu PZ. Agendy související s neplynárenskými stavbami se ujme útvar Zpracování externích požadavků a jako poslední jmenujeme útvar Koordinace a metodiky operativní správy sítě.

Změny se dotknou i úseku měření, kde budou kompetence v oblasti přípravy metodiky a plánování přesunuty z regionů do centrální koordinace. Regionální správy plynoměrů se budou krýt s nastavenou regionalitou provozu a údržby. Výkon činností technických služeb bude soustředěn do jedné centrálně řízené jednotky. Organizace odečtů se nezmění.

V rámci projektu FÉNIX 3 dojde také k menším organizačním změnám v úseku centrálního distribučního dispečinku a v rámci odboru dokumentace sítě. Takže změn nás čeká opravdu dost.

Jak se nová organizační struktura společnosti dotkne personálního obsazení?

Personální obsazení nové organizační struktury proběhne na základě motivačních pohovorů v několika nominačních vlnách. Do každé nominační vlny budou zařazeni všichni zaměstnanci, kteří budou mít relevantní zkušenosti pro pracovní pozici v rámci nové organizační struktury. Nominační vlny budou na sebe kaskádovitě navazovat a pracovníci, kteří neuspěli v dané vlně, budou mít možnost zúčastnit se dalších. Projekt FÉNIX 3 přinese úsporu řádově 50 zaměstnanců, a to zejména z oblasti administrativy a řízení, na druhé straně dojde k posílení technických pracovníků. Vedení společnosti si je vědomo citlivosti této fáze projektu, a proto chce, aby tento proces byl maximálně transparentní.

Říkal jste, že většina organizačních změn v rámci projektu FÉNIX 3 proběhne k 1. 1. 2015. Co můžeme očekávat po tomto datu? Přichází v úvahu i nějaký FÉNIX 4?

Přesně tak, v dnešní turbulentní době organizační změny společnosti RWE Distribuční služby projektem FÉNIX 3 rozhodně nekončí. Do budoucna je proto třeba počítat s dalšími „fénixy“, kteří se k nám budou vracet častěji než v antické mytologii.

Lukáš Kresač



Pavel Káčer

Každoroční nárazová odorizace

V listopadu 2013 se v distribučních soustavách provozovaných společností RWE GasNet uskutečnila jako již tradičně nárazová odorizace. Co to vlastně je, k čemu to slouží, mají to také jinde ve světě, a jak se vyhodnocuje, zda to mělo smysl?

Co je odorizace

Jak z názvu lze vyuit, nárazová odorizace má něco společného s odorizací. Tedy s činností, při níž se distribuovanému plynu přidává vlastnost, kterou běžně nemá – totiž charakteristický zápach. Dělá se to tak, že se do proudu plynu nastříkuje páchnoucí látka – odorant. Nárazová odorizace pak znamená, že se na odorizačních stanicích výrazně (nárazově = na dvojnásobek standardní dávky, po omezenou dobu) zvýší dávkování odorantu, aby distribuovaný plyn páchl opravdu intenzivně.

Pro zajímavost, standardní dávka odorantu je taková, aby v koncovém bodě sítě vyvolala výstražnou úroveň odorizace (zápachu) ve směsi odorovaný plyn + vzduch již při koncentraci, která odpovídá 20 % dolní meze výbušnosti (tj. cca 1 % odorovaného plynu). V absolutních číslech je to u různých stanic různé (podle zásobované sítě), průměrná velikost standardní dávky u odorantu Spotleak 1424 činí cca 12 mg/m³.

K čemu to slouží?

Nárazová odorizace slouží jako služba veřejnosti. Na základě pachového vjemu pozorovatel identifikuje případný únik a oznámí tuto skutečnost pohotovostní službě pro plyn – v ČR na telefonním čísle 1239. Pohotovostní služba na místě zjistí příčinu a zavede opatření pro její odstranění. Nejpravděpodobnějšími místy úniku jsou závitové spoje. Odorant, který používáme (zejména Spotleak 1424 – více než 90 % sítě), má opravdu velkou intenzitu zápachu a při nárazové odorizaci upozorní na každou netěsnost.

Mají to také jinde ve světě?

Ano. Nárazová odorizace s četností 1× či 2× ročně se objevuje v technických pravidlech různých států Evropy. Někteří odborníci tvrdí, že jde o nástroj, který plošně realizuje kontrolu těsnosti sítě, ale to platí pouze u těsnosti nadzemních vedení (u těch podzemních je to složitější, protože odorovaný plyn zde prochází půdou).

Hodnocení úspěšnosti

Nárazová odorizace není pouze „dinosaur“ živený z úcty k tradici. Ve společnostech RWE v ČR se vyhodnocuje její úspěšnost jako poměr hlášení s příčinou „podezření na únik plynu“ za období před jejím provedením a po či při ní. Výsledek lze předvídat (= počet hlášení po/při nárazové odorizaci je vyšší než před ní). Jistě, není to zadarmo – jde o zvýšení provozních nákladů, ovšem z výsledku je patrné, že tato akce má své opodstatnění v podobě zvyšování provozní bezpečnosti.

František Humhal



CRM Motto: „Pokud chceme být THE ENERGY“

Jsou to tři měsíce od spuštění nového systému pro podporu realizace kampaní a prodeje v segmentu masových zákazníků, a to včetně jejich obsluhy, systému SAP CRM.

Projekt na několik let dramaticky zasáhl do každodenního pracovního života stovkám lidí na Zákaznických službách, Národním obchodě a v neposlední řadě i RWE IS/IT. Chtěli bychom nejen připomenout naše očekávání spojená s tak rozsáhlou změnou, ale rádi bychom spolu s vámi také zrekapitulovali i náročnou cestu, kterou jsme museli ke spuštění systému od roku 2010 projít. Zároveň bychom také měli a chtěli poděkovat všem, kteří se na projektu dosud podíleli, i těm, na které změna aktuálně nejvíce dopadá.

Proč je pro nás CRM důležitá?

DVĚ OTÁZKY

Pro člena představenstva RWE Česká republika a ředitele Národního obchodu Tomáše Varcopa

Implementace CRM systémů jsou vnímány jako vysoce rizikové projekty, které jsou náročné na čas a finanční zdroje. I v rámci skupiny RWE lze vidět společnosti, které s implementací takového systému měly či ještě mají významné problémy. Proč jste se vy osobně rozhodl podpořit implementaci CRM systému v České republice?



Je pravda, že i moje zkušenosti s implementací CRM systémů byly dosud spíše negativní. Na druhou stranu je potřeba vnímat vysoce konkurenční trh v České republice, jehož dynamika se od prvotního rozhodnutí o přípravě implementace ani zdaleka nezmenšila, naopak konkurence a komplexita trhu nadále roste. V první fázi liberalizovaného trhu se nám dařilo úspěšně fungovat pouze s podporou systému ISU. Nicméně tento systém byl společností SAP vyvinut pouze jako systém fakturační. Jeho další rozvoj směrem k obchodnímu systému by pro nás dlouhodobě představoval riziko a v podstatě i výrazné omezení. Již nyní je zřejmé, že naše obchodní aktivity přesáhly schopnosti ISU. Dříve či později bychom byli stejně nuceni udělat tuto systémovou změnu, kdykoliv později by to však bylo ještě náročnější.

Jak hodnotíte implementaci se stavem k začátku prosince?

Navzdory všem řešeným problémům považuji implementaci za úspěšnou. Je ale na místě vyjádřit velké poděkování kolegům ze Zákaznických služeb, kteří zatím musejí dnes a denně čelit mnoha menším či větším problémům s funkcí systému, stejně tak jako se musí adaptovat na používání systému. Přesto jsme ale schopni zajistit potřebnou zákaznickou péči. Zcela pozitivní je pak skutečnost, že již v horké fázi dokážeme prodat naše produkty a dokonce jsme spustili již první kampaně. Všechny mé dosavadní zkušenosti ukazují, že tyto věci se obvykle naplňují až po roční stabilizační fázi.

Poděkování patří i celému implementačnímu týmu, který po celou dobu projektu postupoval strukturovaně až k samotnému spuštění systému. Za jeden z klíčových faktorů úspěchu pak považuji fakt, že jsme se při implementaci významně neodchýlili od původního rozsahu projektu a soustředili jsme se zejména na funkčnosti podporující očekávané hlavní přínosy implementace. Moje důvěra v implementační tým se postupně zvyšovala. Za celou dobu implementace jsme nemuseli řešit žádné kompetenční, lidské ani věcné spory.

Co jsme od roku 2010 dokázali?

Úspěch implementace byl založen na důkladné vstupní analýze potřeb a možností jejich řešení. Využili jsme všechny zkušenosti, které byly ve skupině RWE k dispozici.

Práci na strategii CRM pro Národní obchod jsme zahájili již v roce 2010. Bylo jí potřeba realizovat s ohledem na změny na stále rychleji se rozvíjícím trhu energií. Během tohoto roku vznikla celá řada analýz našich potřeb, samozřejmě se zahrnutím výhledů příštích let. Ty potvrdily potřebu zavedení odpovídajících systémových nástrojů pro oblasti marketingu a prodeje.

Po definici CRM strategie, bylo potřeba přesněji zmapovat naše stávající procesy, podle nich nadefinovat požadavky a na trhu CRM systémů zjistit, jak je nejlépe naplnit. Analýza trhu byla zaměřena na produkty, které již v celé skupině RWE existovaly. V dalším kroku jsme si vybrali, s ohledem na naše potřeby a výhodnost v mnoha atributech (včetně nákladů), systém SAP CRM. Pro potvrzení správnosti našich předpokladů jsme spolupracovali také s experty z RWE IT GmbH, kteří nám naše záměry potvrdili a pomohli upřesnit. Po výběru produktu jsme realizovali výběrové řízení na dodavatele pro spolupráci na implementaci tohoto řešení. Na základě širokého spektra kritérií vybrala výběrová komise společnost Logica/CGI (nyní CGI).

CRM projekty velmi často obtížně prokazují svůj business přínos, nehledě na fakt, že mohou po určitou dobu naopak významně nabourat schopnost naplnit prodejní cíle. Proč jste podpořil implementaci a kde vidíte její hlavní přínos?

Přínosy spočívají ve zlepšení schopnosti prodat naše produkty a zvýšení efektivity realizace marketingových aktivit. Jedním z východisek k rozhodnutí o zahájení projektu byl fakt, že jsme neuměli využít všechny příležitosti k prodeji a že jsme tyto situace neměli jak řídit. Nebyl to až takový problém v situaci, kdy jsme na jedné straně začali aktivně prodávat našemu velkému portfoliu zákazníků se standardním plynovým produktem první fixní produkty a na druhé straně jsme každému nabízeli smlouvy na dodávku elektřiny.

Rozhodnutí o implementaci vycházelo z vědomí, že naše budoucí realita bude zcela jiná. Zatímco v minulosti nám tedy stačilo „poslat jeden typ direct mailu na statisíce našich zákazníků“, dnes posíláme desítky variant na často velmi malé skupiny. Není to samoúčelné, úspěšně prodat je stále obtížnější, protože zákazníci se více a více diferencují a různě reagují na naše nabídky. Proto musíme hledat k různým skupinám rozdílný přístup. Platí to nejen pro kampaně, ale i pro nabídku produktů a služeb při obsluze zákazníka, kde se dosud jednoduchá pravidla budou měnit.

Máte nějaký vzkaz pro kolegy?

Na implementační tým byl po celou dobu projektu velký tlak z důvodu plnění velkého množství úkolů souvisejících s implementací i nyní samotnou horkou fází. Jako nejobtížnější však vnímám roli všech kolegů a kolegů ze Zákaznických služeb, kteří dennodenně přichází do kontaktu s našimi zákazníky a musí zvládnout obsluhu pomocí nového, ještě se stále sta-

Maximální prioritu při řešení aktuálních problémů musí mít zákazník a problémy, které souvisí s jeho daty a klíčovými procesy. Jakkoli nás trápí i navazující věci, například reporting, tyto procesy musí v tuto chvíli počkat a řešit je budeme následně. Jak jsem již zmínil, mám důvěru v implementační tým a nepochybuji, že se nám podaří tyto záležitosti v dohledné době vyřešit.

Pevně věřím, že v budoucnu všichni ocení přínosy, které bude mít CRM pro jejich vlastní práci.

Hlavní přínosy byly základním kamenem cílového konceptu

Během pěti měsíců práce jsme prošli marketingové, prodejní a obslužné procesy, ve kterých se odráží know-how celé společnosti, a mapovali je na řešení SAP CRM. To bylo velmi obtížné, snažili jsme se maximálně zachovat to unikátní, co v RWE vzniklo, a zároveň využít maximum toho, co nabízí SAP jako výsledek poznání u mnoha společností nejen v energetice. Muselo vždy dojít ke kompromisům, protože jedním z pilířů přístupu k implementaci bylo využití standardu, který SAP v produktu CRM připravil, pokud je to možné. Na druhé straně byla například efektivita pracovníků a rychlost při komunikaci se zákazníkem a vyřizování jeho požadavků. Během této fáze byly také definovány významné dopady do celé systémové architektury RWE. Návrh výsledného CRM řešení zahrnoval nasazení nového produktu SAP CRM, ale i rozsáhlé změny ve stávajících systémech a jejich společnou integraci.

Zákazníci se stále více odlišují chováním i potřebami

Za Retail Sales & Marketing se vyjádřil Pavel Pechman, Senior Manager Research & Customer Communication, se spoluodpověd-

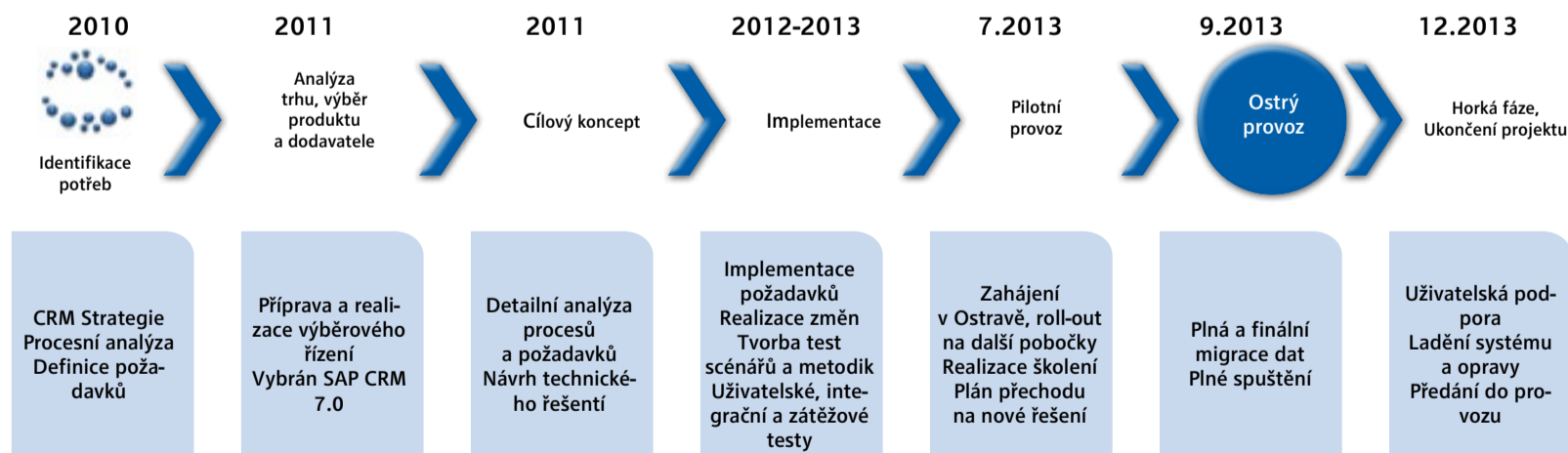


Nedávno jsem si spočítal, že do přípravy a realizace kampaní je zapojeno více než deset organizačních složek ve společnosti (Call Centrum, Tiskové centrum, Oddělení komplexních požadavků, Metodici, Zákaznická centra, AKC, Podatelna, Cenotvorba, Nákup komodit, Právníci, a v neposlední řadě i složky Marketingu – Komunikace, Datamining a rovněž kolegové zodpovědní za přípravu produktů a procesů), nehledě na externí dodavatele Tiskového centra nebo Marketingu.

Cílem pro implementaci marketingu tedy bylo zjednodušit a zuniverzálnit přístup k řešení všech našich kampaní, a to na všech stupních přípravy a realizace. Jedině tak můžeme do budoucna zajistit schopnost úspěšně realizovat více menších diferencovaných aktivit. Co tato myšlenka znamená například pro kolegy z Front office? Jeden univerzální způsob zobrazení informace o tom, že zákazník je zařazen do některé kampaně. Stejně tak jeden univerzální a výrazně zjednodušený způsob záznamu.

Pro Marketing se se spuštěním CRM systému výrazně zefektivňuje schopnost přípravy a realizace kampaní. Spočítal jsem si, že v případě nutnosti nám stačí dva dny od rozhodnutí o kampani po doručení do schránky našim zákazníkům.

Další přínosy si slibujeme od zvýšení výtěžnosti našich kampaní z důvodu možnosti řízení multikanálové komunikace. Jakkmile stabilizujeme naše hlavní úspěšné kanály komunikace, začneme přidávat další. Například upomínací sms nebo nabídkové emaily. Další prostor je jednoznačně v navazující komunikaci na nabídku komodit na Front



DVĚ OTÁZKY

Pro ředitele Retail Sales & Marketing Davida Konvalinu

Jste známý svým vysokým tlakem na dosažení výsledků a pragmatickým přístupem k implementaci inovací.



bilizujícího, systému. Je to náročný úkol. Za rozhodnutí s velmi pozitivním dopadem považuji přidělení vedení projektu v implementační fázi specializovanému útvaru Process & Organization. Všem děkuji za dosud odvedenou práci a aktivní přístup ke zvládnutí přechodu na CRM. Věřím, že to zvládneme stejně úspěšně, jako prodej všech našich inovativních produktů a služeb.

ností za implementaci CRM Výborné prodejní výsledky dosud realizovaných kampaní těžko nachází na energetickém trhu srovnání. Nicméně stav podpory v ISU nejen že již nedovoloval podpořit přípravu a realizaci našich stávajících kampaní (nehledě na možná zlepšení), ale dovoluji si tvrdit, že do budoucna by ISU začalo ovlivňovat naše kampaně negativně.

office, pokud se zákazník nerozhodne na místě. Jsou to pouze příklady směrů, kterými se chceme vydat.

V neposlední řadě si do budoucna slibujeme přínos dalšího upgrade CRM systému, který je vyvíjen na základě zkušeností a potřeb uživatelů ze stovek implementací v renomovaných společnostech po celém světě.

TO LEAD, musíme se vyvíjet rychleji než trh“

Rád bych poděkoval všem kolegům zapojeným jak do velmi intenzivního testování, tak aktuálně do přípravy a realizace prvních kampaní spuštěných ze CRM. Množství menších či větších problémů, které je potřeba stabilizovat na všech výše uvedených článcích kampaněového řetězu občas i mne dost vyčerpává. Přínosy ale jsou a povzbuzením je každá kampaň, kterou se podaří „dostat ven z chalupy“ a první podepsané smluvní dokumenty se již i vrací.

IT výborně zkoordinovalo vývoj CRM a ISU systému

Ke konci ledna 2012 byla zahájena realizační fáze projektu. Během ní probíhal vývoj v SAP CRM a ve stávajících systémech a příprava na straně business týmu (procesy, testovací scénáře). Průběžně bylo potřeba připravované řešení verifikovat a ujišťovat se, že odpovídá původním záměrům. V těchto okamžicích bylo laděno mnoho detailů a zapracováno mnoho změn, protože nebylo možno pozastavit klíčové rozvojové aktivity na straně businessu v oblasti nových obchodních produktů, změn obchodních přístupů či nových kampaní. Například prodejní kampaň a produkty „Spring“ na jaře letošního roku znamenaly výrazný zásah do plánu projektu a připraveného řešení. Tyto události v průběhu projektu ukázaly, že se vytvořil kompetentní tým lidí, který si s podobnými výzvami dokáže poradit. Protože výsledek tohoto projektu ovlivňuje práci stovek lidí a má dopad do většiny zákaznických procesů, bylo potřeba provést velmi pečlivé testování celého systému, aby negativní dopady na zákazníka byly minimalizovány. Všechny testovací aktivity probíhaly v mnoha vlnách až do spuštění plného provozu.

TECHNOLOGICKÁ SEKCE

Za RWE IS se vyjádřil Jan Sameš, Project manager, s odpovědností za IT dodávku

Komplexnost implementace

Technická obtížnost implementace SAP CRM spočívala především ve faktu, že původní systém SAP ISU nebyl zcela nahrazován, ale systém CRM byl úzce integrován s ISU na úrovni plné replikace zákaznických dat i provázání řady funkcí. Naráželi jsme na překážky způsobené rozsahem specifických zákaznických úprav vytvořených nad ISU za poslední léta. Některé, na začátku projektu, zdánlivě jednoduché části implementace proto v konečném důsledku stály projektový tým značné úsilí.



Integrace na okolní systémy

Běžní uživatelé systému si možná ani neuvědomí, že aplikace CRM otevřená ve webovém prohlížeči představuje ve skutečnosti kokpit pro práci s řadou integrovaných systémů v pozadí. Hlavní integrované komponenty do CRM jsou především: SAP ISU (obslužné procesy), Cisco telefonie (call centrum), DMS (příchozí korespondence, správa dokumentů), SAP BW (reporting), Adobe LiveCycle a tiskový systém (generování dokumentů a tisky), SAP PI (integrační platforma) a několik dalších menších aplikací. Dohromady je tímto vytvořen zákaznický ekosystém, který musí být neustále připraven do poslední komponenty, protože zpracovává on-line tisíce zákaznických operací za hodinu.

Příprava provozu a migrace dat

Během několika víkendových odstavek ISU byl po dobu projektu proveden nutný upgrade ISU, migrovány miliony zákaznických, smluv a dalších dat. To se podařilo pro systémy tohoto rozsahu poměrně unikátním způsobem bez většího dopadu na zákazníky.

Velké zapojení IT RWE Interní služby

Pro RWE Interní služby představoval tento projekt rozsahem zapojení interních specialistů jeden z nejrozsáhlejších projektů za poslední roky. Do projektu bylo intenzivně zapojeno cca 20 specialistů, celkem se však implementace dotkla téměř všech týmů AKC a dohromady přispělo k dokončení díla přes 50 kolegů a řada externích dodavatelů. Během projektu se, díky rozsahu interní dodávky a intenzitě prací, podařilo zformovat zcela kompetentní a ověřený tým pro budoucí podporu uživatelů a další rozvoj CRM.

Pilotní provoz pomohl stabilizovat systém před plným spuštěním

Společné úsilí pokračovalo nasazením SAP CRM do pilotního provozu na vybraných pracovištích Zákaznických služeb. Zde byly pomocí reálného provozu postupně ověřovány jednotlivé procesy na skutečných uživateli a zákaznících. Potvrdila se potřebnost pilotního provozu, protože až reálné nasazení vedlo k odhalení a vyřešení řady podstatných problémů. Postupně se počet pracovišť v pilotu zvyšoval až do zahájení plného provozu 30. 9. 2013.

DVĚ OTÁZKY

Pro jednatele a ředitele RWE Zákaznické služby Lumíra Nováčka

Implementace CRM a Zákaznické služby – jak se podařilo skloubit dlouhodobý projekt se zvládáním každodenních náročných úkolů?

RWE Zákaznické služby se na implementaci SAP – CRM dlouhodobě připravovaly. Zaměstnanci společnosti se projektu aktivně účastnili již od fáze přípravy konceptu. S blížícím se ostrým startem systému bylo zapojeno stále



více našich kolegů a kolegů. Protože příprava implementace, testování a následné školení všech zaměstnanců představovalo velký objem práce, společnost již dopředu navýšila své kapacity, aby implementace nového systému minimálně dopadla na kvalitu obsluhy zákazníků a prodejní výsledky společnosti. Nicméně i přes všechna opatření si implementace systému vyžádala enormní úsilí všech zaměstnanců naší skupiny, kteří se projektu účastnili. Za to bych jim ještě jednou chtěl poděkovat. Je především jejich zásluha, že zákazníci prakticky žádný významný výpadek služeb nezaznamenali.

Jak se změnil váš pohled na CRM po dvou letech?

Můj pohled na CRM se nijak nezměnil. Stále věřím, že jeho implementace je nezbytným předpokladem pro naši konkurenceschopnost na stále náročnějším liberalizovaném energetickém trhu v České republice.

Za dva měsíce bylo proškolen 600 uživatelů ze Zákaznických služeb

S blížícím se spuštěním nového systému do provozu nastal čas pro přípravu školení. Navzdory zkušenostem byla pro nás akce školení CRM vzhledem k počtu účastníků první takového rozsahu. Když se podíváte na tabulku s přehledem základních údajů, napadne vás, že je to plán na celý rok. Standardní délka školení pro uživatele byla pět dnů. Pro školení bylo využito osm školicích místností a častokrát se paralelně školilo v sedmi místnostech současně. Všechny místnosti bylo nutno organizačně zajistit, technicky vybavit a zejména pak se i postarat o vytištění všech školicích materiálů, které ale bylo nutné nejdříve připravit. Každý, kdo má zkušenosti s implementací systému takového rozsahu, jakým je pro nás CRM, ví, že systém se do poslední chvíle před go-live ladí, finalizují se úpravy a dochází i ke změnám, které mají dopad na školení. Proto jsme i v průběhu školení školicí materiály upravovali. Po plošném školení obsluhy následovalo ještě školení pro ostatní uživatele z řad zaměstnanců z Oddělení reklamací, Úseku vymáhání pohledávek, Úseku fakturace, Odboru financí, Internal/ External Sales, AK Cestr&Partners, apod. Tito uživatelé měli školení upravená dle jejich potřeb. Museli jsme se i důkladně připravit na podporu uživatelů po spuštění systému. Hned od startu jsme byli připraveni zajistit konzultační hodiny, pohotovost na telefonu nebo pracovišti a i fyzickou přítomnost našich lidí přímo na pracovišti.

ŠKOLENÍ CRM V ČÍSLECH

Počet tréninkových dnů	249
Počet proškolených uživatelů	800
Počet zaktualizovaných / nových metodik a postupů	86

PODPORA ZE STRANY OMAR PO GO LIVE

Konzultační hodiny formou MP (# MP)	13
Konzultační hodiny – osobně (# dnů)	9
Osobní podpora na pracovišti (# dnů)	55
Pohotovost (# hodin)	683
Počet osob zahrnutých do režimu pohotovosti	13
Hot line	30. 9. - 1. 11. 2013

Projekt CRM kladně prověřil možnosti a schopnosti RWE Zákaznických služeb

Za RWE ZS se vyjádřila Iva Vítková, ředitelka úseku reklamací a rozvoje, spoluodpovědná za implementaci CRM



Všem, kteří se na přípravě a implementaci CRM podíleli, patří opravdu velké poděkování. Velmi si vážím toho, že kolegové ze Zákaznických služeb byli a stále ještě jsou ochotni pracovat nejen v pracovní dny, ale když je potřeba, tak i o víkendech. Projekt CRM prověřil naše schopnosti, ale i možnosti. Kladně hodnotím i spolupráci v rámci jednotlivých útvarů v Zákaznických službách, ať už je to výše zmiňovaná pomoc od školitelů z Call centra a Komplexních požadavků, tak i například zajištění podpory v brněnské školicí místnosti od Zákaznických center v rámci školení a samozřejmě vzájemná spolupráce při testování v průběhu celé implementace a příkladů bychom našli mnohem více. Za tým CRM a za Odbor metodiky a rozvoje mohu i do budoucna slíbit, že jsme vám k dispozici v případě potřeby pomoci s dotazy, problémy i odstraňováním chyb, a to nejenom po období horké fáze, která končí v prosinci, ale i v následujícím roce.

Ostrý provoz a křest ohněm

Tím to ovšem pro CRM tým neskončilo, naopak pokračoval v plném nasazení, aby se podařilo co nejlépe a nejrychleji překonat počáteční očekávané obtíže. Systém se po zahájení plného provozu dostal do maximální možné zátěže, kdy na něm probíhají desítky tisíc operací za den. Díky takovému množství operací se projevily různé chyby, které bylo nutno řešit s maximálním nasazením všech zúčastněných stran. Maximální poděkování patří jak pracovníkům v call centru, zákaznických centrech a Back office, kteří tuto situaci zvládli na výbornou, tak i specialistům IT za vynaložené

úsilí a rychlost při odstraňování těchto problémů. Uživatelé nyní postupně procházejí adaptací na nový systém, některé funkčnosti pro ně zatím mohou být nepřírodné, zvykají si na jinou rutinu a na změny, které s sebou každá taková razantní změna přináší. CRM systém se během projektové „horké“ fáze podařilo postupně stabilizovat a optimalizovat pro plný provoz. Tím se přiblížil i konec projektu a CRM týmu. Systém je nyní předáván do standardního provozu mentorům a klíčovými uživateli na straně jedné a týmu CRM Sales & Marketing z RWE Interní služby jako provozovateli na straně druhé.

CRM tým a poděkování

Za vedení projektu se vyjádřil Petr Zimanzl, Manager, Project management s odpovědností za řízení projektu Implementace CRM



Všichni jsme si na projektu užili zajímavou, kreativní a inspirující práci, i když jsme pracovali pod značným tlakem. Mnoho členů týmu, kromě projektových úkolů, plnilo také své standardní operativní úkoly. Celý tým vzhledem ke geografickému rozložení poboček RWE nacestoval dohromady tisíce kilometrů do různých lokalit, i když jsme se snažili maximálně využívat prostředky, jako jsou telekonference, videokonference i sdílení obrazovky pomocí nástroje Meeting place, přesto je v mnoha situacích osobní komunikace nenahraditelná a povaha řešených oblastí to vyžadovala. Projekt zasahoval do mnoha oblastí a CRM tým byl složen z mnoha kolegů ze Zákaznických služeb, Interních služeb a Národního obchodu. Všem bych chtěl velmi poděkovat za příjemnou spolupráci a za vysoké nasazení a práci, kterou na projektu odvedli. Také bych chtěl poděkovat všem členům řídicího výboru projektu, protože jejich podpora pro nás byla po celou dobu projektu signálem důvěry a pomohla nám v kritických okamžicích nalézt správná řešení.

K poděkování se připojují
Pavel Pechman,
Jan Sameš,
Iva Vítková

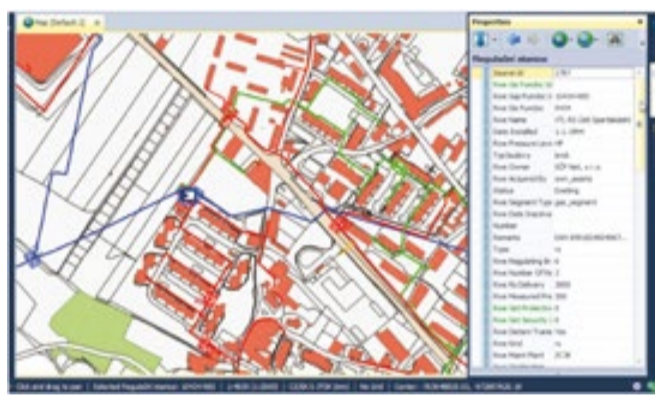
Nástroj Geospatial Analysis (GSA)

Tak trochu jiný pohled na data

Možná už jste v rámci svých pracovních aktivit zaslechli o novém systému GSA. Co to vlastně je, k čemu slouží a v čem vidíme jeho přínosy?

GSA neboli Geospatial Analysis je nástroj umožňující kombinovat prostorová a neprostorová data. Pro představu: lze kombinovat například data ze systému GIS (GDO) o poloze plynárenských zařízení a jejich technických údajů s daty o odběrech (ze SAP BW).

Nástroj využívá databáze stávajících systémů a pomocí jednotného identifikátoru (bez kterého se neobejdeme) spojí data dohromady do jednoho celku. Díky tomu se můžeme dívat najednou (v jednom řádku) na všechny potřebné údaje k vyhledané po-



lozce/zařízení. A přitom ve skutečnosti jsou údaje složeny z dat z několika systémů. Tedy odpadá nutnost zjišťování jednotlivých údajů ve více systémech a pak skládání dohromady do jednotné tabulky (třeba Excelu).

Velkým přínosem nástroje GSA je možnost následně nad data vytvářet různé reporty, analýzy, vizualizace a dotazy. Nejzajímavější je, že můžeme vytvářet prostorové analýzy a výstupy v mapovém formátu – tedy zobrazovat údaje v mapě. A toto vše nastavuje ve verzi GSA Professional mentor systému a uživatelé následně pracují s již vytvořeným finálním projektem v nástroji GSA Standard.

V současnosti je vybraným uživatelům k dispozici projekt GSA pro plánování obnovy regulačních stanic (RS) – vyhodnocování a identifikace RS vhodných k obnově na základě definovaných kritérií:

Hodnocení technického stavu regulačních stanic (HTS RS). Projekt nám spojuje údaje o návrhu RS k obnově s již existujícími daty o přípravě či realizaci obnovy RS. Máme zde konkrétně skloubeny údaje z grafického systému GDO a údaje o Technicko-ekonomickém zadání (TEZ) ze systému SAP Evis a Generelch a Optimalizací RS z excelovských souborů. Finálním výstupem je jednoduchá barevná klasifikace RS podle výsledků hodnocení.

V GSA je zpracován samotný výpočet HTS RS dle definovaných kritérií a rozdělení RS dle výsledků hodnocení do jednotlivých skupin. Jiný projekt GSA nám zase graficky zobrazuje přehled o podaných žádostech přes Externí mapový portál za určité období a v dané oblasti. Rozděluje barevně oblasti do čtyř kategorií dle výše procenta podaných žádostí.

V současnosti pracujeme na těchto požadavcích na zpracování v GSA:

- plánování obnovy – HTS VTL;
- plánování údržby PZ na základě technického stavu zařízení pro MS a RS (prediktivní údržba);
- Energy management.

Realizace dalších GSA projektů probíhá na základě nově vzniklých požadavků, potřeb; rozsahů a milníků probíhajících projektů.

Pokud vás nástroj GSA zaujal a třeba vás i napadlo možné využití systému ve vaší praxi, neváhejte nás kontaktovat.

Jana Kuklová
Mentor systému GSA

Tomáš Košťák: Čas mě naučil jisté smířlivosti s okolním světem

Specialista technické legislativy RWE GasNet Tomáš Košťák, odchází k novému roku do důchodu. Od roku 1979 pracoval v Severočeské plynárenské jako programátor, matematik-analytik a systémový inženýr. Později se stal vedoucím odboru výpočetní techniky, specialistou informačních systémů a nakonec specialistou organizace a procesů. Pro řadu z nás ale navždy zůstane guru řízení dokumentace a především milý a vždy vtípem hýřící kolega, který svou galantností umí potěšit především ženskou část našeho kolektivu.

Jaké byly vaše začátky v českém plynárenství?
Nastoupil jsem jako programátor v Ústí nad Labem, kde jsem se asi po dvanácti letech stal vedoucím odboru výpočetní techniky. Pracovali jsme na sálových počítačích, v osmdesátých letech jsme zřídili malou distribuovanou síť s terminály po kancelářích. Nakonec nás ale převládala technika PC. Nicméně jsem se tam naučil analytickému myšlení, někdy i na úkor vztahů s kolegy. Až čas mě naučil jisté smířlivosti s okolním světem.

V devadesátých letech se poměry na pracovišti asi změnily. Jak jste to vnímal?

V roce 1994 byla ustavena akciová společnost, což byla poměrně výrazná změna chování, vztahů a postupně také počtu pracovních míst. Z dvou a půl tisíc zaměstnanců zbylo do roku 2000 zhruba tisíc dvě stě a během dalších dvou let se počet zredukoval na asi šest set. Mimo to jsme přešli na PC, zasílovali jsme společnost a tím výrazně zvýšili schopnost kooperace. Koncem devadesátých let, kdy jsem byl vedoucím odboru informatiky, jsme začali implementovat velké informační systémy.

Dá se tedy říci, že můžete za implementaci SAPu? Vlastně ano. Byli jsme první v českém plynárenství, kdo implementoval SAP. Byli jsme také vůdčí společností při výběru a implementaci velkého zákaznického informačního systému. Jako první společnost jsme v Severočeské plynárenské prošli procesním re-designem a zavedli důsledně procesní řízení.

Zažil jste na pracovišti nějaké zklamání? Dostal jste nějakou pomyslnou facku, nebo máte ve směr pozitivní vzpomínky a zkušenosti?

Právě v době implementace velkých informačních systémů jsem zjistil, že jsem si tak trochu hřál hada na prsou a musel jsem uvolnit místo vedoucího mladšímu kolegovi. Poměrně rychle jsem se z toho ale otřepal a po čase jsem byl do jisté míry i rád, že se to stalo. V té době jsem totiž chodil spát v jedenáct hodin, do půl druhé ráno jsem nemohl usnout, v půl třetí jsem se probudil a přemýšlel nad tím, co všechno se ještě musí udělat. Byla to rušná doba.

Řekla bych, že se od té doby příliš nezměnilo, protože i dnes mi od vás přijde pracovní e-mail třeba v jednu hodinu ráno.

Někdy je víc práce, to je pravda, ale s dřívějším se to nedá srovnávat. Faktem je, že můj horizont se zmenšil a zmenšily se tedy i problémy.

V roce 2003 vstoupilo na český trh RWE. Co to pro vás znamenalo?

Znamenalo to práci na prvním velkém RWE projektu, kterým byl Tristan. Spolupracoval jsem na přechodu všech společností skupiny RWE na procesní řízení. Byla to velká výzva, protože mimo nás v Severočeské plynárenské, nikdo moc nevěděl, o co jde. Proto byla naše společnost v tomto projektu zvolena za vůdčí. Výhodou bylo i to, že jsme měli k dispozici z RWE dosazené mentory. Já měl jako vedoucí organizačního týmu na starosti metodiku procesního modelování a sestavení organizačních struktur. Tím se nastartoval dlouhodobý proces, ve kterém stále pokračujeme. Projekt střídal projekt a často se některé věci měnily dříve, než se je lidé naučili a zvykli si na ně. Nakonec jsme to ale vždy zvládli. Postupně jsem tak přešel na procesní a organizační management a k tomu začal dělat řízenou dokumentaci.

Vypadá to, že patříte k lidem, kteří žijí svojí prací. Je to tak?

Řekl bych, že ano. Mám svoji práci rád a trochu se děším nadcházejícího období, kdy mám odejít do důchodu. Zatím si to úplně nedovedu před-

stavit, protože vlastně nevím, co budu dělat, když nebudu dělat. Tak nějak jsem si zvykl pracovat třináct, čtrnáct hodin denně, a tak je logické, že nevím, čím ten volný čas vyplním.

Na něco se ale těšit musíte. Určitě jsou nějaké aktivity, na které momentálně nemáte čas a které si právě v důchodu budete užívat. Jsou takové?

Budu se víc věnovat ženám. Tedy chtěl jsem říct mé ženě a mým dvěma vnučkám. Asi nebudu ten klasický „děda v papučích“, i když je mám už slíbené. Těším se, že budu víc jezdit na kole a že si třeba splním sen a podívám se na svět z koňského sedla. Chtěl bych zkusit i kolečkové brusle. Je toho určitě víc, a tak si možná napíšu seznam jako v tom filmu Než si pro nás přijde s Jackem Nicholsonem a budu si ve stáří plnit sny.

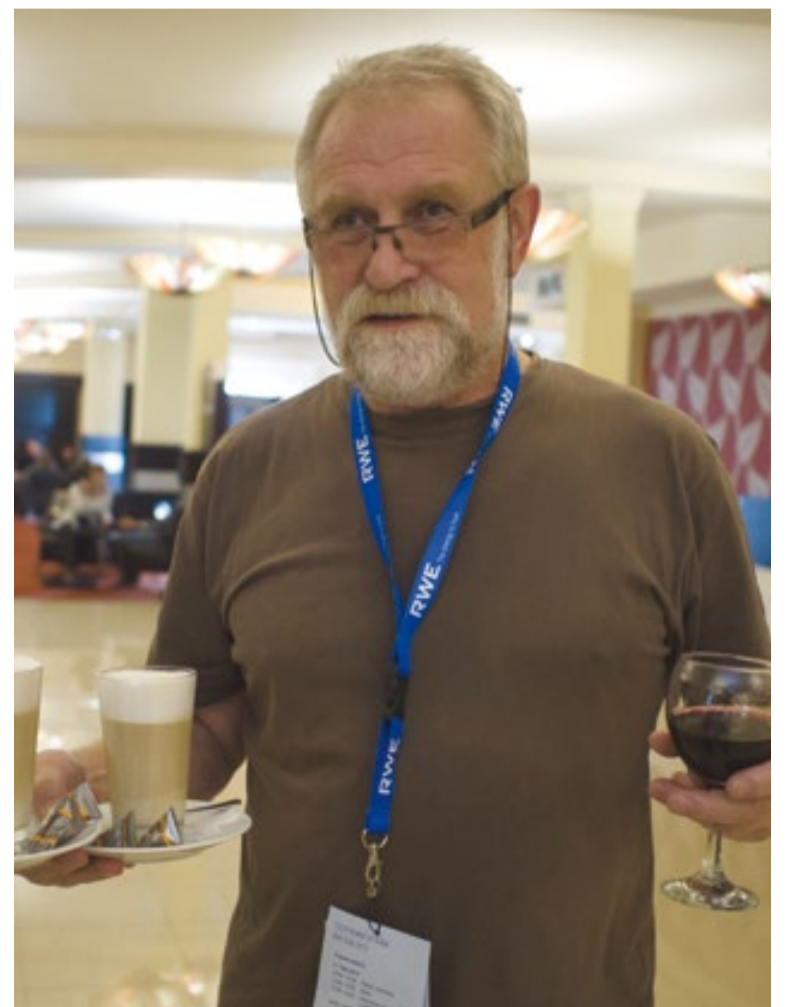
To, že budete mít více času, jistě ocení i vaše rodina. Jak nesl vaše pracovní nasazení?

Mám manželku a dvě děti, se kterými mám fajn vztah. Dokonce s námi chtějí jezdit i na dovolenou. Kromě toho mám tři vnučata, kterým se budu moci víc věnovat. A to, že dědeček poseká zahradu, rodina ocení a já se na to i těším. Rozhodně si zaslouží velké poděkování a lásku, protože mne celý život podporovali a já jsem jim za to vděčný.

Co byste poradil svým kolegům a mladším ročníkům, kteří do společnosti teprve nastoupili?

Asi bych jim poradil, aby byli někdy více pokorní a aby si uvědomili, že to není jen o neustálém zlepšování, ale i o tom prostě dělat a dělat to rádi. Přeju všem kolegyním i kolegům, ať se jim daří, ať je to pořádek dobré a lepší a lepší – ale nepřežte to, nemusí to všichni vydržet.

Lucie Tučková



NERISKUJ S RWE, CHYŤ SE SVÉ ŠANCE!

S tímto motem jsme se zúčastnili veletrhu pracovních příležitostí

Ostrava ■ Ve školním roce 2013-2014 začala společnost RWE ZS spolupracovat s vysokými a středními školami v Moravskoslezském regionu. Cílem je nejen zviditelnění a posílení značky RWE jako významného zaměstnavatele v regionu, ale také navázání dlouhodobé spolupráce především se studenty, kteří mohou být potenciálními zaměstnanci naší společnosti.

Prvním počinem byla účast společnosti RWE ZS na veletrhu práce pořádaném Vysokou školou báňskou v Ostravě, který proběhl 20. 11. 2013 na její ekonomické fakultě. Akce se účastnilo pouze šest vybraných největších zaměstnavatelů v regionu. Na veletrhu práce jsme prezentovali naši společnost a studenti se

také mohli zúčastnit vybraných workshopů. V rámci tří interaktivních workshopů jsme účastníkům netradičně představili skupinu RWE, společnost RWE ZS a zde také možnost kariérního uplatnění.

Studenti pracovali ve skupinách a aktivně soutěžili v připraveném RWE kvízu „Neriskuj s RWE“. Odpovídali na otázky týkající se nejen skupiny RWE jako takové, ale také její činnosti, benefitů a produktů. A kdo si vybral záhadně znějící otázku „Nástroje RWE“, mohl si z tajemného pytle vytáhnout skutečný předmět související s využitím zemního plynu či elektřiny v domácnosti – třeba zásuvku, plynoměr, vypínač... Cílem bylo samozřejmě uhod-

nout, o co jde. Vítězný tým byl po zásluze odměněn ☺.

Naše workshopy se setkaly s velkým úspěchem. Studenti soutěžili s nasazením, v průběhu setkání měli mnoho otázek a vyžádali si možnost účasti na podobných akcích RWE. Troufáme si říci, že jsme zvolili správný směr spolupráce, jímž bychom se chtěli ubírat nejen tento školní rok a nejen ve vztahu k výše uvedené škole.

Akci zastrešili Bartłomiej Skura (HR Business Partner), Michaela Oplatková (HR Generalista), Jana Quisová (Senior supervizor Call centra), Romana Holečková (Call centrum) a Linda Ešková (regionální mluvčí RWE).

Trénink kontroly těsnosti plynovodů

Nový plynárenský polygon v areálu SOUP Pardubice



Pardubice ■ Venkovní polygon v areálu Středního odborného učiliště plynárenského v Pardubicích vznikl jako prostor pro praktický výcvik žáků učiliště (obor Mechanik plynových zařízení a Technik plynových zařízení a tepelných soustav), ale využívat jej mohou také technici plynárenských společností, případně i jiných firem. Tréninkové pracoviště tvoří čtyři měřicí trati, na nichž lze simulovat úniky zemního plynu vzniklé jako důsledek netěsností podzemního plynovodu. Povrchy jednotlivých tratí odpovídají skutečným podmínkám terénu (dlažba, beton, zatravněná plocha), v nichž se kontroly běžně provádějí. Lze tak získat zkušenosti v situacích, kdy dochází k reálnému úniku plynu, pracovat s měřicí technikou (detekčním přístrojem EX TEC HS680), identifikovat a lokalizovat únik plynu a osvojit si postup při provádění klasifikace podzemních úniků plynu. Na polygonu je možné také nacvičit si pracovní postupy při pře-

Slavnostního zprovoznění plynárenského polygonu se zúčastnili (zleva) Petr Kareš, mistr okrsku Pardubice (RWE), Jakub Pahorecký, jednatel společnosti DISA, Ondřej Spal, technik BOZP, PO (RWE), Stanislav Müller, inspektor PZ Pardubice (RWE) a Martin Tojnar, žák 3 ročníku oboru MPZ (na odborné praxi v RWE u P. Kareše).

chodném uzavření potrubí s vnitřním přetlakem plynu s následnou výměnou vadných uzavíracích armatur.

Nový plynárenský polygon, jehož vybudování podpořila také naše společnost, byl otevřen letos v listopadu. Učiliště již disponuje trenážery na podzemní rozvody plynu, plynovodní přípojky včetně domovních regulátorů tlaku plynu a plynoměrů a regulaci tlaku plynu.

(red)



Veletrh práce

Druhá vlna projektu Matrix

První vlna projektu Matrix, o níž jsme podrobně informovali v minulých číslech časopisu team: během roku 2013, přinesla ve vybraných čtyřech nákladových kategoriích úspory v celkové výši 169 milionů korun. Protože se všechny kategorie první i druhé vlny projektu dotýkají provozu podzemních zásobníků plynu, zeptali jsme se na právě zahájenou druhou vlnu Radima Blažejce, ředitele oddělení provozu PZP společnosti RWE Gas Storage.

Proč startuje druhá vlna projektu Matrix bezprostředně po skončení první vlny? Jaké jsou její cíle?

Druhá vlna plynule navazuje na první, která se zaměřila na největší nákladové položky. Ve druhé vlně se chceme ponořit hlouběji do struktury nákladů naší společnosti a pokrýt portfolio nákladů v jeho šíři. Celkové úspory budou tedy ve druhé vlně nižší, nicméně žádný náklad není pro nás příliš malý na to, abychom jej nepodrobili analýze.

Hlavním cílem celého projektu je nastartovat kontinuální proces efektivního řízení nákladů souvisejících s uskladňováním plynu „od začátku do konce“. Chceme zvýšit transparentnost nákladů a usnadnit a oživit spolupráci mezi jednotlivými odděleními a provozu. Dalším cílem je identifikovat „best practice“ pro danou činnost a dále ji šířit a implementovat v celé RWE Gas Storage. Dalo by se tedy říct, že druhá vlna bude mít menší kvantitativní dopad, ale o to významnější kvalitativní dopad na naše procesy.

Jaký je harmonogram druhé vlny?

Jak víš, první vlna proběhla mezi březnem a srpnem 2013. Druhá vlna začala hned poté, tedy letos v září. Předpokládaný konec je březen 2014.

Jaká jsou tvoje očekávání?

Očekávám, že zbojíme pomyslné zdi mezi jednotlivými provozy a odděleními a přirozenou cestou je přimějeme k užší spolupráci. Čekám také, že tento pohled se promítne i do způsobu řízení nákladů tím, že dá zaměstnancům náhled do nákladů v celé firmě, tedy nejen do jednotlivých lokalit nebo oddělení. To se týká i spolupráce s ostatními částmi skupiny RWE v ČR. Moje očekávání jsou pro mě osobně zároveň velkou výzvou ve světle nelehké situace na trhu se skladovací kapacitou.

Nově nastavené procesy pro plánování a řízení stejně jako nově nastavené role vlastníků kategorií budou ve firmě samozřejmě fungovat i poté, kdy projekt Matrix skončí.

Na co se druhá vlna zaměří a kdo se na ní podílí?

Pro druhou vlnu jsme identifikovali čtyři kategorie, jejichž vlastníky jsou Barbora Rebendová (Facility, Security a Fleet), Miroslav Prokop (Sondy – provoz a údržba), Pavel Šilinger (Elektro, měření a regulace) a Petr Suldořský (Process Data Processing). Vlastníci kategorií mají své podpůrné týmy, do nichž se zapojila celá řada dalších zaměstnanců, aby společně s vlastníkem kategorie hledali a rozpracovali konkrétní opatření pro danou kategorii.

Do druhé vlny projektu jsme opět zapojili Accenture a oddělení nákupu.

Protože je ale zapojení konzultantů ve druhé vlně podstatně menší, podílejí se naši lidé mnohem více na výstupech a řízení týmů a do projektu se celkově zapojují velmi aktivně.

Na projektu Matrix jsi strávil spoustu času. Dozvěděl ses něco nového o koležích z RWE Gas Storage zapojených do projektu?

Máš pravdu, projekt Matrix zabírá spoustu času, ale určitě to není promarněný čas, protože jednání probíhají efektivně a v dobré pracovní atmosféře. Celý projekt je dobrou investicí do budoucnosti naší společnosti RWE Gas Storage.

Rád jsem si potvrdil, že RWE Gas Storage má velmi schopné lidi, kteří dokážou zvládnout složité úkoly nad rámec běžných pracovních povinností i mimo jejich specializaci. Chtěl bych jím tímto poděkovat.

Děkuji za rozhovor

Daniel Urban



Radim Blažejec

KBZ

Strategie Age managementu

Praha = Problematice stárnutí v ČR se na odborové půdě věnujeme dlouhodobě a při vytváření strategie rozhodně nezapomínáme ani na bývalé zaměstnance skupiny RWE a N4G.



Prosincové setkání v Praze se povedlo na výbornou.

Jednotný systém a podmínky fungování Klubu bývalých zaměstnanců RWE v rámci OS Transgas byly nastaveny již 1. ledna 2011, a to příslušnými ustanoveními kolektivní smlouvy pro skupinu RWE v ČR a NET4GAS. Od tohoto data se zaměstnavatelé RWE CZ a N4G zavázali podporovat bývalé zaměstnance - členy KBZ RWE CZ v oblasti sociální, kulturní a vzdělávací, a to formou:

- vánočního setkání členů KBZ RWE CZ v jednotlivých lokalitách,
- darů a písemného blahopřání při životním výročí 65, 70, 75 let a každých dalších 5 let;
- uhrazení ročního předplatného časopisu Vital plus,
- firemního časopisu team: či N4G,
- návštěvy jednoho filmového představení sponzorovaného RWE,
- příspěvků na stravování v jídelnách společností RWE se standardizovanou formou stravování v lokalitách Praha-Limuzská, Brno-Plynárenská, Ostrava-Plynární, Hradec Králové-Pražská, Plzeň-Ed. Beneše,
- pořízení smuteční kytice.

Registrace v KBZ RWE CZ je zpoplatněna poplatkem ve výši 120 Kč za kalendářní rok. S touto vybranou částkou si Klub hospodaří dle vlastního uvážení. Strategie Age managementu v našem Klubu bývalých zaměstnanců je i nadále pokračovat ve velice prospěšné spolupráci. Zároveň však budeme muset také reagovat na všude přítomný tlak na snižování nákladů, který je v RWE na pořadu dne. Klub nebude v dalším období přispívat na stravování a filmová představení. Strategii pro předvánoční čas je umožnit více než šesti stům bývalých kolegů znovu se sejit, příjemně posedět, a to hned v několika lokalitách. Na některých z nich se mohou setkat i s našimi současnými kolegy, případně i se zástupci vedení společnosti.

(šv)

Dovolali jste se na HR linku 989 33 44

Vy se ptáte, HR linka odpovídá

Dotazy z posledního období se často týkaly převodů dovolené a platnosti e-learningových kurzů.



Kolik dnů dovolené je maximálně možné převést do příštího roku?

Interní předpisy RWE CZ či Kolektivní smlouva neupravuje tuto problematiku, tj. postupuje se dle zákoníku práce v platném znění. Dovolenu byste měli vyčerpat do konce kalendářního roku, ve kterém vám právo na dovolenou vzniklo. Čerpání dovolené určuje za-

městnavatel (nadřízený zaměstnanec) podle písemného rozvrhu čerpání dovolené. Pokud nedojde k určení čerpání dovolené v tomto roce, převádí se automaticky k čerpání do dalšího roku bez omezení počtu dnů (bližší viz § 217 a § 218 zákoníku práce).

Obdržel/a jsem informaci o přidělení e-learningového kurzu, ale po přihlášení do systému není kurz v současné době určen ke studiu.

Pokud jste obdrželi informaci o přidělení kurzu, neznamená to vždy, že musíte kurz absolvovat nebo vám končí jeho platnost. Platnost kurzu může přetrvávat i poté, co jste kurz již absolvovali. Platnost kurzu jednoduše zkontrolujete po přihlášení do systému iTutor, sekce Kurzy, záložka s názvem Periodické. Jestliže máte kurz v dané době platný, není třeba podnikat žádné kroky. V případě, že platnost kurzu vypršela, je třeba, abyste kurz v co nejbližší možné době absolvovali.

Charita jako benefit

Celkem 387 zaměstnanců RWE využilo od května do listopadu 2013 možnosti přispět na dobrou věc prostřednictvím RWE Benefitního portálu. Na humanitární projekty Člověka v tísní se tak vybralo 113 671 korun.

V květnu 2013 byla v rámci RWE Benefitního portálu zřízena nová sekce s názvem Charita. Jejím prostřednictvím mohou zaměstnanci RWE věnovat část svých volnočasových benefitních bodů na humanitární projekty Člověka v tísní. Navázali jsme tak na loňský úspěch,

kdy skupina RWE darovala společnosti Člověk v tísní více než 300 tisíc korun v návaznosti na vysokou účast zaměstnanců v průzkumu spokojenosti. Díky těmto prostředkům bylo možno na jaře 2013 vybudovat na kambodžském venkově domácí bioplynárny pro více než 170 rodin.

Do nabídky RWE Benefitního portálu byly vybrány „dary“ různé hodnoty a zaměření, které pomáhají lidem ve vzdálených zemích i u nás doma. Patří mezi ně již zmíněné bioplynárny, ale například také hospodářská zvířata

či školní pomůcky pro obyvatele nejchudších zemí. Benefitními body lze podpořit také programy sociální integrace na území Česka a nechybí ani možnost poukázat libovolnou částku bez pevně stanoveného účelu. Tyto dary jsou společností Člověk v tísní využívány tam, kde je právě potřeba.

V průběhu letošního roku jsme vás dvakrát informovali o tom, že benefitní body je možno věnovat na speciální sbírky související s aktuálními živelními událostmi. V létě to byly záplavy na území Česka, v listopadu pak taj-

fun Haiyan na Filipínách. Obě sbírky se setkaly s velkým ohlasem ze strany zaměstnanců RWE.

Jako symbolické poděkování všem, kteří jste se v roce 2013 vzdali části svých benefitních bodů ve prospěch charity, připravujeme na 16. ledna 2014 v Praze snídání s Šimonem Pánkem, zakladatelem a ředitelem společnosti Člověk v tísní. O podrobnostech tohoto neformálního diskusního setkání budeme informovat prostřednictvím intranetu a e-mailu.

Váš HR tým

Vážení kolegové, s blížícím se koncem roku 2013 vám přejeme hezké vánoční svátky, hodně pracovních i osobních úspěchů v roce 2014, spoustu zdraví, životní energie a samozřejmě spokojenosti se službami HR linky.

Tým Centra personálních služeb



Trainee získal cenu guvernéra Národní banky Slovenska

Dne 14. listopadu převzal náš trainee kolega František Čech z rukou guvernéra Národní banky Slovenska Jozefa Makúcha speciální ocenění za diplomovou práci. Stalo se tak při příležitosti konání odborné konference na téma Dějiny centrálního bankovníctví. Z celkově dvaceti přihlášených účastníků soutěže obsadil druhé místo. Protože se jedná o velký úspěch, rozhodli jsme se trochu si o soutěži s naším kolegou popovídat.

Mohl byste nám, Františku, přiblížit, oč vlastně šlo? Veľmi rád. Išlo o prvý ročník súťaže o najlepšiu dizertačnú, prípadne diplomovú prácu v oblasti menovej ekonomie, makroekonomie, finančnej ekonomie a finančnej stability.

Jaké téma jste si pro svou diplomovou práci zvolil vy? V práci som sa zameril na jednu z najaktuálnejších tém finančnej ekonomie - modelovanie a predpovedanie volatility (rizikovosti) aktív. Samotný názov práce je Dynamic Portfolio Optimization During Financial Crisis Using Daily Data and High-frequency Data.

Můžete nám prosím téma bližšie specifikovat? V jednoduchosti ide o zostavenie portfólia aktív tak, aby sme simultánne minimalizovali riziko a maximalizovali zisk.

To nezni, až tak složitě...

V danej, zjednodušenej, podobe to skutočne zložitě nie je. Problém ale nastáva pri technickej realizácii. V mojom prípade išlo o stovky hodín strávených nad štúdiom danej problematiky a implementáciou použitých modelov do praxe.

Jaká je reálná možnost využití výsledků v praxi?

Využitelnost v praxi je pomerne dobrá. Oddelenia, v ktorých je možné postupy práce použiť (samozejm po úpravách pre konkrétny prípad) sú portfólio a risk management.

Proč jste si zvolil právě toto téma?

Pri výbere témy som mal jednu podmienku - dostupnosť dát. Akonáhle som vedel, že s dátami problém nebude, nakoľko mi ich vedúci práce ochotne poskytnú, všetko šlo nejako samo. Po mnohých konzultáciách s vedúcim diplomovej práce sme sa zhodli na finálnej podobe, ktorú som ďalej rozpracoval dopodrobna.

V rámci Trainee programu působíte v týmu Retail Portfolio Management pod vedením Philippha Hanuse. Jakým způsobem využíváte poznatky své diplomové práce v každodenní práci?

Nakoľko sa Retail Portfolio Management venuje nákupu plynu a zaisteniu rizík pre konečných zákazníkov v ČR, priame využitie výsledkov z diplomovej práce je minimálne pretože som sa v práci zaober-

al analýzou chovanie iných aktív, ako je zemný plyn. Čo ale v práci pre RWE využívam denne, a čo s diplomovou pracou súvisí priamo, sú techniky použité na modelovanie (analýza časových radov pomocou napríklad ARMA modelov, DCC-GARCH ...). Bez zvládnutia daných technických nástrojov by bola práca v portfolio managemente do značnej miery komplikovaná.

Gratulujeme a děkujeme za rozhovor.

Denisa Holancová



František Čech převzal ocenění od guvernéra NBS Jozefa Makúcha

RWE COMPANIUS na Benefici SKV

V sobotu 9. listopadu 2013 uspořádal Sportovní klub vozíčkářů Praha jubilejní 10. ročník benefičního florbalového turnaje pro své hlavní sponzory. Přestože skupina RWE mezi ně zatím nepatří, rozhodli jsme se akci podpořit jako organizátoři v rámci projektu RWE COMPANIUS.

Ve sportovní Aréně Sparta v pražské Libni se ten den sešlo čtrnáct závodních týmů a mno-

ho desítek fanoušků, kamarádů a pomocných rukou. Jedna z nich byla právě ta naše. Pomáhali jsme, kde bylo zrovna třeba, a společně s výborně sešraným domácím organizátorským týmem jsme tak přispěli svým dílem k hladkému průběhu soutěže i k přátelské atmosféře celé akce.

Tým RWE



O zlaté medaili i krátkých kalhotách

Organizaci dne měla na svých bedrech Jana Kosťová ze Sportovního klubu vozíčkářů Praha a já jsem využila situace, abych ji v průběhu dne trochu vyzpovídala.

Jano, vy jste úřadující mistryni světa v orientačním běhu, konkrétně v trail orienteeringu v kategorii Paralympic. Zlatou medaili jste si přivezla v létě z Finska. Prozradte nám, jak se „běhá orienták“, když jste na vozíku?

No běhá... My máme to štěstí, že byla vymyšlena integrační disciplína, jejíž pravidla sjednocují podmínky pro „choďáky“ i vozíčkáře. Účastnit se tohoto typu orientáku tak může každý bez ohledu na pohybový hendikep. Disciplína vychází z orientačního běhu, ale zapojit je třeba především hlavu, nikoli fyzickou. Zůstáváme na cestách, ze kterých řešíme orientační úlohy v terénu. Vstupovat do terénu máme naopak výslovně zakázáno. Stranou ponechme, že někdy i ta cesta sama o sobě je trochu divoká. To se pak zapotíme nejen my, ale především naši asistenti, bez kterých bychom to nezvládli.

Trail je s trochou nadsázky pro perfekcionisty. Taký se mu v severských zemích říká Precision orienteering. Jde o přesné čtení mapy a terénu, k čemuž je potřeba mít samozřejmě kvalitní mapu. V principu jde o to vyřešit maximum daných úloh na trati správně a za to získat maximum bodů.

Jinak v Čechách jsou i mezi vozíčkáři příznivci klasického, takzvaného pěšího orientačního běhu, takže se ve sjízdných terénech organizují i rychlostní orientační závody pro vozíčkáře. Například v městských parcích. Ale jen z času na čas, tolik nás zase není. V téhle disciplíně si naopak ti, kteří se dokáží obejít bez asistenta, rádi dají do těla. Na druhou stranu ale tenhle typ orientáku není pro vozíčkáře uznáván mezinárodně.

Většina z nás má pocit, že člověk upoutaný na vozík má za sebou nějaký těžký úraz, ke kterému přišel nejspíš při nebezpečném sportu nebo při automobilové havárii. Ono to ale vždy tak není, že? Jak to bylo u vás?

Já sama jsem odstrašujícím příkladem pro všechny workoholiky! Před osmi lety mi praskla cévka uvnitř v míše. Cévní malformace, zhruba uprostřed zad. Jen tak, bez úrazu, bez zjevné příčiny.

Osobně si to spojuji s pracovním stresem, kterého jsem ten rok měla až až. Pracovala jsem v incomingové agentuře, s lidmi, organizovala konference, doprovodné programy, nebo různé „incentivy“ pro zahraniční klienty, velké nadnárodní firmy. A moc mě to bavilo! Možná právě proto jsem nevnímala extrémní únavu, nebo spíše jsem si jí nepřipouštěla. Někteří lékaři to pak brali jako jasnou věc – propojení dlouhotrvajícího stresu v práci a té příhody v míše. Jiní nad tím jen mávli rukou se slovy: ono to občas praská, no.

Dá se i na hendikepu najít něco pozitivního?

Spousta věcí! Například máte většinou volné parkovací místo hned u vchodu do obchodu (☺). Tedy, pokud na něm zrovna neparkují ti, co mají kartičku půjčenou třeba od babičky (☺). A taky zjistíte, že lidé jsou ochotní vám pomoci, když jim řeknete. Nemám za těch osm let snad jedinou negativní zkušenost. Lidé mají spíš problém oslovit vás sami od sebe. Nevědí, jak se k vozíčkáři postaví.

Jinak: já to nehodnotím jako pozitivní - negativní. Prostě to tak je a musím se s tím nějak poprat. Tuhle jsem si tak přemýšlela, při sledování 13. komnaty, jak je o mnoho jednodušší vyrovnat se s omezeními vlastními, než řešit je u někoho blízkého, třeba vlastního dítěte. To si neumím vůbec představit. Ani nechci.

Co vám pomohlo nejvíc, abyste neztratila chuť do života?

Vlastní nastavení. To, jaká jsem, jaký mám základ. A pak velká podpora okolí, rodiny, kamarádů. Pro mě byl vzniklý stav problémem k řešení, ne k hroucení se. To ale neznamená, že bych to někdy neobřečela. Občas si popláču i dneska.

Kdysi dávno jsem četla knížku Zdi tvé od Michaela Treštíka. Dodnes si pamatuji, jak si hlavní hrdinka (po automobilové nehodě upoutaná na vozík) popouštěla nohavice u kalhot. Rozčilovalo ji, že teď, když jenom sedí, jsou jí najednou všechny kalhoty krátké. Jsou nějaké další ženské maličkosti všedního dne, které si ani neuvědomujeme, dokud chodíme?

No, kalhoty jsou kapitola sama pro sebe. Nejen krátké nohavice (a to já navíc měřím 184 cm), ale i dnešní móda nízkého sedu. Znamená to, že vám permanentně táhne na záda! Naštěstí se dají sehnat vozíčkářské kalhoty. Jsou prodloužené, se zvýšeným sedem a dalšími vychytávkami.

Další kapitolou jsou nezodpovědní majitelé psů, kteří po svých miláčcích neuklidí. Když si vy někde našlápnete psí exkrement na botu, tak ji buď ještě na místě nějak oškrábnete, nebo botu doma přede dvěma sundáte. A tu chvíli, než to umyjete, nějak protřpíte. Jenže já vozík přede dvěma nesundám. V lepším případě budu mít doma další „domácí“ vozík, na který si přeseďnu. Ale uvědomte si, že vozík poháním rukama! Sice se neopírám přímo do pláště, mám k tomu obruče, ale stejně ke kontaktu ruky a pláště dochází pořád. Takže než dojezu domů...

A když maličkosti všedního dne, tak mě napadá ještě jedna. Ne že bych si nějak extra užívala nakupování, ale v současnosti mě to zlobí stále víc. Další a další obchody rostou kolem nás jako houby po dešti, ale ve spoustě z nich se nedostanete do kabinek a kolikrát neprojedete ani mezi regály!

Máte dvě malé děti a k tomu dvojčata. Jak zvládáte maminkovské povinnosti?

Teď už to docela jde. Chodí do školky, takže se nám trochu ulevilo. Po jejich narození to ale bylo jen s maximálním využitím všech ochotných rukou a nohou v okolí. Neexistuje totiž žádná státní podpora maminek s hendikepem. Naštěstí bydlím ve čtvrti, kde jsou velmi vstřícní lidé na úřadech. Dostali jsme tři roky po sobě grant, který jsem využívala na zvýšenou potřebu asistence. Červený kříž zaměstnával „moje“ lidi, kteří mi byli pak každý den několik hodin k ruce. První rok kamarádovu maminku, další dva roky potom dvě studentky, které k nám chodily na střídačku. Grant nám pokryl část

roku, zbytek jsme řešili ze svého. Plus zaskakovali a pomáhali rodiče. Ani jedni ale nejsou z Prahy, takže to bylo trochu komplikovanější.

Co chystáte na příští rok?

Po závodní stránce jsem celkem zvědavá na mistrovství Evropy v Portugalsku a pak na mistrovství světa v Itálii. Jak se popasují s titulem a jeho obhajobáním. Nemusím nutně přivést zase medaili (i když ta by rozhodně potěšila), ale ráda bych měla dobrý pocit z výsledku. V našem sportu jde hlavně o chyby na trati, tedy o nesprávně vyřešené úlohy. Stále čekám na svůj bezchybný závod. Ten se mi ještě nepovedl. Nikdy. To je moje další sportovní meta. Jinak nemám žádné zvláštní plány. Vyhovuje mi, jak teď funguji. Doma, pracovně i sportovně. Tak bych byla ráda, kdyby to tak klapalo i dál.



Vím, že sportovcům SKV lze pomáhat různě, nejen v rámci projektu RWE COMPANIUS. Popište případným zájemcům jak!

My jsme hodně vděční za dobrovolníky - asistenty. Bez nich se při většině našich aktivit, ať jsme sebesamostatnější, neobejdeme. Je jasné, že je tak většina našich aktivit trochu dražší na provoz. A to vynechávám sportovní vybavení. Snažíme se asistentům hradit alespoň ubytování a cestu, pokud s námi někam ve svém volném čase jedou a pomáhají. Hradíme tyto náklady z grantů a darů, které se nám podaří sehnat.

Aktuálně vím, že kolegové lyžaři právě dali dohromady kalendář akcí na příští rok a hned druhý víkend v lednu budou pořádat asistentův kurz. Takže, pokud by to někoho lákalo, ať se nám určitě ozve!

Vymysleli jsme si také projekt, ve kterém nás mohou podpořit finančně i jednotlivci, a to v závislosti na svém vlastním sportovním výkonu. Takže máme dnes už několik desítek lidí, kteří se rozhodli, že například za jeden svůj uběhnutý kilometr pošlou třeba jednu korunu na náš (transparentní) účet. Projektu říkáme SPOJENCI sportovců na vozíku. Má i své vlastní webové stránky (www.skvp Praha.org/spojenci).

Zjišťujeme, že pro spoustu lidí je zapojení v tomhle projektu i určitou motivací, proč třeba ráno vůbec vyběhnout, i když se jim opravdu ten den strašně nechce! To pak motivuje i nás... Nejde tedy jenom o vlastní finanční podporu, jako spíš o pocit sounáležitosti, kdy sportovci podporují sportovce. To hřeje. Příspěvky od Spojenců pak používáme na úhradu nákladů na asistenty nebo na nákup nového sportovního vybavení. Zrovna nedávno jsme zakoupili nový handbike (kolo na ruční pohon) za zhruba sto tisíc korun, který jste si na Benefici mohli vyzkoušet a který je k dispozici našim členům na cyklovýlety.

Děkuji za rozhovor, držím palce do dalších závodů a těším se na viděnou na příští Benefici.

Šárka Bezděčková

Jana Kosťová se synem Matyášem



RWE letos podpoří osmnáct lyžařských areálů

Novinkou je partnerství se skiareálem Černý Důl. Ten spolu s Pecí pod Sněžkou a Janskými Láznemi tvoří základ SkiResortu Černá Hora – Pec. Na jeden skipas nabízí návštěvníkům rozmanité lyžařské terény s celkovou délkou sjezdovek 37 kilometrů.



Dlouhodobý projekt RWE – energie českého lyžování podporuje rekreační lyžování na našich horách už devátou sezónu. Střediska za pomoci RWE zvyšují komfort pro lyžaře nákupem bezpečnostních a orientačních prvků, jako jsou například ochranné sítě, matrace, panoramatické mapy, terčíky pro značení sjezdovek. Před několika týdny proběhla instalace nejmodernější bezpečnostní A – FIS sítě pod nejprudším místem černé sjezdovky v areálu na Medvědině ve Špindlerově Mlýně.

I během nadcházející zimy bude skupina RWE partnerem osmnácti lyžařských areálů napříč

celou republikou. Rozšíření stávající spolupráce přineslo i letošní novinku, krkonošský areál Černý Důl. S Pecí pod Sněžkou a Janskými Láznemi se spojil v jednoho krkonošského obra, kde si na jeden skipas zalyžujete na téměř čtyřech desítkách kilometrů sjezdovek. Novinkou je SkiTour – lyžařské propojení areálů Černá hora – Janské Lázně a Pece pod Sněžkou. Většina z tříkilometrové trasy se dá překonat na lyžích, na úsecích s mírným stoupáním lyžaře zdarma svezou rolby.

RWE KARTA v areálech

Dlouhodobá spolupráce s lyžařskými areály přináší příjemný benefit pro zákazníky, kteří jsou držitelé RWE KARTY. I v následující sezóně budou moci na pokladnách partnerských areálů uplatnit dvacetiprocentní slevu na nákup jednodenního skipasu pro dospělé. Že je tento druh benefitu pro zákazníky zajímavý, dokazují statistiky, jak se RWE KARTA v areálech využívá. Během uplynulých tří let ji na pokladnách areálů využily už desetitisíce zákazníků RWE. Kartu může získat každý zaměstnanec, který je zároveň zákazníkem RWE prostřednictvím zákaznické linky, zákaznického center, nebo benefitního programu RWE PREMIUM.

Lyžařská reality show

Netradičně už v prosinci odstartuje čtvrtý ročník oblíbené lyžařské reality show S ČT sport na vrchol, aneb nová energie českého lyžování. RWE tak bude po celou dobu zimní sezóny k vidění na obrazovkách České televize jako generální partner alpské disciplíny a hlavní partner ski-crossu.



Základní kola se uskuteční v osmi areálech, finále tradičně při březnovém mistrovství České republiky. Vítězové mimo věcných cen získají možnost ztáhnout si s českou reprezentací. Pro nejmladší generaci je určená soutěž Hvězdička dne.

Lyže v designu RWE

Limitovaná série lyží v modré barvě a s logem RWE bude v letošní sezóně novinkou na svazích

českých hor. RWE vyrobila sérii lyží, které uvidíte jako ceny vítězů lyžařské reality show. Pět desítek párů carvingových lyží od tradičního českého výrobce firmy Sporten z Nového Města na Moravě čeká také na nové zákazníky, kteří uzavřou v prvních týdnech roku 2014 smlouvu s RWE na odběr zemního plynu, či elektřiny. Připojte se k RWE a vyhrajte kvalitní lyže, které se nedají koupit v žádném sportovním obchodě.



ZSH RWE poprvé na Dolní Moravě

Místem, kde v sobotu 18. ledna 2014 proběhne zimní sportovní hry RWE, bude poprvé Skiareál Dolní Morava. Soutěžit můžete v obřím slalomu, běhu na lyžích nebo na snowboardu. Pro sjezdové disciplíny bude vyhrazena sjezdovka číslo 2, respektive její dolní část 2a.

Přihlásit se můžete výhradně elektronicky, a to nejpozději do 30. prosince 2013. Propozice a přihlašovací formulář jsou umístěny na intranetu RWE.

V případě potřeby doplňujících informací se obraťte na Lucii Mackovou (lucie.mackova@rwe.cz) nebo Simonu Kratochvílovou (mariesimona.kratochvilova@rwe.cz).

LUŠTITELSKÁ RUBRIKA

Milí luštitelé,

dnešní luštitelské úlohy jsme zabalili jako vánoční dáreček. Po rozbalení v něm najdete jednak doplňovačku s vůní Vánoc a jednak úlohu, která vám naopak na cukroví a chlebičky pomůže alespoň na chvíli zapomenout.

Než se však dáte do luštění, prozradíme, k jakému řešení jste měli dojet, pokud jste se zapojili do luštění úloh v minulém čísle časopisu. Z těch, kterým v tajence vyšlo, že slavným hercem narozeným před sto lety je Jean Marais, jsme vylosovali tři výherce: Ilonu Klementovou z RWE GasNet, Brno, Martina Smrčka z RWE GasNet, Ústí nad Labem, a Marii Jančíkovou z RWE Zákaznické služby, Ostrava.

Ti, kteří se pustili do algebrogramu, mohli zjistit, že pod písmeny AB bylo ukryto dvojciferné číslo 23. Třem z vás, kteří jste poslali svou odpověď na adresu redakce, posíláme jako obvykle malou odměnu: Pavlíně Bobkové z RWE Distribuční služby, Nový Jičín, Jance Boháčové z RWE Zákaznické služby, Ostrava, a Gabriele Mlynářové z RWE Distribuční služby, Chomutov.

ŘETĚZOVÁ DOPLŇOVAČKA

Řetězová doplňovačka se luští jako klasická doplňovačka pouze s tím rozdílem, že v jednom řádku (nebo sloupci) není jeden výraz, ale výrazy dva nebo více, které se řetězově překrývají. V úloze níže se v každém řádku řeší tři pětipísmenné výrazy, přičemž poslední dvě písmena výrazu jsou současně prvními dvěma písmeny výrazu následujícího (v témže řádku). Tajenky jsou v podbarvených sloupcích a ukrývají tři slova spjatá s Vánoce.

VODOROVNĚ: 1. Kloubní onemocnění; omáčka (obecně); značka kávy. – 2. Přístav u Černého moře; hebká tkanina; patra. – 3. Mužský

zpěvní hlas; ruské mužské jméno; část vemene. – 4. Rána (expresivně); větev; druh masa. – 5. Malý horský kůň; vytvořit litím; blanket pro uzavření sázky.

1.										
2.										
3.										
4.										
5.										

GAPPY

V této úloze je vaším cílem začernit některá políčka rastru tak, aby se v každém řádku a každém sloupci vyskytovala právě dvě černá políčka. Přitom černá políčka spolu nesmějí sousedit, a to ani diagonálně (tedy rohem). Číslo vlevo a nad obrazcem určují přesný počet bílých políček, která se vyskytují mezi černými políčky v příslušném řádku nebo sloupci. Při řešení hodně pomáhá si označit políčka, o kterých již víme, že černá nemohou být, např. křížkem. Jako řešení zašlete souřadnice 6., 12. a 18. černého políčka počítáno postupně po řádcích zleva doprava.

		4	1							
1										
4										
4										

		4	1							
1										A
4										B
4										C
										D
										E
										F

Příklad (není v něm dodržena podmínka, že se černá políčka nesmějí dotýkat rohem):

Příklad řešení (5. a 10. černé políčko): C1 a E6

ZADÁNÍ:

		5	4	8				4			
										A	
5										B	
										C	
7										D	
3										E	
										F	
										G	
										H	
1										I	
										J	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Své odpovědi můžete posílat na adresu redakce katerina.martinkova@rwe.cz do konce ledna 2014.

Daniel Marek