

team:

COMPANIUS RWE
věnoval organizaci
Vyšší Hrádek užitečný
dárek – dvě sekačky.



RWE
The energy to lead

ZPRAVODAJ SKUPINY RWE V ČR ■ TEAM: ČESKO ■ 5/2014

ROZHOVOR

Nová ředitelka HR Erika Vorlová hovoří o prioritách, které si úsek lidské zdroje nastavil pro nejbližší měsíce i nadcházející roky.

→ Strana 3

YAMMER

Naučte se, jak správně využívat nové způsoby interní komunikace v RWE. Rychlejší komunikace + širší spolupráce = kvalitnější výsledky.

→ Strana 4

ZBYTEČNÉ PROBLÉMY

RWE DS často řeší havárie, ke kterým nemuselo dojít. V mnoha případech dojde k poškození plynárenského zařízení takzvanou třetí stranou.

→ Strana 9

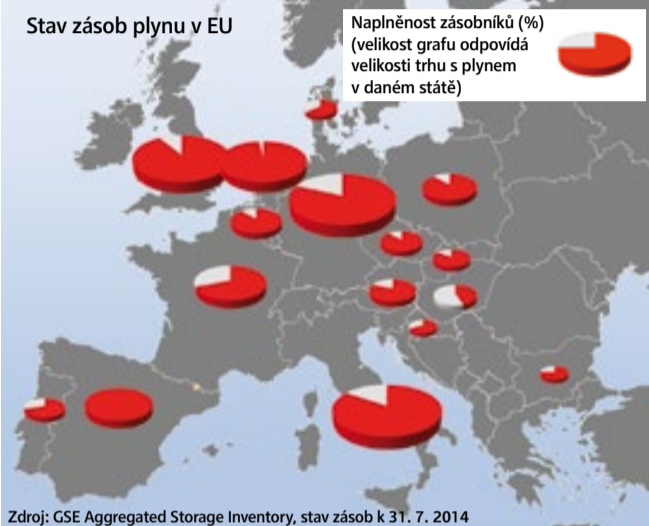
COMPANIUS A MANAŽEŘI RWE

Pomocnou ruku nabídli manažeři RWE letos poskytovatelé sociálních služeb Vyšší Hrádek v Brandýse nad Labem.

→ Strana 11

Stav zásob plynu v EU

Naplněnost zásobníků (%)
(velikost grafu odpovídá velikosti trhu s plynem v daném státě)



Zdroj: GSE Aggregated Storage Inventory, stav zásob k 31. 7. 2014

Podzemní zásobníky plynu RWE Gas Storage jsou plné z 90 procent¹. Oproti roku 2013 je to o 37 procent víc, což je dobrá zpráva před zimní sezónou.

Podobná situace je i v okolních zemích střední a východní Evropy. Na konci července se zásoby ve střední a východní Evropě pohybovaly na úrovni 77 % kapacity, což je o 28 % více, než tomu bylo na konci loňského července², a v RWE Gas Storage dosáhly úrovně dokonce 90 %. Příznivá statistika zmírňuje možné obavy politiků i zákazníků z přerušení dodávek plynu v zimě kvůli přetrvávající krizi na Ukrajině.

→ Pokračování na straně 5

Zásobníky plynu jsou naplněny na 90 %



Jarní kampaň RWE splnila očekávání

Značka RWE opět posílila ■ Jarmil a nové produkty zabírají



Záběr z natáčení TV spotu

V průběhu letošního jara se na obrazovky vybraných televizí vrátil herec Jarmil Škvřina, aktuální tvář RWE, s novou produktovou komunikací. Jak si jistě všichni pamatují, v aktuální kampani radil svému bratrovi, že péče o vztah přináší vždy své výsledky, a demonstroval to na příkladu RWE. Ta se o něj, jako o svého zákazníka, příkladně stará a nabízí mu například atraktivní finanční bonus za sdružený odběr elektřiny a zemního plynu (pro podrobnosti odkazuje na stránku www.rwezlevnuje.cz nebo speciální a bezplatnou telefonní linku 800 393 393).

Jarmilovým příkladem se doposud řídí téměř 47 tisíc zákazníků, kteří s námi v průběhu kampaně uzavřeli smlouvy na produkty RWE Relax+ nebo RWE Optimal (v obou komoditách).

Kampaň jako celek splnila nebo dokonce v některých případech předčila očekávání. Nejenže se podařilo uzavřít více než 47 tisíc nových smluv (všechny na dobu 36 měsíců),

ale webové stránky navštívilo téměř čtvrt milionu dalších uživatelů (to je o 136 % více než na podzim 2013) a do Call centra v Ostravě se dovolalo celkem 16 300 zájemců o nabídku (což je o 39 % více než na podzim 2013). Kolegové v Ostravě museli rovněž s vypětím všech sil vyřešit téměř čtyři tisícovky dalších požadavků z webu (tzv. e-leads), což v porovnání s předchozí kampaní znamená neuvěřitelný třidvacetinasobný růst v počtu těchto požadavků.

Kampaň v součtu zasáhla více než osmdesát procent dospělé populace a opět posílila značku RWE. Mezi všemi zákazníky s odběrem ZP je tak naše značka tou nejvýznamnější na trhu s neustálou se zlepšující image. To potvrzuje například i počet zhlédnutí naší reklamy na serveru youtube.com, kdy reklamu RWE zhlédlo plných 587 tisíc diváků, což představuje nárůst o 321 procento ve srovnání s předchozím obdobím.

Jak je patrné z výše uvedených čísel a fakt, dosavadní podoba komunikace RWE v podobě konzistentní a vtipné reklamy s Jarmilem ve spojení s inovativními produkty a službami, které neustále vylepšujeme, funguje a naplňuje očekávání a cíle s ní spojená. Proto i na podzim letošního roku něco chystáme ☺.

Václav Podzimek

Přestřižení pásky zahájilo fungování prvního patra Slunečního domova.

Když slunce svítí!

Praha ■ Uprostřed léta je to celkem běžné, ale když svítí dvojnásob, je to důvod k oslavě. Sluneční domov – projekt výstavby chráněného bydlení v Praze Dolních Počernicích se i díky podpoře RWE posunul opět o kousek blíže ke svému cíli. Mnozí čtenáři a zaměstnanci RWE v České republice si jistě vzpomenou na jeden z prvních Modrých dnů, kdy byl celý výtěžek akce předán chráněnému bydlení Sluneční domov, následovaly další akce jako nejrůznější bazary, sbírky, podpora z projektu Companius a další.

V polovině července tak mohlo sdružení rodičů, které spojil osud a péče o jejich postižené děti, dnes již mladé dospívající lidi, oslavit kolaudaci prvního podlaží a následného rozběhnutí domova pro handicapované. Sešli se nejen členové sdružení a jejich přátelé, ale i před-

stavitelé městské části Dolní Počernice a zástupci sponzorů a podporovatelů, mezi které nepochybně patří i RWE. Vzhledem k finanční náročnosti projektu by totiž bez pomoci druhých výstavba Slunečního domova nebyla vůbec možná. Přítomní hosté ocenili nejen aktuální stav výstavby, ale i pevné odhodlání rodičů postavit svým dětem chráněný domov rodinného typu, jakých není mnoho.

„Je před námi ještě velký kus cesty, ale tento dílčí úspěch nám dává naději, že celou stavbu dokončíme a vdechneme jí život“, říká předseda sdružení Petr Stránský.

Všichni rodiče věří, že dům bude, tak jako uprostřed letošního července, vždy zalitý sluncem a poskytné jejich dětem důstojné zázemí a péči.

Jana Stránská

Zdeněk Kaplan ve vedení RWE Energo

Novým jednatelem společnosti RWE Energo se od letošního července stal Zdeněk Kaplan. Ve skupině RWE působí již sedmým rokem. Nyní má na starosti re-

sort CEO a jeho úkolem je nastartování růstu nových lokalit v oblasti výroby tepla a elektřiny, posílení pozice skupiny v dalším rozvoji využívání zemního plynu v dopravě (CNG) a vyhledávání nových příležitostí v oblasti takzvaných chytrých technologií.

→ Rozhovor se Zdeňkem Kaplanem čtěte na straně 2



ÚVODNÍK

Mili čtenáři,

jako staronová posila týmu PR se po návratu z mateřské dovolené na práci firemního redaktora vážně těším.

Je zajímavá. Sestavit za pomoci redakční rady paletu témat a nechat prostor i Vám, zaměstnancům RWE. Zachytit, zdokumentovat a přiblížit důležité dění ve firmě. Časopis graficky připravit a poslat do tiskárny. A pak si ještě tak osmkrát do roka ☺ něco myslet, jinými slovy napsat editoria.

Na intranetu čtete a od kolegů slyšíte zprávy o projektech, které řeší budoucí nastavení pracovního stylu ve všech společnostech RWE. Aktuálně se nejen u nás rozjíždí projekt s názvem Nový styl. Řeší takové věci, jako je několikadenní práce z domova, tzv. homeoffice, pohyblivá pracovní doba, flexibilní úvazky. Možná budoucí sdílená pracoviště, kdy jeden pracovní stůl bude sloužit více zaměstnancům, ale i rozšířené odpočinkové a relaxační zóny v budovách.

Je toho hodně, co se bude řešit. Důvodem jsou úsporná opatření; provozování kanceláří něco stojí. Důležité je ovšem posoudit, jak změny budou vnímat zaměstnanci. Tady více než kde jinde bude platit, že co člověk, to názor.

Pokud mohu přidat ten můj, tak jako matka jednoho školového a druhého školou povinného dítěte tento styl přivítám.

Čas běžně strávený v dopravní zácpě na jižní spoje už využiji doma k práci. Navíc s potřebným klidem na psaní. V zaměstnání s kolegy pak vše proberu, zajistím korektury, tvorba časopisu je týmová práce. Ovšem ne každý si nejen vzhledem ke svojí pracovní náplni dokáže, být občasně, „úřadování“ z domova představit. Zkuste chvíli přemýšlet, co přinese tato změna právě vám. Pokud chcete být u zdroje a ovlivnit novou podobu RWE, obraťte se na některého z ambasadorů projektu. Jejich jména jsou na intranetu a určitě každý váš podnět předají dál.

Simona Hladíková

TIRÁŽ

team: Česko
zpravodaj společnosti RWE v ČR
evidenční číslo: MK ČR E 15702
vychází 8x ročně
číslo 5 vychází 12. 8. 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
Mgr. Simona Hladíková
tel.: +420 737 200 972
e-mail: simona.hladikova@rwe.cz
Neprodejné

Jsme důležitým hráčem v dodávkách tepla a CNG

Říká v rozhovoru jednatel společnosti RWE Energo Zdeněk Kaplan

Pokračování ze strany 1

Jaké jsou vaše první dojmy v nové pozici?

Do RWE Energo jsem nastupoval s odhodláním mnoho věcí v podnikání této společnosti vylepšit, přinést nové nápady a „čerstvou“ energii. Myslím, že se mi to zatím daří, ale zda a do jaké míry se mi to podaří opravdu, se ukáže až za delší dobu. Zatím se snažím co nejrychleji zorientovat v obou základních oblastech podnikání RWE Energo, kterými jsou uplatnění CNG v dopravě a výroba tepla a elektřiny, a rychle nastartovat konkrétní aktivity zaměřené na posílení pozice v těchto oblastech. Musím upřímně přiznat, že je to velmi náročné, ale zároveň hodně zajímavé. A přesně tato kombinace mne baví.

V plynárenském oboru působíte už od roku 2007 a přesto je pro vás činnost RWE Energo nová?

Ve skupině RWE jsem se vždy pohyboval spíše kolem distribuční soustavy. Od roku 2009 jsem byl ředitelem strategie distribuční soustavy ve společnosti RWE GasNet. A právě z tohoto pohledu mohu říci, že v oblasti výroby tepla a elektrické energie a pak i v CNG vidím možnost rozšíření využití zemního plynu do budoucna. A díky příležitosti pracovat v RWE Energo jsem rád, že se na tomto rozvoji budu moci podílet.

Jaké jsou vaše plány v oblasti výroby tepla a elektrické energie?

V oblasti výroby tepla bych rád dovedl některé projekty ke zdárnému konci. Tím nejdůležitějším je připravovaná modernizace našeho největšího teplárenského provozu v Náchodě. Dalším projektem je instalace kogenerační jednotky v Berouně. Ta bude přidružena k soustavě, kterou již v této lokalitě provozujeme. Velmi zajímavý je také vývoj našeho působení v Břeclavi, kde věřím, že svoji pozici obhájíme a s městem se i nadále na spolupráci domluvíme. Paralelně pak hledáme nové obchodní příležitosti a snažíme se uspět ve výběrových řízeních na centrální zásobování teplem v různých městech, nebo v nabídce řešení výroby tepla a elektřiny pro konkrétní průmyslové zákazníky.

A jaký plánujete rozvoj v oblasti využívání zemního plynu v dopravě?

V této oblasti jsme jako skupina dlouhodobě lídrem. V minulém roce jsme prodali 4,84 milionů metrů krychlových CNG z celkových 21,9 milionů krychlových, tedy skoro čtvrtinu. Také provozujeme největší počet CNG stanic. U CNG je mým hlavním cílem i nadále udržet naši vedoucí pozici na trhu, což bude velmi náročné vzhledem k plánům konkurenčních společností. S tím tedy samozřejmě souvisí další výstavba infrastruktury plnicích stanic. Vloni jsme se soustředili spíše na navyšování kapacit našich stávajících stanic tam, kde zaznamenáváme rostoucí zájem motoristů. V letošním roce plánujeme otevření



Zdeněk Kaplan

dalších tří nových stanic a posílení dalších stanic. Proto jsme pro dalších nových dvanáct lokalit již nyní zahájili přípravu studie proveditelnosti. V dalších letech bychom rádi stavěli šest a případně i více nových CNG stanic ročně, a tím si udrželi pozici vedoucí firmy na trhu. Základem je oslovování dalších dopravců, měst i velkých firem. Paralelně k tomu se pak v okolí existujících stanic snažíme přivést k CNG i menší dopravce a lokální rozvozce. Plnicí stanice totiž nelze stavět bez zajištěné ekonomiky.

» Plány máme odvážné, ale jsem přesvědčen, že jsou reálné, a je nyní na mně a na celém týmu je naplnit. «

Překvapilo vás již v práci něco zásadního?

Dá se říci, že příjemných překvapení je více než těch nepříjemných. Jsem člověk, který má rád výzvy a jen tak se nevzdává. Ono to možná zní tak, že plány máme odvážné, ale jsem přesvědčen, že jsou reálné, a je nyní na mně a na celém týmu je naplnit. Když ale sleduju situaci na trhu s CNG, vidím, že vše je nám nakloněno a že příležitostí je spousta. U výroby tepla a elektrické energie je situace podstatně složitější, nicméně i tady existují příležitosti pro naše uplatnění, jen se jich musíme chopit.

RWE Energo si i v minulosti nevedla špatně. Přesto budete chtít

určitě mnohé vylepšit. Prozradíte co konkrétně?

Jak jsem již říkal, u CNG je třeba pokračovat v budování nových stanic. Prostor pro zlepšení je pak ve zkrácení doby potřebné pro výstavbu plnicí stanice. Druhým konkrétním zlepšením je vytvoření podmínek pro flexibilní tvorbu nabídek pro zákazníky dle jejich potřeb. V oblasti výroby tepla a elektrické energie takovým zlepšením může být rozšíření služeb i mimo výrobu energií. Mám tím na mysli umět zákazníkům poradit, jakými způsobem mohou optimalizovat svoji spotřebu energií, navrhnout jim potřebné technické řešení a toto jim i umět dodat. Vedle toho bych rád využil potenciálu, který přináší moderní technologie (např. smart metering), a různých inovací a inovativních metod, jakými může být i pilotní projekt „virtuální elektrárny“.

Ještě si na závěr dovolím osobní otázku: Kdo je Zdeněk Kaplan?

Jsem férový člověk, který přistupuje k tomu, co dělá, aktivně a s nadšením. Na prvním místě je samozřejmě pro mne rodina, nyní hlavně syn, který vyplňuje můj volný čas. Dále pak mám rád sport, především míčové sporty. Dříve aktivně, ale dnes již pouze rekreačně hraji tenis, stolní tenis a v poslední době i golf. Co se týká míčových sportů, tak se tradičně účastním turnajů v míčovém sedmiboji.

Děkuji za rozhovor.
Markéta Veselá Schaubhuberová

KOLEKTIVNÍ VYJEDNÁVÁNÍ

Začínáme v létě

Praha ■ Dne 19. prosince minulého roku byla podepsána stávající Kolektivní smlouva platná pro společnost RWE v ČR na rok 2014 a 2015. Smluvní strany se v ní mimo jiné dohodly, že v letošním roce bude jednáno na návrh kterékoliv smluvní strany o mzdové části a při změně právních předpisů, které se dotýkají závazků upravených v této kolektivní smlouvě, i o jejích dalších částech. Platí to i v případě, že nové či novelizované obecné závazné právní předpisy umožní sjednat i závazky, které v době uzavírání kolektivní smlouvy právní řád neumožňoval, popřípadě bude o takové změně (doplnění) kolektivní smlouvy jednáno. Přípravy jsou proto v plném proudu, zástupci zaměstnanců i zaměstnavatele se opět připravují na několikakolové vyjednávání.

V těchto dnech pročítáte text Kolektivní smlouvy plus vaše náměty a připravujeme návrh Přílohy číslo 1 k Dodatku číslo 1. Zaměřujeme se na část Odměňování zaměstnanců a diskutujeme zejména procento nárůstu:

a) Zaměstnavatel deklaruje meziroční nárůst mezd o... % za období 2014 – 2015 v jednotlivých společnostech.

b) Zaměstnavatel se zavazuje zajistit meziroční nárůst průměrné mzdy za jednotlivé společnosti proti skutečnosti předchozího roku o... %.

Zároveň se zaměstnavatel zavazuje v rámci plnění tohoto závazku k navýšení fixní mzdy s účinností od 1. ledna 2015 následovně:

- u zaměstnanců pod minimem měsíční fixní mzdy o...%,

c) u zaměstnanců v rozpětí měsíční fixní mzdy o... %.

Smluvní strany se dohodly, že k porovnání míry inflace budou používat hodnotu vyjádřenou přírůstkem průměrného indexu spotřebitelských cen za posledních dvanáct měsíců proti průměru předchozích dvanácti měsíců vydanou Českým statistickým úřadem. V případě, že míra inflace k 30. červnu 2015 přesáhne hodnotu... %, bude zahájeno jednání s odborovými organizacemi o části 2 Kolektivní smlouvy Odměňování zaměstnanců.

Pročítáme celou část Odměňování zaměstnanců a hodnotíme spolu s vámi, jak se usadila nová koncepce odměňování, jak dopadlo mzdové zařazení jednotlivých zaměstnanců na základě alokace do jednotlivých rolí, jak jsou nastavena Minima a Maxima měsíční mzdy v jednotlivých úrovních atd.

Procházíme také související legislativu a její poslední změny, které by nás mohly přivést k dalším úpravám.

V srpnu 2014 všechny návrhy znovu projednáme v rámci Koordinační rady Svazu Odborových Sdružení ENERGIE (KRP SOS ENERGIE) a připravíme zahajovací dopis včetně návrhu budoucí kolektivní smlouvy. Ještě stále je tedy prostor reagovat na naši výzvu: Jaké změny či doplnění navrhuje na příští rok (viz <http://intranet.rwe.cz/cs/kolektivni-vyjednavani>).

Počátkem září 2014 kolektivní vyjednávání o Dodatku číslo 1. zahájíme a co se nevejde do letošního jednání, posuneme na další rok či roky.

(šv)



Šárka Vojtková

HR jako poradce, inovátor a nositel změny

Nová ředitelka HR Erika Vorlová chce pokračovat v nastartovaném směru práce



Erika Vorlová

Na pozici ředitelky úseku Lidské zdroje nastoupila 1. srpna letošního roku Erika Vorlová, která ve skupině RWE v ČR doposud působila jako senior manažerka centra odbornosti Rozvoj a nábor (Senior Manager, Development & Recruitment). Ještě krátce před nástupem do nové funkce jsme se jí stačili zeptat, jaké jsou její cíle i pocity.

Především bychom se chtěli zeptat na vaše první kroky v nové pozici.

Ty už mám fakticky několik týdnů za sebou. Dočasným vedením celého úseku Lidské zdroje jsem byla pověřena už k 1. květnu. Šlo to velmi rychle, naskočila jsem do rozjetého vlaku a začala naplno pracovat na řadě našich i mezi-

národních HR projektů, které v té době byly v plném běhu.

Měla jste dostatek času se na nové pozici „aklimatizovat“?

Vzhledem k tomu, že už jsem několik let součástí užšího vedení HR, tak jsem o řadě projektů měla konkrétní představu. Nicméně s množstvím činností a povinností, které souvisejí s výkonem pozice ředitelky HR, se teprve seznamuji. A to doslova za pochodu. Mám v tomto ohledu velké štěstí, že se mohu opírat o velmi zkušený a profesionální tým svých kolegů. Díky HR Business Partnerům získávám podrobný přehled o dění v jednotlivých společnostech skupiny RWE v ČR a samozřejmě jsem musela začít intenzivně

vzdělávání a rozvoje by mělo probíhat během samotného výkonu práce, například při práci na projektech, 20% prostřednictvím profesního networkingu (kolegové a nadřízení), a tradičním školením bychom měli strávit maximálně 10% z celkového času věnovaného rozvoji. V mnohem větší míře chceme také využívat možností moderních technologií, jako jsou „webináře“, interaktivní vzdělávací programy, atraktivní e-learningové kurzy. Dalším z našich cílů je větší podpora rozvoje talent managementu a zvýšení efektivity veškerých HR procesů napříč celou skupinou RWE v ČR. Z mezinárodních projektů, které se rozvíjejí v rámci celého koncernu, si kladu za cíl podpořit především projekty Nový styl a New Way of Working.

A cíle HR v dlouhodobém horizontu?

Budeme pokračovat v trendu, který jsme nastartovali spuštěním nového HR modelu. Chtěla bych dál posilovat roli útvaru HR jako profesionálního poradce, inovátora a nositele změny. Jako skutečně spolehlivého partnera managementu a všech našich zaměstnanců pro jejich práci, rozvoj a byznys. Chci, aby se kolegové na nás mohli kdykoli s důvěrou obrátit pro radu, pomoc a podporu.

Druhou oblastí aktivit, kterou budu chtít podpořit, je HR marketing. Bezpochyby je tady prostor pro mnohem intenzivnější prezentaci naší skupiny směrem k pracovnímu trhu, školám i široké veřejnosti. Naším cílem je zdůraznit možnosti a perspektivy, které RWE nabízí. Naším cílem by mělo být oslovit správné lidi na trhu a současně

budovat naši prestiž jako významného tuzemského zaměstnavatele.

Jaké byly vaše první pocity po jmenování do pozice ředitelky HR?

Pocity to byly smíšené. V prvním okamžiku jsem samozřejmě měla velkou radost. Jde také o to, že mohu zúročit a dál rozvíjet svoje zkušenosti z oboru. Současně na mě dopadla určitá tíha odpovědnosti, kterou pozice ředitelky HR obnáší. Jednoznačně však převládli optimismus a odhodlání zvládnout všechny nové výzvy, jak nejlépe dovedu. Přece jen nejsem v oboru HR nováčkem, a jak jsem zmínila, mohu se opírat o profesionální i morální podporu zkušeného týmu HR.

(HR)

PROFIL

Erika Vorlová vystudovala psychologii na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy a Strategický management lidských zdrojů na Masarykově ústavu vyšších studií. První zkušenosti z oblasti personalistiky získala už během univerzitních studií jako koordinátor náboru a výběru lidí ve společnosti McDonald's Praha. Po ukončení studií se několik let paralelně věnovala profesi klinického psychologa a roli specialisty lidských zdrojů ve společnosti Eurotel. Od roku 1999 se profesně plně věnuje oblasti lidských zdrojů - jako konzultant, manažerka či personální ředitelka ve významných nadnárodních společnostech, jako jsou Eurotel, Hewlett Packard, Sanofi-Aventis či BAXTER. Ve skupině RWE působí od ledna 2011 na pozici Senior Manager, Development & Recruitment. Na pozici ředitelky úseku HR oficiálně působí od 1. srpna letošního roku. Erika Vorlová je vdaná a má dva syny. Relaxuje se svou rodinou a přáteli, pokud možno při sportu či se sklenkou dobrého vína, je vášnivou čtenářkou a luštitelkou sudoku.

RWE Energie se zapojila do projektu na optimalizaci pracovního kapitálu

Díky vývoji cash flow ve skupině RWE narůstá význam ukazatelů spojených s pracovním kapitálem

Negativní vývoj cash flow (peněžních toků) se stává tématem číslo jedna skupiny RWE. Do této situace se RWE dostala zejména provedenými opatřeními v Německu, jako je odklon od výroby jaderné energie či nárůst výroby elektrické energie z obnovitelných zdrojů na úkor poklesu konvenční výroby. To má za příčinu snížení příjmů a negativní dopad do cash flow RWE. Vysoký dluh se stává významnou hrozbou pro budoucí rozvoj společnosti, jednoznačně patří mezi klíčové aspek-

ty, které jsou například v rámci strategického plánování brány v potaz a jsou začleněny do strategických cílů. Aby podnikání mělo smysl, musí jí samotná provozní činnost generovat přebytek peněz. Takto vytvořené toky se pak primárně spotřebují v investiční činnosti na rozvoj společnosti. Pokud jsou ale výdaje, například na investice do výstavby nových elektráren či výdaje na výplatu dividend, vyšší než samotné cash flow z provozu, vzniká dluh.

Pro snížení dluhu jsou na úrovni RWE přijímána opatření ve formě snižování výdajů na investice, úsporných opatření v provozních výdajích (předpokládaná úspora ve skupině je stanovena ve výši 2 mld. €) či návrhu snížení výplaty dividend z 2 € na akcii na 1 € na akcii. Dalším nástrojem k zajištění finanční síly skupiny jsou programy na prodej společností (např. RWE Dea AG, Net4Gas).

Ratingové společnosti, respektive investoři poměří vyšší čistého dluhu vůči EBITDA (provoznímu výsledku očištěného o odpisy). Tento poměrový ukazatel se používá pro porovnání (benchmarking) mezi externími firmami pro stanovení ratingu společnosti. Čím lepší rating společnost dosahuje, tím levněji zajišťuje své financování. V časovém vývoji od roku 2010 do současnosti se tento ukazatel za RWE pohyboval v rozmezí 2,8 až 3,5. Cílová hodnota RWE

ve střednědobém horizontu je stanovena na úrovni 3. Ze struktury ukazatele vyplývá, že finanční pohled na společnost má dva základní pilíře, které je nutno vyváženě řídit. Na jedné straně společnost musí generovat zisk, tzn. zaměřit se na náklady a výnosy společnosti. S určitým časovým posunem je pak nutno počítat při řízení příjmů a výdajů, resp. cash flow společnosti. Přestože společnost vykazuje zisk, může se dostat do problémů s likviditou

například tím, že zákazníci nebudou včas platit, a tím pádem následně nemusí být dostatek finančních prostředků na úhradu splatných závazků společnosti. Pro reálné posouzení likvidity společnosti samotné výkazy jako například výkaz cash flow nestačí, a proto se bere v úvahu zejména výše krátkodobých pohledávek a krátkodobých závazků a počítá se jejich rozdílem.

Pracovní kapitál

Obecná definice pracovního kapitálu vychází z rozdílu hodnot krátkodobého majetku (zásoby, krátkodobé pohledávky, finanční majetek) a krátkodobých cizích zdrojů (krátkodobé závazky a úv-

ry). RWE Energie je zapojena do projektu optimalizace pracovního kapitálu, aby svým dílem přispěla ke snížení dopadů výše zmíněných negativních vlivů na cash flow skupiny RWE.

Významnou položkou pracovního kapitálu jsou pohledávky z obchodního styku, které zahrnují pohledávky za zákazníky odebírajícími plyn a elektrickou energii. Výše externích pohledávek je pravidelně sledována, zejména pak vývoj pohledávek po splatnosti, v členění dle komodit, segmentů a dle věkové struktury pohledávek. Nárůst pohledávek může signalizovat problém s inkasem peněz od zákazníků, tedy pokles příjmů

a negativní dopad do cash flow. Navazujícím procesem je vymáhání pohledávek a tvorba opravných položek k rizikovým pohledávkám. Opravné položky snižují celkovou hodnotu pohledávek (brutto) na čistou hodnotu (netto). Tvorba těchto opravných položek znamená na straně nákladové negativní dopad do hospodářského výsledku společnosti. Účinným nástrojem na včasné a bezproblémové platby od zákazníků jsou například souhlasy zákazníků s přímým inkasem z bankovního účtu. Ve srovnání s jinými společnostmi obchodujícími s energiemi má RWE vysoký podíl tohoto způsobu plateb. Přímé inkaso zajišťuje příjem peněz včas a snižuje riziko nezaplacení pohledávky či zálohy od zákazníka a pozitivně působí na cash flow.

Položka nevyfakturovaná komodita vyjadřuje hodnotu ještě nevyfakturované tržby za komoditu plyn a elektřinu a saldo je se s přijatými zálohami.

Samostatnou položkou pracovního kapitálu jsou interní pohledávky v rámci skupiny RWE. Z pohledu jednotlivých společností skupiny představují interní pohledávky (závazky) významnou složku pracovního kapitálu. Z hlediska skupiny jako celku se však tyto vzájemné vztahy eliminují (konsolidují). U interních položek je nutno brát v úvahu to, zda interní platební podmínky reflektují reálné tržní podmínky, a tím pádem i pracovní kapitál odráží skutečnou potřebu pracovního kapitálu ve společnostech.

➔ Pokračování na straně 4

Vývoj cash flow z provozní činnosti vs. investiční výdaje a výplata dividend z pohledu skupiny RWE



ty, které jsou například v rámci strategického plánování brány v potaz a jsou začleněny do strategických cílů.

Aby podnikání mělo smysl, musí jí samotná provozní činnost generovat přebytek peněz. Takto vytvořené toky se pak primárně spotřebují v investiční činnosti na rozvoj společnosti. Pokud jsou ale výdaje, například na investice do výstavby nových elektráren či výdaje na výplatu dividend, vyšší než samotné cash flow z provozu, vzniká dluh.

Pracovní kapitál z pohledu RWE



V červeném rámečku - nejvýznamnější ovlivnitelné položky pracovního kapitálu z pohledu RWE Energie

Moderní IT nástroje umožňují efektivní spolupráci a sdílení informací v RWE

V minulých vydáních časopisu team: vám kolegové představili nástroje, které jsou v RWE používány pro usnadnění spolupráce, výměnu a sdílení informací či znalostí. Seznámili vás s nástrojem Microsoft SharePoint pro sdílení dokumentů, který využívá oddělení POIM a IT Czech pro podporu řízení projektů a testuje jej též oddělení Controllingu pro usnadnění svých agend. Plošné nasazení SharePointu pro osobní a týmové použití plánujeme po prázdninách. Druhým zavedeným nástrojem je znalostní báze Atlassian Confluence, která je využívána v Zákaznických službách a do budoucna ji plánují obdobně využívat další oddělení. Confluence a SharePoint nejsou jediné platformy

pro podnikovou spolupráci a sdílení informací, které budeme v RWE v blízké budoucnosti používat.

Yammer

Velmi aktuální je sdílení informací v podnikových sociálních sítích. Ty fungují podobně jako veřejné sociální sítě, například Facebook, s tím rozdílem, že do podnikové sítě se mohou přihlásit jen zaměstnanci dané organizace a je tak možné diskutovat a komentovat vnitropodnikové dění se zaměstnanci z jiných oddělení a vytvářet skupiny (například v rámci projektového či jiného pracovního týmu). V průběhu měsíce června byla



v RWE jako celospolečenská sociální síť spuštěna služba Microsoft Yammer <https://www.yammer.com/rwe.com>. (Více se dočtete níže v článku Yammer – nový způsob interní komunikace v RWE a také na intranetu v záložce IT.)

Lync

Dalším nástrojem z rodiny Office365 je Microsoft Lync určený pro efektivní on-line spolupráci. Komunikovat lze textově, hlasem či obrazem, můžete sdílet aplikace nebo plochu, pořádat konference či přenášet soubory, a to i z mobilních zařízení (chytrý telefon nebo tablet), volat v rámci IP telefonie RWE a též do ve-



řejné telefonní sítě, a posílat SMS. Samozřejmostí je propojení Lyncu s Microsoft Exchange (elektronická pošta). Uživatelé Lyncu se zobrazí v Outlooku stav ostatních uživatelů a může přímo naplánovat Lync schůzku. Lync je uvažován jako celospolečenské řešení, proto bude možné snadno a pohodlně pořádat videokonference například s kolegy z Německa. Návody najdete na intranetu v záložce IT.

Výše uvedené IT nástroje posilují trendy socializace a mobility v pracovním prostředí. Tento trend jsme v nedávné době podpořili plošnějším zaváděním chytrých telefonů podle nového standardu. Zároveň je to příležitost pro další pracovní využití tab-

letů. Věříme, že zaváděné způsoby komunikace a sdílení informací napomohou RWE obstát v náročném období transformace, umožní zavést Nový styl spolupráce do každodenní praxe a stanou se klíčem k budoucímu úspěchu. Poděkování patří kolegům v IT, kteří na zavádění pracují, a též kolegům ve společnostech RWE, kteří nástroje testovali v pilotních provezech.

IT Service Management, RWE IT Czech a Information Management, RWE ČR, připomínkoval F. Zuzák

Yammer – nový způsob interní komunikace v RWE

Rádi bychom vám představili nový komunikační kanál, který byl nedávno v RWE zaveden. Někteří z vás ho již aktivně využívají, jiní do něj jen nahlédli, ale jistě je ještě mnoho z vás, kteří o něm zatím nic nevědí. Pro vás všechny jsme připravili Základní pravidla pro užívání Yammeru, které naleznete na konci tohoto článku.

Co je vlastně Yammer

Yammer je bezpečný a pohodlný způsob, jak spolu mohou všichni zaměstnanci RWE navzájem komunikovat a spolupracovat (a to nejen z ČR, ale i např. z Německa či Nizozemí). Je to soukromá sociální síť určená jen RWE, kde můžete vytvářet skupiny pro projektové týmy, sdílet soubory, spolupracovat na dokumentech a vyhledávat informace. Cílem tohoto nástroje je zrušit bariéry a vytvořit prostředí ke spolupráci a sdílení smysluplných informací mezi kolegy z různých oddělení a lokalit.

Zde jsou některé konkrétní přínosy podnikové sítě Yammer:

- snížení množství emailů;
- spolupráce v rámci projektových/zákaznických týmů;
- sladění vize společnosti s tím, jak pracují jednotlivá oddělení a týmy;
- učit se jeden od druhého a sdílet "best practices".

Skupina Yammer Tips & Tricks!

Potřebujete poradit nebo se naopak chcete podělit s kolegy o nějaký dobrý nápad, tip či trik? Vytvořili jsme pro vás tuto speciální skupinu na Yammeru, kam můžete vkládat dotazy a nápady, jak Yammer využívat. Můžete také vytvořit nový příspěvek nebo "lajkovat" a komentovat již existující příspěvky.



Základní pravidla pro užívání Yammer:

V rámci veškerých aktivit na této síti se řiďte následujícími pravidly:

- Používání Yammeru nejdříve konzultujte v rámci svého týmu nebo oddělení a dbejte interních pokynů.
- Vše, co na Yammer napíšete nebo co na něj vložíte, zůstává pouze tam – v žádném případě nešířte informace na jiných sociálních sítích, např. Facebook, Twitter apod.
- Nevyužívejte Yammer pro soukromé účely – nezveřejňujte zde své soukromé fotky nebo jiné informace. Yammer není veřejná sociální síť.
- Nezveřejňujte důvěrné informace na hlavní stránce – vytvořte si raději soukromou skupinu.
- Nepředávejte v žádném případě přes Yammer osobní údaje.
- Respektujte ostatní uživatele a členy skupin – je v pořádku nesouhlasit, ale činite tak zdvořilým způsobem.
- Zveřejňujte pouze smysluplné příspěvky.
- Pamatujte, že plně zodpovídáte za vaše příspěvky a komentáře.

▪ Pokud chcete obhájit své názory, učiňte tak stručně a věcně.

▪ Mějte na paměti, že Yammer není určen pro sdílení či předávání chráněných, tzn. strategických a citlivých informací.

Žádáme také všechny uživatele, aby se při používání Yammeru řídili směnicí Bezpečnost informací.

Doufáme, že vám tento nástroj zjednoduší a zpříjemní vaši práci pro skupinu RWE.

IT Service Management



RWE Energie se zapojila do projektu na optimalizaci pracovního kapitálu

Pokračování ze strany 3

V položce daňové pohledávky je významná například pohledávka z DPH za finančním úřadem (pokud je daň na výstupu nižší než na vstupu, jedná se o tzv. nadměrný odpočet a vzniká pohledávka). V průběhu roku však může nastat situace, kdy naopak vzniká závazek z DPH. Jedním z jednorázových optimalizačních opatření je využití legální možnosti posunutí zaplacení tohoto závazku až o čtyři dny později, než je daná splatnost (to zlepšuje pracovní kapitál, vydám peníze později).

Do pracovního kapitálu dále vstupují zásoby. V obchodní společnosti RWE Energie je tato položka nulová, ale například u společnosti RWE Gas Storage je významná – zásoby plynu zvyšují hodnotu pracovního kapitálu. Cílem je tyto zásoby snížit, protože v sobě vážou peněžní prostředky, což má negativní dopad do cash flow.

Krátkodobé závazky jsou reprezentovány zejména závazky z obchodního styku. Obdobně jako u pohledávek lze tyto závazky členit na externí a interní. Nejvýznamnější z pohledu RWE Energie je závazek z nákupu plynu (interní vztah s RWE Supply&Trading CZ). Externí závazek pak vzniká například z nákupu elektrické energie a její distribuce. Na pomyslném žebříčku význam-

nosti z pohledu dopadu do cash flow se na předních pozicích drží jednoznačně přijaté zálohy od zákazníků. Aktivní práce se zálohami, jejich optimální nastavení ve vazbě na předpokládaný odběr komodit a na konci procesu úspěšný výběr předepsaných záloh má výrazný vliv do cash flow společnosti. Cílem je minimalizovat rozdíl mezi fakturovanou částkou a předepsanou zálohou, respektive skutečně vybranou (přijatou) zálohou. Přínosem zaplacených záloh je především snížení pracovního kapitálu, nižší kreditní riziko a výběr finančních prostředků za účelem zajištění smluvené dodávky energie. V rámci optimalizace pracovního kapitálu byl analyzován propočet nastavení předepsaných záloh u zákazníků za segment MASS a jedním z opatření pro zlepšení pracovního kapitálu bylo z p ř e s n ě n í

nastavení záloh. Jedná se zejména o rovné nastavení záloh na 365 dní pro všechny zákazníky. I tato zdánlivě „drobná“ úprava má podstatný vliv na zlepšení peněžních toků. Oproti tomu v segmentu INDI jsou zálohy zákazníkům nastavovány individuálně a je vysledováno, že téměř 40% zákazníků zálohy neplatí.

Nově RWE Energie vyvíjí produkt, který zákazníkovi poskytne procentuální slevu z konečné částky za plánovaný odběr komodity při jednorázovém zaplacení celkové hodnoty ročních záloh. Pro zákazníka to znamená úsporu

v nákladech a pro RWE Energii kladný dopad do cash flow (peníze jsou dříve k dispozici a mohou být využity pro jiné aktivity).

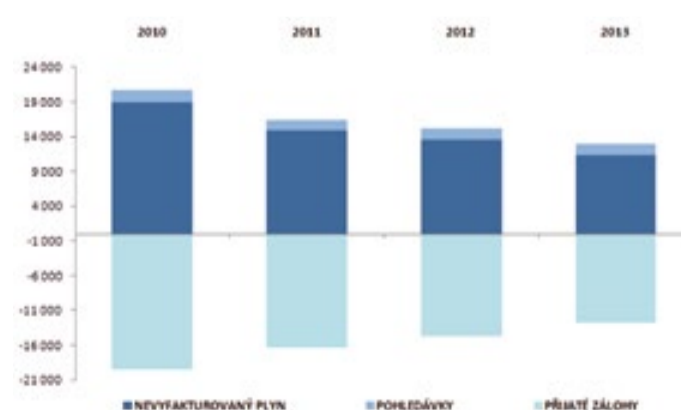
Závěr

Na závěr by se slušelo uvést, jak vysoký má pracovní kapitál být. Jednoduchý návod neexistuje, což dokazuje složitost popsaného problému. Kladná hodnota pracovního kapitálu ukazuje na to, že má společnost na zajištění svých krátkodobých závazků k dispozici oběžná aktiva. Příliš vysoký pracovní kapitál snižuje rentabilitu, protože

jeho oběžná aktiva jsou v nečinnosti a nevydělávají. Obecně platí, že je nutno řídit obrátový cyklus peněz. To v praxi zjednodušeně znamená, že je žádoucí zkrátit čas, kdy zaplatí zákazník a naopak dobu, za kterou společnost splatí svůj závazek, prodlužovat. To jsou faktory, které pozitivně ovlivní cash flow společnosti, respektive pracovní kapitál.

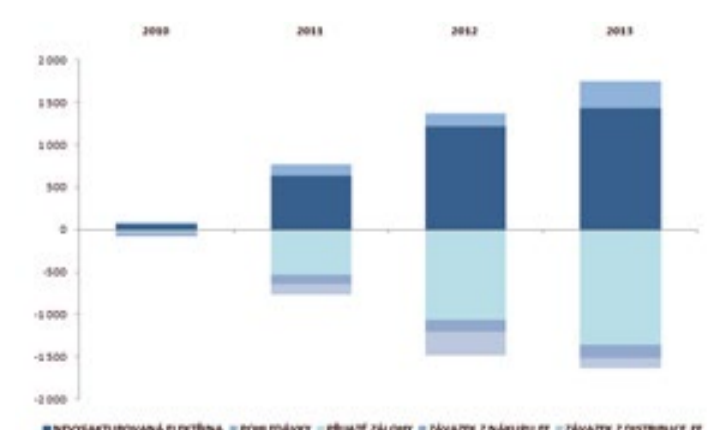
V rámci projektu optimalizace pracovního kapitálu jsme již odstartovali. Na úrovni RWE East jsou již nastavována nová KPIs pro dosažení efektivního snížení pracovního kapitálu.

Vývoj pracovního kapitálu za komoditu PLYN v letech 2010-2013



Z dlouhodobého hlediska je v pracovním kapitálu za komoditu plyn patrný klesající trend v přijatých zálohách a nevyfakturovaném plynu (ztráta zákazníků, vyšší transparentnost odvětví) při zachování konstantní výše pohledávek za zákazníky (přestože zákazníci odcházejí, jejich dluh vůči společnosti zůstává).

Vývoj pracovního kapitálu za komoditu ELEKTŘINA v letech 2010-2013



Rostoucí trend ve všech položkách od uvedení na trh v roce 2010. Oproti pracovnímu kapitálu za komoditu plyn zahrnuje i závazek za nákup a distribuci elektřiny (externí závazek).

Zásobníky plynu jsou naplněny na 90 %

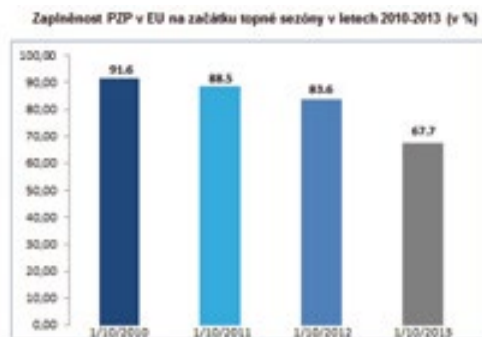
Pokračování ze strany 1

K vysoké míře aktuálních zásob v České republice i ve většině Evropy bezesporu přispěla především loňská mimořádně mírná zima, na jejímž konci byly zásobníky RWE Gas Storage plné na 34%. Tato skutečnost stlačila ceny plynu v létě 2014 výrazně dolů a uskladnění plynu se tak stalo pro obchodníky mnohem atraktivnější, protože jej

v zimě, kdy jsou ceny plynu vyšší, mohou prodat s vyšším ziskem.

Bohužel jsme v posledních několika letech svědky celoevropského trendu, kdy zaplněnost podzemních zásobníků před topnou sezónou neustále klesá (viz graf). Kolik plynu a kdy se uloží, závisí zcela na rozhodnutí obchodníků, kteří se o uskladnění plynu rozhodují pouze na základě

ekonomické výhodnosti, tedy hlavně podle rozdílu cen plynu v zimě a v létě. Nebezpečí tohoto přístupu pro bezpečnost dodávek si uvědomila řada evropských států včetně ČR, a zavedla proto pro dodavatele povinnost pokrýt část bezpečnostního standardu dodávek uskladněním plynu v podzemních zásobnících.



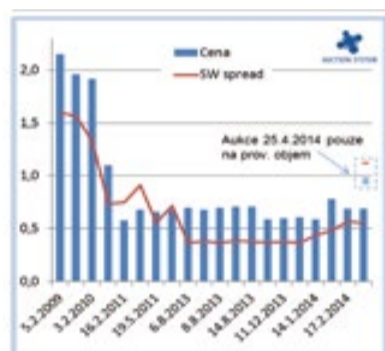
Poznámky:

1 – Stav zásob k 31. 7. 2014, zdroj: RWE Gas Storage

2 – Stav zásob k 31. 7. 2014, zdroj: GSE Aggregated Storage Inventory

Vycházíme vstříc našim zákazníkům

Trh se skladovací kapacitou je v posledních letech poznamenán nízkými cenami za skladování a poptávkou po větší flexibilitě. Naším zákazníkům chceme vyjít maximálně vstříc, a proto jim nabízáme široké portfolio produktů a služeb, které neustále rozšiřujeme. Zároveň jim poskytujeme kvalitní servis.

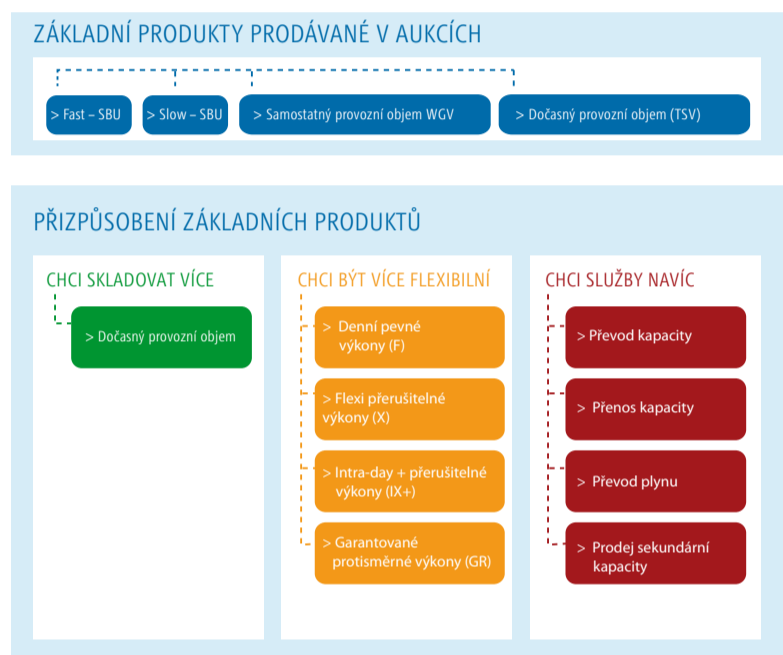


Ceny v aukci a SW spready (Kč/m³)

V současné době máme jedenadvacet zákazníků a počet neustále roste. Portfolio zákazníků je velice různorodé, patří mezi ně jak čeští, tak i zahraniční klienti. Nejedná se jen o klasické dodavatele plynu, ale smlouvy o skladování máme uzavřeny i s čistými „tradery“.

Základním rozhodovacím kritériem při rezervaci skladovací kapacity se pro obchodníky s plynem stala cena takzvaného sezonního spreadu (SW spreadu), neboli rozdílu mezi cenou plynu v zimě a v létě. Jeho budoucí vývoj však lze dlouhodobě jen velice těžko předpovědět. To má za následek, že se naši zákazníci čím dál tím více zajímají o rezervaci kapacity pouze na jeden skladovací rok a o rychlejší, tedy flexibilnější produkty.

Prodej skladovací kapacity není jen



o jednom produktu. Skladovací kapacita se nabízí:

- jako „bundle (SBU)“ - kompletní balíček (provozní objem + těžební + vtláčecí výkon) nebo jeho jednotlivé části samostatně,
- jako pevná nebo přerušitelná kapacita,
- jako krátkodobá nebo dlouhodobá kapacita.

Zákazníci sledují různé parametry

Zákazníci sledují při rezervaci skladovací kapacity různé parametry a vybírají z kombinace základních a dodatečných produktů a služeb, které odpovídají jejich potřebám a nejlépe jim umožňují reagovat na aktuální vývoj na trhu s plynem.

Mezi základní produkty patří rychlý

nebo sezonní bundle, samostatný provozní objem a dočasný provozní objem, které se rezervují v aukcích.

V případě, že chce zákazník skladovat více plynu, může si dokoupit dočasný provozní objem i na základě online požadavku.

Dodatečné vtláčecí a těžební výkony dávají zákazníkům větší flexibilitu: čím vyšší výkon, tím rychleji lze reagovat na výkyvy poptávky na trhu s plynem, dokonce i během aktuálního plynárenského dne.

Mezi další služby, které zákazníci čím dál tím více využívají, patří například převody nebo přenosy kapacity mezi různými ukladatelci a smlouvami o skladování.

Novinky pro rok 2014

CO BYSTE MĚLI VĚDĚT:

- RWE Gas Storage poskytuje služby uskladnění plynu ve virtuálním zásobníku plynu (VZP). Tím se rozumí vtláčení zemního plynu do zásobníku, jeho uskladnění a následná těžba. VZP zahrnuje veškerou kapacitu všech šesti zásobníků a nerozlišuje se, kde je plyn fakticky uložen.
- Hlavním důvodem pro využívání služeb zásobníku je pro dodavatele vyrovnávání sezonnosti poptávky jejich zákazníků. Mezi další důvody patří pokrytí špiček, krátkodobé obchody na organizovaných trzích, efektivnější využití přepravní soustavy a zajištění bezpečnosti dodávek.
- Cena za skladování se uvádí v Kč/m³ pro pracovní objem a v Kč/kWh/den pro těžební a vtláčecí výkony.
- Prodej skladovací kapacity v ČR probíhá prostřednictvím online aukcí v aukčním systému (základní produkty) nebo online „požadavků“ (ostatní produkty), které se realizují prostřednictvím nominačního portálu GSN.

NÁZOR ODBORNÍKA

„Představte si, že je leden a že je mnohem větší zima, než se čekalo. Jako zákazník PZP chci těžit více plynu, než mi umožňuje stávající smlouva. Ještě v ten samý den mohu dokoupit dodatečně Intra-day nebo Intra-day plus přerušitelné výkony. Pokud se bojím, že by těžba mohla být přerušena z důvodu nedostatku těžební kapacity, mohu si dokoupit na další den denní pevné výkony a tak získat jistotu, že plyn skutečně budu moci vytěžit,“ uvádí jako příklad Vít Maca, analytik oddělení prodeje v RWE Gas Storage



Vít Maca

V letošním roce jsme zavedli tři nové produkty.

Denní pevné výkony se řadí mezi produkty zvyšující flexibilitu, ale na rozdíl od nabízených přerušitelných výkonů nehrozí riziko, že budou přerušeny. Nabízíme je ovšem v omezeném množství.

Intra-day a Intra-day plus přerušitelné výkony umožňují objednat si doda-

tečné výkony i v průběhu aktuálního plynárenského dne. Produkty se liší minimální cenou, která závisí na času, kdy o tyto výkony zákazník požádá. Jejich nevýhodou je možnost přerušení v případě nedostatku těžební/vtláčecí kapacity v daný den.

Ohlédnutí za letošním setkáním zaměstnanců

Brno • Letošní setkání zaměstnanců RWE Gas Storage proběhlo v poklidném prostředí u Brněnské přehrady dne 26. června. Sešli se zde zaměstnanci z Prahy, Brna a všech šesti zásobníků, aby se dozvěděli více nejen o aktuálním vývoji ve skupině a RWE Gas Storage, ale také, aby mohli blíže poznat práci svých kolegů z jiných oddělení.

Aktuální vývoj na trhu

V první části programu se účastníci seznámili s vývojem ve skupině RWE a jeho dopadem na RWE Gas Storage a jednotlivé provozy. Následovaly konkrétní informace o finanční situaci, strategii a dalších plánech RWE Gas Storage. První část programu nakonec uzavřela Petra Trkalová s novinkami z oblasti lidských zdrojů. Jednatelé potom na pódiu pozvali členy posádky dračí lodě RWE Gas Storage, která získala

vyňkající druhé místo v celokonzernové soutěži v Essenu a předali jim sladkou odměnu.

Gallery walk a diskuze s jednateli

V druhé části programu, která měla formu takzvané gallery walk, si zaměstnanci mohli vybrat z osmi témat, o nichž na samostatných stanovištích hovořili jejich kolegové, od oprav podzemních sond po prodej kapacity. Rotace mezi stanovišti umožnily zaměstnancům zapojit se až do pěti prezentací a diskuzí na vybrané téma. „Jsem příjemně překvapen energií a hrdostí v diskuzích během gallery walk,“ řekl k tomu Lubor Veleba, jednatel RWE Gas Storage.

Oficiální program byl završen hodinovou otevřenou diskuzí s jednateli, během níž účastníci pokládali dotazy a diskutovali s vedením společnosti. „V otevřeném dialogu se všemi zaměst-

nanci chceme pokračovat a na setkání všech zaměstnanců chceme na podzim navázat sérií menších akcí, na kterých se jednatelé potkají se

zaměstnanci jednotlivých provozů,“ dodává Andreas Frohwein, jednatel RWE Gas Storage.



Gallery Walk se osvědčila. Umožnila zaměstnancům průběžně se zapojit do několika diskuzí.

Provozní call centra

Ostrava • Call centrum je živý organismus, který je potřeba usměrňovat a koordinovat tak, abychom co nejefektivněji obsloužili velký počet zákazníků, kteří se na nás obracují. V minulém roce jsme v call centru RWE vyřídili přes 1,6 milionu požadavků. K tomu, aby zde vše hrálo, jak má, máme k dispozici špičkový tým odborníků. Těmi jsou: Ondřej Dobrovolný, Gabriela Horníková, Michaela Křišťofiková a Ondřej Strojek. Říkejme jim „provozní“.

vyzvednutých hovorů (obslužnost) a procento příchozích hovorů obslužených do třiceti vteřin (service level). Pro zajímavost specialisté kontaktů se zákazníky obsloužili od začátku roku 2014 přes 320 tisíc příchozích hovorů, což je více než 95 procent z celkových příchozích hovorů za toto období. Service level se daří plnit od začátku roku v průměru na 83 procenta. Pro splnění těchto hodnot musí být vše dobře nastaveno a koordinováno. Po-

hned na první pokus, a proto je potřeba dořešit požadavek zpětným kontaktem zákazníka. Znamená to tedy, že do predikování nadcházejícího období se promítne i odchozí volání. Nelze vycházet pouze z dat minulého období, reakce zákazníků se v čase mění a očekává se tedy pružná reakce provozních. Počáteční predikce je upravována na základě nepředvídatelných situací, kterým call centrum čelí. Příkladem mohou být marketingové

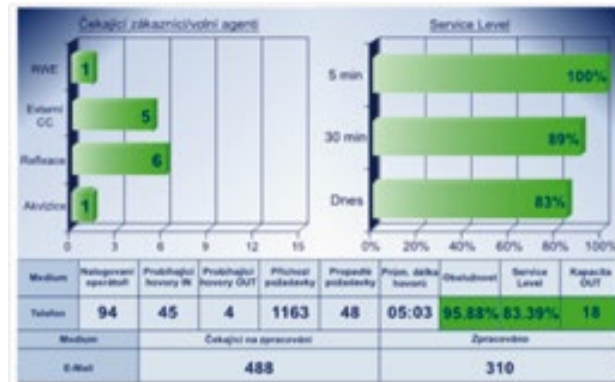
ních míst call centra. Aktuálně je v call centru k dispozici 206 pracovních míst, na kterých se musí vystřídat přes 260 zaměstnanců. Zaměstnanci v call centru pracují v prostředí open space. Neplatí zde ale pravidlo, kdo dřív přijde, ten dřív bere. Provozní mají připraven zasedací pořádek, kterým se všichni zaměstnanci řídí.

Plánovány jsou jak pracovní, tak nepracovní dny, a to na měsíc dopředu. Pro komfort zaměstnanců a možnost pro každého rozvrhnout si nadcházející období dle svého jsou směny zveřejněny s čtrnáctidenním předstihem.

Je tedy nutné pracovat s rezervou, a to vzhledem k absenci způsobené nemocností i jiným neočekávaným situacím (neplánované školení, výpadky techniky aj.). Stejně tak jako dirigent orchestru by měl počítat se situací, kdy mu během představení vypadnou první housle, i provoz call centra musí myslet na náhradníky. Příkladem jsou pohotovosti, které využívají v případě absence v nepracovní dny. Když to shrneme, při plánování směn je potřeba brát ohled na dovolené, školení, úpravy IT a s tím spojené technické výpadky, a to jak očekávané, tak i neočekávané.

I přesto, že byly vytvořeny predikce a na to naplánována kapacita, je nutné monitorovat a koordinovat aktuální provoz a v případě potřeby upravovat. Jsou situace, kdy v jedné chvíli mobilizujete všechny síly call centra a v další vzniká možnost a prostor pro rozvojové aktivity. Vše je plánováno a následně aplikováno co nejefektivněji a s ohledem na rozpočet, který call centrum má. Základem úspěšně zvládnutého dne je dokonalá příprava.

K online monitoringu provozní situace slouží především wallboard a agentská lišta, nástroje, pomocí kterých sledujeme aktuální dění. Wallboard můžeme srovnat se systémem, který je používán pro řízení leteckého provozu. Systém promítá aktuální provozní situaci, kde jsou sledovány hodnoty service levelu a obslužnosti. Obecně řečeno, kolik zákazníků se v danou chvíli obrátilo na call centrum RWE



Wallboard – Příznivé provozní podmínky



Wallboard – Nepříznivé provozní podmínky



Zleva: Gabriela Horníková, Michaela Křišťofiková, Ondřej Strojek, Ondřej Dobrovolný

Tento tým můžeme srovnat s dirigentem orchestru nebo diskžokejem (DJ). Stejně jako DJ vytváří pomocí moderní technologie hudbu mixem různých písní s přirozenými nebo umělými zvuky, tak i provoz na call centru využívá prostředků k zajištění dokonalé harmonie a plynulého chodu.

dívejme se tedy alespoň zčásti na práci našich provozních.

V první řadě se připravují plány na následující období. Call centrum není žádná továrna, kde pracovníci s předstihem vědí, kolik kusů výrobků ten den, týden či měsíc vyrobí dle nasmulovaných objednávek. Práce v call centru se odvíjí od počtu zákazníků, kteří se obrátí na RWE se svým požadavkem. Úkolem provozních je tedy vytvořit co nejpřesnější předpověď počtu a typu příchozích hovorů. Tyto predikce jsou vytvářeny na rok, měsíc, týden a den dopředu, kdy nejdůležitějším zdrojem informací jsou data z minulosti. Mezi klíčovými patří: počet hovorů, průměrná délka hovorů (talk time) a průměrná délka zpracování požadavku (after call work). Někdy nelze požadavek vyřešit

kampaně, změna rozesílky upomínek, fakturací a jiných činností, které vyvolají zájem zákazníků obrátit se na RWE.

Predikcí to ale nekončí. Vzhledem k počtu hovorů, rozvržených do dní na jednotlivé půlhodiny následujícího období, je potřeba efektivně naplánovat kapacitu call centra. Jako flexibilní složka kapacit jsou využívána externí call centra, která slouží především pro pokrytí provozně silných míst nebo v případech nestandardního vývoje. A to jak v průběhu týdne, tak i v rámci dne.

Zákazníci mohou svůj požadavek vyřídít jak telefonicky, tak emailem, a to 24 hodin denně, sedm dní v týdnu, 365 dní v roce.

Pro každý komunikační kanál se plánují kapacity rozdílně. Pro provozní to znamená naplánovat směny dle odlišnosti specializované práce týmů (Emailový tým, Retrea tým, Support tým) a s tím související práce v home office režimu. Podstatným faktorem pro plánování je také omezený počet pracov-



Pro zajištění kvalitního zákaznického servisu se v call centru sleduje několik ukazatelů. Nejdůležitějšími je procento

Jsme připraveni na nečekanou událost

Brno • Ve skupině RWE CZ je implementován systém BCM (Business Continuity Management) za účelem zajištění a včasné obnovy kritických procesů k běžnému provozu v případě jakýchkoli krizových situací. Součástí tohoto systému jsou plány BCP (Business Continuity Plan) pro kritické procesy, které obsahují postupy a zdroje nezbytné pro jejich zachování a obnovu do původního stavu. Tyto plány je potřebné pravidelně testovat, abychom se přesvědčili o jejich funkčnosti a schopnosti zaměstnanců reagovat na vzniklé incidenty.

Jedním z důležitých procesů je právě call cen-

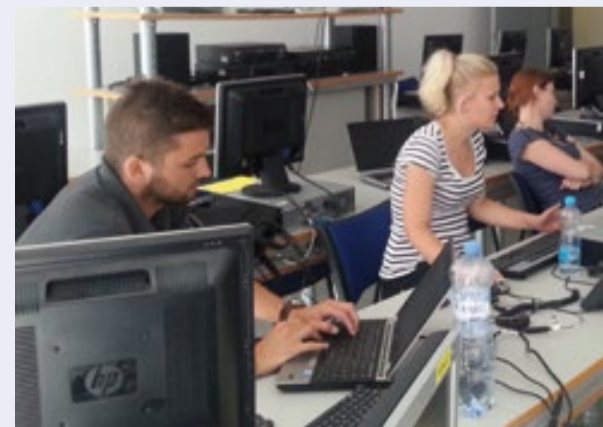
trum ve společnosti RWE Zákaznické služby. Tento útvar zajišťuje přijímání a řešení zákaznických požadavků.

Oddělení Security & BCM se ve spolupráci s call centrem domluvilo na otestování BCP, jehož hlavním cílem bylo zjištění funkčnosti a provozuschopnosti záložní místnosti a IT techniky. Tento test proběhl v pondělí 21. července. Zaměstnanci nebyli o konkrétním termínu testu předem informováni a dozvěděli se o něm až v okamžiku vyhlášení. Po přesunu do záložní lokality byly vyzkoušeny připravené zdroje jako například počítače, aplikace, konektivita či IP telefony. Součástí

testu byl také reálný příjem zákaznických požadavků, čímž se simuloval skutečný provoz v Ostravě. Výsledkem jsou užitečné podněty, které budou ověřeny a zapracovány. Všechny tyto podněty a výsledky nám pomáhají lépe se připravit na neočekávané situace.

Kolegům z RWE Zákaznické služby a všem zainteresovaným stranám (Telco a HP), kteří se na testování podíleli, patří velký dík za jejich proaktivitu, ochotu a profesionální přístup.

Security & BCM



Provozní prostory, do nichž se call centrum muselo přesunout, jsou příjemné a pohodlně vybavené jako ty v Ostravě, ale pro potřeby útvaru stačily.

Michaela Křišťofiková

Platební kalendáře

Sniží náklady a uvítají je i naši zákazníci

Po měsících náročného jednání a hodinách práce můžeme konečně konstatovat: Nahradili jsme zaslání daňových dokladů o přijaté platbě platebními kalendáři. Nejde jen o změnu vzhledu dokladu, jak by se mohlo mnohým zdát, ale především o úsporu nákladů na tisk a poštovné.

Ke každé přijaté úhradě je příjemce platby povinen dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, vystavit daňový doklad každému zákazníkovi, který je osobou povinnou k dani dle § 28 téhož zákona. V praxi to znamená, že nestačí jednou ročně vystavit fakturu s vyúčtováním veškerých uhrazených záloh, ale na každou zákaznickou uhrazenou zálohu jsme povinni vystavit a doručit odesílateli platby daňový doklad o přijaté úplatě, a to do patnácti dnů. U běžného zákazníka – plátce daně, který má nastaven měsíční cyklus záloh, to znamená vystavení a odeslání dvanácti dokladů za rok. Zamysleli jsme se společně nad otázkou, zda je skutečně nutné zasílat daňový doklad ke každé platbě, aniž bychom porušovali zákonem stanovené povinnosti. Najít řešení nám pomohla novela již zmínovaného zákona platná od 1. ledna 2013, kdy daňový doklad o přijaté úplatě lze nahradit dle § 31a takzvaným platebním kalendářem.

A co to je platební kalendář? Je to doklad vystavený předem na plánované zálohy na dané budoucí období, zpravidla jeden rok, a obsahující veškeré náležitosti jako běžný daňový doklad s výjimkou data přijetí platby nebo data uskutečnění zdanitelného plnění, které nejsou v okamžiku vystavení platebního kalendáře známy. Pokud zákazník hradí zálohy podle stanoveného předpisu, lze platební kalendář použít jako daňový doklad. Platební kalendář je nově součástí periodické faktury, je vytištěn na samostatném listu a zákazníkovi je zasílán společně s fakturou, tedy zpravidla jednou ročně. Plán záloh zůstává nadále nedílnou součástí faktury.

Platební kalendář je určen pro zákazníky, kteří jsou osobou povinnou k dani, jsou z kategorie maloobtě, segment MASS, ale mohou být použity i pro zákazníky segmentu INDI a SEMI INDI. Nezáleží na tom,

jakým platebním způsobem je úhrada realizována. Pro nové zákazníky, kteří splňují podmínky pro vystavení platebního kalendáře, je doklad zasílán s prvním zálohovým plánem. U stávajících zákazníků dochází k postupnému nahrazení platebních kalendářů za daňové doklady o přijaté úhradě automaticky při periodické fakturaci.

Samotnému nasazení platebních kalendářů do produkce SAP ISU předcházela řada jednání a rozhodnutí mezi zástupci obchodu, AKC, FI a pracovníků úseku fakturace. Jsme přesvědčeni, že se tato spolupráce vyplatila. Dojde ke snížení nákladů a změna bude příznivě přijata také našimi zákazníky.

Úsek fakturace

DAŇOVÝ DOKLAD Č. 10000000010
PLATEBNÍ KALENDÁŘ NA OBDOBÍ: 01.07.2014-30.06.2015

Obchodník
RWE Energie, s.r.o.
Limuzská 3135/12
108 00 Praha 10
IČ: 49903209 DIČ: CZ49903209
Zápis v OR: Městský soud v Praze
oddíl C, vložka 220583

Zákazník
Zákaznické číslo: [redacted]
IČ: 25346270 DIČ: CZ25346270
Číslo a adresa místa spotřeby: 9300518749
Svojanov 7
571 01 Borušov - Svojanov

Z-profil s.r.o.
Svojanov 7
571 01 Moravská Třebová

Č. ú. obchodníka: 10014-3002511/0100
Variabilní symbol: 7477178000
Datum vystavení: 26.06.2014

Vážený zákazníku,
v souladu se zněním zákona číslo 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, § 31a, Vám zasíláme platební kalendář s rozpisem plateb na stanovené období.

období	datum splatnosti	základ DPH (Kč)	sazba DPH (%)	DPH (Kč)	platba včetně DPH (Kč)
červenec	15.07.2014	4.826,45	21	1.013,55	5.840,00
srpen	15.08.2014	4.826,45	21	1.013,55	5.840,00
září	15.09.2014	4.826,45	21	1.013,55	5.840,00
říjen	15.10.2014	4.826,45	21	1.013,55	5.840,00
listopad	15.11.2014	4.826,45	21	1.013,55	5.840,00
prosinec	15.12.2014	4.826,45	21	1.013,55	5.840,00
leden	15.01.2015	4.826,45	21	1.013,55	5.840,00
únor	15.02.2015	4.826,45	21	1.013,55	5.840,00
březen	15.03.2015	4.826,45	21	1.013,55	5.840,00
duben	15.04.2015	4.826,45	21	1.013,55	5.840,00
květen	15.05.2015	4.826,45	21	1.013,55	5.840,00
červen	15.06.2015	4.826,45	21	1.013,55	5.840,00

V případě jakýchkoliv dotazů využijte naší NONSTOP zákaznickou linku, e-mail: info@rwe.cz nebo navštivte kterékoli zákaznické centrum RWE.

NONSTOP
ZÁKAZNICKÁ LINKA
840 11 33 55
info@rwe.cz

Každý los vyhrává!

V době otevřeného tržního prostředí, kdy si každý zákazník může vybrat svého dodavatele energií, je důležité neustále přicházet s nápady, jak si udržet stávající zákazníky a přilákat nové. Dostat k našemu podnikání nové zákazníky je jedním ze základních úkolů zákaznických center (ZC) skupiny RWE. Úspěšní obchodníci mají jednu věc společnou. Dokáží se velmi dobře orientovat v situacích, které jsou nové, nestandardní, u kterých firma nemá zažité procesy, jak je zvládnout. A dokonce, a to je zajímavé, takovéto situace sami vyhledávají. Nikoli proto, že by si je nějak zvlášť užívali. Ale proto, že jsou to právě tyto netradiční situace, které přináší nové informace, nové zkušenosti a tedy mož-

nosti rozvoje. A právě proto i my podnikáme takové výlety mimo zažité standardy.

S cílem dlouhodobě podporovat návštěvnost zákaznických center RWE ze strany ne-zákazníků s potenciálem prodeje komodit EE/ZP je takovým stěžejním „výletem“ pro letošní rok spotřebitelská soutěž o patnáct televizorů 3D LED. Stírací losy fungují na principu „každý vyhrává“ a jsou určeny všem zákazníkům i ne-zákazníkům bez rozdílu. Poté, co návštěvník centra obdrží los, setře svou výhru – voucher s 20% slevou na zboží značky Tescoma nebo kupon v hodnotě 100 Kč do prodejen PENNY MARKET. Následně s losem navštíví nejbližší ZC RWE, kde mu je výhra bez dalších povinností vydána. Pro nás, zaměstnance zákaznických center, to znamená příležitost k akviziční, retenční a x-sell nabídce. Když se nám podaří klienta získat i k podpisu nové smlouvy na EE nebo ZP, případně si koupí SIM kartu RWE mobil, může na losu vyplnit slosovatelny lístek a zúčastnit se tak další soutěže o televizory.

Stírací losy plošně rozdáváme na všech RWE sponzorovaných akcích. První losy jsme rozdali potenciálním zákazníkům letos v dubnu v Olomouci na Mezinárodním festivalu populárně-vědeckých filmů AFO, a máme je rovněž k dispozici ve všech ZC pro podporu prodeje. Losy jsme také použili při propagaci jarní kampaně, kdy je ve vybraných zákaznických centrech rozdával promotér s hosteskou.

Jaké jsou tedy naše první zkušenosti? Pomáhají nám losy získat nové zákazníky? Hodně záleží na tom, jak s nimi promotéři pracují a kde je rozdávají. Obecně lze říci, že když losy rozdáváme v lokalitě, kde pobočku nemáme, vrátí se k nám pro svou výhru jen velmi málo zákazníků. Do celka zajímavá byla

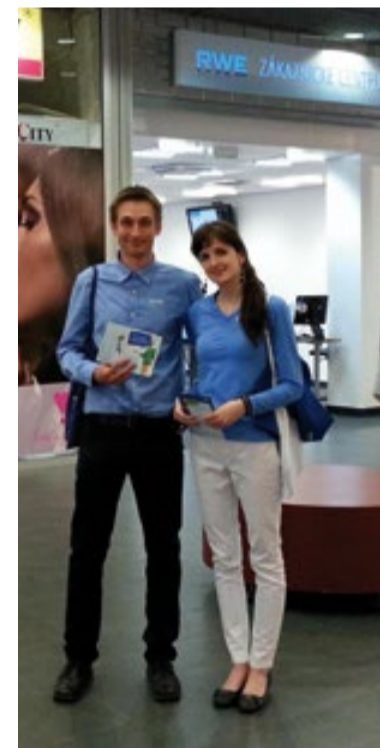


také zkušenost s rozdáváním losů přímo před prodejnou PENNY MARKET, která se nachází naproti našemu ZC. Ukázalo se, že lidé jsou v dnešní době líní přejít silnici, aby získali slevu 100 Kč na své nákupy.

Pokud ale losy rozdáváme například v obchodním centru, ve kterém se nachází i naše ZC, návratnost losů je výrazně vyšší. A když promotér, který losy rozdává, zároveň zákazníkovi objasní výhody našich produktů a dovede je osobně na zákaznické centrum, tak to je přesně to, co potřebujeme. Zákazník si pak vyslechne nabídku z úst našich specialistů a nejenom, že si od naší slevovou poukázku, ale často také novou podepsanou smlouvu. A právě touto cestou chceme jít i v budoucnu. Promotéry chceme využít například v době prázdnin, kdy je návštěvnost na našich zákaznických centrech nižší než po zbytku roku.

Jak říká klasik „pořád se něco děje“ a my v zákaznických centrech již teď vymýšlíme, jak zaujmout potenciální zákazníky, aby je bavilo být s námi.

Pavel Quirenc



Promotéři RWE

Zaostřeno na reklamace

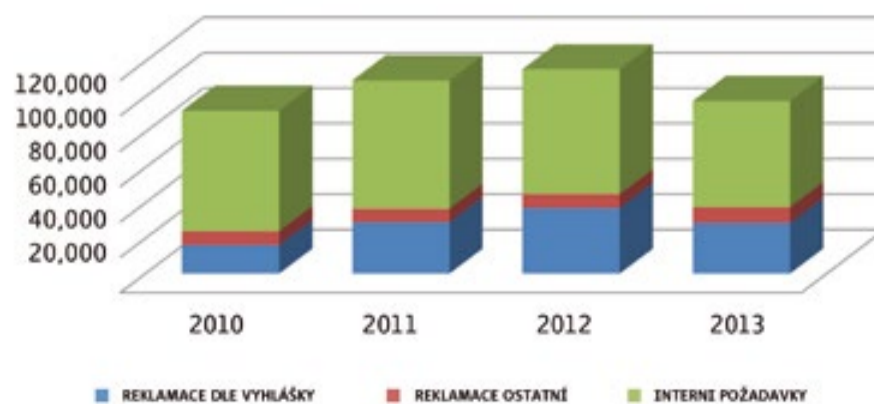
Od roku 2010, kdy jsme vstoupili i na trh s elektrickou energií, jsme zaznamenali nárůst přijatých reklamací a stížností. Ten se podařilo stabilizovat v roce 2013 a ačkoliv by se mohlo zdát, že to nejhorší máme za sebou, opak je pravdou.

„I když nám celkově počet reklamací, stížností a ostatních interních požadavků ubyl,“ informuje nás Vojtěch Kozubík, vedoucí oddělení reklamací a stížností, „přibyla nám naopak pracnost. Reklamace a stížnosti jsou teď mnohem složitější, zákazníci jsou často velmi dobře

informováni o svých právech, a zejména pak o mezerách v legislativě. Situaci nám komplikuje i vývoj na trhu s energiemi. Je stále složitější získat a udržet si stávající zákazníky, a tak na to musíme reagovat i složitější obchodní strategií – roste nám portfolio produktů, bonusů apod. Často je nutná i součinnost s dalšími účastníky, ať už interními úseky RWE, cizími obchodníky/distributory i dalšími institucemi, jako je Energetický regulační úřad, Ope- rátor trhu s energií a podobně.“

➔ Pokračování na straně 8

Struktura reklamací a požadavků



těšovat, sice nebyly tak zabezpečení plně funkč-

Tradiční setkání odborníků v oboru měření plynu

Třináctý ročník konference Měření plynu – nové trendy ▪ Součástí byla také doprovodná výstava a prezentace firem.

Praha ▪ Již třináctá konference tematicky zaměřená na měření plynu se konala ve dnech 11. a 12. června v Praze. Pořadatelem byl Český plynárenský svaz. Záštitu udělilo Ministerstvo průmyslu a obchodu. Odborným garantem letošní konference byla společnost E. ON Energie ČR. Mezinárodní konference pod názvem Měření plynu – nové trendy byla tradičním setkáním specialistů v daném oboru a zároveň osvědčenou příležitostí k neformální výměně informací a zkušeností mezi výrobci, uživateli a zákazníky. Součástí konference byla také doprovodná výstava a prezentace firem.

Konference byla rozdělena do čtyř tematických bloků. V prvním bloku Metrologie – legislativa, právní a technické předpisy vystoupil zástupce

Ministerstva průmyslu a obchodu Jan Zaplatílek a seznámil přítomné s připravovanými změnami z pohledu energetické legislativy. Velice zajímavou přednášku na téma legislativa a právní předpisy v oblasti metrologie, technická legislativa, změny a vývoj měl generální ředitel Českého metrologického institutu Pavel Klenovský. S principy, legislativou a postupy při ověřování plynoměřů v Autorizovaném metrologickém středisku seznámil přítomné zástupce AMS GWF Jaroslav Mikán.

Kolegové ze společnosti NET4GAS se ve svých příspěvcích zabývali problematikou standardizace procesů měření a harmonizace kvality plynu z pohledu přeprave a dále problematikou měření energetického toku na předávacích stanicích v ČR.

V dalším bloku věnovanému kvalitě zemního plynu vystoupili se svými příspěvky zástupci VŠCHT, ČMI, NET4GAS. Problematikou měření rosných bodů v distribuční síti – síť Jižní Morava se zabýval v přednášce připravené ve spolupráci s Ilonou Paskovou (RWE GasNet) a Lubomírem Hromkem (MND) Jiří Mizera. Ve svém vystoupení okomentoval výsledky provedených měření.

Hlavním tématem druhého dne mezinárodní konference byla Smart řešení nové trendy v oblasti měření plynu. Pilotní Smart projekty shrnul ve své přednášce zástupce RWE GasNet Vladimír Kolář. Zkušenosti z Velké Británie s předplatnými systémy a jejich integrací v rámci inteligentního měření shrnul zástupce firmy Landis + Gyr a na téma Smart Gas Metering hovořil Carsten

Lorenz, zástupce německé společnosti Elster, který představil řešení E2E pro oblasti měření v obchodní a průmyslové sféře.

Na téma Smart Metering a nové technologie přednášeli také zástupci polské společnosti APATOR METRIX S.A., německé Itron, Inc., Germany a zástupce firmy DISA.

Podle aktivní účasti a bohaté diskuze lze konstatovat, že 13. ročník mezinárodní konference Měření plynu – nové trendy se podařil. Nmalou měrou k tomu přispěla dobrá a pečlivá příprava a aktivní přístup členů technického výboru TV 5 ČPS, zástupců RWE (GasNet a DS) a členů přípravné skupiny.

Těšíme se na setkání v příštím roce.

Jan Hovorka



Počet reklamací a stížností se snížil

Pokračování ze strany 7

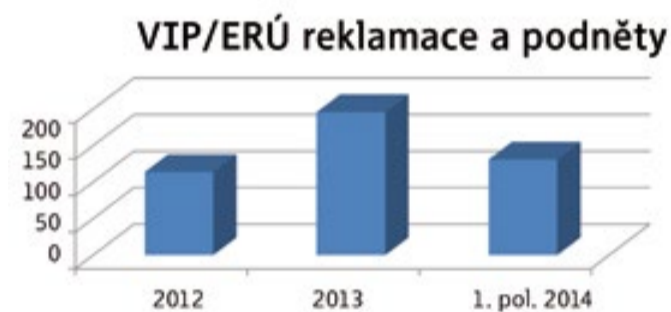
Naši zákazníci se při podávání reklamace mohou obrátit přímo na zákaznická centra nebo zákaznickou linku (call centrum). Využití přitom mohou všech prostředků komunikace. Některé reklamace a stížnosti nám rovněž přijdou prostřednictvím Energetického regulačního úřadu (dále jen ERÚ), popřípadě přes management naší společnosti. A právě tyto VIP a ERÚ reklamace mají rostoucí trend. Někteří zákazníci dokonce hned automaticky hrozí medializací jejich případu.

To, že počet reklamací a stížností je stále vysoký, není ale prioritně z důvodu špatných služeb. „U zemního plynu jde nejčastěji o reklamace odečtů provedených odhadem při změně dodavatele, které nám tvoří až jednu čtvrtinu všech požadavků. Dále následují požadavky na změnu zálohových plateb či požadavek na opětovné zaslání plateb,“ doplňuje Vojtěch Kozubík a pokračuje: „V elektřině jsou typy reklamací zastoupeny rovnoměrněji. Zde zase převládají požadavky na změnu zálohových plateb, požadavky na opětovné vyplacení plateb a reklamace odečtů.“

Od doby vzniku oddělení reklamací a stížností v roce 2009 jsme udělali velký krok dopředu. Neustále pracujeme na zlepšení našich procesů a věnujeme se preventivním opatřením. Průběžně aktualizujeme a upravujeme odpovědní šablony, připravili jsme zavedení podtypů u jednotlivých typů reklamací, které nám upřesní monitorování a řízení reklamací, předáváme podněty pro změnu konkrétním uživatelům nebo útvarům, spolupracujeme s metodiky a trenéry, kteří na základě našich podnětů aktualizují postupy, doplňují informace do metodik

a případně připraví cílené školení. Od začátku letošního roku důsledně sledujeme opakované reklamace a provádíme supervize odpovědí z pohledu zákazníka.

Hlavní změnou v oddělení reklamací bude zásadní změna způsobu přidělování případů k řešení. Práce již nebude přidělována podle lokality, ale podle typu požadavku. Jednotliví pracovníci budou rozděleni podle procesů do specializovaných týmů, například odečty a distribuční reklamace bude řešit jedna skupina referentů. Od této změny očekáváme prohloubení odborné znalosti při řešení konkrétních typů reklamací



a současně zrychlení zpracování.

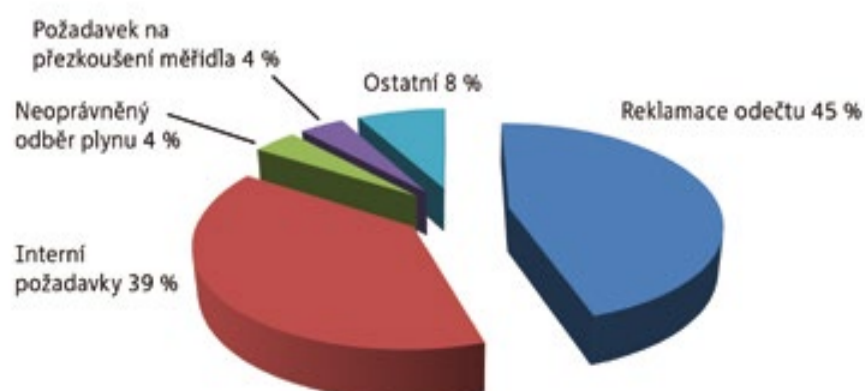
Na prevenci se zaměřujeme nejen u nás v RWE ZS, ale i ve spolupráci s našimi kolegy z marketingu a obchodu, například při monitoringu sociálních sítí.

I když práce při řešení reklamací a stížností není většinou prací radostnou, sem tam se i k rukám referentů dostanou

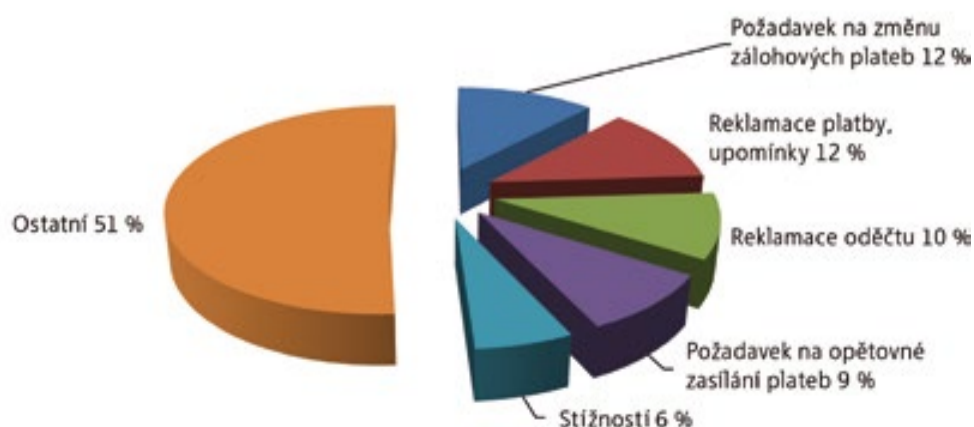
opravdu zajímavé podněty. Například jsme od jednoho zákazníka obdrželi reklamaci zakoupeného toustovače, ze kterého dle jeho tvrzení nevypadly peníze stejně, jako v reklamě na dodávku elektřiny, čímž se cítil zákazník poškozen z důvodu klamavé reklamy. ☺

(-kk-)

Nejčastěji se vyskytující příčiny reklamací - zemní plyn 2013



Nejčastěji se vyskytující příčiny reklamací - elektřina 2013



Projekt Fénix 3 naplňuje své cíle

Brno • Po ukončení koncepční fáze projektu Fénix 3 jednatelé společnosti RWE Distribuční služby mohli potvrdit, že projekt naplňuje všechny vytyčené cíle. Implementace nové organizační struktury, kterou jednatelé schválili na svém zasedání 10. června 2014, přinese u rozhodujících procesů snížení počtu řídicích úrovní. Mezi výkonnými pracovníky zajišťujícími provoz a údržbu plynovodů, správu malých plynoměrů

dem na roli a význam nově zavedených centrálně řízených jednotek provozu a údržby sítí (PUS) rozhodli jednatelé tyto jednotky nastavit jako úseky řízené odbornými řediteli. Nově bude zřízen Úsek koordinace a řízení PUS, Úsek provozu a údržby technologických zařízení, který bude zodpovědný za provoz regulačních stanic a zařízení protikorozi ochrany a Úsek speciálních prací.

Vedle Oddělení koordinace a metodiky bude mít Úsek operativní správy sítí jeden centrálně řízený Odbor zpracování externích požadavků a Odbor správy PZ. Regionálně bude řízeno připojování a rozvoj PZ. Budou zřízeny čtyři odbory – Čechy západ (RO Čechy 1 a 2), Čechy východ (RO Čechy 3 a 4), Morava jih (RO Morava 1 a 2) a Morava sever (RO Morava 3 a 4). Obdobnou regionální strukturu bude mít i Odbor dokumentace sítí a Odbor technických služeb, který bude mít čtyři regionální oddělení. Regionální správa plynoměrů bude přizpůsobena struktuře RO, celkem bude zřízeno osm oddělení. Správa odečtů a koordinace MTS budou řízeny centrálně.

Jednou z nejdůležitějších fází projektu byla nominace pracovníků do nové organizační struktury. Ve dvanácti nominačních vlnách bylo celkem osloveno 832 pracovníků, provedeno asi 1260 motivačních pohovorů, přičemž na většinu pracovních pozic již byla nominace ukončena. V současné době zbývá neobsazených sedm pracovních pozic, na které jsou vypsána výběrová řízení.

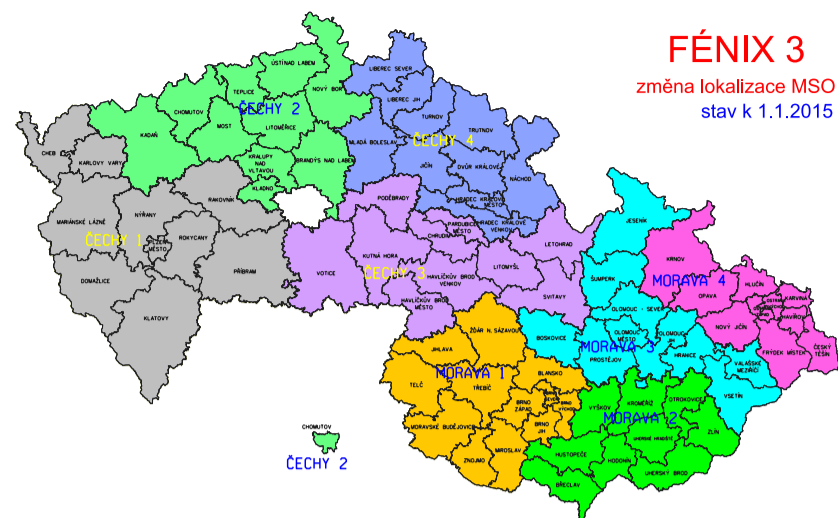
Nová organizační struktura bude mít o padesát jednu pracovní pozici méně než aktuální, která má 2 174 pracovníky. Na této úspoře se hlavní měrou podílí provoz a údržba sítí, kde dojde ke snížení o čtyřicet šest pozic, distribuční dispečink zruší jednu pozici a po dvou dojde ke snížení

na úsecích měření a operativní správy sítí. Při řešení personálních otázek byla velká pozornost věnována sociálnímu aspektu. Obdobně jako při projektu Fénix 2 byl souběžně s tímto projektem vyhlášen program FIT+motivace. Díky tomuto programu se podařilo vyřešit takřka padesát procent navrhovaných úspor (25 pozic), dalších šest pozic bude řešeno využitím smluv na dobu určitou, respektive zrušením volných pracovních míst. V současné době evidujeme dvacet pracovníků, kterým bude v důsledku projektu Fénix 3 ukončen pracovní poměr výpovědí. Všichni dotčení pracovníci již byli o této skutečnosti informováni.

Do programu FIT+motivace se v RWE DS přihlásilo celkem 113 zaměstnanců. Z tohoto počtu jich padesát osm odejde do konce letošního roku, zbývajících padesát pět k datu jejich řádného odchodu do důchodu, nejpozději však k 31. prosinci 2016.

Nová organizační struktura přináší i významné změny v nastavení kompetencí. Nové nastavení kompetencí již bylo na úrovni jednotlivých útvarů odsouhlaseno a v současné době probíhá jeho detailní rozpracování do konkrétních směrnic a metodických pokynů. Celkem bude přepracováno čtyřiačtyřicet interních dokumentů. Finální návrh těchto dokumentů bude vypracován do konce října tohoto roku.

V rámci projektu Fénix 3 bylo řešeno i využití jednotlivých objektů. Ve vedení projektu bylo potvrzeno opuštění pěti lokalit a v dalších sedmi lokalitách se hledají nové objekty, které budou lépe vyhovovat našim potřebám. Ve zbývajících objektech bude provedena vnitřní optimalizace prostor. Velkou výzvou pro nás bude společné řešení pro pracovníky DSO a RWE DS v Plzni a Ostravě.



FÉNIX 3
změna lokalizace MSO
stav k 1.1.2015

Projekt Fénix 3 má před sebou ještě hodně z našeho pohledu důležitých úkolů. Rádi bychom touto cestou ocenili pečlivou a zodpovědnou práci všech pracovníků, kteří se na jejich řešení podílejí a při dokončování jejich naplňování se podílejí budou.

Jan Valenta, Pavel Káčer, Dušan Malý



rů a operativní správu sítí a jednateli budou od 1. ledna 2015 pouze dvě řídicí úrovně. Tím dojde ke zjednodušení přenosu informací, zrychlení rozhodování a dalšímu sjednocování vykonávaných činností.

Rozsah a sídla regionálních oblastí (RO) budou realizovány dle původního záměru. S ohle-

Problémy, které způsobují narušení plynárenských zařízení třetími stranami

Narušení plynárenských zařízení (PZ) třetí stranou patří k nejčastějším závadám vedoucím k přerušení distribuce zemního plynu zákazníkům.

V převážné většině se jedná o narušení plastových plynovodních přípojek a plynovodů v intravilánu obcí stavebními firmami (např. stavby a rekonstrukce vodovodních řádů nebo kanalizace), a to i v případech, že plynovody byly pracovníky RWE vytyčeny. K narušení některých plynárenských zařízení dochází během jedné stavby i opakovaně.

Dalším častým narušením PZ je poškození plynoměrů, které jsou vymísťeny na hranici pozemku, zejména při autonehodách a haváriích. Ve výjimečných případech dojde u ocelových plynovodů k narušení vlivem koroze nebo k výpadku regulační stanice.

Od počátku letošního roku do konce června bylo v rámci působnosti RWE GasNet narušeno celkem 234 PZ s odstávkou 3 088 zákazníků. Z toho narušení PZ způsobená třetími stranami dosáhla počtu 224, což je 95,7

procenta ze všech narušení PZ a počet odstavených zákazníků dosáhl čísla 1 882. Narušení PZ třetí stranou s následkem vyhlášení havárie na PZ byly za uvedené období tři s odstávkou celkem 132 zákazníků.

Tomáš Drahovzal

Brandýs nad Labem

Dne 26. června 2014 v ranních hodinách převzal inspektor plynárenských zařízení (IPZ) okrsku Brandýs nad Labem František Procházka hlášení z plynárenského dispečinku týkající se poškození přípojky v Brandýse nad Labem na ulici Průmyslová 1833. Po příjezdu na místo poškození inspektor zjistil, že kamion s řidičem polské národnosti narazil do pilíře domovní přípojky (DP) s následným vznícením.

Na místě již byli přítomni hasiči a Policie ČR. Po konzultaci s pracovníkem výjezdové pohotovosti RWE DS panem Procházkou bylo rozhodnuto odtáhnout kamion od pilíře s následným uhašením plamene z unikajícího

plynu formou takzvaného „ustřelení“ plamene. To se naštěstí vše podařilo a mohlo být provedeno zaškrcení přípojky. Zde je na místě vyzdvihnout profesionální postup pana Procházky, který zaškrcení poškozené domovní přípojky provedl.

O zničení plynoměru byl informován úsek měření a majitel odběrného plynového zařízení s tím, že je nutné postavit nový pilíř a následně kontaktovat zástupce RWE k osazení plynoměru. Celý případ je v šetření Policie ČR.

Vladislav Vokoun

Radešín na Litoměřicku

V obci Radešín na Litoměřicku, krátce po poledni 16. května 2014, naboural z nezjištěných příčin osobní automobil Ford Focus do rodinného domu č. p. 113. Byla zbořena část stěny domu a poškozena STL přípojka plynu, včetně měření a odběrného plynového zařízení (OPZ), ze kterého unikající plyn vzplanul. IZS tuto informaci nahlásil na plynárenský dispečink. Výjezdový pracovník pohotovosti RWE dorazil na místo události a byl vyzván velitelem zásahu HZS, aby přerušil dodávku plynu. Toto provedl uzavřením trasového uzávěru na středotlakém přívaděči do obce Radešín a tímto bylo nutné odstavit osmdesát šest odběratelů. Mezi tím došlo

k vyproštění vozidla z objektu a následnému uhašení hořícího plynu. Řidič vozidla byl již po nárazu do objektu usmrcen. Ke zranění dalších osob nedošlo. Vedoucí pohotovosti Václav Svoboda rozhodl o demontáži měření a odpojení přípojky na patě objektu tak, aby bylo možno po stavebních opravách na objektu provést následně opětovné napojení. Toto realizovali pracovníci skupiny specialistů operativy Děčín Hynek Seidl a Daniel Slanina. Následně zajistil za pomoci přivolaných inspektorů PZ okrsku Pavla Bubeníčka, Lukáše Fišera a Josefa Fišera obnovení dodávky odstaveným odběratelům a ve 20.00 hodin akci ukončil. Vyčíslení škod dělá na objektu 300 tisíc korun, na vozidle 150 tisíc korun a oprava PZ a zprovoznění odběratelů stála 53 492 Kč. Při havárii uniklo 189 metrů krychlových plynu.

Vladimír Vídeňský

Bor u Tachova

Dne 30. června 2014 bylo těsně po poledni přijato hlášení z dispečinku o porušení plynovodu v obci Bor na Školní ulici. Příčinou narušení plynovodu bylo jeho nakopnutí bagrem při provádění výkopu na stavbu elektroměrového pilíře. K poškození došlo i přesto, že plynovod byl před zahájením prací vytyčen a byly stanoveny podmínky jeho

dočasnou ochrání během prací v jeho ochranném pásmu. V důsledku masivního úniku plynu v místě poškození a nemožnosti provizorního zajištění úniku došlo k poklesu tlaku plynu v síti a následnému výpadku dodávky odběratelů v Boru a částečně i v obci Stráž, a to v celkovém počtu 517.

Nutné bylo uzavřít trasový uzávěr za předávací regulační stanicí Vysočany a následně uzavřít také hlavní uzávěry plynu odběratelů v Boru a části Stráže. Po provedení opravy plynovodu výjezem jeho poškozené části byla v odpoledních hodinách plynárenská síť opět natlakována a bylo započato se zprovozněním jednotlivých odstavených odběratelů. Převážnou většinu z nich se podařilo zprovoznit ještě během večera téhož dne. Zbýající odběratelů, vzhledem k jejich momentální nedosažitelnosti, byli zprovoznováni dle standardního postupu, to znamená na základě jejich telefonického požadavku na poruchovou službu centrálního dispečinku.

Celková škoda vzniklá touto událostí byla vyčíslena na 161 tisíc korun, přičemž oprava plynárenského zařízení a jeho zprovoznění stála 91 tisíc korun. Hodnota uniklého plynu představovala zhruba 70 tisíc korun.

Stanislav Pohanka



Kamion doslova zrušil pilíř domovní přípojky

Nebojte se e-learningu 2

Energetické a plynárenské minimum

Jste již zběhlými odborníky v energetice a chcete se dozvědět nejnovější trendy v oboru? Nebo jste u RWE teprve krátce a potřebujete se v problematice plynárenství a energetiky rychle zorientovat? Potřebujete ke své práci informace z energetické legislativy? Zajímá vás konkurence, obchod, energetické služby? Pak právě pro vás jsme ve spolupráci s nejlepšími odborníky z RWE v ČR připravili atraktivní e-learningový kurz Plynárenské a energetické minimum.

Energetikem snadno a rychle

Původně prezenční kurz Plynárenské a energetické minimum jsme převedli na zdařilou elektronickou verzi v květnu letošního roku. Kurz, který funguje jako knihovna, je tematicky rozdělený do pěti samostatných částí a záleží jen na vás, kterou z nich si vyberete. V pohodlí domova nebo prostě odkudkoli, kde máte přístup k internetu, se tak můžete průběžně vzdělávat v oblasti energetiky, která vás zajímá nejvíc. Libovolně zvolené téma e-learningového kurzu také můžete podle potřeby přerušit a posléze navázat tam, kde jste naposledy skončili.

Úvod do plynárenství a energetiky

První část kurzu je určena především těm, kteří se s problematikou oboru energetiky teprve seznamují. Kurz vás provede vývojem energetiky a plynárenství, představí největší světové hráče na poli energetického trhu a seznámí vás s historií koncernu RWE i skupiny RWE v ČR. V další části se seznámíte

s některými fyzikálními zákonitostmi plynu, se základními parametry distribuční soustavy, nebo s původem, distribucí a prodejem elektrické energie.

Přeprava, distribuce a skladování plynu

Tento kurz je zaměřen na plynárenskou terminologii, názorně vám představíme fungování přepravní soustavy a její napojení na mezinárodní síť, či provoz a údržbu distribuční soustavy skupiny RWE. V další části se seznámíte s procesem skladování plynu v podzemních zásobnících, které ve skupině RWE v ČR provozuje společnost RWE Gas Storage. Součástí kurzu je i přehled základních způsobů skladování plynu a vývojové trendy v rozvoji zásobníků u nás i ve světě.

Legislativní rámec

Kapitola vás jednoduchým a přehledným způsobem zavede do složitého světa energetické legislativy. Seznámíte se s hierarchií energetických předpisů, s principem a modely unbundlingu, s historií, důvody a cíli regulace v energetice. Získáte tak základní přehled o legislativě Evropské unie i zákonech a předpisech České republiky, nebo o významu Ministerstva průmyslu a obchodu ČR či Energetického regulačního úřadu pro rozvoj tuzemského energetického trhu.

Obchod

Dynamiku vývoje energetického trhu vám přiblíží kapitola Obchod s elektřinou a zemním plynem. Uká-

žeme vám, jak se vyvíjí výše a struktura ceny zemního plynu a elektrické energie, jak rozlišujeme typy zákazníků podle charakteru odběru energií, jaké energetické produkty jednotlivým segmentům trhu poskytujeme. Součástí kurzu je i celkový přehled o vývoji podílu RWE v ČR na tuzemském trhu s plynem a elektřinou.

Energetické služby

V kapitole věnované energetickým službám najdete kompletní nabídku dodávky tepla a elektřiny našim zákazníkům. Seznámíme vás s typy domovních, středních i velkých zdrojů tepla. Vysvětlíme princip kogenerace (kombinované výroby elektřiny a tepla) či trigenerace (což je specifický druh kogenerace, kde se společně vyrábějí nejen teplo a elektřina, ale i chlad). V další části kurzu získáte přehled o výhodách CNG a LPG jako alternativního paliva do osobních či užitkových vozů, ukážeme, jak se rozrůstá síť našich vlastních i veřejných plynových stanic CNG. Do energetických služeb skupiny RWE v ČR zahrnujeme i provoz našich bioplynových stanic a podíl RWE v ČR na rozvoji perspektivního odvětví e-mobility.

(Podrobné informace naleznete na intranetu Lidských zdrojů, v sekci Vzdělávání a rozvoj nebo se



obraťte na HR linku 989 33 44.)

Příjemné samostudium a hodně pozitivní energie vám přeje HR tým

Dovolali jste se na HR linku 989 33 44

Vy se ptáte, HR linka odpovídá

Ani v létě HR linka neodpočívá a zodpovídá vaše dotazy. Tentokrát se budeme věnovat tématu přispívání na charitativní účely prostřednictvím Benefitního Portálu a připomeneme si, jak přesně HR linka funguje a v čem vám může poradit.

Jak můžu své benefiční body věnovat na charitativní účely?

Ve spolupráci se společností Člověk v tísni jsme v RWE Benefitním Portálu pro tyto

účely v levostranném menu zřídili kategorii Charita. V ní si nejdříve zvolíte jednu ze tří oblastí, na kterou chcete část svých volnočasových benefičních bodů věnovat, a poté si vyberete konkrétní projekt, který chcete podpořit. Pomoci můžete lidem v nejhudších zemích světa, ale také dětem ze sociálně slabých rodin u nás. Pokud si v nabídce vyberete „Dar Člověku v tísni“, budou vámi věnované prostředky využity tam, kde jsou aktuálně nejvíce potřeba.

Jak si mám vybrat oblast dotazu na HR lince?

Pokud potřebujete získat informace ohledně e-learningu, vzdělávacích akcí nebo aktuálních rozvojových programů, vyberte možnost 1 – Vzdělávání. V případě, že máte otázky týkající se například tuzemských pracovních cest, zúčtování mzdy, daně z příjmu ze závislé činnosti, potvrzení o příjmu či změny zdravotní pojišťovny, zvolte oblast 2

– Mzdy. Při volbě 3 – Personalistika získáte informace, které vám pomohou například při zpracování docházky či změně osobních údajů, které je nutné oznámit zaměstnavateli. Dále vám budou zodpovězeny dotazy z oblasti benefitů i z oblasti pracovněprávní legislativy, jako je doba trvání pracovního poměru, změna druhu práce nebo přechod na práci.



Těšíme se na vaše další dotazy. HR Linka Centra personálních služeb

Výsledky průzkumu spokojenosti se stravováním

Od 23. do 29. dubna probíhal ve všech našich jídelnách průzkum spokojenosti se stravováním. Celkově zaměstnanci vyplnili 794 dotazníky, což znamenalo téměř 64% návratnost distribuovaných dotazníků a mírný nárůst oproti roku 2012, kdy se vrátilo 60% dotazníků. Nejvyšší návratnost byla v Hradci Králové (94%) a nejnižší v Brně (45%).

Na otázky v dotazníku bylo možné odpovědět na škále od velmi spokojen až po velmi nespoko-

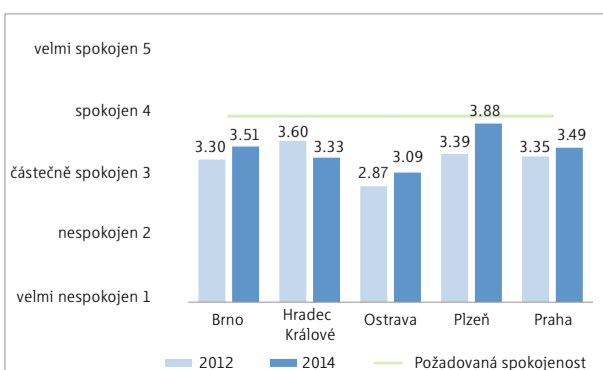
jen. Cílem bylo dosáhnout spokojenosti v průměru na úrovni spokojen a výše, tedy v hodnotě 4 až 5. Jak celkový index spokojenosti v jednotlivých jídelnách dopadl ve srovnání s předchozím průzkumem, můžete vyčíst z přehledného grafu.

Nejlépe byl hodnocen personál, nejhůře pak chuť pokrmů, výběr, resp. obměna jídelníčku a nespokojil ani poměr cena a výkon.

Do dotazníku bylo rovněž možné připsat své připomínky, podněty nebo nápady na vylepšení. Veškeré výsledky a uvedené komentáře, rozdělené po jednotlivých jídelnách, jsme předali kolegům z Eurestu a vedení jednotlivých společností.

Vzhledem k nedostatečné spokojenosti budou v oblasti stravování zváženy další kroky, a to i v souvislosti s probíhajícími projekty ve skupině RWE v České republice, jako je projekt „Nový styl“ a další. Informace o vývoji přinese team: v dalších číslech.

Těšíme se na vaše další dotazy. HR Linka Centra personálních služeb



Využití programu FIT+motivace 2014

Program Fit+motivace 2014 je ve své závěrečné fázi. Program byl vyhlášen na konci loňského roku a mohli se do něj přihlásit všichni zaměstnanci společnosti skupiny RWE v ČR v důchodovém nebo předdůchodovém věku. Účastníkům programu, kteří splnili potřebné podmínky, bylo při odchodu ze společnosti nabídnuto mimořádné finanční zvýhodnění.

Celkem bylo osloveno 251 zaměstnanců, z nichž 65% se do programu přihlásilo. Oproti FIT+mo-

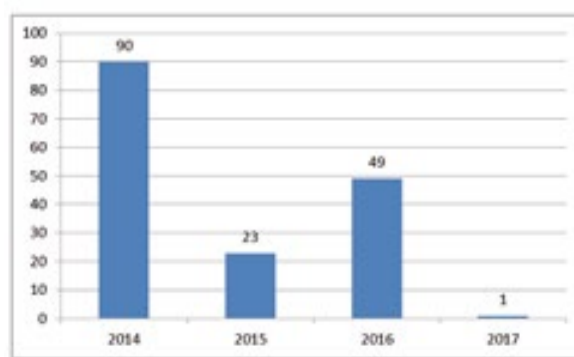
tivace 2012 se jedná o lehký pokles. Tehdy se z 371 oslovených zaměstnanců přihlásilo 70%.

Největší počet zaměstnanců končí svůj pracovní poměr k 31. 12. 2014, další zaměstnanci budou odcházet v následujících letech (viz graf).

Většina zaměstnanců dosáhne nároku na starobní důchod již v době odchodu ze společnosti nebo do dvou let po odchodu (téměř 73%). Ostatní dosáhnou nároku na starobní důchod nejdříve do pěti let od odchodu ze společnosti.

Odcházející zaměstnanci mohou využít nabídky v rámci Outplacement programu takzvaného poradenství uvolňovaným zaměstnancům a přihlásit se na jeden z nabízených seminářů na téma aktivní důchod nebo začínáme podnikat.

(Detailní informace o celém programu FIT+ motivace 2014 najdete na intranetu.)



Počty účastníků podle roku odchodu ze společnosti

HR tým

Performance Controlling pohledem Trainee

Praha ▪ Posláním dobře fungujícího oddělení Performance Controlling (PCO) je být efektivním partnerem managementu společnosti. Řízení výkonnosti je zásadní činností pro dosažení strategických cílů ovlivňující všechny úrovně společnosti. PCO poskytuje podporu a vhodná data pro řízení výkonnosti komerčních aktivit, vyhodnocení ziskovosti obchodních aktivit a monitorování úspěšnosti řízení rizik. Prováděny jsou také opakující se obchodní analýzy stejně jako ad hoc analýzy obchodních příležitostí. Pro všechny zmíněné činnosti je nezastupitelné řízení a správa obchodních dat v informačních systémech společnosti, které je rovněž součástí činnosti PCO. K účinné standardizaci řízení výkonnosti obchodních oddělení je nutná podpora kooperace controllingových a obchodních pozic. PCO pod vedením Kateřiny Alenkové je součástí oddělení Sales Controlling, nejdůležitějšími partnery jsou oddělení Retail Portfolio Management, KC INDI a MASS, Pricing, Sales Support a Finanční controlling.

V rámci Trainee programu jsem měl možnost vyzkoušet si měsíční působení v některých z těchto oddělení. Mým úkolem bylo nejen zapojit se do rutinních činností navštívených oddělení, ale také zjistit vzájemné sounáležitosti, přesahy a dopad jednotlivých činností.

V plynovém a elektrickém Portfolio managementu jsem se seznámil s takzvanými risk books, které slouží k transparentnímu monitoringu výkonnosti řízení rizik. Vyhodnocení má na starosti člen PCO Vladimír Antoš. V KC INDI jsem poznával fungování trhu s energiemi v segmentu velkých individuálně obsluhovaných klientů, což mi pomohlo při podílení se na vytváření a obsluhu systému pro rozdělení variabilní části mzdy Manažerů prodeje, které mají na starosti Lukáš Vonderka a Irena Herynková. Rotace v oddělení KC MASS zvýšila mou povědomost o jednotlivých produktech a obchodních podmínkách. Tyto znalosti jsou užitečné zejména v oblasti Data managementu, kde i zdánlivě nepodstatná změna v nastavení podmínek produktu může mít výrazný dopad do fungování

informačních systémů. Tuto oblast má na starosti Petr Vávra a je mi potěšením, že od 1. května mám možnost s ním spolupracovat z pozice Data management specialist. Mou hlavní odpovědností je správa controllingového systému CO-PA (Controlling Profitability Analysis).

Tento systém je nejen zdrojem dat pro další systémy (např. MIS BW, MIS Cognos) a reporting obchodních dat, ale zároveň slouží jako užitečný nástroj řízení obchodu, jež umožňuje detailní pohled na ukazatele řízení přes segmenty, produkty i jednotlivé zákazníky. Zvláště detailní informace o jednotlivých produktech mi

tvorí potřebnou datovou základnu pro analýzu a výpočet profitability produktů nabízených v segmentu MASS.

Myslím si, že Trainee program mi poskytl velmi dobré podmínky pro následné působení v oddělení PCO.

Martin Uher



Martin Uher (uprostřed) a tým PCO

S ČT sport na vrchol, ale na kolech

Program pro aktivní cyklisty, letní podobu oblíbené reality show S ČT sport na vrchol, nabízí až do poloviny září Česká televize. Projekt je určen všem amatérským milovníkům cyklistiky a na ví-

těže opět čeká lákavá výhra, která se nedá nikde koupit – účast s českou reprezentací příští rok na mistrovství světa závodů horských kol v Andoře. Partnerem reality show, která se uskuteční v sedmi lokalitách napříč Českou republikou, je stejně jako v případě její lyžařské podoby skupina RWE.

Do projektu se může zapojit každý amatérský cyklista, vyloučení jsou pouze ti, kteří mají nebo měli závodní licenci vydanou Českým svazem cyklistiky v posledních třech letech. Závodit se bude na horských kolech na měřeném úseku o délce jeden až dva kilometry v kategoriích mužů a ženy. Z celkem osmi víkendových závodů postoupí šestnáct mužů a stejný počet žen do semifinálového kempu. Ten bude probíhat v Novém Městě na Moravě za účasti cyklistických trenérů, fyzioterapeutů, dietologů, servismanů a bývalých i současných špičkových cyklistů.

Simona Hladíková

Manažeři RWE a COMPANIUS

Brandýs nad Labem ▪ Přijet někama na návštěvu neznamená jen zasednout k plnému stolu a klábosit o všem možném. Někdy může být návštěva spojena i s něčím víc. V RWE to dobře vědí, a tak manažeři našich společností již několik let navštěvují v rámci programu COMPANIUS RWE různá zařízení sociální péče a jeden svůj pracovní den věnují výpomocí s činnostmi, za které by jinak tyto organizace musely vydat často nemalé finanční prostředky. V tomto roce navštívili manažeři RWE Vyšší Hrádek čili zařízení pro poskytování sociálních služeb v Brandýse nad Labem.

Skupina zhruba pětácti žen a mužů, kteří obvykle tráví svou pracovní část dne v klimatizovaných kancelářích, nechali protentokrát vázanky či lodičky doma a oděni do montérek s logem RWE se dali do práce na finální úpravě prostor pro „chráněné bydlení“ klientů uvedeného zařízení. Kromě menších stavebních a hlavně náročných úklidových prací v interiérech bylo však nutné věnovat se i některým činnostem venkovním, především úpravě zahrady. Aby ani do budoucna údržba trávníků už nepředstavovala velké problémy, darovala RWE Vyššímu Hrádku dvě sekačky.

A kdo vlastně má z pomoci našich manažerů největší užitek? Samozřejmě klienti zdejšího zařízení. Jeho cílem je umožnit lidem s mentálním či kombinovaným postižením žít život co nejvíce podobný životu ostatních lidí. Vyšší Hrádek, p. s. s. poskytuje v současné době tři sociální služby - chráněné bydlení, denní stacionář (ambulanti služby) a domov pro osoby se zdravotním postižením.

(mar)

S ČT SPORT NA VRCHOL
ANEBO NOVÁ CHUŤ CYKLISTIKY

ZAŽÁVOŽ SI NA HORSKÉM KOLE!



ZAŽÁVOŽ SI
CHUŤ CYKLISTIKY
S BIRELLEM

Druhé letošní zasedání komise RWE COMPANIUS

Praha ▪ Koncem června se v Praze uskutečnilo druhé letošní zasedání komise k projednání další várky projektů, které svědčí o angažovanosti našich kolegů ve volném čase. Do druhého kola (uzávěrka byla 15. června) bylo přihlášeno 34 projektů ze všech podporovaných oblastí (ekologie, sport, vzdělávání, sociální pomoc apod.) i regionů. Opět jednoznačně převládaly projekty z oblasti sportu. Řada kolegů se totiž angažuje v pozicích trenérů či asistentů. Nakonec jsme odsouhlasili podporu 32 projektů ve výši 665 tisíc korun.

V součtu s prvním zasedáním komise tak v roce 2014 už dosáhlo na podporu 64 projektů za 1 324 tisíc korun.

Přesto nám ještě pár korunek zbylo i na třetí kolo a tak se těšíme na další zajímavé projekty. Uzávěrka třetího kola je 15. září 2014.

Kromě hodnocení a schvalování projektů jsme probírali i tradiční pracovní akci členů komise. Každý rok se snažíme někde pomoci i vlastními rukama. V loňském roce jsme brigádníčili v Berouně ve Farní charitě, letošní akce se na návrh Lucky Tučkové uskuteční v Praze. Podporovaným subjektem bude Klub nemocných cystickou fibrózou. Ve druhé polovině srpna půjdeme vymalovat jejich objekt v Praze 5.

(red)



Práce v interiéru



Práce na zahradě

Letní filmové aktivity za podpory RWE

Skupina je dlouhodobým partnerem tradičních filmových akcí, Letní filmové školy v Uherském Hradišti a brněnského RWE letního kina na Riviéře

Letní filmová škola v Uherském Hradišti je největší nesoutěžní filmový festival v České republice. V roce svých 40. narozenin nabídla mimořádný filmový i doprovodný program, ze kterého si vybral opravdu každý. Návštěvníci si mohli od 25. července do 2. srpna dopřát dávku intenzivních kulturních zážitků prvotřídní kvality. Koncerty, audiovizuální party, výstavy a další vybrané akce byly přístupné zdarma.

Akce každoročně přináší nejzajímavější filmy z visegrádského prostoru. Věvodily oblíbené české filmy, nedávno uvedené na letošním karlovarském festivalu (Díra u Hanušovic, Parádně pokecal) nebo exkluzivní předpremiéra dvou nových dílů Sedláčkova Českého století. RWE je hlavním partnerem Letní filmové školy již sedmým rokem. „Nabízí nezaměnitelnou atmosféru, plnou projekcí, odbor-

ných seminářů a živých diskusí s tvůrci. Jako hlavního partnera nás těší, že akce získává nejen v tuzemsku, ale i v zahraničí stále větší popularitu," uvedl Tomáš Varcop, člen představenstva RWE Česká republika.

Během prázdninových měsíců opět za podpory RWE ožilo hojně navštěvované RWE letní kino na brněnském koupališti Riviéra. V průběhu celého léta návštěvníci mohou shlédnout

mnoho populárních zahraničních filmů. Pestrý program je z poloviny obsazen českými filmy. Pořadatelé zařadili do programu jak oblíbené starší snímky (Kouř, Balada pro banditu, Kdo chce zabít Jessii?), tak i některé novější tituly (Rozkoš, Kandidát, Trabantem kolem světa).

(LF, LK)



Letní filmová škola v Uherském Hradišti nabízí nezaměnitelnou atmosféru plnou projekcí, odborných seminářů a živých diskusí s tvůrci.

LUŠTITELSKÁ RUBRIKA

Milí luštitelé,

minulá křížovka měla hudební tajemky IŠA KREJČÍ; MALÝ BALET. Nejlépe naladěni budou tři vylosovaní řešitelé: **Renata Soukupová z RWE ČR (Praha), Rostislav Bína z RWE Energie (Ostrava), Libor Januš z RWE DS (Šumperk)**. Dnešní křížovkou si připomínáme smutné výročí – 100 let od začátku první světové války. Je to číselná křížovka – každé písmeno je zašifrováno jedním číslem (do připojené tabulky si můžete poznamenávat písmena, která jste již rozšifrovali). Začátek jsme však oproti zvyklostem trochu ztížili: prvních pět písmen vám nenapovíme přímo, ale vylustíte si je v malém kvízu – písmeno u správné odpovědi na 1. otázku je v křížovce zastoupeno číslicí 1 atd. až odpověď na 5. otázku vám odhalí písmeno, ukryté pod číslicí 5. Tajenku, kterou najdete postupně v prvním, prostředním a posledním řádku, pošlete nejpozději do 15. září na adresu redakce – buď klasickou nebo e-mailovou katerina.martinkova@rwe.cz.

Číselná křížovka s kvízem

1. První světová válka začala dne: T – 28.6.1914 U – 18.7.1914 V – 28.7.1914, 2. Tohoto dne Rakousko-Uhersko vyhlásilo válku: M – Bosně

N – Chorvatsku O – Srbsku, 3. Na straně Dohody se do války zapojila také asijská země: P – Čína R – Japonsko

S – Turecko, 4. Bojový plyn byl poprvé použit u belgického města Ypres v dubnu E – 1915 H – 1916 I – 1917,

velkých zahrádek. V každé z nich roste jeden strom, žádné dva stromy nejsou ve stejné vodorovné ani svislé

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25

	2	10	7	21	9	21	2	8	3	20	24	2	
2	8	2	3	18	1	11	5	9	4	23	4	5	18
8	13	21	18	24	2	16	22	25	12	4	7	10	5
2	23	18	23	18	12	18	5	2	23	3	22	1	18
5	22	18	3	12	18	18	22	21	18	2	1	18	12
1	2	14	11	17	18	16	1	4	14	17	18	6	18
2	25	18	17	12	4	18	3	19	18	12	12	23	4
3	11	14	17	4	3	12	1	15	12	2	8	4	6
4	5	1	2	10	18	5	22	3	18	16	18	10	22
5	2	17	23	9	1	4	23	2	19	15	10	23	2
	10	1	13	23	2	1	20	1	11	5	17	9	

5. Válka skončila kapitulací Německa dne: J – 28.10.1918 K – 1.11.1918 L – 11.11.1918.

Zahrádky

Milí luštitelé, v minulém jste řešili úlohu Lampióny. Kdo si na ni správně posvítil, zjistil, že svítí celkem devět lampiónů. Tím se dostal do slosování, z něhož vítězně vyšli: **Leona Svozilová z RWE ČR (Hradec Králové), Jana Filippiová z RWE DS (Dvůr Králové n. L.), Bohuslav Krupička z RWE GasNet (Ústí n. L.)** Dnes se seznámíte s jednou z variant úlohy zvané Zahrádky. Na obrázku vidíte plán pozemku, rozděleného na šest různě

řadě čtverců a žádné dva stromy nejsou ve čtvercích, které spolu sousedí, třeba jen rohem. Určete (číslem řádku a sloupce) čtverce, v nichž rostou stromy. Toto řešení pošlete ve stejném termínu a na tutéž adresu jako u křížovky.

Přejeme vám příjemné dovolenkové luštění!
Karel Henc

	1	2	3	4	5	6
A						
B						
C						
D						
E						
F						