

Jste bez šťávy? Zkuste www.bezstavy.cz!

Poslední aktualizace: 31.1.2019 13:27:57 |  35  2434

Distribuce

ČEZ Distribuce spouští nový web pro hlášení výpadku proudu. Heslo: rychle, jednoduše a zdarma.

Nejde vám proud? Navštivte nový bezplatný web www.bezstavy.cz, který je dostupný jak z mobilních telefonů, tak i počítačů a tabletů. Snadno a rychle se zde dozvíte potřebné informace o poruchách a odstávkách.

Jednoduchým zadáním adresy si může každý odběratel zjistit předpokládaný čas obnovení dodávek elektřiny. Výpadek navíc můžete na webu sami nahlásit.



3 otázky k Bezšťávy.cz pro Martina Zmelíka, generálního ředitele ČEZ Distribuce:

1. Jak stránka www.bezstavy.cz funguje a jaké informace může domácnostem poskytnout?

Martin Zmelík: Snažili jsme se to udělat pro klienta co nejjednodušší. Uživatel zadá na cílové stránce své jméno a kontaktní údaje. Pomocí tzv. našeptávače nebo GPS vyplní adresu odběrného místa a klikne na pokyn k nahlášení poruchy. Pokud už někdo v dané lokalitě havárii či kalamitu nahlásil, objeví se informační okno, že byl provozovatel distribuční sítě o problému v této oblasti informován a řeší ho. Informaci přebírají naši dispečeri a dále techničtí pracovníci, kteří na odstranění poruchy pracují. Zákazník, který hlášení zadal, je průběžně informován o aktuálním stavu a předpokládaném obnovení dodávek proudu. Systém podává také informace o probíhajících odstávkách s udáním termínu jejich ukončení.

2. Slouží web pouze odběratelům na distribučním území ČEZ?

Martin Zmelík: Slouží zejména jim. Distribuční území ČEZ zabírá většinu republiky. Stává se ale, že lidé nevědí, na jakém distribučním území se nacházejí. A pokud to zrovna není území ČEZ Distribuce, rozhodně je kvůli tomu nenecháme v nejistotě. V případě, že nám nahlásí poruchu, doporučíme jim kontaktovat klientskou linku distribuční společnosti v jejich lokalitě. Pokud navíc E.ON či PRE vyhlásí na svém území kalamitní stav, umíme tuto informaci zprostředkovat.

3. ČEZ Distribuce má pro hlášení poruch k dispozici bezplatnou klientskou linku, bezplatný informační servis prostřednictvím SMS či e-mailu a také svůj web a sociální sítě. Jakou úlohu má plnit web Bezšňávy.cz?

Martin Zmelík: V podstatě chceme, aby www.bezstavy.cz bylo pro domácnosti a odběratele elektřiny první volbou řešení v případě výpadku elektřiny. Je to nejsnazší způsob pro lidi i pro nás. Při kalamitních stavech, kdy zpravidla evidujeme vyšší počty domácností bez dodávek elektrické energie, se naši zákazníci nejčastěji obrací právě na zmiňovanou klientskou linku. Ta je pod náporom tisíců až statisíců volajících přetížená a pracovníci našeho call centra proto nemohou upokojivě odbavit všechny hovory. Úloha nového webového rozhraní je tedy jasná. Ulehčí nejen operátorům, ale i profilům na sociálních sítích, kam často dotazy odběratelů k aktuální situaci směřují. Nový web se přizpůsobí každému displeji, ať už si návštěvník bude web prohlížet na mobilu, tabletu či počítači. Je přehledný, bez nutnosti registrace a jednoduchý na obsluhu. S odběrateli komunikuje individuálně a bezprostředně.





**Nejde Vám proud?
Nahlaste nám to!**

Mobilní web pro hlášení výpadků elektřiny, poruch a kalamit

www.bezstavy.cz

E DISTRIBUCE

SKUPINA ČEZ

The advertisement features a hand holding a smartphone against a red background. The phone screen displays the text 'Mobilní web pro hlášení výpadků elektřiny, poruch a kalamit'. To the left, large white text asks 'Nejde Vám proud? Nahlaste nám to!'. At the bottom right, the website 'www.bezstavy.cz' and the 'E DISTRIBUCE' logo are shown. The 'SKUPINA ČEZ' logo is at the bottom center.