

## Tisková zpráva

### Energetický Holding Malina zavádí řadu opatření pro zrychlení instalací fotovoltaik a tepelných čerpadel a zlepšení zákaznického servisu

*Praha 26. ledna 2023: Energetický Holding Malina, přední dodavatel fotovoltaiky v Česku, zavádí řadu opatření, která mají zrychlit proces instalace solárních elektráren, zlepšit zákaznický servis a posílit komunikaci s klienty. Splnění všech závazků vůči klientům je pro firmu zásadní prioritou.*

*„Cílem Maliny je všechny své závazky vůči klientům splnit a dokončit veškeré dohodnuté instalace. Zlepšení kvality zákaznického servisu považují za absolutní prioritu, proto věnuje firma vyřešení těchto problémů tu nejvyšší pozornost.*

*Situace na trhu není jednoduchá, solární boom vedl a vede u řady dodavatelů k prodlužování termínů dodávek důležitého materiálu, ale i samotných instalací elektráren.*

*Hlavními příčinami jsou často nedostatek drobných komponentů na trhu, nedostatek revizních techniků, případně technické problémy na straně montážních part.*

*Přijali jsme a přijímáme řadu konkrétních opatření, která vedou k naplnění závazků a instalaci fotovoltaické elektrárny všem našim klientům.*

*Postupně posilujeme zákaznický servis a s každým zákazníkem se snažíme komunikovat individuálně, ověřujeme si stav zakázky a další kroky, které v konkrétním projektu budeme dělat.*

*Spustili jsme program Šetřím hned – Šetřím s Malinou. Každý zákazník, kterému se zpozdí instalace, dostane za každý jeden den finanční kompenzaci. První finanční kompenzace jsme vyplatili nyní v lednu.*

*Firma zavedla funkci zákaznického ombudsmana. Snažíme se mluvit s každým klientem, kterému se opozdila instalace nebo čeká na vyřízení reklamace, jednáme individuálně a domlouváme se na vyřešení jeho záležitosti.*

*Zvyšujeme postupně kvalitu instalací a kvalitu práce našich montážních part, zavedli jsme intenzivnější systém školení tak, abychom co nejvíce posílili kvalifikaci našich techniků.*

*Věříme, že tyto operativní i systémové změny pomohou vyřešit současné problémy některých našich klientů a současně díky nim nastavíme vyšší standardy kvality naší práce pro další období,” říká Cyril Regner, majitel Energetického Holdingu Malina.*



**EMAIL:**  
[kontakt@malinagroup.cz](mailto:kontakt@malinagroup.cz)



**TELEFON:**  
+420 800 880 878



**ADRESA:**  
Krakovská 583/9, Praha 1



## **Aktuální opatření EH Malina pro zlepšení zákaznického servisu:**

### **1. Procesy a kontrola:**

- Posílení vnitřního procesního mechanismu pro termíny smluv/zakázek/projektů.
- Vyjednávání strategických partnerství.
- Zaměření na dokončení chybějících revizí. Do terénu vyrazili také techničtí manažeři firmy, aby pomohli s dokončováním prací.
- Zavedení automatického kusovníku – s každým projektem nově vygenerovaný automatický kusovník komponentů, ze kterých se FVE skládá. Výsledkem jsou přesnější projekty.
- Ustavení dvou supervizorů ve skladu – kontrolují materiál na každou zakázku, která opouští sklad. Eliminují se tím chyby s chybějícími komponenty na místě.
- Zavedení předrealizačních prohlídek – ještě před výjezdem montážní skupiny každý dům obhlídne předrealizační skupina. Omezuje tím množství komplikací, které by montážníci zjistili až na místě při realizaci.
- Rozdělení montážních part na střechařské a elektrikářské týmy. Elektrikářské týmy se profesionalizují, získají vyšší profesní kvalifikace. Zároveň rozdělení usnadňuje koordinaci týmů.

### **2. Vnitřní infrastruktura:**

- Nová vnitřní infrastruktura řízení společnosti.
- Decentralizace – otevření nových regionálních zastoupení Maliny tak, abychom byli blíže zákazníkovi (současně funkční 3, nově se bude otvírat dalších 7).
- Příprava nového obchodního modelu.

### **3. Komunikace:**

- Posilování zákaznického servisu.
- Zřízení funkce zákaznického ombudsmana, který pomáhá řešit problémy klientů.
- Spuštění nového programu Šetřím hned – Šetřím s Malinou – kompenzační mechanismus pro všechny zákazníky, kteří budou s instalací ve zpoždění. Těm Malina od prosince 2022 vyplácí kompenzaci za každý zpožděný den.
- V lednu jsme vyplatili našim klientům první finanční kompenzace v rámci programu Šetřím s Malinou.

### **4. Montážní party:**

- Navyšování počtu montážních part (v současné době jich máme 80).
- Zvyšování odbornosti a kvality práce – pravidelná školení jak na interní úrovni, tak externě.
- Dochází k obměně part – důsledek přirozené fluktuace na trhu a zároveň navyšování standardu kvality služeb v Malině.

**Kontakt pro média:** [media@malinagroup.cz](mailto:media@malinagroup.cz)



**EMAIL:**  
[kontakt@malinagroup.cz](mailto:kontakt@malinagroup.cz)



**TELEFON:**  
+420 800 880 878



**ADRESA:**  
Krakovská 583/9, Praha 1