

SEDAŞ, İKİGAİ projesiyle müşteri memnuniyetini artırıyor

SEDAŞ, müşteri deneyimi yönetimi projesi “İKİGAİ” ile müşteri memnuniyetinde cıtaayı yükseltmeyi hedefliyor. Bağımsız anket kuruluğu tarafından yapılan araştırmaya göre projenin hayata geçirildiğı nisan ayından bu yana müşterilerin genel memnuniyet seviyesinde yüzde 20 artış kaydedildi. SEDAŞ Yönetim Kurulu ve İcra Başkanı Dr. Necmi Odyakmaz, 8. ayındaki projenin sonuçlarını değerlendirdi.

20 bin kilometrekarelik alanda 3,7 milyon nüfus ve 2 milyon müşteriye elektrik hizmeti sunan Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş. (SEDAŞ), müşteri memnuniyeti odaklı çalışmalara hız verdi. Geçtiğimiz nisan ayında hayata geçirilen İKİGAİ projesiyle kurum içi çalıştaylar, müşterilerle bire bir görüşmeler, eğitim programları ve iç iletişim çalışmaları gerçekleştirildi. Eş zamanlı ilerleyen etkinlikler sayesinde elde edilen başarılar, müşteri memnuniyeti ve çağrı merkezi ulaşılabilirlik seviyesine de olumlu yansıdı.



Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.

Orhangazi Cad. Trafo Tesisleri 54100 Sakarya / TÜRKİYE T: +90 (264) 295 85 00 - F: +90 (264) 275 10 48

www.sedas.com - info@sedas.com Ticaret Sicil No: 10941



SEDAŞ bölge yöneticileri müşterileri dinledi

İsmi, Japon felsefesindeki “hayatın amacı” öğretisinden alan İKİGAİ projesi kapsamında 6 adımlı hareket planı hazırlandı. SEDAŞ, İkigai felsefesinden yola çıkarak, müşteri memnuniyetini artırmayı tüm süreçlerinin temel amacı haline getirdi. SEDAŞ bölge yöneticileri ve müdürlerin katılımlarıyla gerçekleşen müşteri çalıştayında, müşteri sorunları ele alınırken teknolojik, süreçsel ve operasyonel çözümler geliştirildi. Bölge yöneticileri ve müdürler ayrıca kendi bölgelerinden müşteriler ile online toplantılarda buluşarak, beklentilerini birinci ağızdan dinleyip fikir alışverişi yaptılar.

Projenin bir diğer etabındaysa SEDAŞ çalışanlarının katılımlarıyla eğitimler gerçekleştirildi. Müşteriler ile iletişimde kurumsal kültürün daha iyi aktarılması ve SEDAŞ’lıların yetkinliklerinin geliştirilmesi amacıyla saha çalışanları ile müşteri ilişkileri görevlilerine yönelik farkındalık, yazılı iletişim, Sap-CRM, mevzuat ve yönetmelik gibi konularda eğitimler verildi. Çağrı merkezi çalışanlarıyla derinlemesine müşteri temsilcisi görüşmeleri yapılarak müşterilerin düşüncelerinden edinilen algılar paylaşıldı.

Sayaç işlemlerinden aydınlatmaya kadar iyileştirmeler

Proje kapsamında yürütülen çalışmalar sonucu, SEDAŞ çağrı merkezindeki servis seviyesi yüzde 98,49’a, cevaplama oranı yüzde 99,88’e, ulaşılabilirlik seviyesi ise yüzde 99,75’e yükseldi. Müşterilerden gelen şikâyet sayısında da geçtiğimiz yıla kıyasla yüzde 32’lik düşüş gözlemlendi. Öte yandan bağımsız anket sonuçları, SEDAŞ müşterilerinin genel memnuniyet seviyesi yüzde 20 yükseldiğini ortaya koydu. Araştırmaya göre arızalarda yüzde 22, sayaç işlemlerinde yüzde 14, aydınlatmalarda yüzde 10 ve enerji kesme-bağlama işlemlerinde ise yüzde 9 iyileşme kaydedildi.

“Müşterilerinin beklentileri SEDAŞ için birinci planda”

SEDAŞ Yönetim Kurulu ve İcra Başkanı Dr. Necmi Odyakmaz 8. ayındaki projenin olumlu yansımalarını dile getirdi. Müşteri beklentilerini birinci planda tuttuklarını ifade eden Odyakmaz, “Kocaeli, Gebze, Sakarya, Bolu ve Düzce’deki müşterilerimizin SEDAŞ’tan beklentilerini anlayıp müşteri memnuniyetini artırmak için İKİGAİ projesini geliştirdik. Müşterilerimize dokunduğumuz tüm temas noktalarındaki süreçlerimizi kronolojik olarak uçtan uca izleyip müşterilerimizin beklentilerini analiz ediyoruz. Projemize başladığımızdan bu yana müşteri memnuniyetinde çok ciddi artış kaydettik. Periyodik ölçümlerimiz doğrultusunda hazırladığımız müşteri yolculuk haritalarıyla sürekli iyileştirme aksiyonlarımıza devam ediyoruz”.

Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.

Orhangazi Cad. Trafo Tesisleri 54100 Sakarya / TÜRKİYE T: +90 (264) 295 85 00 - F: +90 (264) 275 10 48

www.sedas.com - info@sedas.com Ticaret Sicil No: 10941