



SEDAŞ'ta Müşteri İlişkileri Yönetiminde Yepyeni Bir Dönem

SEDAŞ Elektrik Dağıtım Hizmetlerinde Sürdürülebilir Müşteri Memnuniyetine Odaklandı

SEDAŞ bilişim teknolojileri temeline dayanan müşteri ilişkileri yönetimi projesiyle süreçlerine hız kazandıracak. Müşteri İlişkileri Yönetimi (MİY) sistemi ile yepyeni bir döneme giren SEDAŞ, müşteri ile birebir temas sağlayarak tüm müşteri talep ve önerilerini artık tek kanalda ve uçtan uca yönetecek.

MİY sistemi ile SEDAŞ müşteri hizmetlerine hız kazandırırken aynı zamanda kaliteli hizmet için bilişim teknolojilerden de yararlanıyor. SEDAŞ'ın Sakarya, Kocaeli, Bolu ve Düzce illerinde bulunan müşteri hizmetleri merkezlerindeki müşteri temsilcileri tüm talepleri aynı sistem üzerinde yöneterek ilgili departmanlar arasında evrak ve bilgi akışını bu program üzerinden gerçekleştiriyor. SEDAŞ müşterilerinden gelen arıza ihbarları, kaçak ihbarları, talep ve önerileri ilgili birimlerine iletilmesini, çözümlenmesini ve müşteriye geri dönüş yapılmasını teknolojiye ayak uydurduğu MİY programı üzerinden sürdürüyor. MİY projesi SEDAŞ bünyesindeki çalışanların işlerini kolaylaştırması ve geriye dönük raporlamalarda yapabilmeleri nedeniyle kısa sürede tüm çalışanların beğenisini de kazandı.



(MİY) MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİNDE YEPYENİ BİR DÖNEM!

SEDAŞ Müşteri İlişkileri Yönetiminde çığır açacak bir projeye imza atıyor.

MADDELER

- › Çoklu Kanal Müşteri Hizmetleri
- › ICT Yardım Masası
- › İdari İşler Yardım Masası
- › Tedarikçi Başvuruları Yönetimi
- › Evrak Kayıt İşlemleri
- › Kullanılan Sistemlerle Entegrasyon
- › Anlık Veri Analizi ve Raporlamalar
- › Yönetmeliklere Uyum ve Sertifikasyon
- › Deneyim ve Bilgi Bankası





MİY sistemi sadece müşterilerin değil çalışanların kendi süreçlerini yönetirken ihtiyaç duyacakları hizmet taleplerini de iletebilecekleri bir alan olarak hizmet veriyor. MİY üzerinde, Müşteri Hizmetleri, Çağrı Merkezi, İdari İşler Yardım Masası, ICT Yardım Masası ve Evrak Kayıt sekmeleri de çalışanların taleplerinin alınmasında kullanılıyor. MİY sistemi çoklu kanal müşteri hizmetleri, kullanılan sistemlerde entegrasyon, anlık veri analizi ve raporlamalar, yönetmeliklere uyum ve sertifikasyon, deneyim ve bilgi bankası özelliklerini üzerinde barındıran ve bu fonksiyonlarıyla müşteri dostu bir bilişim programı olma özelliği taşıyor. SEDAŞ'tan Elektrik Dağıtım Hizmetlerinde Sürdürülebilir Müşteri Memnuniyeti sağlayacak "Mi4biz" bilişim alt yapısında sunduğu imkanlarla, SEDAŞ'ın faaliyetleri için her konu başlığında ayrı bir süreç tasarlayabilmesine ve her sürece farklı eskalasyon süreleri tanımlamasına da olanak sağlıyor.

Yayınlar ve gazeteciler için bilgi

Ayhan Erkovan
Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.
Kurumsal İletişim Müdürü
T: (0264) 295 85 00/60010
E: ayhan.erkovan@sedas.com

Nursel Öztürk Bakırcı
Grup 7 İletişim Danışmanlığı
Müşteri İlişkileri Yönetmeni
T:(0212)2921313
E: nbakirci@grup7.com.tr