

SEDAŞ, Call Center Zirvesi'nde başarılı MİY projesini anlattı

SEDAŞ'ın, Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi (MİY) projesinin hayata geçirilmesinde rol oynayan, ICT Altyapı ve Operasyon Müdürü Hamdi Kemer, Maslak Steigenberger Otel'de gerçekleşen Call Center Zirvesi'nde, MİY projesini ve projeye dair deneyimlerini anlattı. SEDAŞ'ın başarılı projesi, dinleyicilerin ilgisini topladı.

SEDAŞ ICT Altyapı ve Operasyon Müdürü Hamdi Kemer, Call Center Zirvesi'nin "Müşteri Hizmetlerinde Yeni Paradigma" panelinde "Dört Sektörden Dört Deneyim" başlığıyla gerçekleşen oturumda, konuşmacı olarak yerini aldı. Kemer, enerji sektöründe aboneden tüketiciye/müşteriye dönüşümün gerçekleşme sürecini ve bu dönüşümün müşteri hizmetlerine nasıl yansındığını anlattı.



MİY projesi ile müşteri deneyiminde dijital dönüşüm sağlandığını ve Mİ4Biz'in kullanışlı bir ürün olması nedeniyle çalışanlar tarafından da kısa sürede benimsendiğini belirten Kemer "Normal şartlarda iş akışları satın alınan programlara göre tasarlanır, fakat biz Mİ4Biz'i kendi iş akışlarımıza göre tasarladık. Bu nedenle Mİ4Biz bizim için oldukça kullanışlı bir ürün. Müşterilerimiz bize hangi kanaldan ulaşırsa ulaşsın Mİ4Biz üzerinden müşteri hikâyesini görebiliyor ve farklı çözümler üretebiliyoruz. Mİ4Biz aracılığıyla hem çalışan performansını, hem de şirket performansını daha yakından izleyebiliyoruz. Tanımladığımız eskalasyon süreçleri ile tüm birimlere ilettiğimiz öneri, şikayet ve talep süreçlerinde daha hızlı ve dinamik bir yapı oluşturduk. Müşterilerimizin işlemleri hızlı ve etkin olarak çözümlenebiliyor, çözüm süreçleri ve sonucuyla ilgili e-mail ya da SMS yoluyla dönüş yapılabilir. MİY sisteminin uygulanmasıyla birlikte, sürdürülebilir müşteri memnuniyetinde de hızlı bir artış sağlamayı hedefledik" dedi.

SEDAŞ Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.

Orhangazi Cad. Trafo Tesisleri PK: 160 54100 Sakarya / TÜRKİYE T: +90 (264) 295 85 00 - F: +90 (264) 275 10 48
SEDAŞ Müşteri Hizmetleri Hattı: 186 Ticaret Sicil No: 10941 www.sedas.com - info@sedas.com



SEDAŞ hakkında

SEDAŞ, Doğu Marmara'da yer alan Sakarya, Kocaeli, Bolu ve Düzce illerini kapsayan yaklaşık 20 bin kilometrekarelik yüz ölçümünde, toplam 4 il, 45 ilçe, 47 Belediye, 1441 köyde, 1,5 milyon tüketiciye, 3,4 milyon nüfusa 1699 çalışanıyla, 24 saat kesintisiz olarak enerji dağıtım hizmeti vermektedir. Türkiye'nin önde gelen sanayi gruplarından Akkök Holding ile Avrupa'nın en büyük on lider enerji şirketi arasında yer alan CEZ Group'a ait bir kuruluş olan SEDAŞ, elektrik dağıtım faaliyetleri kapsamında, bölgesindeki abonelere kaliteli ve kesintisiz elektrik dağıtım hizmeti vermeyi hedefleyerek, bu kapsamda oluşan arızalara hızla müdahale eder, 7/24 kesintisiz ve güvenilir hizmet vermek üzere elektrik dağıtım şebekesinde gerekli operasyonları gerçekleştirir. Bu faaliyetleri, sayısı 33'e varan dağıtım merkezi ve toplamda 21 Müşteri Hizmetleri Merkezi üzerinden yürüten SEDAŞ'ın, 2015 yıl sonu itibarıyla Doğu Marmara'yı kapsayan faaliyet bölgesindeki 4 ilde, dağıtılan toplam elektrik miktarı 9,1 milyar kWh'tir.

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

SEDAŞ Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.

Orhangazi Cad. Trafo Tesisleri PK: 160 54100 Sakarya / TÜRKİYE T: +90 (264) 295 85 00 - F: +90 (264) 275 10 48
SEDAŞ Müşteri Hizmetleri Hattı: 186 Ticaret Sicil No: 10941 www.sedas.com - info@sedas.com