

## SEDAŞ'TAN MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNE ODAKLI (MİY) PROJESİ SEDAŞ MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNE ODAKLANARAK MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ SÜREÇLERİNİ MİY ÜZERİNDEN TAKİP EDİYOR

SEDAŞ, Müşteri İlişkileri Yönetimi (MİY) Projesi ile “**Daha Çağdaş, Hızlı, Etkin ve Sürdürülebilir**” Müşteri İlişkileri Dönemini Başlattı.

Elektrik dağıtım hizmetlerinde sürdürülebilir müşteri memnuniyetine odaklanan SEDAŞ (Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.) bilişim teknolojisi altyapısına sahip olan Müşteri İlişkileri Yönetimi (MİY) sistemi ile yepyeni bir döneme girdi.

### Uçtan Uca Çözüm

Misyonunu “Müşterilerinin güvenli, kaliteli, güvenilir elektrik enerjisine sürdürülebilir erişimini sağlamak” olarak belirleyen SEDAŞ, müşteri hizmetleri süreçlerinde bilişim teknolojilerine yatırım yaparak kurduğu, **Müşteri İlişkileri Yönetimi (MİY) sistemi** ile iş akışlarında uçtan uca çözüm için yeni bir çığır açarken, müşteri hizmetlerine hem hız kazandırdı hem de daha kaliteli hizmet için tüm iletişim süreçlerinin kayıt altına alınmasını sağladı.

### Sürdürülebilir Müşteri Memnuniyeti İçin

SEDAŞ'ın müşteri ilişkileri yönetiminde teknoloji dönemini başlattığını belirten SEDAŞ İcra Başkanı Bekir Sami Güven, MİY sisteminin elektrik dağıtım hizmetlerinde sürdürülebilir müşteri memnuniyeti için “Mi4biz” bilişim alt yapısıyla, her konu başlığında ayrı bir süreç tasarlanabilmesine ve her sürece farklı eskalasyon süreleri tanımlanmasına da olanak sağladığını belirtti.



### 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

### Çağdaş, Hızlı, Etkin ve Sürdürülebilir Süreç Yönetimi

Güven, “Müşterilerimiz için daha çağdaş, hızlı, etkin ve sürdürülebilir bir süreç yönetimini hedefliyoruz. Tüketicilerimize kaliteli hizmet vermek amacıyla, öncelikle SEDAŞ müşteri hizmetleri merkezlerimizi modern bir anlayış ile yeniden yapılandırdık. Dağıtım birimlerimizde Şebeke Yönetimi, Kalite Yönetimi ve Çevre Birimlerimizi oluşturduk. Çalışanlarımızın İş Sağlığı ve Güvenliğine yatırım yaptık. SEDAŞ’ın özelleşmesinin hemen ardından, dağıtım şirketleri içinde bir ilk olarak, 7/24 hizmet veren ve telefon ile müşteri temsilcilerinin tüketicileri bilgilendirdiği, talep ve önerilerini de aldıkları Çağrı Merkezimizi kurduk. SEDAŞ’ın iletişim ve Bilişim altyapısını yeniden kurguladık ve yapılandırdık. (SAP) Systems Analysis and Program Development projesi, (WFM) İş Gücü Yönetim Sistemi projesi, (EYS) Entegre Yönetim Sistemi projesi, (OSOS) Uzaktan Sayaç Okuma Sistemi projesi, SCADA projesi ve (MİY) Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemini gerçekleştirerek teknolojiye yatırım yapıyoruz.” dedi. SEDAŞ’ın, Sakarya, Kocaeli, Bolu ve Düzce illerinde bulunan Müşteri Hizmetleri Merkezlerindeki müşteri temsilcileri, MİY sistemi ile tüm talepleri aynı sistem üzerinden yöneterek, ilgili departmanlar arasında evrak ve bilgi akışına hız kazandırarak, tek program üzerinden ve her adımın kayıt altına alındığı sistem üzerinden sağlıyorlar. Atanan işler yöneticilerimiz tarafından da izleniyor ve kontrol ediliyor. MİY sistemi, müşterilerinden gelen arıza ve kaçak ihbarları ile talep ve önerilerin ilgili birimlere iletilmesini, sorunun çözümlenmesini, müşteriye geri dönüş yapılmasını ve müşterilerin iletişim kayıtlarına ait raporların alınmasına da imkân sağlıyor.

### MİY sistemi ile SEDAŞ teknolojik değişimde çağı yakalıyor

Müşteri dostu bir bilişim programı olan MİY sistemi, çoklu kanal müşteri hizmetleri, kullanılan sistemlerde entegrasyon, anlık veri analizi, raporlamalar, yönetmeliklere uyum ve sertifikasyon, deneyim ve bilgi bankası hizmetleri veriyor. MİY sistemi, müşterilerin yanı sıra çalışanların kendi süreçlerini yönetirken ihtiyaç duydukları hizmet taleplerini de iletebilecekleri bir alan olarak konumlanıyor. Tüm müşteri talep ve önerilerini tek kanaldan, en etkin şekilde, bilişim programları üzerinden yönetmeye başlayan SEDAŞ, MİY sisteminin çalışanlar tarafından da kullanılmasını sağlıyor. MİY üzerindeki Müşteri Hizmetleri, Çağrı Merkezi, İdari İşler Yardım Masası, ICT Yardım Masası ve Evrak Kayıt sekmeleri ile çalışanların talepleri de süratli bir şekilde sistem üzerinden alınıyor ve çözüm sağlanıyor.



s e d a ş

## (MİY) MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİNDE YEPYENİ BİR DÖNEM! ÇAĞDAŞ, HIZLI, ETKİN ve SÜRDÜRÜLEBİLİR

**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



### 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 ölçüm üzerinde, 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 itibariyle 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](mailto:ayhan.erkovan@sedas.com)

Nursel Öztürk Bakırcı

Grup 7 İletişim Danışmanlığı

Müşteri İlişkileri Yönetmeni

T:(0212)2921313

E: [nbakirci@grup7.com.tr](mailto: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

