



## SEDAŞ YENİLİKLERE AÇIK

### SEDAŞ ELEKTRİK DAĞITIM HİZMETİNDE ÖNCÜ UYGULAMALARINI SÜRDÜRÜYOR

SEDAŞ WebChat uygulamasını başlatan öncü şirketlerden biri oldu. SEDAŞ WebChat projesi “etkin iletişim, kusursuz hizmet” yolunda yeni bir teknolojik adım olarak SEDAŞ web sayfasında hayata geçti.

SEDAŞ elektrik dağıtım faaliyetlerini sürdürdüğü, Bolu, Düzce, Kocaeli ve Sakaryada 20 bin kilometrekareyi kapsayan 4 il 45 ilçe, 47 Belediye ve 1441 köyü kapsayan faaliyet alanındaki 3,4 milyon nüfus ve 1,6 milyon tüketici için alternatif, iletişim kanalı açarken, SEDAŞ’ın müşteri hizmetleri merkezine gitmeden, gerektiğinde dünyanın her yerinden anlık ve yazılı olarak SEDAŞ ile iletişime geçilmesinin önünü açtı. SEDAŞ web sayfasında yeni bir teknolojik adım olarak WebChat uygulamasını başlatan, öncü şirketler arasında yerini aldı.

#### “SEDAŞ YENİLİKLERE AÇIK”

SEDAŞ İcra Başkanı Bekir Sami Güven, *“Günümüzde bir şirketin başarısı, teknolojiyi ne kadar yakından takip ettiği ve ne kadar uyum sağlayabildiği ile doğru orantılı olarak geliyor. SEDAŞ olarak, kısa bir süre önce, vizyonumuz, misyonumuz ile birlikte ortak değerlerimizi de bu anlayış ile yeniledik. Yaptığımız tüm yatırımlar, hayata geçirdiğimiz proje ve uygulamalar da yepyeni SEDAŞ kimliğinin birer ürünleri olacak. WebChat de, “yeniliklere açıklık” ve “müşteri odaklılık” yaklaşımlarıyla hayata geçirdiğimiz yeni bir uygulama. Hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetini arttıracak, tüm süreci uçtan uca yöneterek abonelerimizin ve çalışanlarımızın hayatını kolaylaştıracak, çözüm odaklı yeni uygulamalar ve inovatif projeleri hayata geçirmeye devam edeceğiz. WebChat ile “etkin iletişim, kusursuz hizmet” amacımıza artık bir adım daha yakınız”* 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



### CANLI DESTEK&ETKİN İLETİŞİM

Elektrik dağıtım bölgesinde en iyi hizmeti vermek amacıyla çalışmalarına devam eden SEDAŞ, internet kullanıcıları tarafından en çok tercih edilen ve iletişim kanalları içinde canlı destek sağlayan "WebChat" uygulaması, SEDAŞ web sayfasında hayata geçti. Elektrik dağıtım sistemiyle birlikte, paydaşlarına kattığı değerleri de sürekli olarak arttıran ve güncel teknolojik gelişmeleri takip ederek yatırımlarına uyarlayan SEDAŞ, müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla WebChat'i kullanıcılarıyla buluşturdu. SEDAŞ özel olarak tasarladığı ve yeni bir iletişim kanalı alternatifi olan WebChat uygulamasını, SEDAŞ Call Center (Çağrı Merkezi) ekibi ile iç içe yapılanması sayesinde, kullanıcılara hızlı ve daha güvenli bir iletişim imkânı ile birlikte sunuyor.

### HERŞEY KAYIT ALTINDA

Hafta içi, 08:30 -17:30 saatleri arasında hizmet verecek olan "SEDAŞ WebChat" hizmeti ile [www.sedas.com](http://www.sedas.com) üzerinden müşteri temsilcisine bağlanan müşteriler, şikâyet ve taleplerini artık anlık ve yazılı olarak, gerekirse dünyanın her yerinden kolayca iletebilecek. Yapılan tüm görüşmeler güvenlik amacıyla kayıt altına alınacak olup, talep ve şikâyetler ilgili departmanlara SEDAŞ'ın (MİY) Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi üzerinden anında yönlendirilecek.



**CANLI DESTEK**

**ONLINE**

**"ENERJİMİZ SÜREKLİ ÇALIŞAN TÜRKİYE İÇİN"**



**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](http://www.sedas.com) - [info@sedas.com](mailto:info@sedas.com)





### **SEDAŞ hakkında**

SEDAŞ, Dođu 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 Dođu 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

