

SEDAŞ'TAN MUHTARLARA ve RESMİ KURUMLARA "VIP HAT" UYGULAMASI

(SEDAŞ) Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş., kamusal alanda hizmet veren resmi kurumlara ve muhtarlara yönelik bekleme süresi olmaksızın SEDAŞ'a ulaşabilecekleri VIP Hat uygulamasını başarıyla sürdürüyor.

UYGULAMA BAŞARIYLA SÜRÜYOR

Sakarya, Kocaeli, Bolu ve Düzce illerinde elektrik dağıtım faaliyetini yürüten SEDAŞ, iletişim ağını genişleterek tüketicilerden gelen soru ve taleplerin daha hızlı yanıtlanması amacıyla resmi kurumların ve muhtarların Alo 186 SEDAŞ Çağrı Merkezi'ne hızlı erişim sağlayabilmeleri için VIP Hat tanımladı.

Olası arızalara hızla müdahale edebilmek ve hizmet bölgesi içerisinde yer alan muhtarların ve resmi kurumların hızlı erişim sağlayabilmeleri için VIP Hat hizmetini başlatan SEDAŞ, 4 İl, 45 İlçe, 47 Belediye ve 1441 köyde kamu hizmeti veren tüm muhtarların cep telefonlarını çağrı merkezi sistemine tanımlayarak muhtarların VIP hattı kayıtlarını oluşturdu. Çağrı merkezine ulaşmak isteyen resmi kurumlar ve muhtarlar, VIP hattı sayesinde bekleme süresi olmaksızın çağrı merkezi temsilcileri ile rahatlıkla görüşebiliyorlar.



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

VIP HAT İLE ÇAĞRI MERKEZİNDE ÖNCELİK

Bililişim teknolojilerine yatırım yapmaya devam ettiklerini belirten SEDAŞ İcra Başkanı Bekir Sami Güven, resmi kurumların ve muhtarların VIP Hat ile Alo 186 SEDAŞ Çağrı Merkezi'ne hızlı erişim sağlayabildiklerini açıkladı. Güven, "SEDAŞ olarak özelleşmenin hemen ardından, dağıtım şirketleri içinde bir ilki gerçekleştirerek, 7/24 hizmet veren ve telefon ile müşteri temsilcilerinin tüketicileri bilgilendirdiği, talep ve önerilerini de aldıkları Çağrı Merkezimizi kurduk. (SAP) Systems, Applications and Products projesi, (WFM) İş Gücü Yönetim Sistemi projesi, (MİY) Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi projesi, (EYS) Entegre Yönetim Sistemi projesi, (OSOS) Uzaktan Sayaç Okuma Sistemi projesi ve SCADA projesi ile yatırımlarımızı aralıksız sürdürdük. Yatırım çalışmalarımız sırasında gerçekleştirilen planlı kesintileri de en az 48 saat öncesinden e-posta yoluyla basın kuruluşlarına servis ederek tüketicilerimizin planlı kesintiler hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlıyoruz. Ayrıca elektriği kullanan abonenin kaydının kendi adına yapılmış olması ve SEDAŞ Müşteri Hizmetleri Merkezleri aracılığıyla telefon bilgilerini güncellemesinin ardından ise planlı enerji kesintilerinin SMS ile anında aboneye haber verilmesini sağlıyoruz. SCADA Projesinin sağladığı teknolojik yeni imkanlardan yararlanmaya başladık." dedi.

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, 1,6 milyon tüketiciye, 3,4 milyon nüfusa 1700 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 9,2 milyar kWh'tir.

Yayınlar ve gazeteciler için bilgi

Ayhan Erkovan
Kurumsal İletişim Müdürü
SEDAŞ Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.
Telf : 0(264) 295 85 00 / 60010
Faks: 0(264) 274 10 48

Hatem Vural
Medya Direktörü
Mena Stratejik İletişim Danışmanlığı
Telf : 0(212) 871 10 95
www.menailetisim.com

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