



SEDAŞ ÇAĞRI MERKEZİ HİZMET KALİTESİNDE BAŞARI SAĞLIYOR SEDAŞ ÇAĞRI MERKEZİ SÜREÇLERİNDE EPDK’NIN BELİRLEDİĞİ HİZMET KALİTESİ STANDARTLARINI SAĞLAYAN ÖNCÜ ŞİRKET OLMA KONUMUNU KORUYOR

SEDAŞ, EPDK’nın Türkiye’deki toplam 21 elektrik dağıtım şirketinin çağrı merkezleri için hizmet kalitesi standartlarına ilişkin belirlediği usul ve esasları sağlayan öncü şirket olma konumuyla dikkat çekiyor. 2010 yılında kurulan ve 2012 yılında IMI Conferences tarafından 7.si gerçekleştirilen Türkiye Çağrı Merkezi Yarışmasında, “En İyi En Yeni Çağrı Merkezi” ödülü alan SEDAŞ, istihdamını ve kapasitesini genişleterek, müşterilerine sunduğu kaliteli hizmet için belirlenen standartları sağlıyor, başarılı uygulamalarını sürdürüyor.

EPDK BELİRLEDİ

Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı (ETKB) tarafından tüm dağıtım şirketlerinin müşteri hizmetleri kapsamında kurulan çağrı merkezlerinde sağlanması istenen standartlar, EPDK tarafından yeniden ele alınarak çağrı merkezleri hizmet kalitesi standartlarına ilişkin tüm elektrik dağıtım şirketlerine ait çağrı merkezlerinin uyacağı usul ve esaslar olarak belirlendi. EPDK’nın 29 Eylül 2016 tarihli toplantısında kabul edilen “Elektrik Dağıtım Şirketleri İle Görevli Tedarik Şirketleri Çağrı Merkezleri Hizmet Kalitesi Standartlarına İlişkin Usul Ve Esaslar” Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girdi.

SEDAŞ İSTİHDAMI ARTTIRDI

İlk çağrı merkezini 2010’da Gebze’de açan SEDAŞ, bu lokasyonunda 49 kişilik kadrosuyla 7/24 ihbar, şikayet ve talep almaya ve müşterilerine hizmet sunmaya devam ederken, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanı Berat Albayrak’ın değerlendirmeleri ile Konya da yapılan açılışla ikinci çağrı merkezini devreye alarak 76 çalışan ilavesiyle, çağrı merkezi personeli istihdam sayısını toplamda 125’e çıkardı. SEDAŞ çağrı merkezine ulaşan aramaların, çağrı merkezi yönüne yapılan toplam arama sayısının yüzde 95’inin üzerinde olmasını sağlayacak. Bu kriter, arama sayılarına bağlı olarak çağrı merkezi hat kapasitesinin yeterlilik seviyesini ölçüyor. Bu ölçümlerin yıllık, aylık, günlük ve 15’er dakikalık zaman dilimlerinde de ölçülebilmesi SEDAŞ tarafından sağlanıyor.



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 STANDARTLARI SAĞLIYOR

SEDAŞ elektriğin yeterli, kaliteli, ve sürekli bir şekilde tüketicilerin kullanımına sunulması için kurduğu çağrı merkezlerinde tüketicilere yönelik yirmidört saat verimli ve kesintisiz hizmet sağlanmasına ilişkin olarak uyulması gereken çağrı merkezi hizmet kalitesi standartlarını sağlayacak aksiyonları alıyor. SEDAŞ elektrik dağıtım sektöründe örnek Çağrı Merkezi süreçlerini gerçekleştiriyor. Sesli yanıt sistemi olan çağrı merkezlerinin, ana ve alt menü yapılarını arayan abonelerin, çağrı merkezine bağlandıktan sonra, azami 45 saniye içerisinde müşteri temsilcisine bağlanma kuyruğuna alınması, SEDAŞ Çağrı Merkezi'nin oluşturduğu geniş bant sistemi ve bilişim altyapısı ile sağlanıyor.

SEDAŞ KAYIT ALTINA ALIYOR

Sesli yanıt sisteminin ana ve alt menülerinde geçen sürelerle, bu bölümlerde yapılan duyuru ve bilgilendirmeler dahil oluyor ve sesli yanıt sistemine giriş yaparak 2 dakika içinde işlemini tamamlayamayan abonelerse bu sürenin sonunda otomatik olarak yeniden operatöre yönlendiriliyor. SEDAŞ Çağrı merkezi, kendilerine ulaşan şikayetleri, belirlenen konu başlıkları ve sıklıklarına göre tasnif ediyor. Her başvuru için bir takip numarası oluşturuluyor operatör tarafından bildiriliyor. SEDAŞ, cevap ve bilgilendirme için yapılacak geri dönüşleri, arayan abonenin talebine uygun olarak e-posta, telefon veya SMS yoluyla ya da yazılı olarak yapıyor ve geri dönüşler çağrı merkezi sisteminde veya ilgili sistemlerde kayıt altına alınıyor.

KAYITLAR 5 YIL SAKLANIYOR

SEDAŞ Çağrı merkezi sisteminde 1 yıl boyunca doğrudan erişilebilir biçimde bulunacak işlem kayıtları, 5 yıl boyunca merkezin yedekleme ünitelerinde saklanıyor. SEDAŞ çağrı merkezi, gerekli niteliklere haiz olduğunu, ilgili standartlara uygun biçimde işletildiğini ve üretilen raporların doğruluğunu sağladığını, bu konuda akredite kuruluşlar tarafından incelenerek belgelendirecek ve her yılın mart ayı sonunda EPDK'ya sunacak.



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 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, 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, 1,6 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 itibariyle Dođu 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

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

