

SEDAŞ Çağrı Merkezinden Başarılı Performans

SEDAŞ, Çağrı Merkezi için yapmış olduğu teknik altyapı ile birlikte personel yatırımları sonucunda beklenen performansın üzerinde başarı sağladı. 186 SEDAŞ Çağrı Merkezi, 2017 yılında ilk 20 saniyede cevaplanan çağrı oranını yüzde 89'a, toplam cevaplama oranını yüzde 97'ye, ulaşılabilirlik seviyesini yüzde 99,62'ye taşıdı.

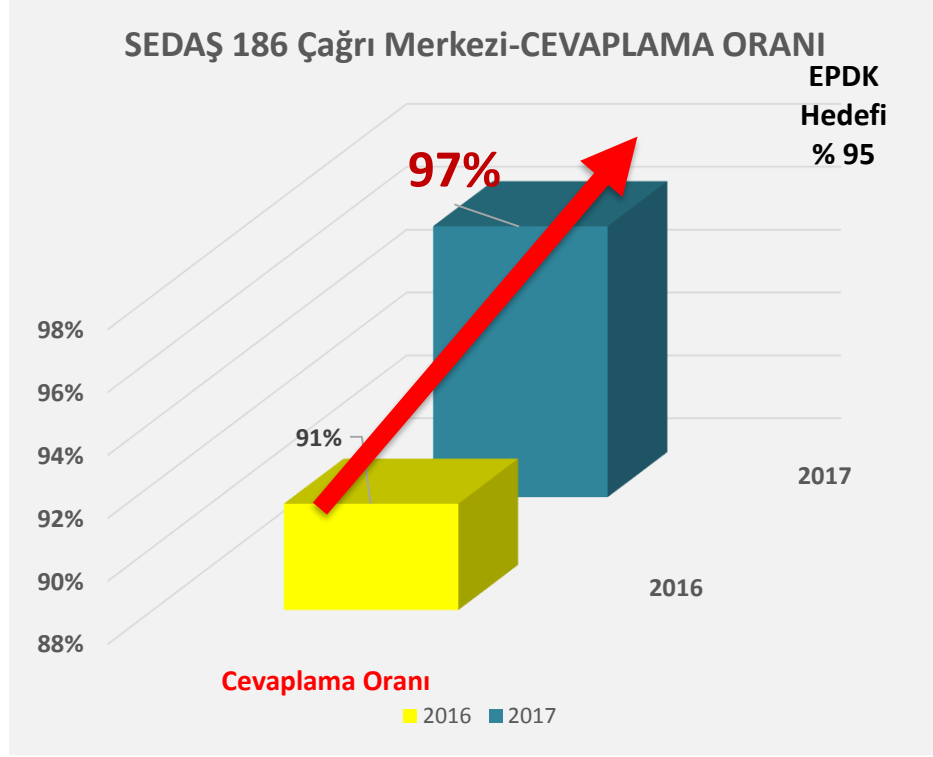
Hedefin Üzerinde Sağlanan Başarı

SEDAŞ'ın hizmet verdiği 186 Çağrı Merkezi, müşteri memnuniyeti ve kaliteli hizmet hedefi kapsamında, EPDK'nın Çağrı Merkezleri için 2017 yılında belirlediği performans hedefleri üzerinde bir performans gösterdi. SEDAŞ istihdama katkı sağlayarak, 2016 yılında Çağrı Merkezi'nde çalışan sayısı 49 iken, 2017 yılında bu sayıyı yüzde yüzün üzerinde artırdı ve Çağrı Merkezi çalışan sayısını 125 kişiye çıkardı. 186 SEDAŞ Çağrı Merkezi, altı ayrı vardiya girişi ile Sakarya, Kocaeli, Bolu ve Düzce de elektrik dağıtım bölgesi müşterileri için 7/24 hizmet veriyor. SEDAŞ çağrı merkezi ile müşterilerin daha hızlı iletişim kurmasını sağlamak amacıyla, hat kapasitesi de artırıldı. **Bu illerde elektrik kesintisi olduğunda bölge halkının ilk aradığı numara 186 Sedaş Çağrı Merkezi oluyor. 186 Çağrı Merkezi aldığı arıza kayıtlarını en hızlı şekilde sahadaki arıza ekiplerine ileterek hızlı çözüm sağlıyor.**



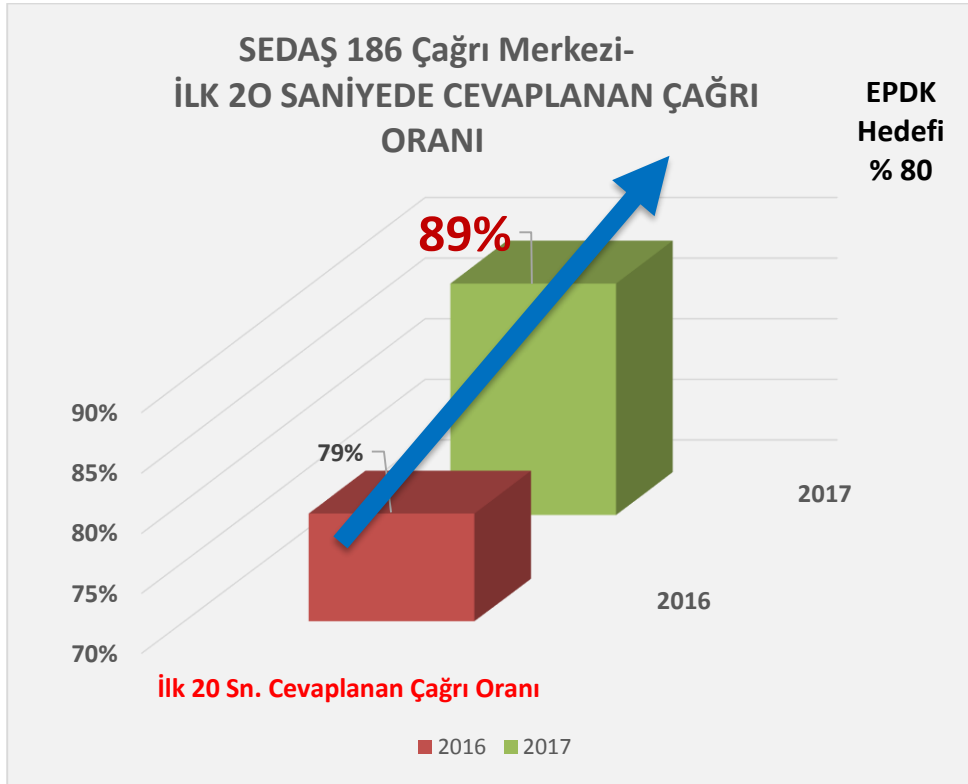
Başarılı Çağrı Cevaplama Oranları

186 SEDAŞ Çağrı Merkezinde, ilk 20 saniyede cevaplanan çağrı oranı hedefi için EPDK tarafından belirlenen yüzde 80 oranının üzerine çıkıldı ve bu oran yüzde 89 olarak gerçekleşti. Yine 186 SEDAŞ Çağrı Merkezi aramalarında Cevaplama Oranı için EPDK tarafından belirlenen yüzde 95 oranının üzerine çıkıldı ve başarılı Cevaplama Oranı yüzde 97 olarak gerçekleşti. SEDAŞ, 2017 yılı ulaşılabilirlik seviyesi'ni de yüzde 99,62'ye taşıdı.



Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.

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





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, 49 Belediye, 766 köy ve 1344 mahalle'de 1,7 milyon tüketiciye, 3,5 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, 2017 yılsonu itibarıyla Dođu Marmara'yı kapsayan faaliyet bölgesindeki 4 ilde, dağıtılan toplam elektrik miktarı 9,5 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) 275 10 48

Gülce Türker
Medya İlişkileri Temsilcisi
İz Teknoloji Hizmetleri ve İletişim A.Ş.
Telf : 0(212) 243 92 34
www.iziletisim.com

Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.

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