



## SEDAŞ ELEKTRİK DAĞITIMINDA “PARLAYAN YILDIZ”

**KALİTEYE VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNE ODAKLI UYGULAMALARIYLA ÇEVİK BİR ŞİRKET OLARAK FARKINDALIK YARATIYOR**

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 (Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.), 2009 yılında özelleştiği günden bu yana sektörde müşteri odaklı öncü uygulamaları, 9 yıl içinde yaptığı büyük projelerle ve iş kültüründeki değişimlerle, verimlilik esasına dayanan çalışmaları, insan kaynakları ve bilişim teknolojilerine yaptığı yatırımlarıyla da dikkat çekiyor.



### SEDAŞ BÜYÜK PROJELERE İMZA ATMAYA DEVAM EDİYOR

SEDAŞ Yönetim Kurulu ve İcra başkanı Bekir Sami Güven SEDAŞ'ın 9 yıl olan özelleşme sürecinden bu yana değişimine ilişkin açıklamalar yaptı. Güven açıklamalarında özetle şunları belirtti.; “SEDAŞ Kocaeli, Sakarya, Bolu ve Düzce illerinde, toplam yaklaşık 20 bin kilometrekarelik yüzölçümü üzerinde, 45 ilçe, 49 belediye, 766 köy ve 1344 mahallede, 1,7 milyon tüketiciye ve 3,5 milyon nüfusa, 1700 çalışanı ile 7 gün 24 saat elektrik dağıtım hizmeti veriyor. Otomatik Sayaç Okuma Sistemi (OSOS), Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS), enerjinin varlığını uzaktan izleyerek kontrol etmeye yarayan Kontrol ve Veri Toplama Sistemi (SCADA), Mobil İş Emri Yönetim Sistemi (WFM), Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi için (MİY) projesi başta olmak üzere pek çok bilişim teknolojisi temelli yatırımlarını özelleşmeden hemen sonra başlayarak gerçekleştirdi.

Hizmet kalitesini öncelikli hedef yapan 2017 yılında entegre yönetim sisteminin kurulumunu tamamlayan SEDAŞ, müşteri ve hizmet kalitesine odaklı yaklaşımıyla SAP IS-U ve CRM sisteminin entegrasyonunu sağlayan projesini de uygulamaya aldı. Bilişim ve operasyonel sistemlerinde entegrasyon ve konsolidasyon çalışmalarını hızla yürüten SEDAŞ, bu süreçte tercih ettiği teknolojileri ülkemizde ilk ve başarılı bir şekilde uygulaması nedeni ile ödüle layık görülürken 17 Ocak 2018 tarihinde İstanbul'da yapılan ve 400'ün üzerinde sektör yöneticisinin yer aldığı 3. Oracle Enerji Zirvesi'nde, SEDAŞ'ın başarılı projesi 'Enerji Sektörü Dijital Dönüşüm Ödülü'nü aldı.

### 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 2018 YILINI MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ YILI İLAN ETTİ

SEDAŞ Bölgesinde yer alan Sakarya, Kocaeli, Bolu ve Düzce illerinde 2016-2020 yatırım döneminde 544 Milyon TL yatırım yapmayı ve bu hedefini yüzde yüz oranında gerçekleştirmeyi planlıyor. 2017’de yatırımlarını 118 milyon TL olarak gerçekleştiren SEDAŞ, 2018 yılında da 121 Milyon TL yatırım yapacak. SEDAŞ bölgesindeki 4 ili kapsayan Yenilenen vizyonu kapsamında “Güvenli, kaliteli, güvenilir elektrik enerjisine sürdürülebilir erişimi sağlamak” amacıyla “Çevik” bir şirket olarak, 7 gün 24 saat ekipleri ile sahada görev yapıyor. SEDAŞ süreçlerini kalite, verimlilik ve müşteri memnuniyeti hedefleriyle gerçekleştiriyor. 2018 yılını “Müşteri Memnuniyeti Yılı” olarak ilan eden SEDAŞ WFM (İş gücü yönetim sistemi) projesi ile başlattığı uygulamalarla verimli ve kaliteli hizmeti öne çıkarıyor. ALO 186 Çağrı Merkezinde 125 çalışanla istihdama katkı sağlayan SEDAŞ çağrı merkezinde 2017 Yılı Ulaşılabilirlik Seviyesi’ni %99,62 taşırken, “İlk 20 saniyede cevapladığı Çağrı” oranını yüzde 89’a, “Cevaplama Oranını” yüzde 97’ye çıkararak, EPDK’nın koymuş olduğu performans hedefleri üzerinde bir performans gösteriyor.” dedi.



### 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

### PAYDAŞLARI İLE ETKİN VE ÇÖZÜM ODAKLI İLETİŞİM

Güven açıklamasında; “SEDAŞ, elektriğin güvenilir ve kaliteli dağıtımını sağlamak amacıyla 2020 yılına kadar yapacağı 544 milyon liralık yatırımının yüzde 83'lük bölümünü hat, trafo, kesici ve direk gibi elektrik dağıtım hattı şebekeleri için planlıyor. SEDAŞ özel şirket statüsünde kamu hizmeti veren bir kurum olması nedeniyle yatırımcı kuruluşlar ile birlikte Valilik Koordinasyon toplantılarında yatırımları hakkında sürekli gerekli bilgilendirmeleri ve raporlamaları yapıyor. SEDAŞ yatırımlarıyla ilgili iletişimi, işbirliğini ve koordinasyonu TEDAŞ Bölge Müdürlüğü yanı sıra Bölgesindeki Belediyeler, Kamu Kurumları ve Muhtarlar gibi pek çok paydaşı ile etkin ve çözüm odaklı iletişimini en iyi şekilde sürdürüyor.” dedi



### SEDAŞ KALİTEDE TAVİZ VERMİYOR

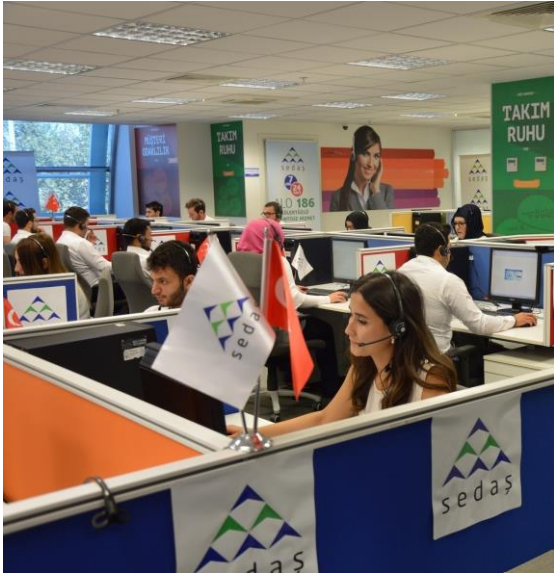
SEDAŞ CEO'su Güven açıklamasının devamında şu hususlara da yer verdi; “SEDAŞ çevre, iş sağlığı ve güvenliği, iletişim, müşteri memnuniyeti ve kalite politikaları için kurguladığı entegre kalite yönetim sistemini devreye alarak yönetim sistemi sertifikalarını da 2017 yılı sonunda aldı. Müşteri memnuniyetini sağlamaya yönelik adımları hızla atan ve değişime ayak uyduran öncü ve çevik şirket misyonunu sürdüren SEDAŞ, enerji kesintileri sayı ve sürelerinin azaltılması için SAP üzerinde hazırladığı bakım programları ile bölgesinde arızalanan trafo sayısında yüzde 70 oranında azalma sağlayarak kesintilerle ilgili müşteri memnuniyetinin elde edilmesine yönelik farkındalık da yaratıyor. SEDAŞ bakım programlarında termal kamera ile şebekede artan aşırı ısınmaları ve olası arıza kaynaklarının tespitini yapıyor ve böylece öncü bakımlarla arızaların önüne geçiyor. Hizmet kalitesi yanında malzeme kalitesi de SEDAŞ'ın öncelikleri arasında geliyor.” dedi.

### 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

## ÖNCE İNSAN

SEDAŞ hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti için İnsan Kaynakları yatırımlarını da tüm hızıyla sürdürüyor. Bu kapsamda teknik eğitim merkezi yatırımı, çalışanların İSG kültürünün artırılması amacıyla iş sağlığı ve güvenliği eğitimleri, çevre eğitimleri, kişisel gelişim ve mesleki eğitimlerle insan kaynaklarının iş yapış süreçlerinde de farkındalık yaratıyor. SEDAŞ İSG için Şirket Anayasası olarak kabul ettiği 10 Altın Kuralı da işletiyor. Etik Kurulunu oluşturan ve şeffaflık ile hesap verilebilirliği de en önemli işletme kuralı olarak uygulayan SEDAŞ, bölgesinde yaptırdığı itibar araştırması, çalışan ve müşteri memnuniyeti anketleri ile güven ve beğeni endeksinde SEDAŞ'ın konumunu ölçümleyerek, müşteri odaklı yaklaşımıyla gelecek plan ve politikalarını daha detaylı bir şekilde yönlendiriyor. SEDAŞ bölgesinde uyguladığı sosyal sorumluluk projeleri ile kamuoyunun dikkatini ve beğenisini de üzerinde topluyor. SEDAŞ elektrik dağıtım faaliyetlerindeki başarılı performansı ile özelleşme sonrasında elektrik dağıtım şirketleri içinde sektöründe parlayan bir yıldız olarak görülüyor.



## SEDAŞ hakkında

SEDAŞ, Doğu Marmara'da yer alan Sakarya, Kocaeli, Bolu ve Düzce illerini kapsayan yaklaşık 20 bin kilometrekarelik yüz ölçümünde, 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 Doğu 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