

SEDAŞ'ın İMİ Conferences Etkinliğinde Başarılı Performans Tanıtımı

SEDAŞ, İMİ Conferences Call Center Etkinliğinde, Çağrı Merkezinde 2017 yılında ilk 20 saniyede cevaplanan çağrı oranını yüzde 89'a, toplam cevaplama oranını yüzde 97'ye, ulaşılabilirlik seviyesini yüzde 99,62'ye taşımasıyla ilgili başarılı uygulamalarını anlattı.



EPDK yetkilileri ve sektör temsilcilerinin katılımı ile İMİ Conferences tarafından İstanbul'da düzenlenen "Çağrı Merkezlerinde Enerji Sektörüne Yönelik Çözümler" konulu etkinliğe, SEDAŞ Müşteri İletişim Koordinasyon Sorumlusu Efsun Ergin panelist konuşmacı olarak katıldı. Efsun Ergin, regülasyonun sektördeki etkilerini, çağrı merkezi hizmetlerindeki gelişmeleri ve SEDAŞ'ın istihdama katkı sağlayarak, 2016 yılında Çağrı Merkezi'nde çalışan sayısı 49 iken, 2017 yılında bu sayıyı müşteri memnuniyeti için yüzde yüzün üzerinde artırdığı ve Çağrı Merkezi çalışan sayısını 125 kişiye çıkardığını, ayrıca Alo186 SEDAŞ Çağrı Merkezi aramalarında "Cevaplama Oranı" için EPDK tarafından belirlenen yüzde 95 oranının üzerine çıktığını ve başarılı cevaplama oranının yüzde 97 olarak gerçekleştiğini, SEDAŞ'ın, 2017 yılı ulaşılabilirlik seviyesi'ni de yüzde 99,62'ye taşıdığını belirtti. Ergin, SEDAŞ'ın çözüm odaklı projelerini 2018 yılında da sürdüreceğini belirtti.



TÜKETİCİ MEMNUNİYETİ ÖNCELİKLİ KONU

Hizmet planlamalarında regülasyonların temel etkenlerden biri olduğu enerji sektöründeki son düzenlemeler, tüketici memnuniyetini en öncelikli konular arasına taşıırken, bu doğrultuda, EPDK regülasyonları, enerji sektörü için olduğu kadar sektöre hizmet sunan çağrı merkezlerinin de 2018 yılındaki gündemini oluşturuyor. Outsoutce, teknoloji ve enerji firmalarının yetkililerini buluşturan Enerji Piyasası Denetleme Kurulu Grup Başkanı Çetin Kayabaş'ın da konuşmacılar arasında yer aldığı etkinlikte, regülasyonlar konusundaki son gelişmeler ve enerji sektörünü bekleyen yenilikler katılımcılarla paylaşıldı. İMİ Conferences Call Center etkinliğinde, enerji sektöründe kullanıcıları ve hizmet verenleri bekleyen yenilikler, enerji piyasasının müşteri memnuniyeti konusunda planlamaları ve çağrı merkezlerinin bu hizmet planlamalarının neresinde olduğu gibi sorulara yanıt arandı. İMİ Conferences etkinliğine, enerji dağıtım ve enerji satış şirketleri, outsource çağrı merkezleri, altyapı çözümleri sunan firmalar, insan kaynakları yöneticileri, çağrı merkezi operasyon yöneticileri, BT yöneticileri, hukuk departmanları katıldılar.



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, Doğu 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 Doğu Marmara'yı kapsayan faaliyet bölgesindeki 4 ilde, dağıtılan toplam elektrik miktarı 9,7 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