

SEDAŞ'ın “Teknik Operasyon Help Desk” Birimi Hizmete Başladı

SEDAŞ'ın yeni birimi Teknik Operasyon Help Desk, İşletme Bakım Grup Müdürlüğü'ne bağlı bir birim olarak görev yapacak. İyileşen süreçler, mutlu müşteriler yaratmak için, SEDAŞ Müşteri Hizmetleri Merkezi, Çağrı Merkezi, Web Sitesi, Web Chat, Sosyal Medya, SCADA/WFM üzerinden SEDAŞ'a ulaşan şikayetlerin ilgili departmanlara iletilmesi ve yasal süreç içerisinde ilgili birimlerle koordinasyon sağlanması, çözüme ulaştırılmasının izlenmesi ve sonuçlarının raporlanması amacıyla, SEDAŞ'ın yeni Birimi, “ Teknik Operasyon Help Desk”, ilgili tüm birimlerle işbirliği içinde çalışarak, müşteri memnuniyeti yaratmak üzere hizmete başladı.

Şikayetlerin geldiği lokasyonların analizi ve tekrarı ile periyodunu da ölçümleyecek ve istatistik raporlarla ortaya koyacak olan “Teknik Operasyon Help Desk” böylece müşteri memnuniyetinin artırılmasına, şikayetlerin azaltılmasına da katkı sağlayacak.





SEDAŞ Dağıtım Direktörü Dr. Ersan Şentürk, “Yeni birimimiz, ‘Teknik Operasyon Help Desk’ demek; iyileşen süreçler, mutlu müşteriler anlamına geliyor. Bu performansı gösterecek bir yapı kurguladık.” dedi.

Dr.Ersan Şentürk SEDAŞ'ın 'Teknik Operasyon Help Desk' birimiyle ilgili açıklamasında; “2018 Yılı müşteri memnuniyet yılı ilan eden Şirketimiz, bilişim teknolojilerine yaptığı yatırımların yanı sıra Elektrik Dağıtım Şirketleri arasında yine bir ilke imza atarak müşteri şikayetlerinin kontrolünü, takibini ve raporlamasını sağlayarak analiz yöntemleri ile süreçlerin iyileştirilmesine de katkı sağlayabilecek bir kurgu ile şikayet yönetimi yapacak olan “Teknik Operasyon Help Desk” departmanını hayata geçirdi.

9 farklı iletişim kanalı üzerinden Şirketimize iletilen şikayet kategorisindeki müracaatlar, bundan sonra yeni departman havuzundan geçerek ilgili birimlere süratle sevk edilecek, birimler arası akış koordinasyonu sağlanacak, ilgili departmanlar tarafından hazırlanan resmi cevabi yazıların kurumsal redaksiyonu yapılarak yasal süreler içerisinde müracaat sahibine bilgi verilmek üzere sistem kapanışları gerçekleştirilecektir.

Yeni birimimiz ile kurgulanan ve planlanan şikayet süreçlerine tüm Departman ve bağlı birimleri ayrı ayrı destek verecektir. Bu bağlamda "Teknik Operasyon Help Desk" biriminde yeni görevlerine atanan arkadaşlarımızı tebrik ediyor ve başarılar diliyorum." dedi.



Teknik Operasyon Help Desk demek; iyileşen süreçler, mutlu müşteriler demek!

Müşteri Hizmetleri Merkezleri, Çağrı Merkezi, Web Sitemiz, Web Chat, Sosyal Medya, SCADA/WFM üzerinden SEDAŞ'a ulaşan şikayetlerin ilgili departmanlara iletilmesi ve yasal süreç içerisinde çözüme ulaştırılması koordinasyonu, bundan böyle yeni departmanımız "Teknik Operasyon Help Desk" tarafından yürütülecek.

Böylece müşteri memnuniyetinin artırılmasına katkı sağlanacak!

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, bölgedeki abonelere kaliteli ve kesintisiz elektrik dağıtım hizmeti vermeyi hedefleyerek, bu kapsamda oluşan arızalara hızla müdahale eder, 7/24 kesintisiz ve güvenilir hizmet üzere elektrik dağıtım şebekesinde gerekli operasyonları gerçekleştirir. Bu faaliyetleri, sayısı 33'e varan dağıtım merkezi ve toplamda 22 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