

## SEDAŞ'tan 7/24 Online Canlı Destek

SEDAŞ (Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.) elektrik dağıtım hizmetinde öncü uygulamalarını sürdürüyor. WebChat uygulamasını başlatan öncü şirketlerden biri olan SEDAŞ WebChat projesi ile "etkin iletişim, kusursuz hizmet" yolunda [www.sedas.com](http://www.sedas.com) web sayfasında uygulamaya aldığı hizmetini 7 gün 24 saat işler hale getirdi.



SEDAŞ elektrik dağıtım faaliyetlerini sürdürdüğü, Bolu, Düzce, Kocaeli ve Sakaryada 20 bin kilometrekareyi kapsayan 4 il 45 ilçe, 47 Belediye ve 766 köy, 1344 mahalleyi kapsayan faaliyet alanındaki 3,5 milyon nüfus ve 1,7 milyon tüketici için açtığı alternatif iletişim kanalındaki iletişim süresini 7 gün 24 saate çıkardı. SEDAŞ Yönetim Kurulu ve İcra Başkanı Bekir Sami Güven, SEDAŞ'ın özelleştiği günden bu yana 9 yıldır, ALO 186 Çağrı Merkezinde 7 gün 24 saat hizmet verildiğini, SEDAŞ'ın dijitalleşme hedefindeki adımları içinde yer verdiği, WebChat uygulamasını, "yeniliklere açıklık" ve "müşteri odaklılık" yaklaşımıyla hayata geçirdiğini, WebChat iletişim kanalındaki hizmet süresini de mesai saatlerinin dışına taşıyarak, 7 gün 24 saate çıkarıldığını açıkladı.



### 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 İletişim Hatları Bolu 0 (374) 186 11 22 Düzce 0 (380) 186 11 22 Kocaeli 0(262) 186 11 22 Sakarya 0(264) 186 11 22 Elektrik Arıza Bildirimi İçin ALO 186

## WEBCHAT 7 GÜN 24 SAAT

Bekir Sami Güven, "SEDAŞ olarak çözüm odaklı bir yaklaşımla, müşteri memnuniyeti amacıyla, kullanıcıların Çağrı Merkezi dışında sürekli iletişim sağlayabilecekleri bir alandan da SEDAŞ'ın müşteri temsilcilerine ulaşabilmelerini hedefliyoruz. Güvenlik amacıyla yazışmaların da kayıt altına alındığı, talep ve şikâyetlerin ilgili departmanlara yönlendirildiği SEDAŞ webchat kanalımıza artık 7 gün 24 saat ulaşılabilir. SEDAŞ'ın müşteri hizmetleri merkezine gitmeden, gerektiğinde dünyanın her yerinden anlık ve yazılı olarak SEDAŞ ile 7 gün, 24 saat iletişime geçilmesinin önünü açtık." dedi.



The banner features the SEDAŞ logo at the top center. To the left, it says "7/24 WEBCHAT" in red and white. To the right, it says "ALO 186" in red. Below the logo, there is a blue arrow pointing right with the text "CANLI DESTEK" in white, and a green arrow pointing right with the text "ONLINE" in white. Below these arrows, there is a circular image of a smiling woman wearing a headset. At the bottom of the banner, there is a row of four small images: a worker on a power line, a worker on a ladder, a worker in a hard hat, and a worker in a hard hat. To the right of these images is a graphic of a hand typing on a keyboard with speech bubbles above it.

## SEDAŞ'IN İNOVATİF PROJELERİ DEVAM EDECEK

Güven açıklamasının devamında, *7/24 WebChat kanalımız ile "etkin iletişim, kusursuz hizmet" amacına hizmet etmeyi ve vatandaşlarımıza daha çok fayda sağlamayı planladık. Hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti için, elektrik kullanıcıları ve paydaşlarımızla 7/24 iletişimin sürekliliğini sağlayacağımız inovatif projeleri hayata geçirmeye devam edeceğiz.*" dedi.

### 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 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