

SEDAŞ, yüksek müşteri memnuniyeti için paydaş algısını ölçüyor

Elektrik dağıtım hizmetinde odak noktasına müşteri memnuniyetini koyan SEDAŞ (Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.) bölgesinde elektrik kullanan tüketicilerin, algılarını, beklenti, talep ve önerilerini, belirlemek üzere “Müşteri Memnuniyeti ve İtibar Araştırması” yapıyor. XSIGHTS Araştırma ve Danışmanlık Firması aracılığıyla yapılacak araştırma sonrasında elde edilecek veriler, SEDAŞ'ın stratejik planlamalarına da yön verecek. Şirket aynı zamanda bugüne kadar yaptığı yatırım, dağıtım faaliyetleri ve sosyal sorumluluk projelerinin tüketici nezdinde yansımalarını da ölçmüş olacak.



Sakarya, Kocaeli, Bolu ve Düzce illerindeki 20 bin kilometrekarelik alanda elektrik dağıtım hizmeti veren SEDAŞ bölgesinde elektrik kullanan müşterilerin taleplerini belirlemek ve karşılaşılan sorunlara en kısa sürede çözüm üretmek adına yeni bir çalışmaya daha imza atıyor. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı'nın öncülüğünde elektrik dağıtım şirketleri sektör toplantılarında ön plana çıkan müşteri memnuniyeti ve kaliteli hizmet başlığı altında ele alınan uygulamaları sürdüren SEDAŞ, hizmet verdiği 1,8 milyon kullanıcı ve bölgesindeki 3,5 Milyon nüfusa daha kaliteli hizmet vermek için Müşteri Memnuniyeti ve İtibar Araştırması çalışmasını başlatıyor.



Müşteri memnuniyetini artırıcı veri elde edilecek

Bu kapsamda bölgede yaptığı titiz ve objektif araştırmalar ile kamuoyunun nabzını tutarak kamuoyu algısını en iyi şekilde ölçen XSIGHTS ile bir anlaşma yapan SEDAŞ, bölgesindeki tüketicilerine, tüm paydaşlarına yönelik düzenleyeceği araştırma ile paydaş memnuniyetini daha da artırıcı ve iyileştirici aksiyonlar için veriler elde edecek. Hizmet bölgesindeki paydaşlarını, tüketici gruplarını ayırdıktan sonra paydaş algısını en doğru şekilde ölçecek örneklem üzerinden araştırma ve çalışmalarına başlayacak olan XSIGHTS, araştırma sonuçlarından elde edilen paydaş beklentileri, algıların tespiti gibi veriler doğrultusunda SEDAŞ'a sunacağı raporu hazırlayacak. Özelleştirme süreci sonrası yaptığı teknolojik yatırım atağına da hız veren SEDAŞ, yapacağı çalışma ile aynı zamanda yatırımlarının, hayata geçirdiği sosyal sorumluluk projelerinin, Alo 186 Çağrı Merkezi ve WebChat İhbar Hattı gibi projelerinin tüketiciler nezdinde yansımalarını da ölçmeyi hedefliyor.



"Bu çalışma projelerimizde yol gösterici olacak"

SEDAŞ'ın bölgesinde elektrik kullanan tüm paydaşları ile birebir iletişim sağlamayı, ihtiyaç ve talepleri yerinde çözmeyi hedeflediğini dile getiren Yönetim Kurulu ve İcra Başkanı Bekir Sami Güven, "Hizmet bölgemizde başta yerel yöneticilerimiz olmak üzere sivil toplum kuruluşu temsilcilerimiz ve farklı tüketici grupları ile sık sık bir araya geliyoruz. Yaptığımız görüşmeler ve toplantılarda gerek yerel yönetimlerin gerekse tüketicilerimizin elektrik dağıtımı ile ilgili talep ve sorunlarını dinliyoruz. Bu toplantı ve görüşmelerde aldığımız notlar doğrultusunda çalışmalarımızı sürdürerek daha kaliteli bir elektrik dağıtım hizmeti vermek için planlamalar yapıyoruz. XSIGHTS Araştırma ve Danışmanlık Firması ile yaptığımız anlaşma doğrultusunda ise hem şirketimizin paydaşları nezdindeki algısını ölçmeyi hedefliyoruz hem de onların talep ve beklentilerini öğrenmek istiyoruz. Aynı zamanda yapacağımız araştırmadan elde edilecek veriler ve sonuçların tüketicilerimizin memnuniyetini daha da artırıcı çalışma ve projelerimiz için yol gösterici olacağını düşünüyoruz" ifadelerini kullandı.



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 22 Müşteri Hizmetleri Merkezi üzerinden yürüten SEDAŞ'ın, 2017 yılsonu itibarıyla Dođu Marmara'yı kapsayan faaliyet bölgesindeki 4 ilde, dağıtılan toplam elektrik miktarı 9,7 milyar kWh'tir.

Yayımlar 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