

19 Kasım 2020

## Doğal gaz işlemlerinde randevu ve HES kodu uygulamalarını hayata geçirdik

Zorlu Enerji olarak, COVID-19 pandemisi döneminde teması en aza indirmek amacıyla iş süreçlerini geliştirmeye devam ediyoruz. Bu kapsamda Müşteri Hizmetleri Merkezi'ne gidecek abonelerimizin beklentilerini önlemek için çağrı merkezi üzerinden randevu sistemini hayata geçiren şirketimiz, aboneleri ofislere HES kodu sorgulamasıyla kabul ediyor.

### TÜRKİYE

## Zorlu, HES kodu ile randevu başlattı

■ Zorlu Enerji, yeni tip koronavirüs (Covid-19) salgını dolayısıyla teması en aza indirmek amacıyla doğalgaz işlemlerinde randevu ve HES kodu uygulamalarını hayata geçirdi. Bu kapsamda abonelerin Müşteri Hizmetleri Merkezine gitmeden HES kodu alması gerekiyor. Bu kod, "Hayat Eve Sığar" uygulaması ve e-Devlet üzerinden ve 2023'e kısa mesaj göndererek alınabiliyor.

## Zorlu Enerji randevu ve HES kodu uygulamalarını hayata geçirdi

### HABER MERKEZİ

Gaziantep Bölgesi'nde doğal gaz dağıtım faaliyetlerini sürdüren Zorlu Enerji, COVID-19 pandemisi sebebiyle çalışanların ve müşterilerinin sağlığını korumak için iş süreçlerini geliştirmeye devam ediyor. Bu kapsamda teması en aza indirmek amacıyla 0850 222 9429 numaralı çağrı merkezi üzerinden randevu sistemini hayata geçiren Zorlu Enerji, müşterilerini beklet-

meden seçtikleri gün ve saat aralığında ofislerine kabul ediyor ve işlemlerini hızlıca gerçekleştirebiliyor. Randevu gününde ve saat aralığında müşteri hizmetleri merkezine giden müşterilerin ofislere girmeden önce yetkililere HES kodunu göstermeleri de gerekiyor.

Abonelerin Zorlu Enerji Müşteri Hizmetleri Merkezi'ne gitmeden önce HES kodunu alması gerekiyor. HES kodu: "Hayat Eve Sığar" mobil uygulaması üzerin-

den, e-Devlet (<https://www.turkiye.gov.tr/saglik-bakanligi-hes-kodu-uretme-ve-listeleme>) üzerinden ve 2023'e gönderilen kısa mesaj (SMS) ile alınabiliyor. HES kodunu SMS ile almayı tercih eden abonelerin HES yazıp aralarında boşluk bırakarak sırasıyla T.C. Kimlik Numarası, T.C. Kimlik Seri Numarasının son 4 hanesi ve paylaşım süresi (gün sayısı olarak) yazarak ve 2023'e SMS göndermesi gerekiyor.

Zorlu Enerji aldığı tüm bu ön-

lemlere ek olarak teması en aza indirmek amacıyla müşterilerini, güvenli ve hızlı işlem yapabilecekleri resmi dijital kanallara yönlendiriyor.

Buna göre Zorlu Enerji aboneleri, tüm işlemlerini zorluenerji.com.tr internet sitesi, e-devlet, 0850 222 9 429 numaralı çağrı merkezi aracılığıyla gerçekleştirebiliyor. Aboneler ilgili dijital platformlar üzerinden; bağlantı anlaşması, abonelik sözleşmesi ve abonelik iptal başvurusu,

müşteri bilgi güncelleme işlemlerini gerçekleştirebiliyor. Ayrıca bağlantı ve güvence bedelli işlemleri için iletilen SMS'teki link aracılığıyla web sitesi üzerinden online olarak yapılabiliyorken, SMS'te belirtilen bankaların internet ve mobil bankacılık adresleri üzerinden de yapma imkanı sağlanıyor. Online gerçekleştirilen bağlantı anlaşması ve abonelik sözleşmesi işlemleri ayrıca sertifikalı firmalar üzerinden de gerçekleştirilebiliyor.

HÜRSES