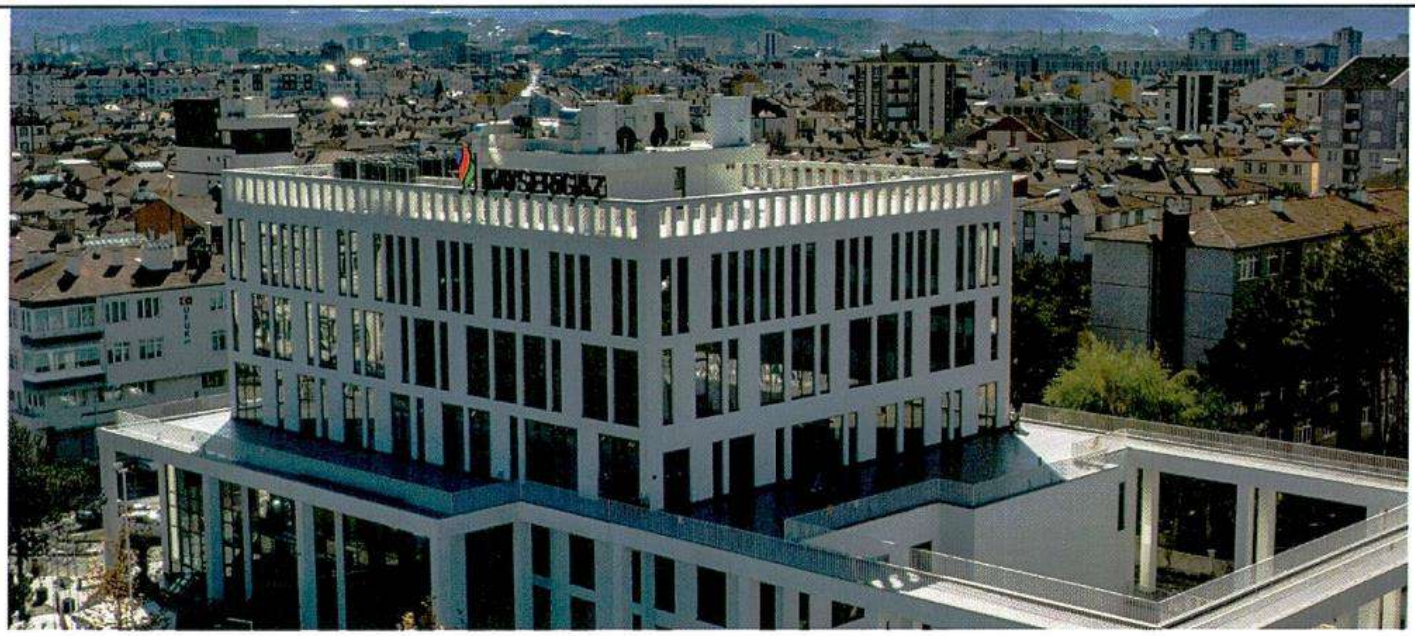


"Türkiye'nin en büyük özel sektör oyuncularından biriyiz"

Entegre endüstri grubu SOCAR Türkiye, 15 yılı geride bırakırken aynı zamanda grup şirketleri olan Bursagaz ve Kayserigaz ise 20. yılını kutladı. "2023 yılı bizim için çok özel bir seneydi" diyen SOCAR Türkiye Doğal Gaz İş Birimi Başkanı Fuad İbrahimov, elektrik ve doğal gaz toptan satış piyasasında ülkenin en büyük özel sektör oyuncularından biri olduklarını belirtiyor.

SOCAR Enerji Ticaret ile birlikte faaliyet göstererek elektrik ve doğal gaz toptan satış piyasasında Türkiye'nin en büyük özel sektör oyuncularından biri olan SOCAR Türkiye Doğal Gaz İş Birimi, Türkiye tüketiminin yüzde 6'sı kadar doğal gaz portföyüne sahip. Şu an için Bursa ve Kayseri'de yaklaşık 2 milyon aboneye hizmet verdiklerini belirten SOCAR Türkiye Doğal Gaz İş Birimi Başkanı Fuad İbrahimov, her iki şehirde de şebeke yatırımlarına yoğun olarak devam ettiklerini belirtiyor. Bursa'daki yüksek basınçlı doğal gaz şebekesini minimize etmek ve arz güvenliğini artırmak için yeni yatırımlar hayata geçirdiklerini anlatarak "Kayseri'de ise 2024 yılı sonuna kadar hem de lisans alanımız dahilinde bulunan 16 ilçenin tamamının doğal gaz arzını sağlayacak şekilde yatırım planımızı yaptık" diyor.



SOCAR Türkiye Doğal Gaz İş Birimi Başkanı Fuad İbrahimov, sorularımızı yanıtladı.

SOCAR Türkiye Doğal Gaz İş Birimi çatısı altında gerçekleştirilen faaliyetlerinizle ilgili bilgi verir misiniz?

SOCAR Türkiye Doğal Gaz İş Birimi'mizde, grup şirketlerimiz Bursagaz ve Kayserigaz ile verdiğimiz doğal gaz dağıtım hizmetinin yanı sıra, doğal gaz ve elektrik tedarik, ticaret, toptan satış hizmeti veren SOCAR Enerji Ticaret ile faaliyet gösteriyoruz. Doğal gaz portföyümüz,

Türkiye tüketiminin yüzde 6'sı kadar ve ülkenin en büyük özel sektör gaz portföylerinden biri. Elektrik ve doğal gaz toptan satış piyasasında ise Türkiye'nin en büyük özel sektör oyuncularından biriyiz. 2023 bizim için çok özel bir seneydi. Türkiye'nin en büyük entegre endüstri grubu SOCAR Türkiye olarak 15 yılı geride bırakırken, aynı zamanda grup şirketlerimiz Bursagaz ve Kayserigaz'ın 20. yılını kutlamanın heyecanını ve gururunu yaşadık.

Müşterilerimizin enerji çözüm partneri olma vizyonuyla hareket ediyoruz. Yıllardır portföyümüzde bulunan müşterilerimizle beraber grup şirketlerimize de elektrik tedarik ediyoruz. Bu yıl elektrik son tüketici portföy hacmimiz 300 MW'a ulaşırken ticaret işlemlerimizle beraber 550 MW'a ulaştık. Sunduğumuz çözüm ortaklığı, gaz ve elektrik tedarikinin yanı sıra müşteri ihtiyacına odaklı çalışılarak geliştirilmiş gaz elektrik ürünleri, sürdürülebilir ürünler, yeşil enerji, çatı tipi solar paneli hizmetleri gibi geniş bir yelpazeden oluşuyor.

Kayserigaz ve Bursagaz'ın bu sene için planlamalarını paylaşabilir misiniz? Yeni yatırım planlarınız var mı?

Hem Kayseri hem Bursa, ülkemizin önemli sanayi merkezlerinden ve bundan dolayı da oldukça rağbet gören, yatırım ve göç alan şehirler. Şu an için Bursa ve Kayseri'de yaklaşık 2 milyon abonemize hizmet veriyoruz. Her iki şehrimizde de şebeke yatırımlarımız yoğun olarak devam ediyor ve abone sayılarımız her geçen gün artıyor.

Ayrıca Bursa'da, şehirde bulunan yüksek basınçlı doğal gaz şebekemizi minimize etmek ve arz güvenliğini artırmak için yeni yatırımlar hayata geçirdik. Kayseri'de ise 2024 yılı sonuna kadar hem de lisans alanımız dahilinde bulunan 16 ilçenin tamamının doğal gaz arzını sağlayacak şekilde yatırım planımızı yaptık.

Bununla beraber, halihazırda doğal gaz kullanan ilçelerin ek yatırım ihtiyacı ve doğal gaz arz güvenliğini artırmak amacıyla yeni şehir giriş istasyonları kurmayı planladık. Önümüzdeki süreçte de atılımlarımıza devam etmeyi, süreçlerimizi dijitalleştirerek iş sürekliliği ve verimliliğimizi daha da ileriye taşımayı hedefliyoruz.

Müşterilerimizle etkileşimlerimizde çözüm odaklılık ve verimliliği odağa alarak, uçtan uca memnuniyeti sağlama stratejimizle hizmet kalitemizi geliştirmeye, sektörümüzde değişen müşteri ihtiyaçlarına uyum sağlamaya tüm hızıyla devam etmeyi hedefliyoruz.



SOCAR Türkiye Doğal Gaz İş Birimi Başkanı Fuad İbrahimov

Doğal gaz tarafındaki teknolojik gelişmelerden ve yaptığınız yatırımlardan bahseder misiniz?

SOCAR Türkiye'nin tüm grup şirketlerinde olduğu gibi Bursagaz ve Kayserigaz'da da dijitalleşme her zaman odağımızda ve çok büyük önem taşıyor. Doğal gaz tarafında hayata geçirdiğimiz mobil uygulamalar hem iç süreçlerimizi hem de müşterilerimizin süreçlerini hızlandırarak kolaylaştırıyor. Bunlardan birkaçını örnek vermem gerekirse; devreye aldığımız "iTesisat" projesiyle, iç tesisatla ilgili tüm saha faaliyetleri mobil uygulama üzerinden tam entegre bir şekilde yönetilebilir hale geldi. Müşteri Hizmetleri, Müşteri Çözüm Merkezi ve Çağrı Merkezi tarafından uçtan uca süreçleri kapayan ve bize özel uygulamayla çağrı merkezi konuşma ve çözüm süreleri yüzde 50 azaltıldı. Doğal gaz dağıtım sürecinde yerin altındaki tüm yatırımlarımızı görsel olarak izleme ve kontrol etme imkanı sunan endüstriyel SCADA çözümümüz, teknik bir güncelleme vasıtasıyla bilinen en güncel ve güvenli versiyona çıkarıldı. Böylece güvenlik, erişilebilirlik, iş sürekliliği gibi kritik boyutlarda daha dayanıklı hale getirilmesi sağlandı.

Müşteri deneyimlerine prestijli ödül

Bursagaz ve Kayserigaz Müşteri Hizmetleri Merkezleri, Çağrı Merkezi ve web sitelerinde sundukları hizmetler, verimli ve kullanıcı dostu hale getirilip yeniden tasarlanıyor. SOCAR Türkiye Doğal Gaz İş Birimi Başkanı Fuad İbrahimov, Eylül ayında düzenlenen ve müşteri deneyimi alanında en prestijli ödüllerden olan Türkiye Customer Experience Awards'da deneyim iyileştirme çalışmalarıyla "Best Customer Services" kategorisinde gümüş ödülün sahibi olduklarını söyleyerek "Öte yandan SOCAR Türkiye Doğal Gaz İş Birimi olarak uluslararası organizasyonlardan da iki ödül aldık" diyor.