

# Müştəri

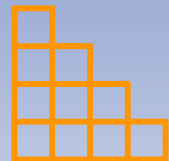


## Məmnuniyyəti

# Sorğusu

«Azərişiq» Açıq Səhmdar Cəmiyyətinin təqdim etdiyi xidmətlər üzrə vətəndaşlar ilə keçirilmiş məmnuniyyət sorğusu üzrə hesabat

**Bakı Oktyabr 2024**





# Mündəricat

01

Sorğunun məqsədi

02

Maraqlı tərəflər

03

Sorğunun keçirilmə metodikası

04

Sorğunun metodikası və mərhələləri

05

Respondentlərin statistikas

06-19

Sorğunun nəticələri

20

Sorğuya sərf olunan zaman

21

Əsas Fəaliyyət Göstəriciləri

22-26

SWOT analiz

27

Təklif olunan fəaliyyət



# Sorğunun məqsədi



Sorğunun məqsədi Azərişiq ASC abonentlərinin 2024-cü il üzrə göstərilən xidmətlərin keyfiyyətindən məmnunluq səviyyəsinin qiymətləndirilməsini əldə etməkdir. Tədqiqat müştərilərin cari problemlərini və ehtiyaclarını müəyyən etmək, həmçinin xidmət keyfiyyətinin yüksəldilməsi üçün prioritet sahələri müəyyən etmək məqsədi daşıyır. Tədqiqatın nəticələri enerji paylayıcı şəbəkə operatoruna xidmət keyfiyyətinin yaxşılaşdırılmasına, müştərilərlə qarşılıqlı əlaqənin yaxşılaşdırılmasına və onların loyallığının artırılmasına yönəlmiş tədbirlər kompleksi hazırlamağa imkan verəcək. Eyni zamanda sorğu zamanı Şirkətdə müxtəlif kommunikasiya kanallarının (telefon danışıqları, onlayn çatlar, mobil proqramlar, sosial şəbəkələr, xidmət ofisləri) səmərəliliyinin, eləcə də onlarla qarşılıqlı əlaqənin asanlıqlığının qiymətləndirilməsinə diqqət yetiriləcəkdir.



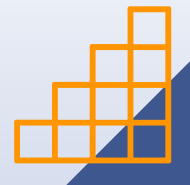
# Sorğularla bağlı **Maraqlı Tərəflər**

<b>Dövlət qurumları</b>	Azərbaycan Respublikasının Biznes Mühiti və Beynəlxalq Reytinglər üzrə Komissiyası
	Azərbaycan Respublikası Energetika Nazirliyi
	Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyi
<b>Beynəlxalq reyting agentlikləri və ticarət palatalar</b>	Beynəlxalq reyting agentlikləri
	Ticarət palataları və digər özəl təşkilatlar
<b>Ümumi ictimaiyyət və sahibkarlıq subyektləri</b>	Ümumi ictimaiyyət və potensial sahibkarlar
	Mövcud sahibkarlar



# Sorğuların keçirilmə metodikası

Təqdim olunan xidmətlərin keyfiyyəti və "Azərişiq" ASC abunəçilərinin məmnunluq səviyyəsi haqqında etibarlı məlumat əldə etmək üçün aşağıdakı alətlər də daxil olmaqla kompleks metodologiyadan istifadə olunmuşdur:



## *Keyfiyyətli analiz, mövcud boşluqların müəyyənləşdirilməsi və sorğu sualların tərtib olunması üzrə*

- ❖ *Detallı müsahibə - öncədən seçilmiş 10 şirkət və ya vətəndaş arasında araşdırmaların aparılması yolu ilə əsas problemlərin və müştəri gözləntilərinin müəyyən edilməsi.*
- ❖ *«Gizli müştəri» - öncədən seçilmiş 10 şirkətlərlə birgə gizli müştəri şəklində xidmətlərə müraciətin edilməsi, bizə gizli problemləri aşkarlamağa və narazılığın səbəbləri haqqında daha ətraflı məlumat əldə etməyə imkan verir.*
- ❖ *Mövcud məlumatların təhlili - Problemlər və təkliflər haqqında əlavə məlumat əldə etmək üçün sosial şəbəkələrdə abonentlərin rəylərinin, həmçinin daxili şirkət sistemlərinin məlumatlarının öyrənilməsi.*

## *Sorğuların keçirilməsi*

- ❖ *Telefon sorğusu - Xidmətlərin müxtəlif aspektlərindən məmnunluq səviyyəsinin qiymətləndirilməsi və ən əhəmiyyətli problemlərin və məmnunluğa təsir edən amillərin müəyyən edilməsi üçün 700-ə qədər respondent arasında telefon sorğularının keçirilməsi, böyük seçmə ölçüsü nəticələrin statistik cəhətdən əhəmiyyətli olmasını təmin edəcək.*

*Bu növ kompleks yanaşma, keyfiyyət və kəmiyyət üsullarının birləşməsi vəziyyəti dərinlən dərk etməyə, həm ümumi tendensiyaları, həm də fərdi xüsusiyyətləri müəyyən etməyə imkan verir.*

*Sorğu 2024-cü il üzrə ən aktual müraciət edilən xidmətlər üzrə aparılmış və ümumilikdə təqdim edilən 1200-dən çox müraciətdən seçmə üsulu ilə 680 müraciət analiz edilə bilinmişdir.*

# Sorğunun metodikası və mərhələləri

*Öncədən seçilmiş şirkətlərlə  
birgə gizli müştəri şəklində  
xidmətlərə müraciətin edilməsi*

*Xidmətlərin məmnunluq  
səviyyəsinin qiymətləndirilməsi və  
məmnunluğa təsir edən amillərin  
müəyyən edilməsi üçün telefon  
sorgularının keçirilməsi*



*Öncədən seçilmiş 10 şirkət və  
ya vətəndaş arasında  
araşdırmaların aparılması yolu  
ilə əsas problemlərin və müştəri  
gözləntilərinin müəyyən  
edilməsi.*

*Problemlər və təkliflər haqqında  
əlavə məlumat əldə etmək üçün  
sosial şəbəkələrdə abonentlərin  
rəylərinin öyrənilməsi.*

# Sorğuda iştirak edən **respondentlərin** *STATİSTİKASI və xidmətlərin adları*



Xidmətin adı	Cəmi sorğuların sayı	O cümlədən		Respondentlər arasında gender bölgüsü		
		Əhali üzrə	Qeyri-əhali üzrə	Kişi	Qadın	O cümlədən qadın sahibkarlar
Enerji təchizatı şəbəkəsinə qoşulma	300	83	217	224	76	46
Elektrik təchizatı sistemlərinin layihələndirilməsi və quraşdırılma işləri	80	72	8	70	10	0
Smart kartın bərpası və yenisinin verilməsi	50	50	0	30	20	0
Əhali və Qeyri-əhali istehlakçısının ad dəyişdirilməsi	60	20	40	39	21	20
İstehlakçının balansında olan elektrik şəbəkələrinə və avadanlıqlarına texniki xidmətin göstərilməsi	95	83	12	83	12	2
Sayğacın zədələnməsinin araşdırılması üçün müraciətlərin qəbulu	50	11	39	40	10	5
Qüsurlu ödənişin bərpası	45	45	0	26	19	0
<b>Cəmi respondentlərin sayı</b>	<b>680</b>	<b>364</b>	<b>316</b>	<b>512</b>	<b>168</b>	<b>73</b>



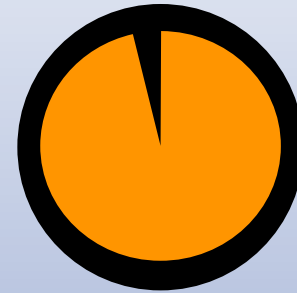
Sual 1: "Xidmətə müraciət prosesi sizin üçün asan idi?"

**BƏLİ**

658 nəfər

**YOX**

22 nəfər



97%



Sorğuda iştirak edən respondentlərin kateqoriyası:

Əhali 364 nəfər

Sahibkar 316 nəfər

512 nəfər

168 nəfər





## *Sual 1: "Xidmətə müraciət prosesi sizin üçün asan idi?"*

Müraciət prosesinin asan olmadığını bildirən respondentlər - 22 nəfər

Enerji təchizatı şəbəkəsinə qoşulma xidməti üzrə

• 12 mənfi rəy

İstehlakçının balansında olan elektrik şəbəkələrinə və avadanlıqlarına texniki xidmətin göstərilməsi üzrə

• 7 mənfi rəy

Sayğacın zədələnməsinin araşdırılması üçün müraciətlərin qəbulu üzrə

• 3 mənfi rəy

*Məişət abonentləri - 20*



*Sahibkarlıq subyektləri – 2*



Respondentlərin qeydləri:

- «Elektron müraciət edə bilmədik»
- «Xidmət mərkəzlərində müraciət müddəti uzun çəkir»





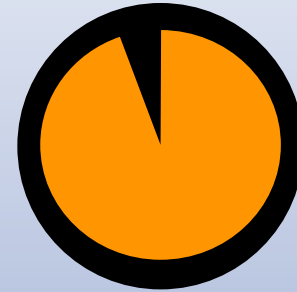
## Sual 2: "Müraciət üçün tələb olunan sənədləri təqdim etməkdə çətinlik yaşadınız mı?"

**BƏLİ**

50 nəfər

**YOX**

630 nəfər



93%



### Sorğuda iştirak edən respondentlərin kateqoriyası

Əhali

364 nəfər



Sahibkar

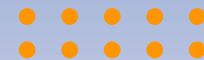
316 nəfər



512 nəfər



168 nəfər



## *Sual 2: "Müraciət üçün tələb olunan sənədləri təqdim etməkdə çətinlik yaşadınız mı?"*

Sənədləri təqdim etməkdə çətinlik çəkdiqlərini bildirən respondentlər – 50 nəfər

Enerji təchizatı şəbəkəsinə qoşulma xidməti üzrə

• 40 mənfi rəy

Ad dəyişmə xidməti üzrə

• 8 mənfi rəy

Sayğacın zədələnməsinin araşdırılması üçün müraciətlərin qəbulu

• 2 mənfi rəy

*Məişət abonentləri - 42    Sahibkarlıq subyektləri – 8*



Respondentlərin qeydləri:

- «Mülkiyyət sənədlərim olmadığından, xidmətə müraciət edə bilmirdim»
- «Texniki şərtim yoxdur, deyə müraciət etmək mümkün deyildi»
- «Abonent bazasındakı ünvan, faktiki ünvanla düz gəlmirdi deyə problem yaşadım»

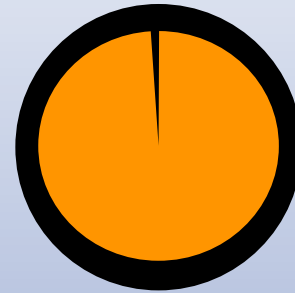
**Sual 3: "Müraciət zamanı tələb olunan sənədlərdən və SMS-də qeyd olunan məbləğdən əlavə sizdən nəsə tələb olundumu?"**

**BƏLİ**

1 nəfər

**YOX**

679 nəfər



99%



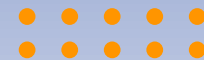
*Sorğuda iştirak edən respondentlərin kateqoriyası*

Əhali 364 nəfər 

Sahibkar 316 nəfər 

 512 nəfər

 168 nəfər



***Sual 3: "Müraciət zamanı tələb olunan sənədlərdən və SMS-də qeyd olunan məbləğdən əlavə sizdən nəşə tələb olundumu?"***

**Əlavə məbləğin istənildiyini bildirən  
respondentlər – 1 nəfər**

Enerji təchizatı şəbəkəsinə qoşulma xidməti üzrə

• 1 mənfi rəy

***Məişət abonentləri - 1***



***Sahibkarlıq subyektləri – 0***



Respondentlərin qeydləri:

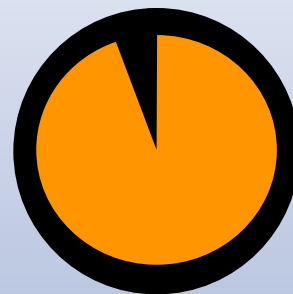
- «Qoşulma xidmətinə görə ödənişdən əlavə məndən əlavə smeta məbləği istənildi»



**Sual 4: "Müraciət etdiyiniz xidmətin icra olunma müddəti sizi qane etdimi?"**

**BƏLİ** 648 nəfər

**YOX** 32 nəfər



95%

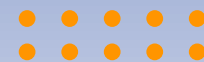
*Sorğuda iştirak edən respondentlərin kateqoriyası*

Əhali 364 nəfər

Sahibkar 316 nəfər

512 nəfər

168 nəfər



## *Sual 4: "Müraciət etdiyiniz xidmətin icra olunma müddəti sizi qane etdimi?"*

Müraciətlərin icra müddətindən narazılıqlarını bildirən respondentlər – 32 nəfər

Enerji təchizatı şəbəkəsinə qoşulma xidməti üzrə

• 18 mənfi rəy

Ad dəyişmə xidməti üzrə

• 9 mənfi rəy

Elektrik təchizatı sistemlərinin layihələndirilməsi və quraşdırılma işləri

• 5 mənfi rəy

*Məişət abonentləri - 9*



*Sahibkarlıq subyektləri – 23*



Respondentlərin qeydləri:

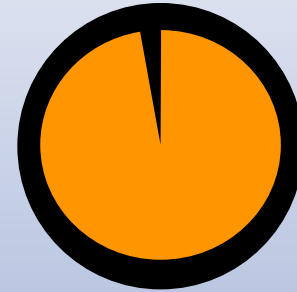
- «Layihələndirməni ekspertiza üçün gec icra etdilər»
- «Şəbəkəyə gec qoşdular, mal-material gec gəldi» (30-60 gün)
- «Mülkiyyət sənədində ünvan fərqli olduğu üçün gec icra olundu»



## Sual 5: "Görülən işlərin gedişatı və nəticəsindən razı qaldınız mı?"

**BƏLİ** 669 nəfər

**YOX** 11 nəfər



98%



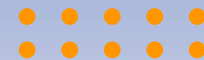
### Sorğuda iştirak edən respondentlərin kateqoriyası

Əhali 364 nəfər 

Sahibkar 316 nəfər 

 512 nəfər

 168 nəfər





## *Sual 5: "Görülən işlərin gedişatı və nəticəsindən razı qaldınız mı?"*

Müraciətlərin icra gedişindən və nəticəsindən narazı respondentlər – 11 nəfər

Enerji təchizatı şəbəkəsinə qoşulma xidməti üzrə

• 11 mənfi rəy

*Məişət abonentləri - 10*



*Sahibkarlıq subyektləri – 1*



Respondentlərin qeydləri:

- «Sayğacı istədiyim yerə vurmədılar»
- «Qoşulmada mis kabeldən yox alimuminium kabel istifadə edirlər»
- «Avtomat tez-tez ayırır, keyfiyyətsizdi»



**Sual 6: "Xidmətin keyfiyyətindən və icra müddətindən ümumilikdə məmnun qaldınız mı?"**

**BƏLİ** 668 nəfər

**YOX** 12 nəfər



98%

*Sorğuda iştirak edən respondentlərin kateqoriyası*

Əhali 364 nəfər

Sahibkar 316 nəfər

512 nəfər

168 nəfər



## *Sual 6: " Xidmətin keyfiyyətindən və icra müddətindən ümumilikdə məmnun qaldınız mı?"*

Xidmətlərdən ümumilikdə narazı qalan respondentlər – 12 nəfər

*Məişət abonentləri - 11      Sahibkarlıq subyektləri – 1*



Respondentlərin qeydləri:

- «Müraciətlərin icra müddətlərinin bəzən gec olması»
- «Torpağın mülkiyyət sənədi, olduğu halda evin tikintisinə icazə sənədləri istənilir»
- «Avtomat tez-tez ayırır, keyfiyyətsizdi»



**Sual 7: "Qadın sahibkar olaraq biznesinizi dəstəkləmək və böyütmək üçün elektrik təchizatı şəbəkəsindən aldığınız xidmətlərdə ən vacib hesab etdiyiniz hansı aspektlər mövcuddur?"**

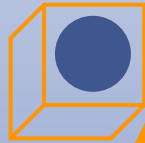
*Sorğuda iştirak edən respondentlərin kateqoriyası*



**168** nəfər

Əhali **95** nəfər 

Sahibkar **73** nəfər 



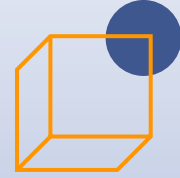
***Sual 7: "Qadın sahibkar olaraq biznesinizi dəstəkləmək və böyütmək üçün elektrik təchizatı şəbəkəsindən aldığınız xidmətlərdə ən vacib hesab etdiyiniz hansı aspektlər mövcuddur?"***

- 1. Enerji kəsintilərinin minimuma endirilməsi və gərginlik dəyişmələrinin qarşısının alınması da biznes fəaliyyətim üçün vacibdir – 112 nəfər*
- 2. Elektrik təchizatının davamlılığını təmin etmək üçün Çağrı Mərkəzinin və texniki dəstəyin xidmətin keyfiyyətinin yüksək olması – 105 nəfər*
- 3. Xidmətə qoşulma və müraciət proseslərinin mümkün qədər sadə və tez həyata keçirilməsi, lazımsız sənədləşmənin minimuma endirilməsi önəmlidir – 101 nəfər*



# 40h 24m 48s

Cağrı mərkəzi tərəfindən sorğuların keçirilməsinə  
sərf edilən aktiv zaman

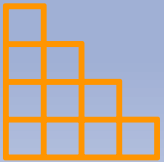


# 1200 müraciət

İlkin sorğu aparılması üçün hazırlanmış qısa siyahı

# 680 sorğu

Sorğu aparılması mümkün olan müraciətlərin sayı



# Enerji Təchizatı Şəbəkəsinə qoşulma üzrə Əsas Fəaliyyət Göstəriciləri

Sorğu üzrə Əsas Fəaliyyət Göstəriciləri	Cari göstərici	Hədəf göstərici
ETŞ-yə qoşulma üzrə elektron müraciətlərin faizi	55,3 %	30%
ETŞ-yə qoşulma üzrə sahibkarlıq subyektlərinin məmnunluq səviyyəsi	98%	98%
ETŞ-yə qoşulma üzrə işlərin keyfiyyəti	98%	95%
ETŞ-yə qoşulma üzrə gecikmə halları	5%	10%

# Sorğunun nəticələrinə dair

22

S

## Güclü Tərəflər

Quruma rəqabət üstünlüyü qazandıran daxili keyfiyyətlər və resurslardır.

W

## Zəif Tərəflər

Qurumun inkişafını məhdudlaşdıran və rəqabətdə geri qalmasına səbəb olan daxili çatışmazlıqlardır.

## SWOT analiz

O

## İmkanlar

Qurumun inkişafı və böyüməsi üçün xarici mühitdə mövcud olan potensial imkanlardır.

T

## Təhlükələr

Qurumun məqsədlərinə çatmasına mane ola biləcək xarici amillər və risklərdir..



# SWOT analiz



## S

### Güclü tərəflər

- **Geniş xidmət şəbəkəsi:** "Azərişiq" ASC geniş miqyasda elektrik təchizatı şəbəkəsinə malikdir ki, bu da ölkə üzrə müştərilərə fasiləsiz xidmət göstərməyə imkan verir.
- **Müştəri yönümlü yanaşma:** Müştərilərin müraciət və tələblərinə çevik cavab vermək, müştəri məmnuniyyətinin yüksək səviyyədə qalmasına kömək edir.
- **Peşəkar texniki heyət:** Şirkətin texniki dəstək və təmir sahəsində ixtisaslaşmış işçi qüvvəsi, xidmət keyfiyyətini yüksəldir.
- **İnnovasiya və rəqəmsallaşma:** Yeni xidmətlərin tətbiqi, xüsusilə xidmətlərin rəqəmsal platformalarda əlçatan olması şirkəti müasir xidmətlər təklif etməyə imkan verir.

# SWOT analiz



## Zəif tərəflər

- **Bürokratik prosedurlar:** Müraciət və sənədləşmə proseslərindəki bəzi kompleks prosedurlar müştərilər üçün çətinlik yarada bilər.
- **İcra müddətlərində gecikmələr:** Bəzi hallarda müraciətlərin icrasında cüzi gecikmələr belə vətəndaşlar arasında inamsızlıq yarada bilər.
- **Fasiləsiz enerji təminatında problemlər:** Elektrik kəsintiləri və gərginlik dəyişiklikləri kimi texniki problemlər müştərilərin etimadını sarsıdan faktorlar kimi çıxış edir.
- **İnfrastrukturun yenilənmə ehtiyacı:** Mövcud infrastrukturun müasirləşdirilməsinə ehtiyac uzunmüddətli inkişaf üçün vacibdir.

# SWOT analiz



## İmkanlar

- **Rəqəmsallaşma və innovativ həllər:** Rəqəmsal texnologiyaların tətbiqi və xidmət proseslərinin avtomatlaşdırılması şirkətin rəqabət qabiliyyətini artırır.
- **Aktiv istehlakçılara dəstək:** Enerji istehlakçılarını aktiv iştirakçılara çevirmək və onların artıq enerjini şəbəkəyə qaytarması imkanlarını təmin etmək, həm enerji təminatını gücləndirə, həm də dayanıqlılığını artırmağa imkan verir.
- **Kiçik və orta sahibkarlığın dəstəklənməsi:** Kiçik və orta sahibkarların tələblərinə uyğun xidmətlərin daha da sadələşdirilməsi məmnunluğun artmasına səbəb ola bilər.

# SWOT analiz



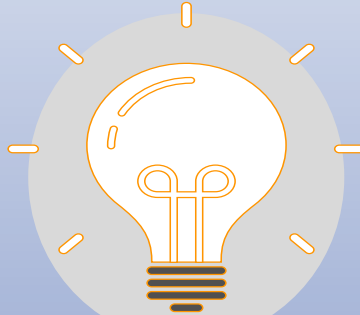
## Təhlükələr

- **Çətin müraciət təcrübələrinə dair:** Prosesin çətin olduğunu bildiren respondentlərin təcrübələri digər potensial müştərilər arasında mənfi təsir yarada bilər. Müraciət prosesində hər hansı çətinliklə üzləşən istifadəçilərin sayını minimuma endirmək vacibdir.
- **Enerji təchizatının dayanıqlığı ilə bağlı ehtiyaclar:** Abonentlərin, xüsusən də qadın sahibkarların elektrik təchizatının davamlılığı və gərginlik sabitliyi ilə bağlı xüsusi tələbləri nəzərə alınmazsa, xidmətlərdən narazılıq yarana bilər. Bu vəziyyət sahibkar müştərilərin uzunmüddətli xidmətlərə bağlılığına mənfi təsir edə bilər.

# Təklif olunan fəaliyyətlər

**Proseslərin təkmilləşdirilməsi və sadələşdirilməsi:** Müraciət və sənədləşmə prosesində çətinliklərin aradan qaldırılması üçün əlavə optimallaşdırma aparmaq və bəzi prosedurları sadələşdirmək faydalı olar.

**Şəffaflıq və dəqiq kommunikasiya:** Müraciət zamanı tələb olunan sənədlər və ödənişlər haqqında dəqiq və aydın məlumat vermək, müştərilərin ehtiyaclarına daha həssas yanaşmaq məqsədəuyğundur.



**Çağrı Mərkəzi və texniki dəstəyin gücləndirilməsi:** Çağrı Mərkəzinin iş prinsiplərini yenidən nəzərdən keçirmək və texniki dəstəyi gücləndirmək xidmət keyfiyyətini artırmaqla yanaşı, müştəri məmnuniyyətini də yüksəldəcək.

**Qadın sahibkarların ehtiyaclarının təmin olunması:** Xüsusilə qadın sahibkarların ehtiyacları nəzərə alınaraq enerji təchizatında keyfiyyətli, davamlı xidmətin təmin olunması, müraciət prosesinin daha asan və çevik olması üçün xüsusi dəstək proqramlarının inkişaf etdirilməsi faydalıdır.

# Təşəkkür edirik!



Hər hansı bir sualınız varsa

[office@ekvita.com](mailto:office@ekvita.com)  
+994 12 310 04 56  
<https://ekvita.com>

