

Konsisten Tingkatkan Kepuasan Pelanggan, Contact Center PLN 123 Borong 51 Medali TBCCI 2021

Contact Center PLN 123 meraih 15 medali platinum, 15 medali emas, 12 medali perak dan 9 medali perunggu dari tiga kategori yang diikuti, yakni kategori Korporat, kategori Teamwork, dan kategori Individual

Jakarta: Detikperu.com- PT PLN (Persero) meraih penghargaan 51 medali atas kualitas layanan prima Contact Center PLN 123 pada ajang The Best Contact Center Indonesia 2021 (TBCCI 2021). Penghargaan tersebut menjadi bukti konsistensi PLN yang terus meningkatkan kualitas Contact Center PLN 123 (CC PLN 123) sebagai layanan bagi pelanggan. Selasa 26 Oktober 2021.

TBCCI 2021 adalah ajang penghargaan yang diselenggarakan oleh Indonesia Contact Center Association (ICCA) sejak 2007. Kompetisi ini merupakan penghargaan dunia contact center tingkat nasional yang mendapatkan pengakuan secara internasional oleh Contact Center Association of Asia Pacific (CC-APAC).

Pada pelaksanaan ke 15 TBCCI, CC PLN 123 berhasil meningkatkan perolehan dibandingkan dengan pencapaian tahun-tahun sebelumnya. Total CC PLN 123 mendapatkan 15 medali platinum, 15 medali emas, 12 medali perak dan 9 medali perunggu dari tiga kategori yang diikuti, yakni kategori Korporat, kategori Teamwork, dan kategori Individual.

Pada 2018, CC PLN 123 hanya berhasil memperoleh 7 medali. Jumlah ini meningkat menjadi 9 medali pada 2019. Terakhir, pada 2020, CC PLN 123 berhasil memboyong 22 medali.

Direktur Niaga dan Manajemen Pelanggan PLN Bob Saril menilai peningkatan prestasi yang luar biasa ini merupakan buah pengembangan kreativitas dan kinerja dalam mengelola contact center seiring dengan program Transformasi PLN yang memiliki pilar Innovative dan Customer Focused. Melalui semangat untuk memenuhi tuntutan zaman yang semakin dinamis, CC PLN 123 secara konsisten terus menyempurnakan sistem pelayanan pelanggan untuk memberikan hasil yang optimal.

“Penghargaan dan apresiasi ini menjadi salah satu pemicu bagi seluruh tim CC PLN 123 untuk terus berkarya dan berinovasi, dalam peningkatan pelayanan. Prestasi ini akan semakin meningkatkan performa CC PLN 123 dalam memberikan pelayanan paripurna, baik untuk PLN Group maupun masyarakat pelanggan PLN,” ujarnya.

Bob sadar, di era pandemi Covid-19 seperti saat ini, semua kegiatan dilakukan secara daring, sehingga digital customer engagement menjadi hal mutlak untuk dilakukan agar perusahaan dapat berkomunikasi dengan pelanggan secara kontinu. Oleh karena itu, CC PLN 123 secara aktif mempelajari pelanggan dan menganalisis perilakunya untuk memastikan keputusan yang tepat dalam menangani pelanggan.

“Namun, banyak perusahaan kesulitan untuk mencapai kepuasan pelanggan tersebut. Melalui kerja keras berlandaskan Pilar Transformasi PLN, CC PLN 123 dapat meningkatkan pengalaman pelanggan bukan hanya sebatas bagaimana agen contact center melayani tetapi juga termasuk dalam sistem pelayanan berbasis teknologi yang digunakan,” jelas Bob.

Tak lupa, Bob juga menyampaikan apresiasinya kepada ICON+, anak usaha PLN yang ditunjuk untuk menjadi pengelola CC PLN 123. Dalam membantu PLN memaksimalkan digital customer engagement, ICON+ memiliki peran penting dengan menerjemahkan ekspektasi pelanggan secara tepat dan mengimplementasikan strategi yang dicanangkan dengan baik.

Direktur Electricity and Wholesales Business ICON+ Ignatius Rendroyoko menyampaikan, pencapaian tahun ini menjadi pencapaian prestasi yang sangat istimewa dari CC PLN 123. Prestasi ini juga menjadi pengakuan bagi ICON+ yang sudah bekerja bersama-sama untuk menghadirkan prestasi terbaik pada TBCCI 2021 ini.

Sebelumnya, CC PLN 123 juga berhasil meraih penghargaan pada kompetisi contact center perusahaan-perusahaan terbaik dari 50 negara lebih di kawasan Asia Pasifik, Amerika, Eropa dan Timur Tengah, 2021 Global Top Ranking Performance Award Contact Center World. Pada ajang yang diadakan Contact Center World ini, PLN berhasil meraih Gold Winner untuk kategori Best Contact Center dan Best Use Social Media in the Contact Center, serta satu Silver Winner untuk kategori Best Use of Self-Service Technology.

Selain Contact Center, PLN kini juga memiliki aplikasi PLN Mobile sebagai aplikasi layanan pelanggan terintegrasi yang tersedia di telepon genggam berbasis Android dan iOS. Melalui aplikasi tersebut pelanggan bisa mendapatkan layanan pasang baru, tambah daya, catat meter mandiri, pembelian token dan pembayaran tagihan listrik, pengaduan, pengisian daya kendaraan listrik, hingga layanan internet. (Humas)