

Pengakuan Dunia atas Kualitas Layanan Contact Center Infomedia



Manajemen Layanan Pelanggan merupakan kekuatan baru untuk memenangkan ketatnya kompetisi dunia bisnis. Hal ini menjadi jembatan tanpa batas bagi Produsen untuk berinteraksi dengan Pelanggan dalam upaya memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhannya. Seiring dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi komunikasi, kebutuhan layanan komunikasi dan penyediaan informasi pun semakin tinggi sehingga dibutuhkan layanan terpadu yang terintegrasi dengan jaringan infrastruktur komunikasi berkualitas tinggi.

Kebutuhan ini terjawab dengan penyediaan layanan contact center yang merupakan generasi baru *call center*. Layanan *contact center* sendiri merupakan metamorfosa dari layanan pelanggan yang dahulu populer sebagai *customer service*, kemudian berkembang menjadi *hotline service*, *call center* dan pada akhirnya dikenal sebagai *contact center* yang bersifat multi akses dan multi fungsi yang dapat menjangkau saluran berbasis suara, data, maupun gambar.

Maraknya penggunaan *contact center* dewasa ini mendorong Infomedia untuk menyediakan layanan *outsourcing* pengelolaan *contact center* untuk menangani hubungan perusahaan dengan Pelanggannya. Bagi Pelaku bisnis, Layanan *Contact Center* Infomedia dapat membantu untuk fokus pada *core* bisnis, sekaligus meningkatkan efektifitas biaya dan efektifitas pencapaian kinerja perusahaan. Dengan kata lain, Layanan

Contact Center Infomedia merupakan solusi dalam berbagai fungsi interaksi Pelanggan, diantaranya untuk mendukung penjualan, pemasaran, info produk, distribusi Informasi, layanan pesan antar, layanan Pelanggan dan lain-lain.

Sebagai penyedia Layanan *Contact Center* terbesar di Indonesia, Infomedia memiliki jangkauan layanan yang sangat luas, dengan kapasitas seat dan jumlah *agent* yang sangat tinggi. Layanan *Contact Center* Infomedia saat ini telah mampu menangani pengelolaan *contact center* beberapa perusahaan nasional maupun internasional dari berbagai jenis industri, seperti: perbankan, telekomunikasi, transportasi, *food&beverages*, *manufacturing*, *fast moving*, *highways*, *oil&petroleum* dan *consumer goods*.

Layanan *Contact Center* Infomedia memberikan layanan *inbound contact center*, yaitu aktifitas penanganan kontak masuk dari pelanggan, seperti: *customer services*, *phone banking*, reservasi, *delivery order*, *helpdesk*, *hotline services* dan layanan *outbound contact center*, yaitu aktifitas kontak kepada target pasar suatu perusahaan, seperti: *telemarketing*, *telesales*, *telepromo*, *tefocollection*, *telesurvey* dan lain lain.

Tak hanya itu, Layanan *Contact Center* Infomedia juga memberikan solusi *contact center* dengan penyediaan nomor akses yang unik, yaitu 140XX, 0-800, 0-804, 0-807, 0-809, 500-XXX, & PSTN serta layanan konsultasi untuk pengembangan *contact center*. Layanan *Contact Center* Infomedia juga telah mendapat

sertifikat sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 dari TUV Nord Indonesia yang sekaligus memberi jaminan akan kualitas layanan yang prima.

Contact Center Infomedia didukung oleh infrastruktur yang berkualitas, yaitu *high end IP-PBX technology*, teknologi terbaru dalam *call management system*, *digital agent system*, *backup system*, dan *e-mail supported*, *system configuration*, *voice recording system*, *computer telephony integration system* (CTI), *redundancy and backup system*, *integrated database system*, dan *disaster recovery system* (DRC) yang keseluruhannya mampu menangani jutaan *call* per bulannya. Selain itu, Infomedia juga menyediakan teknologi *contact center* berbasis *personal computer* yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan.

Kualifikasi agen *Contact Center* Infomedia sebagai pendukung utama layanan *contact center* juga disesuaikan dengan karakter bisnis Klien. Secara rutin mereka diberikan pelatihan dengan beragam modul, seperti: (*Achievement Training*, Konsep Layanan *Call Center*, Standar Teknik Pelayanan *Call Center*, *Positive Mental Attitude*, *Achievement Performance Evaluation*), bimbingan dan *refreshment* program serta penghargaan pada para agennya. Dan sebagai wujud kepedulian Infomedia untuk memberdayakan masyarakat, Infomedia juga telah memberikan kesempatan kerja kepada beberapa penyandang cacat dari (YPAC) DKI Jakarta untuk menjadi agen *contact center*.

Monitoring kinerja secara

rutin pun dilakukan oleh *quality assurance & research and development department* untuk menjaga kualitas layanan *contact center* sesuai *service level* yang disepakati dengan Klien.

Infomedia senantiasa meningkatkan kepuasan dan memberikan layanan yang lebih baik dari waktu ke waktu. Kompetensi Infomedia dalam mengelola Layanan *Contact Center* dengan *standard world class* telah terbukti dengan banyaknya penghargaan yang diraih sebagai pengakuan dunia internasional, seperti: predikat 10 besar TOP Outsourcer di beberapa kategori dari *ContactCenterWorld.com*, Penghargaan CCSEI 2009 (*Contact Center Service Excellence Index Award*) dari Carre, Best *Contact Center Award 2009* dari ICCA (Indonesia *Contact Center Award*) dan penghargaan yang baru saja diperoleh Infomedia pada tanggal 26 Juni 2009, yaitu predikat *Silver* dalam kategori Best Outsourcing Partnership dari *ContactCenterWorld.com*.

Penghargaan tersebut membuktikan adanya komitmen Infomedia yang tinggi untuk memberikan solusi media *interface* tanpa batas antara perusahaan dengan pelanggannya sekaligus pengakuan atas kontribusi Infomedia dalam memberikan pelayanan prima kepada Pelanggan dan masyarakat, tentunya dengan *standard world class*. Adv.

 **infomedia**
A Member of **TELKOM**

Customer Contact Center Infomedia (021) 7917-9999