

MII Kenalkan Solusi ‘Omnichannel’



Metrodata melalui entitas anak PT Mitra Integrasi Informatika (MII) gencar melakukan inovasi ditengah perekonomian menuju pemulihan dengan memperkenalkan solusi Omnichannel. Solusi Omnichannel mengintegrasikan semua channel yang dimiliki brand ke dalam satu platform yang akan memudahkan kedua belah pihak. Lalu, menyatukan layanan dari seluruh channel yang dimiliki bisnis menjadi satu platform console yang terpusat.

JAKARTA-PT Metrodata Electronics Tbk (“MTDL”), emiten Teknologi Informasi dan Komunikasi (“TIK”) khususnya di bidang digital solution & distribution gencar melakukan inovasi di tengah kondisi perekonomian yang menuju ke arah pemulihan seiring dengan semakin tingginya tingkat vaksinasi masyarakat Indonesia dalam beberapa bulan terakhir.

Salah satunya adalah dengan memperkenalkan solusi Omnichannel melalui anak usaha MTDL, yaitu PT Mitra Integrasi Informatika (“MII”).

MTDL yang berdasarkan data per 31 Desember 2020 merupakan emiten terbesar di sisi Pendapatan dan Laba Bersih dari 17 emiten sektor teknologi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (IDX Techno), melihat bahwa di era digital, banyak perusahaan membutuhkan sarana dan prasarana yang terintegrasi untuk menghadirkan pengalaman bertransaksi atau berbelanja para pelanggannya secara seamless, interaktif, online, dan personal melalui berbagai saluran (Omnichannel).

Dengan kondisi di mana berbelanja bisa dilakukan dari mana saja, maka berbagai sarana dan akses informasi melalui website dan beragam social media channel menjadi sumber data dan saluran komunikasi bagi pelanggan dalam mengambil keputusan, bahkan untuk melakukan pembelian dan mendapatkan pelayanan tanpa dibatasi waktu dan tempat.

Melalui solusi terintegrasi yang ditawarkan MII, maka perusahaan-perusahaan dapat meningkatkan layanan serta customization untuk customer sekaligus dalam merespon pertanyaan/menangani keluhan yang muncul melalui beragam aplikasi komunikasi seperti: WhatsApp, LINE, Twitter, Telegram, Facebook Messenger, Live Chat, selain sarana standar seperti contact center & email yang terintegrasi.

Presiden Direktur MII Sjafril Effendi merangkap Direktur MTDL, mengatakan, setiap perusahaan memiliki tantangan baru dengan adanya digitalisasi dan banyaknya platform digital sehingga dibutuhkan satu wadah yang mampu mengintegrasikan berbagai platform agar efisien namun personal, yaitu Omnichannel.

Solusi Omnichannel mengintegrasikan semua channel yang dimiliki brand ke dalam satu platform yang akan memudahkan kedua belah pihak.

“Lalu, menyatukan layanan dari seluruh channel yang dimiliki bisnis menjadi satu platform console yang terpusat (messenger, sosial media, voice, email, call center, community, website, digital review, dan feedback),” terangnya.

Tren Omnichannel memungkinkan berbagai proses manajemen bisnis, mulai dari customer relationship management, order management, hingga logistik/supply chain yang terintegrasi.

Tujuannya untuk memberikan kepuasan pelanggan, retensi pelanggan yang lebih baik, lebih banyak pilihan interaksi, proses otomatisasi, koneksi dengan semua data historis, percakapan, meningkatkan customer insight, mempercepat proses penanganan atau dukungan terhadap



DIGITAL SOLUTION AND DISTRIBUTION COMPANY

pelanggan, memperluas area pelayanan pelanggan secara luas, dan untuk meningkatkan penjualan.

MII saat ini sudah menerapkannya di industri e-commerce, marketplace, travel, telekomunikasi, financial services, properti, rumah sakit, education, logistik, dan transportasi.

Sjafril Effendi menambahkan, “MII dengan ratusan konsultan bersertifikasi kelas dunia dan tingkat kemitraan yang tinggi dengan berbagai penyedia teknologi dunia, serta lebih dari 50+ World Class Technology partner berharap adanya solusi Omnichannel untuk dunia bisnis ini dapat meningkatkan awareness, interest, consideration, evaluation, hingga eksekusi pembelian customer.

“Dalam menawarkan solusi Omnichannel, MII berkolaborasi dengan berbagai mitra kelas dunia, antara lain: Salesforce, Microsoft Dynamic 365 CRM, 3Dolphins, dan Qiscus. MII didukung 3Dolphins dan Kata.ai menerapkan Omnichannel customer service yang memungkinkan layanan chatbot atau sistem broadcast,” imbuhnya.

“Kami bersyukur dapat menjadi salah satu perusahaan pertama dan terbesar di sektor teknologi yang terdaftar di BEI dari sisi Omzet dan Laba Bersih berdasarkan data akhir 2020 lalu. Bahkan di akhir Juni 2021 kami berhasil meraih Penjualan sebesar Rp7,7 triliun, atau meningkat YoY sebesar 23,5% dibanding periode setahun sebelumnya sebesar Rp6,2 triliun. Dari sisi Laba Bersih pun, kami masih mampu tumbuh sebesar 55,6%, atau mencapai Rp242,8 miliar per 30 Juni 2021 dibanding Rp156 miliar setahun sebelumnya,” terang Presiden Direktur MTDL Susanto Djaja.

Berdasarkan pernyataan riset dalam artikel Forbes, 9 dari 10 pelanggan global menginginkan layanan Omnichannel dan pelanggan saluran Omnichannel menghabiskan 10% lebih banyak secara online daripada pelanggan saluran tunggal.

Maka MTDL melalui MII berinisiasi meluncurkan Omnichannel dengan platform digital untuk mendukung transformasi digital berbagai perusahaan dan diharapkan dapat menunjang kinerja Perseroan kedepannya.

“Kami akan terus memperlengkap produk dan solusi TIK kami. Seiring dengan terus menambah mitra global. Diharapkan MTDL dapat terus menjadi perusahaan solusi dan distribusi digital terbaik di Indonesia,” tutup Susanto.

Sumber:

<https://www.beritamometer.com/2021/08/mii-kenalkan-solusi-omnichannel/>



DIGITAL SOLUTION AND DISTRIBUTION COMPANY