



today.line.me | 2 Agustus 2021

Mitra Integrasi Informatika perkuat solusi omnichannel



JAKARTA (IndoTelko) – PT Metrodata Electronics Tbk (MTDL) memperkenalkan solusi Omnichannel melalui anak usaha PT Mitra Integrasi Informatika (MII).

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.



DIGITAL SOLUTION AND DISTRIBUTION COMPANY

“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),” kata Presiden Direktur MII merangkap Direktur MTDL Sjafril Effendi.

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 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.

“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 Dynamics 365 CRM, 3Dolphins, dan Qiscus. MII didukung 3Dolphins dan Kata.ai menerapkan Omnichannel customer service yang memungkinkan layanan chatbot atau sistem broadcast,” katanya.

Berdasarkan pernyataan riset dalam artikel Forbes¹⁾, 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.(wn)

Sumber: <https://today.line.me/id/v2/article/KqPIKg>



DIGITAL SOLUTION AND DISTRIBUTION COMPANY