

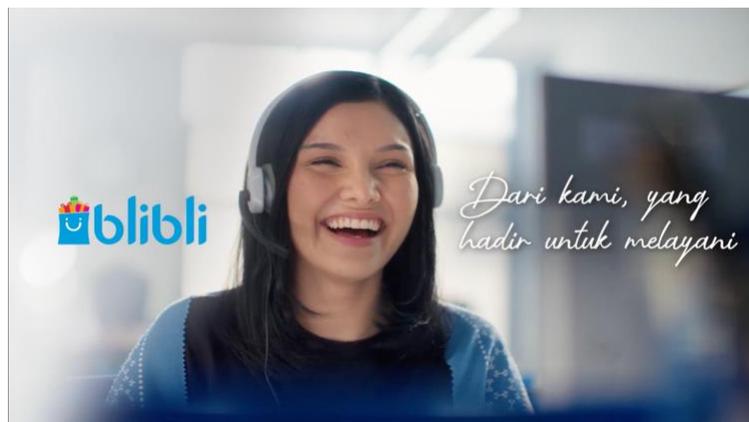
[Media Info]

Ada Hati untuk Melayani:

Rahasia di Balik Penghargaan Global Customer Service Blibli

Lagi, Blibli Memborong 19 Awards pada Asia Pacific Contact Centre World 2023 Awards, bukti layanan yang berintegritas, penuh empati, dan terpersonalisasi yang didukung kecanggihan teknologi AI/ML.

Jakarta, 1 September 2023 - “Kira-kira facial wash apa yang cocok dengan kulit saya?” adalah satu dari sekian banyak pertanyaan tak lazim yang pernah diterima oleh BlibliCare [PT Global Digital Niaga Tbk](#) (**‘Blibli’** atau **‘Perseroan’**; kode saham BEI: **‘BELI’**) dalam layanan 24/7-nya yang responsif. Terdengar *random*, tapi bagi **BlibliCare** sebagai garda terdepan Perseroan, pertanyaan tersebut adalah sebuah panggilan untuk selalu memberikan layanan yang berpusat pada pelanggan, kapanpun dibutuhkan. Bahkan, seluruh agen BlibliCare diarahkan untuk sigap merespons setiap telepon dan *chat* pelanggan kurang dari 20 detik. Upaya ini tak lepas dari inovasi teknologi yang berkelanjutan pada operasional Blibli, termasuk pemanfaatan *artificial intelligence* (AI) dan *machine learning* (ML) yang membantu agen BlibliCare dalam memberikan solusi optimal kepada setiap pelanggan.



Menyambut Harpelnas 2023, BlibliCare buktikan kualitas customer care dengan kembali meraih penghargaan internasional bergengsi di ajang Asia Pacific Contact Centre World 2023

Dengan menjunjung tinggi empati, para agen BlibliCare tidak hanya melayani pertanyaan atau keluhan seputar produk dan transaksi, namun juga dengan senang hati mendengarkan curahan hati (*curhat*) pelanggan. Didukung ratusan tenaga profesional yang berintegritas dan penuh empati, BlibliCare siap menjadi telinga yang baik untuk merekomendasikan solusi *customer-centric* kepada pelanggan melalui ekosistem *omnichannel* Blibli yang inklusif. Dedikasi tersebut membuat agen BlibliCare berhasil meraih banyak penghargaan bergengsi dari dalam dan luar negeri, termasuk diantaranya adalah 19 penghargaan pada ajang Asia Pacific Contact Center World 2023 Awards, yang diterima bertepatan dengan momentum Hari Pelanggan Nasional (Harpelnas) 2023.

Lisa Widodo, Chief Operating Officer Blibli, mengatakan, “Blibli bangga atas penghargaan dari Asia Pacific Contact Centre World 2023 selama dua tahun berturut-turut. Pencapaian tersebut menjadi salah satu alat ukur kinerja dan faktor pendorong Blibli untuk konsisten berinovasi secara berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas tim, mulai dari proses perekrutan hingga peningkatan kapasitas, pengembangan

karakter, dan implementasi teknologi yang mendukung kinerja agen BlibliCare agar dapat memberi solusi yang terpersonalisasi dan melampaui harapan pelanggan.”

Ditambahkan oleh Lisa bahwa komitmen melayani dengan empati, seraya memastikan kebutuhan, kenyamanan, dan kepuasan pelanggan terpenuhi, adalah bagian dari DNA Blibli sejak pertama kali berdiri lebih dari satu dekade silam. “Komitmen ini mendorong setiap agen BlibliCare untuk memberi nilai lebih dari setiap layanan yang diberikan kepada pelanggan demi terciptanya pengalaman Pasti Puas, Pasti di Blibli. Bahkan, upaya tersebut telah ditanamkan sejak awal perekrutan, dimana Blibli melatih para calon agen terkait selama 22 hari kerja untuk mendalami tugas agen BlibliCare dengan materi pelatihan sebesar 40% mencakup pengetahuan produk dan 60% tentang bermain peran (*roleplay*). Rasio materi *roleplay* diberikan lebih besar demi memastikan kesiapan calon agen BlibliCare untuk berbicara dengan pelanggan di segala situasi. Jika lolos evaluasi, para calon agen kemudian diarahkan melakukan *on-job-training* (OJT) untuk meraih target nilai tertentu dalam rentang waktu 3 bulan.”

Sementara itu, BlibliCare kini telah dioperasikan dalam 6 kanal oleh sekitar 100 *seats*, serta melayani lebih dari 4.000 pelanggan setiap harinya. Untuk memaksimalkan kinerja tersebut, BlibliCare juga fokus pada pemberdayaan sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki melalui *refreshment product knowledge & roleplay* secara reguler melalui metode belajar yang variatif dan dalam bentuk *bite-sized learning* seperti *in-class learning*, video, poster, *knowledge catalog* dan *training* lainnya yang fokus pada komunikasi dasar, pengembangan karakter, pelatihan *soft skill*, *team building*, dan penanganan pelanggan. Program penyegaran juga dilakukan berkala untuk memastikan standar kualitas layanan yang terjaga.



Keberhasilan memborong 19 medali sekaligus tak lepas dari inovasi teknologi yang berkelanjutan, termasuk Artificial Intelligence (AI) dan Machine Learning (ML), yang membantu agen BlibliCare dalam memberikan solusi optimal dan terpersonalisasi kepada setiap pelanggan

Adapun penghargaan bergengsi Asia Pacific Contact Center World 2023 Awards yang diterima Blibli merupakan ajang tahunan yang diinisiasi oleh ContactCenterWorld.com sejak 1999 silam. Penghargaan tersebut diberikan atas penilaian penuh terhadap profesionalitas pusat kontak dan pengalaman pelanggan (CX), yang diantaranya meliputi komitmen *customer-centric*, layanan *contact center* yang sejalan dengan tujuan perusahaan, hingga inovasi terkini dalam pelayanannya. Dalam melakukan penilaian terhadap sejumlah perusahaan nominasi, lembaga ini didukung oleh lebih dari 220.000 individu profesional yang telah bergabung.

Selain meraih belasan penghargaan, Blibli juga mendapat apresiasi luas atas keunggulan layanan BlibliCare-nya dari para delegasi perusahaan yang hadir di ajang Asia Pacific Contact Center World 2023 Awards. Blibli dihormati sebagai *role model* perusahaan lain karena mampu menghadirkan inovasi yang lebih segar di bidang *contact centre*, serta didukung oleh tim *contact center* profesional yang dibangun



secara berkelanjutan melalui rekrutmen terbuka, pelatihan berkala dengan kurikulum berstandar global, hingga studi banding dengan berbagai penggiat lainnya di wilayah Asia Pasifik.

Selalu sigap dan responsif jadi *AHA! moment* Blibli untuk pelanggan

Untuk memperoleh kepuasan pelanggan, selain sikap empati, BlibliCare juga harus mampu bersikap responsif dan solutif sehingga bisa menghadirkan *AHA! moment*, yakni ketika pelayanan konsumen yang diberikan melampaui ekspektasi. Seperti pengalaman unik agen BlibliCare Dhea yang mendapat pertanyaan *random* di Hari Pelanggan Nasional. Ia menerima pertanyaan diluar topik transaksional, melainkan berkaitan dengan curhat masalah percintaan pelanggan. Meskipun begitu, agen Dhea dengan profesional tetap berusaha memberikan jawaban terbaik karena kepercayaannya bahwa seseorang yang berkarya di dunia pelayanan sudah seharusnya suka menolong dan tulus melayani dari hati.

Kualitas pelayanan sepenuh hati ini juga ditunjukkan oleh agen Juno. “Seorang pelanggan tiba-tiba mendatangi saya dan meminta solusi suatu produk yang akhirnya belum cocok dengan keinginan pelanggan, namun pembicaraan masih berlangsung layaknya kerabat dekat. Saya kemudian lanjut bertanya suka berbelanja apa saja di Blibli, dan menyarankan beliau untuk membeli suatu produk yang mungkin cocok dengan kulitnya, namun pembicaraan berlangsung santai dan pelanggan merasa terhibur. Tidak lama, pelanggan memberikan testimoni melalui *platform* sosial media bahwa sangat puas dengan pelayanan yang diterimanya,” jelas agen Juno.

Agen Juno telah menunjukkan impresi positif dalam menangani pertanyaan dari seorang pelanggan dengan memberi lebih dari yang seharusnya sekaligus berhasil mengamplifikasi keseriusan Blibli dalam menghadirkan kombinasi layanan yang solutif terhadap pelanggan. Karakter dan semangat dari hati agen Juno ini juga merupakan hasil identifikasi pengembangan berkelanjutan pada tim profesional BlibliCare, yakni mulai dari pelaksanaan rekrutmen terbuka, pelatihan berkala dengan kurikulum berstandar global, hingga studi banding dengan berbagai penggiat lainnya di wilayah Asia Pasifik.

Hal yang sama juga disampaikan oleh **Nano**, seorang pelanggan Blibli yang memberikan testimoni saat berbincang dengan BlibliCare melalui saluran *live chat*. Dia kagum dengan cara agen BlibliCare merespons dengan ramah ketika membicarakan hal-hal *random* dan tidak terburu-buru untuk mengakhiri percakapan. Hal ini menunjukkan bahwa agen BlibliCare ingin terhubung dengan pelanggan layaknya seorang teman; sahabat adalah seseorang yang bisa diajak ngobrol tentang apa pun, di mana pun, dan kapan pun. Hal ini unik karena layanan pelanggan beberapa merek lain masih menggunakan cara pelayanan konvensional yang hanya menjawab pertanyaan terkait merek tersebut.

Berbagai upaya di atas memperkuat poin nilai yang mengantarkan tim BlibliCare meraih banyak penghargaan bergengsi, termasuk di antaranya Asia Pacific Contact Center World 2023 Awards dalam dua tahun berturut-turut. Pencapaian tersebut juga sejalan dengan komitmen 12 tahun Blibli dalam melayani pelanggan secara prima, dimana tim BlibliCare sejauh ini telah menghasilkan total 114 penghargaan, baik dari dalam maupun luar negeri.

Informasi lebih lanjut seputar BlibliCare 24/7 Blibli bisa dilihat [di sini](#).

Tentang PT Global Digital Niaga Tbk (Blibli)

Didirikan tahun 2010, PT Global Digital Niaga Tbk (“Perseroan”) merupakan pelopor ekosistem perdagangan omnichannel dan gaya hidup terkemuka di Indonesia yang fokus melayani konsumen ritel dan institusi yang terhubung secara digital. Platform perdagangan (commerce) yang dimiliki Perseroan – Blibli, mengintegrasikan pengalaman berbelanja dan bertransaksi secara daring melalui



layanan *e-commerce* dan secara luring dengan mengoperasikan 156 toko-toko fisik untuk berbagai mitra pemegang merek global terkemuka serta 70 gerai supermarket premium. Selain itu, Blibli juga berkolaborasi dengan lebih dari 31.400 toko yang mengadopsi fitur omnichannel, yakni Blibli InStore dan Click & Collect, didukung oleh infrastruktur rantai pasok, termasuk jaringan pergudangan dan logistik yang dikembangkan secara nasional dan meningkatkan layanan pengiriman pihak pertama (1PL) secara langsung melalui layanan logistik milik Perseroan – BES Paket dan bekerja sama dengan berbagai mitra logistik pihak ketiga (3PL). Blibli menempati peringkat pertama kategori B2C Omnichannel 1P consumer electronics dan fresh products menurut Frost & Sullivan, serta memiliki layanan pelanggan 24/7 berkelas dunia.

Pada tahun 2017, Perseroan mengakuisisi PT Global Tiket Network (tiket.com) untuk memperluas layanan hingga meliputi perjalanan, akomodasi, dan pengalaman gaya hidup. Selanjutnya pada tahun 2021, ekosistem omnichannel Perseroan semakin lengkap dengan penambahan penawaran produk segar dan kebutuhan sehari-hari melalui akuisisi PMSupra Boga Lestari Tbk (“Ranch Market”; BEI: “RANC”) – perusahaan pengelola sejumlah gerai supermarket premium seperti Ranch Market dan Farmers Market.

Perseroan memiliki ekosistem omnichannel terpadu (*unified omnichannel ecosystem*) yaitu Blibli Tiket, yang menegaskan sinergi antara Blibli, tiket.com dan Ranch Market di dalam suatu ekosistem terintegrasi yang memberikan kemudahan pengalaman berbelanja serta bernilai tambah bagi pelanggan, dengan menyediakan layanan lebih lengkap, bermanfaat juga terintegrasi di setiap titik interaksi konsumen. Blibli Tiket juga memiliki program loyalitas bernama “blibli tiket rewards”, yang menawarkan berbagai program loyalitas yang terintegrasi kepada seluruh pelanggan di dalam ekosistem.

Pada tahun 2022, saham Perseroan resmi melantai dan diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (“BEI”) dengan kode saham “BELI”.

Untuk informasi lebih lanjut, silahkan menghubungi:

Sekretaris Perusahaan – PT Global Digital Niaga Tbk
corp.sec@gdn-commerce.com

atau

Hubungan Masyarakat – PT Global Digital Niaga Tbk
Public.relations@gdn-commerce.com
Gedung Sarana Jaya
Jl. Budi Kemuliaan I No.1,
Gambir, Kecamatan Gambir,
Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10110 Indonesia
+62 21 50881370