

Banyak Inovasi, Contact Center PLN 123 Borong 3 Penghargaan Global di Antara 50 Negara

Jakarta, Gerbangkaltim.com – PT PLN (Persero) raih penghargaan dari Contact Center World dalam ajang 2021 Global Top Ranking Performance Award Contact Center World.

Ajang kompetisi tahunan yang mempertemukan praktisi contact center terbaik dari perusahaan di kawasan Asia Pasifik, Amerika, Eropa dan Timur Tengah ini memasuki tahun ke-16 penyelenggaraannya.

Tahun ini PLN berhasil meraih 3 penghargaan yakni Gold Winner untuk 2 kategori yakni Best Contact Center dan Best Use Social Media in the Contact Center, serta satu Silver Winner untuk kategori Best Use of Self-Service Technology. Seluruhnya didedikasikan untuk Contact Center layanan pelanggan PLN 123 yang kian berkembang di era digital ini.

Direktur Niaga dan Manajemen Pelanggan, Bob Saril bersyukur atas penghargaan yang menjadi pengakuan atas kualitas manajemen pelanggan PLN.

“PLN baru saja meraih 3 penghargaan untuk penerapan teknologi ramah lingkungan dalam operasi PLTU yang kita miliki. Kini kita meraih 3 penghargaan lagi untuk layanan pelanggan kita. Transformasi agar kerja-kerja unggul dari hulu ke hilir semoga semakin meningkat. Ini tantangan kita dan saya yakin PLN mampu,” ujar Bob.

Bob menambahkan, setiap penghargaan internasional mendorong PLN untuk tumbuh menjadi lebih baik lagi sesuai visinya sebagai perusahaan terkemuka nomor 1 di kawasan Asia Tenggara.

Bila secara bertahap budaya kerja unggul dapat terbangun, menurut dia, perkembangan PLN secara global juga akan dapat pula diwujudkan di masa depan.

Adapun 2021 Top Ranking Performance Award Contact Center World kali ini diikuti oleh lebih dari 1.600 peserta tahunan. Menghadirkan perusahaan-perusahaan terbaik dari 50 negara lebih yang turut berkompetisi memenangkan lebih dari 40 kategori yang tersedia.

Ajang ini telah menjadi semacam olimpiade bagi perusahaan di dunia yang memiliki perhatian pada contact center sebagai sarana layanan pelanggan mereka. Prosesnya sendiri melewati tahap seleksi antar regional sebelum diakui pada tingkat global.

Bob pun mengingatkan seluruh jajarannya untuk senantiasa menjaga prestasi ini. Sebab buah transformasi PLN yang memiliki memiliki empat aspirasi yaitu, Green, Lean, Innovative dan Customer Focused mulai terlihat.

“Transformasi yang sedang berjalan di PLN mulai membuahkan hasil. Kita berharap ini akan mendukung keseluruhan transformasi yang kita harapkan menjadikan PLN sebagai perusahaan kelistrikan terkemuka di ASEAN,” harapnya.

Bob juga menambahkan PLN terus mengupayakan yang terbaik bagi pelanggannya. Perkembangan teknologi yang ada serta dinamika warganet di sosial media juga turut diperhatikan sehingga layanan PLN 123 kini berkembang dan kian terintegrasi.

PLN juga terus mengembangkan layanan dalam genggaman untuk pelanggan lewat New PLN Mobile, aplikasi yang dengan mudah menghubungkan pelanggan dengan perusahaan di ponsel mereka.

“Kita optimistis, manajemen pelanggan PLN akan semakin lebih baik di era digital ini. Seluruh insan PLN siap mendukung kebutuhan pelanggan melalui Contact Center yang kian terintegrasi,” tambahnya.