

PT VADS Indonesia: Develop & Share Your Customer Experience

Perkembangan bisnis di Indonesia tidak bisa dipungkiri dengan adanya peran *contact center* sebagai garda terdepan pelayanan pelanggan. *Contact center* dianggap mampu menjadi jembatan dan memberikan solusi terhadap permasalahan pelanggan. Sebagai salah satu penyedia layanan *contact center* yang cukup berpengalaman, PT VADS Indonesia menyadari pentingnya inovasi untuk bertahan dan bertumbuh di tengah persaingan.

Tidak hanya berhenti dalam hal *customer experience*, PT VADS Indonesia melakukan beberapa terobosan dan inovasi, yaitu membantu para *customer* untuk bertransformasi ke era digital. Salah satunya dalam bentuk “Omni-channel,” yaitu *support* melalui *multi channel* dalam *single platform*, dimana *contact center* tidak hanya menggunakan *voice* tetapi juga *channel non voice* seperti Facebook, Twitter, *email*, *live chat* dan Instagram. Hal ini dilakukan untuk menjawab tantangan perubahan digital dan memberikan jawaban yang cepat terhadap kebutuhan *customer*.

PT VADS Indonesia menyadari bahwa kebutuhan *customer* merupakan prioritas. Dengan pengalaman melayani lebih dari 50 perusahaan di berbagai industri antara lain pemerintah, telekomunikasi, perbankan, asuransi, *hospital* dan *e-commerce*, PT VADS Indonesia konsisten menerapkan *motto*-nya yang juga dijadikan strategi “*if You shine, I shine too*” terhadap setiap *customer*. Strategi ini menjelaskan dimana PT VADS Indonesia benar-benar *concern* dan bertanggung jawab terhadap bisnis para *customer* dan secara tidak langsung ikut memajukan bisnis.

Deddy S. Hermansyah, Chief Marketing Officer PT VADS Indonesia dalam *sharing session* “*Develop & Share Your Customer Experience*” yang berlangsung di JS Luwansa Hotel Kuningan, 21 Februari 2017, menekankan bahwa PT VADS Indonesia berkomitmen memberikan yang terbaik. Dalam *event* kali ini Deddy menyampaikan bagaimana PT VADS Indonesia mampu mengelola berbagai macam industri yang berbeda. “Kita memiliki pengalaman dari sisi sumber daya manusia dan kita juga memiliki *learning center*, jadi tidak menjadi



Acara *Sharing Session* “*Develop & Share Your Customer Experience*” bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan serta memperkenalkan layanan BPO & ICT dari PT VADS Indonesia yang berlangsung di JS Luwansa Hotel Kuningan Jakarta (21/2).

masalah untuk menangani industri apapun,” tegas Deddy.

Pertumbuhan *customer* PT VADS Indonesia bisa dibilang signifikan, pada akhir 2016 jumlah *customer* meningkat hampir dua kali lipat dari tahun sebelumnya. Tentu saja hal ini merupakan pencapaian membanggakan yang menunjukkan bahwa PT VADS Indonesia mampu menjawab berbagai kebutuhan bisnis. Dengan meningkatnya jumlah *customer* PT VADS Indonesia, para *agent* yang biasa disebut *Customer Engagement Champion* (CEC), disiapkan sesuai dengan kebutuhan *customer*. Para CEC dibekali dengan berbagai macam kemampuan melalui *training* agar dapat menjadi bagian dari pertumbuhan bisnis perusahaan.

Berbagai penghargaan pun turut mewarnai perjalanan PT VADS Indonesia, salah satu penghargaan terbaru yang diraih adalah “*Best for BPO Services – Indonesia*” dari APAC Maritime & Shipping Awards 2016 untuk level Asia Pasifik. Tentunya hal ini semakin memacu PT VADS Indonesia untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada *customer*, dan secara tidak langsung akan menarik calon *customer* lain untuk memakai jasa PT VADS Indonesia.

Salah satu *customer* PT VADS Indonesia yang belum lama bergabung adalah Grab Indonesia, sebuah *start up e-commerce* yang bertumbuh pesat. Grab Indonesia seperti disampaikan Cut Noosy, Country Head of Customer Experience, cukup merasakan manfaat beker-

jasama dengan PT VADS Indonesia. Apabila sebelumnya permasalahan pelanggan masih ditangani secara internal, setelah bergabung menjadi terbantu untuk mengelola masalah resiko. “Dengan adanya VADS, kita bisa lebih fokus untuk hal-hal yang bersifat strategis untuk mempercepat tujuan perusahaan, jadi apa yang menjadi keahliannya VADS ya dilakukan oleh VADS,” tutur Cut Noosy.

Bisnis *call center* membutuhkan penanganan dan kemampuan yang memadai, sekali dikelola dengan tidak baik maka akan dengan mudah tumbang. Seperti yang disampaikan oleh Benyamin Sura, Direktur Telekomunikasi Dirjen PPI Kominfo, bahwa banyak penyedia jasa layanan *contact center* di Indonesia tetapi tidak mampu bertahan menghadapi persaingan.

Pemerintah pun tidak lupa ambil bagian dalam perannya sebagai regulator, agar bisnis *call center* ini dapat tumbuh dengan sehat dan tidak dimonopoli oleh pihak tertentu, maka melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos & Informasi (PPI), Kementerian Kominfo akan menata ulang bisnis ini agar bisa digunakan dengan lebih efisien dan tepat guna.

PT VADS Indonesia merupakan salah satu penyedia layanan *contact center* yang *comply* dan sudah mengikuti regulasi dari pemerintah, sehingga para pengguna jasa tidak perlu khawatir lagi. Dengan segala pengalaman dan kemampuan yang dimiliki, PT VADS siap menjawab segala tantangan.