

CRM dan Pelayanan Pelanggan





Experience with customer service

- Pernahkan anda melakukan kontak dengan customer service sebuah organisasi?
- Bagaimana kesan anda tentang pengalaman tersebut?



CRM vs. Customer Service

- Despite the CRM frenzy, good customer service is harder to come by than ever before.
- Most companies planning CRM projects begin with the goal of improving customer support.
- *If anything can affect a customer's experience, it's the service - or lack thereof*



What is Customer Service?

- **Customer service** (also known as **Client Service**) is the provision of service to customers before, during and after a purchase.
- According to Turban et al, 2002, “**Customer service** is a series of activities designed to enhance the level of customer satisfaction - that is, the feeling that a product or service has met the customer expectation.”



Funny Dell Customer Service Call

- http://www.youtube.com/watch?v=BjST_Tb_siCU



Call Center and Customer Care

- **Maksud call center?**
 - Pusat interaksi customer
 - Makin menambah pengetahuan dalam contact kepada customer
 - Berdasarkan pengetahuan yang dimiliki... perusahaan mampu melakukan Customer Care



Call Center and Customer Care

- **Customer Care**
 - Berdasarkan database customer yang dimiliki sebelumnya, agar mengetahui dukungan yang critical bagi customer
 - Dalam rangka untuk mempertahankan customer yang ada dan memperoleh customer baru

- **Operator Call Center**
 - Merespon panggilan yang unik saja (50% panggilan tentang hal yang sama)
 - Efektifitas diukur dari kecepatan operator menjawab panggilan telepon customer



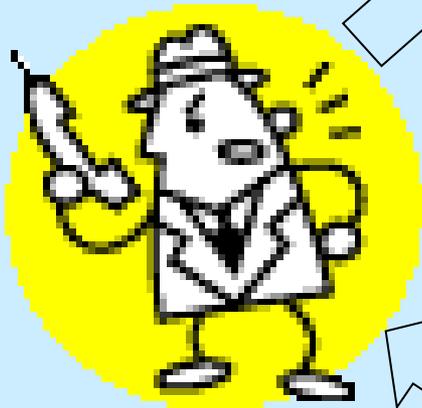
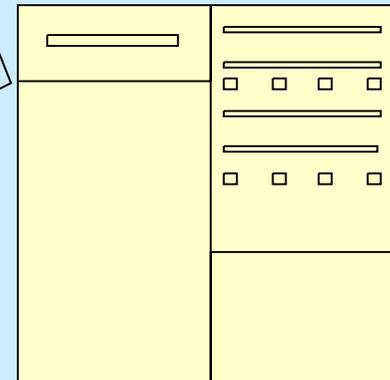
Proses Call Center yang umum..

Sistem Call Center

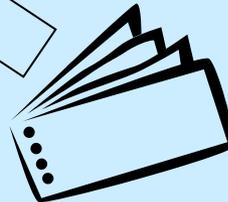
**Panggilan diberikan
trouble ticket dan
disimpan pada sistem
call center**



**CSR menenangkan
konsumen yang marah
dan mengeluarkan
tiket**



**Pelanggan yang marah
karena tiket
pesawatnya tidak
sampai padahal dia
harus terbang besok**





The Contact Center Gets Automated

- Contact center
 - sekarang bukan hanya organisasi yang bertugas menjawab telepon selama jam kerja
 - menjadi penyedia layanan support global dan sales
 - melalui beberapa channel yang berbeda.
- Integrated telepon computer (CTI) merupakan salah satu solusi yang akan mengotomatisasikan berbagai proses komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan



Call Center Automation

- Call Routing
- Contact sales support
- Web-based self-service
- Customer Satisfaction Measurement
- Call-scripting
- Cyberagents
- Workforce management



Call Routing

- Fokus utamanya: mempersingkat waktu tunggu customer dalam menunggu respon CSR (customer service representative)

- Dilakukan dengan:
 - Membedakan contact-contact kepada customernya, misal: secara geografis, spesialisasi produk, berbagai permasalahan, dsb
 - Penyediaan waktu pelayanan dalam 7 hari 24 jam
 - Load balancing → kemampuan jaringan yang secara otomatis dapat menangani panggilan customer dengan secepat mungkin



Call Routing

- Operator disediakan network routers untuk memonitor datangnya antrian telepon customer, dan teknologi switch/tombol untuk mengalokasikan panggilan secara tepat
- Bilingual repons
- Automated speech recognition memberikan pilihan pelayanan yang lebih banyak tanpa harus mengikuti petunjuk-petunjuk yang tidak praktis

- Catatan:
 - Menyediakan berbagai bentuk akses bagi customer merupakan modal yang bagus, tetapi memahami bentuk-bentuk pelayanan yang diinginkan customer adalah tetap lebih baik



Contact Center Sales Support

- Ada customer baru saja beli kanng dan sekaligus ingin tahu apakah ada anting yang cocok dengan kalung tersebut? → apakah customer itu benar-benar ingin membeli? Atau cuma mau menyelidiki saja?
- Untuk contact, sales di support dengan
 - Screen pop yang dapat membedakan customer mana yang merupakan kandidat terbaik bagi layanan jasa dan penjualan produk
 - Data customer sehingga dapat dikombinasikan dengan kecerdikan CSR



Call Center Automation

- Informasi produk yang segera dapat digunakan, dan bahkan dapat mendorong aktivitas progres penjualan, contoh:
 - “Ini sepasang sepatu yang sangat bagus, Apakah Anda juga menginginkan ikat pinggang yang sesuai ?”
 - “Maaf, Anda sedang punya masalah dalam mengirim e-mail, Mr. Smith. Dengan hanya membayar \$49,95 per bulan, kami akan memberikan kepada Anda DSL dan itu membuat permasalahan Anda menjadi clear. Kebetulan bulan ini pemasangannya gratis. Bagaimana... apakah Anda tertarik ?”
 - “Klik di sini untuk melihat lebih jauh tentang ‘today’s saving-of-the-day’”
 - “Jika Anda menginginkan ada seseorang yang menghubungi Anda tentang perubahan rencana berpergian Anda menjadi rencana liburan keluarga, tekan tulisan ‘informasi’ pada kotak yang tersedia, dan seseorang akan mengkontak anda secepatnya”
- Optimalkan pengalaman customer dengan call center sales support, perusahaan harus mendapatkan informasi yang tepat tentang customer dan CRS harus ditraining dengan baik dalam melakukan dialog cross-selling agar dia dapat mempraktekannya dengan benar



Web-based Self-Service

- Otomatisasi proses customer support tidak saja meningkatkan efisiensi pada perusahaan, tetapi juga membuat customer lebih leluasa untuk dapat mengakses informasi yang penting via web. Bisa kapan saja, dari mana saja dan untuk berbagai macam pertanyaan yang diinginkan
- FedEx.com → menyediakan layanan bagi customer yang ingin mengetahui jejak barang-barang yang mereka kirimkan. Selama 93 detik dari mereka menelepon, jawaban akan segera dikirimkan. Sedang untuk mengakses website Fedex membutuhkan 17 detik.



Web-based Self-Service

- Customer self-service hanya lebih banyak memberikan informasi yang umum dengan pesanan spesifikasi tertentu. Oleh karenanya hampir semua website telah membuat FAQs -- Frequently Asked Question - yang sangat penting.

- FAQ memberikan jawaban-jawaban atas pertanyaan seperti berikut
 - Dimanakah kantor pusat perusahaan ?
 - Bagaimana cara mengembalikan barang-barang tertentu ?
 - Saya akan pindah - bagaimana cara merubah profil saya ?
 - Bagaimana saya dapat melihat account saya ?
 - Bagaimana cara merubah password saya ?
 - Jika saya memiliki pertanyaan tentang tagihan saya, Apa yang harus saya lakukan ?



Contoh FAQ

Bhinneka No.1 Computer Webstore in Indonesia, Toko Komputer Online - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Refresh Print Mail New Tab

Address <http://www.bhinneka.com/> Go Links >>

Web Search Bookmarks Settings Upgrade your Toolbar Now! Mail My Yahoo! Answers >>

Bhinneka No.1 Computer Webst... Add Tab

Register | Sign In | Help

BHINNEKA.COM
INDONESIA NO.1 WEBSTORE

Faces of Indonesia

Shopping Cart: 0 Item(s) SEARCH GO

Home Computer Peripherals Gadgets Networking Software CAD/CAM Office Equipment Supplies & Media

CONTACT US

Melayani Anda adalah satu kehormatan bagi kami. Silahkan hubungi kami setiap hari Senin hingga Jum'at dari Jam 08.00 s/d 19.00. Sedangkan untuk hari Sabtu dan Minggu silahkan hubungi store kami untuk membantu.

Telp (Sales) : 021-4261617, 4229555
Telp (Service) : 021-4203388
email : care@bhinneka.com
SMS : 0812 123 8000
Fax: 021-4257787

Untuk daftar personel yang bisa dihubungi silahkan [klik di sini](#)

FAQs

- [Fitur Web Bhinneka](#)
- [Membership](#)
- [Seputar Produk](#)
- [Cara Berbelanja](#)
- [Cara Pembayaran & Kurs Mata Uang](#)
- [Belanja & Simulasi Dengan Kredit](#)
- [Pembelian Dalam & Luar Kota](#)
- [Tarif & Simulasi Pengiriman](#)
- [Syarat & Kondisi](#)
- [Tukar Tambah & Titip Jual](#)
- [Pembelian Untuk Perusahaan](#)
- [Jasa & Solusi](#)
- [Layanan & Tarif Perbaikan Produk](#)
- [Menjadi Reseller](#)

- [Mailing List](#)
- [Bursa Bhinneka](#)
- [Web Bugs & Error](#)
- [Web Suggestion](#)
- [Lokasi Kami](#)

Fasilitas Kredit
Kurs 2 May 2008 US\$ Rp 9310 + - x / 0 = 0 Reset

INTERNET CONNECTION & CO-LOCATION PROVIDED BY CBN

start Bhinneka No.1 Comp... CRM CRM_6 CRM dan Cus... CRM03-CRM n Custo... 9:10 AM



Customer Satisfaction Measurement

- Survey untuk mengetahui tentang beberapa hal yang menyangkut pembelian terakhir di suatu perusahaan → sudah banyak ditinggalkan
- Inovatif untuk memperoleh informasi tentang kesan-kesan customer, dilakukan dengan
 - E-mail ataupun on-line dengan kuesioner yang rinci sesuai dengan segmen tertentu
 - Jawaban disimpan dalam database sebagai profil customer, digunakan untuk berkomunikasi dengan customer yang sesuai dengan preferensinya



Customer Satisfaction Measurement

- Survey didesain, distribusikan dan dianalisis untuk menemukan
 - Apa yang membuat customer kembali mengunjungi website perusahaan ?
 - Bagaimana customer dapat menemukan website tersebut ?
 - Kenapa customer melakukan pembelian/tidak membeli selama kunjungannya ?
 - Mengapa customer melakukan/tidak melakukan registrasi di website ?
 - Sarana-sarana website apa saja yang bermanfaat bagi customer ?
 - Bagaimana kesan-kesan customer tentang perusahaan ?
 - Bagaimana nilai perbandingan yang diberikan customer terhadap website perusahaan dan website milik kompetitor ?



Call Scripting

- Jika database customer semakin banyak, perilaku dan preferensi customer dapat diprediksikan secara aktual dengan cara membandingkannya dengan customer yang ada dalam segmen yang sama
- Adanya peningkatan pengetahuan tentang customer menyebabkan penyediaan **situational script** untuk CSR merupakan keharusan



Call scripting

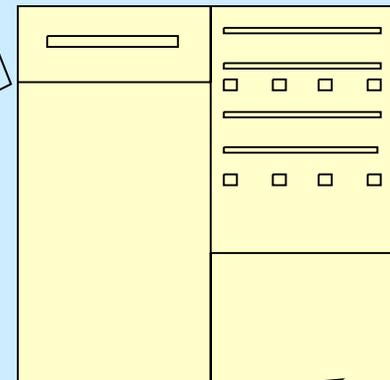
- Script-script seperti ini akan meningkatkan tugas agen dalam melakukan tanya jawab dan mengarahkan customer pada dialog yang didasarkan pada faktor-faktor berikut:
 - Alasan untuk contact
 - Nilai yang dimiliki customer
 - Kesempatan cross-selling dan menggali data kecenderungan pembelian
 - Promosi produk terbaru atau diskon
 - Penagihan dan jumlah yang harus dibayar



Adding Customer Intelligence to customer support

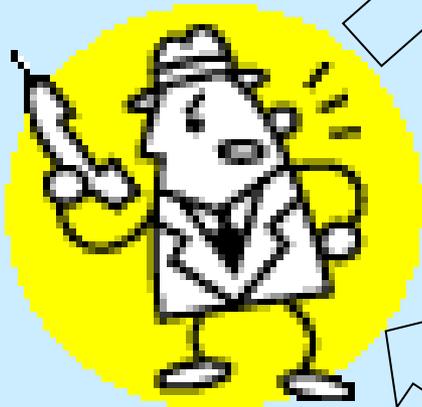
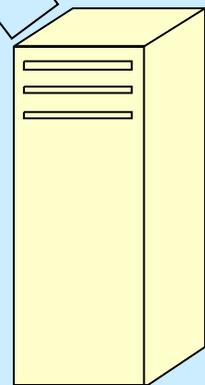


CSR memanggil profil pelanggan, melihat tiket belum dikirim, menyadari tanda "High Value" dan skrip untuk tiket yang hilang



CSR menyelidiki permasalahan, melihat nilai pelanggan...dan mengeluarkan tiket baru dengan free upgrade

CSM server atau data warehouse meng-update profil pelanggan hampir secara real time



**Pelanggan yang marah
Pelanggan yang marah karena tiket pesawatnya tidak sampai**





CyberAgents

- Konsep self-service dengan cyberagent. Yaitu sebuah web yang direpresentasikan sebagai seorang - komplet dengan suara dan ekspresi muka - yang sering memperkenalkan dirinya kepada pengunjung web dengan menyebut nama depannya saja.
- Cyberagent akan memberikan informasi detail agar customer dapat menjawab FAQ dan mereka juga dapat mengarahkan customer untuk melakukan pembelian atau checking order



CyberAgents

- Visi cyberagent adalah menyediakan informasi atas dasar kombinasi antara permintaan customer yang heterogen, detail tentang customer dan logika dasar dalam prosedur yang kompleks, agar cyberagent dapat membuat rekomendasi bagi pengambil keputusan. Lebih jauh lagi kualitas cyberagent bisa diarahkan untuk menyediakan representasi khusus tentang perusahaan bagi seseorang customer.



Workforce Management

- Sarana spesial dalam perencanaan dan optimalisasi staff, dan menspesifikasikan beberapa produk ke tanggung jawab staff contact center.
- Mengoptimasi staff dalam volume telepon tinggi, perbedaan channel komunikasi dan tipe customer adalah merupakan arti sesungguhnya dalam menjamin customer agar dapat menerima tingkat layanan yang sesuai.



Checklist Kesuksesan Customer Service

- Memilih teknologi yang dipergunakan secara hati-hati
- Menyediakan layanan CSR beserta seluruh kebutuhannya
- Menetapkan proses-proses bagi staff call center
- Setuju dengan ukuran sukses
- Memahami isu-isu penanganan service
- Memastikan bahwa perwakilan contact center telah ditraining dengan baik
- Menciptakan staff contact center pada level yang tepat
- Berbagi pelajaran
- Menyempurnakan kompensasi CSR
- Terakhir bukanlah yang terpenting. jika sebuah perusahaan belum berani memutuskan personalitynya, inilah saatnya.



Concluding remarks...

- Umumnya, manusia disetir oleh emosi...
- Perusahaan harus membangun ikatan emosional dengan pelanggan, yang melewati batasan produk atau harga
- Strategi customer service, harus reseptif terhadap emosi dan melibatkan tidak hanya efisiensi tetapi juga *keramah tamahan dan empati*
- *Dua hal yang berperan sangat besar dalam CRM yang tidak dapat disediakan oleh teknologi yang paling canggih sekalipun...*