

Unggulkan Inovasi Digital dalam Layanan Pelanggan, Lintasarta Raih Best of The Best pada Indonesia Customer Experience Champion 2022

Jakarta, 9 Agustus 2022 – Lintasarta sebagai perusahaan *Informations and Communication Technology (ICT) Total Solutions* terkemuka di Indonesia, terus berinovasi untuk menghadirkan pengalaman dan pelayanan terbaik bagi para pelanggan. Pada perhelatan Indonesia Customer Experience Champion 2022 yang diselenggarakan SWA Magazine bersama Business Digest, Lintasarta berhasil memperoleh penghargaan Best of The Best dengan mengusung beragam inovasi digital pada layanan pelanggan.

“Capaian ini tentunya tidak lepas dari kerja sama tim dalam memenuhi kebutuhan pelanggan kami yang terus berubah dengan cepat, terutama sejak pandemi. Kami bersyukur bahwa upaya kami ini tidak hanya diapresiasi dalam bentuk penghargaan, tetapi juga tercermin pada peningkatan *revenue* sebesar 17%,” kata Marketing & Solution Director Lintasarta Ginandjar, dalam pemaparannya pada perhelatan Awarding Indonesia Customer Experience Champions 2022 sekaligus webinar bertajuk “*Winning Customer’s Heart in the Fast-Changing Era.*”

Ginandjar menuturkan, dalam perjalanan untuk memperoleh penghargaan ini, Lintasarta telah melakukan serangkaian upaya yang mengombinasikan kepuasan pelanggan dan inovasi digital. “Untuk memenuhi beragamnya kebutuhan pelanggan, kami mengembangkan layanan salah satunya dengan membuat *high availability* jaringan, serta melakukan *proactive service* dengan proses *robotic* yang membuat layanan kami lebih cepat dan akurat dalam merespons kebutuhan pelanggan. Inovasi ini juga direspons baik oleh para pelanggan kami, yang ditunjukkan oleh peningkatan Customer Satisfaction Index sebesar 2.29%, peningkatan Loyalty Customer Index sebesar 0.47%, serta peningkatan *time-repair* menjadi 50% lebih cepat,” tuturnya.

Peningkatan kualitas layanan pelanggan juga dimulai dari pengembangan sumber daya manusia di tingkat internal. “Kami meyakini bahwa interaksi antara kami dengan pelanggan adalah nilai berharga yang menentukan kepuasan pelanggan kami. Untuk itu, kami menerapkan konsep Customer Experience Maturity yang berfokus pada pengembangan internal menuju *customer-centric mindset* di seluruh lapisan perusahaan,” paparnya.

Sejalan dengan fokus perusahaan di tahun 2022 untuk membangun budaya *customer-centric*, Lintasarta melakukan berbagai upaya perbaikan dari setiap tahap *customer journey*, dimulai dari proses pengenalan terhadap produk perusahaan secara berkesinambungan, baik kepada para pelanggan tetap maupun pelanggan baru. Perbaikan juga tidak hanya dilakukan dalam proses penawaran produk, tetapi juga proses *problem-solving* atas kendala yang terjadi di perusahaan pelanggan, percepatan *delivery*, dan peningkatan pelayanan purnajual.

“*Customer-focus* menjadi hal utama bagi kami dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan yang terdiri dari berbagai segmen industri dan pemerintahan. Sehingga harapannya, Lintasarta dapat terus melakukan peningkatan dan inovasi baik dari sisi produk, layanan, hingga Sumber Daya Manusia (SDM),” tutup Ginandjar.

Berbagai berita terbaru dan informasi produk unggulan Lintasarta dapat dengan mudah diakses pada akun media sosial Instagram: [@lintasarta.official](https://www.instagram.com/lintasarta.official) dan LinkedIn: Lintasarta, serta situs resmi, www.lintasarta.net.

Tentang Lintasarta (Indosat Ooredoo Hutchison Group)

Sejak 1988, Lintasarta merupakan penyedia Komunikasi Data, Internet dan *IT Services* untuk berbagai sektor industri. Saat ini Lintasarta telah melayani lebih dari 2.400 pelanggan korporasi dengan lebih dari 35.000 jaringan yang meliputi layanan komunikasi data *fiber optic*, jaringan satelit, *managed security & collaboration*, *data center* dan DRC, *cloud computing*, *managed services*, *e-Health* dan solusi total komunikasi data dengan jaminan ketersediaan koneksi jaringan (*SLA*) sebesar 99%, 99,9% dan 99,99% sesuai kebutuhan para pelanggannya. Layanan profesional kami didukung oleh lebih dari 1.000 staf berpengalaman diantaranya memiliki sertifikasi Internasional yang tersebar di lebih dari 54 kota di Indonesia. Infrastruktur Lintasarta berbasis platform jaringan *Next Generation Network* (NGN). Untuk jaminan mutu layanan Lintasarta telah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015, ISO 27001:2013, ISO 20000-1:2011, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007, PCI DSS, CMSP (*Cisco Managed Service Partner*), dan SMK3 PP 50/2012.

Lisa Andriana
Corporate Communications Senior Manager

Lintasarta
Menara Thamrin 12th Floor
Jl. MH Thamrin Kav. 3
Jakarta 10250
Telp: 021 2302345
Email: lisa.andriana@lintasarta.co.id