Siaran Pers

First Media Raih Tiga Penghargaan di *Contact Center Service Excellence Award* 2018

Jakarta, 10 April 2018 – PT Link Net Tbk., pemimpin dan *pioneer* di industri TV kabel dan Internet *broadband* di Indonesia dengan *brand* **First Media**, meraih tiga penghargaan dalam ajang bergengsi *Contact Center Service Excellence (CCSE) Award* 2018 dengan peringkat Excellent untuk kategori Internet Service Provider (ISP). First Media juga berhasil menduduki peringkat *Excellent* untuk kategori Pay TV dan peringkat *Good* untuk akun Twitter @FirstMediaCares.

Pada acara malam penganugerahan penghargaan di Hotel Mulia, Jakarta, Selasa (10/4), Edward Sanusi, Direktur Operasional PT Link Net Tbk. mengungkapkan, "Kemudahan dalam mengakses layanan Internet *broadband* dan TV *cable* untuk pelanggan First Media merupakan komitmen perusahaan. Termasuk kemudahan akses informasi apabila terjadi *problem* yang mungkin sekali terjadi di lapangan. *Contact center* harus tetap bisa menyediakan informasi, sehingga pelanggan tetap mendapatkan informasi mengenai layanannya. Karena itu, penghargaan yang kami terima ini menunjukkan apresiasi masyarakat terhadap First Media."

Contact Center Service Excellence Award (Contact Center SEA) terselenggara atas kerja sama Majalah Service Excellence dengan *Carre – Service Quality Monitoring* (Carre - SQM) sebagai konsultan independent yang secara konsisten membangun dunia pelayanan di Indonesia. Carre - SQM untuk ke-14 kalinya mengadakan monitoring kinerja *contact center* seluruh industri yang ada di Indonesia. Carre-SQM mengadakan pemantauan dan penilaian kinerja atas 371 *contact center* yang ada di Indonesia selama enam bulan, dimulai dari bulan Juli hingga Desember 2017.

Survey contact center dilakukan oleh auditor Carre - SQM menggunakan metode *experience audit*. Setiap merek *contact center* ditelepon sebanyak 8 kali per bulan atau total 48 kali selama setahun. Beberapa hal yang diukur adalah dengan memantau indikator-indikator penting sebuah *contact center* yaitu akses, sistem, dan prosedur serta SDM yang akan menghasilkan *Index Service Level* yang disebut *Contact Center Service Excellence Index* atau CCSEI.

Pemenang penghargaan *Contact Center Service Excellence Award* adalah *contact center* yang mendapat peringkat atas dalam *Contact Center Service Excellence Index* (CCSEI). Dari tiga indikator yang menjadi dasar penghargaan CCSE 2018, First Media mampu memenuhinya jauh di atas rata-rata industri. Hal ini karena inovasi yang terus dilakukan First Media di berbagai bidang, seperti produk, konten, teknologi dan operasional.

Dari sisi akses, *contact center* First Media senantiasa berusaha memenuhi kriteria untuk kemudahan akses, ketersediaan dan kecepatan untuk bisa terhubung. Dari sisi sistem dan prosedur, First Media melakukan investasi di teknologi informasi untuk mendukung *contact center* memberikan informasi yang tepat. Teknologi informasi ini juga membantu dalam meningkatkan sumber daya manusia. First Media mampu membekali *customer service*nya

dengan informasi terkini, sehingga mampu memberikan pemahaman ke pelanggan mengenai penyebab permasalahan yang terjadi dan memberikan solusinya.

“Bagi kami, penghargaan ini merupakan bukti komitmen dan kerja keras kami melayani pelanggan. Kami akan terus meningkatkan layanan kami di berbagai bidang.” tutup Edward.

***

Tentang Link Net – First Media

PT Link Net Tbk ("Link Net"), didirikan pada tahun 1996, merupakan penyedia layanan via kabel yang terbesar di Indonesia, yang menyediakan layanan televisi berbayar*) dengan kualitas tinggi, koneksi *broadband* berkecepatan tinggi dan komunikasi data di bawah merek “First Media”.

Link Net memiliki dan mengoperasikan jaringan kabel *Hybrid Fibel Coaxial ("HFC”)* yang menyediakan layanan akses internet berkecepatan tinggi untuk pelanggan-pelanggan ritel dan korporasi. Link Net juga mengoperasikan layanan televisi berbayar dengan berkolaborasi dengan PT First Media Television (“FMTV”).

Untuk informasi lebih lanjut, silakan kunjungi **www.firstmedia.com**

Kontak Media :

Duma Grace
Public Relations
PT Link Net Tbk (First Media)
Tel. (021) 5577 7755
Fax. (021) 5577 7373
Email: duma.grace@linknet.co.id