

# SICEPAT EKSPRES

**Meningkatkan Pertumbuhan  
Bisnis dengan meningkatkan  
layanan dukungan pelanggan**



Industri  
TRANSPORTASI

Jumlah Karyawan  
+/- 15.000

Penggunaan Aplikasi  
Customer Service

## SICEPAT EKSPRES

Berkomitmen menjadi partner terpercaya di seluruh Indonesia.

Berdiri pada tanggal 21 Februari 2014, hingga saat ini SiCepat telah berkembang menjadi salah satu perusahaan logistik yang cukup di segani. Bukan saja karena servicenya yang memuaskan customer. Perusahaanpun secara berkala juga selalu melakukan inovasi produknya dengan mengikuti perkembangan.

### **Customer Service sebagai ujung tombak**

Bisnisnya yang berhubungan dengan customer membuat SiCepat selalu berupaya untuk terus meningkatkan performa perusahaannya agar bisa lebih baik. Itulah sebabnya, dari waktu ke waktu manajemen perusahaan selalu berusaha untuk meningkatkan servicenya agar bisa lebih maksimal. Salah satunya terkait dengan performa customer service yang menjadi ujung tombak SiCepat.

Bisnis logistik adalah bisnis yang sangat erat kaitannya dengan customer. Dimana kekecewaan yang di rasakan customer akan berdampak pada kelangsungan usaha kedepan. Disamping terus meningkatkan inovasi produk, SiCepat juga perlu inovasi untuk meningkatkan kinerja customer service agar lebih efisien dan efektif. Dengan sistem manual yang digunakan memakan waktu peralihan untuk berganti telepon dari customer yang satu ke customer lainnya, dengan sistem tradisional yang di pakai membuat cost operasional telepon tinggi. Hal ini tidak bisa di biarkan begitu saja karena akan membuat kinerja menurun dan timbul ketidakpuasan konsumen.

### **Kecepatan dan ketepatan kerja adalah nomor 1 bagi SiCepat**

Proses kerja yang di dasarkan pada tingkat kecepatan dan ketepatan, membuat SiCepat makin maju dengan beragam inovasi produk dan layanannya. Untuk menjamin kecepatan dan ketepatan layanan customer service SiCepat. Untuk itu SiCepat memilih Barantum yang sesuai dengan proses kerjanya SiCepat, Cepat dan Tepat!

SiCepat segera mengalihkan proses kerja team agen callnya menggunakan sistem call center Barantum. Dengan sistem call center Barantum, SiCepat dapat mengukur KPI kinerja tim agent call sehingga produktifitas dapat dihitung dengan benar sekarang. Manajemen dapat memonitor percakapan, mereview dan menganalisa dan kecepatan dalam menerima panggilan telepon dari customer pun meningkat.

### **Peningkatan Produktifitas yang terukur!**

Saat ini agen call SiCepat dapat menjawab *incoming call* dalam range waktu yang cukup singkat yaitu 3 detik, ini peningkatan yang cukup signifikan dibanding saat sebelum menggunakan call center Barantum. Dengan kelebihan yang diberikan call center Barantum, Perusahaan bisa meningkatkan performa agen callnya dengan angka pencapaian dalam menjawab telephone hingga 98%. ( *Imi Pamudji - SiCepat* )