



Pelajari bagaimana BRI menghadapi perubahan budaya penyampaian keluhan pelayanan

Menghadapi perubahan budaya nasabah yang sangat masif

BRI menyadari bahwa kini nasabah cenderung berkeluh kesah terkait layanan mereka di sosial media alih-alih ke customer service. Dengan perubahan kebiasaan ini membuat BRI harus memikirkan strategi untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan mempertahankan citra merek mereka.

BRI membutuhkan alat untuk memonitoring kegiatan nasabah mereka di internet khususnya sosial media. Kazeo sebagai penyedia platform dan software yang memiliki visi khusus untuk membantu para pemimpin membuat keputusan, menawarkan solusi tepat untuk BRI yaitu ORM (Online Reputation Management)

Dengan ORM, BRI dapat memantau semua keluhan kesah nasabahnya di media sosial.

Kecenderungan bersosmed

Laporan terbaru dari agensi marketing We Are Social dan platform manajemen media sosial Hootsuite mengungkap bahwa lebih dari separuh

Bagi sebuah brand, tren ini menjadi pedang bermata dua. Setiap pelanggan memiliki kesempatan untuk berkeluh kesah di sosial media terkait dengan pelayanan atau pengalaman yang mereka alami saat memakai produk.

Jika mereka mereka pikir produk atau layanan buruk, mereka akan posting hal yang buruk di sosial media mereka menggunakan akun mereka sendiri atau bahkan akun palsu, dan begitu juga sebaliknya.

Bagaimana Kazeo membantu BRI?

ORM memudahkan BRI menanggapi post dan komentar

Banyaknya channel akun resmi membuat BRI kesulitan untuk memantaunya. ORM membantu memonitor semua channel akunya, dengan ini akan memudahkan BRI untuk menanggapi setiap post dan komentar di media sosial. BRI memiliki akses secara langsung untuk hadir di setiap percakapan yang menyebutkan brand atau kampanye mereka.

Krisis manajemen

ORM membuat BRI dapat mengelola sentimen negatif dari nasabah secara cepat dan tepat sasaran. Sistem penanganan ORM yang cepat memberikan BRI kekuatan untuk mengarahkan topik negatif menjadi terarah, sehingga setiap sentimen negatif dapat terbendung lebih awal sebelum.

Memelihara citra merek

Dengan ORM, BRI dapat memelihara citra merek online mereka. Dengan pengarahan dan strategi yang tepat, BRI membuat setiap sentimen negatif yang dilontarkan menjadi amunisi untuk memelihara dan meningkatkan citra merek. BRI juga mendapatkan insight terkait siapa yang dapat diajak kolaborasi. Mereka jadi lebih sadar akan adanya supporter dan haters

Pemanfaatan trending topik

Di dunia media sosial selalu ada saja baru yang banyak dibicarakan. Dengan ORM, BRI dapat memanfaatkan trending topik yang ada menjadi katalis kampanye mereka. BRI memanfaatkan trending topik untuk meningkatkan awareness saat moment tertentu.