Indosat Konsisten Beri Pengalaman Mengesankan bagi Pelanggan

Category: Bisnis,Ekonomi
written by Maulya | 05/01/2025

ORINEWS.id – Indosat Ooredoo Hutchison (Indosat atau IOH) mencatat peningkatan lalu lintas data pelanggan selama periode Tahun Baru 2025. Didukung oleh lebih dari 190 ribu BTS 4G dan 103 BTS 5G yang tersebar di seluruh Indonesia, Indosat terus berkomitmen dalam menghadirkan pengalaman digital yang mengesankan atau marvelous experience dengan menjaga jaringan tetap optimal selama momen liburan para pelanggan.

Vikram Sinha, President Director and Chief Executive Officer Indosat Ooredoo Hutchison mengatakan, “Indosat terus berkomitmen dalam menghadirkan pengalaman digital yang mengesankan, termasuk saat momentum penting seperti pergantian

tahun . Dengan berbagai dukungan teknologi dan kesiapan SDM, kami berupaya mewujudkan visi menjadi layanan telekomunikasi digital paling dipilih di Indonesia.”

Indosat telah menyiapkan berbagai dukungan untuk kelancaran komunikasi pelanggan, melalui pemanfaatan AI serta otomatisasi. Hal ini guna menjaga kualitas jaringan untuk mendukung komunikasi pelanggan selama periode libur Natal dan Tahun Baru yang mencerminkan pentingnya konektivitas dalam menikmati momen kebersamaan.

Selama periode Nataru yang berlangsung dari 22 Desember 2024 hingga 2 Januari 2025, puncak lonjakan signifikan lalu lintas data nasional terjadi pada 1 Januari 2025 dengan peningkatan sebesar lebih dari 10% dibandingkan periode hari biasa.

Adapun, kota dengan peningkatan lalu lintas data tertinggi di setiap wilayah meliputi Kota Baturaja, Kota Palembang, Kota Siantar Sidempuan di Sumatra, Kota Sintang, Kota Singkawang, Kota Sampit di Kalimantan, serta Kota Gowa, Kota Palu, Kota Parepare di Sulawesi, selain wilayah Jabotabek, Jawa, dan Bali-Nusra. Periode ini juga meliputi peningkatan popularitas layanan digital, dengan lima aplikasi yang mengalami lonjakan penggunaan tertinggi adalah WhatsApp, Tiktok, Instagram, Youtube, dan Facebook.

Indosat memastikan jaringan tetap optimal melalui pemantauan dan pengelolaan intensif yang dilakukan selama 24/7 di Digital Intelligence Operations Center (DIOC). DIOC berperan penting dalam memantau dan menjaga performa jaringan secara real-time, memastikan pelanggan menikmati pengalaman digital terbaik sepanjang hari. Dengan memanfaatkan teknologi Artificial Intelligence/Machine Learning (AI/ML) dan sistem otomatisasi, ketersediaan serta kualitas jaringan dimonitor secara proaktif untuk mengatasi berbagai tantangan yang mungkin timbul demi kenyamanan pengguna. Dengan penerapan teknologi mutakhir ini, Indosat berhasil menurunkan tingkat keluhan pelanggan sebesar 36% dibandingkan rata-rata hari biasa.

Selain itu, guna menghadirkan pengalaman terbaik bagi pelanggan, layanan konsumen dari brand IM3, Tri, dan Indosat HiFi juga siaga penuh. Layanan pelanggan tersedia melalui saluran official WhatsApp untuk IM3 (08551000185) dan Tri (08999800123), aplikasi myIM3 dan bima+, Twitter (@IndosatCare dan @3CareIndonesia), serta email (cs@im3.id dan 3Care@three.co.id.)

“Indosat terus berinovasi, memperkuat jaringan, dan mendukung transformasi digital bangsa, karena kami percaya bahwa konektivitas yang andal merupakan bukti komitmen kami untuk menghubungkan dan memberdayakan masyarakat Indonesia.“ tutup Vikram.