



[SIARAN PERS]

Jadi Lebih Relevan dengan Pelanggan, Blibli Raih Penghargaan Reshape Customer Experience Awards 2022

Jakarta, 27 Oktober 2022 – Indonesia adalah salah satu negara dengan jumlah pengguna WhatsApp terbesar di dunia dengan durasi pemakaian yang lebih tinggi dibanding *messaging apps* atau media sosial lain. Kedekatan WhatsApp dengan keseharian masyarakat membuatnya dipakai untuk komunikasi secara luas, baik dengan teman, di kantor, hingga belanja *online*. Memahami hal ini, Blibli mengoptimalkan WhatsApp untuk memberikan informasi terkini bagi konsumen guna meningkatkan loyalitas pelanggan, di mana hal tersebut membuat Blibli berhasil meraih penghargaan di Reshape Customer Experience Awards 2022 dalam kategori Best Use of Emerging Messaging Channel.

Soegianto Martanto, SVP Marketing Loyalty & CRM Blibli mengatakan, “Dalam menjaga relevansi dan pengalaman berbelanja terbaik konsumen, kami terus meningkatkan kapabilitas dan menerapkan pendekatan yang lebih tepat, lebih dekat, dan lebih familiar bagi pelanggan lewat kanal pesan singkat, seperti WhatsApp. Tak hanya untuk urusan penjualan, yang lebih penting lagi adalah memupuk kedekatan dan mendongkrak loyalitas pelanggan. Atas kerja keras tersebut, kami merasa terhormat atas penghargaan ini.”

Dalam melakukan optimalisasi WhatsApp, Blibli tidak sekadar mengirimkan pesan kepada seluruh pelanggan namun mengutamakan pesan sesuai dengan *consent*/persetujuan pelanggan. Hal ini pun sejalan dengan kebijakan dari Meta terhadap penggunaan WhatsApp sebagai saluran komunikasi dengan pelanggan. “Upaya dalam meningkatkan pengalaman pelanggan ini membuat Blibli berhasil meningkatkan jumlah pelanggan setianya di dua level membership tertinggi pada periode 6 bulan terakhir. Pada pelanggan di Infinite Level, Blibli berhasil mencatatkan pertumbuhan 20%, sedangkan pelanggan di Premier Level meningkat 30%,” **Soegianto** menambahkan.

Dalam menjadi yang terbaik untuk kategori Best Use of Emerging Messaging Channel, Blibli berhasil mengalahkan lebih dari 25 perusahaan lainnya yang berpartisipasi. Menurut Edwin Suryadi Halim, Customer Success Director, The Insider, di sela-sela Reshape CX Summit 2022, “Reshape Customer Experience Awards 2022 mengapresiasi perusahaan-perusahaan terbaik dari berbagai negara yang mampu menciptakan cara baru dalam menghadirkan *customer experience* yang lebih bermakna.” Adapun Reshape Customer Experience Awards 2022 memberikan penghargaan terhadap 23 negara secara terpisah dengan 16 kategori penghargaan yang disertakan.

Inovasi Blibli hadirkan *customer experience* terdepan di *channel* kekinian

Bagi Blibli, masa depan *customer experience* bergantung pada personalisasi komunikasi dengan pelanggan yang hadir melalui kombinasi antara teknologi dan data. Blibli telah memaksimalkan segmentasi data pelanggannya untuk menjangkau pelanggan melalui pendekatan yang sesuai dengan minat dan perilaku dari tiap-tiap pelanggan. Dengan begitu, pelanggan akan mendapatkan informasi yang lebih terpersonalisasi.

Maka dari itu, Blibli makin fokus dalam meningkatkan kedekatan dengan pelanggan di WhatsApp sebagai *messaging app* paling populer di Indonesia. Hal tersebut menjadi wujud adaptasi Blibli terhadap perkembangan zaman, di mana sebelumnya Blibli menjadikan *email*, *push notification*, dan OTP (Over



The Page) sebagai *emerging channel* yang dimaksimalkan.

“Kami memaknai penghargaan ini sebagai momentum dalam memperkuat komitmen sebagai *omnichannel commerce* dan *lifestyle platform* terintegrasi dan terpercaya yang mengutamakan kepuasan pelanggan,” kata **Soegianto** menutup.

Tentang PT Global Digital Niaga Tbk (Blibli)

Didirikan tahun 2011, PT Global Digital Niaga Tbk (“Blibli” atau “Perseroan”) merupakan pelopor ekosistem perdagangan dan gaya hidup omnichannel terdepan di Indonesia yang fokus melayani konsumen ritel dan institusi lewat konektivitas digital. Blibli mengintegrasikan pengalaman online dan offline melalui layanan e-commerce dan toko fisik untuk beberapa mitra merek terkemuka. Selain itu, Blibli juga berkolaborasi dengan lebih dari 27.000 toko yang melayani fitur Blibli InStore dan Click&Collect, serta didukung oleh infrastruktur rantai pasok, termasuk jaringan pergudangan dan logistik yang dikembangkan secara nasional dan meningkatkan layanan pengiriman langsung lewat layanan Blibli Express Services (BES), dan berbagai mitralogistik pihak ketiga.

Pada tahun 2017, Blibli mengakuisisi tiket.com untuk memperluas layanan hingga perjalanan, akomodasi, dan pengalaman gaya hidup. Pada tahun 2021, ekosistem omnichannel Blibli semakin lengkap dengan penambahan produk segar dan kebutuhan sehari-hari bagi pelanggannya melalui akuisisi PT Supra Boga Lestari (BEI: RANC) – perusahaan pengelola sejumlah supermarket seperti Ranch Market dan Farmers Market. Pada tahun 2022, Blibli menempati peringkat pertama kategori consumer electronics dan makanan segar (fresh products) B2C omnichannel menurut Frost & Sullivan, serta memiliki layanan pelanggan 24/7.

Blibli memiliki unified omnichannel ecosystem yang disebut sebagai Blibli Tiket terdiri dari entitas anak, tiket.com dan Ranch Market, untuk menegaskan sinergi ekosistem yang memberikan kemudahan serta nilai tambah bagi pelanggan, dengan menyediakan layanan lebih lengkap, bermanfaat juga terintegrasi di setiap channel dan platform. Untuk informasi lebih lanjut, silakan kunjungi: <https://about.blibli.com/id>

Kontak Media

Public Relations

publicrelations@qdn-commerce.com

Novita Krisutami

Sr.Consultant Hill+Knowlton Strategies untuk Blibli

0812-955-246-33

novita.krisutami@hkstrategies.com