

## Contact

Jl. P. Siberut Raya No. 17 Perumnas  
3 Bekasi Timur  
08993180605 (Mobile)  
ratriiratri@gmail.com

[www.linkedin.com/in/ratriiratri](https://www.linkedin.com/in/ratriiratri)  
(LinkedIn)

## Top Skills

PostgreSQL

Payments

Entri Data

## Certifications

DATA ANALYSIS: FULLSTACK  
INTENSIVE BOOTCAMP

FINAL PROJECT MENTORING  
Batch Data Analyst 11

# Devita Eka Ratriningrum

Data Analyst | Customer Service Executive at Exabytes Network  
Indonesia  
Bekasi, West Java, Indonesia

## Summary

Love to try new thing! Especially about data and code!

## Experience

Exabytes Indonesia

Customer Service Executive

October 2021 - Present (2 years 1 month)

Yogyakarta, Indonesia

Pencapaian:

- Mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 95% melalui penanganan segera dan efektif terhadap pertanyaan dan keluhan pelanggan.
- Menerima pengakuan atas pelayanan pelanggan yang luar biasa dari beberapa pelanggan, yang menghasilkan ulasan positif secara online dan peningkatan bisnis untuk perusahaan.
- Menyelesaikan masalah pelanggan yang kompleks dan menghasilkan pelanggan yang setia.

Tugas dan Tanggung Jawab:

- Menanggapi tiket dukungan pelanggan dengan tepat waktu untuk menyelesaikan masalah dengan efektif.
- Memverifikasi pembayaran dari pelanggan untuk memastikan pemrosesan pesanan yang akurat dan tepat waktu.
- Memproses pesanan layanan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.
- Menerima dan menangani keluhan panggilan telepon mengenai layanan dengan cara yang profesional.
- Mengikuti tindak lanjut dengan pelanggan melalui tiket, email, dan panggilan telepon untuk memastikan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.
- Membatalkan layanan jika tidak ada respons dari pelanggan untuk efisiensi sumber daya perusahaan.
- Membuat materi pertemuan pendapatan mingguan sesuai jadwal untuk menjaga informasi pemangku kepentingan terinformasi tentang kinerja bisnis.

## Pinhome

### Freelance Admin Data Entry

September 2021 - February 2022 (6 months)

Remote

- Mengumpulkan dan memasukkan data yang akurat dan lengkap mengenai properti real estat untuk mendukung pengambilan keputusan.
- Berkoordinasi dengan agen properti dan departemen lainnya untuk memastikan konsistensi data di organisasi.
- Menganalisis data dan menghasilkan laporan untuk memberikan insights untuk pengambilan keputusan.
- Menerapkan langkah-langkah perlindungan data dan prosedur untuk memastikan keamanan dan kerahasiaan data

## KAME GROUP

### Administration Staff

January 2021 - July 2021 (7 months)

Yogyakarta, Indonesia

- Melayani pelanggan dengan profesional dan sopan.
- Mengelola 2 akun pasar online dan meningkatkan penjualan.
- Mengelola platform media sosial untuk kesadaran merek dan interaksi dengan pelanggan.
- Membuat laporan harian tentang kinerja penjualan dan perilaku pelanggan.
- Mengelola stok produk dengan akurat dan efisien.
- Memastikan kelancaran rantai pasokan dengan stok yang cukup.

---

## Education

### Universitas AMIKOM Yogyakarta

Bachelor's degree, Ilmu Komputer dan Informasi · (2016 - 2020)