

● Telkom Main Program 2020



*Transform CX towards digital-first Customer Journey and redesign the way of working through enabling system, process and people*

**TELKOM  
MAIN PROGRAM 2020**



● Definisi Customer Experience



**“CUSTOMER EXPERIENCE** (pengalaman pelanggan) adalah keseluruhan dari interaksi seorang pelanggan dengan perusahaan, selama mereka masih terhubung.  
Source: Harvard Business Review





## ● Excellence Customer Experience



## ● Excellence Customer Experience



● NPS (Net Promoter Score)

### APA ITU NPS?

#### NPS (Net Promoter Score)

PERTANYAAN

Seberapa besar kemungkinan bapak/ibu untuk merekomendasikan Telkom ke teman dan keluarga?  
Pada skala 0 sampai 10 dimana 0 adalah sangat tidak mungkin dan 10 adalah sangat mungkin  
Mengapa Bapak/Ibu memberikan nilai itu?

JIKAUS

Not likely to recommend

Extremely likely to recommend

**NPS = % 😊 - % ☹️**

CONTOH

Dari 200 responden, ada 100 Promoter, 50 Passive, dan 50 Detractor

$= 50\% (100/200) - 25\% (50/200) = 25$

BACK

||

NEXT

● Perbedaan antara NPS Top-Down dan NPS Bottom-Up

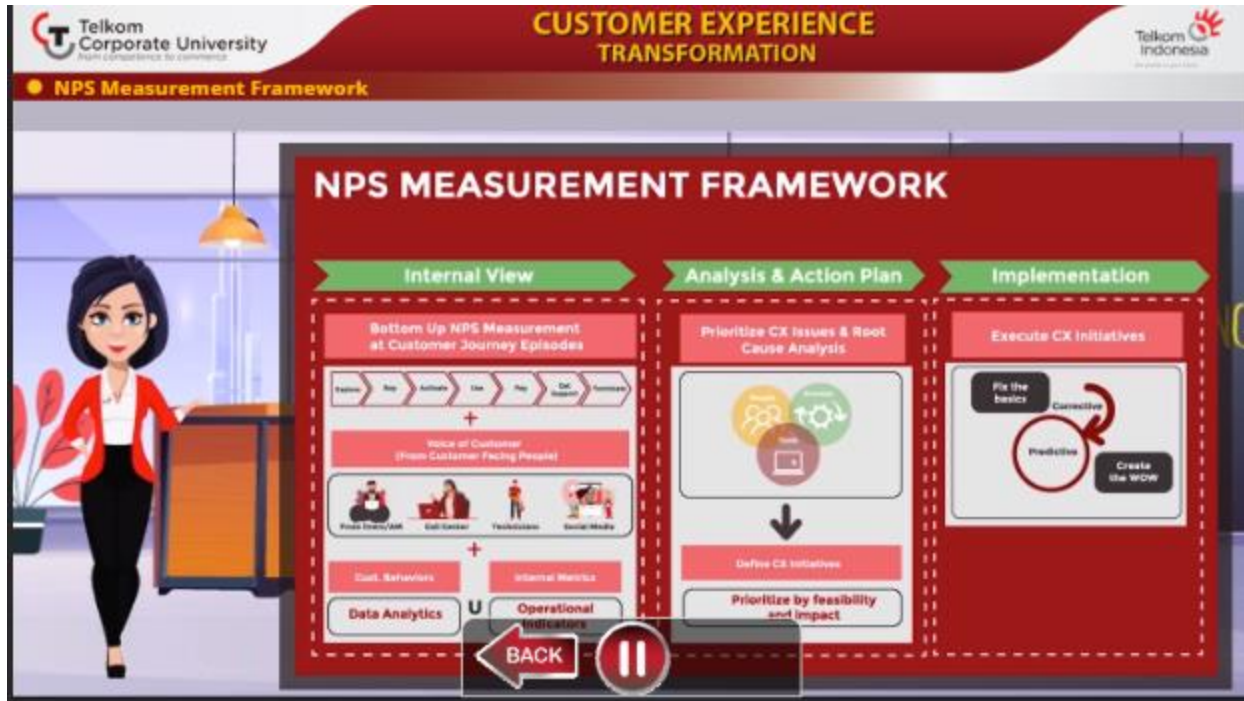
**PERBEDAAN ANTARA NPS TOP-DOWN & NPS BOTTOM-UP**

	Top-down NPS (Strategic NPS)	Bottom-up NPS (Episode NPS)
OBJECTIVE	Untuk membandingkan posisi brand perusahaan dengan kompetitor atau best in class	Untuk melakukan evaluasi dari kepuasan pelanggan di setiap episode customer journey
WHO	Survey dilakukan oleh pihak eksternal perusahaan yang independen	Survey dilakukan oleh pihak internal perusahaan
WHY	Membuat strategi untuk memiliki daya saing dengan kompetitor	Perbaikan yang terus menerus dan sistematis di setiap episode customer journey
WHEN	Per Semester (1-2x Per tahun)	Rutin (per-minggu, per-bulan, dan per-kuartal)

BACK

||





● Telkom's CX Transformation Road Map

TELKOM'S CX TRANSFORMATION ROAD MAP

