



Studi Kasus: Bank OCBC

Berinvestasi untuk Layanan Pelanggan di Media Sosial

Dengan peringkat bank terkuat di dunia pada tahun 2011 dan 2012 menurut Bloomberg markets, [Bank OCBC](#) beralih ke Hootsuite Enterprise untuk merampingkan layanan pelanggan, menyelaraskan komunikasi, dan berinteraksi dengan komunitas sosial mereka yang terus berkembang.

Oversea-Chinese Banking Corporation Limited (Bank OCBC)

Bank OCBC, yang berdiri sejak tahun 1932, adalah bank tertua di Singapura. Sebagai bagian dari jaringan global yang beroperasi sebagai Bank OCBC, Bank OCBC NISP, dan Bank of Singapore, Bank ini memiliki lebih dari 630 kantor cabang dan perwakilan di 18 negara dan kawasan.

Aktivitas Mereka

Meningkatkan Keterlibatan Pelanggan

Tim yang mengelola saluran media sosial Bank OCBC dipimpin oleh Group Corporate Communications (GCC), namun tersebar di seluruh unit bisnis yang berbeda. Agar dapat melakukan interaksi online secara efektif dengan para pelanggan dan membantu mengembangkan komunitas mereka, GCC perlu mengawasi semua komunikasi dan memungkinkan kolaborasi di antara anggota tim.

[Dengan menggunakan stream, pencarian kata kunci, dan daftar \(list\)](#)

Hootsuite di sebuah dashboard yang terpusat, tim secara aktif memantau semua penyebutan di Twitter dan Facebook yang berkaitan dengan brand mereka. Lewat pemakaian fitur Hootsuite Teams and Assignments, pesan yang masuk ditugaskan ke anggota tim yang tepat. Juga dengan

menggunakan fungsi [Penjadwalan \(Scheduler\)](#) di Hootsuite untuk secara otomatis mengirimkan tweet terjadwal di waktu yang paling sesuai, semua ini meringankan kerja tim sehingga mereka bisa lebih fokus untuk melayani para pelanggan.

Semua fitur Hootsuite tersebut menjadi penting dalam mengelola kampanye pemasaran Bank OCBC, termasuk sebuah promosi untuk Girls Generation, sebuah grup pop dari Korea yang sensasional. Saat tersiar kabar kalau pemegang kartu kredit Bank OCBC mendapatkan prioritas pemesanan tiket untuk konser Girls Generation, para penggemar grup itu membanjiri linimasa Twitter Bank OCBC dengan pertanyaan seputar cara mendapatkan tiket tersebut. Tim sosial Bank OCBC telah siap untuk memantau, berinteraksi, dan melacak semua penyebutan dan percakapan yang berkaitan dengan merek Bank OCBC.

Meningkatnya Kualitas Layanan Pelanggan

Seiring dengan bertambah banyaknya interaksi Bank OCBC dengan pelanggan di media sosial, jumlah pertanyaan yang mereka terima dari saluran media sosial juga ikut meningkat. Hootsuite membantu Bank OCBC mengkoordinasikan alur kerja di antara anggota tim melalui pengarahan pesan yang masuk dan pemantauan melalui [fitur Stream, Team, Penugasan \(Assignments\)](#), dan [Analisis \(Analytics\)](#). Hal ini membantu tim Layanan Pelanggan Bank OCBC untuk tetap terorganisir dalam mengelola volume pesan yang meningkat.

Hasilnya

Sebagai hasilnya, jumlah email yang dikirimkan antar anggota tim turun hingga 90% setelah memanfaatkan Hootsuite. Laporan yang disiapkan secara khusus menunjukkan hasil nyata, dan aspek lain yang perlu diperbaiki, termasuk jumlah pesan yang telah berhasil ditindaklanjuti dan waktu tanggapan rata-rata.

Dengan memanfaatkan Hootsuite Enterprise, Bank OCBC dapat berinteraksi dengan pelanggan dan mengurangi jumlah pertanyaan yang masuk, sambil tetap mengamankan keberadaan sosial media mereka.

