

Social Media Command Centre AXA Mandiri & AXA, Pusat Manajemen Informasi Digital Pertama Perusahaan Asuransi di Indonesia

Jakarta, 23 Juni 2015 – AXA Mandiri dan AXA hari ini meresmikan Social Media Command Centre (SMCC), sebuah pusat pengolahan informasi yang memaksimalkan jalur digital pertama yang dimiliki oleh perusahaan asuransi di Indonesia dan di seluruh AXA Asia.

Peresmian SMCC ini dihadiri oleh Anggota Dewan Komisiner dan Kepala Eksekutif Pengawas Industri Keuangan Non-Bank Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Firdaus Djaelani, Anggota Dewan Komisiner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK Kusumaningtuti Sandriharmy Soetiono, Direktur Technology and Operations Bank Mandiri Ogi Prastomiyono, Country CEO AXA Indonesia Randy Lianggara, dan Director of Operations AXA Mandiri Financial Services Kartono.

“Transformasi digital merupakan strategi baru bagi dunia asuransi di Indonesia untuk meningkatkan efektivitas dan mempermudah akses perusahaan penyedia jasa asuransi dalam berkomunikasi, berinteraksi maupun melayani nasabah,” ujar Randy Lianggara, Country CEO AXA Indonesia.

“Dengan pengoperasian SMCC ini, kami ingin lebih proaktif dalam berkomunikasi dengan para nasabah sehingga kami dapat memberikan layanan yang jauh lebih baik dan berkualitas kepada mereka, sesuai dengan tujuan kami yakni *customer centricity* atau berfokus kepada pelanggan.”

Emmanuel Wehry, Chief Marketing Officer AXA Indonesia, menambahkan bahwa SMCC yang baru dioperasikan ini akan membantu mendorong penjualan produk AXA Mandiri dan AXA melalui platform digital.

“SMCC akan membantu penjualan melalui jalur digital melalui konten-konten yang dibuat berdasarkan minat dan kebutuhan para nasabah,” kata Emmanuel.

Melalui SMCC, analisis tren industri asuransi dilakukan dengan menggunakan teknologi tercanggih saat ini yang dapat memantau percakapan di internet dan media sosial termasuk masukan dan pendapat dari nasabah. SMCC pun memiliki fasilitas studio mini yang dapat memproduksi konten video, audio maupun web.

Bagi AXA Mandiri dan AXA, komunikasi secara proaktif kepada nasabah menjadi salah satu kunci utama dalam meningkatkan layanan.

Berdasarkan data Asosiasi Pengguna Jasa Internet Indonesia (APJII), pada akhir tahun 2014, jumlah pengguna internet mencapai 88,1 juta atau 34,9% dari populasi penduduk Indonesia. Selain itu, Millenium Development Goals (MDG's) menargetkan penetrasi internet sebanyak 50% penduduk.

Fasilitas SMCC dibangun dengan investasi US\$200,000 atau sekitar Rp 2,7 miliar dari AXA Mandiri dan AXA.

“SMCC juga berfungsi sebagai salah satu sarana sosialisasi program nasional literasi keuangan yang dapat menjangkau masyarakat luas. Platform digital telah menjadi salah satu jalur komunikasi utama AXA Mandiri dan AXA dalam berkomunikasi dengan nasabah dalam melakukan kampanye untuk mensosialisasikan program literasi keuangan serta pentingnya perlindungan kesehatan sejak tahun 2012,” ujar Director of Operations AXA Mandiri Financial Services Kartono.

Tentang AXA Indonesia

AXA di Indonesia merupakan bagian dari AXA Group, salah satu perusahaan asuransi dan manajemen aset terbesar di dunia, dengan 161.000 karyawan melayani lebih dari 103 juta nasabah di 59 negara. AXA telah diakui oleh Interbrand sebagai merek asuransi nomor satu di dunia selama enam tahun berturut-turut (2009-2014). AXA beroperasi dengan fokus pada asuransi jiwa, asuransi umum dan manajemen aset melalui jalur multi distribusi yaitu bancassurance, keagenan, broker, digital, telemarketing dan *corporate solution*.

Jaringan keagenan AXA di Indonesia terus berkembang dengan 70 kantor cabang dan lebih dari 14.000 tenaga pemasaran profesional. AXA merupakan perusahaan yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berdasar Surat Ijin Usaha no. 612 / KMK.017 / 1995 tanggal 22 Desember 1995.

Tentang AXA Mandiri

AXA Mandiri merupakan perusahaan patungan antara PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dan AXA Group. AXA Mandiri Life berdiri pada 2003 dan mampu mempertahankan posisinya sebagai pemimpin di jalur distribusi bancassurance dengan menguasai 27 persen pangsa pasar berdasarkan data Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) pada tahun 2013. AXA Mandiri Life didukung oleh lebih dari 1.900 Financial Advisor di lebih dari 1.100 cabang Bank Mandiri dan 200 cabang Bank Syariah Mandiri di seluruh Indonesia. AXA Mandiri Life juga didukung oleh lebih dari 500 Telesales Officer yang memasarkan produk asuransi melalui jalur telemarketing. Kemudian, AXA Mandiri General Insurance memulai bisnisnya di Indonesia pada tahun 2011. AXA Mandiri General Insurance memberikan beragam solusi perlindungan melalui berbagai produk dan layanan asuransi umum terbaik untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan mitra bisnis, melalui 5 kantor cabang, 9 kantor pemasaran, Call Centre 24 Jam (021) 3005 8788 dan bengkel rekanan di 88 kota, serta didukung oleh lebih dari 270 karyawan.

Berita pers ini juga dapat dilihat di: www.axa.co.id.

Untuk informasi lebih lanjut, hubungi:

Yani Sinulingga
Corporate Communications AXA
yani.sinulingga@axa.co.id

Maika Randini
Head of Customer Marketing AXA Mandiri
maika.randini@axa-mandiri.co.id

Facebook : AXA Indonesia ; AXAMandiri

Twitter : @AXAIndonesia ; @AXA_Mandiri