

Dewi Anggraini | Manajer Keberhasilan Pelanggan

Jl. Sudirman No. 45, Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia, 12190

+62 812-3456-7890 • dewi.anggraini@example.com • <https://dewianggraini.id>

@dewianggraini • @dewianggraini • @dewianggraini

Informasi Dasar

- Manajer Keberhasilan Pelanggan dengan pengalaman 7+ tahun dalam membangun hubungan pelanggan jangka panjang dan meningkatkan retensi.
- Terampil dalam onboarding pelanggan, analisis data, dan strategi pengurangan churn untuk klien enterprise.
- Berpengalaman memimpin tim lintas fungsi dan menggunakan CRM seperti Salesforce dan Zendesk.
- Bersemangat menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan mendorong pertumbuhan pendapatan melalui adopsi produk.

Pendidikan

Universitas Indonesia

Sarjana, Ilmu Komunikasi, Nilai: 3.75

<https://www.ui.ac.id>

Sep 2014–Jul 2018

- Lulus dengan predikat cum laude dan fokus pada komunikasi bisnis serta perilaku konsumen.
- Aktif dalam organisasi kemahasiswaan sebagai koordinator hubungan alumni.
- Menyelesaikan skripsi tentang pengaruh layanan pelanggan terhadap loyalitas.

Mata Kuliah: Komunikasi Interpersonal, Manajemen Hubungan Pelanggan, Psikologi Konsumen, Riset Pemasaran, Komunikasi Organisasi, Strategi Komunikasi Digital

Pengalaman Kerja

PT Solusi Digital Nusantara

Manajer Keberhasilan Pelanggan

<https://www.solusidigital.co.id>

Jan 2021–Sekarang

- Memimpin tim 8 Customer Success Manager untuk portofolio 120+ klien enterprise dengan nilai ARR Rp 50 miliar.
- Meningkatkan retensi pelanggan dari 82% menjadi 94% dalam 18 bulan melalui program onboarding terstruktur dan business review triwulanan.
- Mengembangkan playbook keberhasilan pelanggan yang menurunkan waktu onboarding rata-rata dari 45 hari menjadi 21 hari.
- Berkolaborasi dengan tim produk dan penjualan untuk mengidentifikasi peluang upsell, menghasilkan pertumbuhan pendapatan 27% YoY.
- Menganalisis data NPS dan CSAT untuk mengidentifikasi area perbaikan, meningkatkan skor NPS dari 32 menjadi 58.

Kata Kunci: Retensi Pelanggan, Onboarding, CRM, Analisis Data, Kepemimpinan Tim

PT Karya Inovasi Bangsa

Spesialis Keberhasilan Pelanggan

<https://www.karyainovasi.co.id>

Agu 2018–Des 2020

- Mengelola 60+ akun pelanggan UMKM dan menengah, memastikan adopsi produk dan kepuasan pelanggan.
- Merancang kampanye edukasi pelanggan yang meningkatkan penggunaan fitur utama sebesar 40%.
- Menangani eskalasi pelanggan dengan resolusi 95% dalam waktu kurang dari 24 jam.
- Membuat laporan kinerja pelanggan bulanan dan merekomendasikan strategi perbaikan.

Kata Kunci: Akun Pelanggan, Adopsi Produk, Edukasi, Eskalasi

PT Media Cipta Global

Staf Dukungan Pelanggan

<https://www.mediacipta.co.id>

Jul 2016–Jul 2018

- Menjawab pertanyaan pelanggan melalui telepon, email, dan obrolan langsung dengan tingkat kepuasan 90%.
- Mendokumentasikan masalah pelanggan dan bekerja sama dengan tim teknis untuk penyelesaian.
- Membantu dalam pelatihan karyawan baru mengenai prosedur dukungan pelanggan.

Kata Kunci: Dukungan Pelanggan, Komunikasi, Dokumentasi

Bahasa

Indonesia: Bahasa Ibu / Bilingual
Inggris: Tingkat Profesional Penuh
Mandarin: Tingkat Kerja Terbatas

Kata Kunci: Bahasa Ibu
Kata Kunci: TOEFL 105, IELTS 7.5
Kata Kunci: HSK 3

Keahlian

Manajemen Hubungan Pelanggan: Ahli
Analisis Data: Mahir
Komunikasi: Ahli
Kepemimpinan: Mahir

Kata Kunci: CRM, Salesforce, Zendesk, HubSpot, Retensi
Kata Kunci: Excel, SQL, Tableau, Metrik CS, NPS
Kata Kunci: Presentasi, Negosiasi, Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris
Kata Kunci: Manajemen Tim, Mentoring, Kolaborasi Lintas Fungsi

Penghargaan

Karyawan Terbaik Tahun 2022

PT Solusi Digital Nusantara

Des 2022

Diberikan kepada manajer yang menunjukkan kinerja luar biasa dalam meningkatkan retensi pelanggan dan kepemimpinan tim.

Penghargaan Inovasi Layanan Pelanggan

PT Karya Inovasi Bangsa

Nov 2020

Mengakui kontribusi dalam merancang program edukasi pelanggan yang meningkatkan adopsi produk secara signifikan.

Sertifikat

Certified Customer Success Manager (CCSM)
SuccessCOACHING

<https://www.successcoaching.com/certification>
Mar 2022

Salesforce Certified Administrator
Salesforce

<https://trailhead.salesforce.com/certification>
Jan 2021

Publikasi

Jurnal Manajemen Indonesia

Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Era Digital

<https://jurnalmanajemen.id/artikel/loyalitas-digital>
Jun 2021

- Artikel ini membahas strategi keberhasilan pelanggan untuk mempertahankan loyalitas di pasar digital yang kompetitif.
- Menekankan pentingnya personalisasi dan komunikasi proaktif.

Referensi

Dr. Ratna Sari

Dosen Pembimbing Akademik

Dewi adalah pribadi yang berdedikasi dan memiliki kemampuan komunikasi yang sangat baik. Ia mampu memimpin tim dan menyelesaikan masalah pelanggan dengan efektif.

+62 811-2233-4455
ratna.sari@ui.ac.id

Proyek

Program Onboarding Pelanggan Enterprise

Program onboarding terstruktur untuk klien enterprise

<https://www.solusidigital.co.id/onboarding>
Feb 2021–Agu 2021

- Merancang dan meluncurkan program onboarding 30-60-90 hari yang meningkatkan waktu adopsi.
- Mengintegrasikan modul pelatihan dan sesi konsultasi.
- Mencapai skor kepuasan pelanggan 4.8/5.

Kata Kunci: Onboarding, Enterprise, Pelatihan

Dashboard Kesehatan Pelanggan

Dashboard analitik untuk memantau kesehatan pelanggan secara real-time

<https://www.solusidigital.co.id/dashboard>
Mar 2022–Nov 2022

- Mengembangkan dashboard dengan metrik penggunaan produk, tiket dukungan, dan NPS.
- Membantu tim CS mengidentifikasi risiko churn lebih awal.
- Meningkatkan efisiensi tim sebesar 30%.

Kata Kunci: Dashboard, Analitik, Churn

Minat

Membaca: Buku Bisnis, Psikologi, Pengembangan Diri

Menulis: Blog, Artikel, Jurnal

Traveling: Kuliner, Budaya, Alam

Kegiatan Sukarela

Komunitas Pelanggan Indonesia

<https://www.komunitaspelanggan.id>

Mentor Keberhasilan Pelanggan

Jan 2022–Sekarang

- Memberikan mentoring kepada profesional muda yang ingin berkarir di bidang keberhasilan pelanggan.
- Mengadakan workshop tentang strategi retensi dan komunikasi pelanggan.
- Membantu mengorganisir acara networking tahunan.

Yayasan Pendidikan Anak Bangsa

<https://www.yayasanpendidikan.org>

Relawan Pengajar

Agu 2019–Des 2020

- Mengajar keterampilan komunikasi dan literasi digital untuk siswa sekolah menengah.
- Merancang kurikulum sederhana untuk pengembangan soft skills.