

# Solusi Omnichannel CRM

CRM & PBX

Mempercepat Penjualan & Pelayanan Pelanggan



Partner Resmi Business Solution Provider

[prasetia.co.id/qontak](https://prasetia.co.id/qontak)



CONFIDENTIAL DOCUMENT

2021 – PT. Prasetia Dwidharma



Copyright © 2021 by PT. Prasetia Dwidharma. All rights reserved. Confidential.

This report may not be displayed, reproduced, distributed, transmitted, or used to create derivative works in any form, in whole or in portion, by any means, without written permission from PT. Prasetia Dwidharma. The information and material published in this report are confidential and non-transferable. Therefore, recipients may not disclose any information or material derived from this report to third parties, or use information or material from this report, without prior written authorization. This report is provided for informational purposes only.

---

# Pentingnya Omnichannel CRM dalam Mengelola Bisnis



## Memusatkan Database Pelanggan

Akses data pelanggan terpusat dengan mudah dan minimalisir potensi kehilangan data ketika terdapat pergantian pegawai



## Meningkatkan Performa Tim Sales dan Pelayanan Pelanggan

Transparansi pelaksanaan pengelolaan bisnis dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan penjualan dan menjaga kepuasan pelanggan



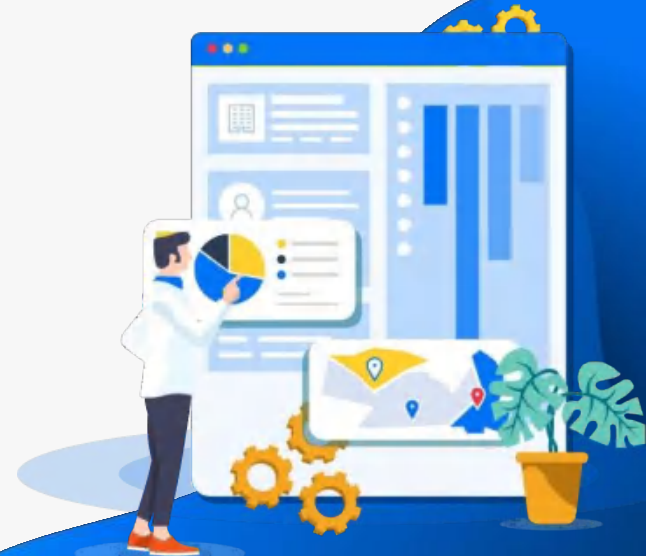
## Mengotomatisasi Proses Secara Fleksibel

Dengan melakukan otomatisasi proses kerja, perusahaan dapat menekan proses manual pada perusahaan dan meningkatkan keuntungan



## Membuat Laporan Secara Otomatis

Laporan pelanggan yang akurat dapat membantu perusahaan untuk mengambil keputusan dengan lebih strategis dan memproyeksi penjualan dengan lebih akurat



## Latar Belakang dan Sejarah Qontak



### Penyedia Solusi Lengkap Omnichannel CRM untuk Perusahaan

Berdiri di tahun 2016, Qontak telah hadir di Jakarta, Singapura, dan Yogyakarta dengan layanan utama berupa Omnichannel CRM dan Sistem Telepon PBX.



### Tier 1 Official WhatsApp License Partner di Indonesia

Sejak tahun 2019, Qontak telah menjadi tier pertama partner WhatsApp di Indonesia, dan telah mengimplementasi Omnichannel CRM untuk lebih dari 1000 perusahaan.



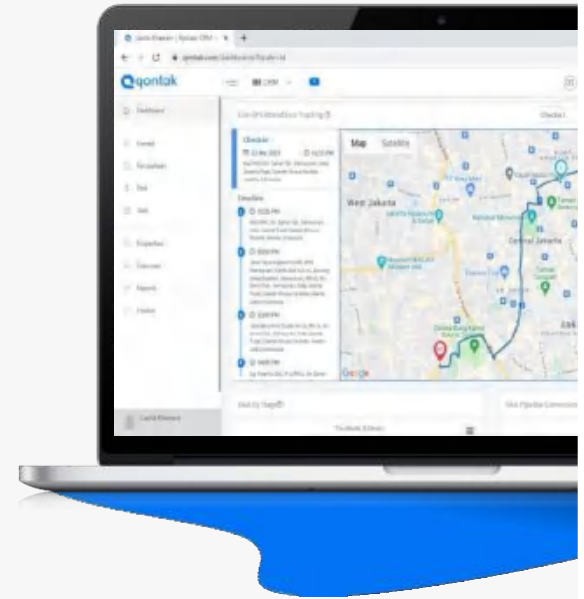
### Kualitas keamanan berstandar ISO 27001, ISO 9001, dan HIPAA

Qontak telah menerapkan standar keamanan yang diakui secara internasional dalam membangun dan membantu perusahaan untuk memelihara sistem manajemen keamanan informasi.



### Layanan konsultasi, implementasi, dan dukungan yang terjamin

Tim Konsultan kami dengan senang hati akan membantu proses implementasi Omnichannel CRM untuk perusahaan Anda dengan dukungan dari Trainer dan Tim Support yang kompeten.



# Solusi Omnichannel CRM Lengkap End-to-End



### Omnichannel & IP PBX

Hubungkan semua channel komunikasi dalam satu dasbor terpusat



### Manajemen Database

Menampilkan semua informasi terkait prospek dalam perspektif statis dan dinamis



### Manajemen Order & Tiket

Lacak seluruh order dan tiket yang berbeda-beda pada satu dasbor pintar & interaktif



### Tugas & Aktivitas

Buat tugas secara manual atau otomatis untuk mencegah pekerjaan yang tertinggal



### Sistem Open API

Integrasikan Omnichannel CRM dengan sistem eksisting Anda secara mudah melalui API



### Pelacakan GPS Live

Monitor aktivitas Tim Sales dilapangan untuk mendorong lebih banyak penjualan



### Laporan & Analisis

Dasbor lengkap dengan lebih dari 20+ template laporan yang siap untuk digunakan

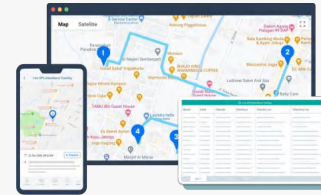
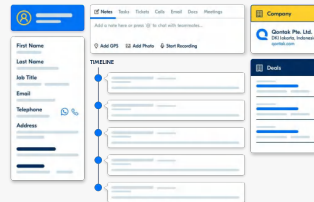
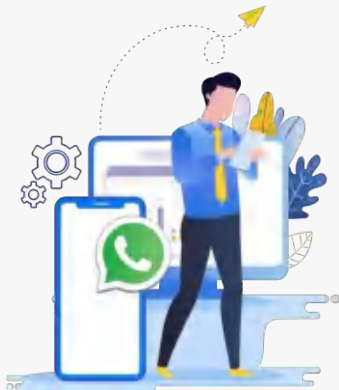


### Hierarki Akses

Atur lapisan hierarki tanpa batas untuk mengelola pengaturan akses data Anda



# Ekosistem Qontak Sebagai Solusi Untuk Memajukan Bisnis



**2** **Klasifikasi Data Prospek**

- Manajemen Database
- Hierarki Akses
- Sistem Open API

**4** **Pelacakan Proses Penjualan**

- Manajemen Order
- Pelacakan GPS Live
- Laporan dan Analisis

**1** **Pengumpulan Data Prospek**

- Integrasi Omnichannel

**3** **Penugasan Tim Sales**

- Tugas dan Aktivitas

**5** **Kegiatan After Sales**

- Manajemen Tiket



# Telah Dipercaya oleh 1000+ Perusahaan di Indonesia

## Komunikasi



## FMCG



## Bank



## Home Living



## Rumah Sakit



## Alat Kesehatan



## Distributor



## Konstruksi



## P2P Lending



# Telah Dipercaya oleh 1000+ Perusahaan di Indonesia

## Pemerintahan



## BUMN



## Pariwisata



## Klinik



## Logistik



## Teknologi



## Retail



## Manufaktur



## Media & Komunitas



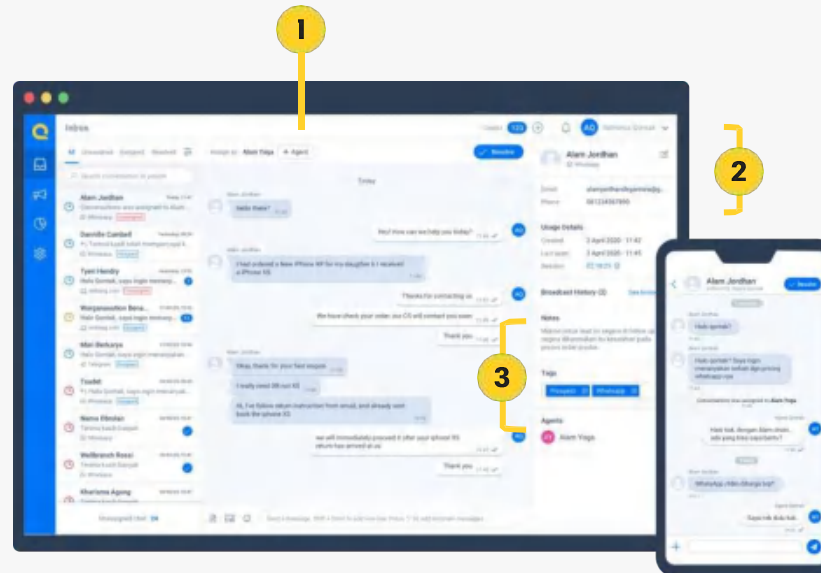


# Omnichannel

Integrasi berbagai channel percakapan dan media sosial dalam satu dasbor.

## Fungsi Utama

- ✓ Menyatukan berbagai channel percakapan
- ✓ Mempercepat pelayanan pelanggan
- ✓ Meningkatkan kepuasan pelanggan
- ✓ Memudahkan kinerja tim dengan bantuan robot



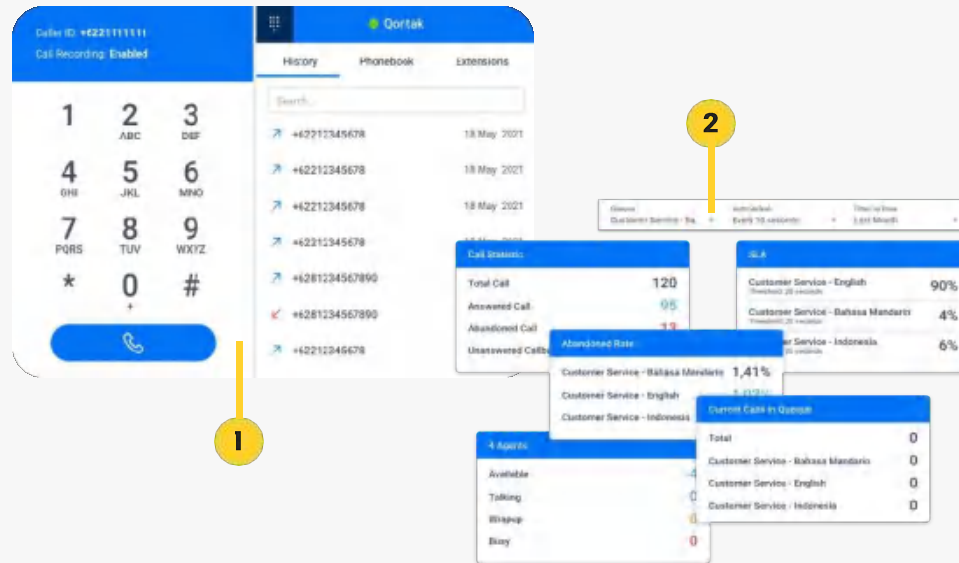
- 1 Fleksibilitas dalam menugaskan agen untuk menjawab pelanggan
- 2 Deteksi informasi pelanggan secara otomatis
- 3 Pengkategorian dan kolom pencatatan pada setiap ruang percakapan

# Telepon IP PBX

Sistem telepon dengan fitur lengkap yang mampu menyediakan panggilan telepon melalui internet.

## Fungsi Utama

- ✓ Menggunakan telepon lebih baik, dimana saja
- ✓ Dapat diakses, diatur, dan dikonfigurasi secara online
- ✓ Memudahkan kerja dengan adanya bantuan robot
- ✓ Mengakses laporan telepon, kapan pun, dimana pun



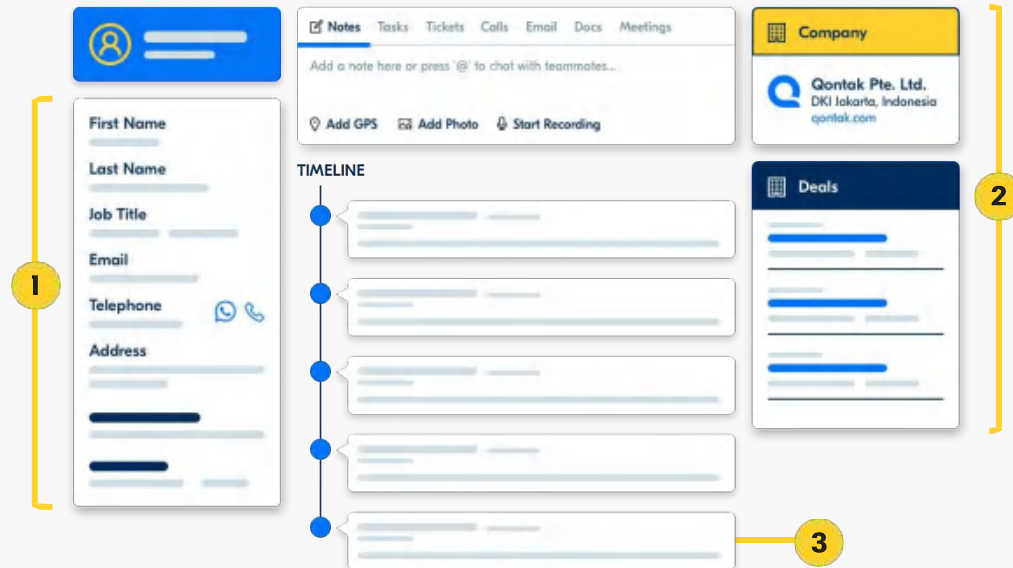
- 1 Platform telepon yang bisa diakses melalui desktop dan Mobile Apps
- 2 Dasbor laporan yang merangkum seluruh aktivitas telepon di perusahaan  
Contoh: Statistik Telepon, Antrian, SLA, Status Aktivitas CS, dan lainnya.

# Manajemen Database

Atur database prospek/pelanggan anda secara efektif dengan perspektif yang holistik.

## Fungsi Utama

- ✓ Mencatat data secara lebih efisien
- ✓ Membukukan data dengan lebih akurat
- ✓ Menghindari kemungkinan pencurian database
- ✓ Memantau pergerakan status prospek lebih mudah



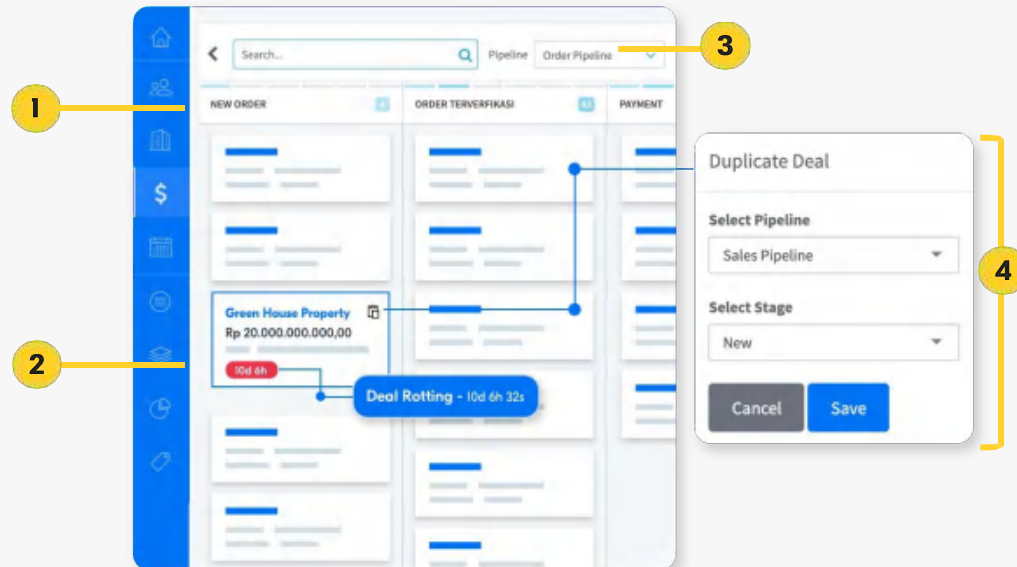
- 1 Field isian yang dapat dikustom sesuai dengan kebutuhan, secara instan.
- 2 Tampilan profil prospek/pelanggan yang tersinkronisasi dengan halaman lainnya.
- 3 Tampilan histori prospek/pelanggan dalam bentuk timeline.

# Manajemen Order dan Tiket

Visualisasi proses penjualan untuk membuat strategi dan proyeksi yang lebih baik.

## Fungsi Utama

- ✓ Melacak penjualan secara terarah
- ✓ Mencatat data penjualan secara taktis
- ✓ Mendeteksi penjualan yang tidak berprogres lebih dini
- ✓ Menghubungkan berbagai transaksi dengan mudah



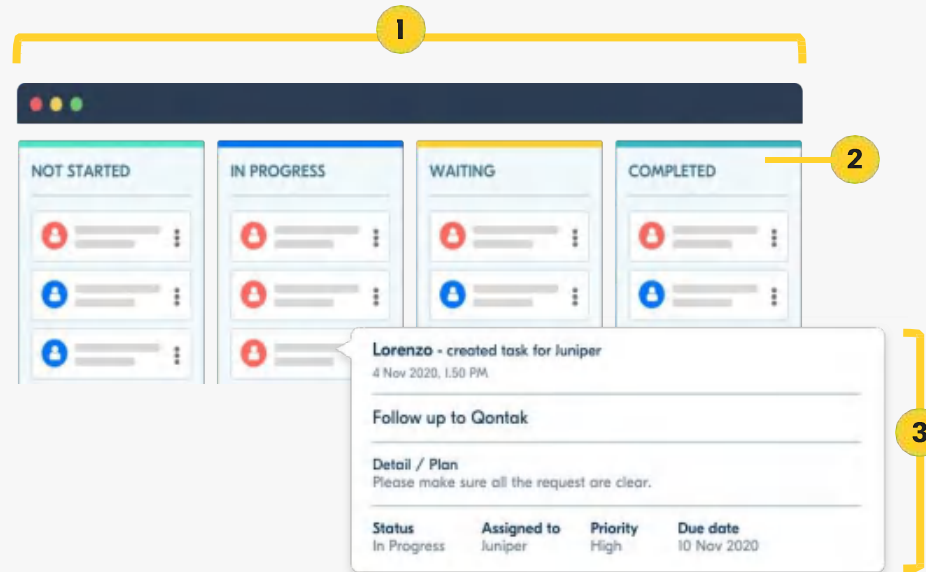
- 1 Tahapan pada pipeline yang bisa disesuaikan dengan proses bisnis Anda.
- 2 Alert untuk penjualan yang tidak berprogres pada kurun waktu tertentu.
- 3 Beberapa pipeline penjualan pada satu organisasi Omnichannel CRM.
- 4 Fitur duplikasi untuk memudahkan penginputan penjualan dengan detail yang sama.

# Tugas dan Aktivitas

Tingkatkan performa perusahaan dengan melakukan aktivitas yang strategis dan terarah.

## Fungsi Utama

- ✓ Memantau semua kegiatan penjualan dalam satu dasbor
- ✓ Membuat transparansi dasar perhitungan KPI Tim Sales & CS
- ✓ Mencegah terbelengkalainya tugas/pekerjaan
- ✓ Membuat penugasan kegiatan lebih mudah dan terpusat



- 1 Fitur **drag and drop** untuk mengupdate status pengerjaan tugas
- 2 Status penyelesaian tugas sebagai dasar perhitungan KPI.
- 3 Field isian tugas yang bisa dikustom sesuai dengan kebutuhan.

# Laporan & Analisis

Sederhanakan pekerjaan Anda dengan membuat laporan dan analisa secara otomatis.

## Fungsi Utama

- ✓ Mengurangi waktu pembuatan laporan
- ✓ Mendukung banyak model visualisasi data
- ✓ Memudahkan akses laporan kapan saja, dimana saja
- ✓ Memberikan transparansi performa dari Tim Sales



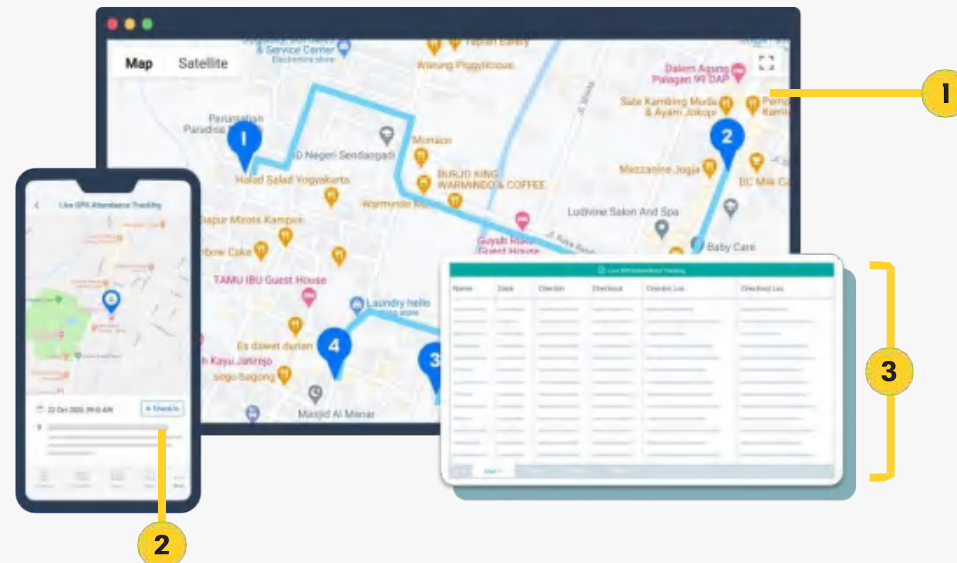
- 1 Template laporan siap pakai dengan berbagai ilustrasi interaktif (chart, pie, graphics)
- 2 Filter waktu untuk menampilkan laporan pada jangka waktu tertentu
- 3 Pengaturan penggunaan laporan yang praktis dan sederhana

# Pelacakan GPS Live

Monitor pergerakan dan seluruh aktivitas Tim Sales dari jarak jauh melalui Desktop atau Mobile Apps.

## Fungsi Utama

- ✓ Memantau kinerja Tim Sales dilapangan dari jarak jauh
- ✓ Memastikan rute kerja yang efisien dari Tim Sales
- ✓ Menjadi data pendukung reimbursement transportasi
- ✓ Meningkatkan keamanan dari Tim Sales yang bekerja remote



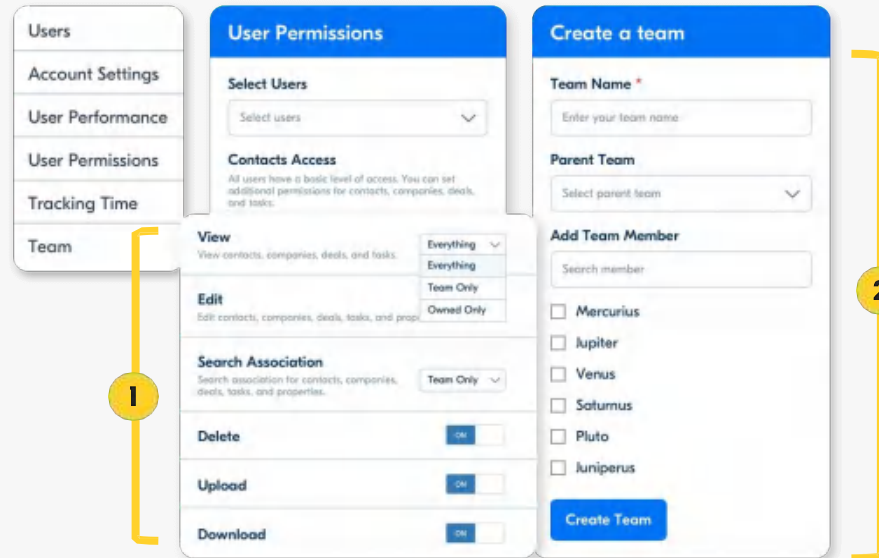
- 1 Dashboard pemantauan lokasi Tim Sales secara real time
- 2 Fitur check in dan check out untuk absen datang dan pulang melalui Mobile Apps
- 3 Rekapitulasi kehadiran dalam bentuk excel yang dapat di download kapanpun

# Hierarki Akses

Amankan dan lindungi database perusahaan anda dengan hierarki kompleks dan tanpa batas.

### Fungsi Utama

- ✓ Mengelompokkan anggota Tim Sales & CS dengan cepat
- ✓ Mengatur akses penggunaan data dengan lebih baik
- ✓ Menghindari pencurian database perusahaan
- ✓ Menjaga suportifitas antar anggota dalam tim



- 1 Pengaturan akses data dan kapasitas penggunaan Omnichannel CRM pengguna (admin dan member)
- 2 Pembuatan tim untuk memudahkan kolaborasi kerja, pemantauan kinerja, dan akses data





# Dokumen Otomatis

Buat dokumen instan menggunakan data yang ditarik dari Omnichannel CRM ke template dokumen.

## Fungsi Utama

- ✓ Mengurangi beban admin dalam proses administrasi
- ✓ Mengurangi ketergantungan dengan orang lain
- ✓ Membuat dokumen dengan lebih cepat dan terstruktur
- ✓ Mendukung pembuatan dokumen tanpa desktop

- 1 Beberapa template dokumen dalam satu organisasi Omnichannel CRM yang dapat digunakan oleh seluruh pengguna.
- 2 Template spreadsheet yang dapat terisi secara otomatis oleh data dari Omnichannel CRM yang dipanggil melalui kode unik dari masing-masing field isian.

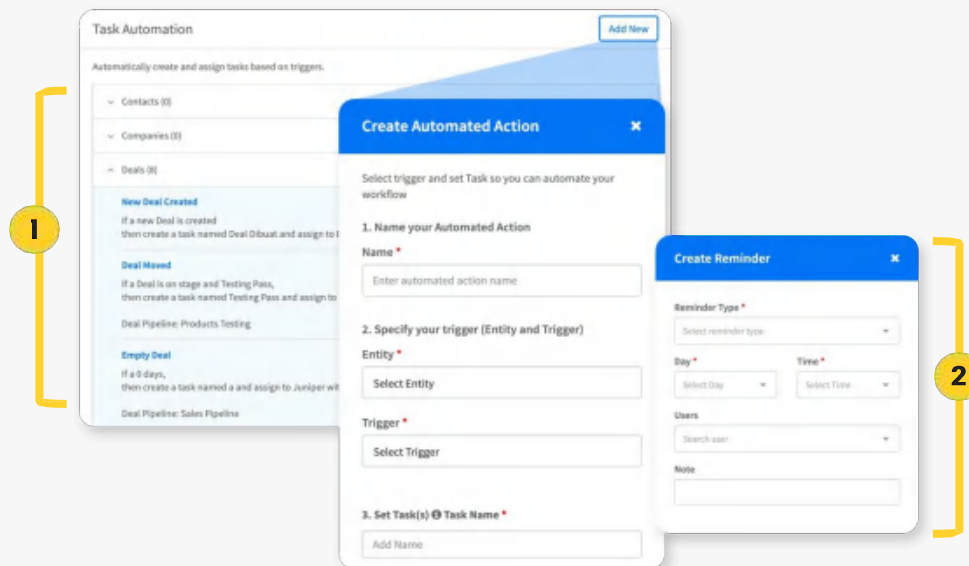


# Tugas Otomatis

Ciptakan proses kerja yang konsisten dengan membuat tugas atau pengingat secara otomatis.

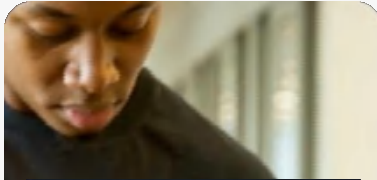
## Fungsi Utama

- ✓ Membuat tugas otomatis berdasarkan pacuan tertentu
- ✓ Mempersingkat waktu dalam pembuatan tugas
- ✓ Mencegah terbelakainya tugas/pekerjaan
- ✓ Membuat semua kegiatan terstandar

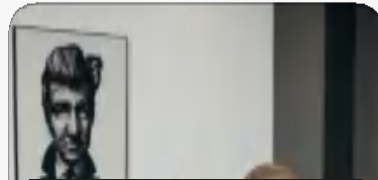


- 1 Pembuatan tugas otomatis berdasarkan pacuan dari data PIC atau perusahaan prospek, dan order/tiket milik prospek.
- 2 Opsi untuk membuat tugas dan reminder otomatis atau hanya salah satu dari keduanya.

## Solusi Omnichannel CRM Untuk Kebutuhan Bisnis Pada Berbagai Industri



Skala Perorangan



Skala Berkembang



Skala Menengah



Skala Enterprise



## Solusi Omnichannel CRM untuk Usaha Skala Perorangan



### Manajemen database pelanggan yang baik

Gunakan informasi pelanggan yang terstruktur untuk memaksimalkan penjualan dengan up selling dan cross selling



### Mengotomatisasi pembuatan dokumen penawaran

Terbitkan dokumen penawaran secara tepat dan cepat untuk mempersingkat waktu dan menstandarkan pekerjaan



### Mengawasi setiap transaksi dan keluhan yang masuk

Kelola setiap transaksi dan keluhan yang masuk untuk memudahkan pelacakan dan eskalasi selanjutnya



### Mengetahui performa bisnis secara real-time

Monitor performa penjualan dan tingkat kepuasan pelanggan melalui satu dasbor terintegrasi



F&amp;B



Toko Online



Busana



## Solusi Omnichannel CRM untuk Usaha Skala Berkembang



### Mengukur hasil kinerja tim marketing

Hindari duplikasi dan tingkatkan keakuratan data prospek/pelanggan untuk memudahkan proses follow up



### Menkonversi prospek dengan lebih efisien

Konversi prospek lebih baik dengan melakukan follow up berkala dan melakukan kampanye dengan blast/broadcast



### Mengirimkan notifikasi dengan lebih mudah

Kirimkan notifikasi secara cepat dan mudah melalui fitur email blast dan WhatsApp Broadcast.



### Mendukung keputusan bisnis dengan data yang akurat

Mensederhanakan pembuatan laporan yang rumit sebagai dasar pengambilan keputusan operasional



Jasa



Teknologi



Warabala

## Solusi Omnichannel CRM untuk Usaha Skala Menengah



### Manajemen database pelanggan yang baik

Gunakan informasi pelanggan yang terstruktur untuk memaksimalkan penjualan dengan up selling dan cross selling



### Mengotomatisasi pembuatan dokumen penawaran

Terbitkan dokumen penawaran secara tepat dan cepat untuk mempersingkat waktu dan menstandarkan pekerjaan



### Mengawasi setiap transaksi dan keluhan yang masuk

Kelola setiap transaksi dan keluhan yang masuk untuk memudahkan pelacakan dan eskalasi selanjutnya



### Mengetahui performa bisnis secara real-time

Monitor performa penjualan dan tingkat kepuasan pelanggan melalui satu dasbor terintegrasi



Jasa



Teknologi



Warabala



Properti

## Solusi Omnichannel CRM untuk Usaha Skala Enterprise



### Menggunakan informasi pelanggan untuk program loyalti atau upselling

Gunakan informasi pelanggan yang terstruktur untuk memaksimalkan penjualan dengan up selling dan cross selling



### Memantau kinerja Tim Sales dan CS dari jarak jauh

Lacak posisi, status pekerjaan,



### Memudahkan perhitungan KPI Tim Sales dan CS

Kelola setiap transaksi dan keluhan yang masuk untuk memudahkan pelacakan dan eskalasi selanjutnya



### Mengetahui performa bisnis secara real-time

Monitor performa penjualan dan tingkat kepuasan pelanggan melalui satu dasbor terintegrasi



FMCG



Oil &amp; Gas



Telko



Bank



Kurir

## Keunggulan Qontak Omnichannel CRM Dibanding CRM Lainnya

| Spesifikasi                      | Qontak Omnichannel CRM   | CRM Lainnya  |
|----------------------------------|--|--|
| <b>Kemudahan Penggunaan</b>      | <ul style="list-style-type: none"><li>✔ Penggunaan sistem modul yang mudah</li><li>✔ UI/UX yang sederhana</li><li>✔ Dapat digunakan di desktop dan mobile apps</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>✘ Penggunaan sistem modul yang tergabung</li><li>✘ UI/UX yang kompleks</li><li>✘ Tidak mendukung penggunaan pada mobile apps</li></ul> |
| <b>Pemenuhan Kebutuhan Lokal</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>✔ Fitur pelacakan GPS live untuk melacak mobilitas dari Tim Sales</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>✘ Tidak mendukung pelacakan GPS live untuk melacak mobilitas Tim Sales</li></ul>   |
| <b>Kustomisasi</b>               | <ul style="list-style-type: none"><li>✔ Fleksibel untuk di kustom dengan system open API</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>✘ Sulit untuk melakukan kustom</li><li>✘ Kustom akan membutuhkan biaya besar</li></ul>   |
| <b>Laporan dan Analisa</b>       | <ul style="list-style-type: none"><li>✔ Komprehensif</li><li>✔ Mendukung integrasi dengan platform lain</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>✘ Komprehensif, namun tidak fleksibel untuk dihubungkan dengan platform lain</li></ul>   |



## Keunggulan Qontak Omnichannel CRM Dibanding CRM Lainnya

| Spesifikasi         | Qontak Omnichannel CRM   | CRM Lainnya  |
|---------------------|--|--|
| Layanan End-to-End  | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Mendukung integrasi dengan channel komunikasi (chat, telepon, email) dan media sosial.</li></ul>                         | <ul style="list-style-type: none"><li>✗ Tidak semua CRM mendukung integrasi dengan channel komunikasi dan media sosial.</li></ul>                                    |
| Pelayanan Pelanggan | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Layanan dedikatif 24/7 tanpa biaya tambahan</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>✗ Terdapat biaya tambahan untuk mendapatkan layanan dedikatif</li></ul>  |
| Harga               | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Harga terjangkau</li><li>✓ Tidak ada biaya training</li><li>✓ Tidak ada biaya tambahan untuk layanan dedikatif</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>✗ Harga yang tinggi</li><li>✗ Ada biaya tambahan untuk training</li><li>✗ Ada biaya tambahan untuk layanan dedikatif</li></ul> |



**Prasetia**  
Telecommunication  
& Infrastructure Contractor

### Head Office

Jl. Antara No.47, RT.2/RW.1, Ps. Baru,  
Kecamatan Sawah Besar, Kota Jakarta Pusat,  
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10710



+62 021 50832830



[ict@prasetia.co.id](mailto:ict@prasetia.co.id)



[prasetia.co.id/qontak](https://prasetia.co.id/qontak)

