

Solusi Omnichannel

Mempercepat Penjualan & Pelayanan Pelanggan



Partner Resmi Business Solution Provider

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.

Pengelola Percakapan Pelanggan Untuk Pertumbuhan Bisnis Optimal



Kelola pesan pelanggan secara terpusat

Integrasi percakapan dari berbagai platform dalam satu dashboard untuk menjawab pesan secara mudah, cepat, dan tepat.



Organisir antrian menjawab pesan

Pembagian pelanggan secara otomatis untuk mengurangi antrian dalam menjawab pesan. Atur skema pembagian sesuai kebutuhan bisnis Anda.



Asisten robot untuk mempermudah kinerja

Menghadirkan layanan asisten robot untuk menjawab pertanyaan pelanggan tanpa menggunakan bantuan manusia.



Kirim pesan secara otomatis dan terjadwal

Menjaga hubungan baik dengan pelanggan melalui pengiriman pesan yang telah dipersonalisasi, secara otomatis.



Solusi Lengkap untuk Memudahkan Bisnis Anda

Omnichannel



- > **Multiple Device**
Kemudahan mengakses WhatsApp, Facebook Messenger, dan DM Instagram dalam satu dasbor melalui beberapa device.
- > **Asisten Robot**
Bantuan asisten robot untuk mengantarkan pelanggan pada divisi yang sesuai dan menjawab pertanyaan secara otomatis.
- > **Laporan dan Analisa**
Akses analisa komprehensif dari pesan yang diterima/dikirimkan oleh omnichannel secara realtime.

Sistem Tiket



- > **Sistem Ticketing**
Lacak dan monitor setiap permasalahan yang masuk pada pengelola percakapan.
- > **Laporan dan Analisa**
Akses dan pantau perkembangan penyelesaian masalah secara terarah melalui dashbor laporan.

Info Tambahan

Tampilan sistem tiket berikut dengan laporannya dapat disesuaikan terhadap kebutuhan pengguna.

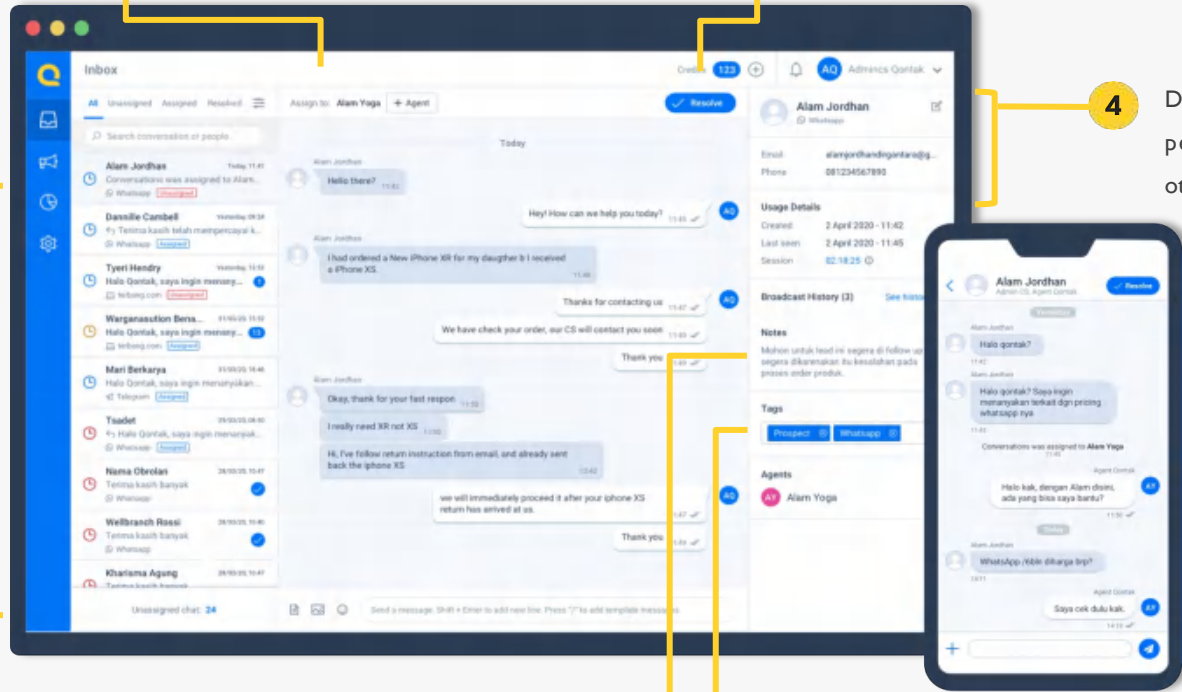
Manajemen Database



- > **Penyimpanan Data Pelanggan**
Kelola data pelanggan yang menghubungi Anda secara praktis melalui satu dasbor.
- > **Histori Pelanggan**
Lacak dan monitor setiap perkembangan dari pelanggan Anda secara otomatis dan mudah.
- > **Laporan dan Analisa**
Akses hasil analisa data pelanggan yang menghubungi perusahaan

Omnichannel

- 2 Pindahkan percakapan ke agen secara fleksibel.
- 3 Tombol 'Resolve' untuk menutup sesi percakapan.



1 Integrasi berbagai channel percakapan dalam satu dasbor.

- 4 Deteksi informasi pelanggan secara otomatis.
- 5 Kolom pencatatan hasil percakapan.
- 6 Pengkategorian setiap sesi percakapan.



Sistem Tiket

1

Filter untuk menampilkan tiket dengan kriteria tertentu.

2

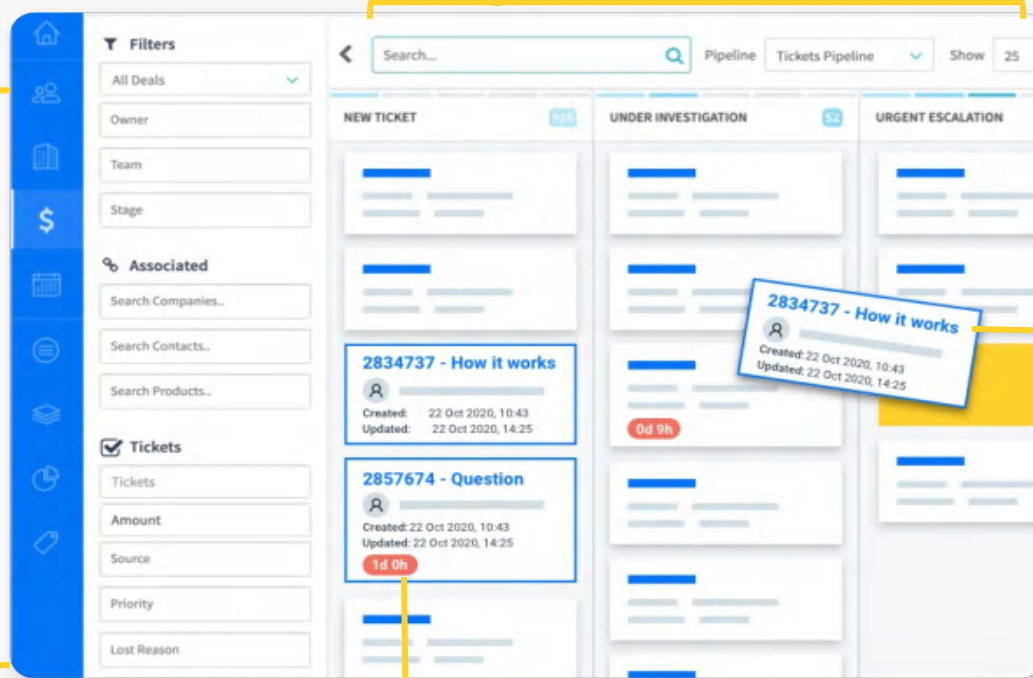
Tahapan pada sistem tiket yang bisa diubah sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3

Pembuatan tiket secara otomatis pada setiap sesi percakapan baru.

4

Rotting time untuk menandakan tiket yang sudah terlalu lama berada pada suatu tahapan tertentu.



Manajemen Database

1
 Histori dalam bentuk timeline untuk memudahkan proses monitoring aktivitas yang telah dilakukan pada pelanggan.

The screenshot displays the Qontak interface with a top navigation bar containing 'Notes', 'Tasks', 'Tickets', 'Calls', 'Email', 'Docs', and 'Meetings'. Below this is a text input field with the placeholder 'Add a note here or press '@' to chat with teammates...' and three icons: 'Add GPS', 'Add Photo', and 'Start Recording'. A vertical timeline on the left lists four activities:

- Lorenzo - made a note** (5 Nov 2020, 10:57 AM): Please take a look the invoice #INV12345
- Lorenzo - added deal** (4 Nov 2020, 3:42 PM)
- Lorenzo - created task for Juniper** (4 Nov 2020, 1:50 PM): Follow up to Qontak. Detail / Plan: Please make sure all the request are clear. A table below shows: Status: In Progress, Assigned to: Juniper, Priority: High, Due date: 10 Nov 2020.
- Lorenzo - changed company address** (3 Nov 2020, 9:31 AM)

To the right, a chat window titled 'Lorenzo - have conversation' (5 Nov 2020, 2:24 PM) shows a message from 'Mc Jordan' saying 'Hello there?' (11:42) and a bot response: 'Hello, thank you for contacting Qontak. We will reply your message shortly. Office hours: Monday - Friday 08:00 - 20:00 WIB. You can also call our main number at 6.285.71.8971.848. Thank you.' (11:43).

2
 Pembuatan catatan, tugas, tiket, telepon, email, dan pelampiran dokumen terkait dengan pelanggan.

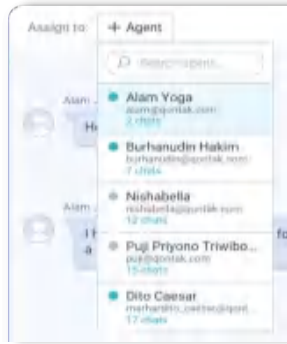
3
 Riwayat percakapan yang diperbaharui secara otomatis setiap terdapat percakapan baru.

4
 Monitoring tugas dan pengingat yang berkaitan dengan pelanggan.



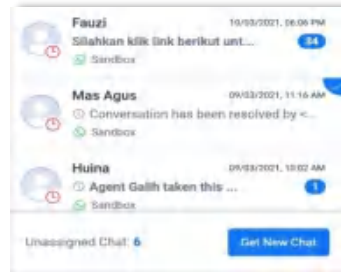
Rancang Skema Antrian Menjawab Pesan Sesuai Kebutuhan Anda

Alokasi Oleh Supervisor



Supervisor dapat mengalokasikan pelanggan kepada agen yang tersedia.

Alokasi Oleh Agen



Agen mengalokasikan pelanggan secara mandiri tanpa bantuan supervisor.

Alokasi Agen Otomatis



Sistem secara otomatis mendistribusikan pelanggan kepada agen yang tersedia.

Alokasi Agen Kustom



Sistem secara otomatis mendistribusikan pelanggan berdasarkan menu yang dipilih.



Perbedaan Fitur Layanan WhatsApp

	WhatsApp Personal	WhatsApp Business	WhatsApp API
Profil Bisnis			
Template Pesan			
Jumlah Agen		2	Tidak Terbatas
Manajemen Database			
Sistem Broadcast			
Laporan dan Analisis			
Tanda Centang Hijau*			

*Verifikasi tanda centang hijau WhatsApp berbeda dengan verifikasi WhatsApp API.
Wewenang pemberian tanda centang hijau berada sepenuhnya pada pihak WhatsApp di bawah Facebook.



Tipe Penggunaan WhatsApp Business API

Pelayanan Pelanggan (Sesi Inbound)

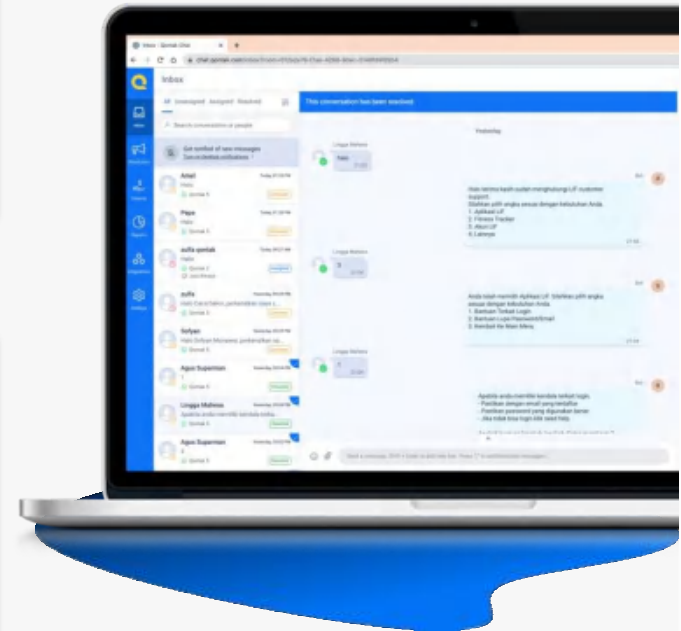
- Sesi percakapan yang dimulai oleh pelanggan ketika menghubungi nomor WhatsApp perusahaan Anda.
- Sesi percakapan akan bertahan hingga 24 jam, terhitung dari pesan terakhir yang dikirimkan oleh pelanggan.
- Sesi pelayanan pelanggan bebas biaya.

Notifikasi (Sesi Outbound*)

- Sesi percakapan yang dimulai oleh perusahaan Anda ketika menghubungi nomor WhatsApp pelanggan diluar sesi pelayanan pelanggan.
- Pesan yang dikirimkan merupakan template** yang telah diregistrasikan dan disetujui oleh pihak WhatsApp.
- Terdapat biaya per pesan saat pengiriman pesan notifikasi.

*Biaya per pesan outbound merujuk pada <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/> + 15% biaya manajemen.

**Pesan promosi saat ini tidak diperbolehkan untuk dikirim melalui WhatsApp Business API.



Solusi WhatsApp Business API Dalam Berbagai Macam Industri



FDC Dental Clinic

Alokasi Agen Kustom & Update Promo



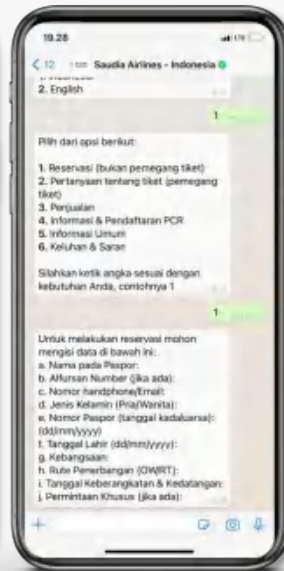
TSHD

Belanja Online



Saudia Airlines

Reservasi Pesawat

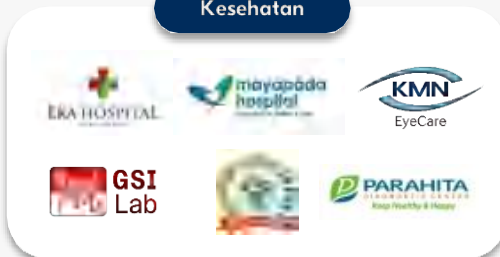


Telah Dipercaya oleh 1000+ Perusahaan di Indonesia

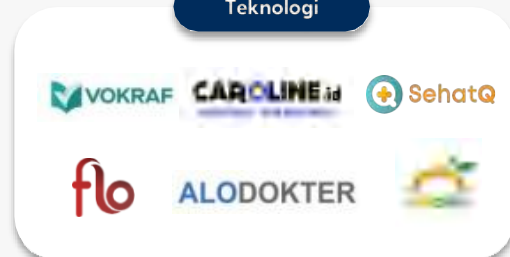
Pendidikan



Kesehatan



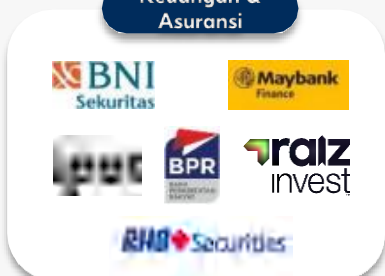
Teknologi



Pariwisata



Kuangan & Asuransi



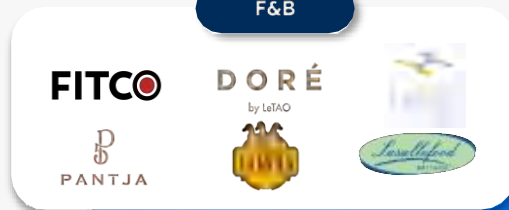
Home Living



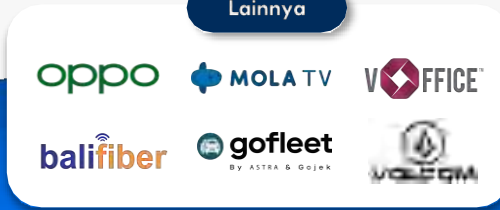
Komunitas



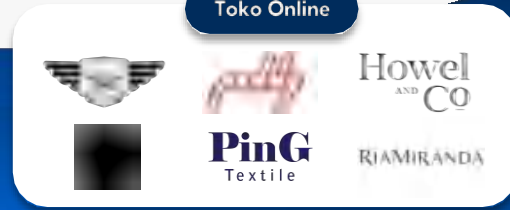
F&B



Lainnya



Toko Online



Dapatkan Sistem Omnichannel Untuk Bisnis Anda dengan 4 Langkah Mudah



Konsultasi

Komunikasikan ekspektasi dan keinginan anda dalam mengotomatisasi bisnis Anda dengan konsultan berpengalaman kami.



Registrasi

Tim Operasional kami akan membantu Anda untuk melakukan registrasi akun WhatsApp Business API kepada Facebook.



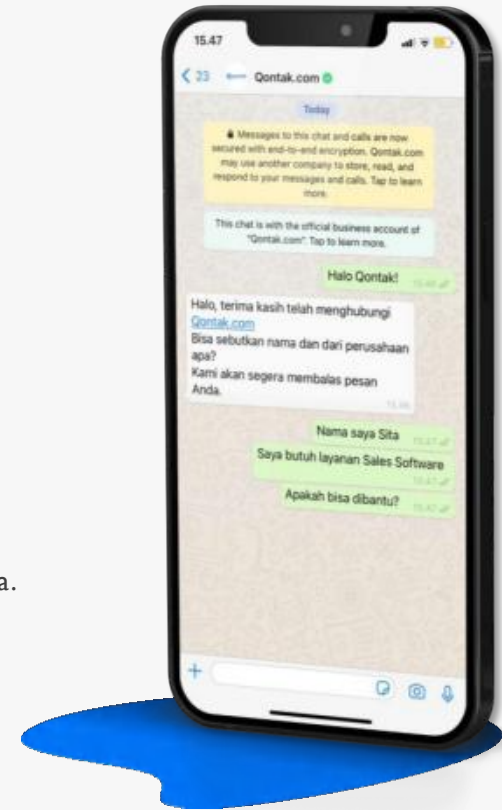
Pengaturan Sistem

Berdasarkan permintaan yang telah disampaikan, Tim Engineering kami akan membantu proses pembuatan akun dan pengaturan sistem pengelola pesan Anda.



Onboarding

Setelah proses registrasi dan pengaturan sistem selesai dilakukan, Tim Support kami akan mengadakan training dan serah terima sistem untuk perusahaan Anda.



Pertanyaan yang Sering Ditanyakan

› Bagaimana proses pendaftaran WhatsApp Business API?

- › Pada proses registrasi WhatsApp Business API, calon pengguna diharuskan untuk mempersiapkan beberapa kelengkapan seperti:
 1. Akun Facebook Business Manager
 2. Dokumen Legalitas, contoh: SIUP, TDP, atau dokumen legal lainnya.
Referensi lebih lanjut: <https://www.facebook.com/business/help/159334372093366>
 3. Website dan email berdomainsama
Jika perusahaan Anda belum memiliki website, Qontak memiliki layanan pembuatan website.
- › Proses registrasi terdiri atas 2 tahapan, yaitu:
 1. Verifikasi Facebook Business Manager (5-7 hari kerja)
 2. Pendaftaran Nomor dan Display Name WhatsApp Business Official (2-3 hari kerja)

› Adakah jaminan akan pemberian ‘centang hijau’ apabila saya telah berlangganan WhatsApp Business API?

- › Untuk mendapatkan ‘centang hijau’ atau akun resmi, pengguna WhatsApp API diharuskan melakukan verifikasi akun resmi setelah akun WhatsApp Business API telah diaktifkan. Verifikasi dapat dilakukan setelah nomor WhatsApp Business API telah digunakan selama 1-2 hari.
- › Wewenang pemberian akun resmi berada sepenuhnya pada pihak WhatsApp dibawah Facebook. Qontak tidak menjamin pemberian akun resmi kepada pengguna. WhatsApp melakukan penilaian untuk pemberian akun resmi secara tertutup dengan spesifikasi penilaian yang tidak di publikasikan.

Pertanyaan yang Sering Ditanyakan

> Apakah pengguna tetap dapat menggunakan panggilan telepon setelah menggunakan WhatsApp Business API?

Tidak. Penggunaan WhatsApp Business API terbatas hanya untuk menerima dan mengirimkan pesan.

Adapun fitur dari WhatsApp Pribadi atau WhatsApp Business yang tidak ada pada WhatsApp Business API adalah?

1. Telepon
2. Update Status
3. Grup
4. Katalog

> Apakah semua bisnis dapat menggunakan WhatsApp Business API?

Tidak. Terdapat beberapa kategori bisnis yang tidak diizinkan untuk menggunakan WhatsApp Business API. Penjelasan lengkap terkait dengan bisnis yang diizinkan dan tidak dapat diakses pada halaman dibawah ini:

<https://www.whatsapp.com/policies/commerce-policy/>

> Jika pengguna memutuskan untuk berhenti menggunakan WhatsApp Business API, apakah nomor yang sudah didaftarkan bisa dikembalikan menjadi WhatsApp Personal atau Whatsap Business?

Tidak. WhatsApp tidak mengizinkan pengguna untuk melakukan downgrade akun dari WhatsApp Business API menjadi WhatsApp Personal/Business. Penjelasan lengkap terkait downgrade akun dapat diakses pada halaman ini:

<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/guides/phone-number#migration>



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



prasetia.co.id/qontak

