AI AGENT · NO. 36 / 47 TRIASE & PERUTEAN EMAIL

36

Dynamic Routing of Incoming Customer Emails Agent

Mengklasifikasi dan merutekan email pelanggan menjadi kasus CRM secara otomatis.

BUSINESS FUNCTION
Customer service

DOMAIN / PLATFORM
CRM / Customer Engagement

INDUSTRI
Retail

TEKNOLOGI
Otomasi alur kerja | model klasifikasi AI | LLM | CRM

01 · RINGKASAN

Menyederhanakan customer service dengan mengklasifikasi email masuk, mengumpulkan detail yang kurang, dan memperbarui kasus otomatis di CRM. Memberi karyawan rekomendasi jelas dan workflow terstruktur.

CARA KERJA

Agent memantau shared mailbox customer service. Setiap email baru dibaca dan diklasifikasi, misalnya permintaan support, klaim, atau info order. Agent mengecek apakah data yang dibutuhkan sudah lengkap; bila belum, agent menyiapkan pertanyaan lanjutan ke pelanggan. Data lalu dicatat ke kasus di CRM, lengkap dengan kategori dan indikator merah/kuning/hijau atas keyakinan klasifikasinya.

Dampak bisnis

- ✓ Efisiensi meningkat
- ✓ Biaya operasional lebih rendah
- ✓ Kepuasan pelanggan
- ✓ Kesalahan berkurang
- ✓ Penyelesaian lebih cepat
- ✓ Keputusan berbasis data

SEKILAS

4	5	3	4
fitur utama	tahap inti agent	sistem bisnis terhubung	kontrol tata kelola

ISI DOKUMEN

01 Ringkasan & cara kerja 1
02 Tantangan & solusi 2
03 Arsitektur solusi 3
04 Prototipe & implementasi 4

02 · TANTANGAN & SOLUSI

Masalah yang diselesaikan

Hambatan yang umum dihadapi tim, kemampuan inti agent untuk mengatasinya, dan nilai bisnis yang dihasilkan.

TANTANGAN

Tantangan bisnis

Kondisi saat ini sebelum agent diterapkan.

01 Pelanggan menerima volume email tinggi setiap hari; tim support khusus harus membaca, mengklasifikasi, dan memproses tiap email manual.

02 Banyak email berbasis permintaan (support, klaim, info order) dan sering butuh pertanyaan lanjutan sebelum bisa diinput ke CRM.

SOLUSI · DYNAMIC ROUTING OF INCOMING CUSTOMER EMAILS AGENT

Mengklasifikasi dan merutekan email pelanggan menjadi kasus CRM secara otomatis.

KEMAMPUAN

Fitur utama

4 kemampuan inti yang dijalankan agent.

01
Automated email classification

Memindai email di shared mailbox, mengidentifikasi tipe permintaan dan mengevaluasi isinya.

02
Category assignment

Menetapkan kategori yang benar di CRM berdasarkan klasifikasi.

03
Automatic record creation

Menambahkan informasi ke entitas CRM yang tepat.

04
Self-evaluation with traffic-light visualization

Menilai klasifikasinya sendiri dan menampilkan hasil merah/kuning/hijau di CRM.

NILAI

Manfaat

Nilai bisnis yang dapat diharapkan.

- ✓ Beban tim support lebih rendah
- ✓ Lebih sedikit entri manual di CRM
- ✓ Akurasi klasifikasi & routing lebih tinggi
- ✓ Penanganan kasus lebih cepat & konsisten
- ✓ Pengalaman pelanggan lebih baik

03 · ARSITEKTUR

Arsitektur solusi

Bagaimana data bergerak dari sumber dan kanal, diproses inti agent secara berurutan, hingga tercatat di sistem bisnis.



Alur data langkah demi langkah

6 LANGKAH

LANGKAH 01
Email diterima
Alur otomasi mendeteksi email baru di shared mailbox CS dan meneruskan isi serta lampirannya ke agent.

LANGKAH 02
Permintaan diklasifikasi
Model AI menentukan tipe permintaan (support, klaim, info order) dan mengekstrak nomor order, produk, serta kontak.

LANGKAH 03
Data dicocokkan
Agent mencari kontak dan order di CRM, lalu mengecek field wajib untuk kategori tersebut.

LANGKAH 04
Data dilengkapi
Bila ada data yang kurang, agent menyiapkan pertanyaan lanjutan ke pelanggan dan menandai kasus menunggu jawaban.

LANGKAH 05
Kasus dicatat
Kasus dibuat atau diperbarui di CRM dengan kategori, ringkasan, dan rekomendasi langkah untuk petugas.

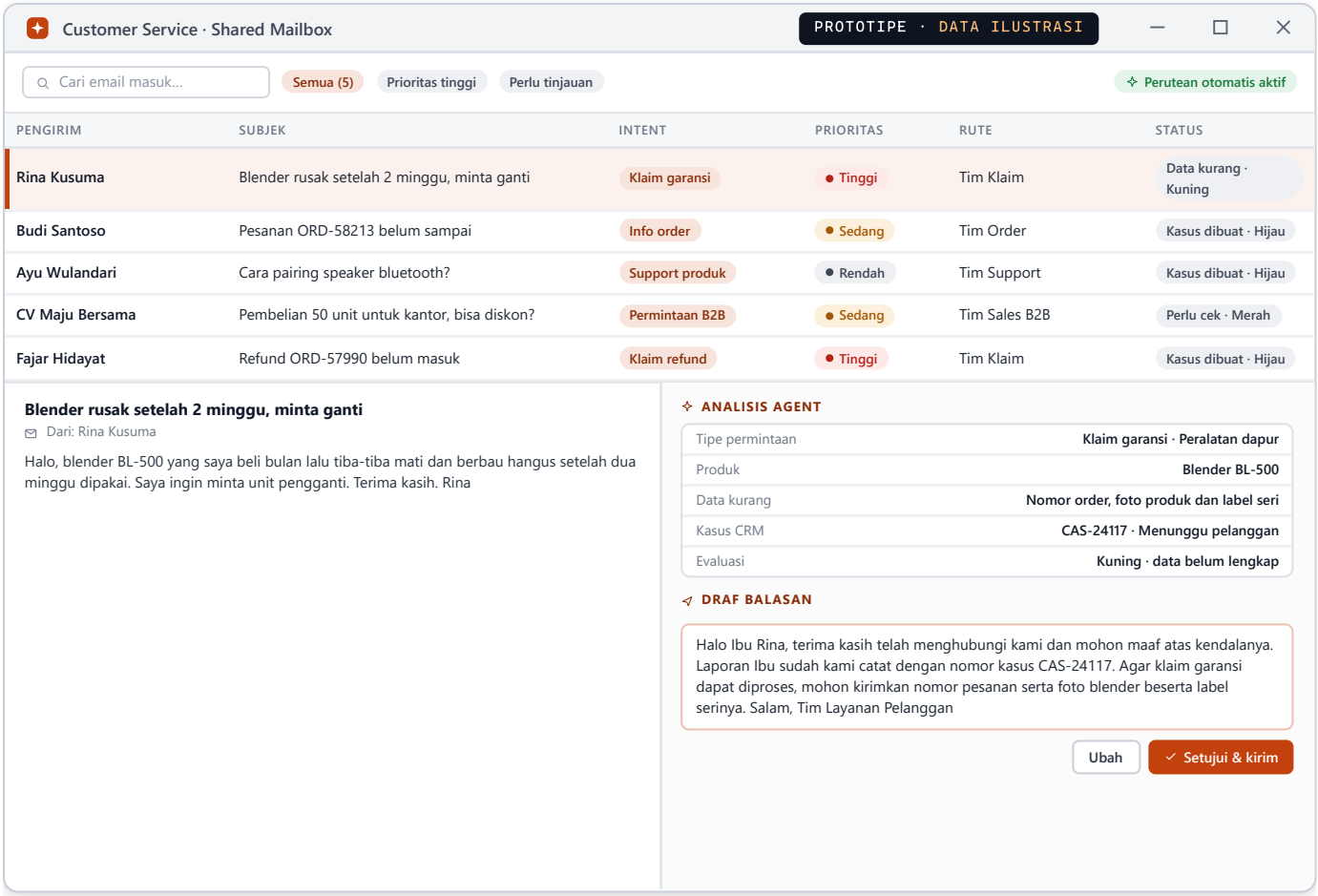
LANGKAH 06
Evaluasi ditampilkan
Agent menilai keyakinannya; status hijau, kuning, atau merah tampil di CRM untuk memandu prioritas review.

04 · PROTOTIPE

Seperti apa di layar

SKENARIO

Pagi hari, shared mailbox toko daring PT Ritel Cahaya Abadi menerima puluhan email. Agent mengklasifikasi tiap email, membuat kasus di CRM, dan meminta data yang kurang ke pelanggan.



1. Setiap email baru langsung diberi tipe permintaan, prioritas, dan tim tujuan.
2. Kolom status menampilkan hasil evaluasi diri agent dengan warna hijau, kuning, atau merah.
3. Panel detail menunjukkan data yang sudah terbaca dan data yang masih kurang untuk klaim garansi.
4. Draf pertanyaan lanjutan disiapkan otomatis, sementara kasus CAS-24117 sudah tercatat di CRM.

Tahapan implementasi

4 FASE

1. **Analisis Email & Kasus**
   Mengelompokkan contoh email historis, menyepakati kategori, dan field wajib per tipe kasus di CRM.
2. **Build & Integrasi**
   Membangun alur otomasi, model klasifikasi, dan pemetaan ke entitas CRM.
3. **Pilot Paralel**
   Agent mengklasifikasi paralel dengan tim support; hasil dibandingkan untuk kalibrasi ambang warna.
4. **Go-live & Pemantauan**
   Mengaktifkan pembuatan kasus otomatis dan memantau akurasi serta kasus merah secara berkala.

Yang perlu disiapkan

- CRM dengan struktur kategori kasus yang disepakati
- Akses akun layanan ke shared mailbox customer service
- Platform otomasi alur kerja dengan kapasitas model AI dan akses LLM
- Contoh email historis yang sudah diklasifikasi sebagai data uji

Metrik yang layak dipantau

- Waktu dari email masuk hingga kasus tercatat di CRM
- Proporsi kasus berstatus hijau, kuning, dan merah
- Tingkat koreksi kategori oleh petugas support
- Waktu tunggu jawaban atas pertanyaan lanjutan

AI Agent Solutions

Tenaga kerja digital untuk proses bisnis Anda — diskusikan penerapan agent ini untuk proses Anda.