AI AGENT · NO. 42 / 47 TANYA-JAWAB PENGETAHUAN

Manual Chatbot Agent

Mengubah manual dan aturan bisnis yang kompleks menjadi jawaban praktis.

BUSINESS FUNCTION

Human resources | Finance | Operations | Legal

DOMAIN / PLATFORM

Produktivitas & kolaborasi | Modern work | Manajemen dokumen

INDUSTRI

Semua industri

TEKNOLOGI

aplikasi perkantoran & kolaborasi / repositori dokumen

01 · RINGKASAN

Definisi bisnis, kebijakan, dan aturan kalkulasi yang kompleks sulit ditemukan dan lebih sulit lagi diinterpretasi. Manual Chatbot Agent ini mengubah dokumentasi internal menjadi jawaban praktis yang bisa diterapkan karyawan dalam pekerjaan.

CARA KERJA

Manual, kebijakan, dan dokumen teknis yang sudah disetujui di repositori dokumen diindeks secara berkala. Saat karyawan bertanya dengan bahasa sehari-hari lewat aplikasi chat kerja atau intranet, agent mencari bagian dokumen yang relevan, menerjemahkan definisi atau rumus ke bahasa bisnis, memberi contoh perhitungan, dan selalu menyertakan rujukan dokumen. Pertanyaan di luar cakupan diteruskan ke pemilik kebijakan.

Dampak bisnis

- ✓ Efisiensi meningkat
- ✓ Biaya operasional lebih rendah
- ✓ Penyelesaian lebih cepat
- ✓ Kualitas kerja meningkat
- ✓ Kesalahan berkurang
- ✓ Fleksibilitas
- ✓ Pengalaman karyawan lebih baik

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 Organisasi bergantung pada manual, kebijakan, dan dokumentasi teknis untuk menentukan proses, KPI, dan aturan bisnis.

02 Mencari informasi yang tepat memakan waktu; tim/wilayah/fungsi bisa menafsirkan definisi atau kalkulasi kompleks secara berbeda.

SOLUSI · MANUAL CHATBOT AGENT

Mengubah manual dan aturan bisnis yang kompleks menjadi jawaban praktis.

KEMAMPUAN

Fitur utama

4 kemampuan inti yang dijalankan agent.

01
Natural-language Q&A

Pengguna bertanya langsung alih-alih mencari di dokumentasi panjang.

02
Complexity made simple

Definisi teknis, formula, dan logika kalkulasi diterjemahkan ke bahasa bisnis sederhana.

03
Practical examples

Aturan dan kalkulasi dijelaskan lewat contoh relevan.

04
Source-based guidance

Jawaban berdasarkan manual, kebijakan, dan dokumentasi internal yang disetujui.

NILAI

Manfaat

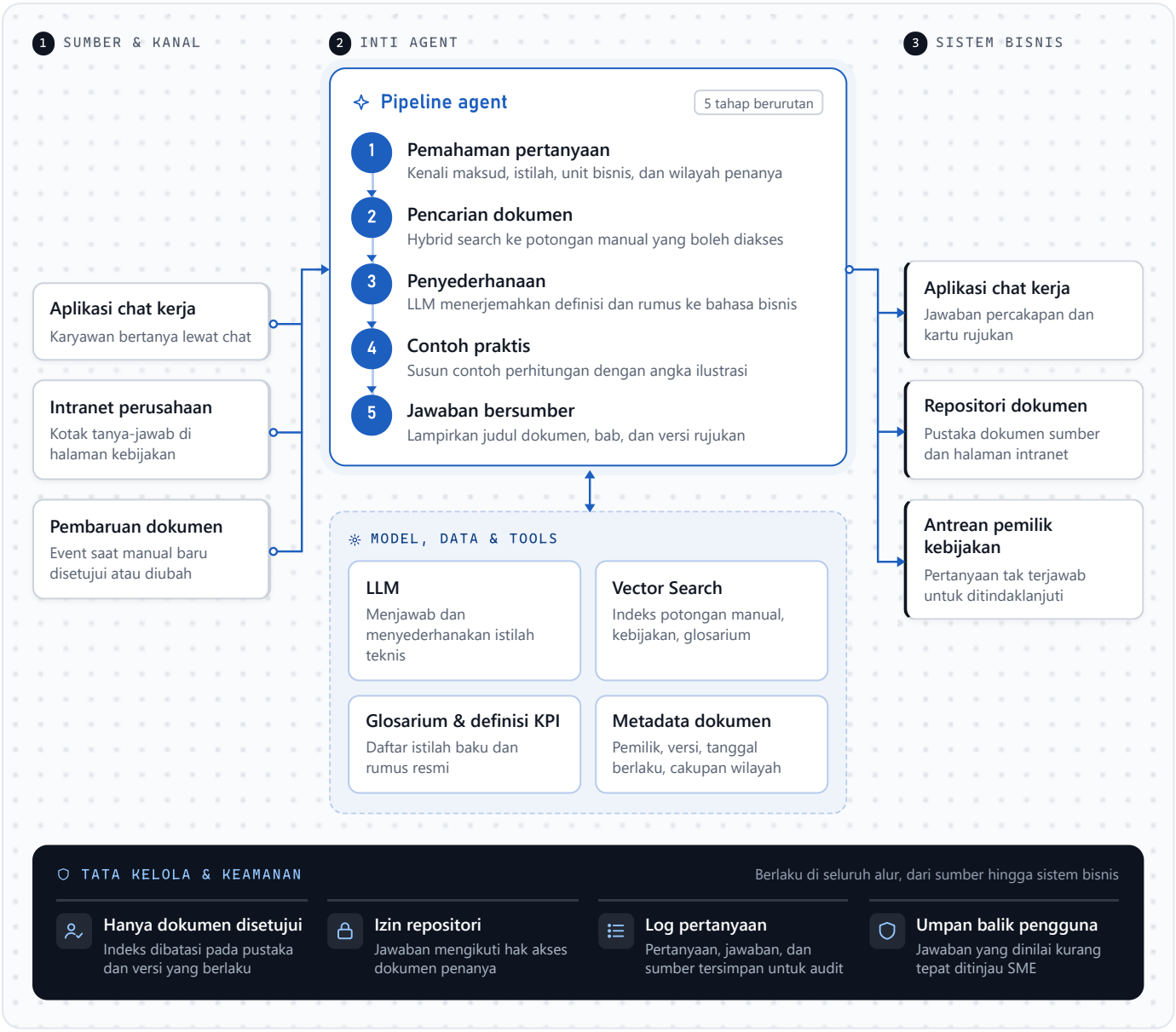
Nilai bisnis yang dapat diharapkan.

- ✓ Definisi dan aturan bisnis kompleks lebih mudah dipahami
- ✓ Ketergantungan pada SME untuk pertanyaan berulang berkurang
- ✓ Pengetahuan internal lebih mudah diakses dan diterapkan
- ✓ Waktu mencari manual berkurang
- ✓ Konsistensi lintas tim dan wilayah meningkat

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
Kurasi sumber
Pemilik proses menetapkan pustaka repositori dokumen berisi manual, kebijakan, dan glosarium yang disetujui sebagai sumber jawaban.

LANGKAH 02
Pengindeksan berkala
Dokumen dipecah per bab, diberi metadata versi dan wilayah, lalu diindeks; perubahan dokumen memicu indeks ulang.

LANGKAH 03
Pertanyaan karyawan
Karyawan bertanya lewat aplikasi chat kerja atau intranet, misalnya cara menghitung KPI atau batas klaim biaya perjalanan.

LANGKAH 04
Pencarian sesuai hak akses
Agent mengambil bagian dokumen paling relevan yang boleh dibaca penanya, sesuai wilayah dan unit bisnisnya.

LANGKAH 05
Jawaban yang bisa diterapkan
LLM menyusun jawaban ringkas, rumus dalam bahasa bisnis, contoh perhitungan, dan rujukan bab dokumen.

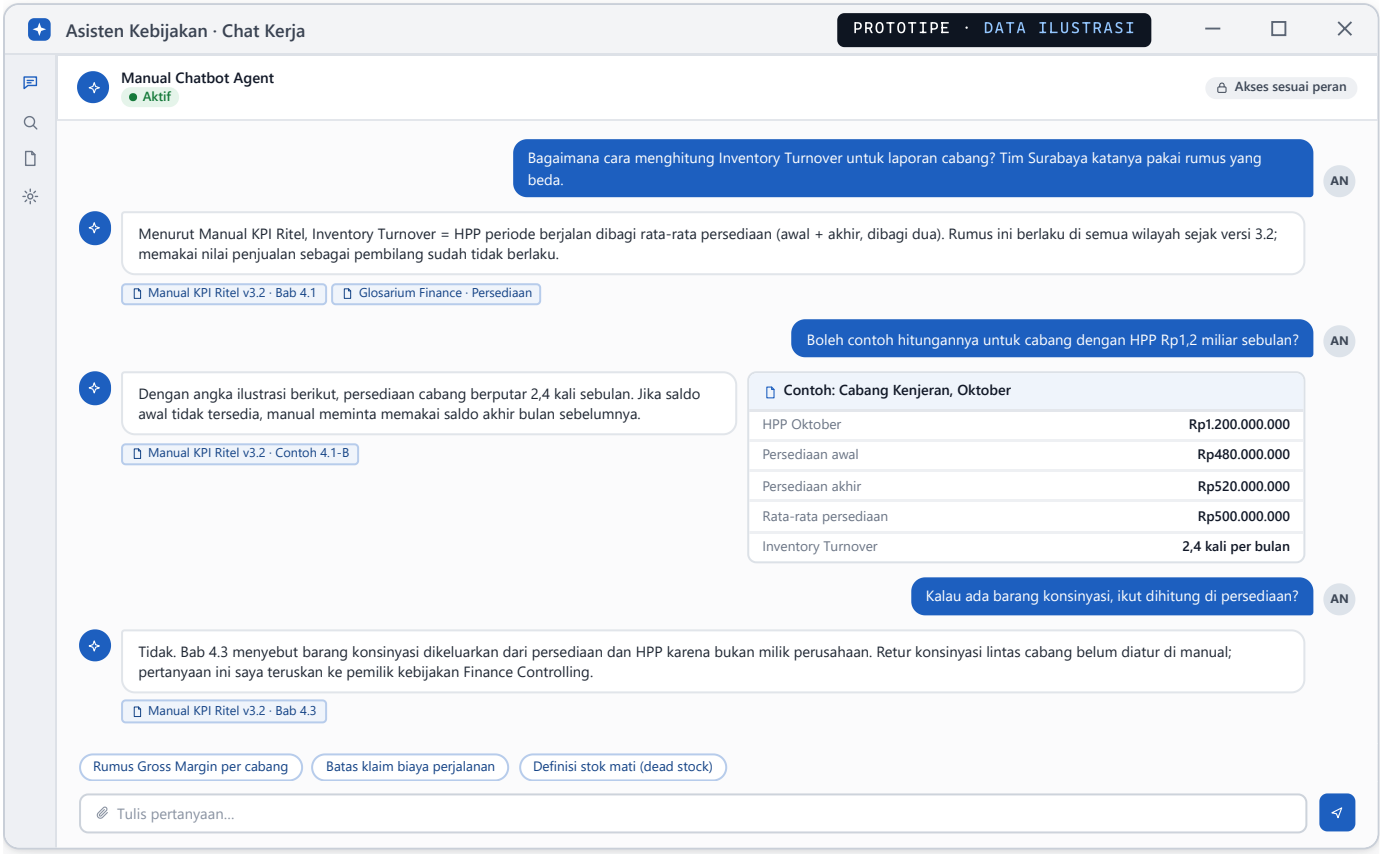
LANGKAH 06
Eskalasi & perbaikan manual
Bila sumber tidak ditemukan, agent menyatakannya dan meneruskan pertanyaan ke pemilik kebijakan untuk melengkapi manual.

04 · PROTOTIPE

Seperti apa di layar

SKENARIO

Supervisor area PT Nusantara Retail Prima perlu memahami rumus resmi Inventory Turnover sebelum rapat evaluasi cabang, karena cabang Surabaya dan Jakarta ternyata memakai cara hitung yang berbeda.



1. Pertanyaan diajukan dengan bahasa sehari-hari di aplikasi chat kerja, tanpa perlu tahu letak dokumennya.
2. Jawaban menyebut rumus resmi dan menjelaskan mengapa rumus lama di sebagian wilayah tidak berlaku lagi.
3. Kartu contoh perhitungan memakai angka ilustrasi agar aturan langsung bisa diterapkan.
4. Setiap jawaban mencantumkan bab manual; hal yang belum diatur diteruskan ke pemilik kebijakan.

Tahapan implementasi

4 FASE

1. **Inventaris dokumen**
   Kumpulkan manual, kebijakan, dan glosarium yang berlaku; tetapkan pemilik dan status persetujuan tiap dokumen.
2. **Indeks & hak akses**
   Hubungkan pustaka repositori dokumen, atur metadata versi dan wilayah, serta sinkronkan izin akses dokumen.
3. **Uji bersama SME**
   SME menguji pertanyaan nyata, menilai ketepatan jawaban, dan melengkapi glosarium istilah.
4. **Rilis di chat kerja**
   Publikasikan ke aplikasi chat kerja dan intranet, aktifkan log, umpan balik pengguna, dan alur eskalasi.

Yang perlu disiapkan

- Manual dan kebijakan terkini tersimpan di repositori dokumen dengan versi yang jelas
- Pemilik dokumen per area (HR, Finance, Operasional, Legal) yang bisa dihubungi
- Aplikasi perkantoran & kolaborasi dengan chat kerja dan izin integrasi aplikasi
- Daftar pertanyaan yang sering diajukan sebagai bahan pengujian

Metrik yang layak dipantau

- Jumlah pertanyaan terjawab tanpa eskalasi ke SME
- Persentase jawaban yang menyertakan rujukan dokumen
- Rating kepuasan jawaban dari pengguna
- Topik pertanyaan yang belum tercakup manual

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