AI AGENT · NO. 44 / 47 ASISTEN PERCAKAPAN

Meeting Recap and Follow-up Agent

Membuat ringkasan meeting dan tindak lanjut dari percakapan pelanggan.

BUSINESS FUNCTION
Sales / pre-sales

DOMAIN / PLATFORM
CRM / Customer Engagement

INDUSTRI
Semua industri

01 · RINGKASAN

Menghilangkan beban administratif catatan meeting. Sales menangkap percakapan pelanggan lewat suara, rekaman, atau transkrip; agent mengubahnya menjadi ringkasan terstruktur dan follow-up yang menjaga data CRM akurat, lengkap, dan mutakhir.

CARA KERJA

Setelah bertemu pelanggan, sales mengunggah rekaman atau transkrip, atau bercerita lewat suara sementara agent mengajukan pertanyaan pelengkap. Agent mentranskrip, mengenali akun dan kontak di CRM, lalu menyusun ringkasan terstruktur: topik, kebutuhan, sinyal pelanggan, dan keputusan. Tindak lanjut yang terdeteksi diusulkan sebagai task, meeting, atau opportunity, dan baru dibuat di CRM setelah sales menyetujui.

Dampak bisnis

- ✓ Efisiensi meningkat
- ✓ Biaya operasional lebih rendah
- ✓ Kualitas kerja meningkat
- ✓ Keputusan berbasis data
- ✓ Kesalahan berkurang
- ✓ Pertumbuhan pendapatan

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 Tim sales berbicara dengan pelanggan online, telepon, dan tatap muka, dan diharapkan mencatat hasil, kesepakatan, dan follow-up di CRM.

02 Usaha manual, tekanan waktu, dan ketidakcocokan dengan workflow membuatnya tidak konsisten.

03 Insight hilang, aksi terlewat, dan data CRM tidak andal untuk eksekusi, pelaporan, dan forecasting.

SOLUSI · MEETING RECAP AND FOLLOW-UP AGENT

Membuat ringkasan meeting dan tindak lanjut dari percakapan pelanggan.

KEMAMPUAN

Fitur utama

4 kemampuan inti yang dijalankan agent.

01
Multi-channel conversation input

Unggah rekaman audio atau transkrip meeting pelanggan.

02
Voice-based conversation capture

Profesional merekap meeting secara lisan lewat dialog tanya-jawab dalam konteks pelanggan.

03
Automatic conversation summarization

Ringkasan terstruktur: topik, kebutuhan & sinyal pelanggan, keputusan.

04
Follow-up detection and actions

Mendeteksi tindak lanjut konkret, mengusulkan, dan mengeksekusinya (buat task, jadwalkan meeting, buat opportunity).

NILAI

Manfaat

Nilai bisnis yang dapat diharapkan.

- ✓ Ringkasan meeting konsisten dan berkualitas dengan lebih sedikit administrasi
- ✓ Tindak lanjut kesepakatan lebih kuat
- ✓ Sales bisa berbicara alih-alih mengetik
- ✓ Data CRM lebih lengkap dan andal
- ✓ Lebih sedikit waktu dokumentasi manual

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
Tangkap percakapan
Sales mengunggah rekaman atau transkrip, atau merekap secara lisan lewat ponsel segera setelah kunjungan pelanggan.

LANGKAH 02
Transkripsi & konteks
Audio diubah menjadi teks; agent mengenali pelanggan, kontak, dan opportunity yang dibahas dari data CRM.

LANGKAH 03
Tanya-jawab pelengkap
Pada rekap suara, agent menanyakan hal yang belum jelas, misalnya anggaran, pengambil keputusan, atau tenggat.

LANGKAH 04
Ringkasan terstruktur
LLM menyusun ringkasan berisi topik, kebutuhan dan sinyal pelanggan, keputusan, serta risiko deal.

LANGKAH 05
Usulan tindak lanjut
Aksi konkret ditampilkan sebagai usulan task, meeting, atau opportunity lengkap dengan penanggung jawab dan tanggal.

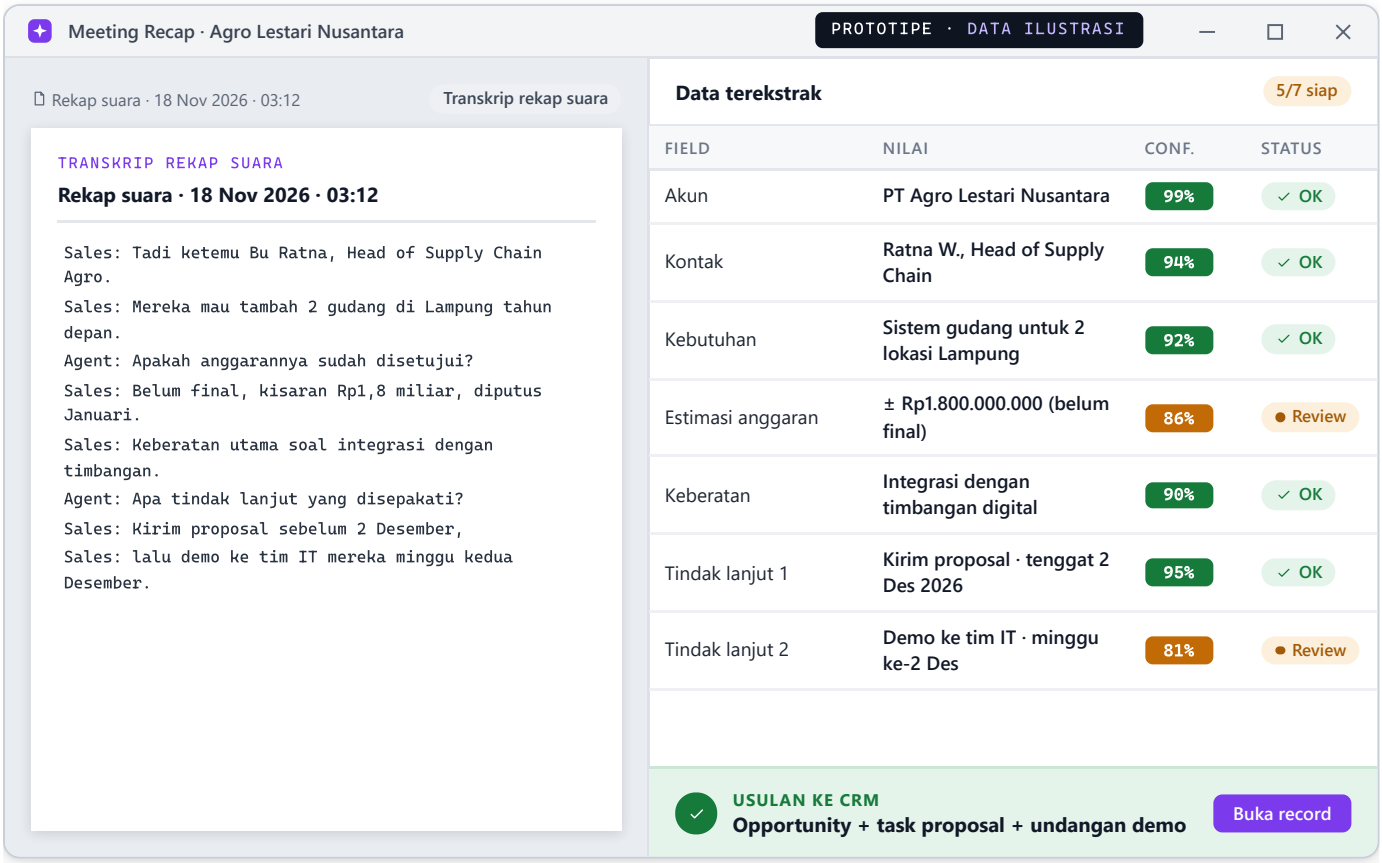
LANGKAH 06
Simpan ke CRM
Setelah sales menyetujui atau mengedit, ringkasan dan tindak lanjut tercatat di CRM dan kalender.

04 · PROTOTIPE

Seperti apa di layar

SKENARIO

Account manager baru selesai meeting dengan PT Agro Lestari Nusantara tentang perluasan sistem gudang. Ia merekam rekap lisan tiga menit di mobil, lalu agent menyusun ringkasan dan tindak lanjut untuk CRM.



1. Kiri: transkrip rekap lisan, termasuk pertanyaan pelengkap yang diajukan agent.
2. Kanan: field ringkasan yang siap masuk CRM, masing-masing dengan skor keyakinan.
3. Anggaran dan jadwal demo ditandai review karena belum pasti; sales bisa mengedit sebelum menyimpan.
4. Setelah disetujui, agent membuat opportunity, task proposal, dan draf undangan demo di kalender.

Tahapan implementasi

4 FASE

1 Desain rekap

Sepakati format ringkasan, field CRM wajib, dan jenis tindak lanjut yang boleh dibuat agent.

2 Integrasi CRM

Hubungkan CRM, kalender, dan sumber rekaman atau transkrip dengan izin akun pengguna.

3 Pilot tim sales

Uji bersama satu tim sales pada meeting nyata dan sesuaikan pertanyaan pelengkap agent.

4 Rollout

Perluas ke tim lain, aktifkan akses mobile, dan pantau kualitas data CRM.

Yang perlu disiapkan

- CRM yang dapat diakses via API, beserta definisi field aktivitas dan opportunity
- Kebijakan perekaman dan persetujuan pelanggan yang jelas
- Akses ke transkrip rapat online bila ingin dipakai
- Perwakilan sales yang menguji dan memberi masukan format ringkasan

Metrik yang layak dipantau

- Persentase meeting pelanggan yang tercatat di CRM
- Waktu dari meeting selesai hingga rekap tersimpan
- Tindak lanjut yang dibuat dan diselesaikan tepat waktu
- Kelengkapan field opportunity di CRM

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