AI AGENT · NO. 07 / 47 PEMANTAUAN & KEPATUHAN

07

Conversation Analysis Agent

Menganalisis transkrip panggilan layanan untuk menilai kualitas dan kepatuhan.

BUSINESS FUNCTION
Customer service

DOMAIN / PLATFORM
CRM / Customer Engagement

INDUSTRI
Semua industri

TEKNOLOGI
Speech-to-Text

01 · RINGKASAN

Agent ini menganalisis transkrip panggilan layanan untuk memeriksa apakah agen mengikuti script dan mengajukan pertanyaan yang tepat pada waktu yang tepat. Mengatasi keterbatasan review manual dan tool QA berbasis aturan yang kesulitan menangkap nuansa percakapan alami.

CARA KERJA

Rekaman atau transkrip panggilan layanan dikirim ke agent setelah panggilan selesai. Rekaman audio atau video diubah ke teks dulu, lalu percakapan dibagi per tahap: pembukaan, verifikasi, penyelesaian, dan penutupan. Agent menilai tiap tahap terhadap script dan pertanyaan wajib, termasuk apakah ditanyakan pada saat yang tepat, lalu memberi skor beserta kutipan bukti. Supervisor melihat tren dan bahan coaching.

SEKILAS

2	5	3	4
fitur utama	tahap inti agent	sistem bisnis terhubung	kontrol tata kelola

Dampak bisnis

- ✓ Efisiensi meningkat
- ✓ Mudah diskalakan
- ✓ Kepuasan pelanggan
- ✓ Kualitas kerja meningkat

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 Contact center menangani ribuan panggilan per hari; tiap panggilan harus mengikuti script dan pertanyaan wajib agar kualitas konsisten dan patuh.

02 Review transkrip manual lambat, padat karya, dan hanya mencakup sebagian kecil interaksi.

03 Tool berbasis aturan tidak punya pemahaman kontekstual — menyisakan celah QA dan menyulitkan temuan coaching atau risiko kepatuhan dalam skala besar.

SOLUSI · CONVERSATION ANALYSIS AGENT

Menganalisis transkrip panggilan layanan untuk menilai kualitas dan kepatuhan.

KEMAMPUAN

Fitur utama

2 kemampuan inti yang dijalankan agent.

01

Conversation scoring

Menganalisis transkrip terhadap metrik kualitas yang telah ditentukan dan memberi skor tiap interaksi.

02

Speech-to-Text

Dapat memakai rekaman audio/video sebagai sumber dengan mengonversinya ke teks.

NILAI

Manfaat

Nilai bisnis yang dapat diharapkan.

- ✓ Pemrosesan interaksi pelanggan lebih cepat dan konsisten.
- ✓ Menghilangkan bias manusia dari analisis kualitatif.

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
Panggilan selesai
Rekaman atau transkrip dikirim otomatis dari sistem contact center beserta metadata: agen, antrean, dan topik.

LANGKAH 02
Audio menjadi teks
Speech-to-Text menghasilkan transkrip dengan pemisahan pembicara dan timestamp; data pribadi dapat dimasking.

LANGKAH 03
Percakapan disegmentasi
Transkrip dibagi per tahap sehingga agent tahu kapan pertanyaan wajib seharusnya muncul.

LANGKAH 04
Dinilai terhadap rubrik
LLM memeriksa setiap metrik secara kontekstual, termasuk parafrase, lalu memberi skor dan kutipan bukti.

LANGKAH 05
Hasil dikirim ke sistem
Skor masuk ke dashboard QA dan ditautkan ke case di CRM; pelanggaran prioritas memicu notifikasi.

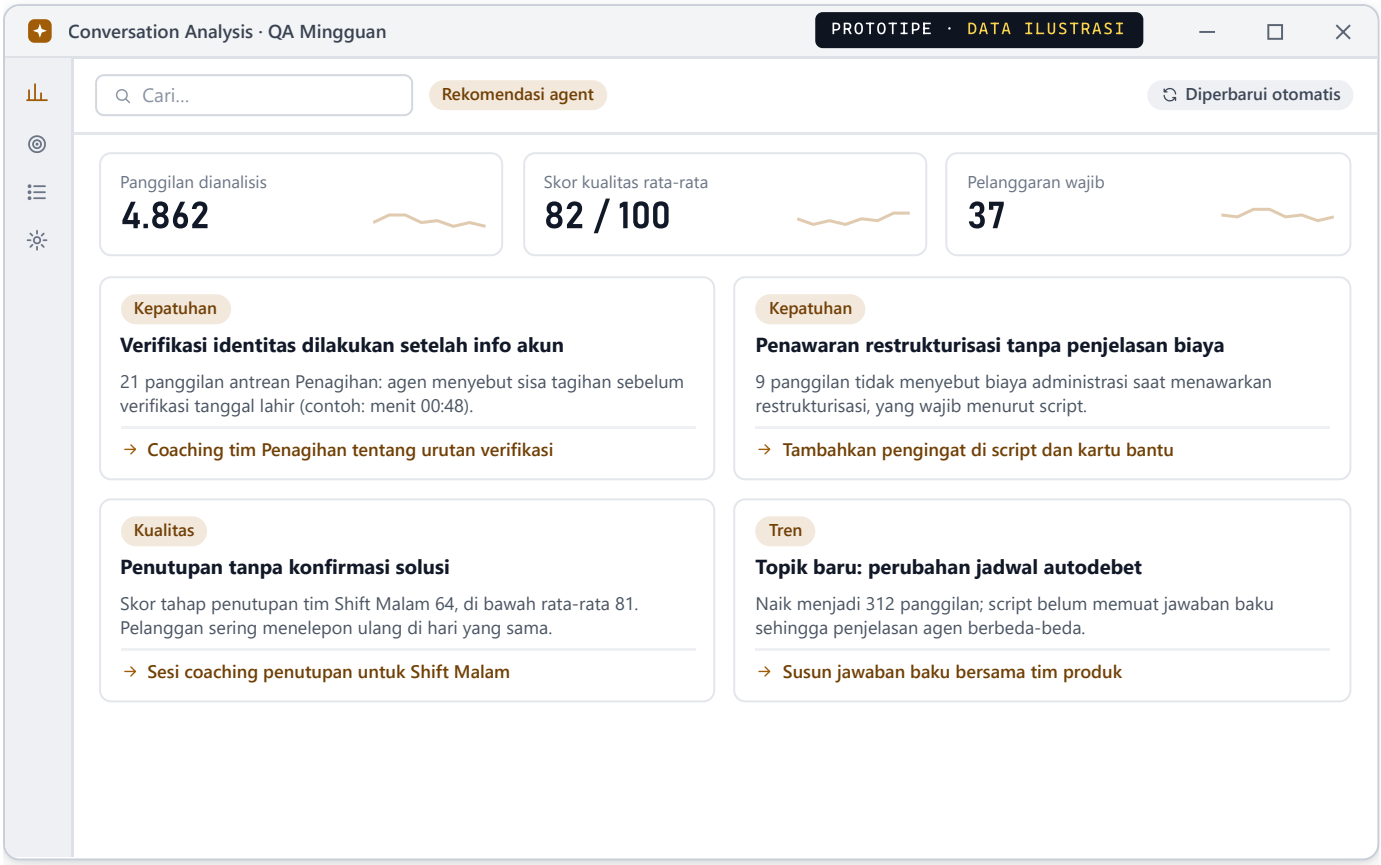
LANGKAH 06
Coaching berbasis tren
Supervisor melihat pola per agen dan topik, lalu menyusun coaching dari contoh panggilan nyata.

04 · PROTOTIPE

Seperti apa di layar

SKENARIO

Supervisor contact center sebuah perusahaan layanan pembiayaan meninjau hasil analisis seluruh panggilan pekan ini untuk menentukan prioritas coaching dan risiko kepatuhan.



1. Angka utama menunjukkan cakupan analisis pekan ini, skor rata-rata, dan jumlah pelanggaran kalimat wajib.
2. Setiap temuan menyertakan bukti dari transkrip, termasuk contoh timestamp, agar supervisor dapat memutar ulang.
3. Pelanggaran urutan verifikasi terdeteksi karena agent memahami waktu pertanyaan, bukan hanya ada atau tidaknya.
4. Topik yang sedang naik ditandai sebagai tren untuk perbaikan script, bukan kesalahan agen.

Tahapan implementasi

4 FASE

1. **Rubrik & script**
   Menerjemahkan form QA, script, dan kebijakan kepatuhan menjadi metrik yang dapat dinilai beserta contohnya.
2. **Integrasi sumber**
   Menghubungkan rekaman atau transkrip dari sistem contact center dan menyiapkan Speech-to-Text serta masking.
3. **Kalibrasi dengan QA**
   Membandingkan skor agent dengan penilai manusia pada sampel panggilan dan menyesuaikan rubrik.
4. **Operasional & coaching**
   Mengaktifkan analisis seluruh panggilan, dashboard tren, notifikasi, dan proses banding untuk agen.

Yang perlu disiapkan

- Akses ke rekaman panggilan atau transkrip dari sistem contact center
- Script layanan dan form QA yang berlaku saat ini
- Kebijakan perekaman dan pemrosesan data pribadi yang disetujui
- Tim QA yang dapat menyediakan sampel penilaian untuk kalibrasi

Metrik yang layak dipantau

- Persentase panggilan yang dianalisis
- Kesesuaian skor agent dengan penilai QA manusia
- Jumlah pelanggaran kalimat wajib per 100 panggilan
- Perubahan skor agen setelah sesi coaching

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