AI AGENT · NO. 18 / 47 ASISTEN PERCAKAPAN

Move Care Agent

Mengotomatiskan proses relokasi (pindah alamat) pelanggan end-to-end.

BUSINESS FUNCTION
Customer service

DOMAIN / PLATFORM
CRM / Customer Engagement

INDUSTRI
Energy & utilities
Financial services

TEKNOLOGI
CRM

01 · RINGKASAN

Asisten digital yang menangani proses relokasi pelanggan secara otonom. Saat pelanggan melaporkan pindah lewat chatbot, agent mengambil alih dan menjalankan semua tindakan yang diperlukan.

CARA KERJA

Saat pelanggan menyampaikan bahwa ia akan pindah alamat di chatbot, agent mengambil alih percakapan. Agent memverifikasi identitas dan kontrak di CRM, menanyakan alamat baru, tanggal pindah, dan angka meter, lalu memvalidasinya. Setelah pelanggan menyetujui ringkasan, agent memperbarui alamat, mentransfer atau mengakhiri kontrak, menjadwalkan pembacaan meter, dan mengirim konfirmasi lewat email atau portal.

SEKILAS

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

Dampak bisnis

- ✓ Hemat waktu
- ✓ Kepuasan pelanggan
- ✓ Biaya operasional lebih rendah

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 Banyak chatbot bisa menjawab pertanyaan, tetapi saat tugas butuh aksi di sistem (mis. memproses relokasi), kasus biasanya dialihkan ke manusia atau pelanggan diminta menelepon — padat karya dan membuat pelanggan frustrasi.

SOLUSI · MOVE CARE AGENT

Mengotomatiskan proses relokasi (pindah alamat) pelanggan end-to-end.

KEMAMPUAN

Fitur utama

5 kemampuan inti yang dijalankan agent.

01
Validation
Mengumpulkan dan memvalidasi data relokasi.

02
Address updates
Memperbarui alamat baru di CRM.

03
Contract management
Memproses transfer atau terminasi kontrak.

04
Meter management
Membaca data meter atau menjadwalkan pembacaan.

05
Communication
Mengirim konfirmasi dan update via email atau portal pelanggan.

NILAI

Manfaat

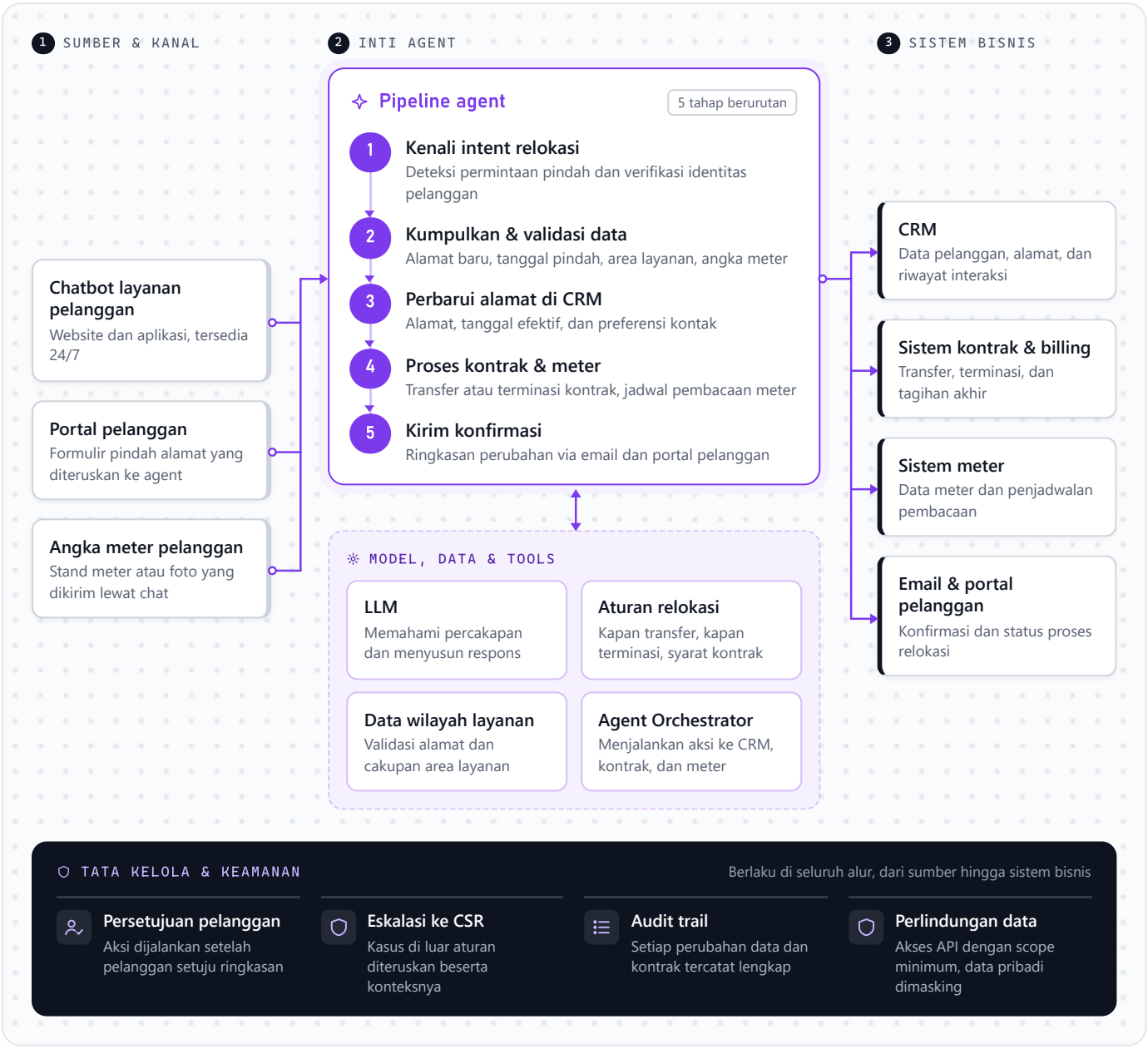
Nilai bisnis yang dapat diharapkan.

- ✓ Mengurangi kerja manual berulang bagi CSR secara signifikan
- ✓ Menurunkan biaya lisensi sistem (staf tidak perlu akses sistem untuk aksi tersebut)
- ✓ Tidak perlu pindah kanal
- ✓ Compliance lebih baik lewat penanganan data pribadi & kontrak yang terstandar
- ✓ CSR fokus pada isu kompleks
- ✓ Kepuasan pelanggan meningkat
- ✓ Tersedia 24/7

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
Pelanggan melapor pindah
Pelanggan menulis di chatbot atau portal. Agent mengenali intent relokasi dan memverifikasi identitas terhadap data di CRM.

LANGKAH 02
Data relokasi dikumpulkan
Agent menanyakan alamat baru, tanggal pindah, dan angka meter, lalu memvalidasi alamat terhadap wilayah layanan.

LANGKAH 03
Ringkasan disetujui
Agent menampilkan ringkasan perubahan dan menunggu persetujuan eksplisit pelanggan sebelum mengubah data apa pun.

LANGKAH 04
Aksi di sistem dijalankan
Alamat diperbarui di CRM, kontrak ditransfer atau diakhiri, dan pembacaan meter dijadwalkan di sistem meter.

LANGKAH 05
Konfirmasi dikirim
Pelanggan menerima email konfirmasi dan dapat memantau status relokasi di portal pelanggan.

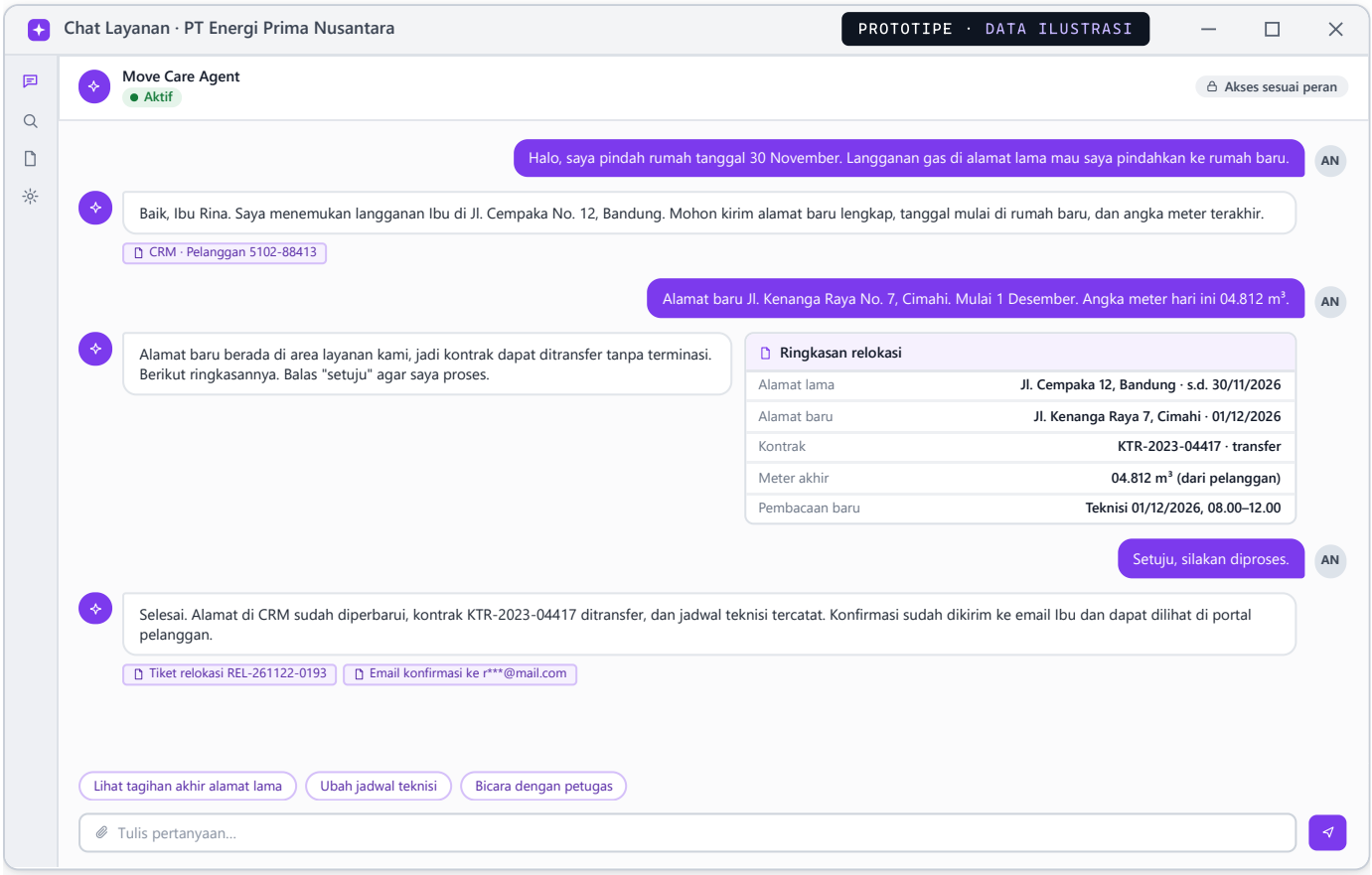
LANGKAH 06
Pengecualian ke CSR
Bila data tidak valid atau kontrak butuh penilaian khusus, kasus dialihkan ke CSR lengkap dengan riwayat percakapan.

04 · PROTOTIPE

Seperti apa di layar

SKENARIO

Ibu Rina, pelanggan gas pipa PT Energi Prima Nusantara, pindah dari Bandung ke Cimahi pada akhir November. Ia mengurus seluruh perpindahan langganan lewat chatbot tanpa harus menelepon call center.



1. Agent langsung menemukan akun dan kontrak pelanggan di CRM, lalu meminta data yang masih kurang.
2. Ringkasan relokasi menampilkan alamat lama dan baru, status kontrak, angka meter akhir, dan jadwal teknisi.
3. Setelah pelanggan setuju, agent menjalankan perubahan di CRM, sistem kontrak, dan sistem meter.
4. Chip saran memudahkan pelanggan melanjutkan ke tagihan akhir atau beralih ke petugas.

Tahapan implementasi

4 FASE

1. **Desain proses relokasi**
   Memetakan skenario pindah (transfer, terminasi, pindah ke luar area) beserta aturan kontrak dan meter yang berlaku.
2. **Integrasi sistem**
   Menghubungkan agent ke CRM, sistem kontrak dan billing, sistem meter, serta layanan email dan portal pelanggan.
3. **Uji skenario & eskalasi**
   Menguji percakapan dan aksi di lingkungan uji, termasuk alur pengecualian yang diteruskan ke CSR.
4. **Peluncuran bertahap**
   Diaktifkan untuk segmen pelanggan tertentu dulu, lalu diperluas sambil memantau kualitas dan eskalasi.

Yang perlu disiapkan

- Chatbot atau portal pelanggan yang dapat diintegrasikan dengan agent
- API atau akses integrasi ke CRM, sistem kontrak/billing, dan sistem meter
- Aturan bisnis relokasi yang terdokumentasi (transfer, terminasi, biaya, wilayah layanan)
- Template email konfirmasi dan kebijakan pengelolaan data pribadi

Metrik yang layak dipantau

- Persentase relokasi yang selesai tanpa campur tangan CSR
- Waktu dari laporan pindah hingga konfirmasi terkirim
- Tingkat eskalasi ke CSR dan alasannya
- Skor kepuasan pelanggan setelah percakapan relokasi

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