AI AGENT · NO. 19 / 47 TRIASE & PERUTEAN EMAIL

19

Email Routing Agent

Merutekan dan memprioritaskan email ke service rep yang tepat secara otomatis.

BUSINESS FUNCTION
Customer service

DOMAIN / PLATFORM
CRM / Customer Engagement

INDUSTRI
Semua industri

01 · RINGKASAN

Menganalisis, memprioritaskan, dan merutekan email masuk secara otomatis ke service rep yang tepat berdasarkan keahlian, ketersediaan, dan riwayat kasus. Email dinilai seketika, dengan kasus dibuat bila perlu.

CARA KERJA

Setiap email yang masuk ke mailbox layanan dibaca agent dalam hitungan detik. Agent menentukan topik dan tingkat urgensinya, menyaring email internal atau yang tidak relevan, lalu memilih service rep paling tepat berdasarkan keahlian, ketersediaan saat itu, dan riwayat kasus dengan pelanggan tersebut. Bila diperlukan, agent membuat kasus di CRM dan memberi tahu rep yang ditugaskan.

Dampak bisnis

- ✓ Efisiensi meningkat
- ✓ Biaya operasional lebih rendah
- ✓ Kepuasan karyawan
- ✓ Kualitas kerja meningkat
- ✓ Kepuasan pelanggan

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 Terlalu banyak membaca email yang ternyata tidak relevan dan seharusnya ke kolega lain.

02 Pesan penting tidak mendapat prioritas yang tepat — pelanggan frustrasi.

03 Email internal mengacaukan alur dan perlu disaring.

SOLUSI · EMAIL ROUTING AGENT

Merutekan dan memprioritaskan email ke service rep yang tepat secara otomatis.

KEMAMPUAN

Fitur utama

4 kemampuan inti yang dijalankan agent.

01
Analyze incoming messages
Menentukan topik tiap pesan.

02
Analyze best possible service rep
Mengidentifikasi rep terbaik berdasarkan riwayat, skill, dan ketersediaan.

03
Inform service rep about changes
Memberi tahu rep saat perlu tindakan.

04
Review message and create case automatically
Meninjau pesan dan membuat kasus bila diperlukan.

NILAI

Manfaat

Nilai bisnis yang dapat diharapkan.

- ✓ Lebih sedikit waktu untuk membaca/menilai yang tidak perlu
- ✓ Kasus ditangani lebih cepat oleh orang yang tepat
- ✓ Lebih sedikit frustrasi dari pekerjaan tidak relevan
- ✓ Workload manager bisa dialihkan ke tugas lebih bernilai
- ✓ Respons lebih cepat dan akurat

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 masuk
Pesan tiba di shared mailbox layanan atau dari formulir website dan langsung diambil agent untuk dianalisis.

LANGKAH 02
Topik dan urgensi dinilai
Agent menentukan topik, mengenali pelanggan, dan menilai urgensi. Email internal dan promosi dipisahkan dari antrean.

LANGKAH 03
Rep terbaik dipilih
Agent membandingkan skill, ketersediaan saat ini, beban kerja, dan riwayat kasus untuk memilih rep yang paling tepat.

LANGKAH 04
Kasus dibuat bila perlu
Untuk permintaan yang butuh tindak lanjut, agent membuat kasus di CRM atau menautkan email ke kasus yang sudah ada.

LANGKAH 05
Rep diberi tahu
Rep menerima notifikasi berisi ringkasan email, prioritas, dan alasan penugasan, sehingga bisa langsung bertindak.

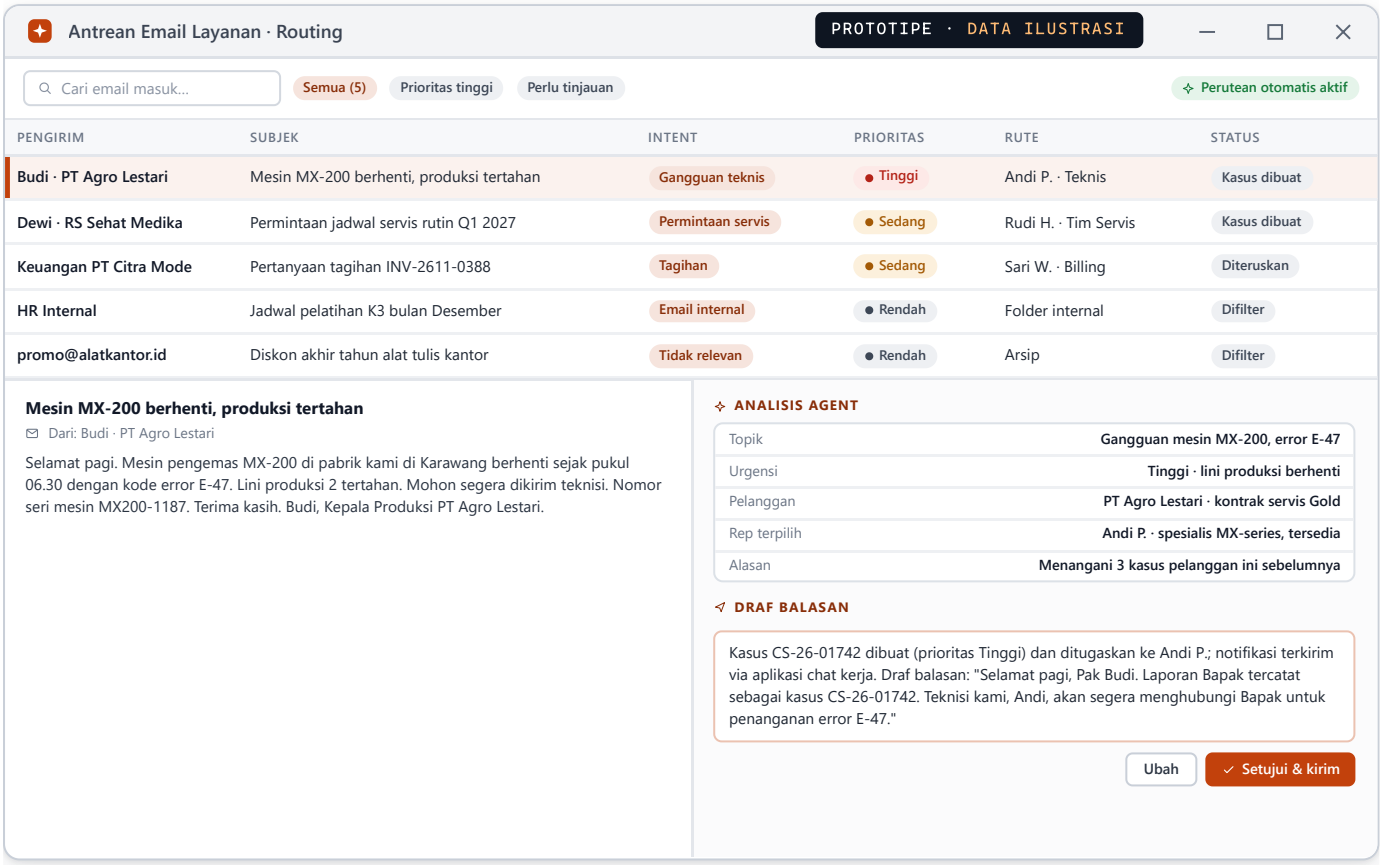
LANGKAH 06
Koreksi menjadi masukan
Bila manager atau rep memindahkan penugasan, koreksi itu dicatat untuk menyempurnakan aturan routing.

04 · PROTOTIPE

Seperti apa di layar

SKENARIO

Pagi hari di tim layanan PT Sarana Teknik Mandiri, distributor dan penyedia servis mesin industri. Lima email baru masuk ke support@ dan agent menilai, menyaring, serta merutekan semuanya sebelum tim mulai bekerja.



1. Setiap baris menampilkan intent, prioritas, rep atau tim tujuan, dan status hasil keputusan agent.
2. Email promosi dan pengumuman internal otomatis difilter sehingga tidak menyita waktu service rep.
3. Panel detail menunjukkan alasan pemilihan rep: skill produk, ketersediaan, dan riwayat kasus pelanggan.
4. Agent membuat kasus di CRM dan menyiapkan draf balasan awal untuk pelanggan.

Tahapan implementasi

4 FASE

1 Analisis email & tim

Mengklasifikasi sampel email historis, memetakan topik, dan menyusun matriks skill serta aturan prioritas tim.

2 Integrasi

Menghubungkan agent ke shared mailbox, CRM, kalender/presence, dan aplikasi chat kerja dengan izin akses minimum.

3 Mode bayangan

Agent memberi saran routing tanpa mengeksekusi; manager membandingkan dengan keputusan manual.

4 Otomatisasi penuh

Routing otomatis diaktifkan per kategori email, dengan pemantauan koreksi dan penyetelan aturan berkala.

Yang perlu disiapkan

- Shared mailbox layanan pada platform email perusahaan
- CRM dengan modul kasus dan data pelanggan yang terkini
- Daftar rep beserta keahlian, bahasa, dan segmen pelanggan yang ditangani
- Contoh email historis yang mewakili topik utama untuk pengujian

Metrik yang layak dipantau

- Waktu dari email masuk hingga diterima rep yang tepat
- Persentase penugasan yang dipindahkan secara manual
- Waktu respons pertama untuk email berprioritas tinggi
- Volume email internal/tidak relevan yang tersaring

AI Agent Solutions

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