AI AGENT · NO. 22 / 47 TANYA-JAWAB PENGETAHUAN

22

Customer Service Chatbot Agent

Chatbot AI untuk dukungan pelanggan volume tinggi yang skalabel.

BUSINESS FUNCTION

Customer service | Sales support | IT

DOMAIN / PLATFORM

CRM / Customer Engagement

INDUSTRI

Semua industri

01 · RINGKASAN

Mengubah operasi support volume tinggi menjadi sistem layanan yang skalabel dan terus belajar. Menggabungkan penanganan pengetahuan otomatis dengan kolaborasi manusia untuk mengurangi tekanan operasional dan meningkatkan pengalaman pelanggan.

CARA KERJA

Pelanggan bertanya lewat chat di website, aplikasi, atau kanal pesan. Agent memahami pertanyaan, mencari jawaban di knowledge base perusahaan, dan menjawab dengan bahasa yang konsisten sesuai kebijakan. Bila pertanyaan di luar cakupan atau pelanggan meminta petugas, percakapan dialihkan ke CSR beserta ringkasan lengkap. Setiap percakapan dan feedback dicatat untuk memperbaiki konten dan kinerja agent.

Dampak bisnis

- ✓ Efisiensi meningkat
- ✓ Biaya operasional lebih rendah
- ✓ Kesalahan berkurang
- ✓ Kepuasan pelanggan
- ✓ Penyelesaian lebih cepat
- ✓ Pengalaman karyawan lebih baik
- ✓ Mudah diskalakan

SEKILAS

5	5	4	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 Volume besar pertanyaan pelanggan berulang menguras kapasitas support, memperlambat respons, menyebabkan antrean panjang, jawaban tidak konsisten, dan biaya lebih tinggi.

SOLUSI · CUSTOMER SERVICE CHATBOT AGENT

Chatbot AI untuk dukungan pelanggan volume tinggi yang skalabel.

KEMAMPUAN

Fitur utama

5 kemampuan inti yang dijalankan agent.

01
Automated handling of high-frequency customer questions

02
Intelligent knowledge base integration

03
Human handover with full context transfer

04
Closed feedback loop with data capture and continuous model optimization

05
Built-in governance and compliance guardrails

NILAI

Manfaat

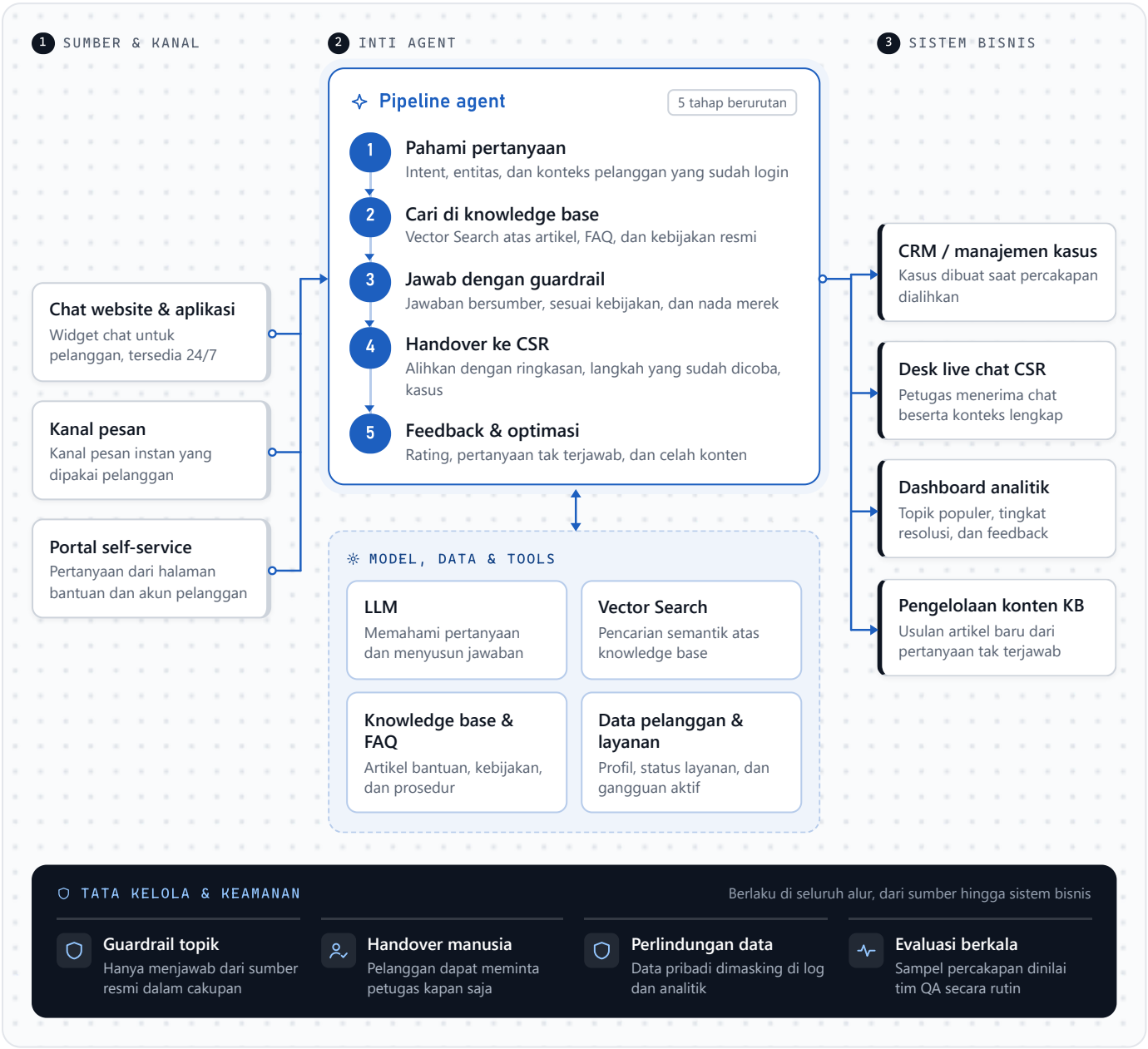
Nilai bisnis yang dapat diharapkan.

- ✓ Tersedia 24/7
- ✓ Persiapan kasus lebih baik sebelum diambil alih manusia
- ✓ CSR fokus pada isu pelanggan yang menantang
- ✓ Peningkatan performa berkelanjutan lewat data insight
- ✓ Mengurangi kerja manual berulang CSR secara signifikan

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 bertanya
Pertanyaan masuk dari chat website, aplikasi, atau kanal pesan. Bila pelanggan login, profil dan status layanannya ikut dibaca.

LANGKAH 02
Jawaban dicari di KB
Agent mencari artikel dan kebijakan yang relevan, lalu menyusun jawaban yang merujuk ke sumber tersebut.

LANGKAH 03
Guardrail diterapkan
Jawaban diperiksa terhadap kebijakan dan cakupan topik. Pertanyaan sensitif atau di luar cakupan tidak dijawab sendiri.

LANGKAH 04
Dialihkan dengan konteks
Bila perlu, agent membuat kasus di CRM dan meneruskan chat ke CSR berikut ringkasan dan langkah yang sudah dicoba.

LANGKAH 05
Feedback dicatat
Rating pelanggan, pertanyaan tak terjawab, dan koreksi CSR dikumpulkan di dashboard analitik.

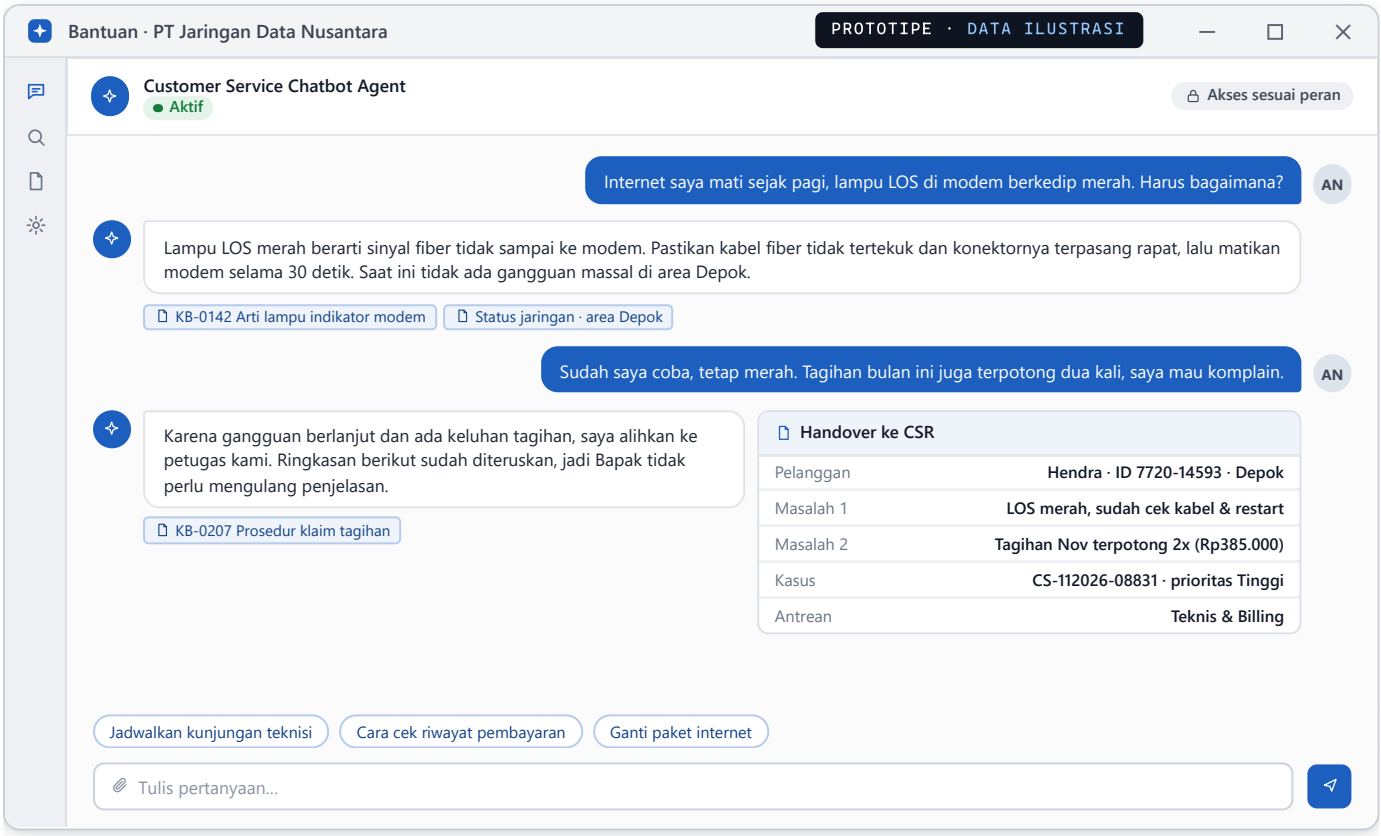
LANGKAH 06
Konten dan model diperbaiki
Tim konten memperbarui knowledge base dan aturan agent berdasarkan temuan, sehingga jawaban terus membaik.

04 · PROTOTIPE

Seperti apa di layar

SKENARIO

Pelanggan internet rumah PT Jaringan Data Nusantara di Depok melaporkan koneksi mati sekaligus tagihan ganda. Agent menjawab langkah awal dari knowledge base, lalu mengalihkan ke CSR dengan konteks lengkap.



1. Jawaban pertama merujuk artikel knowledge base dan status jaringan area pelanggan, ditampilkan sebagai sumber.
2. Saat masalah berlanjut dan muncul keluhan tagihan, agent memutuskan handover alih-alih menebak jawaban.
3. Kartu handover berisi ringkasan yang diterima CSR, sehingga pelanggan tidak perlu mengulang cerita.
4. Chip saran menawarkan topik lanjutan yang paling sering ditanyakan pelanggan.

Tahapan implementasi

4 FASE

1 Kurasi knowledge base

Mengumpulkan dan merapikan artikel, FAQ, dan kebijakan, serta menentukan topik yang boleh dijawab agent.

2 Integrasi kanal & CRM

Memasang agent di kanal chat, menghubungkan ke CRM, data layanan, dan desk live chat untuk handover.

3 Uji & penyetelan

Menguji dengan pertanyaan historis, menyetel guardrail, dan memvalidasi kualitas handover bersama CSR.

4 Operasi & optimasi

Peluncuran bertahap, pemantauan dashboard, dan siklus perbaikan konten berdasarkan feedback.

Yang perlu disiapkan

- Knowledge base atau FAQ yang terkini beserta pemilik kontennya
- Platform live chat untuk CSR yang mendukung pengalihan percakapan
- Akses integrasi ke CRM dan data status layanan pelanggan
- Kebijakan tentang topik yang boleh dan tidak boleh dijawab otomatis

Metrik yang layak dipantau

- Persentase percakapan yang selesai tanpa handover
- Waktu tunggu pelanggan hingga jawaban pertama
- Skor kepuasan pelanggan per percakapan
- Jumlah pertanyaan tak terjawab yang menjadi artikel baru

AI Agent Solutions

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