AI AGENT · NO. 23 / 47 OTOMASI DATA

23

Case Management Agent

Pembuatan kasus dan manajemen siklus hidup di Dynamics 365 Customer Engagement.

Agent native Microsoft Dynamics 365 · layanan implementasi

BUSINESS FUNCTION
Customer service

DOMAIN / PLATFORM
CRM / Customer Engagement

INDUSTRI
Semua industri

TEKNOLOGI
Microsoft Dynamics 365 Customer Service

01 · RINGKASAN

Mengotomatiskan pembuatan kasus, pembaruan, dan manajemen siklus hidup di Dynamics 365 menggunakan prediksi field berbasis AI dan konteks percakapan. Mengubah pekerjaan kasus manual menjadi workflow otonom untuk akurasi dan efisiensi layanan yang lebih baik.

CARA KERJA

Case Management Agent adalah agent bawaan Dynamics 365 Customer Service. Dari chat, panggilan, pesan digital, atau email, agent membaca konteks percakapan dan memprediksi isi field kasus seperti pelanggan, produk, kategori, dan prioritas. Kasus dibuat atau diperbarui otomatis saat wrap-up dan saat email baru masuk, lalu ditindaklanjuti dan ditutup sesuai aturan. Agen layanan tetap dapat mengoreksi.

SEKILAS

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

Dampak bisnis

- ✓ Efisiensi meningkat
- ✓ Biaya operasional lebih rendah
- ✓ Kepuasan pelanggan
- ✓ Penyelesaian lebih cepat
- ✓ Kesalahan berkurang
- ✓ Keputusan berbasis data

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 Agen membuat/memperbarui kasus secara manual dari chat, voice, digital messaging, dan email.

02 Lambat, berulang, dan rawan informasi hilang/salah.

03 Konteks berguna dari percakapan sering tidak tertangkap — record tidak konsisten, follow-up tertunda, layanan melemah.

SOLUSI · CASE MANAGEMENT AGENT

Pembuatan kasus dan manajemen siklus hidup di Dynamics 365 Customer Engagement.

KEMAMPUAN

Fitur utama

4 kemampuan inti yang dijalankan agent.

01
Autonomous case creation

Membuat kasus otomatis dari chat, digital messaging, voice, dan email.

02
Intelligent field prediction

Memprediksi field kasus dari konteks percakapan dan mengisinya otomatis.

03
Autonomous case updates

Memperbarui kasus saat wrap-up dan saat email masuk.

04
Intelligent follow-up and case closure

Mengotomatiskan tindak lanjut dan penutupan kasus.

NILAI

Manfaat

Nilai bisnis yang dapat diharapkan.

- ✓ Usaha manual pembuatan/pembaruan kasus jauh berkurang
- ✓ Penanganan kasus lebih cepat, time-to-resolution lebih pendek
- ✓ Data kasus lebih akurat dan konsisten
- ✓ Transparansi lebih besar lewat audit tracking dan kontrol feedback AI

03 · ARSITEKTUR

Arsitektur solusi

Agent bawaan Microsoft Dynamics 365 yang dikonfigurasi, diintegrasikan, dan diatur tata kelolanya untuk proses Anda.



Alur data langkah demi langkah

6 LANGKAH

LANGKAH 01
Percakapan berlangsung
Pelanggan menghubungi lewat chat, pesan digital, voice, atau email. Agent membaca konteks secara langsung di Dynamics 365.

LANGKAH 02
Field kasus diprediksi
Dari isi percakapan dan data Dataverse, agent mengisi field kasus yang dikonfigurasi, termasuk pelanggan dan produk.

LANGKAH 03
Kasus dibuat saat wrap-up
Saat sesi berakhir, kasus dibuat atau diperbarui otomatis sehingga agen tidak perlu mengetik ulang informasi.

LANGKAH 04
Email lanjutan diproses
Balasan email pelanggan pada kasus yang berjalan memicu pembaruan field dan catatan kasus secara otomatis.

LANGKAH 05
Follow-up dan penutupan
Agent mengirim tindak lanjut bila pelanggan belum merespons dan menutup kasus sesuai kondisi yang ditetapkan.

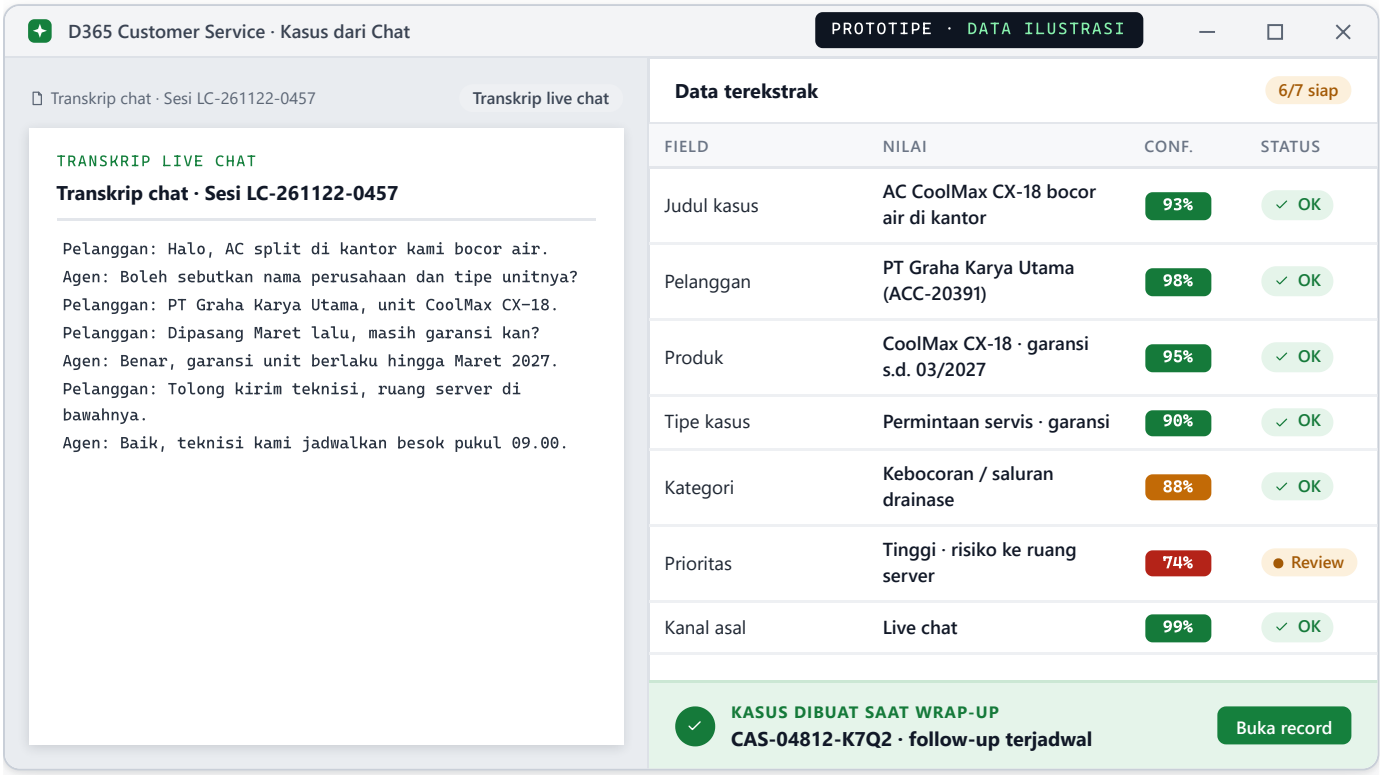
LANGKAH 06
Ditinjau dan diaudit
Agen layanan dapat mengoreksi hasil AI. Semua perubahan tercatat di audit dan feedback dipakai untuk evaluasi.

04 · PROTOTIPE

Seperti apa di layar

SKENARIO

PT Graha Karya Utama melaporkan AC kantor bocor lewat live chat ke PT Sejuk Teknika, penyedia servis tata udara. Saat sesi ditutup, agent membuat kasus dengan field yang diprediksi dari percakapan.



1. Panel kiri menampilkan transkrip live chat antara pelanggan dan agen layanan.
2. Panel kanan menampilkan field kasus yang diisi AI beserta tingkat keyakinan setiap prediksi.
3. Prioritas ditandai review karena disimpulkan dari risiko ke ruang server, bukan dinyatakan langsung.
4. Kasus tersimpan di Dynamics 365 saat wrap-up dan tindak lanjut otomatis langsung dijadwalkan.

Tahapan implementasi

4 FASE

1 Assessment layanan

Meninjau kanal, struktur entitas kasus, field wajib, dan aturan follow-up yang berlaku di tim layanan.

2 Konfigurasi agent

Mengaktifkan Case Management Agent, memilih field yang diprediksi, serta mengatur kondisi follow-up dan closure.

3 Integrasi kanal

Menyiapkan kanal chat, digital messaging, voice, dan email di Customer Service agar konteks terbaca agent.

4 Adopsi & tata kelola

Pelatihan agen layanan, pemantauan feedback dan audit, serta penyesuaian konfigurasi secara berkala.

Yang perlu disiapkan

- Lisensi Dynamics 365 Customer Service dengan fitur agent AI yang tersedia di region
- Kanal omnichannel dan/atau email yang sudah berjalan di Customer Service
- Data pelanggan, produk, dan kategori kasus yang rapi di Dataverse
- Kebijakan tindak lanjut dan penutupan kasus yang terdokumentasi

Metrik yang layak dipantau

- Waktu rata-rata wrap-up per percakapan
- Persentase field kasus hasil AI yang tidak dikoreksi
- Kelengkapan data pada kasus baru
- Waktu rata-rata hingga kasus terselesaikan

AI Agent Solutions

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