AI AGENT · NO. 26 / 47 INTELIJEN PENJUALAN

26

Conversational Intelligence Agent

Analisis AI atas panggilan sales dengan insight dan dukungan coaching.

Agent native Microsoft Dynamics 365 · layanan implementasi

BUSINESS FUNCTION
Sales / pre-sales

DOMAIN / PLATFORM
CRM / Customer Engagement

INDUSTRI
Semua industri

TEKNOLOGI
Microsoft Dynamics 365 · Microsoft Teams

01 · RINGKASAN

Conversation Intelligence di Microsoft Dynamics 365 menggunakan AI untuk mengubah percakapan sales menjadi insight. Merekam panggilan dan meeting Teams lalu menganalisisnya otomatis — membantu seller dan manager menemukan area perbaikan dan peluang closing lebih cepat.

CARA KERJA

Saat seller melakukan panggilan atau meeting Teams yang terhubung ke record Dynamics 365 Sales, percakapan direkam dan ditranskripsi otomatis. Setelah selesai, AI merangkum isi pembicaraan, menilai sentimen pelanggan, menyorot kata kunci seperti harga atau nama kompetitor, dan menyarankan action item. Ringkasan tersimpan di timeline record, sementara data gabungannya mengisi dashboard coaching untuk manajer.

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 Sales rep mencatat manual saat panggilan Teams, mencoba mengingat action item, dan memperbarui CRM setelahnya; keputusan langkah berikutnya sering berdasar intuisi.

SOLUSI · CONVERSATIONAL INTELLIGENCE AGENT

Analisis AI atas panggilan sales dengan insight dan dukungan coaching.

KEMAMPUAN

Fitur utama

5 kemampuan inti yang dijalankan agent.

01
Transcription
Merekam dan mentranskripsi panggilan otomatis.

02
Sentiment Analysis
Menunjukkan perasaan dan nada pelanggan.

03
Action Items
Menyarankan tugas tindak lanjut otomatis.

04
Searchable Keywords
Mendeteksi dan menyorot istilah kunci.

05
Coaching
Insight dan dashboard untuk sales coaching.

NILAI

Manfaat

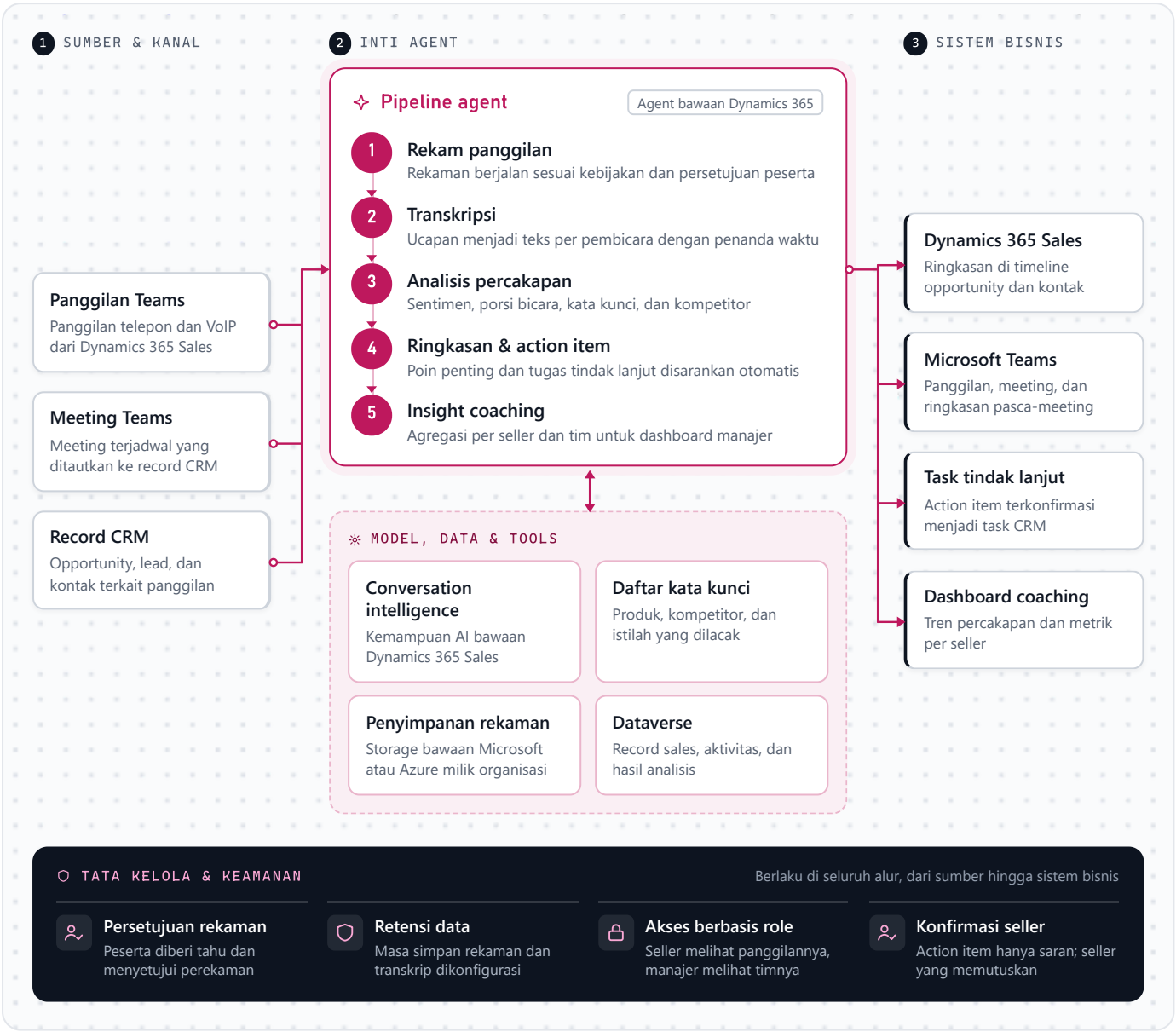
Nilai bisnis yang dapat diharapkan.

- ✓ Memangkas kerja manual berulang sales rep
- ✓ Data real-time dan insight coaching
- ✓ Memunculkan tren percakapan, action item, dan metrik kunci untuk meningkatkan close rate
- ✓ Lebih banyak waktu dengan pelanggan
- ✓ Pengalaman pelanggan lebih personal

03 · ARSITEKTUR

Arsitektur solusi

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



Alur data langkah demi langkah

5 LANGKAH

LANGKAH 01
Konfigurasi awal
Tim implementasi mengaktifkan conversation intelligence, memilih penyimpanan rekaman, bahasa, kata kunci, dan kompetitor yang dilacak.

LANGKAH 02
Panggilan berlangsung
Seller menelepon atau meeting lewat Teams dari record opportunity; rekaman dan transkrip berjalan sesuai kebijakan persetujuan.

LANGKAH 03
Analisis otomatis
Setelah panggilan, transkrip dianalisis untuk sentimen, kata kunci, pertanyaan pelanggan, dan porsi bicara tiap pihak.

LANGKAH 04
Ringkasan masuk ke CRM
Ringkasan, highlight, dan saran action item muncul di record. Seller mengonfirmasi task yang ingin dibuat.

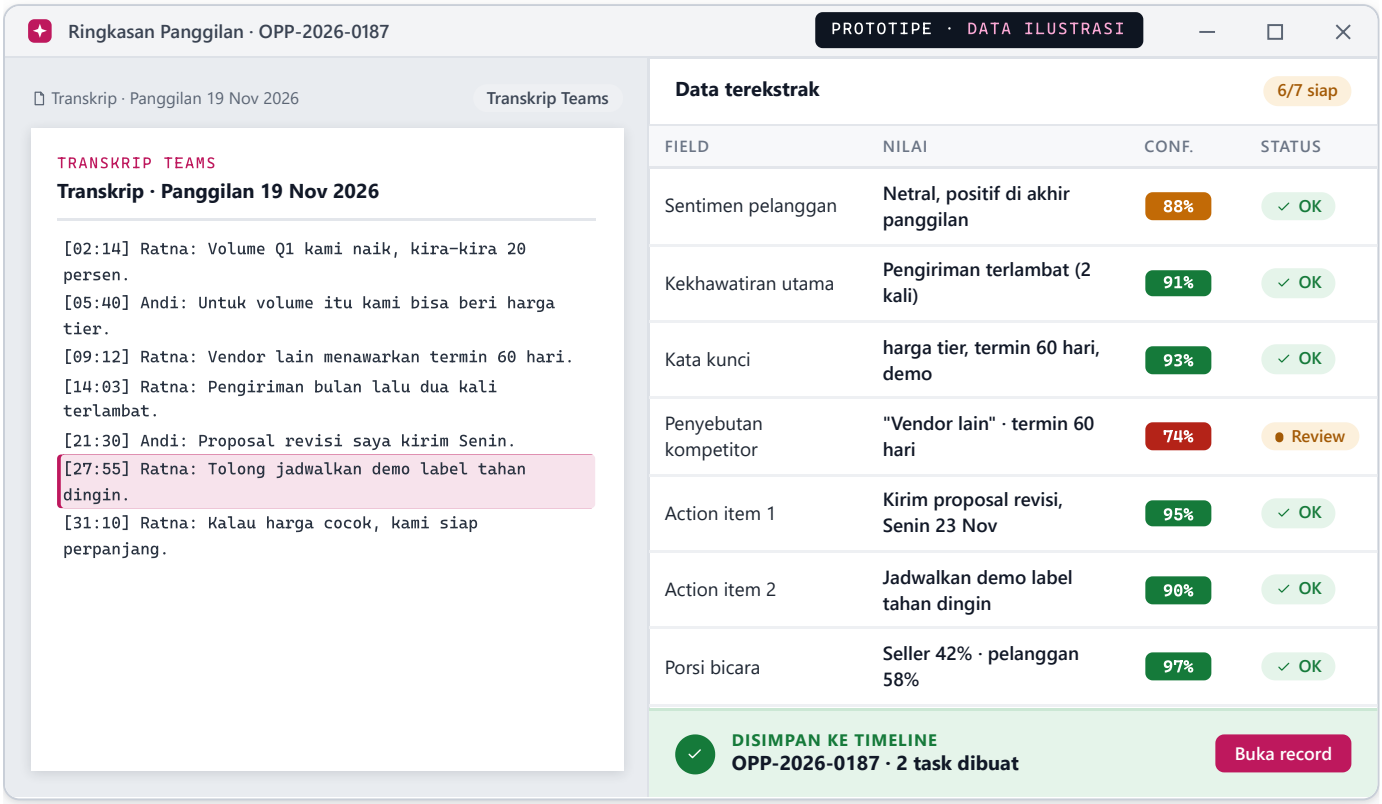
LANGKAH 05
Coaching oleh manajer
Dashboard mengumpulkan tren per seller dan tim, sehingga manajer dapat memilih panggilan untuk didengar dan dibahas bersama.

04 · PROTOTIPE

Seperti apa di layar

SKENARIO

Andi, seller PT Graha Kemasan, baru selesai panggilan Teams 32 menit dengan Bu Ratna dari bagian pengadaan PT Sentosa Pangan soal perpanjangan kontrak kemasan. Sebelum Andi membuka CRM, ringkasan dan action item sudah tersedia.



1. Kiri: potongan transkrip dengan penanda waktu dan nama pembicara dari rekaman panggilan Teams.
2. Kanan: sentimen, kekhawatiran, kata kunci, dan action item yang ditarik otomatis dari percakapan.
3. Penyebutan kompetitor tanpa nama ditandai review agar seller melengkapinya sendiri.
4. Setelah dikonfirmasi, ringkasan masuk ke timeline opportunity dan action item menjadi task.

Tahapan implementasi

4 FASE

1 Kebijakan & kesiapan

Menetapkan kebijakan perekaman, persetujuan peserta, bahasa, dan retensi bersama tim legal dan sales.

2 Konfigurasi

Mengaktifkan conversation intelligence, penyimpanan, kata kunci, kompetitor, dan integrasi Teams.

3 Pilot tim sales

Uji pada satu tim, tinjau kualitas transkrip untuk bahasa yang dipakai dan relevansi action item.

4 Rollout & coaching

Perluasan ke tim lain dan pelatihan manajer memakai dashboard untuk sesi coaching rutin.

Yang perlu disiapkan

- Dynamics 365 Sales dengan lisensi yang mencakup conversation intelligence
- Microsoft Teams dipakai untuk panggilan dan meeting dengan pelanggan
- Kebijakan perekaman dan persetujuan sesuai regulasi perlindungan data
- Daftar kata kunci, produk, dan kompetitor yang ingin dilacak

Metrik yang layak dipantau

- Persentase panggilan pelanggan yang terekam dan teranalisis
- Jumlah action item yang dikonfirmasi menjadi task
- Tren sentimen pelanggan per tim sales
- Jumlah sesi coaching berbasis rekaman per bulan

AI Agent Solutions

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