

Customer Relationship Management (CRM)

Customer Relationship Management (CRM) merupakan sistem yang dibangun perusahaan untuk mengelola hubungan dengan pelanggan maupun calon pelanggan secara efektif menggunakan semua data interaksi perusahaan dengan pelanggan, sehingga *engagement* dengan pelanggan dapat meningkat.

Solusi layanan CRM diantaranya ***Digital CRM Channel*** (meliputi layanan *Chatbot, Email Management System, Live Chat, Contact Center, Cloud Contact Center, Social Media Management*, dan *Multichannel Communication*), ***Digital CRM Omnichannel, CRM Analytics*** (meliputi layanan *Sales & Social Media Analytics*, dan *Customer Voice Management*), ***Order Management System, CRM Walk In, Market Survey*** (meliputi layanan *Market Research* dan *Telesurvey*), serta ***Virtual Reality***.

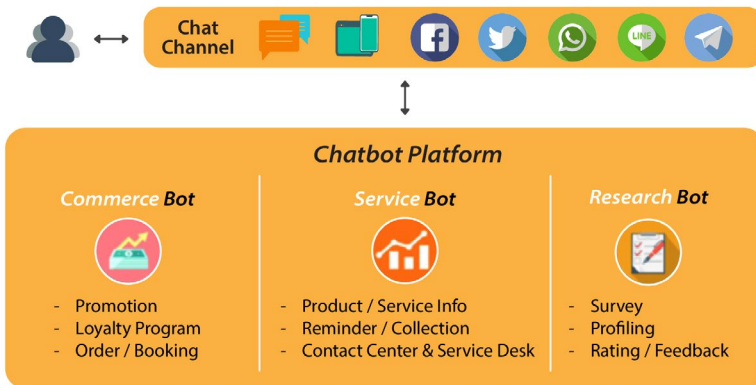
Ruang lingkup layanan dapat disesuaikan berdasarkan kebutuhan dan skala bisnis perusahaan.

Digital CRM Channel

Solusi *Digital Customer Relationship Management (CRM) Channel* merupakan solusi layanan pengelolaan hubungan perusahaan dan pelanggan melalui interaksi atau komunikasi (*customer care*) dengan berbagai pilihan *media channel* sehingga dapat meningkatkan *customer experience, satisfaction, dan engagement*. Solusi layanan *Digital CRM Channel* meliputi *Chatbot, Email Management System, Live Chat, Contact Center, Cloud Contact Center, Social Media Management, dan Multichannel Communication*. Ruang lingkup layanan ini dapat disesuaikan berdasarkan kebutuhan perusahaan.

Chatbot

Solusi *Chatbot* memungkinkan perusahaan untuk meminimalisasi biaya operasionalnya melalui penyediaan media komunikasi yang interaktif antara perusahaan (sistem/komputer) dan pelanggan dalam bentuk teks, audio, video di *website* maupun *mobile apps* menggunakan platform AI (*Artificial Intelligent*). Layanan *chatbot* dapat diakses melalui *channel whatsapp, live chat, facebook messenger, twitter DM, telegram, line, dan lainnya*.



Fitur

- *Statistic & activities reporting dashboard*
- *Build – QnA* (melatih *chatbot* menangani kata/kalimat percakapan) dan *Path* (membuat alur percakapan)
- *Broadcast message*
- *Survey* (melalui *chatbot*)
- *Live Chat* (mengintervensi percakapan antar pelanggan dengan *chatbot*)

Manfaat

- Meningkatkan *brand image* perusahaan melalui penyediaan *channel* komunikasi yang *up-to-date* dan lebih personal.
- Meningkatkan produktivitas perusahaan sekaligus meminimalisasi biaya melalui fleksibilitas layanan *chatbot* yang selalu *on 24/7*.

Email Management System

Solusi *Email Management System* mengelola email masuk (*inbound*) perusahaan dari pelanggan berupa komplain, permintaan, informasi dan saran yang dapat dikelompokkan berdasarkan kategori. *Email* yang diterima dapat secara otomatis di *forward*, *auto reply*, maupun dieskalasi ke PIC tertentu.

Fitur

- *Email inbox*
- *Auto reply, forward & create ticket*
- *Escalation rule & work order*
- *Reporting & agent performance*

Manfaat

- Pendistribusian *email* pelanggan secara sistem berdasarkan kategori sehingga dapat di-*monitor* dengan mudah dan direspon dengan tuntas.
- Kemudahan dan efisiensi pengelolaan data dan riwayat interaksi dengan pelanggan melalui media *email*.

Live Chat

Solusi *Live Chat* membantu perusahaan melakukan *caring* terhadap pelanggan dengan tambahan *channel live chat*. Layanan *live chat* ini berupa sistem aplikasi yang *ter-install* di *website* perusahaan sehingga dengan mudah pelanggan dapat langsung terhubung dengan perusahaan.

Fitur

- *Level Agent: visitor, chat history, chat per agent, per interval, by date, chat daily, monthly, data customer, dan blocked visit.*
- *Level Administrator: canned message, profile, notifications, dan logout.*

Manfaat

- *Caring* antara pelanggan dan perusahaan dilakukan secara *real time*.
- Mudah untuk dioperasikan dan perusahaan tidak perlu melakukan *upgrade* aplikasi.

Contact Center

Solusi *Contact Center* memungkinkan perusahaan menyediakan layanan *customer care* kepada pelanggan. Solusi ini meliputi *contact center inbound* dan *outbound*. Layanan yang diberikan berupa penyediaan sistem *contact center* secara menyeluruh yaitu infrastruktur, aplikasi, *agent*, *site* dengan pelaksanaan operasional sehari-hari.

A. Contact Center Inbound

Layanan ini meliputi penyediaan informasi, penanganan komplain, dan permintaan penambahan layanan/produk.

B. Contact Center Outbound

Layanan ini meliputi *telemarketing*, *telesurvey*, *telesales*, dan *telecollection*.

Fitur

- *ATT (Auto Attendant)*
- *Dialer & auto dial*
- *ACD (Automatic Call Distributor)*
- *Voice, telephony & video conference*
- *Basic CTI (Computer Telephony Integration) & CMS (Call Management System)*
- *IVR (Interactive Voice Response)*

Manfaat

- Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan *customer experience* yang lebih baik melalui layanan *after sales service* dan informasi kepada *customer*.
- Meningkatkan penjualan melalui *telemarketing*.
- Meningkatkan *brand image* perusahaan dengan melakukan *telesurvey*.

Cloud Contact Center

Solusi *Cloud Contact Center* memberikan kapabilitas yang sama seperti *contact center* tradisional, tetapi dengan solusi ini, perusahaan tidak perlu lagi mengeluarkan biaya berkala untuk pengembangan/*update software*, karena aplikasi ini sudah berbasis *cloud*. Kemudahan untuk melakukan *set-up*, penambahan/pengurangan fitur dapat dilakukan tanpa bergantung pada teknisi yang datang/*standby* di lokasi.

Fitur

- *Inbound & Outbound Operations*.
- *Business continuity* berbasis *cloud* sehingga proses bisnis dapat terus berjalan meskipun sedang terjadi bencana.
- *Multichannel (email, SMS, social media, web chat)*.
- *User* yang sudah terotorisasi dapat mengkonfigurasi sistem (*self-service configuration*).

Manfaat

- Aplikasi *cloud contact center* dapat diubah fitur dan *setting*-nya dalam waktu singkat termasuk *script campaign* yang ditujukan kepada spesifik *agent*.
- Mendapatkan fasilitas *managed solution* yang mencakup *software cloud, hosting, voice* dan jaringan data tanpa perlu melakukan integrasi sistem yang mahal.
- Menghilangkan *capital expense* dan menggantinya dengan *operational expense*.

Social Media Management

Solusi *Social Media Management* membantu perusahaan mengelola akun *social media* untuk menjaga reputasi dan *image* perusahaan. Fungsi *social media* memberikan *update* dan informasi secara berkelanjutan, diantaranya menyampaikan program *marketing, campaign*, dll. Solusi ini meliputi *Content Planner, Social Media Operation Agent, Social Media Team Leader, Social Media Analytic, Seat Management, Platform Licensing*, dan *Social Media Marketing*.

A. Content Planner

Content planner melakukan perencanaan *content* yang akan di-blast di *social media* secara mingguan, bulanan dan tahunan.

B. Social Media Operation Agent

Social media operation agent melakukan *content blast* sesuai *planning* dan melakukan *customer interaction* terhadap *post, mention* maupun *direct message*.

C. Social Media Team Leader

Social media team leader mengontrol dan memastikan pengelolaan *social media* berjalan sesuai dengan SOP (*Standard Operation Procedure*) dan KPI (*Key Performance Indicator*) yang telah ditentukan.

D. Social Media Analytic

Social media analytic melakukan pengukuran performansi akun seperti jumlah *follower, sentiment positif/negatif, kinerja campaign, monitoring brand*, dan lain-lain.

E. Seat Management

Seat management menyediakan *site* serta perangkat (*hardware & software*) yang dibutuhkan oleh *team*.

F. Platform Licensing

Platform licensing yang digunakan untuk *content blast*, dan merespon *mention* maupun *direct message*.

G. Social Media Marketing

Social media marketing digunakan untuk melakukan *campaign* pada akun *social media* perusahaan.

Manfaat

- Dapat melakukan pengelolaan *social media* secara tersistem (mulai dari perencanaan, pelaksanaan operasional harian, evaluasi dan pelaporan) sehingga *image* perusahaan dapat terjaga.
- Sebagai media promosi produk/layanan perusahaan yang bersifat *massal* yang dapat meningkatkan bisnis perusahaan.

Multichannel Communication

Solusi *Multichannel Communication* memungkinkan perusahaan secara cepat dan tepat melakukan komunikasi melalui banyak *channel* seperti *mobile, email, voice, social media* dan *web*. Perusahaan dapat mengirimkan pesan secara langsung dan bersamaan. Disisi lain, penerima pesan juga bisa mendapatkan pesan yang kontennya bersifat personal (satu penerima dengan penerima lainnya berbeda konten). *Platform* ini juga dapat digunakan untuk komunikasi operasional di *internal* perusahaan.

Fitur

- *Automated escalation and resend*
- *Deliver high quality multichannel communication*
- *Tracking and reporting*
- *Multi-lingual message template*
- *Cross channel inbound & outbound*
- *Manage large number of contact records and distribution list*
- *Data security*
- *Rich data*

Manfaat

- Menghadirkan *customer experience* yang lebih personal dengan berbagai pilihan *media channel*.
- Meningkatkan produktivitas melalui penyampaian informasi yang dilakukan secara terpusat di *internal* perusahaan.

Digital CRM Omnichannel

Digital Customer Relationship Management (CRM) Omnichannel merupakan solusi *customer interaction management* yang menggabungkan beberapa *channel* komunikasi (*digital CRM channel*) dalam satu *platform (omnichannel)*, dimana semua *channel* tersebut dapat saling berinteraksi serta berbagi data dan informasi. Solusi ini menjamin *history* komunikasi dengan pelanggan tercatat secara komprehensif walaupun pelanggan menghubungi dari *channel* yang berbeda-beda, sehingga agent tidak akan menanyakan lagi informasi yang sebelumnya sudah disampaikan oleh pelanggan. Ruang lingkup layanan ini dapat disesuaikan berdasarkan kebutuhan perusahaan.

Fitur

- Aplikasi CRM untuk komunikasi *inbound* dan *outbound* di semua *channel* komunikasi.
- *Channel integration* dengan *single database*.
- Pilihan *channel* komunikasi yang lengkap diantaranya *voice, SMS, email, OTT (Over The Top) chat (line, telegram, hangout), RTC (Real Time Communication) chat, social media (Facebook dan Twitter)*.



Manfaat

- *Channel* komunikasi yang terintegrasi dimana *history* interaksi dengan pelanggan dapat dilihat disemua *channel* komunikasi sehingga dapat memberikan *customer experience* yang lebih baik.
- Perusahaan mudah melakukan *upselling*, *sales promotion*, maupun *retention* program dengan data preferensi/kebiasaan pelanggan dari *history* transaksi dan interaksi yang saling terintegrasi dalam satu *database*.

CRM Analytics

Customer Relationship Management (CRM) Analytics membantu perusahaan melakukan *Sales Analytics* dan *Social Media Analytics* dari semua *channel* penjualan yang dimiliki perusahaan (*call center*, *mobile apps*, *website*, *store*, *social media* maupun *channel* penjualan lainnya) serta melakukan analisa terhadap isu-isu yang berkembang saat ini seperti informasi, komplain, dll yang dapat diolah melalui *Customer Voice Management*. Ruang lingkup layanan ini dapat disesuaikan berdasarkan kebutuhan perusahaan.

Sales Analytics

Solusi *Sales Analytics* membantu perusahaan melakukan *monitoring* serta menganalisa performansi *sales*, profil dan perilaku *customer* sehingga dapat merekomendasikan *campaign* yang tepat berdasarkan hasil dari analisa tersebut sehingga pada akhirnya dapat membantu meningkatkan jumlah dan nilai transaksi *customer*.

Fitur

- **Sales performance**, meliputi *traffic analysis*, *transaction & revenue analysis*, *detail performance*, serta *sales forecasting*.
- **Customer analytics**, meliputi *customer segmentation*, *customer profile*, dan *customer behavior*.
- **Campaign management**, meliputi *content management*, *target audience*, *time scheduling*, *determine campaign channel* dan *report campaign performance*.

Manfaat

- Mendapatkan perilaku *customer* yang digunakan untuk menentukan segmentasi *customer* dan membuat *content campaign* yang lebih tepat dan terarah.
- Mendapatkan *insight* dan rekomendasi *action plan* untuk meningkatkan kinerja/ jumlah transaksi *sales* serta strategi *campaign* yang tepat.

Social Media Analytics

Solusi *Social Media Analytics* membantu perusahaan melakukan pengukuran *account performance* (untuk mengukur kinerja suatu *campaign* pada akun Facebook dan Twitter) serta *brand monitoring* (untuk mengetahui pembicaraan terhadap sebuah *brand* pada akun Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, blog, dan *news digital*).

Fitur

- **Account performance**, meliputi *reach and content performance, engagement measurement, dan fans segmentation.*
- **Brand monitoring**, meliputi *conversation monitoring, reach measurement, sentiment analysis, dan influencer identification.*

Manfaat

- Mengetahui *sentiment* pasar dan melakukan *monitoring* aktivitas yang dilakukan *competitor*.
- Perusahaan dapat menyusun/memetakan strategi bisnis yang tepat berdasarkan data yang dihimpun dari interaksi para pengguna *social media*.

Customer Voice Management

Solusi *Customer Voice Management* memanfaatkan data interaksi perusahaan dengan pelanggan sehingga perusahaan dapat dengan mudah dan cepat mengetahui suara pelanggan dari berbagai *channel* interaksi dan membuat keputusan yang tepat untuk memperbaiki permasalahan yang terjadi.

Fitur

- *Topic & sentiment analysis*
- *Multichannel interaction*
- *Advanced insight reporting & root cause analysis*
- *Data integrator*

Manfaat

- Memberikan *customer experience* yang lebih baik melalui penanganan gangguan yang cepat.
- *Feedback management* dilakukan secara otomatis.

Order Management System

Order Management System merupakan solusi layanan untuk memastikan aktivitas *sales* perusahaan berjalan dengan efisien dan efektif guna meningkatkan layanan kepada *customer*. Solusi layanan *Order Management System* meliputi *Order Management*, *Store Management* dan *Delivery Management* yang digunakan untuk memudahkan *end user* melakukan pemesanan produk secara *online* melalui *call center*, *mobile apps*, *website*, *chatbot* maupun *O2O (Online-to-Offline)*. Ruang lingkup layanan ini dapat disesuaikan berdasarkan kebutuhan perusahaan.

A. Order Management

Layanan ini menyediakan *digital commerce platform* yang terintegrasi dengan fitur *payment* untuk mempermudah proses transaksi, *digital campaign*, analisis, serta *live chat* dan *chatbot* untuk memproses pemesanan yang *on 24/7*.

B. Store Management

Layanan ini digunakan untuk *inventory management*, *mobile POS (Point Of Sales)*, dan modul *analytic* yang dapat mendukung perusahaan melakukan perencanaan *e-commerce*.

C. Delivery Management

Layanan ini memudahkan perusahaan untuk mengatur pengiriman lebih cepat dengan *delivery management* yang juga berkolaborasi dengan *O2O players*. Integrasi dengan sistem *tracking* ini juga membantu perusahaan melakukan *planning* dan mengontrol kegiatan *delivery* untuk mencapai efisiensi.

Fitur

- *Order info & taking*
- *Online payment*
- *Automatic order to store*
- *Dispatching – managed by client*
- *Promotion banner*
- *Click to dial client delivery*
- *Near me store*

Manfaat

- Meningkatkan kredibilitas perusahaan melalui layanan *digital touch point* yang memberikan kemudahan untuk melakukan *order* kapan saja dan dimana saja dengan *online payment*.
- Dapat memasarkan produk terbaru serta melakukan promo melalui *mobile application*.
- Dapat memanfaatkan data *history* transaksi untuk program *campaign/* pengembangan produk.

CRM Walk In

Customer Relationship Management (CRM) Walk In menyediakan media interaksi tatap muka perusahaan dengan pelanggan (*customer service*) untuk memecahkan masalah dengan tingkat kompleksitas sedang hingga tinggi, yang juga dilengkapi dengan prosedur layanan operasional yang sederhana dan efektif serta dukungan teknologi yang mudah digunakan. Ruang lingkup layanan ini dapat disesuaikan berdasarkan kebutuhan perusahaan.

Fitur

- *Queue management*
- *Problem handling*
- *Transaction*
- *Information seeking*
- *Survey (mobile apps & SMS)*
- *Real time dashboard*

Manfaat

- Menyediakan sistem *CRM walk in* secara menyeluruh mulai dari infrastruktur/*tools*, aplikasi, *agent* dan *site* dengan pelaksanaan operasional sehari-hari.
- Perusahaan dapat dengan mudah melakukan persuasi *upselling*, *sales promotion*, maupun *retention program* ke pelanggan.

Market Survey

Market Survey merupakan solusi layanan yang membantu perusahaan melakukan penelitian dibidang pemasaran yang dilakukan secara sistematis, sebagai masukan ke pihak manajemen untuk merumuskan strategi pemasaran dalam merebut peluang pasar. Solusi layanan *Market Survey* meliputi *Market Research* dan *Telesurvey*. Ruang lingkup layanan ini dapat disesuaikan berdasarkan kebutuhan perusahaan.

Market Research

Solusi *Market Research* membantu perusahaan merumuskan strategi pemasaran dalam merebut peluang pasar melalui kegiatan desain, pengumpulan, analisis dan pelaporan yang sistematis atas data dan segala penemuan yang relevan dengan situasi pemasaran tertentu yang dihadapi perusahaan.

Fungsi utama riset pemasaran yaitu:

- *Evaluating*, untuk mengevaluasi program pemasaran yang telah dilakukan.
- *Understanding*, untuk memahami *insight* kebutuhan dan keluhan pelanggan.
- *Predicting*, sebagai acuan untuk menyusun strategi pemasaran saat ingin membidik pasar baru.

Fitur

- *Quantitative research tools*, meliputi *face-to-face interview* dan *mystery shopping*.
- *Qualitative research tools*, meliputi *focus group discussion* dan *in-depth interview*.

Manfaat

- Mendapatkan informasi yang akurat sehingga dapat menjelaskan situasi pasar secara obyektif.
- Dapat menggunakan metode yang tepat dalam pengumpulan dan melakukan analisis data risetnya.

Telesurvey

Solusi *Telesurvey* membantu perusahaan melakukan penelitian menggunakan *telephone*, menanyakan pertanyaan kuisisioner/wawancara dengan tujuan untuk mengetahui siapa mereka, apa yang dipikirkan, rasakan, atau kecenderungan tindakan/pengambilan keputusan pembelian. Melalui *telesurvey*, perusahaan dapat mengontrol tahapan pengisian kuisisioner, dapat melakukan pertanyaan lanjutan *probing*, serta memungkinkan untuk format pertanyaan yang lebih kompleks.

Manfaat

- Dapat mendengarkan dan mengatasi keluhan/masalah yang dialami pelanggan setelah menggunakan produk/jasa perusahaan.
- Menjangkau pelanggan dalam jumlah banyak dengan jangkauan geografis yang luas, waktu yang relatif singkat serta tingkat respon yang lebih tinggi.

Virtual Reality

Virtual Reality (VR) merupakan solusi layanan yang mengadopsi teknologi *Virtual* dan *Augmented Reality* (AR) untuk memaksimalkan potensi bisnis seperti presentasi produk, simulasi dan *training* karyawan serta aplikasi pembuatan produk. Solusi ini memungkinkan perusahaan memberikan *digital experience* berupa interaksi digital dengan lingkungan maya yang disimulasikan komputer, sehingga pengguna merasa berada di dalam lingkungan tersebut. Ruang lingkup layanan ini dapat disesuaikan berdasarkan kebutuhan perusahaan.

Jenis Layanan

- **VR 360 Photo**, berupa layanan pengambilan foto sudut 360 derajat tanpa batas.
- **VR 3D Render**, berupa kustomisasi VR dengan *design* 3D yang telah disiapkan.
- **VR 3D Interactive**, berupa realita buatan dengan fitur sensor sehingga pengguna dapat berinteraksi didalamnya.
- **VR 360 Video**, berupa rekam video sudut 360 derajat tanpa batas, dapat digunakan untuk membuat *company profile*, *live streaming event* dan dokumentasi.
- **VR Entertainment**, berupa layanan VR *sport* paralyang untuk menjadikan *live-event* bisnis perusahaan memukau pengunjung.
- **VR Drone**, berupa layanan pengambilan gambar dari ketinggian 100 meter untuk pengambilan gambar lokasi data, pemetaan kompleks industri, serta pemetaan medan alam sebelum pembangunan lokasi.
- **AR Interactive**, berupa layanan yang menyajikan konten digital kedalam dunia maya untuk memvisualisasikan ide, *training* simulasi interaktif ke karyawan, serta simulasi proses produksi produk.
- **AR Wayfinding**, berupa layanan yang menampilkan peta interaktif yang berjalan secara *real time* untuk menunjukkan lokasi bisnis, tata letak bangunan, lokasi dan petunjuk arah.

Manfaat

- Meningkatkan pelayanan dan *digital experience* dengan teknologi tampilan imersif yang dapat memaksimalkan presentasi perusahaan dalam pemasaran produk ke pelanggan, klien, maupun investor.
- Hasil VR maupun AR berupa *embed link* yang dapat ditampilkan di *website* maupun di aplikasi perusahaan.