



Produk Contact Center

SYSCCA

System Contact Center Advanced





- 1 Overview**
Contact Center
- 2 Fitur Unggulan**
Contact Center
- 3 Solusi Contact Center**
SaaS Include Infrastruktur
- 4 Custom Package**
- 5 Contact Center Recognition**
- 6 Experience**
Contact Center
- 7 Skema Bisnis**

1. Overview Contact Center

APA ITU

CONTACT CENTER ?

Contact Center merupakan solusi berkomunikasi secara langsung dengan Pelanggan melalui panggilan suara, email, livechat, dan sosial media. Hadirnya Contact Center dapat meningkatkan *customer engagement* serta memudahkan Pelanggan untuk mengakses informasi yang dibutuhkan.

Jangan khawatir, Kami memiliki solusinya !



Contact Center berbasis cloud untuk perusahaan dan bisnis anda. Sistem kami tersedia dengan produk *Software as a Service SaaS*) dan paket *custom*, dengan berbagai fitur seperti *interactive voice response*, *realtime quality monitoring & recording system* yang terintegrasi serta dapat disesuaikan dengan kebutuhan anda.

Features



2. Fitur Unggulan



Multi Site



User Friendly



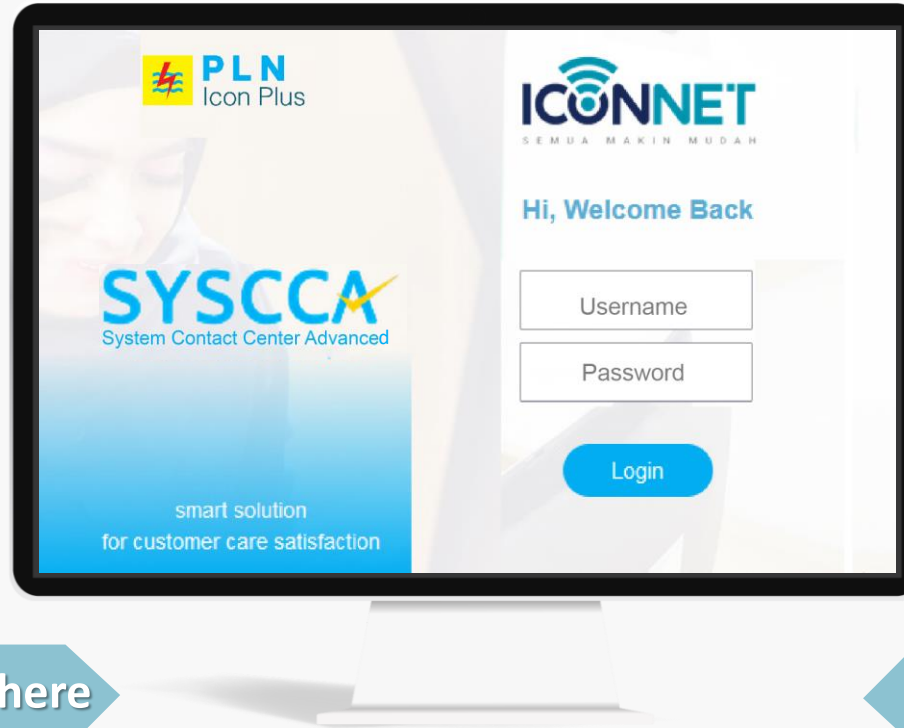
Compatible



Easy To Access



Work From Anywhere



Full Feature



Support 24/7



Cost Efficiency



Customable



Advanced Technology



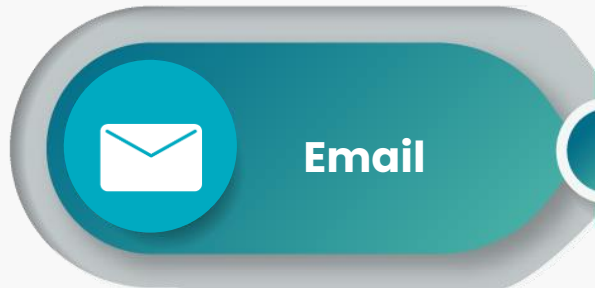
3. Solusi Contact Center

Sistem (SaaS Include Infrastruktur)

Aplikasi channel
Contact Center untuk
channel Call



Aplikasi channel
Contact Center
untuk channel
Email



Aplikasi channel
Contact Center
Untuk channel WhatsApp



Omnichannel



Aplikasi Contact Center untuk
channel Live chat, Sosial media
(Facebook, Twitter, dan
Instagram), serta WhatsApp
yang saling terintegrasi

Chat Bot



Chat Bot merupakan
AI (Artificial Intelligence)
yang berupa text yang
dapat diintegrasikan
dengan channel Live Chat,
Sosial Media, dan
WhatsApp

Ticketing

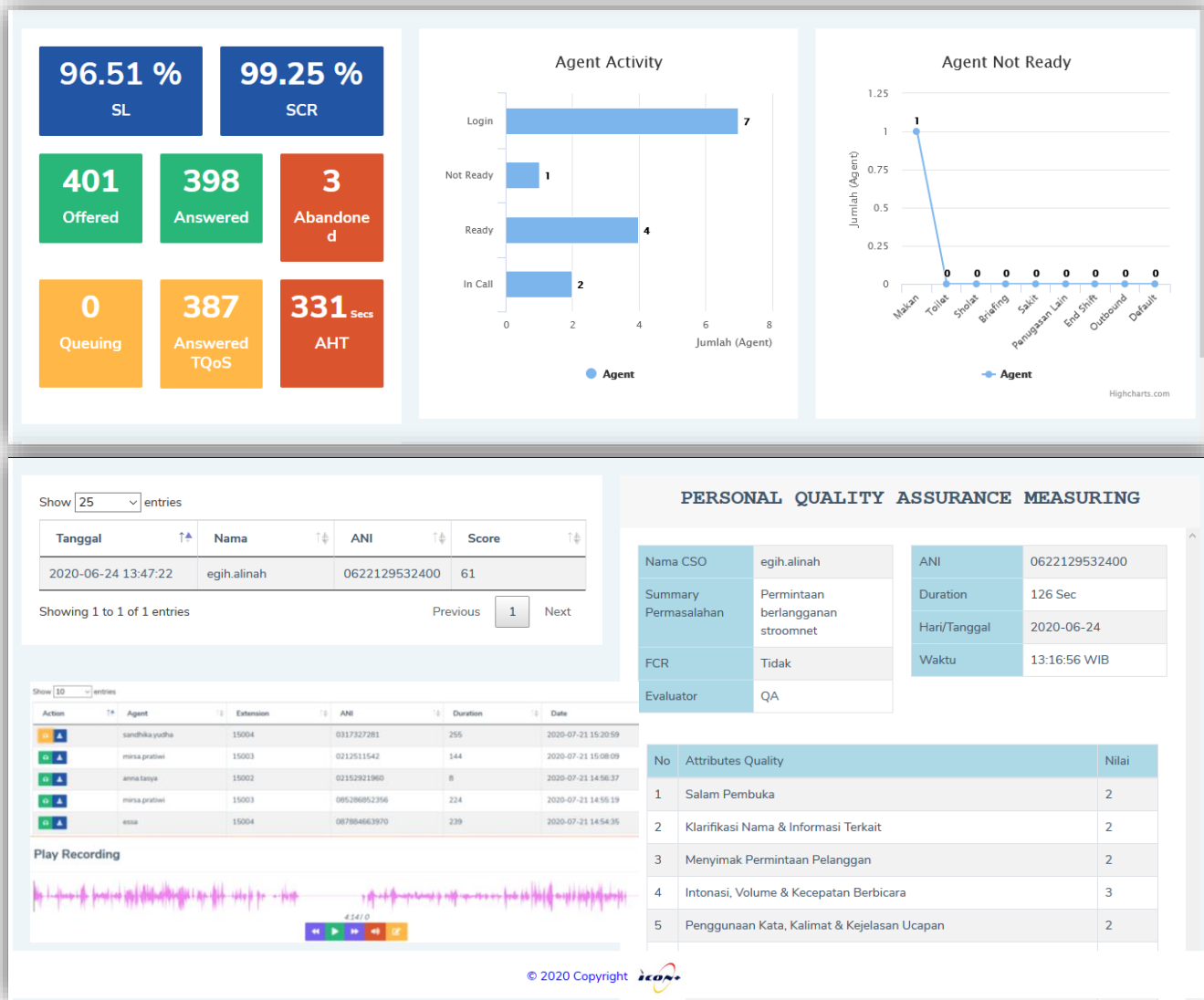


Aplikasi untuk pencatatan dan
eskalasi setiap transaksi yang
masuk ke Contact Center dari
berbagai channel Contact
Center.

SYSCCA
System Contact Center Advanced

Sistem (SaaS Include Infrastruktur)

a. Call



Agent Dekstop

- Layanan Inbound Call
- Layanan Outbound Call



Realtime Monitoring

- Silent
- Whisper
- Conference
- Change Status
- Log Off



Recording

- Search Parameter
- Play Recording
- Download Recording



Dashboard

- SLA
- SCR
- Agent Activity



Quality Monitoring

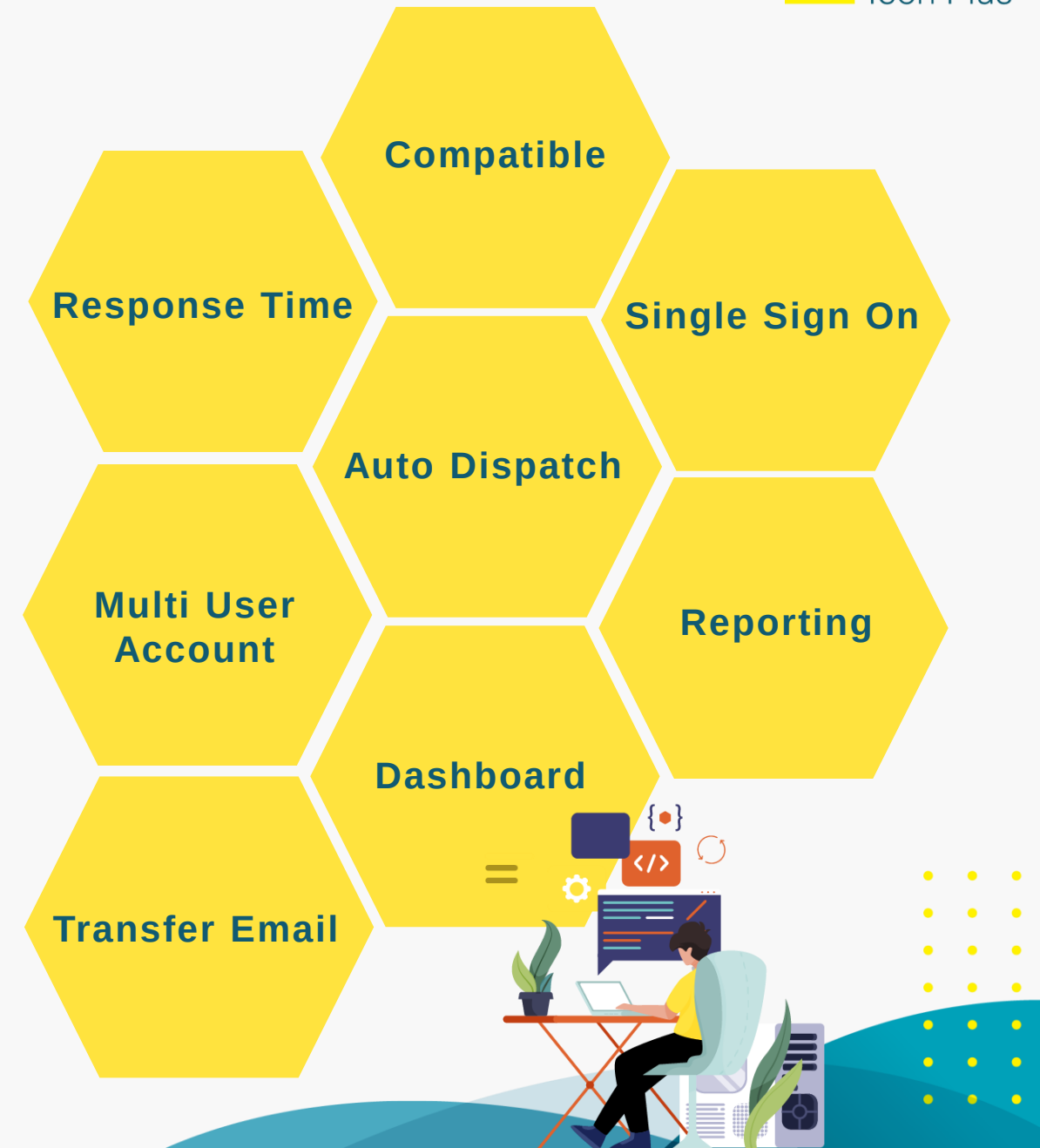
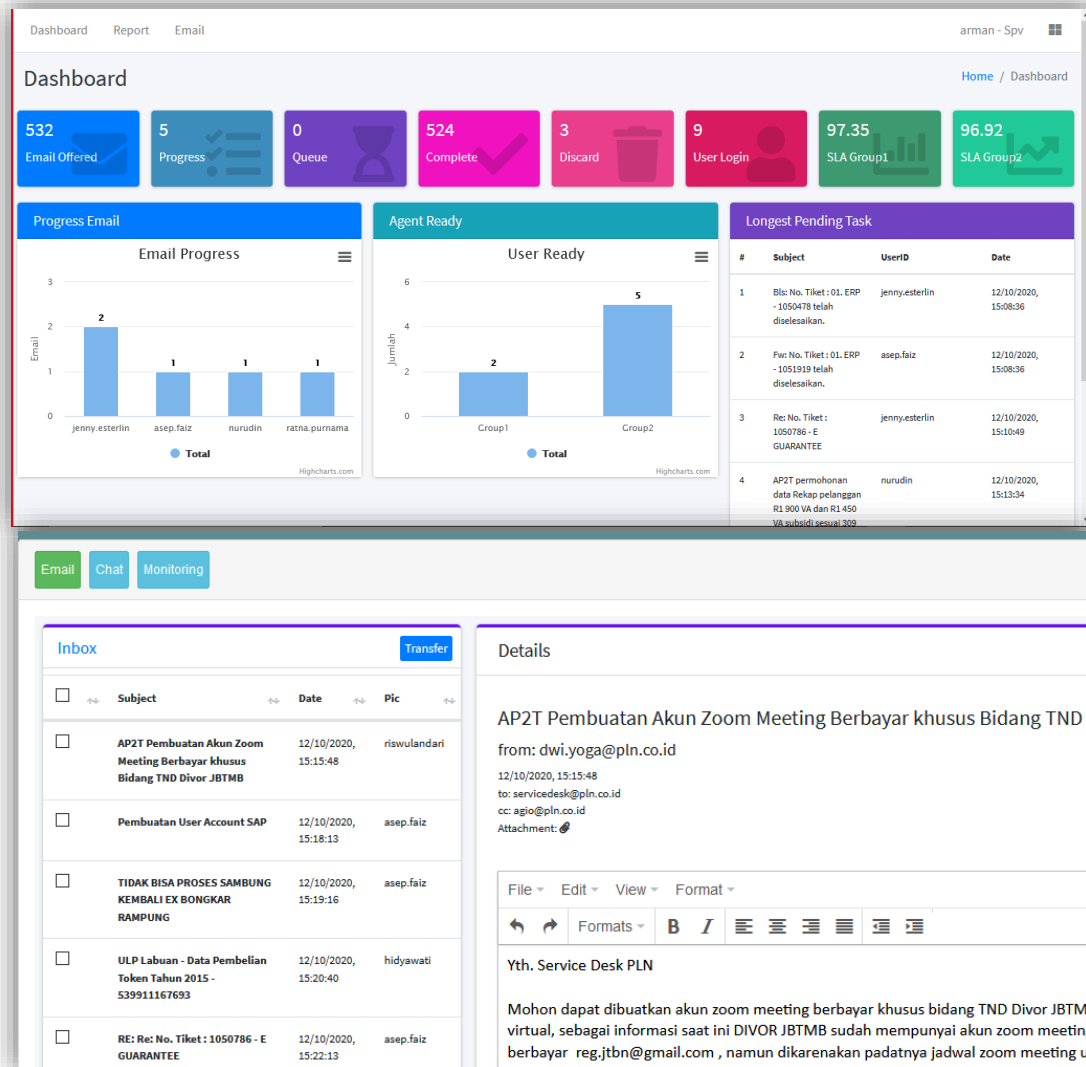
- Recording Evaluation
- Scoring Evaluation



Reporting

- Agent Call Activity
- Agent Event Detail
- CSO Performance
- Queue Statistics
- Service Level

b. Fitur Syscca Email



c. Whatsapp

1.

User Initiate

- Interaksi Pelanggan hanya sebagai Inbound
- Bebas dalam pengisian pesan, file media, kontak, lokasi dll
- Tidak ada batasan isi pesan
- Pelanggan dapat memulai percakapan di WhatsApp dalam waktu 24 jam
- Biaya per sesi (24 jam)
- Bisa diintegrasikan dengan chatbot dan live agent

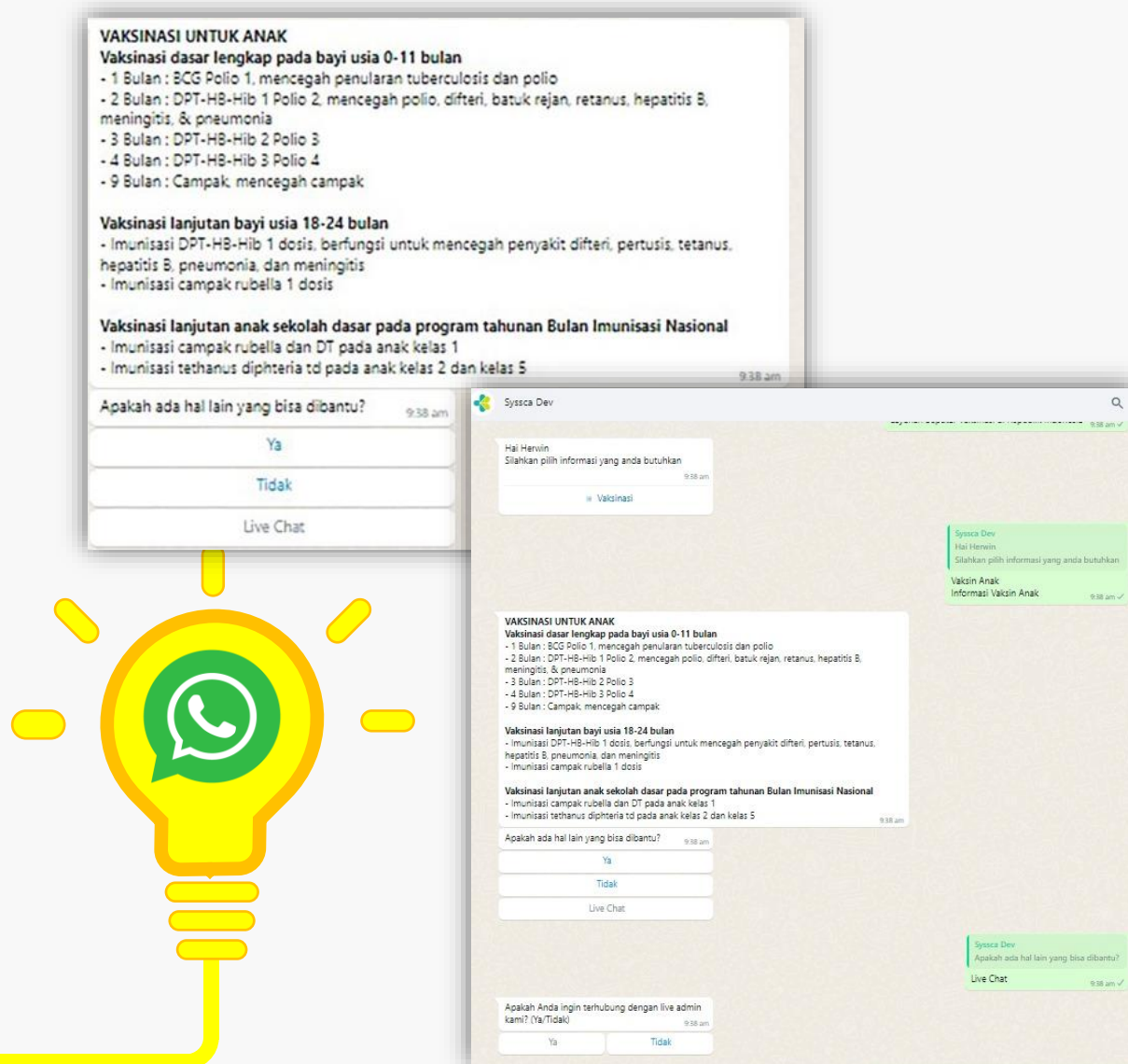
2.

Business Initiate

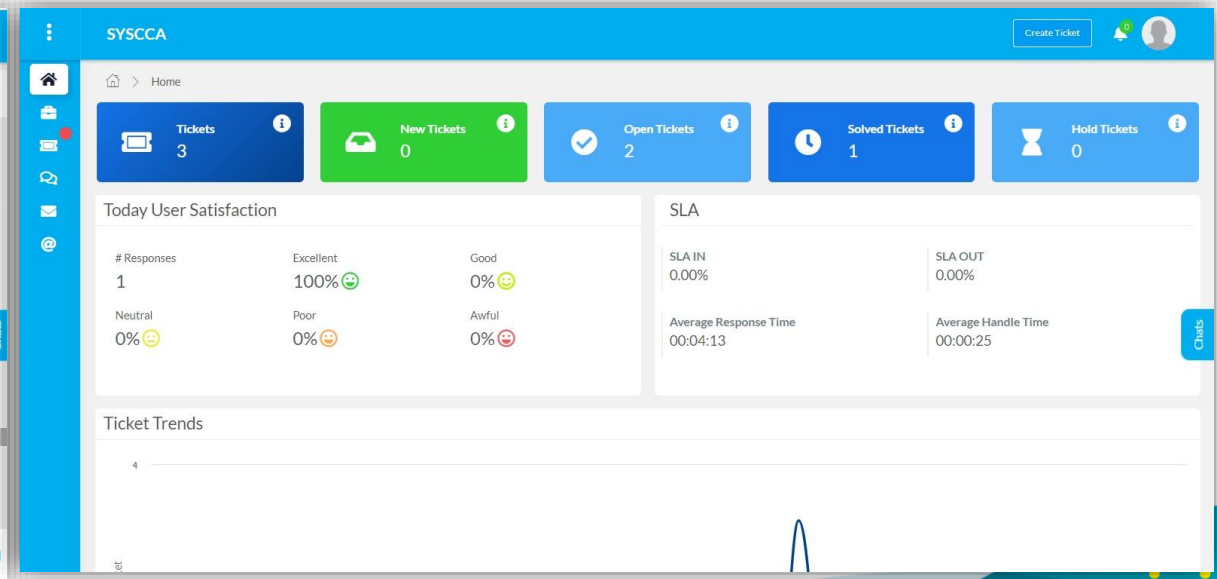
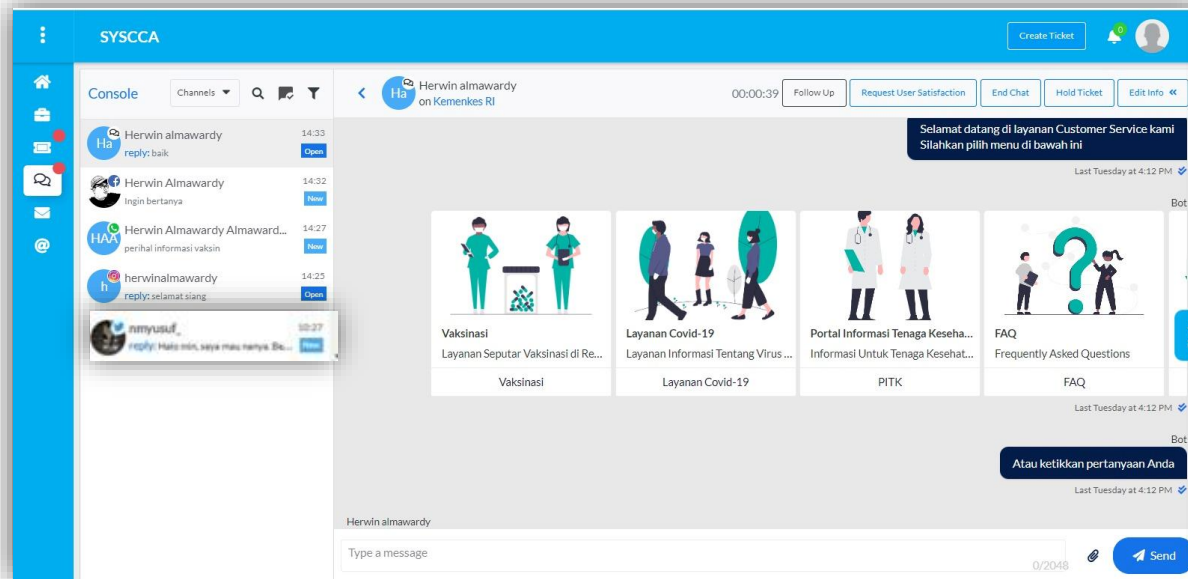
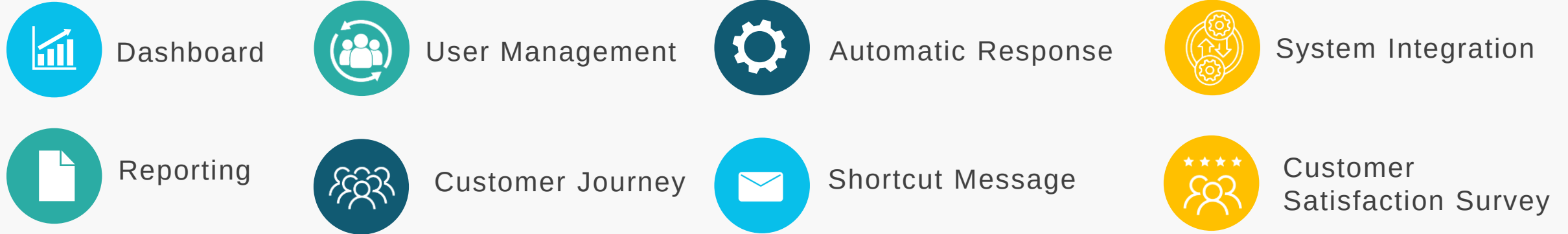
- Kategori Interaksi dengan Pelanggan:
 - a. Utility
 - b. Autentikasi
 - c. Marketing
- Pesan menggunakan template yang sudah disediakan
- Mendukung pesan teks, file media (dokumen, gambar dan video)
- Biaya per sesi (24 jam)

3.

System Integration



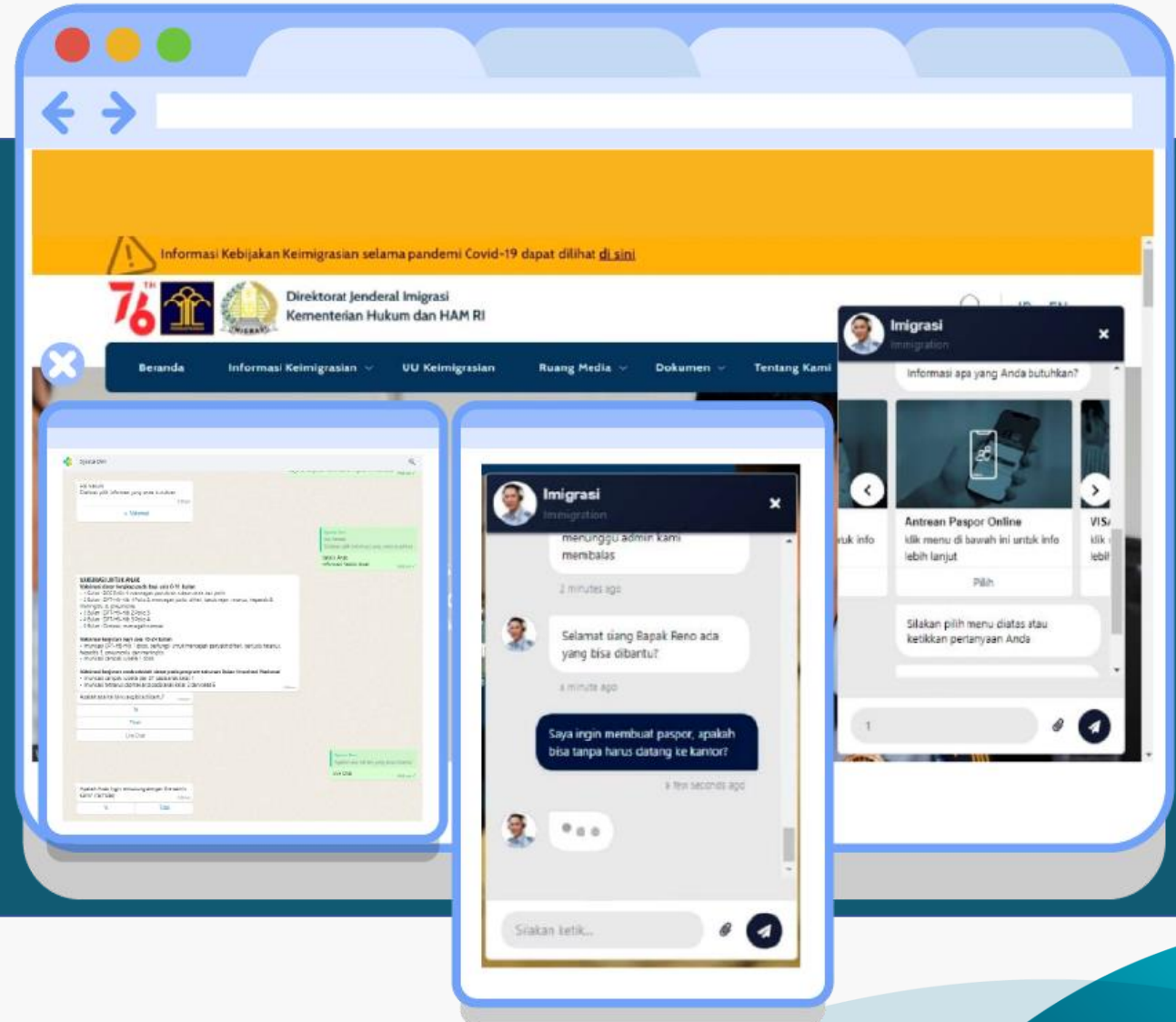
d. Omnichannel

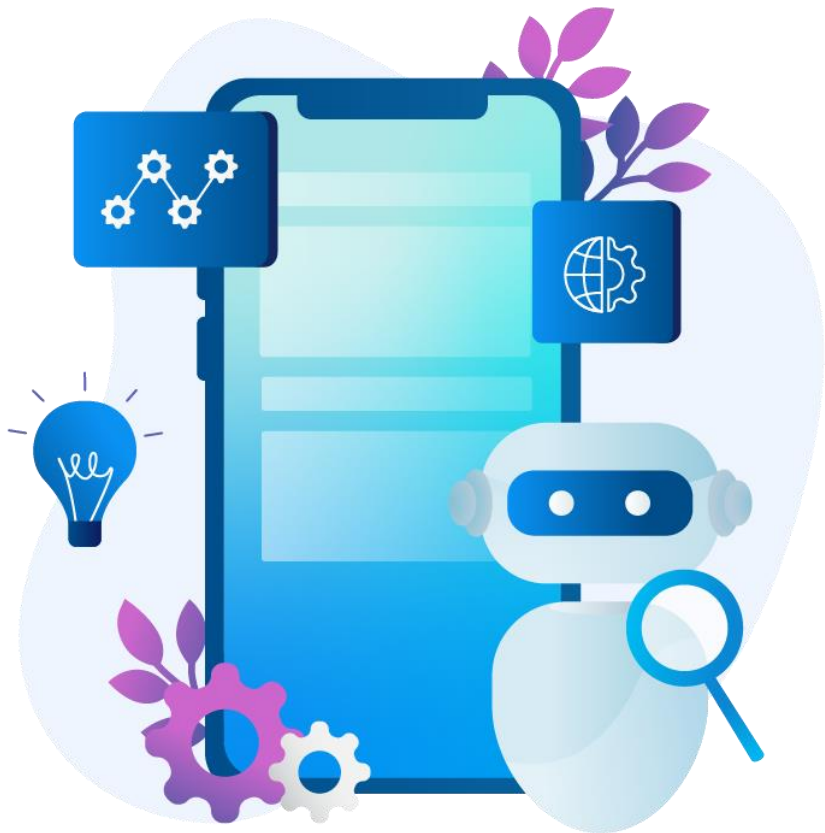


e. Chat Bot

Fitur Chat Bot

- ✓ Chatbot NLP
- ✓ Chatbot GPT-3
- ✓ System Integration





Keunggulan dan Keterbatasan ChatBot NLP



Keunggulan

1. Dapat memiliki user journey yg kompleks.
2. Dapat terhubung ke multichannel.
3. Dapat mengakses data external API, OCR, STT, TTS dsb.
4. Dapat mengingat variable terkait user spt nama, id pel.
5. Dapat dieskalasi ke omnichannel.



Keterbatasan

1. Hanya bisa menjawab topic terbatas sesuai kemampuan yang telah di desain.
2. Kurang kuat dalam hal mengingat konteks percakapan.
3. Terasa kaku bila user mengajak berbicara di luar topik yang tersedia.

Keunggulan dan Keterbatasan ChatBot GPT

Keunggulan GPT

1. Memahami alur percakapan dan mengingat percakapan sebelumnya
2. Mendukung Multi Bahasa
3. Memahami pengetahuan tentang pelayanan bisnis internal perusahaan
4. Memahami kalimat user yang kompleks
5. Dapat menyelesaikan multi text di NLP :
 - a. Ringkasan
 - b. Terjemahan
 - c. Klasifikasi
 - d. Esai
 - e. Pembuatan judul
 - f. Menulis review



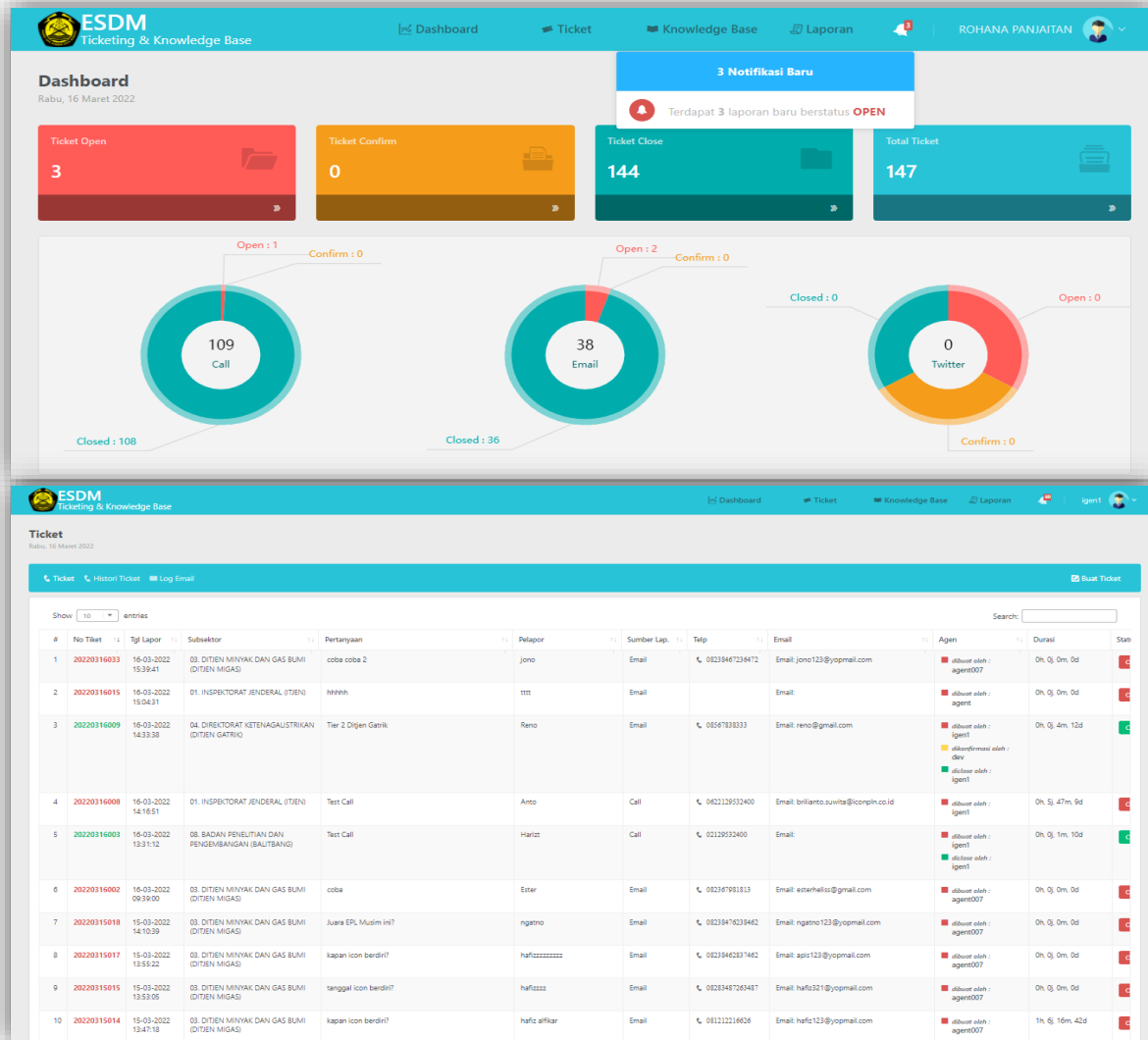
Keterbatasan GPT

Meskipun memiliki beberapa keunggulan dalam menjawab knowledge based, masih terdapat kekurangan yang dimiliki oleh GPT antara lain :

1. Karena bersifat “Generative”, masih ada kemungkinan bahwa jawaban yang diberikan adalah hasil improvisasi dari GPT meskipun tingkat “randomness” sudah diminimalkan. Dikhawatirkan jawaban justru bisa melenceng dari knowledge yang sudah diberikan.
2. Karena menggunakan nilai yang tidak absolut dalam pencarian dokumen yang relevan, ada kalanya GPT memberikan salah menerjemahkan keinginan pengguna dan memberikan jawaban yang tidak sesuai.
3. Tidak mampu menangani rule ataupun user journey yang kompleks dan bertingkat.

Sistem (SaaS Include Infrastruktur)

f. Ticketing



Dashboard

Fitur dashboard yang informatif dan dapat di costumize sesuai kebutuhan



Ticketing

Pembuatan ticket, follow up ticket dan close ticket



Notification

Pemberitahuan jika ada ticket baru, atau ticket belum close



Knowledge Base

Kumpulan FAQ yang dapat membantu dalam merespon pelanggan

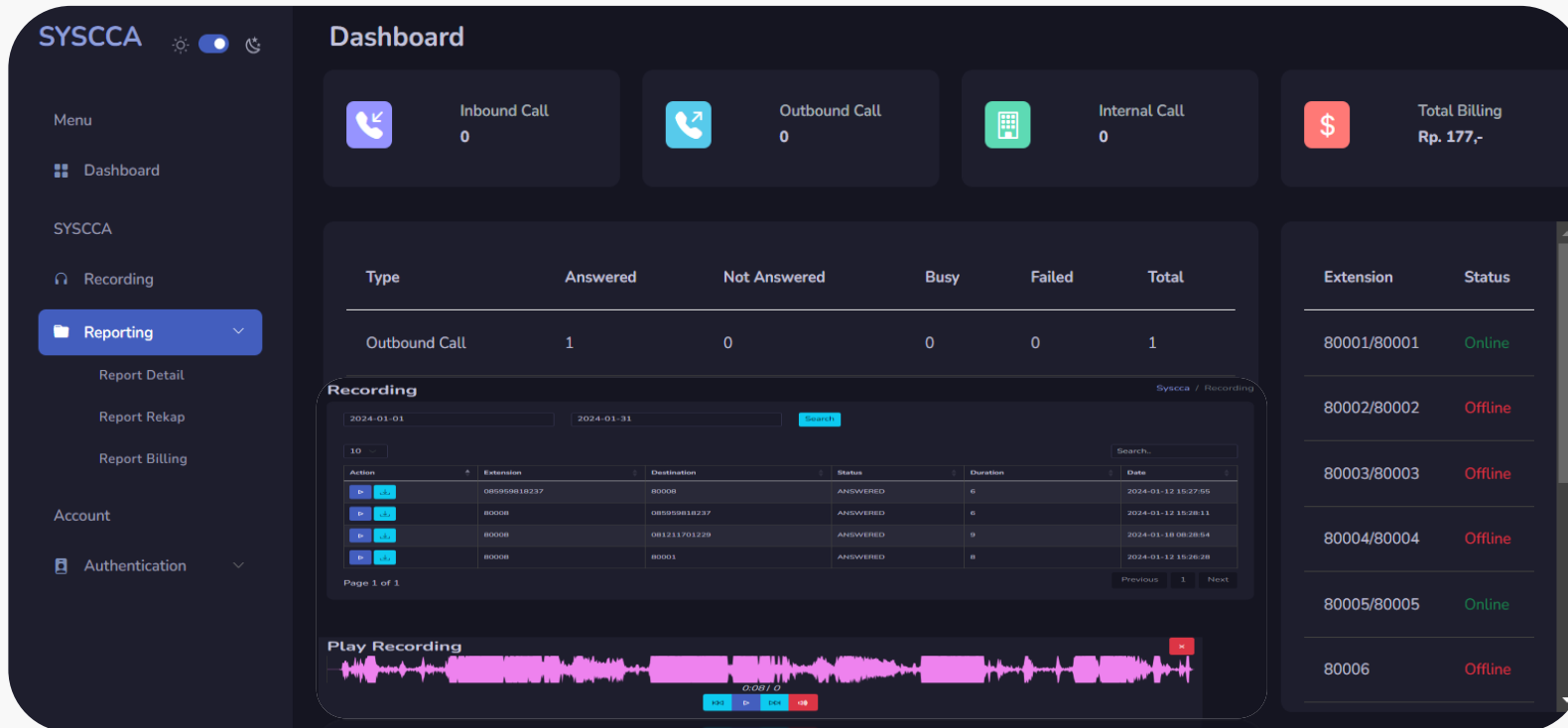


Reporting

Laporan data ticket yang tersimpan



g. IP PABX



Fitur Call

- Inbound & Outbound Call
- IVR
- Grouping Ext
- Forward Call
- Shortcut Call
- Conference

Recording

- Search Parameter
- Play Recording
- Download Recording

Monitoring

- Monitoring Extension dan User

Reporting

- Jumlah Call Inbound dan Outbound
- Detail transaksi
- Durasi dari transaksi

Billing

- Estimasi perhitungan tagihan telepon outbound

h. Social Data Analytic



Meningkatkan Pemasaran
Berdasarkan trending Social Data



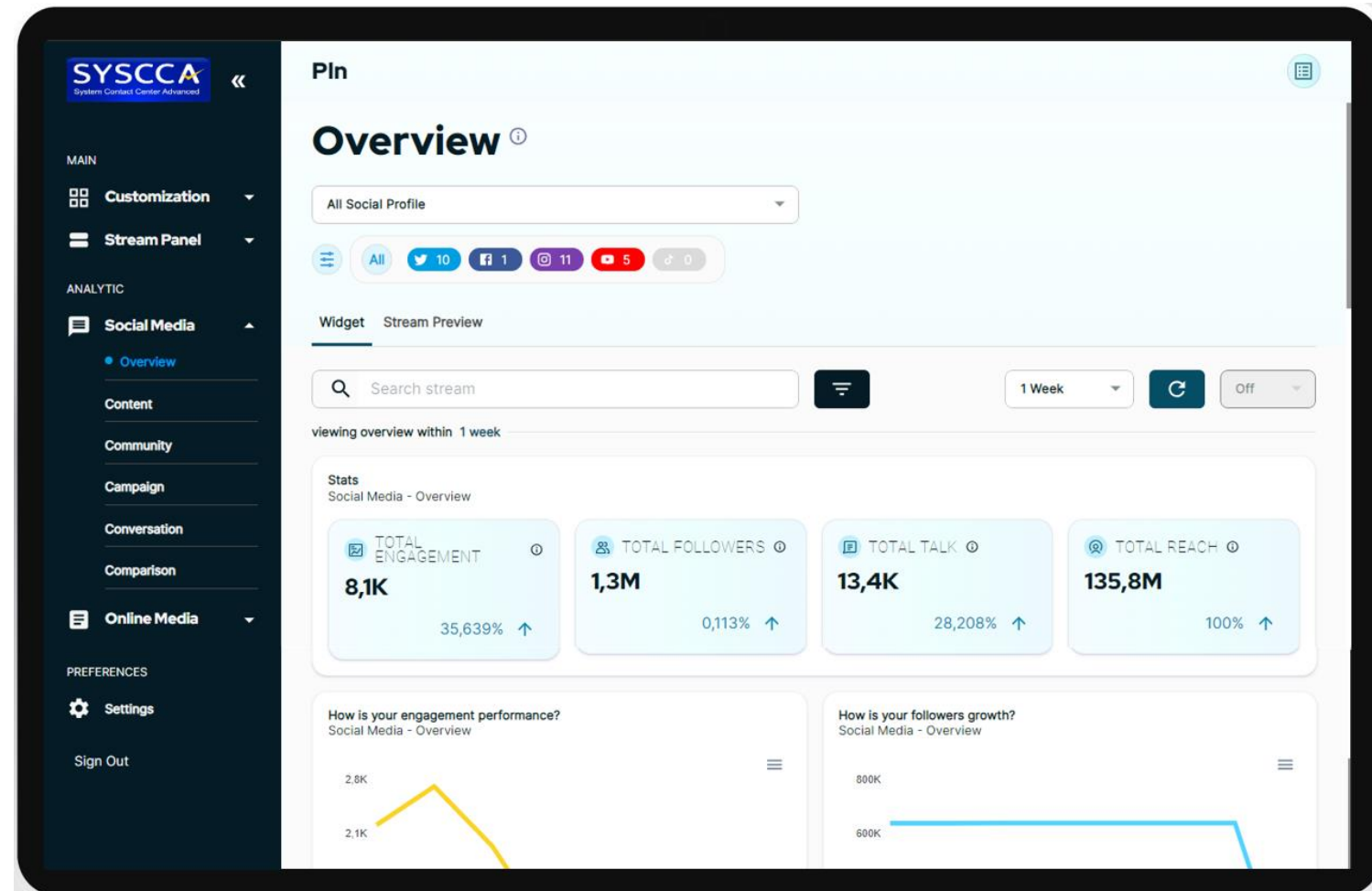
Learn From Competitors
Analisa sentiment brand competitors



Maintain reputasi brand
Menggunakan sentiment analysis



Optimize Campaign
Berdasarkan analisa pencapaian campaign



4. Custom Package

People Management

- ✓ Requirement
- ✓ Training
- ✓ Management
- ✓ Performance
- ✓ Development
- ✓ Organization

Contact Center Operation

- ✓ Operation Plan
- ✓ Management Real Time
- ✓ Quality Monitoring
- ✓ Reporting Management & Client Review

Custom System

Device	Network
Server	Link Metro
Peripheral	Sip Trunk

Application
 System
 Contact Center

Managed Service

Paket Managed Service

terdiri dari :

- People Management
- Contact Center Operations
- Custom System

Managed Operation

Paket Managed Service
 Terdiri dari :

- Contact Center Operation
- Custom System

Managed Technology

Paket Custom System

Terdiri dari :

- Custom System



5. Contact Center Recognition



6. Experience Contact Center

Our Clients :



733.791
pelaporan/bln



Service Desk IT PLN
38.103
pelaporan/bln



PLN
UIW
Kalimantan Barat
21.052
pelaporan/bln



Employee Care Center
346
pelaporan/bln



Pusdiklat PLN
43
pelaporan/bln



4.137
pelaporan/bln



5.221
pelaporan/bln



padang.go.id



7. Skema Bisnis

No	ITEM	PAYMENT		SATUAN						
		BULANAN	OTC	SEAT	USER	MAU	DAU	Per BLAST	LEVEL	DOKUMEN
1	Call	✓		✓	✓					
2	Email	✓		✓	✓					
3	Omnichannel	✓			✓					
4	WhatsApp	✓				✓				
5	Chat Bot	✓				✓			✓	
6	Ticketing	✓		✓	✓					
7	Implementasi Syscca		✓							
8	Headset		✓	✓						
9	IP Phone		✓	✓						
10	Recruitment		✓		✓					
11	Pelatihan		✓		✓					
12	Konsultasi		✓							✓





Terima Kasih



pln.iconplus



plniconplus



plniconplus.co.id