

SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC00202450721, 15 Juni 2024

Pencipta

Nama : **T. Brenda Chandrawati, ST., MT., IPM, Dr. Ir. VG Sri Rejeki, MT dkk**

Alamat : **Jl. Cinde Dalam III No. 10, Candisari, Semarang, Jawa Tengah, 50256**

Kewarganegaraan : **Indonesia**

Pemegang Hak Cipta

Nama : **LPPM Universitas Katolik Soegijapranata**

Alamat : **Jl. Pawiyatan Luhur IV/1, Bendan Dhuwur, Gajah Mungkur, Semarang, Jawa Tengah 50234**

Kewarganegaraan : **Indonesia**

Jenis Ciptaan : **Program Komputer**

Judul Ciptaan : **Program Chatbot SEBAGAI Pelayanan Interaktif (pihak KRS Balai P2 Perumahan Jawa III PUPR Kepada MBR Membangun Rumah Secara Swadaya)**

Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali : **26 Februari 2024, di Yogyakarta**
di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia

Jangka waktu perlindungan : **Berlaku selama 50 (lima puluh) tahun sejak Ciptaan tersebut pertama kali dilakukan Pengumuman.**

Nomor pencatatan : **000626074**

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.
Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.



a.n. MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL
u.b
Direktur Hak Cipta dan Desain Industri

IGNATIUS M.T. SILALAH
NIP. 196812301996031001

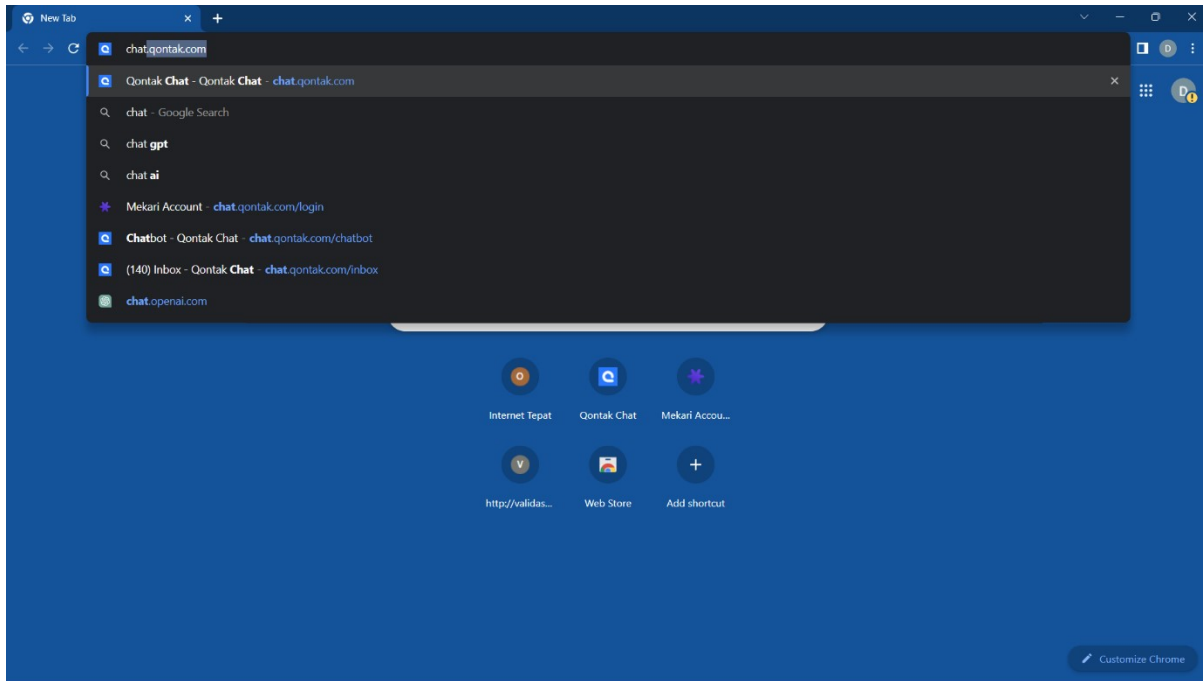
LAMPIRAN PENCIPTA

No	Nama	Alamat
1	T. Brenda Chandrawati, ST., MT., IPM	Jl. Cinde Dalam III No. 10 , Candisari, Semarang
2	Dr. Ir. VG Sri Rejeki, MT	Jl Bukit Kelapa Kopyor VI/ BL 03, Tembalang, Semarang
3	Oktavianus Theo Andreas Riyadi	Villa Bekasi Indah 2 Jl. Catelya 2 Blok C6/4, Tambelang, Bekasi
4	Matthew Amadeus Sugihantono	Jl. Pekalipan Selatan GG Yamin No 72 , Pekalipan, Cirebon



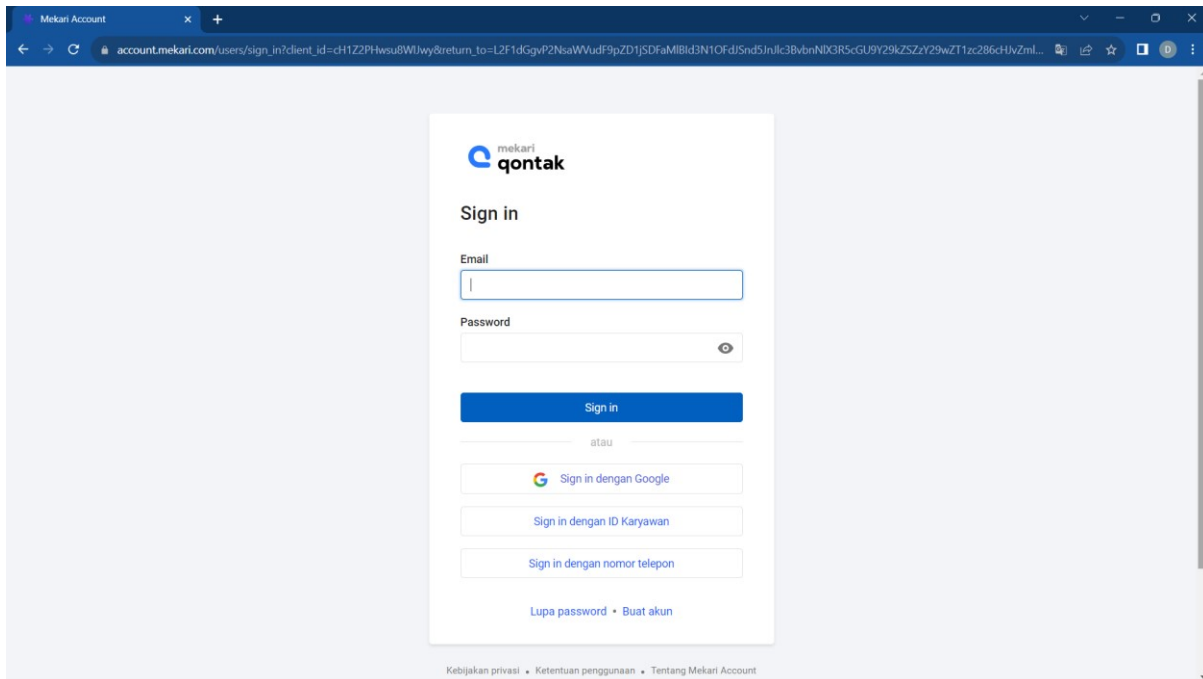
GUIDE BOOK CHATBOT KRS SCU

1.



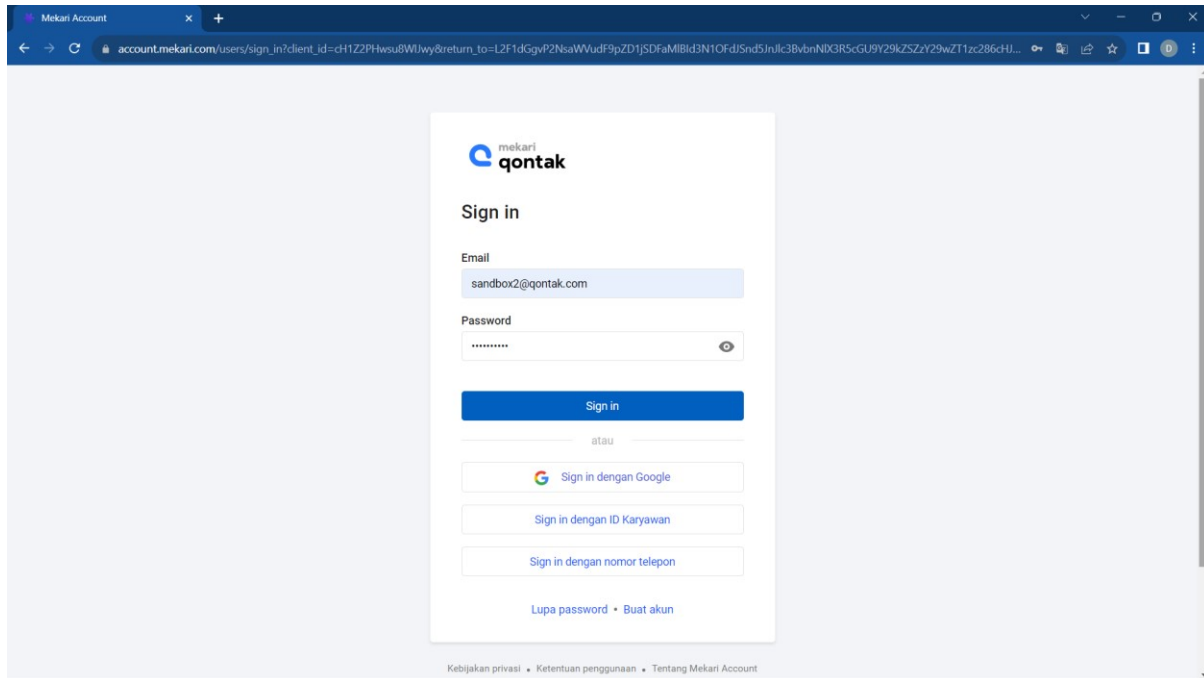
Kunjungi website chat.qontak.com untuk mengunjungi halaman admin.

2.



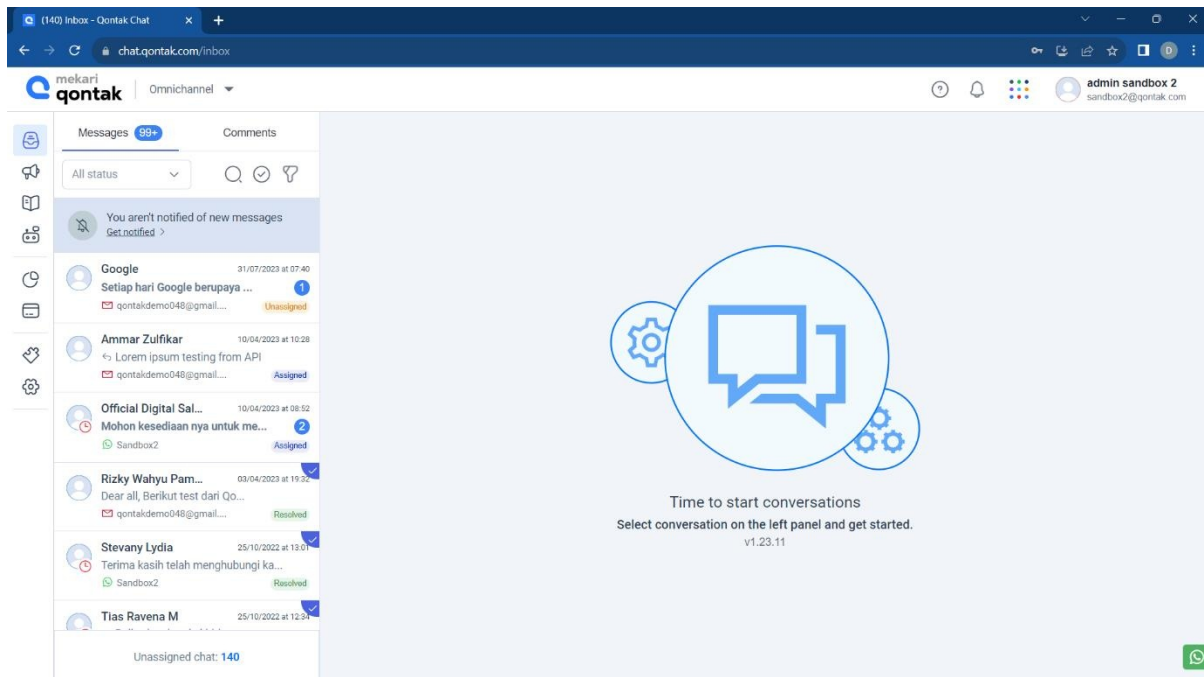
Berikut adalah tampilan login untuk menuju ke dashboard.

3.



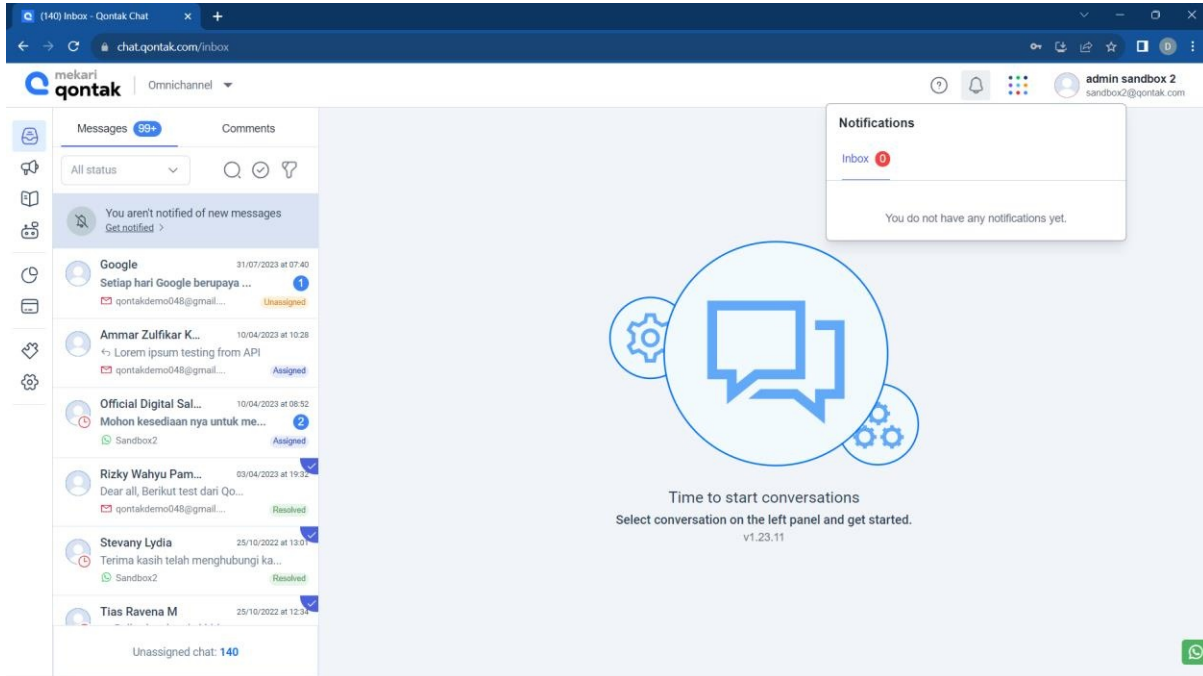
Mengisi alamat email dan password untuk login.

4.



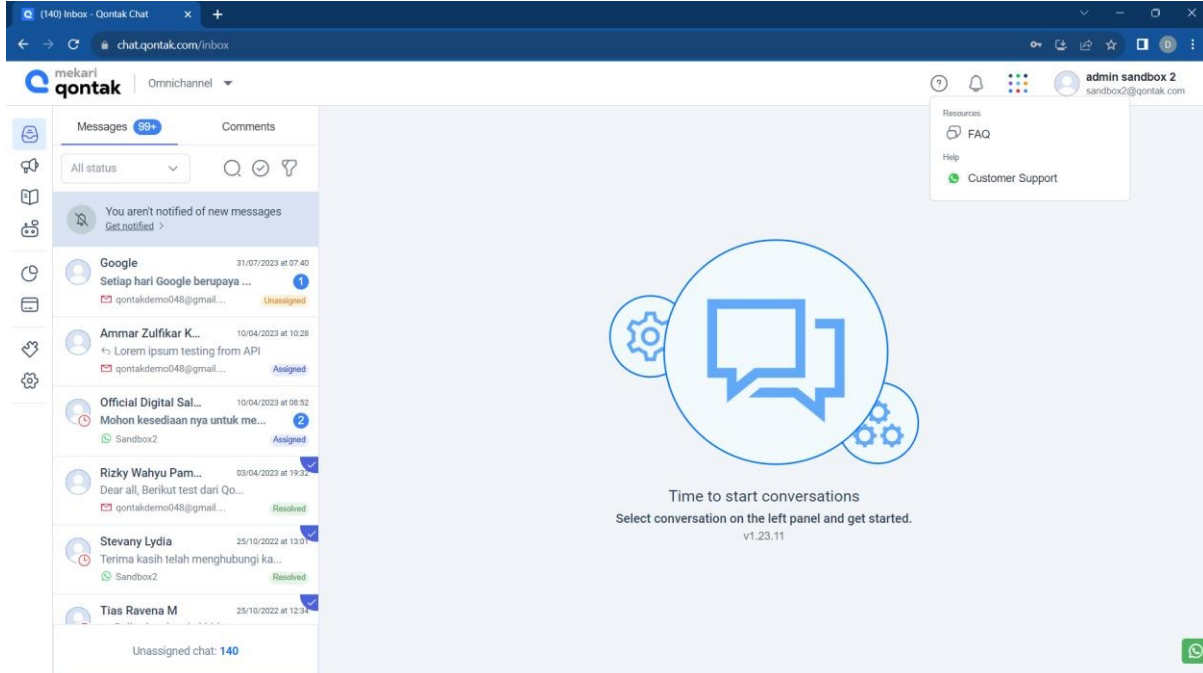
Berikut adalah tampilan dashboard awal admin.

5.



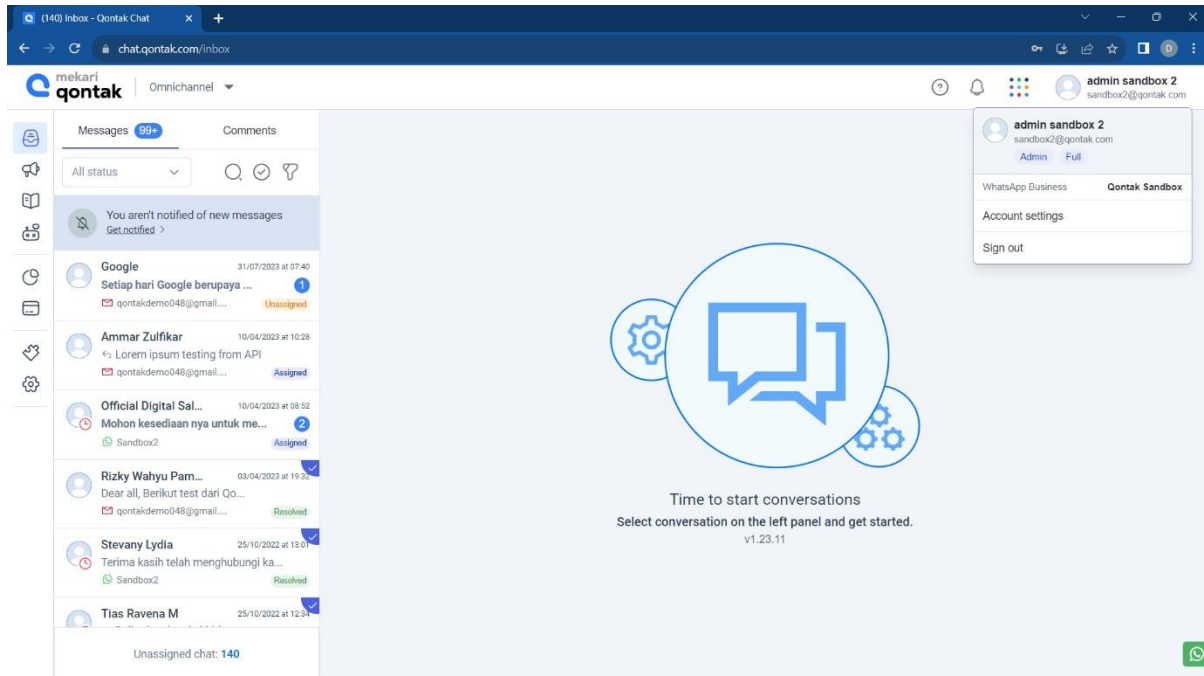
Klik ikon lonceng untuk melihat notifikasi yang masuk.

6.



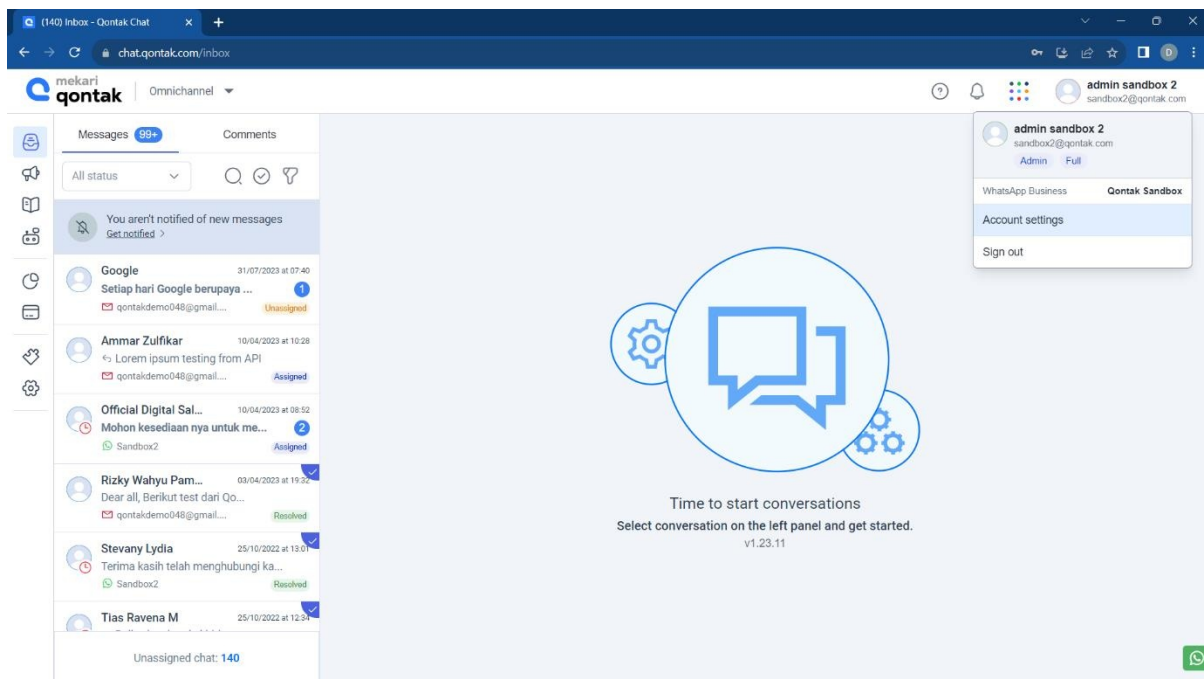
Klik ikon tanda tanya untuk FAQ dan customer support.

7.



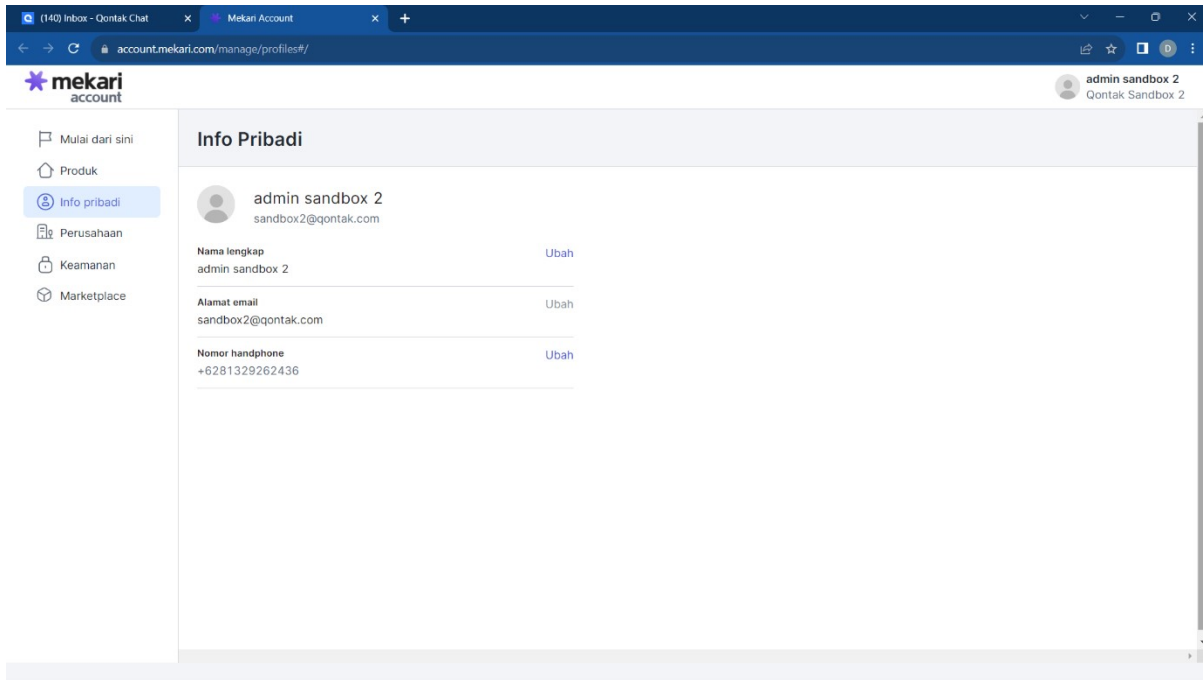
Dari segi role, disini terdiri dari 3 lapisan role. Yaitu Supervision, Admin dan Agent. Nantinya, Supervision dapat menggunakan seluruh tools yang ada di kiri kecuali user package. Untuk Role Admin kurang lebih sama, perbedaannya Admin lebih fokus untuk konfigurasi, pengintegrasian dan juga admin. Role Admin biasanya akan di handle oleh IT dari setiap perusahaan. Kemudian untuk Role Agent nantinya hanya bisa melihat inbox dan broadcast saja dan setiap Agent hanya bisa melihat inbox dan broadcast mereka masing masing (tidak dapat melihat milik Agent lain) tetapi untuk Role Supervision dan Admin bisa melihat inbox dan broadcast milik seluruh Agent.

8.



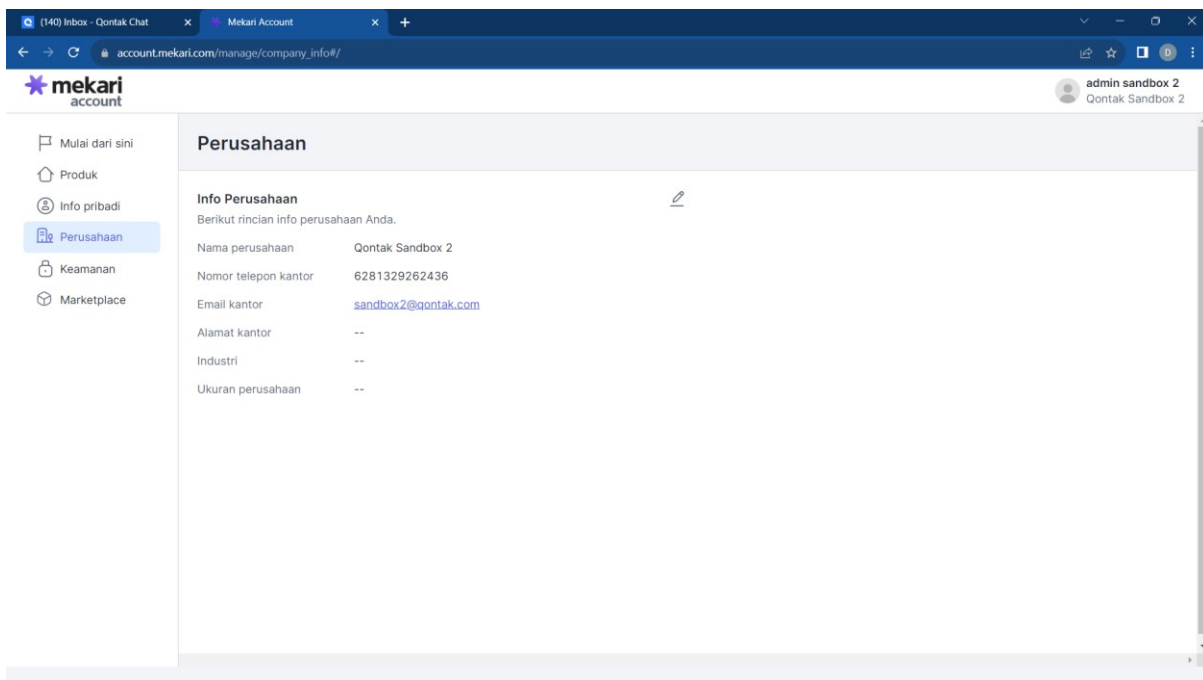
Tekan Account Settings untuk melihat detail akun yang saat ini Anda sedang digunakan.

9.



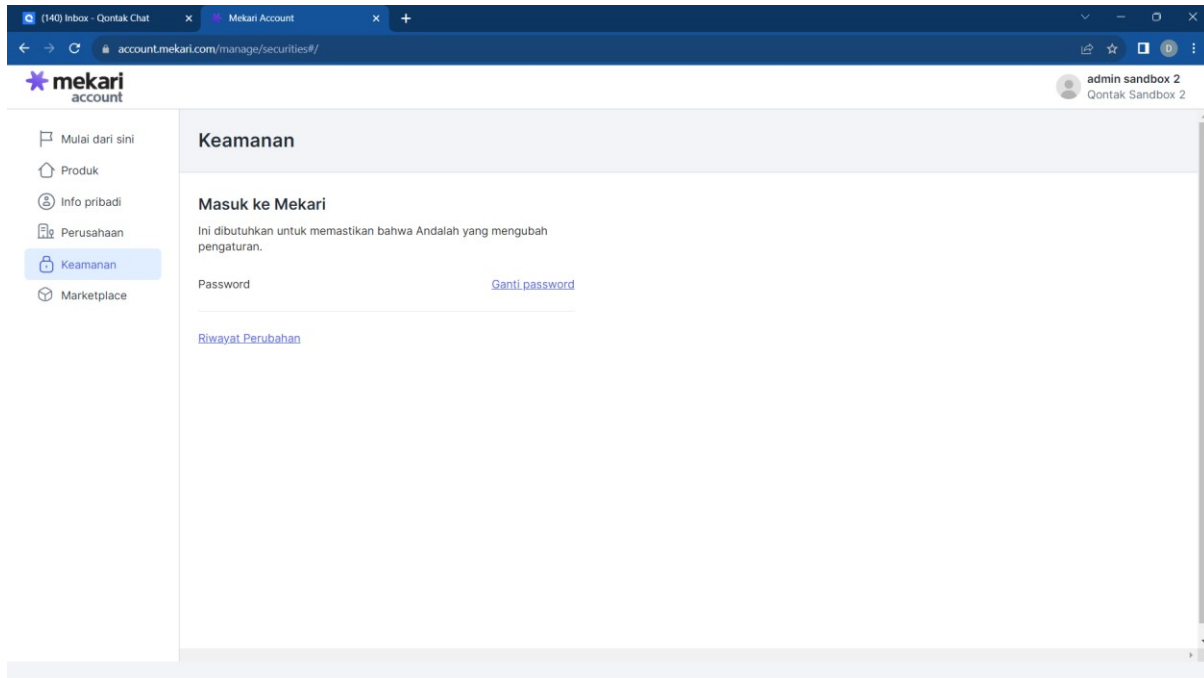
Pada Account Setting, Anda dapat melihat Info Pribadi Anda dan Anda juga dapat mengubah Nama lengkap, Alamat email dan Nomor handphone Anda.

10.



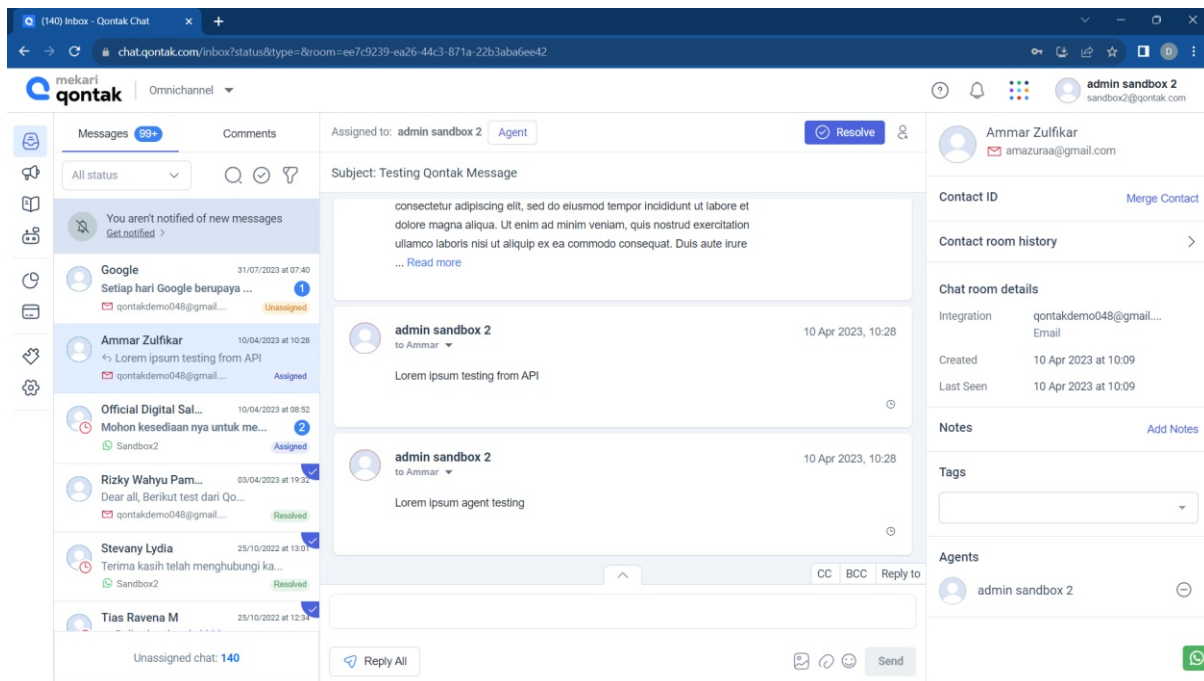
Selain itu di Account Settings pada bagian Perusahaan, Anda dapat melihat Info Perusahaan Anda.

11.



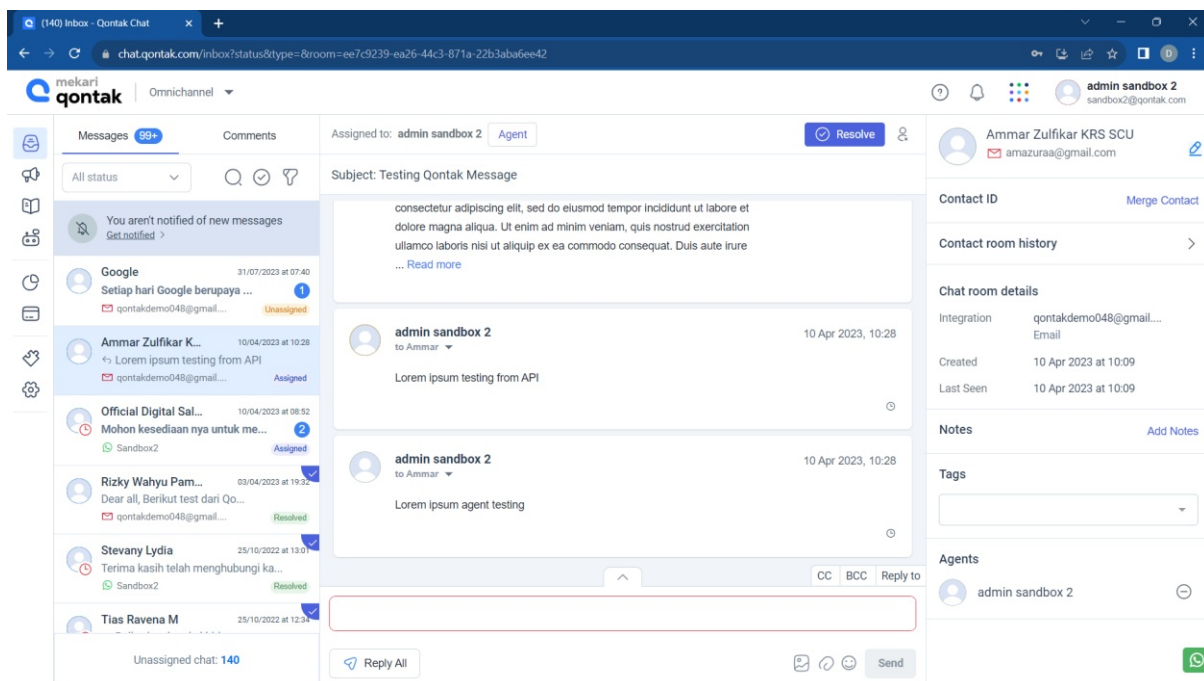
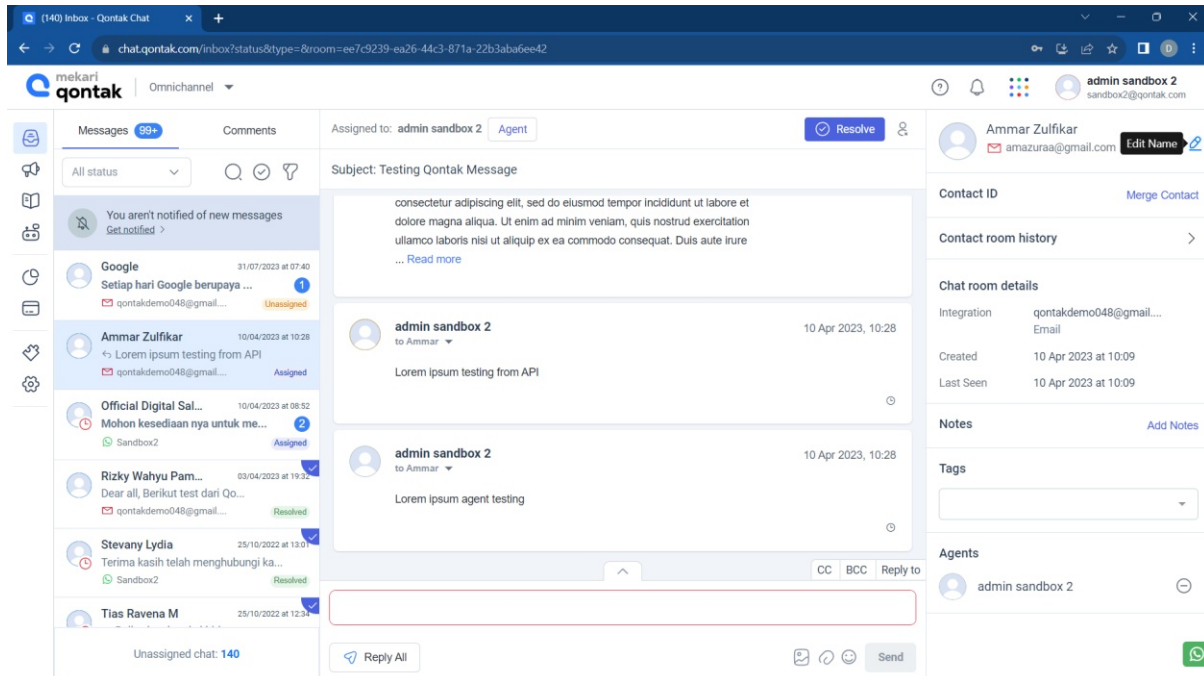
Dan di Account Settings pada menu Keamanan, Anda juga dapat melihat informasi keamanan pada akun Anda.

12.



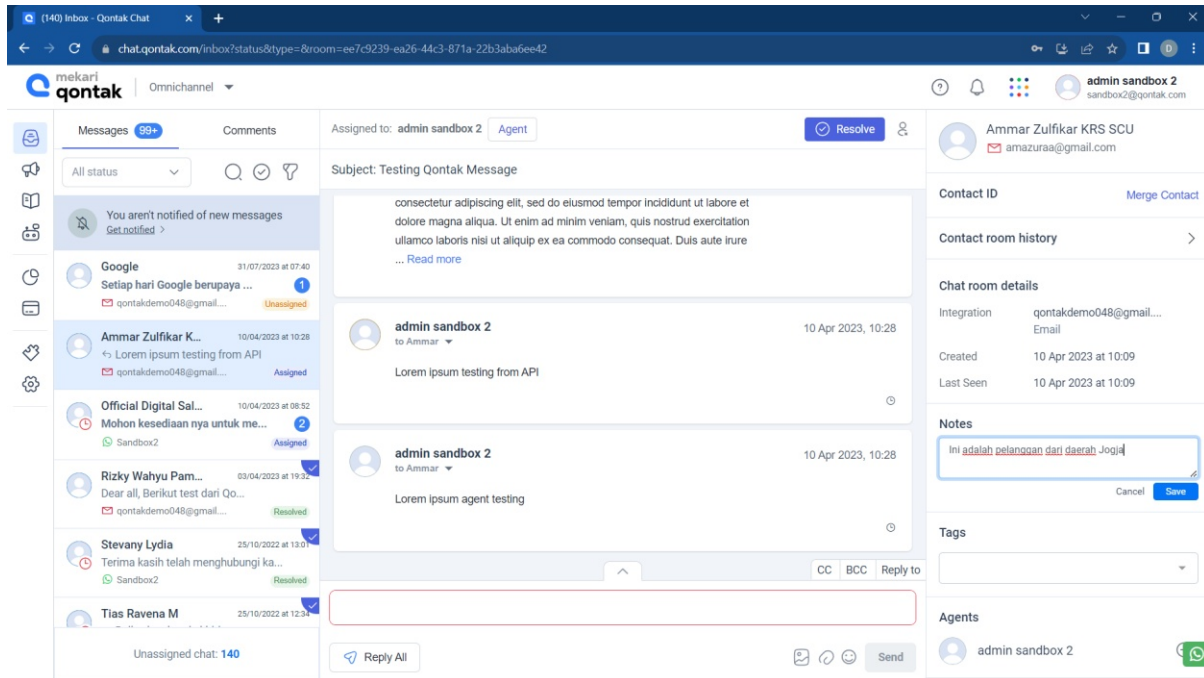
Berikut adalah contoh tampilan percakapan yang akan muncul apabila ada pesan yang masuk dari pengguna. Dan ketika ada pesan masuk, maka nomor dari pengirim pesan tersebut akan otomatis tersimpan ke database dengan format penamaan sesuai dengan display name yang client gunakan.

13.



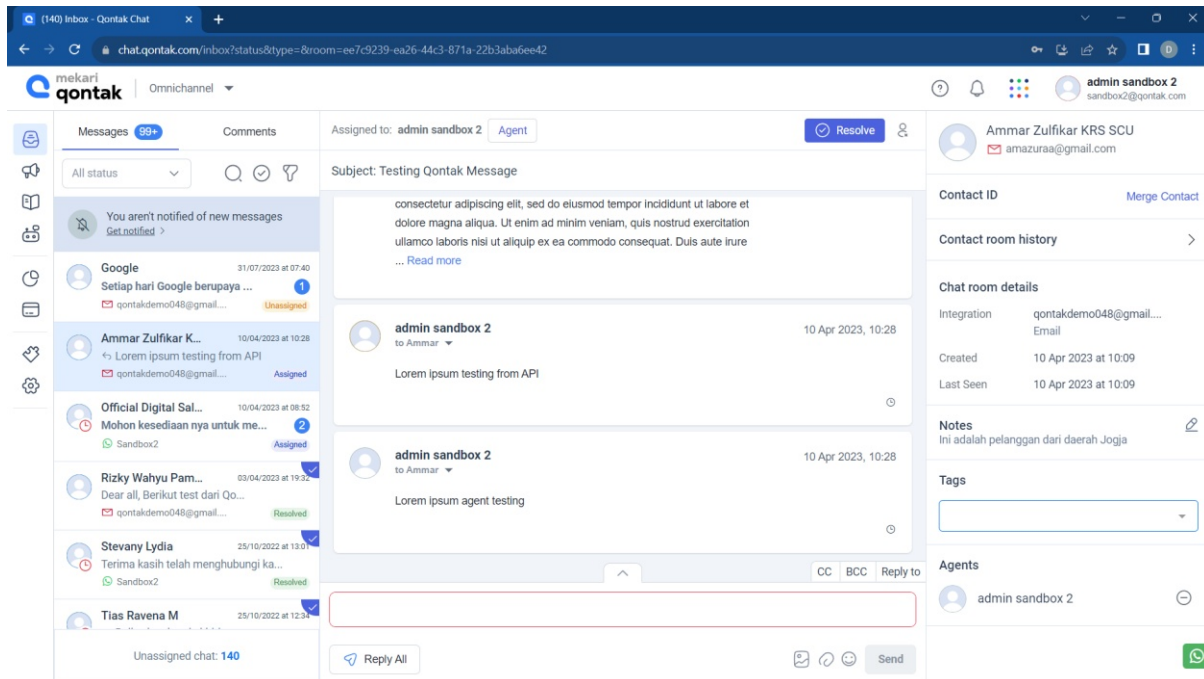
Lalu kita juga dapat mengubah informasi kontak pengirim pesan sesuai dengan yang kita inginkan dengan mengklik ikon pensil yang ada di sebelah kanan nama pengirim pesan setelah itu klik save dan otomatis informasi kontak akan terupdate ke database.

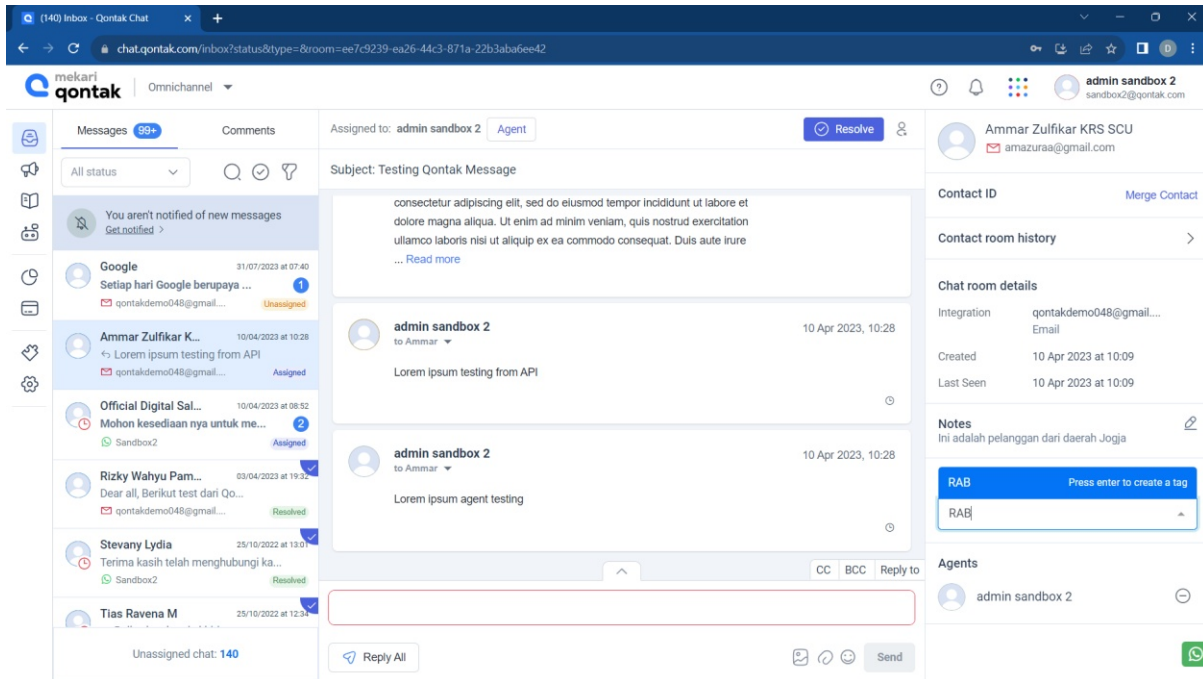
14.



Kemudian kita juga dapat menambahkan catatan khusus di setiap kontak yang ada dengan menggunakan fitur notes.

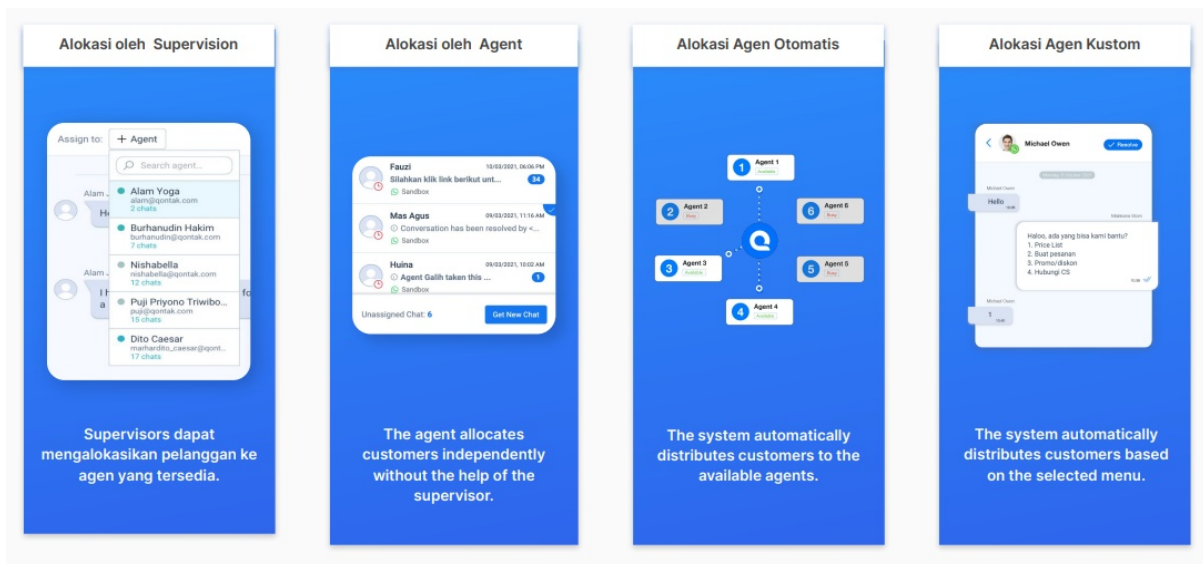
15.





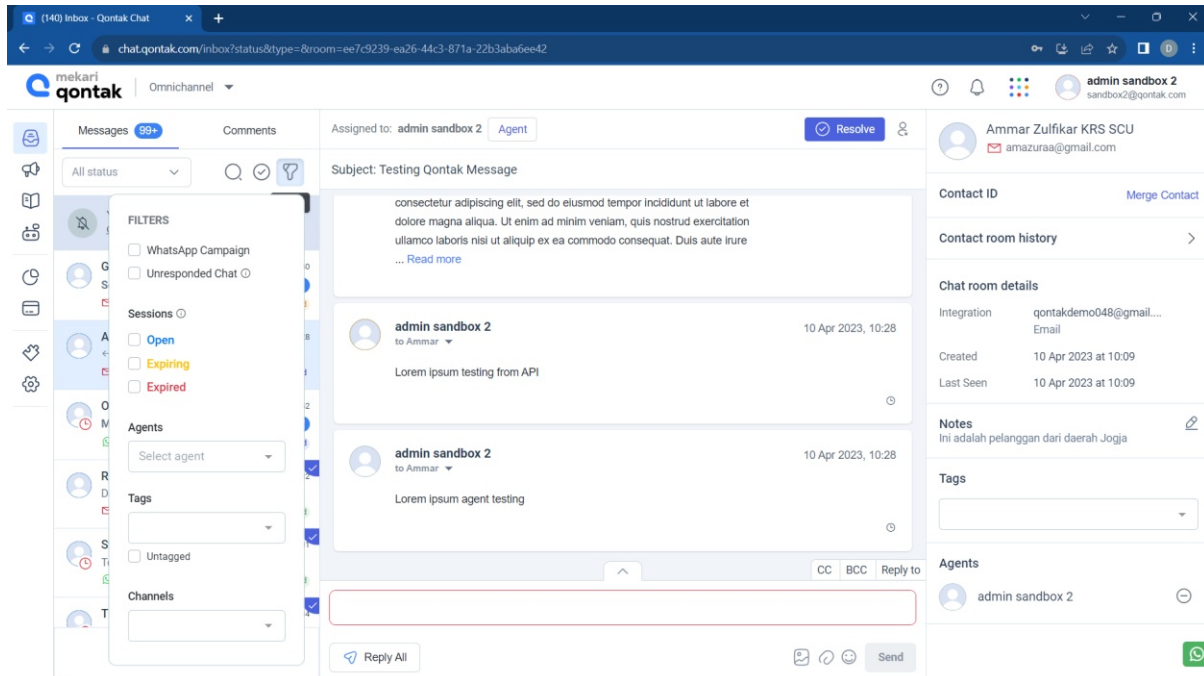
Kita juga dapat menggunakan tagging untuk memasukkan kontak ke dalam beberapa kategori yang sudah kita buat.

16.



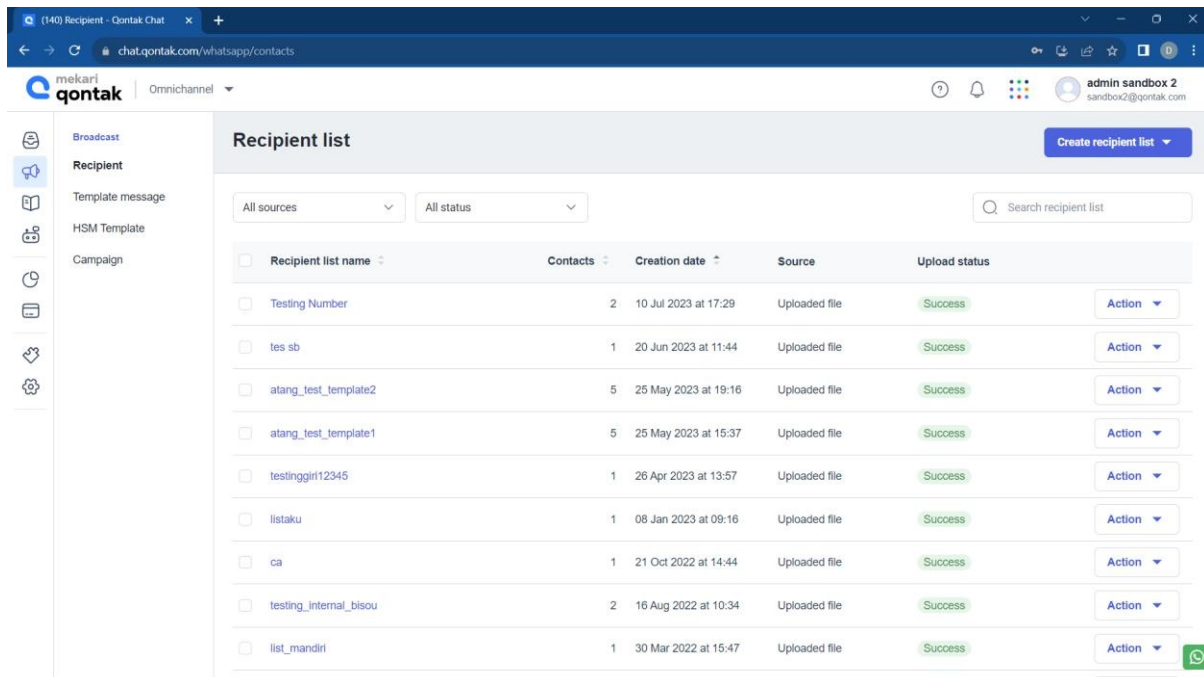
Terdapat 4 Cara untuk membalas pesan Customer yang dapat kita lakukan. Yang pertama, Agent bisa dialokasikan secara langsung oleh Supervision dengan cara mengklik menu Assign To, lalu kita bisa memilih pesan akan disalurkan ke Agent yang mana. Namun jika tidak ada Supervision, Agent bisa dipilih secara otomatis menggunakan sistem dan tentunya Agent yang terpilih nanti adalah Agent yang sedang dalam status online dan sistem secara otomatis akan membagi rata jatah untuk membalas pesan secara merata supaya semua agent memiliki jumlah inbox yang sama. Lalu cara yang ketiga adalah Alokasi oleh Agent yang artinya setiap Agent dapat membuat chat baru sendiri. Dan yang terakhir ada Alokasi Agen Kustom yang artinya kita dapat membalas pesan secara otomatis menggunakan ChatBOT.

17.



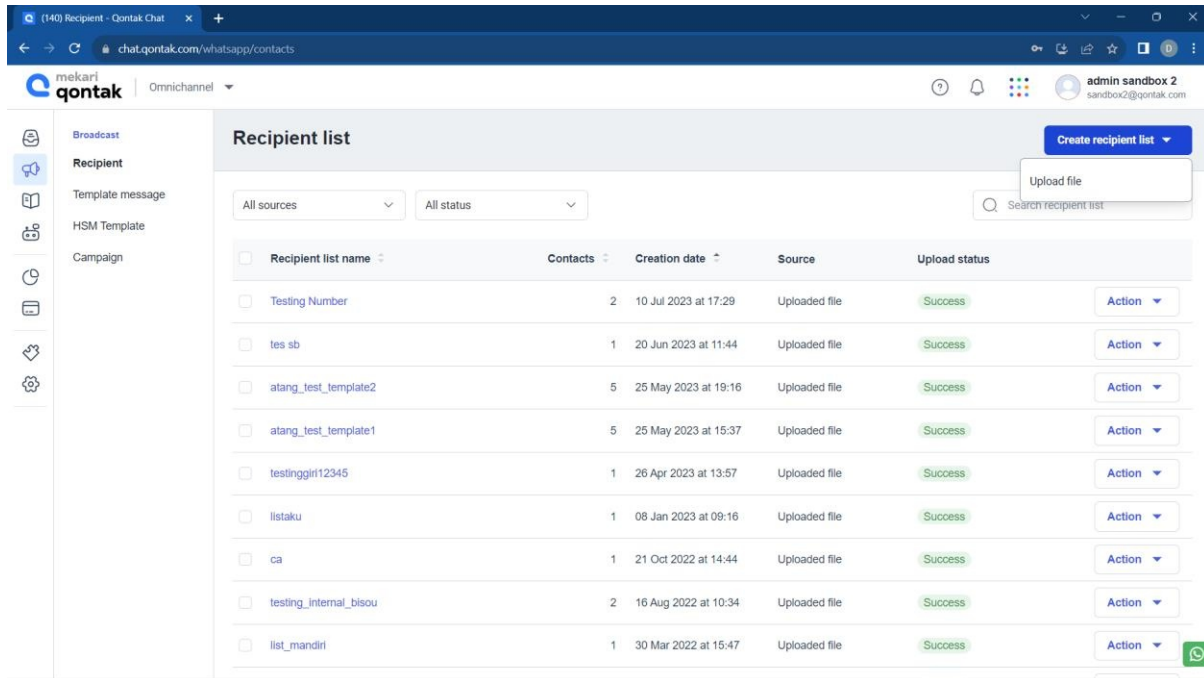
Kita juga dapat melakukan filter untuk melihat chat tertentu.

18.



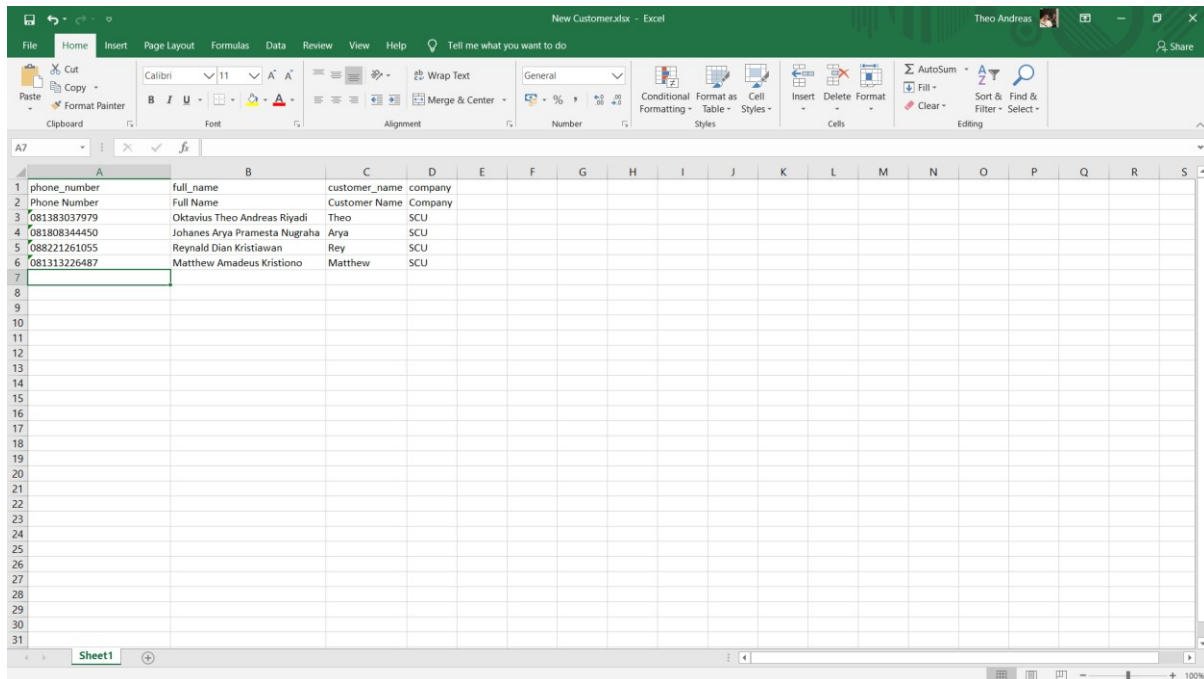
Berikut adalah tampilan menu Broadcast. Dalam WhatsApp API, terdapat 2 alur untuk memulai percakapan. Yang pertama adalah jika dari pihak Customer menghubungi terlebih dahulu dan yang kedua adalah Agent yang memulai terlebih dahulu. Broadcast sendiri berguna bagi perusahaan supaya perusahaan dapat membuka chat lebih dahulu kepada Customer. Berbeda dengan openchat pada umumnya yang memungkinkan kita untuk memulai chat lebih dahulu, jika menggunakan Whatsapp API kita perlu menggunakan pesan broadcast untuk memulai chat terlebih dahulu.

19.



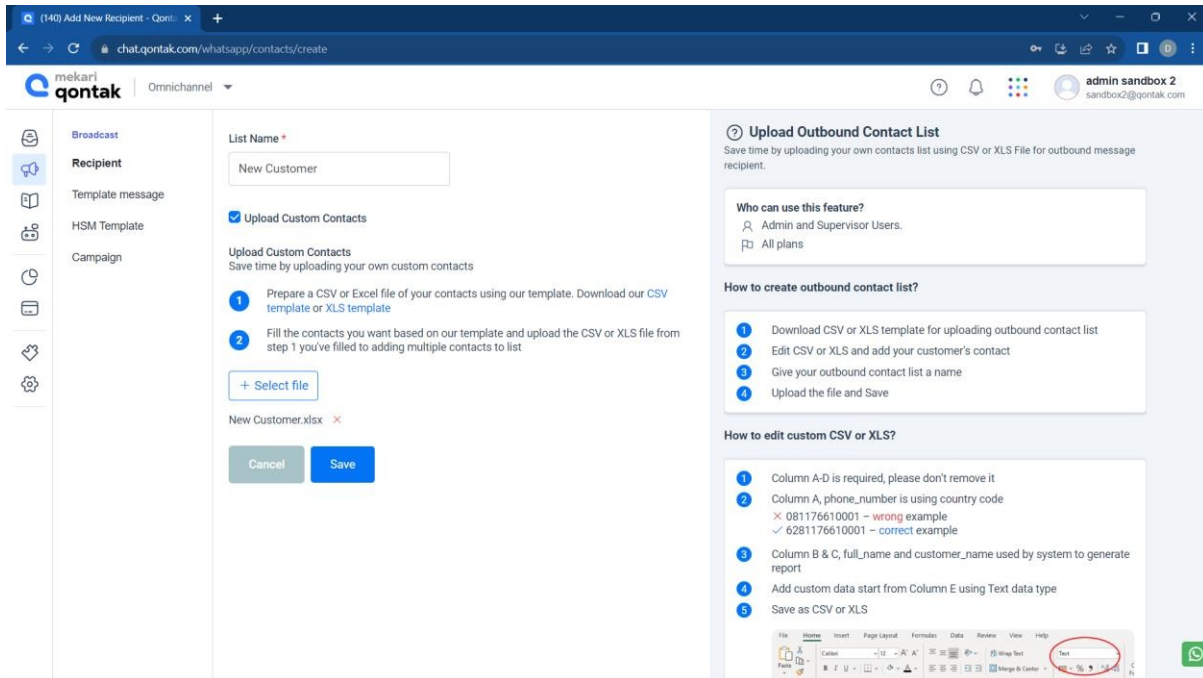
Untuk mengirimkan pesan Broadcast kita perlu untuk membuat recipient list di excel supaya kita dapat menentukan target Customer yang ingin kita kirimkan pesan Broadcast.

20.



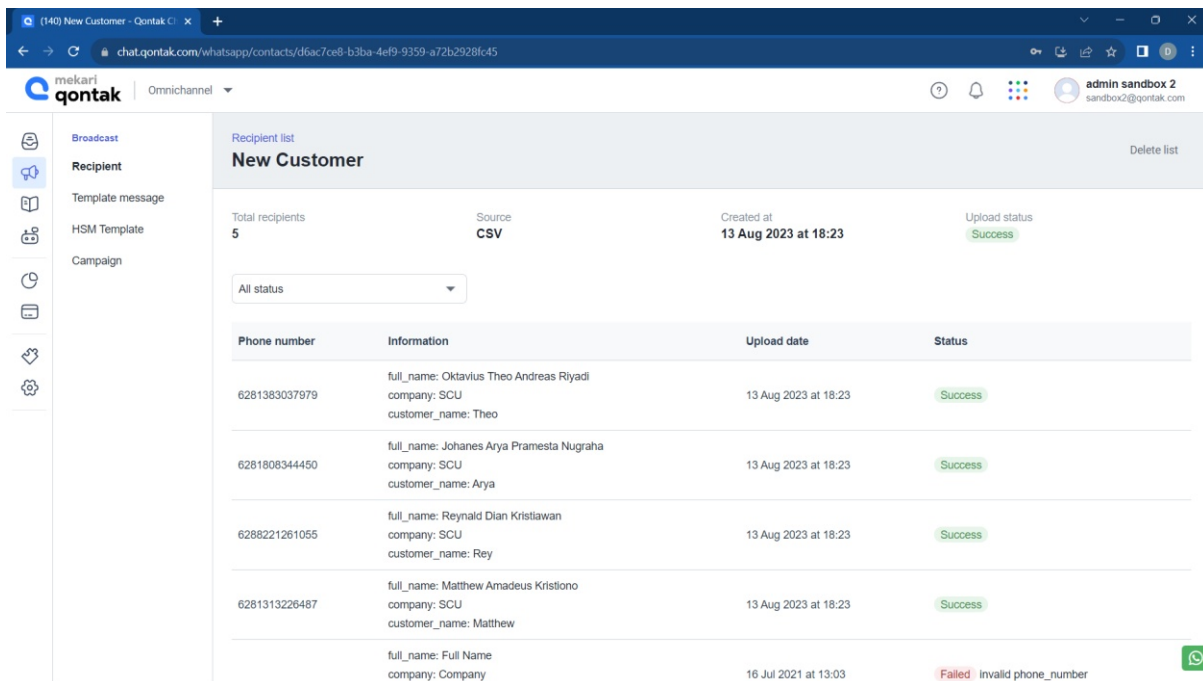
Berikut adalah contoh template excel yang bisa kita buat untuk memasukkan data Customer yang ingin kita kirimkan Broadcast.

21.



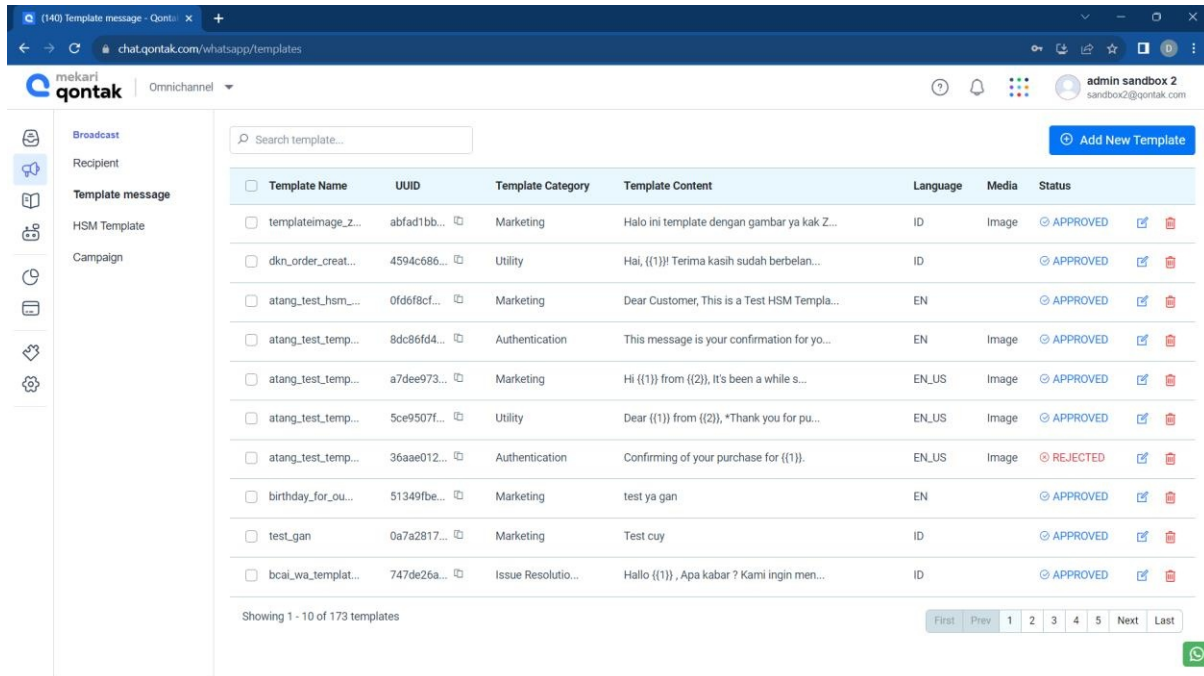
Setelah menyiapkan excel, kita bisa memilih menu Select file untuk mengunggah excel dan membuat List Name sesuai dengan keinginan setelah itu klik Save.

22.



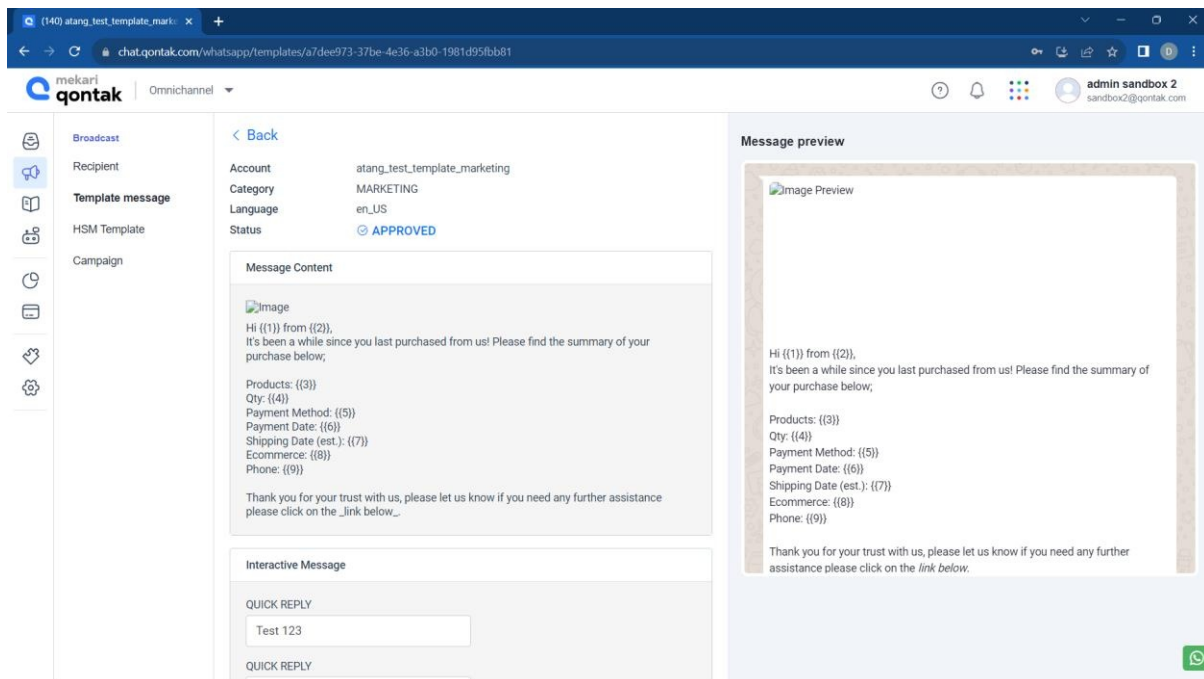
Berikut adalah tampilan Recipient List setelah kita berhasil menambahkan kontak Customer untuk menerima Broadcast.

23.



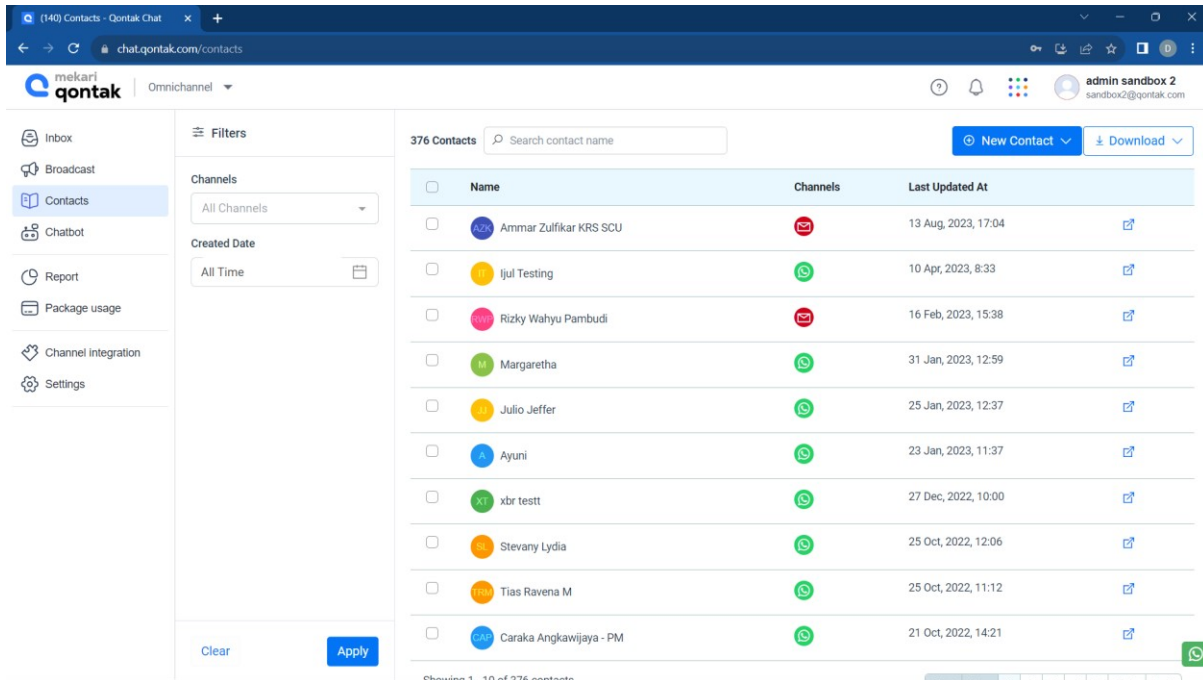
Lalu pada menu Template message kita dapat menambahkan atau mengedit pesan Boradcast yang akan kita kirimkan kepada Customer dengan mengklik menu Add New Template atau Edit Template.

24.



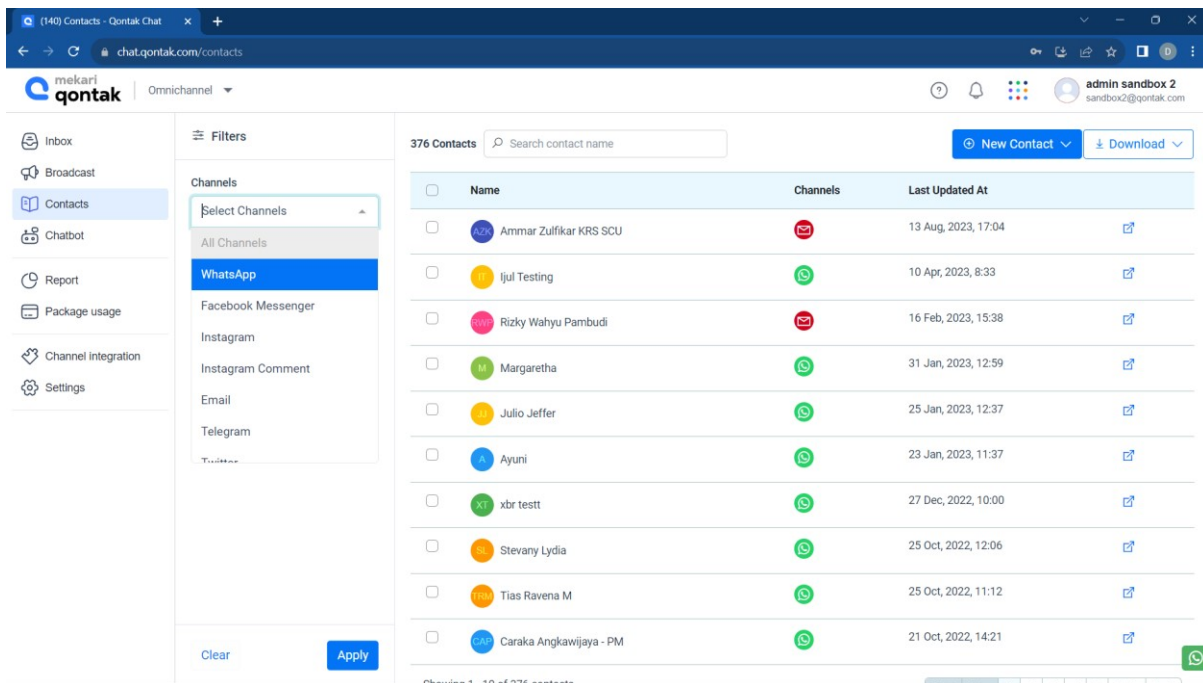
Berikut adalah tampilan ketika kita selesai membuat atau mengedit template baru.

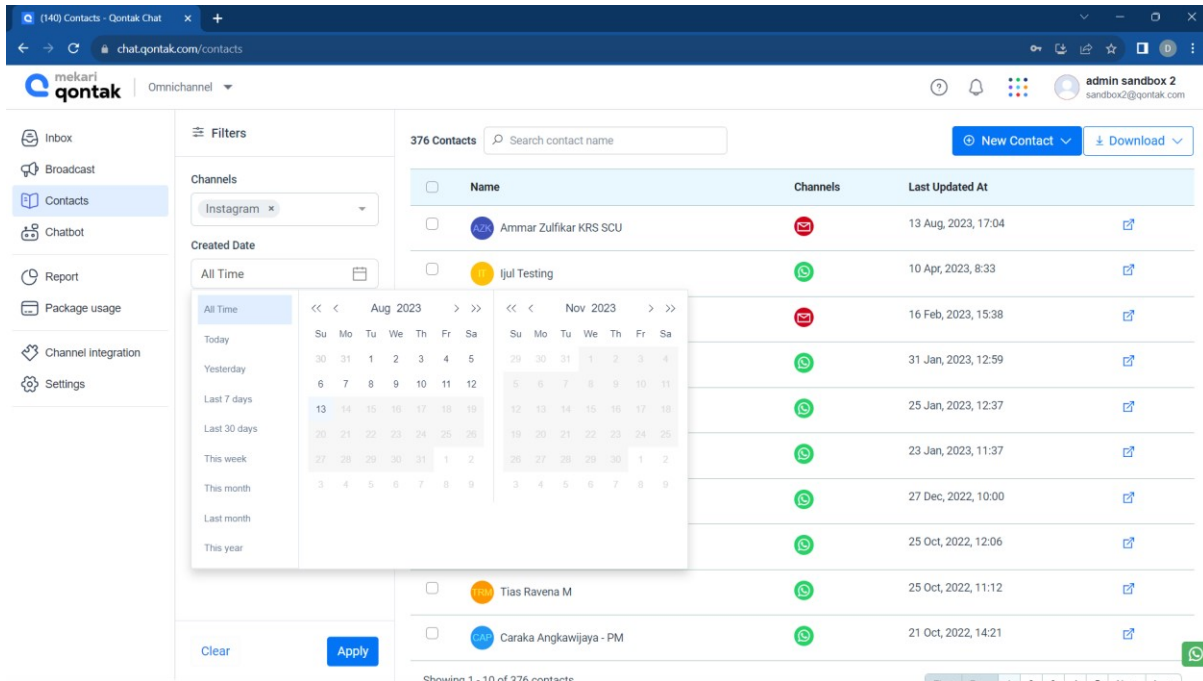
25.



Pada menu Contacts kita dapat melihat semua kontak yang sudah tersimpan ke database, menambahkan kontak baru dengan memilih menu New Contact dan juga kita dapat mendownload kontak yang sudah tersimpan ke database kita dan otomatis akan tersimpan ke email kita.

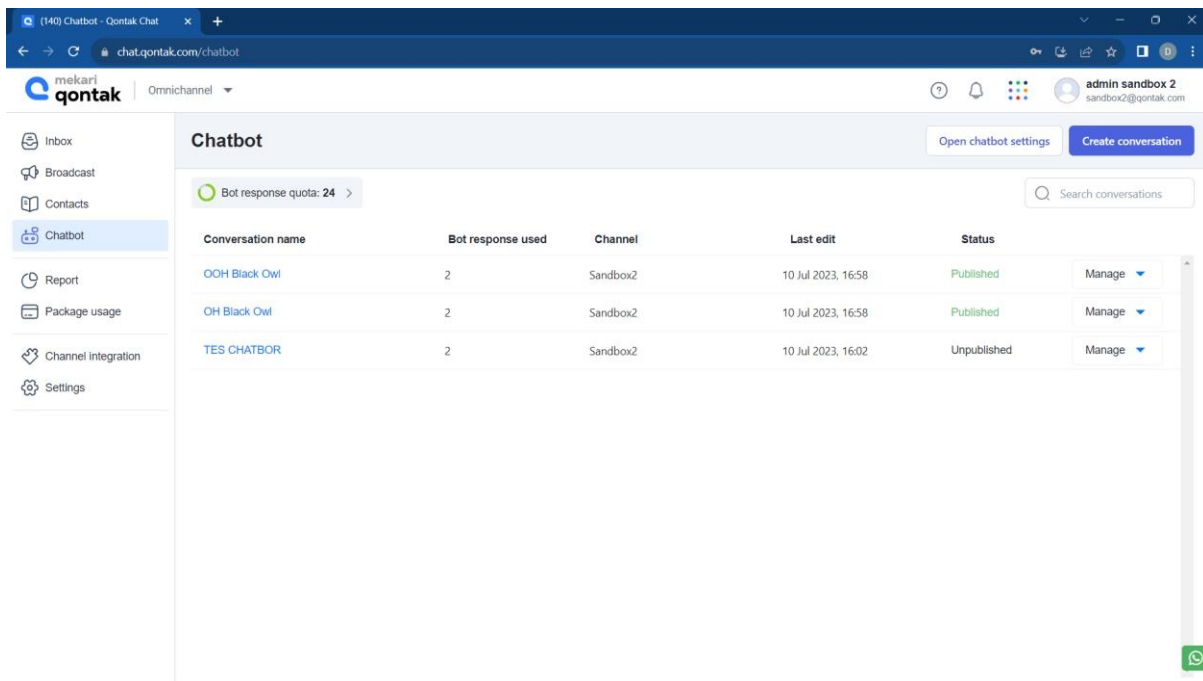
26.





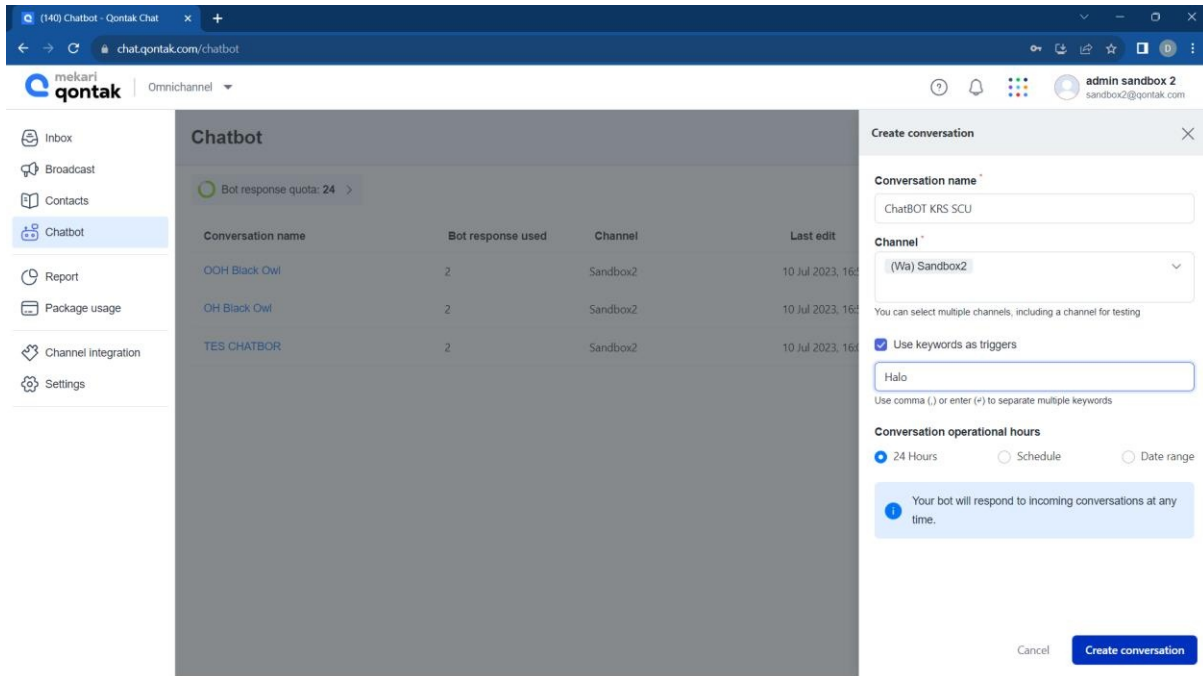
Kita juga dapat memilah-milah kontak customer yang tersimpan di berbagai macam platform, contohnya WA, Facebook Messenger, Instagram, Instagram Comment, Email, Telegram, Twitter, Line Messenger, Livechat, Webchat dan Tokopedia menggunakan fitur Filter yang ada di sebelah kiri List Contacts. Selain itu kita juga dapat memilah Contacts berdasarkan tanggal dibuatnya kontak tersebut.

27.



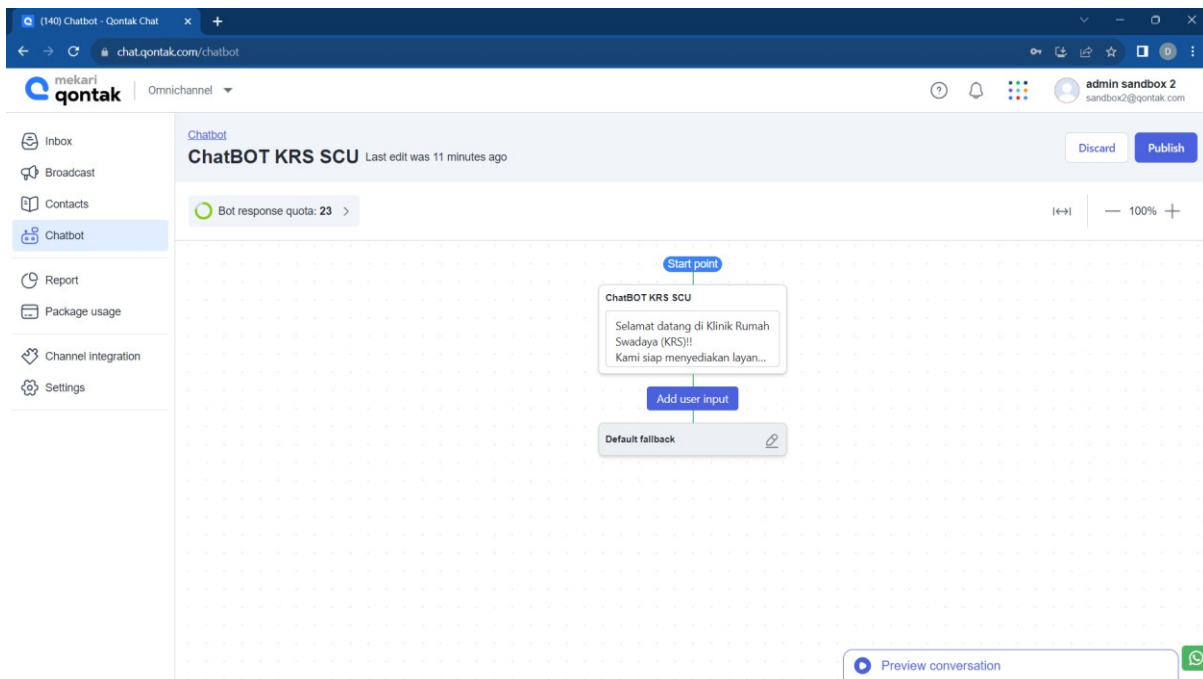
Berikut adalah tampilan Menu ChatBOT. Disini kita dapat membuat template ChatBOT sesuai dengan keinginan kita dengan cara melakukan klik pada menu Create Conversation.

28.



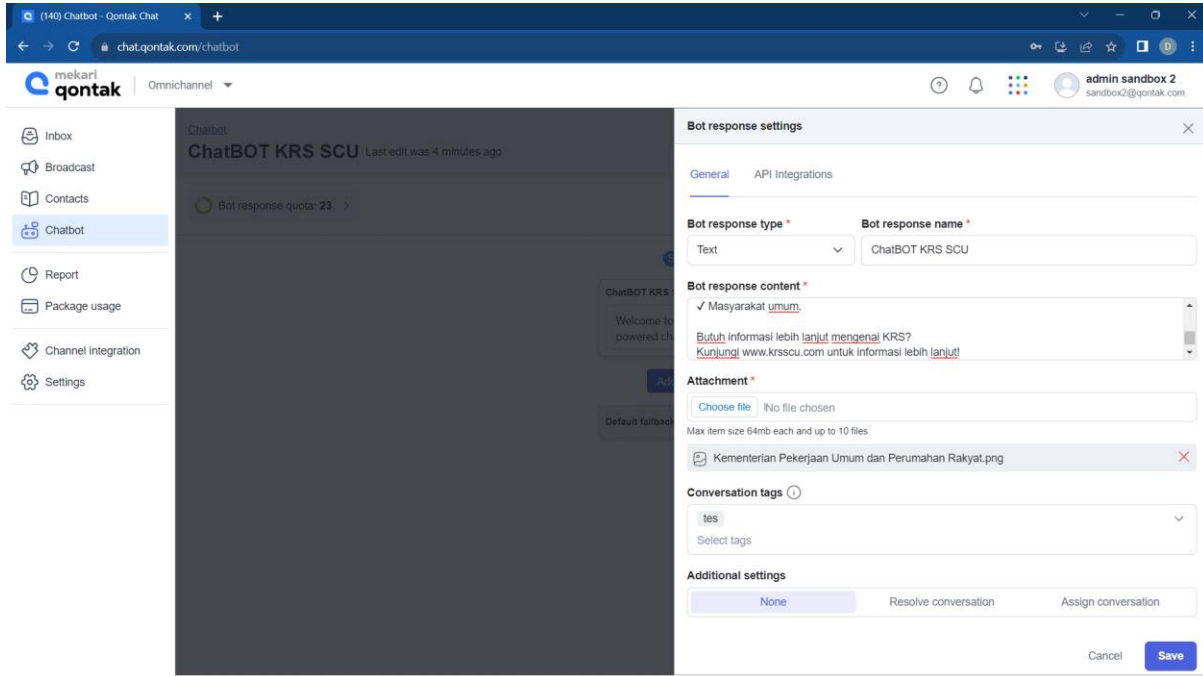
Lalu kita dapat mengisi informasi percakapan sesuai dengan kebutuhan kita dan klik Create Conversation.

29.



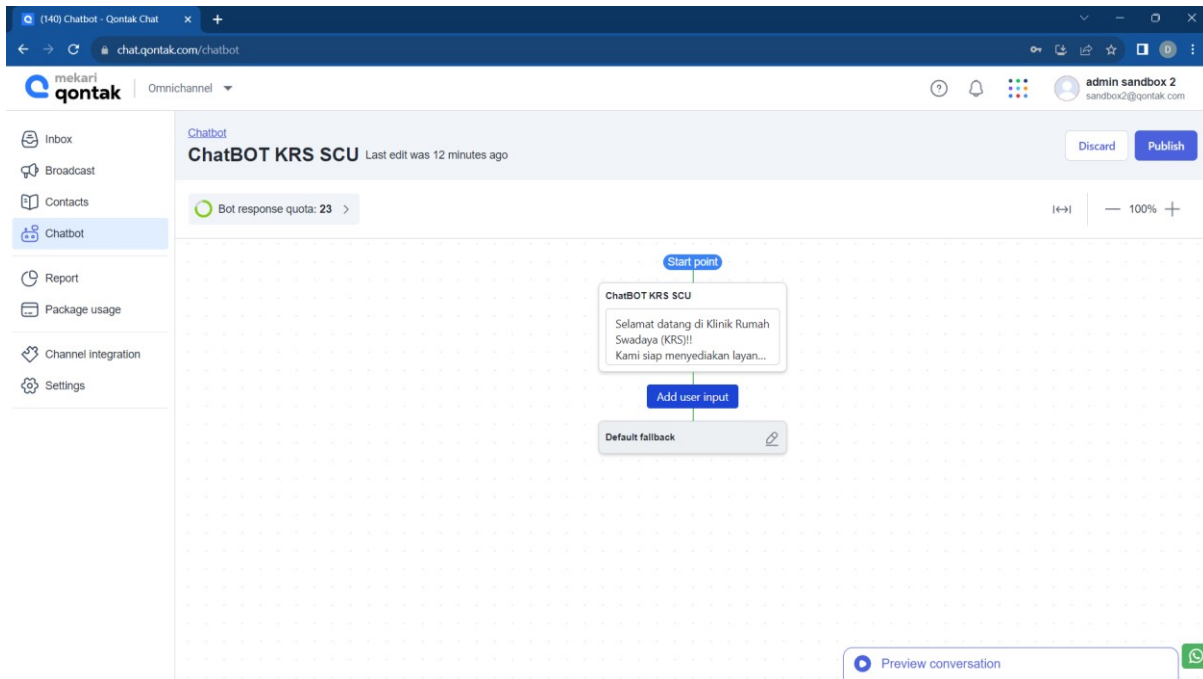
Berikut adalah halaman untuk mengedit alur percakapan ChatBOT. Alur disini bisa kita manfaatkan untuk membuat ChatBOT sesuai dengan kebutuhan dan keinginan kita.

30.



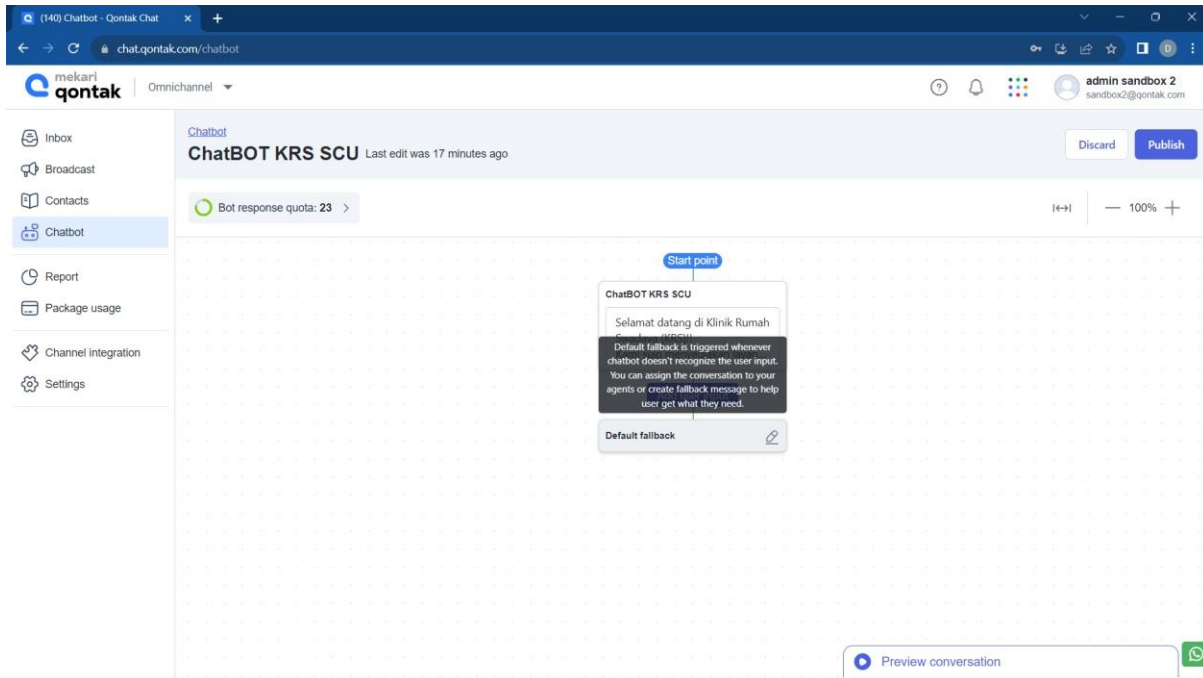
Kita juga bisa mengatur Pesan awal yang akan muncul pertama kali di chat pengguna dengan mengedit Bot Response Settings dan klik Save.

31.



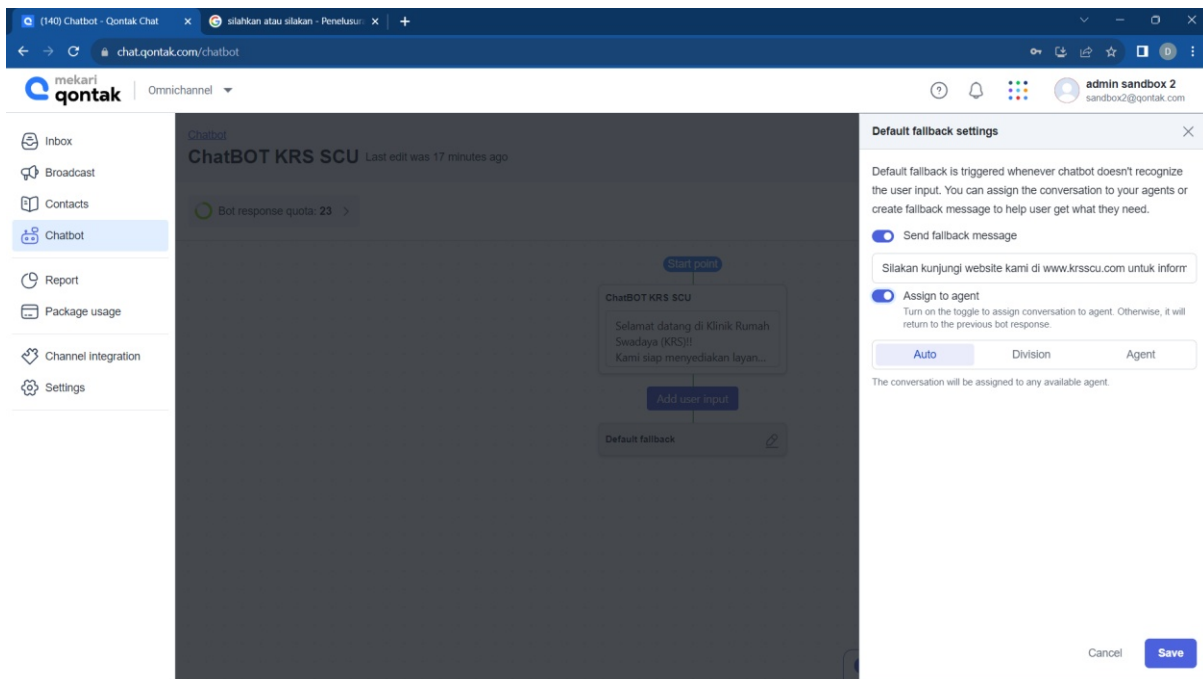
Setelah itu kita juga dapat menambahkan user input dengan melakukan klik Add user input. Menu ini berguna untuk menentukan alur percakapan ChatBOT selanjutnya berdasarkan dari jawaban Customer.

32.



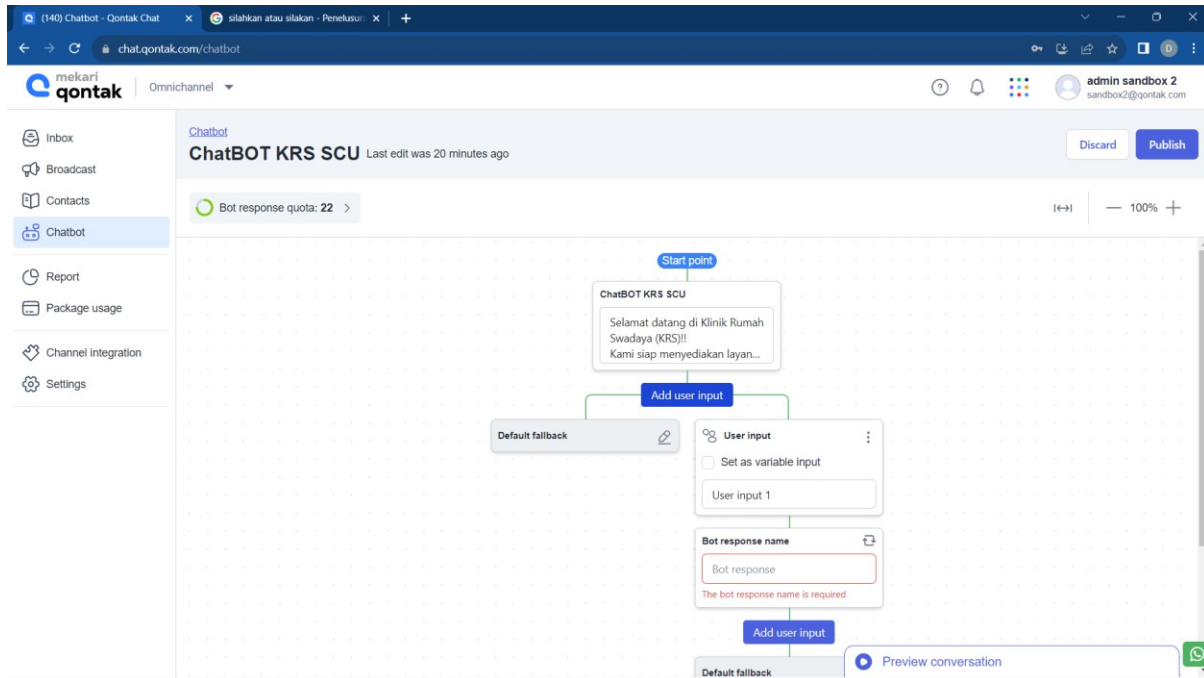
Kita juga dapat mengedit Default fallback yang otomatis akan muncul apabila ada informasi yang tidak tersedia di chatbot.

33.



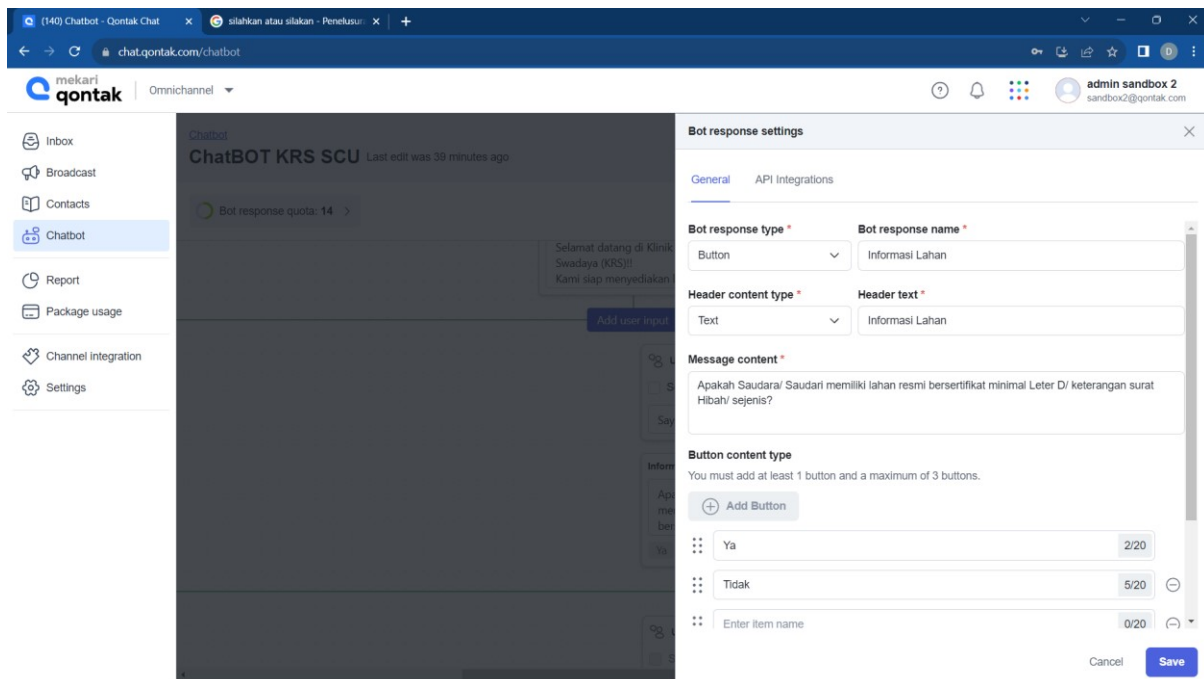
Kita juga dapat mengarahkan langsung customer kepada Agent apabila ada informasi yang tidak tersedia di ChatBOT.

34.



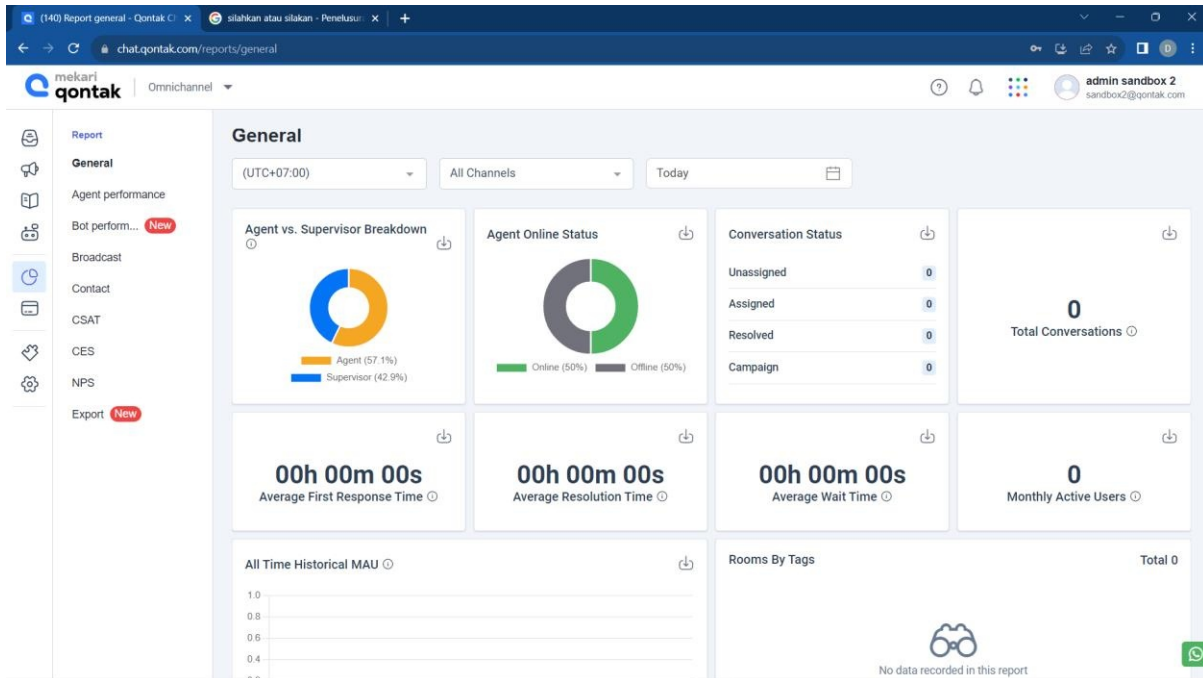
Untuk mengedit alur percakapan ChatBOT selanjutnya, kita bisa memilih menu Add user input dan mengkreasikan alur percakapan sesuai dengan kebutuhan kita.

35.



Berikut adalah contoh Bot response settings ketika kita memilih menu Add user input. Kita dapat mengatur apakah teks selanjutnya yang akan muncul hanya sekedar teks, button, video atau document atau kita akan selesaikan percakapan tersebut menggunakan Default fallback ataupun langsung kita alihkan kepada Agent kita.

36.



Lalu pada menu Report kita dapat melihat laporan kinerja perusahaan baik secara general, performa agent, performa bot, broadcast, contact, CSAT, CES, NPS dan meng export semua laporan yang ada.

37.

Tokopedia

Tokopedia Integration
Gain more control of Tokopedia customer engagement through your Qontak Chatpanel dashboard

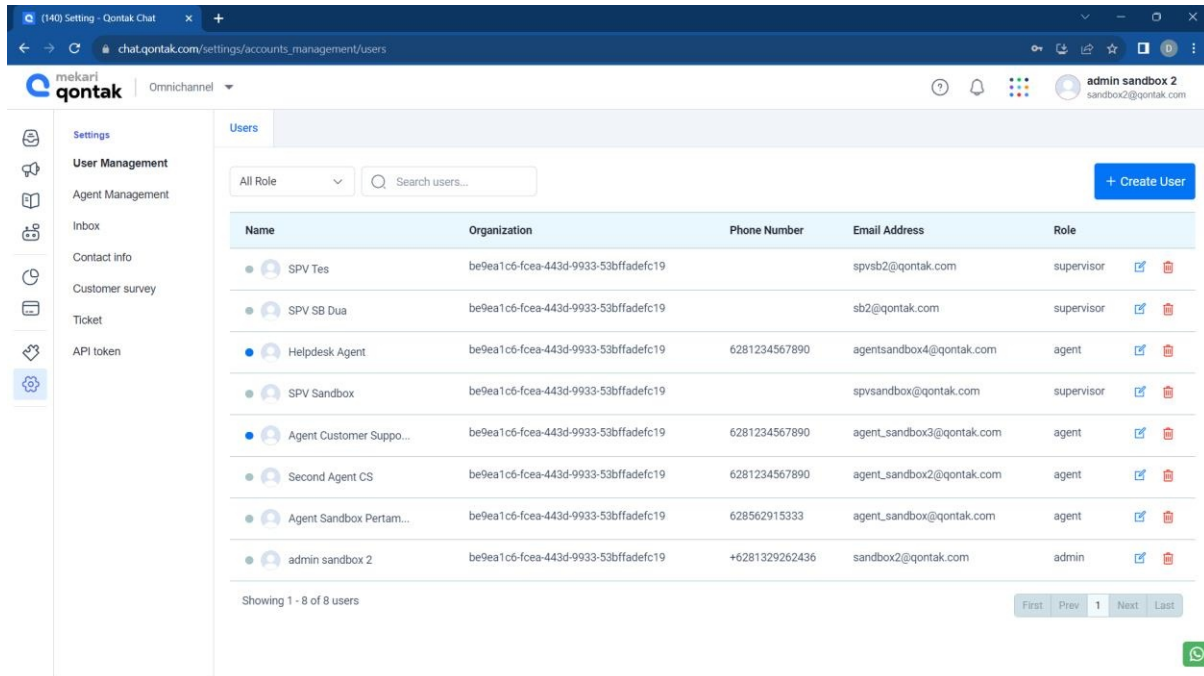
Imagine you could manage all communications within your Tokopedia inbox simply in the ChatPanel platform. You could save more than 70% of operational bandwidth in managing inquiries, blast promotion, and other engagement initiatives instead of switching one to another app.

[Book consultation](#)

Come closer to your customer with Tokopedia Chat

Lalu pada menu Channel Integration kita dapat menghubungkan Channel kita ke berbagai aplikasi atau platform seperti WA, Facebook Messenger, Instagram, Instagram Comment, Email, Telegram, Twitter, Line Messenger, Livechat, Webchat, Tokopedia dan Qontak CRM.

38.



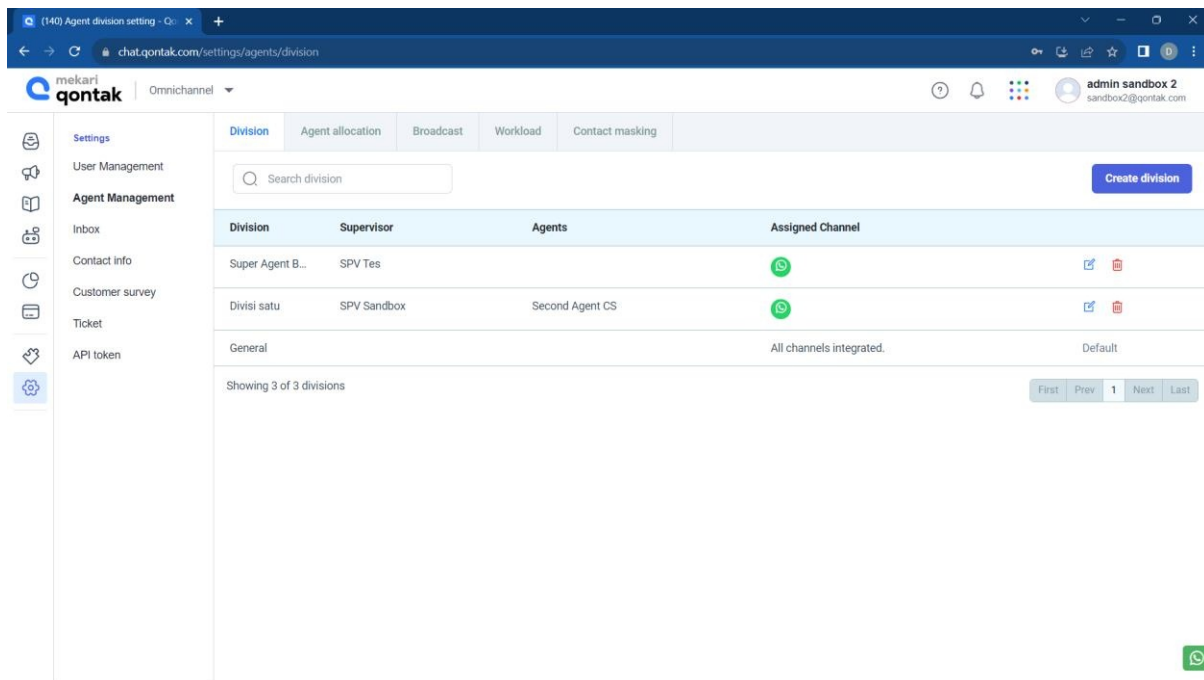
The screenshot shows the 'Users' management page in the Qontak settings. The left sidebar contains navigation options: Settings, User Management, Agent Management, Inbox, Contact info, Customer survey, Ticket, and API token. The main content area displays a table of users with the following data:

Name	Organization	Phone Number	Email Address	Role
SPV Tes	be9ea1c6-fcea-443d-9933-53bffadefc19		spvsb2@qontak.com	supervisor
SPV SB Dua	be9ea1c6-fcea-443d-9933-53bffadefc19		sb2@qontak.com	supervisor
Helpdesk Agent	be9ea1c6-fcea-443d-9933-53bffadefc19	6281234567890	agentsandbox4@qontak.com	agent
SPV Sandbox	be9ea1c6-fcea-443d-9933-53bffadefc19		spvsandbox@qontak.com	supervisor
Agent Customer Suppo...	be9ea1c6-fcea-443d-9933-53bffadefc19	6281234567890	agent_sandbox3@qontak.com	agent
Second Agent CS	be9ea1c6-fcea-443d-9933-53bffadefc19	6281234567890	agent_sandbox2@qontak.com	agent
Agent Sandbox Pertamina...	be9ea1c6-fcea-443d-9933-53bffadefc19	628562915333	agent_sandbox@qontak.com	agent
admin sandbox 2	be9ea1c6-fcea-443d-9933-53bffadefc19	+6281329262436	sandbox2@qontak.com	admin

At the bottom of the table, it indicates 'Showing 1 - 8 of 8 users' and includes pagination controls: First, Prev, 1, Next, Last.

Lalu pada menu Settings, Anda dapat melakukan konfigurasi terhadap User Management, Agent Management, Inbox, Contact info, Customer survey, Ticket dan API Token. Menu User Management dapat kita gunakan untuk menentukan siapa saja yang mendapatkan role sebagai Supervision, Agent ataupun Admin.

39.



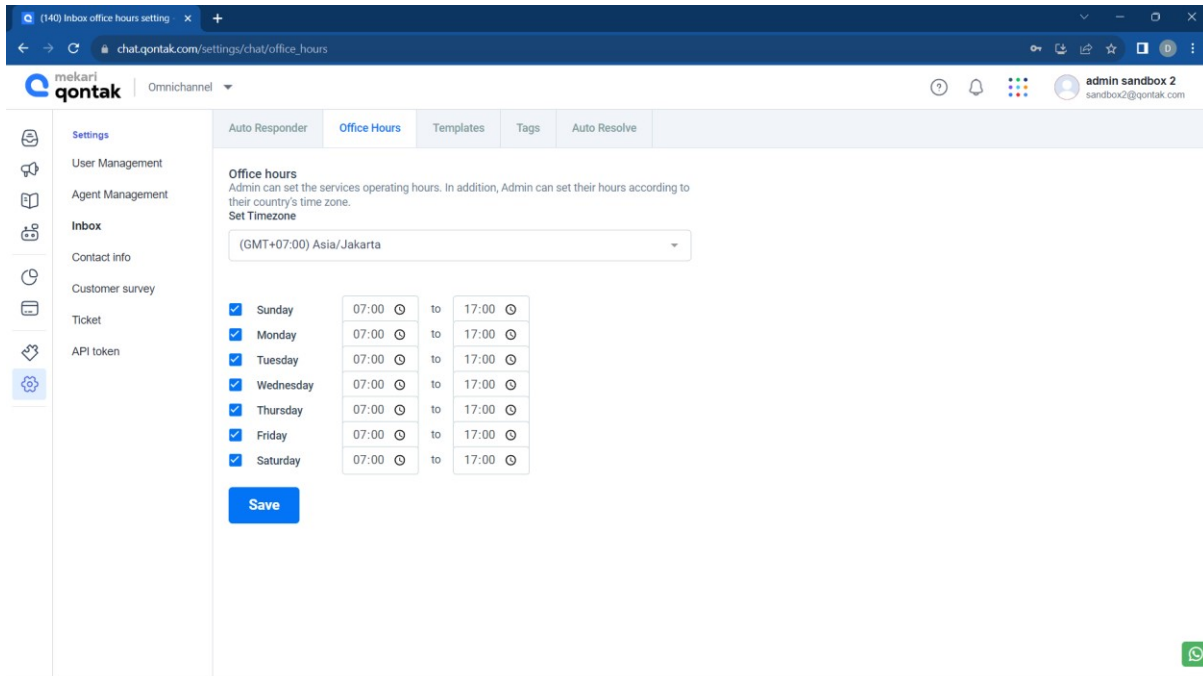
The screenshot shows the 'Agent division' management page in the Qontak settings. The left sidebar contains navigation options: Settings, User Management, Agent Management, Inbox, Contact info, Customer survey, Ticket, and API token. The main content area displays a table of agent divisions with the following data:

Division	Supervisor	Agents	Assigned Channel
Super Agent B...	SPV Tes		
Divisi satu	SPV Sandbox	Second Agent CS	

Below the table, there is a 'General' section with the text 'All channels integrated.' and 'Default'. At the bottom, it indicates 'Showing 3 of 3 divisions' and includes pagination controls: First, Prev, 1, Next, Last.

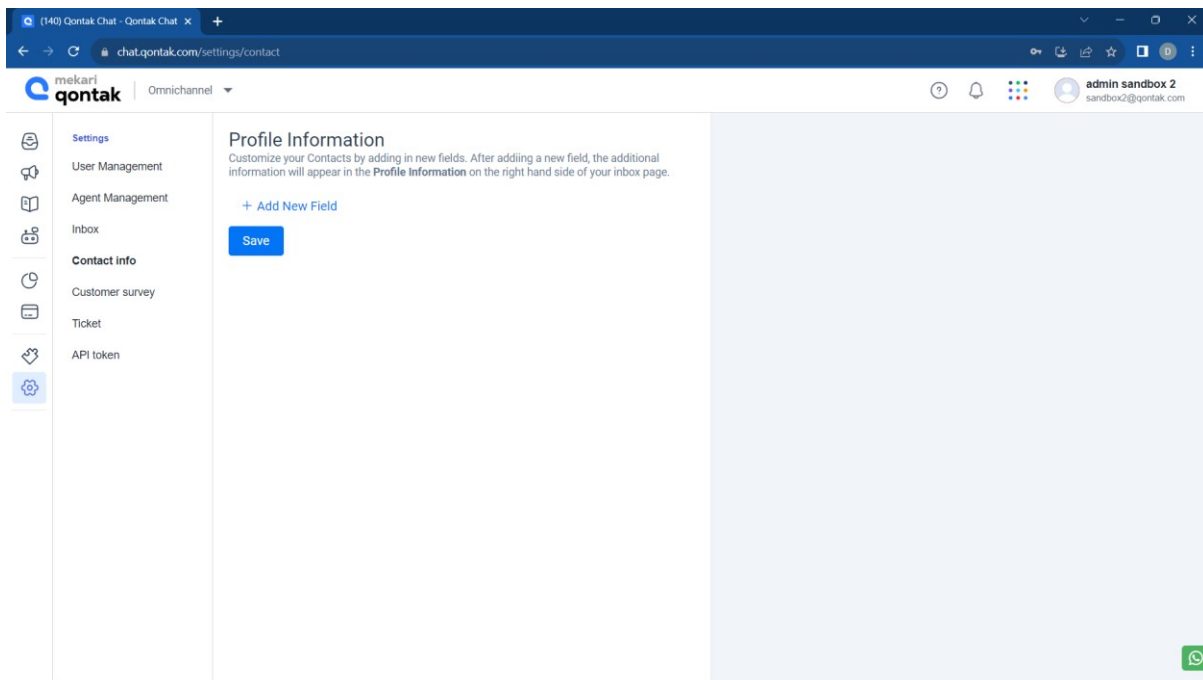
Lalu pada bagian Agent Management, kita bisa mengatur ada berapa Divisi yang kita buka, alokasi Agent, pengaturan Broadcast, pembatasan percakapan dan contact masking.

40.



Lalu pada menu inbox, kita bisa mengatur auto responder atau chatbot apakah akan aktif/ tidak aktif di jam kerja dan apakah akan aktif/ tidak aktif diluar jam kerja. Selain itu kita juga dapat mengatur jam kerja kita supaya chatbot dapat aktif/ tidak aktif secara otomatis. Percakapan template, tags dan auto resolve juga dapat kita atur disini.

41.



Personalisasi Informasi kontak juga dapat kita edit di menu Contact Info.