

REPUBLIK INDONESIA
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka pelindungan 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 di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia	:	26 Februari 2024, di Yogyakarta
Jangka waktu pelindungan	:	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. SILALAHI
NIP. 196812301996031001

Disclaimer:

Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.

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

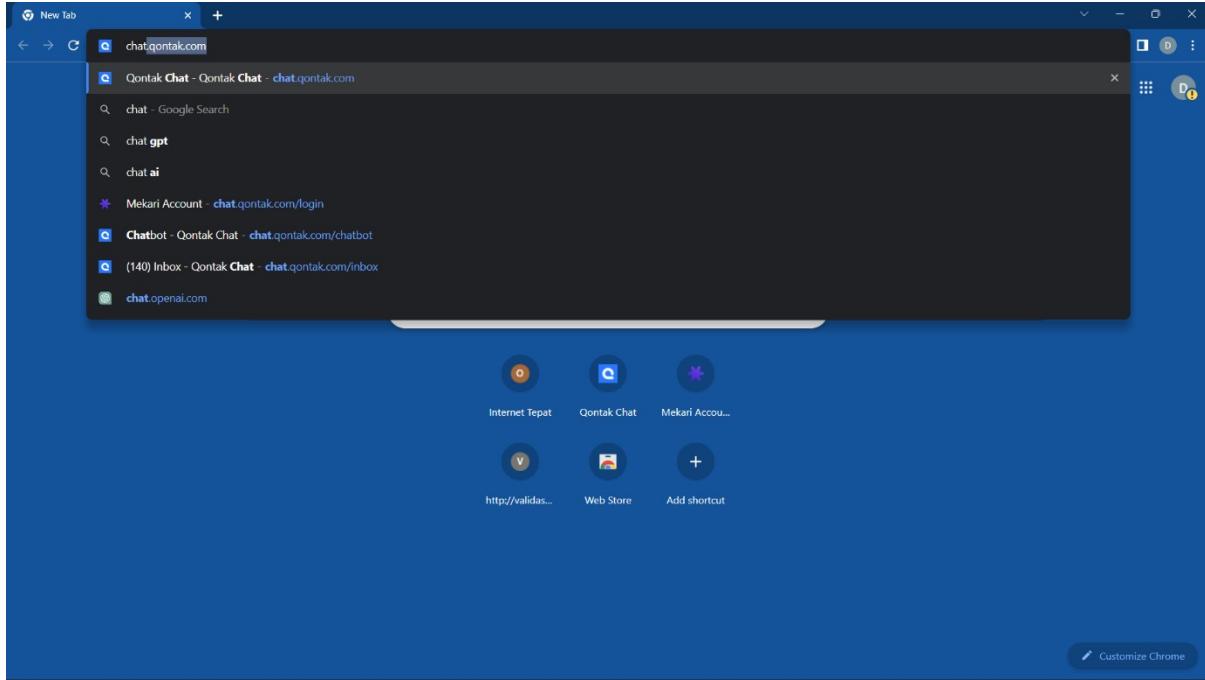


Chatbot untuk : Klinik Rumah Swadaya Soegejapranata Catholic University
PIC dari Client : Theo
PIC dari Contact : Intan
Total FAQ : 20

General Rules	Greeting	1 (FAQ 1)	2 (FAQ 2)	5 (FAQ 5)	12 (FAQ 12)	16 (FAQ 16)	Final Rules
Chatbot Operating Hours: 24h		Fhalo ([CUSTOMER_NAME]), Selamat datang di WhatsApp Interaktif KRS Jawa 3 X SCU	<!-- If Button "Perencanaan Rumah" or "Pembangunan dan Perbaikan Rumah" triggered -->	<!-- If Button "Lokasi, legal tanah dan ukuran tanah" triggered -->	Syarat MBR dan Membangun Rumah Sederhana	Berapa kemampuan pendapatan per bulan Anda?	<!-- If "Selasa" triggered --> "Terima kasih telah menghubungi chatbot kami!"
Idle Rules: Resolved if no response 5 minutes		WhatApp Interaktif KRS Jawa 3 X SCU ini disengaja berdasarkan kerpatamaan antara Singgipranata Catholic University dan Klinik Rumah Swadaya (KRS Jawa 3) BPPJ JAWA 3 untuk menyediakan informasi lengkap mengenai perencanaan dan pembangunan rumah kepada masyarakat yang berdomisili di Tengah.	Untuk melanjutkan, mohon isi data diri Anda berikut ini :	Apakah Saudara/ Saudari memiliki ijin bersertifikat minimal (izin tahanan)?	<!-- Create Button "UMR maksimal 2 /jt Bulan"; "2 - 3 jt Bulan"; "Bilas 3 jt Bulan"-->	Jika Anda memiliki pertanyaan seputar pembangunan rumah,	Final Rules
Idle Message: Silakan hubungi kami kembali jika Anda memiliki pertanyaan seputar pembangunan rumah atau kunjungi website kami di https://sukurjaw3.com/ untuk informasi lebih lanjut. Terima kasih.		Silakan simpan nomor kontak KRS Jawa 3 X SCU ini untuk mendapatkan informasi terkait perencanaan dan pembangunan rumah domisili Jawa Tengah.	Nama Lengkap : Alamat Lengkap : Nomor Telepon :	Lokasi rumah merupakan faktor yang penting untuk dipertimbangkan. Lokasi yang strategis akan memudahkan berbagai aktivitas rumah, seperti seputar rumah sakit, dan transportasi umum.	<!-- If Button "Ya" ; "Tidak", "Kembali"-->	Syarat MBR atau Masyarakat Berpenghasilan Rendah adalah penduduk Indonesia yang memiliki penghasilan per kapita per bulan paling banyak Rp 7 juta untuk lejajang dan 8 juta untuk berkeluarga sesuai Permen PUPR	<!-- If "Selasa" triggered --> "Terima kasih telah menghubungi chatbot kami!"
Wrong Answer: Assign to agent		Mohon isi data diri dengan sebenar-benarnya. Terima kasih.	FAQ 3 or After the user inputs personal data, and if previously the user selected "Pembangunan Rumah", go to FAQ 4 or After the user inputs personal data, and if previously the user selected "Informasi KRS", go to FAQ 4-->	Surat ijin dibuat atas nama pemilik rumah yang tersedia akan menentukan ukuran dan desain rumah yang dapat dibangun.	<!-- If Button "PBG" triggered -->	13 (FAQ 13)	Jika Anda memiliki pertanyaan seputar pembangunan rumah,
		Selamat menggunakan.	<!-- After the user inputs personal data, and if previously the user selected "Perencanaan Rumah", go to FAQ 2 or After the user inputs personal data, and if previously the user selected "Pembangunan Rumah", go to FAQ 3 or After the user inputs personal data, and if previously the user selected "Informasi KRS", go to FAQ 4-->	2. Lux lahan	<!-- If Button "PBG" triggered -->	Syarat MBR dan Membangun Rumah Sederhana	Final Rules
		<!-- Create Button "Perencanaan Rumah", "Pembangunan Rumah", "Informasi KRS"-->	Halo ([CUSTOMER_NAME]), silahkan memilih informasi yang ingin Anda lihat melalui menu dibawah ini	Surat ijin dibuat atas nama pemilik rumah yang tersedia akan menentukan ukuran dan desain rumah yang dapat dibangun.	<!-- If Button "PBG" triggered -->	14 (FAQ 14)	Final Rules
			<!-- Create List Menu-->	3. Anggaran	<!-- If Button "PBG" triggered -->	Syarat MBR atau Masyarakat Berpenghasilan Rendah adalah penduduk Indonesia yang memiliki penghasilan per kapita per bulan paling banyak Rp 7 juta untuk lejajang dan 8 juta untuk berkeluarga sesuai Permen PUPR	Final Rules
			Harga Material JaTeng	Anggaran pembangunan rumah yang tersedia akan menentukan ukuran dan desain rumah yang dapat dibangun.	<!-- If Button "PBG" triggered -->	15 (FAQ 15)	Final Rules
			Harga satuan material dan tukang untuk di wilayah D.I.Yogjakarta	<!-- Create List Menu-->	<!-- If Button "PBG" triggered -->	Tutorial melengkapi KRK dan Desain	Final Rules
			<!-- direct to FAQ 7-->	Informasi Bahan Material	<!-- If Button "PBG" triggered -->		<!-- If "Ajukan Sendiri" triggered -->
				Informasi bahan material Provinsi D.I.Yogyakarta berdasarkan data	<!-- If Button "PBG" triggered -->		
				4. PBGB	<!-- If Button "PBG" triggered -->		
				5. FAQ 5	<!-- If Button "PBG" triggered -->		
				6. FAQ 6	<!-- If Button "PBG" triggered -->		
				7. FAQ 7	<!-- If Button "PBG" triggered -->		
				8. FAQ 8	<!-- If Button "PBG" triggered -->		
				9. FAQ 9	<!-- If Button "PBG" triggered -->		
				10. FAQ 10	<!-- If Button "PBG" triggered -->		
				11. FAQ 11	<!-- If Button "PBG" triggered -->		
				12. FAQ 12	<!-- If Button "PBG" triggered -->		
				13. FAQ 13	<!-- If Button "PBG" triggered -->		
				14. FAQ 14	<!-- If Button "PBG" triggered -->		
				15. FAQ 15	<!-- If Button "PBG" triggered -->		
				16. FAQ 16	<!-- If Button "PBG" triggered -->		
				17. FAQ 17	<!-- If Button "PBG" triggered -->		
				18. FAQ 18	<!-- If Button "PBG" triggered -->		
				19. FAQ 19	<!-- If Button "PBG" triggered -->		

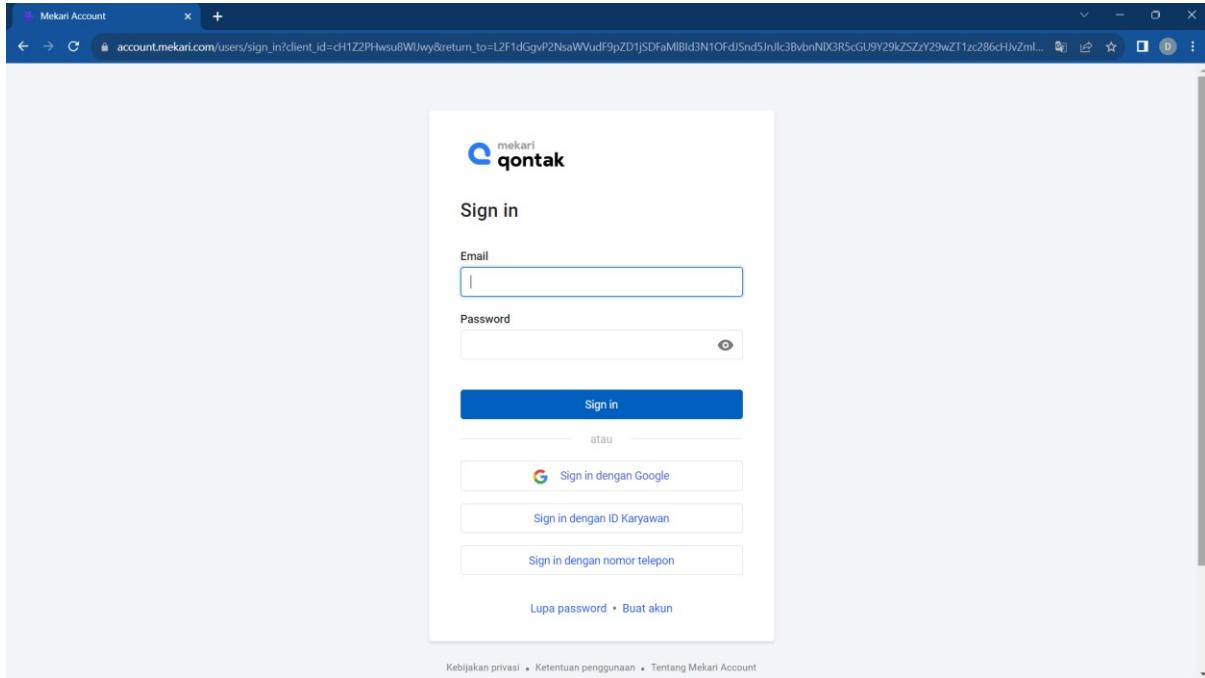
GUIDE BOOK CHATBOT KRS SCU

1.



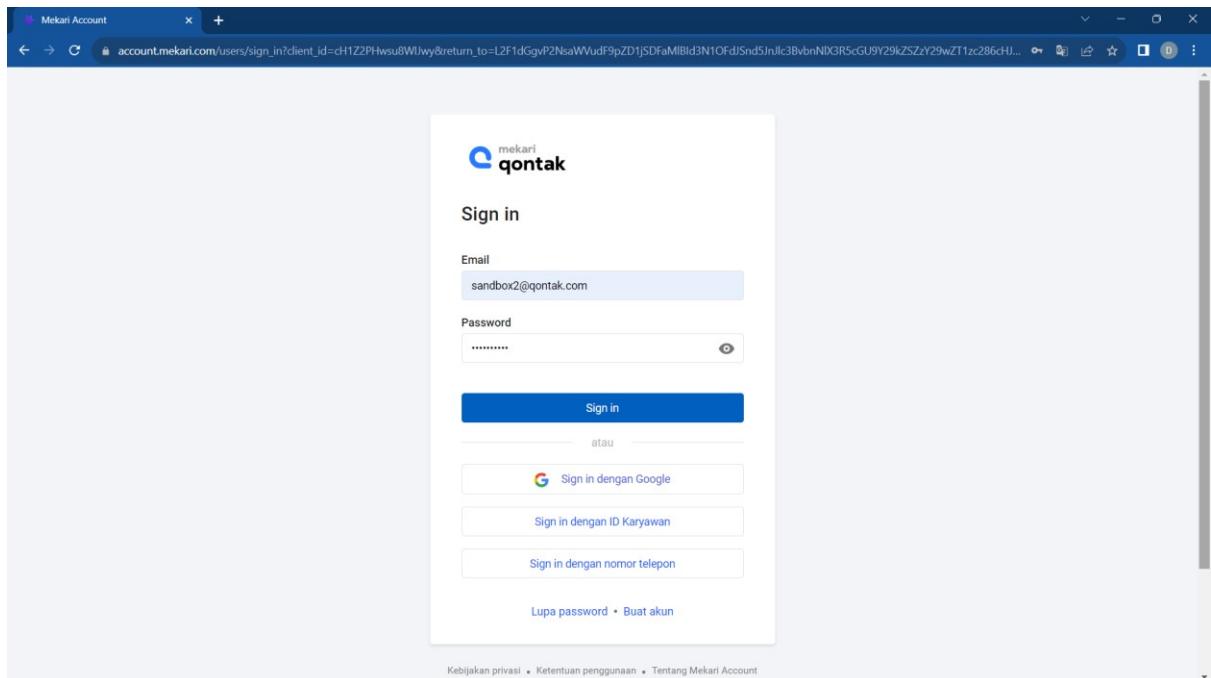
Kunjungi website chat.qontak.com untuk mengunjungi halaman admin.

2.



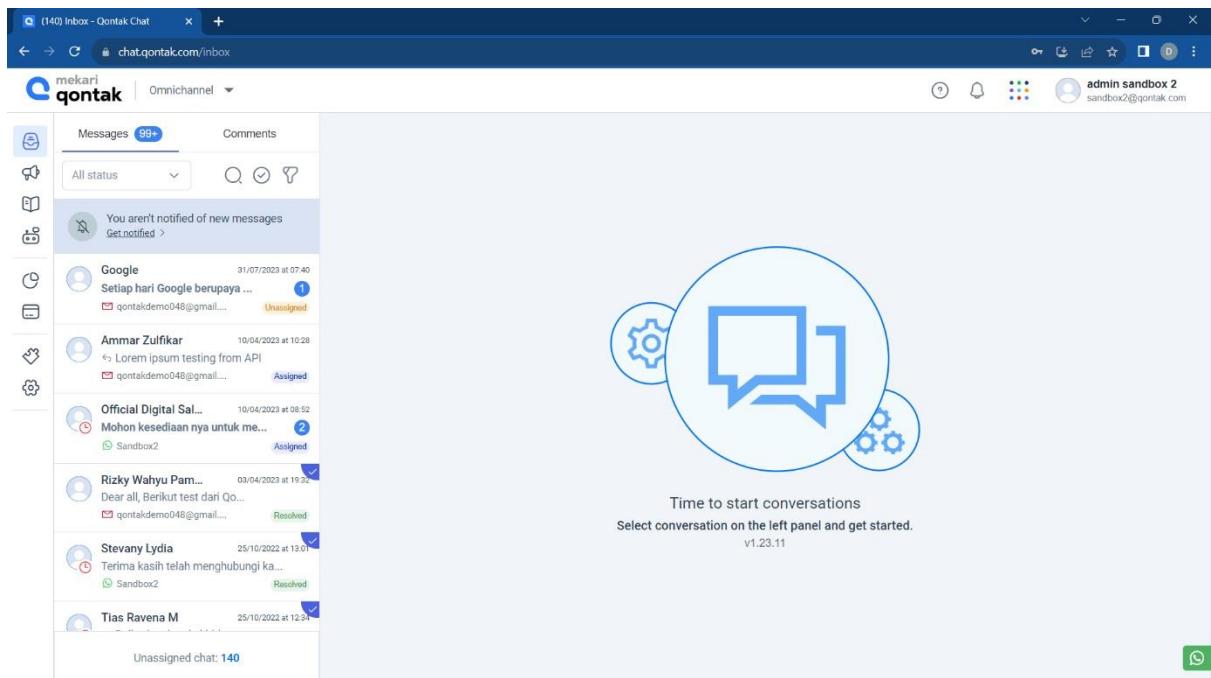
Berikut adalah tampilan login untuk menuju ke dashboard.

3.



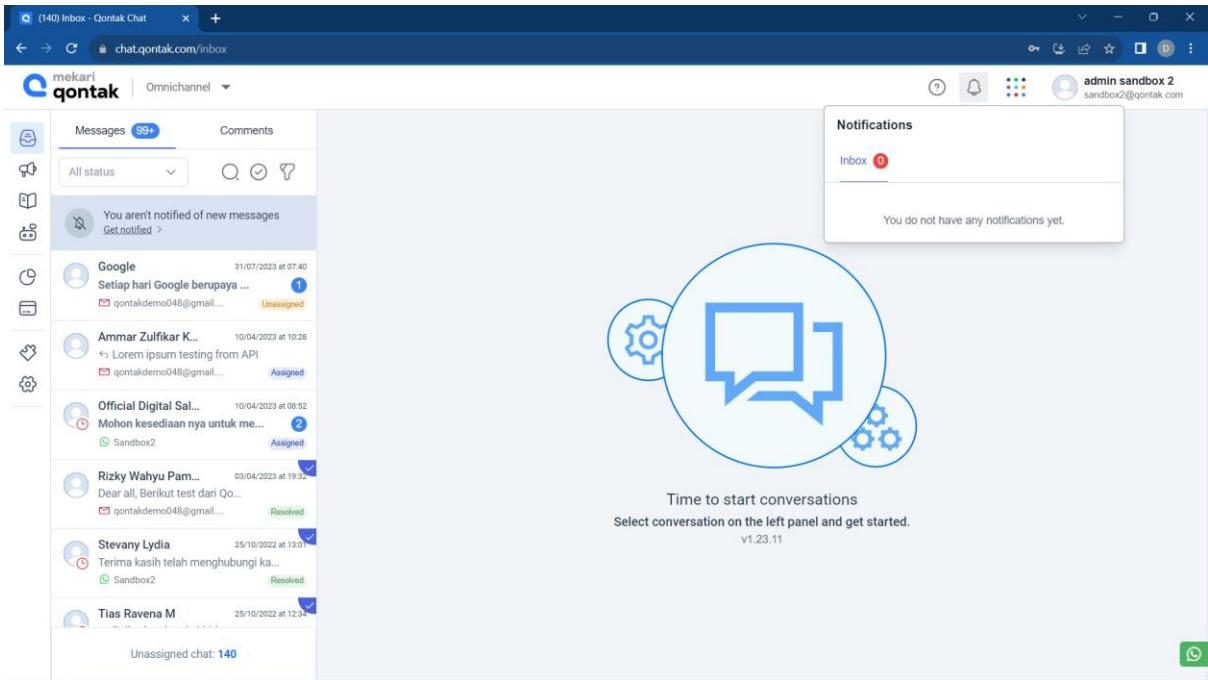
Mengisi alamat email dan password untuk login.

4.



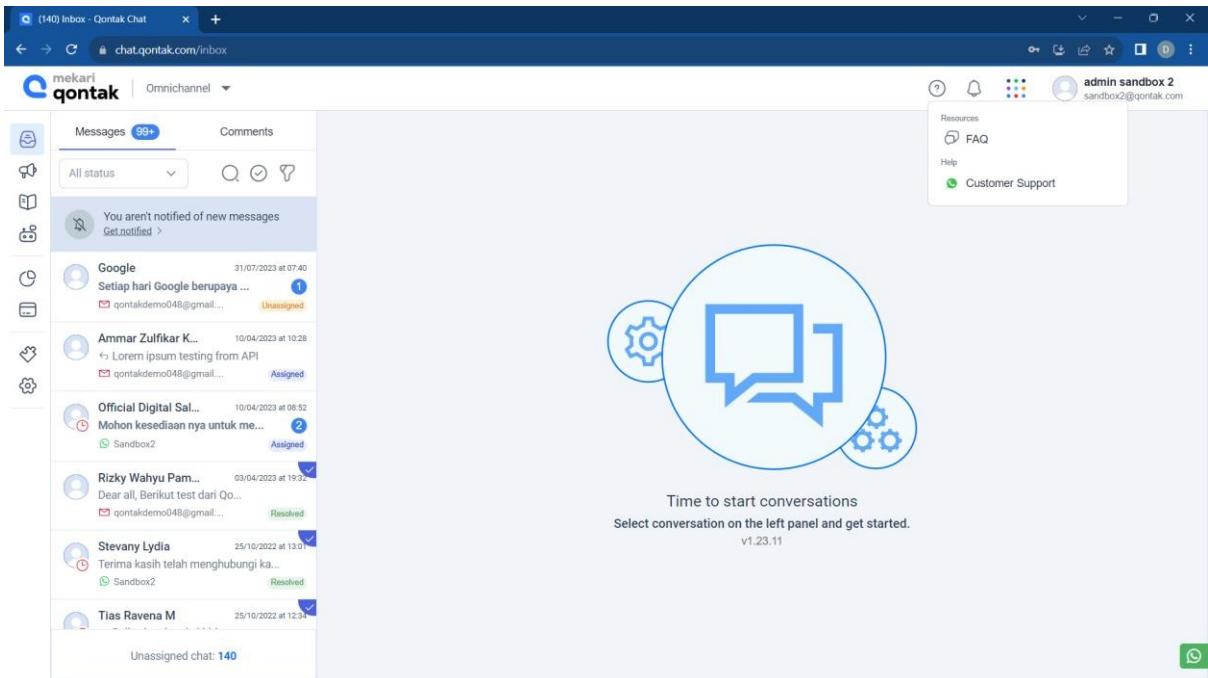
Berikut adalah tampilan dashboard awal admin.

5.



Klik ikon lonceng untuk melihat notifikasi yang masuk.

6.



Klik ikon tanda tanya untuk FAQ dan customer support.

7.

The screenshot shows the Qontak Chat inbox interface. On the left, there is a sidebar with various icons for messaging, broadcast, and reporting. The main area displays a list of messages from different users, each with a timestamp and a status indicator (e.g., Unsigned, Assigned, Resolved). A large central graphic features a speech bubble icon surrounded by gears, with the text "Time to start conversations" and "Select conversation on the left panel and get started." Below this is the version number "v1.23.11". On the right side, there is a user profile for "admin sandbox 2" with roles "Admin" and "Full", and sections for "WhatsApp Business" and "Qontak Sandbox". There are also links for "Account settings" and "Sign out".

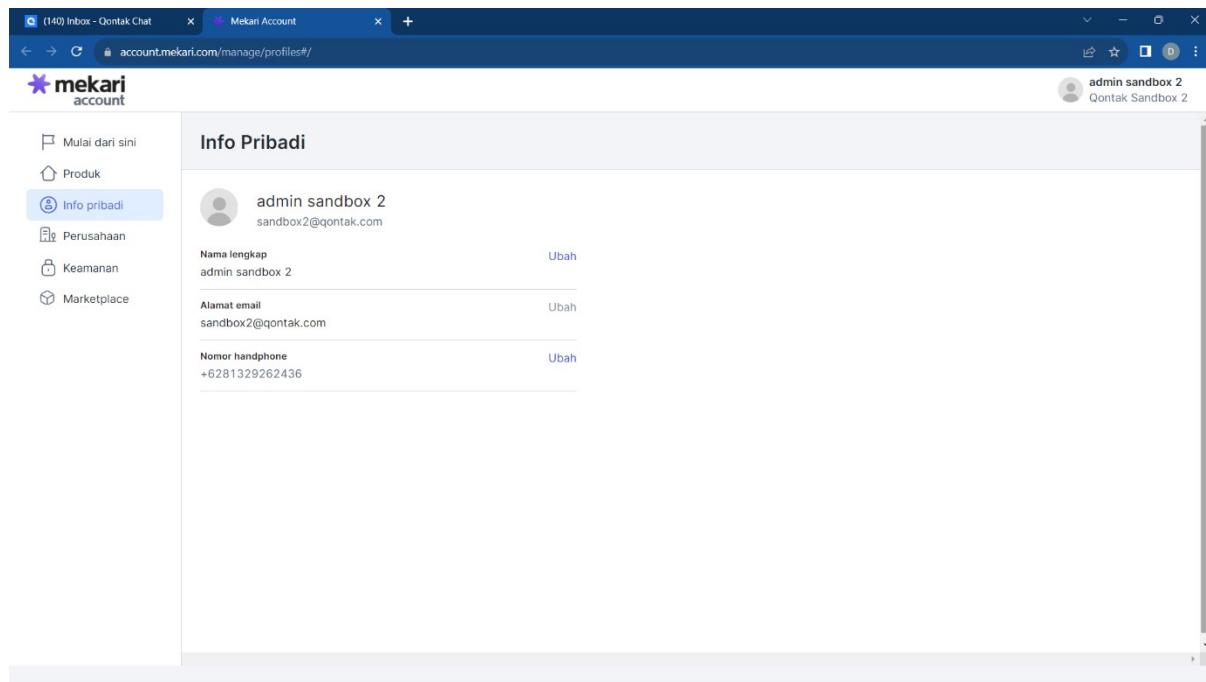
Dari segi role, disini terdiri dari 3 lapisan role. Yaitu Supervision, Admin dan Agent. Nantinya, Supervision dapat menggunakan seluruh tools yang ada di kiri kecuali user package. Untuk Role Admin kurang lebih sama, perbedannya Admin lebih fokus untuk konfigurasi, pengintegrasian dan juga admin. Role 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.

This screenshot is identical to the one above, showing the Qontak Chat inbox interface. It displays the same list of messages, central graphic, and user profile for "admin sandbox 2". The only difference is that the "Account settings" section in the sidebar is highlighted with a blue background, indicating it is the active or selected tab.

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

9.

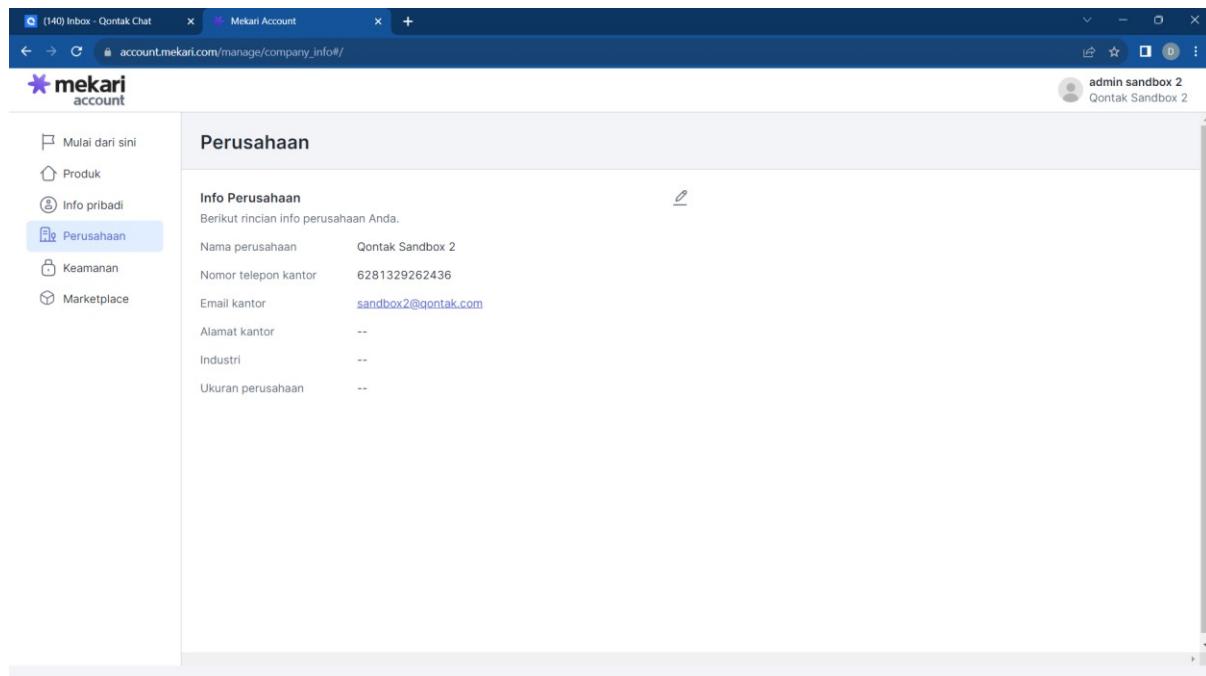


The screenshot shows the 'Info Pribadi' (Personal Information) section of the Mekari account settings. On the left sidebar, 'Info pribadi' is selected. The main area displays the following details:

Detail	Value	Action
Nama lengkap	admin sandbox 2	Ubah
Email	sandbox2@qontak.com	Ubah
Nomor handphone	+6281329262436	Ubah

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

10.



The screenshot shows the 'Perusahaan' (Company) section of the Mekari account settings. On the left sidebar, 'Perusahaan' is selected. The main area displays the following company details:

Detail	Value
Nama perusahaan	Qontak Sandbox 2
Nomor telepon kantor	6281329262436
Email kantor	sandbox2@qontak.com
Alamat kantor	--
Industri	--
Ukuran perusahaan	--

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

11.

The screenshot shows the 'Keamanan' (Security) section of the Mekari Account settings. On the left sidebar, 'Keamanan' is highlighted. The main content area is titled 'Masuk ke Mekari' (Log in to Mekari) with a note: 'Ini dibutuhkan untuk memastikan bahwa Anda yang mengubah pengaturan.' It includes fields for 'Password' and 'Ganti password' (Change password). Below these are links for 'Riwayat Perubahan' (Change History) and 'Riwayat Penggunaan' (Usage History).

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

12.

The screenshot shows the Qontak Chat interface. On the left, there's a list of messages from various users like Google, Ammar Zulfikar, Official Digital Sal, Rizky Wahyu Pam, Stevany Lydia, and Tias Ravena M. The main pane shows a message from 'admin sandbox 2' to 'Ammar Zulfikar' with the subject 'Testing Qontak Message'. The message content is: 'consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure ... Read more'. To the right, there are sections for 'Contact ID' (admin sandbox 2), 'Contact room history', 'Chat room details' (Integration: qontakdemo048@gmail..., Email: amazuraa@gmail.com), 'Notes', 'Tags', and 'Agents' (admin sandbox 2).

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.

The screenshot shows the Qontak Chat interface with an inbox containing 140 messages. A specific message from 'Ammar Zulfikar' is selected. The message details are as follows:

Subject: Testing Qontak Message

Content: consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure ... Read more

From: admin sandbox 2 to Ammar

Date: 10 Apr 2023, 10:28

Message: Lorem ipsum testing from API

Reply Options: CC, BCC, Reply to, Reply All, Send

Contact Details: Ammar Zulfikar (amazuraa@gmail.com), Contact ID: admin sandbox 2, Merge Contact, Contact room history, Chat room details, Integration: qontakdemo048@gmail..., Email, Created: 10 Apr 2023 at 10:09, Last Seen: 10 Apr 2023 at 10:09, Notes, Add Notes, Tags, Agents: admin sandbox 2.

The screenshot shows the Qontak Chat interface with an inbox containing 140 messages. A specific message from 'Ammar Zulfikar KRS SCU' is selected. The message details are as follows:

Subject: Testing Qontak Message

Content: consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure ... Read more

From: admin sandbox 2 to Ammar

Date: 10 Apr 2023, 10:28

Message: Lorem ipsum testing from API

Reply Options: CC, BCC, Reply to, Reply All, Send

Contact Details: Ammar Zulfikar KRS SCU (amazuraa@gmail.com), Contact ID: admin sandbox 2, Merge Contact, Contact room history, Chat room details, Integration: qontakdemo048@gmail..., Email, Created: 10 Apr 2023 at 10:09, Last Seen: 10 Apr 2023 at 10:09, Notes, Add Notes, Tags, Agents: admin sandbox 2.

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.

The screenshot shows the Qontak Chat interface with an open inbox. On the right side of the screen, there is a detailed view of a contact named 'Ammar Zulfikar KRS SCU' with the email address 'amazuraa@gmail.com'. Below the contact's name, there is a section titled 'Notes' containing the text 'Ini adalah pelanggan dari daerah Jogja'. A 'Save' button is visible next to the notes input field. The rest of the screen displays a list of messages in the inbox, with one message from 'admin sandbox 2' visible in the main pane.

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

15.

This screenshot is identical to the previous one, showing the Qontak Chat interface with the same inbox and contact details. The 'Notes' section now contains the saved text 'Ini adalah pelanggan dari daerah Jogja', and the 'Save' button is no longer visible, indicating the note has been successfully stored.

The screenshot shows the Qontak Chat interface. On the left, there's a sidebar with icons for messages, comments, and other features. The main area displays a list of messages from various contacts. One message from 'admin sandbox 2' is highlighted, showing a preview of the message content: "consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure ... Read more". To the right of the message list, there's a contact card for 'Ammar Zulfikar KRS SCU' with the email 'amazuraa@gmail.com'. Below the contact card, there are sections for 'Contact ID', 'Merge Contact', 'Contact room history', 'Chat room details', and 'Notes'. The notes section contains the text: "Ini adalah pelanggan dari daerah Jogja". There's also a 'RAB' tag input field where 'RAB' has been typed. At the bottom, there's an 'Agents' section with a contact card for 'admin sandbox 2'.

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

16.

The image contains four cards, each representing a different method for allocating customers:

- Alokasi oleh Supervision**: Supervisors can directly assign customers to agents.
- Alokasi oleh Agent**: Agents can independently allocate customers.
- Alokasi Agen Otomatis**: The system automatically distributes customers among available agents.
- Alokasi Agen Kustom**: The system automatically distributes customers based on selected criteria.

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.

The screenshot shows the Qontak Chat interface with a sidebar containing various filters like WhatsApp Campaign, Unresponded Chat, Sessions (Open, Expiring, Expired), Agents, Tags, and Channels. The main area displays a list of messages from 'admin sandbox 2' to 'Ammar Zulfikar KRS SCU'. The messages are timestamped at '10 Apr 2023, 10:28' and contain placeholder text: 'Lorem ipsum testing from API' and 'Lorem ipsum agent testing'. The right sidebar shows contact details for Ammar Zulfikar KRS SCU, including his email (amazuraa@gmail.com) and notes indicating he is a customer from Jogja. It also shows contact room history, chat room details, and a notes section.

Kita juga dapat melakukan filter untuk melihat chat tertentu.

18.

The screenshot shows the Qontak Broadcast feature. The left sidebar includes options for Broadcast, Recipient, Template message, HSM Template, and Campaign. The main area is titled 'Recipient list' and displays a table of recipient lists. The columns include 'Recipient list name', 'Contacts', 'Creation date', 'Source', and 'Upload status'. Each row shows a list name, its contact count, creation date, source (Uploaded file), and upload status (Success). Action buttons are provided for each row.

Recipient list name	Contacts	Creation date	Source	Upload status	Action
Testing Number	2	10 Jul 2023 at 17:29	Uploaded file	Success	Action
tes sb	1	20 Jun 2023 at 11:44	Uploaded file	Success	Action
atang_test_template2	5	25 May 2023 at 19:16	Uploaded file	Success	Action
atang_test_template1	5	25 May 2023 at 15:37	Uploaded file	Success	Action
testinggirl12345	1	26 Apr 2023 at 13:57	Uploaded file	Success	Action
listaku	1	08 Jan 2023 at 09:16	Uploaded file	Success	Action
ca	1	21 Oct 2022 at 14:44	Uploaded file	Success	Action
testing_internal_bisou	2	16 Aug 2022 at 10:34	Uploaded file	Success	Action
list_mandiri	1	30 Mar 2022 at 15:47	Uploaded file	Success	Action

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.

Recipient list name	Contacts	Creation date	Source	Upload status	Action
Testing Number	2	10 Jul 2023 at 17:29	Uploaded file	Success	Action
tes sb	1	20 Jun 2023 at 11:44	Uploaded file	Success	Action
atang_test_template2	5	25 May 2023 at 19:16	Uploaded file	Success	Action
atang_test_template1	5	25 May 2023 at 15:37	Uploaded file	Success	Action
testinggir12345	1	26 Apr 2023 at 13:57	Uploaded file	Success	Action
listaku	1	08 Jan 2023 at 09:16	Uploaded file	Success	Action
ca	1	21 Oct 2022 at 14:44	Uploaded file	Success	Action
testing_Internal_bisou	2	16 Aug 2022 at 10:34	Uploaded file	Success	Action
list_mandiri	1	30 Mar 2022 at 15:47	Uploaded file	Success	Action

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.

phone_number	full_name	customer_name	company
081383037979	Oktavius Theo Andreas Riyadi	Theo	SCU
081808344450	Johannes Arya Pramesta Nugraha	Arya	SCU
088221261055	Reynald Dian Kristawan	Rey	SCU
08313226487	Matthew Amadeus Kristiono	Matthew	SCU

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

21.

The screenshot shows the Qontak platform interface for adding new recipients via WhatsApp. On the left sidebar, there are icons for Broadcast, Recipient (selected), Template message, HSM Template, and Campaign. The main area has a sidebar with 'Broadcast', 'Recipient' (highlighted in blue), 'Template message', 'HSM Template', and 'Campaign'. The main content area shows a form for creating a recipient list:

- List Name ***: New Customer
- Upload Custom Contacts** checkbox is checked.
- Upload Custom Contacts** instructions: Save time by uploading your own custom contacts.
- Preparation steps:**
 - 1 Prepare a CSV or Excel file of your contacts using our template. Download our [CSV template](#) or [XLS template](#)
 - 2 Fill the contacts you want based on our template and upload the CSV or XLS file from step 1 you've filled to adding multiple contacts to list
- Select file** button.
- New Customer.xlsx** file is selected.
- Cancel** and **Save** buttons.

To the right, there are sections for "Upload Outbound Contact List", "Who can use this feature?", "How to create outbound contact list?", and "How to edit custom CSV or XLS?". A small screenshot of a Microsoft Excel ribbon is shown under the CSV/XLS editing instructions.

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

22.

The screenshot shows the Qontak platform interface for managing recipient lists. On the left sidebar, there are icons for Broadcast, Recipient (selected), Template message, HSM Template, and Campaign. The main content area shows a list of recipients:

Recipient list
New Customer

Total recipients	Source	Created at	Upload status
5	CSV	13 Aug 2023 at 18:23	Success

Information table:

Phone number	Information	Upload date	Status
6281383037979	full_name: Oktavius Theo Andreas Riyadi company: SCU customer_name: Theo	13 Aug 2023 at 18:23	Success
6281808344450	full_name: Johannes Arya Pramesta Nugraha company: SCU customer_name: Arya	13 Aug 2023 at 18:23	Success
6288221261055	full_name: Reynald Dian Kristiawan company: SCU customer_name: Rey	13 Aug 2023 at 18:23	Success
6281313226487	full_name: Matthew Amadeus Kristiono company: SCU customer_name: Matthew	13 Aug 2023 at 18:23	Success
	full_name: Full Name company: Company	16 Jul 2021 at 13:03	Failed: invalid phone_number

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

23.

The screenshot shows the Qontak WhatsApp templates management interface. On the left, there's a sidebar with icons for Broadcast, Recipient, Template message (which is selected), HSM Template, and Campaign. The main area has a search bar at the top and a table below it. The table columns are: Template Name, UUID, Template Category, Template Content, Language, Media, and Status. There are 173 templates listed, with various categories like Marketing, Utility, and Authentication. Some templates are approved (green), some are rejected (red), and one is pending (blue). At the bottom of the table, it says 'Showing 1 - 10 of 173 templates' and has a pagination bar with links for First, Prev, 1, 2, 3, 4, 5, Next, and Last.

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.

The screenshot shows the Qontak WhatsApp template creation/editing interface for a specific template named 'atang_test_template_marketing'. The left sidebar shows the same navigation options as the previous screenshot. The main area has two main sections: 'Message Content' and 'Interactive Message'. The 'Message Content' section contains a placeholder image and a message template with placeholders for product details and a link. The 'Interactive Message' section contains a 'QUICK REPLY' button with the text 'Test 123'. To the right, there's a 'Message preview' window showing how the message will look to a customer, including the image placeholder and the detailed message content. The status of the template is shown as 'APPROVED'.

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

25.

The screenshot shows the Qontak Contacts interface. On the left, there's a sidebar with navigation links: Inbox, Broadcast, **Contacts**, Chatbot, Report, Package usage, Channel integration, and Settings. The main area has a header with 'Omnichannel' and a search bar. Below it is a table titled '376 Contacts' with columns for Name, Channels, and Last Updated At. Each contact row includes a checkbox, a profile icon, and a timestamp. At the bottom of the table, it says 'Showing 1 - 10 of 376 contacts'. There are also 'New Contact' and 'Download' buttons at the top right of the table.

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.

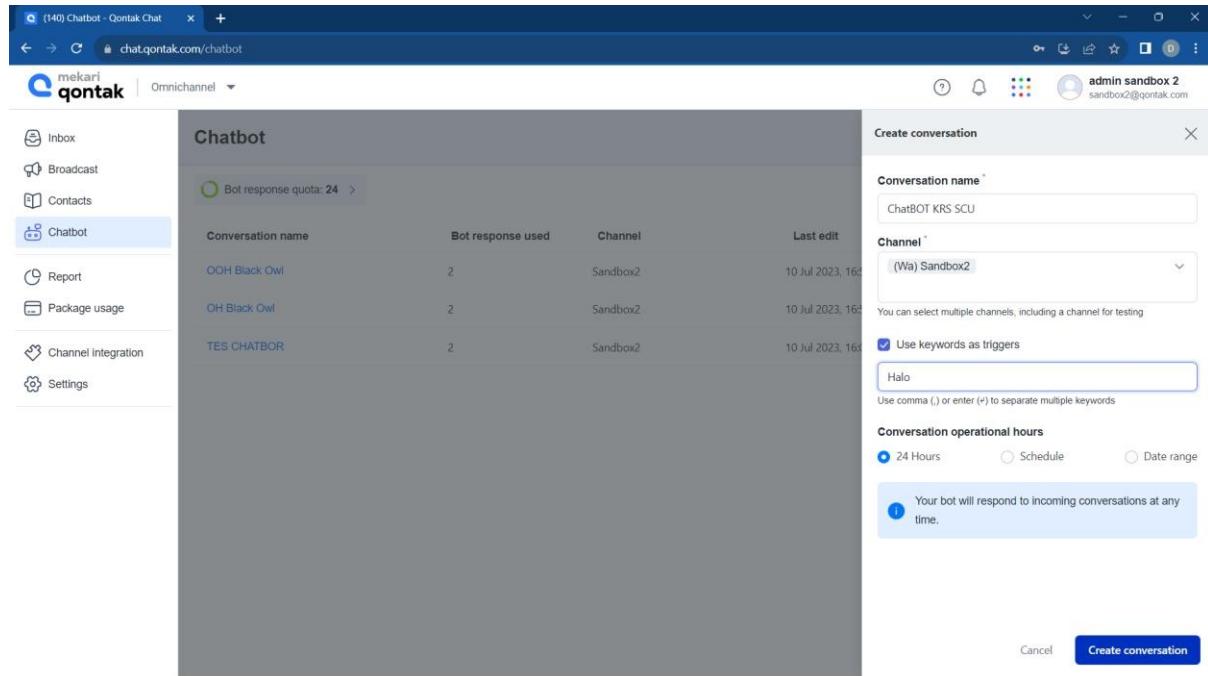
This screenshot is similar to the previous one but shows a different filter applied. In the sidebar, under 'Channels', 'WhatsApp' is selected. The main table remains the same, displaying 376 contacts with their respective details and last update times. The 'WhatsApp' filter is highlighted in blue, indicating it is the active selection.

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.

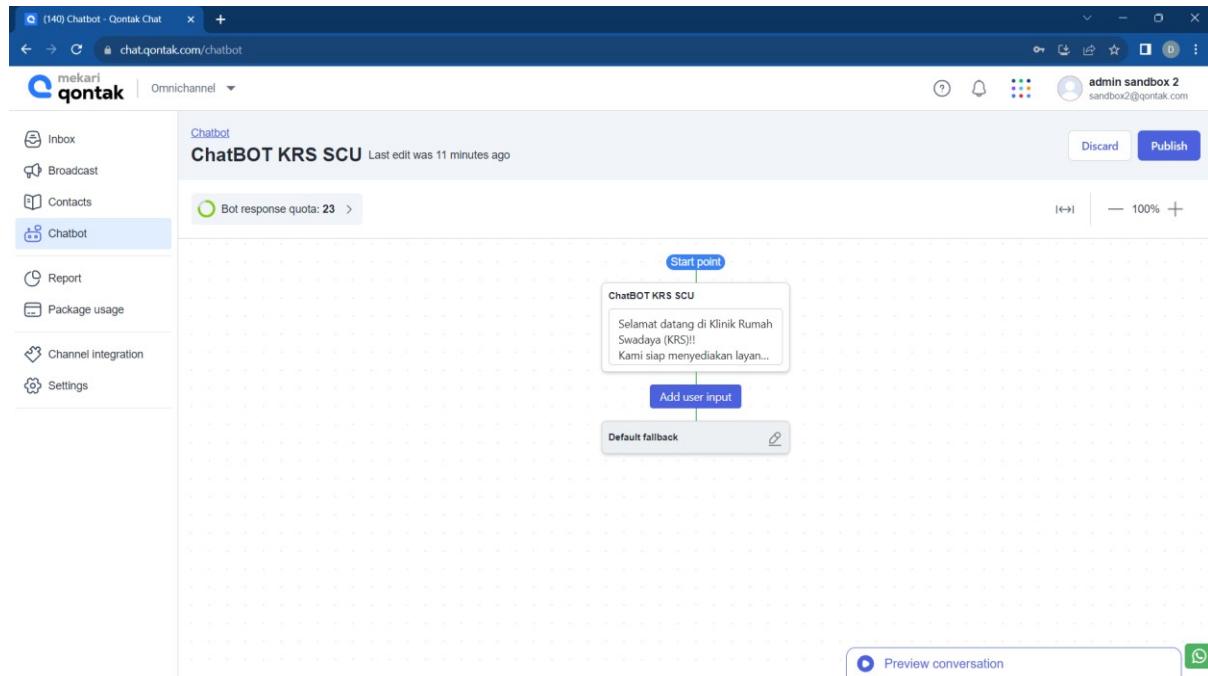
Berikut adalah tampilan Menu ChatBOT. Disini kita dapat membuat template ChatBOT sesuai dengan keinginan kita dengan cara melakukan klik pada menu Create Conversation.

28.



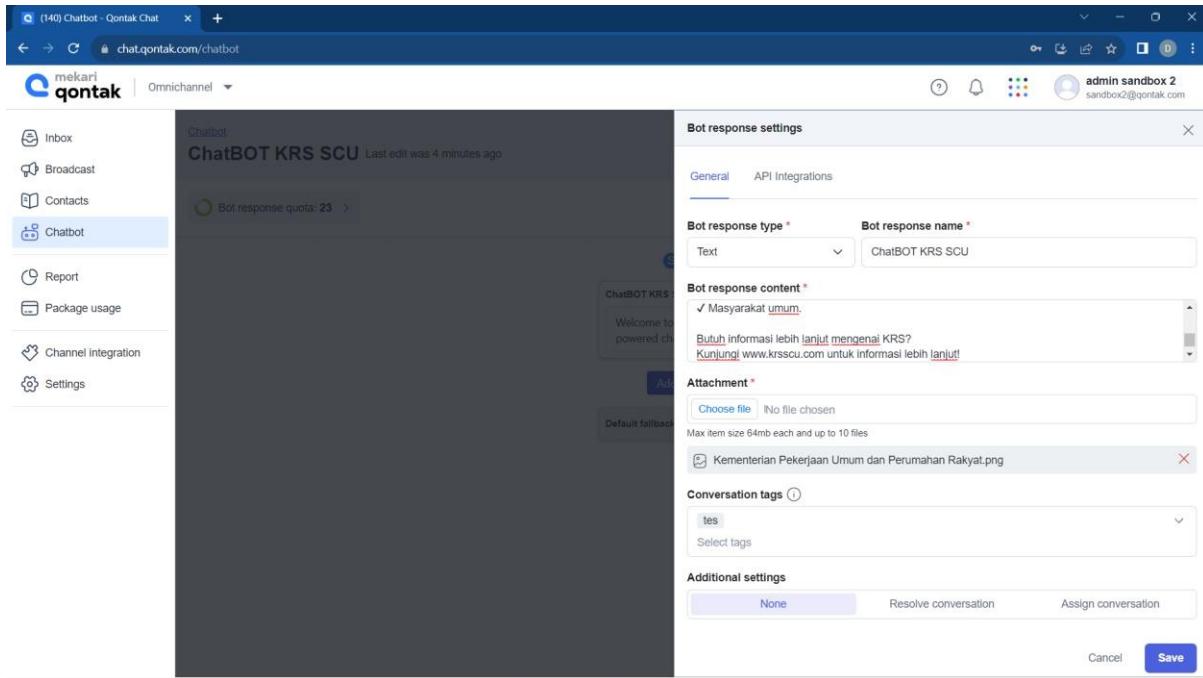
Lalu kita dapat mengisi informasi percakapan sesuai dengan kebutuhan kita dan klik Create Conversation.

29.



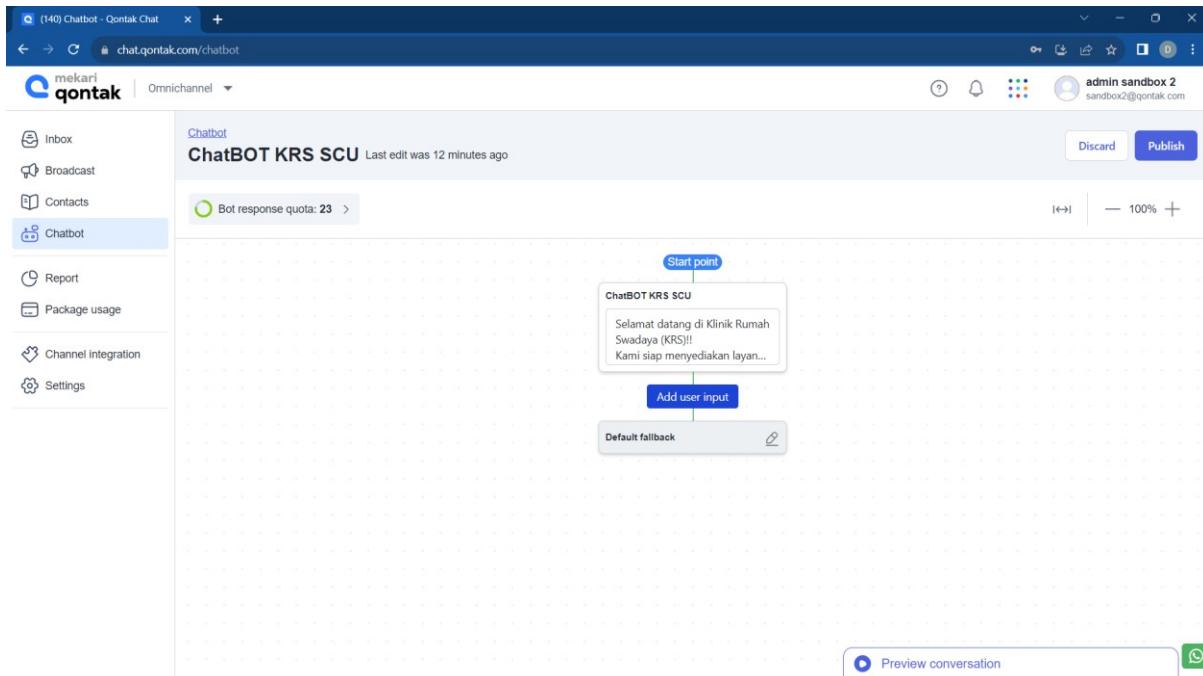
Berikut adalah halaman untuk mengedit alur percakapan ChatBOT. Alur disini bisa kita manfaatkan untuk membuat ChatBOT sesuai dengan kebutuhan dan keinginan kita.

30.



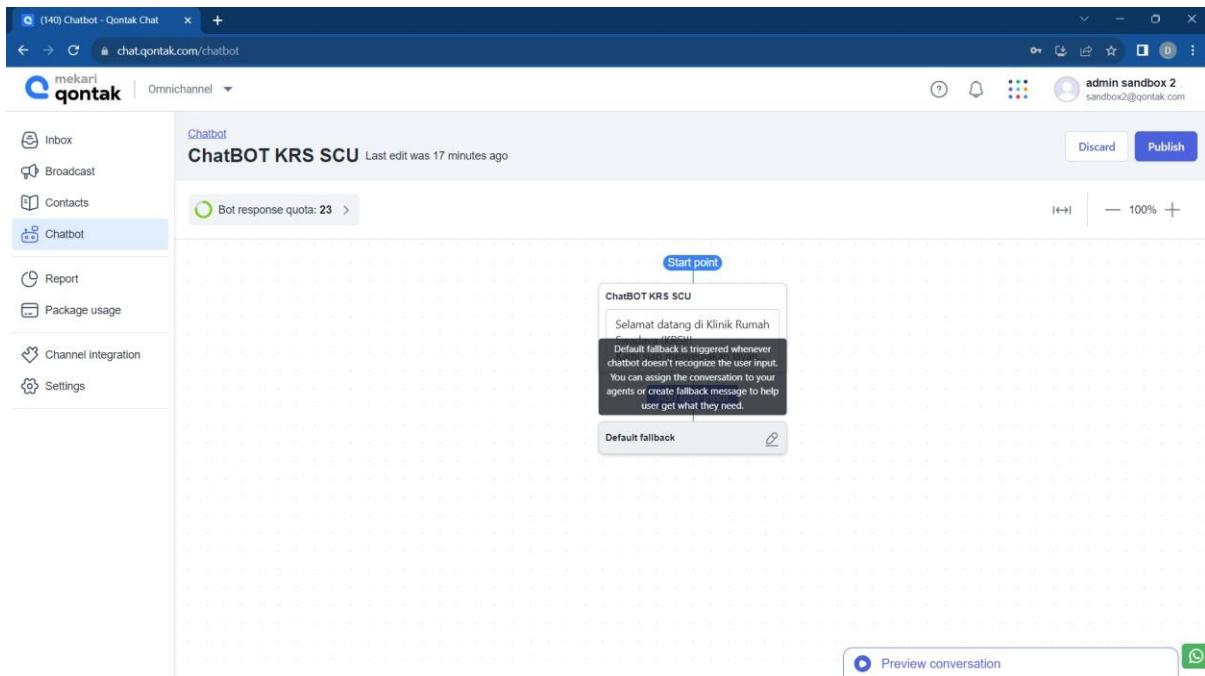
Kita juga bisa mengatur Pesan awal yang akan muncul pertama kali di chat pengguna dengan mengedit Bot Response Settings dan klik Save.

31.



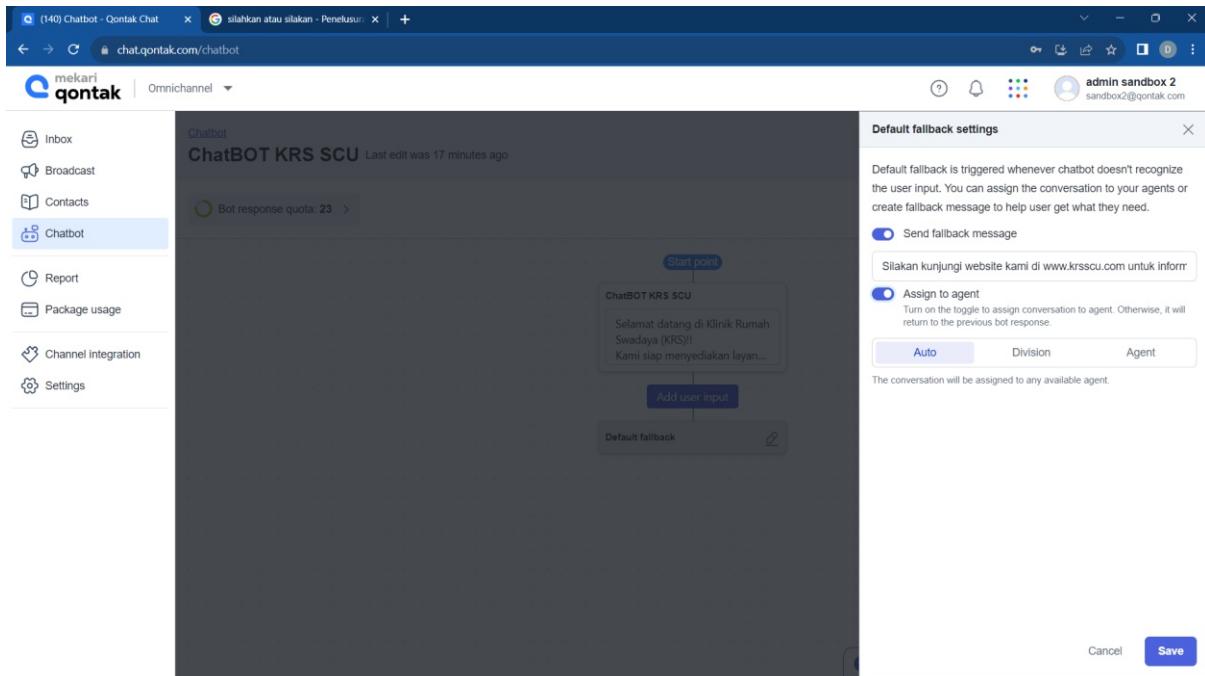
Setelah itu kita juga dapat menambahkan user input dengan melakukan klik Add user input. Menu ini berguna untuk menentukan alur percakapan ChatBOT selanjutnya berdasarkan dari jawaban Customer.

32.



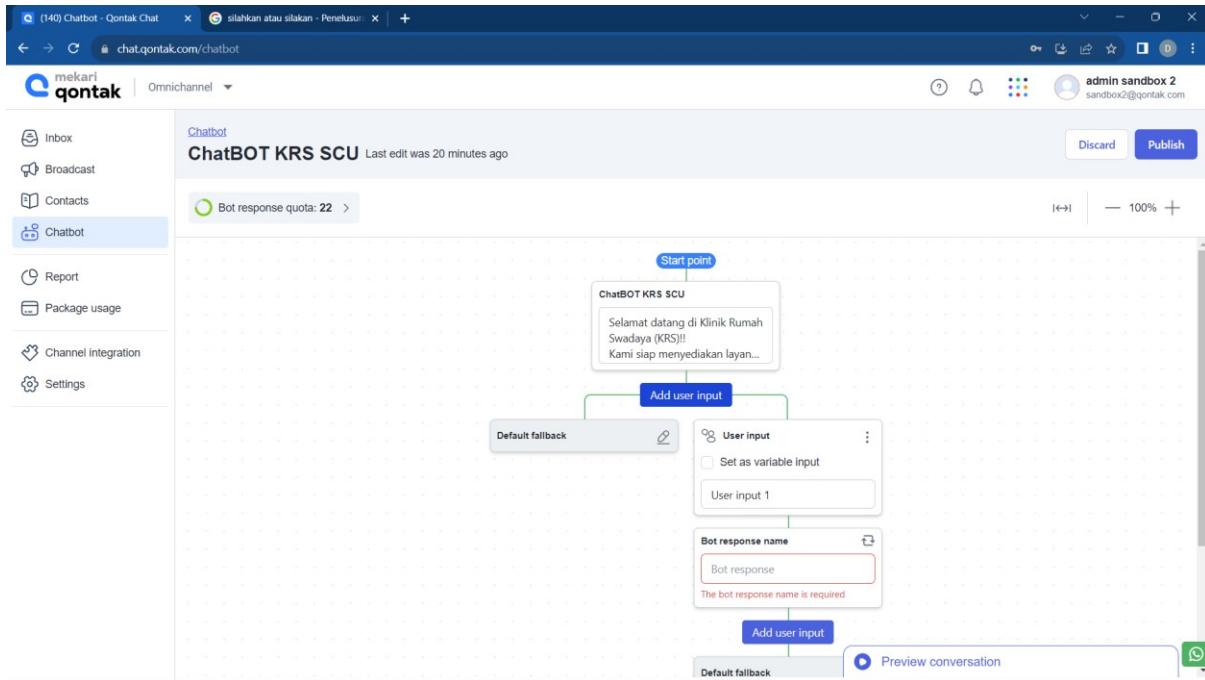
Kita juga dapat mengedit Default fallback yang otomatis akan muncul apabila ada informasi yang tidak tersedia di chatbot.

33.



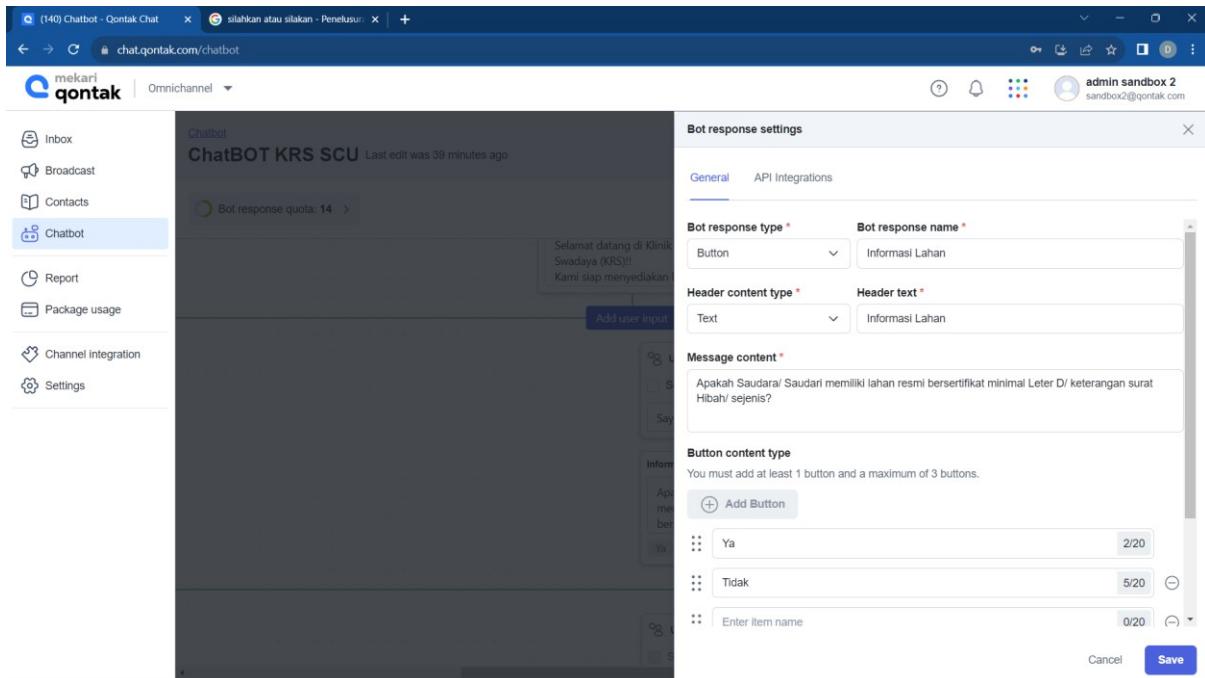
Kita juga dapat mengarahkan langsung customer kepada Agent apabila ada informasi yang tidak tersedia di ChatBOT.

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.

The screenshot shows the 'General' report page. On the left sidebar, there are several menu items: Report, General (selected), Agent performance, Bot perform... (New), Broadcast, Contact, CSAT, CES, NPS, and Export (New). The main area is titled 'General' and includes the following sections:

- Agent vs. Supervisor Breakdown:** A donut chart showing 57.1% Agent and 42.9% Supervisor.
- Agent Online Status:** A donut chart showing 50% Online and 50% Offline.
- Conversation Status:** A table showing 0 Unassigned, 0 Assigned, 0 Resolved, and 0 Campaign.
- Total Conversations:** 0
- Average First Response Time:** 00h 00m 00s
- Average Resolution Time:** 00h 00m 00s
- Average Wait Time:** 00h 00m 00s
- Monthly Active Users:** 0
- All Time Historical MAU:** A line graph showing historical monthly active users from 0.2 to 1.0.
- Rooms By Tags:** Total 0 rooms recorded.

No data recorded in this report.

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.

The screenshot shows the 'Tokopedia' integration page under the 'Channel Integration' menu. The left sidebar lists integrations: Channel Integration, Tokopedia (New) (selected), Web chat, WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram, Email, Telegram, Twitter, Line Messenger, Live Chat, and Qontak CRM.

The main content area is titled 'Tokopedia' and features the following information:

- Tokopedia Integration:** Gain more control of Tokopedia customer engagement through your Qontak Chatpanel dashboard.
- Description:** 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:** A button to book a consultation.
- Image:** An illustration of a smiling woman holding a stack of boxes, surrounded by social media icons (Facebook, Instagram, WhatsApp).
- Come closer to your customer with Tokopedia Chat:** A call-to-action at the bottom.

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' section of the Qontak Chat settings. On the left, there's a sidebar with icons for Settings, User Management, Agent Management, Inbox, Contact Info, Customer survey, Ticket, and API token. The main area has a header with 'mekari qontak' and 'Omnichannel'. A search bar at the top says 'Search users...'. Below it is a table with columns: Name, Organization, Phone Number, Email Address, and Role. The table contains 8 rows of user data. At the bottom right of the table, there are buttons for 'First', 'Prev', '1', 'Next', and 'Last'.

Name	Organization	Phone Number	Email Address	Role
SPV Tes	be9ea1c6-fcea-443d-9933-53bfffadefc19		spsb2@qontak.com	supervisor
SPV SB Dua	be9ea1c6-fcea-443d-9933-53bfffadefc19		sb2@qontak.com	supervisor
Helpdesk Agent	be9ea1c6-fcea-443d-9933-53bfffadefc19	6281234567890	agentsandbox4@qontak.com	agent
SPV Sandbox	be9ea1c6-fcea-443d-9933-53bfffadefc19		spsandbox@qontak.com	supervisor
Agent Customer Suppo...	be9ea1c6-fcea-443d-9933-53bfffadefc19	6281234567890	agent_sandbox3@qontak.com	agent
Second Agent CS	be9ea1c6-fcea-443d-9933-53bfffadefc19	6281234567890	agent_sandbox2@qontak.com	agent
Agent Sandbox Pertam...	be9ea1c6-fcea-443d-9933-53bfffadefc19	628562915333	agent_sandbox@qontak.com	agent
admin sandbox 2	be9ea1c6-fcea-443d-9933-53bfffadefc19	+6281329262436	sandbox2@qontak.com	admin

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 'Division' section of the Qontak Chat settings. The sidebar includes icons for Settings, User Management, Agent Management, Inbox, Contact Info, Customer survey, Ticket, and API token. The main area has a header with 'mekari qontak' and 'Omnichannel'. A search bar at the top says 'Search division'. Below it is a table with columns: Division, Supervisor, Agents, and Assigned Channel. The table contains 3 rows of division data. At the bottom right of the table, there are buttons for 'First', 'Prev', '1', 'Next', and 'Last'.

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

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

40.

The screenshot shows the 'Office Hours' tab selected in the Qontak settings interface. A dropdown menu shows '(GMT+07:00) Asia/Jakarta'. Below it, a table lists days of the week from Sunday to Saturday, each with a start time (07:00) and end time (17:00). A 'Save' button is at the bottom.

Day	Start Time	End Time
Sunday	07:00	17:00
Monday	07:00	17:00
Tuesday	07:00	17:00
Wednesday	07:00	17:00
Thursday	07:00	17:00
Friday	07:00	17:00
Saturday	07:00	17:00

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.

The screenshot shows the 'Contact info' tab selected in the Qontak settings interface. It displays a section titled 'Profile Information' with a note about adding new fields. A '+ Add New Field' button and a 'Save' button are visible.

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