



KOMUNIKASI BISNIS

MAN-MACHINE

TUJUAN PEMBELAJARAN

SETELAH MEMPEJARI SESSI INI MAHASISWA DAPAT :

1

- **Menjelaskan Konsep Documented and Well-evaluated Man-Machine Services**

2

- **Menjelaskan konsep Inbound dan Outbound communications**

3

- **Menjelaskan konsep peran Back Room Services Communications.**

MAN-MACHINE

- Perangkat bantu dalam proses melaksanakan layanan *Call (Contact) Center*, “mendampingi” keberadaan petugas dalam melakukan pekerjaannya.
- Berupa: *Private Automatic Branch Exchange (PABX)*, *Server* dan *media storage*-nya, berbagai *Software* yang terkait, perangkat *headset*, *workstation*, *Personal Computer (Agent Terminal)*

virtual agent (intelligent virtual agent, virtual rep or v-rep)

- In customer relationship management (CRM), a virtual agent (sometimes called an *intelligent virtual agent*, *virtual rep* or *v-rep*) is a chatterbot program that serves as an online customer service representative for an organization. Because virtual agents have a human appearance and respond appropriately to customer questions, they lend automated interactions a semblance of personal service. Combining artificial intelligence (AI) Call center VoIP software with a graphical representation, virtual agents are increasingly used in CRM to help people perform tasks such as locating information or placing orders and making reservations.

continue

- Customer response to the use of virtual agents has been largely positive. Typically, people talk to a virtual agent longer than they do to an actual person, perhaps because talking to a responsive, personalized computer program is a novelty. Virtual agents are usually scripted to respond to a wide variety of questions and remarks. (For example, they occasionally receive proposals of marriage.) If a customer becomes frustrated by the scripted responses and is rude, a virtual agent, like its human counterpart, may appear to lose its patience. For instance, when a customer calls a virtual agent stupid, one of the possible responses is: "I'm an inanimate object. You're hurling insults at an inanimate object. Which one of us is more likely to fit Webster's definition of stupid?"

continue

- According to eGain, a virtual agent provider, an automated representative can reduce support costs, encourage self-service, encourage customer loyalty, and serve as a branding tool for the enterprise.

Virtual agent

- is also used to refer to a human agent who works over the Internet at some distance from the employer's organization.
- = Home Agent

Well-Documented

- Perangkat ini dilengkapi media dan sistem recorder /dokumentasi sehingga mampu membantu penyediaan data/informasi/data dalam rangka monitoring, evaluasi/penilaian, controlling, dan membantu kemampuan telusur.

INBOUND CALLS

- An inbound call center is one that exclusively or predominately handles inbound calls (calls initiated by the customer) rather than outbound calls. A call center may handle either only inbound or outbound calls or might deal with a combination of the two.

Lanjutan

- Panggilan ke dalam difasilitasi untuk kepentingan pelanggan/masyarakat. Umumnya untuk menyampaikan keluhan, ketidaknyamanan pelayanan akibat adanya gangguan.

Contoh inbound call

- PT. Telkom menyelenggarakan layanan Inbound Call Center dengan nomor akses 147.
- Fasilitas tersebut untuk melayani pelanggan yang berkaitan dengan lini produk/jasa Teleponi/Telepon Rumah (wireline), Flexy (Wireless), Speedy (Data & Internet), ICT Telkom, YesTV (TVCable) dan Delima (Jasa pengiriman uang).
- Fasilitas layanan diset-up untuk dwi bahasa, Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris.

OUTBOUNDS

- An outbound call is one initiated from a call center agent to a customer on behalf of the call center or a client. Typical outbound calls include telemarketing, sales or fund-raising calls, as well as calls for contact list updating, surveys or verification services.

Lanjutan

- Panggilan keluar ini lebih dikarenakan untuk kepentingan perusahaan. Sehingga utamanya adalah untuk menawarkan produk atau *feature* dari produk yang baru.
- Atau untuk memberitahu sesuatu hal penting yang patut diketahui pelanggan.

Outbound call On behalf

- Layanan outbound call dapat dibisniskan untuk melayani untuk dan atas nama (on behalf) berbagai perusahaan orang lain.
- Contoh PT. Infomedia Nusantara, yang salah satu lini bisnisnya adalah 'jualan' Call Center, menyediakan pesanan dari PT.Telkom, PT. Telkomsel dan Garuda Indonesia Airways, untuk menawarkan produk.

Backroom

- Tempat kerja Petugas yang menyelenggarakan komunikasi internal, menghubungkan keperluan pelanggan yang telah diterima/direkam petugas inbound ke petugas yang memiliki kompetensi dan kewenangan mengeksekusi permintaan pelanggan sehingga pelanggan terpenuhi keinginannya.
- Perangkat *backroom* berupa jaringan TIK (Teknologi Informasi dan Komputer) berikut perangkat software.
- *Backroom* berfungsi memonitor perkembangan pelaksanaan tugas, sejak *Put In* sampai *Clearence*.

Lanjutan

- Bahkan melakukan *Call Back* kepada pelanggan untuk menanyakan hal-hwal permintaannya setelah dipenuhi.
- *Call Back* bisa juga sekaligus merupakan bagian dari kegiatan *Service Recovery*, yaitu *say apologize* atas ketidaknyamanan yang dialami pelanggan.