



Layanan pelanggan lebih cepat, lebih cerdas.

SuperApp CSIS adalah platform layanan pelanggan berbasis web yang menyatukan WhatsApp, Email, Instagram, dan Webchat dengan ticketing, CRM, campaign, survey, booking, point of sales, analitik, serta AI. Semua modul berbagi data pelanggan yang sama, sehingga tim support, sales, dan marketing bekerja dari satu sumber kebenaran, merespons lebih cepat, dan setiap keputusan didukung data.

4

channel percakapan dalam satu inbox

25+

modul yang saling terhubung

24/7

AI agent siap membalas pelanggan

EN | ID

tampilan dalam dua bahasa

TANTANGAN → SOLUSI SUPERAPP CSIS

Chat pelanggan tersebar di banyak HP dan aplikasi

→ **Satu inbox untuk WhatsApp, Email, Instagram, dan Webchat**

Keluhan terlewat karena tidak ada antrian dan batas waktu

→ **Ticketing dengan prioritas, assignment, dan SLA otomatis**

Data pelanggan sales dan support tidak terhubung

→ **Customer 360° dan CRM pipeline dalam satu profil**

Broadcast dan promo sulit diukur hasilnya

→ **Campaign dan Campaign Planner dengan laporan pengiriman**

Agent kewalahan menjawab pertanyaan yang sama

→ **Ravina AI membalas 24/7 dari basis pengetahuan Anda**

Laporan dibuat manual dari banyak sumber

→ **Dashboard, live monitoring, dan laporan siap ekspor**

01 Omnichannel · WhatsApp, Instagram, Email & Webchat

WhatsApp Inbox. WhatsApp Business API resmi, mendukung banyak nomor. Multi-agent: assign dan alihkan chat ke agent atau tim. Kirim dan terima gambar, video, audio, dokumen (dengan zoom media). Reply/quote, tautan otomatis aktif, riwayat chat lengkap per kontak.

Template resmi. Disinkronkan dengan Meta secara berkala. Variabel bernomor, header media, dan tombol URL dinamis. Pratinjau bubble sebelum dikirim. Dipakai di chat, Campaign, dan Campaign Planner.

Snippets & Contact Actions. Balasan cepat dengan pintasan "/" agar jawaban konsisten. Tombol aksi kustom di panel kontak (mis. cek pesan); aksi dan AI agent dijalankan dari percakapan dan tercatat di riwayat chat.

WhatsApp AI Agent. Membalas otomatis lewat workflow otomasi. Pesan beruntun pelanggan digabung agar dijawab sekali. Indikator "AI agent sedang mengetik"; AI berhenti saat chat ditangani agent manusia.

Instagram DM. Hubungkan akun Instagram bisnis sebagai channel, balas Direct Message real-time dari dashboard; riwayat chat tersimpan dan tampil di monitoring.

Kontrol & keamanan. Blacklist nomor untuk memblokir spam, akses chat sesuai tim dan peran, pemaknaan pesan terpantau per tim dan per akun.

Email Inbox. Banyak akun email dalam tampilan thread. Balas, compose, dan forward dengan chip To / CC / BCC. Assign ke agent atau tim lalu tandai selesai; tercatat siapa dan kapan email ditutup. Blacklist alamat email.

Widget Webchat. Dipasang di website dengan satu baris kode. Tema widget, form pra-chat, bahasa EN / ID. Masuk dengan nomor HP + PIN, riwayat tetap tersimpan. Pesan disematkan, pemisah hari, tautan bisa diklik, berbagi lokasi.

Panggilan suara Webchat. Pengunjung menelepon langsung dari widget tanpa nomor telepon. Routing round robin ke agent tersedia, transfer ke agent lain, nada tunggu. Mengikuti jam kerja, dengan pelacakan callback. Rekaman panggilan (add-on).

Antrian & laporan panggilan. Menu Queue menandai panggilan yang menunggu. Call History dan daftar panggilan tak terjawab (abandon), pencarian, ekspor ke Excel; laporan webchat dan panggilan di Reports.

02 Pelanggan · Contacts, Customer 360° & CRM

Dari percakapan menjadi penjualan: lead bisa dibuat langsung dari chat WhatsApp, email, atau tiket, sehingga tidak ada peluang yang hilang.

Contacts. Database kontak terpusat untuk semua channel. Custom field sesuai proses bisnis yang bisa difilter. Import massal dari template, penandaan dengan tag. API kontak untuk sinkronisasi dari aplikasi lain. Badge Lead / Deal dan tombol "Mark as lead".

Customer 360°. Profil lengkap dengan custom field; riwayat chat, email, dan tiket lintas channel, tampil di samping percakapan saat agent membalas. Import pelanggan dan filter berdasarkan field.

Leads & Deals. Pipeline lead: New, Contacted, Qualified, Unqualified. Pipeline deal: Proposal, Negotiation, Won, Lost. "Convert to Deal" menambahkan produk, nilai, dan tanggal closing. Sumber lead (WhatsApp, email, tiket) tercatat otomatis. Tampilan list dan kanban dengan filter.

Kolaborasi & aktivitas. Satu owner dengan kolaborator dari user atau tim. Notifikasi in-app dan email saat stage berubah. Task, catatan, dan aktivitas di satu record; task dengan lokasi kunjungan (opsional).

CRM Analytics. KPI dibandingkan periode sebelumnya, funnel konversi, tren, sumber lead, nilai pipeline, performa tim, produk teratas, dan daftar deal berisiko.

FONDASI PLATFORM

Hak akses berbasis peran: Admin, Manager, Agent; akses per tim.

Real-time: Pesan, antrian, notifikasi tanpa reload.

Dua bahasa: English / Indonesia, termasuk halaman publik.

Nyaman sehari-hari: Mode gelap dan pilihan tema header.

Ekspor data: Laporan ke Excel, tiket ke PDF.

Integrasi: API kontak dan workflow otomasi AI agent.

03 Layanan · Ticketing, SLA & Tim

Setiap percakapan bisa langsung dijadikan tiket, diteruskan ke tim yang tepat, dan dipantau hingga selesai.

Ticketing. Buat tiket dari chat WhatsApp, email, atau webchat. Kategori, prioritas, dan assignment otomatis ke tim. Kolaborasi dan notifikasi setiap perubahan. Riwayat terhubung ke Customer 360°. Unduh tiket sebagai PDF atau kirim lewat email.

SLA otomatis. Timer berjalan sesuai prioritas dan kategori, hanya menghitung jam kerja (hari libur dilewati). Warna penanda saat mendekati batas waktu; pencapaian SLA tersedia di laporan.

Jam Kerja & Hari Libur. Jadwal operasional per hari dan daftar hari libur sesuai kalender perusahaan; dipakai oleh SLA, panggilan webchat, dan balasan otomatis.

Tim & Hak Akses. Peran Admin, Manager, Agent. Tim dengan routing percakapan dan tiket; akses data dibatasi per tim (team-scoped). Status ketersediaan agent di profil. Manajemen kategori tiket.

04 Marketing & Sales · Campaign & Growth

Campaign (broadcast). Broadcast WhatsApp (template resmi) dan email. Segmentasi berdasarkan tag, custom field, dan data pelanggan. Kirim sekarang atau jadwalkan. Status per penerima: terkirim, dibaca, gagal. Ekspor hasil ke Excel.

Campaign Planner. Pesan otomatis terjadwal berdasarkan data, mis. pengingat H-3 jatuh tempo atau ucapan ulang tahun. Kondisi "X hari lagi" / "X hari lalu". Parameter template, header media, tombol URL dinamis. Field pelanggan di email (opsi URL-encode). Pratinjau untuk target yang belum terkirim.

Kontrol pengiriman. Log setiap run dengan persentase Sent, Pending, Failed. Kirim terpilih secara massal atau kirim ulang yang gagal. Penjelasan bila run dilewati (skipped); tercatat siapa yang menjalankan.

Growth Widget. Widget website untuk menangkap lead, mengarahkan pengunjung ke WhatsApp atau formulir; dipasang dengan kode embed.

05 Survey, Forms, Booking & Point of Sales

Halaman publik untuk survei, booking, dan pemesanan dibagikan lewat link, tampil dalam bahasa Indonesia atau English, dan datanya kembali ke workspace Anda.

Survey & Forms. Survei kepuasan (CSAT) dan formulir publik lewat link. Skala rating bernomor berwarna rendah ke tinggi, preset label rating, mode field responden fleksibel. Dikirim setelah percakapan atau tiket selesai; hasil masuk dashboard dan laporan.

Forms Scanner. Setiap respons mendapat QR code; scan untuk verifikasi dan check-in di lapangan. Cocok untuk event, undangan, dan registrasi peserta.

Booking. Daftar layanan yang bisa dipesan, slot waktu dengan kapasitas per slot, halaman booking publik ID / EN; semua reservasi terpantau dari menu Booking.

Point of Sales. Halaman pemesanan dengan pencarian produk. Pembayaran, uang muka (DP), upload bukti transfer. Cetak struk dengan logo bisnis. Laporan penjualan dan stok, akses per tim. Import data dari sistem POS sebelumnya.

06 Insight · Dashboard, Monitoring & Reports

Dashboard. Ringkasan performa layanan harian, KPI utama, dan tren percakapan di satu layar, langsung terlihat saat membuka aplikasi.

Real-time Monitoring. Antrian dan percakapan aktif WhatsApp, Email, Instagram, dan Webchat di satu papan live; beban kerja dan status setiap agent; kolom bisa disembunyikan.

Reports. Laporan operasional per channel dan tim. Filter periode, tag, dan custom field kontak. Ekspor Excel di latar belakang dengan Export History. Laporan webchat dan panggilan.

Analytic Reports. Volume percakapan dan response time per interval, performa per tim dan akun channel, pesan WhatsApp terkirim per kategori layanan; grafik mudah dibaca, tersedia dalam bahasa Indonesia.

07 AI & Otomasi · Ravina AI

AI yang bekerja bersama tim: otomatisasi pekerjaan rutin, beri saran jawaban, dan biarkan agent fokus pada kasus yang butuh sentuhan manusia.

Balasan otomatis 24/7. Menjawab pertanyaan umum, juga di luar jam kerja. Memberi saran jawaban untuk agent dan berhenti saat agent mengambil alih.

Knowledge Center. Masukkan FAQ, SOP, dan info produk agar jawaban AI sesuai konteks bisnis Anda; mudah diperbarui kapan saja.

Aksi AI. Rangkum dan klasifikasi percakapan, tindak lanjut otomatis lewat workflow; riwayat proses AI tercatat di chat.

MULAI DALAM HITUNGAN MENIT

- 1 Daftar akun**
Buat workspace untuk bisnis Anda.
- 2 Hubungkan channel**
WhatsApp, email, Instagram, dan widget webchat.
- 3 Undang tim**
Atur user, tim, peran, jam kerja, dan kategori.
- 4 Layani & analisis**
Tangani percakapan dan pantau hasilnya.

Siap meningkatkan layanan pelanggan Anda?

Hubungi kami untuk demo dan konsultasi kebutuhan bisnis Anda.

WhatsApp +62 877-8133-5500
Website rndsolusi.co.id
IG · FB · LinkedIn @rndsolusi



Scan untuk info lengkap
rndsolusi.co.id/software_solusi