

Product Knowledge ToKonek

Marketplace Hub

Fungsi Utama:

Mengelola seluruh aktivitas penjualan lintas marketplace dari satu dashboard terpadu.

Fitur:

- Manajemen Produk Terpadu
- Sinkronisasi Stok & Harga Otomatis
- Pemrosesan Pesanan Terpusat
- Auto-Publish Produk
- Riwayat & Tracking Order

Manfaat: Hemat waktu, Minim human error, Efisien operasional, Skala bisnis lebih mudah

Chat Hub

Fungsi Utama:

Menyatukan semua percakapan pelanggan dari berbagai platform komunikasi dalam satu layar.

Fitur:

- Unified Inbox
- Auto-Reply dan Quick Response
- Distribusi Chat ke Tim
- Notifikasi Real-time
- Tagging & Labeling

Manfaat: CS lebih responsif, Tidak ada pesan yang terlewat, Kolaborasi tim lebih lancar

CRM (Customer Relationship Management)

Product Knowledge ToKonek

Fungsi Utama:

Merekam dan mengelola semua interaksi pelanggan untuk membangun hubungan jangka panjang.

Fitur:

- Database Pelanggan Terpusat
- Riwayat Pembelian & Interaksi
- Segmentasi Pelanggan
- Reminder & Campaign Otomatis

Manfaat: Strategi marketing lebih personal, Loyalitas meningkat, Efisiensi follow-up

Customer Support (Ticketing System)

Fungsi Utama:

Membantu tim menangani keluhan pelanggan secara terstruktur dan profesional.

Fitur:

- Pembuatan Tiket Otomatis
- Kategori & Prioritas
- SLA Monitoring
- Penugasan Tiket ke Agent
- Feedback & Penilaian Pelanggan

Manfaat: Layanan lebih cepat dan rapi, Ukur performa tim CS, Naikkan kepuasan pelanggan

Analytics & Insights

Fungsi Utama:

Memberikan gambaran menyeluruh dan akurat atas performa bisnis, tim, dan pelanggan.

Product Knowledge ToKonek

Fitur:

- Laporan Penjualan Lintas Channel
- Kinerja Customer Service
- Insight Pelanggan
- Konversi & Funnel Analysis
- Export & Dashboard Kustom

Manfaat: Pengambilan keputusan berbasis data, Identifikasi peluang, Optimasi strategi

AI-powered Solutions

Fungsi Utama:

Mengintegrasikan kecerdasan buatan (AI) untuk membantu otomatisasi, rekomendasi, dan efisiensi.

Fitur:

- Auto-Reply Pintar (AI Chatbot)
- Rekomendasi Produk Otomatis
- Prediksi Perilaku Pelanggan
- Auto-Tagging Percakapan
- Optimasi Jam & Channel Komunikasi

Manfaat: Otomatisasi kerja berulang, Pengalaman pelanggan lebih personal, Operasional lebih efisien