

# Kelompok 2 - API WhatsApp

1. Rayhan Rizal M 20081010045
2. Faris Syaifulloh 20081010078
3. Farkhan 20081010060
4. M Randy 20081010153

# API WhatsApp Bisnis

API WhatsApp Bisnis adalah sebuah fitur resmi dari aplikasi WhatsApp yang didesain khusus untuk mempermudah komunikasi dengan pelanggan dalam bisnis. API sendiri merupakan singkatan dari Application Programming Interface, yaitu aplikasi yang memungkinkan developer mengintegrasikan aplikasi lain sekaligus.

Jadi, API WhatsApp Bisnis juga dapat mengintegrasikan antara fitur pada sistem yang telah ada dalam bisnis, seperti customer service dan CRM (Customer Relationship Management). Lain halnya dengan WhatsApp Business yang tidak memungkinkan modifikasi atau integrasi beberapa fitur canggih dalam waktu bersamaan.

# Manfaat API WhatsApp Bisnis

## Asisten Virtual Customer Service

API WhatsApp Bisnis memiliki WhatsApp Chatbot yang dapat menyapa konsumen dan menjawab pertanyaan dengan bahasa yang sealami mungkin. Fitur ini akan memberikan retailer customer support selama 24/7 untuk membantu mengatasi keluhan konsumen dengan lebih mudah tanpa perlu menelepon call center.

## Update pada Pelanggan

Dari WhatsApp, perusahaan bisa mengirimkan update pada konsumen tentang transaksi yang telah mereka lakukan, mulai dari konfirmasi pesanan, waktu pemesanan, hingga barang pesanan tiba. Begitu juga dengan after sales, seperti jika ada kendala pengiriman atau barang pesanan, WhatsApp akan membantu mengelolanya.

# Manfaat API WhatsApp Bisnis

## Integrasi dengan Customer Service

API WhatsApp Bisnis memungkinkan perusahaan untuk mengintegrasikan customer service dan sistem CRM sales yang mungkin sudah dimiliki sebelumnya. Integrasi ini disebut dengan WhatsApp Automation

## Mempermudah Pembayaran

API WhatsApp Bisnis mempermudah pelanggan dalam proses pembayaran, karena sudah terdapat fitur pembayaran seperti transfer bank, OVO, Go-Pay, dan lainnya. Pelanggan hanya perlu membayar dalam sistem WhatsApp. Mudah, cepat, dan tentunya memberikan customer experience yang lebih menyenangkan.

# Manfaat API WhatsApp Bisnis

## Satu Nomor WhatsApp untuk Beberapa Admin

Kelebihan dari API WhatsApp Bisnis adalah satu nomor dapat diakses oleh beberapa admin sekaligus. Ini tentunya memudahkan perusahaan untuk mengelola chat yang masuk dan dapat melayani banyak pelanggan dalam satu waktu. Pelanggan pun tidak perlu bingung lagi untuk menghubungi banyak nomor ataupun mengantri untuk dilayani.

## Menghubungkan Pelanggan dengan Program Loyalitas.

Perusahaan retail biasanya mempunyai program loyalitas pelanggan. Pelanggan dapat menggunakan WhatsApp untuk mengakses dan terhubung dengan program tersebut. Selain itu, pelanggan juga bisa menggunakannya untuk melacak dan mengelola poin atau reward yang dimiliki. Dengan aplikasi tersebut, perusahaan juga bisa mengirimkan penawaran lainnya dan notifikasi terkait poin terbaru.

# Fitur API WhatsApp Bisnis

## Multi-User

Fitur ini memungkinkan satu nomor API WhatsApp Bisnis bisa diakses oleh beberapa admin sekaligus melalui banyak perangkat, sehingga respon untuk pelanggan jadi lebih cepat.

## Integrasi Chatbot

Bisa diintegrasikan dengan chatbot sehingga bisa digunakan untuk mengirimkan pesan otomatis kepada banyak pelanggan sekaligus.

## Otomatisasi WhatsApp

Fitur otomatisasi berperan dalam mengunduh dan menyimpan seluruh interaksi bisnis dan pelanggan yang disatukan dalam sistem database untuk diakses oleh tim support ketika melayani customer.

# Fitur API WhatsApp Bisnis

## Rotator

Fitur rotator berfungsi melakukan alokasi agen perusahaan.

## Integrasi dengan CRM

Fitur ini merupakan add on yang bisa diintegrasikan dengan CRM untuk membantu bisnis berinteraksi dan membangun hubungan dengan konsumen.

## Laporan Analitik

Fitur laporan analitik berfungsi untuk menggabungkan seluruh interaksi pelanggan dalam sebuah dashboard. Laporan ini menampilkan tren penjualan, pencapaian kerja tim, dan data konsumen.

# Fitur API WhatsApp Bisnis

## Centang Hijau

Keberadaan centang hijau ( ✓ ) pada akun WhatsApp menandakan bahwa akun tersebut sudah terverifikasi. Tanda ini mampu meningkatkan kredibilitas dan kepercayaan konsumen terhadap bisnis tersebut.

## WhatsApp Broadcast Message

Fitur ini bertugas untuk mengirimkan pesan ke pelanggan dengan jumlah tak terbatas dalam satu waktu. Sebagai efeknya, tenaga dan waktu tim customer service jadi lebih efisien karena bisa melayani banyak pelanggan secara bersamaan.



# Perbedaan API WhatsApp Bisnis dan WhatsApp Business

## WhatsApp Business

1. **Menyimpan nama dan nomor pelanggan dilakukan secara manual.**
2. **Tidak bisa mengirim pesan blast.**
3. **Tidak dapat diintegrasikan dengan CRM dan Chatbot.**
4. **Tidak memiliki centang hijau.**
5. **Saat perangkat utama offline, maka koneksi akan ikut terputus.**
6. **Hanya dapat digunakan oleh satu nomor dengan satu smartphone dan satu laptop.**
7. **Sinkronisasi dan menyimpan riwayat percakapan dilakukan secara manual.**

# Perbedaan API WhatsApp Bisnis dan WhatsApp Business

## API WhatsApp Business

1. Otomatis menyimpan nama dan nomor pelanggan.
2. Bisa mengirimkan pesan blast.
3. Dapat diintegrasikan dengan perangkat lainnya.
4. Terdapat centang hijau.
5. Selama nomor yang digunakan masih aktif, maka akun WhatsApp juga akan aktif.
6. Bisa dipakai oleh banyak admin dalam jumlah yang tak terbatas.
7. Secara otomatis menyimpan dan menyinkronkan riwayat percakapan.