

# 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.



# Whatsapp API

Whatsapp Business API



# Kebijakan dalam menggunakan WhatsApp API

Tidak mengherankan di sini menggunakan aplikasi ini akan mengharuskan Anda untuk mematuhi kebijakan dan pedoman mereka. Ini adalah salah satu cara untuk melindungi konsumen dan mencegah transaksi gelap terjadi melalui platform WhatsApp. Beberapa diantaranya seperti, melarang penjualan obat-obatan dan senjata, perjudian, dan masih banyak lagi.

# Apa Manfaat WhatsApp Business API Indonesia untuk Bisnis?

- Melayani 24 jam nonstop dengan adanya Chatbot yang mampu memberikan respon otomatis dalam hitungan detik.
- Otomatisasi feedback dengan mengirimkan pesan otomatis sesuai dengan pertanyaan atau permintaan yang sering diajukan pelanggan.
- Keamanan terjamin dengan sistem end-to-end encryption dipastikan semua percakapan hanya dapat diakses oleh bisnis dan pelanggan yang berinteraksi.

# Apa Manfaat WhatsApp Business API Indonesia untuk Bisnis?

- Mengirimkan pesan broadcast dan blast langsung ke banyak nomor pelanggan tanpa perlu menyimpan nomor mereka.
- Personalisasi pesan pelanggan yang dapat digunakan menjadi insight untuk lebih memahami pelanggan.
- Hemat biaya dibandingkan harus mempekerjakan banyak tim
- Mudahkan pelanggan berbelanja langsung dari platform WhatsApp.

# Alasan Mengapa Bisnis Membutuhkan WhatsApp API

WA API telah banyak digunakan oleh bisnis karena terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan produktivitas layanan pelanggan. Berikut alasan lainnya kenapa bisnis perlu menggunakan WA API adalah

## **Menawarkan Produk ke Pelanggan**

WhatsApp dapat digunakan sebagai media penyebar katalog atau promo produk terbaru dari bisnis Anda. Metode ini lebih efektif dan hemat biaya dengan bantuan WhatsApp blast yang dapat mengirim pesan ke nomor-nomor pelanggan meski mereka tidak menyimpan nomor bisnis Anda.

## **Mengingatkan Pelanggan**

Pelanggan terkadang lupa untuk meneruskan proses transaksi dengan bisnis. WA Business API dapat Anda manfaatkan untuk mengingatkan mereka melanjutkan tahapan yang tertunda.

# Alasan Mengapa Bisnis Membutuhkan WhatsApp API

## **Mengumpulkan Umpan Balik**

Sebelum mengakhiri interaksi, Anda dapat menanyakan langsung umpan balik untuk bisnis ke pelanggan. Cara ini lebih efektif dibandingkan meminta pelanggan untuk mengisi form.

## **Meningkatkan Produktivitas dan Efisiensi**

WA API memiliki asisten virtual yang dapat menyelesaikan permasalahan pelanggan sederhana, sehingga tim support dapat fokus mengerjakan permasalahan kompleks. Hal ini sebuah keuntungan bagi bisnis karena lebih banyak permintaan pelanggan yang dapat diselesaikan.



# Bagaimana Cara Membuat WhatsApp API Indonesia?

## **Bermitra dengan Official Partner WhatsApp API**

WhatsApp API hanya bisa diperoleh melalui Official Business Partner WhatsApp di negara yang asal. Pastikan untuk memilih partner yang tepat dan terpercaya seperti Qontak.com yang dapat melayani Anda secara optimal.

## **Pastikan Akun Facebook Business Manager Terverifikasi**

Qontak.com akan membantu Anda mengajukan verifikasi akun Facebook Business Manager ke pihak Facebook. Anda hanya perlu menyiapkan data seperti

- Nama bisnis,
- URL website bisnis,
- E-mail resmi bisnis,
- Izin SIUP/NIB/NPWP bisnis

# Bagaimana Cara Membuat WhatsApp API Indonesia?

## **Menentukan Nomor dan Mengisi Profil**

Pemilihan nomor yang akan digunakan untuk akun WhatsApp sangatlah penting. Pasalnya nomor ini akan digunakan untuk selamanya, tidak bisa diganti. Selanjutnya isi profil WhatsApp selengkap mungkin. Hal ini dikarenakan informasi pada profil dijadikan branding bisnis Anda.

## **WhatsApp API Siap Digunakan**

Setelah Anda melalui langkah diatas, WA API siap digunakan. Usahakan untuk melakukan uji coba terlebih dahulu untuk memastikan WhatsApp berfungsi sebagaimana mestinya.

# Bagaimana Cara Menggunakan WhatsApp API?

Setelah Anda berhasil membuat WhatsApp Business API. Anda bisa mulai mengoperasikan akun Anda untuk berinteraksi dengan pelanggan. Berikut cara yang harus Anda lakukan untuk menggunakan WA API adalah:

## **Login di Panel Qontak.com**

Qontak.com akan memberikan username dan password untuk akses akun WhatsApp Anda. Izin akses agen hanya dapat membalas pesan masuk, berbeda dengan manajer yang dapat memantau seluruh interaksi.

## **Mengatur Penerima Chat**

Anda dapat menentukan sistem yang akan digunakan untuk mengatur agen penerima pesan apakah dilakukan secara auto agent allocation atau custom agent allocation. Namun keduanya memberi kesempatan manajer menentukan agen yang menerima pesan secara manual.

# Bagaimana Cara Menggunakan WhatsApp API?

## **Mengatur Jam Kerja, auto-reply, dan Template Pesan**

Supervisor bisa mulai membuat alur auto-reply, template pesan dan jam kerja agen. Hal ini untuk menciptakan sistem kerja yang lebih efektif dan efisien. Dengan begitu agen tidak perlu menuliskan beberapa hal dasar secara berulang.

## **Setting Pengambilan Pengiriman Pesan**

Supervisor memiliki kewenangan untuk membalas pesan, menginterupsi pesan, serta bebas memilih chat room yang ingin dibaca atau dibalas. Pesan yang telah dibalas oleh supervisor tidak dapat diambil oleh agen.

Mereka juga memiliki kewenangan untuk memberikan menambahkan atau mengeluarkan agen ke dalam chat room yang sama. Sementara agen hanya dapat memberikan pesan ke sesama agen. Pesan yang telah berakhir atau diselesaikan akan ditutup dengan menekan tombol Resolve, kemudian akan muncul tanda Resolved.

# Integrasi Whatsapp api

Presentation are communication tools that can be used as demonstrations, lectures, reports, and more. it is mostly presented before an audience.

- Integrasi whatsapp api paling dicari adalah perangkat lunak CRM yang populer seperti Barantum yang telah resmi menjadi partner whatsapp untuk whatsapp api bussiness di Indonesia. Barantum juga sudah mendukung teknologi Omnichanel pada sistem CRM dan sistem layanan pelanggan Barantum sehingga mendapatkan pengalaman yang menarik melalui Barantum .

# Tips Memilih Jasa Whatsapp api

Presentation are communication tools that can be used as demonstrations, lectures, reports, and more. it is mostly presented before an audience.

## 1. Check and Recheck Profil Perusahaannya

Hal pertama yang harus Anda lakukan ketika memilih jasa Whatsapp API adalah mengecek dengan baik profil perusahaan vendor yang akan Anda gunakan. Pastikan perusahaan tersebut memiliki legalitas hukum yang resmi, punya lokasi atau alamat kantor yang nyata, dan informasi penting lainnya.

## 2. Portfolio Client yang Pernah Bekerjasama

Portofolio ini sangat penting untuk melihat sejauh mana kualitas dan kapabilitas suatu perusahaan atau jasa dalam mengerjakan dan membantu klien. Perlu diingat jika penelusuran portofolio ini tidak hanya terbatas pada seberapa banyak klien yang sudah dihandle.



### 3. Harga dan Kualitas yang Diberikan

Dalam memilih suatu layanan atau produk, harga tentu menjadi salah satu hal yang menjadi pertimbangan. Kebanyakan mungkin akan mencari harga yang termurah. Namun perlu diingat, harga murah selalu tidak sejalan dengan kualitas. Oleh karena itu Anda juga harus mempertimbangkan kualitas layanan yang diberikan.

### 4. Fitur yang Disediakan

Aptana menyediakan berbagai fitur pendukung Whatsapp API Anda untuk memudahkan dan mengefisienkan bisnis Anda.

# Bagaimana Perhitungan Biaya Whatsapp API?

Presentation are communication tools that can be used as demonstrations, lectures, reports, and more. it is mostly presented before an audience.

- Dalam pengiriman pesan lewat Whatsapp Business API, Facebook melakukan perhitungan dengan skema conversation-based pricing. Artinya, Anda dapat mengirimkan sebanyak apapun pesan template pada pelanggan dalam 1 sesi yang sama, dan biayanya hanya dibebankan pada 1 sesi percakapan saja.
- Skema ini merupakan perubahan dari yang sebelumnya menggunakan harga berbasis notifikasi dan lebih memudahkan Anda, khususnya di bidang customer service, dalam menghadirkan customer engagement dan experience yang lebih berkualitas.
- Hal ini karena Anda dapat lebih fleksibel dalam penggunaan template dan tidak perlu membayar setiap kali akan mengirimkan template. Ditambah lagi, skema ini akan membuat bisnis menjadi lebih interaktif dengan pelanggannya.

# Cara upgrade WhatsApp Business ke WhatsApp Business API?

Presentation are communication tools that can be used as demonstrations, lectures, reports, and more. it is mostly presented before an audience.

Android

Cari aplikasi WhatsApp Business di Google Play Store,  
lalu ketuk Update.

iPhone

Cari aplikasi WhatsApp Business di Apple App Store,  
lalu ketuk UPDATE.

# Kenapa WhatsApp saya tidak bisa di update?

Presentation are communication tools that can be used as demonstrations, lectures, reports, and more. it is mostly presented before an audience.

Jika tidak dapat mengunduh atau memperbarui WhatsApp dari Google Play Store, hal itu mungkin disebabkan salah satu kode kesalahan berikut:

- "Tidak ada cukup ruang pada perangkat"
- "Aplikasi ini tidak kompatibel dengan perangkat Android Anda"
- "Item ini tidak tersedia di negara Anda"
- Kode kesalahan lainnya

# Perbedaan Whatsapp Business dan Whatsap Business API

## Whatsapp Business

1. Hanya bisa digunakan untuk 2 admin (1HP dan 1 Laptop)
2. Sinkronisasi dan menyimpan riwayat chat manual
3. Tidak bisa mengirim pesan blast
4. Koneksi terputus saat perangkat utama offline
5. Tidak bisa diintegrasikan dengan aplikasi lain

## Whatsapp Business API

1. Satu Nomor bisa untuk banyak admin
2. Otomatis menyingkronkan dan menyimpan riwayat chat
3. Nomor dan nama otomatis tersimpan
4. Dapat mengirimkan blast
5. Bisa integrasi dengan aplikasi lain



# Cara Mendapatkan WhatsApp API

## 1. Pilih WhatsApp API Partner di Indonesia

WA API tidak dapat diperoleh dengan hanya mengunduh aplikasi saja, namun harus melalui partner resmi WhatsApp. Pastikan Anda memilih partner yang tepat seperti Qontak.com untuk mendapatkan pelayanan yang optimal bagi bisnis Anda.

## 2. Siapkan Akun WhatsApp Anda dengan Melakukan Verifikasi

Bisnis yang ingin memperoleh WA API harus melewati beberapa proses verifikasi data untuk membuktikan bahwa bisnis tersebut telah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Data yang diperlukan adalah:

1. Nama perusahaan,
2. Website URL,
3. Industri,
4. Daerah operasional, dan
5. Facebook business manager

### 3. Aktifkan Nomor WhatsApp yang Diinginkan

Setelah proses pendaftaran telah disetujui oleh WhatsApp, Anda perlu memilih satu buah nomor telepon yang akan Anda gunakan sebagai nomor bisnis. Nomor ini tidak dapat diganti lagi, jadi pertimbangkanlah baik-baik.

Anda dapat melihat tanda centang berwarna hijau ketika WhatsApp API Anda telah aktif. Nama bisnis Anda otomatis akan muncul pada layar konsumen Anda walaupun mereka belum menyimpan kontak Anda.

Setelah proses ini, Anda dapat mengintegrasikannya dengan aplikasi CRM yang disediakan oleh Qontak.com. Aplikasi CRM Qontak.com memiliki fitur lengkap yang dapat mengembangkan bisnis Anda, salah satunya dengan memperbaiki kualitas tim customer service Anda.

#### 4. Perbarui Profil WhatsApp Anda

Lengkapi profil bisnis agar konsumen yang terhubung dan dapat mengetahui informasi seputar bisnis sebelum mereka menanyakan pertanyaan lebih lanjut. Dapat melakukan branding serta mengatur hal-hal lain yang perlu konsumen perhatikan dalam bisnis Anda, seperti: jam operasional, katalog produk, dan sebagainya.

#### 5. Kirim Pesan Percobaan

Setelah semua proses ini dilakukan, maka dapat melakukan uji coba. Jika memiliki pertanyaan atau kendala teknis, Dapat menghubungi kembali tim partner dari WhatsApp.

# Cara Menggunakan WhatsApp API

## Menggunakan 6 cara

### 1. Login Melalui partner resmi WhatsApp

Diberikan credentials untuk login di chat panel partner resmi WhatsApp, yaitu username dan password. Tampilan menu setelah login antara agen dan manajer akan berbeda, karena pada dasarnya agen hanya akan mampu membalas pesan yang masuk sedangkan manajer juga dapat memantau pesan masuk serta melakukan beberapa pengaturan.

### 2. Memilih Pengaturan Penerima Chat / Chat Assignment

Pengaturan ini dapat ditemukan pada login supervisor. Agen dapat mengatur status online nya dari bagian atas panel. Status ini akan digunakan untuk menjalankan fungsi Auto Agent Allocation atau Custom Agent Allocation.

### 3. Mengatur Jam Kerja, Balasan Otomatis, dan Template Pesan

Pengaturan ini dibuat oleh supervisor untuk menciptakan sistem kerja yang lebih efektif dan efisien., sehingga agen tidak perlu menuliskan beberapa hal dasar secara berulang.

### 4. Login Mobile Melalui partner resmi WhatsApp

Anda juga dapat login menggunakan smartphone Anda. Yang harus dilakukan pertama kali adalah mengunduh aplikasi di Appstore atau Playstore dan mencari partner resmi WhatsApp

## 5. Mengatur Pengambilan dan Pengiriman Pesan

Langkah terakhir adalah memulai proses mengambil, membalas dan memberikan pesan. Berikut adalah beberapa hal yang harus diperhatikan pada proses mengirim dan membalas pesan

## 6. Mengetahui Informasi Konsumen

Cara menggunakan WhatsApp API yang terakhir ialah mengetahui informasi pelanggan. Bagian berisi beberapa hal penting yang berkaitan dengan konsumen, yaitu:

- Informasi konsumen (nama, nomor telepon, dan session status)
- Room history (berisi tentang riwayat percakapan konsumen tersebut dengan agen yang melayaninya. Agen hanya dapat melihat riwayat percakapan yang pernah diambil, sedangkan supervisor dapat membuka seluruh riwayat percakapan yang pernah terjadi di chat room tersebut).
- Catatan (Agen dapat menambahkan catatan khusus dalam setiap percakapan yang pernah diambilnya).
- Tags (hashtag diberikan agar percakapan tersebut dapat difilter sesuai jenisnya)



# Alasan Bisnis Membutuhkan Whatsapp API

## – Menawarkan Produk ke Pelanggan

WhatsApp dapat digunakan sebagai media penyebar katalog atau promo produk terbaru dari bisnis Anda. Metode ini lebih efektif dan hemat biaya dengan bantuan WhatsApp blast yang dapat mengirim pesan ke nomor-nomor pelanggan meski mereka tidak menyimpan nomor bisnis Anda.

## – Mengingatkan Pelanggan

Pelanggan terkadang lupa untuk meneruskan proses transaksi dengan bisnis. WA Business API dapat Anda manfaatkan untuk mengingatkan mereka melanjutkan tahapan yang tertunda.



## **– Mengumpulkan Umpan Balik**

Sebelum mengakhiri interaksi, Anda dapat menanyakan langsung umpan balik untuk bisnis ke pelanggan. Cara ini lebih efektif dibandingkan meminta pelanggan untuk mengisi form.

## **– Meningkatkan Produktivitas dan Efisiensi**

WA API memiliki asisten virtual yang dapat menyelesaikan permasalahan pelanggan sederhana, sehingga tim support dapat fokus mengerjakan permasalahan kompleks. Hal ini sebuah keuntungan bagi bisnis karena lebih banyak permintaan pelanggan yang dapat diselesaikan.

# Apa itu WhatsApp Business Pricing?

**WhatsApp** Business pricing adalah harga yang telah ditetapkan oleh pihak Facebook yang harus dibayarkan setiap pengguna WhatsApp Business. Harga (pricing) tersebut meliputi tarif pesan yang dikirimkan oleh pengguna WhatsApp Business.

Ada dua jenis aplikasi WhatsApp Business yang tersedia. WhatsApp Business biasa dan WhatsApp Official Business Edition (WhatsApp API). Keduanya memiliki fungsi yang sama namun fitur yang berbeda. Berikut adalah overview dan informasi harga untuk WhatsApp Business.