

OPERRA CRM & WA BLAST

MANUAL PENGGUNA (USER MANUAL)

URL: <https://crm.hasanarofid.site/>

1. PENDAHULUAN

Opera CRM adalah platform manajemen hubungan pelanggan yang terintegrasi langsung dengan WhatsApp. Sistem ini memungkinkan tim Anda untuk mengelola banyak akun WhatsApp (Multi-Account), membagi pesan secara otomatis ke sales (Auto-assignment), dan memantau riwayat percakapan secara terpusat.

2. AKSES LOGIN DEFAULT

Peran (Role)	Email Login	Password
Super Admin	admin@operra.com	password
Manager	manager@operra.com	password
Sales (Jakarta)	sales.jakarta@operra.com	password
Sales (Surabaya)	sales.surabaya@operra.com	password

3. PANDUAN ADMINISTRATOR (SUPER ADMIN)

3.1 Menghubungkan Akun WhatsApp (WA Multi-Account)

Menu ini digunakan untuk mendaftarkan nomor WhatsApp kantor ke sistem melalui pihak ketiga (seperti Fonnte atau Official API).

1. Pilih menu **WA Multi-Account** di sidebar.
2. Klik tombol **Add New Account**.
3. Isi Nama Akun, Nomor WhatsApp, dan masukkan **API Token** yang didapat dari provider.
4. Klik **Save**.
5. Klik tombol **Sync** untuk memastikan status akun menjadi "Active".

3.2 Manajemen Staf & Sales (Manage Staff)

Gunakan menu ini untuk membuat akun login bagi tim sales Anda dan menghubungkan mereka ke nomor WhatsApp tertentu.

1. Pilih menu **Manage Staff**.
2. Isi Nama, Email, dan Password untuk sales baru.
3. Pilih Role (Sales/Manager).
4. Pada bagian **Linked WhatsApp Account**, pilih nomor WA yang akan dikelola oleh sales tersebut.
5. Klik **Create Staff**.

4. PANDUAN OPERASIONAL (SALES & TEAM)

4.1 Chat Inbox (Shared Team Inbox)

Ini adalah pusat komunikasi tim dengan pelanggan.

1. Pilih menu **Chat Inbox**.
2. Di sisi kiri terdapat daftar sesi chat yang masuk.
3. Klik pada salah satu nama pelanggan untuk membuka percakapan.
4. Anda dapat membalas pesan secara real-time.
5. **Real-time Notification:** Sistem akan mengeluarkan suara notifikasi dan tanda angka merah jika ada pesan baru yang masuk.

4.2 Manajemen Leads (Manage Leads)

Gunakan menu ini untuk melacak status setiap pelanggan.

1. Pilih menu **Manage Leads**.
2. Anda akan melihat daftar customer yang menghubungi via WhatsApp.
3. Anda bisa mengubah status mereka (misal: dari Lead menjadi Prospect atau Customer).

5. FITUR UNGGULAN

- **Auto-Assignment:** Pembagian pesan otomatis secara Round Robin.
- **Permission-based:** Sales hanya bisa melihat chat yang ditugaskan kepada mereka.
- **Verified Badge Support:** Integrasi dengan Official WA Business API.