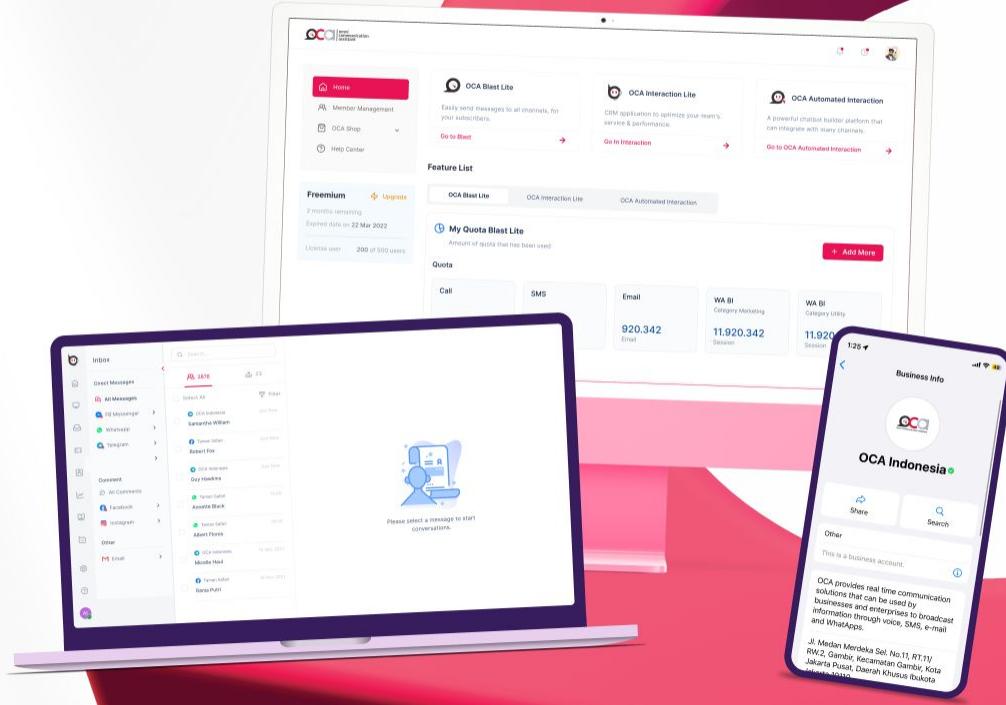




# OCA Interaction Lite

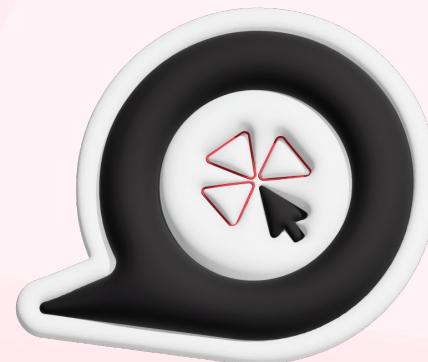
Version 1.3  
2025



# OCA Indonesia

**OCA Indonesia** merupakan produk digital Telkom Indonesia dibawah naungan Divisi Digital Business and Technology (DBT) dan telah menjadi bagian dari **Telkom Digital Solution**, dimana berperan membantu perusahaan dan instansi dalam digitalisasi komunikasi serta meningkatkan produktivitas dan efisiensi bisnis melalui penyediaan solusi komunikasi digital yang lengkap dan terintegrasi.

Bersama **Telkom Indonesia**, OCA terus melakukan inovasi seiring dengan perkembangan teknologi digital untuk kemajuan bisnis di skala nasional dan internasional.



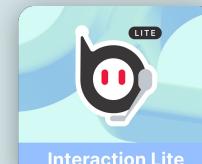


## OCA Mendukung Berbagai Skala Bisnis

Untuk skala  
**Bisnis Kecil**  
(UMKM)



Blast Lite



Interaction Lite

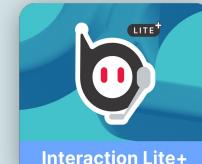


Breaker

Untuk skala  
**Bisnis Menengah** (Medium Enterprise)  
Menengah



Blast Lite+



Interaction Lite+

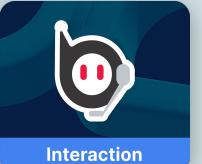


Upcoming Product

Untuk skala  
**Bisnis Menengah Ke Atas**  
(Big & Medium Enterprise)



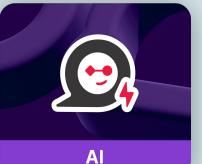
Blast



Interaction



API

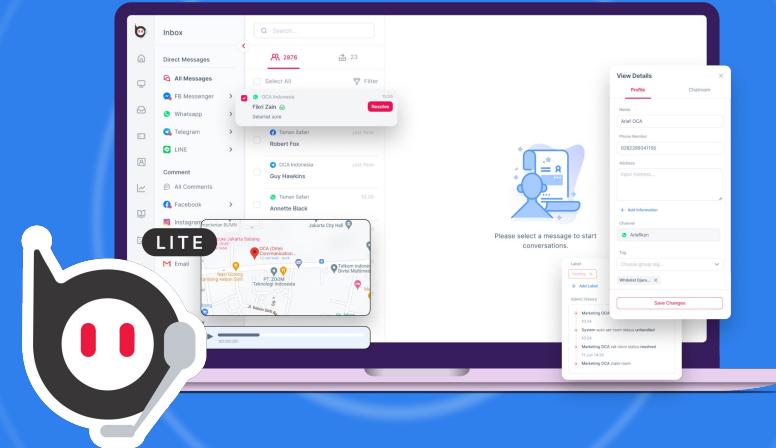


AI

# OCA Interaction Lite

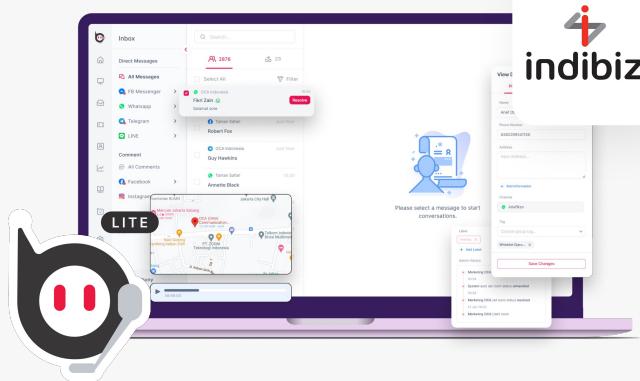
**OCA Interaction Lite** memungkinkan penggunanya berkomunikasi dalam social media cukup dalam **satu dashboard**. Dengan menggunakan OCA Interaction Lite, bisnis yang memiliki skala interaksi kecil dengan pelanggan dapat memaksimalkan pelayanannya dan aktivitas mereka dari mana saja dan kapan saja.

OCA Interaction Lite ditargetkan untuk mendukung user baru yang memerlukan fitur yang lebih sederhana namun mempertahankan kualitas komunikasi dua arah yang dimiliki oleh OCA Interaction. OCA Interaction Lite hanya dapat dibeli bersamaan dengan **Indibiz** .



## OCA Interaction Lite

# SME Rasa Enterprise



Pengguna yang telah membeli paket Bundling OCA dengan Indibiz dapat menggunakan Dashboard OCA Interaction Lite dengan email yang telah didaftarkan.



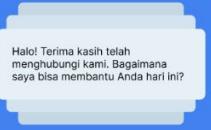
OCA Interaction Lite dapat membantu pengguna dalam berkomunikasi melalui beberapa sosial media dalam satu dashboard layaknya Enterprise.



Dengan fitur Contact Tagging, pengguna dapat memberikan tingkat prioritas kepada pelanggan-pelanggan.



Kemudahan membalas secara cepat dengan fitur AI Assistant yang dapat membalas hanya dalam satu klik.



Hal! Terima kasih telah menghubungi kami. Bagaimana saya bisa membantu Anda hari ini?

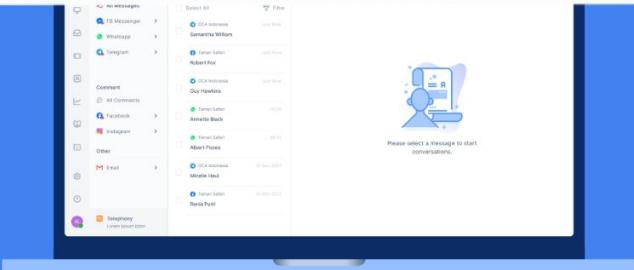
**Quick Reply**  
Template pesan yang dapat diseragamkan untuk seluruh agent



Satu kontak untuk mencakup **Seluruh Channel**

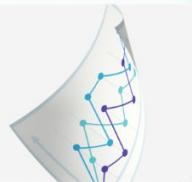


Balas pesan lebih mudah dan cepat dengan dukungan **♦AI Assistant**



Please select a message to start conversations.

**Omnichannel Inbox untuk Seluruh Channel**



**Report & Insight**  
Tingkatkan layanan dengan memahami analisis laporan yang mudah digunakan



**Omnichannel**



**Knowledge Base**  
Kumpulkan informasi penting untuk tim anda pada satu tempat



**Kirim Berbagai Media**



Female      Promotional      Informati  
Priority      Top User      Male

**Pengkategorian Kontak**



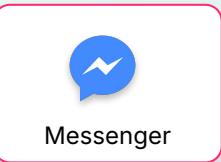
**Chat Distribution**  
Agent bebas memilih chat mana yang ingin mereka balas. Bisa leluasa tentang prioritas!

# Inbox

Tidak perlu lagi repot buka banyak aplikasi, cukup buka all-in-one Inbox OCA Interaction Lite.



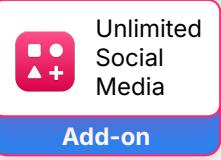
Facebook



Messenger



Instagram



Add-on

The screenshot displays the OCA Interaction Lite inbox interface. At the top, there's a search bar and filters for 'Direct Messages' (10) and 'Email' (23). Below this, the 'Direct Messages' section lists 'All Messages', 'FB Messenger', 'Whatsapp', and 'Telegram'. The 'Comments' section shows comments from 'Taman Safari' and 'Robert Fox' on posts from 'Annette Black'. The 'Other' section includes 'Email' and 'Telephony' options. A sidebar on the right shows a woman sitting cross-legged, looking at a tablet, with a message bubble icon above her head. Text at the bottom of the sidebar reads: 'Please select a message to start conversations.'

# Contact Tagging

Simpan semua kontak pelanggan dalam satu tempat. Masukan channel favorit pelanggan di kontak mereka.

Lebih mudah untuk mengetahui pelanggan yang sebelumnya sudah pernah menghubungi perusahaan Anda dengan menyimpan kontak mereka.



5 Contact Tagging



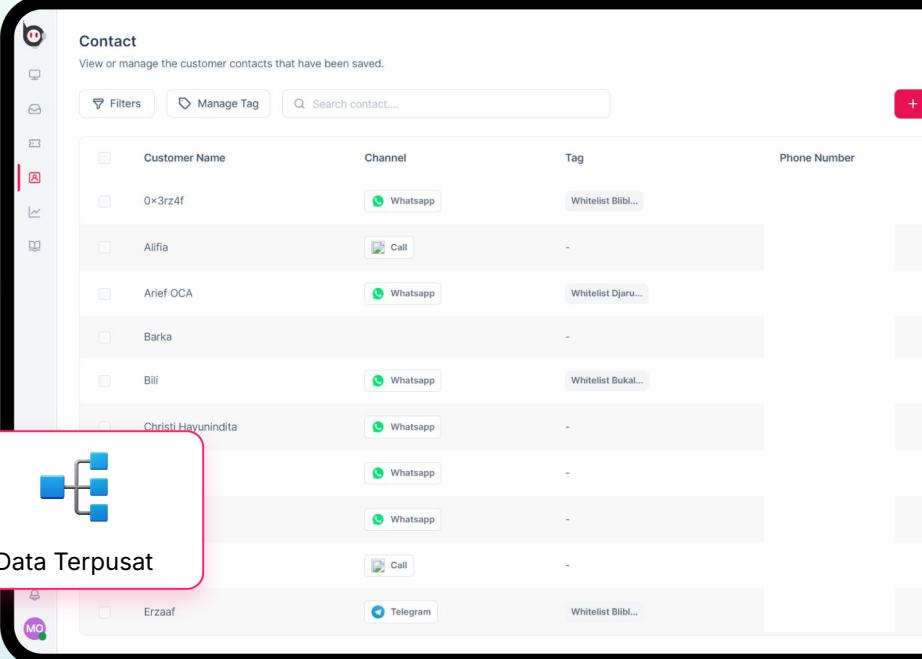
Detail Info



Pemakaian Channel



Data Terpusat



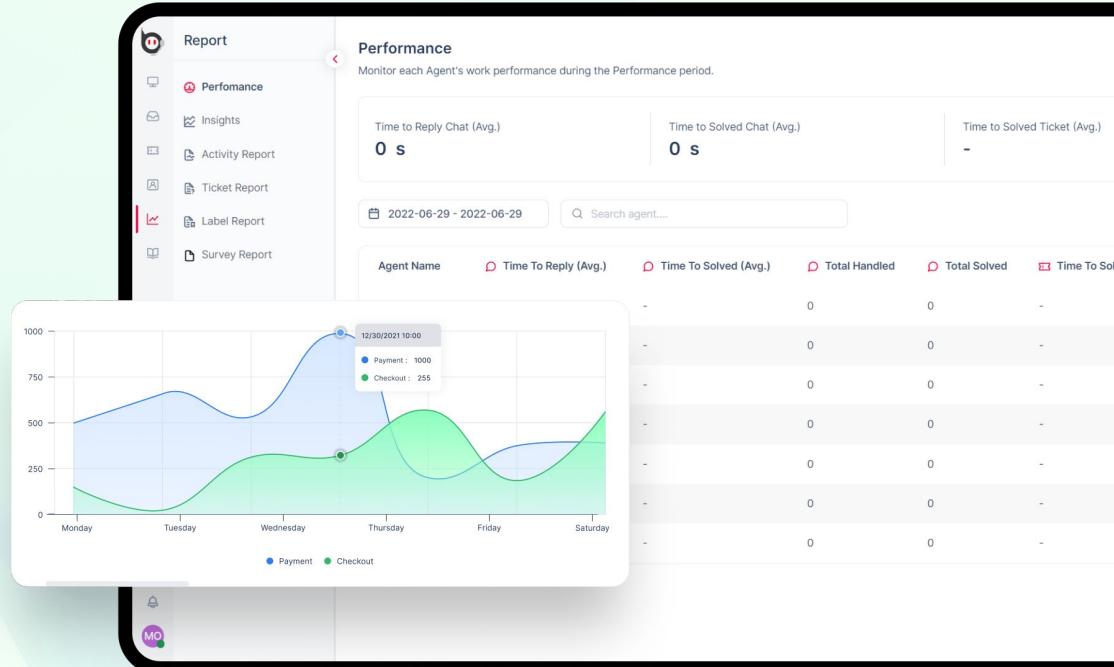
The screenshot shows a software interface titled "Contact" with a sub-header "View or manage the customer contacts that have been saved." Below the header are three buttons: "Filters", "Manage Tag", and "Search contact....". The main area displays a table of contacts with columns: Customer Name, Channel, Tag, and Phone Number. The contacts listed are:

Customer Name	Channel	Tag	Phone Number
0x3rz4f	Whatsapp	Whitelist Bilib...	
Alifia	Call	-	
Arief OCA	Whatsapp	Whitelist Djaru...	
Barka		-	
Bili	Whatsapp	Whitelist Bukal...	
Christi Hayunindita	Whatsapp	-	
	Whatsapp	-	
	Whatsapp	-	
	Call	-	
Erzaaf	Telegram	Whitelist Bilib...	

# Report

Lihat bagaimana performa setiap agen dengan fitur Report dan dapatkan banyak insight untuk evaluasi produktivitas agen juga untuk menyusun strategi pelayanan pelanggan.

Semua laporan tentang Performance, Insight, riwayat percakapan, laporan ticket, dan label serta channel favorit ada dalam satu dashboard.



# AI Assistant si penyelamat percakapan saat berhadapan dengan pelanggan



Membantu kamu  
**merancang balasan** dari  
pertanyaan pelanggan



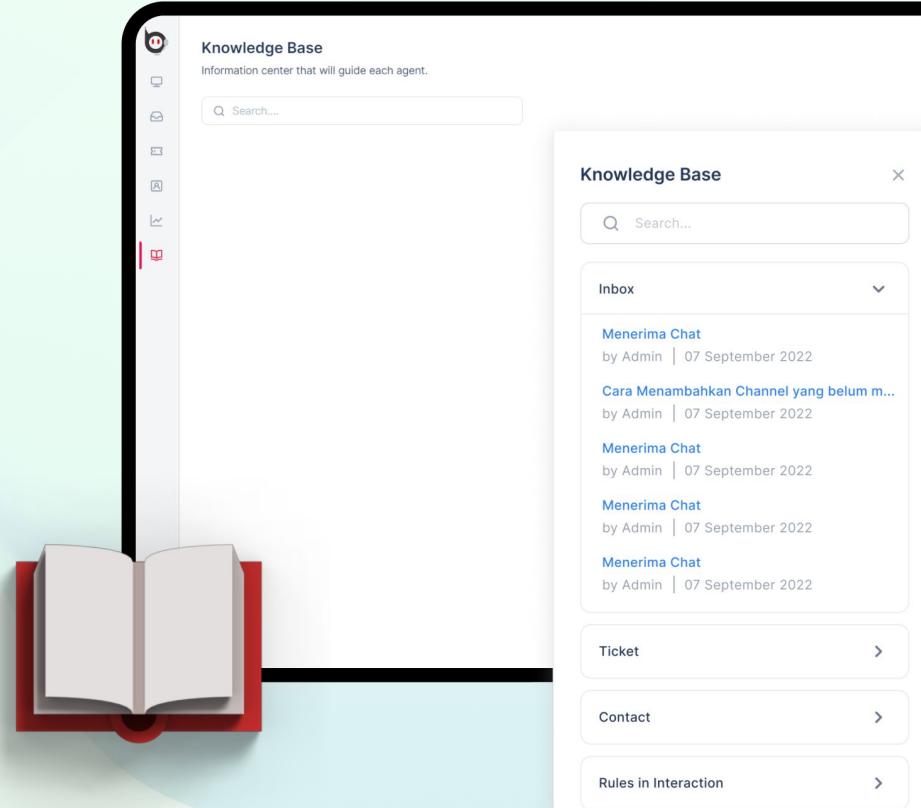
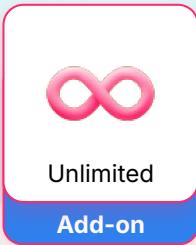
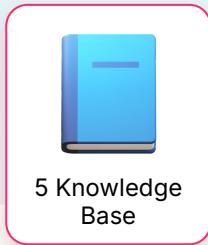
Membantu kamu  
**meningkatkan kualitas**  
**pesan** ke pelanggan



Membantu **merangkum**  
**percakapanmu** dengan  
pelanggan

# Knowledge Base

Edarkan wawasan untuk mempermudah kerja agen. Berikan informasi produk, tentang perusahaan, SOP, dan hal penting lainnya dengan fitur Knowledge Base.



The image shows a large, stylized illustration of an open book with its pages forming a bridge or path. A computer monitor is positioned to the right of the book, displaying a user interface for a "Knowledge Base". The monitor screen shows a search bar at the top, followed by a list of articles under the heading "Knowledge Base". The first article is titled "Menerima Chat" and was posted by Admin on 07 September 2022. Below it are other articles with similar titles and posting details. To the left of the monitor, there's a vertical sidebar with icons for file management and a navigation menu.

Knowledge Base

Information center that will guide each agent.

Search...

Knowledge Base

Inbox

Menerima Chat  
by Admin | 07 September 2022

Cara Menambahkan Channel yang belum m...  
by Admin | 07 September 2022

Menerima Chat  
by Admin | 07 September 2022

Menerima Chat  
by Admin | 07 September 2022

Menerima Chat  
by Admin | 07 September 2022

Ticket

Contact

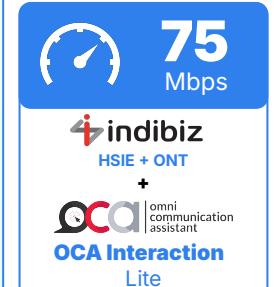
Rules in Interaction

indonesia.co.id

# Paket Indibiz x OCA



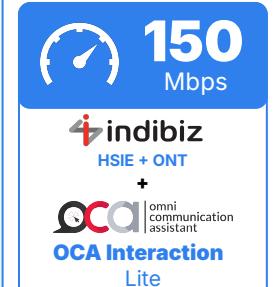
Rp492.950/ Bln



Rp582.950/ Bln



Rp692.950/ Bln



Rp902.950/ Bln

Add-on OCA Interaction Lite Rp 108.000. Melalui order di SC-ONE dan My Indibiz.  
Biaya Pasang Baru (PSB) untuk Layanan Indibiz add-on sebesar Rp0.

## Fitur Basic OCA Interaction Lite:



- a. 1 Licensi User untuk Administrator
- b. 3 Integrasi Sosial Media
- c. 5 Artikel Knowledge Base
- d. 5 Kuota Label
- e. 5 Template Quick Reply
- f. 1 Main Departement
- g. 1 Chat Distribution (Open Assignment)

## Note:

- i. Biaya belum termasuk PPN;
- ii. Paket aktif / dapat diorder untuk seluruh Regional
- iii. Registrasi paket dilakukan melalui SC One, NCX EBIS, Landing Page Creator EBIS, web myIndibiz.co.id, myIndibiz Partner, dan LPC (IFB) EBIS
- iv. Setiap komponen paket (kecuali perangkat) tidak dapat dilakukan order terpisah (ala carte), hanya berlaku dalam penawaran paket bundling.
- v. NDE: Strategi Go To Market (GTM) Layanan Indibiz 2S (Netmonk atau OCA) dan Layanan Indibiz add-on. C. Tel. 152/UM 000/COP-G0200000/2023. 14 Juli 2023.

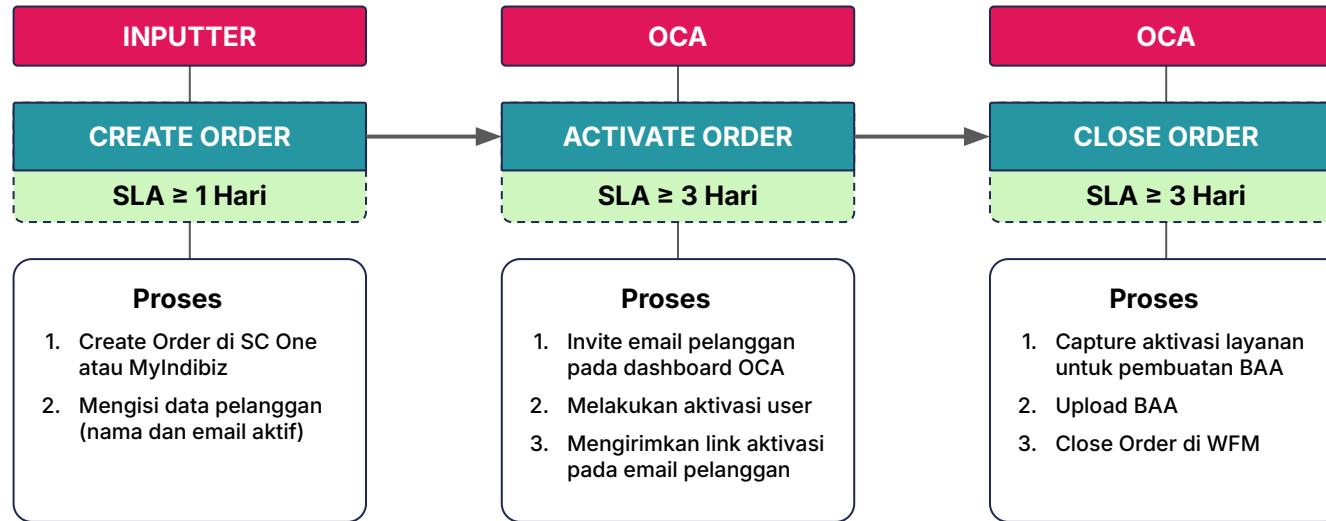
# Perbandingan Paketisasi OCA Interaction

	License	Integrasi Channel	Observe	Omnichannel Inbox	AI Assistant	Ticketing & Management System	Label
<b>Interaction</b>	<b>Unlimited</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Instagram Direct Message</li> <li> TikTok &amp; Tokopedia Seller</li> <li> Facebook Messenger</li> <li> Facebook Comment</li> <li> Instagram Comment</li> <li> WhatsApp</li> <li> Telegram</li> <li> Live Chat</li> <li> Cloud Call</li> <li> Email</li> </ul>	✓	✓	✓	✓	Unlimited
<b>Interaction Lite+</b>	<b>Unlimited</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Instagram Direct Message</li> <li> TikTok &amp; Tokopedia Seller</li> <li> Facebook Messenger</li> <li> Facebook Comment</li> <li> Instagram Comment</li> <li> WhatsApp</li> <li> Telegram</li> <li> Live Chat</li> <li> Cloud Call</li> <li> Email</li> </ul>	Add-On	✓	✓	Add-On	Unlimited
<b>Interaction Lite</b>	<b>1 License</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Instagram Direct Message</li> <li> TikTok &amp; Tokopedia Seller</li> <li> Facebook Messenger</li> <li> Facebook Comment</li> <li> Instagram Comment</li> <li> WhatsApp</li> <li> Telegram</li> <li> Live Chat</li> <li> Cloud Call</li> <li> Email</li> </ul>	Add-On	✓	✓	Add-On	<b>5 Label</b> Add-On <small>for more</small>

	Manage Members & Departments	Chat Distribution	Notification	Quick Reply	Contact Management System	Report	Survey Blast	CSAT Survey	Knowledge Base	Wallboard Monitoring	Outbound Email	Customer Dashboard	Integrasi Chatbot	Chat Rules Format
	<div><p><b>All Access</b></p><ul style="list-style-type: none"><li>Open Distribution</li><li>Minimum Workload Distribution</li><li>Round Distribution</li></ul></div>				<div><p>Agent Performance</p><ul style="list-style-type: none"><li>Ticketing Report</li><li>Chatbot Report</li><li>Activity Report</li><li>Survey Report</li><li>Label Report</li><li>Insight</li></ul></div>									<div><p>All Format</p><p>(PNG, PDF, DOC, PPT, XLS, TXT, WEBM, MP3, JPEG/JPG, DOCX, PPTX, XLSX, CSV, OGG, MP4)</p></div>
	<div><p><b>All Access</b></p><ul style="list-style-type: none"><li>Open Distribution</li></ul><p><b>Add-On</b></p><ul style="list-style-type: none"><li>Minimum Workload Distribution</li><li>Round Distribution</li></ul></div>				<div><p>Agent Performance</p><ul style="list-style-type: none"><li>Ticketing Report</li><li>Chatbot Report</li><li>Activity Report</li><li>Survey Report</li><li>Label Report</li><li>Insight</li></ul></div>									<div><p>All Format</p><p>(PNG, PDF, DOC, PPT, XLS, TXT, WEBM, MP3, JPEG/JPG, DOCX, PPTX, XLSX, CSV, OGG, MP4)</p></div>
	<div><p><b>All Access</b></p><ul style="list-style-type: none"><li>Open Distribution</li></ul><p><b>Add-On</b></p><ul style="list-style-type: none"><li>Minimum Workload Distribution</li><li>Round Distribution</li></ul></div>		<div><p><b>5 Template</b></p><p><b>Add-On</b> for more</p></div>		<div><p>Agent Performance</p><ul style="list-style-type: none"><li>Ticketing Report</li><li>Chatbot Report</li><li>Activity Report</li><li>Survey Report</li><li>Label Report</li><li>Insight</li></ul></div>			<div><p><b>5 Artikel</b></p><p><b>Add-On</b> for more</p></div>						<div><p>(PNG, PDF, DOC, PPT, XLS, TXT, WEBM, MP3, JPEG/JPG, DOCX, PPTX, XLSX, CSV, OGG, MP4)</p></div>

## Business Process Fulfillment

## OCA Interaction Lite

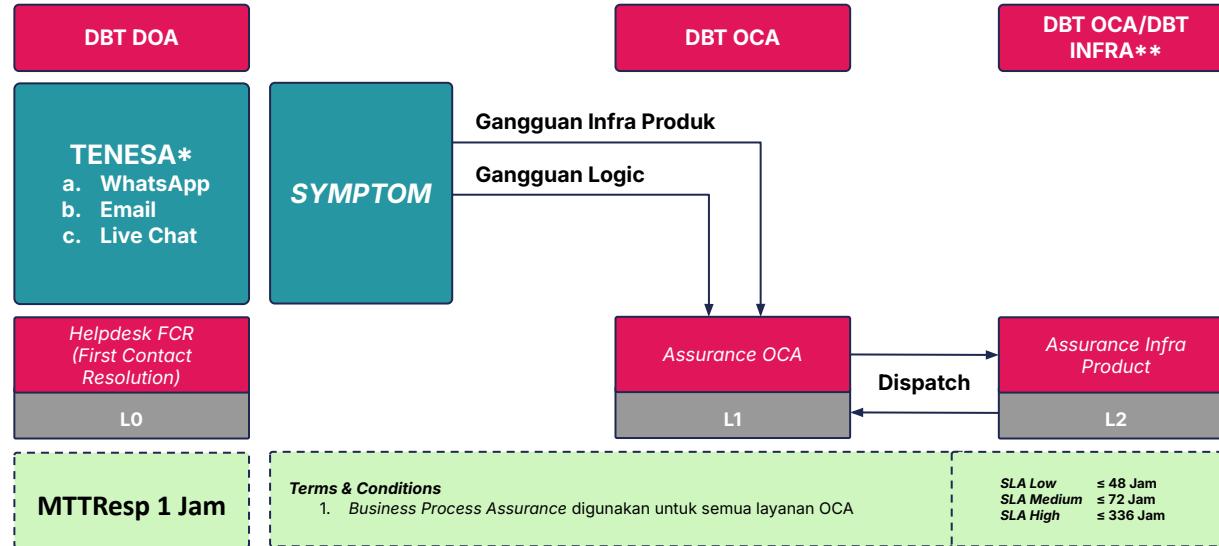


### Terms & Conditions:

- Untuk aktivasi layanan diperlukan nama dan email aktif pelanggan
- Untuk penggunaan dashboard OCA interaction lite tersedia lengkap pada menu product documentation

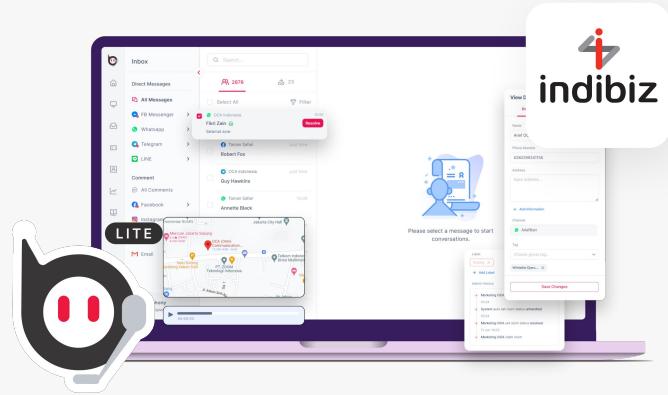
## Business Process Assurance

## OCA Interaction Lite



\*Untuk *complaint* yang masuk ke TREG/BUD melalui TENESA, khususnya terkait *issue connectivity* akan di-dispatch ke teknisi/DSO, sementara komplain terkait produk digital akan di-dispatch ke DOA dan diteruskan ke tim Product. (DOA menjadi L0 untuk *complaint* terkait produk digital, dan menjadi L1 untuk produk yang bundling dengan *connectivity* [DOA mendapat aliran tiket dari Tenesa])

\*\*Saat ini Assurance Infra Product masih dalam proses migrasi ke INFRA DBT, sehingga penanganan Assurance Infra Product masih dikelola DBT OCA.



**Klik Disini untuk Cara Penggunaan OCA Interaction Lite**

# Contact Us



Scan untuk terhubung  
dengan kami



OCA Information 



@OCA.Indonesia



fb.me/OCA.IDN



[www.ocaindonesia.co.id](http://www.ocaindonesia.co.id)