

Nama Aplikasi

Rumusan Masalah:

1. Masyarakat mendatangi langsung customer service secara offline
2. Saat customer meninggalkan tempat (keluar dari lokasi) dikarenakan nomor antrian yang Panjang, customer tidak tahu apakah nomor antrian sudah mau dipanggil atau tidak, hanya bisa menerka.
3. Fitur online customer service saat ini masih mengandalkan chatting dan telpon, kekurangan chatting:
 - a. Tidak berlangsung secara realtime
 - b. Beberapa instansi yang masih slow respon terhadap pelayanan ini
 - c. Kurang ekspresif dalam menyampaikan (misalkan menyampaikan sesuatu yang memerlukan Bahasa tubuh atau visual)

Kekurangan telpon:

- a. Kurang ekspresif dalam menyampaikan (misalkan menyampaikan sesuatu yang memerlukan Bahasa tubuh atau visual).
4. Tindak kejahatan yang bisa saja terjadi dalam keadaan luar jaringan (offline).

Keuntungan menggunakan aplikasi:

1. Masyarakat tidak perlu datang langsung ke tempat customer service
2. Akses kapan saja dan dimana saja.
3. Dilakukan secara real-time
4. Dapat lebih ekspresif dalam berkonsultasi dan menyampaikan keluhan
5. Mengurangi biaya maintenance ruangan yg digunakan
6. Tidak perlu lagi menggunakan mesin nomor antrian
7. Minim tindak kejahatan
8. Terkelola secara otomatis.

Detail aplikasi:

Aplikasi online customer service yang memungkinkan masyarakat berkomunikasi dan berkonsultasi kepada customer service instansi terkait secara real-time berbasis video conference.

Terdapat 3 role untuk dapat login kedalam aplikasi. Role-role tersebut adalah:

1. Admin

User yang membuat dan mendaftarkan instansi pada aplikasi, serta user yang dapat mengelola semua customer service yg terdaftar pada aplikasi.

2. Customer service

User yang melayani laporan masyarakat.

3. Customer

Masyarakat yg ingin berkonsultasi ke customer service instansi terkait.

Admin dapat membuat dan mendaftarkan instansinya pada aplikasi ini lalu kemudian menentukan karyawan customer service nya yang akan didaftarkan pada aplikasi ini. Customer service yang didaftarkan dapat login dengan akun yang didaftarkan admin sebagai customer service lalu bekerja didepan device/komputer sesuai jam kerja perusahaan. Customer service mengaktifkan kamera dan melayani para customer yang telah mengantri didalam aplikasi dalam keadaan kamera menyala. Customer akan dipanggil satu persatu sesuai dengan nomor antrian yg didapat. Customer dapat keluar sementara sebelum nomor antriannya dipanggil, dan akan mendapat notifikasi via device notification dan WhatsApp saat nomor antrian nya sudah dekat untuk dipanggil. Customer tidak dapat menonaktifkan camera (kecuali keluar dari aplikasi) untuk menghindari penipuan. Customer yang telah dilayani akan kembali di redirect ke waiting room kemudian customer boleh keluar dari aplikasi, dan customer service dapat memanggil antrian selanjutnya.

Fitur:

1. Login with google
2. Waiting Room.
3. Pembagian nomor antrian otomatis.
4. Notifikasi antrian sudah dekat via whatsapp dan device notification
5. Private chat
6. Public chat
7. Komen, kritik, dan saran
8. Scan Document (Beta)
9. Reminder untuk costumer service
10. Costumer Service bisa Mengeluarkan (Kick) Costumer yang bermasalah