

OMNIX USERMANUAL (Agent)

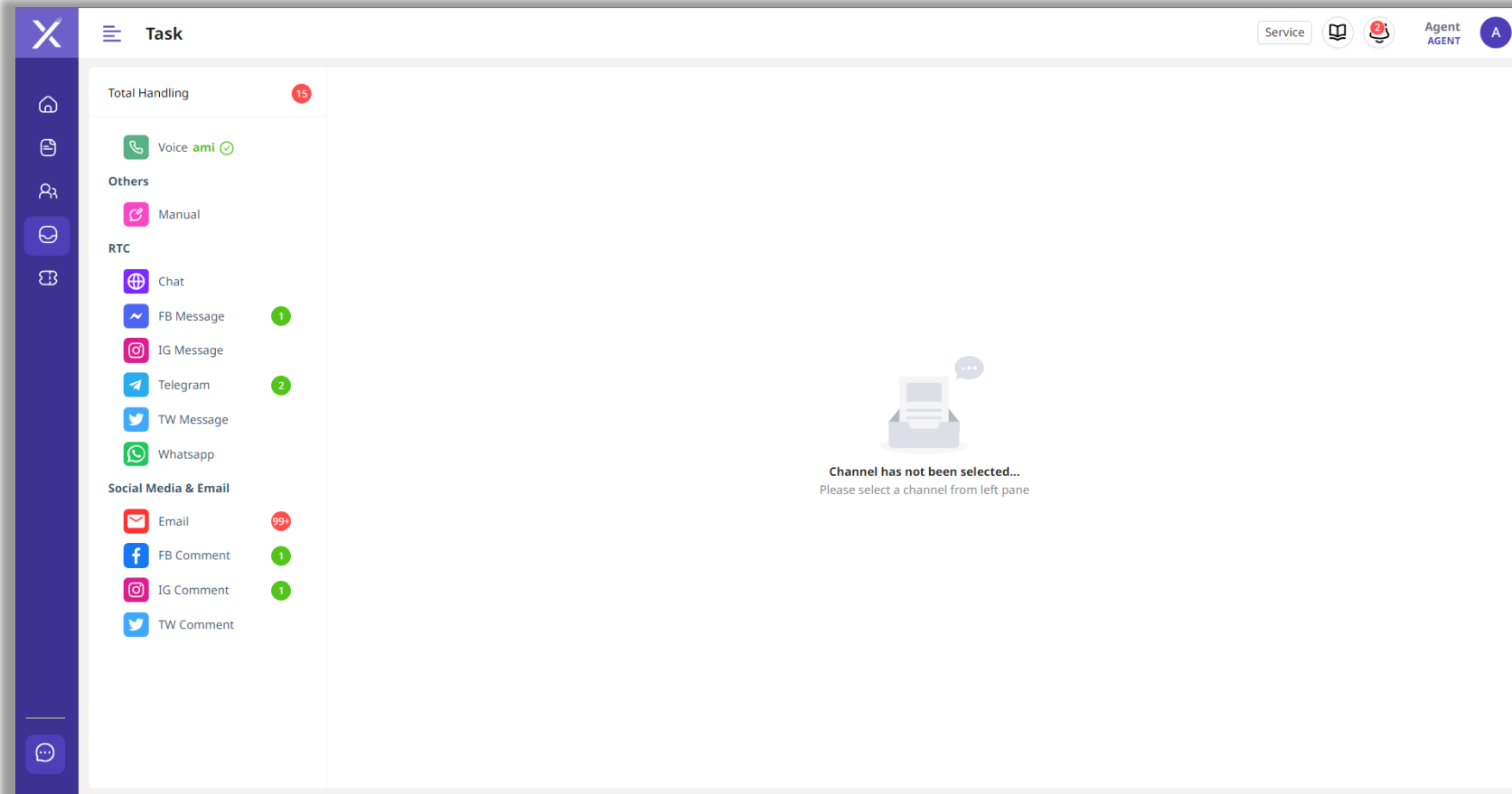


PT. Infomedia Nusantara

*Handling Incoming Customer &
Support After Sales Services*



Handling Interaction



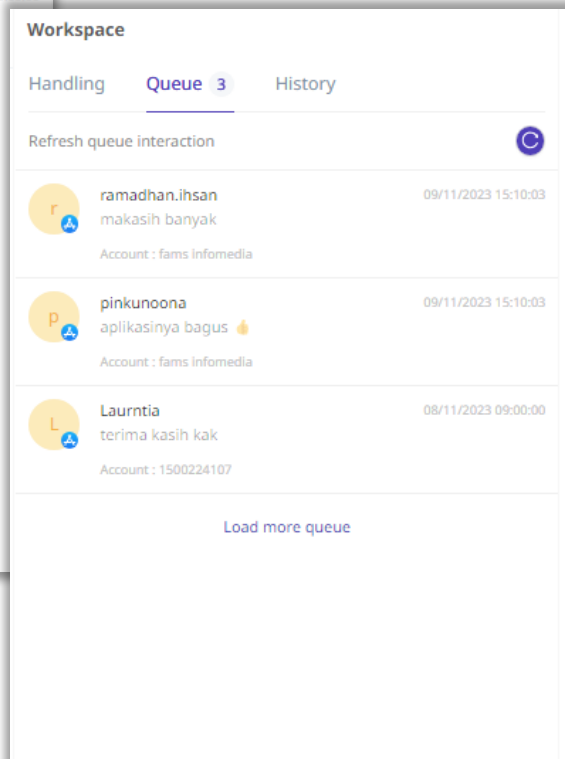
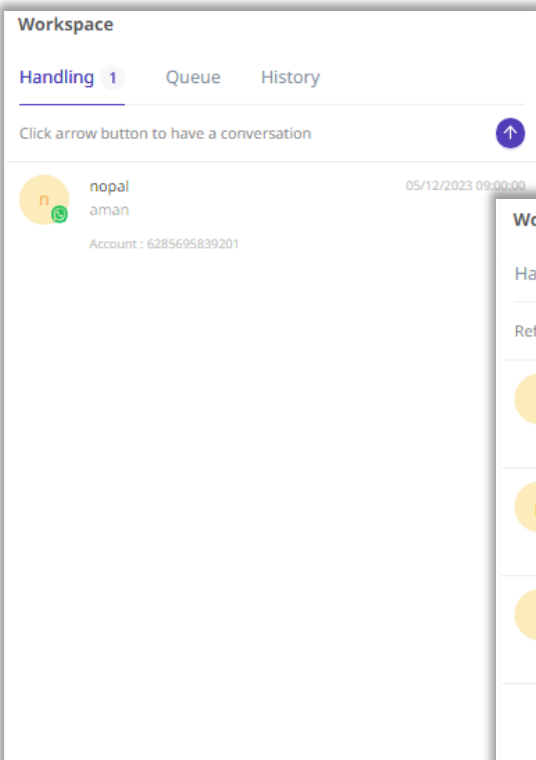
01

Masuk ke menu Interactions.

Menu ini menampilkan list channel yang bisa diakses oleh seorang Agent. List channel yang ditampilkan dapat diatur berdasarkan skill yang disetting oleh SPV.

Klik salah satu channel untuk melihat interaksi yang masuk.

02



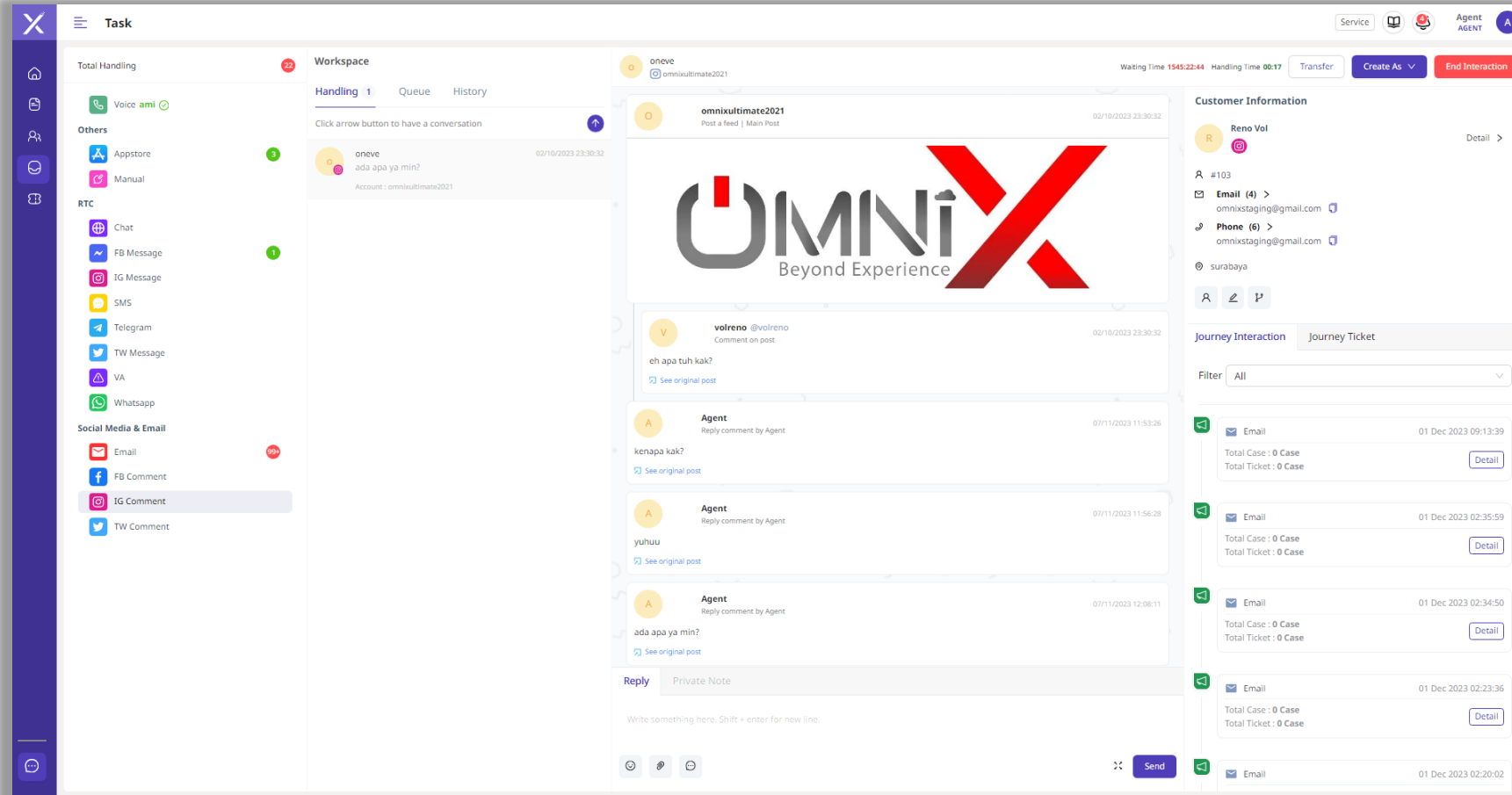
Pada panel workspace, akan ditampilkan list inbound yang telah masuk ke dalam OmniX.

Untuk melakukan pickup pada inbound tersebut, klik  pada tab handling. Inbound yang di pickup, akan berpindah ke panel Handling.

Inbound yang telah diakhiri pada hari itu, akan tampil pada tab History.

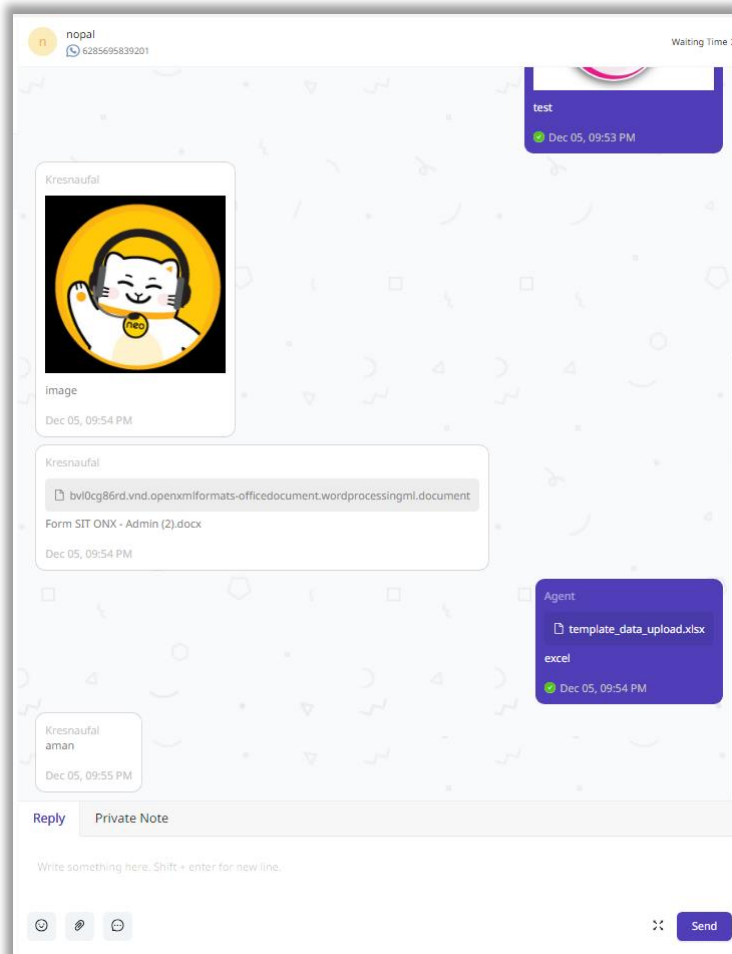
Agent dapat melakukan multi pickup case sebanyak maksimal bucket yang telah diatur oleh SPV.

02

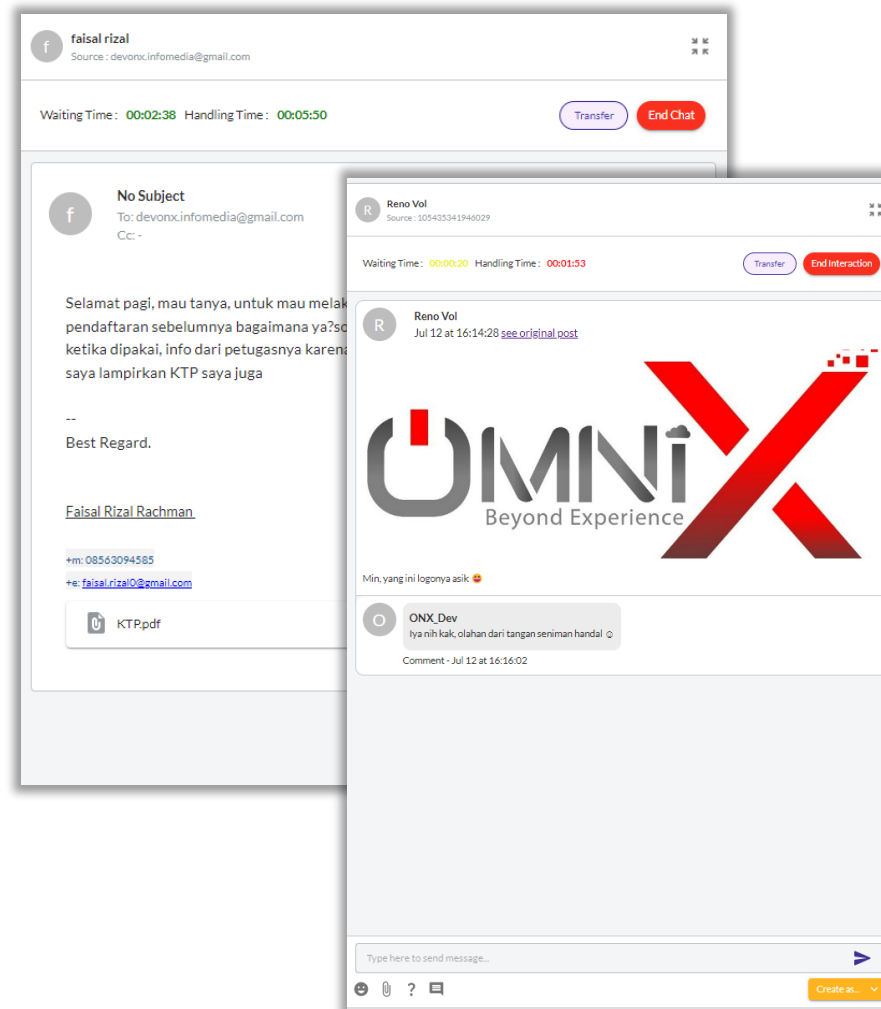


Untuk melihat isi dari interaksi, klik inbound yang ada di panel Handling.

Jika Customer melampirkan dokumen, Agent dapat langsung membuka atau mendownload dokumen yang dilampirkan.



RTC



Non RTC

Pada channel yang tersedia, telah dibedakan antara RTC (Real Time Chat) dan Non RTC.

Perbedaan dapat dilihat dari tampilan interaksinya.

03

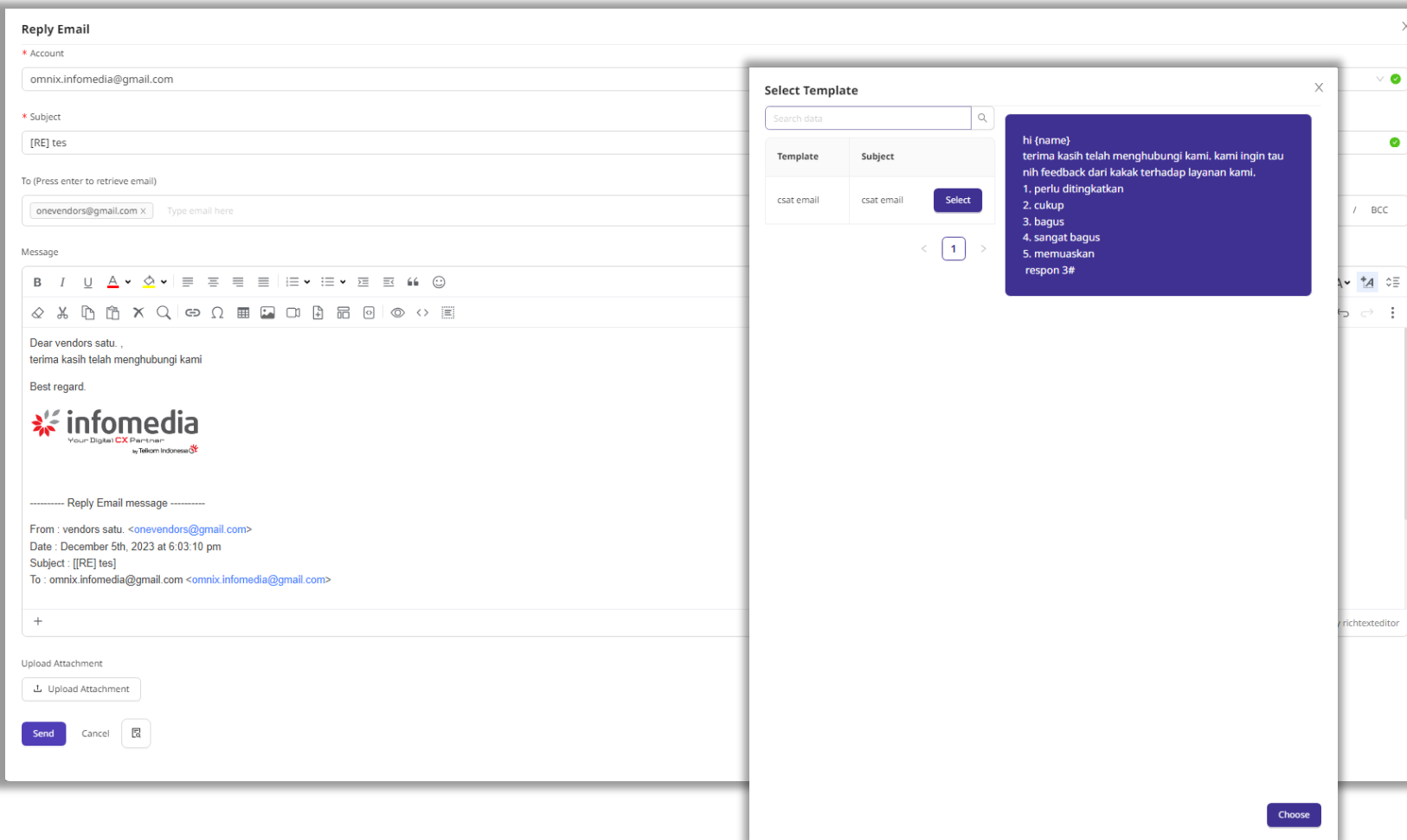
Untuk merespon interaksi email Customer, klik Reply.

Isi konten untuk merespon interaksi Customer.

Untuk mempermudah Agent, dapat juga digunakan Quick Reply dengan klik tombol , lalu tinggal pilih template mana yang akan digunakan.

Selain itu Agent juga dapat melampirkan file dengan klik tombol  Upload Attachment .

Klik tombol  untuk mengirim respon ke Customer.



The screenshot displays the 'Reply Email' interface. At the top, there's a 'Reply Email' header with fields for 'Account' (omnix.infomedia@gmail.com) and 'Subject' ([RE] tes). Below these is a 'To' field with a placeholder 'onevendors@gmail.com X' and a 'Type email here' input. The main body shows a message from 'vendors satu.' with the text 'Dear vendors satu., terima kasih telah menghubungi kami. Best regard.' and the Infomedia logo. A 'Reply Email message' section shows the email details: 'From : vendors satu. <onevendors@gmail.com>', 'Date : December 5th, 2023 at 6:03:10 pm', 'Subject : [[RE] tes]', and 'To : omnix.infomedia@gmail.com <omnix.infomedia@gmail.com>'. At the bottom, there's an 'Upload Attachment' section with an 'Upload Attachment' button and a 'Send' button. A 'Select Template' modal is open, showing a table with 'Template' and 'Subject' columns, and a 'Select' button. The modal also displays a list of templates: 'hi (name)', 'terima kasih telah menghubungi kami. kami ingin tau nih feedback dari kakak terhadap layanan kami.', '1. perlu ditingkatkan', '2. cukup', '3. bagus', '4. sangat bagus', '5. memuaskan', and 'respon 3#'. A 'Choose' button is at the bottom right of the modal.

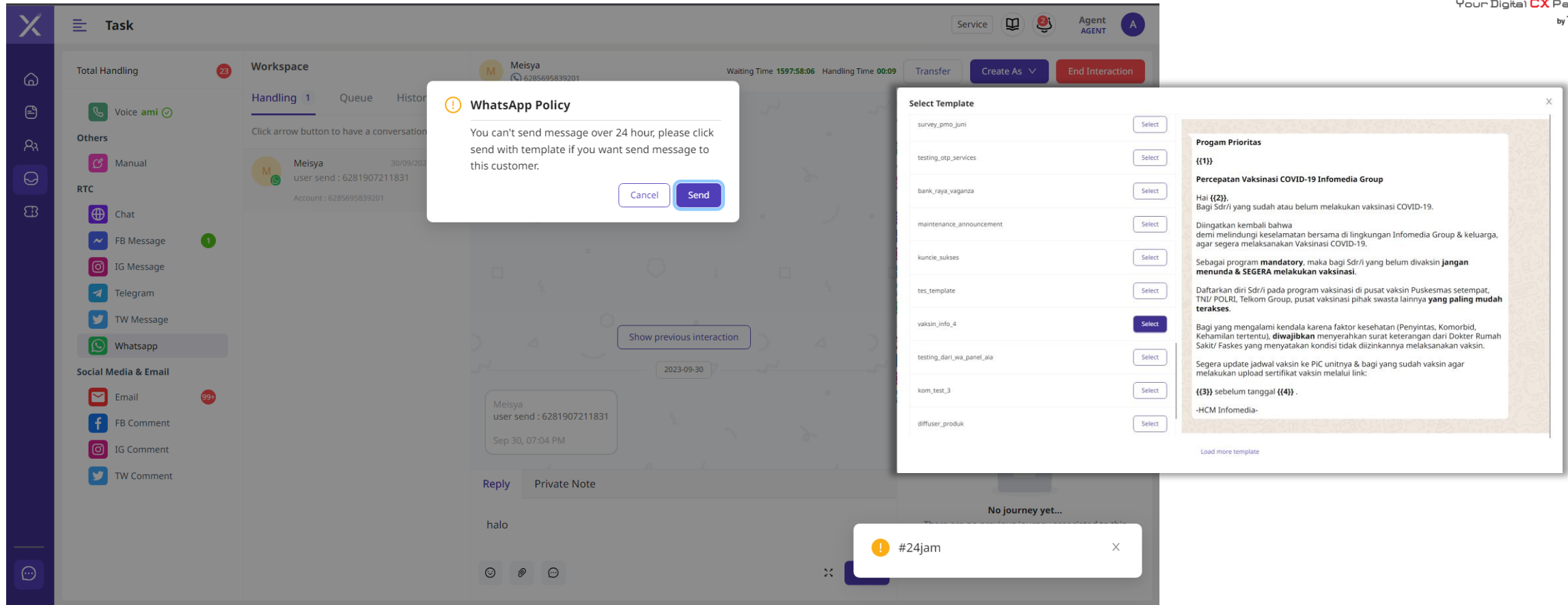
The main interface shows a 'Task' sidebar on the left with categories like 'Voice', 'Appstore', 'Manual', 'RTC' (Chat, FB Message, IG Message, SMS, Telegram, TW Message, VA, Whatsapp), and 'Social Media & Email' (Email, FB Comment, IG Comment, TW Comment). The main workspace displays a chat conversation with a customer named 'nopal' (Account: 6285695839201). The chat history shows a message from 'Kresnaufal' with a cat image and a document attachment 'bvl0cg86rd.vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document' (Form SIT ONX - Admin (2).docx). A blue overlay 'Agent' shows a file upload progress for 'template_data_upload.xlsx'.

Overlays include:

- Select Template:** A table with columns 'Template' and 'Subject'.

Template	Subject	Action
tes all	sub	Select
template test, dan fb	general	Select
testing	testing	Select
- Select Emoji:** A panel with a search bar and a grid of emojis under the heading 'Smileys & People'. It includes a 'What's Your Mood?' section at the bottom.
- Send With Caption:** A panel showing the 'UMNI Beyond Experience' logo and a 'Send' button.

Sama seperti interaksi email, pada interaksi RTC ataupun Non RTC, terdapat template yang dapat digunakan sebagai quick reply, melampirkan file ataupun emoticon.



WhatsApp Policy

You can't send message over 24 hour, please click send with template if you want send message to this customer.

Cancel Send

Select Template

Template Name	Action
survey_pmo_juni	Select
testing_otp_services	Select
bank_raya_vaganza	Select
maintenance_announcement	Select
kuncie_sukses	Select
tes_template	Select
vaksin_info_4	Select
testing_dari_wa_panel_aia	Select
kom_test_3	Select
diffuser_produk	Select

Program Prioritas

{{1}}

Percepatan Vaksinasi COVID-19 Infomedia Group

Hai {{2}},

Bagi Sdr/i yang sudah atau belum melakukan vaksinasi COVID-19.

Diingatkan kembali bahwa demi melindungi keselamatan bersama di lingkungan Infomedia Group & keluarga, agar segera melaksanakan Vaksinasi COVID-19.

Sebagai program **mandatory**, maka bagi Sdr/i yang belum divaksin **jangan menunda & SEGERA melakukan vaksinasi**.

Daftarkan diri Sdr/i pada program vaksinasi di pusat vaksin Puskesmas setempat, TNI/ POLRI, Telkom Group, pusat vaksinasi pihak swasta lainnya **yang paling mudah terakses**.

Bagi yang mengalami kendala karena faktor kesehatan (Penyintas, Komorbid, Kehamilan tertentu), **diwajibkan** menyerahkan surat keterangan dari Dokter Rumah Sakit/ Faskes yang menyatakan kondisi tidak diizinkan melakukan vaksinasi.

Segera update jadwal vaksin ke PIC unitnya & bagi yang sudah vaksin agar melakukan upload sertifikat vaksin melalui link:

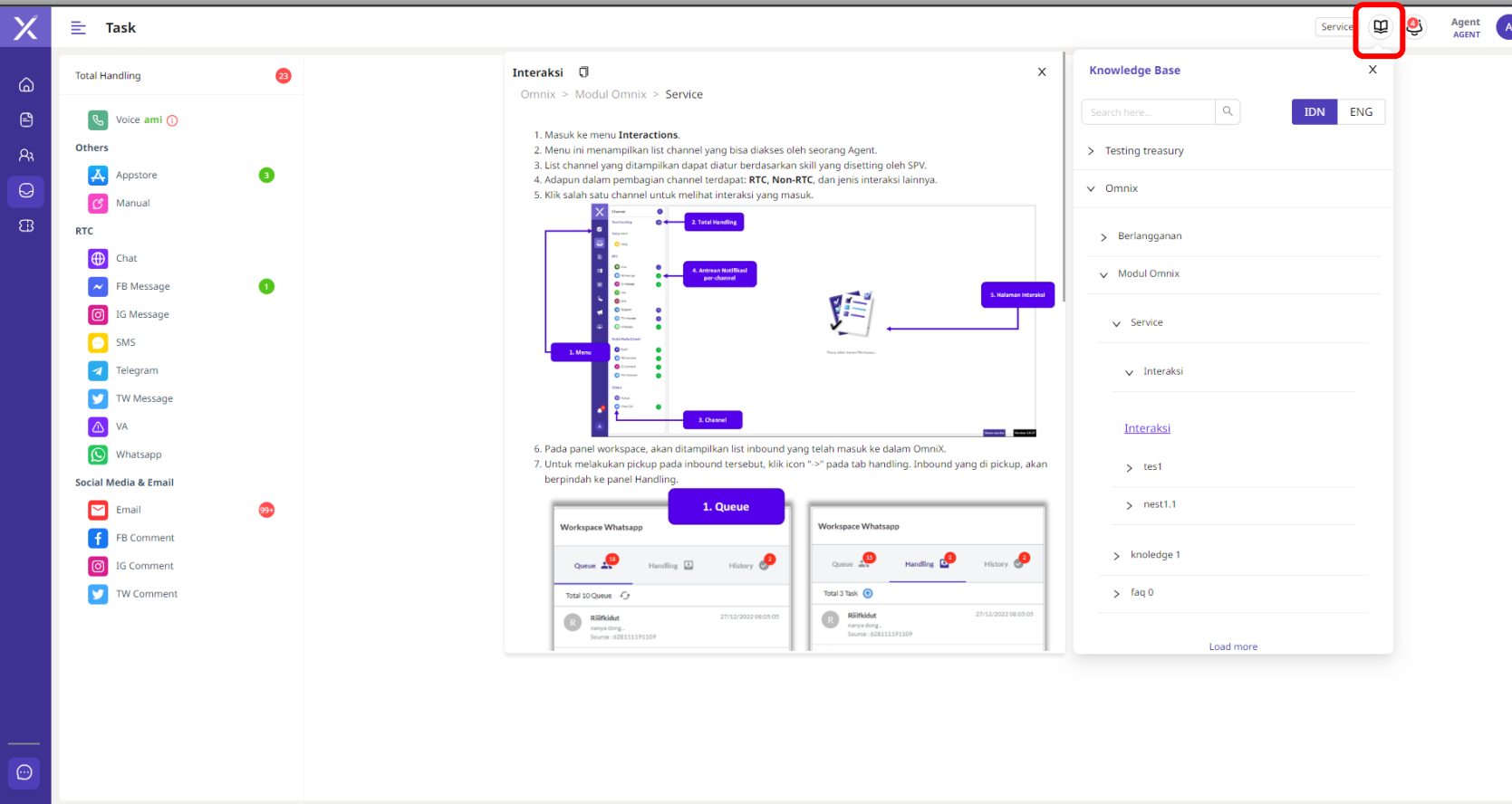
{{3}} sebelum tanggal {{4}}.

-HCM Infomedia-

Load more template

#24jam

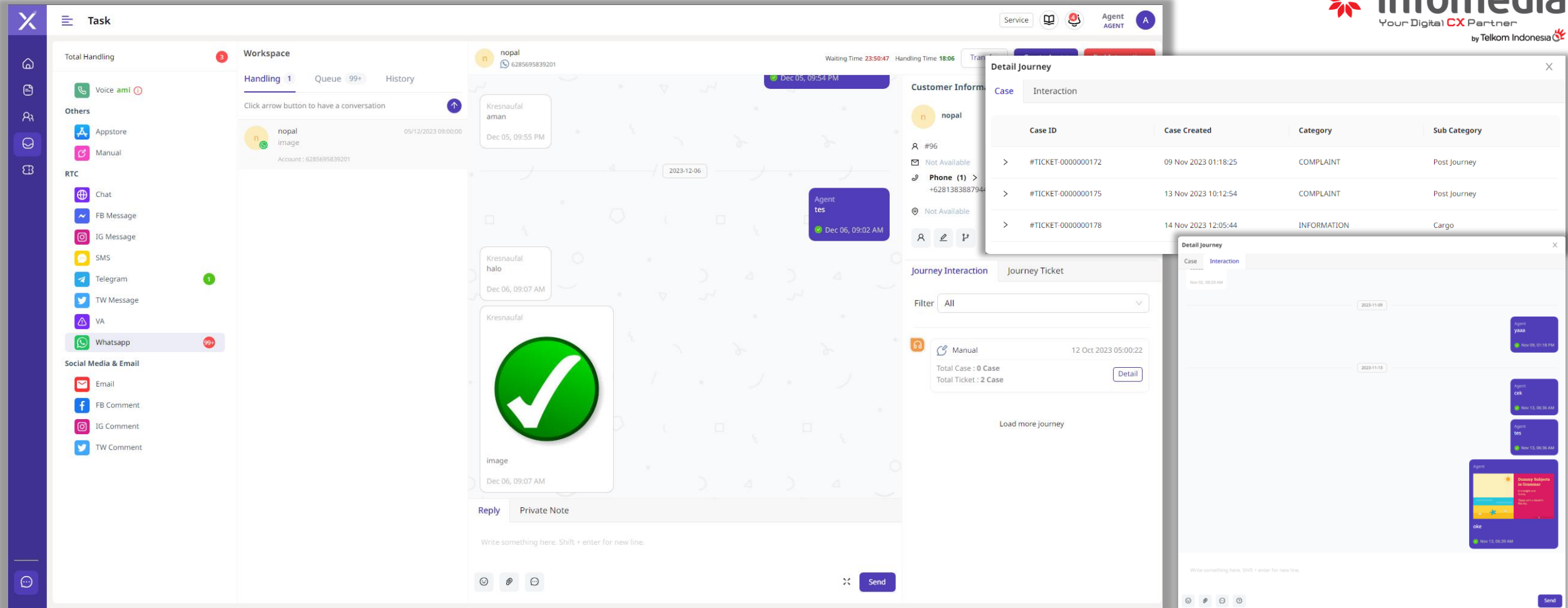
Untuk interaksi pada channel Whatsapp, terdapat kondisi **reachout**, yaitu dimana sesi whatsapp telah habis. Mengakibatkan Agent harus menggunakan template yang telah melalui proses approval oleh whatsapp untuk merespon interaksi Customer.



Selain itu terdapat fitur FAQ. FAQ merupakan konten yang dapat dibuat oleh SPV, dengan mengklik .

Konten FAQ dapat digunakan oleh Agent sebagai panduan dalam merespon pertanyaan Customer, atau dikirimkan langsung ke Customer sebagai respon dari pertanyaannya.

Konten dari FAQ tidak hanya menampilkan text, namun juga gambar, video, url yang membuat konten semakin interaktif namun tetap sesuai standar.

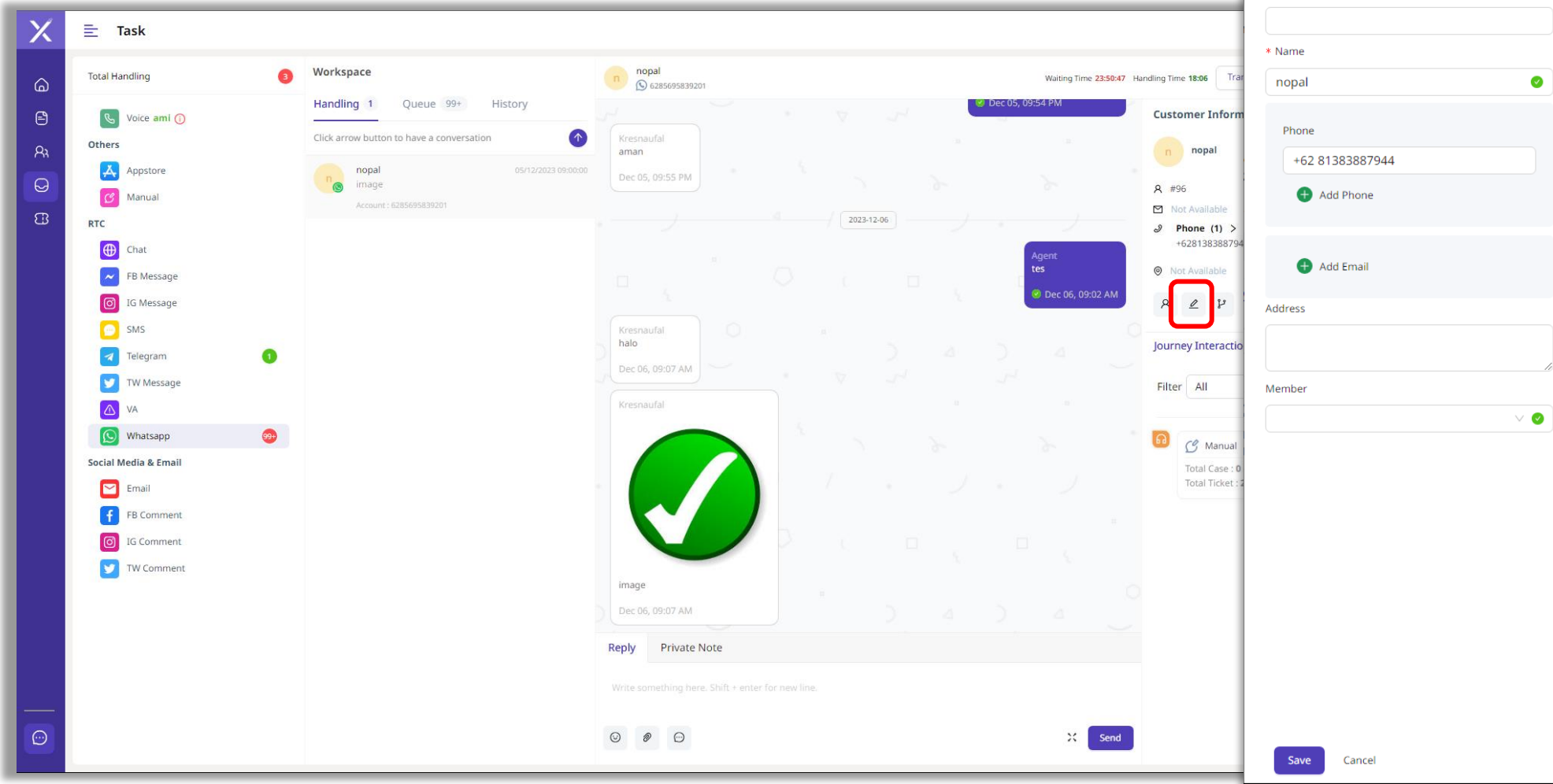


The screenshot displays the Infomedia CX Partner interface, which is used by agents to manage customer interactions. The interface is divided into several sections:

- Task Panel (Left):** Contains a sidebar with various communication channels (Voice, Appstore, Manual, RTC, Chat, FB Message, IG Message, SMS, Telegram, TW Message, VA, Whatsapp) and Social Media & Email options (Email, FB Comment, IG Comment, TW Comment).
- Workspace (Center):** Shows the current conversation with a customer. It includes a chat history, a large green checkmark icon, and a 'Send' button.
- Customer Information (Right):** Displays the customer's profile, including their name, phone number, and a 'Detail Journey' button.
- Detail Journey (Pop-up):** A table showing the history of interactions between the agent and the customer. It includes columns for Case ID, Case Created, Category, and Sub Category.

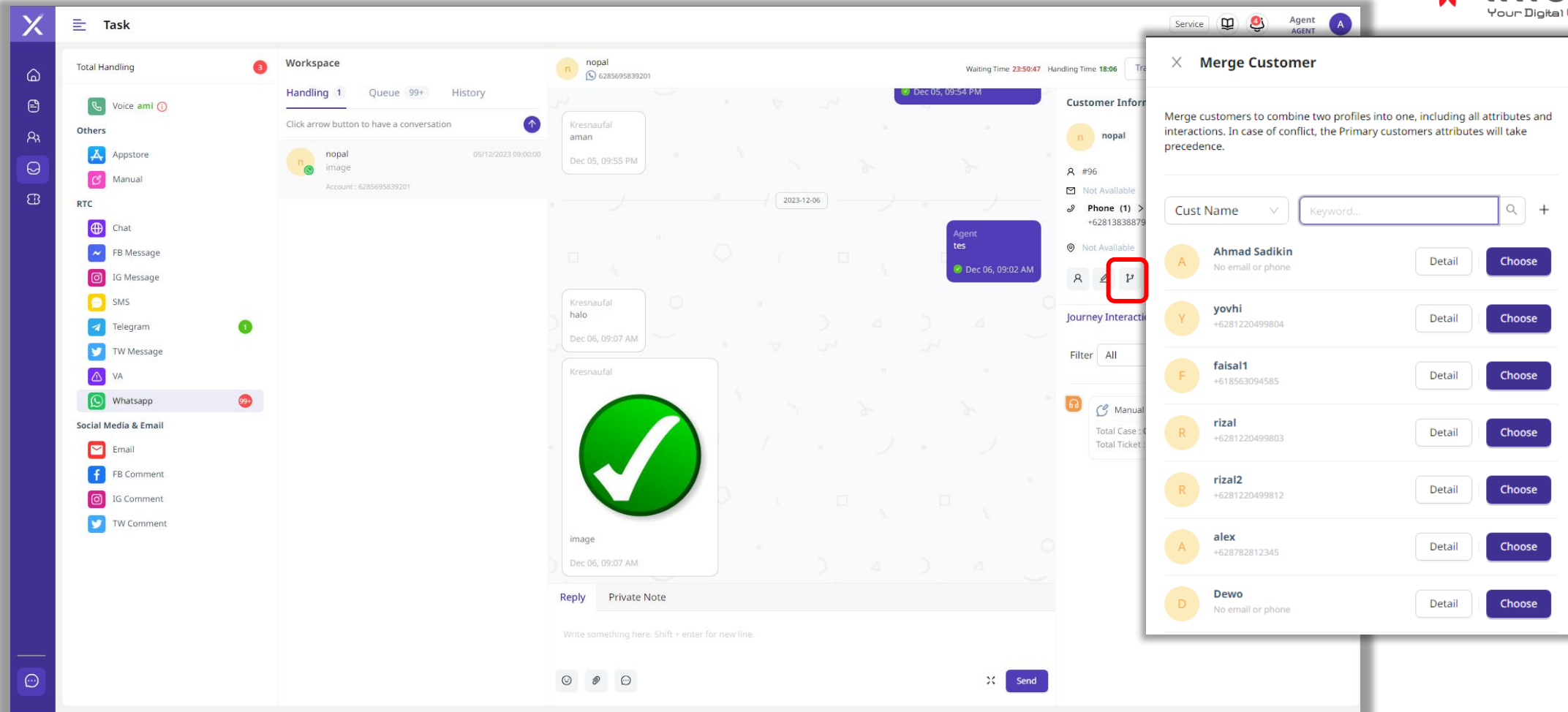
Case ID	Case Created	Category	Sub Category
#TICKET-0000000172	09 Nov 2023 01:18:25	COMPLAINT	Post Journey
#TICKET-0000000175	13 Nov 2023 10:12:54	COMPLAINT	Post Journey
#TICKET-0000000178	14 Nov 2023 12:05:44	INFORMATION	Cargo

Untuk mempermudah Agent dalam menelusuri history interaksi dari Customer, Agent dapat melihat Journey Interaksi yang telah dilakukan antara Agent dengan Customer sebelumnya. Dengan mengklik **DETAIL** Agent dapat melihat history interaksi dan ticket pada sesi interaksi sebelumnya.



The screenshot displays the Infomedia CX Partner workspace interface. On the left, a sidebar contains navigation icons for Task, Home, and various communication channels (Voice, Appstore, Manual, RTC, Chat, FB Message, IG Message, SMS, Telegram, TW Message, VA, Whatsapp, Email, FB Comment, IG Comment, TW Comment). The main workspace shows a chat conversation with a customer named 'nopal' (Account: 6285695839201). The chat history includes messages from 'Kresnaufal aman' and 'Kresnaufal halo'. A large green checkmark icon is visible in the chat area. On the right, a 'Customer Information' panel shows details for 'nopal', including a phone number (+62 81383887944) and an address field. A red box highlights the 'Edit' icon (a pencil) in the 'Journey Interaction' section of the Customer Information panel. An 'Edit Customer' modal is open on the right side of the screen, showing fields for NIK, Name, Phone, Add Phone, Add Email, Address, and Member. The modal has 'Save' and 'Cancel' buttons at the bottom.

Untuk mengupdate profil Customer, Agent dapat mengklik 



The screenshot displays the Infomedia Customer Service interface. On the left is a sidebar with navigation icons and a list of communication channels: Voice, Appstore, Manual, Chat, FB Message, IG Message, SMS, Telegram, TW Message, VA, and Whatsapp. The main workspace shows a chat window with a customer named 'Kresnaufal aman' and a large green checkmark icon. A 'Merge Customer' modal is open on the right, titled 'Merge Customer'. It contains a search bar and a list of customer profiles with 'Choose' buttons. A red box highlights a key icon in the modal's header area.

Merge Customer

Merge customers to combine two profiles into one, including all attributes and interactions. In case of conflict, the Primary customers attributes will take precedence.

Cust Name

Customer	Phone	Action
Ahmad Sadikin	No email or phone	Detail Choose
yovhi	+6281220499804	Detail Choose
faisal1	+618563094585	Detail Choose
rizal	+6281220499803	Detail Choose
rizal2	+6281220499812	Detail Choose
alex	+628782812345	Detail Choose
Dewo	No email or phone	Detail Choose

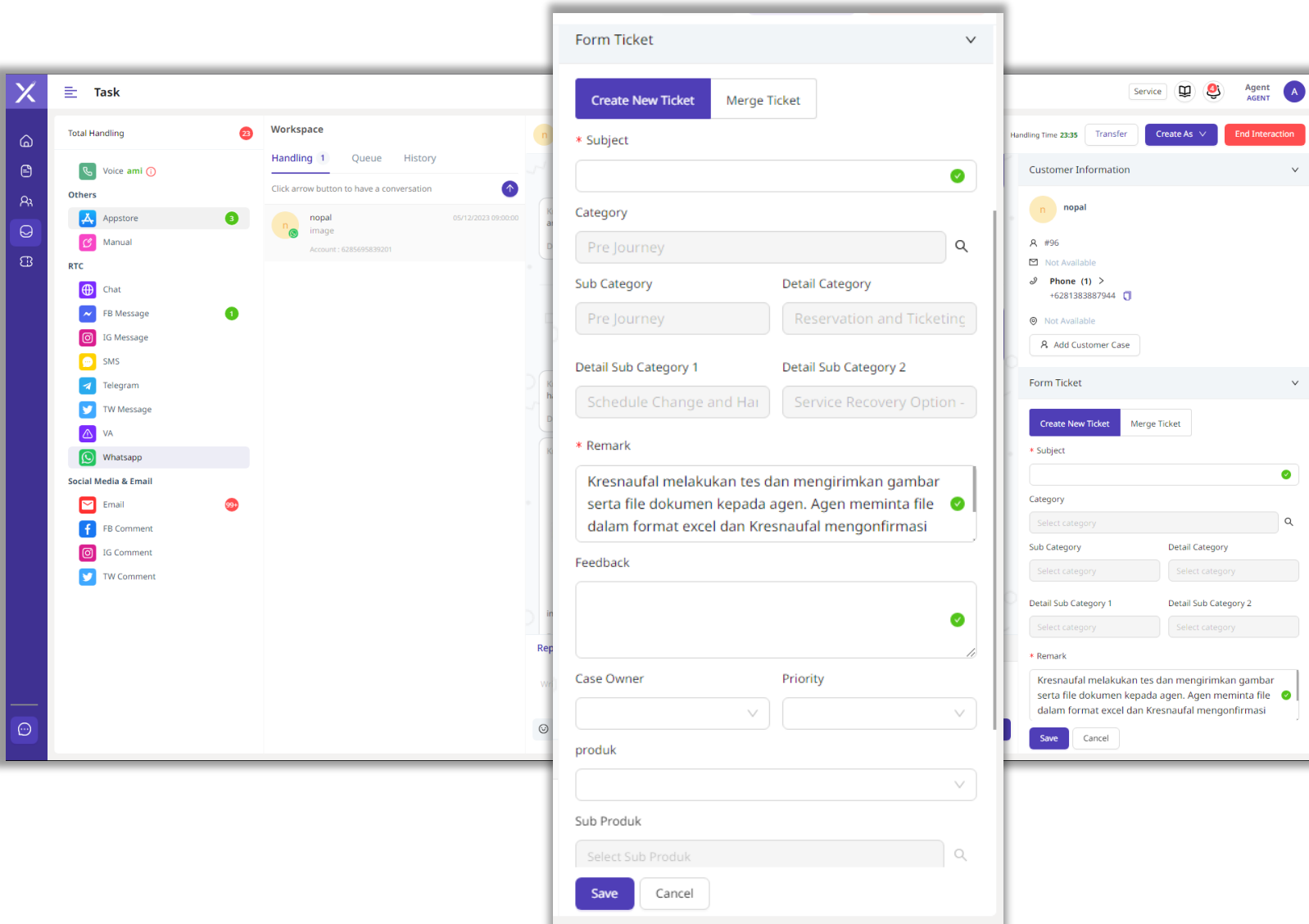
Ketika ada satu Customer yang berinteraksi dengan layanan Customer Service melalui lebih dari satu channel, system akan menyimpan sebagai Customer yang berbeda. Untuk menggabungkan data Customer tersebut, klik tombol . Data beberapa Customer akan digabungkan menjadi satu Customer, termasuk journey interaksi yang sudah dilakukan sebelumnya.

04

Untuk membuat FCR atau ticket, klik tombol **Create As** .

Isi form case only atau ticket. Dalam satu sesi interaksi, Agent dapat membuat lebih dari satu case ataupun ticket. Untuk ticket, Agent juga dapat melampirkan dokumen.

Klik tombol **Save** untuk submit case ataupun ticket.



The image displays the Infomedia agent interface with a 'Form Ticket' modal open. The modal is titled 'Form Ticket' and has two tabs: 'Create New Ticket' (selected) and 'Merge Ticket'. The form fields include:

- * Subject**: A text input field with a green checkmark.
- Category**: A dropdown menu with 'Pre Journey' selected.
- Sub Category**: A dropdown menu with 'Pre Journey' selected.
- Detail Category**: A dropdown menu with 'Reservation and Ticketing' selected.
- Detail Sub Category 1**: A dropdown menu with 'Schedule Change and Hai' selected.
- Detail Sub Category 2**: A dropdown menu with 'Service Recovery Option -' selected.
- * Remark**: A text area containing the text: 'Kresnaufal melakukan tes dan mengirimkan gambar serta file dokumen kepada agen. Agen meminta file dalam format excel dan Kresnaufal mengonfirmasi'.
- Feedback**: A text area with a green checkmark.
- Case Owner**: A dropdown menu.
- Priority**: A dropdown menu.
- produk**: A dropdown menu.
- Sub Produk**: A dropdown menu with 'Select Sub Produk' selected.

At the bottom of the modal are 'Save' and 'Cancel' buttons. The background shows the agent's workspace with a list of tasks and a chat window.

Form Case

Create New Case

Merge Ticket

* Subject

Category

Select category

Sub Category

Select category

Detail Category

Select category

Detail Sub Category 1

Select category

Detail Sub Category 2

Select category

* Remark

Feedback

produk

Sub Produk

Select Sub Produk

Barang

Select Barang

Save

Cancel

Form Ticket

Create New Ticket

Merge Ticket

* Subject

Category

Pre Journey

Sub Category

Pre Journey

Detail Category

Reservation and Ticketing

Detail Sub Category 1

Schedule Change and Hai

Detail Sub Category 2

Service Recovery Option -

* Remark

Kresnaufal melakukan tes dan mengirimkan gambar serta file dokumen kepada agen. Agen meminta file dalam format excel dan Kresnaufal mengonfirmasi

Feedback

Case Owner

Priority

produk

Sub Produk

Select Sub Produk

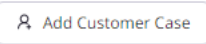
Save

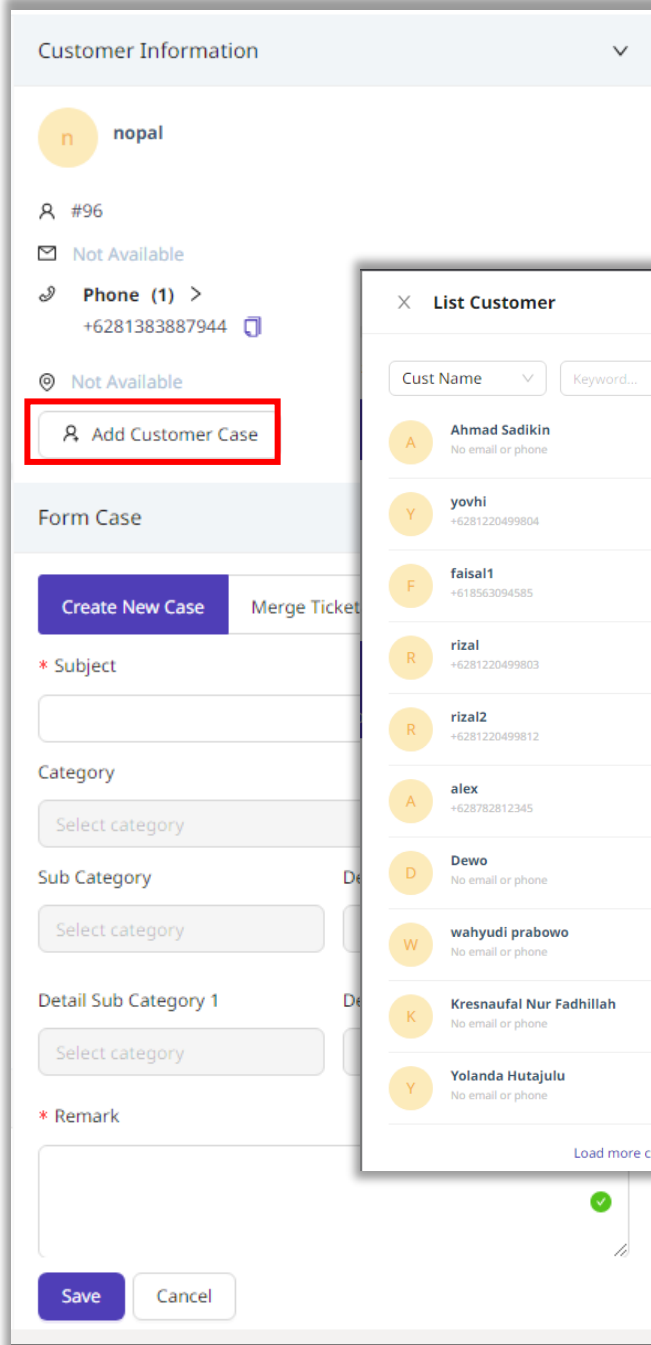
Cancel

- Case/FCR(First Call Resolution): Tipe case yang bisa diselesaikan langsung oleh Agent, tanpa memerlukan eskalasi ke unit lain.
- Non FCR (Ticket): Tipe case berupa ticket yang perlu eskalasi ke unit lain untuk menyelesaikannya.

Dalam membuat ticket, terdapat fitur **Customer Case**.

Customer Case berfungsi untuk mengcover interaksi Customer yang melaporkan masalah dari orang lain. Dengan fitur Customer Case ini, ticket yang dibuat akan tercatat sebagai permasalahan dari orang yang memiliki masalah tersebut. termasuk journey ticket juga akan tercatat pada pemilik masalah.

- Untuk menggunakan Customer Case, klik tombol  saat akan membuat ticket.
- Pilih customer yang akan ditambahkan sebagai pemilik masalah, atau bisa membuat data customer baru dengan klik .



Customer Information

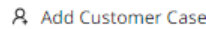
nopal

#96

Not Available

Phone (1) > +6281383887944

Not Available

 Add Customer Case

Form Case

Create New Case Merge Ticket

* Subject

Category

Select category

Sub Category

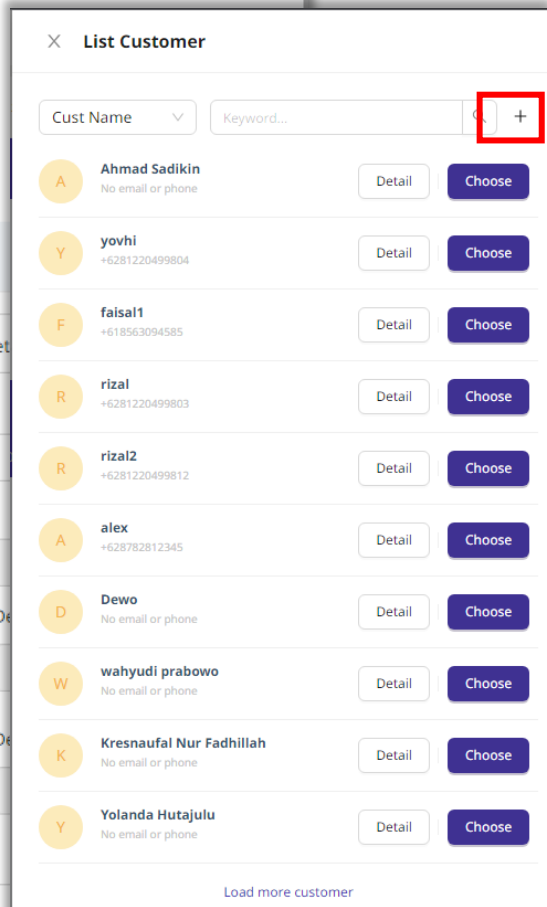
Select category

Detail Sub Category 1

Select category

* Remark

Save Cancel

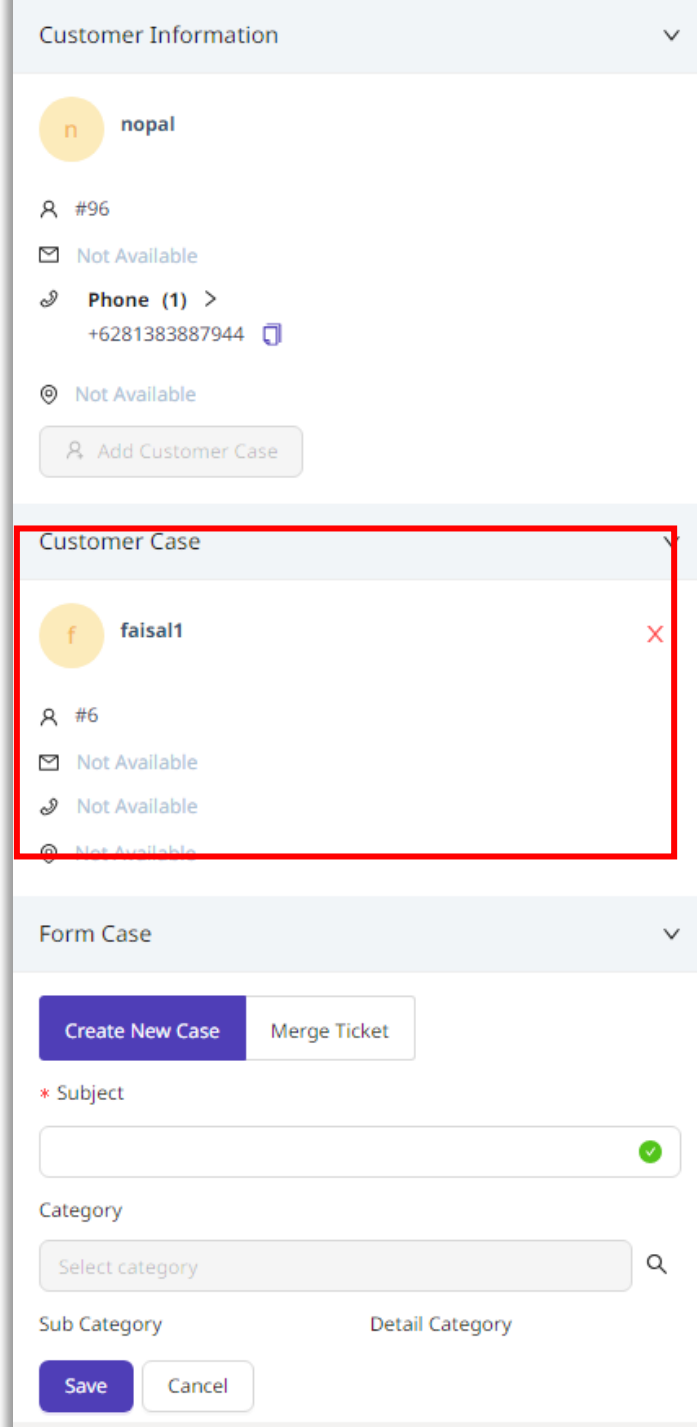


List Customer

Cust Name Keyword... 

A	Ahmad Sadikin	No email or phone	Detail	Choose
Y	yovhi	+6281220499804	Detail	Choose
F	faisal1	+618563094585	Detail	Choose
R	rizal	+6281220499803	Detail	Choose
R	rizal2	+6281220499812	Detail	Choose
A	alex	+628782812345	Detail	Choose
D	Dewo	No email or phone	Detail	Choose
W	wahyudi prabowo	No email or phone	Detail	Choose
K	Kresnaufal Nur Fadhillah	No email or phone	Detail	Choose
Y	Yolanda Hutajulu	No email or phone	Detail	Choose

Load more customer



Customer Information

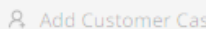
nopal

#96

Not Available

Phone (1) > +6281383887944

Not Available



Customer Case

faisal1

#6

Not Available

Not Available

Not Available

Form Case

Create New Case Merge Ticket

* Subject

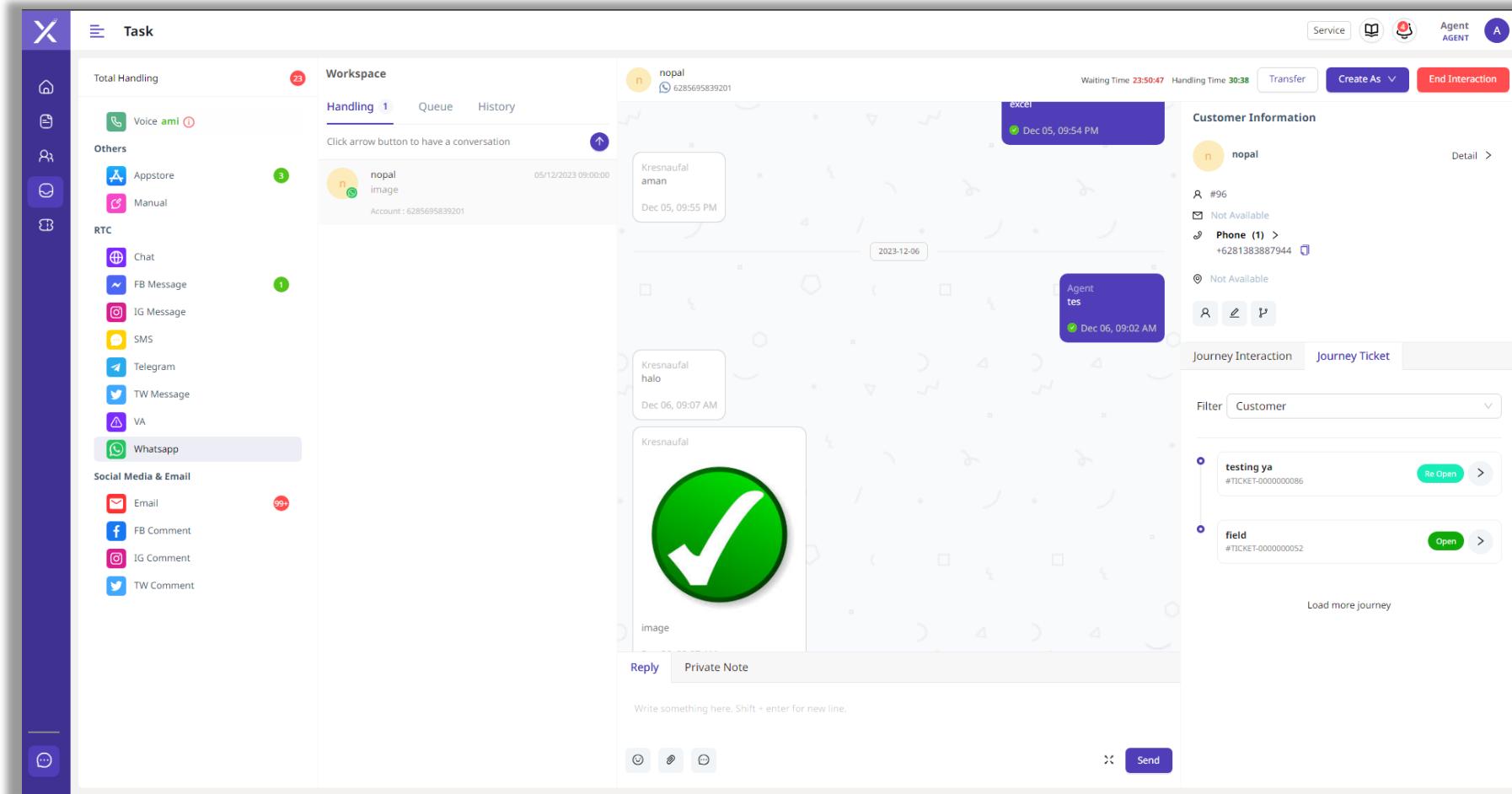
Category

Select category

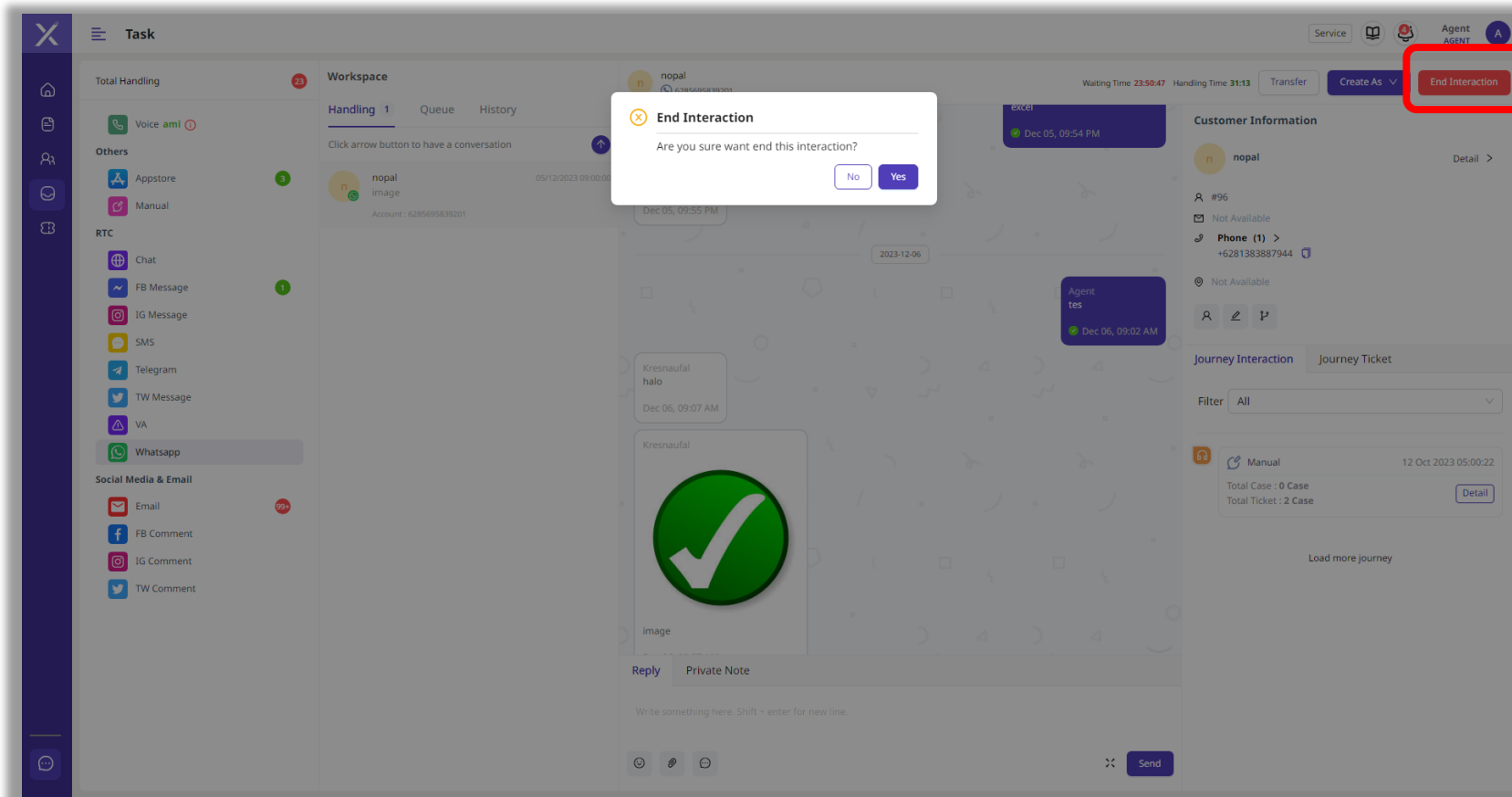
Sub Category

Detail Category

Save Cancel



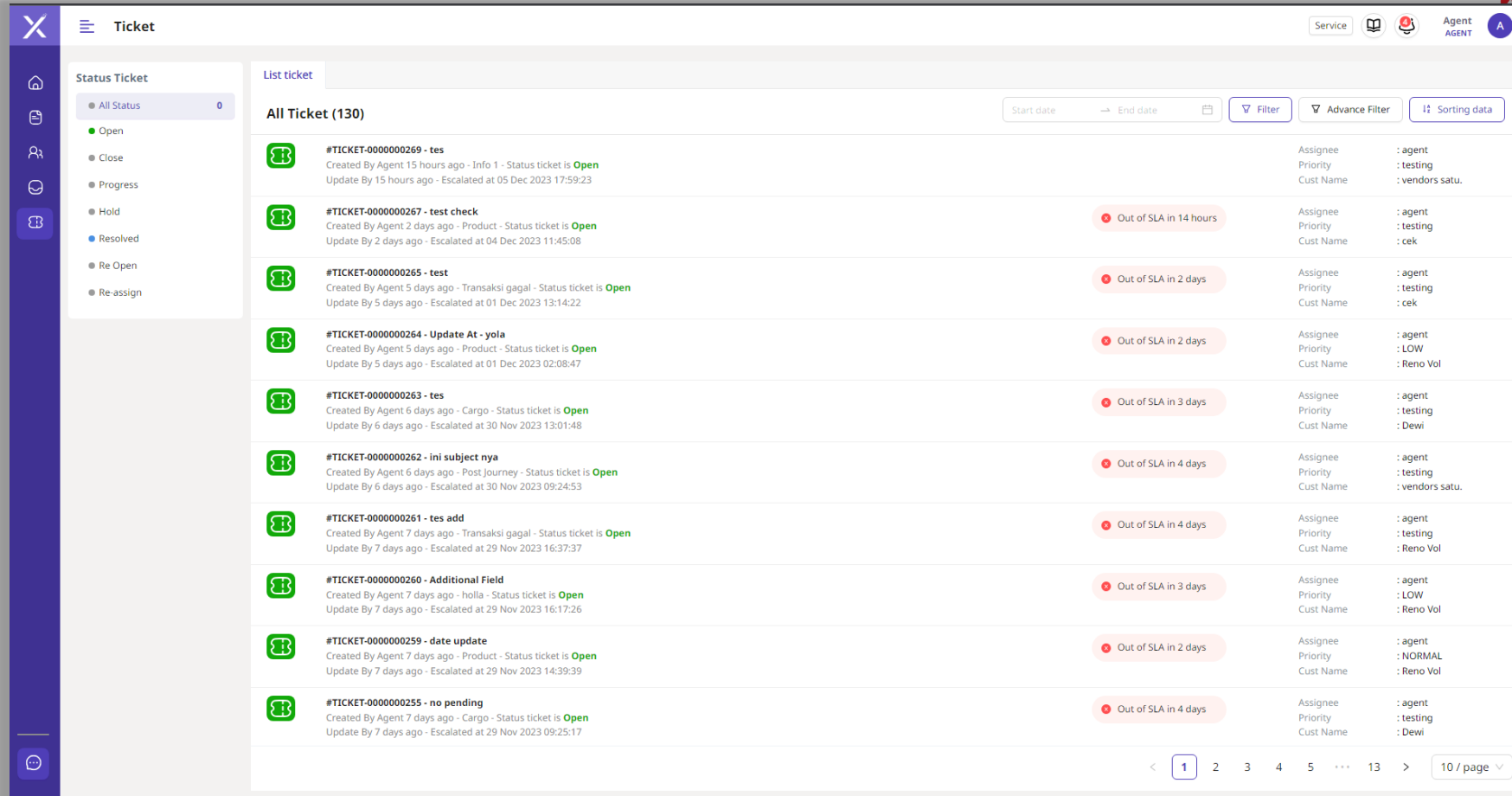
Ticket yang telah dibuat, dapat dimonitoring oleh Agent pada panel Journey Ticket. Pada panel tersebut, Agent dapat melihat status ticket, dan posisi ticket tersebut sedang berada di unit mana.



05

Untuk mengakhiri interaksi, klik tombol **End Interaction**.
Setiap interaksi yang ingin diakhiri, Agent harus membuat **minimal satu case atau ticket**.

Ticketing



The screenshot shows a web application for managing tickets. On the left is a sidebar with a 'Ticket' menu and a 'Status Ticket' filter. The main area displays a list of 130 tickets. Each ticket entry includes a status icon (green for Open, red for Out of SLA), a title, creation and update timestamps, and assignment details. The tickets are sorted by date, with the most recent at the top.

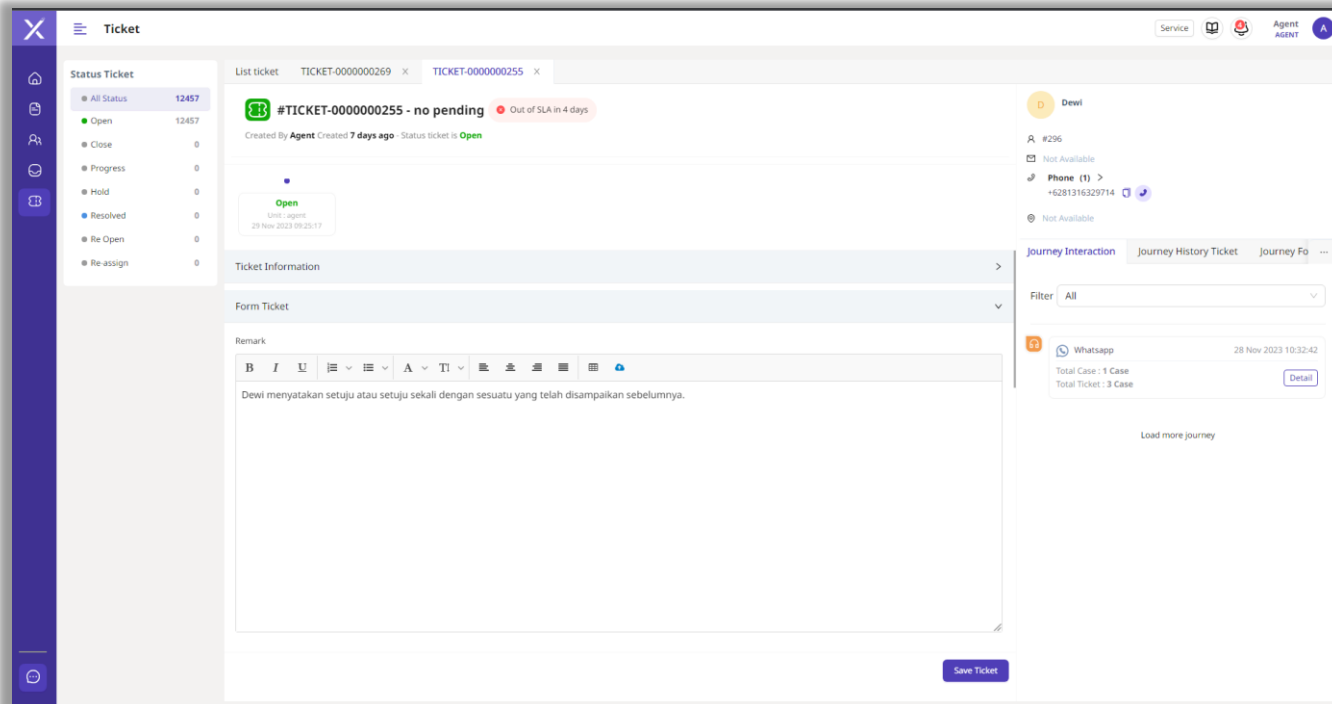
Status	Ticket ID	Subject	Created By	Created At	Updated At	Escalated At	Out of SLA	Assignee	Priority	Cust Name
Open	#TICKET-0000000269	tes	Agent	15 hours ago	15 hours ago	05 Dec 2023 17:59:23		agent	testing	vendors satu.
Open	#TICKET-0000000267	test check	Agent	2 days ago	2 days ago	04 Dec 2023 11:45:08	Out of SLA in 14 hours	agent	testing	cek
Open	#TICKET-0000000265	test	Agent	5 days ago	5 days ago	01 Dec 2023 13:14:22	Out of SLA in 2 days	agent	testing	cek
Open	#TICKET-0000000264	Update At - yola	Agent	5 days ago	5 days ago	01 Dec 2023 02:08:47	Out of SLA in 2 days	agent	LOW	Reno Vol
Open	#TICKET-0000000263	tes	Agent	6 days ago	6 days ago	30 Nov 2023 13:01:48	Out of SLA in 3 days	agent	testing	Dewi
Open	#TICKET-0000000262	ini subject nya	Agent	6 days ago	6 days ago	30 Nov 2023 09:24:53	Out of SLA in 4 days	agent	testing	vendors satu.
Open	#TICKET-0000000261	tes add	Agent	7 days ago	7 days ago	29 Nov 2023 16:37:37	Out of SLA in 4 days	agent	testing	Reno Vol
Open	#TICKET-0000000260	Additional Field	Agent	7 days ago	7 days ago	29 Nov 2023 16:17:26	Out of SLA in 3 days	agent	LOW	Reno Vol
Open	#TICKET-0000000259	date update	Agent	7 days ago	7 days ago	29 Nov 2023 14:39:39	Out of SLA in 2 days	agent	NORMAL	Reno Vol
Open	#TICKET-0000000255	no pending	Agent	7 days ago	7 days ago	29 Nov 2023 09:25:17	Out of SLA in 4 days	agent	testing	Dewi

06

Untuk mengakses ticket, masuk ke menu .

Pada menu tersebut menampilkan ticket yang telah dibuat oleh Agent. Ticket dapat diakses oleh Unit yang diassign untuk mengerjakannya.

06



The screenshot displays the 'Ticket' management interface. On the left, a sidebar shows 'Status Ticket' with a list of filters: All Status (12457), Open (12457), Close (0), Progress (0), Hold (0), Resolved (0), Re Open (0), and Re assign (0). The main area shows a list of tickets, with the selected ticket being '#TICKET-0000000255 - no pending' (Out of SLA in 4 days). Below this, the 'Form Ticket' section is visible, featuring a 'Remark' field with a rich text editor and a 'Save Ticket' button. The right sidebar shows the agent's profile (Dewi, #296) and a 'Journey Interaction' section with a filter set to 'All' and a 'Load more journey' button.

Untuk memproses ticket, user dapat memberikan tambahan catatan pada remarks, mengupdate status dari ticket, mengarahkan ticket ke suatu unit. Selain itu juga dapat melampirkan dokumen dengan klik tombol [Upload Document](#) .

List ticket TICKET-0000000269 **TICKET-0000000255**

 **#TICKET-0000000255 - no pending** Out of SLA in 4 days

Created By **Agent** Created **7 days ago** - Status ticket is **Open**

Open
Unit : agent
29 Nov 2023 09:25:17

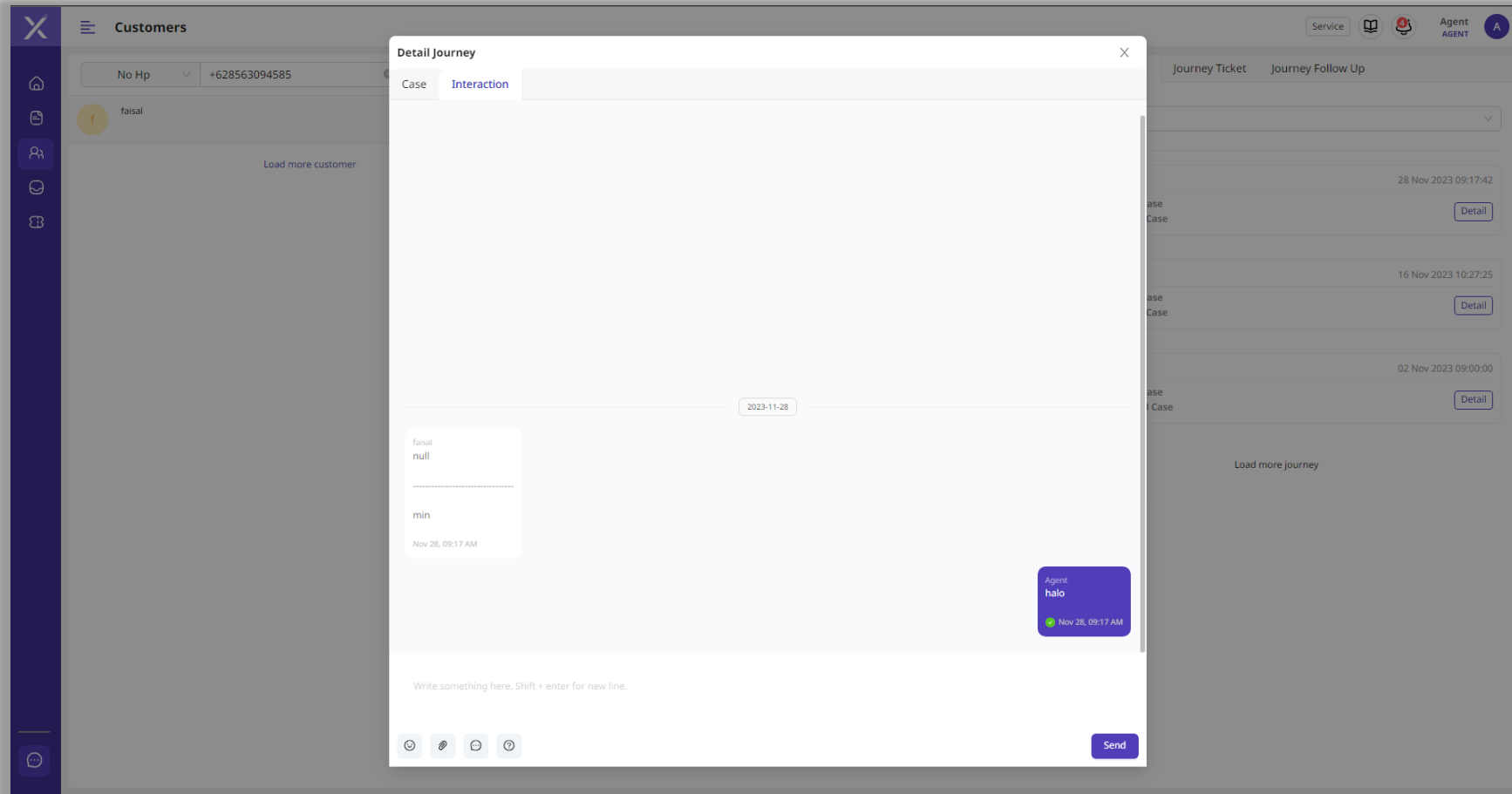
Ticket Information

Form Ticket

Remark

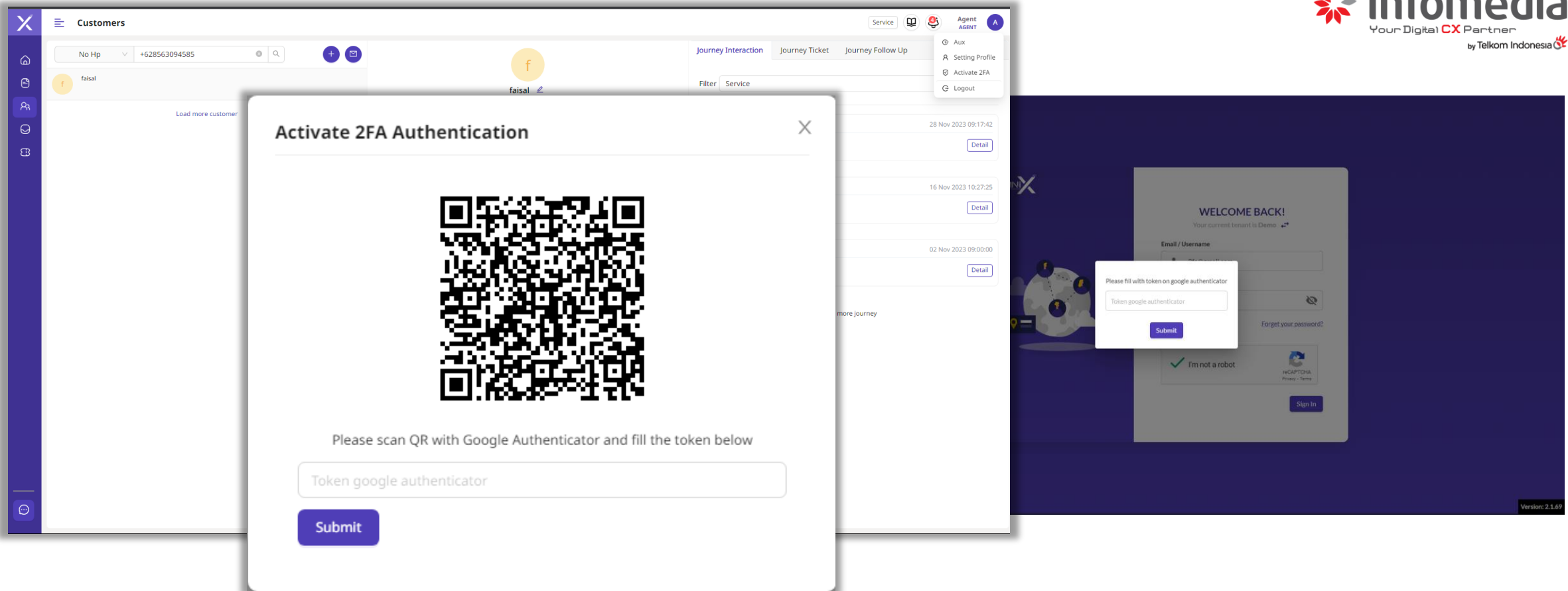
B *I* U                                              

Replyback

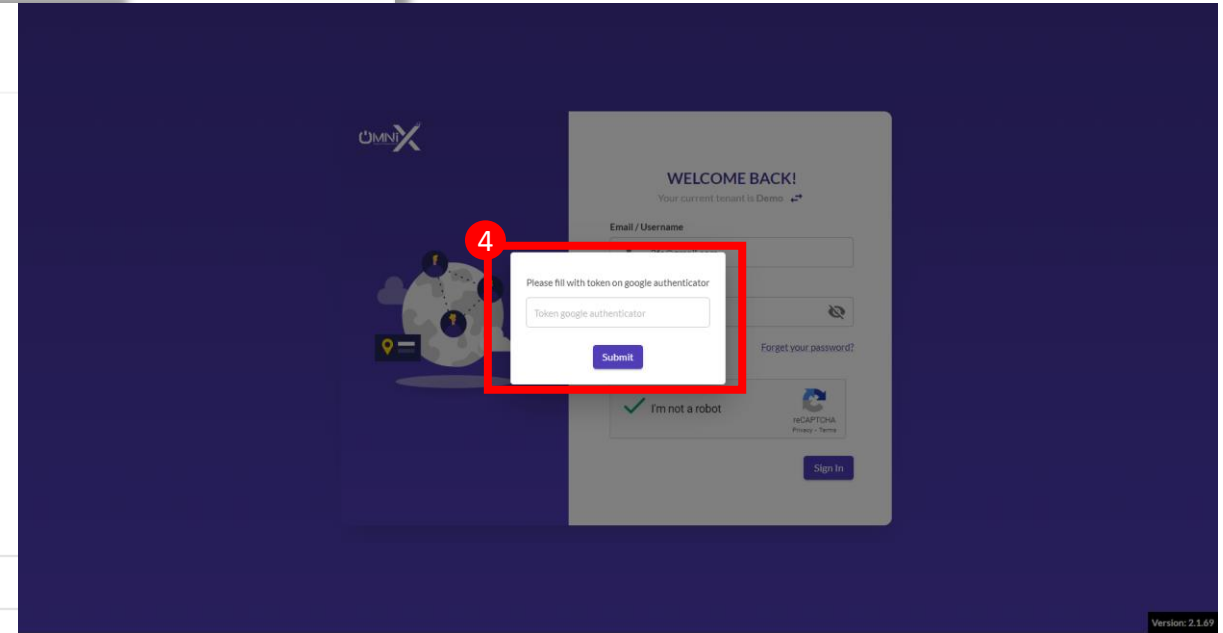
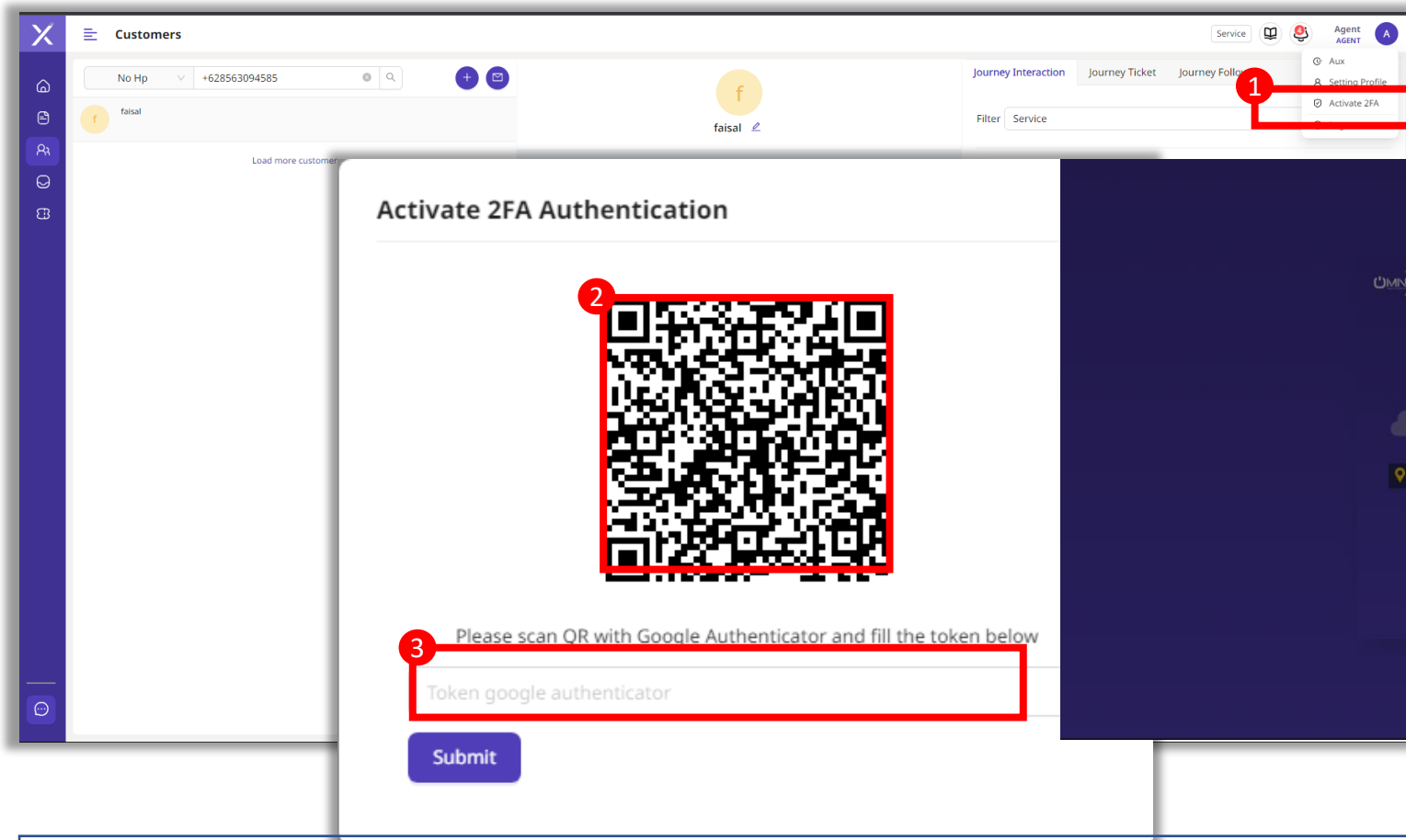


Reply back merupakan fitur untuk layanan mengirimkan pesan (outgoing) ke Customer tanpa menunggu adanya incoming dari Customer. Untuk melakukan reply back, cukup mengakses detail dari journey interaction Customer yang ingin dihubungi. Lalu masuk ke detail interaction, dan kirim pesan sesuai yang diinginkan. Karena journey interaction ada di beberapa menu (interaction, customer, ticketing), maka fitur reply back dapat dilakukan tidak terbatas di satu menu saja.

2 Factor Authentication



2 Factor Authentication adalah fitur keamanan ganda yang diterapkan dengan menggunakan google auth. Sehingga ketika login, tidak hanya username, password, dan captcha, namun juga menggunakan token yang diperoleh dari aplikasi google authenticator yang dapat diinstall di ponsel pribadi tiap user.



1. Untuk mengaktifkan 2FA, klik Activate 2FA pada tombol akun, pastikan telah menginstall google authenticator pada ponsel.
2. Scan qr code yang tertera dengan menggunakan google authenticator.
3. Pada google auth akan generate token, input token pada form 2FA. Karena token memiliki waktu expired yang singkat, maka pastikan token yang disubmit sesuai dengan token yang sedang aktif. Setelah disubmit, maka 2FA pada user tersebut telah aktif.
4. Untuk selanjutnya ketika akan login, user diharuskan menginputkan token dari google auth terlebih dahulu.