

LogiBot.id

TIKI Semarang

AI Customer Service Untuk Logistik

Profil

TIKI Semarang merupakan salah satu cabang tersibuk di Jawa Tengah, menangani ratusan pertanyaan pelanggan setiap hari – terutama di WhatsApp. Tim CS sering kewalahan saat jam sibuk karena tingginya volume pertanyaan.

Tantangan

Sebelum menggunakan Logibot, TIKI Semarang menghadapi beberapa kendala:

- Volume pertanyaan “paket saya dimana” yang sangat tinggi.
- Pertanyaan berulang tentang harga, jam buka, layanan.
- Waktu respons melambat saat jam sibuk.
- Tidak ada jawaban jika diluar jam kerja.

Solusi

Logibot mengembangkan **chatbot Whatsapp berbasis AI** yang disesuaikan alur kerja TIKI Semarang:

- Otomatis jawab 24/7, selalu siap untuk menjawab.
- Jawaban otomatis untuk: harga, jam operasional, apakah layanan tersedia.
- Sambungan ke sistem TIKI untuk informasi tracking.
- Tidak ada pesan yang terlewatkan.

Hasil (30 Hari Pertama)

- ✓ 64% pertanyaan dapat dijawab secara otomatis.
- ✓ Menghemat 50-150 pesan pelanggan per hari.
- ✓ Beban kerja tim CS berkurang 40%.
- ✓ Waktu respons instan (dibawah 7 detik).
- ✓ Peningkatan kepuasan pelanggan.

Mayoritas pertanyaan harian berupa cek resi—yang sekarang diproses secara otomatis dan cepat.

Dampak Terhadap Operasional

Implementasi Logibot memberi dampak nyata untuk tim

- Tim CS bisa fokus ke kasus yang kompleks.
- Pelanggan mendapatkan jawaban yang lebih cepat.
- Efisiensi operasional meningkat tanpa menambah kru.
- Data lebih rapi dengan statistik di dashboard.

Cara Kerja Logibot

Alur kerja chatbot yang diterapkan untuk TIKI Semarang:

1. Pengguna mengirim pesan ke Logibot
2. Logibot mendeteksi niat dari pesan tersebut
3. Logibot menjawab dengan pengetahuan dari data yang diberikan
4. Jika pelanggan memilih untuk tracking, sistem akan ambil data dari API
5. Pelanggan menerima jawaban dengan cepat dan jelas
6. Jika tidak bisa menjawab, Logibot akan mengoperkan ke admin CS

Alasan TIKI Semarang Memilih Logibot

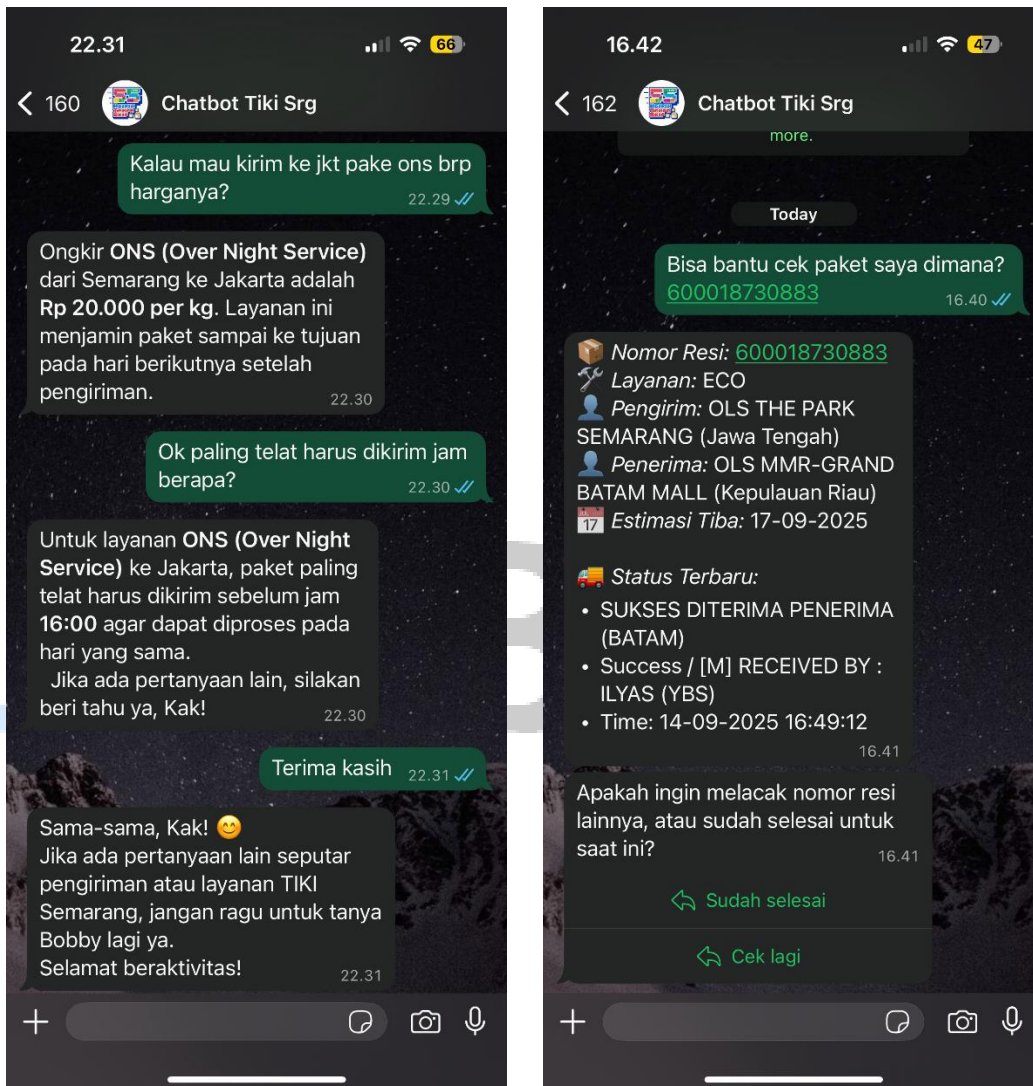
- Dibuat khusus untuk kebutuhan TIKI Semarang
- Hemat biaya dan waktu
- Integrasi di WhatsApp yang mudah
- Jawaban dengan akurasi yang lebih tinggi dari manusia

Kata Mereka:

“Logibot membantu kami memangkas beban kerja layanan pelanggan secara signifikan. Sekarang tim kami dapat fokus pada kasus prioritas.”

- Kepala Layanan Pelanggan, TIKI Semarang

Contoh Percakapan:



Ingin mengotomatisasi layanan pelanggan seperti TIKI Semarang?

Kunjungi [Logibot.id](https://logibot.id) untuk informasi lebih lengkap