

# PRD CSAT copy

## Goals

Mendapatkan data tingkat kepuasan pelanggan berupa nilai, feedback, user info atau pun catatan pada setiap akhir sesi konsultasi.

## Background Strategic Fit

Diperlukan suatu data yang dapat mengukur *service level agent* yang diberikan oleh pelanggan untuk memastikan kualitas layanan, produk dan jasa selalu prima. Selain itu, client dapat mengetahui kendala dan kekurangan dari layanan, produk atau pun jasa mereka. *Customer Satisfaction Score*(CSAT) ini merupakan add-ons tambahan yang *by default* ada di Qiscus Multichannel.

## Assumptions

- CSAT yang termasuk dalam add-ons Qiscus Multichannel berbasis web (berupa link)
- CSAT berupa informasi beserta link.
- CSAT Form link akan di trigger ketika room di resolved
- CSAT Form link bersifat unique, artinya customer hanya bisa memberikan feedback satu kali (Form tersebut tidak bisa digunakan berulang)
- Data survey berupa skala penilaian 1 - 10 dan terdapat input text untuk feedback/catatan
- Feedback/catatan tersebut akan menjadi *mandatory* ketika customer memberikan penilaian 1 - 6 dan jika penilaian customer di angka 7 - 10, maka Feedback/catatan tersebut akan menjadi *optional*.

## Target User

- Client pengguna Multichannel

## User Stories

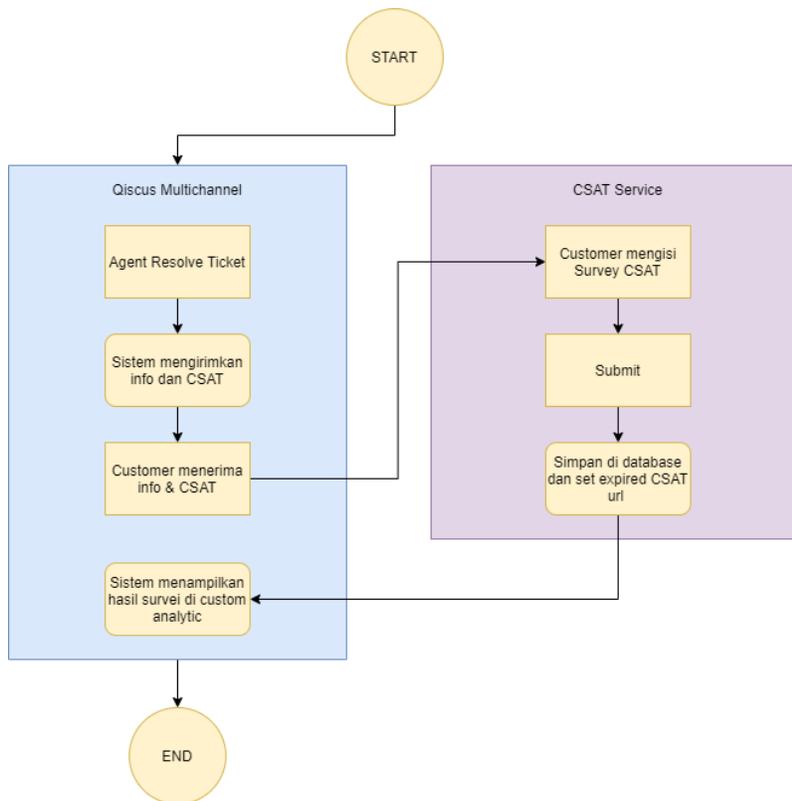
	A	B	C	D	E
	User (As a User)	Action (I can ...)	Expected (So, I...)	Priority	Notes
1					
2		Dapat menerima link CSAT Form ketika percakapan diakhiri oleh Agent	Dapat menerima dan membuka link CSAT		
3		Mengisi skala penilaian dan feedback/catatan atas layanan yang diberikan oleh agent	Dapat mengirimkan hasil penilaian kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh agent		
4		Feedback akan menjadi mandatory ketika mengisikan dengan score di bawah 1-6	Harus mengisi feedback untuk bisa melakukan submission		
5	Customer	Dapat melihat informasi peringatan untuk mengisi feedback ketika submit CSAT dengan score 1-6	Mengetahui bahwa feedback harus diisi ketika memberikan penilaian dengan score 1-6		
6		Feedback akan menjadi optional ketika mengisikan score 7-10	Tidak harus mengisi feedback untuk bisa melakukan submission		
7		Tidak dapat submit form CSAT lebih dari satu kali untuk satu link yang sama	Tidak terjadi duplikasi data dari satu sesi yang sama		
8		Melihat informasi bahwa link telah expired ketika mengakses link yang telah disubmit	Tahu bahwa link tersebut sudah tidak bisa digunakan		
9	Agent	Dapat melakukan resolve room untuk mengtrigger terkirimnya CSAT pada room tersebut	Melihat pesan yang berupa informasi dan link yang otomatis dikirimkan menuju ke CSAT Form ke customer		
10		Dapat melihat hasil statistik CSAT pada custom analytics	Data hasil statistik customer dapat ditampilkan di custom analytics		
11	Supervisor	Dapat melakukan filter data berdasarkan waktu	Data hasil statistik customer berdasarkan filter waktu dapat ditampilkan di custom analytics		
12		Dapat mengunduh raw data hasil statistik CSAT	Data hasil statistik customer dapat diunduh dengan format csv dan xlsx		
13		Dapat melihat hasil statistik CSAT pada custom analytics	Data hasil statistik customer dapat ditampilkan di custom analytics		
14	Admin	Dapat melakukan filter data berdasarkan waktu	Data hasil statistik customer berdasarkan filter waktu dapat ditampilkan di custom analytics		
15		Dapat mengunduh raw data hasil statistik CSAT	Data hasil statistik customer dapat diunduh dengan format csv dan xlsx		

## Specification

No	Item	Spec

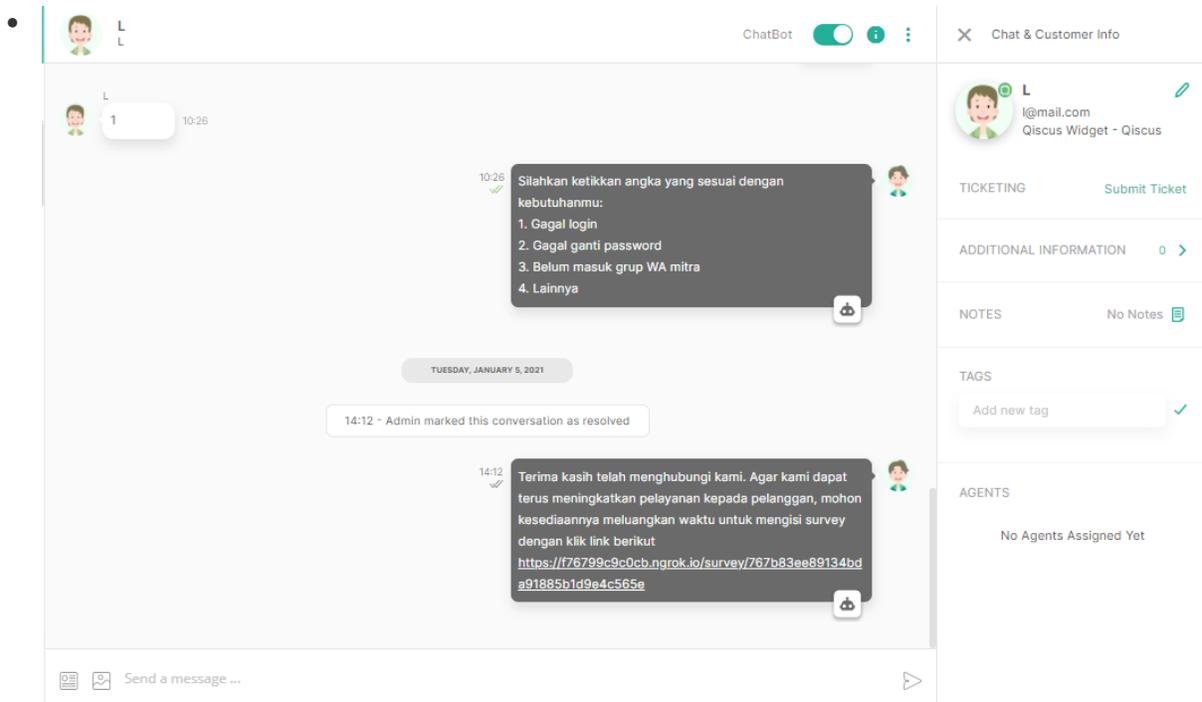
1 CSAT Type	Web based
2 CSAT Message	Informasi disertai generated link
3 CSAT Link	Setiap link hanya dapat disubmit satu kali (unique)
4 CSAT Model	Penilaian angka 1-10
5	

## Flow CSAT

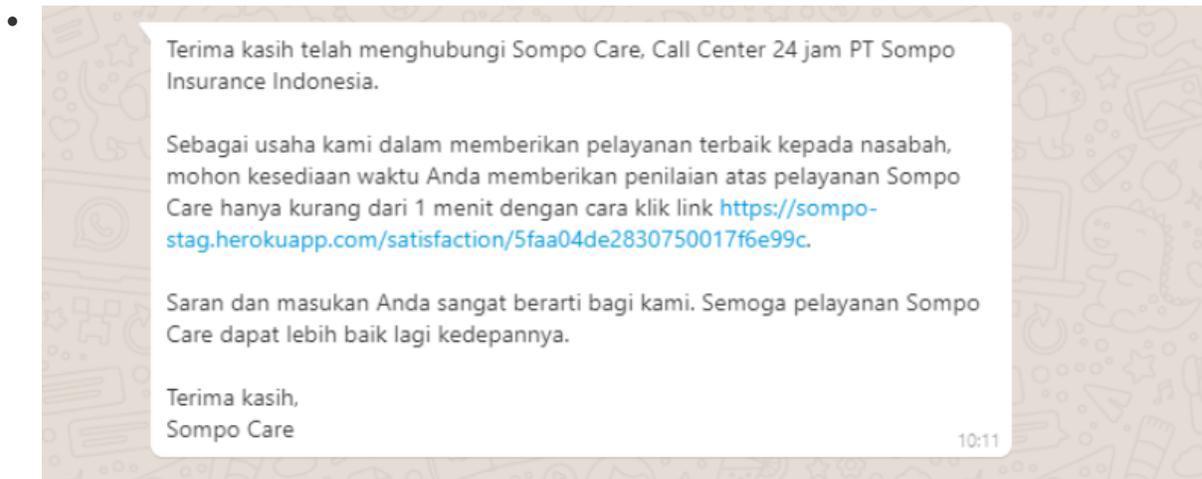


## User Interaction and Design

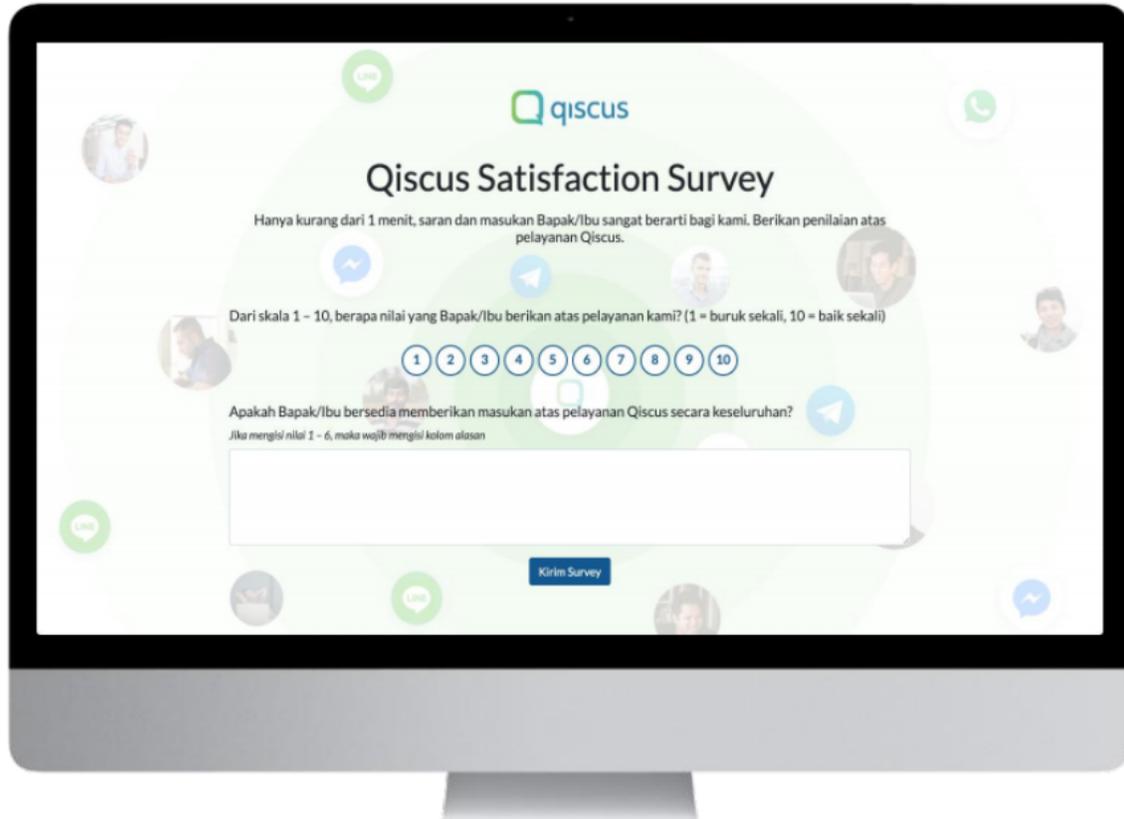
- Setelah pelayanan pada chat room selesai, agen akan menekan tombol resolved untuk mengakhiri/menutup chat room pelanggan. Maka, secara otomatis sistem akan mengirimkan informasi beserta link unik CSAT kepada pelanggan agar dilakukan penilaian terhadap tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan agent tersebut
- Berikut adalah contoh tampilan saat sistem mengirimkan informasi dan link CSAT pada pelanggan



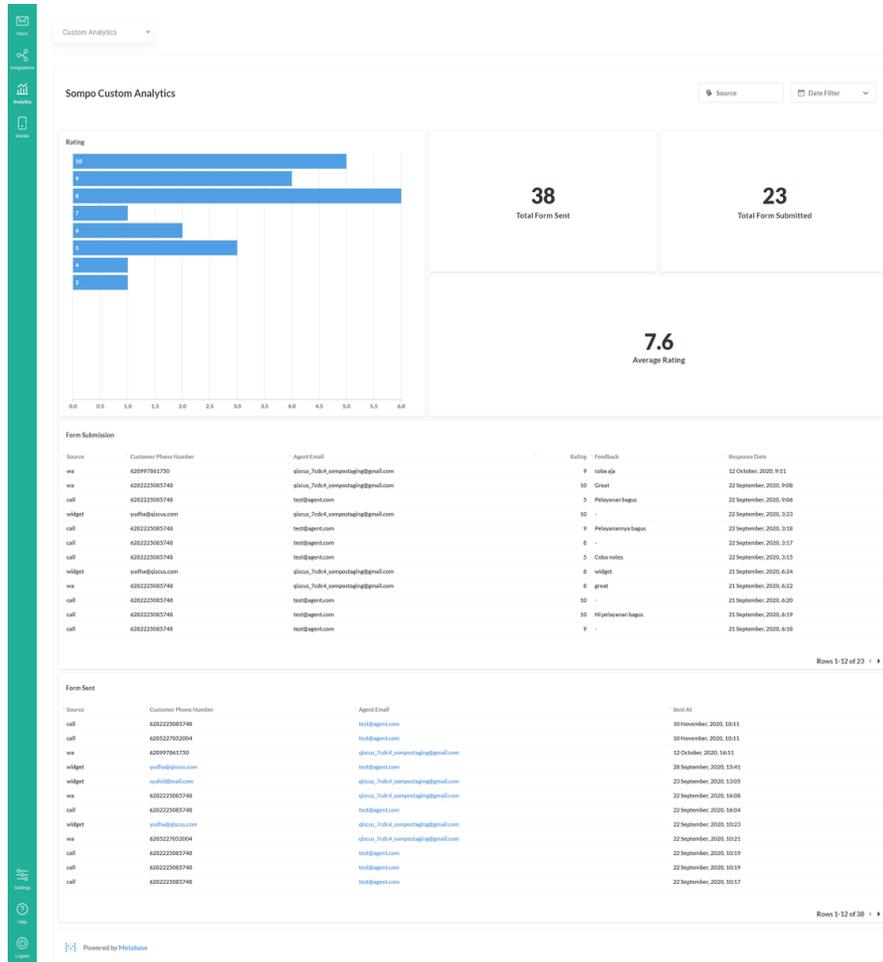
- Berikut adalah contoh tampilan CSAT jika dilihat dari sisi pelanggan yang menggunakan channel whatsapp



- CSAT yang dikirim berupa link unik. Artinya, pelanggan hanya dapat melakukan submit survei dan feedback/catatan satu kali. Saat CSAT sudah di submit maka, link akan tidak dapat digunakan atau *expired*
- Berikut adalah contoh CSAT dimana pelanggan dapat submit data survei dan memberikan feedback/catatan.

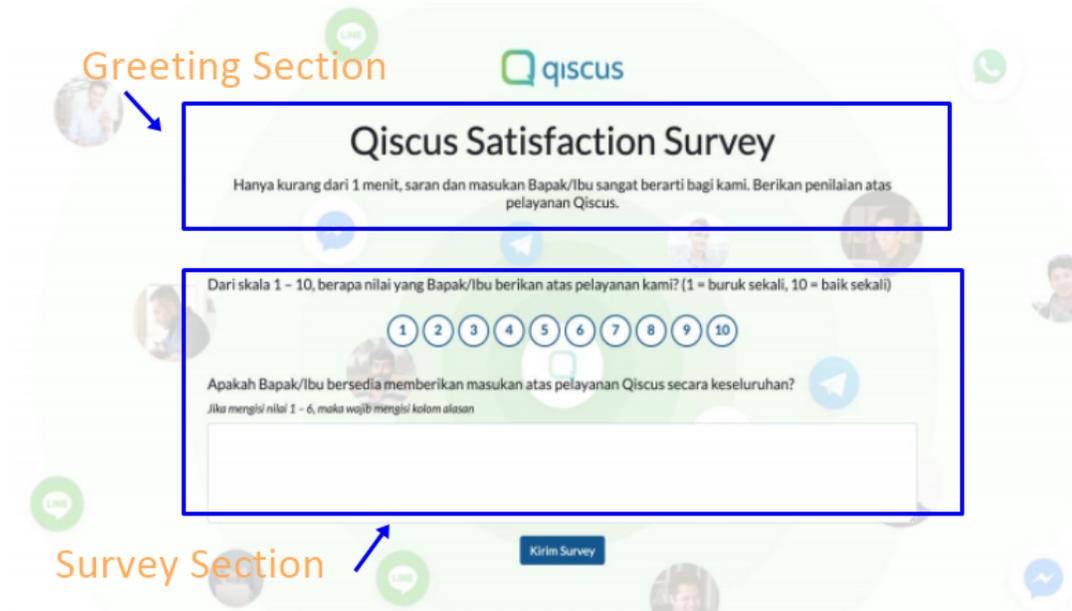


- Dari sisi sistem, ketika customer melakukan submit CSAT Form maka system akan menyimpan data CSAT ke database kemudian system akan memberikan flag *expired* pada CSAT URL tersebut. Hal ini dilakukan link yang sudah digunakan tidak dapat digunakan untuk kedua kali.
- Data yang telah tersimpan didalam sistem kemudian akan ditampilkan melalui *custom analytic* yang dapat diunduh oleh admin dan supervisor dalam bentuk **csv** maupun **xlsx**. Adapun data yang bisa ditampilkan adalah:
  - Nomor telepon customer atau email customer (ini bergantung pada setting di multichannel, apakah akan menggunakan data email atau nomor telepon)
  - email agen yang handle
  - Hasil penilaian CSAT
  - Catatan penilaian CSAT
  - Tanggal submit CSAT Form oleh customer (datetime)
  - Tanggal submit pesan - link CSAT yang dikirimkan (datetime)
  - Sumber penilaian CSAT (channel source)
- Contoh tampilan hasil CSAT yang ditampilkan pada menu custom analytics. Admin dan supervisor dapat melakukan filert data untuk melihat data yang diinginkan berdasarkan waktu.



- Statistik yang ditampilkan pada custom analytics:
  - Total form CSAT yang di submit oleh customer
  - Total link CSAT yang dikirim ke customer
  - Rata-rata penilaian customer
  - Jumlah data per penilaian (misal berapa yang menilai 1, 3, 5,..)
  - Menampilkan raw data nya dengan field:
    - nomor atau email customer,
    - email agent yang handle,
    - penilaian customer,
    - feedback customer,
    - tanggal feedback dikirim dari customer.
  - Date filter untuk data-data tersebut
- Rekomendasi aset design CSAT
  - Background spec :
    - Tipe file berupa png
    - Resolusi gambar 2550 x 1558
  - Logo spec :

- Tipe file berupa png
  - Resolusi gambar 190 x 75
- Layout CSAT:
  - Greeting Section
  - Survey Section
  - Berikut adalah contoh tampilan greeting section & survei section :



- Closing Section (setelah customer selesai mengisi CSAT Form). Berikut adalah contoh tampilannya:



## Approval

Stakeholder	Approval
@Delta Purna Widyangga	<input type="checkbox"/>
@Ashari Juang	<input type="checkbox"/>
@Kartika Yudha Pratama	<input type="checkbox"/>
@rifki reinaldo	<input type="checkbox"/>
@M. Saad Nurul Ishlah	<input type="checkbox"/>
@Catur Adi	<input type="checkbox"/>