



**SPESIFIKASI TEKNIS
PENGELOLAAN CALL CENTER
TAHUN ANGGARAN 2024**

**JL. HR RASUNA SAID KAV C19 KUNINGAN
JAKARTA SELATAN 12920
TELP. (021) 2251 3737
FAX. (021) 5296 0906/5296 0908**

SPESIFIKASI TKENIS
BELANJA JASA PENGELOLA CALL CENTER
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN ANGGARAN 2024

Call Center Ombudsman RI merupakan program untuk mengelola komunikasi antara publik (masyarakat) dengan layanan Ombudsman RI yang dioperasikan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan, pertanyaan ataupun segala sesuatu terkait pelayanan publik di Indonesia. Pekerjaan Pengadaan Belanja Jasa Pengelolaan Call Center pada Ombudsman Republik Indonesia sebagai bentuk optimalisasi penyediaan layanan informasi untuk publik.

Dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi Ombudsman Republik Indonesia dalam mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik Pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, maka diperlukan belanja jasa pengelolaan Call Center Pada Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2024 sebagai bentuk layanan pengawasan aduan pada Ombudsman Republik Indonesia.

A. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Maksud kegiatan ini adalah untuk melakukan pengadaan belanja jasa pengelolaan Call Center Pada Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2024.

2. Tujuan

Tujuan kegiatan ini adalah tersedianya jasa pengelolaan Call Center Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2024.

B. PENERIMA MANFAAT

Penerima manfaat dari pelaksanaan kegiatan ini adalah masyarakat sebagai penerima layanan dan Ombudsman RI sebagai pemberi layanan yang menyelenggarakan fungsi pengawasan.

C. STRATEGI PENCAPAIAN KELUARAN

Untuk mencapai keluaran (*output*) yang dimaksud tersebut, strategi yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. METODE PELAKSANAAN

Pengadaan Belanja Jasa Pengelolaan Call Center menggunakan anggaran DIPA Tahun Anggaran 2024 dengan metode pelaksanaan pengadaan barang/jasa tender sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. TAHAP PELAKSANAAN RENCANA DAN KEGIATAN

- a. Setelah mendapatkan pagu tetap dan DIPA Ombudsman Republik Indonesia seluruh pejabat dan staf merumuskan tindak lanjut realisasi dan pelaksanaan rencana kegiatan / program melalui rapat awal tahun.
- b. Menyusun jadwal realisasi anggaran (RUP).
- c. Merumuskan kebijakan-kebijakan alternatif terhadap kegiatan yang akan dilaksanakan.
- d. Melaksanakan proses pengadaan jasa *Call Center* yang teralokasikan.
- e. Menyusun laporan hasil realisasi kegiatan belanja jasa pengelolaan *Call Center*.

D. WAKTU PELAKSANAAN

Waktu pelaksanaan pekerjaan dimulai dari tanggal 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Desember 2024.

E. SUMBER DANA DAN PERKIRAAN BIAYA

Biaya yang dianggarkan untuk belanja jasa pengelolaan call center Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2024 adalah sebesar Rp 900.000.000 (Sembilan Ratus Juta Rupiah) dengan pagu Mata Anggaran 5094.EBA.994.002.K (Operasional dan Pemeliharaan Kantor) yang dibebankan pada DIPA Ombudsman RI Tahun Anggaran 2024.

F. SYARAT KUALIFIKASI DAN TEKNIS PENYEDIA

Syarat penyedia Belanja Jasa Pengelolaan Call Center Ombudsman Republik Indonesia Tahun Anggaran 2024 dilakukan dengan proses pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku kepada perusahaan yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. SYARAT KUALIFIKASI

Memiliki izin usaha yang masih berlaku sesuai dengan peraturan perundang-undangan:

- a. SIUP: Kecil dan Non Kecil
- b. Izin Penyelenggaraan Jasa Nilai Tambah Telepon Pusat Layanan Informatika (*Call Center*).
- c. Bidang
 - KBLI 82200 - Aktivitas Call Center
 - KBLI 78422 - Pelatihan Kerja Teknologi dan Informasi Berbasis
 - KBLI 78432 - Pelatihan Kerja Teknologi dan Informasi Berbasis Perseroan Terbatas
- d. Surat rekomendasi penilaian kinerja oleh instansi/pemberi kerja sebelumnya minimal baik untuk pekerjaan sejenis.
- e. Surat Pernyataan Pakta Integritas, meliputi:
 - i. Tidak akan melakukan praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme
 - ii. Akan melaporkan pada PA/KPA jika mengetahui terjadinya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam proses pengadaan ini
 - iii. Akan mengikuti proses pengadaan secara bersih, transparan, dan profesional untuk memberikan hasil kerja sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan

- iv. Apabila melanggar hal-hal yang dinyatakan dalam angka 1, 2, dan 3, maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - f. Surat Pernyataan yang ditandatangani peserta yang berisi:
 - i. Yang bersangkutan dan manajemennya tidak sedang dalam pengawasan pengadilan, tidak pailit, dan kegiatan usahanya tidak sedang dihentikan (dibuktikan dengan pernyataan bermaterai).
 - ii. Yang bersangkutan berikut pengurus badan usaha tidak sedang dikenakan sanksi daftar hitam.
 - iii. Yang bersangkutan bertindak untuk dan atas nama badan usaha tidak sedang dalam menjalani sanksi pidana.
 - iv. Pimpinan dan pengurus badan usaha bukan sebagai pegawai kementerian, lembaga, atau perangkat daerah.
 - v. Pernyataan lain yang menjadi syarat kualifikasi yang tercantum dalam dokumen pemilihan.
 - g. Data kualifikasi yang diisikan dan dokumen penawaran yang disampaikan benar, dan jika di kemudian hari ditemukan bahwa data/dokumen yang disampaikan tidak benar dan ada pemalsuan, maka direktur utama/pimpinan perusahaan bersedia dikenakan sanksi administratif, sanksi pencantuman dalam daftar hitam, gugatan secara perdata, dan/atau pelaporan secara pidana kepada pihak berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - h. Penyedia wajib untuk memberikan layanan OMNI Channel yang tertuang dalam 1 dashboard Agent saat menghandel customer.
 - i. Penyedia wajib menyediakan layanan chat Bot yang bisa menjadi first respon dari pusat call center sebelum ditangani oleh agent.
 - j. Penyedia wajib menyediakan layanan Bt untuk semua kanal interaksi yang disediakan oleh pihak Ombudman (media interaksi yang berjalan dengan satu platform terpusat).
2. Syarat Teknis
- a. Penyedia memiliki pengalaman kerja dalam penyediaan nomor akses 3 (tiga) digit / 1xy dan 7 (tujuh) digit / 1500xy2, SDM serta pengelolaan layanan Call Center di kementerian atau instansi pemerintah lainnya dalam kurun waktu 1 (satu) tahun terakhir dan dibuktikan dengan kontrak/PKS.
 - b. Penyedia memiliki kemampuan dalam melakukan integrasi nomor akses 7 digit dengan local exchange PBX, dicantumkan/dinyatakan dalam surat pernyataan.

G. KONTRAK KERJA, CARA PEMBAYARAN DAN DENDA

1. Penandatanganan kontrak kerja mengacu pada peraturan yang berlaku.
2. Jenis kontrak menggunakan kontrak lumsun
3. Pembayaran dilakukan secara termin sebanyak 10 (sepuluh) kali dengan rincian:
 - a. Periode 1 Januari s/d 31 Januari 2024
 - b. Periode 1 Februari s/d 29 Februari 2024

- c. Periode 1 Maret s/d 31 Maret 2024
 - d. Periode 1 April sd 30 April 2024
 - e. Periode 1 Mei sd 31 Mei 2024
 - f. Periode 1 Juni sd 30 Juni 2024
 - g. Periode 1 Juli sd 31 Juli 2024
 - h. Periode 1 Agustus sd 31 Agustus 2024
 - i. Periode 1 September sd 30 September 2024
 - j. Periode 1 Oktober sd 31 Oktober 2024
 - k. Periode 1 November sd 30 November 2024
 - l. Periode 1 Desember sd 31 Desember 2024
4. Jaminan pelaksanaan untuk harga penawaran terkoreksi antara 80% (delapan puluh persen) sampai dengan 100% (seratus persen) dari nilai HPS adalah sebesar 5% (lima persen) dari nilai Kontrak atau;
 5. Jaminan pelaksanaan untuk harga penawaran terkoreksi di bawah 80% (delapan puluh persen) dari nilai HPS adalah sebesar 5% (lima persen) dari nilai HPS.
 6. Penyedia jasa wajib menyampaikan laporan pelaksanaan pekerjaan kepada PPK secara berkala.
 7. Denda keterlambatan dihitung setelah batas akhir waktu penyelesaian kontrak

H. RUANG LINGKUP PEKERJAAN

1. Penyedia menyediakan dan mengelola layanan solusi Call Center Ombudsman RI sesuai persyaratan unyuk melayani masyarakat di seluruh Indonesia.
2. Penyedia mengelola layanan Call Center Ombudsman RI di lokasi kantor Ombudsman RI dan memiliki kemampuan untuk menyediakan Fasilitas Call Center yang harus terdiri dari infrastruktur ICT, media interkoneksi, online tools, perangkat kerja, sumber daya manusia, dan sarana pendukung lainnya yang diperlukan agar layanan dapat beroperasi secara optimal (*High Availability*).
 - Persyaratan Infrastruktur ICT dan Interkoneksi
 - i. Private Branch Exchange merupakan suatu perangkat terintegrasi dengan aplikasi ACD dan menyediakan berbagai fasilitas kepada agen seperti untuk login dan logout.
 - ii. Private Branch Exchange mendukung penggunaan IP base telephony.
 - iii. Private Branch Exchange memiliki fasilitas standar seperti transfer call, conference call, flash/hold, after call work time, automatic answer, call pickup.
 - iv. Private Branch Exchange dapat menampilkan identitas penelepon dan dapat digunakan untuk aplikasi terkait, seperti IVR, CTI, voice recording, ataupun sistem Call Center lainnya.
 - v. Private Branch Exchange mendukung interkoneksi dengan perangkat aplikasi Call Center seperti CTI, IVR, voice recording, Work Force Management system (WFM), dan Multimedia Messaging.

- vi. Private Branch Exchange dilengkapi dengan perangkat sistem yang dapat mencatat sejumlah pemakaian komunikasi telepon secara akurat dan dapat diakses secara online realtime melalui aplikasi berbasis web.
- vii. Private Branch Exchange dapat dihubungkan dengan berbagai perangkat telepon seperti telepon analog, telepon digital, IP softphone serta IP hardphone.
- viii. Private Branch Exchange memiliki tingkat realibilitas yang tinggi dan dilengkapi dengan manageable uninterrupter power supply (UPS), dengan kapasitas minimum 8 jam.
- ix. Private Branch Exchange dapat dihubungkan dengan berbagai jenis trunk yang tersedia di Indonesia, seperti Analog CO Trunk dan E1 signaling atau ISDN.
- Automatic Call Distribution (ACD)
 - i. Automatic Call Distributions yang digunakan merupakan aplikasi "free seating" dan setiap agen dilengkapi dengan login ID beserta password untuk dapat aktif memberikan pelayanan Call Center.
 - ii. Automatic Call Distributions dilengkapi dengan fasilitas pengaturan jalur antrian atau call flow, yang dapat diubah setiap saat sesuai dengan kebutuhan.
 - iii. Automatic Call Distributions dilengkapi dengan fasilitas "announcement", baik untuk keperluan "welcome greeting" maupun digunakan untuk memberikan informasi selama antrian.
 - iv. Automatic Call Distributions memberikan prioritas kepada caller ID tertentu yang telah ditetapkan, seperti membedakan prioritas bagi penelepon yang menggunakan telepon selular atau telepon fixed line.
 - v. Automatic Call Distributions dilengkapi dengan kode yang dapat dimasukkan oleh agen melalui pesawat telepon (hard-phone) atau aplikasi softphone untuk menunjukkan kegiatan yang sedang dilakukan agen.
- Announcer IVR
Announcer merupakan sapaan yang direkam khusus untuk sebuah layanan Call Center. Sehingga penelpon akan mendengarkan announcer IVR sebelum memulai percakapan dengan agen.
- Computer Telephony Integration (CTI)
CTI server dan CTI database adalah suatu perangkat yang mengintegrasikan interface antara IVR, PABX, Email, Web Chat, SMS, Fax, dan panggilan ke dalam satu kesatuan yang terintegrasi pada CRM, kemudian menampilkan pesan dalam layar monitor agen (pop up screen).
- Voice Recording
 - i. Voice Recording dapat merekam pembicaraan dalam format digital (format mp3 atau wav) yang memungkinkan untuk diputar ulang secara offline dari perangkat yang mendukung.
 - ii. Voice Recording mampu merekam inbound ataupun outbound calls, yang menggunakan pesawat IP, digital maupun analog serta dapat melakukan sampling perekaman secara random dan terjadwal.

- iii. Voice Recording mampu melakukan beberapa playback secara bersamaan dari PC yang berbeda, serta dapat menghubungkan eksekutif untuk dapat mendengarkan pembicaraan/rekaman secara real time maupun yang dipilih, secara remote melalui telepon.
- iv. Voice Recording dapat melakukan pencarian rekaman secara online berdasarkan nomor telepon, tanggal rekaman, nama agen atau jenis pelayanan yang diberikan: recording, monitoring dan playback dapat dijalankan dari semua PC yang terhubung ke jaringan LAN (fungsi ini hanya dapat dilakukan oleh supervisor/manager yang dilengkapi dengan password).
- v. Voice Recording Backup dapat dilakukan secara reguler setiap minggu.
- vi. Voice Recording Backup dapat tersimpan selama 1 (satu) tahun dalam media penyimpanan seperti tape, DVD-R, dll. Untuk keperluan investigasi hasil rekaman dapat diputar ulang.
- Call Management System (CMS)
 - i. Call Management System/Reporting mampu memonitoring dan melaporkan secara detail aktivitas agen terhadap staf time, login time, logoff time, available time, talk time, after call work time, wrap-up time dan aktivitas lain yang terkait.
 - ii. Call Management System/Reporting mampu memonitoring dan melaporkan terhadap calls offered, answered, queue, drop, abandoned serta memberikan laporan service level dan abandon rate.
 - iii. Call Management System/Reporting mampu menampilkan informasi aktivitas Call Center dan agen secara realtime dengan interval (refresh time) waktu paling lama 5 detik dan dapat disesuaikan dengan kepentingan.
 - iv. Call Management System/Reporting mampu melakukan customized reporting dan melakukan set threshold terhadap beberapa parameter penting seperti abandon call, time allocation, dan service level.
 - v. Call Management System/Reporting mampu menampilkan informasi aktivitas Call Center dan agen secara historical dengan interval waktu paling lama 15 menit dan dapat disesuaikan dengan kepentingan.
 - vi. Call Management System/Reporting mampu menyediakan laporan dalam bentuk grafik, teks atau kombinasi grafik dan teks.
 - vii. Laporan performa Call Center dapat ditampilkan di layar wallboard atau TV yang terbaru secara reguler.
 - viii. Perangkat yang memonitor dan melaporkan secara detail aktivitas agen, aktivitas Call Center, calls offered, answered, queue, abandoned, drop, serta memberikan laporan service level. Laporan ditampilkan dalam bentuk grafik, teks atau kombinasi keduanya dan dapat diakses melalui komputer yang berbeda, remote, atau di layar wallboard.
- Komputer Desktop, Headset

Komputer desktop dilengkapi dengan telepon set yaitu softphone atau telepon berbasis IP yang dilengkapi dengan display dan perangkat

headset. Keperluan komputer desktop disesuaikan dengan kebutuhan SDM yang dibutuhkan untuk kegiatan Call Center ini.

Spesifikasi komputer desktop/laptop:

- Prosesor Core i5
- RAM minimal 4GB
- Hard disk minimal 500GB
- Layar monitor minimal 23 inch
- Web camera

Spesifikasi Headset

- Headset usb dual stereo with mic noise canceling

Untuk mendukung program bekerja dari rumah selama masa pandemi maka penyedia wajib menyediakan laptop, headset, dan jaringan di rumah agen untuk dapat mengakses sistem Call Center Ombudsman RI.

- Perangkat Network

Perangkat yang dimaksudkan di atas adalah meliputi perangkat router dan perangkat switch serta Jaringan LAN sebagai pendukung perangkat komputer desktop, telepon dan headset.

- Aplikasi Contact Center

Aplikasi contact center/CRM merupakan software yang berfungsi sebagai berikut:

- Mengintegrasikan beberapa channel (video, voice, email, medsos, whatsapp, web chat) dalam satu layer untuk kontak dari pelanggan.
- Mencatatkan laporan berikut dengan menyimpan isi percakapan berupa teks.
- Terintegrasi dengan IP PABX untuk dapat menarik data berupa nomor pemanggil, rekaman suara dan rekaman informasi panggilan (waktu masuk, waktu dijawab dan waktu selesai).
- Mampu mencatatkan waktu login dan waktu logoff agen.
- Mampu mencatatkan status presensi agen ke sistem IP PABX.
- Mampu mengirimkan dispatch berupa tiket pengaduan ke backroom Ombudsman RI.
- Mampu menandai suatu kasus pengaduan di database dengan status masih open ticket atau sudah closed ticket.
- Memiliki fitur multichannel seperti voice, sms, email, whatsapp, web chat, dan media sosial.

- Forward dan Conference Call

- i. Penyedia mampu menyediakan fitur forward call ke unit terkait di internal Ombudsman.
- ii. Penyedia mampu menyediakan fitur conference call ke unit terkait di internal Ombudsman

- Toll Free Access

- i. Penyedia mampu memberikan kode akses toll free untuk kanal tambahan lain bagi penelpon yang akan mengakses ke Ombudsman RI untuk berkonsultasi.

- ii. Penyedia dapat menyediakan click to call berupa widget yang dapat terintegrasi dengan website Ombudsman RI sebagai jalur alternatif lain untuk melayani konsultasi dan pengaduan ke Ombudsman yang dapat diterima oleh agen Call Center selain live chat yang telah tersedia di Ombudsman RI.
3. Penyedia membangun sistem interkoneksi dan integrasi antara fasilitas Call Center dengan sistem yang sudah tersedia di Ombudsman RI.
4. Penyedia menyediakan dan mengelola sumber daya manusia yang diperlukan untuk Call Center Ombudsman RI dengan spesifikasi untuk agen layanan Call Center (agent inbound call center) dengan persyaratan:
 - Memiliki pendidikan minimum D3 segala jurusan
 - Pengalaman di bidang layanan Call Center minimal satu tahun instansi pemerintah atau swasta.
 - Memiliki kemampuan untuk berkomunikasi lisan dalam bahasa Indonesia dengan baik, jelas, ramah, dan sopan
 - Memiliki kepribadian yang baik dan mampu untuk menangani complaint
 - Bertanggung jawab, mempunyai inisiatif, motivasi kerja yang tinggi dan memiliki kemampuan berempati
 - Mampu mengoperasikan komputer dan internet
 - Mampu bekerja sama dalam tim
5. Penyedia menyediakan dan mengelola sumber daya manusia yang diperlukan untuk Call Center Ombudsman RI dengan spesifikasi untuk melayani pengaduan dan konsultasi pelayanan publik melalui media sosial, web chat, dan whatsapp business serta kemudian mencatat ke dalam aplikasi SIMPEL. Agen media sosial dengan persyaratan:
 - Memiliki pendidikan minimum D3 segala jurusan
 - Pengalaman di bidang layanan Call Center minimal satu tahun instansi pemerintah atau swasta.
 - Memiliki kemampuan untuk berkomunikasi lisan dalam bahasa Indonesia dengan baik, jelas, ramah, dan sopan.
 - Memiliki kepribadian yang baik dan mampu untuk menangani complaint.
 - Bertanggung jawab, mempunyai inisiatif, motivasi kerja yang tinggi dan memiliki kemampuan berempati.
 - Mampu mengoperasikan komputer dan internet.
 - Mampu bekerja sama dengan tim
6. Kebutuhan operasional layanan Call Center sesuai dengan jam operasional kantor Ombudsman RI, dengan jumlah SDM sebanyak 4 orang untuk call center, whatsapp, web chat, dan media sosial.
7. Penyedia menyediakan fasilitas pelatihan sumber daya manusia yang akan mengoperasikan dan mengelola layanan Call Center Ombudsman RI.
8. Penyedia mengelola nomor akses tunggal, yang unik, mudah diingat, dan sedapat mungkin merepresentasikan Ombudsman RI.
9. Penyedia membuat rencana kegiatan dan jadwal pelaksanaan implementasi dengan batas waktu yang telah ditetapkan oleh Ombudsman RI.
10. Ombudsman RI akan membangun dan mengembangkan layanan Call Center Ombudsman RI untuk layanan inbound dengan mekanisme sewa.

11. Call dari masyarakat akan ditangani oleh infrastruktur Call Center yang disediakan oleh penyedia.
12. Alur penanganan permintaan informasi dari masyarakat untuk penanganan layanan Call Center Ombudsman RI terdiri dari:
 - Call Center akan menerima call dari masyarakat di seluruh Indonesia melalui announcement.
 - Call yang bersifat pemberian informasi secara otomatis sebagian akan dilayani oleh announcement.
 - Call yang bersifat pemberian informasi secara manual akan diteruskan kepada agen Call Center.
 - Selain menangani Inbound Call, layanan Call Center Ombudsman RI juga akan menangani permintaan informasi serta pengaduan/keluhan yang disampaikan melalui akun media sosial (Whatsapp Business) resmi yang dimiliki dan dikelola oleh Ombudsman RI atau video conference untuk keperluan tatap muka seperti loket virtual.
 - Permintaan informasi serta pengaduan atau keluhan yang masuk melalui inbound call, kana! whatsapp business untuk dicatat dalam SIMPEL dan khusus laporan pengaduan meneruskan kepada Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat (KU Dumas) dalam bentuk formulir penerimaan laporan.
 - Tindak lanjut agen untuk setiap pengaduan atau keluhan yang diterima adalah dengan melakukan pengisian formulir laporan pada aplikasi CRM/Call Center yang sudah disediakan.
 - Kegiatan operasional layanan Call Center Ombudsman RI akan menggunakan sistem aplikasi yang akan disediakan oleh penyedia dan Ombudsman.
13. Penyedia menyediakan agen untuk Call Center, yang memiliki job desc sebagai berikut:
 - Sebagai operator Call Center Ombudsman: telepon (137, 021 22513737, 52960894- 95), Whatsapp Business (082137373737), tol free akses 0-800-1 -137-137 web chat, email, dan media sosial
 - Mendistribusikan telepon kepada pihak-pihak yang dituju (extension).
 - Memberikan informasi terkait laporan/pengaduan masyarakat dan mencatat dalam aplikasi SIMPEL.
 - Menerima laporan pengaduan masyarakat dan mencatat dalam formulir penerimaan laporan serta mendistribusikannya ke Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat.
 - Merespons konsultasi, permintaan informasi, dan laporan pengaduan dari masyarakat melalui whatsapp, web chat, dan media sosial serta mencatat dalam aplikasi SIMPEL.
 - Menjadi penghubung antara KU Dumas dengan pelapor dalam hal pemberian informasi dan permintaan kelengkapan data melalui whatsapp, web chat, dan kanalkanal pendukung lain.
 - Melakukan koordinasi dengan pihak terkait di internal Ombudsman RI mengenai pertanyaan yang bersifat khusus.
 - Mendokumentasikan pertanyaan dan jawaban yang bersifat khusus.



Setiap masyarakat yang sudah berinteraksi dengan layanan call center memiliki interaction history yang berisi waktu, channel interaksi/bagian, bahkan isi pesan interaksi. Data-data interaksi kemudian disimpan di dalam database. History interaction dapat disimpan secara berkala dan diekstrak ke dalam file excel. Sistem yang dimaksudkan di atas, harus memiliki kemampuan-kemampuan umum sebagai berikut:

- **Compatibility**
Sistem yang dibangun harus memiliki kemampuan untuk berintegrasi dengan sistem lain yang sudah ada di Ombudsman RI
- **Virtual**
Sistem yang dibangun harus memiliki kemampuan untuk berintegrasi dengan sistem lain yang sudah ada di Ombudsman RI
- **Fleksibel**
Sistem mampu menangani dan terintegrasi untuk kebutuhan bekerja dari rumah apabila Sistem mampu menangani dan terintegrasi untuk kebutuhan bekerja dari rumah apabila
- **User Friendly**
Sistem harus mampu dimengerti dan dioperasikan oleh setiap personil yang ada di Ombudsman RI termasuk juga di dalamnya adalah pada proses pemeliharaan sistemnya.

17. Penyedia menyediakan dan mengelola omnichannel.

Omnichannel memungkinkan pelanggan untuk memilih saluran yang paling sesuai dengan preferensi dan kebutuhan mereka. Sehingga memberikan fleksibilitas dan kenyamanan. Informasi pelanggan juga diintegrasikan di seluruh saluran. Sehingga Ombudsman dapat memberikan pengalaman yang personal dan relevan. Omnichannel bermanfaat untuk:

- Mengatasi pertanyaan atau masalah pelanggan dengan cepat
- Isi pesan yang dapat dipersonalisasi

- Meningkatkan produktivitas dan efisiensi *Customer Service*



18. Penyedia menyediakan dan mengelola chatbot AI

Chatbot yang didukung oleh AI mampu menyelesaikan tugas yang lebih kompleks daripada *Rule Based Chatbot*. Jenis *chatbot* ini pada umumnya lebih canggih, interaktif, mampu belajar dari pola dan pengalaman sebelumnya. Kelebihan *chatbot* AI adalah sebagai berikut:

- *Chatbot* dapat memahami kesalahan ketik dan kesalahan tata bahasa, sehingga masih dapat menjawab pertanyaan dengan baik.
- *Chatbot* jenis ini akan terus berubah atau meningkat tanpa banyak bantuan lebih lanjut.
- Percakapan dengan pelanggan akan terasa jauh lebih alami dan seperti manusia. Manfaat dari chatbot AI:
 - Selalu Siap Sedia Selama 24 Jam Nonstop
 - Keamanan Data dan Pelaporan Pelanggan
 - Dapat Meningkatkan Kualitas *Customer Experience*
 - Mampu Menghemat Waktu Pelanggan



I. PENUTUP

Demikian Spesifikasi Teknis Pengadaan Belanja Jasa Pengelolaan Call Center ini disusun, agar dapat menjadi panduan bagi Penyedia.