


**TERM OF REFERENCE**  
**NOMOR 4020.044/3100/1220/E.3/IX/2021**  
**tentang**  
**Penggunaan Aplikasi Chatbot PANDI**



**PENGELOLA NAMA DOMAIN INTERNET INDONESIA**


The Icon Business Park unit L1-L2  
BSD City, Tangerang, Indonesia  
15345

[www.pandi.id](http://www.pandi.id)

<p>PANDI .id REGISTRY</p> 	<p>TERM OF REFERENCE TENTANG “Penggunaan Aplikasi Chatbot PANDI”</p>		
<p>Docs No : 4020.044/3100/1220/E.3/IX/2021</p>	<p>Versi: 01</p>	<p>Dated: 23 Agustus 2021</p>	<p>Page(s) : 1 of 6</p>

**CATATAN PERUBAHAN**

TANGGAL	VERSI	DESKRIPSI PERUBAHAN
23 Agustus 2021	01	-

PANDI .id REGISTRY			
		TERM OF REFERENCE TENTANG “Penggunaan Aplikasi Chatbot PANDI”	
Docs No : 4020.044/3100/1220/E.3/IX/2021	Versi: 01	Dated: 23 Agustus 2021	Page(s) : 2 of 6

**LEMBAR PENGESAHAN**

Telah disetujui oleh:




Telah ditandatangani secara elektronik oleh

**Mohamad Shidiq Purnama**  
CRO


Tanggal: 02 Sep 2021 16:24:36

**Mohamad Shidiq Purnama**  
Kepala Operator Registri

<p>PANDI .id REGISTRY</p> 	<p>TERM OF REFERENCE TENTANG “Penggunaan Aplikasi Chatbot PANDI”</p>		
<p>Docs No : 4020.044/3100/1220/E.3/IX/2021</p>	<p>Versi: 01</p>	<p>Dated: 23 Agustus 2021</p>	<p>Page(s) : 3 of 6</p>

## **DAFTAR ISI**

- Lembar Pengesahan**
- I. Latar Belakang**
- II. Objektif dan Deskripsi**
  - A. Objektif
  - B. Fungsi/Layanan
  - C. Alur proses
- III. Logistik dan Waktu**
- IV. Narahubung**

<p>PANDI .id REGISTRY</p> 	<p>TERM OF REFERENCE TENTANG “Penggunaan Aplikasi Chatbot PANDI”</p>		
<p>Docs No : 4020.044/3100/1220/E.3/IX/2021</p>	<p>Versi: 01</p>	<p>Dated: 23 Agustus 2021</p>	<p>Page(s) : 4 of 6</p>

## I. Latar Belakang

PANDI (Perkumpulan Pengelola Nama Domain Internet Indonesia) sebagai Registri Nama Domain Tingkat Tinggi Indonesia telah mengemban amanat pengelolaan Nama Domain .id sejak tahun 2006.

Sebagai registri nama domain, PANDI melayani pelanggan baik secara Daring/Luring. Oleh karenanya PANDI membutuhkan platform chatbot dan saluran omnichannel yang berkualitas untuk berbagai aktivitas bisnis mulai dari pemasaran produk, hingga pengumpulan data perilaku konsumen melalui media sosial dan aplikasi pesan.

Hal inilah yang melatar belakangi penyusunan TOR untuk menjadi landasan pengadaan aplikasi dalam layanan Helpdesk PANDI


## II. Objektif dan Deskripsi

### a. Objektif

Dalam rangka upaya pengembangan pelayanan PANDI untuk mendukung pelayanan 24/7.

Manfaat chatbot dan dasbor omnichannel dari sisi pelanggan :

1. Mendapatkan respon yang lebih cepat,  
Chatbot akan merespon pertanyaan pelanggan seketika, setelah chat dikirimkan melalui saluran omnichannel. Sehingga pelanggan tidak perlu menunggu waktu pelayanan yang lama
2. Mendapatkan pelayanan instan 24/7. Pelanggan tidak perlu lagi menunggu antrian tiket atau menunggu jam operasional tertentu.
3. Mendapatkan jasa Maintenance selama menggunakan aplikasi.

<p>PANDI .id REGISTRY</p> 	<p>TERM OF REFERENCE TENTANG “Penggunaan Aplikasi Chatbot PANDI”</p>		
<p>Docs No : 4020.044/3100/1220/E.3/IX/2021</p>	<p>Versi: 01</p>	<p>Dated: 23 Agustus 2021</p>	<p>Page(s) : 5 of 6</p>

**b. Fungsi/Layanan**


Aplikasi harus memiliki fitur sebagai berikut:

1. Portal User

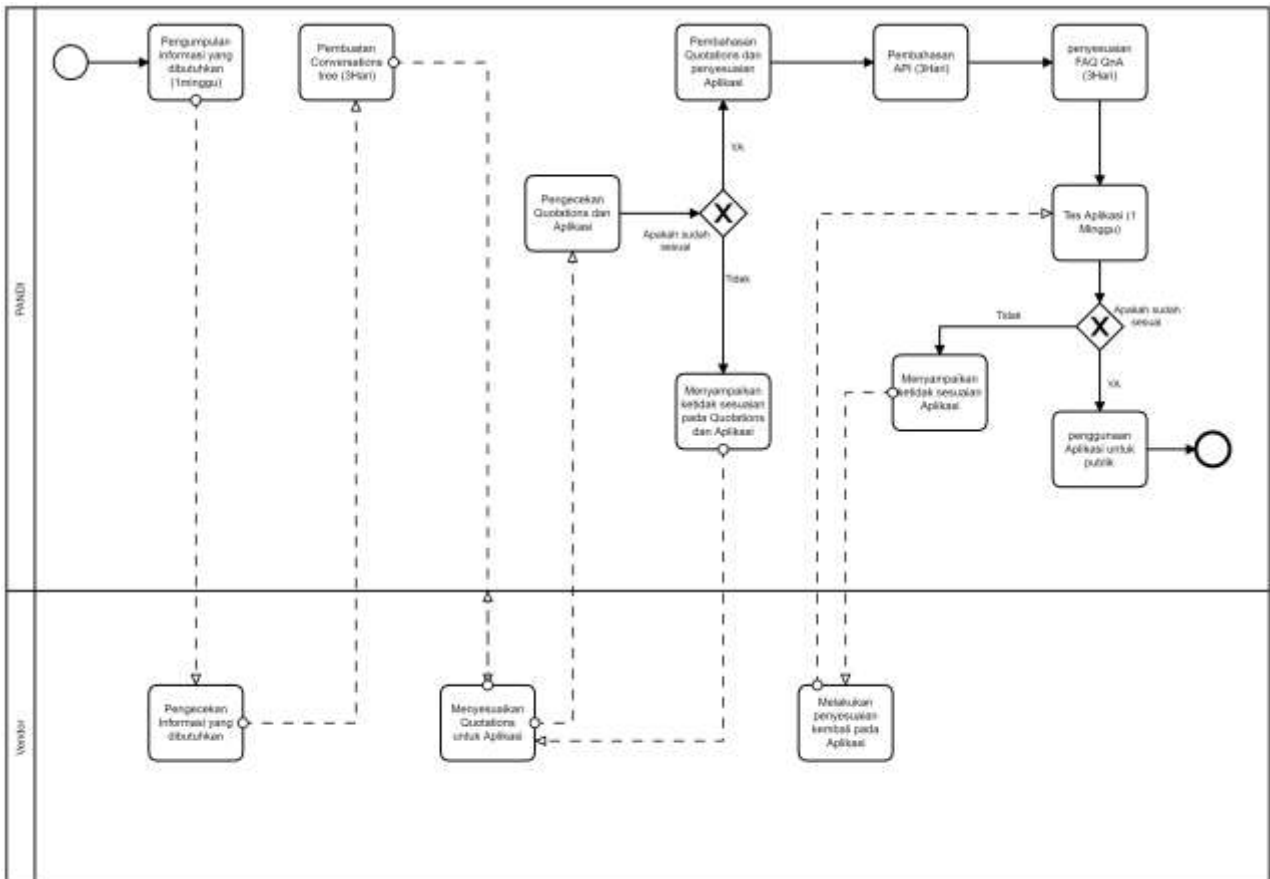
- a. Pengelolaan Dashboard
- b. Pengelolaan Whatsapp API yang terhubung Sistem Ticketing
- c. Berlangganan layanan Aplikasi
- d. Pengelolaan layanan helpdesk 24/7
- e. Notifikasi yang terhubung dengan email [helpdesk@pandi.id](mailto:helpdesk@pandi.id)


2. API Portal Admin

- a. Pengelolan User dan Admin
- b. Pengelolaan Whatasapp API
- c. Pengelolaan API Twitter, Instagram, Telegram, Email, Livechat, dan Telepon

<p>PANDI .id REGISTRY</p> 	<p>TERM OF REFERENCE TENTANG “Penggunaan Aplikasi Chatbot PANDI”</p>		
<p>Docs No : 4020.044/3100/1220/E.3/IX/2021</p>	<p>Versi: 01</p>	<p>Dated: 23 Agustus 2021</p>	<p>Page(s) : 6 of 6</p>

### 3. Alur proses Aplikasi



<p>PANDI .id REGISTRY</p> 	<p>TERM OF REFERENCE TENTANG “Penggunaan Aplikasi Chatbot PANDI”</p>		
<p>Docs No : 4020.044/3100/1220/E.3/IX/2021</p>	<p>Versi: 01</p>	<p>Dated: 23 Agustus 2021</p>	<p>Page(s) : 6 of 6</p>

### III. Logistik dan Waktu

1. Lokasi: Pengerjaan tidak memerlukan kehadiran fisik. Namun, pengembang bersedia hadir secara daring dan luring untuk rapat;
2. Durasi: Penugasan akan dilakukan dalam waktu 90 hari kerja;

### IV. Narahubung

Helpdesk PANDI  
Telp/WA : +62 21 30055777  
Email : [Helpdesk@pandi.id](mailto:Helpdesk@pandi.id)