

Pengaturan Asisten AI WhatsApp Anda

Kami akan menggunakan jawaban Anda untuk membangun pengetahuan Asisten AI Anda: jam operasional, harga, aturan pemesanan, dan respons keselamatan. Asisten AI tidak akan melakukan diagnosis dan tidak akan menggantikan peran dokter. Staf klinik Anda dapat mengambil alih percakapan yang sama kapan saja.

Cara mengisi formulir ini: 1. Jika dokumen sudah menjawab suatu pertanyaan, kirim dokumen itu. Jangan mengetik ulang informasinya. 2. Tulis jawaban hanya jika tidak ada dokumen yang mencakup pertanyaan itu. 3. Jika ada yang tidak berlaku untuk Anda, mohon tulis N/A. 4. Jika Anda tidak memberikan jawaban, kami akan menghubungi Anda langsung untuk menanyakannya. AI tidak akan menjawabnya untuk Anda.

Formulir daring ini terdiri dari 5 halaman singkat. Halaman 1: Tentang Anda. Halaman 2: Informasi Dasar (A sampai E). Halaman 3: Informasi Lanjutan (F sampai I). Halaman 4: Booking dan Pembayaran (J sampai N). Halaman 5: Informasi Khusus (O sampai Q).

Sistem tidak akan aktif di WhatsApp Anda sampai Anda melakukan pembayaran dan akun Meta Anda terhubung ke nomor WhatsApp Business milik Anda sendiri.

Baris boleh N/A. Kosong artinya Asisten AI akan menyerahkannya ke tim Anda. Asisten tidak akan menebak.

Nama klinik: _____

Apa jenis usaha Anda?: _____

Jika lainnya, mohon jelaskan: _____

Nama Anda: _____

Jabatan Anda: _____

Nomor WhatsApp yang bisa kami hubungi terkait formulir ini: _____

Tanggal: _____

BAGIAN 1. Apa yang kami butuhkan untuk memulai

Berikut ini adalah beberapa hal yang benar-benar kami butuhkan untuk membangun sistem.

A. Informasi dasar

1. Dengan nama apa tamu Anda mengenal Anda (nama yang mereka lihat di Google, Instagram, atau depan pintu klinik Anda)?

2. Wilayah dan alamat lengkap apa yang Anda ingin bagikan kepada tamu?

3. Apakah Anda memiliki pin Google Maps, atau petunjuk arah yang dapat membantu tamu menemukan lokasi Anda (parkir, unit mana, lantai berapa)?

4. Nomor WhatsApp apa yang saat ini digunakan tamu untuk menghubungi Anda? (Kami tidak akan mengubah atau memindahkan nomor ini. Nomor ini tetap milik Anda.)

5. Nama apa yang akan muncul di nomor WhatsApp baru Anda? (Ini sebaiknya nama klinik Anda, bukan nama acak seperti "Lana" atau "AI".)

6. Apakah Anda ingin Asisten AI Anda mulai berbicara dalam Bahasa Inggris atau Bahasa Indonesia?

B. Jam operasional

7. Hari dan jam berapa Anda buka? Mohon sertakan jam istirahat (jika ada), dan beri tahu kami jika situs web Anda mencantumkan jam yang berbeda dari praktiknya. Kami akan menggunakan jam yang Anda berikan di sini.

8. Apakah ada tanggal dalam 8 minggu ke depan saat Anda akan tutup (misalnya, Hari Raya Nyepi, atau penutupan pribadi)?

C. Siapa yang menjawab chat

Setiap tamu akan berada dalam satu chat yang sama. Staf Anda akan membalas percakapan tersebut dari layar bersama, bukan dari WhatsApp pribadi, jadi kami perlu tahu siapa yang akan memantaunya.

9. Siapa yang akan mengambil alih chat ketika tamu membutuhkan orang sungguhan? Mohon berikan nama depan dan nomor WhatsApp mereka. Jika ini melibatkan tim, tidak masalah. Cukup beri tahu kami siapa yang menjadi urutan pertama.

10. Seberapa cepat permintaan tamu harus dikonfirmasi setelah dilihat oleh tim Anda (misalnya, "dalam 2 jam")? Permintaan baru menjadi booking resmi setelah disetujui oleh tim Anda, jadi tamu sebaiknya tidak menunggu terlalu lama tanpa kepastian.

D. Layanan dan harga Anda (minimal 4)

Mohon gunakan mata uang IDR, dan berikan satu baris per layanan. Contoh: Hangover Reset dasar | 45-120 menit | 1.250.000 | untuk wisatawan | tidak cocok untuk ibu hamil. Jika Anda memiliki lebih banyak layanan, silakan lanjutkan. Masih ada ruang hingga 12 layanan di Bagian 2, Bagian I.

11. Layanan 1: nama, durasi, harga, untuk siapa, dan catatan tambahan.

12. Layanan 2: nama, durasi, harga, untuk siapa, dan catatan tambahan.

13. Layanan 3: nama, durasi, harga, untuk siapa, dan catatan tambahan.

14. Layanan 4: nama, durasi, harga, untuk siapa, dan catatan tambahan.

E. Apa yang harus AI katakan dalam keadaan darurat

Asisten AI Anda tidak boleh mendiagnosis tamu, menyarankan obat, atau membagikan hasil laboratorium. Silakan baca masing-masing saran dan ubah agar terdengar seperti gaya bicara Anda, atau cukup beri tahu kami "ini sudah sesuai."

15. Jika tamu menggambarkan kesulitan bernapas yang parah atau nyeri dada, apa yang harus dikatakan Asisten AI? Saran: "Ini terdengar mendesak. Saya tidak dapat memberikan saran mengenai hal ini melalui chat. Mohon hubungi [kontak darurat] atau segera ke Unit Gawat Darurat (UGD) terdekat. Saya juga akan langsung memberi tahu tim medis kami." Versi Anda, atau "ini sudah sesuai":

Asisten AI WhatsApp | lembar informasi klinik

16. Jika tamu menyebutkan pingsan, pendarahan hebat, darah pada muntahan atau tinja, kejang, tanda-tanda stroke, atau reaksi alergi parah, apa yang harus dikatakan Asisten AI? Saran: "Ini membutuhkan penanganan medis segera yang tidak dapat saya berikan melalui chat. Mohon segera ke Unit Gawat Darurat terdekat atau hubungi [kontak darurat]. Saya akan langsung memberi tahu tim kami." Versi Anda, atau "ini sudah sesuai":

17. Jika tamu menanyakan antibiotik, krim, atau dosis apa yang harus mereka konsumsi, apa yang harus dikatakan Asisten AI? Saran: "Saya tidak dapat merekomendasikan obat atau dosis melalui chat. Itu harus berasal dari dokter. Izinkan saya menghubungkan Anda dengan tim medis kami." Versi Anda, atau "ini sudah sesuai":

18. Apakah Anda setuju bahwa Asisten AI tidak boleh membagikan diagnosis, obat, atau hasil laboratorium melalui WhatsApp dalam kondisi apa pun? (Ya/tidak)

19. Setelah percakapan seperti ini dialihkan ke tim Anda, apakah Asisten AI harus tetap diam sampai tim Anda membalas? (Ya/tidak)

BAGIAN 2. Apa yang perlu kami ketahui

Bagian ini menambahkan detail dan penyempurnaan sembari program AI Anda dibangun.

F. Informasi lebih lanjut tentang klinik Anda

20. Apakah Anda memiliki nama perusahaan resmi (legal) yang berbeda dari nama yang dilihat tamu sehari-hari?

21. Apa alamat situs web Anda?

22. Apa nama akun Instagram Anda, dan apakah ada media sosial lain yang boleh kami bagikan?

23. Apa tautan (link) profil Google Bisnis Anda?

24. Apakah Anda memiliki alamat email publik untuk tamu?

25. Zona waktu apa yang Anda gunakan? WIB / WITA / WIT

G. Informasi lebih lanjut tentang jam operasional

26. Jam berapa waktu terakhir tamu dapat memulai janji temu reguler, tidak termasuk kunjungan on-call di malam hari? Mohon beri tahu kami jika ini berbeda berdasarkan jenis layanan (misalnya, konsultasi dokter, IV, atau pengambilan darah).

Asisten AI WhatsApp | lembar informasi klinik

27. Setelah Anda tutup untuk hari itu, apa yang harus dilakukan Asisten AI? Apakah hanya menjawab pertanyaan umum, menerima permintaan untuk jadwal buka berikutnya, atau menyebutkan bahwa kunjungan on-call tersedia (konfirmasi tetap perlu dilakukan tim Anda)?

28. Apakah Anda menawarkan kunjungan on-call atau kunjungan rumah di malam hari? Jika ya, sampai jam berapa dan berapa biaya tambahannya? Janji temu ini harus dikonfirmasi oleh tim Anda.

29. Pada hari libur nasional, apakah Anda tutup, buka dengan jam lebih pendek, atau buka seperti biasa?

H. Informasi lebih lanjut tentang tim Anda

30. Apakah ada orang kedua yang juga harus memiliki akses ke chat (nama, beserta WhatsApp atau email)? Biasanya dua orang sudah cukup.

31. Pada malam hari dan hari Minggu, siapa yang menangani chat: orang yang sama, orang lain, atau apakah Asisten AI sebaiknya hanya menjawab pertanyaan umum sampai ada anggota tim yang menjawab?

32. Apakah ada dokter atau terapis yang boleh disebutkan namanya oleh Asisten AI kepada tamu? Mohon berikan nama depan dan hari mereka biasanya bekerja.

I. Layanan lain dan harga

Hingga total 12 layanan, termasuk yang sudah disebutkan di Bagian 1.

33. Layanan tambahan: nama, durasi, harga, peruntukan, dan catatan tambahan.

34. Layanan tambahan: nama, durasi, harga, peruntukan, dan catatan tambahan.

35. Layanan tambahan: nama, durasi, harga, peruntukan, dan catatan tambahan.

36. Layanan tambahan: nama, durasi, harga, peruntukan, dan catatan tambahan.

37. Layanan tambahan: nama, durasi, harga, peruntukan, dan catatan tambahan.

38. Layanan tambahan: nama, durasi, harga, peruntukan, dan catatan tambahan.

39. Layanan tambahan: nama, durasi, harga, peruntukan, dan catatan tambahan.

40. Layanan tambahan: nama, durasi, harga, peruntukan, dan catatan tambahan.

41. Layanan bernama lain yang belum tercantum (tetap menghitung ke total 12).

Asisten AI WhatsApp | lembar informasi klinik

42. Jika tamu meminta melihat seluruh menu Anda, kami dapat mengirimkan gambar JPEG dari daftar harga resmi Anda. Bisakah Anda menyediakan gambar tersebut untuk kami? (Ada tempat untuk mencatat ini di akhir, dalam daftar periksa dokumen kami.)

43. Jika harga Anda di Instagram atau situs web berbeda dari yang berlaku di WhatsApp, mana yang harus kami ikuti: apakah keduanya selalu sama, atau WhatsApp yang paling akurat?

44. Apakah ada layanan yang harganya tidak ingin Anda tetapkan secara pasti, dan sebaiknya Asisten AI mengatakan "izin cek dengan tim dulu"?

45. Kapan sebaiknya Asisten AI menawarkan harga paket, bukan harga per layanan tunggal?

J. Cara kerja pemesanan

46. Apakah Anda menerima pelanggan tanpa janji (walk-in), hanya dengan janji temu, atau keduanya?

47. Bisakah tamu melakukan janji temu di hari yang sama? Jika ya, apakah ada batas waktunya?

48. Berapa lama durasi slot janji temu biasanya: 15, 20, atau 30 menit, atau durasi lain?

49. Sebelum kami mencatat permintaan tamu, informasi apa lagi yang kami butuhkan selain nama, jenis layanan, apakah di klinik atau di rumah mereka, serta hari dan jam?

50. Apakah Anda memerlukan deposit uang untuk pemesanan? Jika ya, berapa jumlahnya, dan kapan harus dibayarkan?

51. Apa kebijakan pembatalan Anda? Berapa lama pemberitahuan yang dibutuhkan, apakah ada biaya, dan seberapa ketat ini diberlakukan?

52. Apakah ada yang perlu dibawa atau dipersiapkan tamu sebelum kunjungan pertama mereka (KTP atau paspor, hasil tes sebelumnya, puasa, atau lainnya)?

53. Apakah ada batas usia minimum untuk layanan tertentu? Jika tamu di bawah usia tersebut, haruskah kami menolak, tetap menjadwalkan, atau mengalihkan keputusan kepada staf Anda?

54. Apakah ada hal yang tidak boleh dijanjikan oleh Asisten AI kepada tamu?

K. Cara tamu membayar Anda

Bagian ini menjelaskan apa yang harus disampaikan Asisten AI kepada tamu yang bertanya cara membayar kunjungan mereka.

Asisten AI WhatsApp | lembar informasi klinik

55. Bagaimana cara tamu dapat membayar: tunai, kartu, QRIS, transfer bank, atau membayar di muka? Mohon jelaskan dengan kata-kata Anda sendiri.

56. Jika tamu bertanya tentang asuransi, haruskah mereka tetap membayar di muka, atau apakah Anda bekerja sama dengan penyedia asuransi tertentu? Jika ya, mohon sebutkan namanya. Kami tidak ingin Asisten AI mengatakan "kami menerima asuransi" tanpa bisa menyebutkan asuransi mana saja.

57. Apakah tamu menerima kwitansi atau invoice? Jika ya, apakah ini bisa dikirim oleh Asisten AI, atau hanya oleh staf front desk Anda?

L. Kunjungan rumah, vila, dan panggilan video

Tulis N/A jika Anda hanya menerima tamu di klinik.

58. Apakah Anda menawarkan kunjungan ke rumah tamu? Jika ya, area mana saja yang Anda layani?

59. Berapa biaya tambahan untuk kunjungan rumah: untuk satu tamu, dua tamu, dan setiap tamu tambahan setelahnya? (Ini di luar harga perawatan itu sendiri.)

60. Apakah ada perkiraan waktu tempuh yang ingin Anda sampaikan kepada tamu (misalnya, "sekitar satu jam")?

61. Apakah Anda menawarkan konsultasi melalui panggilan video? Jika ya, berapa harganya? (Mohon jangan sampaikan bahwa ini gratis kecuali Anda bisa menjelaskan dengan tepat kapan ketentuan itu berlaku.)

BAGIAN 3. Informasi pelengkap

Detail ini membantu setelah program Anda sudah berjalan.

M. Setelah kunjungan tamu

62. Bolehkah hasil laboratorium atau rekam medis dikirim melalui WhatsApp, atau sebaiknya Asisten AI meminta tamu datang langsung? Apakah hal ini hanya boleh ditangani AI atau harus oleh staf Anda secara langsung?

63. Jika tamu perlu berpuasa atau melakukan persiapan sebelumnya, bolehkah Asisten AI mengirimkan instruksinya langsung, atau ini harus dari staf Anda?

64. Apakah Anda ingin Asisten AI mengirimkan pesan terima kasih singkat setelah kunjungan dikonfirmasi?

65. Jika tamu tidak hadir pada janji temunya, apakah Anda ingin pesan dikirimkan kepada mereka, atau staf Anda yang akan menanganinya sendiri?

N. Pengingat janji temu

Ini hanya berkaitan dengan pesan seputar pemesanan. Mengirim promosi atau mengelola daftar kontak bukan bagian dari layanan ini.

Asisten AI WhatsApp | lembar informasi klinik

66. Apakah Anda ingin Asisten AI mengirimkan pesan WhatsApp ke tamu saat staf Anda mengonfirmasi suatu permintaan? (Kami sarankan ya, sebagai standar.)

67. Apakah Anda ingin Asisten AI mengirimkan pesan ke tamu saat staf Anda membatalkan suatu permintaan?

68. Apakah Anda ingin pengingat dikirim sehari sebelumnya, atau pada pagi hari janji temu? Jika ya, bagaimana sebaiknya kata-katanya?

69. Apakah ada pesan otomatis lain yang Anda inginkan (seperti petunjuk arah, atau instruksi puasa)?

O. Jika Anda adalah klinik medis atau dokter umum

Mohon hanya jawab bagian di bawah ini yang sesuai dengan jenis usaha yang telah Anda sebutkan sebelumnya. Bagian lainnya boleh dilewati sepenuhnya.

70. Mana saja dari berikut ini yang benar-benar Anda tawarkan: vaksin perjalanan, pemeriksaan kesehatan menyelam, layanan kesehatan korporat, atau perawatan untuk anak-anak?

71. Untuk pemeriksaan darah, apakah Anda memiliki paket khusus dengan harga tetap, atau sebaiknya tamu menemui dokter umum terlebih dahulu jika mereka belum yakin apa yang mereka butuhkan?

72. Untuk pemeriksaan PMS (penyakit menular seksual) atau kesehatan seksual, bolehkah Asisten AI menyebutkan harga, atau ini sebaiknya ditangani langsung oleh tim Anda?

O. Jika Anda adalah klinik gigi

73. Apakah Anda menawarkan pembersihan karang gigi, penambalan, pemutihan gigi, konsultasi implan, penanganan nyeri darurat, atau perawatan untuk anak-anak? (Lewati yang sudah Anda cantumkan di Bagian D atau I.)

74. Apakah Anda perlu melakukan rontgen sebelum memberikan estimasi harga kepada tamu?

75. Jika tamu mengalami keadaan darurat gigi pada hari yang sama, jam berapa Anda dapat menerima mereka, dan apakah ada biaya tambahan?

76. Jika tamu datang untuk veneer atau implan, berapa hari yang sebaiknya mereka perlu tunggu sebelum aman untuk tidak konsultasi ulang?

O. Jika Anda adalah klinik IV, wellness, atau kecantikan

77. Bisakah Anda menyebutkan nama-nama spesifik infus (drip) dan perawatan wajah Anda, yang lebih spesifik (bukan hanya "IV, 1,5-2 juta")?

78. Jika tamu sedang hamil, memiliki kondisi jantung, sedang mengonsumsi antibiotik, atau di bawah usia 18 tahun, bolehkah Asisten AI tetap menjadwalkan, menolak, atau mengalihkan kepada tim Anda?

79. Apakah selalu ada dokter di tempat, hanya pada jam-jam tertentu, atau biasanya hanya perawat?

80. Apakah ada kondisi atau situasi lain yang perlu kami ketahui sebagai hal yang tidak cocok untuk perawatan Anda?

P. Beberapa contoh nyata dari tamu Anda

81. Bisakah Anda menyalin (copy paste) 3 pesan WhatsApp asli dari tamu minggu ini? (Mohon hapus nama mereka terlebih dahulu.) Ini membantu kami menyesuaikan gaya bahasa yang sudah familiar bagi tamu Anda.

Q. Hal lain yang belum kami tanyakan

Apakah ada hal lain yang perlu kami ketahui: pengecualian khusus, tamu VIP, hal-hal yang tidak ingin Anda tawarkan, kata kunci khusus yang Anda gunakan, nama pemasok, catatan tentang Nyepi, panggilan akrab staf Anda, patokan lokasi terdekat seperti "sebelah Kimia Farma," atau hal lain yang akan Anda sampaikan kepada resepsionis baru pada hari pertamanya?

Dokumen yang dapat Anda bagikan

Dokumen yang sudah menjawab suatu pertanyaan sudah cukup. Centang yang akan Anda unggah, lalu tekan Unggah. Gambar, PDF, Word, dan format lain diterima. Anda tidak perlu mengirim semuanya dari daftar ini. Jika Anda punya dua versi hal yang sama, beri tahu kami mana yang berlaku. Semuanya dijaga kerahasiaannya khusus untuk klinik Anda.

Informasi publik dan menu Anda

- ☐ Alamat situs web Anda
- ☐ Tautan atau tangkapan layar profil Google Bisnis Anda
- ☐ Sorotan Instagram atau unggahan harga (mohon beri tahu kami jika ini sudah tidak berlaku)
- ☐ Daftar harga Anda saat ini (JPEG paling ideal, tetapi PDF juga tidak masalah)
- ☐ Menu perawatan, IV, atau gigi Anda
- ☐ Paket pemeriksaan darah atau laboratorium
- ☐ Foto tampak depan toko/klinik, papan nama, atau peta
- ☐ Versi persegi dari logo Anda (untuk foto profil WhatsApp)
- ☐ Deskripsi singkat satu baris tentang klinik Anda untuk bagian Tentang WhatsApp

Operasional harian dan keselamatan

- ☐ Jadwal jam operasional tercetak, jika berbeda dari yang tercantum di Google

Asisten AI WhatsApp | lembar informasi klinik

- [] Kebijakan Anda untuk kunjungan rumah atau vila
- [] Instruksi puasa atau persiapan kunjungan pertama yang Anda berikan kepada tamu
- [] Formulir persetujuan (consent form) yang sudah Anda berikan kepada tamu
- [] Prosedur darurat atau panduan tanda bahaya Anda, dengan kata-kata Anda sendiri
- [] Daftar vaksin yang Anda tawarkan
- [] Jadwal staf (nama depan dan hari mereka bekerja, tidak perlu nomor identitas)
- [] Dokumen balasan cepat WhatsApp atau FAQ yang sudah Anda gunakan
- [] 3 tangkapan layar percakapan asli dengan tamu, dengan nama yang disamarkan

Legal dan perizinan (opsional)

- [] NIB atau dokumen pendaftaran perusahaan Anda
 - [] Izin operasional klinik Anda, atau SIP/STR dokter yang tercatat
 - [] Syarat dan ketentuan, kebijakan pembatalan, atau pemberitahuan privasi yang sudah Anda berikan kepada tamu
- Hal lain yang dibutuhkan seorang resepsionis baru. Cukup beri tahu kami apa saja.

Cara kami memakai ini

Fakta masuk ke asisten klinik ini. Kolom kosong: kami tanya, kami tidak menebak. WhatsApp live tetap mati sampai pembayaran dan Meta di nomor WhatsApp Business Anda sendiri.