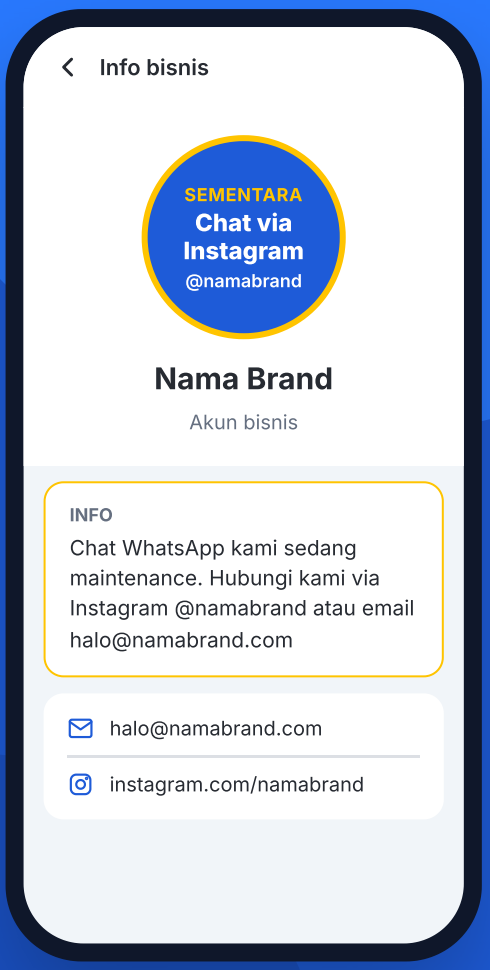
Panduan sementara

Tetap terhubung dengan pelanggan selama maintenance

Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Panduan ini membantu Anda tetap melayani pelanggan lewat channel lain sampai layanan kembali normal.



Isi panduan

01 Siapkan channel chat cadangan

02 Ganti foto dan info profil WhatsApp

03 Ubah profil lewat WhatsApp Manager

04 Arahkan tombol chat di website dan iklan

05 Kabari pelanggan, lalu rapikan setelah normal

Mulai dari langkah 01 dan 02 di 30 menit pertama.

01 Siapkan channel chat cadangan

Pilih 1–3 channel yang paling sering dipakai pelanggan Anda, lalu pastikan ada tim yang siap membalas di sana.

Instagram DM
Balas dari: Aplikasi Instagram atau Inbox Meta Business Suite

Facebook Messenger
Balas dari: Inbox Meta Business Suite

Email
Balas dari: Langsung dari email (Gmail, Outlook, dll.)

Telepon kantor
Balas dari: Nomor telepon atau HP tim CS

WhatsApp cadangan (nomor lain)

Pakai aplikasi WhatsApp Business dengan nomor lain, misalnya nomor tim CS. Nyalakan Pesan salam (Greeting message) dan Pesan tidak di tempat (Away message) supaya pelanggan langsung dapat balasan.

Contoh Pesan salam

Halo Kak, terima kasih sudah menghubungi [Nama Brand]. Untuk sementara, chat kami layani lewat nomor ini. Tim kami akan segera membalas ya.

Perlu diingat: nomor ini tidak punya centang/badge, riwayat chat jadi terpisah, dan jangan dipakai untuk kirim pesan massal karena bisa diblokir.

Sebelum dibagikan ke pelanggan, pastikan

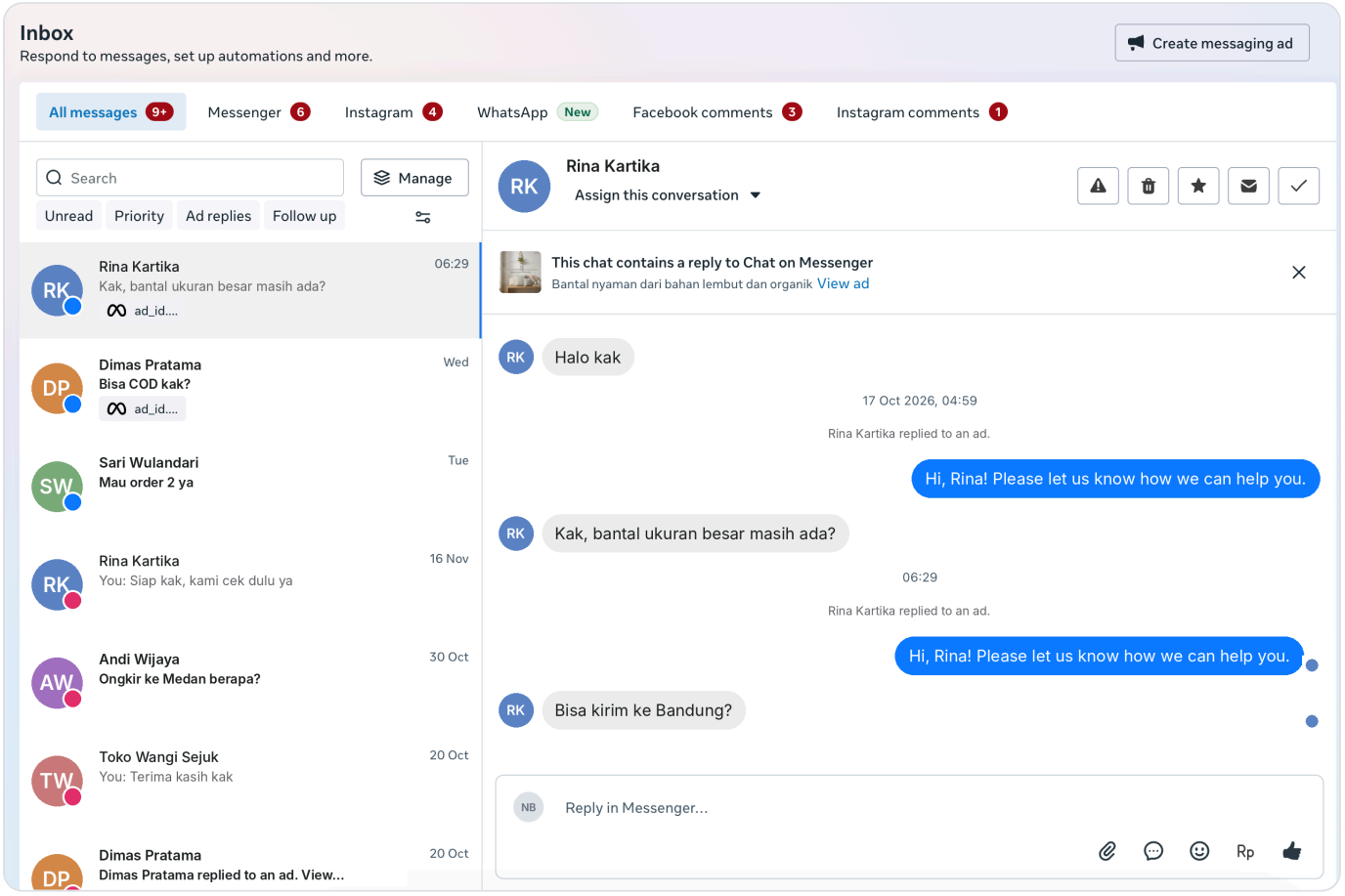
- Ada admin yang siap membalas
- Balasan otomatis sudah aktif
- Username, email, dan nomor sudah dicek ulang

Catatan untuk pengguna WhatsApp Coexistence: Anda tetap bisa membalas chat dari aplikasi WhatsApp Business dengan nomor yang sama. Cara cek: buka aplikasi WhatsApp Business di HP yang terdaftar. Kalau chat masuk masih muncul, berarti nomor Anda sudah pakai Coexistence.

01 Balas IG DM dan Messenger dari satu inbox

Kalau Instagram DM dan Messenger jadi channel cadangan Anda, buka Inbox Meta Business Suite. Chat dari keduanya masuk ke satu tempat, jadi tim tidak perlu buka aplikasinya satu per satu.

business.facebook.com/latest/inbox/all →



Contoh tampilan. Nama dan isi chat hanya ilustrasi.

Login pakai akun Facebook yang punya akses ke Page dan akun Instagram bisnis Anda.

Bagi tugas per agent supaya tidak ada chat yang dibalas dobel.

Tandai chat yang sudah selesai, biar gampang di-follow up setelah normal.

02 Ganti foto dan info profil WhatsApp

Pelanggan yang chat-nya belum dibalas biasanya akan cek profil Anda. Pastikan dari situ mereka langsung tahu harus hubungi ke mana.

Foto profil: tambahkan info channel sementara

Ukuran	**Persegi, min. 640 × 640 px**
Format	**JPG atau PNG**
Ukuran file	**Maks. 5 MB**
Teks	**3–5 kata, di tengah, kontras tinggi**

Contoh foto profil



"Chat via Instagram @namabrand"



"Sementara hubungi kami via email"



"Info layanan: cek profil kami"

Info profil: tulis kontak yang bisa dihubungi

Info (About) 139 karakter
Satu kalimat singkat ke channel lain

Deskripsi 512 karakter
Pesan lengkap + daftar channel

Email 128 karakter
Email CS yang aktif

Website 2 URL
Link kontak atau media sosial

Link di Info dan Deskripsi **tidak bisa diklik**. Tulis username atau alamat lengkap, dan taruh link di kolom Website.

Contoh teks, tinggal salin

Info (About)

Chat WhatsApp kami sedang maintenance. Hubungi kami via Instagram @namabrand atau email halo@namabrand.com

Deskripsi

Chat WhatsApp kami sedang maintenance untuk sementara. Tim kami tetap siap bantu lewat:
Instagram: @namabrand
Facebook Messenger: m.me/namabrand
Email: halo@namabrand.com
Telepon: (021) xxx-xxxx

Ganti @namabrand, email, dan nomor dengan milik Anda. Hapus channel yang tidak dipakai.

Simpan foto dan teks profil yang sekarang, biar gampang dipasang lagi nanti.

Jangan ganti display name. Perlu review Meta dan tidak bisa langsung dikembalikan.

03 Ubah profil lewat WhatsApp Manager

Selama dashboard Mekari Qontak belum bisa dibuka, profil bisa diubah langsung dari WhatsApp Manager di Meta Business Suite.

Yang perlu disiapkan
Akun Facebook dengan akses admin ke Meta Business Portfolio yang terhubung dengan nomor WhatsApp Business Anda.

1. Buka link ini, lalu login pakai akun yang punya akses admin:
   business.facebook.com/wa/manage/phone-numbers
2. Pilih **Business Portfolio** dan akun WhatsApp Business yang sesuai.
3. Di menu **Phone numbers**, cari nomor Anda, lalu klik **ikon pengaturan** di barisnya.
4. Buka tab **Profile**.
5. Upload foto profil baru, lalu ganti isi kolom **Info, Deskripsi, Email, dan Website** sesuai langkah 02.
6. Klik **Save**. Biasanya langsung berubah, tapi kadang perlu beberapa menit.
7. Cek hasilnya dengan buka profil nomor bisnis Anda **dari HP lain**.

Lihat demo interaktifnya, langkah demi langkah
qontak-activation.storylane.io/share/bd6yuv7hlr4v

Tampilan bisa berbeda
Nama menu di WhatsApp Manager bisa sedikit berbeda tergantung akun Anda.

Jangan ubah display name
Ganti display name harus lewat review Meta.

Belum punya akses?
Minta admin Meta Business di perusahaan Anda, atau hubungi support-qontak@mekari.com.

04 Arahkan tombol chat di website

Banyak pelanggan datang dari tombol chat di website dan link di bio. Arahkan dulu ke channel yang aktif supaya calon pembeli tidak hilang.

SEBELUM

~~Chat via WhatsApp~~

→

SELAMA MAINTENANCE

Chat via Instagram

Ganti link-nya juga, bukan cuma tulisan di tombolnya.

Arahkan ke	Format link	Contoh
Instagram DM	**ig.me/m/**username	ig.me/m/namabrand
Facebook Messenger	**m.me/**nama-page	m.me/namabrand
Nomor WhatsApp cadangan	**wa.me/**62xxxxxxxxx	wa.me/6281234567890
Form kontak	Link halaman form Anda	namabrand.com/kontak

Contoh teks banner di website

Chat WhatsApp kami sedang maintenance. Untuk sementara, hubungi kami lewat DM Instagram @namabrand atau email halo@namabrand.com.

Jangan lupa cek tempat lain yang mengarah ke WhatsApp

Widget Webchat / Live Chat
Sembunyikan dulu, ganti dengan banner berisi kontak lain.

Bio Instagram dan Linktree
Ganti link WhatsApp ke DM atau channel lain.

Google Business Profile
Ganti tombol chat dan nomor kontak.

Tanda tangan email
Ganti nomor WhatsApp di signature tim.

QR di kemasan atau toko
Pasang info channel lain di dekat QR.

Template balasan tim
Pastikan sales dan CS tidak lagi kirim link WhatsApp.

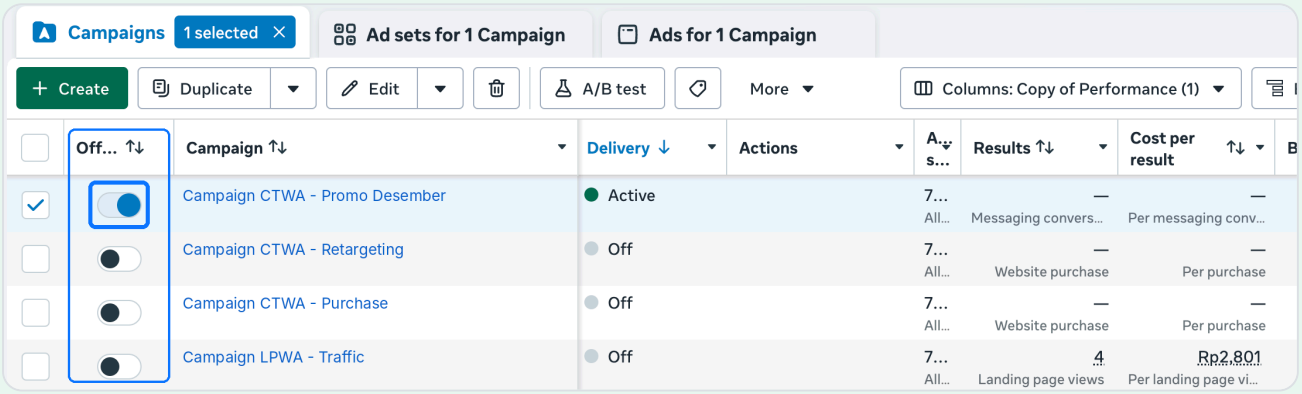
04 Atur iklan Click-to-WhatsApp

Iklan yang mengarah ke WhatsApp tetap menghabiskan budget, padahal chat yang masuk belum bisa dibalas lewat Qontak. Pilih salah satu cara ini.

1 Matikan sementara (pause) campaign — Disarankan

Cara paling aman. **Hasil learning iklan tetap tersimpan**, jadi saat dinyalakan lagi, iklan lanjut dari performa sebelumnya dan tidak mulai dari nol. Budget juga tidak terpakai untuk chat yang belum bisa dibalas.

1. Buka Ads Manager, lalu tab **Campaigns**.
2. Matikan toggle di **kolom kedua** pada campaign Click-to-WhatsApp.
3. Nyalakan lagi setelah layanan Qontak normal.

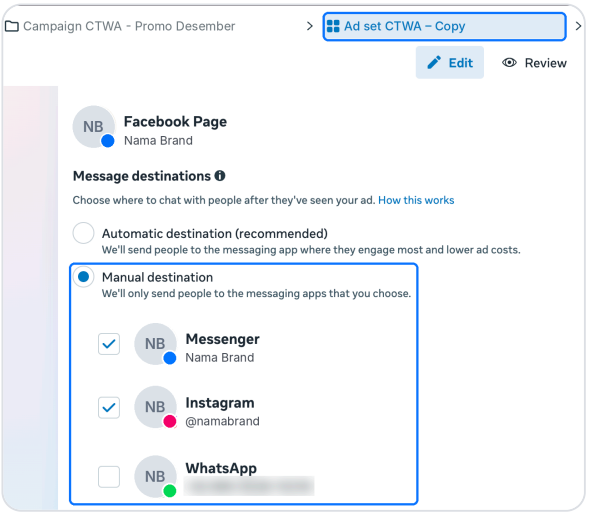


Usahakan jangan di-pause lebih dari 7 hari. Menurut Meta, jeda selama itu bisa membuat iklan masuk fase learning lagi.

2 Duplikat campaign, lalu ganti tujuan chat

Pilih ini kalau iklan harus tetap jalan.

1. Pilih campaign, klik **Duplicate**.
2. Buka ad set hasil duplikat. Di **Message destinations**, pilih **Manual destination**.
3. Centang **Instagram** dan/atau **Messenger**. Bisa juga arahkan ke nomor WhatsApp cadangan atau Instant Form (formulir leads dari Meta).
4. Publish, lalu pause campaign yang lama.



Iklan hasil duplikat dihitung sebagai iklan baru, jadi **mulai lagi dari fase learning** dan performanya bisa turun dulu. Catat iklan yang Anda ubah supaya gampang dikembalikan.

05 Kabari pelanggan, lalu rapikan setelah normal

Tidak semua pelanggan akan cek profil WhatsApp Anda. Sampaikan info yang sama di tempat yang biasa mereka lihat.

Media sosial
Upload post dan story, lalu pin atau simpan di Highlight.

Email
Kabari pelanggan aktif, terutama yang sedang order.

Google Business Profile
Ganti kontak untuk pelanggan yang cari Anda di Maps.

Tim sales dan CS
Arahkan pelanggan ke channel yang sama.

Caption post (feed)

Hai Kak! Untuk sementara layanan chat WhatsApp kami sedang maintenance. Tim kami tetap siap bantu lewat DM Instagram @namabrand, Messenger, atau email halo@namabrand.com. Terima kasih sudah sabar menunggu.

Teks story

Chat WhatsApp sedang maintenance

Hubungi kami di DM Instagram @namabrand

- Pakai kalimat yang sama di semua channel
- Jangan kirim broadcast dari nomor cadangan
- Tidak perlu sebut nama penyedia sistem
- Catat pelanggan yang sudah dibalas lewat channel lain

Setelah layanan normal lagi

- [ ] Pasang kembali foto dan teks profil WhatsApp yang lama
- [ ] Kembalikan tombol chat website dan tampilkan lagi widget Webchat
- [ ] Nyalakan lagi iklan yang di-pause, matikan iklan hasil duplikat
- [ ] Hapus atau update post, story, dan banner info sementara
- [ ] Cek broadcast terjadwal yang tertunda, batalkan yang isinya sudah tidak relevan
- [ ] Follow up pelanggan dari channel lain. Chat WhatsApp yang sudah lewat 24 jam hanya bisa dibalas pakai template.