

BAB 2

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Deskripsi Singkat Perusahaan

WIZ.AI adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang kepuasan pelanggan omnichannel yang didukung oleh kecerdasan buatan (*AI*), yang memungkinkan bisnis global untuk terhubung dengan pelanggan dalam skala besar, memberikan pesan yang tepat pada waktu yang tepat. Solusi WIZ.AI dapat diimplementasikan melalui telepon, obrolan, pesan, dan surel, membantu perusahaan membuat hubungan yang bermakna dengan pelanggan mereka.

WIZ.AI sedang merevolusi industri layanan kepuasan pelanggan dengan menggunakan Kecerdasan Buatan Suara untuk mendigitalisasi proses panggilan masuk dan keluar. Membantu perusahaan terlibat dengan pelanggan dalam skala besar dengan *Talkbots* hiperrealistik yang dapat berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan menggunakan bahasa lisan alami seperti manusia pada umumnya. Target klien WIZ.AI cukup besar dan bisa berasal dari berbagai industri termasuk telekomunikasi, perbankan, asuransi, keuangan, dan *e-commerce*. Teknologi WIZ.AI telah memungkinkan sebuah perusahaan terlibat dengan pelanggan mereka dalam skala besar dan beralih dari pengalaman keterlibatan pelanggan yang reaktif menjadi yang proaktif dengan *ROI (Return Of Investment)* yang jelas untuk bisnis mereka.



Gambar 2.1. Logo Perusahaan WIZ.AI

Perusahaan WIZ.AI telah berdiri sejak Februari 2019 di Singapur dan Cina. Memulai proyek pertama pada Agustus 2019 dan mencapai 30 pegawai pada bulan Desember 2019. Lalu semakin berkembang pada tahun 2020 sehingga

disebut "*Energy Stone Year*" dengan membuka cabang baru di Jakarta dan Manila. Melanjutkan pengembangannya pada tahun 2021 yang disebut sebagai "*Development year*". Pengembangan perusahaan mencapai 10 kali dari pada tahun sebelumnya dan memiliki hingga 150 pegawai serta penambahan cabang baru yang berada di Bangkok. Pada tahun 2022 WIZ.AI telah menambah 5 cabang baru yang berada di Vietnam, Brazil, Malaysia, Mexico, dan Pakistan. Tahun ini disebut sebagai "*Take-Off Year*".

Mencapai tahun 2023, WIZ.AI telah mencapai kepercayaan hingga 300 klien secara global. Menyediakan hingga lebih dari 10 bahasa yang dapat digunakan dalam *talkbot* sesuai dengan keinginan perusahaan misalnya, bahasa inggris, tagalog, portugis dan masih banyak lagi. Pada tahun ini juga WIZ.AI telah mencapai hingga 10 juta telepon secara total dan telah membuka cabang hingga 17 negara.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

2.2.1 Visi Perusahaan WIZ.AI

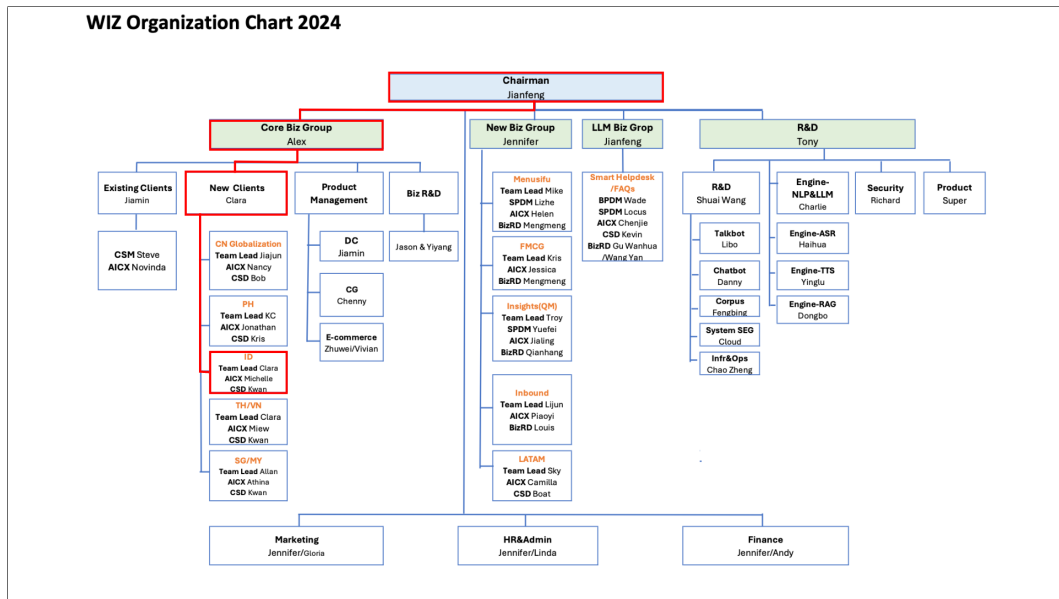
Mengubah kembali Keterlibatan Pelanggan yang Cerdas.

2.2.2 Misi Perusahaan WIZ.AI

Untuk memberdayakan keterlibatan bisnis yang efisien dan efektif dengan percakapan otomatis dan cerdas yang hiper-personalisasi.

2.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Perusahaan WIZ.AI memiliki berbagai divisi dari banyak manca negara yang saling bekerja sama dalam menjalankan sistem operasional perusahaan. Berikut merupakan gambaran dari struktur *CX Design Intern*.



Gambar 2.2. Struktur Organisasi CX Design Intern

Jika dilihat pada gambar 2.2 terlihat bahwa banyak sekali divisi yang bahkan terpecah kembali menjadi beberapa sub divisi. Divisi utamanya terdiri dari 4 bagian yaitu *Core Biz Group*, *New Biz Group*, *LLM Biz Group*, dan *R&D*. Untuk divisi *CX Design Intern* sendiri berada dibawah naungan *Core Biz Group* yang diketuai oleh Alex lalu *New Clients* dengan *team lead* Clara dan *CX ID* dengan menejer Michelle.

