



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

PEKELILING PENDAFTAR

Tarikh : 15 Julai 2019

Bil. 7/2019

Ruj.: UMS/PEND2.1/100-1/7/2

GARIS PANDUAN PENGGUNAAN APLIKASI *BUSINESS WHATSAPP* SEBAGAI KAEDAH BERKOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

1.0 TUJUAN

Pekeliling ini dikeluarkan bagi memaklumkan Garis Panduan Penggunaan Aplikasi *Business WhatsApp* sebagai kaedah berkomunikasi dengan pelanggan Universiti Malaysia Sabah (UMS) iaitu penambahan kepada kaedah sedia ada seperti telefon dan e-mel.

2.0 TAKRIFAN

- 2.1 J/F/P/I/B bermaksud Jabatan/Fakulti/Pusat/Institut/Bahagian di Universiti Malaysia Sabah.
- 2.2 *Business WhatsApp* adalah aplikasi komunikasi dalam bentuk kiriman mesej ringkas yang dibangunkan untuk komunikasi antara sebuah organisasi dengan pelanggannya yang dimuat turun menggunakan peranti komunikasi yang bersesuaian.
- 2.3 *Greeting message* adalah tetapan mesej yang disediakan untuk dihantar secara automatik kepada pelanggan yang menghantar mesej untuk pertama kali atau jika tiada aktiviti penghantaran mesej selama 14 hari.
- 2.4 *Away message* adalah tetapan mesej yang disediakan untuk dihantar secara automatik kepada pelanggan apabila suatu maklum balas terhadap mesej yang dihantar oleh pelanggan tidak dapat dijawab dengan segera.
- 2.5 Pengendali aplikasi *WhatsApp Business* J/F/P/I/B adalah kakitangan yang bertanggungjawab untuk mengendalikan komunikasi dengan pelanggan menerusi aplikasi *WhatsApp Business* J/F/P/I/B tersebut.
- 2.6 Waktu urusan bermaksud waktu operasi pejabat bagi sesebuah organisasi.

3.0 JUSTIFIKASI

- 3.1 Memanfaatkan kemudahan teknologi masa kini untuk kelancaran perhubungan dan komunikasi antara pihak UMS dengan pelanggan.
- 3.2 Inisiatif bagi mengurangkan masalah panggilan telefon tidak dijawab oleh kakitangan semasa waktu bekerja.

4.0 KAEDAH DAN PELAKSANAAN

4.1 Penggunaan Aplikasi *WhatsApp Business* Menggunakan Nombor Telefon Rasmi UMS dan Nombor Telefon Rasmi Jabatan/Fakulti/Pusat/Institut/Bahagian (J/F/P/I/B)

- 4.1.1 Penggunaan aplikasi *WhatsApp Business* yang didaftarkan menggunakan nombor telefon rasmi UMS 088-320000 adalah di bawah tanggungjawab Bahagian Pentadbiran dan Governan, Jabatan Pendaftar manakala penggunaan aplikasi *WhatsApp Business* yang didaftarkan menggunakan nombor telefon rasmi J/F/P/I/B adalah di bawah tanggungjawab J/F/P/I/B itu sendiri.

4.2 Pengendali Aplikasi *WhatsApp Business* J/F/P/I/B

- 4.2.1 Aplikasi *WhatsApp Business* yang didaftarkan menggunakan nombor telefon rasmi UMS dikendalikan oleh telefonis UMS manakala aplikasi *WhatsApp Business* yang didaftarkan menggunakan nombor telefon rasmi JFPiB dikendalikan oleh kakitangan J/F/P/I/B itu sendiri.

4.3 Waktu Urusan Menerusi Aplikasi *WhatsApp Business*

- 4.3.1 Waktu berurusan *WhatsApp Business* adalah mulai jam 8.00 pagi hingga 1.00 tengahari dan mulai jam 2.00 petang hingga 5.00 petang pada hari bekerja.
- 4.3.2 Pelanggan yang menghantar mesej di luar waktu berurusan akan menerima *away message* dan maklum balas atas mesej yang dihantar akan diberikan oleh Pengendali Aplikasi *WhatsApp Business* J/F/P/I/B dalam waktu berurusan yang ditetapkan.

4.4 Maklumat Profil *Business*

- 4.4.1 Profil *Business* adalah bahagian untuk memasukkan alamat, kategori dan deskripsi urusan, emel dan website. Alamat yang tepat hendaklah dimasukkan untuk pengesanan lokasi menerusi *maps*.
- 4.4.2 Maklumat waktu urusan/pejabat membolehkan *away message* dihantar secara automatik apabila pelanggan menghantar mesej di luar waktu urusan/pejabat.

4.5 Kesesuaian Ayat Untuk Mesej Yang Dihantar Secara Automatik

4.5.1 *Greeting message* dengan ayat yang bersesuaian hendaklah dimasukkan terlebih dahulu seperti contoh berikut:

Versi Bahasa Melayu:

"Terima kasih kerana menghubungi Universiti Malaysia Sabah. Sila nyatakan bagaimana kami boleh membantu anda."

Versi English:

"Thank you for contacting Universiti Malaysia Sabah. Please let us know how we may assist you."

4.5.2 *Away message* dengan ayat yang bersesuaian hendaklah dimasukkan terlebih dahulu seperti contoh berikut:

Contoh 1:

Versi Bahasa Melayu:

"Terima kasih atas pesanan anda. Kami tidak dapat memberi maklum balas pada masa ini. Kami akan melayani pesanan anda secepat mungkin."

Versi English:

"Thank you for your message. We're unable to attend to your queries right now but will respond as soon as possible."

Contoh 2:

Versi Bahasa Melayu:

"Terima kasih kerana menghubungi kami. Waktu pejabat Universiti Malaysia Sabah telah berakhir. Kami akan melayani pesanan anda apabila waktu pejabat beroperasi semula."

Versi English:

"Thank you for calling Universiti Malaysia Sabah. We are currently closed. We will attend to your queries once we resume operation."

4.6 Tatacara Pemasangan Aplikasi *WhatsApp Business*

Langkah 1: Pasangkan aplikasi *WhatsApp Business* ke peranti/tablet/laptop.

Langkah 2: Buka tetapan aplikasi *WhatsApp Business* untuk pendaftaran nombor telefon dan ikuti setiap langkah yang dinyatakan.

Langkah 3: Klik ikon 3 titik dibahagian atas layar dan klik menu tetapan.

Langkah 4: Pada tetapan, klik *Business Settings*.

Langkah 5: Ciri-ciri yang disediakan *WhatsApp Business* dapat diperhatikan.

5.0 TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB J/F/P/I/B

- 5.1 J/F/P/I/B masing-masing bertanggungjawab merancang, melaksana dan memantau penggunaan aplikasi *WhatsApp Business* yang didaftarkan menggunakan nombor telefon rasmi masing-masing.
- 5.2 J/F/P/I/B bertanggungjawab menyediakan peranti komunikasi untuk pemasangan *WhatsApp Business* dan menentukan kakitangannya untuk ditugaskan sebagai Pengendali aplikasi *WhatsApp Business* J/F/P/I/B.

6.0 TARIKH KUAT KUASA

- 6.1 Pekeliling ini berkuat kuasa pada tarikh pekeliling ini dikeluarkan.

"BERTEKAD CEMERLANG"



VINA ZAHRIANI YUSOF

Pendaftar

Tarikh : 15 Julai 2019

- s.k.:
- ☞ Naib Canselor
 - ☞ Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)
 - ☞ Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)
 - ☞ Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)
 - ☞ Penolong Naib Canselor
 - ☞ Bendahari
 - ☞ Ketua Pustakawan