

PANDUAN PEMAKAIAN

Playbook Fitur WA Monitor CRM

Cara memakai tiap fitur dashboard — dan jebakan yang sudah pernah menjebak orang. Untuk pemilik, admin, supervisor, leader team, dan sales.

ISI

53 slide · 33 fitur

DIPERBARUI

3 Oktober 2026

CAKUPAN

Fitur 20 Agu – 3 Okt 2026

SUMBER

docs/PLAYBOOK.md

Tiap fitur ditulis dengan **bentuk yang sama**



Apa

fitur ini untuk apa



Di mana

menu mana yang dibuka



Siapa

peran mana yang boleh



Langkah

urutan mengerjakannya



Jebakan

yang bikin salah paham

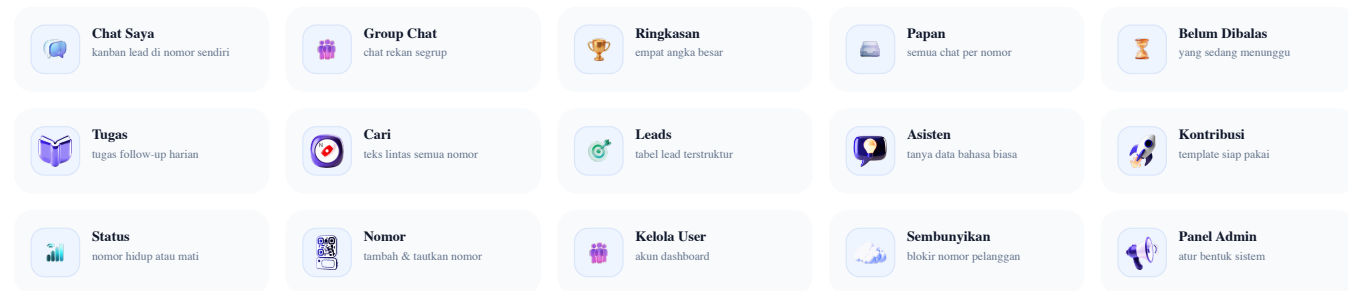
Yang ada di sini

Semua fitur yang ditambahkan di atas fondasi Fase 1–4 — yaitu semua yang lahir **sejak 20 Agustus 2026**.
Tiap slide memuat tangkapan layar dari sistem yang benar-benar berjalan.

Kenapa “Jebakan” selalu ada

Isinya bukan hiasan: hal yang sudah pernah **salah dipahami orang**, atau yang kalau salah dipakai merugikan. Kalau waktumu sedikit, baca bagian itu lebih dulu.

Lima belas pintu, dan empat di antaranya milik admin



Empat menu terakhir (Nomor, Kelola User, Sembunyikan Chat, Panel Admin) hanya muncul untuk **admin** dan **Tamu**. Di luar menu ada tiga tombol mengambang: **Tips** di kanan atas, **maskot** di kanan bawah, dan **Pulihkan** yang hanya muncul kalau nomormu sendiri sedang putus.

Sejak Sep–Okt 2026 bertambah: **Instagram**, **Shopee**, **Horus AI**, **Outreach**, **Iklan**, dan **Iklan Brand Lain** — masing-masing dibahas di bagian tersendiri lebih lanjut di buku ini.

BAGIAN 01

Siapa melihat apa

Lima peran, tiga sumbu izin yang terpisah, dan tiga sakelar berbeda untuk menyembunyikan chat.

Lima peran, dan hanya admin yang melihat segalanya

Halaman, data, dan tulis adalah tiga sumbu yang berdiri sendiri.

	ADMIN	SUPERVISOR	LEADER TEAM	USER	TAMU
Buka halaman admin	✓	–	–	–	baca saja
Lihat nomor & chat tersembunyi	✓	–	–	–	–
Lihat chat grup WhatsApp	✓	–	–	–	–
Balas pesan	✓	✓	✓	✓	–
Lihat nomor telepon pelanggan	✓	✓	✓	–	–
Leads yang terlihat	semua	semua	semua	nomor sendiri	nomor sendiri
Grow Your Pet	✓	✓	✓	✓	–

Arti tiap peran ditulis **sekali** di `packages/shared/src/types.ts` sebagai predikat — bukan sebagai perbandingan `role === '...'` yang tersebar di puluhan halaman. Kalau suatu hari perlu diubah, di situlah satu-satunya tempatnya.



Tamu melihat **bentuk** sistem seluas admin, **isinya** seluas user

Tangkapan layar ini diambil DARI akun Tamu — perhatikan tiap nomor tertulis “disamarkan”.

APA Peran penonton untuk memperlihatkan sistem kepada calon klien atau tamu perusahaan.

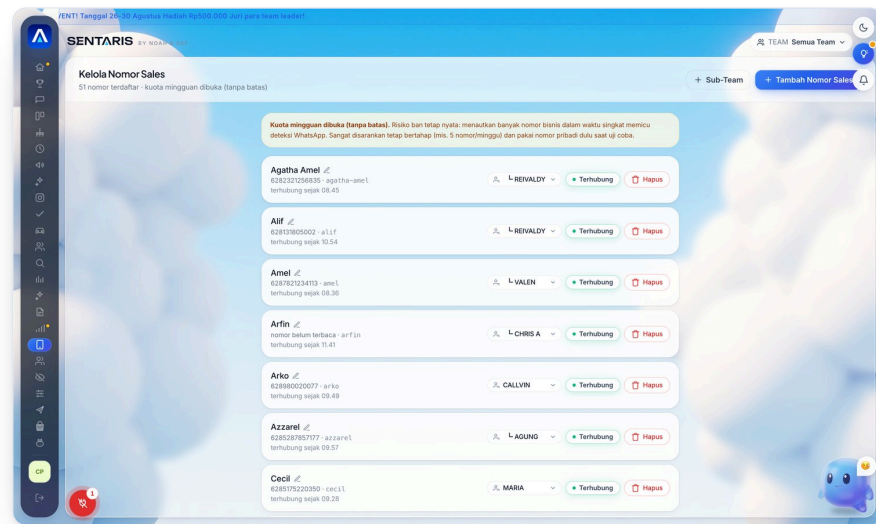
BISA Membuka **semua halaman**, termasuk halaman admin.

TIDAK Membalas, menandai terbaca, mengunggah media baru, memberi vote, atau mengubah apa pun.

BUAT Kelola User → Tambah User → peran **Tamu**. ID & sandi minimal 8 karakter.

JEBAKAN

Nomor dan percakapan yang **disembunyikan admin tetap tersembunyi** dari tamu. Kalau tidak, cukup masuk sebagai tamu untuk membaca yang sengaja disembunyikan — dan seluruh fitur “hide” kehilangan artinya.



Team, sub-team, dan satu tingkat saja

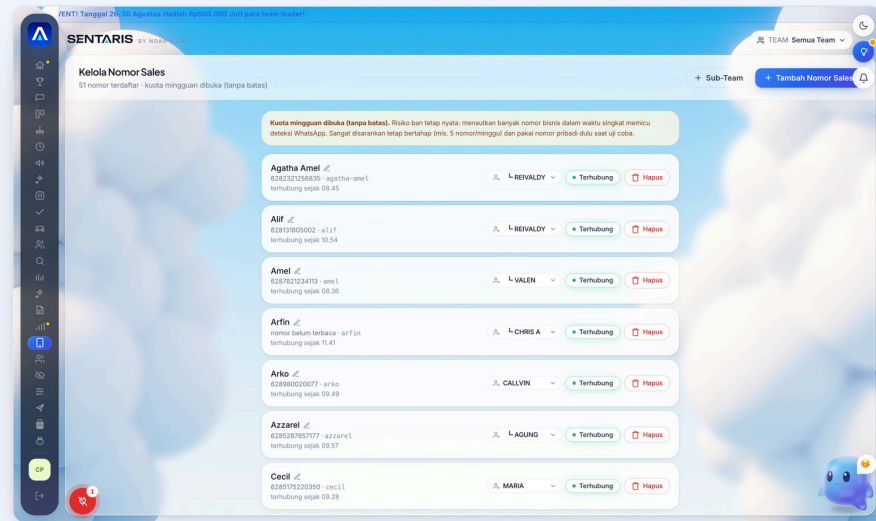
APA Nomor sales dikelompokkan ke team (NOAH, MARIA, CALLVIN). Sebuah team boleh punya sub-team di bawahnya.

DI MANA Kelola Nomor → kolom Team pada tiap baris. Sub-team dibuat di panel Sub-Team.

SIAPA Admin.

JEBAKAN

Memilih **team utama** di filter otomatis ikut menyertakan seluruh nomor sub-teamnya. Jadi “NOAH” berarti NOAH beserta semua sub-groupnya — kalau angkanya terasa terlalu besar, di situlah sebabnya.

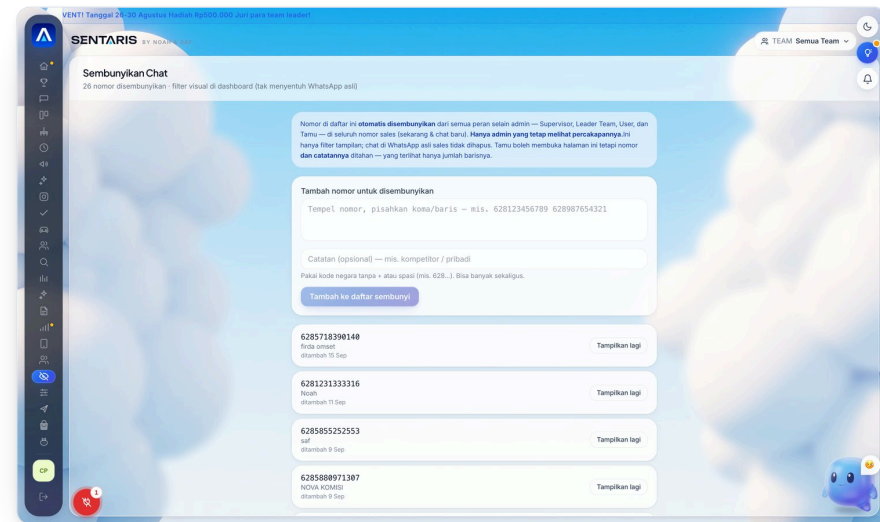


Menyembunyikan chat: **tiga sakelar berbeda**

- 1 **Satu nomor sales** — seluruh chatnya hilang dari semua peran selain admin. Kelola Nomor → : pada baris nomor.
- 2 **Satu percakapan** — hanya percakapan itu; sisa chat di nomor itu tetap terlihat. : pada kartu di Papan. Admin saja.
- 3 **Nomor pelanggan** — disembunyikan di **seluruh nomor sales sekaligus**, sekarang dan chat baru nanti. Menu Sembunyikan Chat.

JEBAKAN

Ini **filter tampilan**, bukan penghapusan. Chat di WhatsApp asli sales tidak disentuh, dan pesannya tetap tersimpan. Tamu boleh membuka halaman ini tetapi nomor **dan catatannya** ditahan — catatan justru tempat identitas yang disembunyikan sering ditulis.



BAGIAN 02

Kerja harian

Delapan layar yang dibuka sales dan supervisor setiap hari, dari papan sampai membalas.

Papan — satu kolom per nomor

APA Seluruh percakapan dari semua nomor sales, satu kolom per nomor, terbaru di atas.

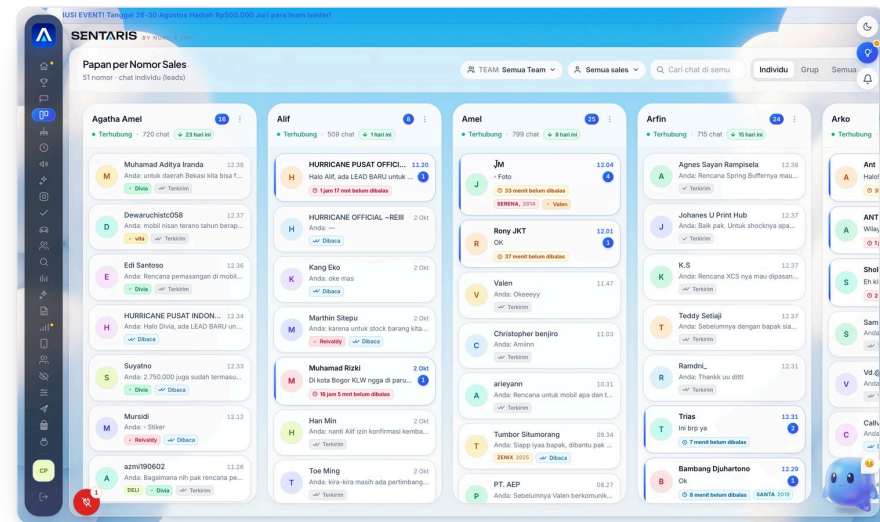
DI MANA Menu Papan.

SIAPA Semua peran, sesuai cakupan datanya masing-masing.

LANGKAH Klik kartu untuk membuka ruang chat; 🗑 untuk menyembunyikan percakapan (admin).

JEBAKAN

Angka di kartu dan badge mengikuti **cakupan si pembaca**. Admin dan User yang membuka halaman sama pada detik yang sama memang melihat angka berbeda — chat grup dan nomor tersembunyi hanya masuk hitungan admin.

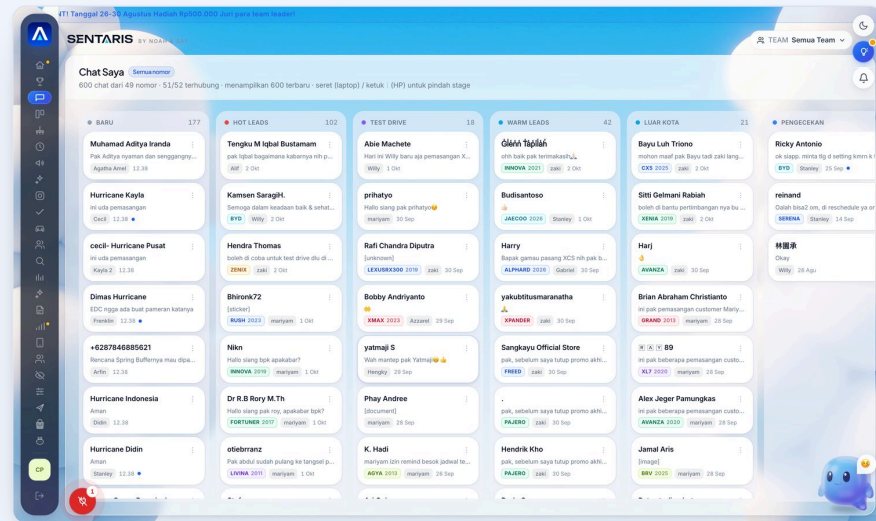


Chat Saya — kanban lead di nomor sendiri

- APA** Tiap percakapan diseret ke kolom yang menggambarkan keadaannya. Tidak ada tombol simpan.
- SIAPA** Semua peran. Admin & Tamu melihat papan gabungan semua nomor; sales melihat nomornya sendiri.
- ATUR** Kolomnya dikelola admin di Panel Admin → Kategori Chat Saya: nama, warna, urutan.

JEBAKAN

Kolom **"Baru"** tidak ada di daftar itu dan tidak bisa dihapus atau diganti nama — ia keranjang bawaan untuk percakapan yang belum dipilih. Mengganti **label** kategori aman: kunci internalnya tidak ikut berubah, jadi kartu lama tidak jadi yatim.



Group Chat — satu tim saling membackup

- APA

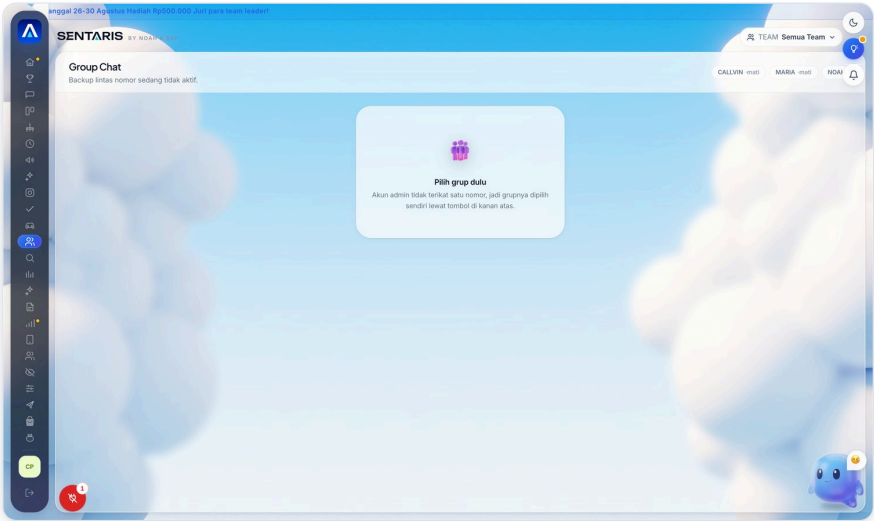
Melihat dan membalas chat di nomor rekan segrup, supaya lead tidak menggantung saat pemilik nomornya libur.
- BENTUK

Tata letaknya sama dengan Papan — satu kolom per nomor. Yang menjawab harus tahu ia membalas **atas nama nomor siapa** sebelum menekan Kirim.
- SAKELAR

Bertingkat tiga: **team utama** → **sub-group** → **per orang**. Team utama mati = mati untuk semua, tak bisa ditawar per orang.

JEBAKAN

Sakelar per orang **kosong ≠ mati**. Kosong berarti “ikut aturan timnya”. Kalau kamu sengaja mematikan seseorang, setel ke Mati — jangan dikosongkan.



Belum Dibalas — urut dari yang paling lama menunggu

APA Percakapan yang pesan masuk terakhirnya belum ditanggapi. Satu kolom per nomor, termasuk nomor yang sudah bersih.

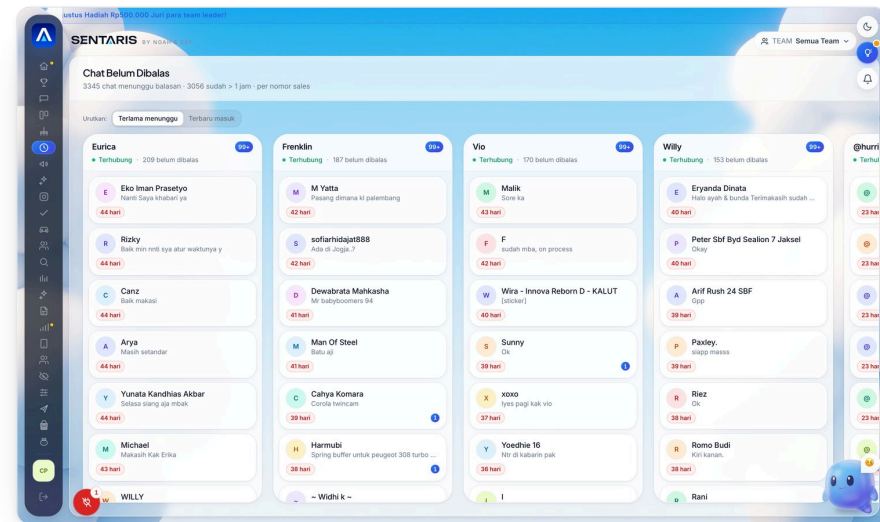
MERAH Label merah muncul pada chat yang menunggu **lebih dari satu jam**.

JEBAKAN - REAKSI TIDAK SIMETRIS

Reaksi **dari kita** 🙌 pada pertanyaan pelanggan) **menghapus** status menunggu — sales yang membalas dengan reaksi memang sudah menanggapi.

DAN SEBALIKNYA

Reaksi **dari pelanggan** 🙌 pada pesan kita) **tidak menciptakan** status menunggu, dan juga **tidak menghapusnya**. Aturan naif “pesan terakhir masuk” menandai 1.440 percakapan; aturan ini 1.344. Selisih 96 itu label palsu yang dihindari.



Tugas Follow-up — “2 dari 10 selesai”

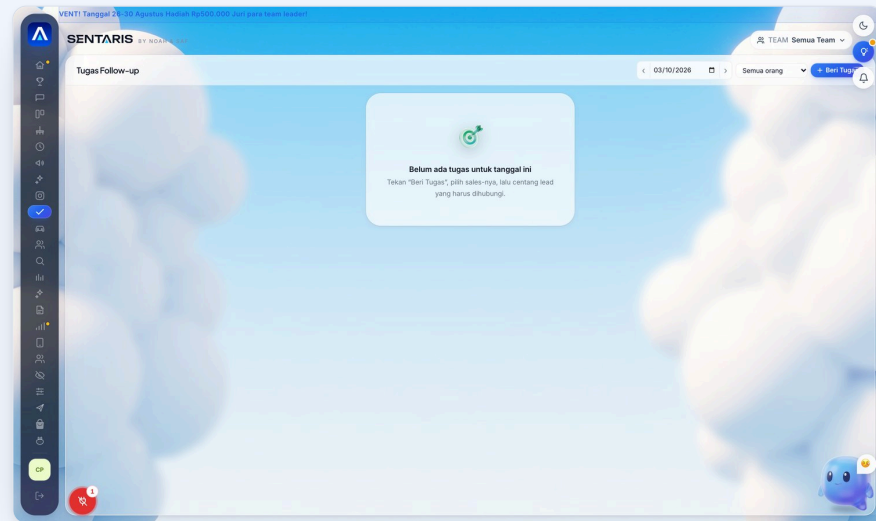
APA Admin atau leader menugaskan sejumlah lead kepada seorang sales untuk dikerjakan pada **satu hari**. Kemajuannya jadi kanban: Belum → Diproses → Selesai. Tiap kartu memuat tiga waktu: pesan pertama, pesan terakhir, dan balasan terakhir.

SIAPA Admin melihat papan semua orang **dipisah per sales**; leader hanya teamnya; sales hanya papannya sendiri.

LANGKAH Beri Tugas → pilih sasaran (satu orang atau satu team) → pilih lead → kirim. Maksimal 100 kartu sekali beri.

JEBAKAN

Yang boleh **memindahkan** kartu hanya pemiliknya atau admin. Bukan soal kerapian: “8 dari 10 selesai” hanya berarti sesuatu kalau yang menandai selesai adalah orang yang benar-benar mengerjakannya.



Leads Database — diketik di dashboard, bukan di HP

- APA

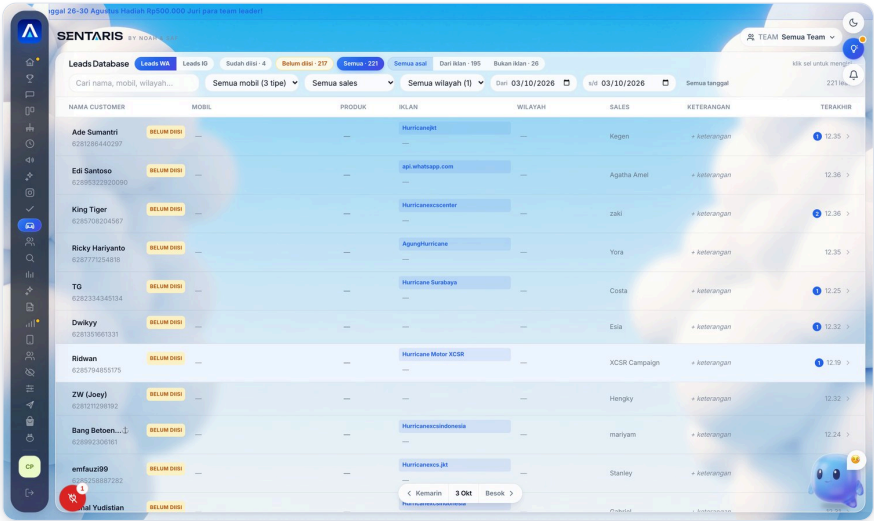
Tabel semua lead, bisa disaring dan diurutkan. Isinya diketik sales sendiri di dashboard.
- SIAPA

Admin, Supervisor, dan Leader Team melihat semua. **User dan Tamu hanya lead di nomornya sendiri** — sales tidak perlu membaca prospek sales lain.
- KOLOM

Nama lead (posisional), **Iklan** (kampanye pembawa lead), dan **Keterangan** (catatan bebas hasil follow-up).

JEBAKAN

Evolution **tidak pernah** menyinkronkan nama kontak dari buku telepon HP — terukur 0 dari 26.515. Karena itu nama lead harus diketik di dashboard; menunggu HP menyinkronkannya adalah menunggu sesuatu yang tidak akan terjadi.



Format nama lead — satu baris, dipisah spasi-strip-spasi

<Nama Customer> - <Mobil Tahun>[/<Mobil Tahun>] [- <Wilayah>] [- <Produk>]

YANG DIKETIK

Aman - J5 2025 - Jakarta

Andi - Fortuner 2021/Alphard 2024 - Bekasi - XCS

Budi - Avanza 2015 - XCS/SB

YANG TERBACA

Aman · J5 2025 · Jakarta

2 mobil · Bekasi · XCS

wilayah kosong · produk XCS + SB

KENAPA BERSPASI

Supaya model ber-strip seperti BR-V dan CR-V tidak ikut terpecah.

SEGMENT KETIGA

Dibaca sebagai produk kalau cocok daftar yang dikenal (XCS, SB); selain itu dibaca sebagai wilayah.

SALAH FORMAT

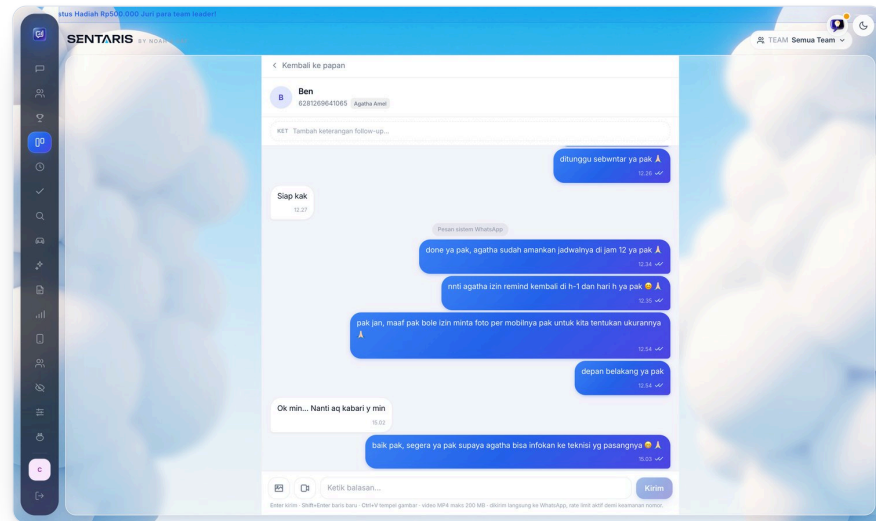
Tidak ditolak — hanya tidak terklasifikasi. Tidak ada yang rusak, cuma tidak bisa disaring. Slot kosong di tengah diisi - .

Membalas pesan — remnya melekat pada nomor

- SIAPA** Semua peran **kecuali Tamu**, di nomor mana pun. Batas grup dibuka 2 September 2026.
- BATAS** Hanya teks, satu pesan per kirim, hanya ke percakapan yang sudah ada, nomor harus tersambung.
- REM** Jeda minimum **5 detik** antar kirim. Batas per jam melekat pada **nomor**, bukan orang — sepuluh orang yang membalas di satu nomor tetap tunduk pada gerbang yang sama.

JEBAKAN

Membuka chat di dashboard tidak menandainya terbaca di WhatsApp. Tapi **mengirim** balasan lain soal: WhatsApp menandai chat terbaca di semua perangkat, jadi notifikasi di HP sales ikut hilang. Itu melekat pada perbuatan mengirim dan tidak bisa dimatikan.



Rem yang menjaga 40+ nomor — tidak ikut dibuka

REM	BALAS MANUAL	AUTO FOLLOW-UP
Jeda minimum antar kirim	5 detik	5 detik
Batas per jam per nomor	MAX_SEND_PER_HOUR	..._AUTO = 20
Ditegakkan di	Redis, atomik, fail-closed — Redis mati = kirim ditolak	

Pencacahnya **satu** dan dinaikkan kedua jalur, jadi kuota otomatis ikut terpakai oleh kiriman manual. Makin sibuk manusianya, makin sempit ruang untuk mesin — dan itu memang arah yang diinginkan.

NILAINYA DARI .ENV, BUKAN DARI KODE

Membaca nilai bawaan di kode **tidak membuktikan apa pun** tentang produksi. Periksa dengan `grep MAX_SEND /opt/wacrm/.env`, dan container harus dibuat ulang setelah diubah.

KALAU ADA YANG MELAPOR KUOTANYA HABIS

Jangan cari buktinya di tabel `messages` — kiriman yang **ditolak** tidak pernah menjadi baris di sana. Yang terukur hanya yang lolos, dan yang lolos selalu di bawah batasnya. Jejak penolakan ada di Redis (`send:acct:<id>:hour`) dan di layar orangnya.

Cari — teks lintas seluruh nomor

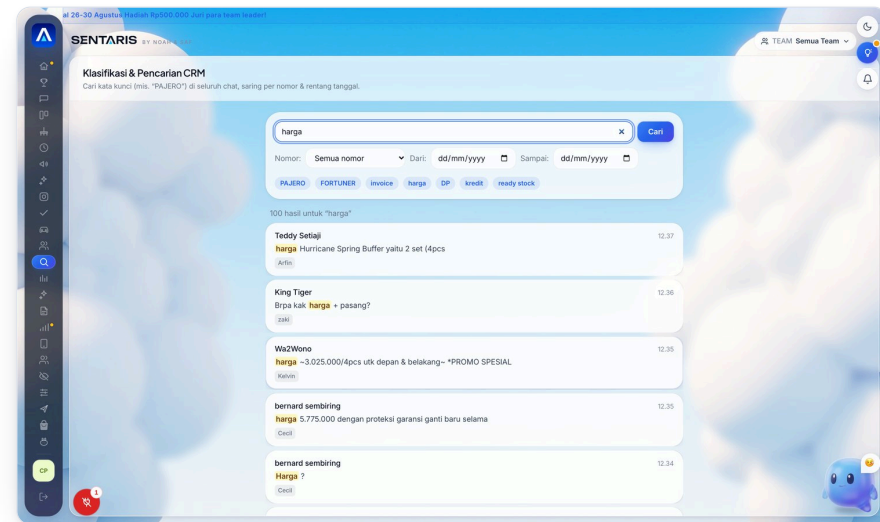
APA Pencarian penuh atas isi pesan di semua nomor sekaligus, memakai kamus bahasa Indonesia.

DI MANA Menu Cari.

HASIL Klik hasil untuk membuka chat **tepat di pesan yang cocok**, bukan di pesan terbaru.

JEBAKAN

Untuk peran yang nomornya disamarkan, mengetik **nomor telepon** di kotak cari tidak akan mengonfirmasi keberadaan nomor itu — pencarian nama sengaja tidak menyentuh kolom nomor. Tanpa itu, kotak cari jadi alat menebak database nomor.



Lihat Semua — melompat ke chat yang masuk di hari tertentu

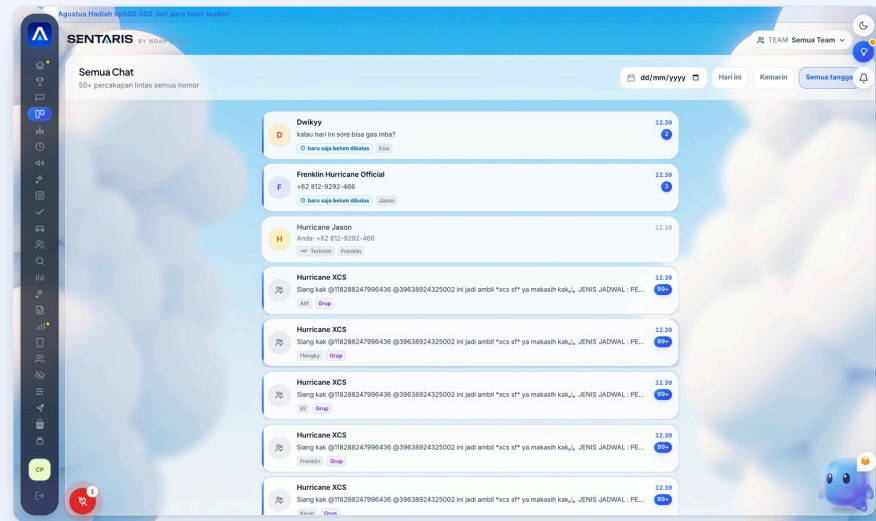
APA Menjawab keluhan “chat sudah ratusan tapi yang tampil cuma sampai tanggal tertentu” — ada pemilihan tanggal untuk langsung melompat ke chat yang **masuk** pada hari itu, bukan cuma menggulir dari yang terbaru.

DI MANA Menu Lihat Semua, lewat pemilihan tanggal di atas daftar.

SIAPA Semua user yang bisa mengakses halaman Lihat Semua.

JEBAKAN

Daftar yang **belum** difilter tanggal tetap dibatasi 100 percakapan terbaru — itu bukan data hilang, itu batas tampilan yang disengaja.



BAGIAN 03

Pengawasan & laporan

Tiga layar untuk menjawab “bagaimana keadaannya” tanpa membaca satu per satu.

Ringkasan — empat angka dan trennya

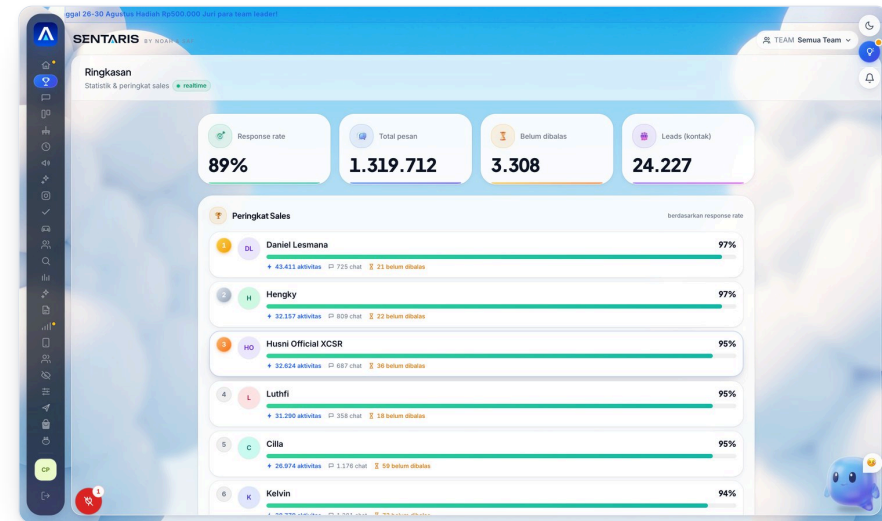
APA Response rate, Total pesan, Belum dibalas, dan Leads (kontak)
— beserta pergerakannya.

DI MANA Menu Ringkasan, juga halaman yang dituju logo di kiri atas.

SIAPA Semua peran, sesuai cakupan datanya.

JEBAKAN

Angkanya mengikuti cakupan si pembaca. Admin dan User yang membuka halaman ini pada detik yang sama **akan** melihat angka berbeda. Itu benar, bukan bug — tapi jangan membandingkan tangkapan layar dari dua peran lalu menyimpulkan angkanya salah.



Tarik Data — rekap siap cetak jadi PDF

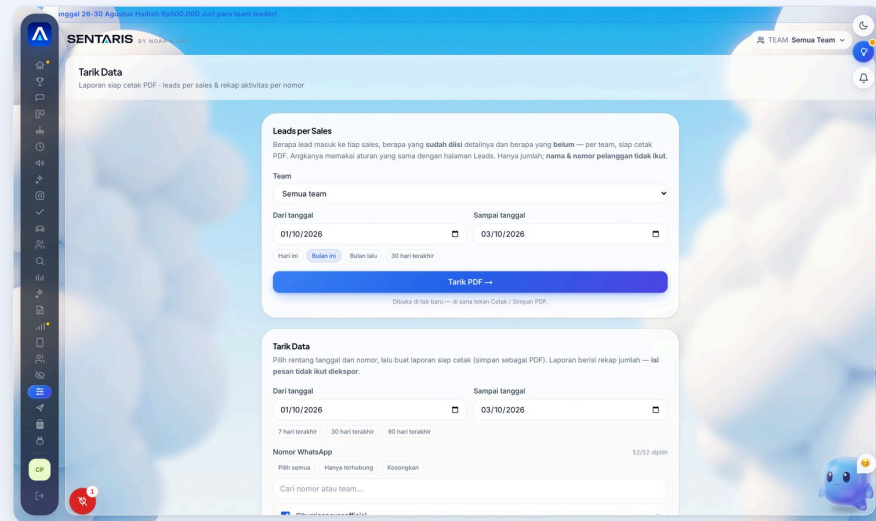
APA Rekap per nomor untuk rentang tanggal tertentu, berkop surat, siap dicetak.

DI MANA Panel Admin → Tarik Data.

LANGKAH Pilih nomor & rentang tanggal → Tarik → tombol **Cetak** → di dialog peramban pilih **Simpan sebagai PDF**.

JEBAKAN

Tidak ada pustaka PDF di server — yang dipakai dialog cetak peramban, sengaja, supaya satu komponen lebih sedikit dirawat. Ukurannya A4 potret dan sudah diatur di CSS; kalau kamu mengubahnya ke Letter atau lanskap, kop dan tabelnya bergeser.



Laporan Leads per Sales — berapa persen yang terisi datanya

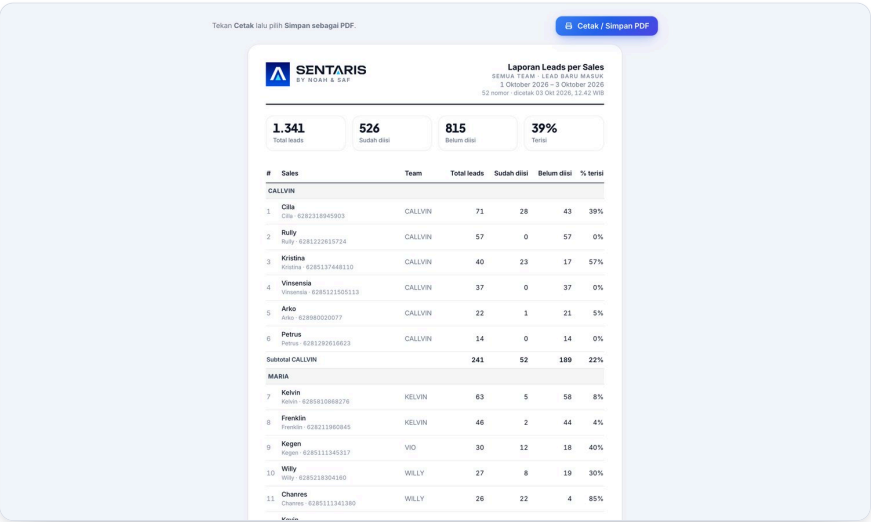
APA Laporan cetak yang menghitung total lead, berapa yang sudah diisi datanya, dan berapa persen terisi — per nomor sales, dikelompokkan per team.

DI MANA Kartu kedua di halaman Tarik Data.

SIAPA Admin & Tamu (nomor sales disamakan untuk Tamu). Leader team dibatasi ke timnya.

JEBAKAN

Angkanya harus persis sama dengan halaman Leads biasa — sempat ada bug yang membuat subquery salah menunjuk ke `users.id` padahal maksudnya `accounts.id`.



Asisten Data — kini diurai AI, isi chat tetap di server sendiri

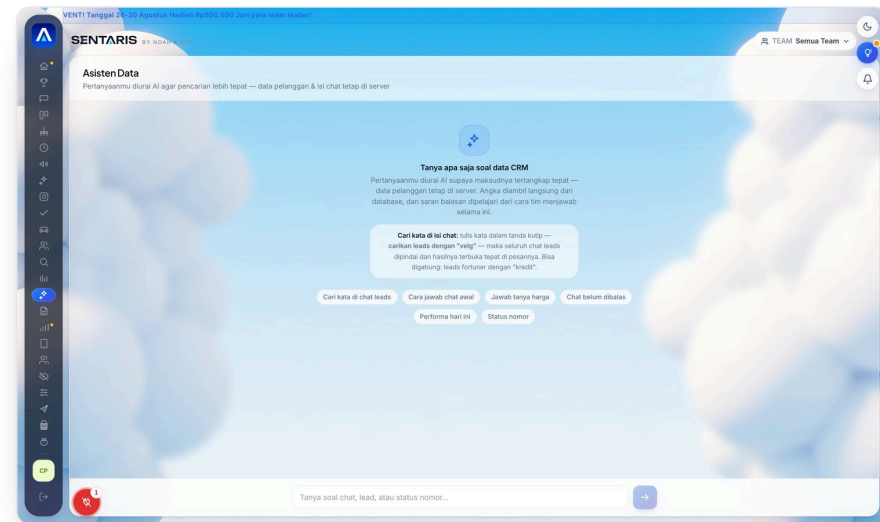
APA Kotak tanya berbahasa Indonesia santai (termasuk bahasa gaul). Jawabannya daftar chat yang bisa langsung dibuka tepat di pesan yang cocok. Sejak 14 September 2026 pertanyaannya diurai AI (Claude) supaya lebih akurat — sebelumnya hanya mencocokkan kata kunci kaku.

DI MANA Menu Asisten, atau maskot mengambang.

PRIVASI Hanya **teks pertanyaan staf** yang dikirim ke Anthropic untuk diurai — **isi chat pelanggan tetap di server sendiri**, tidak pernah dikirim keluar.

JEBAKAN · MODEL TETAP BISA MENGARANG

Model AI tetap bisa **mengarang angka dengan yakin** kalau dibiarkan menjawab langsung (terbukti di produksi: ditanya total leads bulan ini, dijawab “100” karangan). Karena itu pertanyaan yang meminta **angka** dicegat **kode** sebelum sampai ke model dan dijawab dari database — instruksi di dalam prompt saja tidak dianggap cukup.



BAGIAN 04

Komunikasi internal

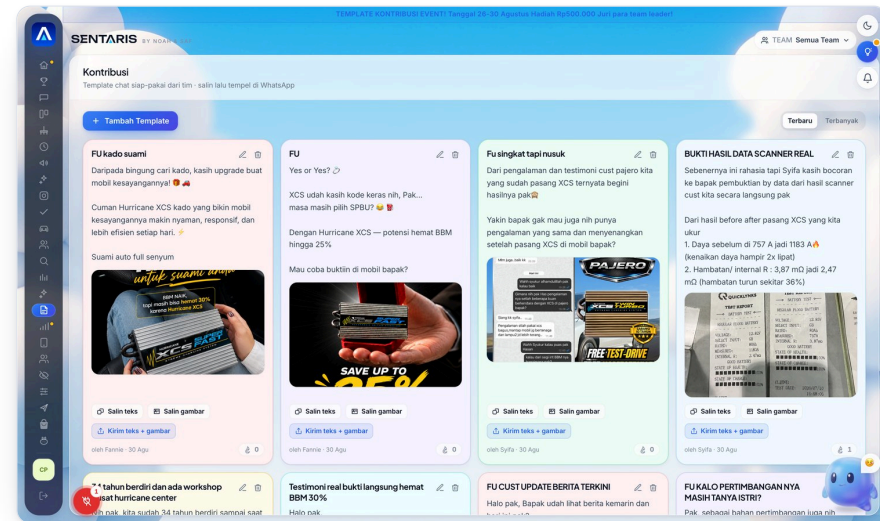
Empat cara menyampaikan sesuatu ke seluruh tim — dan kapan masing-masing pantas dipakai.

Kontribusi & vote — hak vote bukan dari peran

- APA** Template chat siap pakai yang ditulis anggota tim — salin, tempel di WhatsApp. Boleh bergambar.
- SIAPA** Semua peran boleh membaca & menyalin. Semua kecuali Tamu boleh menulis. Menyunting dan menghapus: penulisnya sendiri, atau admin.
- VOTE** Hak vote 🗳️ adalah kolom tersendiri yang disetel admin **per orang** di Panel Admin → Event. Juri lomba dipilih satu per satu.

JEBAKAN

Satu orang satu suara per kontribusi, ditegakkan di **database**. Lomba yang pemenangnya ditentukan jumlah vote tidak boleh bisa digandakan lewat klik dua kali atau dua tab.



Running text, Pop-up Berita, dan Tips — tiga jenis, bukan tiga hiasan



Running text

Ambient. Pita yang selalu berjalan di atas semua halaman. Tidak ada sakelar untuk menghentikan geraknya — itu memang gunanya. Mata orang berhenti melihatnya dalam sehari, jadi pakai untuk kabar yang tidak wajib terbaca.



Pop-up Berita

Interupsi. Muncul di atas dasbor, dibaca sekali, lalu hilang. Peramban menyimpan **versi** berita terakhir yang ditutup; begitu admin menulis berita baru, ia muncul lagi — sekali.



Tips per halaman

Bantuan di tempat. Tombol  di kanan atas, berisi petunjuk khusus halaman yang sedang dibuka. **Hilang** di halaman yang belum punya tips.

SAKELAR “SELALU MUNCUL”

Untuk pengumuman yang harus dilihat berulang sampai kejadiannya lewat. **Pakai sepertiunya** — pop-up yang selalu muncul akan ditutup secara refleks dalam dua hari, dan setelah itu ia berhenti menyampaikan apa pun. Menyalakannya **tidak** menaikkan versi.

KENAPA TOMBOL TIPS BISA HILANG

Tombol bantuan yang membuka panel kosong lebih buruk daripada tidak ada tombol: orang yang menekannya sedang tersangkut, dan panel kosong mengajarnya bahwa tombol itu tidak berguna — pelajaran yang tidak akan ia lupakan di halaman lain.

BAGIAN 05

Otomasi terkendali

Satu-satunya tempat di sistem ini yang mengirim pesan tanpa manusia menekan kirim.

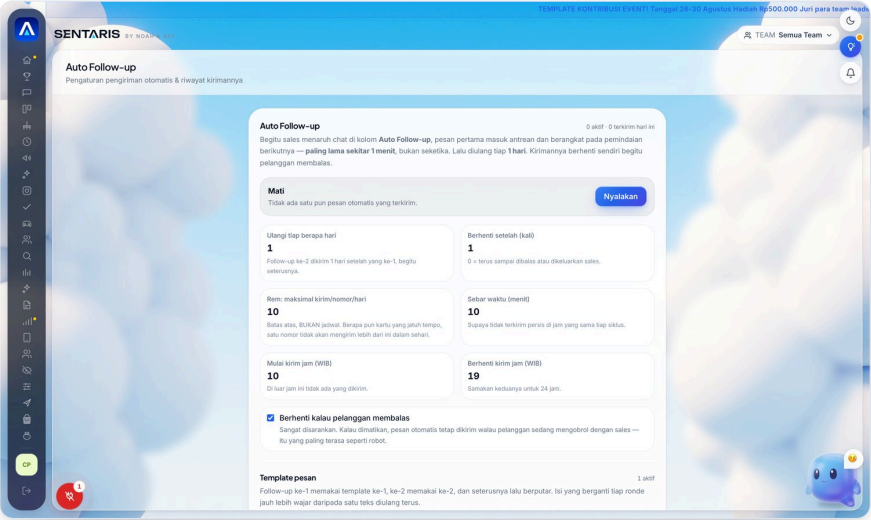
Auto Follow-up — sakelarnya MATI saat dipasang

IZIN CLAUDE.md §1 melarang auto-reply dan blast. Fitur ini dikecualikan atas persetujuan eksplisit pemilik proyek, 26 Agustus 2026: kontaknya dikurasi manual per percakapan dan semuanya sudah pernah dichat manusia.

APA Mengirim pesan susulan ke lead pilihan sales, berulang tiap beberapa hari, sampai lead membalas atau jatah putarannya habis.

DI MANA Panel Admin → Auto Follow-up. Menyalakannya butuh konfirmasi.

JEBAKAN
Jangan menaikkan batas-batasnya “supaya lebih cepat”. Inilah pola yang dianggap paling berisiko memicu ban. Batas 20/jam untuk jalur otomatis **berbagi pencacah** dengan balas manual — di hari sibuk, jatah mesin memang mengecil sendiri.



Enam gerbang, dan setiap pesan melewati semuanya

Riwayat kirimannya terlihat di halaman yang sama: ke siapa, dari nomor mana, kapan, berhenti karena apa.

- 1

Sakelar utama menyala?
- 2

Sekarang di dalam jam kirim (WIB)?
- 3

Ada template aktif?
- 4

Percakapan jatuh tempo, bukan grup, nomor tersambung?
- 5

Nomor itu belum melewati batas hariannya?
- 6

Lolos rate limit yang dipakai bersama balas manual?

Urut dari yang paling murah ke paling mahal. Tidak ada satu pun yang bisa dilewati — kalau salah satu gagal, pesannya **ditunda** ke pemindaian berikutnya, tidak pernah dipaksakan.

SETELAN	BAWAAN	ARTINYA
Ulangi tiap berapa hari	2	Jarak antar putaran
Berhenti setelah (kali)	5	Maksimum putaran per lead
Rem: maks kirim/nomor/hari	30	Batas atas, bukan jadwal
Sebar waktu (menit)	45	Agar tak terkirim di jam yang sama
Jam kirim (WIB)	9–17	Di luar jam ini tidak ada yang dikirim
Berhenti kalau dibalas	ya	Lead yang menjawab tidak dikejar lagi

BAGIAN 06

Menjaga nomor tetap hidup

Nomor yang mati berarti chat pelanggan berhenti masuk — dan yang paling dirugikan sedang bekerja di halaman lain.

Status & tombol Pulihkan — pemberitahuan mendatangi orangnya

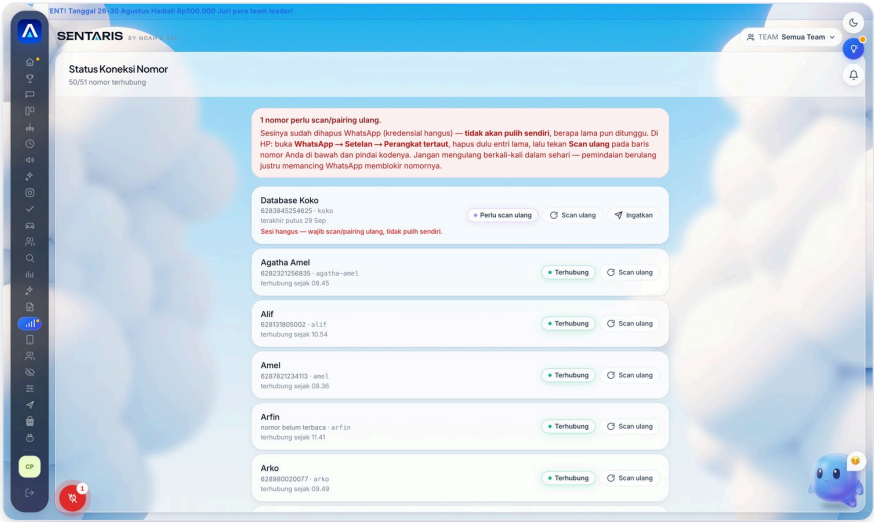
APA Nomor mana hidup, mana mati, dan kenapa. Status: connected, connecting, qr_pending, disconnected, needs_manual_rescan.

PULIHKAN Pil merah mengambang di **setiap halaman** untuk orang yang nomornya sendiri sedang putus. Bisa ditutup — kadang orangnya memang sedang menyeter.

KENAPA Orang yang paling dirugikan sedang bekerja di halaman lain dan tidak punya alasan membuka halaman Status hari itu.

JEBAKAN

Batas reconnect **10 kali per jam per nomor**. Melebihi itu, nomornya ditandai `needs_manual_rescan` dan alert dikirim.





Scan ulang sendiri — kode QR berumur 45 detik

SIAPA Sales, **untuk nomornya sendiri saja**, dan hanya saat nomornya memang sedang tidak terhubung. Admin tidak dikenai syarat status — ia kadang perlu memaksa.

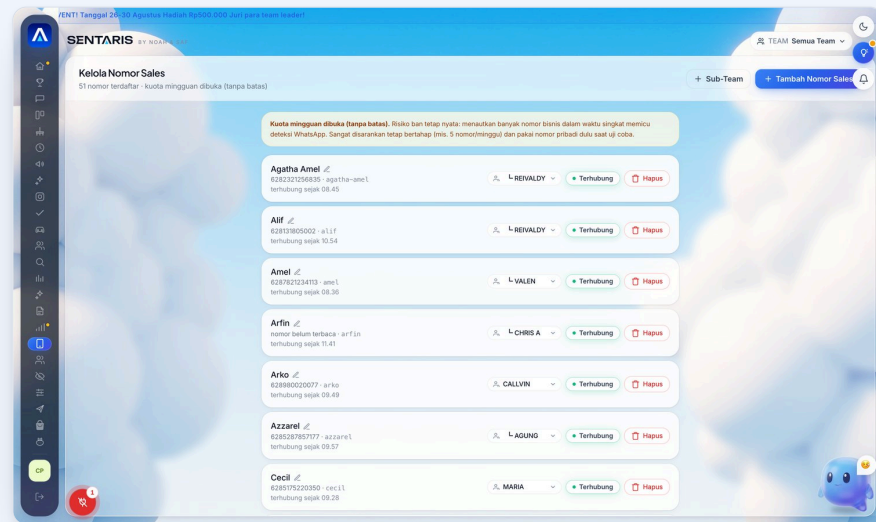
LANGKAH Pulihkan → QR muncul → buka WhatsApp di HP → Perangkat tertaut → Tautkan perangkat → pindai.

JEBAKAN

Kode QR **berganti sendiri tiap ±45 detik**; hitung mundurnya ditampilkan. Kalau gagal pindai, **tunggu kode berikutnya** — menutup lalu membuka lagi dialognya justru jalan yang lebih lambat. Pesan “Tidak dapat menautkan perangkat” biasanya berarti QR-nya sudah mati dari sisi kita, bukan HP-nya bermasalah.

DAN YANG TIDAK DIBUKA

Pairing lewat nomor telepon tetap milik admin. Jalur itu me-logout soket lama lebih dulu, jadi salah pakai sedikit saja bisa memutus sesi yang sebenarnya masih hidup.



BAGIAN 07

Kanal baru & kecerdasan buatan

Dua platform chat di luar WhatsApp, dan satu bot AI yang resmi dikecualikan dari larangan auto-reply.

Instagram — DM masuk ke inbox yang sama

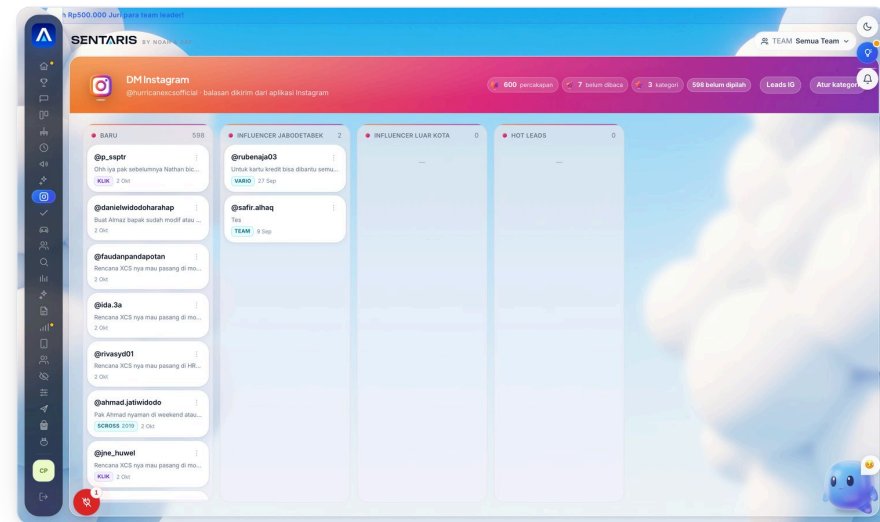
APA DM dari satu akun Instagram bisnis kini masuk ke CRM yang sama dan bisa dibalas langsung dari dashboard, seperti chat WhatsApp. Pesan dikategorikan di papan terpisah, mirip Chat Saya.

DI MANA Menu Instagram (papan, kategori, leads). Admin menyambungkan akun di Panel Admin → Instagram.

SIAPA Lihat & balas seperti chat biasa, sesuai akses nomor. Menyambung akun baru khusus wewenang kelola sistem, bukan sekadar admin halaman.

JEBAKAN

Jendela balas resmi hanya **24 jam** sejak pesan terakhir masuk — lewat dari itu tidak bisa dibalas dari sini. Token akses tersimpan terenkripsi dan kedaluwarsa, sewaktu-waktu perlu disambung ulang.



Shopee — platform ketiga, belum bisa dipakai sungguhan

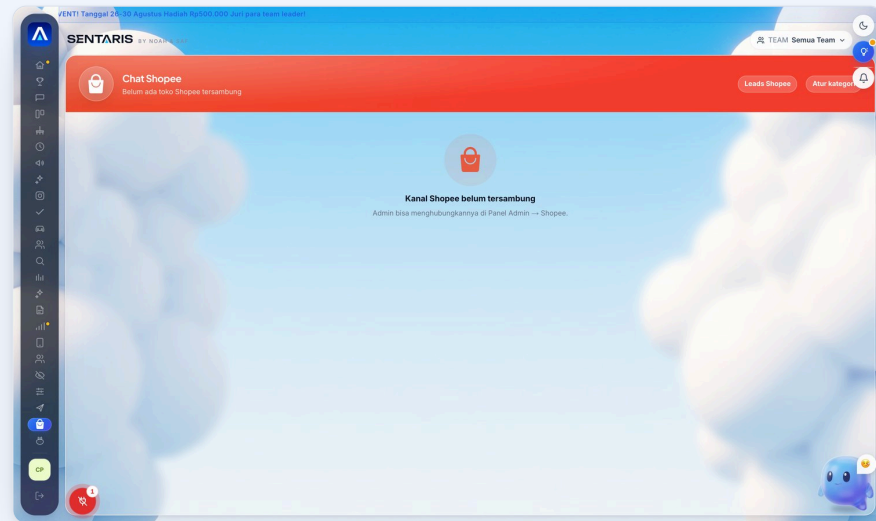
APA Chat dari pembeli Shopee (per toko) bisa masuk ke inbox yang sama — papan, kategori, dan leads mengikuti pola yang sama dengan Instagram.

DI MANA Menu Shopee. Admin menyambungkan toko di Panel Admin → Shopee.

SIAPA Sama seperti Instagram: lihat/balas untuk user biasa, sambung toko untuk admin.

JEBAKAN

LIVE secara kode, belum bisa dipakai sungguhan. Kredensial `SHOPEE_PARTNER_ID` / `SHOPEE_PARTNER_KEY` di `.env` masih kosong, jadi tombol Hubungkan nonaktif. Modul Seller Chat Shopee juga digerbang whitelist resmi yang pendaftarannya tertutup sejak akhir 2024.



Horus AI — satu-satunya bot yang boleh membalas sendiri

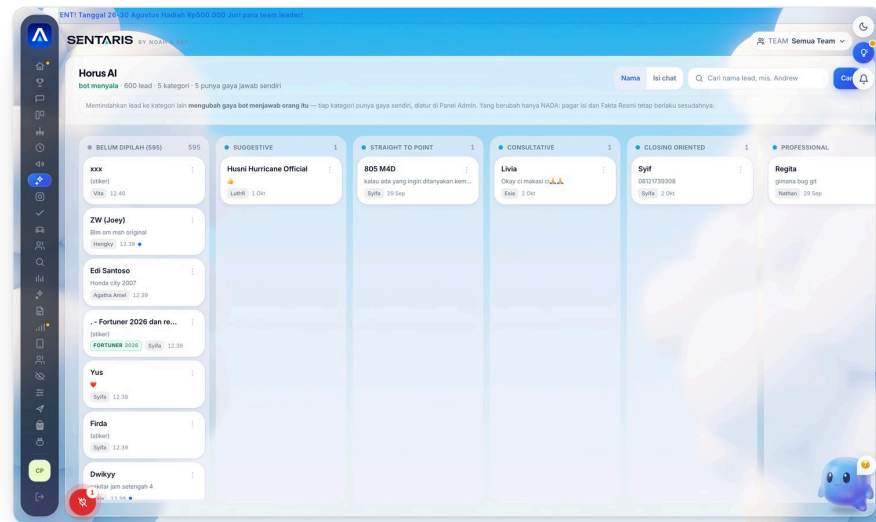
IZIN Pengecualian resmi CLAUDE.md §1, disetujui pemilik proyek 9 September 2026.

APA Bot AI (Claude, bisa diganti mesin lokal) otomatis membalas lead di kolom pipeline tertentu, dan berhenti sendiri begitu ada manusia yang membalas. Tiap kategori lead punya “kepribadian” nada sendiri, dengan batas isi yang sama untuk semua: tidak boleh sebut nomor telepon, tautan, atau mengaku jadi orang tertentu.

DI MANA Halaman Horus AI — papan berkategori.

JEBAKAN

Larangan menyebut harga sempat **dicabut** pemilik 19 September 2026 — itu keputusan eksplisit yang pernah dibalik, bukan bawaan pabrik. Kolom “Belum dipilah” sengaja **tidak** dijawab bot.



BAGIAN 08

Ares Chamber — distribusi lead otomatis

Lead baru dibagi rata ke beberapa sales, dan hak jawabnya berpindah sendiri kalau didiamkan terlalu lama.

Ares Chamber — jatah tersedikit menang

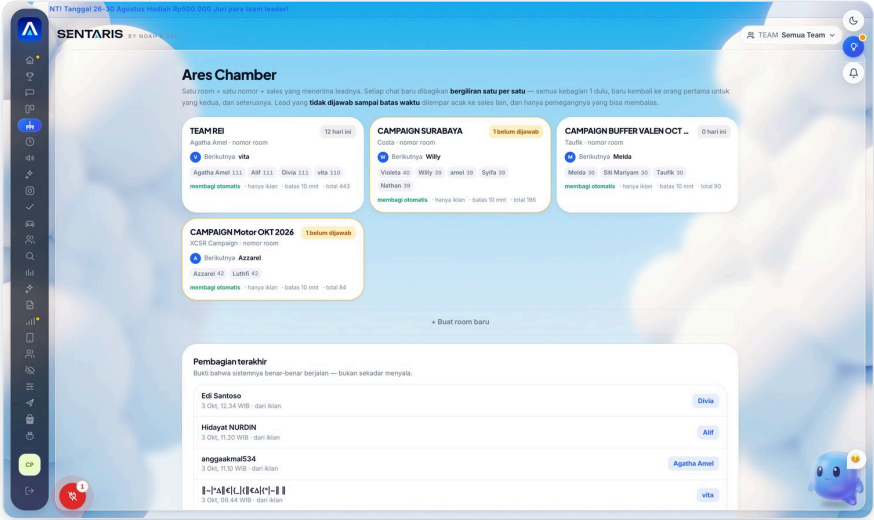
APA Lead baru dari satu nomor sales otomatis dibagi rata ke beberapa sales lain — yang jatahnya paling sedikit menang duluan. Lead yang didiamkan terlalu lama otomatis dilempar ke sales lain, dan sales lama kehilangan hak jawab untuk lead itu.

DI MANA Halaman Ares Chamber (nama lama di kode & tabel database: “thoth”).

SIAPA Dikelola wewenang kelola sistem; bisa dibuka baca-saja oleh user biasa lewat Panel Admin.

JEBAKAN

Yang dibagi hanya **hak menjawab** (`assigned_to`) — bukan mengirim pesan apa pun ke pelanggan, jadi tidak melanggar larangan blast CLAUDE.md §1. Peserta room juga bisa melihat nomor WA & isi lead di nomor room-nya sendiri.



Ares Chamber — cross-sell, prioritas, dan notifikasi WA

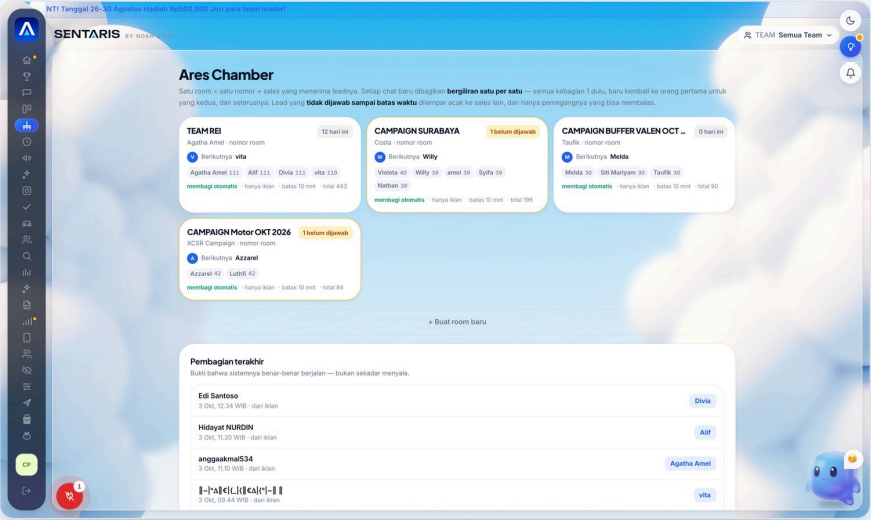
SUDAH BELI Pil penanda di bilah lead untuk melacak lead yang ternyata sudah pernah beli produk tertentu (cross-sell), diubah oleh siapa pun yang berwenang mengubah data lead itu.

PRIORITAS JAWAB Bintang yang menaikkan sebuah lead ke atas kolom supaya dijawab duluan. Khusus admin & leader team.

NOTIFIKASI WA Sakelar di “Atur room” — saat sales dapat lead baru dari Ares Chamber, nomor WA sales itu sendiri menerima pesan pengingat otomatis. Pengecualian **ketiga** CLAUDE.md §1 — penerimanya sales internal yang nomornya diisi admin, bukan pelanggan.

JEBAKAN

Notifikasi WA ini sengaja **tanpa batas harian dan tanpa jam kerja** (keputusan sadar pemilik) — kalau nanti ingin direm, remnya belum ada di kode.



Notifikasi push ke HP & lonceng riwayat

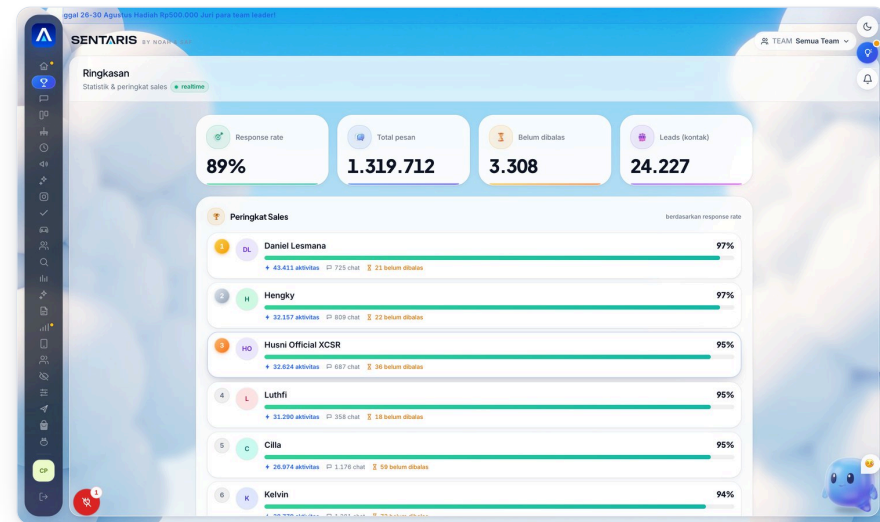
APA Notifikasi lead baru kini benar-benar sampai ke HP lewat Web Push, bukan cuma suara di tab browser yang terbuka. Lonceng di kanan atas menyimpan riwayatnya.

SIAPA Semua pemegang lead aktif, atau pemilik/penerima percakapan.

KENAPA Sebelumnya 17 dari 21 peserta Ares Chamber tidak pernah menerima apa pun di HP mereka.

JEBAKAN

Di **iPhone**, push HANYA jalan kalau halamannya sudah ditambahkan ke Layar Utama — iOS mewajibkan ini, Safari biasa tidak bisa menerima push.



BAGIAN 09

Marketing & iklan

Dari outreach yang tetap dikirim manusia, sampai menyandingkan belanja iklan dengan chat yang benar-benar masuk.

Outreach Manager — CRM menyiapkan, manusia yang mengirim

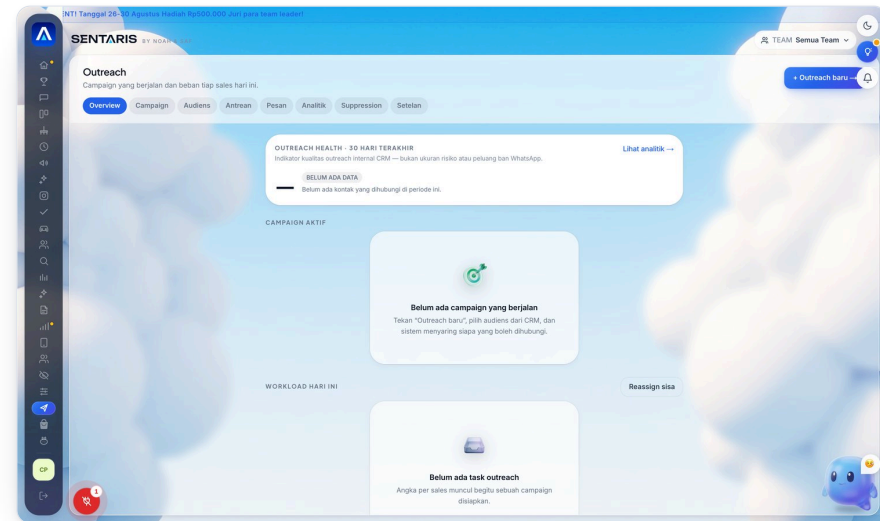
IZIN Pengecualian **ketiga** CLAUDE.md §1, disetujui eksplisit pemilik 2 Oktober 2026 — termasuk boleh kontak dingin/impor baru.

APA Alat menyiapkan & mencatat outreach (campaign, antrean, audience, suppression) — tapi pengiriman pesannya tetap manusia lewat tombol “Buka WhatsApp” yang membuka app resmi dengan teks sudah terisi. CRM **tidak pernah** mengirim pesan sendiri.

SIAPA Kelola campaign: admin & team leader (leader hanya campaign buatannya sendiri). Sales lihat antrean tugasnya sendiri. Tamu 404 total.

JEBAKAN

“Outreach Health” di halaman analitik **bukan** ukuran risiko banned — sengaja tidak ada metrik seperti itu karena bisa menyesatkan. Uji nyata dengan kontak internal belum selesai dilakukan pemilik per catatan terakhir.



ADS Dashboard — iklan mana yang menghasilkan chat sungguhan

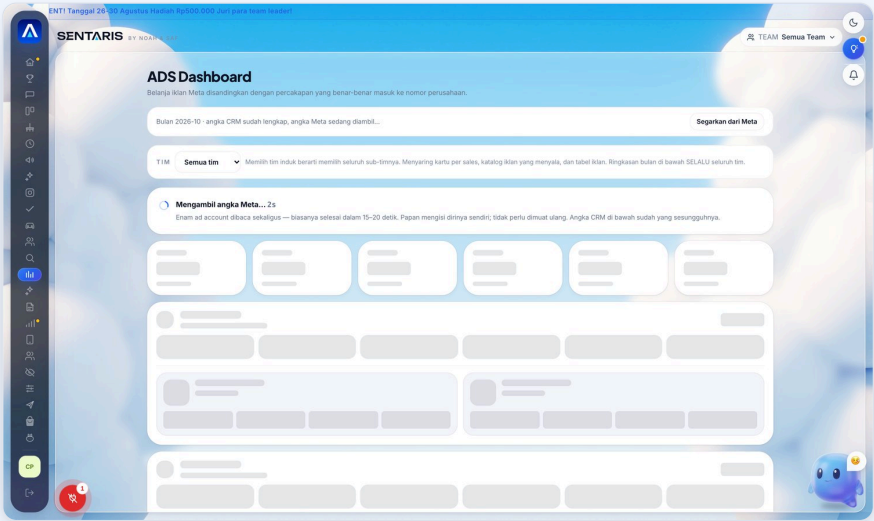
APA Menyardingkan data iklan Meta (lewat worker terpisah) dengan percakapan WhatsApp yang benar-benar masuk — terlihat iklan mana yang menghasilkan chat, mana yang cuma menghabiskan budget. Ada katalog iklan berjalan & kartu kreatif per sales.

DI MANA Menu Iklan.

SIAPA Admin saja (canViewAdSpend) — **Tamu dikecualikan secara eksplisit**, walau biasanya Tamu boleh buka halaman admin, karena halaman ini berisi angka belanja & omzet per orang.

JEBAKAN

Nomor pelanggan berbentuk @lid (bentuk baru WhatsApp) sempat salah dituduh “iklan menunjuk nomor di luar CRM” — perlu tiga syarat sekaligus baru dianggap benar-benar bocor.



Meta Conversions API — melapor balik hasil lead ke Meta

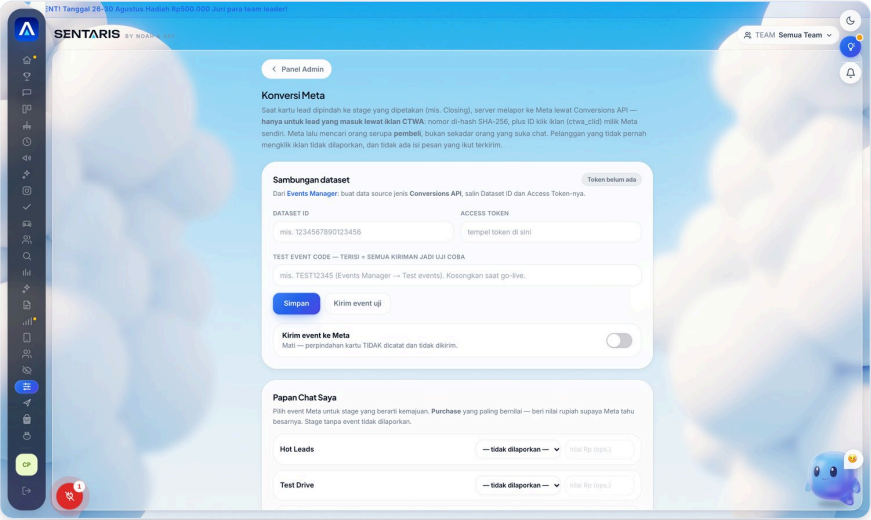
APA Melaporkan balik hasil lead dari iklan (jadi lead / jadwal test drive / closing) ke Meta, supaya algoritma iklan belajar menargetkan orang yang benar-benar jadi pembeli, bukan cuma yang mengklik.

DI MANA Panel Admin → Meta Conversions.

SIAPA Admin.

JEBAKAN

Hanya mengantre percakapan yang **terbukti** berasal dari iklan — sakelar mati tidak menimbu data untuk dikirim massal nanti. Scope Instagram sengaja dicabut dulu karena belum bisa dilacak akurat.



Iklan Brand Lain — belajar dari iklan kompetitor, tanpa keluar dashboard

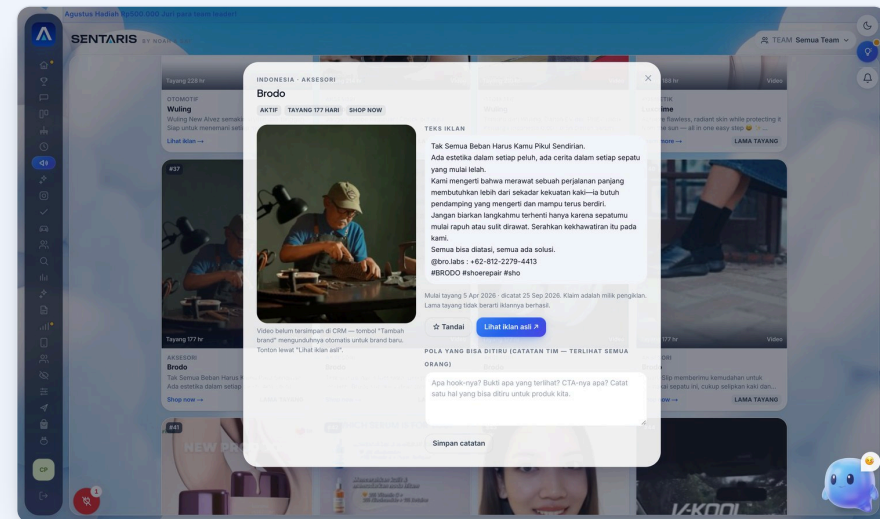
APA Menampilkan iklan publik brand lain (kompetitor — bukan data internal perusahaan) langsung dari dashboard, supaya tim bisa belajar pola iklan yang bagus.

DI MANA Menu Iklan Brand Lain.

SIAPA Semua peran termasuk Tamu — tidak ada gerbang uang/admin. “Tambah brand” khusus admin.

JEBAKAN

Snapshot lama (sebelum 3 Oktober) videonya sudah tidak bisa diputar karena tautan Meta kedaluwarsa. Hanya brand yang ditambahkan **setelah** 3 Oktober videonya diunduh & disimpan permanen.



Kelola User — tempat akun Tamu dibuat

- APA

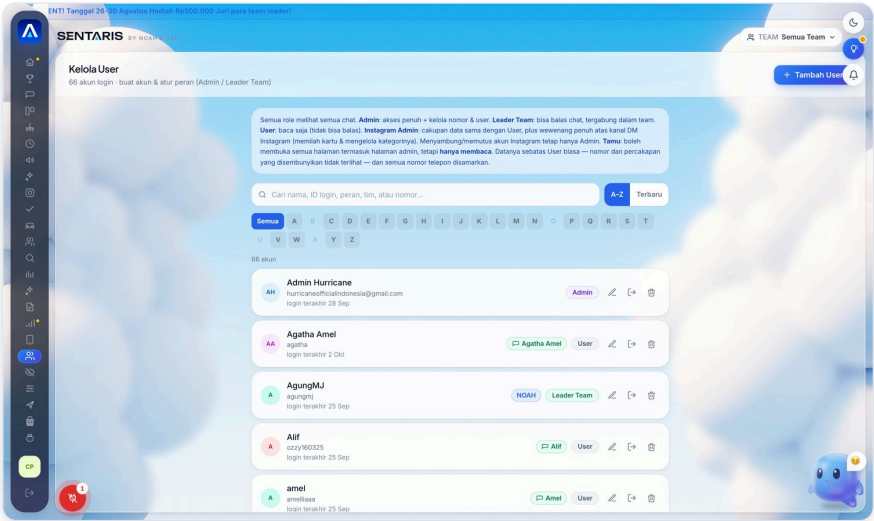
Membuat dan mengatur akun login dashboard: nama, ID, sandi, peran, team, tautan ke nomor WhatsApp.
- SIAPA

Admin. Tamu boleh membuka halamannya, tetapi setiap tombol yang mengubah disembunyikan dan setiap endpoint yang mengubah menolaknya.
- TAUTAN

Menautkan user ke sebuah nomor = memberinya izin mengelola lead di nomornya sendiri, dan memunculkan tombol Pulihkan saat nomor itu putus.

JEBAKAN

Penjagaan “admin terakhir” bersifat **atomik** di database — dua admin yang saling menghapus pada detik yang sama tidak bisa mengunci semua orang di luar sistem.



Panel Admin — mengatur bentuk sistem, bukan datanya

ISI Kategori Chat Saya · Group Chat · Tips · Berita · Event (running text + hak vote) · **Kelola Tim** (buat tim utama & masukkan user) · tautan ke **Auto Follow-up** dan **Tarik Data**.

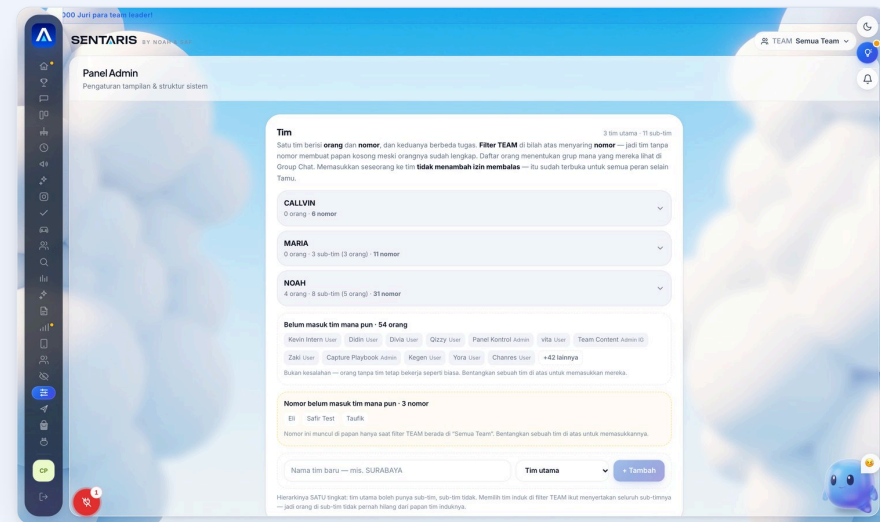
SIAPA Admin mengubah; Tamu hanya melihat.

JEBAKAN

Dua lapis, bukan satu: tombol yang disembunyikan **tidak** menghentikan siapa pun yang memanggil endpoint langsung dari HP-nya. Karena itu setiap route mutasi memeriksa ulang perannya sendiri.

DAN SEBELUMNYA

Sebelum Kelola Tim ada (21 Sep 2026), **63 dari 72 user aktif tidak bertim sama sekali** tanpa pesan error apa pun — tidak ada tombol untuk membuat tim utama atau memasukkan user biasa ke sebuah tim, walau tabelnya sudah lama ada.



Grow Your Pet — plafon XP-nya dipakai bersama

Maskot bawaan kini XENO (robot raptor, sejak 19 Sep) — koin punya buku kas: tiap pergerakan tercatat satu baris dan tidak pernah diubah, dijaga trigger database.

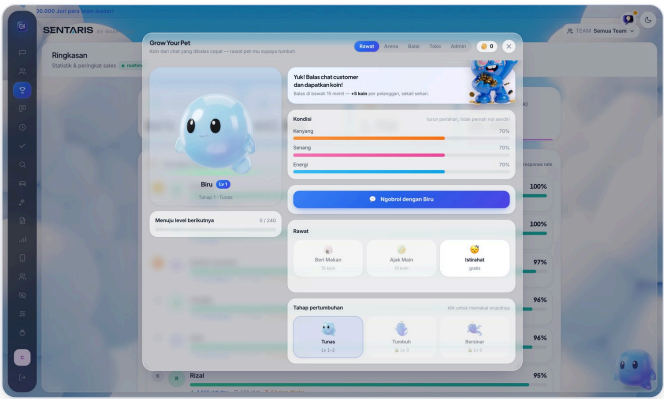
Koin dari balas cepat	5 koin, maksimal 50 per hari
Syarat “balas cepat”	dijawab < 15 menit, balasan ≥ 20 karakter
Plafon XP harian	120, dipakai bersama rawat & Arena
Wujud terbuka di level	Tunas 1 · Tumbuh 3 · Bersinar 6
Koin bisa ditukar	kosmetik saja — bukan hadiah nyata
Siapa yang boleh main	semua peran kecuali Tamu
Tambahan terbaru	Kartu Koleksi (11 Sep, undian 8 karakter) & lapisan Tamagotchi (15 Sep: kotor/sakit/mengantuk, perlu diberi perhatian)

KENAPA PLAFONNYA SATU

Plafon terpisah berarti keran totalnya jumlah keduanya. Dengan satu plafon, Arena tidak pernah bisa menggantikan kerja: di hari yang produktif, jatah yang tersisa untuk bermain justru mengecil.

KARTU BUKAN JALAN PINTAS

Kartu Koleksi tidak membuka karakter baru — murni kosmetik tambahan, supaya tidak jadi jalan pintas mengelabui harga toko.



TIC TAC TOE · 8 ENERGI INGATAN · 6 BATU GUNTING · 4 TANGKAP KOIN · 10

Dua folder migrasi, dan isinya berbeda

⚠ PERIKSA INI SEBELUM MEMULIHKAN SERVER

RUNBOOK §1.7 menjalankan `for f in infra/migrations/*.sql`. Folder itu berisi **8 berkas**, sedangkan `migrations/` berisi **29. 21 migrasi hanya ada di `migrations/`** — termasuk Auto Follow-up, Group Chat, Tugas, Grow Your Pet, Berita, dan Tips.

Artinya siapa pun yang memulihkan sistem sambil mengikuti RUNBOOK apa adanya akan **melewatkan seluruh fitur itu**, dan `pnpm db:verify` tidak akan berteriak — ia memeriksa daftar peran, bukan tabel fitur.

Perbaikannya sebaris

Salin `migrations/*.sql` ke `infra/migrations/`, atau ubah perintah di RUNBOOK supaya membaca `migrations/`. Semua berkasnya idempotent — aman diulang.

Urutannya penting

Migrasi database dulu, kode belakangan. Kalau dibalik, kode baru memakai kolom yang belum ada dan halamannya membalas galat 500.



Yang tidak boleh — berlaku untuk semua fitur

1 Jangan menaikkan batas kirim

Rem itulah yang melindungi 40+ nomor bisnis dari banned.

3 Jangan menghapus pesan

Sistem ini soft delete saja — `deleted_at`, bukan `DELETE FROM`.

5 Jangan menghapus audit log

Ia satu-satunya jawaban untuk “siapa membuka percakapan siapa”.

2 Jangan membuat blast atau auto-reply

Auto Follow-up adalah pengecualian tunggal yang sudah disetujui pemilik.

4 Jangan memperluas akses tanpa bertanya

Kalau permintaannya “supaya semua orang bisa lihat semua”, konfirmasi dulu.

6 Jangan buru-buru menautkan banyak nomor sekaligus

Batas mingguan sudah dibuka 21 Sep 2026 (bawaan kini tanpa batas, direm per-room lewat `MAX_ONBOARD_PER_WEEK` di `.env`) — tapi menautkan belasan nomor dalam sehari tetap memicu deteksi WhatsApp. Sistem berhenti menahan; yang menahan sekarang manusianya.

Kalau sebuah permintaan bertabrakan dengan salah satu poin di atas, **hentikan dan tanyakan ke pemilik proyek** sebelum mengerjakannya. Metode QR linked device melanggar Terms of Service WhatsApp; risiko banned nyata dan menimpa nomor bisnis perusahaan.



Tersangkut? Buka playbook, lalu tanya.

Rincian tiap fitur ada di **docs/PLAYBOOK.md** — 23 bagian, dengan langkah dan jebakan yang tidak muat di slide. Kalau masih tersangkut, hubungi salah satu nama di bawah.



BUKA DASHBOARDNYA

crm.sentaris.cloud

Masuk dengan akun dashboard masing-masing. Belum punya? Minta dibuatkan lewat kontak di samping — sebutkan perannya sekalian.

DIBANGUN & DIOPERASIKAN OLEH

Jefferson Noah

0812-3133-3316

Safir A. Haq

0858-5525-2553

Richard

0877-1188-8881

WA Monitor CRM™ — Copyright © 2026 Jefferson Noah & Safir A. Haq. All Rights Reserved.

Dokumen internal. Berisi data pelanggan sungguhan — jangan disebarluaskan ke luar perusahaan tanpa izin pemegang hak.