

Perancangan arsitektur teknis agent performance management studi kasus : Call Center PT Telkomsel

Auliya Ilman Fadli, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=126906&lokasi=lokal>

Abstrak

Saat ini pertumbuhan pelanggan telepon seluler di Indonesia meningkat sangat pesat. Namun, peningkatan ini tidak diiringi oleh peningkatan pengetahuan pelanggan terhadap produk telepon seluler dan peningkatan kualitas jaringan yang merupakan tulang punggung komunikasi seluler. Sehingga banyak masalah yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan produk telepon seluler. Call Center merupakan salah satu titik layanan yang paling mudah dan paling sering diakses oleh pelanggan. Dengan bertambahnya pelanggan yang menghubungi dan beraneka ragamnya produk yang ditawarkan, membuat Agent Call Center kesulitan dalam melayani. Mulai dari lemahnya pengetahuan terhadap produk hingga kualitas layanan yang jelek. Pada akhirnya membuat citra perusahaan dimata pelanggan menjadi turun dan pelanggan pindah menggunakan produk kompetitor. Proyek Akhir ini akan memberikan analisa terhadap rproses bisnis yang terkait dalam menjaga performansi Agent Call Center dan perancangan arsitektur teknis sistem Agent Performance Management yang digunakan oleh PT. Telkomsel dalam mempertahankan performansi Agent Call Center baik secara kualitas maupun kuantitas.

<hr>Today, the growth in the number of cellular customers in Indonesia is moving fast. But, the growth is not followed by improvement of customer knowledge about cellular products and about the quality of network, as the back bone of cellular communication. As a result, many customers are having problems with using the cellular products. Call Center is one of the service points that is easy and frequently accessed by the customers. With increasing number of calls and variety of products, Call Center Agents face a difficult challenge in serving the customers. The company must deal with problems ranging from poor product knowledge to poor quality of service.