

Perancangan sistem call center berbasis PC

Evi Yurnita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20244089&lokasi=lokal>

Abstrak

Teknologi CT (Computer Telephony) telah menyatukan jaringan telepon dan jaringan data. Karena suara dan data menjadi convergence, kemampuan sistem akses informasi melalui jaringan telepon hampir bisa disamakan dengan kemampuan sistem akses informasi melalui jaringan data. Semua kemampuan yang dimiliki jaringan data dapat dimanfaatkan sepenuhnya oleh jaringan telepon, seperti akses e-mail, sistem basis data, dan lain-lain. Sistem pusat panggilan yang dirancang mempunyai kemampuan yang sering dipakai dan dibutuhkan. Pembuatan perangkat-lunak dilakukan dengan sistematis sehingga penambahan kemampuan sistem panggilan ini bisa dilakukan dengan mudah.

Pada tugas akhir ini dibuat suatu prototype sistem pusat panggilan yang diimplementasikan pada aplikasi untuk Sistem Informasi Kemahasiswaan yang meliputi feature-feature seperti playback file suara, play back data angka atau Short Message Services (SMS). Aplikasi yang diimplementasikan tersebut sudah diuji dengan melakukan panggilan ke menu aplikasi kemudian mengamati file logging sistem pusat panggilan. Hasil pengujian menunjukkan pembuatan sistem pusat panggilan telah berhasil dengan baik.