

Analisa tingkat keberhasilan panggil (CSR) Central Telepon digitak Kebayorab (KB2B)

Agus Santoso Tamsir, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20312562&lokasi=lokal>

Abstrak

Pada dasarnya yang dimaksud dengan komunikasi telepon adalah suatu rangkaian proses yang berkesinambungan mulai dari pelanggan pemanggil mengangkat handset sampai dengan peletakan handset kembali yang menyatakan bahwa proses telah selesai. Keberhasilan suatu hubungan pembicaraan pada komunikasi telepon dinyatakan dengan suatu parameter SCR (Successful Call Ratio) yang merupakan rasio keberhasilan pelanggan pemanggil untuk melakukan pembicaraan dengan pelanggan yang dituju.

SCR secara nasional masih dirasakan rendah yaitu sekitar 33%, jika dibandingkan dengan negara lain. SCR nasional merupakan rata-rata dari SCR daerah yang mempunyai harga SCR bervariasi.

Faktor-faktor utama yang mempengaruhi nilai SCR adalah gangguan pada saluran, sentral berbeban lebih dan tingkah laku pelanggan. Salah satu usaha untuk meningkatkan SCR dengan memberikan penerangan kepada masyarakat tentang Cara menggunakan telepon dengan baik dan benar.