

Efektivitas kinerja service level call center studi kasus: PT XYZ = Performance effectiveness of service level for call center: case study PT XYZ

Ahmad Gahar Habibie, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20432239&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Skripsi ini membahas kinerja service level Call Center PT XYZ dalam efektivitas service level, ditemukan pemenuhan service level pada PT XYZ pada jam sibuk belum memenuhi target perusahaan, dimana hal tersebut mengurangi kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui efektivitas kinerja service level Call Center PT XYZ berdasarkan faktor ? faktor yang mempengaruhi service level analisa dilakukan dengan model yang telah dikembangkan menggunakan metode MonteCarlo dan rumus service level Erlang C. Faktor ? faktor yang mempengaruhi service level akan dianalisa menggunakan model yang dikembangkan dari rumus service level yang dikaitkan dengan faktor yang mempengaruhi service level yaitu average handling time dan staff shrinkage. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menyarankan untuk meningkatkan keefektifan kinerja service level Call Center, dari hasil simulasi penelitian ditemukan bahwa alokasi agen pada jam sibuk sebaiknya perlu dilakukan alokasi agen yang disesuaikan dengan banyaknya panggilan masuk dengan pertimbangan alokasi agen, serta melakukan evaluasi terhadap target waktu penanganan per panggilan pada Call Center

ABSTRACT

This thesis discusses the performance of the service level Call Center XYZ in the efficiency of service level, in theses case fulfillment of service level found on XYZ at rush hour has not met to the target of company, where it reduces customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the performance service level Call Center XYZ based on factors that affect service level, analyzes were performed with a model that has been developed using MonteCarlo methods and formulas service level Erlang C. Factors that affect service levels will be analyzed using a model developed from formulas service level associated with factors that affect the service level that is average handling time and staff shrinkage. This research is descriptive with quantitative approach. The researcher suggests to increase the effectiveness of the performance service level Call Center, from the simulation results of the research found that the allocation of agents during peak hours, the agents should be allocated that are tailored to the number of an incoming call to achive service level goal target, as well as evaluating the target of handling time per call on Call Center.