

Integrasi layanan kontak dan akses dalam pengembangan contact center generik

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20439196&lokasi=lokal>

Abstrak

Fungsi front-office dalam konsep perkantoran adalah "gerbang masuk" sekaligus sebagai penghubung antara stakeholder dengan pihak internal kantor. Saat ini umumnya didukung oleh layanan untuk melakukan kontak berbasis telepon (disebut Call Center). Perkembangan teknologi informasi saat ini memberikan berbagai alternatif media dan perangkat yang dapat digunakan untuk melakukan kontak dan akses ke sistem informasi maupun antar personal. Integrasi berbagai infrastruktur, sarana, dan layanan komunikasi dan informasi menghasilkan sistem layanan 'satu pintu' yang optimal, efektif, efisien, dan bersifat generik. Situs web, telepon, fax, email, sms, message, chat, dan warkat termasuk surat sebagai sarana informasi dapat saling terhubung dalam satu layanan dengan mengintegrasikannya dalam jaringan informasi multi-layanan berbasis IP, disebut Contact Center. Dalam makalah ini dijelaskan rancangan dan implementasi contact center untuk memberikan dukungan dan layanan akses dan kontak yang optimal bagi semua pihak yang akan berinteraksi dan berkantor secara digital. Berbeda dengan call center yang hanya mengandalkan telepon sebagai media kontak utama, contact center memanfaatkan berbagai media komunikasi yang ada seperti telepon, faksimili, e-mail, sms, instant messaging, push- messaging, e-Doc, dan web untuk memberikan dukungan pada customer. Penggunaan konsep Unified Messaging (UM) dan SOA menjadi dasar perancangan sistem generik ini.