

Rancangan Perbaikan Waktu Layanan Sistem Penanganan Keluhan Pelanggan pada Perusahaan Konsultan Teknologi Informasi = The Design of Service Time Recovery for Customer Complaint Handling System at It Consultant Company.

Rakay Bimo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20455403&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Layanan sistem penanganan keluhan pelanggan atau help desk untuk suatu produk di PT. X, yakni perusahaan konsultan teknologi informasi, seringkali mengalami keterhambatan. Hal ini diidentifikasi dengan ketidaktepatan waktu dalam penanganan isu dalam jumlah yang besar dari pihak pelanggan, sehingga status keterlambatan dapat terjadi pada penanganan isu. Perancangan ulang proses bisnis layanan sistem penanganan keluhan pelanggan atau helpdesk tersebut dilakukan guna mempercepat waktu layanan dengan tidak berstatus terlambat. Metode Business Process Re-Engineering BPR digunakan untuk mendukung perancangan proses bisnis tersebut. Waktu layanan sistem help desk dapat dipercepat dengan menggunakan beberapa skenario perbaikan yang telah dirancang dan penanganan isu dapat diselesaikan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan.

ABSTRACT

Service of customer complaint handling system or help desk for a product in information technology consultant company often experiences delays. This is identified by the inaccuracy of time in handling large amounts of issues from the customer, so the status of delays can occur in the handling of the issue. This research aims to reduce service time by redesigning business process. Business Process Re Engineering BPR method is used to resolve several customer complaint that are handled by help desk system. Help desk system service times can be accelerated by using some designed improvements scenarios and addressing issues to be resolved within specified time limits.