

Pengembangan Metode Prediksi dan Rekomendasi terhadap Okupansi Kode Akses Pusat Panggilan Informasi (Call Center) di Indonesia = Development of Prediction and Recommendation Methods for Access Code Occupancy of Information Call Center in Indonesia

Savitri Amalia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920517175&lokasi=lokal>

Abstrak

Call Center ditugaskan untuk membantu pelanggan untuk menyelesaikan permasalahan, selain itu juga Call Center salah satu cara terbaik dalam berinteraksi dengan pelanggan. Call Center bukan hanya digunakan oleh perusahaan namun juga instansi pemerintah, badan hukum dan berbagai sektor lainnya. Dari tren alokasi kode akses yang didapatkan pada tahun 2018 hingga tahun 2021 bahwa Call Center mengalami peningkatan penggunaan kode akses pusat panggilan informasi. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu cara untuk melakukan proyeksi terhadap okupansi kode akses layanan Call Center untuk menghindari habisnya okupansi dikarenakan terbatasnya digit kombinasi yang dialokasikan pemerintah. Dalam penelitian ini proyeksi dilakukan untuk menentukan periode habisnya okupansi kode akses layanan Call Center, sehingga dapat melakukan mitigasi dengan melakukan pembuatan regulasi pengaturan digit kombinasi baru bagi Call Center. Hasil yang didapatkan dari perhitungan proyeksi diketahui bahwa tahun 2026 akan mengalami krisis kode akses layanan Call Center dan sepenuhnya habis pada tahun 2027. Kondisi tersebut berimplikasi terhadap kebutuhan pengaturan terkait dengan digit kombinasi.

.....Call Center is responsible for helping customers to solve problems and is the best way to interact with clients. It is widely used by companies, government agencies, legal entities, and other sectors. From the access code allocation trends in 2018 to 2021, the use of access codes for Call Centers has increased. Therefore, we need a way to project the maximum Call Center service access codes to mitigate the running out of occupancy due to the limited combination of digits allocated by the government. This study aims to project when the access code occupancy of the Call Center service runs out for early mitigation in the form of regulations for setting new combination digits for Call Centers. The projection calculation indicated there will be an access code crisis for the Call Center service in 2026 and will be entirely run out in 2027. From the projection of the access code expiration period and analysis carried out, new regulation related to combination digits is needed.