

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis di atas, dapat diperoleh kesimpulan bahwa DRC *Call Center* Bank XYZ merupakan *hotsite* yang setiap saat dapat mengambil alih layanan *Call Center* apabila *Call Center* utama mengalami bencana.

DRC *Call Center* Bank XYZ telah mampu menjaga ketersediaan layanan *Call Center* Bank XYZ pada saat terjadi bencana yang membuat *Call Center* utama tidak dapat diakses melalui telepon oleh nasabah.

DRC *Call Center* Bank XYZ memerlukan tambahan kapasitas berupa 14 E1 (4 E1 untuk *voice channel* IVR), kapasitas *agent* sebanyak 125 (*licence*), dan *seat* sebanyak 185.

Seluruh layanan yang ada di *Call Center* dapat dilayani pada DRC *Call Center* tanpa adanya prioritas *call*

6.2 Saran

Mengingat kapasitas pada DRC *Call Center* Bank XYZ lebih kecil dari kapasitas *Call Center* utama, maka perlu ditambah kapasitasnya (*seat, licence, E1*) atau dilakukan prioritas terhadap *call* yang dapat diterima pada DRC *Call Center*.

Selain itu penempatan lebih banyak *agent* yang menerima *call* di DRC *site* dengan kondisi aplikasi yang bekerja merupakan koneksi dari sistem aplikasi *Call Center*, bukan sistem aplikasi DRC *Call Center*.

Untuk menjaga kelangsungan bisnis *Call Center*, maka sebaiknya dilakukan *upgrade* ke level 4 dari '*Levels of Resiliency*' oleh Johns Hopkins yaitu dengan menerapkan ESS (*Enterprise Survivable Server*) dan *upgrade* ke level 5 jika *Call Center* dikembangkan menjadi *multi-site*.

Saran untuk penelitian lebih lanjut adalah agar diperoleh data yang sama mengenai DRC *Call Center* di Indonesia agar dapat dilihat *trend* penerapan DRC *Call Center* secara umum di Indonesia untuk industri yang menganggap *Call Center* vital bagi bisnis seperti perbankan dan penyedia layanan telekomunikasi yang kemudian di komparasi dengan yang berlaku di negara-negara yang lebih maju di bidang *Call Center*, misalnya Amerika Serikat dan India.