

## Optimalisasi penggunaan IVR (Interactive Voice Respon) untuk layanan call center bank (Niaga Akses) yang dikelola oleh PT. Infomedia Nusantara)

Ismael Jafri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=104641&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Saat ini, jasa layanan dunia perbankan berkembang pesat dan cepat. Pemsahaan perbankan berusaha memberikan layanan yang terbaik kepada customer-nya untuk memenangkan kompetisi. Salah satu caranya penggunaan teknologi IVR (Interactive Voice Response) atau mesin penjawab otomatis dalam sebuah call center bank. Teknologi IVR mampu menyediakan produk layanan bank seperti informasi saldo, pembelian voucher' pulsa dan pembayaran tagihan. Selain itu, teknologi IVR mampu memberikan keuntungan bagi customer- seperTi layanan secara real time, cepat dan mudah diakses. Di samping call center sebagai customer service, mampu juga memberikan revenue bagi bank. Dalam cull center terjadi antrian panggilan yang masuk tidak dapat dihindari. Terjadi antrian akibat tidak ada keseimbangan antara ketersediaan fasilitas layanan dengan permintaan yang tinggi. Bila antrian tidak diatur, maka panggilan yang gagal dilayani (abandon cftil) akan lebih banyak sehingga performansi call center tersebut menjadi kurang baik.

Oleh karena itu, optimalisasi teknologi IVR sangat diperlukan di dalam meningkat performansi sebuah call center. Salah satu caranya menggunakan manajemen workforce. Manajemen workforce bertujuan umuk mengatur penjadwalan hingga kebutuhan agent Serta kebutuhan perangkat IVR dalam mencapai service level yang diinginkan. Di dalam penentuan kebutuhan agent menggunakan metode rumusan Erlang. Langkah pertama workforce management yaitu memprediksi beban incoming call sistem call center dan durasi bicara agent. Keberhasilan optimalisasi teknologi IVR bisa dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti dukungan sistem informasi, kemampuan skill agent, dan produk layanan perbankan.

<hr><i>The banking world service rapidly had been growing. The banking company to give best service customers. One of the way is the IVR (interactive Voice Response) technology usage or automatic respond machine in cali center. The IVR technology can provide bank product services like balance information, overbooking, purchasing of voucher and billing payment. Beside that, the IVR technology can give advantage by real time service. quickly and easy to access. Call center also can give to revenue. There's enter call queue. which cannot avoid. There?s queue effect, because there isn`t balance between availability of service facility with high request. When queue don`t be arranged, hence served unsuccessful call (abandon call) will more so that call center performance become unfavorably.

Therefore, the optimization of IVR technology system need in improving performance a call center. One of the way is used workforce management. Work force management aimed to arrange scheduling of agent till agent resource and peripheral requirement of IVR reach according service level. In determination of agent requirement, use formula of Erlang method. First step of workforce management predict burden of incoming call system and agent call duration. The optimization of IVR technology system can be influenced by factors like support of information system, agent skill ability, and banking product service.</i>