



Call Centre

**Oleh:
Prima Kristalina
Mike Yuliana**

Topik

- Definisi dan Arsitektur Call Center
- Komponen dan jenis Call Center
- Automatic Call Distribution
- Cara Menyediakan Call Center
- Performansi Call Center

Call Centre



CALL CENTER adalah layanan yang banyak disediakan oleh perusahaan, institusi atau organisasi tertentu untuk menerima telepon, menjawab berbagai pertanyaan pelanggan serta sebagai sarana yang mampu menjembatani perusahaan, institusi atau organisasi dengan para pelanggannya terhadap berbagai informasi yang tersedia dan dibutuhkan oleh pelanggan sekaligus sebagai upaya perusahaan mendekatkan diri pada pelanggan dengan menyediakan sarana interaksi yang tersedia setiap saat.

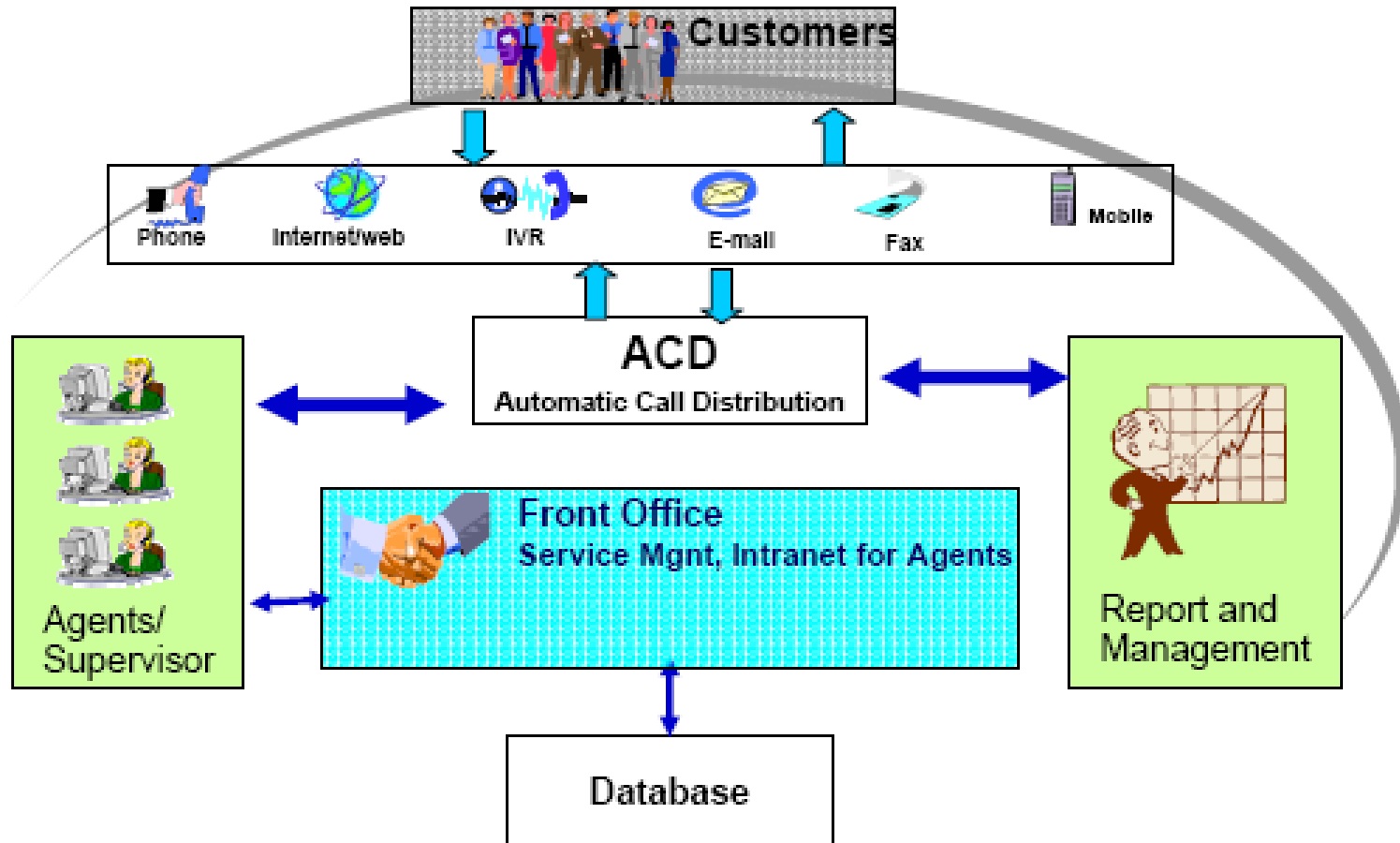
Call center digunakan oleh perusahaan yang menggunakan telepon untuk menjual atau melayani sebuah produk:

--telemarketing

--layanan produk

Bisa juga digunakan oleh lembaga pemerintahan sebagai bukti transparansi dan peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Arsitektur Call Center



Komponen-Komponen Call Centre

- Customer
- ACD(Automatic Call Distribution)
- Agent/Supervisor
- Intranet for Agent
- Report Management

Customer

Customer bisa berinteraksi dengan call centre melalui berbagai media yang meliputi telepon, email, fax, hp, serta web.

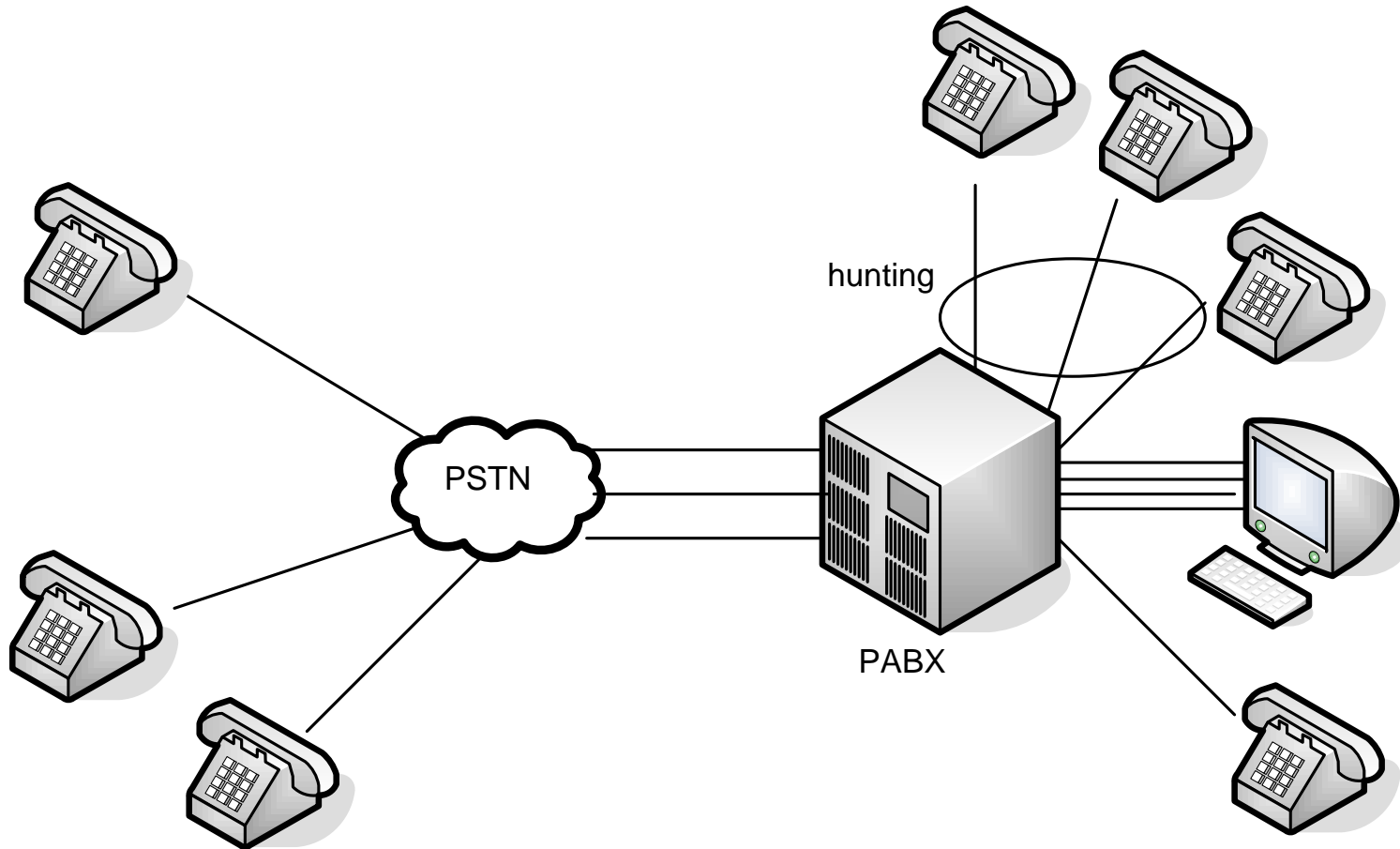
Type panggilan:

- Inbound call → dibuat oleh *customer*, untuk mendapatkan informasi, komplain dll
- Outbound call → *agent* yang melakukan panggilan untuk menjual produk/jasa

ACD/Automatic Call Distribution

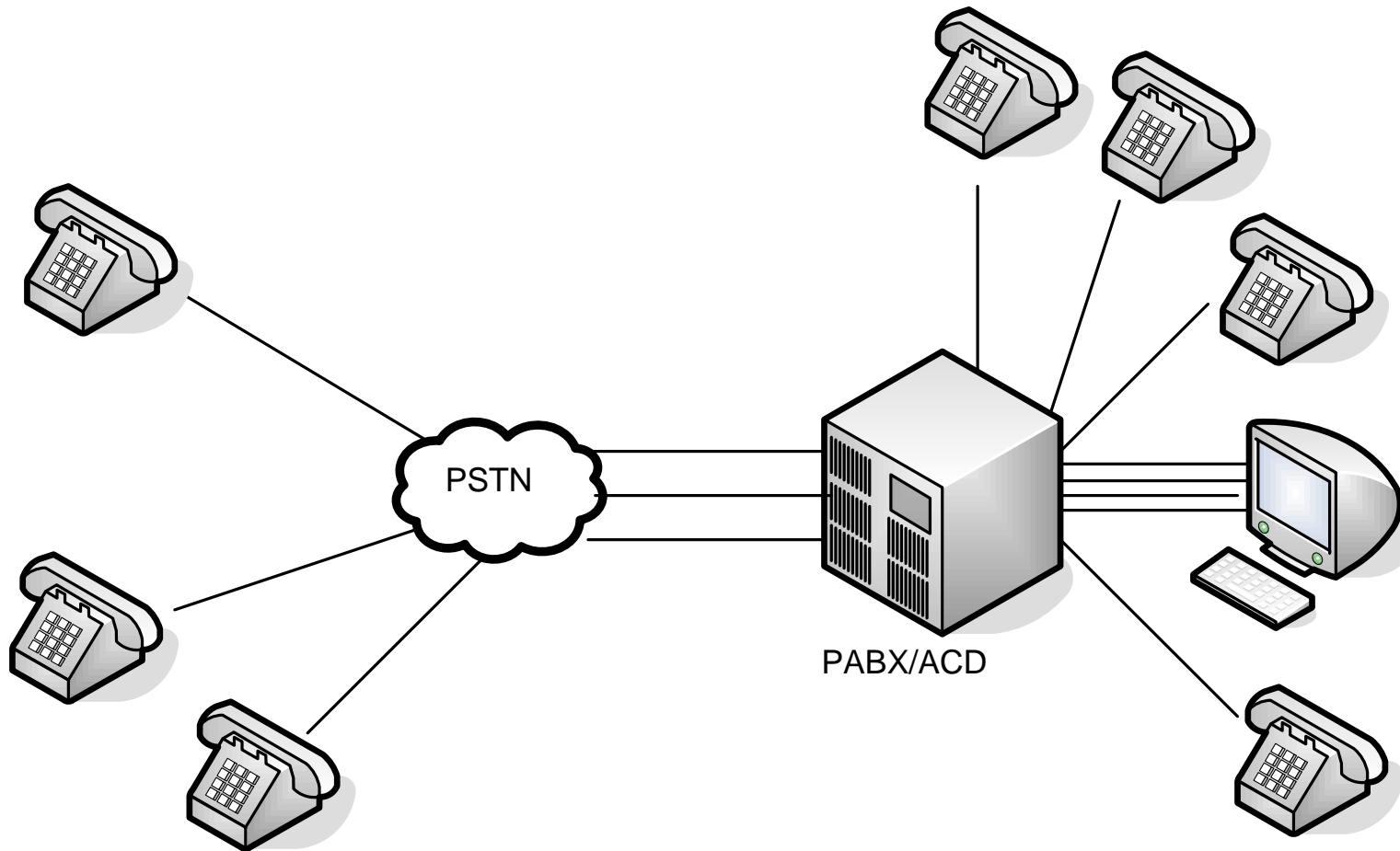
Automatic call distribution (ACD) merupakan jantung sistem call center, yang berfungsi melakukan penanganan terhadap sejumlah besar incoming call dan mendistribusikannya ke sekelompok agent secara otomatis sesuai model distribusi yang ditetapkan. Selain itu juga terdapat pencatatan berbagai aktifitas yang terkait antara interaksi caller dan agent.

Call Centre yang tidak memiliki ACD



Distribusi panggilan berdasarkan metode hunting

Call Centre yang memiliki ACD



Distribusi panggilan berdasarkan kualifikasi dari agent

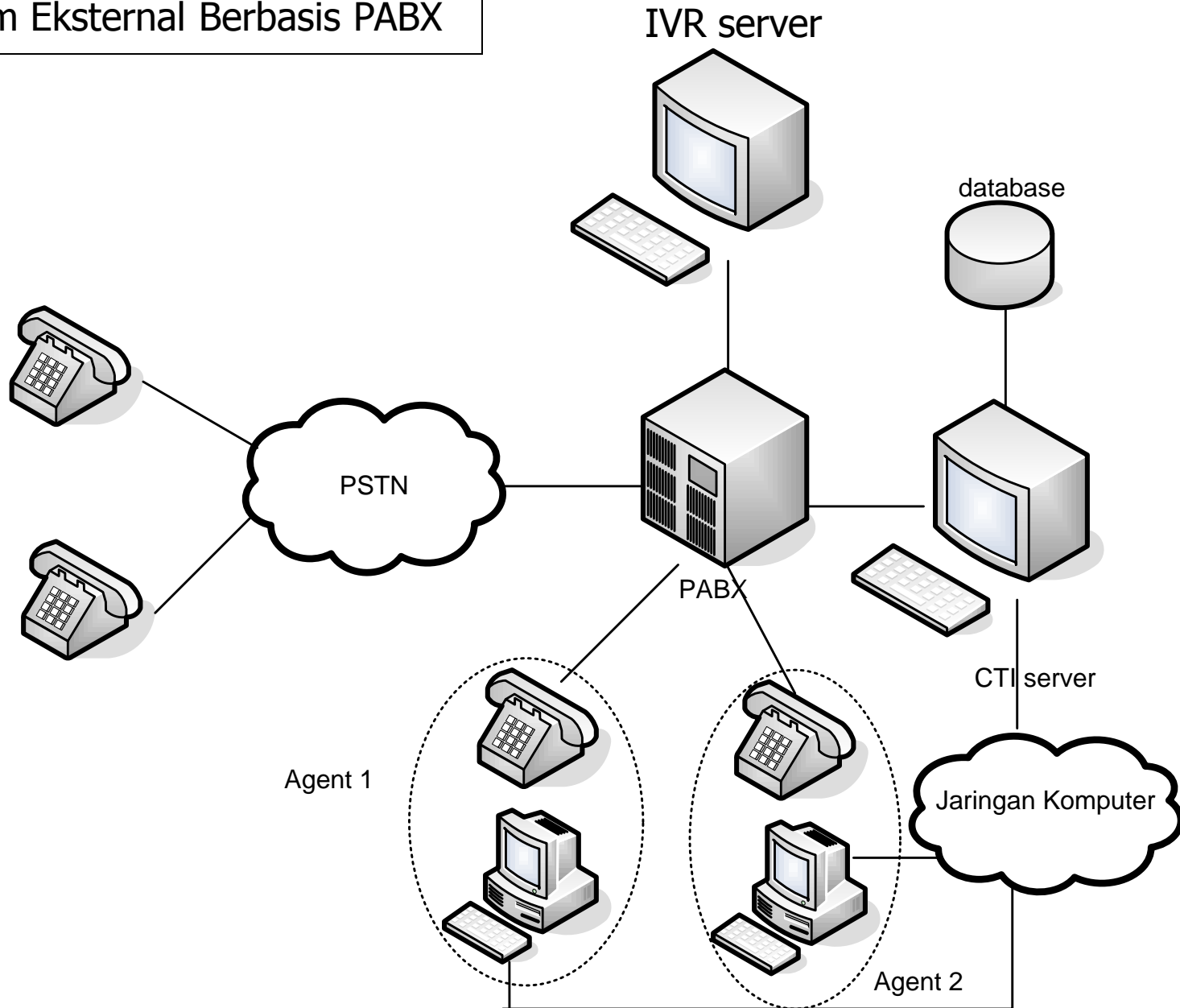
Fungsi ACD

- Menjaga agar call tersambung dengan cepat (call processing) ke agent atau kelompok agent yang sesuai tingkat kualifikasinya (skill level).
- Menjaga agar call terdistribusi secara merata ke semua agent sesuai waktu kerja dan beban kerjanya (load balancing).
- Memonitoring, mengontrol dan mencatat secara detail setiap aktivitas agent, baik selama proses menerima call maupun aktivitas agent lainnya (agent status).
- Menjaga agar waktu antrian call lebih singkat dan memberikan treatment yang sesuai dengan kapasitas antrian yang disediakan (waiting time treatment).

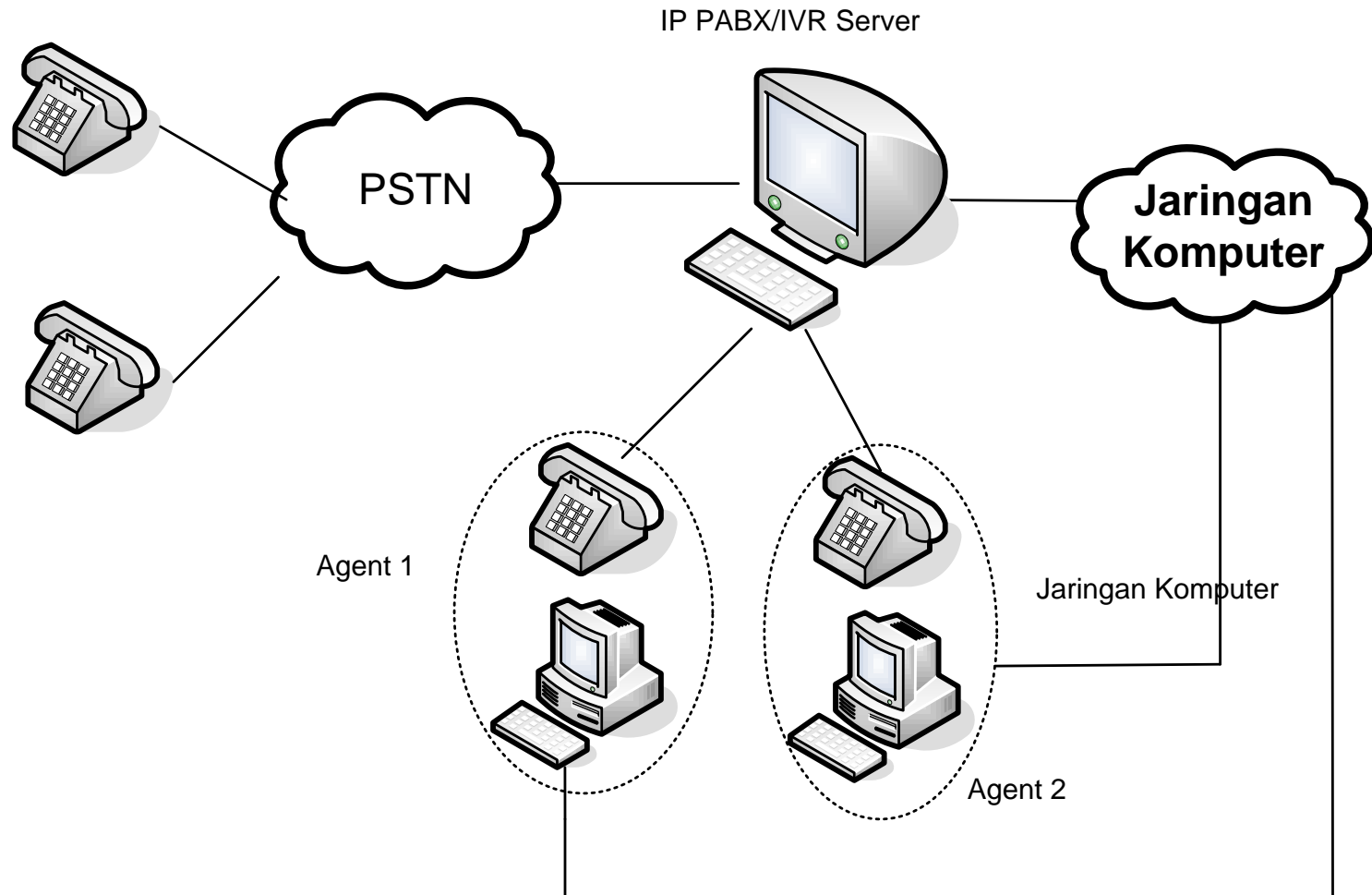
Arsitektur Sistem ACD

- Sistem Terintegrasi dengan PABX
PABX yang terintegrasi dengan ACD, Model ACD ini banyak dikembangkan oleh pabrikan sistem pabx, seperti Avaya, Nortel Network, Siemens, Alcatel dan Ericsson.
- Sistem Eksternal Berbasis PABX
sistim ACD yang dikembangkan oleh vendor aplikasi komputer untuk mengantisipasi keterbatasan aplikasi ACD pada sistim PABX terintegrasi. Karena merupakan aplikasi eksternal, perangkat ini membutuhkan metode integrasi dengan sistem pabx, yaitu melalui CTI sebagai dasar utama mengontrol call pada sistem PABX yang digunakan.
- Sistem Un-PABX berbasis VoIP
Sistem ini merupakan model terkini yang diadaptasi sejalan dengan perkembangan teknologi komputer dan telekomunikasi, utamanya Voice over IP (VoIP). Dengan teknologi VoIP maka penggunaan terminal telepon digantikan oleh komputer.

Sistem Eksternal Berbasis PABX



Sistem Un-PABX Berbasis VoIP



Agent

Staff Call Centre:

1. Strata satu(first tier)→mengarahkan dan menyediakan general informasi
contoh: operator
2. Strata dua(second tier)
3. Strata tiga(third tier)→contoh:product engineer/technical support

Konfigurasi ACD untuk agent:

- Classic ACD → Panggilan dikirim ke agent berdasarkan waktu tunggu, agent tersedia sebelum menerima inbound call berikutnya.
- Sequential ACD → agent bisa menerima panggilan dengan spesifik order.
- Ring Group → semua agent pada group yang sama bisa menerima panggilan yang masuk.
- Round Robin →ACD server memegang track dari *last agent* untuk menerima panggilan.

Selama menunggu respons dari agent:

- posisi pemanggil dalam antrian
- memperkirakan waktu tunggu sebelum panggilan dijawab
- music
- pemberitahuan(website, deadline)

Agent Recording/Monitoring:

Digunakan untuk memonitor kualitas dari interaksi agent dan customer, Serta untuk mengkonfirmasi order. Software harus dilengkapi dengan Jam dan tanggal

Supervisor

Konfigurasi ACD untuk supervisor:

- Real time monitoring dari aktifitas agent
- Real time monitoring dari aktifitas antrian(*queue*)
- Memungkinkan untuk menampilkan data statistik seperti:
 - Jumlah abandoned call
 - Waktu tunggu terlama
 - Jumlah agent yang tersedia
 - Jumlah waktu tunggu
 - Jumlah panggilan yang dijawab hari ini
 - Jumlah panggilan yang dijawab kemarin
- Menambahkan penanda jika ada kejadian yang spesifik:
 - Hanya sedikit agent yang aktif
 - Agent istirahat terlalu lama
- Memberikan peringatan pada agent yang melalui :
 - Kirim email
 - Kirim message semacam pop up

Report Management

- Mengetahui kapan waktu terbanyak menerima panggilan telepon
- Berapa banyak panggilan yang diterima per agen
- Siapa yang menerima panggilan paling sedikit
- Berapa lama waktu tunggu sampai tersambung ke agent

Performansi Call Centre

Parameter pengukuran call centre dikatakan bagus:

- Jika call centre menghasilkan uang, mungkin cukup memonitor abandon rate-nya, service level dan volume penjualan.
- Jika mengelola help desk/technical support , mungkin bisa melihat kepuasan pelanggan.

Pastikan tidak bentrok antara tujuan yang satu dengan tujuan yang lain, karena Misalnya, jika tujuan bisnis utamanya adalah penghematan, mungkin Anda akan mementingkan handling time lebih pendek. Namun, jika kepuasan pelanggan juga tujuan utama, mungkin akan timbul konflik. Agen Call Center yang ditugasi menangani volume telepon yang tinggi jelas tidak punya waktu untuk membangun percakapan yang hangat dengan si penelepon, atau malah bisa jadi memutuskan begitu saja percakapan hanya untuk mengejar target AHT (average handling time).

Jenis-jenis call centres

- *Contact centre* – Mendukung interaksi dengan customer melalui berbagai media contoh telepon, e-mail dan internet chat.
- *Inbound call centre* – Menghandle Inbound call
- *Outbound call centre* – Menghandle outbound call
- *Blended call centre* – Mengkombinasikan ACD (automatic call distribution) untuk incoming call dengan predictive dialing untuk outbound call.

Cara Menyediakan Call Centre

1. Perusahaan/institusi mengelola sendiri call centre-nya(*inhouse*)
 1. *TELKOMFree (FreeCall 0800-1-XXXXXX)*
 2. *TELKOMUnicall (0807-1-XXXXXX)*
 3. *TELKOMSplitCharging (0804-1-XXXXXX)*
2. Pengalihdayaan penyelenggaraan call centre kepada pihak lain selaku operator penyelenggara Call Centre(*outsource*)

Referensi

- A. Michael Noll , *Introduction to Telephones and Telephone Systems, 3rd Ed., Artech House Telecomm. Library*, 1999
- Nihal Kularatna & Dileeka Dias, "*Essentials of Modern Telecommunications Systems*", Artech House, Inc, 2004
- William A. Yarberry Jr., *Computer Telephony Integration*, 2nd Ed, Auerbach Publications , 2002