

Pengembangan aplikasi dan analisis bisnis call numbering berbasis cloud = Cloud based call numbering the application development and its business analysis / Brury Sulandra

Brury Sulandra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20350551&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Sistem Call Center adalah bentuk penerapan Customer Relationship Management yang dapat meningkatkan hubungan Perusahaan dengan Pelanggan. Namun untuk membangun Sistem ini diperlukan biaya yang tinggi. Sistem Call Numbering menggunakan Platform Cloud merupakan bentuk penerapan Cloud Computing yang berfungsi menyerupai Call Center dan memerlukan biaya yang terjangkau. Dengan dibangunnya Sistem Call Numbering menggunakan Platform Cloud untuk Perusahaan Menengah Kebawah, maka hubungan dengan Pelanggan akan semakin terbina dengan baik. Karya ilmiah ini mengusulkan Pengembangan Aplikasi dan Analisis Bisnis Call Numbering berbasis Cloud. Pembangunan Sistem dilakukan menggunakan platform Web Hosting, Database Mangement System, dan Interactive Voice Response didalam Cloud dengan output berupa Aplikasi Web. Sedangkan Analisis Sistem menggunakan Tools Strategi "Samudra Biru". Sistem Call Numbering menggunakan Platform Cloud yang telah dibangun memenuhi syarat kelayakan setelah diuji kualitasnya dengan menggunakan metode Pengambilan Data melalui Angket. Kemudian Sistem dianalisis mengunakan Tools Strategi "Samudra Biru" yang terdiri Analisis Kerangka Kerja Empat Langkah, Analisis Hapuskan-Kurangi-Tingkatkan-Ciptakan, Analisis Strategi Kanvas, Analisis Pemetaan Pioneer-Migrator-Setler, Analisis Rangkaian Strategi "Samudra Biru", dan Analisis Tiga Tingkatan Konsumen. Hasil analisis menggunakan Tools Strategi "Samudra Biru" menyimpulkan bahwa Sistem Call Numbering menggunakan Platform Cloud memiliki keunggulan efisiensi biaya, peningkatan mobilitas, dan jaminan keamanan yang lebih baik dibandingkan dengan Sistem Call Center, Sistem ini juga dapat bertransformasi menjadi Call Numbering Mobile dan siap untuk dikomersialkan.

ABSTRACT

Call Center System is a Customer Relationship Management application form which can increase the Company's relationship with the customer. However, this system is necessary to build a high cost. Call Numbering system using Platform Cloud Cloud Computing is a form of application that functions like a call center and an affordable cost. By Call Numbering System built using Cloud Platform for Midsize Company Move Down, then the relationship with the customer will be nurtured well. This paper proposes Application Development and Business Analysis Cloud based Call Numbering. System development is done using the platform Web Hosting, Database Mangement System, and Interactive Voice Response in the Cloud with output in the form of Web Applications. While the use of System Analysis Tools Strategy "Blue Ocean". Call Numbering system using Cloud platform that has been built to meet eligibility requirements after quality tested using the method of data collection through questionnaire. Then analyzed using the System Tools Strategy "Blue Ocean" which consisted Four Steps Framework Analysis, Analysis Eliminate-Reduce-Raise-Create, Canvas Strategy Analysis, Analysis Mapping Pioneer-Migrator-Setler, Analysis of Strategies

series "Blue Ocean", and Analysis of Three Consumer level. The analysis using the Tools Strategy "Blue Ocean" concluded that the Call Numbering System using Cloud Platform has the advantage of cost efficiency, improved mobility, and security better than the Call Center System, this system can also be transformed into Call Mobile Numbering and ready for commercialization.