

Analisis kebutuhan petugas call center dengan menggunakan simulasi event diskrit (studi kasus pada chevron ibu IT service desk) =
Determining the number of call center agent using discrete event simulation (case study at chevron ibu IT service desk)

Banowati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20415469&lokasi=lokal>

Abstrak

Karya akhir ini membahas mengenai analisis kebutuhan petugas pada Chevron IBU IT Service Desk dengan menggunakan simulasi event diskrit. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kondisi di IT Service Desk saat ini dan memberikan usulan alternatif pengelolaan layanan IT Service Desk agar mampu menangani panggilan yang masuk minimal sebanyak 90%.

Metodologi dalam melakukan penelitian ini adalah simulasi event diskrit dengan menggunakan aplikasi Arena Simulation. Terdapat tiga skenario usulan dengan menambah jumlah petugas pada waktu pelayanan yang berbeda. Dari ketiga skenario yang diusulkan, skenario ketiga (menambah dua petugas pada pukul 07.00 - 16.00 dan dua petugas pada pukul 08.00 - 17.00) memberikan kinerja yang terbaik yaitu 92.81% panggilan yang masuk dapat dilayani.