

Evaluasi Inovasi Sistem Pembayaran Paket Add On IPTV
Menggunakan Sistem Multi-services On Screen Subscription (MOSS)
Kasus Studi UseeTV = Evaluation of Innovation Payment System
Package Add On IPTV Using Multi-System On Screen Subscription
(MOSS) Case Study UseeTV

Sarah Nitalya Bakara, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20505313&lokasi=lokal>

Abstrak

Tingginya tingkat keluhan pelanggan terhadap layanan pusat panggilan (*call center*) 147 terutama pada proses aktivasi layanan tambahan menjadi sebuah masalah penyebab turunnya penjualan *minipack* sehingga target *revenue* tidak tercapai. Minimnya informasi paket tambahan dan proses aktivasi yang dinilai lama dan tidak efisien menjadi dasar penelitian ini. Sehingga dilakukan sebuah perancangan sistem yang disebut *Multi-system On Screen Subscription* (MOSS) agar pelanggan mampu melakukan aktivasi secara *self provisioning* dengan metode pembayaran *prepaid* (*prabayar*) dan *postpaid* (*pascabayar*) untuk mempermudah pelanggan serta menekan biaya yang harus dikeluarkan jika melakukan aktivasi melalui *Inbound Call* 147. Penelitian ini menggunakan metode *fishbone analysis* untuk melihat akar masalah dan menggunakan *system thinking* untuk mengevaluasi solusi yang akan dirancang. Perancangan sistem MOSS bertujuan sebagai inovasi, dinilai dari parameter *Micro Thinking*, *Macro Thinking*, dan *Mega Thinking*.
.....The high level of customer complaints about call center services, especially in activating additional functions, is a problem that causes a decline in minipack sales so that revenue targets are not achieved. The lack of additional package information and the activation process that was considered long and inefficient was the basis of this study. So that all systems are designed called Multi-system On-Screen Subscription (MOSS) so that customers can activate as self-provisioning with prepaid and postpaid methods to facilitate customers and reduce costs to be incurred if activating via Inbound Call 147. This study uses a fishbone analysis method to look at the root of the problem and uses system thinking to evaluate the solution to be designed. MOSS system design aims as innovation, judged by the parameters of Micro Thinking, Macro Thinking, and Mega Thinking.