

K

EPEGAWAIAN & MANAJEMEN KINERJA PADA PUSAT PANGGILAN

Yuvi Syamsiana K.¹
Ravi A. Salim²

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas IIKom dan Tek.
Informasi
Universitas Gunadarma
April 2008

Jl. Margonda Raya 100
Depok
² ravi@staff.gunadarma.ac.id

ABSTRAK

Tulisan ini merupakan dokumentasi dari pengotomasi proses kepegawaian, penjadwalan, dan manajemen kinerja pada pusat panggilan di lingkungan Customer Service IM2 dengan harapan dapat mengurangi biaya SDM dalam melakukan pengaturan performansi pusat panggilan. Kepegawaian dan manajemen kinerja ini memiliki 2 fungsi utama yaitu pengaturan kepegawaian yang dimulai dari peramalan

sampai dengan penjadwalan, dan manajemen kinerja untuk agen dan tim. Sebagai solusi untuk pengurangan biaya, pada tahap awal ini, tidak ada lisensi atau perangkat keras tambahan yang diperlukan. Proses otomasi dilakukan hanya dengan memanfaatkan teknologi yang tersedia.

Kata kunci: *Tenaga kerja, kepegawaian, penjadwalan, manajemen kinerja, pusat panggilan*

