

Abstract

A contact center at a company serves as a unit to provide information to the community and as a place to file complaints regarding the company's products or services. Likewise, the 001 contact center managed by PT XYZ, was established to serve its customers for complaints regarding power failures and to become the center of information regarding the power failure reports. To reach these goals, a computerized application is needed to create reports and to record any reports from the people contacting the 001 contact center. The application will be used by Customer service Staff to file reports to the Back Office and the Back Office will forward them to the technicians in the service center office to be followed up by technicians to the customers. The app will also replace the current system which is still done manually.

Keyword : Contact center, Application, Electricity, Community, Information



Abstrak

Contact center pada suatu perusahaan merupakan sebuah wadah untuk memberikan informasi kepada masyarakat dan tempat untuk pengaduan perihal keluhan terkait tentang perusahaan tsb. Begitu juga dengan contact center 001 yang dikelola oleh PT XYZ yang didirikan untuk melayani perihal keluhan pelanggan mengenai gangguan listrik dan menjadi pusat informasi atas terjadinya gangguan listrik. Untuk mewujudkan hal tersebut dibutuhkan suatu aplikasi yang terkomputerisasi untuk membuat laporan dan mencatat setiap laporan dari setiap masyarakat yang menghubungi contact center 001. Aplikasi tersebut nantinya akan digunakan oleh *Customer Service* untuk menginput sebuah laporan yang dilanjutkan kepada *Back Office* yang nanti diteruskan oleh teknisi yang ada di kantor pelayanan untuk selanjutnya akan ditindaklanjuti oleh teknisi ke pelanggan. Aplikasi tersebut juga akan mengganti sistem yang sekarang masih dilakukan dengan cara manual.

Kata kunci : *Contact center*, Aplikasi, Listrik, Masyarakat, Informasi

