

Pengembangan Backend Aplikasi Generate IVR dengan metode DFS(deep first search) Pada System Asterisk call center

Latar Belakang

PT Intelix Global Crossing perusahaan lokal Indonesia yang membuat dan mengembangkan software contact center dan collection, Contact center adalah berbagai teknologi untuk berkomunikasi dengan pelanggan. Perusahaan ini banyak menangani contact center untuk sebuah Perusahaan yang ingin membuat sebuah IVR (Interactive Voice Response) adalah sistem telepon otomatis yang memungkinkan pelanggan untuk berinteraksi dengan suara dan papan angka. IVR dapat digunakan untuk: Mengakses informasi, Memberikan informasi, Mengajukan permintaan, Mengarahkan penelpon ke perwakilan yang sesuai.

Perusahaan ini memiliki banyak permintaan untuk tiap customernya, namun terbatasnya oleh waktu dan tenaga kerja dalam membuat system IVR ini, sehingga penanganan permintaan customers tidak begitu efisien. Sebelumnya system penanganan customernya, client memberikan daftar system contact centernya, lalu Perusahaan membuat sebuah flowchart dan mempresentasikan pada client, kemudian dari flowchart tersebut dijadikan sebuah sytem ivr oleh programmer dengan coding manual. Perusahaan menyadari jika membuat system ivr memiliki kode yang berpola sama.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, perusahaan ingin menangani permintaan pembuatan system ivr yang lebih efisien, perlu aplikasi yang bisa membuat generator dari system tersebut. Bagaimana merancang sistem backend yang mampu mengonversi alur interaksi dalam format JSON menjadi kode JavaScript secara otomatis dan akurat untuk dijalankan di server Asterisk atau chatbot

