

TELEKOMUNIKASI

MENGIDENTIFIKASI OPERATOR YANG TIDAK EFEKTIF

Cakra Satriyadana - CallMeMaybe

PROJECT OVERVIEW

01.

Tujuan Proyek: Temukan dan perbaiki operator tidak efektif di "CallMeMaybe" untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan.

02.

Klien: "CallMeMaybe" menyediakan solusi komunikasi bagi perusahaan-perusahaan yang memerlukan distribusi panggilan masuk dan keluar antar operator mereka.

03.

Area Bisnis: Telekomunikasi dan Layanan Pelanggan.

PROJECT GOALS

01.

Mempelajari dan mengeksplorasi data operator maupun klien

02.

Mengidentifikasi operator yang efektif dan tidak efektif

03.

Mempelajari periMenetapkan kriteria terhadap panggilan

KRITERIA EFEKTIF

A

PANGGILAN
TERLEWAT

Operator yang menerima lebih dari 90% panggilan masuk dan melakukan lebih dari 5 panggilan per hari akan ditetapkan sebagai Tipe A,

B

WAKTU
TUNGGU

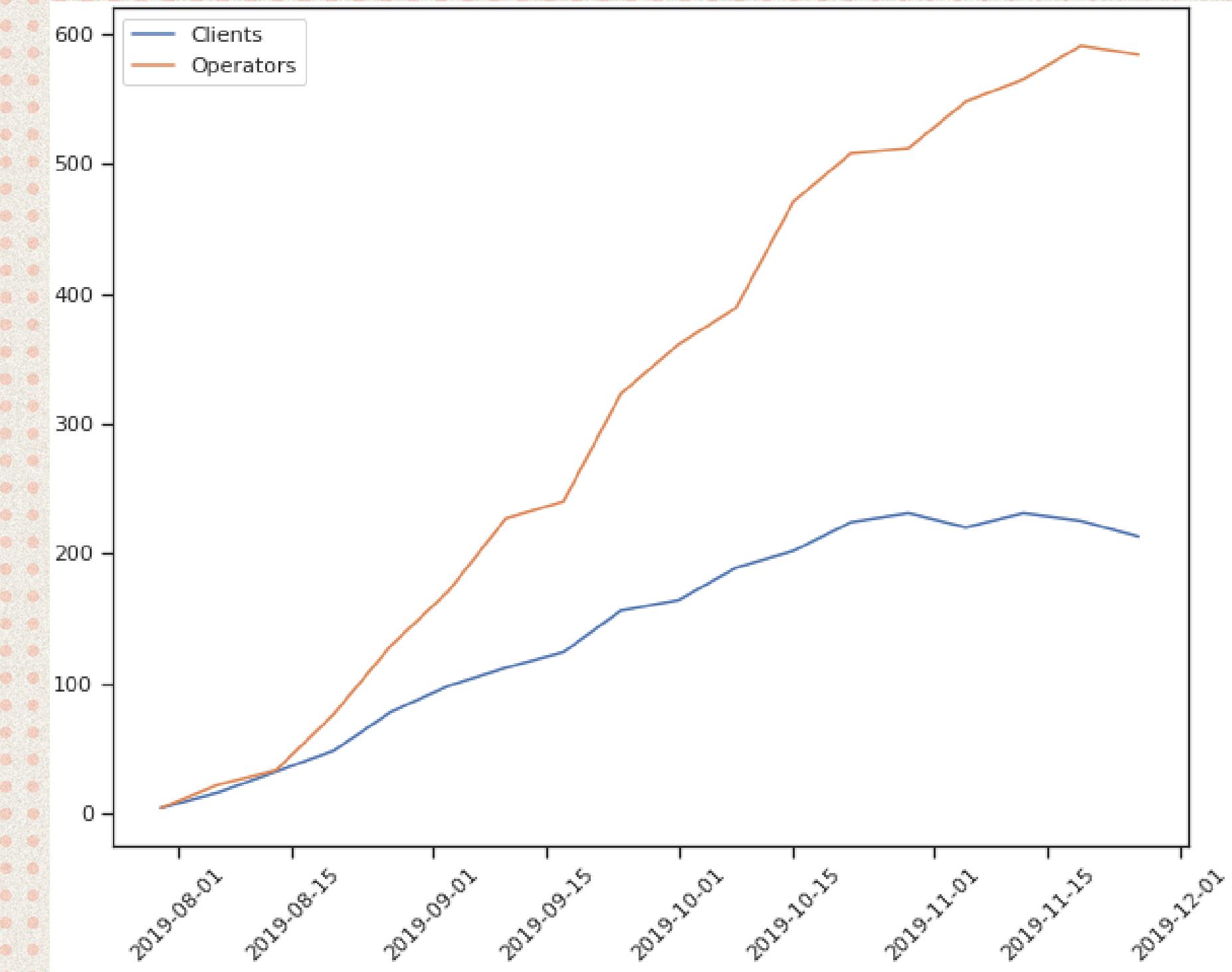
Operator yang memiliki lebih dari 90% panggilan keluar dan melakukan lebih dari 5 panggilan per hari akan menjadi Tipe B.

C

PANGGILAN
KELUAR

Operator yang tidak memenuhi kriteria tersebut akan diberi label Tipe C.

DINAMIKA PERUBAHAN JUMLAH PENGGUNA AKTIF DAN OPERATOR PER MINGGU.

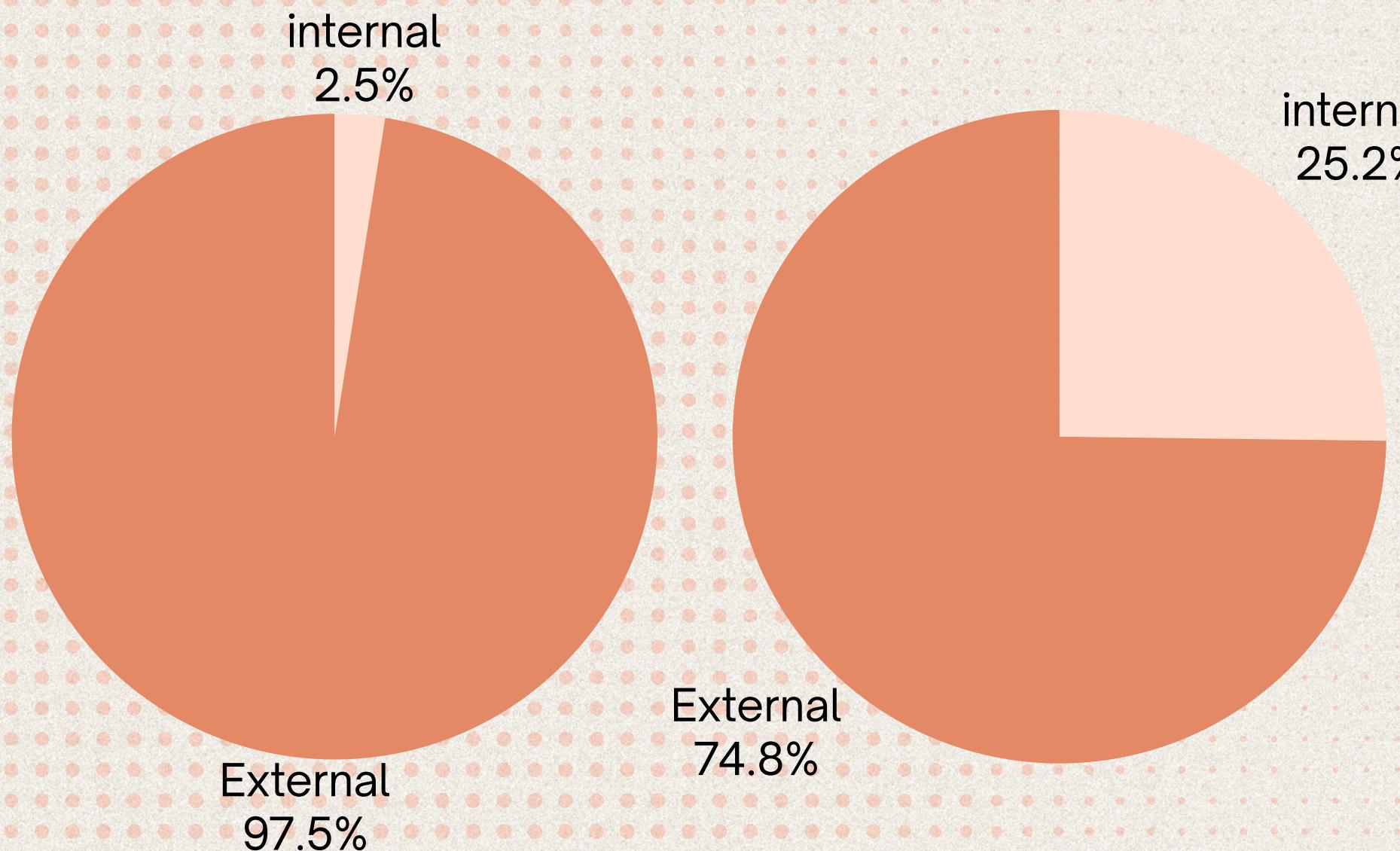


Pertumbuhan jumlah klien menandakan tingginya minat terhadap layanan kami dan kontribusinya dalam menyebarkan panggilan pengguna kepada operator.

Grafik mencerminkan tren peningkatan jumlah klien dan operator hingga mencapai puncaknya. Meskipun jumlah klien tetap stabil hingga 01/10/2019, namun kemudian stagnan selama sebulan.

Namun demikian, terjadi penurunan jumlah klien baru-baru ini, mencapai puncak pada tanggal 15/11/2019. Perubahan ini mencerminkan fluktuasi alami dalam aktivitas pengguna dan operator.

DINAMIKA PERUBAHAN JUMLAH PENGGUNA AKTIF DAN OPERATOR PER MINGGU.

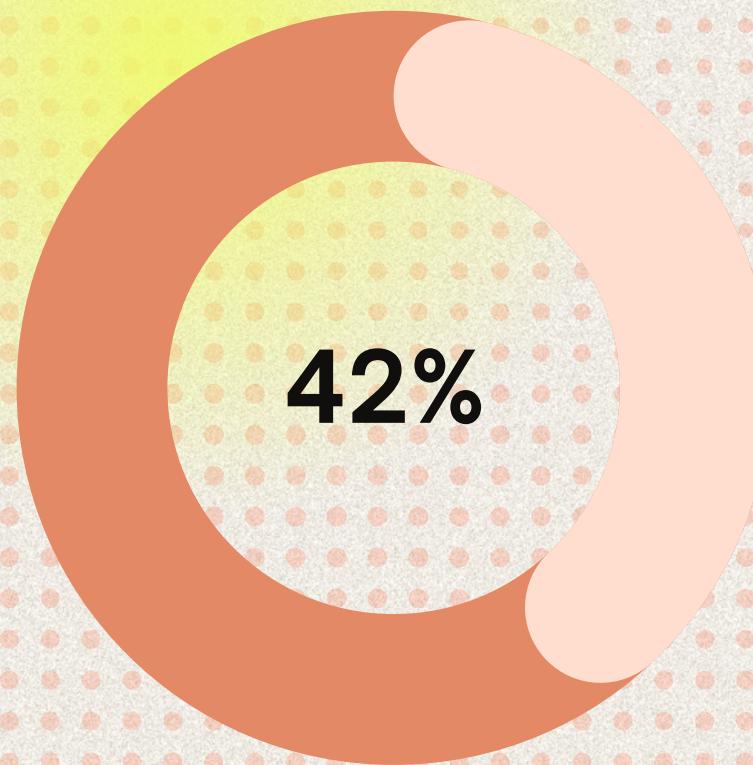


Panggilan internal hanya menyumbang sekitar **2.53%** dari total panggilan, sedangkan sisanya, sekitar **97.5%**, adalah panggilan eksternal, khususnya dengan klien.

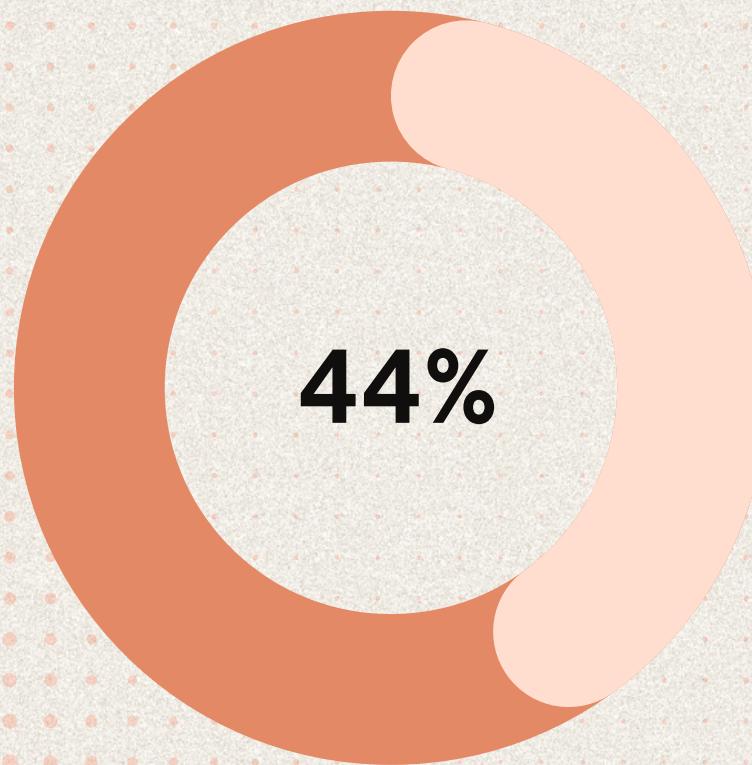
Lebih dari 74.8% klien menggunakan layanan kami untuk melakukan panggilan keluar. Sementara itu, panggilan masuk hanya menyumbang sekitar **25.2%** dari total panggilan.

MISS CALL PERCENTAGE

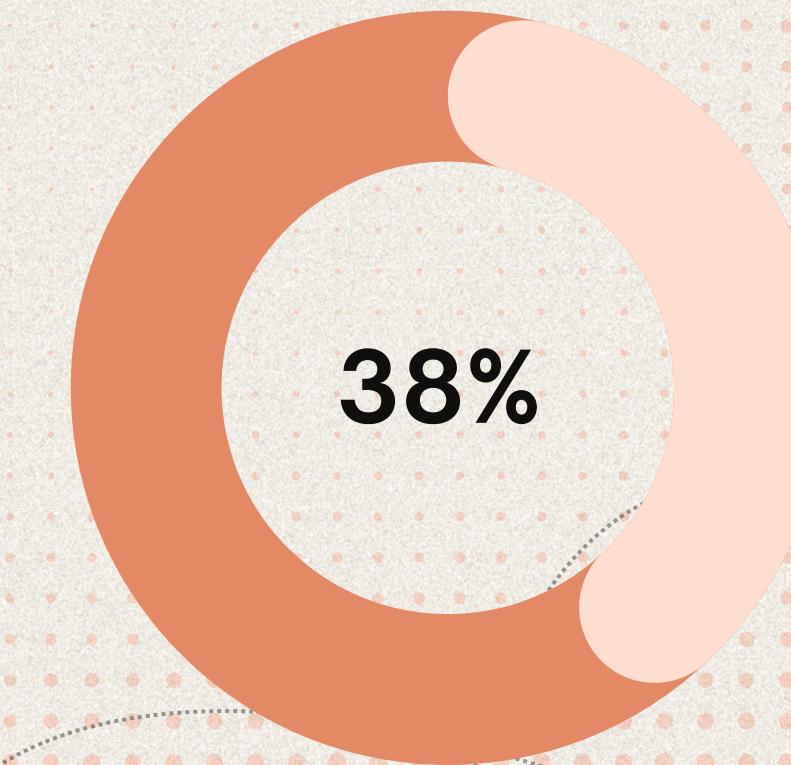
ALL CALLS



INCOMING CALLS



OUTCOMING CALLS



Secara keseluruhan, panggilan yang terlewat (missed calls) menyumbang sekitar 42,13% dari total panggilan yang dilakukan.

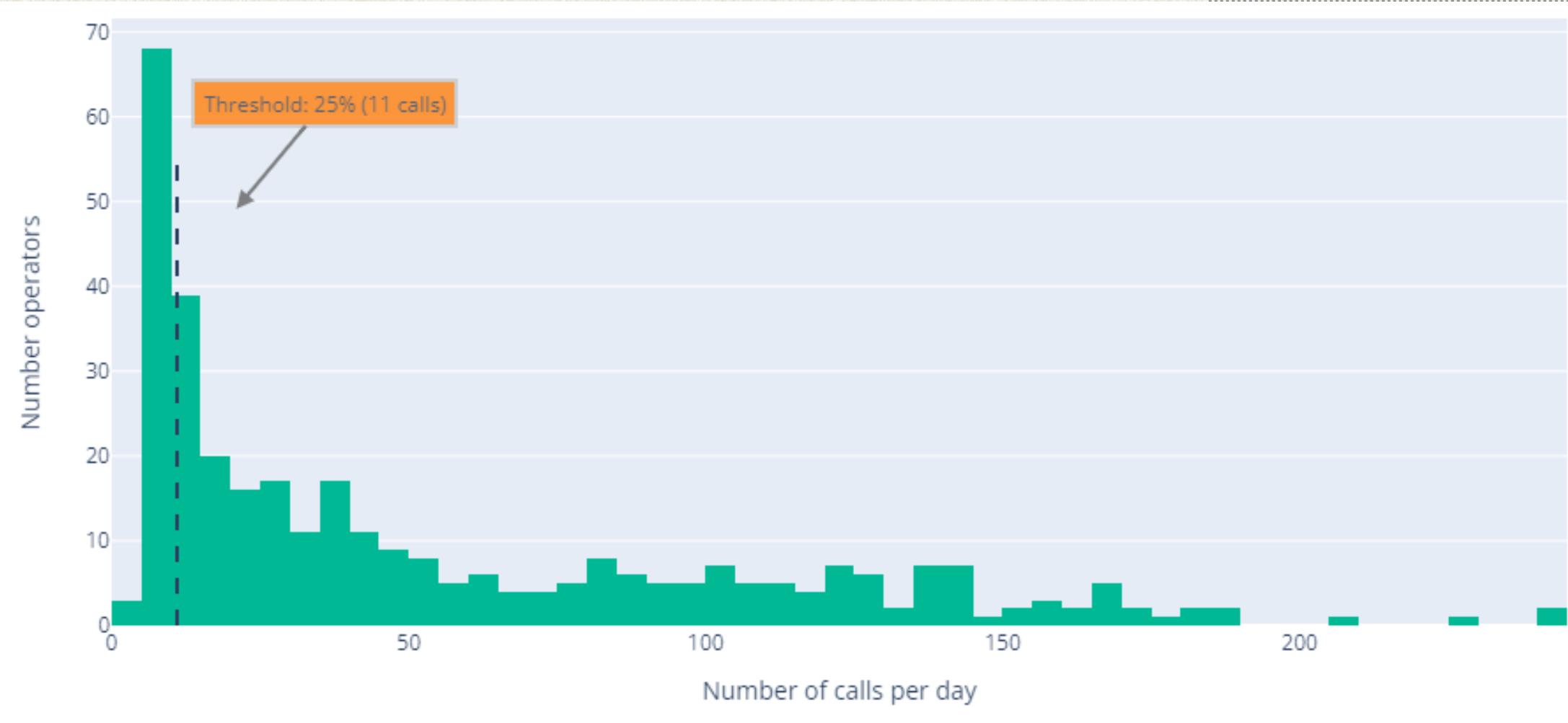
Kita juga melihat bahwa proporsi panggilan yang terlewat untuk panggilan keluar dan panggilan masuk hampir sama, masing-masing sekitar 43% dan 38%.

Lebih dari 43,5% panggilan masuk terlewat, yang merupakan indikator yang cukup buruk. Dengan kata lain, lebih dari 4 dari 10 pelanggan gagal terhubung dengan operator dari panggilan pertama.

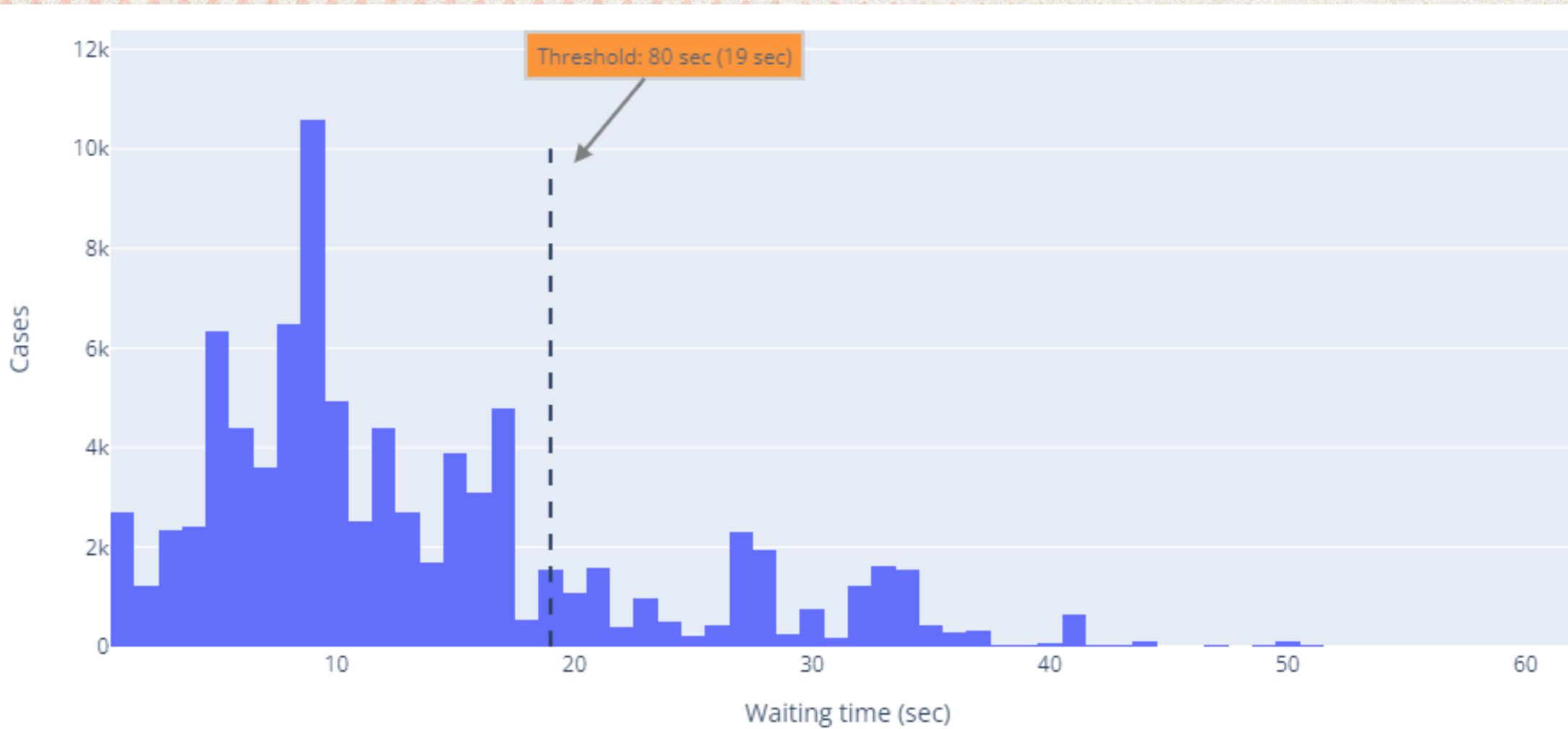
DISTRIBUSI WAKTU TUNGGU

Temuan dari analisis distribusi jumlah panggilan keluar harian menunjukkan bahwa lebih dari 75% dari operator melaksanakan lebih dari 11 panggilan dalam sehari, sementara jumlah operator yang melakukan kurang dari 11 panggilan per hari kurang dari 25%.

Hal ini menandakan bahwa mayoritas operator efektif dalam menjalankan tugas panggilan keluar, memenuhi atau bahkan melampaui standar minimum panggilan per hari.



DISTRIBUSI JUMLAH PANGGILAN KELUAR



Lebih dari 80% operator merespons klien dalam waktu kurang dari 19 detik, menunjukkan tingkat responsivitas yang tinggi.

Meskipun ada beberapa kasus di mana waktu tunggu bisa lebih lama, dengan sejumlah kecil operator mencapai 83 detik, sebagian besar klien masih mendapat respons dalam waktu kurang dari 17 detik.

Hal ini menyoroti pentingnya pemantauan dan evaluasi terus-menerus untuk meningkatkan responsivitas layanan pelanggan.

STATISTIK UMUM

1 - 2

> 5

Rata rata Lebih dari 5 operator melakukan panggilan ke klien

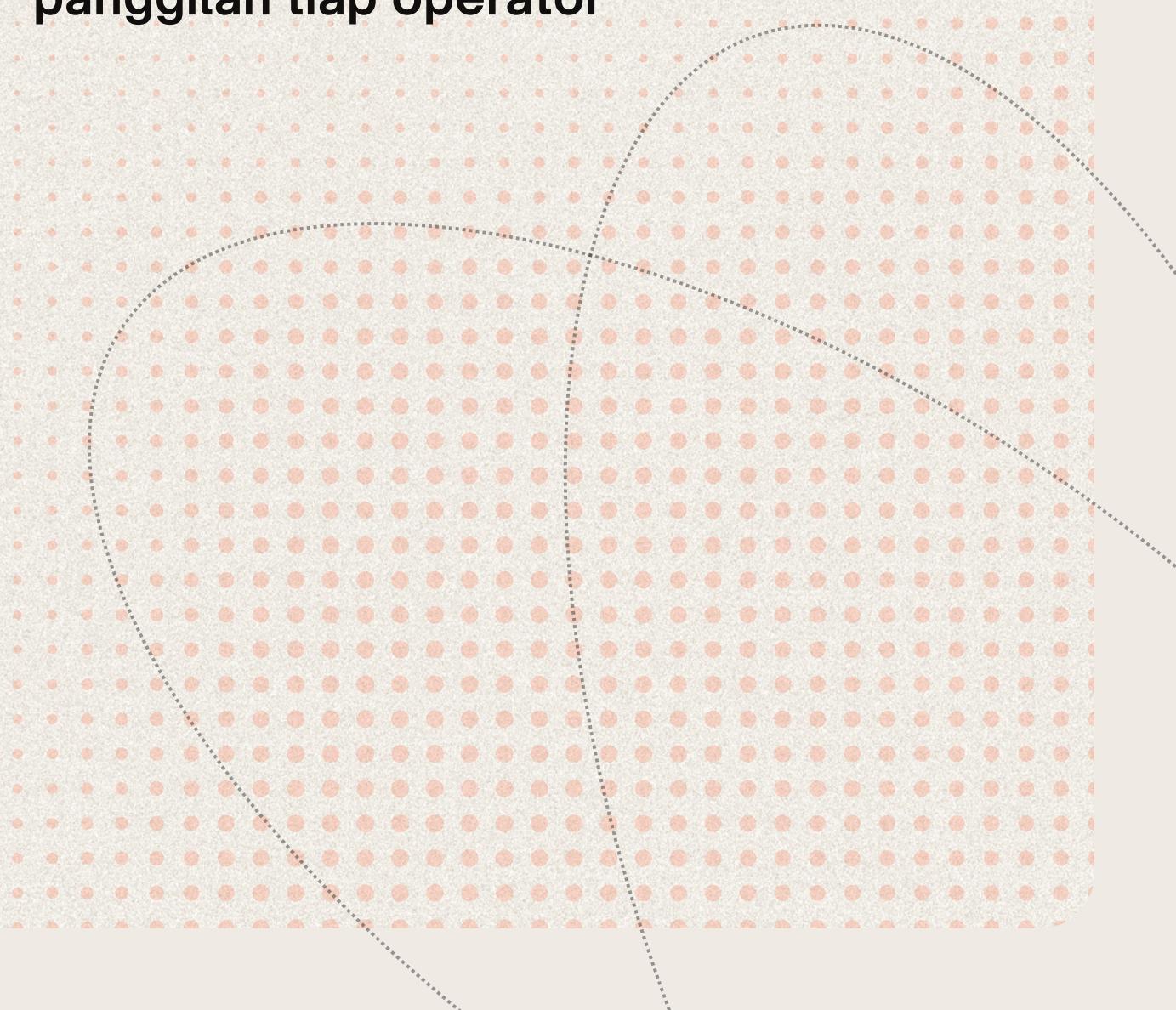
50

Jumlah maksimum operator per klien

33

Rata rata panggilan tiap operator per hari

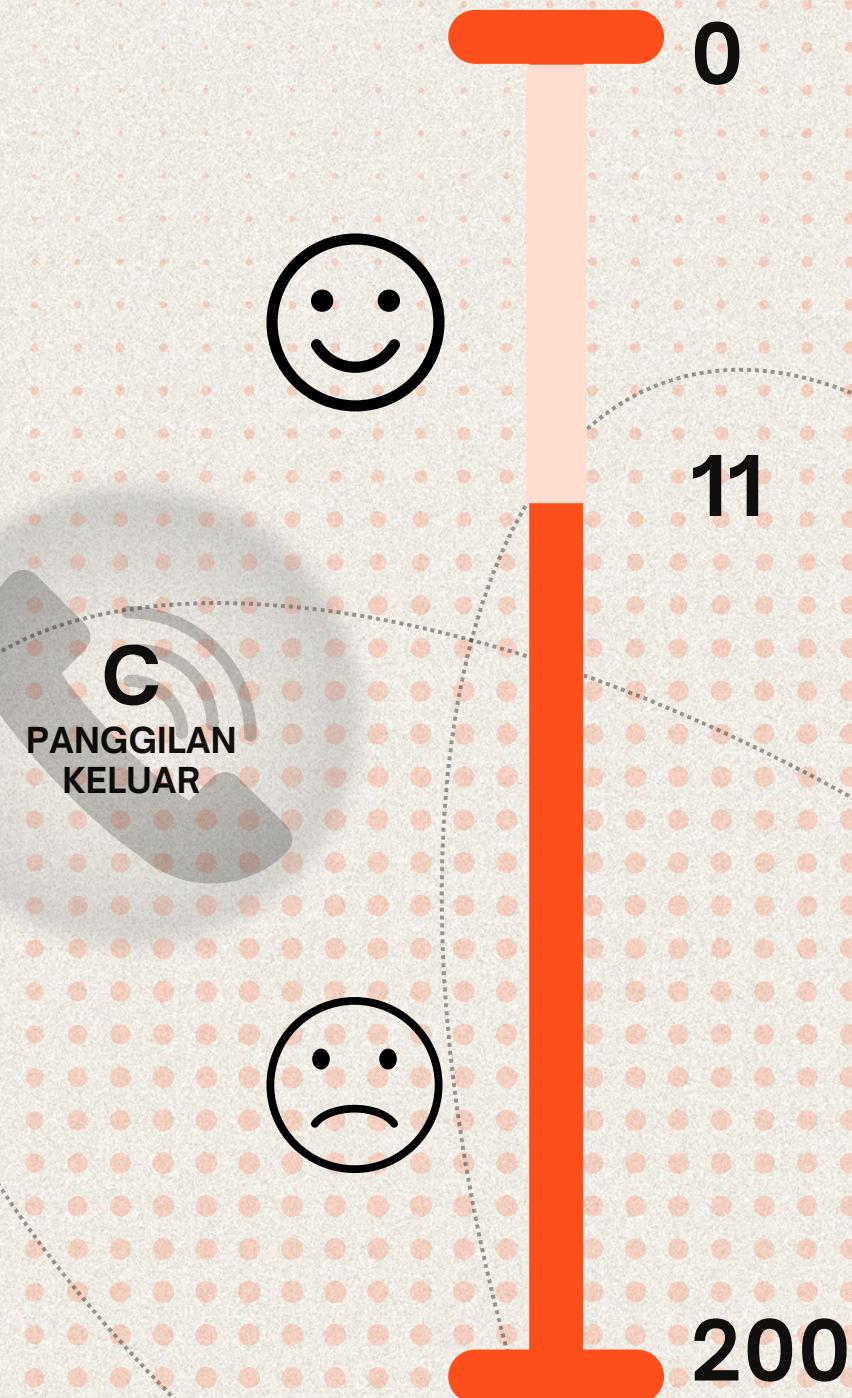
Rata rata durasi tiap panggilan tiap operator



AMBANG BATAS OPERATOR YANG EFEKTIF/TIDAK EFEKTIF

27%

Sekitar 27% operator dianggap tidak efisien, namun ini mungkin konservatif karena kurangnya data pada 75% operator lainnya.



KESIMPULAN

- Pertumbuhan Stabil Pelanggan: Data menunjukkan pertumbuhan stabil dalam jumlah klien dari waktu ke waktu, menandakan permintaan yang stabil terhadap layanan kami.
- Distribusi Operator: Sebagian besar perusahaan menggunakan antara 2 hingga 6 operator, tetapi ada juga perusahaan besar dengan lebih dari 50 operator, yang menunjukkan variasi dalam skala layanan.
- Preferensi Rencana Tarif: Mayoritas pelanggan menggunakan rencana tarif C, sementara perusahaan dengan lebih banyak operator cenderung memilih rencana tarif A.
- Durasi Panggilan: Sebagian besar panggilan memiliki durasi kurang dari 6 menit, menunjukkan adanya interaksi yang singkat dan efisien antara pelanggan dan operator.
- Panggilan Masuk Terlewat: Lebih dari 43.5% panggilan masuk terlewat, menandakan area di mana perbaikan diperlukan dalam penanganan panggilan.
- Evaluasi Operator: Sekitar 27% operator dianggap tidak efisien, dengan penilaian ini mungkin konservatif karena kurangnya data pada sebagian besar operator lainnya.



THANK YOU

**ANY QUESTIONS OR
COMMENTS ?**