

“BNPB CONTACT CENTER 117”

Performansi Analisa Traffic 8 Juni 2020



PT. Infomedia Nusantara



Laporan Performansi



Laporan Operasional 8 Juni 2020

Total Call Masuk 117
1975

Corona Call Masuk
1148

Bencana Call Masuk
827

Total Call Diterima 117
1956

Corona Call Diterima
1133

Bencana Call Diterima
823

Succes Call Ratio (SCR)
99,04%

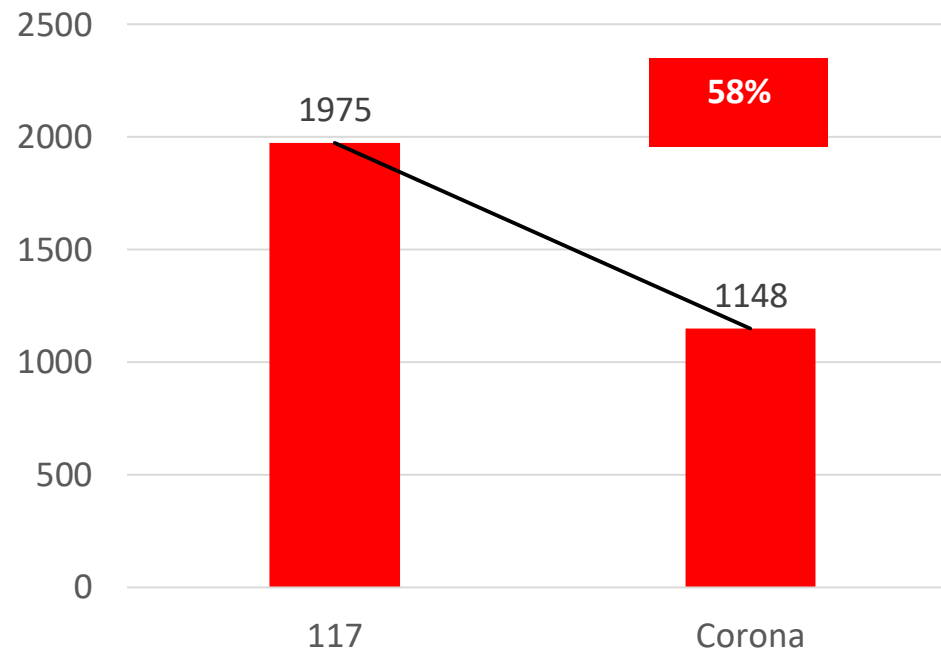
Succes Call Ratio (SCR)
98,69%

Succes Call Ratio (SCR)
99,52%

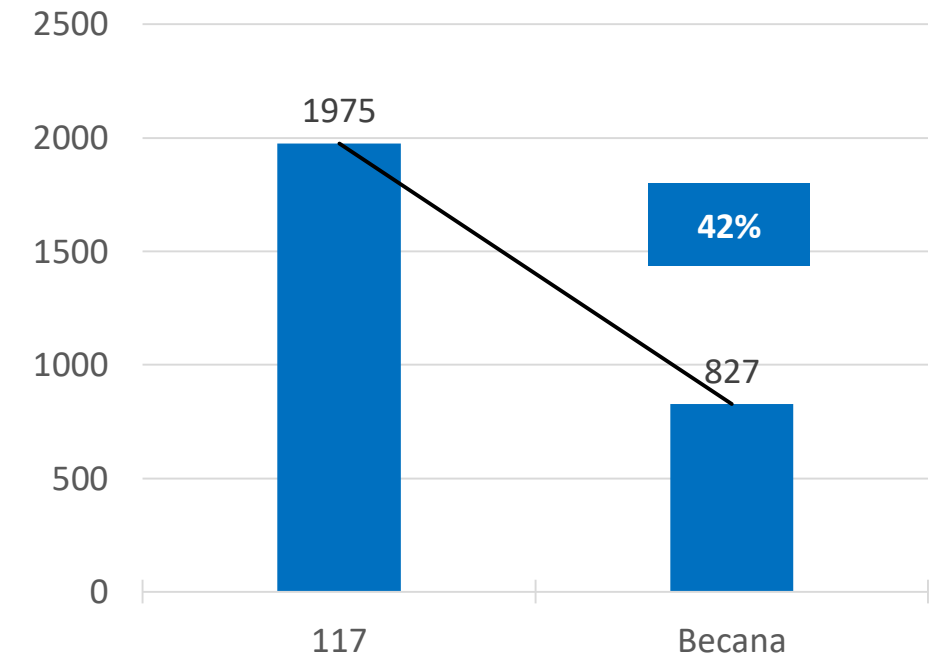
CONTACT CENTER 117



Total Call 117 VS Total Call Corona



Total Call 117 VS Total Call Bencana



COVID-INFORMASI

98%

- Informasi - Perkembangan Covid19
- Informasi - PSBB
- Informasi - Prosedur import barang APD



BENCANA-INFORMASI

0%



COVID-PERMINTAAN

2%

- Permintaan - Persyaratan Mudik/Pulang Kampung
- Permintaan - APD (Alat Pelindung Diri)
- Permintaan - Ruang Isolasi Rumah Sakit



BENCANA-PERMINTAAN

0%



COVID-KELUHAN

0%



BENCANA-KELUHAN

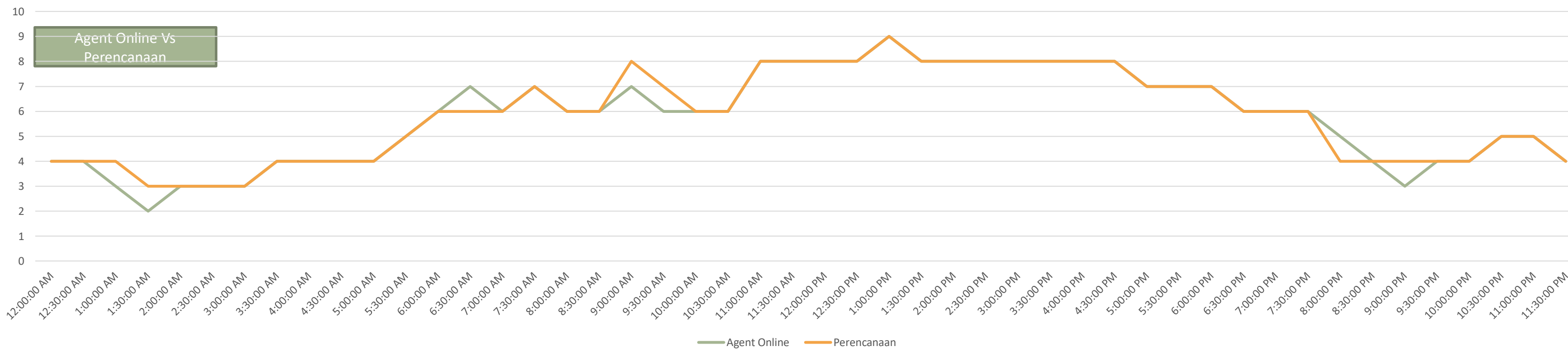
0%



Summary Performansi

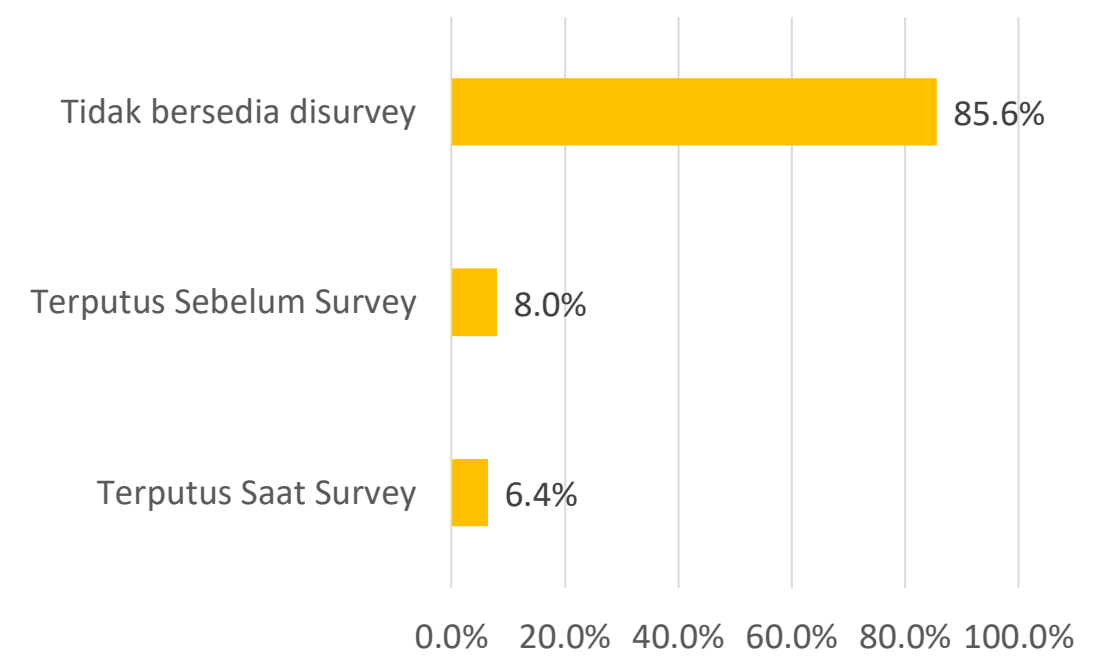
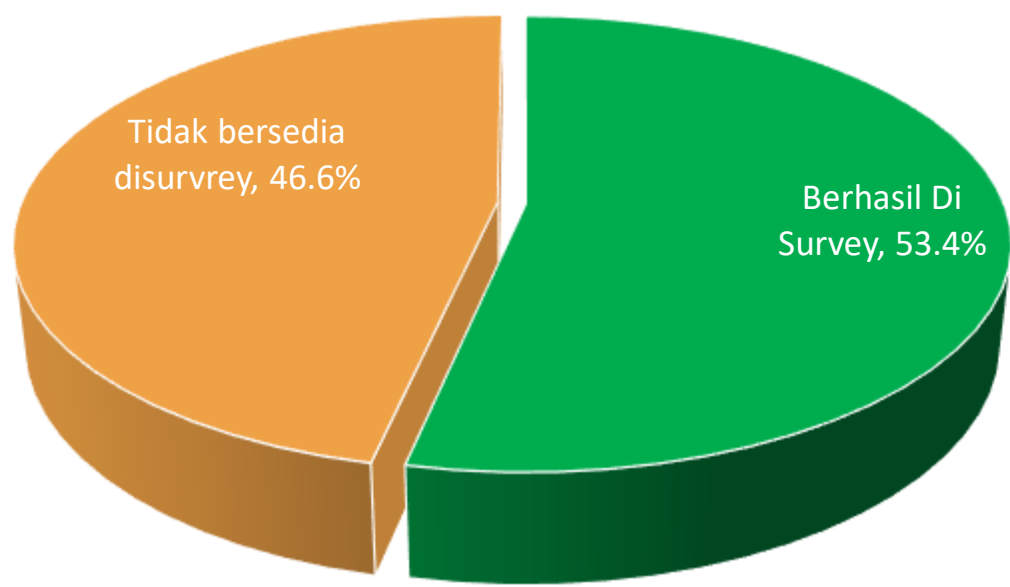


- Total call masuk ke layanan 117 pertanggal 8 Juni 2020 sebesar **1975** call dengan average call perhari sebesar **41** call Per interval dan call tertinggi sebesar **101** call
- %Call terjawab selama periode diatas sebesar **99%**





SURVEY KEPUASAN 5-8 JUNI 2020



Dari Total 669 Call Non Prank Yang Bersedia Di Survey Ada 357 Call Dan 312 Call Tidak Bersedia Di Survey

- Berhasil Survey : 357 (53%)
- Tidak Bersedia Survey : 312 (47%)

357 Call Yang Berhasil Di Survey

- Kemudahan Akses 357
 - Tidak Ada Kendala : 334 (94%)
 - Kendala : 23 (6%), baru tersambung setelah Lebih Dari 3x

- Kepuasan Dalam Pelayanan 357
 - Sangat Puas : 166 (47%)
 - Puas : 173 (48%)
 - Cukup Puas : 16 (4%)
 - Tidak Puas : 2 (1%)
 - Sangat Tidak Puas : 0 (0%)

312 Call Yang Tidak Bersedia Di Survey

- Tidak Bersedia Di Survey 267 (86%)
- Terputus Sebelum Survey 25 (8%), Telpon Terputus Pada Saat Menawarkan Bantuan Lainnya.
- Terputus Saat Survey 20 (6%) ,Telpon Terputus Pada Saat Pelanggan Bersedia Di Survey Dan Tidak Dapat Menyelesaikan Survey.

Kemudahan Akses

Tidak Ada Kendala

Call	%Call
334	94%

Kendala

Call	%Call
23	6%

Kepuasan Pelayanan

Sangat Puas		Puas	
Call	%Call	Call	%Call
166	47%	173	48%
Cukup Puas			
Call	%Call		
16	4%		
Sangat Tidak Puas		Tidak Puas	
Call	%Call	Call	%Call
0	0%	2	1%



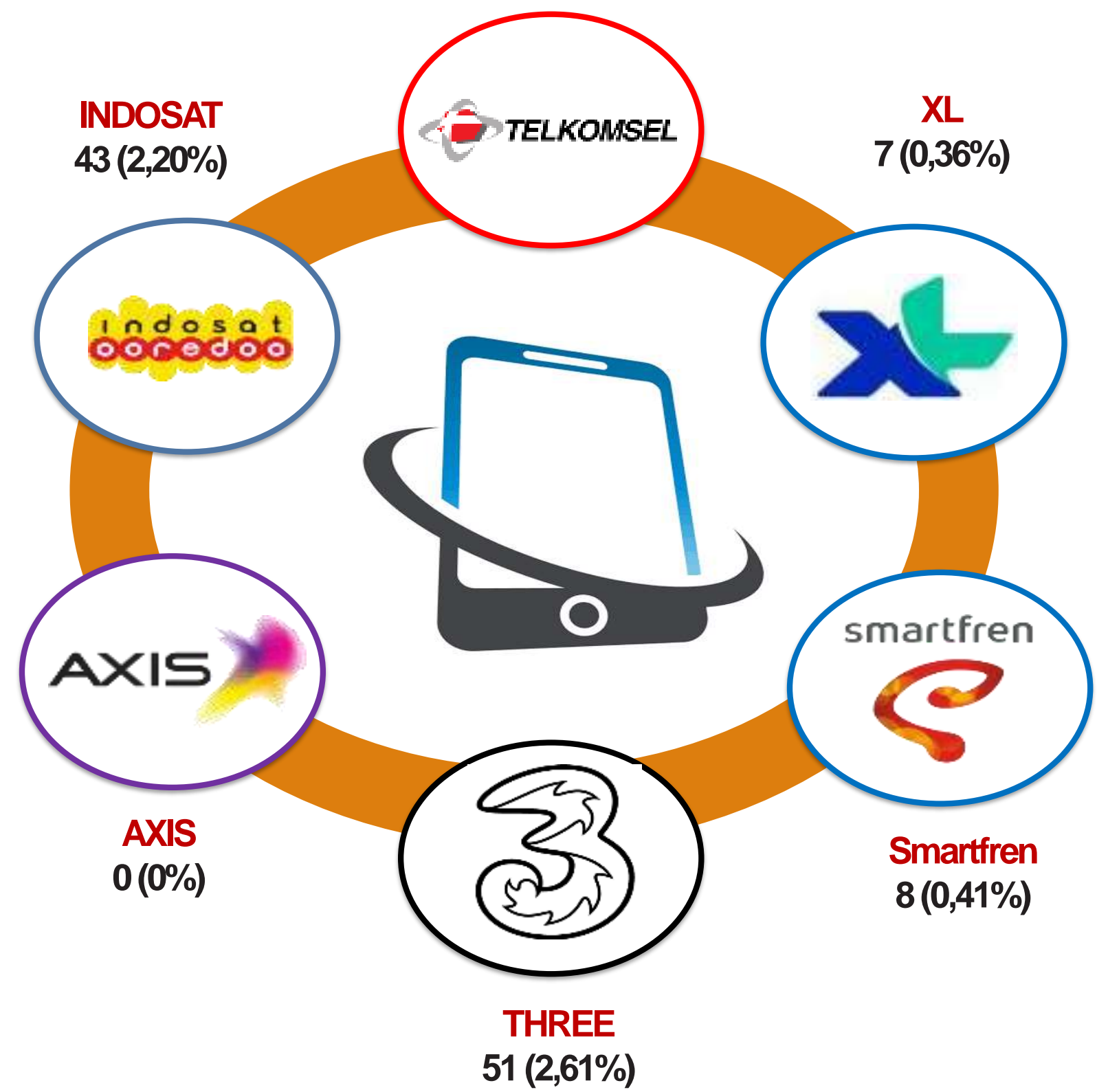
Overview

Demographic Received Call PSTN & GSM

busy day in 8 Juni based on traffic interaction



TELKOMSEL
1639 (83,79%)



1. Pelanggan 117 lebih banyak menggunakan GSM dengan 1748 call yang masuk untuk call di luar bencana lain dan covid 19
2. Pengguna GSM tertinggi dari provider telkomsel



INTERAKSI BNPB SELAMA COVID19

SUMBER DATA

INTERAKSI

REKOMENDASI

TOTAL CALL PER HARI 1975 **99%** DIANTARANYA BERHASIL TERTANGANI
 Tanggal 8 Juni 2020
 Sudah mencapai / melebihi target .
 *)Call Non Category (Prank, Salah Sambung, dll) Mencapai 86% dari Total Call dimana call prank >5 s/ 85% dan <5 s/0,6%

DIPERLUKAN OPTIMASIKAPABILITAS CONTACT CENTERUNTUK :

- MENAKOMODASI SEMUA TELEPON /KASUS YANG MASUK**
- MEMASTIKAN MASYARAKAT TEREDUKASI DENGAN BAIK TERKAIT BENCANA DAN COVID-19**
- MEMASTIKAN KASUS YANG DILAPORKAN DITANGANI DENGAN BAIK**

INTERAKSI CC BNPB

98% **PENCARIAN INFORMASI TERKAIT PANDEMIK COVID-19**
 Informasi Yang Paling Banyak Dicari:

- 92% (239)** TENTANG UMUM COVID, DATA TERINFEKSI COVID-19,CARA PENCEGAHAN DAN GEJALA COVID 19
- 8% (21)** TENTANG PROSEDUR IMPOR BARANG

2% **PENCARIAN PERMINTAAN & KELUHAN PANDEMIK COVID-19**
 Yang Paling Banyak :

- 60% (3)** PERSYARATAN PULANG KAMPUNG/MUDIK
- 40% (2)** PERMINTAAN RUANG ISOLASI MANDIRI DAN APD

TUJUAN UTAMA:

- MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

UNTUK PENGADUAN WABAH PENYAKIT, SOLUSI YANG DIBERIKAN OLEH CC 117 ADALAH MENGARAHKAN PELANGGAN UNTUK MENGHUBUNGI INSTITUSI TERKAIT UNTUK TINDAK LANJUT (CONTOH : 119, RS, DLL.)



TERIMAKASIH

PT. Infomedia Nusantara