

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis, perancangan, pembuatan dan evaluasi aplikasi sistem pembelajaran *product knowledge* pada *contact center* Esia Surabaya, maka dapat diambil kesimpulan, bahwa telah dihasilkan sebuah aplikasi sistem informasi pembelajaran *product knowledge* untuk *agent* pada *contact center* Esia berbasis web. Setelah dilakukan uji coba maka sistem ini telah mampu menjadi sistem pembelajaran dalam proses training *agent contact center* Esia Surabaya sehingga *agent contact center* Esia Surabaya mampu menguasai *product knowledge* berupa *product*, promo dan fitur dengan baik.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan untuk pengembangan sistem selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Mengintegrasikan sistem pembelajaran berbasis web dengan sistem informasi lain yang berhubungan sistem kepegawaian *agent Contact Center* Esia Surabaya, khususnya untuk penilaian penguasaan *product knowledge*.
2. Menambahkan untuk menu maintenance *product*, sehingga untuk proses memasukkan data baru dan *edit* bisa lebih dinamis.
3. Menambahkan sekuritas untuk keamanan data.
4. Menambahkan menu untuk *setting* waktu *tryout* agar waktu *tryout* bersifat dinamis.