

ABSTRAK

Komunikasi dan informasi merupakan layanan yang sangat penting di lingkungan kampus dan masyarakat pada umumnya. Di lingkungan kampus sendiri komunikasi menjadi sangat penting karena selalu berhubungan dengan proses belajar mengajar. Sebagai contoh ketika dosen membutuhkan bantuan pegawai rooster pada waktu mengajar di kelas atau kebutuhan darurat lain yang berhubungan dengan peralatan yang mendukung kegiatan belajar di ruang kelas mengingat jauhnya jarak antar ruang kelas dengan ruang rooster, hal ini dilakukan agar tidak mengganggu dan menghemat waktu dalam proses belajar mengajar di kelas. Aplikasi Voip dengan pengaksesan system IVR merupakan sisten yang strategis bagi lingkungan kampus dalam melayani para mahasiswa maupun dosen.

Dapat dilihat saat ini hampir semua perusahaan menggunakan system Call Center IVR dalam melayani pelanggan/customer dalam memberikan layanan serta memberikan bantuan yang bersifat teknis, dan mungkin pemanfaatan system Call Center IVR ini tidak terbatas pada lingkup perusahaan saja tapi bisa dikembangkan di area kampus..

Pada proyek akhir ini telah dilakukan pembuatan aplikasi Voip dengan pengaksesan sistem IVR Call Center di rooster IT Telkom, dimana client dapat mengakses layanan berupa kerusakan proyektor, kerusakan kabel, kekurangan alat tulis, masalah presensi dan ketersediaan air minum bagi dosen dengan men-*dial* nomor *ekstension* layanan yang langsung dihadapkan dengan sistem IVR yang akan memandu user dalam hal ini dosen dalam memilih layanan bantuan yang diinginkan, dan pada admin rooster akan langsung diketahui ruang mana yang membutuhkan layanan dan jenis layanan yang dibutuhkan, dan apabila dosen mempunyai kepentingan *urgent* yang lain dapat langsung berbicara langsung dengan admin rooster.

Kata kunci : Call Center, IVR (Interactive Voice Response), VoIP (Voise over IP)