

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penerapan Genesys Cloud sebagai media *live chat* maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. User ingin Sistem Informasi Akademik (SIA) UBHARA JAYA memiliki fitur layanan *live chat* sebagai *helpdesk*.
2. Penjadwalan admin/*agent* supaya bisa diterapkan agar bisa optimal dalam merespon suatu *issue* dari User/Mahasiswa.
3. Dalam perancangan ini data User/Mahasiswa seperti nama, Email dan Nomor HP saat interaksi chat berlangsung dapat di *record* dan interaksi tersebut dapat di labeli dengan fitur wrap-up code, sehingga dalam *reporting* data bisa terstruktur.

5.2 Saran

Dalam Implementasi Genesys Cloud sebagai media *live chat* di SIA UBHARAJAYA maka Penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Mempelajari setiap fitur yang akan dipakai nantinya.
2. Karena server ini bersifat virtual maka perlu adanya *virtual private server*, pihak Direktorat PTI sebagai pengelola supaya meminta kepada layanan genesys untuk di bangunkan *virtual private server*.
3. Pihak Direktorat PTI harapannya bisa memanfaatkan teknologi *cloud computing* sebagai pengganti *physical server*.
4. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan bisa mengintegrasikan *chatbot* dengan platform media sosial seperti Whatsapp, Instagram dan Facebook