

DAFTAR ISTILAH

No.	Istilah	Pengertian
1	<i>Assignment</i>	Mengalokasikan karyawan untuk tugas-tugas tertentu.
2	<i>Cross-Training</i>	Training lintas <i>skill</i> atau <i>training</i> untuk beberapa jenis <i>skill</i> yang berbeda.
3	<i>Experience Based Service Time</i>	Jika seorang teknisi mendapatkan pengalaman dengan jenis tugas yang spesifik, maka waktu yang dibutuhkan untuk melakukan jenis tugas yang sama di masa depan akan berkurang.
4	<i>Full Cross-Training</i>	Setiap personel dilatih secara penuh untuk melakukan setiap tugas.
5	<i>Idle Cost</i>	Biaya yang ditimbulkan akibat kapasitas terbuang.
6	<i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	Indikator performansi suatu organisasi.
7	<i>Late Impact Cost / Probability Lost Cost</i>	Biaya yang ditimbulkan akibat terjadinya keterlambatan dalam pengerjaan tiket gangguan,
8	<i>No Cross-Training</i>	Tidak dilakukan <i>cross-training</i> sama sekali dan setiap personel merupakan seorang spesialis yang didedikasikan hanya untuk satu tugas saja.
9	<i>Operational Cost</i>	Biaya yang dibutuhkan untuk melakukan operasional.
10	<i>Partial Cross-Training</i>	Hanya beberapa personel yang dilatih secara penuh untuk melakukan tugas-tugas tertentu.
11	<i>Scheduling</i>	Penjadwalan dapat didefinisikan sebagai proses pengalokasian sumber daya untuk mengerjakan sekumpulan tugas dalam jangka waktu tertentu.
12	<i>Skill</i>	Kemampuan karyawan dalam mengerjakan jenis tiket gangguan tertentu.
13	<i>Skill Set</i>	Kumpulan kemampuan karyawan dalam mengerjakan beberapa jenis tiket gangguan.

No.	Istilah	Pengertian
14	<i>Staffing</i>	Menentukan jumlah kebutuhan karyawan.
15	<i>Standard Resolved Time (SRT)</i>	Waktu standar yang ditentukan oleh perusahaan untuk setiap jenis tiket gangguan.
16	<i>Real Resolved Time (RRT)</i>	Waktu yang diperlukan oleh personel untuk menyelesaikan tiket gangguan.
17	<i>Training Cost</i>	Biaya yang dibutuhkan untuk melakukan <i>training</i> kepada karyawan.
18	<i>Tour Scheduling</i>	Hari libur dan <i>shift</i> dijadwalkan secara bersamaan.