

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar-1.1	Struktur Organisasi Divisi CIS 3
Gambar-1.2	Rencana Pengembangan Portfolio Bisnis Divisi CIS 11
Gambar-2.1	<i>PSTN Interconnect Comparison</i> 20
Gambar-2.2	<i>The IP Interconnect Model</i> 21
Gambar-2.3	<i>Dimensions of Strategy & Organizational Purpose</i> 27
Gambar-2.4	<i>Strategy Process</i> 28
Gambar-2.5	Aktivitas Inti <i>Strategic Thinking</i> 29
Gambar-2.6	Strategy Level 31
Gambar-2.7	Aktivitas Inti Formulasi Strategi 33
Gambar-2.8	<i>Operational & Analytical CRM</i> 39
Gambar-2.9	<i>Learning Relationship</i> 43
Gambar-2.10	<i>Basic Architecture of a CRM System</i> 44
Gambar-2.11	<i>The CRM Business Cycle</i> 46
Gambar-2.12	Konfigurasi JARTAP TELKOM 50
Gambar-2.13	Konfigurasi Jaringan Sistem Pensinyalan TELKOM 51
Gambar-2.14	Keterhubungan Sentral Gerbang TELKOM dengan POI 52
Gambar-2.15	Batas Tanggung Jawab Penyediaan Link Interkoneksi 53
Gambar-2.16	Contoh <i>Lay Out</i> Fasilitas Kolokasi 55
Gambar-2.17	Konfigurasi Layanan Koneksi ISP 55
Gambar-2.18	Konfigurasi Layanan <i>Premium Call</i> dan <i>Call Center</i> 56
Gambar-2.19	Konfigurasi Layanan <i>Calling Card</i> 57
Gambar-2.20	Kerangka Pemikiran 58

Gambar-3.1	Tahapan Penelitian	61
Gambar-3.2	Komponen Analisis Data Kualitatif (<i>Interactive Model</i>)	68
Gambar-4.1	Kondisi Eksisting & Harapan – Understand & Differentiate	90
Gambar-4.2	Kondisi Eksisting & Harapan – Develop & Customize	91
Gambar-4.3	Kondisi Eksisting & Harapan – Interact & Deliver	91
Gambar-4.4	Kondisi Eksisting & Harapan – Acquire & Retain.....	92
Gambar-4.5	<i>Intercarrier Business Portfolio Position Matrix</i>	101
Gambar-4.6	Pengaruh Lingkungan Eksternal Dalam Pengembangan Sistem CRM Divisi CIS	103
Gambar-4.7	Pengaruh Lingkungan Internal Dalam Pengembangan Sistem CRM Divisi CIS	115
Gambar-4.8	Metoda Pengklusteran OLO	120
Gambar-4.9	Model Generik <i>CRM Business Cycle</i> Divisi CIS	124
Gambar-4.10	Resume Analisa Eksternal dan Internal	126
Gambar-4.11	<i>Strategy Map</i> Pengembangan Sistem CRM Divisi CIS	133