

DAFTAR ISTILAH

1. CDMA : Code Division Multiple Access atau salah satu teknologi akses voice dan data yang menggunakan code tertentu untuk mengakses frekuensi yang sama dalam sebuah sistem.
2. *Voice of Customer* : Suara pelanggan atau kebutuhan pelanggan
3. *Voice of Engineer* : Terjemahan kebutuhan pelanggan menjadi karakteristik teknis dengan spesifikasi yang sesuai kemampuan perusahaan.
4. *Benhcmarking* : Upaya membandingkan sesuatu dengan produk lain yang sejenis, kemudian menirukan dan menambahkan agar lebih baik.
5. Call forwarding : Layanan yang digunakan untuk mengalihkan tujuan *call* dari suatu mobile subscriber ke lokasi lain karena tidak terjangkau oleh jaringan
6. SMS Delivery System: Suatu sistem yang berfungsi mengirimkan SMS ke nomor tujuan.
7. ASR : Average Successful Ratio yaitu rata – rata kesuksesan panggilan yang masuk dan tercatat oleh sistem