

DAFTAR ISTILAH

- Kandatel : Kantor Daerah Telekomunikasi di bawah Divre yang melakukan fungsi bisnis dan layanan telekomunikasi di setiap kota
- CRM : Strategi untuk mempelajari lebih jauh kebutuhan dan tingkah laku pelanggan dengan maksud membentuk hubungan yang lebih kuat dan tahan lama dengan mereka
- Pelanggan bernilai : Pelanggan yang akan membawa kontribusi profitabilitas terbesar jangka panjang dan menghantarkan laba yang besar bagi perusahaan
- Value Creation* : Proses penciptaan nilai bagi perusahaan.
- Nilai : Sesuatu yang diterima sebanding dengan sesuatu yang diberikan
- CRM Scorecard* : Sistem pengukuran yang secara khusus berhubungan dengan strategi CRM dan tujuan profitabilitas pelanggan, lewat 5 perspektifnya (*Customer Segmentation, Customer Value, Customer Satisfaction, Customer Interaction, Customer Knowledge*)
- Lagging Indicators* : Indikator-indikator akibat
- Leading Indicators* : Indikator-indikator penyebab
- AHP : AHP (*Analytical Hierarchy Process*) adalah suatu metode pengambilan keputusan menata bagian atau variabel ini dalam susunan hirarki, memberi nilai numerik pada pertimbangan subjektif tentang relatif pentingnya setiap variabel, dan mensintesis berbagai pertimbangan ini untuk menetapkan variabel mana yang memiliki prioritas paling tinggi
- Account Manger* : Karyawan unit Divre yang diangkat sesuai ketentuan yang berlaku dengan fungsinya bertanggung jawab menjadi penghubung dan melaksanakan pelayanan pemasaran bisnis terpilih dan berkedudukan di Kandatel.