

KONFIGURASI JARINGAN PABX SEBAGAI CALL CENTER DI PT TELKOMJAKARTA SELATAN

RIZKI KURNIAWAN, DR.IR. HARTONO SISWONO, MT

Penulisan Ilmiah, Fakultas Teknologi Industri, 2006

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : telekomunikasi

Abstraksi :

Call Center adalah suatu unit kerja yang melakukan aktifitas pemanggilan yang disebut outbound dan yang menerima panggilan disebut inbound, dengan memanfaatkan teknologi komunikasi yang terintegrasi dan memberikan manfaat dari unit kerja tersebut. Call Center merupakan paduan teknologi telekomunikasi, informasi dan layanan kepada pelanggan pengguna telepon. Call Center memberikan kemudahan kepada pelanggan pengguna telepon dengan layanannya, sehingga mereka dapat memperoleh informasi yang mereka inginkan melalui telepon.