

DAFTAR ISTILAH

<i>Agent</i>	: Operator <i>call center</i>
<i>Billing</i>	: Bukti transaksi.
<i>Call center</i>	: Suatu pusat informasi yang terpusat yang digunakan untuk tujuan menerima dan mengirimkan sejumlah besar permintaan melalui telepon.
<i>Caroline</i>	: <i>Customer Care by Online</i> , Akses layanan ke <i>contact center</i> yang tersedia selama 24 jam.
<i>Contact Center</i>	: Pengelolaan hubungan dengan pelanggan yang terpusat.
<i>Gap</i>	: Kesenjangan antara dua entitas.
Linguistik	: Penamaan suatu grup yang mewakili kondisi tertentu dengan menggunakan bahasa alami.
Pelanggan <i>priority</i>	: Pelanggan yang akan mendapatkan <i>benefit</i> berupa <i>segmented services</i> atau pelayanan lebih dengan syarat tertentu.
<i>Perceived service</i>	: Layanan yang dirasakan pelanggan.
<i>Postpaid</i>	: Pascabayar, pembayaran dilakukan di akhir pemakaian.
<i>Prepaid</i>	: Prabayar, pembayaran dilakukan sebelum pemakaian.
<i>Provider</i>	: Perusahaan yang menyediakan layanan jasa menyangkut internet.