

**USULAN PEMETAAN PROSES BISNIS MENGGUNAKAN
KERANGKA KERJA eTOM SEBAGAI DASAR
PERANCANGAN APLIKASI CRM PT. TELKOM**

TUGAS AKHIR

Oleh :
TIRTA KUSUMA
112010091



STTTELKOM

STTTELKOM

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI TELKOM
BANDUNG
2006**