

DAFTAR ISTILAH

ADSL	:	Asymetric Digital Subscriber Line
ANO	:	Access Network Operation
ARIS	:	Architecture of Integrated Information System
Asman	:	Assistant Manager
Bottleneck	:	Penumpukan jumlah keluhan pelanggan yang belum terlayani
BVA	:	<i>Business Value Added</i> , merupakan aktivitas dimana <i>customer</i> tidak mau membayar agar aktivitas ini dilakukan, namun aktivitas ini tetap diperlukan untuk menunjang kegiatan bisnis ataupun untuk kepentingan tertentu yang bersifat wajib (misalnya: untuk dokumentasi, hukum, dan lain-lain).
CC	:	Customer Care
CEO	:	Chief Executive Officer, merupakan jabatan tertinggi di suatu perusahaan dan mempunyai tugas untuk memimpin suatu perusahaan dan bertanggung jawab untuk kestabilan perusahaan tersebut
CP 1	:	Formulir pengajuan klaim pelanggan
CP 3	:	Formulir data klaim untuk mengajukan pemeriksaan ke unit lain
eEPC	:	extended Event Driven Process Chain
eTOM	:	enhanced Telecom Operation Map
<i>Feedback</i>	:	pernyataan kepuasan atau ketidakpuasan dari <i>customer</i> terhadap performansi <i>output</i>
IKR	:	Instalasi Kabel Rumah
<i>Input</i>	:	informasi, bahan-bahan, atau sumber-sumber yang diperlukan untuk menciptakan produk dan jasa dan merupakan titik awal proses
ISP	:	Internet Service Provider
Kandatel	:	Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi

Klaim	:	Komplain (keluhan) pelanggan yang berhubungan dengan masalah <i>billing</i> .
MBOC	:	Multimedia Broadband Operation Center
MDF	:	Main Distribution Frame
NMS	:	Network Management System
NVA	:	<i>Non Value Added</i> , merupakan aktivitas yang tidak memberikannilai tambah dimata <i>customer</i> dan <i>customer</i> tidak mau membayar agar aktivitas tersebut dillakukan. Biasanya yang termasuk NVA diantaranya: <i>rework</i> , tandatangan yang berlebihan, dan lain-lain
<i>Output</i>	:	barang atau jasa yang dihasilkan oleh proses dan diberikan pada <i>customer</i>
PCAN	:	Prime Customer Access Network
Pelanggan	:	Kastemer eksternal yang merupakan konsumen langsung terhadap suatu layanan dari TELKOM terhadap masyarakat
POTS	:	Plain Old Telephone Service
QoS	:	Quality of Service
RVA	:	<i>Real Value Added</i> , merupakan aktivitas yang dapat memberikan nilai tambah kepada <i>customer</i> dan <i>customer</i> bersedia membayar agar aktivitas tersebut dilakukan.
SLA	:	<i>Service Level Agreement</i>
SLG	:	<i>Service Level Guarantee</i>
TAS	:	Technical Access Support
TDC	:	Testing, Dispatching, Clearence
TMF	:	Tele Management Forum
UBC	:	Unit Billing & Collection
<i>Streamlining</i>	:	proses penyederhanaan dengan menggunakan 13 tools, dengan tujuan untuk minimasi waktu yang diperlukan untuk melaksanakan aktivitas.