

DAFTAR ISTILAH

Istilah	Deskripsi	Halaman pertama kali digunakan
BES	: <i>Back End Support</i> , yaitu <i>agent</i> yang menangani tiket dan keluhan non-teknis.	80
CTP	: <i>Customer Touch Point</i> , yaitu titik interaksi antara pelanggan dan perusahaan, seperti call center, aplikasi, atau kantor layanan.	18
CSR	: <i>Customer Service Representative</i> , yaitu petugas atau agen yang bertugas menangani keluhan, pertanyaan, dan kebutuhan pelanggan secara langsung.	3
FCR	: <i>First Call Resolution</i> , yaitu kemampuan menyelesaikan keluhan pelanggan dalam kontak pertama tanpa perlu eskalasi atau tindak lanjut tambahan.	20
KPI	: <i>Key Performance Indicator</i> , yaitu metrik yang digunakan untuk mengukur keberhasilan atau kinerja suatu proses atau individu dalam mencapai tujuan tertentu.	2