

**ANALISIS PERFORMANSI CALL CENTER  
MENGUNAKAN PENDEKATAN CALL FLOW MODEL  
(Studi Kasus : Call Center Telkom DIVRE III)**

**TUGAS AKHIR**

Oleh :

**ERNAYANTI N W  
11202008**



**STTELKOM**

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