

## ABSTRACT

Call Center is an information technology application in order to maintain relationship between corporate and customers. In banking industry, Call Center is also a connection between banking corporate and customer. That is why Call Center is very important to make corporate exist for a long time.

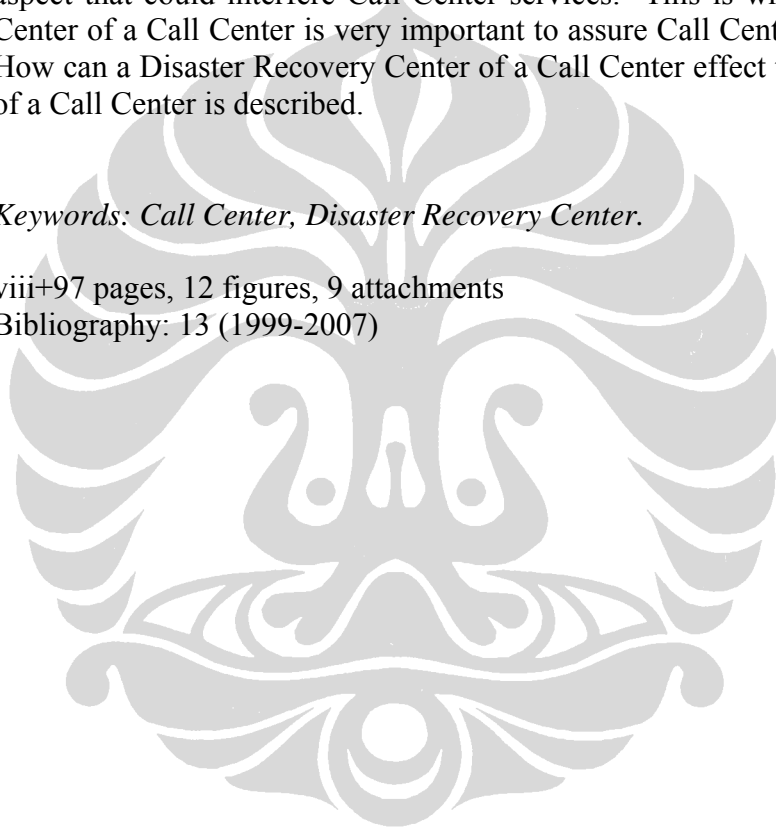
In developing Call Center, banking corporate must specify its need and the other banking corporate needs. One way to identify this need is to apply best practice. Before applying best practice, corporate has to identify the suitable best practice to Indonesia corporate culture.

To assure service continuity of Call Center, it is need to anticipate all aspect that could interfere Call Center services. This is why Disaster Recovery Center of a Call Center is very important to assure Call Center service continuity. How can a Disaster Recovery Center of a Call Center effect the service continuity of a Call Center is described.

*Keywords: Call Center, Disaster Recovery Center.*

viii+97 pages, 12 figures, 9 attachments

Bibliography: 13 (1999-2007)



## ABSTRAK

*Call Center* adalah salah satu aplikasi teknologi informasi suatu perusahaan untuk memelihara hubungan dengan pelanggannya. Bagi industri perbankan, *Call Center* adalah penghubung antara perbankan dengan nasabahnya. Oleh karena itu *Call Center* berperan penting dalam menjaga kelangsungan hidup perusahaan.

Dalam membangun *Call Center*, perusahaan perbankan harus senantiasa memperhatikan kondisi dan kebutuhan perusahaan dan juga kebutuhan perusahaan lain yang sejenis. Salah satu cara mengidentifikasi hal tersebut adalah dengan melihat *best practice* yang ada di negara luar. Namun sebelum menerapkan *best practice* yang ada, perlu diidentifikasi kecocokannya dengan kondisi industri perbankan di Indonesia.

Untuk menjaga kontinuitas layanan dari *Call Center*, perlu diantisipasi kemungkinan terganggunya layanan *Call Center* akibat dari berbagai hal. Untuk itu *Disaster Recovery Center* dari sebuah *Call Center* mempunyai peran yang sangat penting untuk menjaga kontinuitas layanan *Call Center*. Bagaimana sebuah *Disaster Recovery Center* dari sebuah *Call Center* memberi efek pada kontinuitas layanan *Call Center* digambarkan.

*Kata Kunci: Call Center, Disaster Recovery Center.*

viii+97 halaman, 12 gambar, 9 lampiran  
Daftar Acuan: 13 (1999-2007)