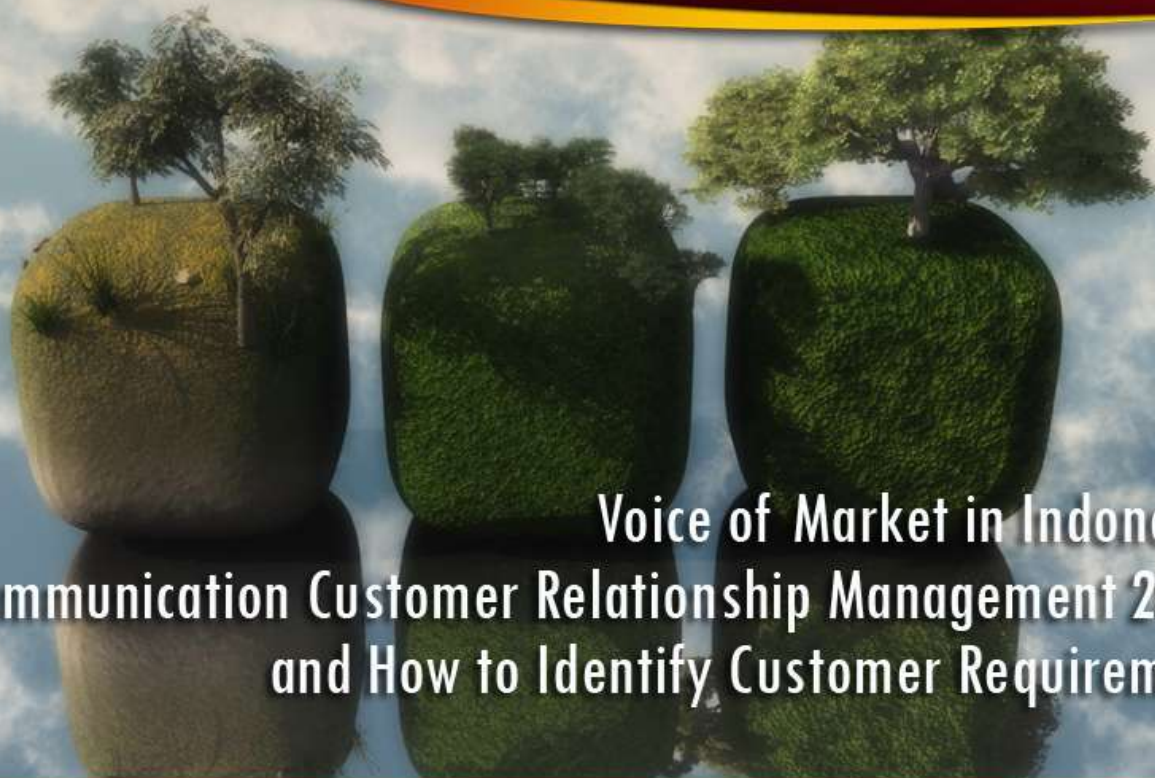


PREVIEW SURVEY SHARING VISION



Voice of Market in Indonesia
Telecommunication Customer Relationship Management 2007
and How to Identify Customer Requirement

Daftar Isi:

Customer Relation

**Identify Customer
Requirement**

Berawal Dari Keluhan Bisa Berakhir Pada Churn Pelanggan



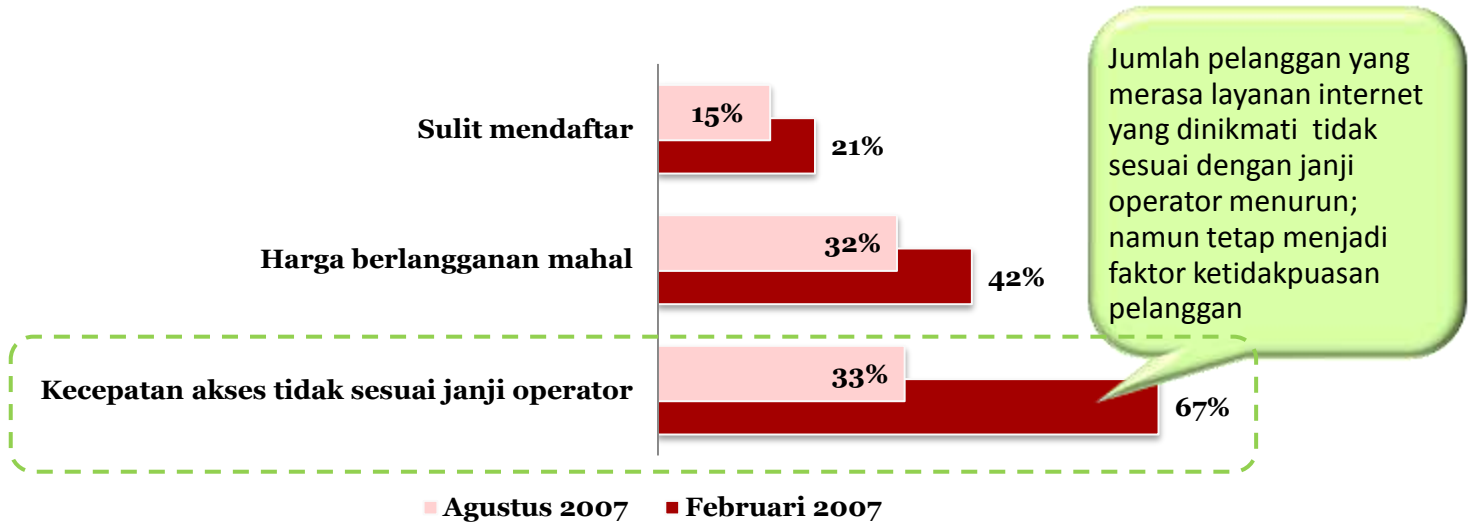
Quality Assurance

Billing

Promosi

**Customer
Retention**

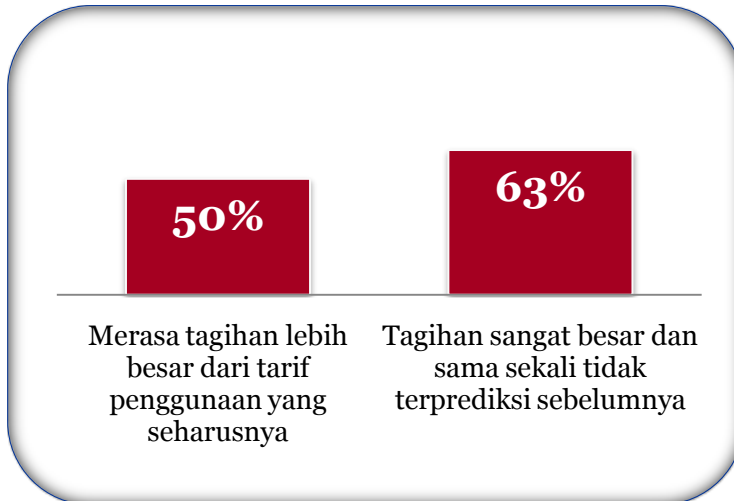
Kecepatan Akses Layanan Internet Tidak Sesuai Dengan Janji Operator



Quality Assurance

Sumber: SHARING VISION™, 2007

Tagihan PSTN yang Tidak Sesuai Dengan Pemakaian



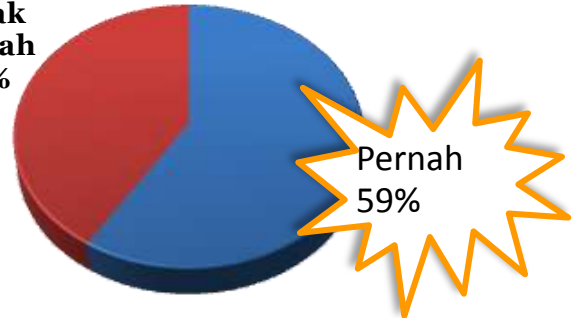
Billing

Sumber: SHARING VISION™, 2007

Banyak Pelanggan yang Merasa Tertipu Dengan Iklan Operator Seluler

Apakah pernah merasa tertipu dengan iklan yang diberikan oleh operator ?

Tidak
Pernah
41%



Pernah
59%

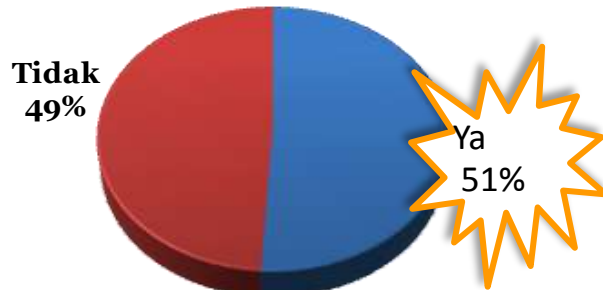


Promosi

Sumber: **SHARING VISION™**, 2007

Merasa Terganggu Dengan SMS yang Dikirim Operator

Apakah merasa terganggu dengan SMS yang dikirim oleh operator ?

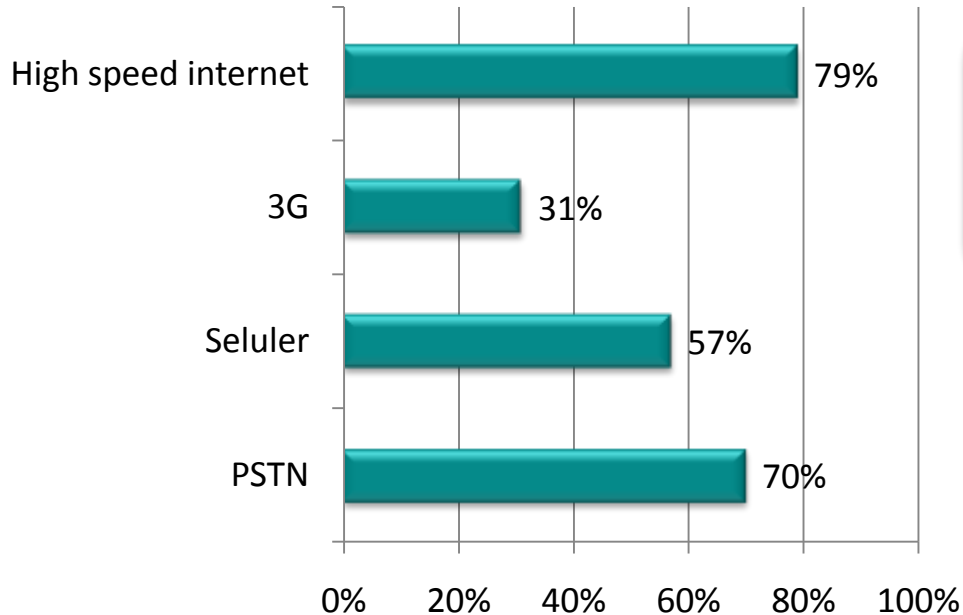


Promosi



Sumber: **SHARING VISION™**, 2007

Customer Service Merupakan Ujung Tombak Hubungan Pelanggan Dengan Operator Di Indonesia



Sumber: SHARING VISION™, 2007

Pelanggan menghubungi operator jika mengalami kesulitan melalui call center



Terima Kasih

Untuk survey versi lengkap dapat menghubungi :

Intan (08156021012)

Bambang (0811220401)

E-mail: sharing_vision@yahoo.com

Phone : 022-7101403 Fax: 022-7271057

Website : <http://www.sharingvision.biz>