

TESIS

**STUDI KASUS SISTEM *CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT (CRM)* SEBAGAI *DAILY SUPPORT TOOL*
UNTUK *DELIVERY CHANNEL SUPPORT (DCS)*
DI LIPPOBANK**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Magister Teknik

Oleh:

NAMA: JOSE WIDJAJA SUBRATA

NPM: 3920050018



**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
JAKARTA
2008**