

## ABSTRAK

Sigit Juandi (2018081140)

### PEMBUATAN SOP CALL CENTER TELEMARKETING PENGGUNAAN APLIKASI PADA PT. RAJAWALI BERDIKARI INDONESIA

Aplikasi Smartdesk yang digunakan oleh Agent call center pada rajawali adalah aplikasi yang digunakan melalui komputer yang berada di area meja kerja. Semua layanan outbound. layanan panggilan dari agen contact center ke pelanggan dengan membawa nama bisnis atau perusahaan melalui telephone .call dilakukan kepada calon pelanggan dan fokus pada penjualan, lead generation, dan telemarketing. Dalam memenuhi kebutuhan transaksi tersebut maka diperlukan adanya sebuah tata kelola dalam bentuk dokumen SOP (Standart Operating Procedure) dengan menggunakan activity diagram transaksi untuk pencapaian tujuan organisasi dalam proses bisnisnya.

**Kata kunci:** *Standart Operating Procedure, activity diagram.*