

manajemen untuk melakukan investasi SI dan TI yang lebih baik dengan menghilangkan SI dan TI yang berkinerja buruk dan hanya mengimplementasikan SI dan TI yang benar sesuai dengan peningkatan kinerja perusahaan.

Simpulan dari penelitian penulis adalah adanya inovasi yang dapat dilakukan sehubungan dengan kebutuhan bisnis *Call Center* PT. Bank Central Asia, Tbk. Prioritisasi proyek juga perlu dilakukan agar perusahaan dapat mengalokasikan dana hanya pada proyek-proyek yang secara langsung berhubungan dengan tujuan strategisnya. Selain itu masih perlu adanya sosialisasi dan pemantauan kinerja terhadap semua aplikasi baik yang sedang berjalan maupun yang akan dikembangkan.

Kata Kunci

Aplikasi CCQ. Siebel, *Call Center* PT Bank Central Asia, Tbk , *New Information Economics*(NIE)