

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Portal Pasaramai.....	3
Gambar 2.1 Perbandingan Tingkat Kesuksesan Proyek, Waterfall vs. Agile.....	9
Gambar 2.2 <i>Desk.com</i> Merupakan Sebuah Aplikasi <i>Customer Support</i>	13
Gambar 3.1 Model Konseptual Penelitian <i>Customer Support</i> Pasaramai.....	14
Gambar 3.2 Sistematika Penelitian dalam Membangun Aplikasi <i>Customer Support</i> Pasaramai	17
Gambar 4.1 <i>Use case diagram</i> untuk sistem <i>Customer Support</i> Pasaramai	25
Gambar 4.2 <i>Use case diagram</i> untuk modul <i>Support Ticket</i>	26
Gambar 4.3 <i>Use case diagram</i> untuk modul <i>Knowledge Base</i>	27
Gambar 4.4 <i>Use case diagram</i> untuk modul <i>Live Chat</i>	28
Gambar 4.5 <i>Use case diagram</i> untuk modul <i>Manajemen User</i>	29
Gambar 4.6 Diagram aktivitas “Mengajukan layanan support”	30
Gambar 4.7 Diagram aktivitas “Membuka <i>Knowledge Base</i> ”	31
Gambar 4.8 Diagram aktivitas “Melakukan <i>Live Chat</i> ”	32
Gambar 4.9 Diagram aktivitas “Mengatur User”	33
Gambar 4.10 <i>Class Diagram</i> dari <i>Customer Support</i>	34
Gambar 4.11 Diagram Relasi Entitas Aplikasi	35
Gambar 4.12 Gambar Infrastruktur Aplikasi <i>Customer Support</i> Pasaramai.....	36
Gambar 4.13 Flow Diagram dari <i>User Interface</i> Aplikasi <i>Customer Support</i> Pasaramai	37
Gambar 4.14 Halaman Front-end dari Pasaramai	38
Gambar 4.15 Halaman artikel	39
Gambar 5.1 <i>Use Case Diagram</i> Iterasi Satu	40
Gambar 5.2 <i>Sequence Diagram</i> Login & Registrasi Pada Iterasi Satu.....	46
Gambar 5.3 <i>Sequence Diagram</i> Manajemen <i>Knowledge Base</i> (Buat dan Edit Artikel) Pada Iterasi Satu	47
Gambar 5.4 <i>Class Diagram</i> dari Iterasi Satu	48
Gambar 5.5 <i>Use Case Diagram</i> dari Iterasi Dua	50
Gambar 5.6 <i>Sequence Diagram</i> dari Iterasi Dua Melibatkan Dua Actor.....	54
Gambar 5.7 <i>Class Diagram</i> dari Iterasi Dua.....	55
Gambar 5.8 <i>Use Case Diagram</i> dari Iterasi Tiga.....	57

Gambar 5.9 <i>Sequence Diagram</i> dari Iterasi Tiga.....	60
Gambar 5.10 <i>Sequence Diagram</i> dari Iterasi Tiga.....	61
Gambar 5.11 <i>Use case Diagram</i> dari Iterasi Empat	63
Gambar 5.12 <i>Sequence Diagram</i> dari Iterasi Empat.....	68
Gambar 5.13 <i>Class Diagram</i> dari Iterasi Empat.....	69
Gambar 6.1 <i>Deployment Diagram</i> dari Server Pasaramai	72
Gambar 6.2 Tabel <i>Database MySQL Aplikasi Customer Support</i>	78