

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Proses Utama <i>Customer & Market Management</i>	I - 2
Gambar 2.1	Visi, Misi, dan Strategi TELKOM	II - 1
Gambar 2.2	eTOM Bussiness Process Framework – Struktur Konseptual	II - 4
Gambar 2.3	eTOM Bussiness Process Framework - Proses-proses Level 1	II - 5
Gambar 2.4	eTOM Bussiness Process Framework – Struktur Konseptual	II - 4
Gambar 3.1	Model Konseptual	III - 1
Gambar 3.2	Kerangka Pemecahan Masalah	III - 3
Gambar 3.3	Detail Level Pemetaan Proses	III - 6
Gambar 4.1	Proses-proses yang ada pada CRM	IV - 1
Gambar 4.2	Proses-proses Customer Service POTS Retail	IV - 1
Gambar 5.1	Referensi Model Bisnis	V - 1
Gambar 5.2	Model Pembagian Informasi & Data Proses CRM	V - 3
Gambar 5.3	Model <i>Goal/Tujuan Improvement</i> Berdasarkan eTOM	V - 4
Gambar 5.4	Model Organisasi Berdasarkan eTOM	V - 5
Gambar 5.5	Kerangka Kerja Proses eTOM Level 0	V - 6
Gambar 5.6	Operations Functional Processes Gruping	V - 10
Gambar 5.7	Operations Area	V - 11
Gambar 5.8	Kerangka Kerja Proses eTOM Level 3 – CRM Operations	V - 13
Gambar 6.1	Diagram Workflow Sistem eCRM	VI - 1
Gambar 6.2	Detail Diagram Workflow Sistem eCRM	VI - 2
Gambar 6.3	Diagram Use Case Sistem eCRM	VI - 4
Gambar 6.4	Diagram Sekuensial Use Case Registrasi Profil	VI - 9
Gambar 6.5	Diagram Sekuensial Use Case Login	VI - 9
Gambar 6.6	Diagram Sekuensial Use Case Update Profil	VI - 10
Gambar 6.7	Diagram Sekuensial Use Case Lihat Informasi Produk	VI - 10
Gambar 6.8	Diagram Sekuensial Use Case Pesan Produk	VI - 11
Gambar 6.9	Diagram Sekuensial Use Case Aktivasi Fitur	VI - 11
Gambar 6.10	Diagram Diagram Sekuensial Use Case Melaporkan Keluhan	VI - 12
Gambar 6.11	Diagram Sekuensial Use Case Lihat Status Permintaan	VI - 12
Gambar 6.12	Diagram Kelas eCRM	VI - 13
Gambar 6.13	Entity Relationship Diagram untuk Sistem eCRM	VI - 14
Gambar 6.14	Struktur Tabel Skema Relasional Sistem eCRM	VI - 14
Gambar 6.15	Struktur Menu Sistem eCRM	VI - 15

STTTTELKOM