

DAFTAR ISTILAH

- eCRM : *Electronic Customer Relationship Management*, merupakan aplikasi manajemen hubungan pelanggan yang berupaya memanfaatkan internet dan teknologinya untuk mengintegrasikan perusahaan dengan pelanggannya.
- Entitas : Digunakan untuk menunjukkan individu, organisasi, bisnis, teknologi, dan lainnya dimana proses berinteraksi. Pelanggan adalah entitas yang paling utama.
- eTOM : *Enhanced Telecom Operations Map*, merupakan standar pemetaan proses bisnis industri telekomunikasi saat ini yang telah diakui oleh lembaga standarisasi telekomunikasi internasional ITU-T.
- Proses : Suatu proses menggambarkan sistematika dan urutan aktivitas fungsional untuk memberikan hasil atau output tertentu.
- UML : *Unified Modeling Language*, merupakan alat bantu yang menyediakan notasi-notasi untuk memodelkan proses dan sistem dari berbagai perspektif
- Use Case : Diagram UML untuk memodelkan proses bisnis dan interaksi antara aktor/pengguna dengan sistem untuk melengkapi proses.

STTTTELKOM