

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Proses Bisnis Inti Customer Service POTS Retail TELKOM	IV - 2
Tabel 4.2 Proses Bisnis Pendukung Customer Service POTS Retail TELKOM	IV - 2
Tabel 4.3 Daftar Dokumen eTOM Seri GB921	IV - 4
Tabel 5.1 Area Utama Penggrupan eTOM	V - 6
Tabel 5.2 Analisis Perbandingan Area Utama Level 0 dengan Proses Bisnis Eksisting	V - 7
Tabel 5.3 Dekomposisi Area Utama Level 0 ke Level 1	V - 9
Tabel 5.4 Analisis Perbandingan Kerangka eTOM dengan Proses Bisnis Eksisting	V - 10
Tabel 5.5 Proses Bisnis Inti Customer Service POTS Retail TELKOM	V - 12
Tabel 5.6 Proses Bisnis Pendukung Customer Service POTS Retail TELKOM	V - 12
Tabel 5.7 Analisis perbandingan	V - 14
Tabel 5.8 Proses CRM eTOM Baru Yang Bisa Diadopsi	V - 16
Tabel 5.9 Hasil Pemetaan Proses Eksisting Ke CRM eTOM	V - 18
Tabel 5.10 Process Owner Proses Bisnis	V - 21
Tabel 5.11 Perbandingan Proses Sebelum & Sesudah Pemetaan	V - 24
Tabel 6.1 Kebutuhan Informasi per User	VI - 3
Tabel 6.2 Aksi dan Respon Use Case Registrasi Profil	VI - 5
Tabel 6.3 Aksi dan Respon Use Case Login	VI - 5
Tabel 6.4 Aksi dan Respon Use Case Update Profil	VI - 6
Tabel 6.5 Aksi dan Respon Use Case Lihat Informasi Produk	VI - 6
Tabel 6.6 Aksi dan Respon Use Case Pesan Produk	VI - 7
Tabel 6.7 Aksi dan Respon Use Case Aktivasi Fitur	VI - 7
Tabel 6.8 Aksi dan Respon Use Case Melaporkan Keluhan/Masalah	VI - 8
Tabel 6.9 Aksi dan Respon Use Case Lihat Status Permintaan	VI - 8

*STTTTELKOM*