

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Kerja CI.....	8
Gambar 2.2 <i>Use Case Diagram</i>	10
Gambar 2.3 <i>Activity Diagram</i>	12
Gambar 2.4 <i>Sequence Diagram</i>	14
Gambar 2.5 <i>Class Diagram</i>	16
Gambar 2.6 Waterfall Development-Based Methodology.....	19
Gambar 2.7 Analisis SWOT	21
Gambar 4.1 Diagram Alir Penelitian	32
Gambar 5.1 Struktur Organisasi <i>Customer Service</i>	34
Gambar 5.2 <i>Rich Diagram</i> Sistem Berjalan.....	35
Gambar 5.3 <i>Rich Diagram</i> Usulan.....	38
Gambar 5.4 <i>Use Case Diagram</i>	39
Gambar 5.5 <i>Activity Diagram</i> Pengaduan dengan menggunakan SMS.....	42
Gambar 5.6 <i>Activity Diagram</i> Memantau tiket.....	43
Gambar 5.7 <i>Activity Diagram</i> Tindak lanjut pengaduan	44
Gambar 5.8 <i>Activity Diagram</i> Informasi solusi setelah penanganan	45
Gambar 5.9 <i>Activity Diagram</i> Unduh laporan penanganan oleh CS dan NOC	46
Gambar 5.10 <i>Sequence Diagram</i> Pelanggan Melakukan Komplain.....	47
Gambar 5.11 <i>Sequence Diagram</i> Eskalasi Tiket Dari CS Ke NOC	48
Gambar 5.12 <i>Sequence Diagram</i> Troubleshoot Oleh NOC.....	49
Gambar 5.13 <i>Sequence Diagram</i> CS (<i>Customer Service</i>) Menginfokan Pelanggan	50
Gambar 5.14 <i>All Report Manager</i>	50
Gambar 5.15 <i>Class Diagram</i>	51

Gambar 5.17 Tampilan Halaman <i>Login</i>	59
Gambar 5.18 Tampilan Halaman <i>Inbox CS</i>	60
Gambar 5.19 Tampilan <i>Send SMS</i> Pada Halaman <i>Inbox CS</i>	60
Gambar 5.20 Tampilan Halaman <i>Report CS</i>	61
Gambar 5.21 Tampilan Halaman <i>Open Ticket NOC</i>	61
Gambar 5.22 Tampilan Halaman <i>Insert Solution NOC</i>	62
Gambar 5.23 Tampilan Halaman <i>Report NOC</i>	63
Gambar 5.24 Tampilan Halaman <i>All Report Manager</i>	64
Gambar 5.25 Tampilan <i>SMS</i> Notifikasi Yang Diterima Pelanggan.....	65

