

Daftar Istilah

<i>End-user</i>	pengguna aplikasi iGracias Tel-U seperti Mahasiswa, Dosen, Pegawai
<i>Existing</i>	kondisi organisasi Direktorat SISFO pada masa sekarang
<i>Framework</i>	kerangka kerja <i>best practice</i> yang digunakan pada penelitian ini adalah ITIL V.3
<i>Improvement</i>	rekomendasi perbaikan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dilihat dari hasil pengukuran yang telah dilakukan
<i>Incident record</i>	dokumen rekaman insiden yang telah terjadi
<i>Interface</i>	antar muka yang dibuat untuk membantu proses kerja <i>helpdesk</i>
<i>Lifecycle</i>	siklus yang terdapat pada <i>service operation</i> dan <i>incident management</i>
<i>Log record</i>	dokumen rekaman aplikasi iHearts
<i>Not Applicable</i>	suatu hasil perhitungan yang tidak tersedia atau tidak berlaku
<i>Output</i>	keluaran yang dihasilkan sesuai dengan <i>input</i> yang diberikan
<i>Stakeholder</i>	suatu sekelompok atau perseorangan yang berpengaruh dalam organisasi
<i>User</i>	pengguna <i>software</i>