

DAFTAR ISTILAH

Istilah	Deskripsi	Halaman pertama kali digunakan
CRM	: <i>Customer Relationship Management</i> merupakan pengelolaan hubungan dengan pelanggan.	vii
SLA	: <i>Service Level Agreement</i> , merupakan kontrak antara penyedia layanan dan pelanggannya yang mendokumentasikan layanan apa yang akan diberikan oleh penyedia dan mendefinisikan standar layanan yang harus dipenuhi oleh penyedia.	5
CX	: <i>CX</i> , merupakan <i>web</i> sistem yang digunakan untuk pembuatan dan penanganan tiket <i>support</i> .	5
IDC	: <i>International Data Corporation</i> , merupakan penyedia global utama dari pasar intejen, layanan konsultasi, dan acara untuk teknologi informasi, telekomunikasi, dan pasar teknologi konsumen.	3
SaaS	: <i>Software As A Service</i> , merupakan perangkat lunak berupa layanan berupa <i>web</i> yang dioperasikan menggunakan internet.	3
AMS	: <i>Application Management Service</i> , merupakan dukungan berkelanjutan aplikasi seperti penanganan sistem eror, dan perubahan minor dari sistem yang telah digunakan.	31