

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 <i>ITIL Service Value Chain</i>	5
Gambar III.1 Kerangka berpikir.....	14
Gambar III.2 Sistematika penyelesaian masalah	16
Gambar IV.1 Struktur organisasi PT MNO	21
Gambar IV.2 Struktur organisasi cabang.....	22
Gambar IV.3 Denah cabang PQR.....	23
Gambar IV.4 <i>Coverage area</i>	24
Gambar IV.6 <i>Data monitoring performance</i>	27
Gambar IV.7 Struktur Organisasi	28
Gambar IV.8 Pengelolaan layanan internet	30
Gambar IV.9 <i>Activity diagram</i> insiden penanganan masalah insiden individu dan kelompok.....	31
Gambar IV.10 <i>Activity diagram</i> penanganan masalah internet insiden total.....	33
Gambar IV.11 Topologi eksisting cabang PQR.....	34
Gambar V.1 <i>Coverage area</i>	53
Gambar V.2 Topologi eksisting.....	54
Gambar V.3 Proses penanganan iniden jaringan layanan internet individu dan sekelompok	56
Gambar V.4 Proses penanganan insiden jaringan internet total	57
Gambar V.5 Perbandingan persentase	63
Gambar V.6 Perbandingan nilai MTBF dan <i>downtime</i>	64
Gambar V.7 Rekomendasi penanganan insiden pelayanan internet	72