

ABSTRACT

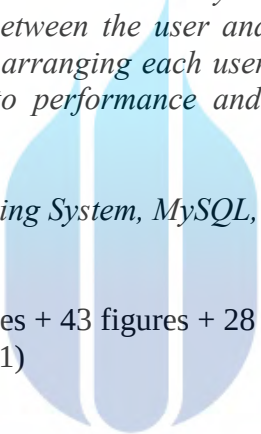
Users of handling needs who not do in a single gate confuse users to find out who the appropriate IT person to handle these needs. Then the support team is not good in organizing and arranging the problems when it is delivered by phone. Besides, documentation, history and recapitulation handling of every user need is not arranged in an orderly and systematic. Helpdesk Ticketing System design of these applications, using waterfall iteration strategies include the analysis method and design of UML object-oriented. Scope of making this application was limited only to the IT helpdesk. The system is built as a system of management that can help the user's needs of user-related questions, service, technical support or complaints against an application. Users of this system is divided into three types: administrator, supervisor and user. The system is built in the form of web-based application. Using the PHP programming language and MySQL for its database. Simplify the application user is able to convey their problems and needs. Reducing communication by phone between the user and the Helpdesk team. Simplify IT Division in organizing and arranging each user problems. Helping IT leaders in making decisions related to performance and improvement systems based on reports Helpdesk.

Keywords: *Helpdesk, Ticketing System, MySQL, PHP, Unified Modeling*

Language, Waterfall

V Bab + viii pages + 87 pages + 43 figures + 28 tables

Bibliography: 13 (2002-2011)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penangan kebutuhan *user* yang tidak dilakukan dalam satu pintu gerbang membuat user bingung untuk mencari tahu siapa orang IT yang tepat untuk menangani kebutuhannya tersebut. Kemudian *team support* kurang baik dalam mengorganisir dan mengatur masalah yang berdatangan jika hal tersebut disampaikan melalui telepon. Tidak hanya itu, dokumentasi, *history* dan rekapitulasi penanganan dari setiap kebutuhan *user* belum tersusun secara rapi dan sistematis. Perancangan aplikasi *Helpdesk Ticketing System* ini, menggunakan strategi *iteration waterfall* dengan metode analisis dan desain berorientasi obyek UML. Lingkup pembuatan aplikasi ini hanya sebatas pada IT *helpdesk* saja. Sistem ini dibangun sebagai sistem manajemen yang dapat membantu menangani kebutuhan user terkait pertanyaan, pelayanan, dukungan teknis atau komplain terhadap suatu aplikasi. Pengguna dari sistem ini dibagi menjadi tiga tipe yaitu administrator, supervisor dan user. Sistem dibangun dalam bentuk *web base aplcation*. Menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *MYSQL* untuk database nya. Aplikasi ini mampu Mempermudah user dalam menyampaikan permasalahan dan kebutuhannya. Mengurangi komunikasi via telpon antara user dan team *Helpdesk*. Mempermudah Divisi IT dalam mengorganisir dan mengatur setiap permasalahan user. Membantu pimpinan divisi IT dalam melakukan pengambilan keputusan terkait kinerja dan improvement sistem berdasarkan *report Helpdesk*.

Kata kunci: *Helpdesk, Ticketing System, MySQL, PHP, Unified Modeling Language, Waterfall*

V Bab + viii Halaman + 87 Halaman +43 Gambar + 28Tabel
Pustaka Acuan: 13 (2002-2011)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA