

ABSTRACT

IT Support Services plays an important role in providing technical support on a variety of IT issues to the end user or customer. IT problems can be associated with IT technology products such as computers and software commonly used in everyday life. To be able to provide fast and precise IT support services requires fast and efficient system support information. Web-based application system can be a solution to address these challenges. The reliability of Java technology and MySql database systems be a solution for building web-based applications that can provide convenience to the end user and the IT Support. So any information related to the problems faced by IT end users can be updated real time. This application is designed using visual Unified Modeling Language (UML) and Software Development Life Cycle (SDLC) as the methodology. IT Support service applications based on Java and MySQL helps end users to be able to report IT problems and track the problem ticket through web without having to call the helpdesk. This application also helps IT teams to get information when doing repair problems facing the end user. To increase the performance of these systems need to be added feature automatic notifications via email or SMS, and provides access to the end user communications engineer.

Keywords: IT Systems Support, web based apps, Java EE, MySQL, Unified Modeling Language (UML)

xvi+ 173 pages; 54 figures; 20 tables; 3 attachments; Bibliography 16 (1995-2012)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Layanan IT Support memiliki peran yang penting dalam memberikan dukungan teknis atas berbagai permasalahan IT kepada pengguna akhir atau customer. Permasalahan IT dapat berkaitan dengan produk teknologi IT seperti komputer dan perangkat lunak yang umum digunakan sehari-hari. Untuk dapat memberikan layanan IT Support yang cepat dan tepat membutuhkan dukungan sistem informasi yang cepat dan efisien. Sistem aplikasi yang berbasis web dapat menjadi solusi untuk menjawab tantangan tersebut. Kehandalan teknologi Java dan sistem basis data MySQL menjadi solusi untuk membangun aplikasi berbasis web yang dapat memberikan kemudahan kepada pengguna akhir dan pihak IT Support. Sehingga setiap informasi yang berkaitan dengan permasalahan IT yang dihadapi pengguna akhir dapat terupdate secara realtime. Aplikasi ini dirancang menggunakan bahasa visual Unified Modeling Language (UML) dan metodologi siklus hidup pengembangan perangkat lunak atau Software Development Life Cycle (SDLC). Aplikasi layanan IT Support berbasis Java dan MySQL ini membantu pengguna akhir untuk dapat melaporkan problem IT secara online dan melakukan pelacakan problem ticket melalui web tanpa harus menelpon helpdesk. Aplikasi ini juga membantu tim IT untuk mendapatkan informasi ketika melakukan perbaikan permasalahan yang dihadapi pengguna akhir. Untuk menambah kinerja dari sistem ini perlu ditambahkan fitur pemberitahuan otomatis melalui email atau sms, dan memberikan akses komunikasi engineer kepada pengguna akhir.

Kata kunci : Sistem IT Support, Aplikasi Web, Java, MySQL, Unified Modeling Language (UML)

xvi+ 173 halaman; 54 gambar; 20 tabel; 3 lampiran; Daftar acuan 16 (1995-2012)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA