

## ABSTRAK

### Utilisasi Windows Remote Assistance Sebagai Remote Tool pada IT Global Service Desk Call Center

Global Service Desk memerlukan sebuah remote tool yang efektif untuk dapat menyelesaikan masalah yang dialami pengguna dengan cepat dan efisien. Kebutuhan remote tool yang efektif tidak dapat dielakkan karena Global Service Desk bekerja dari jauh untuk memperbaiki komputer-komputer pengguna. Penggunaan remote tool yang ada sekarang dapat dikatakan kurang efektif karena harus menggunakan sebuah hosting server untuk menyelenggarakan sebuah *remote session* dari komputer analis ke komputer pengguna.

Salah satu remote tool yang tidak menggunakan hosting server untuk bekerja adalah Windows Remote Assistance yang bersifat peer-to-peer. Windows Remote Assistance sudah hadir bahkan sejak era Windows XP, tetapi karena aplikasi ini kurang *user friendly*. Sehari-harinya Windows Remote Assistance hampir tidak pernah digunakan oleh analis service desk.

Dalam karya tulis ini penulis berusaha membuat Windows Remote Assistance dapat digunakan oleh pengguna komputer dengan lebih mudah sehingga pada akhirnya memudahkan analis service desk untuk dapat melakukan pekerjaannya sehari-hari. Perbaikan-perbaikan pada image Windows 7 dapat digunakan penulis untuk memodifikasi aplikasi Windows Remote Assistance sehingga aplikasi ini bukan lagi sesuatu yang sulit untuk diinisiasi bahkan oleh pengguna komputer yang masih awam pun. Penulis berharap karya tulis ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan sesama analis service desk dan memberikan kemudahan bagi mereka dalam bekerja.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA