

## ABSTRACT

Internet is a media which very effective for supporting a business activity. On fault reporting process of internet connection, it's required a complaint service or it can be called *helpdesk* where that service can cover a part of big area, so it's required a central service "*Service Point*" with one or more *helpdesk* who service that service point.

For supporting service activity to the customer so it's required a process management that accepting customer complaint, noting report of customer, submitting the problem of customer report to related section (*helpdesk*, technical support, admin and technician), and watching each report from moment accepted till handled by related section and also manage customer data.

Process above will be written down by system and than will be dispatched (*Dispatch System*) by related section to do coordination in handling internet connection problem where this system can accommodate and receive with quickly of each customer report on their internet service and later can give satisfaction and trusty to the customer with the service that their buy. All of this management activity, it's started from customer problem acceptance until problem solving will be written down in this system.

Keyword: *Activity, Service Point, Dispatch System*

## ABSTRAK

Internet merupakan media yang sangat efektif untuk menunjang kegiatan bisnis. Pada proses pelaporan gangguan koneksi internet diperlukan layananan pengaduan atau bisa disebut juga *helpdesk* dimana layanan tersebut mencakup sebagian besar wilayah maka diperlukan layanan terpusat atau *service point* dengan satu atau lebih *helpdesk* yang melayani *service point* tersebut.

Untuk mendukung aktivitas layanan kepada pelanggan maka diperlukan manajemen proses yang menerima keluhan atau laporan pelanggan, mencatat laporan dari pelanggan, menyampaikan masalah laporan pelanggan ke bagian terkait (*helpdesk, technical support, admin dan teknisi*), dan memantau setiap laporan dari saat diterima hingga ditangani oleh bagian terkait serta mengelola data pelanggan.

Proses diatas akan dicatat oleh sistem dan selanjutnya akan dikirimkan (*dispatch System*) ke bagian terkait untuk melakukan koordinasi dalam penanganan gangguan koneksi internet yang mana sistem ini menampung dan menerima dengan cepat setiap laporan pelanggan terhadap produk internet yang dimilikinya dan yang nantinya akan memberikan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap produk yang dibeli. Semua aktivitas manajemen ini yang dimulai dari penerimaan keluhan pelanggan sampai dengan penyelesaian (termasuk laporan) akan dicatat oleh sistem ini.

Kata Kunci : *Aktivitas, Service Point, Dispatch System*