

ABSTRAK

Information Technology (IT) yang berkembang pesat saat ini dapat berpengaruh terhadap proses bisnis perusahaan dan tentunya akan dimanfaatkan sebagai faktor pendukung pelayanan perusahaan terhadap customer. PT. Visionet Data Internasional adalah salah satu perusahaan IT *Managed Service* yang mempunyai banyak customer dan berupaya memberikan pelayanan terhadap permasalahan atau *request* dengan mengintegrasikan *service desk* serta tim *support* yang akan dicatat melalui *ticketing*. Proses tersebut akan melibatkan beberapa aktor antara lain *customer*, *service desk*, *support team* dan *manager service desk* dalam alur proses penerapan IT *Support Service Management* ini. Dengan penerapan aplikasi IT *Support*, *customer* dapat berperan aktif dalam melaporkan serta memonitor tiket hasil laporan yang diajukan. Pengajuan laporan yang cepat dan tepat merupakan salah satu tujuan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi *customer*. Laporan yang dimasukkan akan terproses ke *service desk* serta akan diteruskan ke *support team* berdasarkan data pemetaan kategori katalog sehingga alur dari informasi tersebut dapat tertuju atau ditangani dengan cepat dan tepat. Dari semua hal itu tidak lepas dari pengolahan data-data yang diintegrasikan dan sudah ditetapkan diawal sebagai acuan serta perhitungan *service level agreement* untuk *incident* atau *request* yang diajukan. Proses pencatatan laporan *incident* atau *request* serta penanganan eskalasi terhadap *service desk* dan *support team* yang dilakukan di sistem aplikasi web yang terintegrasi jaringan internet, dapat diakses dimana saja serta dapat dibuatkan laporan *summary* dari tiket yang masuk. Aplikasi berbasis web ini diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan *customer* terhadap *service* yang diberikan perusahaan serta dapat mengintegrasikan antara data-data kategori katalog sehingga proses eskalasi akan menjadi cepat dan tepat dalam penanganannya.

Kata Kunci: *IT Support, Service Desk, Incident & Request, Ticketing, Eskalasi*

ABSTRACT

Information Technology (IT) is growing rapidly today can affect the company's business processes and of course will be used as a factor supporting the company's service to customers. PT. Visionet Data Internasional is one of the IT Managed Service company that has many customers and try to provide service to the problem or request by integrating service desk and support team which will be recorded through ticketing. The process will involve several actors including customer, service desk, support team and service desk manager in the process flow of IT Support Service Management implementation. With the application of IT Support application, customer can play an active role in reporting and monitoring the result of submitted report. Rapid and accurate report submission is one of the goals of the company to provide the best service for the customer. The report entered will be processed to the service desk and will be forwarded to the support team based on catalog category mapping data so that the flow of information can be addressed or handled quickly and accurately. Of all it can not be separated from processing data that is integrated and has been set at the beginning as a reference and calculation service level agreement for incident or request submitted. The process of recording incident or request reports and escalation handling of service desk and support team that do in web application system integrated internet network, can be accessed anywhere and can be made summary report of incoming ticket. This web-based application is expected to increase the level of customer satisfaction and trust to the service provided by the company and can integrate the data catalog categories so that the escalation process will be fast and appropriate in handling.

Keyword: IT Support, Service Desk, Incident & Request, Ticketing, Escalation