

ABSTRACT

IT Helpdesk is a service unit that is tasked to help overcome the problems related to the use of Information Technology in PT Indoplat Perkasa Purnama. The Web-based Smart Helpdesk IT application provides several forms of services that IT division can utilize in PT Indoplat Perkasa Purnama in handling problems. This study discusses how the design and development of applications for the IT division. At this time IT division at PT Indoplat Perkasa Purnama still use manual system for data collection and handling problem still not well organized. The current system has not been able to support the performance of the IT division because of its slow handling and the absence of supporting applications to assist the process of managing issues based on the importance level.

Keywords: IT Helpdesk



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

IT Helpdesk merupakan sebuah unit layanan yang bertugas membantu mengatasi permasalahan terkait penggunaan Teknologi Informasi di PT Indoplat Perkasa Purnama. Aplikasi Smart Helpdesk IT berbasis Web menyediakan beberapa bentuk layanan yang dapat dimanfaatkan oleh divisi IT pada PT Indoplat Perkasa Purnama dalam penanganan masalah. Penelitian ini membahas tentang bagaimana perancangan dan pembangunan aplikasi bagi divisi IT. Pada saat ini divisi IT pada PT Indoplat Perkasa Purnama masih menggunakan sistem manual untuk pendataan dan penanganan masalah masih belum terorganisir dengan baik. Sistem yang berjalan saat ini belum dapat menunjang performa pada divisi IT karna lambat nya penanganan serta belum adanya aplikasi pendukung untuk membantu proses pengelolaan masalah berdasarkan tingkat kepentingan.

Kata kunci : IT Helpdesk



UNIVERSITAS
MERCU BUANA