

ABSTRACT

The ease and equality of information which not yet fulfilled, managing and monitoring case number (CN) and custom request (CR) which not yet comprehensive and coordinated also less updated its handling of CN and CR are problems that PT. IRIS experienced, as company who is also engaged in the service field then increasing support to client have to be done by PT. IRIS. That increasing support can be done by handling problems which are told before, that thing can be acquired and established by doing the analysis and design of a media called web support. On analysis process PIECES method is used to obtain the problems that need to be addressed completely starting from performance, information, economic, control/security, efficiency and service. Next, UML (Unified Modeling Language) diagram is used as a tools on planning stages for drawing and modeling web support while the mockup is used for describing the user interface of the web support.

Keyword: Case Number, Custom Request, Web Support, Monitoring, Client



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Belum terpenuhinya kemudahan dan kesamarataan perolehan informasi, pengelolaan dan *monitoring case number* (CN) dan *custom request* (CR) yang belum menyeluruh dan terkoordinir serta kurang *ter-update*-nya penanganan CN dan CR tersebut merupakan masalah yang dialami PT. IRIS, sebagai perusahaan yang juga bergerak dalam bidang jasa maka meningkatkan *support* kepada *client* harus dilakukan oleh PT. IRIS. Peningkatan *support* tersebut dapat dilakukan dengan mengatasi masalah-masalah yang telah disebutkan sebelumnya, hal tersebut dapat diperoleh dan diwujudkan melalui dilakukannya analisis dan perancangan suatu media yang dinamakan *web support*. Dalam proses analisis metode PIECES digunakan untuk memperoleh permasalahan-permasalahan yang perlu ditangani secara menyeluruh dimulai dari *performance*, *information*, *economic*, *control/security*, *efficiency* dan *service*. Selanjutnya, diagram UML (*Unified Modeling Language*) digunakan sebagai *tools* dalam tahap perancangan untuk penggambaran dan pemodelan *web support* sedangkan *mockup* digunakan untuk menggambarkan tampilan antarmuka dari *web support* tersebut.

Kata Kunci: *Case Number*, *Custom Request*, *Web Support*, *Monitoring*, *Client*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA