

ABSTRAK

Pada saat ini sistem penanganan kasus pelanggan PT. AXA Financial Indonesia masih bersifat semi manual dan mengalami kesulitan dalam pelayanan kepada peanggan dan pengolahan data, mulai dari penyimpanan data-data yang berhubungan dengan keluhan pelanggan sampai pembuatan laporan kinerja, sehingga memungkinkan pada saat proses tersebut berlangsung terjadi kesalahan dalam pencatatan dan pembuatan laporan yang kurang akurat. Perancangan aplikasi ini menggunakan sofware HTML dimana sofware untuk tampilan tersebut diharapkan dapat memudahkan dalam pembuatan aplikasi sistem pengelolaan kasus pelanggan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan guna memecahkan masalah dan meningkatkan kinerja di PT. AXA Financial Indonesia.

Kata Kunci : HTML, Aplikasi, Sistem Penaganan Kasus, Layanan Pelanggan



ABSTRACT

Currently PT.AXA Financial Indonesia Customer Case Hndling System is still using a semi manual model and facing some difficulties in customer service and data management, from archiving data related to customer complaint until performace report submission, thus it is potentially has some mistakes in recording process and inaccurate reporting. This application design is using HTML as presentation layer and expected to be user friendly application to handle the operation to solve problems and increase performance in PT.AXA Financial Indonesia.

Keywords: HTML, Application, Case Handling System, Customer Service

