

ABSTRAK

PT. Berlian Sistem Informasi, adalah perusahaan penyedia layanan IT yang berdiri pada tahun 1996 di Jakarta Indonesia, dengan lebih dari 100 orang karyawan yang terlibat dalam hubungan dengan para pelanggan. Menjadi salah satu anak perusahaan dari Mitsubishi Corporation, bisnis global dan jaringan pengetahuan kami terletak dari USA (MI-BS), Brazil (MC1), Tokyo (ITF) Shanghai (I-Vision), dan Thailand (Ictus).

Dalam hal melayani pelanggan yang menggunakan layanan TI yang diberikan oleh PT Berlian Sistem Informasi, beberapa kendala masih dihadapi saat ini oleh PT Berlian Sistem Informasi, kesulitan yang dialami adalah belum adanya aplikasi yang dapat mencatat setiap laporan yang masuk, aplikasi yang dapat membantu PT Berlian Sistem Informasi dalam memantau gangguan yang sering dilaporkan oleh pengguna layanan TI selain itu kesulitan lainnya adalah proses yang digunakan belum memenuhi persyaratan standar internasional.

Dari kesulitan – kesulitan yang dialami tersebut maka diperlukan sebuah aplikasi yang dapat menyelesaikan semua kendala – kendala tersebut, langkah – langkah atau metodologi yang digunakan penulis adalah analisa permasalahan yang dihadapi saat ini dan target yang ingin dicapai, desain aplikasi yang akan digunakan, kode program yang digunakan untuk membangun database dan pengujian aplikasi sebelum aplikasi tersebut digunakan oleh pengguna atau *user*.

Dengan dibangunnya sebuah aplikasi penunjang untuk PT Berlian Sistem Informasi maka diharapkan PT Berlian Sistem Informasi dapat mencatat setiap laporan permasalahan yang masuk, dapat memantau banyaknya gangguan dan proses yang digunakan sudah sesuai dengan standar internasional dalam hal ini berdasarkan framework ITIL.

Kata Kunci : Pengguna, Layanan, Tiket, insiden

ABSTRACT

PT. Berlian Sistem Informasi is an IT solution provider founded in 1996, in Jakarta, Indonesia, with more than 100 people involved in the relationship with their customer. Being one of the subsidiaries of Mitsubishi Corporation, our global business and knowledge networking lies from USA (MI-BS), Brazil (MC1), Tokyo (ITF) Shanghai (I-Vision), and Thailand (Ictus).

In terms of serving customers who use IT services provided by PT Berlian Sistem Informasi, PT Berlian Sistem Informasi still facing several problems, they have difficulties to record the incoming incident, PT Berlian Sistem Informasi need application to help monitoring the incident that report by the customers, the other issue for PT Berlian Sistem Informasi is about the process, because the process used by PT Berlian Sistem Informasi do not meet the requirements of international standards.

From all difficulties experienced by PT Berlian Sistem Informasi, it is necessary for PT Berlian Sistem Informasi to develop an application that can solve all the obstacles, the methodology used to develop the application is analyzes the current problems and target to be achieved, design the application, the code that used to develop the application database and testing the application before the application is go live.

By developing the application to supporting PT Berlian Sistem Informasi, the company expected that they can record any incoming problem reports, able to monitor the incident and comply the processes with international standard, in this case is based on the ITIL framework.

Key Words : User, Service, Ticket, Incident