

ABSTRACT

The design of web-based information system helpdesk at PT Multi Global Solutions is based constraint on the customer complaints about system problems to the technician and the inaccuracy of time for technicians in providing information on issues faced by customers. Web-based information system helpdesk aims to provide convenience to customers in delivering the complaint and provide convenience to the company in dealing with customers issues especially for technicians. With this system is expected to provide information quickly, precisely, and accurately, so as to make it easy for customers to get the solution of the problems faced. In addition to the system is expected to store data about the problem and solving the complaints by customers, so that data can be reused in the future if there are customers who apply for the same problem or as documentation.

Keywords : Helpdesk, on-line



ABSTRAK

Perancangan sistem informasi Helpdesk berbasis web pada PT Multi Solusi Global ini didasarkan adanya kendala pada pelanggan dalam menyampaikan keluhan mengenai permasalahan sistem kepada teknisi serta ketidak tepatan waktu bagi teknisi dalam memberikan informasi mengenai permasalahan yang dihadapi pelanggan. Sistem informasi Helpdesk berbasis web ini bertujuan untuk memberi kemudahan kepada para pelanggan dalam menyampaikan keluhannya serta memberikan kemudahan pada pihak perusahaan dalam menangani permasalahan pelanggan khususnya bagi teknisi. Dengan adanya sistem ini diharapkan dapat memberikan informasi secara cepat, tepat, dan akurat, sehingga dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mendapatkan solusi dari masalah yang dihadapi. Selain itu dengan adanya sistem tersebut diharapkan dapat menyimpan data-data mengenai masalah dan pemecahan yang dikeluhkan oleh pelanggan, sehingga data-data ini dapat digunakan kembali di masa mendatang apabila ada pelanggan yang mengajukan permasalahan yang sama ataupun sebagai dokumentasi.

Kata kunci : helpdesk, on-line.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA