ABSTRAK

E-TUTORIAL HELPDESK BERBASIS WEB DI DIVISI INFORMATION SYSTEM CENTER PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK

Oleh

NATALINA AGRIMAY S
10106707

Bagian *Helpesk* merupakan salah satu bagian di divisi *Information System Center* (ISC) PT Telkom Tbk yang memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai SPOC (*Single Point Of Contact*) kepada *user*. SPOC adalah pintu gerbang utama interaksi antara *user* dengan divisi ISC. *User* yang dilayani adalah *user* internal yaitu pegawai Telkom itu sendiri. *Helpdesk* mempunyai suatu grup yang disebut sebagai *Helpdesk Agent* atau biasa disingkat dengan HDA. Para HDA harus mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai aplikasi-aplikasi yang dikelola divisi ISC yang disebut sebagai Katalog Produk (*Product Catalgue*). Katalog Produk adalah kumpulan dari detail aplikasi-aplikasi yang dipergunakan oleh *user* dan dikelola oleh ISC.

Setiap aplikasi-aplikasi yang terangkum dalam Katalog Produk memiliki panduan manual. Akan tetapi, untuk mempelajarinya melalui panduan manual membutuhkan waktu yang sangat lama dan terkadang sulit untuk dimengerti. Apabila ada HDA yang baru masuk akan mengalami sedikit kendala terutama untuk proses pembelajaran aplikasi-aplikasi dalam Katalog Produk karena para HDA *senior* telah disibukkan oleh laporan yang diterima dan *supervisor helpdesk* pun tidak bisa selalu memberi bimbingan kepada para HDA baru. Sementara di sisi yang lain, pelayanan kepada *user* harus terus berjalan.

Untuk menjawab kondisi di atas maka akan dikembangkan suatu pembelajaran kepada HDA dalam bentuk *e-tutorial* tentang katalog produk. Dengan adanya aplikasi **"E-TUTORIAL HELPDESK BERBASIS WEB DI DIVISI INFORMATION SYSTEM CENTER PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK"** ini diharapkan para HDA baru dapat segera mengetahui dan menguasai aplikasi-aplikasi yang terangkum dalam katalog produk.

Kata Kunci : *Helpdesk, Single Point Of Contact*, katalog produk