ABSTRAK

Bagian *Support Ticket* adalah salah satu bagian di dalam perusahaan *web hosting*, Qwords.com, yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengelola dan menerima permasalahan sebagai layanan bantuan yang di hadapi oleh klien di lingkungan perusahaan *web hosting*, Qwords.com. Seiring berjalannya roda perusahaan, dan bertambahnya klien maka permasalahan yang di hadapi pun akan semakin bertambah pula. Kemudian, Qwords.com menerapkan konsep *Support Ticket* dalam pengelolaan permasalahan sebagai layanan bantuan yang di hadapi oleh klien di lingkungan perusahaan. Masalah yang dihadapi Qwords.com sistem yang berjalan salah satunya masih belum adanya layanan bantuan yang khusus menangani permasalahan klien. Dengan adanya sistem informasi *Support Ticket* dimaksudkan bisa mengatasi hal-hal tersebut. Sistem Informasi *Support Ticket* juga diharapkan mampu untuk membantu proses penanganan laporan gangguan klien atas penggunaan layanan *web hosting* yang di berikan Qwords.com.

Untuk mencapai tujuan tersebut diatas, penulis telah melakukan langkah-langkah analisis sistem menggunakan UML *(Unified Modelling Language)* seperti *use case diagram, class diagram, activity diagram, sequence diagram.* Disamping itu untuk mempersiapkan implementasi Sistem Informasi ini, penulis menggunakan bahasa *pemrograman* PHP dan *database* MySql dengan menggunakan *software* aplikasi Macromedia Dreamweaver MX, sedangkan metode pengembangan sistem yang dipergunakan adalah metode *Web Engineering.*

Dengan adanya pengembangan sistem informasi Qwords.com diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi klien dalam proses pelaporan gangguan layanan *web hosting* dan memberikan edukasi terhadap penggunaan layanan web hosting di Qwords.com.

Kata kunci : Sistem Informasi Support Ticket, UML, Online

\

ABSTRACT

Network Operation section is one section in the Division of Information System Center, PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, which has the duty and responsibility to manage the desktops in the PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Over the wheel companies, demand for desktop devices (personal computers, laptops, printers, projector, scanner) from Telkom working divisions also grew, with the number the greater the demand. Then, Telkom Seat Management ISC apply the concept in the management of corporate desktop. Problems faced by Telkom ISC system that runs one of them still have not any information about these formats so that users demand desktop difficulty to know the procedure demand desktop. Besides the lack of information about the use of unlicensed software can lead to confiscation of assets of the company. Given Telkom's Seat Management information system intended to overcome those things. Telkom Seat Management Information System is also expected to be able to assist the process of handling a user trouble report on the use desktop device.

To achieve the above objectives, the authors have done the steps of systems analysis using UML (Unified Modeling Language) as a use case diagram, class diagram, activity diagram, sequence diagram. In addition to preparing the implementation of Information Systems, the author uses the PHP programming language and MySQL database software applications using Macromedia Dreamweaver MX, while the system development method used is a Web Engineering method.

With the development of information systems based Management Seat Online Telkom is expected to provide convenience to the user in the process of reporting interference desktop devices and provide education on the use of licensed software.

Keywords : Sistem Informasi Support Ticket, UML, Online