KATA PENGANTAR

Seiring dengan perkembangan jaman maka teknologi yang dibutuhkan juga semakin canggih, banyak manfaat yang didapat dengan adanya teknologi, tapi semakin canggihnya teknologi maka akan semakin banyak masalah juga yang ditimbulkan. Berawal dari banyaknya masalah yang ada maka akan timbulah sebuah keluhan. Keluhan ini banyak dirasakan oleh pengguna. Untuk menangani masalah tersebut dibuatlah suatu sistem yang disebut troubleticket. Troubleticket adalah suatu sistem yang mengelola gangguan pengguna layanan. Disini kami menangani masalah yang ada di layanan civitas TIK UPI.

Dalam penanganan masalah ini Customer dapat melaporkan gangguan kepada Helpdesk melalui telpon,fax,sms dan email. Helpdesk mencatat gangguan yang diterima dari customer pada sistem TTS dengan cara membuka sebuah ticket. Sebuah ticket akan berisi nomor ticket yang digenerate oleh sistem TTS. Identitas pelanggan, issue, status, prioritas dan teknisi yang menangani. Helpdesk mendelegasikan gangguan kepada teknisi untuk ditindak lanjuti. Hasil pekerjaan teknisi akan dilaporkan dan dicatat di TTS. Manager membuat akun untuk pengguna TTS dan membuat report.

Dengan adanya sistem ini diharapkan agar masalah dapat dengan mudah ditangani dengan cepat dan efisien, sehingga customer puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Bandung, 20 Januari 2011

Tim penulis