ABSTRAK

Aplikasi Helpdesk di CV Global Mediatama Berbasis Web

Oleh

Ancah Nugraha
10108993

Sering terjadinya keluhan pelanggan terhadap proses pelayanan dan penyelesaian gangguan di CV Global Mediatama masih dinilai lambat, karena kedisplinan dan kurang cepatnya petugas setter dalam menyelesaikan gangguan, selain itu banyak petugas setter yang banyak menghabiskan waktu di lapangan dengan alasan melakukan pekerjaan. Sehingga membuat kualitas dan kuantitas perusahaan menjadi menurun. Kendala lain adalah proses untuk mengantarkan aplikasi atau formulir pendaftaran untuk pelanggan baru yang didapat dari telemarkerting CV Global Mediatama dalam menawarkan produk telkomspeedy, yang dapat menimbulkan beban perusahaan dalam segi waktu dan pengeluaran biaya operasional tambahan .Dalam tugas akhir ini penulis mengambil judul Aplikasi Helpdesk Di CV Global Mediatama Berbasis Web, yang di harapkan dapat membantu dalam proses pemasangan baru telkom speedy dan menangani kebutuhan pelanggan terkait dengan pertanyaan, pelayanan, support teknis, atau komplain terhadap akses internet speedy dan teknologi informasi lainnya dengan memanfaatkan sistem penomoran (*request ticket*) untuk memudahkan penelusuran terhadap tindakan penyelesaian yang dikoordinasi oleh suatu team.

Kata kunci : Sistem Informasi, *web.*