

Desain help desk system yang menggunakan web interface

Maxwell Budi Dharma

Deskripsi Dokumen: <http://lib.ui.ac.id/opac/ui/detail.jsp?id=20242127&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam kegiatan sehari-hari, fasilitas yang digunakan oleh karyawan harus bisa dipelihara dengan baik. Untuk dapat memeliharanya dengan baik diperlukan sumber daya manusia cepat dan handal dalam menyelesaikan segala permasalahan atau kemsakan yang terjadi pada fasilitas karyawan, misalnya kompuler. Sumber daya manusia ini selanjutnya kita sebut sebagai kru Helpdesk.

Walaupun telah disediakan km Helpdesk, para karyawan yang menjadi cliem juga mengalami kesulitan dalam melaporkan setiap pemmasalahan yang dihadapinya.

Sebagai contoh: terputusnya jaringan telepon membuat client lidak bisa menelpon Helpdesk dan melaporkan masalahnya.

Kru Helpdesk pun kadang rnengalami kesulitan. Sebagai contoh : pada saai pencatatan masalah, infommsi yang tercatat kadang tidak sesuai dengan yang dimaksud oleh client; masalah lain adalah kru Helpdesk tidak bisa menemukan pxioritas dalam menyelesaikan masalah yang jumlahnya banyak.

Pada skripsi ini, pencatatan akan dilakukan oleh suatu program komputer dan client secara mandiri bisa memasukkan laporannya melalui program tersebut dengan bahasanya sendiri sehingga informasi yang didapat lebih akurat. Program ini juga dalam salah satu fitumya mampu memberikan pengolahan data yang bisa menentukan tingkat urgensi masing-masing masalah sehingga para kru Heqadesk bisa menentukan skala prioritas dalam menyelesaikan semua masalah tersebut.

Melalui program ini, kru HeQndesk bisa bekelja secara lebih eiisien dan para client yang menghadapi pennasalahan dengan fasilitasnya dapat segera tertolong.