

# PERANCANGAN SISTEM APLIKASI SUPPORT TICKETING BERBASIS WEB PADA PT ABCD

## ABSTRAK

**Abstract:** PT ABCD is one of the big companies based in Jakarta. PT ABCD has several branches in several cities. PT ABCD uses Information Technology to run operational activities more effectively. But in these activities, various departments also experience problems caused by user errors or system bugs. Therefore, the IT team has a helpdesk division that functions as the first person to be contacted if users experience problems. To make reports of problems experienced by users more effectively, a web-based support ticketing application is designed. The function of the application is that reporting can be done so that it can be reported to superiors and this incident does not occur if the same incident occurs with the helpdesk team knowing what the solution is.

**Keywords:** Web, helpdesk, ticketing, IT

**Abstrak:** PT ABCD adalah salah satu perusahaan besar yang berada di Jakarta. PT ABCD memiliki beberapa cabang di beberapa kota. PT ABCD menggunakan Teknologi Informasi untuk menjalankan aktivitas operasional agar lebih efektif. Tetapi dalam aktivitas tersebut berbagai departemen juga mengalami kendala yang disebabkan oleh kesalahan user atau bugs system. Oleh karena itu, Tim IT memiliki divisi helpdesk yang berfungsi sebagai orang pertama yang dihubungi jika user mengalami kendala. Untuk membuat pelaporan kendala yang dialami user lebih efektif dirancang aplikasi support ticketing berbasis web. Fungsi dari aplikasi tersebut adalah pelaporan dapat didokumentasikan agar bisa dilaporkan ke atasan dan dievaluasi supaya tidak terulang kedepannya dan jika terulang kendala yang sama tim helpdesk mengetahui apa solusinya.

**Keywords:** Web, helpdesk, ticketing, IT