

RINGKASAN

Penerapan Helpdesk Ticketing System Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. Arsenet Global Solusi, Raizzal Ahmad W, NIM E32182292, Tahun 2020, 35 halaman, Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, Surateno, S.Kom., M.Kom, (Pembimbing Utama) dan Brisillian Anggi Wijaya (Pembimbing Lapangan).

PT Arsenet Global Solusi (PTAGS) adalah perusahaan Swasta yang bergerak dalam bisnis penyediaan layanan internet dan pengelolaan infrastruktur jaringan. PT. Arsenet Global Solusi memiliki banyak pelanggan yang tersebar di beberapa kota. Karena banyaknya Pelanggan mengharuskan PTAGS memiliki system Helpdesk sebagai penampung segala laporan keluhan pada pelanggan. Hampir setiap hari terdapat kendala pada jaringan pelanggan, hal ini dikarenakan gangguan secara tiba-tiba dari perangkat hardware jaringan maupun koneksi jaringan dari sisi pelanggan ataupun perusahaan. Sehingga Network Operator kesusahan untuk mengecek dan *tracking* satu per satu laporan jika pada hari tertentu terdapat banyak laporan. Untuk itu PTAGS menyediakan sistem helpdesk berbasis website sebagai tempat untuk menampung berbagai macam laporan keluhan pelanggan dengan menggunakan OsTicket agar membantu kerja *Network Operator* untuk memproses penanganan dan pengecekan keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.