

INTISARI

TUGAS AKHIR

SISTEM KOMUNIKASI HELPDESK DENGAN TEKNISI PASANG BARU & GANGGUAN PT.GAGAS MITRA JAYA VIA SMS GATEWAY

Oleh :

Dani Indra Kusworo

10/307635/DPA/03760

Pada saat ini Helpdesk P.T. Gagas Mitra Jaya merasa kesulitan dalam mengirimkan order pekerjaan karena sistem sebelumnya yang digunakan untuk mengirimkan order pekerjaan ke teknisi pasang baru dan gangguan sudah tidak dapat digunakan lagi karena beralihnya Flexi CDMA ke kartu AS Flexi GSM. Sehingga menyebabkan order pekerjaan ke teknisi pun menjadi terhambat. Akibat dari permasalahan tersebut Helpdesk menggunakan sms gratis yang tersebar diinternet akan tetapi apabila menggunakan sms gratis tersebut keamanan dan privasi pelanggan akan terancam tersebar dan pesan sms seringkali tidak masuk ke teknisi. Permasalahan lain pun muncul karena hilangnya fitur Flexy milis yang digunakan untuk menyebarkan informasi keseluruhan pengguna grup milis.

Berdasarkan kendala diatas maka dibangunlah Sistem Komunikasi Helpdesk dengan Teknisi PSB & Gangguan sebagai upaya menyelesaikan masalah-masalah tersebut. Sistem ini mampu mengirimkan pesan dan menerima pesan yang dikelompokkan dari teknisi, menyimpan pesan terkirim sebagai arsip, mengelola grup dan kegiatan , serta mengirimkan informasi secara masal melalui broadcast pesan yang terdapat pada menu grup dan kegiatan.

Kata kunci : Sistem Komunikasi, helpdesk, teknisi pasang baru dan gangguan,SMS,Web, PHP, Gammu.

ABSTRACK

COMMUNICATION SYSTEM HELPDESK WITH TECHNICIAN PSB & TROUBLESHOOTING

P.T. GAGAS MITRA JAYA BY SMS GATEWAY

By :

Dani Indra Kusworo

10/307635/DPA/03760

Helpdesk P.T. Gastra Mitra Jaya recently has difficulties submitting orders because of the system used previously cannot be used anymore. The interferences happen because of the transition of card flexy cdma into card AS Flexi GSM causing orders for technicians interfered. Because of these problems, Helpdesk is using free sms all over the internet but the privacy of the customers is not save. It also causes the messagest unsent. Another problem pops up because flexi milis feature used to send message to groups disappeared.

Based on those interferences, helpdesk communication system with psb technician is built in order to fix the problems. This system is able to send and receive messages, drafting messages. Classified messages and sending mass information through the menu group and activities

Keyword : Communication System, Helpdesk, Web, PHP, Gammu, SMS, Techician Speedy & Pots.