

INTISARI

PT Global Intermedia yang bergerak di bidang jasa IT memiliki banyak *client* sebagai pengguna produk layanan sistem informasi. Belum ditemukan solusi supaya data dapat dikelola dengan efektif. Orientasi kebutuhan solusi mengacu pada kontrol pengendalian penanganan keluhan dari *client* seperti semacam situs web atau lainnya. Sehubungan dengan banyaknya keluhan dan masalah yang dilaporkan saat ini dan di kemudian hari, maka dibangunlah sebuah sistem informasi layanan *technical support* yang dapat memenej berbagai keluhan masalah yang masuk sekaligus layanan penyelesaian masalah itu sendiri, serta dapat mengelola data laporan penanganan keluhan. Sistem ini dibangun dengan teknologi berbasis *website* seperti PHP, serta *database* MySQL. Sistem Informasi Global Intemedia *Technical support* (SIGITS) ini dirancang dengan kredibilitas tinggi sehingga dapat membantu kemudahan *staff Technical support* dalam menyelesaikan keluhan pengaduan masalah serta membuat pengelolaan data menjadi efektif.

Kata Kunci: *Technical support, Website, SIGITS*

ABSTRACT

PT Global Intermedia engaged in IT services had many clients as users of information systems service products. The company did not yet find solution to manage data effectively. Orientation to find its solution referred to controlling the handling of complaints from clients such as a website or others. In connection with the number of complaints and problems reported nowadays and in the future, a technical support service information system was built to manage various incoming complaints as well as the problem solving service itself, and manage complaint handling report data. This system was built using website-based technologies such as PHP, and MySQL databases. The Global Intemedia Technical Support Information System called SIGITS was designed with high credibility so that it can help the Technical Support staff facilitate resolving complaints and making data management effective.

Keywords: Technical support, Website, SIGITS