

ABSTRAK

IMPLENMENTASI CLOSE TIKET GANGGUAN INDIHOME DI WEBSITE R1MOTE AREA SUMUT

Oleh :
Barnes J. Manurung
18102008

Perkembangan teknologi informasi saat ini, memiliki peran sangat penting dalam kelancaran dan kecepatan penyediaan informasi bagi perusahaan. Teknologi telekomunikasi ini kemudian terus berkembang dan menjadi tuntutan yang keras bagi penyedia jasa layanan telekomunikasi untuk dapat memenuhi kebutuhan dari pengguna. Kebutuhan itulah yang menjadi faktor untuk mendorong sebuah perusahaan penyedia jasa internet atau ISP seperti PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Produk yang diberikan PT. Telkom Akses Area Sumut adalah indihome yang digunakan pengguna sebagai pelanggan untuk kebutuhan faktor pendukung teknologi telekomunikasi. IndiHome merupakan layanan Triple Play dari Telkom yang terdiri dari Internet On Fiber atau High Speed Internet, Phone (Telepon Rumah), dan IPTV (UseTV Cable). Untuk memantau pelanggan yang banyak perusahaan memiliki sistem untuk mengecek jaringan pelanggan baik atau tidak jaringan pelanggan tersebut, bila tidak perusahaan akan membuatkan tiket gangguan yang menjadi proses untuk perbaikan jaringan pengguna, setelah itu tiket akan diterima teknisi dan akan ke lokasi pengguna dimana untuk melakukan cek dan perbaikan jaringan yang di lampirkan pada tiket gangguan tersebut. Tiket gangguan merupakan tiket untuk teknisi mengetahui keluhan dan gangguan pelanggan. Setelah itu tiket tersebut akan masuk list tiket gangguan dan akan mendapat nomor tiket, dan masuk ke database nossa untuk gangguan dengan status open ataupun close. Apabila masih terdapat gangguan sistem akan melakukan cek terakhir ya itu ke website R1MOTE untuk di lakukan cek jaringan di website GLADIUS.

Kata Kunci : Close Tiket Gangguan, Website R1MOTE, Website Gladius