

ABSTRAK

Aplikasi Web Service Desk adalah aplikasi yang membantu memudahkan Helpdesk Pusat Teknologi Informasi (PuTI) Telkom University dalam membantu merespon keluhan, *feedback*, komentar, permasalahan atau pertanyaan teknis pengguna dengan menyediakan informasi yang diperlukan dari berbagai media.

Aplikasi Web Service Desk versi sebelumnya berfokus pada proses pengajuan tiket, daftar tiket dan penugasan tiket. Untuk pengembangan selanjutnya pada aplikasi web Service Desk selanjutnya adalah tambahan beberapa fitur, seperti pada perubahan layanan dan sublayanan serta penambahan dan perbaikan pada beberapa fitur lainnya. Salah satu fitur yang ditambahkan adalah dengan ditambahkan fitur Laporan. Fitur Laporan ini akan menampilkan data statistik kegiatan ticketing yang berlangsung, baik itu dalam bentuk tabel data, grafik, atau dalam bentuk file (.xlsx) yang bisa diunduh.

Kata Kunci: Aplikasi Web, Service Desk, Universitas Telkom, Sistem Ticketing