# Judul

**HELPDESK**



Oleh:

Steven Arnold

NRP: C14210169

PROGRAM STUDI INFORMATIKA

PROGRAM INFORMATIKA

*Mobile Development*

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

**UNIVERSITAS KRISTEN PETRA**

**SURABAYA**

**2024**

1. **PENDAHULUAN**

# Latar Belakang

# Rumusan Masalah

# Tujuan Penelitian

# Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada skripsi ini dibatasi pada:

1. Pengguna sistem ini hanya tim IT di UBS dan tidak tersedia untuk tim lain atau pengguna eksternal
2. Input yang digunakan merupakan *chat* whatsapp dari *client.*
3. Proses pada helpdesk*:*

* *Client* mengechat kepada nomor yang sudah di hubungkan dengan WHAPI (Whatsapp API).
* Sistem mengirimkan format *complaint* kepada *client.*
* *Client* mengisi format dan mengirimkan ulang format tersebut*.*
* Sistem mengecek apakah format yang dikirimkan oleh *client* apakah sudah benar atau belum.
* Jika format yang dikirimkan sudah benar maka sistem akan mengirimkan nomor tiket kepada *client* dan juga mengirimkan tiket kepada teknisi.
* Teknisi mengerjakan tiket hingga selesai dan mengupdate status tiket menjadi selesai.
* Sistem mengirimkan pemberitahuan bahwa tiket sudah terselesaikan dan survei kepuasan.
* *Client* mengisi survei kepuasan*.*

1. Output yang dihasilkan merupakan laporan tiket dengan catatan penanganan serta hasil kepuasan dari *client*.
2. Data/dataset yang digunakan adalah data permasalahan yang selama ini di laporkan oleh *client* kepada UBS*.*
3. Metode yang dipakai adalah *Random Forest* untuk membuat fitur *auto assign priority ticket*.
4. Fitur utama dari sistem helpdesk ini adalah:

* *Auto Assign Priority:* Sistem secara otomatis menentukan prioritas setiap tiket berdasarkan analisis model *Random Forest*.
* *Customer Satisfaction Rating:* Mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan survei yang *client* berikan setelah masalah mereka ditangani*.*
* *Auto Assign Ticket:* Setiap tiket yang masuk akan secara otomatis diberikan kepada teknisi yang sedang bertugas dan tidak sedang menangani tiket lain. Sistem tersebut digunakan untuk memastikan distribusi kerja yang efisien dan merata.
* *Chatting System:* Fitur ini memungkinkan teknisi menjawab pertanyaan atau permasalahan pelanggan melalui integrasi *chat* dari *website* ke WhatsApp *client*.
* *Reporting:* Menyediakan laporan lengkap untuk melihat semua tiket yang masuk di dalam sistem. Teknisi juga dapat memantau tiket yang mereka tangani, sehingga manajemen pekerjaan lebih terstruktur.

1. *Tools* yang digunakan pada skripsi ini adalah:

* *WHAPI (Whatsapp API)* untuk mengambil chat dari whatsapp menggunakan API.
* *Framework Codeigniter3* untuk membuat sistem helpdesk.

# Metodologi Penelitian

Langkah dalam penelitian skripsi:

# Manfaat Penelitian

# Jadwal Pengerjaan

**2. LANDASAN TEORI**

# Tinjauan Pustaka

# Tinjauan Studi

# DAFTAR PUSTAKA