**Helpdesk System**

## **Definisi Helpdesk System**

*Helpdesk System* dapat diartikan sebagai sebuah sistem atau bagian dari perusahaan yang bertugas untuk melayani pengguna atau konsumen dari perusahaan serta menangani permasalahan yang dialaminya. *Helpdesk System* terdiri dari sebuah aplikasi atau sistem yang mampu memanajemen pertanyaan maupun keluhan yang diberikan pengguna serta membantu tim *helpdesk* dalam memecahkan permasalahan-permasalahan tersebut.

## **Fitur Helpdesk System**

Beberapa fitur yang terdapat dalam Helpdesk System yaitu:

1. Ticket Management

Sebuah *Helpdesk System* harus memiliki aplikasi yang mampu melakukan manajemen terhadap pertanyaan atau keluhan yang diberikan pengguna secara otomatis. Oleh karena itu diperlukan sebuah *ticket management* untuk memberikan nomor atau *id* bagi keluhan pengguna sehingga memudahkan *tracking* dan pelacakan keluhan pengguna. Pengguna akan tahu sudah sampai mana status keluhannya serta agar tidak ada keluhan dari pengguna yang terabaikan.

1. Integration

Aplikasi yang digunakan dalam *Helpdesk System* harus terintegrasi dengan media sosial atau media komunikasi yang dimiliki oleh perusahaan. Dengan adanya integrasi, keluhan yang masuk dari pengguna baik melalui email, website, maupun media sosial akan terhubung dan berada pada satu aplikasi yang sama. Hal ini akan memudahkan tim *helpdesk* untuk menangani keluhan dari pengguna.

1. Knowledge Base

*Knowledge Base* dapat diartikan sebagai basis pengetahuan atau gudang pengetahuan. *Helpdesk System* harus memiliki *knowledge base* untuk memudahkan pengguna dalam mencari solusi terhadap permasalahan yang ditemuinya, khususnya jika permasalahan tersebut sudah pernah diselesaikan sebelumnya. Selain itu, hal ini juga akan menghemat waktu dari tim *helpdesk* karena tidak menjawab pertanyaan yang sama berulang-ulang.

1. Reporting

*Helpdesk System* diwajibkan memiliki aplikasi yang mampu untuk melakukan analisis dan juga pelaporan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pengguna. Hal ini sangat penting khususnya bagi pimpinan perusahaan untuk membantu mengambil keputusan. Selain itu, dengan adanya pelaporan akan memudahkan tim *developer* untuk mengembangkan fitur guna meningkatkan kepuasan pengguna.

## **Manfaat Helpdesk System**

Manfaat yang didapat dari adanya Helpdesk System diantaranya:

1. Meningkatkan Kepuasan Pengguna

Dengan mengimplementasikan *Helpdesk System*, sebuah perusahaan akan mampu meningkatkan kepuasan pengguna, selain itu adanya *Helpdesk System* juga akan memudahkan pengguna lainnya yang memiliki permasalahan yang sama untuk menemukan solusi dari permasalahannya.

1. Meningkatkan Kualitas Layanan

Pertanyaan atau keluhan dari pengguna akan diketahui oleh tim *helpdesk* dan nantinya bisa disampaikan kepada tim *developer* untuk dapat dibuat fitur yang mampu untuk meningkatkan kualitas layanan dari perusahaan. Selain itu, dengan adanya *Helpdesk System* akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam dalam pelayanan pengguna, sehingga dapat memangkas biaya operasional.

1. Mengembangkan Perusahaan

Data-data yang didapat dari pengguna baik pertanyaan maupun keluhan akan dianalisis untuk dapat mengetahui kinerja dari perusahaan. Dengan analisis terhadap data tersebut, akan diketahui pada sektor mana yang masih kurang dan perlu ditingkatkan. Hal ini akan membantu untuk mengambil keputusan sehingga dapat mengembangkan perusahaan.

## **Alur Kerja Helpdesk System**

* Alur kerja dari *Helpdesk System* dimulai ketika pengguna memiliki permasalahan atau keluhan dan tidak mengetahui cara untuk mengatasinya, sehingga menghubungi tim helpdesk.
* Tim *helpdesk* yakni Level 1 Helpdesk (Junior) akan mencoba untuk menyelesaikan permasalahan dari pengguna. Jika Level 1 Helpdesk belum mampu untuk menangani permasalahan dari pengguna, maka akan diteruskan kepada Level 2 Helpdesk.
* Level 2 Helpdesk (Admin) akan berusaha untuk memecahkan permasalahan dari pengguna yang belum mampu diselesaikan oleh Level 1 Helpdesk. Jika Level 2 Helpdesk juga belum mampu menyelesaikan permasalahan dari pengguna, maka akan diteruskan kepada Level 3 Helpdesk (Engineer).
* Level 3 Helpdesk (Engineer) akan berusaha untuk menyelesaikan permasalahan dari pengguna yang belum mampu diselesaikan oleh Level 2 Helpdesk. Level 3 Helpdesk juga dapat datang langsung ke tempat pengguna untuk menyelesaikan langsung permasalahan yang dihadapi oleh pengguna.