



RINGKASAN

AHMAD FARISI. Pengembangan Aplikasi *Helpdesk* PT AMN Indonesia dengan Fitur Otomatisasi Memasukkan *Email* ke Tiket (*Development of the Helpdesk Application for PT AMN Indonesia with Automation Features for Turning Emails into Tickets*). Dibimbing oleh WULANDARI dan IRMA RG BARUS.

Perusahaan AMN Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di dunia teknologi. PT AMN Indonesia menyediakan jasa pengembangan *Enterprise Resource Planning* atau *ERP system* yang diperuntukkan bagi perusahaan manufaktur. Bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan, aplikasi *Helpdesk* dibuat sebagai aplikasi internal yang menampung segala keinginan ataupun laporan pengaduan pelanggan sehingga dapat tertampung dan segera memberikan respon. Seiring dengan meningkatnya jumlah klien yang dimiliki oleh perusahaan AMN Indonesia sehingga makin banyak pelanggan yang masih memberikan pengaduannya melalui berbagai sumber seperti telepon, pesan, dan juga *email*. Setiap pengaduan akan diproses dengan cara dimasukkan ke dalam *helpdesk* secara manual, sebagai contoh pengaduan yang bersumber dari *email*. Pengaduan yang bersumber dari *email* akan disalin dan dikonversi menjadi sebuah tiket dengan cara menyalin dan menambah beberapa data secara manual. Hal tersebut akan menjadi pekerjaan tambahan bagi *IT support* yang melakukannya.

Merujuk pada permasalahan diatas, solusi yang dapat menyelesaikannya yaitu dengan menambahkan fitur otomatisasi mengolah sebuah *email* menjadi suatu tiket. Cara tersebut akan menangani setiap pesan yang masuk ke alamat *email helpdesk*, untuk selanjutnya menjadi sebuah tiket dengan melalui beberapa proses seperti filtering data, konversi data, injeksi data, dan memperbarui data.

Pengembangan fitur “Otomatisasi Memasukkan *Email* ke Tiket” menggunakan metode *Scrum* sehingga pada tiap proses pengembangan memerlukan semua aktor dalam berkontribusi untuk menggapai visi awal dengan melalui 5 tahap utama. Terdapat beberapa fitur utama dan juga *front-end* yang dibuat dalam menunjang sistem ini, yaitu menarik setiap pesan pada *inbox* dari alamat *email helpdesk*, melakukan konversi data *email* secara otomatis menjadi sebuah tiket melalui pengolahan data, dan proses *filtering*, membuat *layouting* sebagai wadah bagi fitur-fitur lainnya, membuat jalur aplikasi (*routing*), membuat *side-bar*, *navigation bar*, dan *footer*. Jika sistem dinyatakan berhasil pada hasil pengujian yang telah dilakukan oleh *product owner*, *IT support* dan *programmer* lainnya, maka dilanjutkan pada tahap integrasi sistem utama.

Hasil dari pengembangan fitur “Otomatisasi Memasukkan *Email* ke Tiket” pada aplikasi *helpdesk*, fitur ini bergerak di belakang layar dengan melakukan *parsing email*, menyimpan data *stack email*, dan mengirimkan notifikasi *email*. Fitur tersebut menghasilkan tiket baru yang berasal dari *email* klien serta memasukkannya ke dalam *database*, menentukan data *email* sebagai data *conversation* ataupun sebagai data tiket, dan menghasilkan notifikasi untuk klien melalui *email* yang menjelaskan secara rinci tiket yang telah disampaikan oleh klien.

Kata kunci: *email*, *front-end*, *helpdesk*, otomatisasi, tiket