ABSTRAK

PT Trimitra Sistem Solusindo (PT Trimitrasis) merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa sebagai partner dalam memberikan *management* solusi teknologi pada proses bisnis *end-to-end*. Salah satu layanan yang ditawarkan oleh PT Trimitrasis adalah *Application management services (AMS)*. AMS merupakan jenis penawaran layanan IT yang menyatukan pendekatan industri terintegrasi secara global untuk membantu perusahaan mengelola portofolio aplikasi mereka secara strategis demi mendukung tujuan bisnis perusahaan. Hal ini termasuk implementasi aplikasi, *helpdesk* aplikasi, pemeliharaan dan dukungan aplikasi, dan pemantauan aplikasi. AMS sebagai proses pelayanan keluhan dan tambahan fitur dari aplikasi yang sudah berjalan pada perusahaan *client* tentu sangat penting dalam memperhatikan sisi pelayanan pelanggan.

Pembuatan tiket AMS yang masih dari berbagai sumber seperti *WhatsApp*, *email*, dan *tiket CX* menyebabkan sulitnya pemantauan dan pencatatan tiket yang masuk ke AMS. Hal ini juga menyebabkan pembuatan *report* menjadi sulit dilakukan. Dan juga pencatatan *reporting* yang masih manual membuat sulitnya *head* AMS dalam memantau setiap agennya secara *real-time*. Tidak adanya perhitungan *SLA* tiket membuat perhitungan performa dari agen tidak dapat dilakukan dan hal ini tentu menyulitkan head dalam mengetahui KPI dari agen yang dia miliki apakah tercapai atau tidak. Berdasarkan masalah tersebut, perancangan sistem informasi berbasis *Salesforce* dengan metode implementasi *Salesforce adaptive methodology* merupakan salah satu solusi untuk mengatasi masalah yang ada pada PT Trimitrasis yang menghasilkan rancangan proses komunikasi yang terintegrasi dalam penanganan *ticketing* AMS PT Trimitrasis dan juga pembuatan *report* yang otomatis dan *real-time*. Berdasarkan hasil UAT (*User Acceptance Testing*) sebagai metodologi pengujian yang dilakukan didapatkan 100% *complete* yang berarti, *salesforce service cloud* yang sudah dilakukan konfigurasi seluruh fitur yang dibuat dapat dilakukan dan dikerjakan oleh *user*.

Kata kunci—*customer relationship management, salesforce, service cloud, salesforce adaptive methodology, application management service, support.*