

ABSTRAK

Bagian Helpdesk Telkom IS Center sebagai SPOC untuk penanganan laporan dari user membutuhkan suatu media informasi tentang produk-produk yang dikelola oleh Telkom IS Center dan dipergunakan oleh *user*, sehingga apabila ada laporan mengenai produk terkait, HDA dapat menangani laporan dari user tersebut dengan cepat dan mudah. Dengan aplikasi inipun diharapkan proses komunikasi antara HDA dan *solver* dapat dilakukan dengan mudah dan cepat.

Untuk menyelesaikan aplikasi yang dibangun, penelitian ini menggunakan dua metode penelitian. Pertama metode penelitian pengumpulan data dengan melakukan observasi ke lapangan, wawancara kepada pembimbing lapangan, studi literatur sebagai pendukung teori-teori yang dapat membantu dalam menyelesaikan masalah. Kedua metode perancangan perangkat lunak dengan tahapan : rekayasa system pada kebutuhan system yang akan dibangun, analisa kebutuhan perangkat lunak, perancangan perangkat lunak serta merancang tampilan, pengkodean dari desain yang dirancang dengan membuat program perangkat lunak dan melakukan pengujian terhadap program yang dibuat kemudian dilanjutkan dengan pemeliharaan dari perangkat lunak yang telah dibuat. Aplikasi ini dibuat dengan menggunakan PHP versi 5 sebagai bahasa pemrograman, Macromedia Dreamweaver sebagai *script editor*, Mysql sebagai database, Adobe Photoshop sebagai editor gambar, Outlook Express sebagai *e-mail client*. Aplikasi pusat informasi produk Telkom IS Center berbasis web ini meliputi proses penyajian data katalog produk, FAQ, berita, info terkini, jajak pendapat dan *shoutbox*.

Kata kunci : katalog produk, dokumentasi, pencarian, komunikasi, penanganan laporan.