

INTISARI

Telegram menjadi aplikasi messaging yang digunakan dalam kegiatan operasional sehari – hari oleh PT. Telkom Akses. Dalam kegiatan operasional perusahaan, terdapat teknisi yang bertugas untuk menyelesaikan gangguan fisik di lapangan. Teknisi dibantu oleh tim helpdesk ketika menyelesaikan pekerjaan di lapangan. Teknisi kerap menerima respon yang lama apabila meminta bantuan informasi kepada tim helpdesk dikarenakan jumlah kedua nya yang tidak seimbang. Dalam penelitian ini, penulis mengimplementasikan bot Telegram yang dapat membantu teknisi mendapatkan informasi apabila tim helpdesk terlambat merespon permintaan teknisi. Dengan pendekatan kepada teknisi dan menggali data dari situs internal perusahaan sebagai bahan mengimplementasikan bot Telegram ini. Hasil dari implementasi bot Telegram ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi waktu teknisi di lapangan serta menjaga KPI (Key Performance Indicator) dari teknisi tersebut.

Kata kunci: Telegram, bot Telegram, teknisi, helpdesk

ABSTRACT

Telegram is a messaging application used by PT Telkom Akses for daily operational activities. In the company's operational activities, there are workers whose job is to resolve physical problems in the field. Technicians are assisted by a helpdesk team when completing work in the field. Help technicians often receive a long response when asking for information from the helpdesk team because the number of both is unequal. In this research, the author implemented a Telegram bot to help technicians get information if the helpdesk team is late responding to technician requests. By approaching technicians and digging up data from the company's internal website as material for implementing this Telegram bot. The results of implementing the Telegram bot aim to increase the efficiency of workers' time in the field and maintain the technician's KPI (Key Performance Indicator).

Keywords: Telegram, bot Telegram, technician, helpdesk

