

## ABSTRAK

Program magang merupakan proses penerapan ilmu yang sudah dipelajari selama masa perkuliahan. Salah satu perusahaan yang turut bermitra untuk mewujudkan pengalaman dunia kerja secara langsung adalah PT. Neuronworks Indonesia. Perusahaan tersebut menjadi wadah bagi mahasiswa yang ingin merasakan praktek kerja secara langsung selama 12 bulan sebagai *Technical Support*. Sebagai *Technical Support* pada tim MyIH, perlu dilakukan pengecekan menyeluruh terhadap aplikasi My Indihome Partner, salah satunya dengan melakukan pengujian pada aplikasi tersebut. Pengujian aplikasi dilakukan untuk menghindari adanya kendala saat aplikasi tersebut diluncurkan. Pengujian tersebut juga dilakukan untuk melakukan pembaruan yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan *partner* dan pelanggan My Indihome. Selain itu, untuk membantu pelanggan dan *partner* yang memiliki kendala terhadap proses registrasi *order*, disediakan aplikasi *helpdesk* tiket bernama NISA. NISA berperan sebagai media penghubung supaya *Technical Support* dapat dengan mudah mengetahui dan membantu *partner* menyelesaikan kendala yang dialami. Dengan adanya hal tersebut, diharapkan layanan My Indihome dapat lebih dinikmati oleh pelanggan.

Kata Kunci: *Technical Support, My Indihome, Helpdesk Ticket*