

ABSTRAK

PT. Neuronworks Indonesia ini adalah suatu perusahaan yang bergerak pada bidang teknologi informasi. Sebagai dukungan teknis bertanggung jawab dalam mendukung layanan yang ada pada Neuron, salah satunya untuk melayani seluruh kendala dan permasalahan yang ada pada layanan Kendala dan keluhan yang telah disampaikan melalui tiket NISA akan ditinjau lebih lanjut dan diselesaikan oleh dukungan teknis. Dalam pengoperasian pekerjaan, perusahaan selalu mengutamakan kepuasan dan keamanan pelanggan. Maka dari itu, perusahaan menyediakan posisi sebagai dukungan teknis yang bertugas untuk menangani berbagai macam keluhan dan permasalahan pelanggan dalam penerapan, pemakaian, dan konfigurasi perangkat lunak. PT. Neuronworks Indonesia menyediakan divisi *Maintenance Support & Operational Services* yang bisa disingkat divisi MSOS. Pada divisi MSOS terdapat seorang dukungan teknis yang bertugas untuk menangani berbagai macam keluhan dan permasalahan pelanggan dalam proses pemasangan layanan IndiHome sesuai dengan aplikasi yang disediakan. PT. Neuronworks Indonesia menyediakan aplikasi menggunakan sistem tiket, nama dari aplikasi tersebut adalah aplikasi NISA.

Kata Kunci: PT. Neuronworks Indonesia, dukungan teknis, IndiHome, tiket, NISA, MSOS