El soporte es atender las necesidades de los usuarios de equipo de cómputo de las diversas áreas, que puedan presentarse debido a la forma de operación de los Sistemas de Información.

Debido al avance tecnológico, en la empresa giotex, su principal medio de solicitud de soporte es el whatsaap, pero esto no quiere decir que también lo haga por medio de correo eltronico o por cualquier otro de medio.

Una vez reportado su incidencia al departamento se prosigue de la siguiente manera:

-Recibe vía WhatsApp, Slack o correo electrónico de las distintas áreas, la solicitud de asesoría técnica debido a dudas en la forma de operación de los Sistemas de Información o mal funcionamiento de los mismos.

- Se atiende la solicitud de asesoría técnica y analiza la duda o mal funcionamiento del Sistema de Información y se realiza la impresión de documento de soporte.

- ¿Cuál es la causa de la solicitud de asesoría?

En caso de que la solicitud de asesoría se deba a error por operación del usuario:

Explica al solicitante la adecuada operación del Sistema de Información, personalmente, vía telefónica o WhatsApp.

Fin.

En caso que se requiera asesoría especializado, como lo podemos ver en el siguiente diagrama.

