Sustentação e os tipos de suporte

Salve jovem padawan, hoje enlutado pela perda do meu genitor, resolvi voltar num tema anteriormente abordado em nossa comunidade o SLA, ou Single Level Agremment, traduzindo é Acordo de Nível de Serviço, em resumo uma espécie de acordo, garantia ou regimento interno num contrato de prestação de serviço, servindo para definir os escopos do serviço, tempos de resposta e equipe de suporte.

Dentro destes contratos existem uma classificação de tipo de serviço prestado o Suporte N1, N2 e N3, não entre em pânico, siga o fio e descobrira mais sobre o tema e caso o tiozão escorregar em algo, use os comentários para acrescentar maiores esclarecimentos.

Lembrando que atualmente com o enxugamento dos quadros próprios, através de terceirização dos setores, muito provavelmente encontrara algumas destas atribuições em suas atividades diárias.

O que é Suporte?

As áreas usuárias de sistemas informáticos no decorrer de suas atividades são surpreendidas com situações anômalas e não previstas, equipes de desenvolvimento encalham num determinado problema e ambas as equipes citadas não resta outra coisa senão gritar por socorro, alguns tentarão emitir sinal de fumaça ou mesmo enviar sinais de tambor, sem efeito a soluça mesmo é chamar o suporte.

A saber existem 3 tipos de suporte a saber de campo, presencial e Remoto, cada uma com suas especificidades e características base:

Destes diversos tipos de suporte citados, existe um em voga atualmente e ganhando mais terreno a cada dia é o JIRA, uma ferramenta informática que gerencia o workflow de pedidos, além de softwares o suporte é feito também por e-mail e telefones.

A equipe de suporte auxilia os usuários em diversos níveis de apoio, calma que chegaremos la, estamos mais perto de esclarecer os tipos N1, N2 e N3.

Suporte presencial

O técnico está presente na empresa solucionando todos os problemas que surjam, sendo a linha de frente para atender os pedidos do cliente e solucionar as queixas e dores do cliente.

Suporte de campo

O técnico dirige-se ao local do problema tentando soluciona-lo, normalmente indicado para problemas físicos nas instalações tais como linhas de comunicação, equipamentos remotos etc.

Suporte Remoto

Utilizando de software o técnico a distância acessar o equipamento para solucionar problemas diretamente no equipamento solicitante.

Falando sobre suportes N1, N2 e N3

Os níveis N1, N2 e N3 são tipos de atendimento, funcionando como filtros para solucionar problemas de maneira eficiente, alocando os recursos de acordo com o tipo de problema, desta forma gerindo custos e dificuldades técnica racionalmente, pense nas melhores práticas do mercado para solucionar chamadas e atender as solicitações de clientes, com isso em mente foram definidos 3 tipos de nível técnico.

Afinal cada queixa deve ser analisada, entendida, solucionada e encerrada da melhor maneira possível e o mais rápido possível. Na nossa comunidade somos atendidos pelo software Jira, que faz a linha de frente no atendimento, servindo para registrar, categorizar e encaminhar para o especialista solucionar o chamado.

Existem problemas mais comuns que existem workflows preparados para solucionar o problema de forma automatizada e sem intervenção humana, tornando o atendimento rápido e simples.

Uma característica comum aos atendimentos é a criação de um protocolo ao solicitante, protocolo este enviado via mensagem eletrônica via e-mail, sms e outros meios eletrônicos para documentar o início do atendimento no workflow.

Suporte Nível 1

É o primeiro atendimento dado ao solicitante da chamada, um atendimento genérico que visa solucionar todos os problemas comuns e reportados anteriormente, que constem da base de dados e tenha um workflow pré-definido para solucionar.

Sendo a linha de frente necessita de um forte conhecimento intermediário sobre os sistemas e tecnológicos e genérico sobre área funcional, muitas soluções são automatizadas através de processos cadastrados na ferramenta, existem dois tipos de Suporte N1: Solucionador e Encaminhador.

Solucionador

Este perfil é o pau para toda obra, atacando o problema e solucionando no menor espaço de tempo sempre atento ao acordo SLA

Direcionador

Algumas empresas visando economizar recursos, tem um profissional que recebe a chamada, extrais mais informações e encaminha para N2/N3 de acordo com o problema. Abrindo nova chamada na ferramenta informatizada e encaminhando ao departamento competente caso seja anomalia de software.

Suporte N2

É um atendimento mais técnico profundo e especializado, após o primeiro atendimento em N1, de acordo com as queixas, sendo que muitas vezes são feitos acessos remotos ao equipamento demandante quando tratar-se de anomalia de hardware e ou configuração de software, quando o problema é insolúvel abre-se nova chamada N3.

Suporte N3

É o atendimento mestre dos magos, sendo que neste c aso necessita-se enviar o MacGyver até o equipamento demandante, com a visita em loco , para solucionar a demanda fisicamente no cliente.

Base de dados de problemas comuns

Todas as demandas de atendimento N1, N2 e N3, após a solução do problema reportado na primeira chamada, é necessário executar atividades pós-encerramento, sendo a primeira documentar, segundo analisar e atualizar as estatísticas e finalizando automatizar a solução para que o mesmo problema no futuro seja solucionado mais rápido

Importante atentar que é feita uma triagem dos problemas e quando são de fácil solução é criado uma linha no FAQ, para autoatendimento e self-solucionamento.