Publique un mensaje donde mediante una reflexión personal de respuesta a las siguientes preguntas:

a) Respecto a la siguiente afirmación: “Todas las organizaciones deben estar preparadas para los cambios que se presentan con los avances en las nuevas tecnologías, lo que permite generar nuevos servicios en cada una de las empresas u organizaciones”, ¿Qué rol cumple el departamento de soporte técnico?.

b) ¿Qué aporta la existencia de un manual de procedimiento en la gestión de incidentes en procesos de soporte técnico para una organización?

Revise la opinión de por lo menos dos compañeros y comparta su punto de vista acerca de las respuestas dadas, aportando con su respuesta a la construcción de conocimiento.

¿Qué rol cumple el departamento de soporte técnico?.

El departamento de soporte técnico, garantiza el funcionamiento y el desarrollo tecnológico de la empresa, manteniendo siempre los sistemas en linea. Y dando soporte a cada incidente presentado (hardware y software) durante los procesos de la empresa.

¿Qué aporta la existencia de un manual de procedimiento en la gestión de incidentes en procesos de soporte técnico para una organización?

El manual de procesos ayuda a tener un registro de como solucionar problemas, evitando así perdidas de tiempo. El manual de procesos se debe actualizar constantemente. Un aporte importante en el manual de procesos es cuando hay un cambio de personal ya que proporciona información relevante a los nuevos técnicos.