

SUPORTE TÉCNICO

Suporte técnico é um serviço que presta assistência intelectual, tecnológica e material a um cliente ou grupo de clientes, com o fim de solucionar problemas técnicos, portanto relacionados a produtos tecnológicos tais como telefones celulares, computadores e software. Toda empresa que lida com tecnologia vai, eventualmente, precisar de um **suporte técnico**. Esse suporte será prestado pelo analista de TI, profissional da área de Tecnologia da Informação.

Suporte técnico de TI surge como uma excelente opção para companhias de todos os tamanhos e segmentos. A contratação de uma parceira especializada em TI é mais vantajosa tanto economicamente quanto financeiramente.

Os usuários que não possuem todo o conhecimento técnico necessário para solucionar os problemas que encontram em seu cotidiano, é nesse momento de dificuldade que o analista de TI, ou analista de suporte, vai ser requisitado. O suporte técnico é justamente o serviço prestado pelo analista que vai solucionar o problema apresentado pelo usuário.

O suporte técnico não deixa de ser um atendimento ao cliente que precisa daquele serviço em questão assim, esses detalhes que precisam da nossa atenção são relativos a um bom atendimento ao cliente. O atendimento ao cliente por si só é de extrema importância para o sucesso de qualquer organização. Os clientes representam na maioria dos casos a maior fonte de receita do empreendimento, e com certeza é preciso manter uma relação agradável com eles.

PRINCIPAIS FUNÇÕES

- 1-** Atualização, estabilidade e disponibilidade de todos os recursos que envolvem tecnologia, como software e hardware;
- 2-** Solução dos chamados dos funcionários, que vão desde dúvidas sobre a utilização de determinada solução e recuperação de senhas até problemas de acessos e no funcionamento dos equipamentos;
- 3-** Correção de problemas na infraestrutura, como configuração das redes e servidores, recuperação de informações e estabelecimento de um plano de backup na nuvem.

FONTE: <https://www.penso.com.br/o-que-faz-um-suporte-tecnico-de-ti/>

