

Escola Inteligente

Suporte Técnico

O **Suporte Técnico** de TI será responsável por dar total assistência aos seus clientes, trabalhando na resolução de problemas, falhas ou panes. Será composto por uma equipe especializada que tem a função de ajudar da melhor forma ao trabalho fluir bem no ambiente, com o mínimo de problemas.

O suporte técnico andarรก junto ao atendimento aos estudantes. O **atendimento ao estudante** é o responsável pelo primeiro contato com o usuário, por compreender a demanda, conquistar o estudante e repassar os problemas ao setor responsável para que sejam solucionados de forma coordenada. Esse encaminhamento é realizado para o **suporte técnico**. O setor que irá efetivamente corrigir o problema.

O suporte será de maneira remota. Nessa forma de serviço, os profissionais de suporte técnico acessam remotamente a rede do usuário por meio de seus próprios computadores. Assim, fornecem a solução para o problema sem locomoção física.

Níveis de atendimento do suporte técnico

Os níveis de suporte técnico representam as possíveis camadas de atendimento em um incidente de TI. Esses níveis estão relacionados a fatores como a capacidade técnica dos operadores e possibilidades de atendimento.

NO – Self-service

O nível básico de atendimento, chamado de *Self-service* ou autosserviço, é o sistema utilizado por alguns estabelecimentos em que o próprio cliente se serve, executa uma atividade ou a demanda sozinho.

Isso é possível através de FAQs, fóruns e outros mecanismos disponibilizados pela empresa para que o próprio cliente encontre uma solução para o seu

problema. Assim, realiza a função que, em outra situação, seria desenvolvida por um funcionário.

N1 – Help Desk

O nível 1 é o primeiro contato com o suporte, o chamado, que pode ser feito via e-mail, chat ou telefone. Caso a demanda seja simples, o problema é logo resolvido de forma remota sem repassar para os demais níveis.

O Help Desk é o responsável pelo registro de todas as demandas, direcionando os chamados para o nível superior (se necessário). Ele é indicado para problemas de baixa complexidade, como a configuração dos e-mails, impressora e internet.

Além disso, o suporte nível 1 pode solucionar pequenas alterações necessárias em hardware ou software, desde que possam ser realizadas remotamente.

N2 – Service Desk

O nível 2, conhecido como Service Desk, é destinado a questões mais complexas como falha de software, rede ou hardware. Todos os chamados encaminhados pelo primeiro nível são recebidos aqui.

O atendimento pode ser telefônico, online e em campo e abrange questões mais aprofundadas. Aqui acontece também uma espécie de consultoria para a boa manutenção da infraestrutura de TI da empresa, adequação à LGPD e sistemas de segurança.

Quando a demanda não puder ser resolvida de forma remota, o nível 3 é acionado.

N3 – Field Service

“Field service” refere-se a qualquer serviço realizado em campo, em que um técnico ou uma equipe se deslocam para atender uma demanda que não pôde ser solucionada nos primeiros níveis.

Assim, os profissionais contratados vão para locais específicos (geralmente a empresa do cliente) para instalar, reparar ou manter equipamentos ou sistemas.

Fonte: <https://netsupport.com.br/suporte-tecnico-de-ti/#:~:text=O%20suporte%20t%C3%A9cnico%20%C3%A9%20um,uma%20empresa%20ou%20pessoa%20f%C3%ADsica.>

<https://www.catho.com.br/carreira-sucesso/colunistas/informatica/a-importancia-do-suporte-tecnico-no-dia-a-dia-de-uma-empresa/>