CONCEPTO SOPORTE TÉCNICO

Ética: Es algo fundamental a la hora de trabajar

- ✓ No robar
- ✓ No mentirle a l cliente
- ✓ Entregarle lo prometido en el tiempo que uno estimo
- ✓ Mostrar la pieza al cliente y Preguntar si la quiere o no

Soporte técnico: La noción de soporte se utiliza para nombrar a algo que brinda un respaldo, que puede ser físico o simbólico. Lo técnico, por otra parte, se asocia a aquello que se aplica en la ciencia o una disciplina artística. Por lo tanto, es una **asistencia que brindan las empresas para que sus clientes puedan hacer uso de sus productos o servicios**. La finalidad del soporte técnico es ayudar a los usuarios para que puedan resolver ciertos problemas.

Por ejemplo: *"No logro conectarme a Internet: voy a tener que llamar al soporte técnico para que me explique qué sucede", "Seguí todas las instrucciones que me dio el equipo de soporte técnico pero el sistema sigue sin funcionar"*



La atención se brinda por **teléfono**, a través de **Internet** o, en algunos casos, mediante visitas del personal **al domicilio del cliente**. El soporte técnico puede contribuir **a resolver a distancia un error** de programación en un software o una instalación defectuosa de un hardware de una computadora de un servidor de Internet, periféricos, artículos electrónicos, maquinaria, o cualquier otro equipo o dispositivo.

TIPOS DE SOPORTE: El soporte técnico se puede dar por distintos medios, incluyendo el correo electrónico, chat, software de aplicación y técnicos, aunque los más comunes son el telefónico y el presencial (en sitio).También la prestación de soporte técnico remoto, donde un técnico se conecta al ordenador mediante una aplicación de conexión remota.



Soporte técnico vía telefónica: Por lo general se brinda este servicio para averías físicas simples (cables mal conectados) o problemas de software simple (configuraciones básicas), y se trata de recibir indicaciones de un técnico por vía telefónica.

Soporte técnico vía correo electrónico:. A los reportes enviados se les asigna un número con el cual serán identificados en el sistema de soporte. El nombre genérico que se manejan son los Ticket de Soporte, y dicho número es su número de ticket, el cual necesitará para dar seguimiento al mismo y conocer en todo momento el progreso que ha tenido el reporte.

Ejemplos de mantenimiento preventivo que puede resolver el soporte técnico

1. Efectuar el diagnóstico inicial de los equipos
2. Realizar las sugerencias al cliente sobre la frecuencia en que las tareas de mantenimiento preventivo deberían ser realizadas en sus equipos que podrán ser de forma mensual, trimestral o semestral según el reporte del análisis.
3. Algunos equipos operan en zonas expuestas al calor y al polvo. Estos equipos requieren de un mantenimiento constante.
4. Las estaciones de trabajo, equipos portátiles y los servidores, cuentan con abanicos y disipadores de calor en su interior, estos almacenan suciedad con el tiempo produciendo un importante incremento de temperatura en el procesador y demás componentes electrónicos, traduciendo esto en lentitud en los sistemas y en las operaciones.
5. Cuando los equipos no cuentan con las debidas actualizaciones de sus sistemas operativos, aplicaciones y antivirus, están expuestos a ataques de malware y hackers, poniendo en riesgo la información e inclusive la de otros equipos si están interconectados por medio de la red de datos.

Análisis de la solicitud del soporte técnico El soporte técnico es un servicio por medio del cual se proporciona asistencia a los usuarios al tener algún problema al utilizar un producto o servicio, ya sea de hardware o software de una computadora de un servidor de Internet, periféricos, artículos electrónicos, maquinaria, o cualquier otro equipo o dispositivo.

TIPOS DE SOPORTE El soporte técnico se puede dar por distintos medios, incluyendo el correo electrónico, chat, software de aplicación y técnicos, aunque los más comunes son el telefónico y el presencial (en sitio). En los últimos años hay una tendencia a la prestación de soporte técnico remoto, donde un técnico se conecta al ordenador mediante una aplicación de conexión remota que cuenta con la capacidad de almacenar muchos trabajos de memoria.

Soporte técnico vía telefónica: Por lo general se brinda este servicio para averías físicas simples (cables mal conectados) o problemas de software simple (configuraciones básicas), y se trata de recibir indicaciones de un técnico por vía telefónica.

Soporte técnico vía correo electrónico: el reporte sea atendido con la mayor prontitud posible. A los reportes enviados se les asigna un número con el cual serán identificados en el sistema de soporte. Dicho número es su número de ticket, el cual necesitará para dar seguimiento al mismo y conocer el progreso que ha tenido el reporte.

Soporte técnico vía chat: es casi lo mismo que el soporte técnico vía correo electrónico a diferencia que este es a tiempo real y así se puede interactuar con el personal que nos da las indicaciones.

Soporte técnico vía asistencia técnica personal: es más recomendado para problemas de hardware complejos que necesariamente se necesita la presencia de un técnico.

Soporte técnico vía asistencia remota: es recomendado para problemas con respecto a configuraciones, instalación, desinstalación de programas o aplicativos o todo lo que tenga que ver con la parte lógica (software) de la pc.