

Soporte Técnico

El soporte TI lo confieren los profesionales informáticos y el servicio de asistencia. Estos ofrecen ayuda y apoyo a los clientes en la industria TI.

El soporte de TI atiende problemas de hardware o software.

Por un lado, un técnico de soporte de TI tiene la función de ofrecer apoyo técnico a clientes.

Ellos guían a los clientes y enseñan a estos como utilizar o resolver un problema informático.

Así mismo, también ayudan a resolver problemas específicos relacionados con los productos y servicios de TI ofrecidos por la empresa para la que trabajan. Estos productos pueden incluir computadoras, smartphones, softwares u otras tecnologías diversas.

Funciones y Alcance

1. Atender las consultas de apoyo de los clientes
2. Administración de software y herramientas de asistencia técnica
3. Delegar las consultas a el canal de apoyo apropiado
4. Diagnóstico y solución de problemas de los clientes
5. Estar al día en los productos y servicios de la empresa

Niveles de Soporte Técnico

Soporte de Nivel 1 (L1/T1)

El técnico informático nivel 1 es el nivel de soporte inicial cuando surgen problemas técnicos y se encargan de resolver incidencias básicas del cliente.

Soporte de Nivel 2 (L2/T2)

El técnico de soporte de nivel 2 proporciona apoyo en áreas especializadas de TI como software, redes de comunicación y bases de datos. Se diagnostica y solucionan problemas más complejos que no se pudieron solucionar en el nivel 1.

Soporte de Nivel 3 (L3/T3)

También llamado soporte de back-end o soporte de alto nivel. Es el nivel encargado de la solución de problemas cuya solución requiere el trabajo minucioso y especializado de un equipo técnico. El nivel incluye a proveedores, fabricantes de hardware y software, así como a profesionales externos.

Estos especialistas tienen funciones parecidas a los de segundo nivel, ya que también se encargan de tareas como la resolución y diagnóstico de problemas, y proporcionan apoyo a los niveles inferiores. El soporte de tercer nivel también trabaja activamente en el desarrollo de nuevas y avanzadas soluciones informáticas.



Mapasingue este - Mz. 463 Solar 2
GUAYAQUIL - ECUADOR

TELF.+593 43082386 - +593 994139234
soporte@solucionesyserviciosmm.com
www.solucionesyserviciosmm.com