

# Introdução

Assistência Remota para Microcomputadores

Prof. Daniel Saad Nogueira Nunes

# Introdução

## Por que suporte técnico?

- ▶ A demanda pela utilização da tecnologia cresceu
  - ▶ Trabalho Remoto
  - ▶ Aulas Online e EaD
- ▶ Profissionais de suporte técnico são extremamente importantes nesse cenário

# Introdução

## Nos EUA

- ▶ 70.400 novas vagas todo ano relacionados a suporte técnico
- ▶ 9% de crescimento até 2030
- ▶ Salário médio: acima de \$40.000 dólares anuais

# Papéis de um técnico de suporte

- ▶ Escutar problemas e oferecer suporte
- ▶ Responder questões sobre problemas técnicos
- ▶ Entender termos técnicos e conceitos
- ▶ Resolver problemas com e sem linguagem técnico

# Papéis de um técnico de suporte

## Exemplos de atividades

- ▶ Ajuda com questões técnicas
- ▶ Configuração de contas
- ▶ Conserto e troca de equipamentos
- ▶ Ajuda com a segurança de rede
- ▶ Treinamento de usuários com hardware e software
- ▶ Registrar problemas e as soluções efetuadas
- ▶ Alimentar relação saudável com clientes e potenciais clientes

# Perfil de um técnico de suporte

- ▶ Gosta de resolver problemas relacionados à tecnologia
- ▶ Encontra soluções com colaboração de outras pessoas
- ▶ Visa fornecer um impacto positivo por onde passa

# Perfil de um técnico de suporte

## Por que seguir a trilha de suporte técnico?

- ▶ Aprender sobre tecnologia
- ▶ Aprender técnicas de resolução de problemas
- ▶ Desenvolver habilidades profissionais na TI
- ▶ Aprender como fazer networking
- ▶ Porta de entrada para carreiras mais visadas

# Papéis de um técnico de suporte

## Níveis de suporte técnico

- ▶ Nível 0: Self-service. O próprio usuário tenta resolver seus problemas via materiais, guias, FAQs, chatbots, ou outros documentos.
- ▶ Nível 1: help desk. Resolução de problemas básicos via um técnico por meio de canais como telefone, e-mail, redes sociais.
- ▶ Nível 2: suporte intermediário. Resolve problemas mais complexos. Possui experiência em resolução de problemas e utilização de programas específicos.

# Papéis de um técnico de suporte

## Níveis de suporte técnico

- ▶ Nível 3: especialista. Recriam o problema em um ambiente controlado para determinar a causa. Chegam na solução e a repassam para técnicos de nível 1 e 2.
- ▶ Nível 4: suporte técnico externo à organização. Normalmente contratado. Exemplos: suporte para serviços de impressão, hardware ou software contratados. Podem receber demandas dos técnicos de nível 2 ou 3.