

O que é suporte técnico ao usuário

O suporte técnico é o atendimento ao usuário de sistemas. Pode ser terceirizado ou próprio, e é a área responsável por receber o contato do usuário, analisar e resolver o problema. O suporte é dividido em três níveis: N1, N2 e N3.

1. O Suporte N1

O nível 1, também conhecido como help desk, é responsável pelo primeiro contato com o usuário, irá registrar o atendimento, qualificar, analisar o grau de prioridade e solucionar o problema, se estiver dentro do seu nível de atuação. Caso contrário, encaminhará o chamado para o próximo nível.

Nesse nível, são resolvidas questões simples, como auxiliar a troca de senha de acesso ou desbloqueio da senha no sistema. Esse atendimento pode ser feito via telefone, chat ou e-mail, e por isso pode ser realizado remotamente, de qualquer lugar.

2. O Suporte N2

O nível 2 também pode ser realizado remotamente, o que diferencia do nível 1 são as atribuições e acessos. Aqui o técnico avalia os problemas no hardware, software e na rede. Avalia também falhas na segurança nos servidores. Não sendo possível a solução, o chamado é encaminhado para o próximo nível, o N3.

3. O Suporte N3

O Nível 3 atende os chamados encaminhados pelo N2. Normalmente o atendimento é presencial, pois são atendimentos com uma complexidade um pouco maior, quando não houve sucesso no atendimento remoto. O profissional N3 tem um nível maior de especialização e por isso, o custo desse atendimento é maior, tendo o N1 e o N2 um papel fundamental em fazer a análise correta e minimizar os custos operacionais.