



COLEGIO DE BACHILLERATO "RICAURTE"

Asignatura: SOPORTE TECNICO	Quimestre: 1ERO	Curso: 2do ____ Informática
Nombre:	Parcial: 2do	Fecha:

Actividad completa el cuadro sinóptico arrastrando los conceptos a su lugar correcto

SOPORTE TECNICO

Tipos de
Soporte
técnico

Es un servicio prestado por profesionales de la informática, mediante el cual el técnico se conecta al ordenador del cliente, a través de Internet y con la ayuda de programas de conexión remota.

El cliente no debe esperar a contactar con un técnico, puede resolver su duda en el chat o en el sitio web y hacerlo en el momento que quiera.

Es un servicio ejecutado por un personal especializado y se ofrece a empresas o personas para solucionar averías físicas (hardware) o lógicas (software) de PC, sistemas y accesorios.

A través de este medio puedes identificar la voz del cliente y, por lo tanto, definir cuál tipo de cliente es

Existen problemas que no pueden resolverse a distancia. Por lo que se debe brindar la opción de que un técnico del área visite el lugar donde se encuentre el sistema a reparar.

Vía Chat

Vía Asistencia
personal

Definición:

Vía Asistencia
Remota

Vía
Telefónica

Firma

Representante:

C.C. No.....

.....
Lic. Geovanni Saquicela
Docente