



**KIRALY
TECNOLOGIA**

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. ALEGRIAS DO FUTURO.

Analista de suporte

Um analista de suporte é um profissional de TI responsável por fornecer assistência técnica aos usuários finais de uma organização. Suas principais responsabilidades incluem resolver problemas técnicos, fornece suporte para hardware e software, configurar e instalar sistemas, realizar manutenção preventiva, gerenciar tickets de suporte e treinar os usuários em novas tecnologias. Eles desempenham um papel fundamental na garantia de que os sistemas de tecnologia funcionem sem problemas e atendam às necessidades dos usuários finais, contribuindo assim para a eficiência operacional e a produtividade da organização.



Atividades atreladas a profissão

Problemas de Conectividade de Rede: Se os funcionários de uma empresa não conseguem se conectar à internet ou acessar recursos compartilhados na rede interna, um analista de suporte pode investigar e resolver a causa do problema. Isso pode envolver a verificação de conexões físicas, a configuração de endereços IP ou a resolução de problemas com roteadores e switches.

Erros de Software: Se um programa usado por uma equipe específica começa a travar ou apresentar mensagens de erro, um analista de suporte pode diagnosticar o problema e trabalhar para corrigi-lo. Isso pode incluir reinstalar o software, aplicar patches ou atualizações, ou entrar em contato com o fornecedor para obter assistência adicional.

Configuração de Dispositivos: Quando novos dispositivos, como computadores, impressoras ou smartphones, precisam ser configurados para uso em uma empresa, um analista de suporte pode cuidar dessa tarefa. Isso envolve instalar e configurar o sistema operacional, conectar dispositivos à rede, e garantir que todos os drivers e softwares necessários estejam instalados e funcionando.



**KIRALY
TECNOLOGIA**

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. ALEGRIAS DO FUTURO.

Suporte Remoto: Às vezes, os funcionários podem enfrentar problemas técnicos enquanto estão fora do escritório. Nesses casos, um analista de suporte pode fornecer assistência remota, conectando-se aos dispositivos dos usuários por meio de software de acesso remoto e resolvendo os problemas sem a necessidade de uma visita presencial.

Treinamento de Usuários: Além de resolver problemas técnicos, um analista de suporte também pode fornecer treinamento e orientação aos usuários sobre como usar efetivamente os sistemas e aplicativos de TI da empresa. Isso pode incluir a criação de tutoriais, a realização de sessões de treinamento em grupo ou o fornecimento de suporte individualizado conforme necessário.