لقد أصبح الحاسوب عصب الحياة التقنية المعاصرة، فلا تكاد تجد منشأة صغيرة أو كبيرة إلا وفيها حاسبات آلية. هذا الحاسب يساعد مستخدميه في إنجاز كثير من أعمالهم اليومية، فلا غنى لهم عنه في إدارة أعمالهم، ومن ثم فإن أي خلل يطرأ على الحاسب الآلي يؤثر على عمل الموظف وقد يؤثر على عمل المنشأة ككل، ومن هنا قامت الشركات الكبيرة بإنشاء مكاتب دعم فني مهمتها المحافظة على أداء الحواسيب وصيانتها داخلها، وأمر آخر وهو أن الشركات الصانعة لتلك الأجهزة قامت بإنشاء مكاتب دعم فني لأجهزتها من أجل كسب رضى الزبائن أفراداً ومؤسسات) وجعلهم سعداء بأجهزتها، مما يضمن لها سمعة طيبة بين الناس بل ويضمن ولاء زبائنها الحاليين بحيث يستمرون في استخدام أجهزتها، فإذا تطلب الأمر تغيير الأجهزة إلى أجهزة أحدث فإنهم لا يشترون إلا من نفس الشركة التي اشتروا منها أجهزتهم القديمة نظراً لما رسخ في أذهانهم من صورة إيجابية عن

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي