Help Desk e Service Desk são sistemas de suporte ao cliente (internos ou externos) que recebem as demandas, fazem as tratativas necessárias e fornecem uma solução. O Help Desk é responsável por solicitações mais simples e rotineiras, como troca de senhas e instalação de aplicativos. Já o Service Desk lida com demandas que envolvem falhas na segurança, manutenção de servidores e permissões de acesso. O Service Desk busca restabelecer o funcionamento normal e eficiente dos serviços dos usuários

Help Desk

Os componentes de um Help Desk incluem **um software** que registra, rastreia e armazena as demandas acolhidas no help desk. O software de Help Desk **realiza todo o fluxo de forma** automatizada e centraliza os atendimentos de inúmeros canais de comunicação, como o e-mail, chat, redes sociais e telefone. Além disso, a ferramenta também tem como objetivo armazenar, categorizar e organizar todos os dados relacionados às interações com os clientes.

Service Desk

O Service Desk é uma central de serviços que tem a função de oferecer suporte técnico, especializado e eficiente para clientes internos e externos de uma empresa. As principais características e funções do Service Desk ITIL são atuar como único ponto de contato para todos os usuários de serviços de TI, restaurar a “operação normal do serviço” o mais rápido possível em caso de interrupção e rastrear e categorizar perguntas e consultas para ajudar gerentes a identificar tendências e problemas comuns. O Service Desk é um pacote de serviços em TI que inclui, numa organização empresarial serviços, atividades que abrangem de Help Desk até gestão de segurança.