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.

Requisitos – Sistema de Gestão de Suporte Técnico

* Conhecer o perfil de cliente a ser atendido.
* Coletar dados dos perfis dos clientes.
* Montar uma base de dados atualizada.
* Precisamos coletar (necessidades, desejos, preferencias e desejos do público alvo)
* Ter um direcionamento e gerenciamento claro de todas informações.
* Obter uma pesquisa sobre a experiência do cliente para o sucesso do atendimento.
* Melhoria continua do sistema de atendimento.
* Reunir uma equipe de atendentes dedicados.
* Atendimento hibrido.
* Escolha uma plataforma de qualidade.

**Exemplos - Magdeson**

**BRAINSTORM:  
- Centralizar todos os contatos relacionados às demandas de TI.  
- Iniciar um chamado com dados de identificação do cliente como: Id do cliente, CPF/CNPJ, Nome/Razão Social, E-mail.  
- Ter a opção de receber o retorno de um chamado por e-mail ou telefone/WhatsApp.  
- Registrar atendimentos presenciais e/ou remotos para otimizar o funcionamento dos sistemas  
- Possuir uma biblioteca de dúvidas, agilizando solucionar problemas mais comuns.  
- Monitorar cada etapa do processo de atendimento, até a conclusão da solicitação.  
- Possui método de avaliação na finalização do chamado, para validar o atendimento/solução.  
- Administrar permissões de acessos  
- Gerar e disponibilizar relatórios periódicos, que indiquem o status dos chamados e o cumprimento dos objetivos estratégicos.  
- Definir um tempo recomendado para o atendimento de um chamado ser solucionado.  
- Emitir alertas/notificações para os chamados que passarem desse tempo estipulado.  
- Após a finalização do atendimento, ser informado se a solução funcionou ou não, caso sim guardar na biblioteca de dúvidas.**

LISTA DE REQUISITOS – SISTEMA DE GESTÃO DE SUPORTE TECNICO

BRAINSTORM

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS:

-tempo de resposta das interações de tela em até 3 segundos

-rodar em ambiente WEB, compatível com navegadores Chrome, Firefox, Opera e Edge

-integração das mensagens do sistema sobre o status dos atendimentos técnicos, com Whatsapp, Telegram e contas de WebMail

-tela de fácil assimilação de operação: aplicar telas de instrução do tipo “auxílio”, “help”, explicando com vídeos, como operar cada função do sistema. Help pode ser acionado por um botão e atalho devidamente identificado

REQUISITOS FUNCIONAIS:

* Registro de ocorrências com detalhes de número de identificação, data e hora de abertura da ocorrência, nome do demandante, nome do atendente, texto informativo sobre o problema, categoria do chamado (telefonia, equipamento pessoal, falta de acesso a sistema, sistema/software inoperante ou com falha).
* Construção de fluxo de atendimento com etapas e pessoas a operam cada etapa de feedback para o demandante do chamado: encadeamento de identificações de etapas, as quais têm um perfil de usuário responsável por realizar.
* Respostas prontas para auxiliar autoatendimento com descrição do problema e descrição da solução conhecida (banco de dados de soluções conhecidas)
* Envio de mensagens de acompanhamento para o demandante e para a equipe de atendimento e sua gerência com descrição de situação de atendimento por texto
* Relatório de chamados em aberto com identificação do chamado, descrição resumida do problema em aberto e identificação e nome do responsável técnico atribuído no momento
* Controle de filas de chamados por especialidade técnica: dado um perfil técnico do atendente, listar os chamados registrados para a sua categoria
* Relatório de chamados encerrados por dia com o total de chamados aberto e encerrados no dia e o saldo remanescente de chamados pendentes.
* Possibilitar o redirecionamento de chamados entre técnicos ou equipes: apontar para qual grupo técnico o chamado deve ser deslocado
* Cadastrar metas de nível de serviço SLA com a categoria do chamado e o tempo máximo para iniciar atendimento
* Relatório de chamados que excederam o SLA
* Pontuação da satisfação do cliente com o atendimento: indicar a identificação de cadastro e nome do usuário demandante do chamado e a nota de satisfação (0 – insatisfeito, 1 – parcialmente satisfeito, 2-satisfeito, 3- encantado com o serviço). Pontuar tanto o chamado, assim que atendimento for encerrado pelo técnico, quanto pontuar o técnico.
* Relatório com ranking das notas de avaliações recebidas pelos técnicos
* Relatório de chamados em aberto por técnico