**Help Desk:**

O **sistema de help desk** é uma ferramenta muito utilizada na área de atendimento e suporte ao cliente. Seu objetivo é solucionar as diferentes demandas solicitadas pelos consumidores oferecendo toda a assistência necessária disponível para o atendimento.

Podemos definir **o sistema help desk** como um software de chamados internos. É uma ferramenta habilitada para gerir as solicitações realizadas pelos clientes de maneira centralizada e otimizada.

Esse sistema caracteriza um setor ou conjunto de setores de atendimento, que utiliza estratégias para dar apoio aos clientes e usuários. Sua finalidade é oferecer suporte e resolver os problemas abertos. Isso inclui as falhas e problemas técnicos do pré e pós-venda.

Como o **sistema help desk** permite centralizar todas as informações e dados referente ao atendimento dos clientes, é formado um histórico de cada um deles. Assim, fica muito mais fácil obter métricas das solicitações e do desempenho das equipes.

Tudo isso possibilita que a empresa tenha uma visão mais estratégica dos pontos que devem ou não ser melhorados e ainda torna o atendimento e suporte ao cliente um diferencial competitivo no negócio.

**Service Desk:**

Para explicar o que é Service Desk, podemos começar com a tradução livre do termo. Ele equivale a uma **central de serviços**. Como centralizador, o recurso fornece um único ponto de contato entre clientes, colaboradores e parceiros de negócios.

Sua função mais perceptível é garantir que os usuários recebam a ajuda necessária em tempo hábil, contribuindo assim para a melhoria dos serviços e o aumento da satisfação do cliente final.

O Service Desk é como **uma central de serviços que oferece um suporte técnico altamente especializado.** Por essa razão, é conhecido como suporte nível 2, sendo voltado para resolver solicitações mais complexas, centralizando os processos em um só local.