## Help Desk

## A tradução literal de help desk é ” balcão de ajuda“. Não é difícil entender o que é help desk, fique atento.

## Help desk é um serviço de atendimento ao cliente, muito utilizado no setor de Tecnologia da Informação (T.I.), que centraliza as solicitações de atendimento em uma única plataforma virtual.

## Ele trabalha com a automação do atendimento, permitindo muito mais controle por parte dos gestores e menos probabilidade de erros humanos.

## Já um sistema de help desk é um software que centraliza os chamados da sua empresa em um único lugar, o que facilita o gerenciamento das solicitações.

## Além disso, um bom sistema de help desk também classifica os atendimentos por nível de prioridade. Assim, aquilo que é mais urgente será resolvido mais rapidamente.

## Características de um sistema de Help Desk ser considerado bom

* resolve os problemas críticos do negócio;
* otimiza processos para obter melhores resultados de eficiência e qualidade para a empresa;
* realiza integrações de sistemas e equipamentos;
* categoriza, gerencia incidentes e promove ações para evitar que eles aconteçam novamente;
* acompanha os resultados do setor de TI.

Referência:  
<https://canaltech.com.br/produtos/O-que-e-help-desk/>

<https://deskmanager.com.br/blog/o-que-e-help-desk/>