**Tiago Marcos Silva Daniel**

03/04, 11:38

Caracteristicas que são necessarias num sistema Help Desk

Não Funcional:

* Facilitar a comunicação entre o técnico e o cliente
* Tempo de espera menor que 5min
* Plataforma do cliente intuitiva e simplificada

Funcional

* Conectar Cliente e Tecnico
* Registrar log no banco de dados
* Registrar avaliação no BD

Referencias:

<https://www.comptia.org/blog/10-qualities-every-help-desk-technician-should-have#:~:text=To%20perform%20these%20technical%20tasks,bombarded%20with%20questions%20and%20problems>.

<https://conteudo.movidesk.com/tudo-sobre-help-desk/#:~:text=O%20significado%20de%20Help%20Desk,%2C%20pr%C3%A9%20e%20p%C3%B3s%2Dvenda>.

Ver menos

**10 Qualities Every Help Desk Technician Should Have**

Whether you want to stay at the help desk or move on to a new IT job, developing these 10 qualities will set you up for success.

www.comptia.org

Help Desk Os componentes de um Help Desk incluem um software que registra, rastreia e armazena as de..., resposta de Cyros Alves de Abreu.

**Cyros Alves de Abreu**

03/04, 11:39

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

Ver menos

  , image,  , resposta de Yann Dantas.

**Yann Dantas**

03/04, 11:40

Objetivo de um help desk   Seu objetivo é solucionar as diferentes demandas solicitadas pelos consum..., resposta de Leandro Dias Vieira.

**Leandro Dias Vieira**

03/04, 11:40

Objetivo de um help desk

Seu objetivo é solucionar as diferentes demandas solicitadas pelos consumidores oferecendo toda a assistência necessária disponível para o atendimento.

Quais sistemas um help desk nescessita

Uma das princiapis funções é se concentrar em apenas um só telefone, e-mail, rede social.

Ele precisa armazenar, categorizar e organizar os dados e as informações dos clientes

Um sistema de help desk também precisa controlar e gerenciar o fluxo de informações, alem de gerenciar os contatos e o histórico dos atendimentos.

Ver mais

  Necessidades do sistema Registro de ocorrencia Rastreamento de ocorrencia Email ou número de ocorr..., resposta de Gabriel de Souza Dente.

**Gabriel de Souza Dente**

03/04, 11:40

Necessidades do sistema

Registro de ocorrencia

Rastreamento de ocorrencia

Email ou número de ocorrência

SLA

Histórico de atendimento

Numero de atendimentos

Soluções encontradas

Relatório de problemas

Frequencia de chamados

Biblioteca de solução de problemas

Principais Funções

As três principais funções de um Help Desk são: organizar, controlar e otimizar. Não faz ideia do que isso significa? Então, fique tranquilo(a) que nós vamos explicar cada uma dessas palavrinhas a seguir.

Organizar

Uma das principais funções de um sistema de Help Desk é centralizar 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.

Controlar

O Help Desk também controla a gestão do fluxo de informação e outros dados importantes, como os prazos por meio de SLAs. Ainda, a ferramenta gerencia os contatos e todo o histórico de atendimento. Dessa forma, quando o mesmo cliente retorna ao suporte para tirar mais alguma dúvida, fica muito mais fácil agir em um primeiro momento.

Otimizar

Ao saber como criar um Help Desk, a empresa consegue também medir e otimizar as interações entre seu time de suporte e os clientes. Itens como o desempenho da equipe, tempo de atendimento dos

Ver mais

Sistema guarda   Registro Rastreamento Email ou número de ocorrência SLA Histórico de atendimento Nu..., resposta de Gabriel de Souza Dente.

Sistema guarda

Registro

Rastreamento

Email ou número de ocorrência

SLA

Histórico de atendimento

Numero de atendimento

Soluções encontradas

Relatório de problemas

Frequencia

Biblioteca de solução de problemas

Principais Funções

As três principais funções de um Help Desk são: organizar, controlar e otimizar.

Organizar

Uma das principais funções de um sistema de Help Desk é centralizar 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.

Controlar

O Help Desk também controla a gestão do fluxo de informação e outros dados importantes, como os prazos por meio de SLAs. Ainda, a ferramenta gerencia os contatos e todo o histórico de atendimento. Dessa forma, quando o mesmo cliente retorna ao suporte para tirar mais alguma dúvida, fica muito mais fácil agir em um primeiro momento.

Otimizar

Ao saber como criar um Help Desk, a empresa consegue também medir e otimizar as interações entre seu time de suporte e os clientes. Itens como o desempenho da equipe, tempo de atendimento dos chamados e satisfação do cliente são algumas das métricas que podem ser acompanhadas e utilizadas como base para as decisões estratégicas.

Ver mais

- escolha softwares adequados às necessidades mapeadas - mapeamento do atendimento  - organize o flu..., resposta de Gabriel de Oliveira Antoniette.

**Gabriel de Oliveira Antoniette**

03/04, 11:41

- escolha softwares adequados às necessidades mapeadas  
- mapeamento do atendimento   
- organize o fluxo de atendimento e suporte  
- treine a equipe e monitore resultados   
- Ser fácil de usar  
- Gera insights  
- Ajuda a identificar padrões de comportamento  
- Centraliza e evita perda de informações  
- Aumenta o nível de satisfação dos clientes  
- Agiliza e aprimora o atendimento

<https://www.zendesk.com.br/blog/sistema-de-help-desk/>

Ver menos

**Sistema de Help Desk: O que é? + TOP 10 ferramentas**

Descubra tudo sobre o Sistema de Help Desk: conceito, vantagens de usar a ferramenta, comparação com service desk, dicas para implantar e +!

www.zendesk.com.br

Service Desk O Service Desk é uma central de serviços que tem a função de oferecer suporte técnico, ..., resposta de Cyros Alves de Abreu.

**Cyros Alves de Abreu**

03/04, 11:42

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.

Ver menos

, Imagem, , resposta de Isabela Victória de Novais Romanato.

**Isabela Victória de Novais Romanato**

03/04, 11:42

Help desk Suporte self serviceQualidade de conteúdo básicoAutomaçãoFormas de contatoRelatóriosComun..., resposta de Lucas Pinheiro de Souza.

**Lucas Pinheiro de Souza**

03/04, 11:43

Help desk

* Suporte self service
* Qualidade de conteúdo básico
* Automação
* Formas de contato
* Relatórios
* Comunicação multi-channel
* Interação mais aprofundada

Service desk

* Eles ajudam sua equipe na resolução de problemas através de dúvidas relatadas na área de TI
* Geralmente são usados para equipes internas, usualmente essas equipes lidam com habilidades de tickets e solicitações de serviços
* Breve interação

Ver menos

O Help desk é: o help desk tem como principal objetivo solucionar problemas rotineiros e mais simple..., resposta de Lucas Nakanishi Beck Depieri.

**Lucas Nakanishi Beck Depieri**

03/04, 11:43

O Help desk é:

o help desk tem como principal objetivo solucionar problemas rotineiros e mais simples, que podem ser resolvidos com maior agilidade. Podemos citar como exemplos:

* registro de reclamações;
* esclarecimento de dúvidas;
* requisição de serviços;
* registro de problemas e falhas.

a estratégia do serviço help desk tem como vantagens, além da integração da equipe de atendimento:

* a disponibilização do histórico de contatos;
* a melhor adequação à realidade tecnológica das empresas;
* a disseminação e o registro das informações;
* o acesso às respostas de forma rápida e automática;
* a melhora do clima organizacional;
* o aumento do ticket médio;
* a redução de custos com comunicação.

O Service desk:

Ele foca na solução de problemas mais complexos, que demoram mais tempo para serem resolvidos e requerem o trabalho de uma equipe mais especializada. Isso quer dizer que existe um comprometimento técnico maior e uma garantia de qualidade específica na tratativa das demandas.

Diante disso, ao investir nesse tipo de serviço, os benefícios serão vistos de forma imediata.  As seguintes vantagens:

* redução dos custos graças à automatização dos processos;
* melhor utilização dos recursos técnicos;
* suporte qualificado para a resolução de problemas dos mais diferentes tipos;
* maior agilidade;
* aumento da satisfação do cliente;
* padronização das respostas e soluções.

Ver menos

Características que são necessárias num sistema Help Desk   Não Funcional: Facilitar a comunicação ..., resposta de Tiago Marcos Silva Daniel.

**Tiago Marcos Silva Daniel**

03/04, 11:43

Características que são necessárias num sistema Help Desk

Não Funcional:

* Facilitar a comunicação entre o técnico e o cliente
* Tempo de espera menor que 5min
* Plataforma do cliente intuitiva e simplificada

Funcional

* Conectar Cliente e Técnico
* Registrar log de início e termino de chamado no banco de dados
* Registrar avaliação da solução do problema no BD
* Registrar avaliação do técnico no BD
* Possibilitar chamada de voz entre o técnico e o cliente se necessario

Referencias:

<https://www.comptia.org/blog/10-qualities-every-help-desk-technician-should-have#:~:text=To%20perform%20these%20technical%20tasks,bombarded%20with%20questions%20and%20problems>.

<https://conteudo.movidesk.com/tudo-sobre-help-desk/#:~:text=O%20significado%20de%20Help%20Desk,%2C%20pr%C3%A9%20e%20p%C3%B3s%2Dvenda>.

Ver menos

**10 Qualities Every Help Desk Technician Should Have**

Whether you want to stay at the help desk or move on to a new IT job, developing these 10 qualities will set you up for success.

www.comptia.org

  , image,  , resposta de Renato Jardim Parducci.

**Renato Jardim Parducci**

03/04, 11:51

Help Desk &amp; Service Desk   cadrasto de cada usuario -nome -cpf -numero de cadastro banco de dados de..., resposta de Eduardo Dias Fernandes.

**Eduardo Dias Fernandes**

03/04, 11:51

Help Desk & Service Desk

cadrasto de cada usuario  
-nome  
-cpf  
-numero de cadastro  
banco de dados de palavras chaves, para respostas mais rapidas  
-como por exemplo se for idenificado uma conjunto de palavras especificas, dar uma repsosta  
chamados em forma de mensagem  
-gerar tokem ao mandar mensagem  
ter varios tipos acessos (email, telefone, chat e etc.)  
-varios tipos de acesso, para nao limitar quem pode acessar  
ser flexivel, cada empresa tem uma necessidade diferente  
ser de facil entedimento e de facil utilizaçao  
-ter uma linguagem formal, mas de facil entedimento

fonte:<https://www.zendesk.com.br/blog/sistema-de-help-desk/>

LISTA DE REQUISITOS – SISTEMA DE GESTÃO DE SUPORTE TECNICO

* 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