Nome: Isabela Romanato | RM: 550234

**DATA GOVERNANCE and DATA SECURITY MANAGEMENT**

**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.

Deve integrar diferentes canais de entrada:

- Id, nome, e-mail, senha, telefone, RG, CPF, logradouro, área de atuação, setor, sala, turno, solicitação, descrição solicitação, tipo de serviço, prioridade, data de solicitação, chat, anexo

**SERVICE DESK**

O Service Desk é uma evolução do Help Desk. Em tradução livre, podemos dizer que é um “balcão de atendimento”.

- Concentrar as chamadas dos usuários, centralizando todas as demandas em um único lugar.

- Fazer verificações de rotina para identificar falhas de segurança.

- Monitorar o funcionamento dos servidores.

- Fazer atendimentos presenciais e/ou remotos para otimizar o funcionamento dos sistemas.

