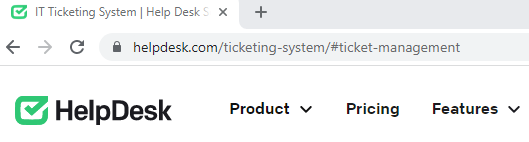
Pesquisa de referências: SISTEMA DE INFORMAÇÃO PARA GESTÃO DE HELP DESK  
  
PESQUISAS REFERENCIAS:  
  
Service Desk é a evolução do Help Desk, um canal onde concentra as chamadas dos usuários, centralizando todas em um único lugar.  
É como a Central de Serviços de TI, oferecendo suporte técnico especializado, para o cliente que entra em contato com a sua marca.  
  
ZENDESK  
  
  
Referencia:  
<https://www.sydle.com/br/blog/service-desk-o-que-e-5f5be047c053d93b8e3b68ae>

Funções do sistema:

* Registro de ocorrências
* Construção de fluxo de atendimento com etapas e pessoas a operarem cada etapa de feedback para o demandante do chamado
* Respostas prontas para auxiliar auto-atendimento
* Banco de dados de soluções conhecidas para problemas relatados
* Envio de mensagens de acompanhamento para o demandante e para a equipe de atendimento e sua gerência
* Relatório de chamados em aberto
* Controle de filas de chamados por especialidade técnica
* Relatório de chamados encerrados por dia

Requisitos não funcionais:

* Tela de fácil interpretação pelo usuário
* Integração das mensagens do sistema com Whatsapp e contas de WebMail



* 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>.

[10 Qualities Every Help Desk Technician Should Have](https://www.comptia.org/blog/10-qualities-every-help-desk-technician-should-have" \l ":~:text=To%20perform%20these%20technical%20tasks,bombarded%20with%20questions%20and%20problems" \o "https://www.comptia.org/blog/10-qualities-every-help-desk-technician-should-have#:~:text=to%20perform%20these%20technical%20tasks,bombarded%20with%20questions%20and%20problems" \t "_blank)

[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.](https://www.comptia.org/blog/10-qualities-every-help-desk-technician-should-have" \l ":~:text=To%20perform%20these%20technical%20tasks,bombarded%20with%20questions%20and%20problems" \o "https://www.comptia.org/blog/10-qualities-every-help-desk-technician-should-have#:~:text=to%20perform%20these%20technical%20tasks,bombarded%20with%20questions%20and%20problems" \t "_blank)

[www.comptia.org](https://www.comptia.org/blog/10-qualities-every-help-desk-technician-should-have" \l ":~:text=To%20perform%20these%20technical%20tasks,bombarded%20with%20questions%20and%20problems" \o "https://www.comptia.org/blog/10-qualities-every-help-desk-technician-should-have#:~:text=to%20perform%20these%20technical%20tasks,bombarded%20with%20questions%20and%20problems" \t "_blank)

* Help Desk Os componentes de um Help Desk in... by Cyros Alves de AbreuCyros Alves de Abreu11:39 AM

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

* image   by Yann DantasYann Dantas11:40 AM

* Objetivo de um help desk   Seu objetivo é s... by Leandro Dias VieiraLeandro Dias Vieira11:40 AM

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.

* Necessidades do sistema Registro de ocorr... by Gabriel de Souza DenteGabriel de Souza Dente11:40 AM

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

* Sistema guarda   Registro Rastreamento Emai... by Gabriel de Souza DenteGabriel de Souza Dente11:41 AM

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.

* - escolha softwares adequados às necessidad... by Gabriel de Oliveira AntonietteGabriel de Oliveira Antoniette11:41 AM

- 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/>

[Sistema de Help Desk: O que é? + TOP 10 ferramentas](https://www.zendesk.com.br/blog/sistema-de-help-desk/" \o "https://www.zendesk.com.br/blog/sistema-de-help-desk/" \t "_blank)

[Descubra tudo sobre o Sistema de Help Desk: conceito, vantagens de usar a ferramenta, comparação com service desk, dicas para implantar e +!](https://www.zendesk.com.br/blog/sistema-de-help-desk/" \o "https://www.zendesk.com.br/blog/sistema-de-help-desk/" \t "_blank)

[www.zendesk.com.br](https://www.zendesk.com.br/blog/sistema-de-help-desk/" \o "https://www.zendesk.com.br/blog/sistema-de-help-desk/" \t "_blank)

* Service Desk O Service Desk é uma central d... by Cyros Alves de AbreuCyros Alves de Abreu11:42 AM

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.

* Image by Isabela Victória de Novais RomanatoIsabela Victória de Novais Romanato11:42 AM
* Help desk Suporte self service Qualidade de... by Lucas Pinheiro de SouzaLucas Pinheiro de Souza11:43 AM

**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

* O Help desk é: o help desk tem como princip... by Lucas Nakanishi Beck DepieriLucas Nakanishi Beck Depieri11:43 AM

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.
* Características que são necessárias num sis... by Tiago Marcos Silva DanielTiago Marcos Silva Daniel11:43 AM

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>.

[10 Qualities Every Help Desk Technician Should Have](https://www.comptia.org/blog/10-qualities-every-help-desk-technician-should-have" \l ":~:text=To%20perform%20these%20technical%20tasks,bombarded%20with%20questions%20and%20problems" \o "https://www.comptia.org/blog/10-qualities-every-help-desk-technician-should-have#:~:text=to%20perform%20these%20technical%20tasks,bombarded%20with%20questions%20and%20problems" \t "_blank)

[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.](https://www.comptia.org/blog/10-qualities-every-help-desk-technician-should-have" \l ":~:text=To%20perform%20these%20technical%20tasks,bombarded%20with%20questions%20and%20problems" \o "https://www.comptia.org/blog/10-qualities-every-help-desk-technician-should-have#:~:text=to%20perform%20these%20technical%20tasks,bombarded%20with%20questions%20and%20problems" \t "_blank)

[www.comptia.org](https://www.comptia.org/blog/10-qualities-every-help-desk-technician-should-have" \l ":~:text=To%20perform%20these%20technical%20tasks,bombarded%20with%20questions%20and%20problems" \o "https://www.comptia.org/blog/10-qualities-every-help-desk-technician-should-have#:~:text=to%20perform%20these%20technical%20tasks,bombarded%20with%20questions%20and%20problems" \t "_blank)

* image   by Renato Jardim ParducciRenato Jardim Parducci11:51 AM

* Help Desk & Service Desk   cadrasto de cada... by Eduardo Dias FernandesEduardo Dias Fernandes11:51 AM

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/>

[Sistema de Help Desk: O que é? + TOP 10 ferramentas](https://www.zendesk.com.br/blog/sistema-de-help-desk/" \o "https://www.zendesk.com.br/blog/sistema-de-help-desk/" \t "_blank)

[Descubra tudo sobre o Sistema de Help Desk: conceito, vantagens de usar a ferramenta, comparação com service desk, dicas para implantar e +!](https://www.zendesk.com.br/blog/sistema-de-help-desk/" \o "https://www.zendesk.com.br/blog/sistema-de-help-desk/" \t "_blank)

[www.zendesk.com.br](https://www.zendesk.com.br/blog/sistema-de-help-desk/" \o "https://www.zendesk.com.br/blog/sistema-de-help-desk/" \t "_blank)

has context menu