***что такое helpdesk и service desk?***

Суть заключается в том, что ***helpdesk — инструмент, service desk — набор методов и процедур***

В этого получается все просто: helpdesk — это служба технической поддержки.

Service desk – единая точка контакта между пользователем услуг и ит-специалистом, предоставляющим эти услуги.

***чем отличаются данные понятия?***

**Help desk** – более узкое понятие, по факту инструмент или техническая поддержка;

**Service desk** – понятие более широкое, рассматривающее предоставление технической поддержки с точки зрения сервиса, услуги, а также наличие процесса управления качеством обслуживания (SLM) и документа, в котором зафиксирован уровень качества обслуживания (SLA).

***что выбрать для своей организации?***

Выбирать ту или иную систему необходимо отталкиваясь от задач, которые стоят перед IT-службой в организации.

Таким образом выбирая между Helpdesk и Servicedesk, важно обращать внимание на следующие моменты:

* предоставляемый функционал и принцип работы системы, должны соответствовать рабочему процессу, который установлен в организации;
* возможность адаптации сервиса к появляющимся изменениям на предприятии;
* своевременное обновление и оперативность службы техподдержки.
* Главное — определиться с приоритетными процессами компании и, обратившись к специалистам, подобрать соответствующий функционал для службы техподдержки, при этом систематизировать ее работу и тем самым повысить производительность организации.

Service Desk(допускает также и такое написание: *servicedesk*) – в переводе означает «секция обслуживания». То есть service desk необходимо рассматривать с точки зрения оказания определенных сервисов конечным пользователям. Service desk – единая точка контакта между пользователем услуг и ит-специалистом, предоставляющим эти услуги.

**Хелпдеск, helpdesk, иногда service desk** — (от англ. help desk, справочный стол) информационная система технической поддержки, решения проблем пользователей с компьютерами, аппаратным и программным обеспечением. Это важная составляющая ITIL — позволяет выявить проблемные участки инфраструктуры ИТ, оценить эффективность работы отдела ИТ.