

# Fundamentos de Help Desk

Help Desk é um serviço de suporte técnico que atende aos usuários de uma organização.

## PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES:

- Atender chamados de suporte
- Resolver problemas técnicos
- Fornecer orientações aos usuários
- Registrar e acompanhar tickets
- Escalar problemas complexos

## HABILIDADES ESSENCIAIS:

- Comunicação clara
- Paciência
- Conhecimento técnico
- Resolução de problemas
- Gestão de tempo

## FERRAMENTAS COMUNS:

- Sistemas de ticketing (Jira, ServiceNow)
- Ferramentas de acesso remoto (TeamViewer, AnyDesk)
- Bases de conhecimento
- Telefone e email