

# Fundamentos de Help Desk

## Fundamentos de Help Desk

### ## O que é Help Desk?

Help Desk é um departamento ou serviço de suporte técnico que fornece assistência aos usuários de computadores e sistemas de informação.

### ## Principais Responsabilidades:

- Atender chamados de usuários
- Diagnosticar problemas técnicos
- Fornecer soluções ou encaminhar para especialistas
- Documentar incidentes
- Manter registros de SLA

### ## Competências Essenciais:

1. Conhecimento técnico básico
2. Comunicação eficaz
3. Paciência e empatia
4. Resolução de problemas
5. Gestão de tempo

### ## Ciclo de Vida de um Ticket:

1. Abertura - Usuário relata problema
2. Triagem - Classificação e priorização
3. Diagnóstico - Identificação da causa raiz
4. Resolução - Implementação da solução
5. Fechamento - Confirmação com usuário
6. Documentação - Registro para futuras referências