

1-Help desk é um termo em inglês que significa literalmente "balcão de ajuda" e que se refere a um serviço de atendimento aos clientes que procuram por soluções, esclarecimentos sobre dúvidas e outras solicitações para problemas técnicos relacionados a telefonia, informática, tecnologia da informação ou ainda pré e pós-vendas.

2-Um sistema de chamados pode ser entendido como uma plataforma virtual única que centraliza todas as solicitações de atendimento realizadas pelos usuários para a equipe de TI.

3-Auxilia os analistas e técnicos em resolução de problemas complexos em relação ao funcionamento da operação como: paradas repentinas em servidores, problemas em gerenciadores de e-mail, falhas de segurança, gerenciamento de permissões etc.

4- C-Desk: O C-Desk é um software de help desk gratuito que inclui gestão de solicitações de atendimento para toda a equipe, gerenciamento manual de ativos, base de

conhecimentos, galeria de fotos, um painel de avisos e um livro de registros.

Freshdesk: O Freshdesk ocupa o quarto lugar no ranking dos 20 melhores softwares de atendimento ao cliente (informação em inglês) do Capterra. A versão gratuita serve para um número ilimitado de atendentes, mas com funcionalidades limitadas.

ngDesk: O ngDesk é um software de gerenciamento de chamados gratuito sem planos pagos. Tudo o que o programa oferece está disponível para um número ilimitado de atendentes e sem custo.

