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>.