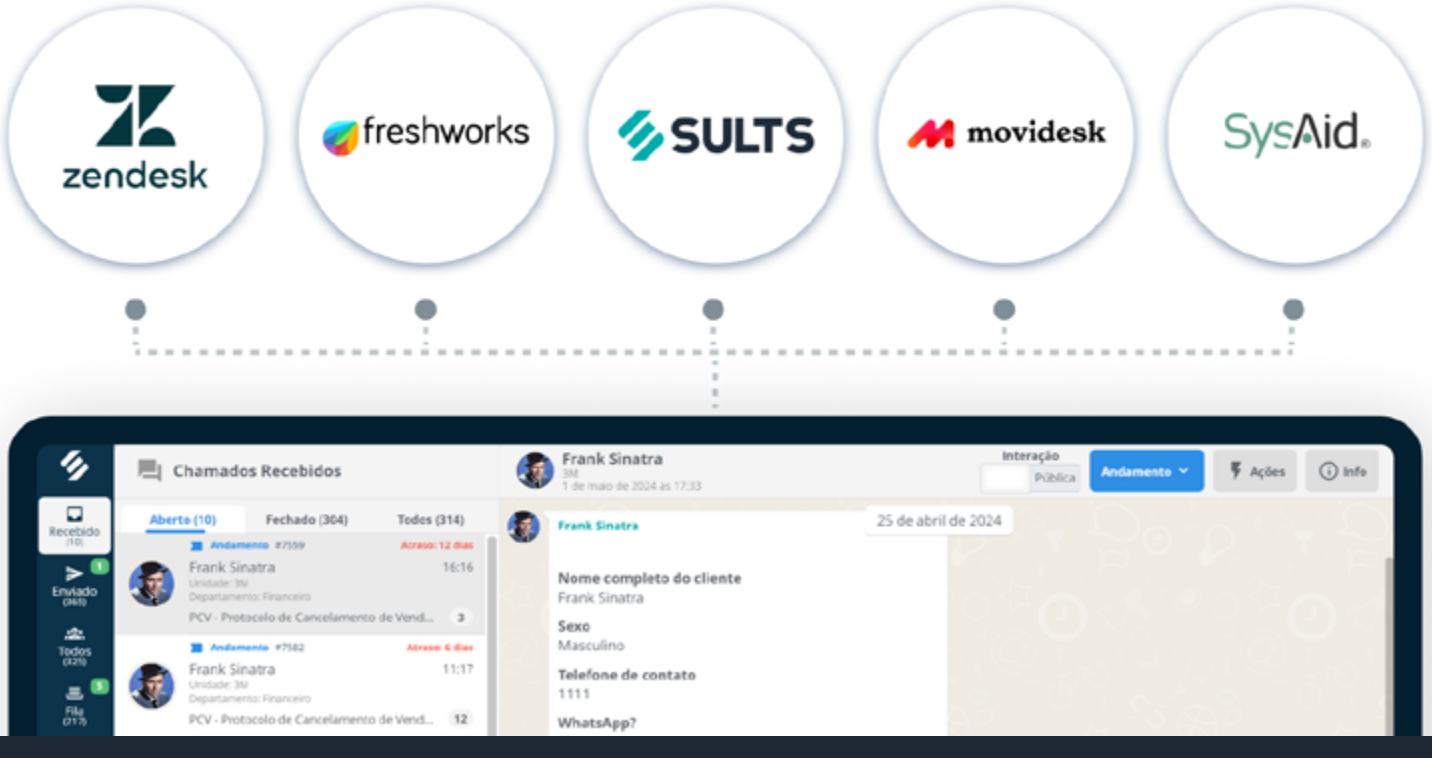
Conheça as 5 melhores opções de sistemas para help desk!

SULTS

Abril de 2025

© SULTS



Um help desk, que pode ser traduzido para o português de modo literal como “balcão de ajuda”, é um sistema que centraliza o suporte e comunicação da sua rede de negócios ou empresa.

Com esse formato de sistema de suporte, você pode centralizar toda a comunicação das suas equipes, em um só lugar, além de acessar facilmente os históricos de atendimento sempre que necessário.

Essa abordagem facilita para a equipe obter métricas relacionadas às demandas que têm sido registradas, ao tempo de resolução e eficácia dos atendimentos, permitindo identificar áreas de melhoria importantes.

Por meio de um sistema de atendimento help desk, é possível centralizar todas as formas de comunicação da sua empresa, além de ter acesso aos históricos de atendimento quando necessário. Pensando nisso, preparamos esse artigo com os 5 melhores sistemas de help desk para empresas! Acompanhe!

Te desejamos, então, uma boa leitura.

Conteúdos

1 Zendesk 04

2 Freshdesk 06

3 SULTS 07

4 Movidesk 09

5 SysAid 10

1. Zendesk

A Zendesk é uma empresa dinamarquesa sediada em San Francisco, Califórnia. Ela fornece produtos de software como serviço relacionados ao suporte ao cliente, vendas e outras comunicações com o cliente. A empresa foi fundada em Copenhague, Dinamarca, em 2007.

Seu software é projetado para aprimorar a experiência do cliente e a experiência do funcionário, oferecendo uma plataforma aberta e flexível que pode ser personalizada de acordo com as necessidades de cada empresa.

A plataforma oferece uma gama de funcionalidades que ajudam as empresas a gerenciar o atendimento ao cliente. Entre suas ferramentas, destacam-se:

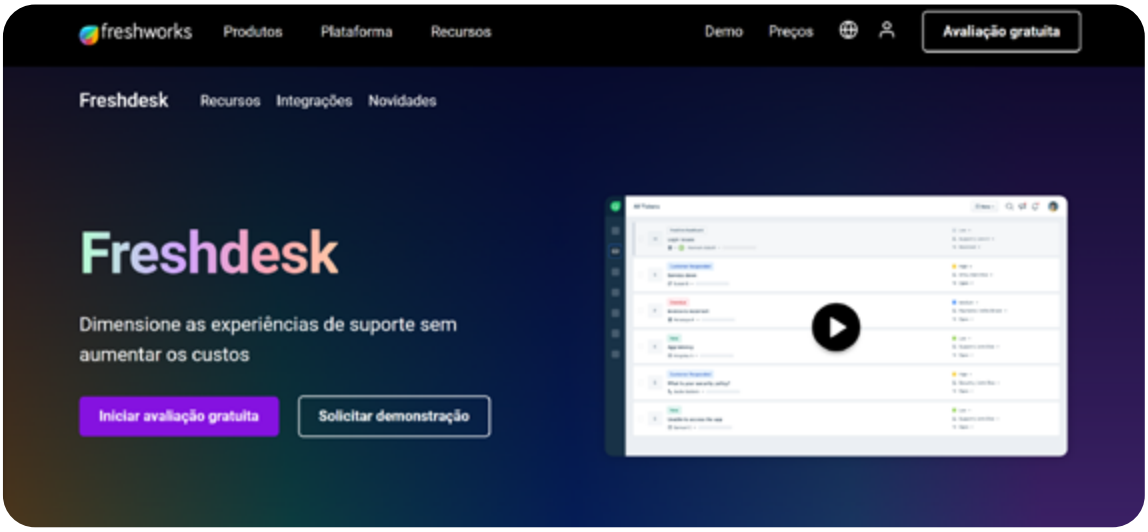
Zendesk Support: Uma ferramenta de atendimento ao cliente que permite gerenciar e resolver tickets de suporte por meio de vários canais de comunicação, como texto, celular, telefone, e-mail, chat ao vivo e mídias sociais.

Zendesk Chat: Permite oferecer suporte em tempo real por meio de chat ao vivo em sites ou aplicativos.

Zendesk Guide: Uma plataforma de autoatendimento que permite criar uma base de conhecimento para os clientes encontrarem respostas para suas perguntas e soluções para seus problemas.

Zendesk Talk: Oferece recursos de call center e suporte telefônico integrados ao Zendesk Support.

2. Freshdesk



O Freshdesk é um sistema de help desk e atendimento para demandas e resoluções empresariais baseado na nuvem oferecido pela Freshworks.

Ele possui ferramentas e funcionalidades para automatizar as interações entre departametos da empresa e clientes, para melhorar a eficiência e o suporte da sua empresa. Aqui estão algumas das principais ferramentas e funcionalidades do Freshdesk:

Ticketing System (Sistema de Tickets): As equipes de suporte recebem, organizam as respostas às consultas feitas. Os tickets podem ser categorizados, atribuídos a agentes específicos e acompanhados ao longo de seu ciclo de vida.

Subtickets: Permite dividir tickets complexos em subtickets, facilitando a divisão de tarefas entre várias equipes e o acompanhamento individual de cada parte do problema.

Gerenciamento de SLA: É possível estabelecer regras para o tempo de resposta e resolução de tickets, fornecendo clareza sobre os prazos para os agentes. Também permite redistribuir a carga de trabalho com base no desempenho do SLA e configurar lembretes automáticos para garantir o cumprimento dos prazos.

3. SULTS

O help desk da SULTS é uma solução exclusiva para redes de negócios, projetada para otimizar o gerenciamento de suporte e melhorar a eficiência no atendimento para solicitações.

Esse sistema de gestão de comunicação traz diversos benefícios, incluindo uma solução de chamados eficiente, automação de processos para aumentar a produtividade e gerenciamento de SLA para garantir a qualidade do atendimento.

Além disso, o SULTS permite a solução rápida de chamados, a vinculação de tickets para melhor rastreamento, atualizações em massa para economizar tempo e a redistribuição de carga de trabalho para otimizar a equipe.

Veja mais sobre essas funcionalidades, projetadas para atender de maneira eficaz às necessidades corporativas, garantindo um atendimento ágil e organizado:

Segmentação por assuntos: Organize suas demandas por níveis de prioridade ou categorias específicas, permitindo uma gestão mais organizada e eficaz das solicitações.

Formulários inteligentes: Campos obrigatórios e personalizados garantem que os solicitantes forneçam todas as informações necessárias para uma resolução rápida e eficiente dos problemas.

Relatórios e análises: Ferramenta para análise para monitoramento do desempenho de atendimento da equipe.

Portal do Cliente: Área exclusiva para clientes acompanharem o status de seus tickets.

Diferentes visualizações: Visualize os tickets em diferentes formatos para melhor gestão e acompanhamento. No formato de lista, tenha uma visão rápida e detalhada de cada ticket. No formato kanban, tenha uma visualização por colunas e consiga acompanhar os diferentes status ou etapas do processo, facilitando o acompanhamento visual do fluxo de trabalho. Também é possível visualizar os tickets em uma linha do tempo, ajudando a visualizar prazos e agendamentos de forma clara e organizada.

Filtros para pesquisa: Consiga aplicar filtros por diversos critérios como situação, tipo de chamado, prazo, solicitante, unidade, departamento, entre outros.

Esses recursos avançados do SULTS Help Desk são projetados para otimizar a gestão de solicitações e melhorar a eficiência operacional, garantindo uma experiência de suporte de alta qualidade para redes de

4. Movidesk

A Movidesk, empresa brasileira criada em 2016, oferece uma solução de help desk para empresas que buscam melhorar a gestão de atendimento e suporte técnico para clientes.

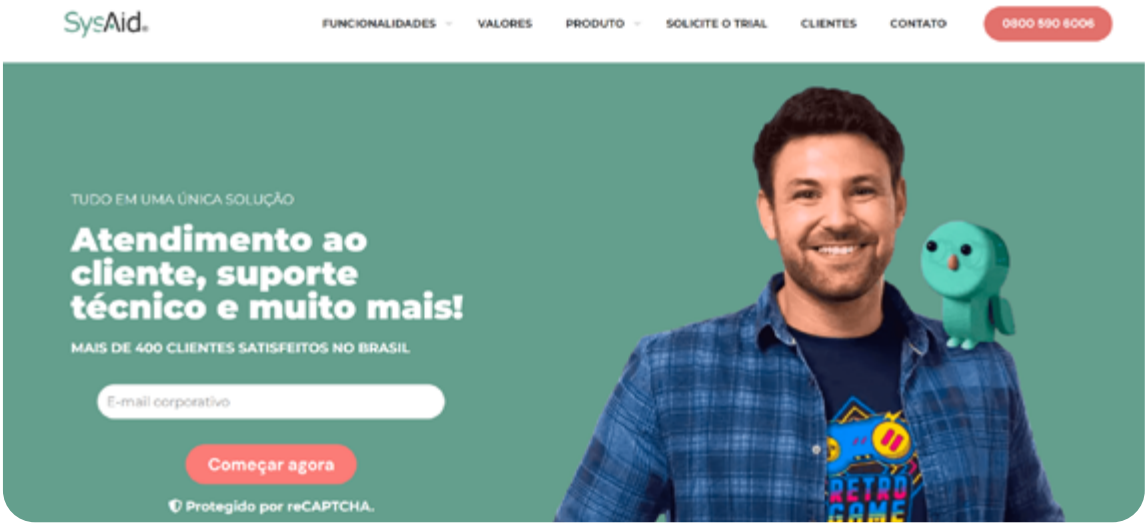
Com recursos como automação de processos, gestão de clientes e visualizações personalizáveis, a Movidesk tem como objetivo integrar canais interação com os clientes, suas principais funcionalidades são:

Gestão de clientes: Centralização da jornada do cliente, visibilidade sobre contratos e produtos.

Diferentes visualizações: Oferece diferentes formas de visualizar os tickets, como listas, quadros Kanban ou cronogramas, permitindo que a equipe tenha uma visão clara das solicitações.

Integrações: Com WhatsApp API, e-mail, portal do cliente, chat/chatbot, canal de voz, API, Facebook Messenger e formulários, permitindo que todas as comunicações sejam gerenciadas em um único lugar.

5. SysAid



A SysAid é uma empresa que oferece um software de gerenciamento de serviços de TI e help desk. Seu software integra todas as ferramentas essenciais de TI em um Service Desk, proporcionando uma solução completa para lidar com tickets, resolver problemas, gerenciar ativos e otimizar o desempenho do help desk.

Automação de autoatendimento: Funcionalidade para que os funcionários possam resolver problemas comuns de TI por conta própria, como redefinição de senha automatizada e envio de problemas com um clique.

Gestão de ativos: Permite gerenciar e controlar os ativos de TI de forma eficiente, facilitando a organização e o monitoramento.

Automação de processos: O software oferece recursos de automação para agilizar e otimizar os processos de atendimento, como regras de roteamento, prioridades e formulários dinâmicos.

Agora você tem a oportunidade de escolher o melhor sistema de help desk para o seu negócio!

Os sistemas de help desk são fundamentais para aumentar a eficiência e a qualidade do suporte ao cliente. Eles centralizam a gestão de solicitações, garantem respostas rápidas e organizadas, e automatizam tarefas repetitivas, resultando em maior satisfação do cliente e melhor uso dos recursos internos.

Com funcionalidades como gestão de SLAs, automação de tickets e base de conhecimento, os sistemas de help desk asseguram que as equipes de suporte resolvam problemas de maneira eficaz e eficiente.

Para redes de negócios, o SULTS Help Desk oferece inúmeras vantagens, a plataforma organiza tarefas, recursos e cronogramas, centralizando comunicação, documentos e atualizações em um único lugar. Sendo baseada na nuvem, proporciona controle e acesso remoto, facilitando o acompanhamento contínuo com painéis detalhados.

Além disso, otimiza recursos com ferramentas de gestão eficiente, melhora a tomada de decisões com dados atualizados, aumenta a produtividade e automatiza processos rotineiros, padronizando processos em toda a organização.

Com essas funcionalidades, o SULTS se destaca como uma solução completa para gestão de suporte, alinhando-se às melhores práticas do mercado e garantindo entregas dentro do prazo e com alta qualidade.

SULTS