**Help Desk asiakaspalvelutilanne osana taitajien SM-kilpailua**

Kilpailuareenalle Messukeskuksen D-hallille on pystytetty kuvitteellisen yrityksen IT-verkko asiakkaan vaatimusten mukaisesti. Se sisältää kaikki yrityksen verkon pyörittämiseen käytettävät laitteet ja myös loppukäyttäjien palvelupisteen. Toisena kilpailupäivänä mitataan opiskelijoiden asiakaspalvelutaitoja kuvitteellisessa HelpDesk tilanteessa.

Vaikka tilanne on kuvitteellinen, ongelmia asiakkaan koneella on tukuittain. Lisäpaineita Helpparille tuo aika. Asiakkaan kokous alkaa viidentoista minuutin kuluttua ja kone on täynnä haittaohjelmien tuomia ongelmia.  Kone sammuilee ja ohjelmat eivät toimi asiakkaan haluamalla tavalla. Selain on päivittynyt uuteen versioon ja tuntuu hankalalta. Voisiko ainakin saada ikkunat avattua vanhaan versioon?

Tehtävä on jokaiselle sama, mutta eroja syntyy varmasti siinä, miten kilpailija suhtautuu asiakkaaseen. Tehtävälistaa käydään lävitse ja kilpailija tekee sen minkä ehtii. Hän voi valita keskittyvänsä vain asiakkaan ongelmiin ja tehdä korjaukset koneelle. Vaihtoehtoisesti hän voi keskustella asiakkaan kanssa ja antaa vaikkapa neuvoja mitä koneen kanssa EI kannata tehdä.

Usein koneessa ilmenevät ongelmat ovat haittaohjelmien aiheuttamia. Koneeseen ei kannata asentaa kaikkia sen ehdottamia ohjelmia. Jos tietää mitä tekee, voi painaa ok-nappia. Yleisö pääsee asiakastilanteeseen mukaan kuuntelemalla. Osallistujilla on mikrofonit ja tilanteita puidaan englanniksi.

-Aikaa kuluu puolen tunnin verran per asiakaspalvelutilanne, kertoo Markus Lintuala, joka on osallistunut kilpailutehtävien suunnitteluun ja tuomaroi itsekin kilpailussa. Tilanne arvioidaan heti ja arvostelussa otetaan huomioon lisäksi Taitaja2015-kilpailun teemat kuten asiakaslähtöisyys, työturvallisuus, ergonomia, taloudellisuus ja kestävä kehitys.

Lintuala pitää alaa hektisenä ja alati muuttuvana. Se mikä tänään on uutta, voi kolmen kuukauden kuluttua olla jo vanhaa. Ala vaatii jatkuvaa seuraamista ja uusien teknologien tuntemista. Asiakaspalvelualalla on myös tärkeää ymmärtää miten uusia teknologioita voi hyödyntää asiakasrajapinnassa.

Teksti ja kuvat Elise Koskinen 040 5636 258

Kuvateksti: Vladimir Zaitsev Valko-Venäjältä asiakaspalvelutilanteessa.