

Tietokeskus HELPDESK

Tietokeskus Helpdesk

- Yli 20 Helpdesk asiantuntijaa
- tukena 160 asiantuntevaa IT -osaajaa ympäri Suomea
- 24 / 7 palvelumalli
- Tällä hetkellä pystytään palvelemaan neljällä eri kielellä!
- Tuetaan ja käytetään monenlaisia työkaluja

Miksi Tietokeskus Helpdesk?

- Räätylöity palvelu jokaiselle asiakkaalle
- Ylivuoto apuna
- Tehokkuus
- Laajempi osaaminen kuin omalla IT henkilöllä/henkilöstöllä
- 24/7 neljällä kielellä
- Vaihtoehtoiset sopimukset ja kiinteä hinta / tiketti

Esimerkki räätälöidystä HelpDeskistä

TIETOKESKUS HELPPARIT




Rim
omasta ravintolasta unelmoiva, vahingossa IT-alalle eksynyt moninkertainen vesipallon Suomen mestari ja basarimikko. Hän vastaa myös Tietokeskukseen konesalista, joten isommankin ympäristön rautatietoutta kysyy.

Mika
helpparin tuorein vahvistus on lehmänhermoinen pohditseläjä, jolla on asioihin yleensä eri näkökulma laajan kokemuksen ansiosta. Vapaa-ajallaan hän on nimistön tutsesta ja vaihteista kulkuneuvosta.

Sari
helpparin pomo ja äitihahmo, joka rautaisella otteellaan ohjaa hankkimattakin tikketti aina loppuun asti. Kotona samaa hyvää kommento jatkuu, kohteena rakkaat lapset ja miss – puutarha ei vaan tahdo Sarin toiveisin taipua.

Mikko
Helpparin kuopus. Harrastaa tietokoneita ja metallinpaistimella aarteiden metsäystä, talvein myös mahdollisesti lumilautailua. Helpparin aamu-urinen monitoimijäkäly.

Antti
helpparin ainoa parakas ja pitkäikäinen IT-nörriin stereotyyppiin ulkomuodon omaava jättiläinen. Myyntiura vaihtu yllättäen helpparin antoisaan arkeen ja loistavaan yhteishenkeen. Vapaa-ajaa kuluu pitkälti pallon ja musiikin parissa.

valmiina auttamaan

TIETOKESKUS

TIETOKESKUS **Palvelut FK:lle**

Tietotekniikka- ja kapasiteettipalvelut konesalista

Täydentää FK:n onsite tukipalveluita

Helpdesk palvelut

- Tavoitettavissa klo 7-20
- Sähköpostilla helppari@finassiala.fi
- Puhelin 020 793 4248



Helppari
Pulmanpuurtajat palveluksessasi kaikissa IT-asioissasi
palveluaika: arki, klo 7-20
sähköposti: helppari@finassiala.fi
puhelin: 020 793 4248

Tietokeskus Helpdesk on:

- Helpdesk on enemmän kuin call center:
 - se on ongelmanratkaisua ensimmäisestä kontaktista alkaen
 - ei vain pelkkä puhelinnumero
 - Sovittaessa delegoi myös kolmannen osapuolen tikettejä
- Tarvittaessa voidaan käyttää asiakkaan tikettijärjestelmää
- Asiakas voi käyttää myös Tietokeskuksen työkaluja
- Jokaisella asiakkaalla oma Helpdesk- asiantuntija joka tuntee asiakkaan tarpeet
- Helpdesk henkilökunta koulutautuu jatkuvasti

Tietokeskus Helpdesk statistiikat:

- Puheluita kuukaudessa 1853
- Ratkaistuja tikettejä kuukaudessa 2769
- Puhelun kesto keskiarvo 12 min
- Valvottavia kohteita yli 2000 laitetta

Mitä loppukäyttäjä arvostaa?

- Puhutaan selkokieltä
- Uskaltaa soittaa meille uudestaan
- Uskalletaan käyttää aikaa asian selvittämiseen
- Ollaan lähellä asiakasta