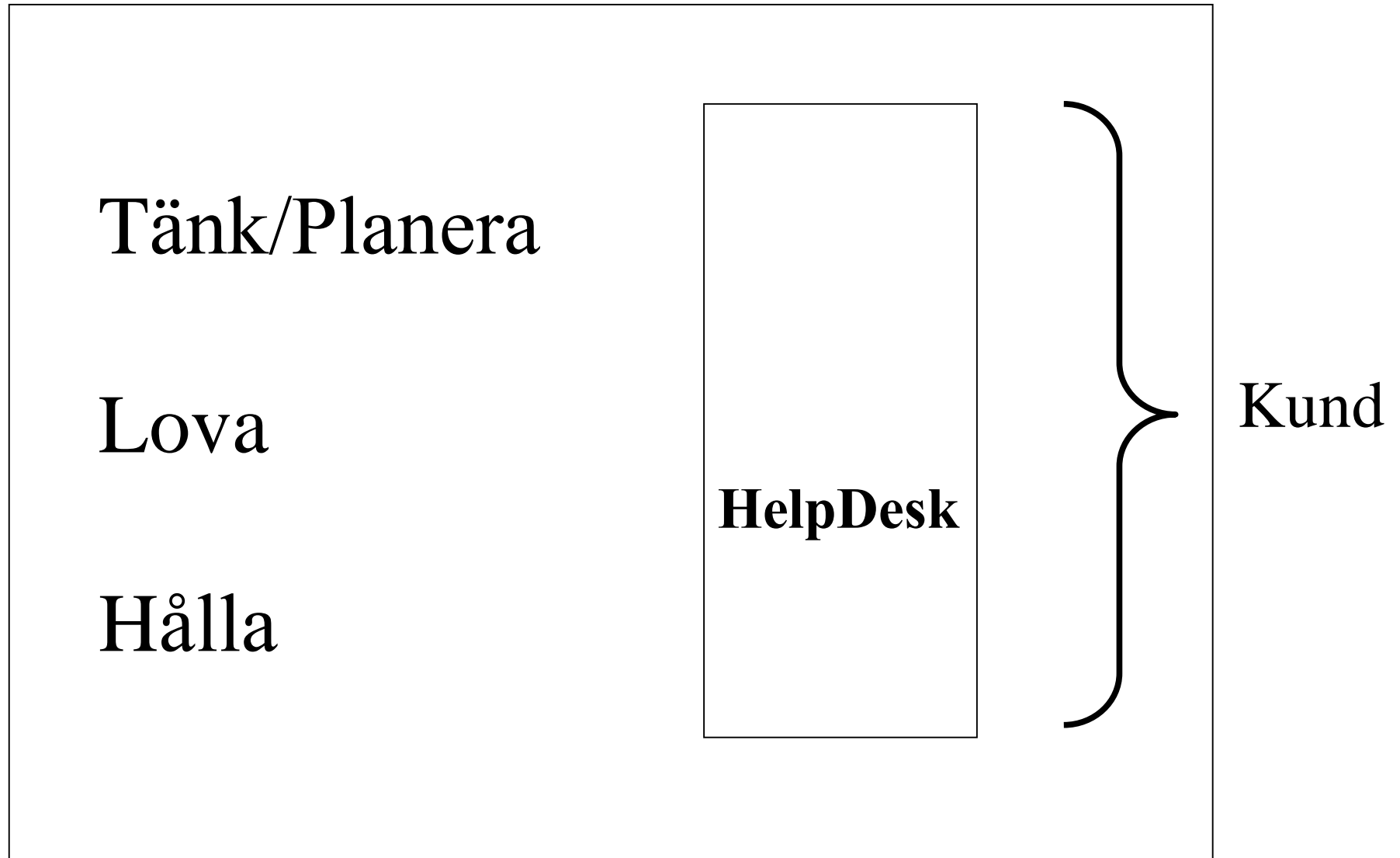


*Övergripande modell med  
de tre huvudprocesserna*



## **Den ideala HelpDesk-personen**

- Kunskaper om IT
- Tålig, självmotiverande och självlärande
- Självförtroende
- Goda kunskaper i kommunikation
- Tålmodighet (med de som har mindre kunskaper)
- Förståelse/empati (för användarens problem-situation)
- Tydlighet/klarhet (vid förklaring och utbildning)
- Förståelse för ”affären”
- Organiserad/ordningssam
- Billig (låg kostnad/lön)

- Kompetens om produkter/komponenter
- Kompetens om kunden
- Social kompetens

## **Bemanningsmodell för HelpDesk:**

**(siffror med exempel för 300 användare)**

**1. Multiplicera antalet användare med 18 för att få antalet samtal per år  
( $300 * 18 = 5400$ )**

**2. Dela med 250 för att få antalet samtal per arbetsdag  
( $5400 / 250 = 22$ )**

**3. Dela med 40 för att få antal HelpDesk-personer  
( $22 / 40 = 0,5$ )**

**4. Ta bort s.k. "first-time-fixes"  
( $22 * 50\% = 11$ )**

**5. Dividera med 7,5 för att få antalet problemlösare  
 $11 / 7.5 = 1,5$ )**

**6. Summera antalet HelpDesk-personer och antalet Problemlösare och dela med  
6 för att få antalet managers  
( $0,5 + 1,5 / 6 = 0,3$ )**

**Exempel med 1000 användare:**

Antal användare	1000
<i>Samtal per år</i>	<i>18000</i>
<i>Samtal per arbetsdag</i>	<i>72</i>
<i>HelpDesk personal</i>	<b><i>1,8</i></b>
<i>"Första gångs fixningar"</i>	<i>36</i>
<i>Antalet problemlösare</i>	<b><i>4,8</i></b>
<i>Antalet chefer/ledare</i>	<i>1,1</i>

## *Frågeteknik för HelpDesk*

1) Lyssna. När den som ringer talat färdigt - börja fråga  
(Försök att avgöra vilken typ det är. Tänk på kommunikations-  
mönstret.)

2) Ställ berättande frågor. Vad ? Hur? När? Vem? Varför?

- Anta INGENTING. Fråga !
- Avbryt inte

3) Dra slutsatser. Bekräfta med ja/nej frågor

- Meddela åtgärd/diagnos.

## *Grundregler för HelpDesk*

- Lyssna
- Använd aldrig ”inte/nej/kan inte”
- Använd positiva ord; ”redan på fredag”,
- Ge kunden beröm

**”Kunden har alltid rätt, även  
när han har fel”**



## **Konflikthantering**

- Vem har ansvaret ? Chefen eller personalen ?
- Personalen följer endast chefens order
- Personalen behöver ”rätt” beteende - inte försvar
- Konflikter uppkommer när förväntningar inte uppnås
- Förväntanshantering kan förebygga sådana konflikter
- Förebyggande åtgärder är nyckeln/lösningen
- När konflikter väl uppstår - förhandla !!
- Båda sidor måste vinna
- Förebered, förbered, förbered
- Var redo att förhandla

Kunden : Jag kan inte skriva ut från Word

Egentliga problemet är att:

Kunden har råkat ange pappersformatet ”letter” i Word och HP-skrivaren står nu och lyser ”load letter” på displayen.

Det enda som behöver göras är att trycka ”continue” på skrivaren

Kunden : Jag får inte upp Dagens Industris hemsida,  
som jag alltid får upp annars. Felmeddelande ”kan ej hitta sidan”

Det egentliga problemet:

På något vis har kunden lyckats få in fel adress i sina favoriter.  
Istället för ”di.se” står ”di.sr” vilket akut löses med att kunden  
manuellt får skriva in ”di.se”

Kunden: Det går så trögt när jag ska bläddra bland dokumenten. Jag förstår inte vad som skett:

Det egentliga problemet är:

Kunde har lyckats med att markera alla dokument i en mapp sedan klickat på högre musknapp och öppna, varpå 50 dokument öppnats, vilket inte kunden märkt utan letar förgäves efter sitt eftersökta dokument.

Kunden: när jag startade datorn imorse kunde jag inte logga in

Det egentliga problemet är:

Städaren har lyckats dra ut tangentbordskabeln, så att när kunden ska skriva in sitt användarnamn händer ingenting.