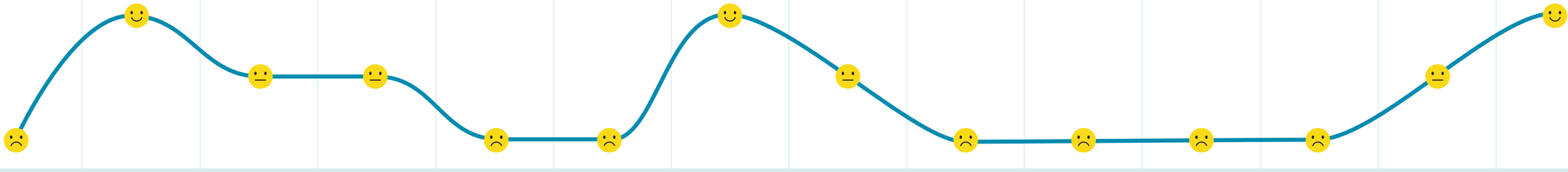
TOPdesk

1 Kapcsolódási pontok

Szolgáltatás előtt				Szolgáltatás előtt		Szolgáltatás alatt					Szolgáltatás után		
3 héttel az új laptop érkezése előtt				2 héttel az új laptop érkezése előtt		Az új laptop érkezésekor					1 nappal az új laptop érkezése után		
A régi laptopom nagyon lassú. Már képtelenség vele dolgozni.	Kérek egy új laptopot a főnökömtől. Beleegyezik, majd megkér, hogy vegyem fel a kapcsolatot a service deskkel.	Felhívom a service desket, és a kollégám megkér, hogy jelentsem be a kérvényemet az önkiszolgáló portálon. Megkérdezem tőle, hogy azt hogy kell csinálni.	A megfelelő űrlap kitöltése után benyújtom a kérvényemet az új laptopra.	A service deskes kollégám felhív és megkérdezi, hogy milyen paraméterekkel rendelkező laptopot szeretnék. Válaszolok a kérdéseire.	Miután kérvényeztem az új laptopot és beszéltem a service deskkel is, nem hallok felőlük egy darabig.	Egy service deskes kollégától e-mailt kapok, melyből megtudom, hogy átvehetem a laptopomat.	Átveszem az új laptopomat a service desken és leadom a régit. Megkérdezem, hogy mi történik a fájlokkal a régi laptopomon.	A service deskes ügyintéző megkérdez, hogy készítettem-e backupot. A válaszom erre az, hogy nem. Ebből adódóan mindkét laptopot ott kell hagynom, hogy a fájlokat átmásolják.	Visszatérek az asztalomhoz úgy, hogy nincs laptopom. A nap további részében igyekszem más gépéről, vagy a telefonomról dolgozni.	A nap végén átveszem a service desken az új laptopomat.	A következő nap, amikor kezdeném a munkát, észreveszem, hogy a Photoshop nincs telepítve az új gépemen. Viszont nekem szükségem van erre a programra, hogy elláthassam a feladataimat.	Visszamegyek a service deskre és segítséget kérek a Photoshop telepítésében. Ez kb. 30 percbe telik, addig várok.	Visszatérek az asztalomhoz a most már teljesen működőképes laptopommal, és folytatom a munkát.

2 Kommunikációs formák

3 Érzelmi skála



Frusztrált	Bizakodó	Kissé frusztrált, összezavarodott		Ideges	Aggódó	Megkönnyebbült	Tanácstalan, ideges	Csalódott, bosszankodó	Elfáradt	Mérges, zaklatott		Kellemesen csalódott	Optimista

4 Negatív tapasztalatok, painek

A laptop lassú és emiatt Vera nem tudja ellátni a munkáját megfelelően.		Vera nem tudja, hogyan kell az önkiszolgáló portálon egy bejelentést leadni.		Vera nem számított arra, hogy ezekre a kérdésekre tudnia kéne a választ.	Vera nem tudja, hogy mik a fejlemények az ügyével kapcsolatban.			Vera nem tudta korábban, hogy az adatokról backupot kéne készítenie.	Vera nem tud számítógép nélkül túl sok munkát elvégezni.	Már Veránál van az új laptopja, de még mindig nem tudja a munkáját megfelelően elvégezni.			

5 Lehetőségek

Proaktív intézkedések bevezetése a laptopok cseréjére vonatkozóan, már akkor, amikor először előfordul a lassú vagy problémás működés.

Már az incidens bejelentésekor elkérni az összes szükséges információt.

Szánjon egy pillanatot arra, hogy átfussa az új eszköz kiadásával kapcsolatos összes részletet. Minden fájl át lett másolva? Minden szükséges alkalmazás fel lett telepítve? Vannak még kérdései a felhasználónak?

Amint beérkezik a kérvény egy laptop cserélésére, tudassa a bejelentővel, hogy milyen teendői vannak a korábbi gépén tárolt adatokkal, és hogy hogyan kell backupot készíteni. Vagy pedig tudassa vele, hogy az adatok átmásolását a service desken elvégzik a nap folyamán.

Ajánljon fel egy másik eszközt a felhasználónak, amíg mindez zajlik.

Szánjon egy pillanatot arra, hogy átfussa az új eszköz kiadásával kapcsolatos összes részletet. Minden fájl át lett másolva? Minden szükséges alkalmazás fel lett telepítve? Vannak még kérdései a felhasználónak?