



CASE: SOFOR

Citrix-koulutukset – Varmuutta, nopeutta ja laatua asiakastyöhön

IT-palveluyritys Sofor Oy:n asiakasläh- töisyys perustuu osaaviin ihmisiin, jatkuvaan kehittymiseen ja kykyyn toteuttaa asiakkaille soveltuvia ratkaisuja. Soforin myyjät, tekniset asiantuntijat sekä koko Service Desk -tiimi ovat osallistuneet jo useamman vuoden ajan Arrow ECS:n järjestämiin virallisiin Citrix-koulutuksiin.

Tukea ja uusia näkökulmia asiakastarpeiden ratkomiseen

Asiakkaiden toiminta on jo pitkään ollut tietotekniikkariippuvaa. Tuottavuuden kasvattaminen ja uudet toimintatavat edellyttävät aina myös tietojärjestelmien muutoksia.

– Asiantuntijoidemme tehtävänä on tukea asiakkaidemme liiketoimintaa siten, että sovellusten korkea käytettävyys säilyy ja niiden toiminnot eivät vaarannu. Liiketoiminnan muuttuessa sen vaatimat järjestelmämuutokset pitää pystyä toimittamaan nopeasti ja sovitulla palveluasteella. Tietotekniikka ja sen palvelut eivät saa olla liiketoiminnan kehityksen jarruna. Siksi meillä pitää olla vahvaa osaamista ja siksi koulutamme henkilöstöämme, kuvailee toimintaympäristöä Business Manager **Harri Ruoho** Soforilta.

– Arrow on meille tärkeä Citrix-kumppani, koska heillä on hyvää osaamista, tietotaitoa ja tekijöitä, joiden kanssa pystymme määrittelemään asiakas-

ratkaisuja sellaiseen muotoon, joka varmasti täyttää asiakkaamme vaatimukset.

Kasvanut ammattitaito lisännyt varmuutta kohdata asiakas

– Asiakkaan asemaan asettuminen ja asiantuntemus ovat koulutusten myötä kehittyneet paremmiksi. Koulutukset ovat myös kasvattaneet yhteen hiileen puhaltamista, kun puhumme samaa kieltä. Näin ihmiset tuntevat asian paremmin omakseen ja pystyvät keskittymään yhteen asiaan, tiimihenkisyyden tulee automaattisesti ja

”Osaamisemme paras hyöty tulee siitä, että asiakkaiden palvelupyynnöt ja viat saadaan ratkaistua tosi nopeasti.

– Sari Maunula, Sofor

>> kyky palvella asiakasta paranee, kuvailee Service Desk Manager **Sari Maunula** Soforilta.

Vikatilanteiden ratkaisut nopeutuneet, korkea asiakastyytyväisyys

Kouluttautuminen on kasvattanut soforilaisten ammattitaitoa ja tuonut varmuutta toimia tehtävissään. Jokainen on valmiimpi ratkomaan ongelmatilanteita nopeasti.

- Osaamisemme paras hyöty tulee siitä, että asiakkaiden palvelupyynnöt ja viat saadaan ratkaistua tosi nopeasti. Nyt jokainen asiantuntija meillä voi ratkoa niitä tämän osaamisen tuomalla varmuudella, kertoo Sari Maunula.

- Olemme saaneet Service Deskimme toiminnasta tosi hyvää palautetta asiakkailtamme. Iso kiitos tästä kuuluu koulutuksille.

Harri Ruoho korostaa, että koulutusten avulla taataan hyvä asiakaskokemus jatkossakin.

- Olemme alusta asti saaneet hyvää palautetta Citrix-asiakkailtamme. Jatkuvan kouluttautumisen hyötynä on ennen kaikkea se, että teknologian kehittyessä ja asiakastarpeiden muuttuessa kykenemme ylläpitämään jo saavuttamamme korkean palvelutason.

Arrow'n kouluttajilla käytännön taitoa kouluttaa

- Arrow'n auktorisoidut Citrix-kouluttajat ovat kokeneita. He tekevät itsekkin käytännön asiantuntijatöitä koulutusten lomassa ylläpitäen siten omaa osaamistaan. He ovat hyvin omistautuneita tehtäviinsä, joka myös näkyy koulutusmenetelmissä, kertoo Sari Maunula kouluttajien korkeasta ammattitaidosta.

Sofor arvostaa myös pysyvyyttä kouluttajissa sekä laadukkaita koulutuspuitteita.

- Olen pitänyt siitä, että olemme saaneet sa-

moja kouluttajia jatkamaan. Lisäksi arvostan, että koulutusolosuhteet on viimeisen päälle hyvin toteutettu. Arrowlla on valmis ympäristö, joka helpottaa ja tehostaa koulutuksia, mainitsee Ruoho.

Käytännönläheinen tapa oppia, ammattitaito myös organisoinnissa

Arrowlla koulutuspalvelut ovat yksi tärkeä liiketoimintayksikkö.

- Se ei ole tuotteen rinnalla tai sisällä olevaa koulutusta vaan ihan oma funktionsa Arrow'n organisaatiossa. Tämä vaikuttaa siihen, että kaikki toimii hyvin ammattitaitoisesti, kiittelee Ruoho.

Arrow ECS:n Citrix-koulutukset tarjoavat käytännönläheisen tavan oppia uutta.

- Teoria & labra -malli toimii hyvin. Se on hyvin arvostettu ja siitä asiantuntijamme todella pitävät. Siinä oppii paljon enemmän kuin pelkän teorian kuuntelussa. Saat olla "hands-on" tekevässä asioita, joka on paljon tehokkaampaa kuin että vain kuunneltaisiin luennoitsijaa, korostaa Maunula.

Asiakas mukaan koulutuksiin

Soforin henkilökunnalle on valittu tehtäviin sopivat koulutukset ja heillä on koulutuskortti käytössään. He voivat lähettää henkilöstöään joustavasti Arrow ECS:n julkisille kursseille oman aikataulunsa puitteissa.

Koulutusratkaisujen sisältöjä on myös mukautettu Soforin toiveiden mukaan.

- Yhteiset koulutukset asiakkaiden kanssa ovat meille uusi juttu. Pidän sitä jopa ainutlaatuisena. Palvelun tuottaminen on helpompaa, kun ollaan tuttuja alusta alkaen asiakkaan kanssa, painottaa Sari Maunula Arrow ECS:n erottautumistekijöitä muun koulutustarjonnan kanssa.