



Mindig van választás

IT helpdesk ügyfélkapcsolati szakügyintéző

Szakmabemutató információs mappa



Befektetés a jövőbe


Új Magyarország
FEJLESZTÉSI TERV

FELELŐS KIADÓ: PIRISI KÁROLY

KÉSZÍTŐ: KANOVA CONSULTING

PÁLYAORIENTÁCIÓS LEKTOR: HARKÁNYI ADRIENNE

INTERJÚALANY: NAGY GEORGINA

SZAKMAI LEKTORÁLÁS: MIKLÓS LÁSZLÓ

A SZAKMAISMERTETŐ MAPPA A TÁMOP 2.2.2 – „A PÁLYAORIENTÁCIÓ RENDSZERÉNEK TARTALMI ÉS MÓDSZERTANI FEJLESZTÉSE” PROJEKT KERETÉBEN KERÜLT KIDOLGOZÁSRA.

PROGRAMVEZETŐ: BORBÉLY-PECZE TIBOR BORS

A PROJEKT AZ EURÓPAI UNIÓ TÁMOGATÁSÁVAL, AZ EURÓPAI SZOCIÁLIS ALAP ÉS A MAGYAR ÁLLAM TÁRSFINANSZÍROZÁSÁVAL VALÓSUL MEG.

FOGLALKOZTATÁSI ÉS SZOCIÁLIS HIVATAL
2010

www.afsz.hu
www.epalya.hu
www.eletpalya.afsz.hu



Tartalomjegyzék

A. Feladatok és tevékenységek

B. Követelmények

C. Szakképzés

**D. Kereseti lehetőségek,
elhelyezkedési kilátások**

E. Egyéb információs források

Feladatok és tevékenységek

A következő kérdésekre kaphat választ:

- ◆ Melyek a jellemző feladatok, tevékenységek ebben a szakmában?
- ◆ Milyen anyagokkal, eszközökkel kell dolgoznia? (anyagok, szerszámok, műszerek, gépek...)
- ◆ Hol végzi a munkáját? (szabadban, műhelyben, irodában, üzletben...)
- ◆ Munkája során kikkel kerül kapcsolatba, kikkel van dolga? (vevő, ügyfél, kolléga)

„Amikor azt gondolod, hogy már minden lehetőséget kimerítettél, még mindig van legalább egy.”

/Thomas Edison/

A világgazdaságban és a társadalom egészében napjainkban végbemenő változások fontos jellemzői az információ és a tudás szabad létrehozása, forgalmazása, hozzáférése és felhasználása, valamint hogy az élet egyre nagyobb területei globalizálódnak. Ennek egyik fő mozgatója az a jelenség, melyet információs társadalomnak neveznek. A gyorsan bővülő, nemzetközi számítógépes hálózatokon földrajzi, illetve politikai-társadalmi korlátozás nélkül egyre több ember férhet hozzá az óriási, naponta bővülő információmennyiséghez, valamint a sokoldalú kommunikációs lehetőségekhez.

/Forrás: www.emenedzser.hu/

Az információs társadalom kifejezés két szakterület szakszavaiból származik: a mérnök-technológiai *információ*, illetve az értékorientációjú szemléletet feltételező szociológiai *társadalom* fogalomból. Az információs társadalom kifejezés e két szakterület egybefonódásával alakult ki és gyökeresedett meg. A fogalomnak többféle, egymástól alapvetésekben is különböző megközelítése létezik.

*/Részletesen a fogalom megalkotásának nehézségeiről:
http://www.infonia.hu/digitalis_folyoirat/2006_1/2006_1_balogh_gabor.pdf/*

A legtöbb elemzés a következő jellemzőket emeli ki:

- Most önálló értéké válik az információ, amely a technológiai fejlődés alapjaként az ipari társadalomban is fontos szerepet kapott.
- Az információs társadalom középpontjában az információ-feldolgozó technológia áll.
- Az „érvényes tudás” úgynevezett felezési ideje (ami alatt elavul) a fejlődés gyorsulása miatt jelentős mértékben csökken. Állandó követelménnyé válik

az élethosszig tartó tanulás. Ez a munkavállalótól egyre inkább az ismeretterületek közötti mobilitást követeli meg, nem pedig egy szakma elsajátítását.

- Minthogy értéket képvisel, az információ hatalmi tényezővé válik. A hatalom azé lesz, aki az információt termeli és elosztja.

Az IT magában foglalja mindazokat a módszereket és technikákat, amelyek hasznosak az információ megszerzésében, kezelésében, visszakeresésében, feldolgozásában, megjelenítésében és szolgáltatásában.

Az IT elemei:

- szoftvertechnológiák,
- távközlési technológiák,
- számítógép-hálózatok és -rendszerek,
- fejlesztési, projektirányítási és végrehajtási elvek, módszerek, technikák,
- anyagi folyamatok automatizálásának megoldásai.

/Forrás: www.wikipedia.hu/

Az Európai Unióban stratégiát és programokat alkottak arra, hogy megfeleljenek az alakuló információs társadalom követelményeinek. A korábbi és a jelenlegi munkatervek hangsúlyozzák az információs társadalom fontosságát, és felhívják a figyelmet az úgynevezett eBefogadás, vagyis a digitális befogadás jelentőségére. Az Európai Bizottság által 2005-ben meghirdetett, i2010 nevű program igyekszik új keretet adni a versenyképes digitális gazdaság ösztönzéséhez, egyszersmind hangsúlyozza az infokommunikációs (IKT) eszközöket. A program három célt tűz ki maga elé:

- egységes európai információs tér (Single Information Space),
- befogadó információs társadalom (Inclusive Information Society),
- kutatás (Research).

Melyek a jellemző feladatok, tevékenységek ebben a szakmában?

A helpdesk a szervezet vagy vállalat azon információs részlege, amely szakmai segítséget, támogatást nyújt, illetve tanácsot ad azon ügyfeleknek, akik problémájukkal a vállalathoz fordulnak. A cégek, szervezetek gyakran élnek az ügyfélszolgálati támogatás ezen rendszerével. A helpdesket általában díjmentesen hívható telefonszámon, honlapon, vagy e-mailen érhetik el az ügyfelek. Léteznek olyan helpdesk-szolgáltatások is, amelyek cégen belül nyújtanak segítséget a dolgozóknak (a mai nemzetközi környezetben akár a cég különböző országokban működő irodáinak is). Néhány iskolában már a helpdeskes tevékenységet imitáló feladatok is részei az oktatásnak. A helpdesk-szolgáltatás elsősorban az informatikai, telekommunikációs, műszaki területen terjedt el, valamint a gépjármű-iparban.

A helpdesk szolgáltatásokat az ügyfelek felé jellemzően a különböző ügyfélkapcsolati szakügyintézők közvetítik.

Az idegen nyelvű ügyfélkapcsolati szakügyintéző iratokat, dokumentumokat kezel, adatbeviteli, ügyintézési feladatokat végez, illetve ilyen szolgáltatást nyújt. Az emberierőforrás-gazdálkodáshoz, illetve az üzleti adminisztrációhoz, vagy távközléshez kapcsolódó szakfeladatokat is elláthat. Munkája során

- kapcsolatot létesít az ügyfelekkel, ügyfélkapcsolatot aktivizál,
- panaszt, reklamációt kezel,
- termékeket, szolgáltatásokat értékesít,
- ügynevezett hideghívást kezdeményez (így hívják az értékesítés esélyének megteremtésére szolgáló telefonhívást, amelyben felhívják a lehetséges ügyfél figyelmét a termékre, vagyis egyfajta telemarketing, telesales tevékenységről van szó),
- Call/Contact Center rendszert használ.

Az *IT helpdesk ügyfélkapcsolati szakügyintéző* műszaki segítségnyújtással kapcsolatos szakfeladatokat lát el. Ebben segítenek neki az eszközökhöz adott gyári dokumentációk, a gyártó által kiadott javítások, valamint a gyakran ismétlődő kérdések megválaszolásából, illetve a munkatársak saját tapasztalataiból leszűrt információk. A rendszer közösségi tudássá konvertálja a felhalmozott információkat.

Az ügyintéző e tudásbázissal felszerelve **fogadja**, és személyesen, telefonon vagy on-line tájékoztatja **az ügyfelet**.

Általában a rendszert vállalaton belülről és kívülről el lehet érni egyaránt el lehet érni. Nem csupán telefonon, hanem a weben keresztül az interneten és intraneten egyaránt fordulhatnak kérdésekkel az ügyfélkapcsolati ügyintézőkhöz.

Az ügyfél (és bizonyos területeken a szerződés) azonosítása után meghatározza a megkeresés célját és az információ tárgyát.

„Mi egy kifejezetten erre a célra fejlesztett programmal dolgozunk, amelyet csak mi érhetünk el, mellette belső levelezőrendszert is használunk. Még a szükséges honlapokat is jelszóval védik, itt nagyon fontos szempont az adatbiztonság” – mondja munkájáról N. Georgina, aki idegen nyelvű ügyfélkapcsolati szakügyintézőként dolgozik.

Ezt követően megkeresi a szükséges információkat, megadja azokat, és visszacsatolást kér, vagyis megerősítést arról, hogy az adatok megfelelőek.

A hibajavítás folyamatait az ügyfélkapcsolati ügyintézők ellenőrzik. Az információ megfelelő áramlásával a hibákat gyorsabban ki lehet küszöbölni. Ennek köszönhetően nő az ügyfelek elégedettsége, és a cég szakemberei is zavartalanabban végezhetik munkájukat.

Dokumentálja a kapcsolatot, felméri az ügyfél igényét, és tájékoztatja az azzal kapcsolatos lehetőségekről.

A bejelentéseket bármikor vissza lehet keresni. Így a jellegzetes hibapontokat is fel lehet deríteni, az összegyűjtött adatok alapján összevont statisztikákból a vezetés egyértelműen láthatja, mikor mire kellene pénzt fordítani.

Az ügyintéző a munkaterülethez kötött funkciók függvényében esetleg **ajánlja a kapcsolódó szolgáltatásokat**, ismerteti a kínált termék vagy szolgáltatás előnyeit, és visszaigazolást kér az ügyféltől arról, hogy az ügyintézést elfogadta. Amennyiben jogosult rá, akkor elvégzi a kért szolgáltatást.

Az elvégzett szolgáltatást (annak minden lépését) **dokumentálja**, és folyamatosan kommunikál ügyintézés közben.

Azonosítja a hibát, saját hatáskörében megoldja, vagy miután mérlegelte, melyik további segítségnyújtó hatásköre lehet a megoldás, egyéb **segítséget von be**. Szükség esetén társ-szervezetekkel lép kapcsolatba, és tájékoztatja az ügyfelet a további ügymenetről.

A helpdeskesek egyszerűbb problémákra adnak válaszokat. Sokuk nem rendelkezik szakképesítéssel az adott területen, a felmerülő kérdések, problémák kezelésére azonban kiképzést kapott. Amennyiben a probléma komolyabb szaktudást, vagy több időt igényel, akkor a helpdesk továbbítja a beérkező kérdést az adott szakmai terület szakértőjéhez.

Ellenőrzi a hiba kijavítását, visszajelzi, majd meggyőződik róla, hogy a megoldást elfogadták, végül pedig **lezárja az ügyet**.

A helpdesk egyrészt gyorsan reagál a felhasználók bejelentéseire, másrészt naponta számos ügyféllel vagy alkalmazottal kommunikál. Így képes arra, hogy folyamatosan figyelemmel kísérje a felhasználói környezetet. Megismeri a felhasználók szokásait, preferenciáit, elégedettségüket. Ezek az információk minden vállalatnak rendkívül értékesek, hiszen az így szerzett ismereteket a termelési és értékesítési részlegek is hasznosíthatják.

Az információs rendszer legfontosabb paraméterei folyamatosan mérhetők. A leglényegesebb elemek például a várakozási idő, az üzembe helyezés, a javítás ideje, a javítás okai, a hibaelhárítások és karbantartások száma, valamint az azokra fordított idő.

Ügyintézéskor az e területen dolgozó szakember esetleg idegen nyelven is kommunikál. Az első szakmai nyelv az angol. Ugyanakkor a más

nyelvterületeken zajló kommunikációhoz és ügyintézéshez további szakmai idegen nyelvek (pl. német, olasz, spanyol, portugál, holland, francia, orosz) ismeretére is szüksége lehet az ügyintézőnek. *„Az egész munka nagyon feszes rend szerint zajlik. Minden tevékenységről meghatározzák, mennyi ideig tarthat, és erre a felettesek nagyon odafigyelnek. Adott feladatra tehát adott idő jut, beleértve a hívást, és persze annak dokumentálását is. A munkát folyamatosan monitorozzák, a feletteseid tehát mindig tudják, mit csinálsz, mivel foglalkozol”* – mondja N. Georgina

Milyen anyagokkal, eszközökkel kell dolgoznia?

Az IT ügyfélszolgálati szakügyintéző számítógépet, telekommunikációs eszközöket (pl. telefont), hozzájuk kapcsolt fülhallgatót, mikrofont használ feladatai végrehajtásához. Korszerű irodai eszközöket, speciális, munkáját támogató szoftvereket működtet a szükséges ismeretekkel. A helpdesk munkatárs általában egy erre fejlesztett szoftver segítségével követi nyomon és kezeli a bejelentéseket, kéréseket. Sokféle szoftver-alkalmazás támogatja a helpdesk funkciót. Ezek közül néhány a vállalati szintű szolgáltatást célozza meg, mások pedig egy-egy osztály igényeire összpontosítanak.

„Nem lehet nálunk olyan eszköz, amellyel például adatokat juttathatunk ki a munkahelyünkről. Fontosak még a speciális ismertető, leírások, tankönyvek, amelyekből tájékozódhatunk mindazon témákról, amelyekben segítséget nyújthatunk” – magyarázza N. Georgina

Hol végzi a munkáját?

A munkavégzés helyszíne állandó, zárt tér (irodahelyiség), a munkaidő kötött. Az IT ügyfélszolgálati szakügyintéző beosztásától függően nyitott ügyfélszolgálaton, vagy „hátsó” irodában végzi munkáját, saját íróasztala és számítógépe mellett. A napjainkban divatos nyitott, munkaállomásokkal kialakított irodákban könnyebb kommunikálni a munkatársakkal. Ez olykor

nagy segítség lehet az ilyen munkakörben dolgozóknak.

Munkája során kikkel kerül kapcsolatba, kikkel van dolga?

Ebben a szakmában a kapcsolat a legfontosabb, a munka folyamatos kommunikációból áll. Az ügyfélkapcsolati ügyintéző munkaidejének legnagyobb részét az tölti ki, hogy kapcsolatot tart az ügyfelekkel. *„Gondolom, minden kollégám hosszasan tudná sorolni a történeteket arról, hogy néha igen furcsa helyzetekbe kerül egy ügyfélszolgálatos, hiszen a legkülönbözőbb kérdésekkel fordulhatnak hozzánk. Egy idő után megszerezzük a rutint, hogyan viselkedjünk egy-egy ilyen szituációban. Az első szabály, hogy mindig udvarias legyél. Ezt egyébként kifejezetten megkövetelik, és figyelik, értékelik is”* – állítja N. Georgina. Amikor technikai segítséget nyújtanak, a technikai munkatársakkal érintkeznek, hogy megoldják a feladatot, elhárítsák a problémát. A szervezet hatékony működése érdekében sokszor megbeszéléseken, egyeztető értekezleteken, bizonyos időközönként csapatépítő tréningeken vesz részt.

Követelmények

A következő kérdésekre kaphat választ:

- ◆ Milyen fizikai igénybevétellel, megterheléssel jár a munkavégzés?
- ◆ Milyen környezeti ártalmakkal, hátrányokkal járhat a szakma gyakorlása?
- ◆ Milyen egészségügyi követelményeket támaszt ez a szakma?
- ◆ Milyen egyéb tulajdonságok megléte kedvező ebben a szakmában?
- ◆ Milyen tantárgyakban kell jó eredményt elérni ehhez a szakmához?
- ◆ Milyen érdeklődési kör a legelőnyösebb ebben a szakmában?

Milyen fizikai igénybevétellel, megterheléssel jár a munkavégzés?

Az IT ügyfélszolgálati feladatok ellátása alapvetően szellemi tevékenység, ülőmunka. A megterhelés elsősorban szellemi, hiszen a munkaidő alatt mindvégig fokozottan kell összpontosítani. A fizikai megterhelést elsősorban az ülőmunka jelenti, az ügyfélszolgálati szakügyintézőnek jól kell alkalmazkodnia a mozgásszegény munkavégzés kihívásaihoz. Igénybevétel elsősorban a szemeket, az ülőmunka miatt a háttartó izmokat, az ízületeket, valamint a keringést éri.

Milyen környezeti ártalmakkal, hátrányokkal járhat a szakma gyakorlása?

Az ügyfélszolgálaton dolgozó szakembereknek a legnagyobb kihívást a stresszhelyzetek kezelése jelenti. Az ügyintézőkkel szemben elvárás, hogy uralkodjanak az érzelmeiken. Ez az elfojtás feszültséghez vezethet, amelyet az ilyen munkát végzők gyakran szabadidejükben vezetnek le. Mindez a magánéletben okozhat nehezebb pillanatokot. *„Néha valóban megterhelő, hogy a dühös ügyfél rajtunk tölti ki a mérgeét. Ezért kifejezetten sokszor cserélődnek csapatunk tagjai. Aki viszont megtanulja kezelni az ilyen helyzeteket, azt egy idő után egyre nehezebben lehet kizökkenteni. A lényeg, hogy minden kellemetlenséget a munkahely falai között kell hagyni, ha kilépünk az ajtón”* – magyarázza N. Georgina. Az ülőmunkából fakadó mozgáshiány panaszokat (pl. hátfájást, ízületi fájdalmakat, visszértágulatot) okozhat. A többműszakos beosztásban az esti, éjszakai munka, esetleg a korai kelés sokakat megvisel.

Milyen egészségügyi követelményeket támaszt ez a szakma?**A foglalkozás gyakorlását kizáró****egészségi tényezők:**

- jó beszélőképességet igénylő munka végzésére nem alkalmas
- tartós ülőmunkát nem végezhet
- együttműködést kívánó munkát nem végezhet

A foglalkozás gyakorlását**korlátozó egészségi tényezők:**

- ismétlődő, monoton mozgást igénylő munkát nem végezhet

Egyes munkaköröket korlátozó**egészségi tényezők:**

- fokozott figyelmet igénylő munkát nem végezhet

A szakképzésben való részvételnek nem feltétele az egészségügyi alkalmasság. Azonban kizáró okok lehetnek, ha a jelentkező fokozott figyelmet igénylő, vagy együttműködést, illetve jó beszélőképességet kívánó munkát, esetleg tartós ülőmunkát nem végezhet. A munka végzéséhez ép hallás szükséges. Megváltozott munkaképességűek a fentiek figyelembevételével vállalhatják ezt a munkát.

A foglalkozás gyakorlása során jelentkező kockázati tényezők:

- tartós ülőmunka
- tartós kényszertesthelyzet
- fokozott stressz

Milyen egyéb tulajdonságok megléte kedvező ebben a szakmában?

Az ügyintézőnek a technikai segítségnyújtáskor számolnia kell azzal, hogy a segítséget kérő nem szakember. Ezért a magyarázatokat közérthetően kell megfogalmazni, és olykor türelemre van szükség. A problémák megoldásakor fontos a hatékony kérdezés, a tömör fogalmazás képessége, az irányítási és visszacsatolási készség. A mozgásszegény munkavégzés egyfajta állóképességet, monotónia-tűrést követel meg. Mivel egy eredményorientált vállalat képviselői, ezért az ügyfélszolgálaton szolgálatot teljesítőktől elvárható, hogy lojálisak legyenek a cég iránt.

A foglalkozás gyakorlásakor az ügyfélszolgálati munkatársnak hasznosak lehetnek az alábbi készségek, képességek, tulajdonságok:

- kiváló kommunikációs és kapcsolatteremtő képesség (azaz jól lehessen érteni, amit mond, és világosan fogalmazzon, hogy ne értsék félre),
- választékos és tiszta beszéd,
- gyorsan, lényegre törően tudjon információt kérni és adni,
- alaposág, precizitás (pontosan rögzítse és adja vissza a problémákat, valamint az arra adandó válaszokat),
- konfliktuskezelő képesség (a reklamációk kezelése időnként nagy stresszel jár),
- türelem a „nehéz” ügyfelekkel (azzal is számolni kell, hogy az ügyfélszolgálatot felkereső emberek a kérdésekre vagy a válaszokra ingerülten vagy elutasítóan reagálhatnak),

- a problémamegoldást nagyban segíti a rendszerben gondolkodás, illetve a módszeresség,
- érzelmi stabilitás, kiegyensúlyozottság (segítségnyújtáskor, a panaszok kezelésekor mindenkor higgadtan, magabiztosan kell fellépni),
- empátia (a munkatárs élje bele magát az ügyfél helyzetébe),
- határozottság, céltudatosság,
- kifogástalan, udvarias viselkedés.

Az IT ügyfélszolgálati munkatárs minden esetben egy szervezetet képvisel, ennek megfelelően alkalmazkodnia kell annak viselkedéssel és megjelenéssel kapcsolatos elvárásaihoz. Követelmény lehet az egyenruha viselése, illetve a rendezett megjelenés.

Milyen tantárgyakban kell jó eredményt elérni ehhez a szakmához?

Az alábbi tantárgyakkal és tevékenységi területekkel érdemes többlet foglalkoznia annak, aki ilyen jellegű munkát szeretne végezni:

- gazdaságtan (gazdasági ismeretek, pénzügyi ismeretek),
- idegen nyelv,
- irodai/titkári ismeretek,
- kereskedelem, marketing,
- pszichológia,
- számítástechnika.

Az idegen nyelvű ügyfélkapcsolati szakügyintéző szakképzésben való részvétel feltétele az érettségi. Nincs megfogalmazott elvárás a tantárgyi teljesítményekről, azonban az idegen nyelvű kommunikáció angol nyelvből, valamint még egy idegen nyelvből magas fokú felkészültséget, jó beszéd- és íráskészséget követel meg. Éppen ezért a nyelvtanulásra nagy hangsúlyt kell fektetnie a szakképzésre jelentkezőnek. „Az idegen nyelvnél nem a kiejtés az

elsődleges, nem az akcentust figyelik. Ennél sokkal fontosabb, hogy szépen, szabatosan fejezd ki magad, és nagyon udvarias hangnemben beszéljess” – mondja N. Georgina.

Milyen érkelődési kör a legelőnyösebb ebben a szakmában?

Az ügyfélkapcsolati szakügyintézők felé elvárás, hogy könnyen alakítsanak ki kapcsolatot a hozzájuk fordulókkal. Ezt a munkát az tudja igazán jól végezni, aki szeret kommunikálni, könnyen alakít ki kontaktust. Előnyös tehát, ha az ilyen szakmát választó nyitott embertársai felé és kifejezetten élvezzi a kommunikációt. A technikai segítségnyújtáshoz szükséges az információs és kommunikációs technológiák iránti érdeklődés, a munka megköveteli a legalább alapfokú informatikai ismereteket és érzéket.

Szakképzés

A következő kérdésekre kaphat választ:

- ◆ Mit kell tanulni a szakképzés során?
- ◆ Hol történik a szakképzés?
- ◆ Milyen iskolai előképzettségre van szükség?
- ◆ Mennyi ideig tart a szakképzés?
- ◆ Milyen költségekkel jár a képzés, és kapható-e támogatás?
- ◆ Mekkora a képzésbe felvehető létszám?

Mit kell tanulni a szakképzés során?

Az *IT helpdesk ügyfélszolgálati szakügyintéző* emelt szintű szakképesítés az idegen nyelvű ügyfélkapcsolati szakügyintéző szakképesítés elágazása.

Az *idegen nyelvű ügyfélkapcsolati szakügyintéző* szakképzésben részt vevők emberi erőforrás ügyfélkapcsolati szakügyintéző, távközlési ügyfélkapcsolati szakügyintéző, üzleti kommunikációs szakügyintéző és IT helpdesk ügyfélkapcsolati szakügyintéző szakirányok közül választhatnak.

Az alap szakképesítés megszerzése során a hallgatók az alábbi szakmai ismeretanyagokat sajátíthatják el:

- irat-, dokumentum- és ügyviteltechnikai berendezések kezelése,
- gépírás, szövegszerkesztés, táblázatkezelés,
- idegen nyelvű üzleti kommunikáció,
- ügyfélszolgálati panasz, reklamáció kezelése,
- call/contact center rendszer használata idegen nyelven,
- telemarketing, telesales tevékenység idegen nyelven.

Az *IT helpdesk ügyfélszolgálati szakügyintézők* a képzés során a távközlési feladatok ellátására szakosodnak. Elsajátítják a műszaki segítségnyújtás alapfogalmait, a panaszügyek megoldási módjait, a hibaelhárítást, a hálózatépítést, a vírusvédelmet, a levelezési rendszerek használatát, az adatbázis felügyeletét, megismerik az alkalmazott számítástechnikát.

A hallgatók megtanulják feltérképezni az eszközhátteret, az érintettek körének meghatározását, a probléma prioritásának (elsődlegességének) és kritikusságának feltárását. Megtanítják nekik hogyan továbbítsanak, illetve kövessenek információkat, hogyan kérjenek, sürgessenek státuszinformációkat.

A szakképzésben részt vevők alkalmassá válnak a tanácsadásra (pl. beállítások módosításának támogatására), a beavatkozásra (pl. felhasználó kizárására, gépátvételre), a hozzáférés megadására, valamint a felmerülő problémák

megoldására, korrigálásra (pl. hibajavításra, az eredeti állapot visszaállítására). A képzés fontos része még, hogy fejlesztik a felhasználói számítógépes programok (szövegszerkesztők, táblázatkezelők, adatbázis-kezelők) használatának készségét, a szakmai nyelvhasználatot, valamint az idegen nyelvű beszédképességet.

Az emelt szintű szakképzések a szakirányú felsőoktatásba jelentkezőknél beszámítanak, többletpontot jelentenek.

A szakképesítéssel kapcsolatos részletes információk megismerhetők a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet honlapjának (www.nive.hu) Szakképzési dokumentumok és Adatbázisok menüpontja alatt, valamint a Nemzeti Pályaorientációs Portálon (www.eletpalya.afsz.hu).

Hol történik a szakképzés?

Idegen nyelvű ügyfélkapcsolati szakügyintéző képesítés iskolai rendszerben és felnőttképzésben is szerzhető. A szakképzést indító iskolákról az évente megjelenő kiadványokból is tájékozódhatnak az érdeklődők. Számos oktatásszervező vállalkozás is hirdeti szakképzést. Az induló tanfolyamokról az adott intézményben adhatnak bővebb felvilágosítást. A képzésben részt vevők EUROPASS bizonyítvány-kiegészítőt is kérhetnek. Az idegen nyelvek ismerete hatalmas előny a külföldi munkavállalásnál, valamint külföldi tanulmányokhoz.

Milyen iskolai előképzettségre van szükség?

A képzésben való részvétel feltétele az érettségi. Az idegen nyelvű kommunikáció legalább angol nyelvből, de az esetek túlnyomó többségében még egy idegen nyelvből magas fokú felkészültséget, jó beszéd- és íráskészséget követel a szakmát választóktól.

Mennyi ideig tart a szakképzés?

A képzés időtartama (a főszakképesítés esetén): legfeljebb 2 év, vagy 2000 óra. A 2009/2010-es tanév tapasztalatai azt mutatják, hogy a szakképzést szervező oktatóhelyek a képzés időtartamát többnyire 3 vagy 4 félévben határozták meg.

Milyen költségekkel jár a szakképzés, és kapható-e támogatás?

Az iskolai rendszerű szakképzés az első szakképesítés megszerzéséig ingyenes. Ilyen képzési formába, nappali tagozatra csak azok jelentkezhetnek, akik a jelentkezés évében még nem töltötték be a 22. életévüket. Ilyen esetben megmarad a diákok tanulói jogviszonya, az intézménytől diákigazolványt kapnak, illetve családi pótlékot igényelhetnek. Esti tagozaton nincs korhatár. Iskolák is hirdethetnek iskolarendszeren kívüli felnőttképzés keretében tanfolyamot, továbbá számos magánvállalkozás is szervez ilyen oktatást. A költségtérítés mértékéről minden esetben az adott intézmény határoz saját hatáskörében. A korábbi évek tapasztalatai alapján a költségtérítés mértékét 150.000-350.000 Ft között állapítják meg.

Mekkora a képzésbe felvehető létszám?

Az oktatást szervező vállalkozások maguk határozzák meg a képzésbe felvehető létszámát. A meghirdetett képzések többségükben kisebb csoportokba verbuválják a hallgatókat a hatékonyabb oktatás, a gyakorlatszerzés érdekében. A tanfolyamok csak megfelelő számú jelentkező esetén indulnak.

A szakképesítéssel kapcsolatos részletes információk megismerhetők a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet honlapjának (www.nive.hu) Szakképzési dokumentumok és Adatbázisok menüpontja alatt, valamint a Nemzeti Pályaorientációs Portálon (www.eletpalya.afsz.hu).

Kereseti lehetőségek, elhelyezkedési kilátások

A következő kérdésekre kaphat választ:

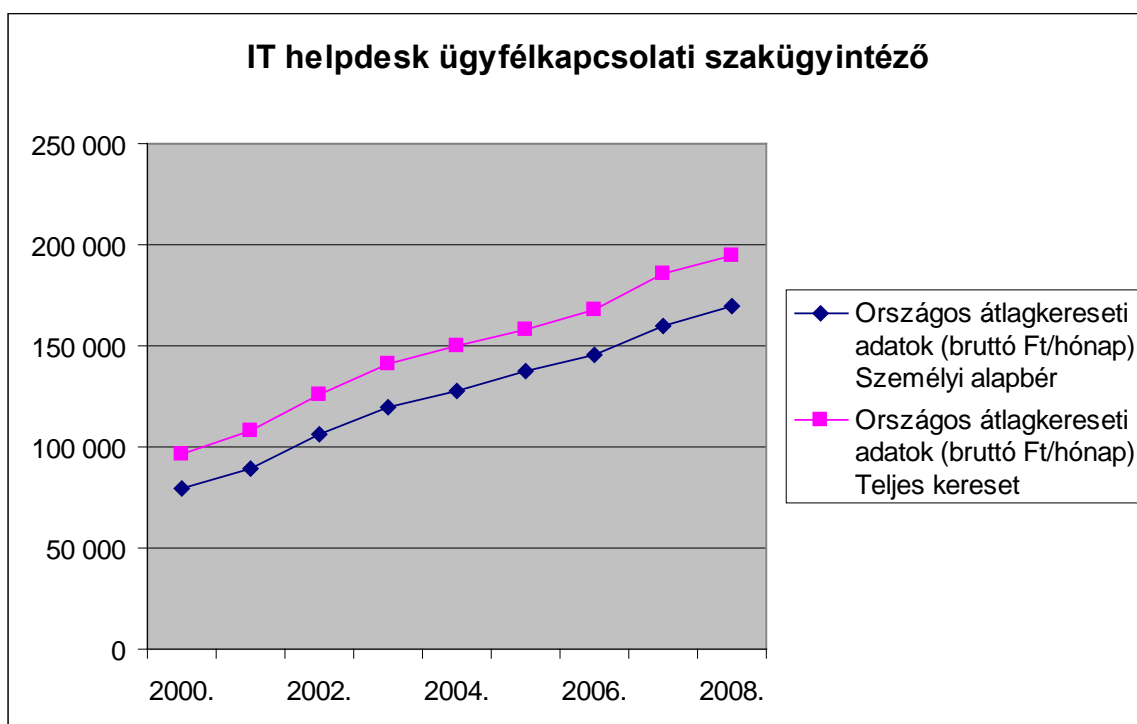
- ◆ Hogyan alakult az átlagkereset a szakmában?
- ◆ Hányan szereztek szakképesítést az elmúlt időszakban?
- ◆ Hányan dolgoznak ebben a szakmában?
- ◆ Mekkora a munkaerő iránti kereslet ebben a szakmában?
- ◆ Hogyan alakult a munkanélküliek száma?
- ◆ Milyen más foglalkozási területre válthat át az ember viszonylag könnyen?

Hogyan alakult az átlagkereset a szakmában?



Az átlagjövedelem 2000-tól (79.275 Ft) megduplázódva (170.057 Ft) folyamatosan nő. Ebben a szakmában az alkalmazottak havi átlagbére 170.057 Ft körül alakult 2008-ban. A szakmai gyakorlat, illetve szaktudás szerint ez az átlagbér 170.057 Ft és 194.882 Ft között változhat. Ezzel a kereseti kilátással a foglalkozás az országos átlagkeresetet meghaladja.

A szakképzett helpdesk ügyfélszolgálati szakügyintéző **jövedelmét saját vállalkozás indításával is kiegészítheti.**



Forrás: <http://www.epalya.hu/munka/foglalkozas.php>

A foglalkozásra jellemző átlagkeresettel kapcsolatos információk megtalálhatók az Állami Foglalkoztatási Szolgálat honlapján: <http://foglalkozasok.afsz.hu>.

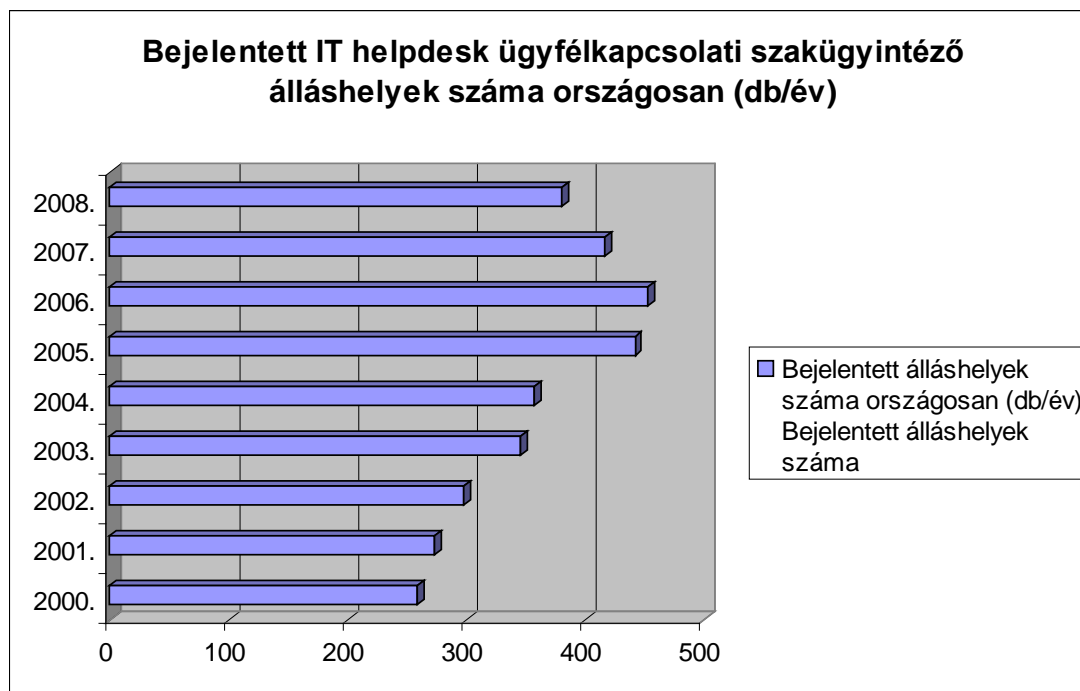
Hányan szereztek szakképesítést az elmúlt időszakban?

Az ügyfélkapcsolatok asszisztense képzésen 16 fő szerzett végzettséget 2008-ban. Ezen adat elsősorban azt mutatja, hogy a szakma gyakorlásához nagy valószínűséggel a munkaadó által alkalmazott szoftverek ismerete szükséges, és nem feltétlenül az ügyfélkapcsolati készségek fejlesztése hangsúlyos.

Mekkora a munkaerő iránti kereslet ebben a szakmában?

Az IT helpdesk ügyfélszolgálati szakasszisztensi szakma igen korszerű. A gyarapodó call-center központok folyamatos munkaerő-utánpótlást igényelnek, így jó esély van az elhelyezkedésre. Az idegen nyelvek ismerete, az idegen nyelven oktató tantárgyak tovább bővítik a munkavállalási lehetőségeket.

Ebben a szakmában 2008-ban 380 főt alkalmaztak. Ha e sokrétű munkát részfeladatokra bontják, több munkavállaló juthat foglalkoztatáshoz. 2000-hez (258) képest 50 %-kal nőtt az alkalmazottak száma, ugyanakkor figyelembe kell venni, hogy 2005 óta (442) ez a létszám csökken. Ez a gazdasági válsággal és a kisebb létszámú magánvállalkozások megjelenésével magyarázható.



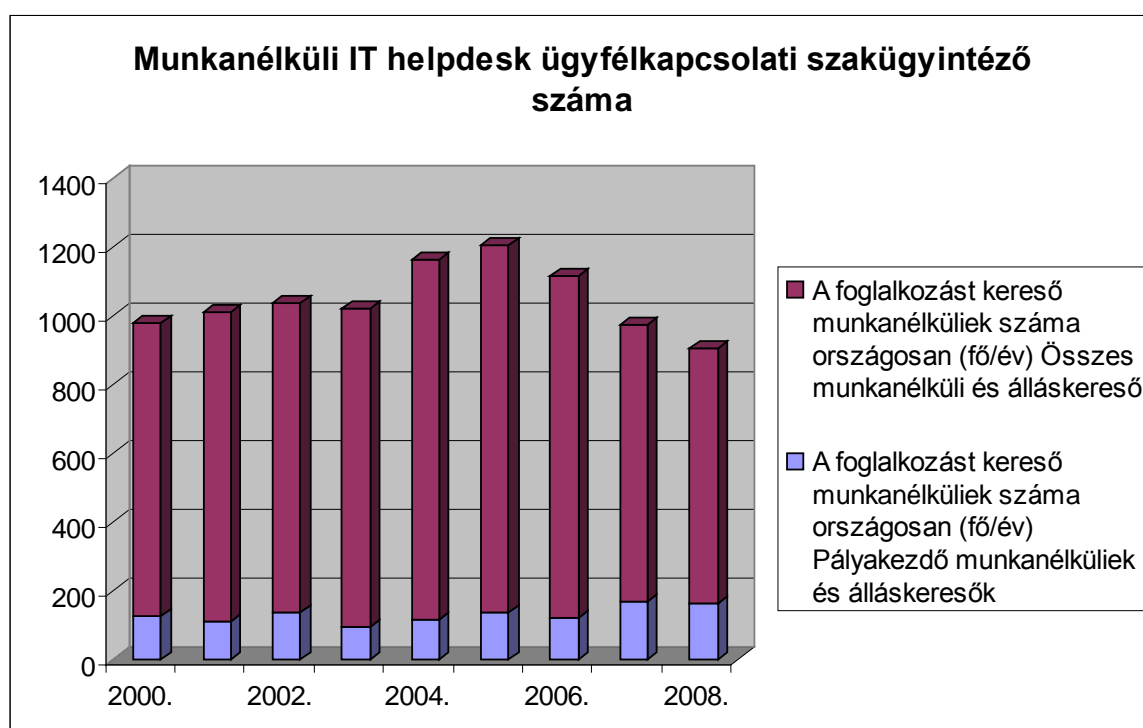
Forrás: <http://www.epalya.hu/munka/foglalkozas.php>

Az Európai Unió által működtetett EURES-portálon közzétett álláshirdetések az EURES-tagoktól és partnerektől származnak, ezen belül is elsősorban az európai állami foglalkoztatási szolgálatoktól. A weblapra 2005-től fokozatosan felkerül valamennyi állás, melyet az európai állami foglalkoztatási szolgálatok hirdetnek meg. Az álláshirdetések számos foglalkozás művelőinek szólnak, valamint állandó és szezonális munkalehetőségeket is kínálnak. Tájékoztatást nyújtanak továbbá többek között a pillanatnyi kereseti lehetőségekről is az egyes országokban, köztük természetesen Magyarországon is.

Elérhetőség: www.europa.eu.int/eures/index.jsp

Hogyan alakult a munkanélküliek száma?

Munkanélküliek számának változása 2008-ban: **csökkenés**



Forrás: <http://www.epalya.hu/munka/foglalkozas.php>

A munkanélküliség ebben a szakmában az elmúlt években csökkent. Mind a pályakezdő, mind a szakmai gyakorlattal rendelkezők nagyobb számban helyezkedtek el alkalmazottként.

A **helpdesk ügyfélszolgálati szakügyintéző** munkavállalóknak lehetőségük van arra, hogy tudásuk egy részét magánvállalkozásokban, illetve saját vállalkozás, egyéb jogviszony keretében is hasznosítsák.

További elhelyezkedésre, munkaerő-piaci tendenciákra vonatkozó adatok érhetők el a www.afsz.hu weboldal Statisztika menüpontja alatt.

Milyen más foglalkozási területre válthat át az ember viszonylag könnyen?

- személyes ügyfélszolgálati asszisztens
- üzleti kommunikációs szakügyintéző
- telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens
- emberi erőforrás ügyfélkapcsolati szakügyintéző

Egyéb információs források

- **Elektronikusan elérhető információs források**
- **Nyomtatott kiadványok**

Hasznos információk az EUROPASS bizonyítványról:

Az Europass bizonyítvány a szakképzés során megszerzett szaktudást igazoló dokumentum. Segítségével a munkaadók és továbbképző intézmények könnyebben értelmezhetik a korábban már megszerzett szakképesítést. A bizonyítvány leírja a képesítés megszerzője által folytatott, sikeresen lezárt tanulmányok jellegét, szintjét, tartalmát. Olyan információkkal szolgál továbbá tulajdonosa szakképesítéséről, amelyeket az eredeti bizonyítványban nem tüntetnek fel:

- az adott képzésbe való belépés követelményei,
- megszerzett készségek és kompetenciák,
- az adott ország osztályzási skálája,
- továbbtanulás lehetséges következő szintje.

Formai szempontból az uniós szabványokat követi, és csak a szakképzést igazoló dokumentummal együtt érvényes. A bizonyítvány részei:

- a szakképesítés megnevezése és annak (jelenleg) angol, illetve német nyelvű fordítása,
- készségek és kompetenciák leírása,
- a bizonyítvánnyal betölthető foglalkozások köre,
- az eredeti bizonyítvány sorozatjele, sorszáma, a bizonyítvány kiállításának dátuma,
- a szakmai elméleti és gyakorlati tantárgyak megnevezése és osztályzata az ötfokú osztályzási skálának megfelelően,
- a bizonyítvány megszerzésének hivatalosan elismert módjai.

A bizonyítványt a vizsgáztató intézmények adják ki. A kérelmező a minimálbér havi összegének 5%-át kitevő térítési díjat fizet érte a vizsgaszervezőnek.

A tájékozódást segítő kiadványok:

Felsőoktatási felvételi tájékoztató (Oktatási Minisztérium, Országos Felvételi Iroda) Évente megjelenő kiadvány.

A felsőfokú tanulmányokra készülő fiataloknak és felnőtteknek összeállított tájékoztató, melynek segítségével választhatnak intézményt, szakot az egyetemek és főiskolák világából.

Magyar Közlöny (Magyar Hivatalos Közlönykiadó Kft.)

A Magyar Közlönyből a szakképzéssel kapcsolatos hatályos jogszabályokról lehet tájékozódni.

Felsőoktatási vizsgakövetelmények (Educatio Társadalmi Szolgáltató Kht.)

Évente megjelenő kiadvány.

A kötet az érettségi kormányrendelet által meghatározott kötelező és a választható érettségi tárgyak követelményeit közli közép- és emelt szinten.

A választható tárgyak közül a gyakrabban választott és a felsőoktatási intézményekbe bejutáshoz leggyakrabban szükséges tantárgyak követelményeit ismerteti. A kötelező tárgyak vonatkozásában közli az Országos Közoktatási Intézet által összeállított érettségi feladatsorokat és azok megoldásait.

További ajánlott kiadványok:

- 200 x szép szakma (MFPI, letölthető kiadvány 2010)
- Foglalkozások Egységes Osztályozási Rendszere – FEOR-08 (KSH, 2011. január 1-jén lép hatályba)
- Iskolaválasztás előtt 2010 (MFPI, Bp., évente megjelenő kiadvány)
- Országos Képzési Jegyzék (NSZFI, Bp., 2009)
- Százszorszép szakma (MFPI, Bp., letölthető kiadvány 2009)

Ajánlott honlapcímek:

www.afsz.hu – az Állami Foglalkoztatási Szolgálat honlapja

www.budapestedu.hu/palyavalasztas – Fővárosi Oktatási Portál: hírek, rendezvények, dokumentumok

<http://ec.europa.eu/eures> – az európai állás- és tanulmányi lehetőségekkel kapcsolatos információk felkutatását megkönnyítő portál

<http://ec.europa.eu/ploteus> – a PLOTEUS (Portal on Learning Opportunities throughout European Space) az európai tanulási lehetőségekről informál

www.epalya.hu – az Állami Foglalkoztatási Szolgálat pályaorientációs és pályakorrekciós információs bázisa

www.fisz.hu – a Felvételi Információs Szolgálat (FISZ) portáloldala

www.felvi.hu – az Országos Felsőoktatási Információs Központ honlapja

www.fovpi.hu – a Mérei Ferenc Pedagógiai Intézet honlapja; számos információt, szolgáltatást kínálnak a pályaválasztással kapcsolatban

<http://portal.ksh.hu> – a Központi Statisztikai Hivatal honlapja, számtalan adat, információ, kimutatás többek között a munka világával kapcsolatban

www.nive.hu – a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet honlapja

www.nyak.hu – a Nyelvvizsgáztatási Akkreditációs Központ honlapja

www.npk.hu – a Nemzeti Pályainformációs Központ honlapja

www.ofi.hu az Oktatókutató és Fejlesztő Intézet honlapja

www.oh.gov.hu – az Oktatási Hivatal honlapja

www.okm.gov.hu – az Oktatási és Kulturális Minisztérium honlapja

www.scholarship.hu – a Magyar Ösztöndíj Bizottság honlapja. Információk külföldi ösztöndíjakról

www.sulinet.hu – Az Educatio Társadalmi Szolgáltató Nonprofit Kft. Honlapja; információk és szolgáltatások többek között diákoknak, hallgatóknak

www.szmm.gov.hu – a Szociális és Munkaügyi Minisztérium honlapja

www.tka.hu – a tudásközpontként működő, az EU-s támogatásokról képzéseket nyújtó, nemzeti nemzetközi oktatási-képzési pályázati programokat kezelő Tempus Közalapítvány honlapja

A gazdaság által igényelt szakmákról információk a következő oldalon szerepelnek: <http://www.oh.gov.hu/szakkepzes/szakiskolai-osztondij>.