

# Kursprogram 2010

## Support Services Institute

*- kompetensnätverket som är specialiserat på utbildningar och kompetensutveckling för kundservice!*

Tillsammans med våra medlemmar skapar Support Services Institute Sveriges största nätverk inom kundservice och support. Som medlem i SSI får du många kontaktmöjligheter för utbyte av erfarenheter med kollegor i branschen.

### Utbildningar för servicedesk

Våra utbildningar vänder sig till ledare och medarbetare i en IT-support. Vi kvalitetssäkrar kontinuerligt vårt kursutbud och våra kursledare för att du ska få en så givande och kvalitativ utbildning som möjligt. Vi erbjuder certifieringar enligt HDIs internationella standard. En certifiering ger dig ett intyg på att dina kunskaper uppfyller internationella standarder. Det är också ett sätt att höja hela teamets kvalitet och stärka supportens roll i företaget. Våra utbildningar finns både som öppna och företagsinterna kurser.



*Satsa på ny kompetens och planera inför kommande kurser!*

### Medlemskap i Support Services Institute

Vi erbjuder dig och ditt företag utvecklande och inspirerande aktiviteter samt förmånliga erbjudanden via vårt nätverk och våra partners. Som medlem får ni bl.a ca 15% rabatt på utbildningar och konferenser

Välkommen!

Lars-Ola Lundqvist  
Kursansvarig  
lars-ola.lundqvist@supportinst.se

### Vi erbjuder certifiering enligt HDIs internationella standard.

Support Services Institute – SSI erbjuder utbildning och certifiering av supportpersonal. Certifieringsprovet genomförs efter kursen vid tillfälle som passar er. HDI är världens största medlemsorganisation för dig som arbetar med IT-service och support. SSI är i Sverige exklusiv partner till HDI.



Vårt kurskalendarium - Läs mer om kurserna och hur du anmäler dig på baksidan och på [www.supportinst.com](http://www.supportinst.com)!

Kurs	Datum och plats	Avgift medlemmar	Avgift övriga
<b>Support Center Analyst</b>	Stockholm 14-15 okt	10 900 kr	12 900 kr
<b>Support Center Team Leader</b>	Stockholm 8-9 sep, 11-12 nov	10 900 kr	12 900 kr
<b>Support Center Manager</b>	Stockholm 20-22 okt	14 000 kr	16 000 kr
<b>Kunskapsbaserad support</b>	Stockholm 10-12 nov	12 500 kr	14 500 kr
<b>Effektiv kundkommunikation</b>	Stockholm 14-15 sep, 23-24 nov	9 900 kr	11 900 kr
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	Stockholm 11-12 okt	9 250 kr	9 750 kr
<b>Workforce Management Bemanningsplanering</b>	Stockholm 23-24 sep, 9-10 dec	9 900 kr	11 900 kr

Alla priser är exkl moms.

Anmäl dig nu på [www.supportinst.com](http://www.supportinst.com), [info@supportinst.com](mailto:info@supportinst.com) eller 08-566 281 00!

### Support Center Analyst [2 dgr]

Utbildningen riktar sig till dig som arbetar med support vid ett supportcenter eller en helpdesk. Kursen ger dig som redan arbetat en tid med support en utmärkt möjlighet att bli en expert inom ditt område. Kursen är ett viktigt steg för att försäkra dig om mer avancerade arbetsuppgifter och en positiv löneutveckling. Support Center Analyst finns som öppen kurs hos Support Services Institute enligt kursprogram. Kursen kan också genomföras som företagsintern kurs och därmed anpassas till den aktuella verksamheten.

### Kunskapsbaserad support [3 dgr]

*Effektivisera med kunskapsdatabaser*

Kursen ger dig kunskaper som krävs för ta till vara och sprida kunskaperna inom support till hela teamet. Du ger alla dina medarbetare möjlighet att leverera en jämn och hög kvalitet på supporten. Introduktionen av nya medarbetare och kunskaper om nya lösningar sprids snabbt i gruppen. Behovet att av eskalera ärenden eller att fråga kolleger minskar och varje medarbetare kommer att vara mer kunnig och nöjdare med sitt arbete. Certifiera dig för Knowledge Management Foundations enligt HDIs internationella standard. Utbildningen är en mycket användbar fördjupning om du är supportspecialist med ansvar för kunskaps hantering eller är chef.

### Effektiv kundkommunikation [2 dgr]

*Märk resultatet omgående i ökat antal nöjda kunder*

Kursen vänder sig till dig som är ditt företags ansikte ut mot kunderna och som vill vara specialist på att kommunicera effektivt med dem. Som ditt företags ansikte utåt kan du bidra till att skapa en positiv bild av företaget gentemot befintliga och nytillkomna kunder och därigenom skapa långvariga kundrelationer. Effektiv kundkommunikation är därför inriktad på att ge kundservicepersonal de kunskaper och de färdigheter som behövs för att öka sin förmåga att bemöta kunder.

En fortsättning på Effektiv kundkommunikation med fokus på merförsäljning och klagomålshantering kommer under våren.

### Support Center Manager [3 dgr]

Kursen ger dig kunskaper som krävs för att planera och leda arbetet i ett Support Center. Kursen fokuserar på strategier för effektiva processer, personalledning, uppföljning av resultat och effektiv marknadsföring av nyttan med tjänsterna som levereras av ett support center. Efter kursen har du en stabil grund att stå på som chef i ett support center.

### Support Center Team Leader [2 dgr]

Kursen vänder sig till dig som arbetar med daglig ledning och styrning av verksamheten och har direkta kontakter med medarbetarna i support centret. Du som har mest nytta av utbildningen är IT-supportchef, teamledare, helpdeskansvarig eller coach för support center. För att du ska få ut så mycket som möjligt av utbildningen och klara certifieringsprovet krävs minst sex månaders erfarenhet från arbete med support.

### Service Level Agreement (SLA) [2 dgr]

Målet med kursen är att deltagarna ska få kunskap om och praktiskt träna på hur man på ett professionellt sätt skapar och etablerar servicenivåavtal både med kunder och produktionsenheter. Kursen vänder sig till dig som ansvarar för att åtaganden gentemot kunder genomförs och kontrolleras. Du arbetar kanske som Helpdesk-/supportansvarig, kundserviceansvarig, produktions- och driftansvarig, projektledare eller motsvarande och behöver kunskap i hur serviceavtal kan utvecklas i din organisation.

### Support Center Director [3 dgr]

*Tre dagar för dig som leder support på en strategisk nivå*

På utbildningen får du lära dig att ta fram strategier och mål för IT-supporten som underlättar för hela företaget att uppnå affärsmålen. För att fullfölja en långsiktig strategi krävs en effektiv kunskaps hantering och kommunikativ skicklighet, vilket du får lära dig på kursen. Du får praktiska tips på upphandling och val av teknik för att utveckla verksamheten. På kursen får du praktiska tips på hur du motiverar investeringar i kvalitetsförbättringar med välunderbyggda argument för att försäkra dig om tillräckliga resurser.

### Workforce Management - Bemanningsplanering [2 dgr]

*Two intensiva dagar för dig som planerar och schemalägger för servicedesk, kundtjänst och kontaktcenter.*

Gör arbetet lättare genom att lära dig enkla beräkningsmetoder som ger dig en prognos du kan lita på. Det är alltid din planering det hänger på om det ska bli en dag med nöjda kunder och glada medarbetare. På kursen Workforce Management får du lära dig de metoder som gör dig till en professionell Workforce Manager. Satsa två dagar och spara veckor av arbetet med bemanningsplanering. Kursen är intensiv och ger dig på två dagar de metoder och verktyg du behöver för att bli en skicklig bemanningsplanerare. Läraren på kursen är certifierad av ICMI i USA och har många års erfarenhet av strategiskt arbetet inom callcenter och kontaktcenter.

### Anmälan och upplysningar

Anmälan sker på SSIs hemsida [www.supportinst.com](http://www.supportinst.com) eller på telefon.

Förfrågningar gällande anmälan, avgifter och program kan ställas till: [info@supportinst.com](mailto:info@supportinst.com) eller 08-566 281 00.

Anmäl dig nu på [www.supportinst.com](http://www.supportinst.com), [info@supportinst.com](mailto:info@supportinst.com) eller 08-566 281 00!