

Support Center Analyst

Certifierande kurs för dig som arbetar med IT-support och helpdesk

Du lär dig

- Ge effektiv support med hög kvalitet
- Hur du prioriterar ditt arbete för att minska belastningen
- Felsöka på ett metodiskt sätt för att spara tid
- Styra samtalen resultatinkompat
- ITIL-processer för gemensamma arbetsmetoder i företaget

Certifierad Support Center Analyst kvalitetsstämpel för din support **Endast hos SSI**

En certifiering ger dig ett kvitto på att dina kunskaper uppfyller internationella standarder. Det är också ett sätt att höja hela teamets kvalitet och stärka supportens roll i företaget. Kursen är ett viktigt steg för att försäkra dig om mer avancerade arbetsuppgifter och en positiv löneutveckling. Utbildningen ger dig de kunskaper du behöver för att klara HDIs certifieringsprov för Support Center Analyst. Avgift för certifiering 1 050 kr.

Vem ska gå på kursen?

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. För att du ska få ut så mycket som möjligt av utbildningen och klara certifieringsprovet krävs minst sex månaders erfarenhet från arbete med support.

Kurs på svenska

Undervisningen sker på svenska med svensk lärare. Utbildningsmaterialet är på engelska. Vår kursledare Staffan Ogvall är verksamhetskonsult med inriktning på tjänstehantering och har mångårig erfarenhet av uppdrag kring ITIL. Kursens längd är två dagar.

Deltagaravgift: SSI/CCI-medlemmar 10 900 kronor, ordinarie pris 12 900 kronor, exkl moms.

Anmälan och frågor

Kontakta mig om du vill anmäla dig eller har några frågor om kursen.

Lars-Ola Lundqvist
Kursansvarig SSI
Lars-Ola.lundqvist@supportinst.com,
0730-350 252

Kursprogram 2 dagar

1 Utvecklingen inom Support Center

- Utvecklingen inom Support Center
- Den nya rollen för dig som Support Analyst
- Support Centers roll i företaget eller organisationen

2 Support Centers strategiska roll i företaget

- Det strategiska perspektivet inom support
- Service Level Agreements (SLAs)
- Standard Operating Procedures (SOPs)
- Anpassning till övriga företaget

3 Service Delivery metoder och teknologier

- Service Delivery Metoderna
- Lär dig utnyttja telefonsystemen effektivt
- Service Management Systems

4 Support Center processer och Operations

- IT Service Management
- Incident och Problem Management
- Change Management
- Security Management
- Knowledge Management
- Quality Assurance

5 Rutiner för hur du hanterar telefonsamtal

- Total Contact Ownership
- Rutiner för hantering av telefonsamtal

6 Lär dig att kommunicera effektivt

- Kommunikationsprocessen
- Hantera skillnader i kulturer
- Rösterna som verktyg
- Lär dig använda aktivt lyssnande
- Vilken dokumentering av incidenter krävs?
- Hur du använder e-post och chat effektivt i ditt arbete

7 Hur du löser användarnas problem och felsöker

- Tankemodeller för problemlösning
- Frågeteknik
- Hantera ärenden med IMPACT
- Additional Strategies
- Problem Management and RCA

8 Maximera din egen effektivitet

- Vilka psykologiska behov har din kund?
- Hantera konflikter på ett vinnande sätt
- Hur hanterar du besvärliga kunder?
- Lär dig att hantera stressiga situationer
- Planera och styr hur du använder din tid
- Karriärplanera för din framtid