



# Kursprogram

## 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.

### 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



*Satsa på ny kompetens och planera inför kommande kurser, både som öppna och företagsinterna!*

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 8-9 mars, 24-25 maj, 13-14 sep, 22-23 nov	10 900 kr	12 900 kr
<b>Support Center Team Leader</b>	Stockholm 22-23 mars, 18-19 okt, 6-7 dec	10 900 kr	12 900 kr
<b>Support Center Manager</b>	Stockholm 7-9 mars	14 000 kr	16 000 kr
<b>Support Center Director</b>	Stockholm 17-19 april	27 000 kr	32 000 kr
<b>Kunskapsbaserad support</b>	Stockholm 13-15 mars	12 500 kr	14 500 kr
<b>Effektiv kundkommunikation</b>	Stockholm 8-9 feb, 24-25 maj	9 900 kr	11 900 kr
<b>SLA för servicedesk</b>	Stockholm 21-22 feb	9 250 kr	9 750 kr
<b>Konferens IT-support i fokus</b>	Stockholm 11-12 okt	10 900 kr	12 500 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!

# B

SVERIGE  
PORTO BETALT  
PORT PAYÉ

AVSÄNDARE  
Support Services Institute  
Box 23139 104 35 Stockholm

## Support Center Analyst <sup>[2 dgr]</sup>

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.

## Kunskapsbaserad support <sup>[3 dgr]</sup>

*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 kunskapshantering eller är chef.

**Anmäl dig till SSI konferensen IT-support i fokus 2012 11-12 oktober - för dig som är nyckelperson eller ansvarar för IT-support**

### **Var med och tävla i Support Institute Awards!**

Nomineringar sker i följande kategorier:

*Årets Helpdesk eller Service Desk*

*Årets chef eller teamledare*

*Årets supportmedarbetare*

Tidigare vinnare:

Nynas AB, ISIT Service Desk,

ICA AB, IT Support Butik

Läs mer och anmäl dig till tävlingen: [www.itsupportifokus.se](http://www.itsupportifokus.se)

Skicka in nomineringen till SSI senast den 22 september

## Support Center Team Leader <sup>[2 dgr]</sup>

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.

## Support Center Manager <sup>[3 dgr]</sup>

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 Manager kursen riktar sig till dig som är en erfaren chef med ansvar för den dagliga ledningen av av IT-supporten. Kursen är mycket intensiv och krävande och förutsätter tidigare erfarenhet av operativ ledning av Support Center. För att du ska få ut så mycket som möjligt av utbildningen och klara certifieringsprovet krävs minst sex månaders ledning av IT-support.

## Effektiv kundkommunikation <sup>[2 dgr]</sup>

*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 nyttillkomna 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.

## Service Level Agreement (SLA) <sup>[2 dgr]</sup>

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.

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