

Vad krävs för att leverera modern support till digitala tjänster?

supportservices
INSTITUTE

Konferens 29–30 maj

SERVICE I FOKUS

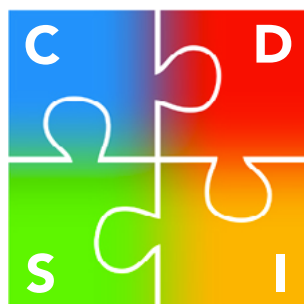
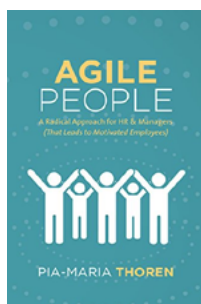
Birger Jarl Conference
Stockholm



Vad krävs för att leverera modern support?

SERVICE I FOKUS är uppdelad i två spår, ett som riktar sig till de som arbetar med kundsupport och beställningar. Ett annat som riktar sig mot de som arbetar med att hantera problem, förändringar, förvaltning, underhåll och drift. Ett fungerande samspel mellan alla dessa olika roller krävs för att kunna leverera moderna, ”snabba” och digitala tjänster.

I programmet kommer ledande experter dela med sig kring aktuella områden som Kunskapssystem, Devops, AI och robotisering, ”nya ITIL” och vad en framtida allt mer digitaliserad värld kommer att innebära för oss som levererar service till olika kundgrupper.



Kontakt och pris

Datum: 29-30 maj

Plats: Birger Jarl Conference center, Tulegatan 8

Pris: 4 900 kr

Erbjudande: SSI-medlemmar 500 kr rabatt eller fri DISC-analys

DISC-analys: Personlig analys med utskrivet underlag

Bok till alla deltagare: ”Agile People” skriven av Pia-Maria Thoren

Mer info: www.supportinst.se

Frågor kring konferensen, maila gärna: peter.hero@supportinst.se

Lyssna på våra intressanta talare

Ingrid Alestig – Novasell -En omgivning av idioter, eller DISC beteendeanalys?

Johan Classon – New Innovation -AI och Machinelearning 2.0

Pia-Maria Thorén - Agile People -Agile kultur och värderingar

Kaimar Karu – ITSM professional -Cynefin and sense-making in the digital world

Magnus Petzäll - Digitalisering Expert -Omvärldsanalyser och disruptiva teknologier i all ära – hur får man till digital omställning i praktiken?

Daniel Överfjord – Loopia -Ta vara på gruppens kreativitet, det blir billigare än du tror

Annette Neergaard – Borås stad -Servicetänk utifrån ett förvaltningsperspektiv

Linda Bergkvist – Forskare vid Karlstad Universitet -Digitalisering – för användarens, organisationens eller bådas bästa?

Anna Odhner – UR Utvecklingsradion -Så bygger du ditt dreamteam!

Kija Monteil – Telia Company -Effektiva kundmöten ökar Nöjd Kund Index

Mats Rehnqvist – Rejlers -Från Helpdesk till ett fungerande Lösningsscenter

Maria Cronfalk – Stockholms Universitet -Förvaltning av ärendehantering och kunskapssystem

Amanda Johansson - Handelsbanken -Hur vi tar in nya tjänster i supporten

Gör din personliga DISC beteendestils analys

Vill du utveckla dig själv, teamet eller ledningsgruppen?

Skulle ni bli effektivare med bättre dialog och större förståelse för varandra?

Undrar du varför dina kunder ibland inte förstår vad du menar? DISC-analysen ger dig självinsikt om hur du kommunicerar och hur du uppfattas av andra. Den är också ett enkelt och bra verktyg för att förstå andra människor.