

Support Center Analyst

För supporttekniker - Support Center Analyst, Två dagar

Bli en expert inom support. Du får alla kunskaper du behöver för att leverera support med hög kvalitet och uppnå nöjda kunder. Utbildningen ger dig som redan arbetat en tid med support en utmärkt möjlighet att ta steget upp till nästa nivå inom service.

Certifiering på svenska

Undervisningen sker på svenska med svensk lärare. Utbildningsmaterialet finns på svenska och på engelska. Även certifiering finns på både svenska och engelska.

Du lär dig:

- Hela incident Management processen, registrering till stängning och dokumentation av ärendet
- Analytisk felsökning för snabb lösning av ärenden
- Vad total contact ownership innebär för din roll
- Best practise för support
- Effektivare kommunikation för att spara kundens tid
- Hantera svåra kundsituationer med beprövade metoder för nöjda kunder
- Bli bättre på att kommunicera med dina användare för att vara säker på att du kan överföra lösningen och få en hög First Call Resolution

Vem ska gå utbildningen?

Du som är supporttekniker eller analyst i första eller andra linjen i servicedesk. Även du som är ansvarig för applikationer eller tjänster har stor nytta av denna utbildning.

Priser för SCA 2 dagar klassrum

- Kursavgift 14 200 SEK (exkl moms)
- Certifieringsavgift 1750 SEK (exkl moms)
- Övningskrivning 1150 SEK (exkl moms)

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.

Utbildning och certifiering på svenska

Undervisningen sker på svenska med svensk lärare.

Utbildningsmaterialet är på engelska och på svenska. Certifiering finns också på svenska eller på engelska.

Anmälan och frågor

Anmäl dig på supportinst.se. Kontakta mig om du har frågor.

Utbildningen kan också vid behov bokas som en företagsintern utbildning.

Välkommen på utbildning!

Peter Hero
Support Services Institute - SSI
Tel +46-707 – 94 55 00
peter.hero@supportinst.se
www.supportinst.se

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