

# Tre dagar om kvalitet och processer för Support Center Manager Lär dig leverera lösningar och service effektivare

## Vad krävs för att kunna leda ett support center?

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.

Du som har genomfört vår utbildning för Support Center Manager har möjligheten att bli certifierad Support Center Manager. Support Services Institute erbjuder certifiering enligt HDIs internationella standard.

- Hur du lyckas med din strategi genom tydliga affärs mål
- Analysera nuläget med Support Center Maturity Assessment
- Strategier för ständiga förbättringar
- Finansiella principer för IT
- Strategier för kompetensutveckling och långsiktig rekrytering
- Metoder för att välja tekniska lösningar och samarbete med leverantörer
- ITIL-processer för bättre struktur och mätbarhet

Kursen genomförs på engelska

## Kursprogram

### Support Center Overview

- The Evolution of the Support Center
- The HDI Support Center Maturity Model
- Best Practices

### Business Planning & Strategy

- Cost, Value, and Return on Investment
- Managing Support as a Business
- Quantifying Total Value
- Strategic Perspective
- Managing Stakeholder Expectations
- Operations Management

### Technologies and Service Delivery Methods

- Support Center Infrastructure
- Service Delivery Methods
- Telephony Systems
- Service Management Systems

### ITIL and IT Service Management

- IT Service Management
- Service Desk
- Incident Management
- Problem Management

- IT Configuration & Asset Management
- Change Management
- Release Management

### Support Center Processes

- Service Level Management
- IT Service Continuity Management
- Security Management
- Knowledge Management

### Staffing and Recruitment

- Workforce Management
- Sourcing
- Recruitment

### Training and Retention

- Retention
- Teamwork
- Performance Management
- Training
- Professional Development

### Support Center Leadership, Maximizing Effectiveness, Quality Assurance,

## Marketing the Support Center

### **HDI certifiering för Support Center Manager**

Den som gått vår utbildning Support Center Manager har möjligheten att bli certifierad. Vi erbjuder certifiering enligt HDIs internationella standard. Certifieringsprovet är webbaserat och genomförs på en tid som du bokar hos SSI. För att bli certifierad support center manager krävs det att deltagaren har genomgått kursen. För att klara certifieringskraven är det lämpligt med erfarenhet av supportarbete och gärna arbetat i en personalledande befattning. Priset för certifieringsprovet är 1 900 kr.

### **Support Services Institute samarbetar med HDI**

HDI är världens största medlemsorganisation för dig som arbetar med IT-service och support. Organisationens fokus ligger på branschpraxis och syftar till att utveckla certifieringar och utbildningar baserade på internationellt erkända standarder. Målet är att alltid erbjuda relevant och aktuell kompetensutveckling. Kompetenskraven för varje HDI-certifiering har tagits fram och godkänts av HDI International Individual Certification Committee.

### **Support Services Institutet utbildar och certifierar i Sverige**

Support Services Institute, SSI, är exklusiv partner till HDI i Sverige och erbjuder utbildning och certifiering av supportpersonal. Utbildningarna och certifieringsproven som leder till certifiering för Support Center genomförs i SSIs regi. Som medlem i SSI erbjuds du aktuella seminarier och kurser som utvecklar din kompetens. Våra lärare är certifierade av HDI.