

Forandring i Supportrollen

- en del af CSM Pro



Lær at følge med i kundernes udvikling og vende forandringens ulemper til fordele.

Øget forandringsevne

Formålet med kurset er at øge organisationers og medarbejderes forandringskompetence - evnen til at håndtere forandringer, at leve og trives i en IT-verden i konstant opbrud, og at tage ansvar både for både kunder, sig selv og sin IT-afdeling.

Kursusformen er case-baseret, hvor deltagerne konstant "beskydes" med udfordringer fra det virkelige liv. Ved at arbejde med og overvinde disse udfordringer, både enkeltvis og i grupper, opbygger deltagerne forandringsberedskab og -robusthed, og de styrker sig selv og herigennem deres hjemlige IT-organisation.

Kurset er udviklet på basis af mange års praktisk erfaring inden for IT Service Management og support

Kurset kan indgå i den populære CSM Pro certificering - se mere på bagsiden

Udbytte

Efter afsluttet kursus vil deltagerne:

- Have helheds syn og overblik
- Forstå supportrollens dynamik og forandring
- Være robuste og ansvarsbevidste
- Tage ansvar for sig selv og sin afdeling
- Forstå, hvordan man som medarbejder sætter sit personlige præg på jobbet
- "Se" årsager til modstand mod forandring og vende modstand til commitment
- Vide, hvordan man bliver en vigtig del af sit team

Service & Support
forum
Westergaard Mgt

[læs mere ▶](#)

Form

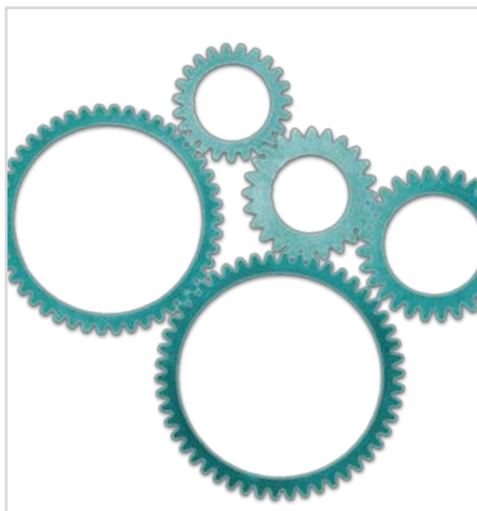
Gennem oplæg, diskussioner og praktiske øvelser skabes en sammenhæng mellem teori og praksis. Kurset er meget aktiverende, og der lægges vægt på, at deltagerne kommer hjem med konkrete værktøjer, som kan bruges i det daglige arbejde.

Deltagere

Kurset henvender sig til medarbejdere i Service Desks og Help Desks samt medarbejdere i 2. og 3. line funktioner, der bliver påvirket af forandringer i IT-organisationen.

Forudsætninger

Deltagerne skal have en generel viden om IT og IT support.



Om CSM Pro

Customer Service Management Professional er en certificerende uddannelse, der målrettet adresserer support-, service- og kommunikationskompetencer, og henvender sig til hele IT organisationen – både 1., 2. og n. line support. Forløbet består af ialt tre kurser:

Forandring i Supportrollen (dette produktblad), der udvikler forandringskompetence og ansvarsfølelse.

Effektiv Service & Kommunikation, der udvikler serviceforståelse og kommunikationsevner. Efter kurset vil deltageren kunne:

- Yde god service på en effektiv måde
- Skabe en god kunderelation, så budskabet når igennem til modtageren
- Håndtere vanskelige brugere på en konstruktiv måde
- Løse sine supportopgaver uden at blive stresset

Effektiv IT Support, der lærer kursisten konkrete teknikker og færdigheder til at operere effektivt i IT-afdelingens problemhåndteringsprocesser. Efter kurset vil deltageren kunne:

- Registrere, prioritere og kategorisere problemer og bestillinger.
- Analysere problemer og komme med kvalificerede løsningsforslag.
- Formidle effektive, genbrugelige løsninger til brugerne.
- Eskalere henvendelser korrekt, funktionelt og hierarkisk.
- Monitorere og rapportere brugertilfredshed.

Service & Support Forum

Service & Support Forum er blandt Danmarks førende kompetence- og netværksforum indenfor IT-support og kundeservice.

Effektiviteten og kvaliteten af den service, der leveres af IT afdelinger og Kundeservice, udgør ofte en afgørende forskel for virksomhedens konkurrenceparametre!

Vi har mange års erfaring i, hvad der skal til for at opnå og opretholde et godt serviceniveau. Du kan høre om det ved at deltage i vores kurser, konferencer, seminarer og erfa-aktiviteter.



læs mere om os på www.sosforum.com