

KATALOG 2017 IT PROFESSIONELLE

KURSER, CERTIFICERINGER, KONFERENCER, SEMINARER OG RÅDGIVNING INDEN FOR IT SERVICE MANAGEMENT, PROBLEMLØSNING, LEAN IT OG STYRING AF IT.



- ITIL®
- LEAN IT
- PROBLEMLØSNING
- KEPNER-TREGOE®
- SCENARIO-BASERET TRÆNING
- KNOWLEDGE MANAGEMENT TRÆNING
- PROJEKT- OG PROGRAMLEDELSE
- SERVICE DESK
- COBIT®
- SIMULATION & GAMING
- PROCESSER & KUNDER
- IT-STYRING
- SERVICE STRATEGI & -DESIGN
- SIAM®
- ANSKAFFELSE SAMT IMPLEMENTERING AF ITSM VÆRKTØJER

ITIL®



Med ITIL kan du øge din kunde- og brugertilfredshed samtidig med, at du øger effektivitet og kvalitet i dine serviceleverancer.

BlueHat/Peopleteam tilbyder kurser på dansk og engelsk og på alle niveauer fra intro/brushup og Foundation og til den højeste teoretiske certificering ITIL Expert.

ITIL® Foundation

ITIL® Intro/brushup (firmatilpasset)

ITIL® Planning, Protection and

Optimization (PPO)

ITIL® Service Offerings and Agreements (SOA)

ITIL® Release, Control and Validation (RCV)

ITIL® Operational Support and Analysis (OSA)

ITIL® Managing Across the Lifecycle (MALC)

SERVICE DESK



Få konkrete teknikker og metoder til at styrke dine kommunikative evner, personaleledelse og motivation i Service desken. Eller få brugbare værktøjer til personaleledelse og motivation i Service desken.

SDComm© – kommunikationsuddannelsen for

Service desk medarbejdere

Service desk ledelse i praksis

IT Support *Basic & Advanced*

NYHED!

PROBLEMLØSNING



Lær at løse incidents og problems hurtigt og sikkert ved hjælp af live cases og scenariebaseret træning.

Lær dernæst teorien bag praktikken.

Scenarie-baseret træning for Incident Managers

Scenarie-baseret træning for Problem Managers

Kepner-Tregoe®

LEAN IT



Med Lean IT lærer du konkrete teknikker til at optimere processer, fjerne spild, og at sikre, at alle aktiviteter skaber værdi for kunden.

Lean IT Foundation

Lean IT Kaizen

Lean Leadership

GAMING / SIMULATIONSSPIL



Apollo 13 – an ITSM case experience™

Grab@Pizza™ – Business-IT alignment i praksis

ANDET



Business Relationship Management

Forandringsledelse

RESILIA™ – Cyber Resilience Best Practice

Nudging i IT

COBIT® 5 Foundation

SIAM® Foundation

Knowledge Management

RÅDGIVNING



Service strategi og design

It-styring

Processer og kunder

Anskaffelse og implementering af ITSM-
værktøjer

Projekt- og programledelse

Lean IT

AKTUELLE SEMINARER



Service Integration and Management (SIAM®)

Scenarie-baseret træning (SBT)

SDComm© – Intro

DevOps

Business Relationship Management

Lean IT

GRATIS
DELTAGELSE

AKTUEL KONFERENCE



Service Desk Dagen© 12. oktober 2017

Vi har sammensat et konferenceprogram, der stiller skarpt på de udfordringer og muligheder, som dagens Service desk har. Til dette formål har vi bl.a. hentet en ekspert til landet. David Wright fra The Service Desk Institute, UK, er vores hovedtaler. David vil berige konferencen med et fremadskuende indlæg, der kommer omkring fremtidens brug af bl.a. robotter og kunstig intelligens.

Vel mødt på årets konference for IT supporten og Service desken.

Se hele programmet på: www.peopleteam.dk

⇒ Peopleteam og Bluehat samarbejder om kurser, certificeringer, konferencer, seminarer og rådgivning inden for IT service management, Service desk, problemløsning og styring af IT.

Se mere om firmaerne på: www.peopleteam.dk / www.bluehat.dk

⇒ Skræddersyede kurser? De fleste af vores kurser tilbydes også som interne firmakurser, som er tilpasset jeres ønsker og behov. **Ring og hør mere.**

📄 KONTAKT VEDRØRENDE KURSER, SEMINARER & KONFERENCER



Peopleteam

Borupvang 3

2750 Ballerup

Faglig rådgivning: +45 93 98 98 83

Salg +45 42 75 44 14

⇒ [LÆS MERE PÅ WWW.PEOPLETEAM.DK](http://WWW.PEOPLETEAM.DK)

📄 KONTAKT VEDRØRENDE RÅDGIVNING



Bluehat P/S

Borupvang 3

2750 Ballerup

Tlf +45 31 50 51 90

⇒ [LÆS MERE PÅ WWW.BLUEHAT.DK](http://WWW.BLUEHAT.DK)

⇒ **Hvem er Peopleteam?**

Peopleteam tilbyder kurser, konferencer og rådgivning inden for IT service management og kundeservice. Vi har især speciale i IT Service desk – både når det drejer sig om de praktiske processer, videndeling og kommunikation – og om personale- og forandringsledelse. Alt sammen med fokus på at skabe den gode serviceoplevelse hos brugeren.

Filosofien hos Peopleteam er, at optimalt samarbejde mellem mennesker på tværs af teams giver den største værdi til organisationen.

⇒ **Hvem er BlueHat?**

BlueHat har en stærk og unik position på det globale IT Service Management og Lean IT område, og har dybe rødder i it branchen generelt og konsulentbranchen specifikt.

Vi er et stærkt team af engagerede eksperter, der er dedikeret til at bringe reel værdi for vores kunder gennem tilpassede, udfordrende og innovative løsninger.