



KATALOG 2018

# IT PROFESSIONELLE

KURSER, CERTIFICERINGER,

KONFERENCER OG SEMINARER

INDEN FOR IT SERVICE MANAGEMENT.



Blue Hat<sup>™</sup>

## 📖 INDHOLDSFORTEGNELSE

### INTRODUKTION

Peopleteam & BlueHat	2
Hvad kan du bruge os til?	3
Kursuskategorier	4

### KURSER

ITIL® Foundation	6
ITIL® OSA	7
ITIL® RCV	8
ITIL® PPO	9
ITIL® SOA	10
ITIL® MALC	11
Lean IT Foundation	12
Lean IT Kaizen	13
Lean IT Leadership	14
Kepner–Tregoe® Foundation	15
SIAM® Foundation	16

PRINCE2® Foundation	17
Service desk ledelse i praksis	18
SDComm©	19
IT Support <i>Basic</i>	20
IT Support <i>Advanced</i>	21
Scenariebaseret træning for Incident Managers	22
Scenariebaseret træning for Problem Managers	23
Nudging i IT	24
Business Relationship Management	25
Forandringsledelse	26
COBIT5 Foundation	27

### GAMING

Apollo 13™	28
Grab@Pizza™	29

### KONFERENCER / SEMINARER

Oversigt	30
“Den store IT Support & Service Desk Dag 2018”	31

### PEOPLETEAM

Kunderne siger	32
Et strategisk samarbejde	33
Find os på de sociale medier	34
Samarbejdspartnere	35

De fleste kurser kan også tilbydes som firmakurser, eller som skræddersyede forløb. Hvis I er interesseret i at høre mere om mulighederne, kontakt da:

Jens Severinsen  
jens@peopleteam.dk

## ⇒ 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.

Hos Peopleteam får du praktik i både uddannelse, træning og rådgivning. Så hvis du leder efter timelange slideshows med envejstale – så må du lede et andet sted. Fagligheden er på plads, men opgaven bliver løst med en praktisk og ueteoretisk tilgang.

Hos Peopleteam kan du derfor forvente en stærkt involverende tilgang til alle opgaver, uanset om det er uddannelse eller rådgivning.

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

## ⇒ BLUEHAT



BlueHat blev oprettet i 2016 som en fusion af CFN People A/S og BlueHat ApS. CFN People A/S havde eksisteret i 12 år og har leveret konsistent og solid værdi til kunder inden for service management, problemløsning og styring af IT.

BlueHat ApS bringer en stærk og unik position på det globale Lean IT og procesforbedring områder og har lange rødder i forvaltningen og konsulentbranchen inden for IT branchen.

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

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

---

## 🔗 HVAD KAN DU BRUGE OS TIL?

Er du leder eller specialist inden for IT Service management, IT Support eller Service desk, kan du bruge os til at udvikle kompetencer, processer og personale til optimering af dine daglige opgaver.

F.eks. kan vi hjælpe dig til at:

- Skabe gode brugeroplevelser gennem god kommunikation
- Håndtere knowledge management i praksis
- Udvikle og forankre velfungerende processer og arbejdsgange
- Lede og motivere individer og teams
- Skabe bro mellem IT og forretningen
- Blive bedre til problemløsning, root cause analyse og major incident management
- Styre leverandører i et komplekst IT-setup
- Gennemføre forandringer i IT-afdelingen med maksimal effekt

Peopleteam og BlueHat tilbyder kurser, konferencer, seminarer, simulationsspil og rådgivning inden for vores specialtområder. Vi har en uteoretisk og praktisk tilgang, hvor fagligheden altid ligger som et solidt fundament – og som garanti for både oplevelse og resultat.

I dette katalog finder du et uddrag af vores tilbud. Vi håber, at du kan bruge os til noget – og du er selvfølgelig velkommen til at kontakte os om dine specifikke behov.

Mange hilsener



Johnny Jensen, Direktør, **Peopleteam**



Reni Friis, Direktør, **BlueHat**

---

## 📁 KURSUSKATEGORIER

### 📁 ITIL

**ITIL® Foundation** | Grundlæggende viden inden for ITIL.

**ITIL Capability kurser** | Giver dig et indgående kendskab til og en grundig forståelse af ITIL Best Practice og klæder dig på til at omsætte denne viden til praksis i din egen organisation.

---

### 📁 SERVICE DESK & SUPPORT

**SDComm©** | Kommunikationsuddannelsen for Service desk.

**Service desk ledelse i praksis** | Konkrete værktøjer til personaleledelse og motivation i IT Service desk.

**IT Support Basic** | Styrk dine grundlæggende kompetencer som IT supportter eller Service desk medarbejder.

**IT Support Advanced** | Værktøjer til personlig udvikling og øget effektivitet i det daglige arbejde.

---

### 📁 LEAN IT

**Lean IT Foundation** | Grundlæggende forståelse for hvad Lean indeholder i IT-organisationen.

**Lean IT Kaizen** | Lær at lave løbende forbedringer.

**Lean IT Leadership** | Konkrete metoder og værktøjer til at forbedre arbejdsgangen i din virksomhed og afdeling.

---

### 📁 PROBLEMLØSNING

**Kepner-Tregoe®** | Bliv bedre til fejlfinding og problemløsning i kombination med ITIL processerne.

**Scenarie-baseret træning for Incident Managers & Problem Managers** | En unik metode til sikker og hurtig problemløsning.

---

---

## ➤ ANDET

**Business Relationship Management** | Skab optimalt samspil mellem IT og forretningen.

**Forandringsledelse** | Få redskaber til at designe og drive forandringer der involverer medarbejderne.

**Nudging i IT** | Når der skal skabes vedvarende adfærdsmændringer i IT-afdelingen.

**SIAM® Foundation** | Lær at styre dine serviceleverandører.

**COBIT5® Foundation** | God skik for styring af rammer og retning for IT i hele virksomheden på alle niveauer.

---

Leder du efter **gaming**? Se side 28-29.

Leder du efter vores **seminarer & konferencer**? Se side 30.

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



# ITIL® FOUNDATION – Verdens mest udbredte IT Best Practice.

Du lærer det fælles sprog, som anvendes af alle, der arbejder professionelt med IT/ITIL.

---

Formålet med kurset er at give dig en indføring i ITIL med særlig vægt på struktur, grundlæggende koncepter og terminologi.

Kurset gennemgår de grundlæggende elementer i ITIL med udgangspunkt i livscyklussen for en service, herunder elementer som ydelser, processer, roller, systemer, værktøjer og modeller. ITIL er en meget omfangsrig Best Practice, og kurset vil først og fremmest give dig et overblik over det omfattende stofområde. Du kan derfor ikke forvente, at du kan gå direkte hjem og omsætte det, du har lært uden at deltage på overbygningskurserne eller støtte fra andre i din organisation, der har mere erfaring med ITIL.

## Som deltager opnår du bl.a.:

- Forståelse for service-livscyklussen og dens faser (strategi, design, transition, drift og forbedring)
- Indblik i 21 udvalgte processer

- Kendskab til grundlæggende begreber, principper og modeller i ITIL
- Gennemgang af fire udvalgte roller og funktioner
- Indblik i en lang række af ITIL's processer, roller og funktioner

Når du har bestået ITIL Foundation, opfylder du adgangs-kravet til ITIL overbygningskurserne, hvor du kan lære at omsætte teorien til praksis.

---

## 📌 MÅLGRUPPE

Kurset henvender sig til alle, der arbejder med ledelse og styring af IT-services. Der er ingen formelle adgangskrav til kurset, men det er en god idé at have en generel forståelse for hverdagen i en IT-organisation.

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

# ITIL® OPERATIONAL SUPPORT AND ANALYSIS (OSA)

Viden og færdigheder til at implementere og drifte de ITIL-baserede processer, funktioner og roller der er knyttet til Operational Support and Analysis.

Kurset fokuserer på de processer, funktioner, roller og aktiviteter i ITIL, som handler om daglig drift og brugersupport. Herunder kommer du til at arbejde med håndtering af henvendelser, bestillinger og adgangskontrol, overvågning og håndtering af afvigelser, fejlhåndtering, problemløsning samt forebyggende og afhjælpende driftsrutiner.

## Som deltager opnår du bl.a.:

- Viden om hvordan OSA aktiviteter understøtter service-livscyklussen
- Viden om hvordan processerne i OSA interagerer med andre processer i service-livscyklussen
- Viden om hvordan man bruger OSA's processer, aktiviteter og funktioner for at opnå operationel ekspertise
- Viden om hvordan man måler OSA
- Forståelse for IT sikkerhed og dens bidrag til OSA

For at deltage skal du have bestået grundkurset ITIL® Foundation (version 3) og have praktisk erfaring med IT Service Management.

## 📁 MÅLGRUPPE

Kurset henvender sig til alle, der arbejder med ledelse og styring af IT-services. **Det er blandt andet relevant for dig, der har eller ønsker en af følgende roller:**

IT-leder, Procesejer eller -manager, Service Desk Manager, Supporter, Configuration Manager, Availability Manager, System Manager, Application Manager, IT Operations Manager, Network Control and Operation, Database Administrator, Problem Manager, IT Service Management konsulent.



# ITIL® RELEASE, CONTROL & VALIDATION (RCV)

Lær at sikre kvaliteten og hastigheden ved nye services eller ændringer i overensstemmelse med brugernes forventninger.

Kurset fokuserer på de processer, funktioner, roller og aktiviteter i ITIL, som handler om at planlægge, teste og idriftsætte nye og ændrede services og udfase eksisterende services. Du kommer blandt andet til at arbejde med kravstyring, test, ændringsstyring, opsamling i releases, idriftsættelse og overdragelse samt konfigurationsstyring.

## Som deltager opnår du bl.a.:

- Viden om Service Management i praksis samt Service Transition principper og formål
- Viden om hvor vigtig RCV er for serviceydelse
- Viden om hvordan alle processer i RCV interagerer med andre processer i service-livscyklussen
- Viden om hvilke processer, aktiviteter, metoder og funktioner der bruges i de enkelte RCV-processer
- Viden om hvordan man bruger RCV til at opnå operationel ekspertise
- Viden om hvordan man måler RCV

For at deltage skal du have bestået grundkurset ITIL® Foundation (version 3) og have praktisk erfaring med IT Service Management.

## 👥 MÅLGRUPPE

Kurset henvender sig til alle, der arbejder med ledelse og styring af IT-services. **Det er blandt andet relevant for dig, der har eller ønsker en af følgende roller:**

IT-leder, Procesejer eller -manager, Projektleder, Change Manager, Release Manager, Security Administrator, Security Manager, IT Operations Manager, Database Administrator, Configuration Manager og IT Service Management konsulent.

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

# ITIL® PLANNING, PROTECTION AND OPTIMIZATION (PPO)

Få konkret viden og færdighederne til både at implementere og drifte de ITIL baserede processer, funktioner og roller der er knyttet til området Planning, Protection and Optimization.

Kurset fokuserer på de processer, funktioner, roller og aktiviteter i ITIL, som handler om at planlægge, designe, udvikle og levere robuste services, der giver den forventede nytteværdi og lever op til det aftalte serviceniveau, herunder tilgængelighed, kapacitet, sikkerhed, compliance og beredskab. Du kommer blandt andet til at arbejde med servicespecifikation, arkitektur, målinger, processer og værktøjer som midler til at styre services.

## Som deltager opnår du bl.a.:

- Viden om Service Design i sammenhæng med PPO og service-livscyklussen
- Viden om processer på tværs af service-livscyklussen der vedrører de praktiske elementer i PPO
- Viden om Capacity Management som en måde til at opnå et vellykket Service Design
- Viden om Availability Management som en måde at opnå et vellykket Service Design

For at deltage skal du have bestået grundkurset ITIL® Foundation (version 3 eller version 2011) og have praktisk erfaring med IT Service Management.

## 📄 MÅLGRUPPE

Kurset henvender sig til alle, der arbejder med ledelse og styring af IT-services. **Det er blandt andet relevant for dig, der har eller ønsker en af følgende roller:**

IT-leder, Procesejer eller -manager, Projektleder, Capacity Manager, Availability Manager, Change Manager, Security Administrator, Applications Support, IT Operations Manager, Network Control and Operation, Network Support, Business Continuity Manager & Security Manager.

# ITIL® SERVICE OFFERINGS AND AGREEMENTS (SOA)

Få de praktiske redskaber til at lave den gode aftale. Dette gælder både med kunderne, de eksterne partnere og jeres interne teams.

Kurset fokuserer på de processer, funktioner, roller og aktiviteter i ITIL, som handler om servicedefinition, servicestrategi, serviceøkonomi og aftaler. Herunder kommer du til at arbejde med serviceportefølje, servicekataloger, Service Level Agreements (SLA'er) og business cases samt forholdet mellem IT og forretning eller kunde og leverandør, alt afhængig af hvilken type organisation, du befinder dig i.

## Som deltager opnår du bl.a.:

- Overblik over SOA processer og grundlæggende principper
- Viden om virksomhedens værdi af SOA aktiviteter
- Viden om hvordan SOA processer afhænger af en god business case
- Viden om hvordan SOA processer afhænger af god forståelse for "Return of investment" (ROI)
- Viden om Business Relationship Management der sikrer, at kundens krav er korrekt identificeret
- Viden om SOA's roller og ansvar

For at deltage skal du have bestået grundkurset ITIL® Foundation (version 3) og have praktisk erfaring med IT Service Management.

## 📌 MÅLGRUPPE

Kurset henvender sig til alle, der arbejder med ledelse og styring af IT-services. **Det er blandt andet relevant for dig, der har eller ønsker en af følgende roller:**

IT-leder, Procesejer eller -manager, IT Finance Manager, Capacity Manager, Availability Manager, Service Level Manager, Business Continuity Manager, Service Portfolio Manager, Supplier Relationship Manager & IT Service Management konsulent.

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

# ITIL® MANAGING ACROSS THE LIFECYCLE (MALC)

Her får du konsolideret den ekspertise, du har opnået gennem dine Intermediate-kurser og opnår færdighederne til at varetage det overordnede ansvar for ITIL-implementeringer.

Kurset er for dig, der har gennemført nok ITIL Intermediatekurser (i alt 17 point inkl. ITIL® Foundation) til at blive ITIL Expert. Formålet med dette afsluttende overbygningskursus er at samle trådene fra alle de øvrige ITIL-kurser og gøre dig i stand til at lede IT Service Management forbedringsinitiativer internt i din egen organisation eller eksternt i andre organisationer.

Kurset fokuserer på samspillet mellem de forskellige dele af ITIL med henblik på at udnytte dem til at gennemføre sammenhængende Service Management initiativer.

Du kommer blandt andet til at arbejde med styring af services på tværs af livscyklusfaser, kommunikation og interessentstyring, forandringsledelse, risikostyring, procesintegration, organisering, performance- og effektmåling samt målrettet forbedring af organisationens Service Management formåen.

## Som deltager opnår du bl.a.:

- Viden om nøglebegreberne i service-livscyklussen
- Viden om kommunikation og ledelse af interessenter
- Viden om integrering af Service Management processer på tværs af service-livscyklussen
- Viden om ledelse af services på tværs af service-livscyklussen
- Viden om styring og organisation samt måling

## 📌 MÅLGRUPPE

Kurset henvender sig til alle, der arbejder med ledelse og styring af IT-services. **Det er blandt andet relevant for dig, der har eller ønsker en af følgende roller:**

IT-leder, Procesejer eller -manager, Serviceejer eller -manager & IT Service Management konsulent.

# LEAN IT FOUNDATION

## Skab værdi for kunden.

Lean IT Foundation giver en grundlæggende forståelse for, hvad Lean indeholder i forhold til en IT-organisation.

### Herunder:

- Principperne som ligger til grund for Lean-filosofien
- Vigtigheden af forståelsen og skabelsen af værdi i kundens øjne
- Hvordan man inden for Lean ser på processer og spild
- Måling og definering af performancekriterier
- Organisatoriske forudsætninger for at implementere Lean, herunder brugen af visuelle styringsredskaber
- Hvilken adfærd og tilgang der er nødvendig for at lykkes med Lean i en IT-organisation
- DMAIC-modellen for problemløsning

Lean IT Foundation giver dig en grundlæggende forståelse for termer brugt i Lean IT og gør dig i stand til at deltage i arbejdsgrupper og projekter med fokus på Lean.

## 📌 MÅLGRUPPE

LITA – Lean IT Association Foundation Certificering henvender sig til medarbejdere i en IT-organisation, som søger en introduktion – og inspiration – til Lean i en IT-kontekst.

Medarbejdere kan blandt andet anvende certificeringen som et skridt hen imod eventuelle procesforbedringstiltag i deres organisation.

For at deltage på Lean IT Foundation kræves der intet forudgående kendskab til Lean eller andre forbedringsteknikker, dog anbefales det at have 2-3 års erfaring som IT-professionel, fx. inden for support eller softwareudvikling. Kandidaterne kan også være projektledere eller produktchefer i en IT-organisation.

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

# LEAN IT KAIZEN

Lær at lave løbende forbedringer.

Kaizen er det japanske udtryk for løbende forbedring. På dette kursus vil du blive præsenteret for en metode til at styre forbedringsprojekter og løbende forbedringer, samt en værktøjskasse, der gør dig i stand til at skabe resultater i din egen organisation.

Du lærer at anvende Lean ITs Kaizen projektmodel. Ud over selve processen fokuseres der også på, hvordan adfærd, indstilling og organisering skal håndteres for at få mest ud af forbedringerne.

Lean IT Kaizen gør dig i stand til at strukturere og gennemføre en Kaizen-event og derved forbedre en proces eller arbejdsgang ved hjælp af Lean.



## 📁 MÅLGRUPPE

Kurset henvender sig til personer, der har taget Lean IT Foundation og som har gjort sig sine første erfaringer med Lean. **Kurset er blandt andet relevant for:**

Procesansvarlige, Procesejere, Forretningsudviklere & IT-ledere

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

# LEAN IT LEADERSHIP

**Konkrete metoder og værktøjer til at forbedre arbejdsgangen i din virksomhed og afdeling.**

---

På dette kursus får du en dybere forståelse af de vigtigste ledelsesmæssige principper og discipliner i forbindelse med implementering af – og daglig ledelse i – en Lean IT-organisation.

Lean IT Leadership gør dig i stand til at lede inden for Lean IT-rammen, **samt:**

- Etablere og fastholde en kultur, hvor hele IT-organisationen har fokus på at skabe værdi for kunden
  - At etablere og kommunikere klare værdier, visioner og mål
  - At involvere og engagere medarbejdere
  - At udvikle en kultur, der arbejder struktureret med problemløsning, løbende forbedringer og læring
  - At sikre at de vigtigste informationer i forhold til arbejdets udførelse er synlige for alle
- 

## 👤 MÅLGRUPPE

Lean IT Leadership henvender sig medarbejdere, der har en formel eller uformel lederrolle i en IT-organisation. Kurset giver dig inspiration og konkrete redskaber til at skabe og fastholde en Lean IT-organisation. **Kurset er blandt andet relevant for:**

Procesansvarlige, Procesejere, Forretningsudviklere & IT-ledere. For at deltage på Lean IT Leadership kræves Lean IT Foundation, og det er desuden en fordel at kombinere denne certificering med Lean IT Kaizen.

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

# KEPNER-TREGOE® FOUNDATION

Bliv bedre til fejlfinding og problemløsning i kombination med ITIL processerne.

På dette kursus lærer du en systematisk proces til problemløsning og hurtigere finde frem til root cause af enhver type problem.

Hundredvis af personer har allerede deltaget i dette kursus, der giver dig viden om terminologier, struktur og grundbegreber inden for Kepner-Tregoe® problemløsnings- og fejlfindingsteknikker såsom situationsanalyse, problemanalyse, beslutningsanalyse og potentiel problemanalyse.

Kepner-Tregoe anbefales officielt af ITIL® som en Best Practise til praktisk problem management. Kepner-Tregoe® Foundation kursus afholdes med akkrediteret underviser Johnny Jensen (en af de mest erfarne, danske Kepner-Tregoe® trænere).



## 📁 MÅLGRUPPE

Kurset henvender sig til dig, der:

- Ønsker at blive certificeret i Kepner-Tregoe® Foundation
- Ønsker at blive bedre til at håndtere Incidents og Problems
- Arbejder i service desk, er problem manager, incident manager, udvikler, tester eller projektleder

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



# SIAM® FOUNDATION

## Lær at styre dine serviceleverandører.

---

Service Integration and Management (SIAM®) er en Managementmetodik, som med fordel kan anvendes af organisationer, der er kendetegnet ved at have et antal serviceleverandører, der hver især leverer ind til den samlede serviceleverance. SIAM giver dig løsningen på dine udfordringer med multisourcing.

Selvom SIAM ofte ses benyttet i organisationer, der allerede har implementeret forskellige IT Service Management processer, ses det ofte, at det eksisterende rammeværk ikke indeholder den nødvendige vejledning i at håndtere mange leverandører samt alignment af deres services.

Med SIAM opnår du governance, integration og koordination for med henblik på at sikre, at din organisation får størst mulig værdi fra dine serviceleverandører.

### Som deltager opnår du forståelse for:

- SIAM terminologien og kernepprincipperne heri

- Udfordringer og risici ved implementering af SIAM
  - SIAM implementeringsstrukturer
  - SIAM overvejelser vedrørende governance, værktøjer og data
  - Fælles processer i et SIAM økosystem
- 

## 📖 MÅLGRUPPE

Kurset henvender sig til alle, der arbejder med ledelse og styring af IT-services.

Ydermere er kurset relevant for de leverandører, der ønsker at implementere og styre SIAM modeller. Der er ingen formelle adgangskrav til kurset, men det er en god idé at have en generel forståelse for IT Service Management – herunder eksempelvis et ITIL® Foundation.

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

# PRINCE2® FOUNDATION

## Verdens mest benyttede projektstyringsmetode.

PRINCE2 er en internationalt anerkendt metode til projektstyring. PRINCE2-metoden er udviklet ud fra erfarne succesfulde projektlederes praksis. Den er i dag den førende projektledelsesmetode internationalt.

Projektledelse er blevet en del af hverdagen i de fleste virksomheder og organisationer. Men mange projekter fejler i at nå deres mål – ikke fordi der er mangel på faglige kompetencer, men fordi der opstår uklarhed omkring roller og ansvar, der mangler tid og ressourcer, og fordi kommunikationen ofte ikke er klar og konsekvent.

Ved at have en struktureret og gennemtestet tilgang til projektstyring, der kan tilpasses organisationen eller det enkelte projekt, er du sikker på at få flere projekter kørt succesfuldt i mål med det forventede udbytte som resultat. Kurset vil klæde dig på til at kunne planlægge, styre og gennemføre projekter med succes.

### Efter kurset er du bedre til:

- At planlægge, styre og gennemføre projekter
- At benytte Best Practice inden for PRINCE2
- At styre projekter efter PRINCE2-metoden
- At indgå i projekter, der styres efter PRINCE2



### ➤ MÅLGRUPPE

Kurset henvender sig til alle, der har brug for projektledelse og kræver ikke nogen særlige forudsætninger.

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

# SERVICE DESK LEDELSE I PRAKSIS

Sådan udvikler du dine egne lederfærdigheder, så du kan skabe high-performance teams.

Mange Service desks lider under for få ressourcer, for mange opgaver og mangel på de rette værktøjer. Selvom disse uperfekte vilkår ofte påvirker performance i negativ retning, så står de sjældent til at ændre – i hvert fald ikke så hurtigt, som man kunne ønske det.

På dette kursus lærer du at skabe High Performance individer og –teams. Du lærer, hvordan du flytter medarbejdernes fokus hen på kerneopgaven og den gode brugeroplevelse – og væk fra vilkår, der er svære at ændre på. Du lærer også at spotte og udfylde gap'et mellem, hvilke kompetencer vores kunder efterspørger og de kompetencer, vores medarbejdere har udviklet gennem årene.

På Service desk ledelse i praksis lærer du, hvordan du øger medarbejdernes kompetencer og serviceadfærd, og hvordan du som leder udvikler dine egne evner til nærvær og motivation.



## 📌 MÅLGRUPPE

Kurset henvender sig til dig, der ønsker at udvikle dig selv og din organisation til et øget fokus på kerneopgaven, høj effektivitet og den gode brugeroplevelse. Din rolle er f.eks. chef, leder, manager, teamleder, supervisor eller koordinator – og du har enten ledelsesansvar i dag, eller forventer at få det i fremtiden.

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

# SDComm© – Kommunikationsuddannelsen for hele Service desken

Sådan udvikler du en brugervenlig og effektiv Service desk, der skaber værdi for brugerne.

---

Som Service desk medarbejder kan det svært at efterleve kravet om øget effektivitet samtidig med at bevare et højt serviceniveau. Ofte kan de kommunikative kompetencer gøre en stor forskel i brugernes oplevelse af IT Service desk.

Med de rette redskaber kan alle lære god kommunikation, så brugeroplevelsen kommer helt i top. På dette kursus lærer du en række helt konkrete teknikker og metoder, som styrker dine kommunikative evner i det daglige arbejde i Service desken.

Efter kurset er du klædt på til at yde den optimale service ud fra bruger og situation. Og du kan gøre det gennem let anvendelige teknikker, som er lige til at bruge når du kommer hjem.

---

## 📌 MÅLGRUPPE

Kurset henvender sig til dig, der er ny eller erfaren medarbejder i Service desk, IT Support, Help desk eller hotline – og kender sikkert allerede til begrebet "god kommunikation". Du ønsker at udvikle dig selv og dine kommunikative evner med specifikke metoder, der er lige til at anvende i dagligdagen. Formålet for dig er at skabe en god brugeroplevelse og samtidig styrke din egen bevidsthed om, hvilken kommunikation der virker overfor forskellige brugertyper og situationer.

## IT SUPPORT BASIC – Det oplagte næste skridt til dig der har taget din ITIL® FOUNDATION

For dig der gerne vil styrke dine grundlæggende kompetencer som IT-supporter / Service desk medarbejder.

På dette kursus lærer du konkrete og anerkendte praksisser for enhver IT-support. Vi giver dig teknikker, der sikrer hurtig og systematisk sagsløsning, gode brugeroplevelser samt at være en rigtig god kollega i teamet. Kurset kommer med andre ord omkring en stor del af de kompetencer, man får brug for de første mange år som medarbejder i en IT-support.

### 👥 MÅLGRUPPE

Kurset henvender sig til dig, der har en ITIL® Foundation eller har det grundlæggende kendskab til ITIL. Du er forholdsvis ny (1-2 år) i rollen som IT-supporter eller Service desk medarbejder. Du kunne godt bruge nogle anerkendte metoder til at strukturere din hverdag og til at følge eller forbedre jeres interne processer.



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

# IT SUPPORT ADVANCED – Til de erfarne medarbejdere inden for Service desk og IT-support

For dig der gerne vil have nye værktøjer til personlig udvikling og øget effektivitet i det daglige arbejde.



På dette kursus lærer du at bruge konkrete metoder, man får brug for som erfarne supportmedarbejder. Kurset giver dig redskaber til at håndtere nogle af de ting, der ofte er svære i en travl hverdag, nemlig Knowledge Management, personlig udvikling og effektivitet på samme tid.

## 👤 MÅLGRUPPE

Kurset henvender sig til dig, der har en ITIL® Foundation eller har det grundlæggende kendskab til ITIL. Du har arbejdet i en IT-support eller Service desk i mere end 2–3 år. Du er vant til at arbejde med fejl, problemer og bestillinger i hverdagen – fortrinsvis via ITILs principper. Du har måske tidligere deltaget på kurset IT Support Basic.

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

# SCENARIO-BASERET TRÆNING FOR INCIDENT MANAGERS

Lær en unik metode til sikker og hurtig incidenthåndtering.

---

Scenario-baseret Træning (SBT) sætter dig i stand til at koordinere og løse kritiske hændelser sikkert og hurtigt. Ved hjælp af simulationsøvelser, feedback og gentagelser, forankrer vi praktisk færdighed dybt i den enkelte medarbejder. SBT anvender realistiske simulationsøvelser i et kontrolleret miljø, hvor det er sikkert at eksperimentere og fejle, fordi det er sådan, man lærer mest.

Undervisningsformen er simulationsbaseret træning, som betyder at undervisningen foregår i en effektiv og motiverende simulator, der kombinerer anerkendte teorier og metoder med praktiske øvelser og refleksion. Simulatoren indeholder realistiske scenarier, baseret på virkelige hændelser.

## Scenarierne indeholder:

- Symptomer i form af lange svartider, forkert output og fejlmeddelelser
- Komplicerede incidents med en eller flere årsager
- Hardware, software og miljømæssige fejl

## Du lærer:

- at skabe overblik og styre en taskforce
  - en metode til sikker og hurtig løsning
  - arbejde effektivt sammen under pres
  - mestre tillidsfuld kommunikation og signalere fremdrift
  - dokumentere i høj kvalitet
  - bygge bro til problem management
- 

## 📁 MÅLGRUPPE

Kurset er et "must" for Incident Managers, Situation Managers, Major Incident Managers og Task Force deltagere, som ønsker at forbedre evnen til at løse kritiske incidents sikkert og hurtigt.

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

# SCENARIO – BASERET TRÆNING FOR PROBLEM MANAGERS

Lær en unik metode til sikker og hurtig incidenthåndtering.

---

Scenario-baseret Træning (SBT) sætter dig i stand til at koordinere og løse kritiske hændelser sikkert og hurtigt. Ved hjælp af simulationsøvelser, feedback og gentagelser, forankrer vi praktisk færdighed dybt i den enkelte medarbejder. SBT anvender realistiske simulationsøvelser i et kontrolleret miljø, hvor det er sikkert at eksperimentere og fejle, fordi det er sådan man lærer mest.

Undervisningsformen er simulationsbaseret træning, som betyder at undervisningen foregår i en effektiv og motiverende simulator, der kombinerer anerkendte teorier og metoder med praktiske øvelser og refleksion. Simulatoren indeholder realistiske scenarier, baseret på virkelige hændelser.

## Scenarierne indeholder:

- Symptomer i form af lange svartider, forkert output og fejlmeddelelser
- Komplicerede problems med en eller flere årsager
- Hardware-, software- og miljømæssige fejl

## Du lærer:

- at skabe overblik og styre en taskforce
- en metode til sikker og hurtig løsning
- at arbejde effektivt sammen under pres
- at mestre tillidsfuld kommunikation og signalere fremdrift
- at dokumentere i høj kvalitet
- at bygge bro mellem incident og problem management
- at gennemføre Root Cause analyser

---

## 📁 MÅLGRUPPE

Kurset er et "must" for Problem Managers og Problem Analysts, men også for tekniske specialister, udviklere, m.fl. som ønsker at forbedre evnen til at gennemføre Root Cause analyser.



# NUDGING I IT

## Når der skal skabes vedvarende adfærdsændringer i IT-afdelingen.

Kurset giver indsigt i en række enkle mekanismer og værktøjer, som kan føre til reel adfærdsændring i din virksomhed indenfor områder som arbejdsprocesser, servicedesign og træning – områder som traditionelt byder på organisatoriske udfordringer og tilbagefald.

IT-professionelle er ofte rationelt orienterede, og det smitter af på vores måde at lede og organisere på. Men både vi, vores samarbejdspartnere og brugere opfører os jo i virkeligheden langt fra rationelt. Derfor kommer vores forsøg på målstyring, procesorientering, servicedesign og træning jævnligt til kort. Kan vi indrette vores arbejde, ledelse og løsninger på en måde, så at vi tager højde for vores (til tider uhensigtsmæssige) irrationelle måde at tænke og handle på?

Kurset giver en kort teoretisk indføring i adfærdsøkonomi og nudging hvorefter der arbejdes med praktiske eksempler på, hvordan IT-organisationen kan bruge nudging i tilrettelæggelsen af arbejdsprocesser, servicedesign og træning.

## 📌 MÅLGRUPPE

Kurset henvender sig til alle, der arbejder med ledelse, processer og design i IT-organisationer.

### **Kurset er blandt andet relevant for:**

- IT-ledere
- Projektledere
- IT-procesansvarlige
- IT-serviceansvarlige
- Managementkonsulenter

Der er ingen formelle adgangskrav til kurset, men det er en god idé at have en generel forståelse dagligdagen i en IT-organisation.

# BUSINESS RELATIONSHIP MANAGEMENT (BRM)

## Skab optimalt samspil mellem IT og forretning.

---

Kurset tilbyder målrettet træning i Business Relationship Management med fokus på IT-forretningsdialog. Med afsæt i anerkendte metoder indenfor IT-management, coaching og kommunikation lærer du konkrete redskaber til at komme ud af leverandørrollen og ind i en ligeværdig, professionel dialog.

### Kurset indeholder:

- Frameworks og processer
- Effektiv organisering af initiativer og projekter, der styrker relationen
- Opstart af forretningsdialog på det rigtige niveau og med det rigtige indhold
- Hvordan du ændrer leverancedialog til forretningsdialog
- Hvordan du bruger utilfredshed til at styrke relationen

### Efter kurset vil du kunne:

- Gennemføre dialoger, der holder det rette strategiske niveau

- Designe strukturen og rammerne omkring din forretningsrelation
- Organisere initiativer på en måde, der sikrer høj produktivitet og færre konflikter og eskalationer
- Bruge dialog til at opbygge en ligeværdig og tillidsfuld relation

---

## 📖 MÅLGRUPPE

Kurset henvender sig til ledere og medarbejdere, der har ansvar eller medansvar for relationen til forretningen. Det er for dig, der i det daglige varetager dialogen mellem IT og forretning, og ønsker at løfte dialogen til det rette strategiske niveau samt etablere en relation baseret på gensidig professionel tillid og respekt.

# FORANDRINGSLEDELSE

**Få redskaber til at designe og drive forandringer, der involverer medarbejderne.**

---

Dette kursus er for dig, der arbejder med forandringer i det daglige, og som gerne vil have redskaber til drive forandringer på en måde, der sikrer grundig forankring i organisationen. Men som samtidig også sikrer, at berørte medarbejdere og ledere oplever forandringen som meningsfuld og respektfuld overfor de kerneopgaver, de varetager i det daglige.

## **Kurset indeholder:**

- Forskellige modeller for og tilgange til forandringsledelse
- Kortlægning af organisationens forandringskapacitet, – kompetencer og –ressourcer
- Facilitering og planlægning af forandringsprocesser
- Hvordan mennesker reagerer på forandringer – herunder hvordan du håndterer modstand
- Hvordan du sikrer fokus på trivsel og motivation
- Etablering af målinger og opfølgingsprocesser og integrering af forandringen i det eksisterende ledelsessystem

## **Efter kurset vil du kunne:**

- Kortlægge forandringskapacitet, potentialer og modstand
- Facilitere og planlægge forandringsprocesser så de får højere effekt
- Medtage faktorer som trivsel og påvirkning af løsning af kerneopgaven i din planlægning
- Forstå og håndtere forskellige menneskelige reaktioner på forandringer

---

## 📄 MÅLGRUPPE

Kurset henvender sig til ledere og medarbejdere, der har ansvar eller medansvar for at få forandringer til at lykkes. F.eks. ledere, projektledere og proceskonsulenter.

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

# COBIT5 FOUNDATION

God skik for styring af rammer og retning for IT i hele virksomheden på alle niveauer.

Formålet med grundkurset er give dig en indføring i COBIT5 med særlig vægt på struktur, grundlæggende koncepter og terminologi.

Kurset gennemgår de grundlæggende elementer i COBIT5 med udgangspunkt i fem styringsprincipper og syv styringsområder, hvor særligt COBIT5 processerne fylder en stor del af kurset.

COBIT5 er en omfangsrig best practice, og kurset vil først og fremmest give dig et overblik over det omfattende stofområde. Du kan derfor ikke forvente, at du kan gå direkte hjem og omsætte det, du har lært uden støtte fra andre i din organisation, der har mere erfaring med COBIT5.

## Som deltager opnår du:

- Forståelse for de generelle udfordringer for styring af IT
- Kendskab til grundlæggende begreber, principper og modeller i COBIT5

- Indsigt i de fem styringsprincipper og syv styringsområder i COBIT5
- Indblik i proceslandskabet og processerne i COBIT5
- Forståelse for kontrollerne (governance og management practices) i COBIT5



## ➤ MÅLGRUPPE

Kurset henvender sig til alle, der arbejder med ledelse og styring af it på tværs af virksomheden.

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

# APOLLO 13 – AN ITSM CASE EXPERIENCE™

Lær at omsætte procesteorier til praksis og øge teamwork på tværs af afdelinger.

*Du er NASA Mission Control Center. Din opgave er at støtte de tre astronauters rejse til månen og tilbage igen.*

For at sikre missionens succes skal du designe dine services samt implementere, drifte og forbedre dem løbende. Du bliver udfordret med Incidents, Problems, Changes samt forretningens stigende krav til IT-organisationen. Du skal anvende ITSM Best Practice for at lykkes. Du guider besætningen gennem affyring og rejsen til månen tur/retur – samt en sikker landing i Stillehavet. Samtidig med alt det operationelle, skal du realisere de strategiske mål for missionen.

Læringsmål besluttet ud fra din organisations konkrete situation, jeres målsætninger, hvor I er på jeres ITSM rejse og de problemer og udfordringer, I gerne vil have løst.

**Apollo 13 har hjulpet virksomheder til at forbedre dine processer og øge værdien af IT-services gennem:**

- Bedre samarbejde og teamwork

- Forbedret kommunikation og engagement
- Omsætte ITSM-teori til praktik
- Forstå værdien af effektive og dynamiske processer
- Lære essensen af ITIL i driftsorganisationer
- Continual Service Improvement i praksis
- Fokus på kunden og forretningens målsætninger



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

# GRAB@PIZZA™

## Business-IT-alignment i praksis.

---

Grab@Pizza er et firma, der har stor succes med sit koncept og sælger millioner af pizzaer hvert år. Men halvvejs inde i nuværende år ser salget langt værre ud end forventet. Direktøren beder sine chefer om at udarbejde en aggressiv plan for at komme tilbage på rette kurs. Planen bygger på en 6-måneders strategi, der skal øge omsætning og bundlinje, så vi når i mål med budgettet. IT er afgørende for at nå nye kunder/markeder, strømline processer samt reducere administrative omkostninger. IT-afdelingen skal forstå forretningens behov og omsætte disse til IT-services.

Samtidig skal IT sikre udvikling, Change Management og stabil drift/support, så forretningen får succes uden ubehagelige IT-overraskelser. Året kulminerer med Superbowl, og Grab@pizza må og skal kunne levere enorme mængder af pizzaer under kampens pause for at sikre firmaets succes.

Hver simulation bliver skræddersyet til jeres egne konkrete målsætninger og problemer.

### Du kan f.eks. lære:

- at møde forretningens behov for værdi samtidig med at der er styr på omkostninger og risici.
- hvordan IT og forretningen træffer fælles beslutninger baseret på helhedssyn, fælles prioriteter og effektiv kommunikation.
- at optimere værdi og udbytte af IT-investeringer samtidig med, at du har styr på de omkostninger og risici, der altid er forbundet med at træffe beslutninger.
- hvordan man anvender Business-IT alignment til at identificere forbedringsmuligheder.
- at implementere effektiv kommunikation og governance for at træffe de rigtige beslutninger.
- hvordan man omsætter forretningsstrategi til IT-strategi.
- at udvikle et stærkt og ægte kundefokus.

## SEMINARER

Peopleteam og BlueHat afholder løbende gratis seminarer inden for højaktuelle og relevante emner. Det er til ledere og medarbejdere fra IT og både fra private og offentlige virksomheder.

## KONFERENCER

Peopleteam og BlueHat afholder ligeledes løbende konferencer til IT Supporten, Service desken og IT-afdelinger.

*"Det er altid en fornøjelse at deltage i jeres konferencer – tak for det."* (Service desk dagen, Oktober 2017)

**- LINDA HØGH**

...

*"Den giver et godt indblik i vores fornemmeste opgave at fokusere på brugeren. Spændende oplægsholdere med forskellig erfaring og viden."* (Service desk medarbejderens fremtidige udfordringer og muligheder, Juni 2017)

**- EVA GAMMELGAARD**

## HOLD DIG OPDATERET PÅ NYE SEMINARER OG KONFERENCER



Følg løbende med på [www.peopleteam.dk](http://www.peopleteam.dk) eller tilmeld dig vores nyhedsmail.



Du kan også følge os på LinkedIn under "Peopleteam" eller "BlueHat P/S".



Eller, du kan følge os på Facebook "Peopleteam"

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

# KONFERENCE: DEN STORE IT SUPPORT & SERVICE DESK DAG 2018



## – EN DAG MED NETVÆRK OG FAGLIGT INPUT FOR HELE AFDELINGEN

Få indsigt i fremtidens Service Desk herunder hvad de kognitive teknologier kommer til at betyde for jer. Hør om succesfuld Incident håndtering, Big Data i Service desken, og hvordan man arbejder målrettet med kulturændringer.

⇒ **KEYNOTE:** Fremtidens Service Desk – et kig i krystalkuglen  
**Christian F. Nissen, BlueHat**

---

### 📄 INFORMATIONER

**Dato:** 13. april 2018 | **Sted:** Scandic Sydhavn

**Tid:** 9.00–15.30 | **Pris:** 1.495,-

⇒ SE HELE PROGRAMMET OG TILMELD DIG PÅ: [WWW.PEOPLETEAM.DK](http://WWW.PEOPLETEAM.DK)





## KUNDERNE SIGER

*“Jeg synes det var et utroligt informativt kursus med mange gode arbejdsmetoder. Johnny gør kurset utroligt levende, på hans måde at være og undervise på. Nu skal der bare arbejdes med metoderne.”*

SDComm ©

**- BENTE MERETE JENSEN**

...

*“Super godt kursus, underviser formåede at gøre ITIL nærværende og lavede gode paralleller til vores eget univers og egne systemer, det gjorde at man kunne sætte processerne ind i hverdagen. Super dygtig underviser, meget motiverende.”*

ITIL® Foundation

**- CARSTEN MEYER**

## ET STRATEGISK SAMARBEJDE

I 2017 startede Peopleteam og BlueHat deres strategiske samarbejde.

Ved at forene landets bedste kursus- og konferencefolk fra Peopleteam, med landets bedste undervisere i BlueHat, er vi i stand til at give dig og din organisation, den optimale støtte i at opbygge de kompetencer og praksisser, der skal til for at levere jeres services.

Gennem årtiers virke har vi opnået en helt unik viden og erfaring, og vores vision er at udbrede denne til dig og dine kolleger, så vores erfaring og ekspertise mere bredt kan komme dig og din virksomhed til gavn.



---

## 📌 FØLG OS PÅ DE SOCIALE MEDIER

**f** [www.facebook.com/peopleteam.dk](https://www.facebook.com/peopleteam.dk)

**in** @Peopleteam & @Service desk og IT support arrangementer i Danmark

**in** @BlueHat P/S

✉ Tilmeld dig vores nyhedsbrev via. vores hjemmeside: [www.peopleteam.dk](http://www.peopleteam.dk)



## 📁 SAMARBEJDSPARTNERE



**TEKNOLOGISK  
INSTITUT**



ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved. The PRINCE2® Foundation courses in this folder is offered by Rovsing Business Academy ATO of AXELOS Limited.

PRINCE2 is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved. Apollo 13 – an ITSM case experience™ is a Trademark of GamingWorks.

Grab@Pizza™ is a Trademark of GamingWorks. SIAM® is a registered trademark of EXIN (reg. nr. 723940). COBIT® is a registered trademark of the Information Systems Audit and Control Association (ISACA) and the IT Governance Institute (ITGI).

