



# KATALOG SOMMER

## IT SERVICE DESK | KUNDESERVICE

**ITIL®**  
**KUNDESERVICE**  
**NETVÆRK**  
**LEAN IT**

**IT SERVICE DESK**  
**SIMULATIONSSPIL**  
**AKTUELLE ARRANGEMENTER**  
**ANDEN IT-UDDANNELSE**

# IT SERVICE DESK

## **SDCOMM®** KOMMUNIKATIONSUDDANNELSEN FOR SERVICE DESK MEDARBEJDERE

Sådan udvikler du en effektiv Service desk, der skaber værdi for brugerne. Konkrete teknikker og metoder, som styrker dine kommunikative evner i det daglige arbejde i Service desken.

## **PROFESSIONEL IT SUPPORT**

Du lærer at skabe den gode serviceoplevelse med baggrund i den enkelte brugers individuelle behov for kommunikation.

## **SUCCEFULD INCIDENT MANAGEMENT**

Du lærer konkrete og anerkendte teknikker til at hjælpe dine brugere hurtigst muligt, og på den mest effektive måde.

## **TEAMLEDELSE I IT-AFDELINGEN**

Værktøjer til kompetenceopbygning og motivation i dagligdagens IT-afdeling. Det handler om at udvikle adfærd og indstilling til brugere og serviceoplevelser.

## **OPTIMAL VIDENDELING I SERVICE DESKEN**

Konkrete metoder til videndeling/knowledge management. Metoderne kan bruges både til personlig vidensopsamling – og til at forbedre hele afdelingens knowledge management.

## **PERSONLIG EFFEKTIVITET I SERVICE DESKEN**

Værktøjer til personlig udvikling og øget effektivitet i det daglige arbejde.

# ITIL®

## **ITIL® 4 FOUNDATION**

En grundig indføring i ITIL med særlig vægt på struktur, grundlæggende koncepter og terminologi. ITIL 4 bidrager med en operationel og end-to-end digital model til levering og drift af produkter og IT services.

## **ITIL® 4 FOUNDATION BRIDGE**

På dette kursus får du den viden, der skal til for få opgraderet dit ITIL v3 Foundation certifikat til ITIL 4 Foundation.

## **ITIL® 4 OVERBYGNING**

*Tilbydes fra efteråret 2019*

## **ITIL SPECIALIST**

CREATE, DELIVER & SUPPORT  
DRIVE STAKEHOLDER VALUE  
HIGH VELOCITY IT

## **ITIL STRATEGIST**

DIRECT, PLAN & IMPROVE

## **ITIL LEADER**

DIGITAL & IT STRATEGY

Alle kurser tilbydes også som firmaforløb, der kan tilpasses din virksomhed, organisation eller afdelings konkrete dagligdag. Kontakt os for mere information!

# LEAN IT

## LEAN IT FOUNDATION

Giver deltageren en grundlæggende forståelse for, hvad Lean indeholder i forhold til en IT-organisation.

## LEAN IT KAIZEN

Lær at anvende Lean ITs Kaizen projektmodel. Vi fokuserer på, hvordan adfærd, indstilling og organisering skal håndteres for at få mest ud af forbedringerne.

## ANDEN IT-UDDANNELSE

### SIAM® FOUNDATION

Service Integration and Management (SIAM®) er en management metodik, som giver dig løsningen på dine udfordringer med multisourcing.

### NUDGING I IT-ORGANISATIONER

Indsigt i enkle mekanismer og værktøjer, som kan føre til reel adfærdændring i din virksomhed indenfor områder som arbejdsprocesser, servicedesign og træning.

### PRINCE2® FOUNDATION

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.

### PRINCE2 AGILE® FOUNDATION

### PRINCE2 AGILE® PRACTITIONER

### CHANGE MANAGEMENT FOUNDATION

### CHANGE MANAGEMENT PRACTITIONER

### DEVOPS FUNDAMENTALS

Introduktion til DevOps med gennemgang af de grundlæggende kompetencer og principper, der kræves for at begynde et kulturskifte og nyt agilt mindset for et mere effektivt samarbejde mellem IT-drift og udvikling.

### BUSINESS RELATIONSHIP MANAGEMENT (BRM)

Redskaber til at sikre at dialogen og relationerne bliver løftet til det rette strategiske niveau – og at begge dele er baseret på gensidig professionel tillid og respekt.

### FORANDRINGSLEDELSE

Redskaber til at drive forandringer på en måde, der sikrer grundig forankring i organisationen, og som samtidig har fokus på trivsel og medarbejdere og lederes mulighed for at fokusere på kerneopgaven.

### VERISM™ FOUNDATION

Få overblik over din organisations eksisterende rammeværktøjer. VeriSM™ er en Service Management tilgang, der understøtter virksomhedens digitalisering.

Alle kurser tilbydes også som firmaforløb, der kan tilpasses din virksomhed, organisation eller afdelings konkrete dagligdag. Kontakt os for mere information!

# SIMULATIONSSPIL

*Tilbydes som firmaforløb*

## **GRAB@PIZZA™ – BUSINESS-IT ALIGNMENT I PRAKSIS**

Hver simulation bliver skræddersyet til jeres egne konkrete målsætninger og problemer inden for forretning og IT.

## **APOLLO 13™ – AN ITSM CASE EXPERIENCE**

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

## **MARSLANDER® – AN ITIL® 4 SIMULATION**

Lær ITIL® 4 principperne gennem et simulationsspil. Spillet kan bruges både som introduktion til ITIL® 4 eller som faglig teambuilding.

## **NETVÆRK**

### **NETVÆRK FOR KUNDESERVICECHEFER**

Netværket henvender sig til kundeservicechefer og -direktører, som agerer på strategisk/taktisk niveau med ledelse af ledere. Som medlem brænder du for ledelse, udvikling og innovative måder at bedrive kundeservice på.

Netværkes drives i samarbejde med: RIGÉT

Interesseret? Så kontakt:

Jens Severinsen

Salgs- og marketingchef, Peopleteam

Mail: Jens@peopleteam.dk

Mobil: +45 4275441

## **AKTUELLE ARRANGEMENTER**

### **KONFERENCE: SERVICE DESK & IT SUPPORT DAGEN 2019**

**14. juni 2019 | København**

En konference der sætter fokus på, hvad der rør sig inden for Service desk og IT supporten.

### **GRATIS DEMOEVENT: MARSLANDER**

**30. august 2019 | Ballerup**

Få en gratis demo af ITIL 4 Simulationsspillet; MarsLander.

### **KONFERENCE: KUNDESERVICE & KUNDEOplevelser 2020**

**30. januar 2020 | København**

Konferencen stiller skarpt på de udfordringer og muligheder, du står over for inden for både kundeoplevelser, kundeservice og de tekniske kontaktcenter-løsninger.

# KUNDESERVICE

## SERVICESKOLEN.DK

### SERVICE MINDSET

Et stærkt teoretisk og praktisk fundament til at skabe den bedst mulige serviceoplevelse i enhver kundekontakt. Efter Service Mindset forstår du DNA'et i den gode serviceoplevelse.

### TELEFONISK KOMMUNIKATION

Du lærer håndgribelige metoder til både at styre samtalen og give kunden en rigtig serviceoplevelse.

### PROFILTYPER

Lær at se bagom den umiddelbare adfærd, og forstå kundens profil og intention. Bliv bevidst om din egen profiltipe, fordi det giver dig indsigt i dine styrker og udfordringer i forhold til andre profiltyper.

### SALG VIA KUNDESERVICE

Service hjælper folk mens salg gør det modsatte og "prakker folk noget på". Vi arbejder med mindset og udfordrer den gængse service ≠ salg tankegang.

### MÅLINGER OG KPI'ER I SERVICE

Du lærer de nyeste teknikker og metoder inden for KPI'er og forskellige målingsområder.

### KLAGEHÅNDTERING

Du lærer helt konkrete kommunikative teknikker, som gør dig i stand til at håndtere utilfredse kunder.

### SKRIFTLIG KOMMUNIKATION

Du lærer konkrete teknikker til effektiv og tidsbesparende skriftlig kommunikation, der samtidig giver kunden en positiv og god serviceoplevelse.

### KROPSSPROG I KUNDEKONTAKTEN

Kend mekanismerne bag både dit eget og kundernes kropssprog, så du med enkle teknikker kan lære at skabe rigtig gode kundeoplevelser alene via din fysiske måde at være på.

### TOUCHPOINTS, KUNDEREJSER OG SERVICEDESIGN

Du lærer redskaber til at arbejde aktivt med kunderejser i din egen virksomhed.

### RELATIONEL KOORDINATION I KUNDESERVICE

Relationel Koordination indeholder fantastiske redskaber til at sikre, at alle bidrager aktivt til at sætte kunden i centrum. Metoden giver alle fælles forståelse for opgaver og målsætninger, og giver alle bevidsthed om, hvordan de helt konkret kan bidrage til bedre kundeoplevelser.

*Skræddersy din uddannelse med kurserne fra Serviceskolen.dk.*

*Eller kontakt os for et internt forløb, der er tilpasset din virksomhed.*



Generelle henvendelser: [Info@peopleteam](mailto:Info@peopleteam) // salg: +45 42 75 44 14 // Rådgivning: +45 93 98 98 83



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



[www.facebook.com/peopleteam.dk](http://www.facebook.com/peopleteam.dk)



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

De fleste af vores kurser tilbydes også som interne firmakurser, som er tilpasset jeres ønsker og behov.



## SAMARBEJDSPARTNERE

Vores store udbud af kurser og arrangementer tilbydes i samarbejde med:



TEKNOLOGISK  
INSTITUT

