

Peopleteam

pt



Praksisorienteret læring i IT

– når praktik og teori skal gå hånd i hånd

Apollo 13™

An ITSM case experience

*Fra procesteori til
hverdagens praksis*

Det mest udbredte IT service management
simulationsspil

Har gået sin sejrsgang over hele verden

Håndterer klassiske behov i IT-afdelingen:

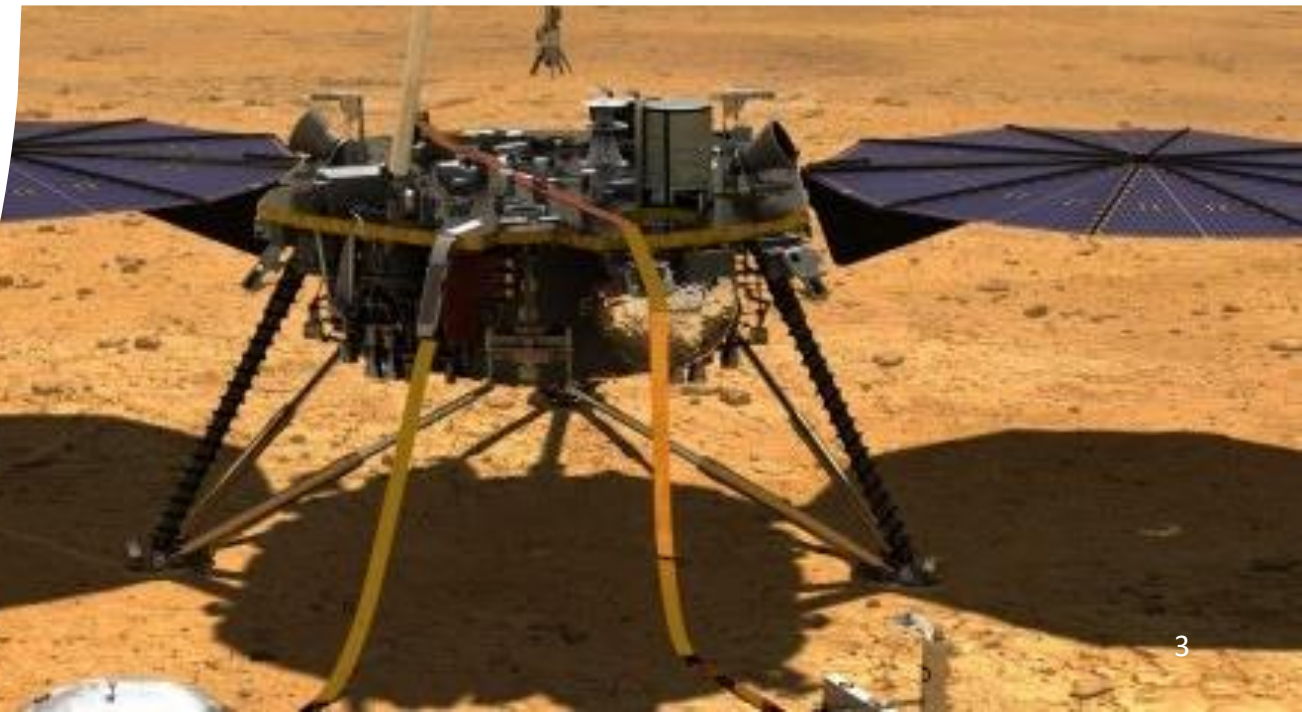
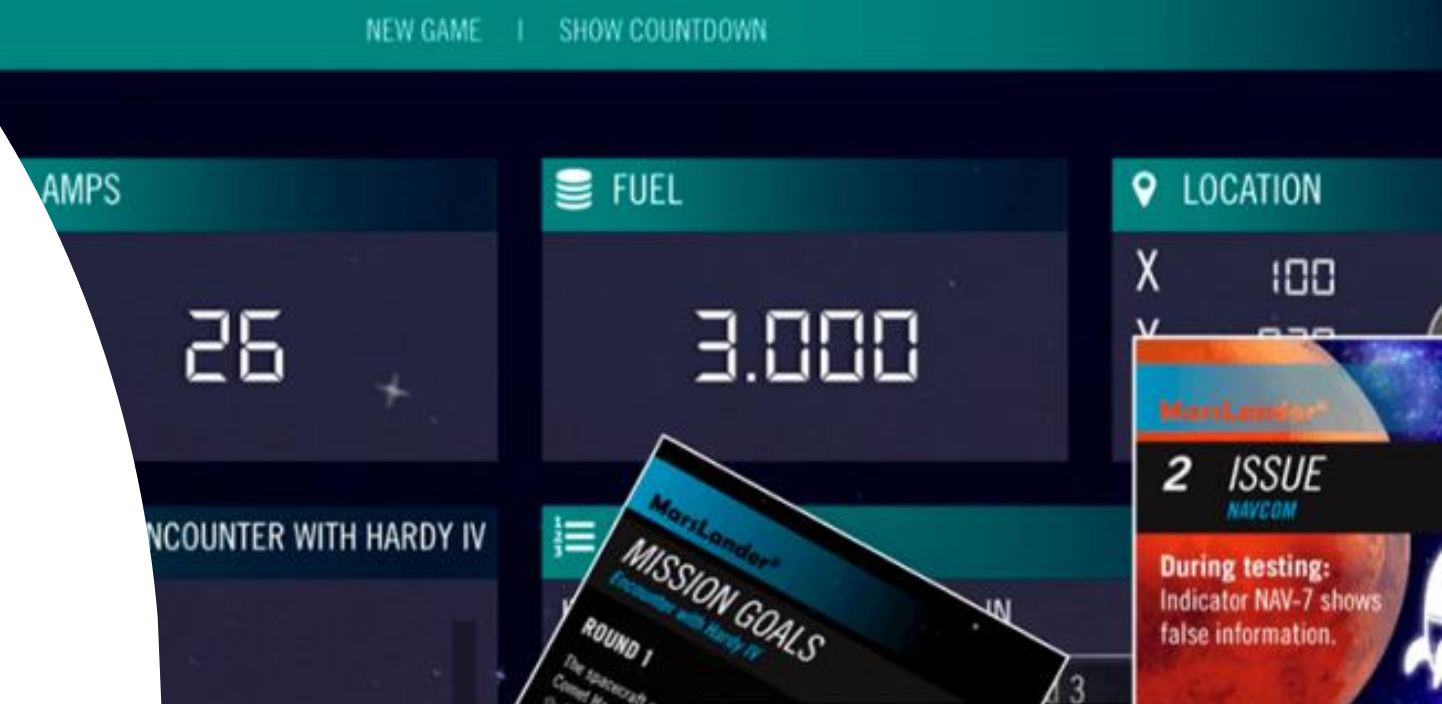
- God videndeling og dokumentation
- Omsætte ITIL-teori til praktik
- Effektive og dynamiske processer
- Samarbejde og kommunikation



MarsLander®

- Et simulationsspil med ITIL® 4 principperne
- Sådan samarbejder udvikling og drift tættere og bedre
- Sådan får du den agile tankegang forankret i IT

Kan bruges alene – og som efterfølger til Apollo 13™



Droneræs©

Teambuilding og læring på samme tid.

Droneræs© tilpasses til jeres aktuelle situation og behov, herunder deltagerantal, varighed og formål med dagen.



Typisk uddannelse i Danmark

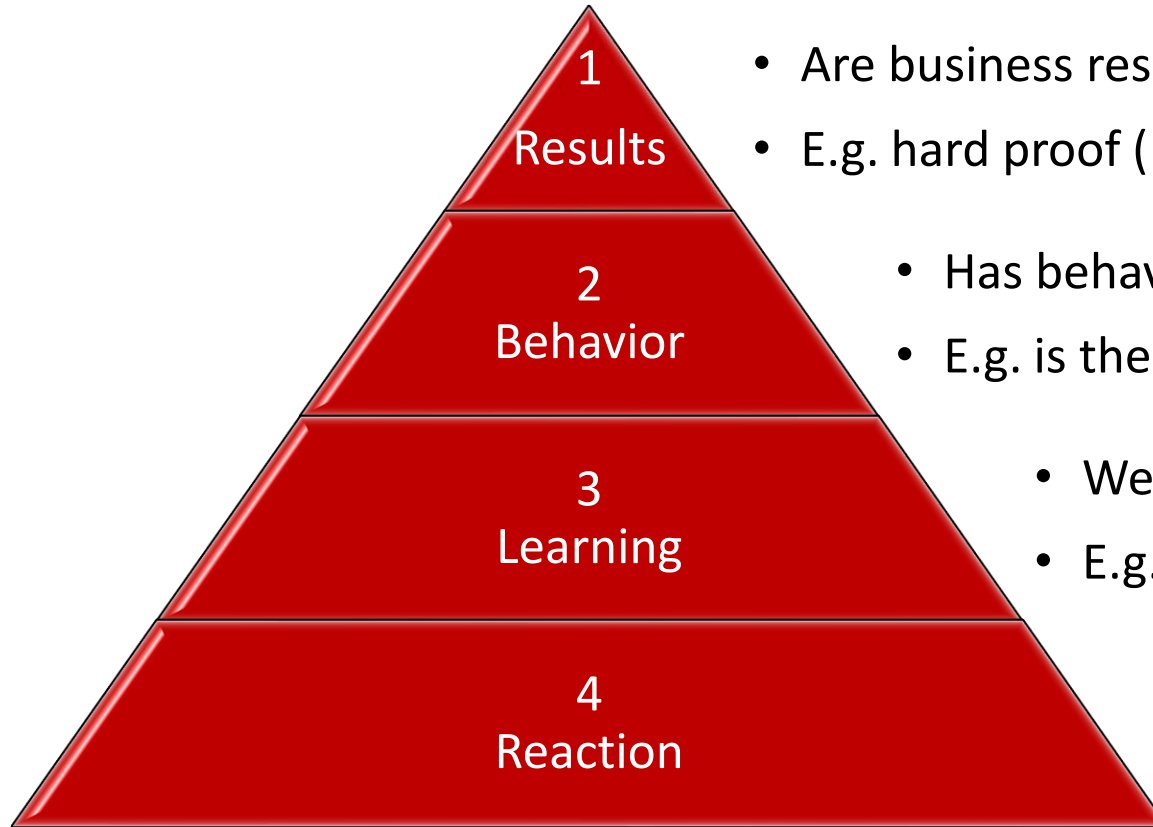
Medarbejder

- Deltag på teoretisk et kursus
- Forvent, at man kan omsætte teorien til praksis
- Gå hjem og gør som du plejer
- Adspurg: "Det var et godt kursus, og jeg tænker over det ret ofte"

Ledelse

- Køb et teoretisk kursus
- Forvent, at medarbejderne kan omsætte teorien til praksis
- Bliv overrasket, når medarbejderne gør som de plejer efter kurset
- Adspurg: "Det var et dyrt kursus, og jeg synes ikke, vi har fået det forventede udbytte"

Kirkpatrick evalueringsmodel



- Are business results achieved?
- E.g. hard proof (💰, 🕒) or soft evidence (less rework etc.)
- Has behavior changed to the desired one?
- E.g. is the theoretical knowledge put in to practice?
- Were the knowledge/skills acquired?
- E.g. did the students pass the exam?
- Did the students enjoy the training?
- E.g. feedback, evaluation, recommendations

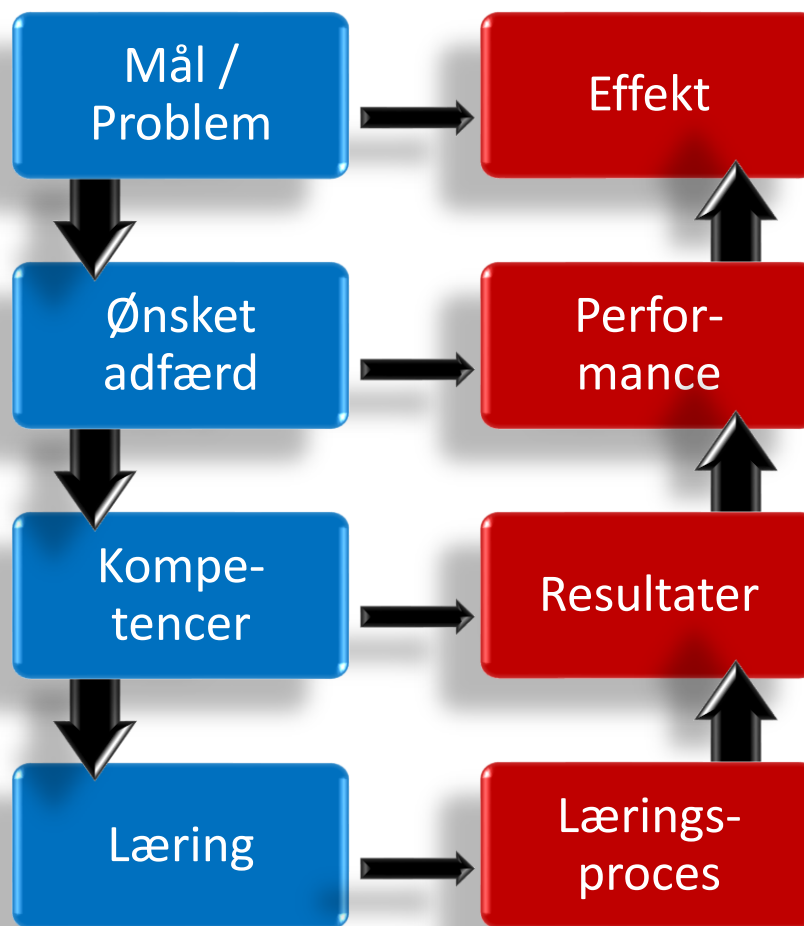
The 8-fields model

- Hvad er vores målsætning?
- Hvilket problem prøver vi at løse?

- Hvilken adfærd ønsker vi at se?
- Hvad skal folk gøre anderledes?

- Hvilke(n) viden, færdigheder og/eller kompetencer har folk brug for?

- Hvordan opnår vi disse kompetencer?
- Hvad skal vi gøre for at lære?

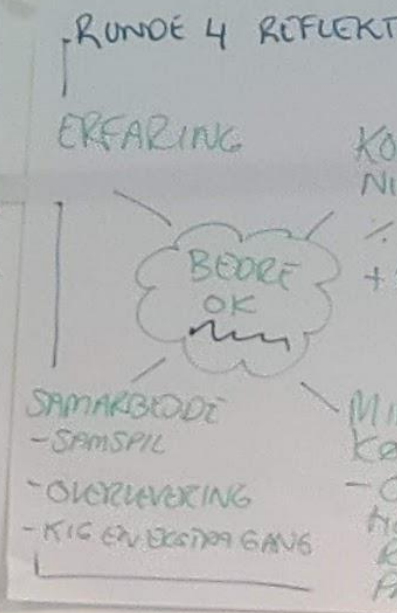
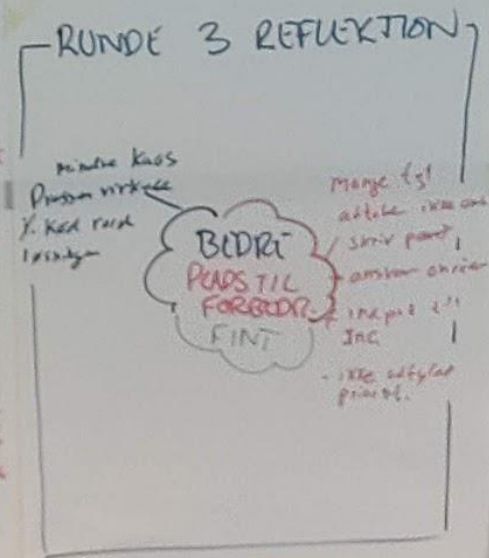
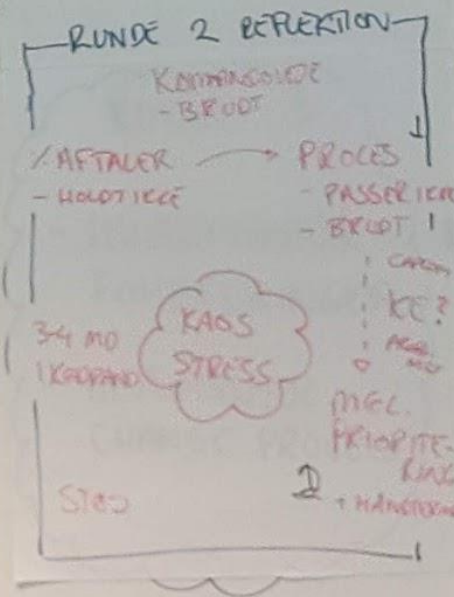
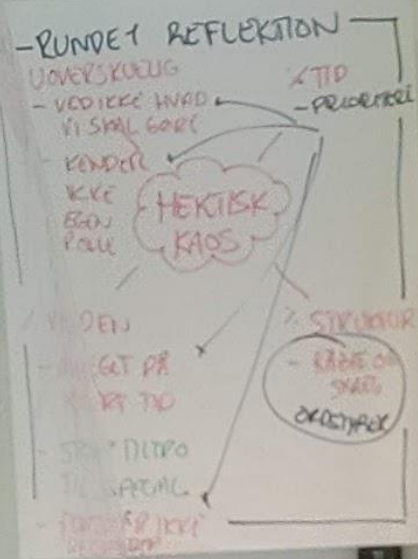


- Hvordan kan vi se, om målet er nået?
- Hvordan kan vi se om problemet er løst?

- Hvordan evaluerer vi, om adfærden faktisk er ændret til det ønskede?
- Kan vi måle det?

- Hvordan vurderer vi, om folk har lært, hvad de skulle?
- Eksamen?

- Hvordan evaluerer vi læringen?
- Stemte den med vores forventninger?



Hvad kan man opleve?

Klik for info

- Værdien af god videndeling og dokumentation
- Den gode overlevering
- Undgå flaskehalse
- Omsætte ITIL proces teori til praktik
- Værdien af effektive og dynamiske processer
- Hvordan samarbejde og kommunikation påvirker performance
- Teambuilding
- En sjov og lærerig dag



R1

R2

R3

SERVICE DESK - RELEASE BOARD

What is represented by "STANDARD CHANNELS IN SERVICE DESK"? Tickets and Events can now be managed by the Service Desk by placing the Tickets and Events on the Channels defined by a Workaround, or any other solution.

Make sure standard Knowledge Cards are on the right to Progress Board if all the other roles.

You can not test your own Issues and Events using the Classroom overview feature.

NAME	CHANNEL	NAME	CHANNEL	NAME	CHANNEL
1	1	14	14	27	27
2	2	15	15	28	28
3	3	16	16	29	29
4	4	17	17	30	30
5	5	18	18	31	31
6	6	19	19	32	32
7	7	20	20	33	33
8	8	21	21	34	34
9	9	22	22	35	35
10	10	23	23	36	36
11	11	24	24	37	37
12	12	25	25	38	38
13	13	26	26	39	39

SPR1

1-6

SPR2

7-12

SPR3

13-18

SPR4

19-24

SPR6

25-32

SPR7

33-36



MarsLander®

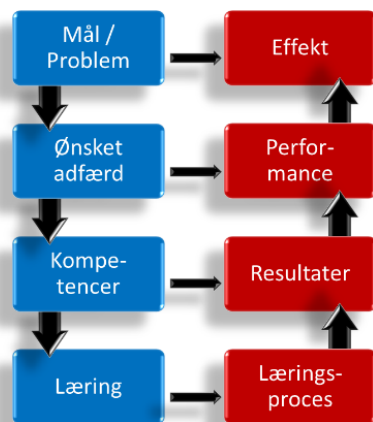
Klik for info



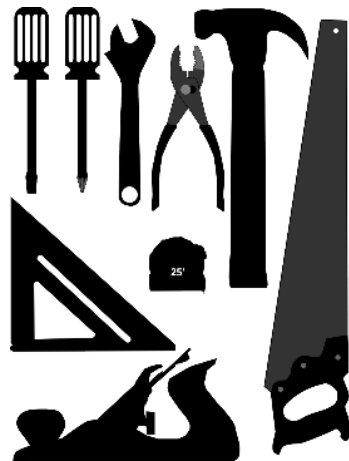
- ITIL® 4 i praksis – som supplement til Foundation eller alene
- Bedre og tættere samarbejde
- En agil tankegang
- At reducere mængden af skjult arbejde
- Mere ”fokus på værdi” og ”fokus på kunden”
- Effektivt reducere mængden af incidents
- Øge hastigheden af projekter og leverancer
- Reagere hurtigere på skiftende behov
- Styre behov/krav bedre fra forskellige kanaler, f.eks. brugere, kunder, leverandører etc.

Processen

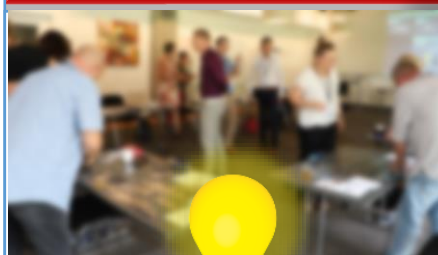
Afklaringsmøde



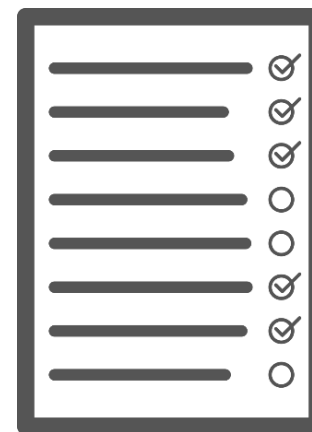
Tilpasning



Gennemførelse



Opfølgning



Et simulationsspil er gaven, der bliver ved med at give 😊

Simulationsspil – opsummering

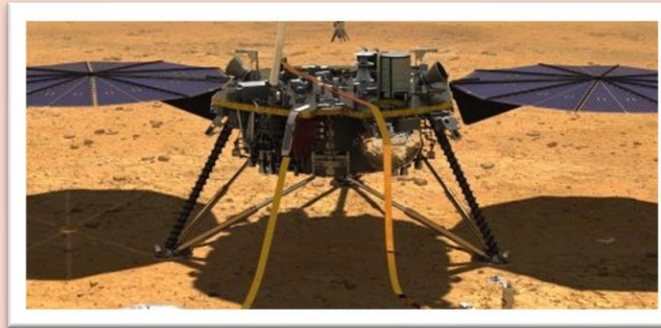
Apollo 13™

- Roller og ansvar
- Kommunikation og samarbejde
- Information og videndeling
- Effektive og dynamiske processer



MarsLander®

- Samarbejde mod fælles mål
- Pull i stedet for push
- Flow i stedet for løer
- Ideelt til at demonstrere ITIL 4



Droneræs©

- Teambuilding
- Roller, samarbejde og kommunikation
- At have en sjov, halv dag



Kontakt



Peopleteam

www.peopleteam.dk

info@peopleteam.dk

Salg og konferencer: +45 42 75 44 14

Uddannelse og rådgivning: +45 93 98 98 83



Johnny Jensen

+45 93 98 98 83

johnny@peopleteam.dk

ITIL® 4, V3 og V2 akkrediteret instruktør

ITIL Expert og Manager

GamingWorks certificeret gameleader

Certificeret Kepner-Tregoe instruktør

