



KURSUSKATALOG 2023

IT SERVICE | KUNDESERVICE

ITIL® 4
KUNDESERVICE
NETVÆRK
VIRTUELLE KURSER

IT SERVICE
SIMULATIONSSPIL
KONFERENCER
ANDEN IT-UDDANNELSE

IT SERVICE

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.

CUSTOMER EXPERIENCE I IT SERVICE DESKEN

Få kompetencer og bevis for, at du har kendskab til metoder og værktøjer, der skaber excellente brugeroplevelser i din hverdag.

SUCCESSFUL INCIDENT MANAGEMENT

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

PROBLEMLØSNING I IT

Kurset giver dig praktiske redskaber til at identificere og løse problemer. Metoden kan anvendes til alle typer af problemer, og er særligt egnet til IT-problemer.

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.

DEN MODERNE IT-SUPPORT

Styrk din faglige profil som IT Service Desk medarbejder med viden og værktøjer inden for IT Service området.

ITIL® 4

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 INTRO

Skræddersyet introduktionskursus baseret på din virksomheds konkrete situation.

ITIL® 4 HIGHER LEVEL

ITIL SPECIALIST

CREATE, DELIVER & SUPPORT

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!

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 adfærdsændring 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 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 RELATIONSSHIP 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 ledes 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.

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.

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

PRINCE2® and PRINCE2 Agile® courses are offered by Teknologisk Institut ATO of AXELOS Limited

SIMULATIONSSPIL

Tilbydes som firmaforløb

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.

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 procesteorier til praksis og øge teamwork på tværs af afdelinger.

DRONERÆS® – TEAMBUILDING OG LÆRING PÅ SAMME TID

Droneræs er et helt nyt teambuilding-arrangement, hvor teamet arbejder seriøst i en sjov og faglig kontekst. Droneræs tilpasses til jeres aktuelle situation og behov, herunder deltagerantal, varighed og formål med dagen.

NETVÆRK

KUNDESERVICE NETVÆRKSGRUPPE

Skræddersyede kundeservicenetværk på forskellige niveauer til dig, der har et ønske om at bedrive innovativ kundeservice.

Netværket drives i samarbejde med Change-Ahead

NETVÆRK FOR IT SUPPORTCHEFER

Møderne vil være som et udviklingslaboratorium for dig, da set-up'et i gruppen vil minde om en workshop.

Netværket drives i samarbejde med IT People Denmark

Interesseret?

Så kontakt: Jens Severinsen, Jens@peopleteam.dk – mobil: +45 4275441

VIRTUELLE FIRMAKURSER

Peopleteam tilbyder størstedelen af vores kurser som virtuelle firmakurser. Kontakt Jens Severinsen på Jens@peopleteam.dk for at høre mere om mulighederne.

ÅRLIGE KONFERENCER

KUNDESERVICE & KUNDEOplevelser

KISS KONFERENCEN (Kundeservice – IT Service & Support)

Konferencerne afholdes forår/efterår, og er de største årlige mødepladser for folk, der arbejder inden for IT Service Desk og kundeservice. Konferencerne stiller skarpt på de udfordringer og muligheder, du står over for i branchen. Opdaterede programmer finder du på vores hjemmeside.

Find alle vores aktuelle arrangementer i Eventkalenderen – www.peopleteam.dk

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 profiltype, fordi det giver dig indsigt i dine styrker og udfordringer i forhold til andre profiltyper.

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.

P-GAP

P-GAP står for Perception Gap og er en metode til at kortlægge den emotionelle afstand mellem medarbejderen og kunden. Konceptet fungerer både på kald, mail, chat og ved fysisk interaktion.

CHATBOTKURSUS

Kundeservice og IT Support står over for en omvæltende digital transformation forårsaget af udviklingen i AI. Vær med fra starten.

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.

Kontakt Jens Severinsen på jens@peopleteam.dk for et internt forløb, der er tilpasset din virksomhed.

BORGERSERVICESKOLEN.DK

KURSER OG TRÆNING I BORGERKONTAKT


At levere positive serviceoplevelser forudsætter medarbejdere, som er dygtige til at kommunikere. Borgerserviceskolen er for medarbejdere med borgerkontakt. Vi gennemfører kommunikationskurser i din kommune, og hjælper jer med at betone den positive serviceoplevelse for kommunens borgere.



Generelle henvendelser: 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

 Tilmeld dig vores nyhedsbrev via vores hjemmeside: 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

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. Apollo 13 – an ITSM case experience™ and MarsLander® – An ITIL® 4 simulation are Trademarks of GamingWorks. Grab@Pizza™ is a Trademark of GamingWorks. SIAM® is a registered trademark of EXIN (reg. nr. 723940)