

Grundkurser
for IT-professionelle

Incident management

Problem management

Service desk

Få anbefalinger til optimering
af processerne i din egen
organisation.

Varighed: 1 dag / Tidspunkt: 9.00 – 16.00
Kurserne afholdes i din kommune.

KL





Om Incident management

Hvad går det ud på?

Formålet med dette incident management proceskursus er at lære dig anbefalinger til optimering af incident management processen i din egen organisation.

Hvad får du med hjem?

Kurset vil klæde dig på til at udvikle jeres incident proces ud fra de tre perspektiver: Mennesker, processer og teknologi.

Enhver IT-afdeling kan med god incident management og velfungerende procedurer gøre det lettere at udføre incident management og forbedre brugernes oplevelse af incidenthåndteringen.

Med en god incident-proces kan man spare tid, penge og ærgrelser i IT-afdelingen – og dermed også hos de brugere, man supporterer. IT-afdelingens omdømme er ofte knyttet tæt til brugeroplevelsen omkring sagsbehandlingen, og når man som organisation fokuserer på udvikling og optimering af incident-håndteringen, vil man ofte se en forbedring af brugertilfredsheden i takt med forbedring af processen.

Om Problem management

Hvad går det ud på?

Formålet med dette problem management proceskursus er at lære dig anbefalinger til optimering af incident management processen i din egen organisation.

Hvad får du med hjem?

Kurset klæder dig på til at udvikle jeres incident proces ud fra de tre perspektiver: Mennesker, processer og teknologi.

Enhver IT-afdeling kan med god incident management og velfungerende procedurer gøre det lettere at udføre incident management og forbedre brugernes oplevelse af incidenthåndteringen.

Med en god incident-proces kan man spare tid, penge og ærgrelser i IT-afdelingen – og dermed også hos de brugere, man supporterer. IT-afdelingens omdømme er ofte knyttet tæt til brugeroplevelsen omkring sagsbehandlingen, og når man som organisation fokuserer på udvikling og optimering af incident-håndteringen, vil man ofte se en forbedring af brugertilfredsheden i takt med forbedring af processen.

Om Service desk

Hvad går det ud på?

Formålet med dette service desk kursus er at lære dig anbefalinger til optimering af service desken i din egen organisation.

Hvad får du med hjem?

Kurset klæder dig på til at udvikle jeres IT service desk ud fra de tre perspektiver: Mennesker, processer og teknologi.

Stort set alle IT-organisationer har en IT service desk, som er IT's ansigt mod brugerene. Service desk bidrager som SPOC (single point of contact) til at holde styr på indrapporterede fejl og bestillinger. Service desk har en vigtig rolle i at være teknisk behjælpelig, men også i at forstå forretningen på overordnet plan og udvise forståelse for den enkelte brugers specifikke situation.

Med kurset her lærer du dels, hvordan din service desk løbende kan optimere SPOC og dels, hvordan du effektivt kan håndtere brugernes behov for håndtering af fejl, bestillinger og andre henvendelser.

Service desken kan bidrage med bedre brugeroplevelser og højere effektivitet.

Incident management

Specialistkursus for dig, der arbejder med at udvikle incidentprocessen i IT-afdelingen

Formål

Dette incident management proceskursus giver dig teknikker og metoder til at udvikle og forbedre incident management processen i din egen organisation.

Udbytte

Kurset klæder dig på til at udvikle jeres incident proces ud fra de tre perspektiver: Mennesker, processer og teknologi.

Enhver IT-afdeling kan med god incident management og velfungerende procedurer gøre det lettere at udføre incident management og forbedre brugernes oplevelse af incidenthåndteringen.

Med en god incident-proces kan man spare tid, penge og ærgrelser i IT-afdelingen – og dermed også hos de brugere, man supporterer. IT-afdelingens omdømme er ofte knyttet tæt til brugeroplevelsen omkring sagsbehandlingen, og når man som organisation fokuserer på udvikling og optimering af incident-håndteringen, vil man ofte se en forbedring af brugertilfredsheden i takt med forbedring af processen.

Efter kurset kan du forvente at komme hjem med:

- Anbefalinger til organisering omkring moderne incident management
- Inspiration til automatisering af incident-processen
- Viden om, hvordan incident management hænger sammen med andre processer
- Detaljer om de enkelte incident management aktiviteter
- Specifikke tips til at øge modenheden inden for
- hver af de tre dimensioner: Mennesker, processer og teknologi
- Anbefalinger, der øger succesraten for implementering

Målgruppe og forudsætninger

Kurset er specialudviklet, og tilbydes specifikt til alle danske kommuner som en del af deres medlemskab af KL

Kursus er målrettet dig, der:

- Har en rolle i incident management som udførende, styrende eller ansvarlig for resultater, f.eks.:
 - Service desk medarbejder, leder eller teamleder
 - 2. line specialist, leder eller koordinator
 - Incident manager
 - Procesejer eller procesmanager
- Er service management konsulent

Kursusinformationer

Praktiske informationer

Varighed: 1 dag / Tidspunkt: 9.00 – 16.00
Kurserne afholdes i din kommune. De nærmere detaljer aftales ved bestilling. Kurset afholdes på dansk med danske kursusmaterialer.

Kursusmateriale

Du får adgang til materialet inden kursusstart. Materialet er elektronisk, så medbring din egen laptop til materiale og opgaver.

Pris

Kr. 22.000 ekskl. moms samt omkostninger til transport og eventuelt ophold (med op til 14 deltagere.).

Spørgsmål

Du kan kontakte vicekontorchef Jan Struwe Poulsen, KL med spørgsmål på jtp@kl.dk eller mobil 21404082.

Underviser:

Johnny har mere end 25 års praktisk erfaring med at undervise indenfor IT Service Management. Johnny besidder de højeste certificeringer inden for ITIL 4, V3 og V2, og er dertil akkrediteret instruktør indenfor både ITIL, systematisk problemløsning, god kommunikation og excellente serviceoplevelser. Johnny er en særdeles erfaren og efterspurgt underviser, ligesom han har stor erfaring med IT Service Desk og praktisk incident/problem/knowledge management samt personaleledelse.

Johnny formår på en særlig måde at gøre stoffet praktisk anvendeligt og nærværende.

Johnny Jensen, Peopleteam



Problem management

Specialistkursus for dig, der arbejder med at udvikle problem management

Formål

Formålet med kurset er at gøre det muligt for dig at reducere antallet og påvirkningen af incidents i din egen organisation ved målrettet indsats mod underliggende problems.

Udbytte

Problem management er ofte intuitiv og reaktiv i mange IT-afdelinger. Med en struktureret tilgang til problem management kan du hjælpe både IT-afdelingen og brugerne ved at systematisk reducere mængden af incidents, hvor årsagen er ukendt eller uklar. Du får også teknikker til at reducere påvirkningen af incidents, hvor årsagen ikke kan løses.

Problem-processen kan med andre ord forbedre stabiliteten i infrastrukturen, opdage mønstre i incidents og hjælpe med at prioritere problems, der skal fokuseres på. På den måde bliver problem management en del af organisationens løbende forbedring og udvikling.

Efter kurset kan du forvente at komme hjem med:

- Anbefalinger til organisering omkring moderne problem management
- Inspiration til automatisering af problem-processen
- Viden om problem management interfaces og afhængigheder i forhold til andre processer
- Detaljer om de enkelte problem management aktiviteter
- Specifikke tips til at øge modenheden inden for hver af de tre dimensioner: Mennesker, processer og teknologi
- Anbefalinger, der øger succesraten for implementering

Målgruppe og forudsætninger

Kurset er specialudviklet, og tilbydes specifikt til alle danske kommuner som en del af deres medlemskab af KL

Kursus er målrettet dig, der:

- Er problem manager eller -koordinator
- Har en rolle i at udføre, styre eller forbedre håndtering af problems og major incidents, f.eks.:
 - Incident manager eller major incident manager
 - Service leder eller teamleder
 - Procesjer eller procesmanager
 - 2. line specialist, leder eller koordinator
- Er service management konsulent

Kursusinformationer

Praktiske informationer

Varighed: 1 dag / Tidspunkt: 9.00 – 16.00
Kurserne afholdes i din kommune. De nærmere detaljer aftales ved bestilling. Kurset afholdes på dansk med danske kursusmaterialer.

Kursusmateriale

Du får adgang til materialet inden kursusstart. Materialet er elektronisk, så medbring din egen laptop til materiale og opgaver.

Pris

Kr. 22.000 ekskl. moms samt omkostninger til transport og eventuelt ophold (med op til 14 deltagere.).

Spørgsmål

Du kan kontakte vicekontorchef Jan Struwe Poulsen, KL med spørgsmål på jtp@kl.dk eller mobil 21404082.

Underviser:

Johnny har mere end 25 års praktisk erfaring med at undervise indenfor IT Service Management. Johnny besidder de højeste certificeringer inden for ITIL 4, V3 og V2, og er dertil akkrediteret instruktør indenfor både ITIL, systematisk problemløsning, god kommunikation og excellente serviceoplevelser. Johnny er en særdeles erfaren og efterspurgt underviser, ligesom han har stor erfaring med IT Service Desk og praktisk incident/problem/knowledge management samt personaleledelse.

Johnny formår på en særlig måde at gøre stoffet praktisk anvendeligt og nærværende.

Johnny Jensen, Peopleteam



Service Desk

Specialistkursus for dig, der arbejder med at udvikle IT service desk som SPOC og tovholder for alle brugernes fejl og bestillinger

Formål

Formålet med dette service desk kursus er at lære dig anbefalinger til at videreudvikle af service desken i din egen organisation.

Udbytte

Stort set alle IT-organisationer har en IT service desk, som er IT's ansigt mod brugerene. Service desk bidrager som SPOC (single point of contact) til at holde styr på indrapporterede fejl og bestillinger. Service Desk har en vigtig rolle i at være teknisk behjælpelig, men også i at forstå forretningen på overordnet plan og udvise forståelse for den enkelte brugers specifikke situation.

Med kurset her lærer du dels, hvordan din service desk løbende kan optimere SPOC og dels, hvordan du effektivt kan håndtere brugernes fejl, bestillinger og andre henvendelser.

Dertil klæder kurset dig på til at udvikle jeres IT service desk ud fra de tre perspektiver: Mennesker, processer og teknologi – og vi kigger på, hvordan Service desken kan benytte sig af moderne metoder som swarming, automatisering etc.

Service desken kan bidrage med bedre brugeroplevelser og højere effektivitet, og efter kurset kan du forvente at komme hjem med:

- Anbefalinger til organisering omkring service desken
- Inspiration til automatisering af service desk
- Viden om service desk interfaces og afhængigheder i forhold til andre processer, f.eks. incident management og service request management
- Detaljer om de enkelte service desk aktiviteter
- Specifikke tips til at øge modenheden inden for hver af de tre dimensioner: Mennesker, processer og teknologi
- Anbefalinger, der øger succesraten for implementering

Målgruppe og forudsætninger

Kurset er specialudviklet, og tilbydes specifikt til alle danske kommuner som en del af deres medlemskab af KL

Kursus er målrettet dig, der:

- Har en rolle i service desk som udførende, styrende eller ansvarlig for resultater, f.eks.:
 - *Service desk medarbejder, leder eller teamleder*
 - *Incident manager*
 - *Procesejer eller procesmanager*
 - *2. line specialist, leder eller koordinator*
- Er service management konsulent

Kursusinformationer

Praktiske informationer

Varighed: 1 dag / Tidspunkt: 9.00 – 16.00
Kurserne afholdes i din kommune. De nærmere detaljer aftales ved bestilling. Kurset afholdes på dansk med danske kursusmaterialer.

Kursusmateriale

Du får adgang til materialet inden kursusstart. Materialet er elektronisk, så medbring din egen laptop til materiale og opgaver.

Pris

Kr. 22.000 ekskl. moms samt omkostninger til transport og eventuelt ophold (med op til 14 deltagere.).

Spørgsmål

Du kan kontakte vicekontorchef Jan Struwe Poulsen, KL med spørgsmål på jtp@kl.dk eller mobil 21404082.

Underviser:

Johnny har mere end 25 års praktisk erfaring med at undervise indenfor IT Service Management. Johnny besidder de højeste certificeringer inden for ITIL 4, V3 og V2, og er dertil akkrediteret instruktør indenfor både ITIL, systematisk problemløsning, god kommunikation og excellente serviceoplevelser. Johnny er en særdeles erfaren og efterspurgt underviser, ligesom han har stor erfaring med IT Service Desk og praktisk incident/problem/knowledge management samt personaleledelse.

Johnny formår på en særlig måde at gøre stoffet praktisk anvendeligt og nærværende.

Johnny Jensen, Peopleteam

