



- ITIL Best Practice
- Help Desk & Support
- PRINCE2

Uddannelse 1. halvår 2006

100% ITIL® på dansk

Certificering

# Velkommen til en ny sæson!



Mats Berger  
Direktør  
Service & Support Forum

## ITIL® – 100% på dansk

– undervisning, materiale, instruktører og eksamen

Fremover vil vore ITIL® Foundation kurser også kunne leveres med akkrediterede, danske undervisningsmaterialer og med danske eksamensspørgsmål.

### Certificerende uddannelser

Hos Service & Support Forum kan du certificere dig indenfor følgende områder:

- ITIL® Best Practice – med en høj eksamens pass rate og eksamensgaranti. Alle kurser i Danmark afholdes på dansk. Vore instruktører er akkrediterede på højeste niveau, og har alle stor praktisk ITIL® implementeringserfaring
- CSM-pro - Help Desk og supportuddannelsen fører til certifikatet som Customer Service Management Professional. ITIL® Best Practice og CSM-Pro går hånd i hånd, når man skal mestre både service og processer.
- Support Manager – faglige og ledelsesmæssige kompetencer til Help Desk- og Supportchefen, et forløb omfattende ITIL® Foundation, ITIL Practitioner Service Desk og Incident Management samt Coaching & Teamudvikling
- PRINCE2 – En effektiv, procesorienteret styringsmodel, som bl.a. kan bringe dit ITIL®-projekt sikkert i havn.

Vi glæder os til at modtage dig og dine kolleger på vores kurser, enten i vores lokaler på Frederiksberg eller i din egen virksomhed, hvis du ønsker et internt kursus.

Med venlig hilsen  
Mats Berger  
Direktør  
Service & Support Forum

# Indhold

- **ITIL Best Practice**
  - 3 ITIL Best Practice
  - 4 ITIL Overblik
  - 5 ITIL Foundation Course
  - 6 ITIL Practitioners Courses:
    - Service Level Management
    - Service Desk & Incident Management
    - Problem Management
    - Change Management
    - Configuration Management
  - 7 ITIL Managers Courses:
    - Service Support
    - Service Delivery
  - 8 Apollo 13 – an ITSM Case Experience
  - 9 ITIL e-learning
- **Projektledelse**
  - 10 PRINCE2
    - Foundation
    - Practitioner
- **Help Desk & Support**
  - 11 Help Desk certificering
  - 11 CSM-Pro Certificeringsmodul
  - 12 Brugervenlig IT Support
  - 13 Forandring i Supportrollen
  - 14 Effektiv Service & Kommunikation
  - 15 Håndtering af Vanskelige Brugere
  - 16 Effektiv IT undervisning
  - 17 Attraktive Brugervejledninger
- **Øvrige kurser**
  - 18 Tag med ud og FISH!
  - 19 Coaching & Teambuilding
  - 20 Teambuilding
  - 21 Samarbejdspartnere
- **Info**
  - 22 Instruktører
  - 23 Kursuskalender & Tilmelding
  - 24 Info:
    - Hvem er vi
    - Medlemskab
    - Kontakt
    - Kursussted
- **Seminarer**
  - 25 PRINCE2
    - Open Space Help Desk
    - Open Space Kundeservice

Service & Support Forum ApS  
Finsensvej 80B, 2.  
2000 Frederiksberg

Tlf. 45 88 12 16  
Fax 45 88 13 16  
info@sosforum.com  
www.sosforum.com

# ITIL® Best Practice

## Hvorfor ITIL® Best Practice?

Forretningen stiller krav til IT-afdelingens ydelser. ITIL® Best Practice består af rammeprocesser, der kan hjælpe IT-afdelingen med at levere bedre kvalitet og større effektivitet, og hermed understøtte forretningens mål og behov!

## Hvad er ITIL® Best Practice?

ITIL® er forkortelsen for IT Infrastructure Library, som er den mest udbredte IT Best Practice i verden. ITIL® består af et antal management områder, som understøttes af et uddannelses- og certificeringsprogram.

## ITIL® på dansk - Service & Support Forum igen først på bolden!

Service & Support Forum var først i Danmark med ITIL® undervisning på dansk. Nu går Service & Support Forum igen forrest! Fremover vil vores ITIL® Foundation kurser også kunne leveres med akkrediterede, danske undervisningsmaterialer og dansk eksamen.

## Åbne og interne ITIL® kurser

Alle kurser findes både som åbne klassekurser og interne firmakurser.

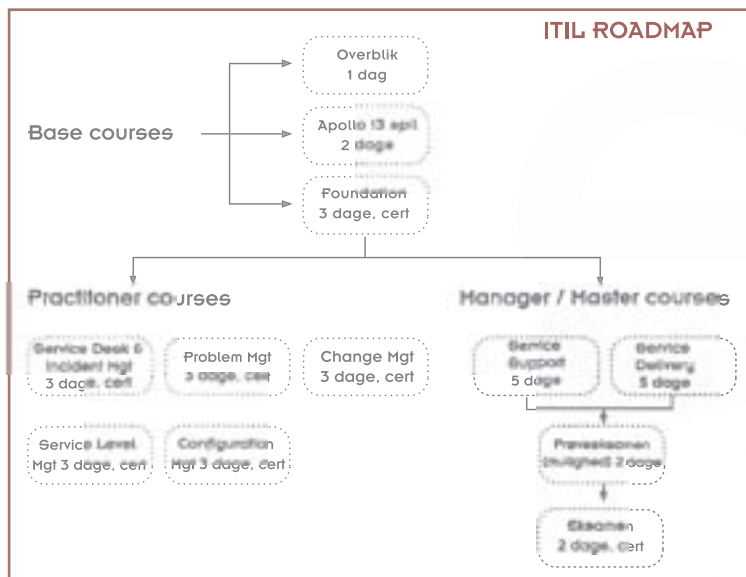
ITIL® Overblik er et én-dages kursus, som giver et hurtigt overblik over ITIL® Best Practice.

ITIL® Foundation er grundkurset, som dækker alle IT Service Management disciplinerne.

ITIL® Practitioners kurserne er videregående kurser for disciplin-managers og disses medarbejdere og koordinatorer.

ITIL® Managers kurserne er »svær-vægterne« blandt ITIL® kurserne. På disse kurser opnår man dybdekompetence indenfor alle discipliner.

På alle certificerende kurser er Service & Support Forums instruktører ISEB-akkrediterede og kan føre deltagerne op til eksamen ved kursets afslutning.



# ITIL®

IT Service Management

NYT ▶

ISEB akkrediteret kursusudbyder – først i Norden

NYT ▶

Foundation nu helt på dansk – først i Danmark

NYT ▶

ITIL® Service Manager kursus – nu i Danmark – se side 7



Apollo 13 ITIL® simuleringsspillet – se side 8



ITIL® e-learning kurser – se side 9

ITIL® is a Registered Trade Mark, and a Registered Community Trade Mark of the Office of Government Commerce, and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office

# ITIL® Overblik

## Formål & indhold

Formålet med kurset er at give deltagerne et indblik i ITIL® Best Practice disciplinerne indenfor IT Service Management. Undervisningen foregår på dansk, og der kræves ingen særlige forudsætninger for at deltage.

## Varighed

1 dag.

## Forudsætninger

Ingen.

Kurset gennemgår de 11 discipliner:

- ITIL® Service Support med Service Desk funktionen og processerne Incident, Problem, Change, Release og Configuration Management
- ITIL® Service Delivery med processerne Capacity, Availability, Service Continuity, Financial og Service Level Management

Kurset bygger på en kombination af undervisning og opgaver, således at deltagerne får nærkontakt med ITIL® disciplinerne og får mulighed for at relatere egne interesser og udfordringer til ITIL® Best Practice.

## Deltagere

Kurset henvender sig til:

- IT ledere, der står foran en stillingtagen til, om ITIL® Best Practice skal anvendes i virksomheden
- IT medarbejdere, der har behov for en kort introduktion til ITIL® Best Practice

## Udbytte

Efter afsluttet kursus vil deltagerne:

- forstå, hvad ITIL® Best Practice er
- kende de 11 discipliner, deres mål og hovedaktiviteter

◀ Citater fra tidligere kursister

”God gennemgang, gav godt overblik over disciplinerne!  
Poul Erik Lundstrøm, PBS A/S”

”Kurset gav et super overblik over mulighederne i ITIL.”

## INSTRUKTØRVALG:

Carsten Wulff, Ole Westergaard, Steen Sverker Nilsson, Steen Knudsen eller Lars Zobbe Mortensen

STED: Frederiksberg

DATO & PRIS: Se side 23

ITIL® på  
100% dansk

# ITIL® Foundation Course

## Formål & indhold

Formålet med kurset er at give deltagerne en grundig indføring i ITIL® Best Practice indenfor IT Service Management.

Dette kursus er grundkurset indenfor ITIL® Best Practice for IT Service Management, og det dækker alle 11 discipliner:

- ITIL® Service Support med Service Desk funktionen og processerne Incident, Problem, Change, Release og Configuration Management
- ITIL® Service Delivery med processerne Capacity, Availability, Service Continuity, Financial og Service Level Management

Kurset bygger på en vekselvirkning mellem teori, opgaveløsning og gruppearbejde. Undervisningen foregår på dansk.

## Deltagere

Kurset henvender sig til ledere og medarbejdere, der:

- skal deltage i ITIL® udviklingsprojekter
- skal arbejde med én eller flere ITIL® discipliner
- ønsker at certificere sig på Managers eller Practitioners niveau

## Eksamensgaranti

Service & Support Forums Examination Pass Rates ligger højt, og næsten alle deltagere består. Vi tilbyder derfor eksamensgaranti på Foundation- og Practitioner kurser i Danmark: Hvis man ikke består, får man enten et ekstra forsøg eller certificeringsgebyret retur. Ønsker man at gå hele kurset om, får man det til halv listepri.

## Udbytte

Efter afsluttet kursus vil deltagerne:

- kunne identificere hovedkomponenterne i ITIL® Best Practice
- forstå og anvende koncepterne i Configuration Management
- kende Service Desk'ens opgaver og funktioner samt forstå samspillet mellem Incident- og Problem Management processerne
- forstå samspillet mellem Change- og Release Management samt forstå Configuration Management disciplinens centrale rolle
- forstå Service Level Management koncepterne og kunne definere nogle centrale, målbare service mål
- kunne beskrive og definere mål for Capacity, Performance, Availability og Service Continuity
- forstå de grundlæggende elementer i Financial Management for IT services

Kurset er certificerende og kan føre deltagerne frem til et IT Service Management Foundation certifikat.

## Varighed

3 dage.

## Forudsætninger

Deltagerne skal have en generel viden om IT.

NYT ▶

Citater fra ▶ tidligere kursister

## Helt dansk:

- Instruktørerne
- Undervisningen
- Materialerne
- Eksamen

"Det faglige udbytte af kurset var stort – det sidder rigtig godt fast nu!"

"Instruktørs formidling af ITIL var meget godt, specielt med at kunne relatere det til virkelige situationer."

"Godt, fagligt solidt kursus præsenteret på en god og professionel måde."

"Instruktør var i stand til at gøre stoffet godt levende og med mange gode debatter."

## INSTRUKTØRVALG:

Ole Westergaard, Steen Sverker Nilsson, Steen Knudsen eller Lars Zobbe Mortensen

STED: Frederiksberg

DATO & PRIS: Se side 23

ITIL® på  
100% dansk

# ITIL® Practitioners Courses

ITIL® på dansk

Få ITIL® Practitioner kompetence i Danmark med dansk instruktør indenfor følgende discipliner:

- Service Level Management
- Service Desk & Incident Management (2 discipliner i ét kursus)
- Change Management
- Problem Management
- Configuration Management

## Formål

Formålet med ITIL® Practitioners kurserne er at give deltagerne specialistkompetence indenfor en IT Service Management disciplin.

## Deltagere

Kurserne henvender sig til IT professionelle medarbejdere, der har ansvar for eller arbejder med en IT Service Management disciplin.

## CSM Support Manager

Du kan på kort tid og på meget favorable vilkår blive uddannet og certificeret helt til tops indenfor Help Desk chefens faglige og ledelsesmæssige kerneområder.

Uddannelsespakken indholder følgende tre kurser:

- ITIL® Foundation Course
- ITIL® Service Desk & Incident Management Practitioner Course.
- Coaching & Teamudvikling

Få kurserne til en samlet pakkepris.  
Se side 23

## Udbytte

Efter afsluttet kursus vil deltagerne kunne:

- præsentere disciplinens fordele og omkostninger
- planlægge implementeringen af disciplinen i egen IT organisationen
- implementere processen i egen IT organisation
- tilpasse og udvikle de organisatoriske roller og ansvarsområder
- vælge og implementere de systemer og værktøjer, som understøtter processen
- overvåge, revidere og rapportere disciplinens performance
- forstå disciplinens relationer og afhængigheder i forhold til andre ITIL® discipliner

ITIL® Practitioners kurserne fører deltagerne frem til et ISEB IT Service Management Practitioners certifikat.

## Varighed

3 dage.

## Forudsætninger

Deltagerne skal have et IT Service Management Foundation certifikat. Kursusmaterialet og eksamen er på engelsk.

Se en uddybende beskrivelse af kurserne på [www.sosforum.com](http://www.sosforum.com)

## INSTRUKTØRVALG:

Ole Westergaard, Steen Sverker Nilsson, Steen Knudsen eller Lars Zobbe Mortensen

STED: Frederiksberg

DATO & PRIS: Se side 23

# ITIL® Managers Courses

## Formål & indhold

Formålet med ITIL® Managers kursene er at give deltagerne en både bred og dyb kompetence inden for ITIL® Best Practice for IT Service Management.

Der indgår to kurser af hver 5 dages varighed:

1. Service Support - med Service Desk funktionen og processerne Incident, Problem, Change, Release og Configuration Management
2. Service Delivery - med processerne Capacity, Availability, Service Continuity, Financial og Service Level Management

Kurserne er meget intensive, og deltagerne skal påregne hjemmearbejde.

De to kurser kan gennemføres enkeltvis. Gennemføres begge, kan deltagerne tage ISEB IT Service Management Managers certifikatet, som er flagskibet blandt ITIL® certifikaterne.

Inden eksamen kan deltagerne vælge at gennemføre en fuld prøveeksamen med tilhørende review dag, hvor de rettede prøveeksamensopgaver gennemgås.

## Deltagere

Kurserne henvender sig til:

- ledere, projektledere og nøglemedarbejdere i IT afdelinger, data centre, driftscentre mm.
- IT Service Management konsulenter

## Udbytte

Efter afsluttet kursus vil deltagerne:

- kende en formaliseret metode til styring af en IT infrastruktur
- kunne planlægge og udvikle hver af de 11 ITIL® discipliner i sin egen eller en kundes IT organisation
- kunne tilpasse og udvikle de organisatoriske roller og ansvarsområder indenfor hver disciplin
- kunne vælge og implementere de værktøjer, som understøtter hver af de 11 discipliner
- kunne overvåge, revidere og rapportere om disciplinernes performance
- forstå disciplinernes indbyrdes relationer og afhængigheder

Deltagere, der har gennemført begge moduler, vil kunne tage ISEB IT Service Management Managers certifikatet.

## Varighed

5 dage til Service Support  
5 dage til Service Delivery  
2 dage til prøveeksamen og review  
2 dage til eksamen

## Forudsætninger

Deltagerne skal have et IT Service Management Foundation certifikat. Kurserne foregår på engelsk.



NYT ▶

## Kursus i Danmark

Efterspørgslen efter Manages kurser er nu så stor, at vi afholder et kursusforløb i Danmark.

INSTRUKTØRVALG:  
Sysop Ltd.

STED: Manchester og Danmark

DATO & PRIS: Se side 23

# Apollo 13 ITIL® simulationsspil

ITIL® spil til flere formål:

- Introducér ITIL®
- Test egne ITIL® processer
- Teambuilding
- Vis værdi af effektive processer
- Træn egne ITIL® roller



## Formål

Apollo 13 – an ITSM case experience™ er mere end et spil, det er et redskab til at lære. Det kan bl.a. bruges til at:

- skabe forståelse for betydningen af strukturerede arbejdsprocesser
- skabe indsigt i ITIL® processernes effektivitet
- afprøve virksomhedens egne ITIL® processer og roller i et test-miljø
- sætte fokus på udvalgte ITIL® discipliner
- identificere de ITIL® discipliner, hvor man kan opnå de største forbedringer
- udvikle samarbejdet i IT-afdelingen

Brug Apollo 13 før ITIL® projektet starter eller som en kick-start for projekter, når det teoretiske fundament er på plads!

## Historien

Apollo 13 blev opsendt i 1970 for at foretage videnskabelige eksperimenter på månens overflade. 55 timer efter starten eksploderede en ilttank, og rumfærden forvandlede til en redningsaktion, hvor Mission Control Center i Houston spillede en central rolle som bindeled mellem astronauter og teknikere. For at redningsaktionen skulle lykkes, var det nødvendigt at mennesker, processer, og værktøjer fungerede optimalt

I Apollo 13 simulationsspillet bemandes spillers deltager Mission Control Center, og de bombarderes med problemer fra den virkelige rumfærd. Problemer, som skal løses effektivt og korrekt, for at besætningen kan komme sikkert ned. Alle ITIL® processerne

kommer i spil, og deltagerne oplever vigtigheden af gode processer og godt teamwork under udfordrende og realistiske omstændigheder.

Vi tilbyder simulationsspillet Apollo 13 som internt kursus for optimal effekt i organisationen.

## Spillet afvikles over 4 runder

1. Build and launch - hvor raketten konfigureres, bygges og affyres
2. Earth orbit & lunar approach - hvor besætning og Mission Control Center håndterer incidents og løser problemer - og hvor ilttanken eksploderer!
3. Transearth coast - den lange rejse hjem, hvor ilt og strøm skal holde hele vejen, og hvor kursen skal justeres
4. Re-entry and splashdown - hvor CO2 forgiftning truer, og hvor hastigheden skal øges for at ramme jorden.

## Deltagere

Kurset henvender sig til IT ledelse og medarbejdere.

## Varighed

Internt firmakursus: 1 - 3 dage.

## Forudsætninger

Ingen.

INSTRUKTØRVALG:  
Steen Knudsen, Mats Berger

DATO & PRIS: Se side 23

# ITIL® Best Practice via e-learning

Med dette katalog udbyder vi to former for ITIL® via e-learning. Self paced course - hvor kursisterne arbejder helt selvstændigt, men kan kontakte en erfaren instruktør med spørgsmål.

Blended course - med én dags klasseintroduktion af en erfaren dansk instruktør, og derefter selvstændigt studie med telefonkonferencer mellem kursister og instruktør.

Vi har allieret os med verdens førende e-learning udbydere, ITpreneurs. De e-learning produkter, som vi nu og senere vil udbyde, har en meget høj kvalitet.

E-learning er et supplement til klasseundervisning, og begge undervisningsformer har deres berettigelse, fordele og ulemper. Fordelene ved dette kursus er bl.a.:

- Case-baseret undervisning
- Eksamens pass-rate på 98%
- Prisen, som er væsentlig lavere end klasseundervisning
- Flexibiliteten - man kan studere når som helst og hvor som helst
- Løbende selvevaluering

Se kursusindhold på [www.sosforum.com](http://www.sosforum.com).

Citater fra tidligere kursusedtagere:

"Via Service & Support Forums e-learning kursus fik vi mulighed for at få papir på vores viden uden at skulle afsætte flere dage til klasseundervisning. Det gav en stor fleksibilitet og muliggjorde bl.a., at vi kunne samle deltagere fra forskellige dele af landet."  
Aage Svanholm, Rambøll Management

"E-learning-kurset havde en virkelig høj kvalitet, og det er en genial måde at tilegne sig et indblik i ITIL®-verdenen på. Kurset var udfordrende på en attraktiv måde. Det vekslede fint mellem teori, cases og øvelser."  
Ole Bech, Roskilde Kommune



## E-learning

- Test dig selv – før, under og efter
- Individuel vejledning
- Studér når og hvor som helst
- Lav pris

INSTRUKTØRVALG:  
Steen Knudsen

DATO & PRIS: Se side 23

# PRINCE2 kurser

## PRINCE2 i to niveauer

- Foundation
- Practitioner



### Formål & indhold:

**Foundation kursus:** At give deltagerne grundlæggende PRINCE2 viden som grundlag for arbejdet som projektleder, projektdeltager eller projektbeslutningstager.

**Practitioner kursus:** At give deltagerne en dyb forståelse af PRINCE2 metoden, således at de efterfølgende vil være i stand til at varetage rollen som projektledere i komplekse projekter gennem målrettet planlægning, organisering og styring ved anvendelse af PRINCE2 metoden.

### Deltagere:

IT-medarbejdere, der ønsker at anvende en kontrolleret tilgang til at styre projekter, f.eks. projektchefer og -ledere, projektdeltagere, projektadministratorer, projektkvalitetssikring og styregruppedeltagere. Desuden medarbejdere, der ønsker en kompetencegivende og internationalt godkendt projektlederuddannelse.

### Udbytte:

**Foundation kursus:** Efter kursus vil projektdeltagerne være i stand til at organisere, planlægge og styre projekter hurtigt og effektivt i overensstemmelse med PRINCE2 metoden, mens styregruppemedlemmer vil være i stand til at foretage beslutninger baseret på hårde, strukturerede fakta. Efter kurset vil deltagerne kunne tage en certificerende Foundation eksamen.

**Practitioner kursus:** Efter kursus vil projektdeltagerne være i stand til at organisere, planlægge og styre komplekse projekter hurtigt og effektivt i overensstemmelse med PRINCE2 metoden. Efter kurset vil deltagerne kunne tage en certificerende Practitioner eksamen.

### Varighed:

**Foundation kursus:** 1 + 3 dage.

**Practitioner kursus:** 3 dage.

Ved interne firmakurser vil Foundation og Practitioner kurserne kunne tages i forlængelse af hinanden, og varigheden reduceres i dette tilfælde til 1 + 5 dage.

### Forudsætninger:

**Foundation kursus:** Nogen erfaring som projektdeltager, projektleder eller styregruppemedlem. For at kunne forvente at bestå eksamen, skal man påregne egen forberedelse af ca. 50 - 60 timers varighed i perioden mellem kursusopstart (dag 1) og selve kurset (dag 2-4).

**Practitioner kursus:** For at kunne forvente at bestå eksamen, skal man påregne at gennemlæse PRINCE2 manualen én gang til inden kurset.

INSTRUKTØRVALG:  
John A. Hunderup,

STED:  
Frederiksberg og Sjælland

DATO & PRIS: Se side 23

Kurserne udbydes i samarbejde  
med Rovsing Management A/S

# Help Desk certificering

## - CSM-Pro

Arbejdet i en Help Desk eller en ITIL® Service Desk kræver både faglige og menneskelige kompetencer. De certificerende kurser under CSM-Pro certifikatet uddanner og træner medarbejderne i de menneskelige kompetencer: Service og kommunikation, formidling af teknisk viden og håndtering af forandringer.

Service & Support Forum's Help Desk certificering - Certified Customer Service Management Professional (CSM Pro) - består af tre kursusmoduler, som hver afsluttes med en test og en skriftlig opgave. Modulerne kan tages i vilkårlig rækkefølge

**Effektiv Service & Kommunikation**  
Kurset udvikler deltagerens serviceforståelse og kommunikationsevner: Hvad er god support, og hvorfor er support vigtig? Hvordan kommunike-

rer man effektivt, således at brugerne oplever, at de får god support? Se også beskrivelsen af kurset »Effektiv Service og Kommunikation« på side 14.

### Brugervenlig IT Support

Dette kursus giver deltageren en effektiv, pædagogisk metodik, der bygger på forståelse fremfor udenadslære. Se også beskrivelsen af kurset »Brugervenlig IT Support« på side 12.

### Forandring i Supportrollen

Dette kursus udvikler deltagerens evne og vilje til forandring. Det anvender en vekselvirkning mellem teori og case-baserede øvelser, og det etablerer trygge rammer for en personlig udvikling. Se også beskrivelsen af kurset »Forandring i Supportrollen« på side 13.

OPTION



# CSM-Pro Certificeringsmodul

### Formål

I stedet for at certificere sig på hvert af de tre moduler Service & Kommunikation, IT Formidling og Forandringskompetence, kan man i forbindelse med et internt certificeringsforløb udskifte den trinvis certificering med én samlet certificering af 2 dages varighed.

Deltagerne arbejder individuelt og i grupper med case-baserede opgaver, som skal løses og fremlægges for et censorpanel, som bedømmer deltagerens og gruppernes præstationer.

### Deltagere

Certificeringsmodulet henvender sig til virksomheder, der gennemfører en fuld CSM-Pro certificering som et internt kursusforløb.

### Udbytte

Efter afsluttet kursus vil virksomhedens medarbejdere:

- have arbejdet intensivt med det indlærte stof
- have spillet supportrollen under meget realistiske omstændigheder
- have fået feedback om egne styrker og udviklingsområder fra meget kompetente instruktører
- have etableret et netværk af kolleger i virksomheden
- få bevis på deres kunnen – et CSM-Pro certifikat

### Varighed

2 dage.

Alle Post Danmarks ca. 40 IT supportmedarbejdere har gennemført kurserne Effektiv Service & Kommunikation, Brugervenlig IT Support og Forandring i Supportrollen, og forløbet blev afsluttet med et 3-dages internt CSM Pro certificeringsmodul. Mogens Edimar-Hansen, IT supportchef i Post Danmark, udtaler:

”Det primære formål var at tilføre supporterne viden og give dem et bevis på deres kompetence. Der er stor fokus på de produktfaglige kompetencer, medens de bløde kompetencer let bliver overset i IT organisationen. Et andet formål var at gøre den øvrige organisation opmærksom på, at support ikke kun handler om produkter og systemer, snarere tværtimod.

Post Danmark Informations-teknologi har fået en dygtig og servicefokuseret IT supportorganisation, og de kompetencer og erfaringer supporterne fik i forbindelse med uddannelsen og certificeringen er så positive, at de bliver brugt til at styrke den fælles levering af en god oplevelse og en god dag.

Generelt var uddannelsesforløbet på et højt fagligt niveau. Selv om mange af supporterne er særdeles erfarne, udtrykte de tilfredshed med uddannelsen, samtidig med at de fik hints og værktøjer med ”hjem”, som de har stor fornøjelse af i hverdagen”

# Brugervenlig IT Support

Kurset er certificerende og er ét af de tre kurser, der leder frem til et CSM Pro certifikat. Hvis kurset tages med certificering, afsluttes det med en test og en efterfølgende hjemmeopgave.

## Formål & indhold

Kurset beskæftiger sig med formidling af IT anvendelsesviden.

Kursets formål er at gøre Help Desk medarbejderen i stand til at give nogle forklaringer, som skaber en bedre forståelse hos brugerne.

Mange brugere henvender sig med de samme spørgsmål igen og igen. Dette kan man minimere eller helt undgå ved at give brugeren en forklaring, som kan huskes. Supporteren kan med afsæt i den formidlingsteknik, som kurset indlærer, give så gode forklaringer, at brugeren forstår forklaringen én gang for alle.

Kurset er desuden velegnet for virksomheder, som er eller skal i gang med videndelings- og/eller selvbetjeningsprojekter.

## Deltagere

Kurset henvender sig til medarbejdere i IT supportfunktioner som f.eks. Help Desk, Service Desk mm.

## Udbytte

Efter afsluttet kursus vil deltagerne kunne:

- yde IT support med begge hjernehalvdele
- forstå brugerens problem
- give brugeren en god, pædagogisk forklaring, som brugeren efterfølgende kan huske
- lære brugerne hjælp-til-selvhjælp, så mængden af henvendelser til Help Desk kan reduceres
- udarbejde skriftlige instruktioner, som er attraktive for brugerne at anvende

## Varighed

2 dage.

## Forudsætninger

Deltagerne skal have en generel viden om IT og IT support.

“Jeg håber og tror, at vi kan få effekt af, at hele afd. har gennemgået det samme kursus. Peter Bering, Nordjyske Bank AS”

“Mette var fantastisk god til at finde eksempler og situationer frem fra vores verden. Øger forståelsen!”

◀ Citater fra tidligere kursister

INSTRUKTØRVALG:  
Mette Winther Herskin

STED: Frederiksberg

DATO & PRIS: Se side 23

# Forandring i Supportrollen

Kurset er certificerende og er ét af de tre kurser, der leder frem til et CSM Pro certifikat. Hvis kurset tages med certificering, afsluttes det med hjemmeopgave.

## Formål & indhold

Formålet med kurset er at øge organisationers og medarbejderes forandringskompetence - evnen til at håndtere forandring og at leve og trives i en IT verden i konstant opbrud, og at tage ansvar både for sine kunder, sig selv og sin IT afdeling.

Kursusformen er case-baseret, hvor deltagerne konstant »beskydes« med udfordringer fra det virkelige liv. Ved at arbejde med disse udfordringer - enkeltvis og i grupper - og ved at overvinde dem, opbygger deltagerne forandringsberedskab og robusthed, og de styrker sig selv og herigennem deres hjemlige IT organisation.

## Deltagere

Kurset henvender sig til IT medarbejdere i Help Desk, Service Desk, 2. line funktioner mm.

## Udbytte

Efter afsluttet kursus vil deltagerne:

- have helhedssyn og overblik
- forstå supportrollens dynamik og forandring
- være robuste og ansvarsbevidste
- tage ansvar for sig selv og sin afdeling
- forstå, hvordan man som medarbejder sætter sit personlige præg på jobbet
- »se« årsager til modstand mod forandring og vende modstand til commitment
- vide, hvordan man bliver en vigtig del af sit team
- kunne analysere organisatoriske problemstillinger og komme med løsningsforslag
- kunne fastholde fokus på mål og opgaver og bidrage til samarbejdet

## Varighed

2 dage.

## Forudsætninger

Deltagerne skal have en generel viden om IT og IT support.



Citater fra ► tidligere kursister

”Instruktøren er god til at fremlægge, skabe forståelse og god til at forklare”

INSTRUKTØRVALG:  
Marianne Sørensen

STED: Frederiksberg

DATO & PRIS: Se side 23

# Effektiv Service & Kommunikation

Kurset er certificerende og er ét af de tre kurser, der leder frem til et CSM Pro certifikat. Hvis kurset tages med certificering, afsluttes det med en test og en efterfølgende hjemmeopgave.

## Formål & indhold

Kursets formål er at undervise og træne deltagerne i serviceadfærd og effektive kommunikationsformer således at deltagerne - når de forlader kurset - er i stand til at yde god service. Hver gang!

Kursusformen veksler mellem undervisning, gruppediskussioner, gruppearbejder, opgaveløsning individuelt og i grupper samt evt. eksamen.

## Deltagere

Kurset henvender sig til medarbejdere i IT supportfunktioner som f.eks. Help Desk, Service Desk mm.

## ◀ Citater fra tidligere kursister

”Det er et af de bedste kurser, jeg har været på.  
Laila Pedersen, Forsvaret”

## Udbytte

Efter afsluttet kursus vil deltagerne kunne:

- yde god service på en effektiv måde
- skabe en god kunderelation, så budskabet når igennem til modtageren
- bidrage konstruktivt til en god kommunikation
- bevare roen i samarbejdet med kunder og kolleger i stressede situationer
- trække på et netværk af ligesindede - kursets øvrige deltagere

## Varighed

2 dage.

## Forudsætninger

- \* En generel viden om IT og IT support
- \* Flair for service



Som deltager kan du få udarbejdet en personprofilanalyse som fortæller, i hvor høj grad din adfærd og dine egenskaber passer til arbejdet i Help Desk. Analysen koster kr. 300 på kurset, normalpris kr. 650.

INSTRUKTØRVALG:  
Marianne Sørensen

STED: Frederiksberg

DATO & PRIS: Se side 23

# Håndtering af Vanskelige Brugere

## Formål & indhold

Vanskelige brugere kan for mange supportere betyde tidsspilde, irritation, ineffektivitet, uønskede konflikter og følelse af at blive trådt på.

På kurset arbejdes der i første omgang med at forstå brugernes reaktionsmønstre. Hvorfor er nogle brugere aggressive, allerede når de henvender sig til Help Desk? Hvordan kan man som supporter håndtere brugeres negative reaktionsmønstre uden, at situationen går i hårdknude eller man havner i en taber/vinder situation?

Hvordan får man som supporter "hul igennem" og kontakt med en ophidsset og blokeret bruger? Dette er jo en forudsætning, hvis brugeren skal have løst sit problem.

Hvordan tackler supporterne deres egne naturlige reaktionsmønstre overfor ophidsede brugere, og hvorfor skal man ikke "sætte urimelige brugere på plads?"

Supportere har brug for klare aftaler om, hvilke typer negative reaktioner hos brugere, man skal kunne håndtere, og hvilke typer brugerhandlinger, som man ikke skal tolerere. På kurset diskuteres, hvordan sådanne aftaler kan formuleres og håndteres.

Der lægges på kurset stor vægt på at skabe en sammenhæng mellem teori og praksis. Der vil være en række øvelser, hvor deltagerne træner i forståelsen af samspillet mellem egen adfærd og brugers reaktioner.

## Deltagere

Alle supportere eller superbrugere, som ønsker at blive bedre til at håndtere vanskelige brugere.

## Udbytte

Efter afsluttet kursus vil deltagerne kunne:

- Identificere brugeres forskellige typer af negative reaktioner
- Forstå de bagvedliggende grunde for de vanskelige brugers opførsel
- Håndtere og ofte afvæbne de vanskelige brugere, så problemerne ikke udvikler sig
- Forstå samspillet mellem egne handlinger og brugernes reaktioner
- Tackle negativitet uden at føle sig personligt angrebet
- Formulere forslag til aftaler, som beskriver, hvilke typer brugerreaktioner, der skal kunne håndteres, og hvilke typer reaktioner, der ikke skal tolereres.

## Varighed

1 dag

## Forudsætninger

Ingen



INSTRUKTØRVALG:  
Mette Winther Herskin

STED: Frederiksberg

DATO & PRIS: Se side 23

# Effektiv IT Undervisning

- lær dine kursister at forstå!

## Formål & indhold

Formålet med kurset er at lære deltagerne, hvordan man underviser effektivt i IT systemers anvendelse.

Traditionel IT-undervisning fokuserer på at få brugerne til at huske, hvordan de skal betjene systemet, men brugerne har svært ved at huske, når de ikke forstår systemet.

Dette kursus tager udgangspunkt i den IT-pædagogik, som Bjarne Herskin har udviklet og beskrevet i en række bøger. Kurset introducerer de IT-pædagogiske principper og en lang række praktiske værktøjer, som man kan bruge til at planlægge og gennemføre IT-undervisningen med.

På kurset indgår en række øvelser, hvor deltagerne får lejlighed til at arbejde med principperne i praksis.

## Deltagere

Kurset henvender sig til alle undervisere, som afholder eller skal til at afholde IT-brugerkurser

## Udbytte

Efter afsluttet kursus vil deltagerne kunne:

- forstå og anvende de IT-pædagogiske principper
- anvende en række praktiske værktøjer, som man kan bruge til at planlægge og gennemføre IT undervisning med
- gennemføre Hands-On undervisning, som får brugerne til at forstå programmerne, og som ikke mindst gør brugerne selv-hjulpne
- udforme "huskesedler"

## Varighed

2 dage.

## Forudsætninger

Interesse for IT-undervisning uanset om man har erfaring som IT underviser eller ej.

## ◀ Citater fra tidligere kursister

"Godt kursus – med til at "åbne øjne" for en ny måde at undervise i IT på.  
Lene Dyhr, TietoEnator A/S"

INSTRUKTØRVALG:  
Mette Winther Herskin

Sted: Frederiksberg

DATO & PRIS: Se side 23

# Attraktive brugervejledninger

## Formål & indhold

Mange brugervejledninger og manualer har gennem tiden lidt den skæbne, at de har samlet støv på hyldeerne i stedet for at blive brugt. Brugerne har behov for dem, men opgiver på forhånd, fordi vejledningerne er så vanskelige at anvende. I stedet søger de hjælp hos supportere eller kyndige kollegaer.

Brugerne klager bl.a. over, at vejledningerne er for lange og for svære at forstå, samtidig med at det er umuligt at finde lige præcis den ene oplysning, man søger.

Er det overhovedet muligt at designe attraktive brugervejledninger, som er korte, giver hurtigt overblik og hvor hjælpen er let for brugerne at finde? Svaret er ja! Hvis man lærer at udarbejde Navigationssteder.

**Navigationssteder** har to afgørende fordele: De er så overskuelige, at de faktisk benyttes af brugerne. De er hurtige og billige at udarbejde i forhold til normale brugervejledninger. Dermed lettes presset på supportafdelingen, fordi brugerne bliver mere selvhjulpne, og fordi supporterne skal bruge mindre tid på at udvikle og vedligeholde brugervejledningerne.

På kurset vil der være fokus på:

- Hvad skal brugerne forstå, for at have forstået it-systemerne og kunne anvende dem
- Hvilke behov for hjælp har brugerne, når de anvender moderne brugervenlige it-systemer
- Hvordan husker brugerne detaljer
- Hvordan får brugerne hurtigt og let et overblik over systemerne

- Hvordan designes korte brugervejledninger, som giver brugerne overblik, hjælp med at finde vej gennem systemerne og hjælp til de få detaljer, der er svære

På kurset vil der udover oplæg være gruppearbejde, hvor deltagerne udarbejder konkrete navigationssteder fra egne it-systemer.

## Deltagere

Alle der skal udarbejde brugerdokumentation

## Udbytte

Efter afsluttet kursus vil deltagerne kunne designe navigationssteder til brugerne:

- som er meget kortfattede, ofte under en A4-side
- som tager udgangspunkt i brugernes arbejdsopgave frem for systemets logik
- som giver brugerne et hurtigt overblik
- som er lette at finde rundt i – også på detaljeniveau

## Varighed

En dag



**INSTRUKTØRVALG:**  
Mette Winther Herskin

**STED:** Frederiksberg

**DATO & PRIS:** Se side 23

# Tag med ud og FISH!

“Fang energien og frigiv potentialet”

FISH! betyder leg og glæde!

Bag alt det sjove ligger nogle grundlæggende elementer af kundeservice og hjertelighed, hvor medarbejderne hver dag foretager et bevidst valg om at møde op og bidrage med en positiv holdning til jobbet. De leger sig til større produktivitet og tilfredshed. De opnår ærlig kontakt med kunderne, og de gør dem glade. De har valgt at påvirke den enkelte kundes livskvalitet.

## Formål

Ønsker du at igangsætte en proces, hvor motivationen øges, og hvor ledere og medarbejdere får en bedre forståelse for hinandens verden og arbejdsvilkår? Så er FISH! kurset for dig og din virksomhed.

Kursets formål er, at give dig FISH! Energi, FISH! Værktøjer og masser af FISH! Selvtillid til at være den person, der gør en forskel. På kurset arbejder vi med kunsten at yde service, at opleve styrken ved det gode team, styrken i forandring - og hvordan du kan være med til at skabe forandring ved bevidst at vælge holdning.

## Indhold

- Hvem er vores »kunder« og hvilke forventninger har de?
- Hvilke forventninger og krav har vi til hinanden?
- Hvad er det for en forskel vi gerne vil gøre?
- Hvordan opnår vi ansvar og arbejdsglæde?
- Levere regler for god service og god teammoral.
- Personlige handlingsplaner inspireret af FISH!

## Deltagere

Kurset henvender sig til ledere og medarbejdere, der ønsker at være foregangsmænd/-kvinder, når det handler om forandring i deres afdeling eller i hele virksomheden.

## Udbytte

- Du går hjem med en plan for din afdeling eller virksomhed.
- Du får indsigt i betydningen af personlig service.
- Du oplever betydningen af kreativitet i en tid med konstante forandringer.
- Du bliver tændt af FISH! filosofien.

## Varighed

2 dage

INSTRUKTØRVALG:  
Torben Rønsbøl

STED: Efter aftale

DATO & PRIS: Se side 23

# Coaching & Teamudvikling

## Sådan gør du din afdeling stærk!

### Formål & indhold

Formålet med dette kursus er at give deltagerne de nødvendige forudsætninger for at skabe stærke, velfungerende medarbejderteams.

Hemmeligheden bag velfungerende teams ligger i at kunne udvikle og udfordre hinanden. Kurset giver deltagerne teknikker og redskaber, som gør dette muligt.

Deltagerne undervises og trænes i coaching og teamudviklingsmetoder og -teknikker, således at de bliver i stand til at identificere og anvende de redskaber, der er nødvendige for at få det bedste ud af de teams, de har ansvaret for.

### Deltagere

Kurset henvender sig til ledere og teamledere i IT afdelinger, Help Desks, Service Desks og kundeservicefunktioner.

### CSM Support Manager

Du kan på kort tid og på meget favorable vilkår blive uddannet og certificeret helt til tops indenfor Help Desk chefens faglige og ledelsesmæssige kerneområder.

Uddannelsespakken indholder følgende tre kurser:

- ITIL® Foundation Course
- ITIL® Service Desk & Incident Management Practitioner Course
- Coaching & Teamudvikling

Få kurserne til en samlet pakkepris.

Se side 23

### Udbytte

Efter afsluttet kursus vil deltagerne kunne:

- "se" sit eget team, herunder om teamet er afbalanceret i forhold til sine opgaver
- identificere teamets roller og fælles normer, således at teamets opgaver kan bemandes optimalt
- udvikle teamet - tage pulsen, analysere gruppens adfærd og udvikle individer og gruppe
- bruge "situationsbestemt ledelse" som et redskab til at udvikle individer og grupper
- coache sine medarbejdere - skabe bevidsthed og ansvarlighed - således at den enkelte medarbejder udnytter sine ressourcer bedst muligt
- forstå sine egne ressourcer og udviklingspotentiale

### Varighed

2 dage.

### Forudsætninger

Ingen faglige forudsætninger.



Citater fra tidligere kursister

"Store forventninger, som blev godt indfriet.  
Anette Elbo,  
Lån & Spar Bank A/S"

Dan Gripping, Hotline leder fra Dansk Landbrugsrådgivning, udtaler følgende:

"Et kanon kursus! Jeg har nu mod på at gennemføre coaching med mine medarbejdere. Jeg er meget mere opmærksom på at stille de rigtige spørgsmål og ved, hvad der skal til for at højne deres motivation.

Coaching er blevet afmystificeret for mig og jeg ved nu på hvilken måde, jeg kan give medarbejderen ejerskab på løsningen.

Jeg har fået mange idéer med hjem, både fra instruktørerne, som var gode til at sætte ting i perspektiv samt fra de andre kursister, som gav deres syn på min egen hverdag!"

INSTRUKTØRVALG:  
Marianne Sørensen

STED: Frederiksberg

DATO & PRIS: Se side 23

# Teambuilding

## Sådan skaber du "fælles fodslaw" i teamet!

### Formål

Teambuilding handler om at få en gruppe af medarbejdere til at fungere effektivt sammen. Kurset sætter fokus på teamets individuelle ressourcer og den enkelte medarbejders rolle, og det svejser enhedens medarbejdere sammen til en helhed, som vælger at se og udnytte forskelligheder som en styrke.

Kurset er ikke et "kanindræberkursus". Det veksler mellem teoretiske oplæg, problemløsningsaktiviteter, erfaringsudveksling mellem deltagerne, gruppearbejder og plenumdiskussioner.

Instruktørerne vil i kraft af deres erfaring være i stand til at "opfange signalerne" og målrette kurset mod teamets konkrete behov og ønsker.

### Deltagere

Kurset henvender sig til IT afdelinger, Help Desks og kundeservicefunktioner.

### Udbytte

Efter kurset vil deltagerne:

- kende sine egne udviklingsområder
- opfatte kollegernes forskelligheder som styrker
- se sig selv som en del af et "resourceteam"
- vide hvor teamet har sine styrker - og hvor der skal gøres en ekstra indsats
- være bevidste om roller og fælles normer

**Varighed**  
Efter aftale

**INSTRUKTØRVALG:**  
Marianne Sørensen eller  
Torben Rønsbøl

**STED & PRIS:**  
Efter nærmere aftale

# Service & Support Forums samarbejdspartnere

Hos Service & Support Forum udbydes al ITIL® undervisning i Danmark med instruktører fra konsulentfirmaet Westergaard CSM, som også har udviklet det danske kursusmateriale.



I løbet af 2005 har Service & Support Forum indgået samarbejdsaftaler med to velkendte og velrenommerede kursusudbydere, nemlig Topnordic/CompetenceCenteret og Microworld.



Vi samarbejder med SYSOP Ltd i England omkring vores ITIL® praktitioner og ITIL® manager kurser. SYSOP har ligesom os, høj fokus på kvalitet i undervisningen. Det betyder bl.a. at vi har max. 12 kursister per hold, for at sikre alle mulighed for at deltage aktivt i dialogen. SYSOP ligger som Service & Support Forum i toppen med hensyn til examination pass rates.



Samarbejdet indebærer at du/I kan vælge fra Service & Support Forums uddannelsesudbud, men fortsat handle via jeres faste uddannelsespartner.



I forhold til Microworld betyder samarbejdet også, at de udbyder ITIL® Foundation med Service & Support Forum instruktører og materiale via deres egenudviklede 100% koncept.



## Instruktører

**Ole Westergaard** har en mangeårig faglig og ledelsesmæssig erfaring indenfor IT Service Management disciplinerne. Ole er ITIL® certificeret på højeste niveau og er akkrediteret ISEB trainer.



**Steen Sverker Nilsson** er IT Service Management konsulent og har gennem tiden oparbejdet stor ledelses- og konsulenterfaring samt stor erfaring med ledelse af komplekse projekter. Steen er ITIL® certificeret på højeste niveau og akkrediteret ISEB trainer.



**Mette Winther Herskin** er cand.psych. og har i en årrække arbejdet med IT-pædagogik og IT-support, først som intern konsulent i flere store virksomheder og siden 1999 som ekstern konsulent og kursusholder.



**Mats Berger** er IT Service Management konsulent. Mats har stor erfaring med danske service- & supportorganisationer og er certificeret Apollo 13 instruktør.



**Lars Zobbe Mortensen** er IT Service Management konsulent og arbejder til dagligt med ITIL® Best Practice. Lars er uddannet Civilingeniør og har arbejdet 20 år med IT, projektledelse, organisationsudvikling og afdelingsledelse. Lars er ITIL® certificeret på højeste niveau og fuldt akkrediteret ISEB trainer.



**Steen Knudsen** er IT Service Management konsulent og arbejder til dagligt med ITIL® Best Practice - og Knowledge Management. Steen har erfaring med projektledelse, organisationsudvikling og IT-support og er ITIL® certificeret på højeste niveau og akkrediteret ISEB trainer.



**Marianne Sørensen** er Forandrings- og udviklingskonsulent med fokus på nytteværdi og samspil. Marianne har mange års erfaring fra finanssektoren og IT-branchen, senest som leder af et KundeService Center, og hun er en trænet formidler og coach.



**Torben Rønsbøl** er ledelseskonsulent med vægt på proaktiv adfærd hos kunder, kolleger og medarbejdere. Torben har en fortid i den finansielle sektor og har en leder- og instruktøruddannelse fra Forsvaret.



**John A. Hunderup** har arbejdet med projekter i en lang årrække, dels som projektleder, dels i forbindelse med metodeimplementeringer. John har siden nov. 2002 undervist i PRINCE2 metoden.



**Carsten Wulff** er IT Service Management konsulent. Carsten har en fortid som supportchef og har de seneste år arbejdet som konsulent i offentlige og private IT-afdelinger.

TILMELDING:

[www.sosforum.com](http://www.sosforum.com)

eller tlf: 45 88 12 16

	Dage	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Pris medlem	Pris ikke-medlem
<b>ITIL Best Practice</b>											
ITIL Best Practice Overblik	1	2, 15	19	9	2, 30		5	12		kr. 3.600	kr. 3.900
Apollo 13 – an ITSM case experience	2	Efter aftale									Efter aftale
<b>ITIL Foundation Courses:</b>											
ITIL Foundation Course-klassekursus	3	5-7	16-18, 30-1 feb	20-22	14-16, 27-29	10-12, 24-26	15-17, 29-31	13-15		kr. 9.500	kr. 10.400
• Eksamen	1t.15									kr. 1.350	kr. 1.350
ITIL Foundation e-learning – Self paced	25 t.									kr. 4.100	kr. 4.500
ITIL Foundation e-learning – Blended	25 t.				8					kr. 5.400	kr. 5.900
• Online eksamen	1 t.									kr. 980	kr. 980
<b>ITIL Practitioners Courses:</b>											
Service Level Management	3		23-25							kr. 9.500	kr. 10.400
Service Desk & Incident Management	3			6-8			22-24			kr. 9.500	kr. 10.400
Problem Management	3	12-14		27-1 mar				6-8		kr. 9.500	kr. 10.400
Change Management	3				20-22					kr. 9.500	kr. 10.400
Configuration Management	3		4-6				2-4			kr. 9.500	kr. 10.400
• Eksamen	2t.30									kr. 1.450	kr. 1.450
<b>ITIL Managers Courses:</b>											
Service Support	5	5-9 (1)			13-17(2), 20-24(3) 20-24(4-DK)			19-23(5), 26-30(6)		£ 1.500	£ 1.500
Service Delivery	5		9-13(1)		27-31(2)	3-7(3) 3-7(4-DK)		3-7(5) 10-14(6)		£ 1.500	£ 1.500
• Prøveeksamen	1		18(1)			18(2), 20(3) 20(4-DK)		17(5) 19(6)		£ 450	£ 450
• Review Dag	1		19(1)			19(2), 21(3), 21(4-DK)		18(5) 20(6)		£ 450	£ 450
• Eksamen for begge kurser	2		25-26			26-27		26-27		£ 270	£ 270
• Samlet ITIL Managers pakke UK	14									£3.195	£ 3.195
• Samlet ITIL Managers pakke Danmark	14									kr. 37.000	kr. 40.100
<b>Projektledelse</b>											
Prince2 Foundation	1+3		27		6-8					kr. 16.500	kr. 18.000
Prince2 Practitioner	2½	Efter aftale									Efter aftale
<b>Help Desk &amp; Support</b>											
Effektiv Service & Kommunikation	2				23-24			1-2		kr. 7.200	kr. 7.900
Brugervenlig IT Support	2				9-10		8-9			kr. 7.200	kr. 7.900
Forandring i Supportrollen	2						18-19			kr. 7.200	kr. 7.900
CSM Pro Certifikat pr. modul										kr. 1.500	kr. 1.500
CSM-Pro Certificeringsmodul	2	Efter aftale									Efter aftale
Effektiv IT Undervisning	2					3-4				kr. 7.200	kr. 7.900
Håndtering af Vanskelige Brugere	1					5				kr. 3.600	kr. 3.900
Attraktive Brugervejledninger	1				13					kr. 3.600	kr. 3.900
CSM Support Managers pakken										kr. 27.200	kr. 29.500
<b>Øvrige kurser</b>											
FISH introduktion	2	Efter aftale									Efter aftale
Coaching & Teamudvikling	2						10-11			kr. 7.200	kr. 7.900
Teambuilding		Efter aftale									Efter aftale
<b>Seminarer</b>											
ITIL og Cobit-få det bedste fra to verdener	½				7			9		kr. 990	kr. 1.100
ISO 20000-ITIL forfremmet til standard	½					7				kr. 990	kr. 1.100
People Management seminar	2		17-18							kr. 9.500	kr. 9.500
										3 delt. kr. 24.000	



Alle priser er ekskl. moms, og medlemspriserne forudsætter et medlemskab af Service & Support Forum. Rabat – se næste side.

Alle åbne dagkurser afholdes på Frederiksberg, mens kursussted for interne kurser aftales individuelt. Se yderligere oplysninger på næste side.

Ret til ændringer i kurser, indhold og priser forbeholdes. Der tages forbehold for fejl og mangler.

**TILMELDING: [www.sosforum.com](http://www.sosforum.com) eller telefon 45 88 12 16**

# Info

## Tilmelding

Kurstilmelding og indmeldelse kan ske på: [www.sosforum.com](http://www.sosforum.com) eller på telefon 45 88 12 16

## Hvem er vi

Service & Support Forum er et kompetence- og netværksforum for chefer og medarbejdere, der arbejder med IT, IT support eller kundeservice.

Service & Support Forum har etableret tre fora for chefer og medarbejdere:

- Help Desk Forum for Help Desks, Bruger service Centre, Hotline funktioner m.m.
- Call Center Forum for kundeservicefunktioner, Call Centre, service afdelinger m.m.
- IT Infrastructure Management Forum for IT afdelinger, data centre og driftscentre

Service & Support Forum etablerer faglige tilbud og netværksaktiviteter, og vi har siden starten i 1998 etableret os som stedet, hvor man mødes med kolleger i branchen. Det er vores hensigt, at Service & Support Forum dels skal være stedet, hvor man kan udvikle sine faglige kompetencer og få ny inspiration, dels skal være stedet, hvor man kan møde gode kolleger fra andre firmaer og udveksle idéer og synspunkter med dem.

## Kursussted

Alle dagkurser afholdes i Service & Support Forums kursuslokale på Finsensvej 80 B, 2. på Frederiksberg. Flintholm station med 3 S-togs linier, to metro linier og tre buslinier ligger ca. 5 min. derfra.

Der er tidsubegrænset parkering på denne del af Finsensvej. Kursussted for internatkurser fremgår af vores hjemmeside og sted for interne kurser aftales individuelt.

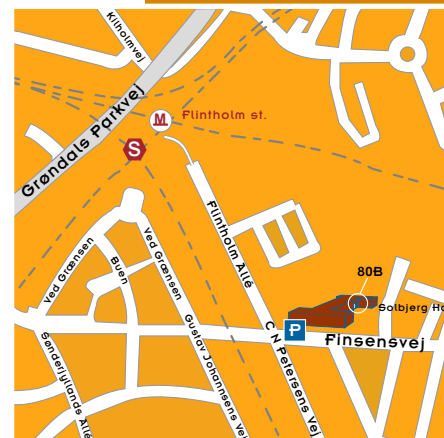
## Medlemskab

- Firmamedlemskaber kan tegnes for kr. 4.900 pr. år (Site membership). Med et firmamedlemskab kan alle virksomhedens medarbejdere deltage i Service & Support Forums kurser og konferencer til medlemspris, og firmamedlemskabet giver også alle virksomhedens medarbejdere adgang til erfaringsmøder og netværksaktiviteter. En navngivet kontaktperson modtager S&S Forums publikationer m.m.
- For kr. 2.100 pr. år (Additional site member) kan én medarbejder i en virksomhed, som har et firmamedlemskab, få adgang til S&S Forums publikationer m.m. på lige fod med den medarbejder, der er firmamedlem.
- Individuelle medlemskaber (Single member) kan tegnes for kr. 2.800 pr. år. Medlemskabet er personligt og indebærer, at kun den oplyste kontaktperson får medlemspris på kurser, konferencer etc.

## Rabat

Medlemspriserne forudsætter et medlemskab i Service & Support Forum.

Ved tilmelding af mere end 4 personer, kontakt os for tilbud.



## KONTAKT:

Service & Support Forum  
Help Desk Forum - Call Center  
Forum - ITIM Forum  
Finsensvej 80B, 2.  
2000 Frederiksberg

Tlf. 45 88 12 16  
Fax 45 88 13 16

[www.sosforum.com](http://www.sosforum.com)  
[info@sosforum.com](mailto:info@sosforum.com)

Har du spørgsmål til medlemskab eller kurser, er du velkommen til at kontakte os.

## People Management Seminar

Tirsdag & onsdag den 17.- 18. januar 2006

Hør om produktiviteten i kundeservicecentret, medarbejderpotentiale og motivationsfaktorer. Seminarleder er Niels Kjellerup, som er specialist i at bringe kundeservicecentre tilbage på rette spor.

Sted: København

## ITIL® og Cobit – få det bedste fra to verdener!

Tirsdag den 7. marts og  
fredag den 9. juni 2006 kl. 9 - 12.30

ITIL® er et framework for arbejdsprocesserne i en IT-afdeling, mens Cobit frameworket kontrollerer, at processerne leverer det, som forretningen efterspørger.

## ISO 20000 – ITIL® forfremmet til standard!

Fredag den 7. april 2006 kl. 9 - 12.30

ITIL® blev i april 2005 "forfremmet" til global standard – ISO 20000. Hør på dette seminar hvad ISO 20000 er, hvordan denne standard spiller sammen med ITIL®, og hvordan din virksomhed kan bruge den.

Se program på [www.sosforum.com](http://www.sosforum.com)

### ITIL® og katastrofeplaner

Torsdag den 2. februar 2006 kl. 9 - 12.30

Med ITIL® sikres det, at de forretningskritiske IT Services reetableres efter katastrofen. Hør, hvordan der med udgangspunkt i ITIL® kan skabes en operational katastrofeplan.

### Service Level Management

Torsdag den 23. februar 2006 kl. 9 - 12.30

Hør hvordan man med ITIL® kan udvikle og implementere serviceaftaler med sine kunder, således at man sikrer, at IT-ydelser og kvalitet bliver defineret og målt.

### Forandringsledelse i praksis

Fredag den 17. marts 2006 kl. 9 - 12.30

Kun halvdelen af succesen i et ITIL® projekt ligger i udviklingen af gode processer. At ændre en IT-organisation og dens virkemåde vil altid skabe et vist kaos. Hør, hvordan du med et ITIL® projekt kan medvirke til at skabe og fastholde en forandring.

### Change, Release og Configuration Management

Fredag den 28. april 2006 kl. 9 - 12.30

Uden en formaliseret styring af IT infrastrukturen er det svært at levere effektiv IT drift. Hør på dette seminar om, hvordan 3 af ITIL®s discipliner kan bringe infrastrukturen under kontrol.

### Den forretningsorienterede IT organisation

Fredag den 16. juni 2006 kl. 9 - 12.30

Alle IT organisationer er sat i verden for at understøtte forretningens ydelser. Hør, hvordan man med ITIL® Service Level Management, Business Perspective samt projektledeelsesmetoden PRINCE2 kan skabe en forretningsorienteret IT organisation.

Pris kr. 1.100

Se program for dagene på [www.W-CSM.com](http://www.W-CSM.com)