

**Kursus****1 dag**

Nr. 90270 A

DKK 3.999

ekskl. moms

Dato

27-08-2024

13-12-2024

04-04-2025

Sted

Taastrup

Taastrup

Taastrup

Optimal videndeling i service desken

Få nye værktøjer til knowledge management i Service desken. Lær konkrete metoder til videndeling/knowledge management. Metoderne kan bruges både til personlig vidensopsamling – og til at forbedre hele afdelingens knowledge management. Så I kan forbedre dagligdagens support i forhold til hurtigere og mere korrekte løsninger til brugerne og/eller dig selv.

Styrk jeres videndeling i teamet

Metoderne, du lærer på kurset, tager udgangspunkt i jeres eksisterende tekniske løsninger, og kræver således ikke indkøb af særlige programmer. Når du er færdig med kurset, kan du opbygge vidensartikler med fokus på hurtigere løsning af sager (f.eks. incidents og bestillinger), og du har også lært metoder til strukturering, søgning og opdatering af artikler, uden at det kræver nævneværdigt mere tid i dagligdagen.

Deltagerprofil

Dette kursus er til dig, der arbejder med viden som afgørende element for din effektivitet. Du sidder måske i en IT support/ Service desk/Help desk – eller også har du til opgave at dokumentere og anvende løsninger og workarounds i anden rolle i IT.

Udbytte



- Lær konkrete metoder til videndeling/knowledge management
- Få nye metoder til personlig vidensopsamling – og til at forbedre hele afdelingens knowledge management
- Bliv i stand til at levere hurtigere og mere korrekte løsninger til brugerne og/eller dig selv
- Lær at opbygge vidensartikler med fokus på hurtigere løsning af sager (f.eks. incidents og bestillinger)
- Få nye metoder til effektiv strukturering, søgning og opdatering af artikler

Det får du på arrangementet

- Certificering/eksamen
- Øvelser og inddragelse
- Kursusbevis
- Erfaren underviser
- Fuld forplejning
- Gratis parkering

Indhold

09.00 – 12.00 Sådan opbygger du brugbare vidensartikler (Best Practice)

- Grundlæggende intro til knowledge management – hvorfor er det en god ide?
- SOKA-modellen til at udarbejde og anvende brugbare vidensartikler
- Typer af artikler (workarounds og vejledninger)
- Indhold og struktur
- Søgbarhed og tagging
- Sprog og fagsprog i vidensartikler

12.00 – 13.00 Frokost

13.00 – 16.00 Sådan opbygger du brugbare vidensartikler (i din egen hverdag)

- Byg dine egne artikler
- Faldgruber og udfordringer
- Hvordan skal artikler udarbejdes i jeres eget system?

Certificering

Ønsker du at afslutte kurset med en certificering, foregår dette på kursets sidste dag.

- **Antal spørgsmål:** 20
- **Tid:** 30 minutter
- **Format:** multiple choice spørgsmål med hjælpemidler

Beståelseskravet er 65% (13 rigtige). Certificeringen koster kr. 995 ex moms, og er ikke indeholdt i kursussen. Du kan bestille din certificering ved tilmeldingen til kurset.

[Se vores øvrige kurser indenfor ITIL.](#)



UNDERVISER

Johnny Jensen

Johnny har mere end 20 års praktisk erfaring med IT Service Management. Johnny er ITIL Expert, akkrediteret ITIL instruktør og er en særdeles erfaren underviser, ligesom han har stort erfaring med Service desk og personaleledelse. Johnny formår på en særlig måde at gøre stoffet praktisk anvendeligt og nærværende.



TEKNOLOGISK
INSTITUT

Har du faglige spørgsmål så kontakt



Malene Kjærsgaard

+45 72202523

mch@teknologisk.dk