

Problem Solving for Service Management - Inclusief Examen

Cursusduur: 2 Dagen Cursuscode: KF

Beschrijving:

Systematische probleemoplossing is een van de essentiële vaardigheden waar organisaties tegenwoordig naar op zoek zijn. Er is de meeste vraag naar de zelfverzekerde professionals die weten hoe ze een incident moeten aanpakken en het "first time every time" moeten oplossen. Zij zijn de professionals die nieuwe normen stellen op het gebied van innovatie en creativiteit. Het leertraject van deze mensen blijft groeien en stelt hen in staat om zowel persoonlijk als professioneel te slagen.

Systematische probleemoplossing is van toepassing op alle IT-disciplines en brengt alle vaardigheden van verschillende disciplines samen met een standaardproces en taal om incidenten op te lossen en "trial and error"-pogingen te vermijden. De KEPNERandFOURIE-methodologie® die tijdens deze cursus wordt gedeeld, gaat hand in hand met Incident- en Probleemmanagement. Deze basiscursus stelt u in staat om de KEPNERandFOURIE-methodologie® effectief te gebruiken. De methodologie stelt u in staat om het juiste startpunt voor onderzoek te vinden, de kernproblemen in probleemsituaties te identificeren, de werkelijke oorzaak van een incident te bepalen en de juiste oplossingen te bieden. De cursus laat u kennismaken met een reeks situatiespecifieke 'kan'-kritische vragen die u zullen helpen bij het genereren van onderling overeengekomen oplossingen voor alledaagse en unieke IT-probleemsituaties.

Naast de kennis van de concepten is het combineren van feitelijke gegevens, intuïtie en ervaring van cruciaal belang voor succesvolle probleemoplossende praktijken. Het helpt je om een krachtig besef te krijgen van wat er 'ontbreekt'.

Doelgroep:

Proces Managers Proces Practitioners Lijnmanagers Probleemoplossers/Incident Managers Iedereen die in een Agile- of DevOps-team werkt

Doelstelling:

- Aan het einde van deze cursus ben je in staat om:
 - Genereer en identificeer de kernproblemen die in elke incidentsituatie worden vertegenwoordigd.
 - Genereer een nauwkeurige probleemstelling, waarmee de onderzoeker de juiste incidentsituatie kan aanpakken.
 - Gebruik een reeks vragen om de relevante incidentinformatie te verzamelen die als basis kan dienen voor een systematische analyse en verificatie van een oorzaak.
- Identificeer en verifieer de juiste technische oorzaak met de hoofdoorzaak.
- Ontwikkel oplossingen voor het wegnemen van oorzaken en los schijnbaar onoplosbare problemen op in een incident/probleemsituatie.
- Identificeer risico's die worden vertegenwoordigd in een actie of beslissing/plan dat moet worden uitgevoerd.
- Gebruik tools om de samenwerking tussen silo's en virtuele samenwerking in verschillende tijdzones te verbeteren.

Vereiste kennis en vaardigheden:

- Niet van toepassing.

Examens en certificering

Studenten krijgen een voucher om te boeken voor het examen bij IPPS (Institute of Professional Problem Solvers). De examenvoucher is inbegrepen in de cursusprijs.

- Examenvorm: online
- Duur examen: 60 minuten
- # vragen: 40, eenvoudige meerkeuzevragen
- Slagingspercentage: 65%

Cursusinhoud:

Module 1: Cursus Introductie

Module 2: Basisprincipes van KEPNER en FOURIE®

- Betekenis van procesdenken
- De drie vaardigheden
- KEPNERandFOURIE® Model
- Niveaus van probleemoplossing

Module 3: PriorityWise

- Benoem de situatie
- Maak een lijst van problemen, uitdagingen
- Prioritering uitvoeren
- Plan van aanpak

Module 4: CauseWise

- Vermeld het incident
- Lijst met incidentdetails
- Oorzaken genereren
- Bevestig de technische oorzaak (technische oorzaak testen, waarschijnlijke oorzaak verifiëren)

Module 5: SolutionWise Max4TM

- Vermeld het doel
- Identificeer oplossingsvereisten (stakeholderanalyse, belangrijkste vereisten)
- Acties genereren en evalueren
- Ontwikkel de oplossing

Module 6: RiskWise

- Benoem de situatie
- Identificeer potentiële problemen (risicogebiedanalyse, potentiële problemen)
- Bescherming plannen (waarschijnlijke redenen, vermijdacties, voorwaardelijke acties)
- Ontwikkel een actieplan

Extra informatie:

Neem uw laptop of tablet mee, want het cursusmateriaal is in digitale vorm.

Nadere informatie:

Neem voor nadere informatie of boekingen contact op met onze Customer Service Desk 030 - 60 89 444

info@globalknowledge.nl

www.globalknowledge.com/nl-nl/

Iepenhoeve 5, 3438 MR Nieuwegein