

Kepner Tregoe® Foundation

Beskrivning:

Kursen Kepner-Tregoe Foundation riktar sig till personer som önskar bli utbildade och certifierade i Best Practice inom problemanalys. Kursen är särskilt lämpad för dig som arbetar med problemlösning och åtgärder, till exempel första- och andralinjens support, problem och incident managers, kvalitetsansvariga och driftpersonal.

Under två fullmatade kursdagar får du en introduktion till den systematiska processen för problemlösning vid Incident- och Problemhantering. Kursen ger dig kunskaper i begreppsvärlden, strukturen och grundläggande koncept och modeller inom [Kepner-Tregoes](#) metod för incident- och problemhantering. Aktuellt för situationsbedömning, problemanalys samt beslutsanalys.

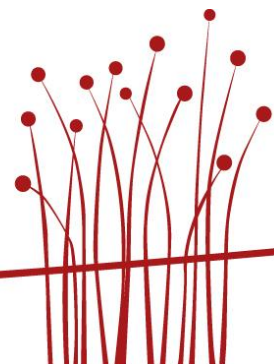
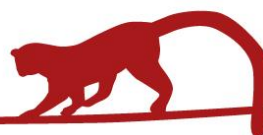
Kursens innehåll, upplägg och kursmaterial är framtaget av Kepner-Tregoe och standardiserat. Även kursledaren är kvalitetssäkrad och godkänd av Kepner-Tregoe. Detta innebär att deltagaren kan vara trygg i att kursen som helhet följer de höga kvalitetskrav som ställs.

Målsättning:

Målet är att du som deltagare får en god introduktion i Kepner-Tregoes metodik samt att du blir väl förtrogen med metoden och uppnår en förmåga till effektiv och snabb Incident- och Problemhantering. Givetvis är en av målsättningarna att du ska uppnå tillräckliga kunskaper för att klara tillhörande certifiering (frivilligt).

Kursinnehåll:

- Introduktion till Kepner-Tregoes rationella process:
Situationsbedömning, Problemanalys, Beslutsanalys, och Potentiell Problemanalys.
- Situationsbedömning: Definition av "incident" och "bekymmer" (eng. "concern").
Hur "lista hot och möjligheter", "separera och klargöra", "prioritera", "planera nästa steg" och vikten av strukturerad frågeställning inom "situationsbedömning"
- Problemanalys: Kepner-Tregoes definition av "problem".
Hur "beskriva problem", "identifiera möjliga orsaker", "utvärdera möjliga orsaker", "bekräfta verklig orsak" samt förklaring av vikten av strukturerad frågeställning inom "problemanalys".



olingo

- Beslutsanalys: Definition av "beslut".
Hur "klargöra syfte", "identifiera alternativ", "utvärdera alternativ", "fatta beslut".
Vikten av strukturerad frågeställning inom "beslutsanalys. Hur effektivt "presentera rekommendation" och "utvärdera alternativ".
- Potentiell problemanalys: definitionen av agera och planera.
Hur "identifiera potentiella problem", "identifiera möjliga orsaker", "agera förebyggande", "planera åtgärdande aktiviteter och sätta utlösande indikator".
Vikten av strukturerad frågeställning inom "potentiell problemanalys".

Kurslängd:

Två dagar: 9.00 – 17.00.

Förkunskaper:

Det krävs inga förkunskaper för denna kurs.

Kursform:

Kursen genomförs både som öppen schemalagd kurs i Stockholm, Göteborg, Malmö och Sundsvall. Samt som företagskurs där kunden så önskar. För mer [information och anmälan](#) hänvisar vi till vår hemsida eller kontakta oss för en förfrågan om företagskurs.

Förbättringsarbete i praktiken:

En kombination av kompetensförsörjning och konsult-/expertstöd ger ofta bästa förutsättningar för ett mer genomgripande förbättringsarbete. Olingos kunder ger våra konsulter 4,8 av 5 i betyg. Fråga oss gärna för mer information om våra konsulttjänster.

Erbjudande:

Till alla nya kunder lämnar Olingo ett erbjudande som gäller under en period om 3 månader efter genomgången kurs. Välj mellan en genomlysning av er problemhantering eller Expertstöd i ert förbättringsarbete.

Båda tjänsterna levereras KOSTNADSFRETT av en senior Olingo-konsult under ett par timmar en förmiddag hos er. Vår specialist med lång erfarenhet av uppdrag är certifierad ITIL Expert och i Kepner-Tregoe samt ackrediterad ITIL och Kepner-Tregoe kursledare.

Kontakta oss gärna för mer information.

Utanför Stockholm tillkommer faktiska reskostnader och en reducerad kostnad för restid.

Välkommen till [Olingo!](#)

