

# Major Incident Management Practitioner

Kód kurzu: MIM

Major Incident Management je kritický rámec, který umožňuje organizacím rychle a efektivně reagovat na incidenty, jež ohrožují klíčové obchodní procesy. Tyto incidenty mají potenciál způsobit významné finanční ztráty a narušit chod organizace. Vzhledem k jejich závažnosti je klíčové, aby byly řešeny okamžitě a s maximální prioritou. Tento kurz poskytuje účastníkům detailní přehled o nejlepších praktikách v oblasti řízení major incidentů (MIM) a nabízí praktické nástroje pro efektivní implementaci, řízení a zlepšování MIM procesů v organizaci.

## Pro koho je kurz určen

Tento kurz je určen pro IT profesionály, manažery služeb, vedoucí týmů a všechny, kteří jsou zodpovědní za řízení a řešení kritických incidentů v organizaci. Je také vhodný pro jednotlivce, kteří chtějí rozšířit své znalosti a dovednosti v oblasti řízení incidentů na úrovni, která má přímý dopad na business.

## Co Vás naučíme

- Poskytnout ucelený přehled o roli Major Incident Managementu v rámci ITIL procesů
- Naučit účastníky, jak správně navrhnout a implementovat MIM proces v jejich organizaci
- Zajistit, aby účastníci chápali, jak MIM spolupracuje s ostatními ITSM procesy
- Zlepšit dovednosti účastníků při řešení kritických incidentů a jejich efektivním řízení
- Prozkoumat způsoby, jak kontinuálně zlepšovat MIM procesy a zvyšovat jejich efektivitu

## Požadované vstupní znalosti

Účastníci by měli mít základní znalosti IT procesů a zkušenosti s řízením incidentů. Doporučené jsou také předchozí zkušenosti s prací v IT prostředí a znalost základních ITSM nástrojů.

## Osnova kurzu

### Úvod do Major Incident Managementu

- Význam MIM v organizaci
- Vztah mezi MIM a dalšími ITIL procesy

### Návrh a implementace MIM procesu

- Klíčové komponenty efektivního MIM procesu
- Nastavení jasných rolí a zodpovědností v rámci MIM
- Integrace MIM do širšího ITSM rámce

### Podpůrné systémy a nástroje

- Přehled nástrojů podporujících MIM proces
- Jak vybrat a správně používat podpůrné technologie

### Operativní řízení a správa MIM

- Tři hlavní oblasti operativního řízení MIM
- Postupy pro rychlou a efektivní reakci na major incidenty
- Komunikace a koordinace během incidentů

### Měření efektivity a kvality MIM procesu

- Metodiky pro hodnocení úspěšnosti MIM
- Klíčové ukazatele výkonu (KPIs) pro MIM

### Kontinuální zlepšování MIM procesů

- Přístupy ke zlepšování efektivity a kvality MIM
- Implementace zpětné vazby a výukových cyklů

### Praktická cvičení

#### GOPAS Praha

Kodaňská 1441/46  
101 00 Praha 10  
Tel.: +420 234 064 900-3  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

#### GOPAS Brno

Nové sady 996/25  
602 00 Brno  
Tel.: +420 542 422 111  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

#### GOPAS Bratislava

Dr. Vladimíra Clementisa 10  
Bratislava, 821 02  
Tel.: +421 248 282 701-2  
[info@gopas.sk](mailto:info@gopas.sk)



Copyright © 2020 GOPAS, a.s.,  
All rights reserved

# Major Incident Management Practitioner

- Simulace major incidentů
- Řešení reálných scénářů a diskuse o nejlepších postupech

## **GOPAS Praha**

Kodaňská 1441/46  
101 00 Praha 10  
Tel.: +420 234 064 900-3  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

## **GOPAS Brno**

Nové sady 996/25  
602 00 Brno  
Tel.: +420 542 422 111  
[info@gopas.cz](mailto:info@gopas.cz)

## **GOPAS Bratislava**

Dr. Vladimíra Clementisa 10  
Bratislava, 821 02  
Tel.: +421 248 282 701-2  
[info@gopas.sk](mailto:info@gopas.sk)



Copyright © 2020 GOPAS, a.s.,  
All rights reserved