

# IT Service Management

Kód kurzu: ITSM

Kurz IT Service Managementu je zaměřen na profesionální správu IT služeb v organizacích a podnikovém prostředí. Tento kurz poskytuje účastníkům komplexní povědomí a dovednosti potřebné k efektivnímu řízení a optimalizaci IT služeb, aby organizace mohla dosáhnout svých obchodních cílů a zároveň zajistit vysokou úroveň spokojenosti zákazníků.

Pobočka	Dnů	Cena kurzu	ITB
Praha	2	16 000 Kč	0
Brno	2	16 000 Kč	0
Bratislava	2	640 €	0

Uvedené ceny jsou bez DPH.

## Termíny kurzu

Datum	Dnů	Cena kurzu	Typ výuky	Jazyk výuky	Lokalita
23.01.2025	2	16 000 Kč	Prezenční	CZ/SK	GOPAS Praha
17.02.2025	2	640 €	Prezenční	CZ/SK	GOPAS Bratislava prezenčně
03.04.2025	2	16 000 Kč	Prezenční	CZ/SK	GOPAS Praha
29.04.2025	2	640 €	Online	CZ/SK	GOPAS Bratislava online
09.06.2025	2	16 000 Kč	Prezenční	CZ/SK	GOPAS Praha
16.06.2025	2	640 €	Prezenční	CZ/SK	GOPAS Bratislava prezenčně

Uvedené ceny jsou bez DPH.

## Pro koho je kurz určen

Kurz IT Service Managementu je určen pro IT manažery, IT profesionály, ale i pro ty, kteří mají zájem o zlepšení řízení IT služeb ve své organizaci. Účastníci získají praktické dovednosti a znalosti, které jim pomohou implementovat a udržovat efektivní ITSM procesy a zvýšit hodnotu IT pro organizaci.

## Co Vás naučíme

Během kurzu budou účastníci seznámeni s klíčovými koncepty a frameworky IT Service Managementu, včetně ITIL (Information Technology Infrastructure Library), DevOps (DevelopmentOperations) SCRUM a dalšími. Po absolvování kurzu budou účastníci připraveni na certifikace v oblasti IT Service Managementu, což jim otevře dveře k lepším pracovním příležitostem a možностям profesního rozvoje v IT oblasti.

## Osnova kurzu

1. Základy IT Service Managementu: Úvod do ITSM, jeho historie a význam pro organizaci.
2. IT Service Lifecycle: Stadia životního cyklu IT služeb, včetně strategie, návrhu, přechodu, provozu a zlepšování.
3. ITIL Framework: Detailní pohled na klíčové koncepty a procesy ITIL, jako je Incident Management, Problem Management, Change Management a další.
4. DevOps Framework: Jak používat DevOps k dosažení efektivního řízení IT procesů a zabezpečení.
5. Service Level Management: Jak spravovat služební úrovně, SLA (Service Level Agreement) a SLR (Service Level Requirement).
6. Governance a Compliance: Zásady správy a souladu v ITSM.

**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

# IT Service Management

7. Technologie a nástroje: Přehled nástrojů a technologií, které podporují IT Service Management.Text2

**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