

# Major Incident Management Practitioner

Kód kurzu: MIM

Major Incident Management je kritický rámec, ktorý umožňuje organizáciám rýchlo a efektívne reagovať na incidenty, ktoré ohrozujú kľúčové obchodné procesy. Tieto incidenty majú potenciál spôsobiť významné finančné straty a narušiť chod organizácie. Vzhľadom k ich závažnosti je kľúčové, aby boli riešené okamžite a s maximálnou prioritou. Tento kurz poskytuje účastníkom detailný prehľad o najlepších praktikách v oblasti riadenia major incidentov (MIM) a ponúka praktické nástroje pre efektívnu implementáciu, riadenie a zlepšovanie MIM procesov v organizácii.

## Pre koho je kurz určený

Tento kurz je určený pre IT profesionálov, manažérov služieb, vedúcich tímov a všetkých, ktorí sú zodpovední za riadenie a riešenie kritických incidentov v organizácii. Je tiež vhodný pre jednotlivcov, ktorí chcú rozšíriť svoje znalosti a zručnosti v oblasti riadenia incidentov na úrovni, ktorá má priamy dopad na business.

## Čo Vás naučíme

- Ucelený prehľad o roli Major Incident Managementu v rámci ITIL procesov
- Ako správne navrhnuť a implementovať MIM proces v ich organizácii
- Ako MIM spolupracuje s ostatnými ITSM procesmi
- Zlepšiť zručnosti pri riešení kritických incidentov a ich efektívnom riadení
- Ako kontinuálne zlepšovať MIM procesy a zvyšovať ich efektivitu

## Požadované vstupné znalosti

Účastníci by mali mať základné znalosti IT procesov a skúsenosti s riadením incidentov. Odporúčané sú tiež predchádzajúce skúsenosti s prácou v IT prostredí a znalosť základných ITSM nástrojov

## Osnova kurzu

### Úvod do Major Incident Managementu

- Význam MIM v organizácii
- Vzťah medzi MIM a ďalšími ITIL procesmi

### Návrh a implementácia MIM procesu

- Kľúčové komponenty efektívneho MIM procesu
- Nastavenie jasných rolí a zodpovedností v rámci MIM
- Integrácia MIM do širšieho ITSM rámca

### Podporné systémy a nástroje

- Prehľad nástrojov podporujúcich MIM proces
- Ako vybrať a správne používať podporné technológie

### Operatívne riadenie a správa MIM

- Tri hlavné oblasti operatívneho riadenia MIM
- Postupy pre rýchlu a efektívnu reakciu na major incidenty
- Komunikácia a koordinácia počas incidentov

### Meranie efektivity a kvality MIM procesu

- Metodiky pre hodnotenie úspešnosti MIM
- Kľúčové ukazovatele výkonu (KPIs) pre MIM

### Kontinuálne zlepšovanie MIM procesov

- Prístupy k zlepšovaniu efektivity a kvality MIM
- Implementácia spätnej väzby a výukových cyklov

### Praktické cvičenia

#### 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

- Simulácia major incidentov
- Riešenie reálnych scenárov a diskusia o najlepších postupoch

**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