IT performance reporting

Kód kurzu: Q4IT_ITPR

Reporting práce IT je v mnoha IT odděleních zaměřen reaktivně na vykazování počtu zpracovaných požadavků, změn a incidentů. Tak jak se role IT mění směrem k větší proaktivitě, inovacím a komplexním problémům, IT metriky vyžadují významný re-design. Kurz se věnuje novým metrikám, zejména kvalitativním, a tomu, co, kdy a jak je potřeba měřit a reportovat. Kurz také přináší nové koncepty jako jsou sítě metrik a ABI metriky.

Pre koho je kurz určený

Zejména manažerské pozice – team leader, IT manager, CIO, vedoucí oddělení, zejména v organizacích, kde se role IT mění z poskytovatele služeb na kompetenční centrum s přínosem pro zlepšování a inovace. Tento kurz vhodně podporuje projekty digitální transformace nebo organizační změnu v IT.

Čo Vás naučíme

Účastníci se naučí hlavní rozdíly mezi kvantitativním a kvalitativním řízením, seznámí se s novou sadou kvalitativních metrik a jak tyto metriky zakomponovat do moderního řízení IT.Účastníci kurzu získají znalost toho, jak zlepšit vnímání IT tím, že se těžiště IT metrik odkloní od reaktivních metrik směrem k metrikám multidimenzionálním a kompozitním, lépe reflektujícím znalostní a proaktivní charakter práce v IT.

Požadované vstupné znalosti

Pro kurz není povinná účast na žádném kurzu, doporučujeme se seznámit s metodikou IT Quality Index, kurz IT Quality Foundation a IT Quality Manager, dále s modelem pro kolaborativní řízení DCMM Masterclass. Doporučená literatura IT Quality Index 2022 Edition, ISBN 9798543925812

Študijné materiály

Príručka ku kurzu firmy Q4IT podľa programu kurzu.

Osnova kurzu

1 den kombinovanou formou výkladu, diskuze a cvičení

- Tradiční postupy měření IT dle ITIL, ISO/IEC 20000, seznámení s frekventovanými metrikami
- Procesní metriky
- Servisní metriky
- Spokojenost uživatelů
- Kvantitativní metriky souhrnně a jejich limitace pro nerutinní znalostní práci, která v IT převažuje
- Sítě metrik, přímá a nepřímá propojenost metrik
- ABI a WDI metriky
- Metodika analýzy kvality znalostního pracovníka – KWQI Knowledge Worker Quality Index
- Kompozitní indikátor Value of Knowledge Worker VKW
- Metoda analýzy vnímání spolupráce – CLX a CLQ– collaboration experience and quality
- Měření knowhow lidí a firmy
- Frekvence měření pro různé metriky
- Online certifikační zkouška Certification IT performance reporting CITPR. Test lze absolvovat v češtině nebo angličtině. Výklad je veden v češtině, školící podklady a zkouška jsou volitelně v angličtině nebo češtině.

GOPAS Praha
Na Strži 2097/63
140 00 Praha 4 - Krč
Tel.: +420 226 201 390
info@gopas.cz

GOPAS Brno
Nové sady 996/25
602 00 Brno
Tel.: +420 530 513 590
info@gopas.cz

GOPAS Bratislava
Dr. Vladimíra Clementisa 10
Bratislava, 821 02
Tel.: +421 902 903 132
info@gopas.sk

Copyright © 2026 GOPAS, a.s.,
All rights reserved