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 navrhnúť 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
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

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

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