ITIL 5 Monitor, Support and Fulfill

Kód kurzu: ITIL5MSF

ITIL Monitor, Support and Fulfill (Version 5) je dvojdňový kurz zameraný na päť kľúčových ITIL praktík pre operatívnu prevádzku IT služieb: Incident Management, Service Desk, Service Request Management, Monitoring and Event Management a Problem Management. Účastníci získajú hlboké porozumenie procesom, rolám a metrikám týchto praktík a naučia sa ich efektívne integrovať do hodnotového toku organizácie. Kurz je určený IT špecialistom a service manažérom, ktorí chcú získať štruktúrovaný a medzinárodne uznávaný prístup k podpore a prevádzke IT služieb. Úspešné absolvovanie spolu s modulom ITIL Transformation (Version 5) otvára cestu k titulu ITIL Practice Manager.

Pobočka	Dní	Katalógová cena	ITB
Praha	3	35 700 Kč	30
Brno	3	35 700 Kč	30
Bratislava	3	1 400 €	30

Všetky ceny sú uvedené bez DPH.

Termíny kurzu

Dátum	Dní	Cena kurzu	Typ výučby	Jazyk výučby	Lokalita

Všetky ceny sú uvedené bez DPH.

Cieľová skupina

- IT špecialisti a operační manažéri zodpovední za každodennú prevádzku IT služieb, riešenie incidentov a spracovanie servisných požiadaviek.
- Pracovníci service desku, incident špecialisti a IT analytici, ktorí chcú prehĺbiť znalosti a získať štruktúrovaný prístup k prevádzkovej podpore.
- Process owneri a IT service manažéri hľadajúci komplexný rámec pre riadenie a optimalizáciu prevádzkových ITIL praktík.
- IT profesionáli, ktorí chcú rozšíriť svoju kvalifikáciu o prakticky zameranú certifikáciu v oblasti monitorovania, podpory a plnenia IT služieb.
- Držitelia ITIL Foundation (akejkoľvek verzie), ktorí budujú cestu k titulu ITIL Practice Manager.

Čo sa naučíte

- Kľúčové koncepty piatich ITIL praktík: Pochopíte účel a základné pojmy praktík Incident Management, Service Desk, Service Request Management, Monitoring and Event Management a Problem Management a ich vzájomné prepojenie v hodnotovom toku.
- Faktory úspechu praktík (PSF) a metriky: Naučíte sa pracovať s practice success factors a kľúčovými metrikami pre hodnotenie efektivity a zrelosti praktík pri dosahovaní servisnej excelencie.
- Procesy a kľúčové aktivity: Preskúmate procesy jednotlivých praktík a naučíte sa ich integrovať do hodnotového toku organizácie pre zabezpečenie plynulého monitorovania, robustnej podpory a efektívneho plnenia IT služieb.
- Roly a kompetencie: Pochopíte kľúčové roly v rámci praktík MSF a naučíte sa ich efektívne zakotviť v organizačnej štruktúre vrátane rozvoja potrebných kompetencií.
- Informácie, technológie, partneri a dodávatelia: Zistíte, ako technológie a spolupráca s externými partnermi podporujú a umožňujú efektívne monitorovanie, podporu a plnenie IT služieb.
- ITIL Capability Model: Naučíte sa, ako kritériá spôsobilosti podporujú rozvoj praktík v súlade s best practice a organizačnými požiadavkami.

Obsah kurzu

- Incident Management: Účel, kľúčové pojmy, procesy a aktivity pre efektívne riadenie a riešenie incidentov s minimálnym dopadom na IT služby.

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

- Service Desk: Úloha service desku ako kontaktného miesta pre používateľov, kľúčové aktivity, nástroje a metriky výkonnosti.
- Service Request Management: Procesy pre spracovanie servisných požiadaviek, ich kategorizácia, prioritizácia a plnenie v súlade s dohodnutými úrovňami služieb.
- Monitoring and Event Management: Metódy monitorovania IT prostredia, detekcia a klasifikácia udalostí a ich eskalácia do nadväzujúcich praktík.
- Problem Management: Identifikácia a riadenie príčin incidentov, správa known errors a workarounds, proaktívne aj reaktívne prístupy k riešeniu problémov.
- Integrácia praktík do hodnotového toku: Ako prepojiť všetkých päť praktík pre zabezpečenie konzistentnej a efektívnej prevádzky IT služieb.
- Technológie a nástroje pre MSF: Prehľad nástrojov a systémov podporujúcich monitorovanie, helpdesk a správu problémov.

Praktické informácie

- Dĺžka kurzu: 2 dni (prezenčne alebo v online formáte so živým lektorom).
- Predpoklady: ITIL Foundation (akákoľvek verzia) alebo certifikát ITIL 4 Managing Professional. Vyžaduje sa absolvovanie akreditovaného školenia.
- Skúška: Closed-book, online prostredníctvom PeopleCert, 90 minút, 60 otázok s výberom odpovedí, úspešnosť 65 %.
- Jazyk výučby: Slovenčina. Oficiálne študijné materiály sú v angličtine.
- Certifikát: PeopleCert ITIL Monitor, Support and Fulfill (Version 5), medzinárodne uznávaný, obnova každé 3 roky (60 CPD bodov).

Nadväzné certifikácie

- ITIL Monitor, Support and Fulfill (Version 5) je jeden z troch špecializačných modulov vedúcich k titulu ITIL 5 Practice Manager. Ďalšími modulmi sú ITIL Plan, Implement and Control (Version 5) a ITIL Collaborate, Assure and Improve (Version 5), na získanie titulu stačí zložiť jeden z nich.
- Podmienkou pre udelenie titulu ITIL Practice Manager je aj úspešné absolvovanie modulu ITIL Transformation (Version 5).
- Titul ITIL Practice Manager dokladá pokročilú odbornosť v operatívnom riadení ITIL praktík a je uznávaným dokladom praktickej spôsobilosti v oblasti IT service managementu.

Kurz vedie akreditované školiace centrum (ATO) Agilist s.r.o. certifikované organizáciou PeopleCert.

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