

# IT Service Management

Kód kurzu: ITSM

Kurz IT Service Management je zameraný na profesionálnu správu IT služieb v organizáciách a podnikovom prostredí. Tento kurz poskytuje účastníkom komplexné povedomie a zručnosti potrebné k efektívnemu riadeniu a optimalizácii IT služieb, aby organizácia mohla dosiahnuť svojich obchodných cieľov a zároveň zaistiť vysokú úroveň spokojnosti zákazníkov.

Pobočka	Dní	Katalógová cena	ITB
Praha	2	16 000 Kč	0
Brno	2	16 000 Kč	0
Bratislava	2	640 €	0

Všetky ceny sú uvedené bez DPH.

## Termíny kurzu

Dátum	Dní	Cena kurzu	Typ výučby	Jazyk výučby	Lokalita
03.04.2025	2	16 000 Kč	Prezenčný	CZ/SK	Gopas Praha Prezenční
29.04.2025	2	640 €	Online	CZ/SK	Gopas Bratislava Online
29.04.2025	2	16 000 Kč	Online	CZ/SK	Gopas Praha Online
05.05.2025	2	16 000 Kč	Prezenčný	CZ/SK	Gopas Brno Prezenční
09.06.2025	2	16 000 Kč	Prezenčný	CZ/SK	Gopas Praha Prezenční
16.06.2025	2	640 €	Prezenčný	CZ/SK	Gopas Bratislava Prezenční

Všetky ceny sú uvedené bez DPH.

## Pre koho je kurz určený

Kurz IT Service Management je určený pre IT manažérov, IT profesionálov, ale aj pre tých, ktorí majú záujem o zlepšenie riadenia IT služieb vo svojej organizácii. Účastníci získajú praktické zručnosti a znalosti, ktoré im pomôžu implementovať a udržiavať efektívne ITSM procesy a zvýšiť hodnotu IT pre organizáciu.

## Čo Vás naučíme

Počas kurzu budú účastníci zoznámení s kľúčovými konceptmi a frameworkmi IT Service Managementu vrátane ITIL (Information Technology Infrastructure Library), DevOps (Development Operations) SCRUM a ďalšími. Po absolvovaní kurzu budú účastníci pripravení na certifikácie v oblasti IT Service Managementu, čo im otvorí dvere k lepším pracovným príležitostiam a možnostiam profesného rozvoja v IT oblasti.

## Osnova kurzu

- Základy IT Service Managementu: Úvod do ITSM, jeho história a význam pre organizáciu
- IT Service Lifecycle: Štádiá životného cyklu IT služieb vrátane stratégie, návrhu, prechodu, prevádzky a zlepšovania
- ITIL Framework: Detailný pohľad na kľúčové koncepty a procesy ITIL, ako je Incident Management, Problem Management, Change Management a ďalšie
- DevOps Framework: Ako používať DevOps k dosiahnutiu efektívneho riadenia IT procesov a zabezpečeniu
- Service Level Management: Ako spravovať služobné úrovne, SLA (Service Level Agreement) a SLR (Service Level Requirement)
- Governance a Compliance: Zásady správy a súladu v ITSM
- Technológie a nástroje: Prehľad nástrojov a technológií, ktoré podporujú IT Service Management

### 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