ITIL 5 Experience

Kód kurzu: ITIL5EXP

ITIL 5 Experience rozvíjí odborné znalosti potřebné pro začlenění human-centred designu a AI-aware přístupu do digitálních produktů a služeb. Kurz vás naučí, jak sladit důvěru, vnímání a hodnotu v celém životním cyklu služby – od prvního kontaktu uživatele až po kontinuální zlepšování.

Cílová skupina

- ITSM profesionálové - manažeři a specialisté v oblasti IT service managementu, kteří chtějí rozšířit svou praxi o uživatelský pohled a human-centred přístup.
- Service a UX designéři navrhující digitální služby, kteří potřebují propojit design thinking s ITIL frameworkem.
- Product manažeři zodpovědní za zkušenost zákazníků a uživatelů digitálních platforem.
- Specialisté zavádějící AI do služeb, kteří chtějí řídit etiku, důvěru a transparentnost vůči uživatelům.
- Držitelé ITIL 4 certifikátů přecházející na ITIL 5, kteří budují cestu k titulu Managing Professional.

Co se naučíte

- Porozumění digitální zkušenosti: Pochopíte, jak zkušenost vzniká z anticipace, vnímání a hodnocení, a proč má zásadní vliv na hodnotu a důvěru ke službám.
- Human-centred design: Naučíte se aplikovat přístupy zaměřené na člověka při návrhu i zlepšování digitálních produktů a služeb tak, aby fungovaly dobře i z pohledu uživatele.
- Čtyři dimenze managementu a zkušenost: Porozumíte tomu, jak zkušenost vzniká napříč dimenzemi Organizace a lidé, Informace a technologie, Partneři a dodavatelé, Hodnotové toky a procesy, a jak každá z nich přispívá ke zlepšování experience.
- Měření a vyhodnocování zkušenosti: Osvojíte si práci s doménami zkušenosti, nastavíte smysluplné metriky a naučíte se, proč jsou metriky hypotézy odrážející jen část skutečné lidské zkušenosti.
- Kontinuální zlepšování zkušenosti: Budete umět řídit trvalé zlepšování pomocí přístupu notice–interpret–hypothesize–experiment v rámci ITIL Continual Improvement Model.
- AI, etika a důvěra: Posoudíte dopad umělé inteligence na uživatelskou zkušenost a zajistíte odpovědné a transparentní využití AI prostřednictvím AI governance a digitální etiky.
- Role a zodpovědnosti za zkušenost: Definujete role, odpovědnosti a accountability za zkušenost napříč stakeholdery a fázemi service journey v rámci celé organizace.

Obsah kurzu

- Porozumění zkušenosti (Experience): Co je digitální zkušenost, jak vzniká z anticipace, vnímání a hodnocení, a proč tvoří základ pro budování důvěry a spoluvytváření hodnoty.
- Čtyři dimenze managementu a jejich vliv na zkušenost: Jak každá ze čtyř dimenzí – Organizace a lidé, Informace a technologie, Partneři a dodavatelé, Hodnotové toky a procesy – přispívá ke zkušenosti uživatelů a zákazníků.
- Měření a vyhodnocování zkušenosti: Domény zkušenosti, metody sběru dat, interpretace metrik jako hypotéz a kritéria důvěryhodnosti a koherence při vyhodnocování důkazů.
- Kontinuální zlepšování zkušenosti: Strukturovaný přístup notice–interpret–hypothesize–experiment aplikovaný v rámci ITIL Continual Improvement Model pro trvalé zlepšování digitální zkušenosti.
- AI, etika a důvěra: Dopad umělé inteligence na vnímání a důvěru uživatelů, principy AI governance a digitální etiky pro odpovědné nasazení AI ve službách.
- Role a zodpovědnosti za zkušenost: Organizace odpovědností napříč stakeholdery a fázemi service journey, včetně propojení s ostatními ITIL praktikami.

Praktické informace

- Délka kurzu: 3 dny.
- Předpoklady: ITIL 5 Foundation nebo ITIL 5 Foundation Bridge. Doporučuje se také praktická zkušenost s IT service managementem nebo návrhem digitálních služeb.
- Zkouška: Open-book, online prostřednictvím PeopleCert, hranice úspěšnosti: 28/40 (70 %)

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

- Jazyk výuky: Čeština. Oficiální studijní materiály jsou v angličtině.
- Certifikát PeopleCert ITIL 5 Experience, mezinárodně uznávaný.
- Kurz je vedený akreditovaným školicím centrem certifikovaným organizací 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