ITIL 5 Collaborate, Assure and Improve

Kód kurzu: ITIL5CAI

ITIL 5 Collaborate, Assure and Improve je kombinovaný kurz pokrývající klíčové koncepty pěti ITIL praktik zaměřených na spolupráci, zajišťování kvality a kontinuální zlepšování: Relationship Management, Supplier Management, Service Level Management, Continual Improvement a Information Security Management. Kurz poskytuje rámec pro budování kultury spolupráce se zákazníky, partnery a dodavateli, nastavování a sledování úrovní služeb a zajišťování informační bezpečnosti v souladu s ITIL hodnotovými toky. Účastníci se naučí řídit vztahy se stakeholdery, vyhodnocovat zralost praktik pomocí klíčových metrik a prosazovat kulturu neustálého zlepšování v celé organizaci.

Cílová skupina

- IT profesionálové a service manažeři, kteří chtějí prohloubit znalosti v oblasti řízení vztahů, spolupráce s dodavateli, sjednávání úrovní služeb a zajišťování kontinuálního zlepšování IT prostředí.
- IT specialisté a manažeři provozu zodpovědní za zajišťování kvality IT služeb, řízení bezpečnostních incidentů a rozvoj vztahů s interními i externími stakeholdery.
- Process owneři a IT analytici, kteří potřebují strukturovaný přístup k integraci praktik spolupráce, zajišťování a zlepšování do organizačního hodnotového toku.
- IT profesionálové, kteří budují cestu k titulu ITIL 5 Practice Manager a hledají komplexní certifikaci zaměřenou na strategické a vztahové aspekty IT service managementu.
- Držitelé ITIL Foundation (jakékoliv verze) hledající prakticky zaměřenou certifikaci v oblasti Collaborate, Assure and Improve.

Co se naučíte

- Klíčové koncepty pěti ITIL praktik: Pochopíte účel a základní pojmy praktik Relationship Management, Supplier Management, Service Level Management, Continual Improvement a Information Security Management a jejich roli v hodnotovém toku organizace.
- Faktory úspěchu praktik (PSF) a metriky: Naučíte se pracovat s practice success factors a klíčovými metrikami pro hodnocení efektivity a zralosti praktik CAI při dosahování organizačních cílů a vytváření hodnoty pro stakeholdery.
- Procesy a klíčové aktivity: Prozkoumáte procesy jednotlivých praktik a naučíte se je integrovat do hodnotového toku organizace pro posílení spolupráce, zajišťování kvality a kontinuální zlepšování napříč servisními procesy.
- Role a kompetence: Pochopíte klíčové role v rámci praktik CAI a naučíte se je efektivně ukotvit v organizační struktuře pro podporu spolupráce, zajišťování a zlepšovacích iniciativ.
- Informace, technologie, partneři a dodavatelé: Zjistíte, jak technologie a spolupráce s externími partnery a dodavateli podporují a umožňují efektivní výkon praktik Collaborate, Assure and Improve.
- ITIL Capability Model: Naučíte se, jak kritéria způsobilosti podporují rozvoj praktik v souladu s best practice a požadavky organizace.

Obsah kurzu

- Relationship Management: Navazování, analýza, sledování a rozvoj vztahů s interními i externími stakeholdery na strategické a taktické úrovni pro zajištění obchodní hodnoty.
- Supplier Management: Řízení vztahů s dodavateli, hodnocení výkonnosti, sjednávání smluv a zajišťování souladu s organizačními cíli a standardy kvality.
- Service Level Management: Definování, sjednávání, monitorování a reporting úrovní IT služeb pro zajištění plnění dohodnutých parametrů a spokojenosti zákazníků.
- Continual Improvement: Systematické identifikování a realizace zlepšovacích příležitostí napříč celou organizací v souladu s ITIL Continual Improvement Modelem.
- Information Security Management: Ochrana informačních aktiv organizace, řízení bezpečnostních rizik a zajišťování souladu s bezpečnostními politikami a regulatorními požadavky.
- Integrace praktik do hodnotového toku: Jak propojit všech pět praktik CAI pro zajištění efektivní spolupráce, trvalé kvality a kultury neustálého zlepšování.

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

- Technologie a nástroje pro CAI: Přehled technologií a nástrojů podporujících řízení vztahů, úrovní služeb, dodavatelů a zlepšovací iniciativy.

Praktické informace

- Délka kurzu: 3 dny (prezenčně nebo v online formátu s živým lektorem).
- Předpoklady: ITIL Foundation (jakákoliv verze) nebo ITIL 4 Managing Professional certifikát. Vyžaduje se absolvování akreditovaného školení.
- Zkouška: Closed-book, online prostřednictvím PeopleCert, 90 minut, 60 otázek s výběrem odpovědí, průchod 65 %.
- Jazyk výuky: Čeština. Oficiální studijní materiály jsou v angličtině.
- Certifikát: PeopleCert ITIL 5 Specialist: Collaborate, Assure and Improve, mezinárodně uznávaný, obnova každé 3 roky (60 CPD bodů).
- Akreditace: Kurz je vedený akreditovaným školicím centrem (ATO) Agilist s.r.o. certifikovaným organizací PeopleCert.

Návazné certifikace

- ITIL 5 Collaborate, Assure and Improve je jeden ze tří specializačních modulů vedoucích k titulu ITIL 5 Practice Manager. Dalšími moduly jsou ITIL 5 Monitor, Support and Fulfill a ITIL 5 Plan, Implement and Control, pro získání titulu stačí složit jeden z nich.
- Podmínkou pro udělení titulu ITIL 5 Practice Manager je také úspěšné absolvování modulu ITIL 5 Transformation.
- Titul ITIL 5 Practice Manager dokládá pokročilou odbornost v operativním řízení ITIL praktik a je uznávaným dokladem praktické způsobilosti v oblasti IT service managementu.

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