# ITIL 5 Monitor, Support and Fulfill

Kód kurzu: ITIL5MSF

ITIL 5 Monitor, Support and Fulfill je třídenní kurz zaměřený na pět klíčových ITIL praktik pro operativní provoz IT služeb: Incident Management, Service Desk, Service Request Management, Monitoring and Event Management a Problem Management. Účastníci získají hluboké porozumění procesům, rolím a metrikám těchto praktik a naučí se je efektivně integrovat do hodnotového toku organizace. Kurz je určen IT specialistům a service managerům, kteří chtějí získat strukturovaný a mezinárodně uznávaný přístup k podpoře a provozu IT služeb. Úspěšné absolvování spolu s modulem ITIL 5 Transformation otevírá cestu k titulu ITIL 5 Practice Manager.

## Cílová skupina

- IT specialisté a operační manažeři zodpovědní za každodenní provoz IT služeb, řešení incidentů a zpracování servisních požadavků.
- Pracovníci service desku, incident specialisté a IT analytici, kteří chtějí prohloubit znalosti a získat strukturovaný přístup k provozní podpoře.
- Process owneři a IT service manažeři hledající komplexní rámec pro řízení a optimalizaci provozních ITIL praktik.
- IT profesionálové, kteří chtějí rozšířit svou kvalifikaci o prakticky zaměřenou certifikaci v oblasti monitorování, podpory a plnění IT služeb.
- Držitelé ITIL Foundation (jakékoliv verze), kteří budují cestu k titulu ITIL 5 Practice Manager.

## Co se naučíte

- Klíčové koncepty pěti ITIL praktik: Pochopíte účel a základní pojmy praktik Incident Management, Service Desk, Service Request Management, Monitoring and Event Management a Problem Management a jejich vzájemné propojení v hodnotovém toku.
- Faktory úspěchu praktik (PSF) a metriky: Naučíte se pracovat s practice success factors a klíčovými metrikami pro hodnocení efektivity a zralosti praktik v dosahování servisní excelence.
- Procesy a klíčové aktivity: Prozkoumáte procesy jednotlivých praktik a naučíte se je integrovat do hodnotového toku organizace pro zajištění plynulého monitorování, robustní podpory a efektivního plnění IT služeb.
- Role a kompetence: Pochopíte klíčové role v rámci praktik MSF a naučíte se je efektivně ukotvit v organizační struktuře včetně rozvoje potřebných kompetencí.
- Informace, technologie, partneři a dodavatelé: Zjistíte, jak technologie a spolupráce s externími partnery podporují a umožňují efektivní monitorování, podporu a plnění IT služeb.
- ITIL Capability Model: Naučíte se, jak kritéria způsobilosti podporují rozvoj praktik v souladu s best practice a organizačními požadavky.

## Obsah kurzu

- Incident Management: Účel, klíčové pojmy, procesy a aktivity pro efektivní řízení a řešení incidentů s minimálním dopadem na IT služby.
- Service Desk: Role service desku jako kontaktního místa pro uživatele, klíčové aktivity, nástroje a metriky výkonnosti.
- Service Request Management: Procesy pro zpracování servisních požadavků, jejich kategorizace, prioritizace a plnění v souladu s dohodnutými úrovněmi služeb.
- Monitoring and Event Management: Metody monitorování IT prostředí, detekce a klasifikace událostí a jejich eskalace do navazujících praktik.
- Problem Management: Identifikace a řízení příčin incidentů, správa known errors a workarounds, proaktivní i reaktivní přístupy k řešení problémů.
- Integrace praktik do hodnotového toku: Jak propojit všech pět praktik pro zajištění konzistentního a efektivního provozu IT služeb.
- Technologie a nástroje pro MSF: Přehled nástrojů a systémů podporujících monitorování, helpdesk a správu problémů.

**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

# ITIL 5 Monitor, Support and Fulfill

## 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: Monitor, Support and Fulfill, 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 Monitor, Support and Fulfill je jeden ze tří specializačních modulů vedoucích k titulu ITIL 5 Practice Manager. Dalšími moduly jsou ITIL 5 Plan, Implement and Control a ITIL 5 Collaborate, Assure and Improve, 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