ITIL 5 Service

Kód kurzu: ITIL5SVC

ITIL 5 Service je třídenní kurz pro profesionály, kteří chtějí zvládnout poskytování odolných a výkonných digitálních služeb v celém jejich životním cyklu. Kurz poskytuje strukturovaný rámec pro řízení vztahů se zákazníky, úrovní služeb, provozní spolehlivosti a kontinuálního zlepšování s důrazem na konzistentní výkon, odolnost a měřitelné výsledky pro zákazníky. Účastníci se naučí, jak služby umožňují spoluvytváření hodnoty se zákazníky, partnery a stakeholdery, jak aplikovat human-centred design pro zlepšování kvality a vnímání služeb, a jak využívat AI a automatizaci pro zvyšování servisní kapacity při zachování důvěry a odpovědnosti.

Cílová skupina

- Service manažeři a support manažeři zodpovědní za poskytování digitálních služeb a řízení jejich výkonu v celém životním cyklu.
- IT operační profesionálové, process owneři a service desk analytici, kteří chtějí prohloubit znalosti v oblasti řízení a zlepšování digitálních služeb.
- Product owneři a IT projektoví manažeři zapojení do návrhu, provozu a kontinuálního zlepšování digitálních služeb.
- Manažeři digitální transformace a Site Reliability Engineers (SRE), kteří potřebují strukturovaný rámec pro řízení odolných a výkonných služeb.
- Držitelé ITIL 5 Foundation nebo ITIL 4 certifikátů, kteří budují cestu k titulu ITIL Managing Professional.

Co se naučíte

- Digitální produkty a služby: Pochopíte klíčové koncepty řízení digitálních produktů a služeb a jak podporují hodnotu a výkon z pohledu service managementu.
- Spoluvytváření hodnoty prostřednictvím služeb: Prozkoumáte, jak služby umožňují spoluvytváření hodnoty se zákazníky, partnery a stakeholdery napříč celým životním cyklem.
- Human-centred design a kvalita služeb: Naučíte se aplikovat přístupy zaměřené na člověka a experience-led design pro zlepšování vnímání a kvality poskytovaných služeb.
- Odolné a adaptabilní služby: Zjistíte, jak rozvíjet odolné, udržitelné a adaptabilní služby schopné efektivně reagovat na změny.
- Sladění strategie a výkonu služeb: Získáte jasné porozumění tomu, jak služby propojují strategický záměr s konzistentním výkonem a tvorbou hodnoty.
- Stakeholder-aligned services: Prozkoumáte, jak sladit služby s reálnými potřebami stakeholderů pro zajištění relevance a měřitelných výsledků.
- Kontinuální zlepšování: Naučíte se využívat kontinuální zlepšování a rozhodování na základě dat pro zvyšování hodnoty a eliminaci plýtvání.
- Governance a odpovědná inovace: Pochopíte, jak praktická governance podporuje compliance, řízení rizik a odpovědnou inovaci.
- AI a automatizace ve službách: Zjistíte, jak AI a automatizace zvyšují servisní kapacitu při zachování důvěry a odpovědnosti.

Obsah kurzu

- Klíčové koncepty digitálních produktů a služeb: Vztah mezi produkty, službami a realizací hodnoty z pohledu service managementu.
- Spoluvytváření hodnoty se zákazníky a stakeholdery: Jak služby propojují poskytovatele, zákazníky a partnery v procesu tvorby hodnoty.
- Experience-led design a kvalita služeb: Aplikace human-centred designu pro zlepšování vnímání, kvality a měřitelnosti poskytovaných služeb.
- Odolnost, udržitelnost a adaptabilita služeb: Metody rozvoje služeb schopných reagovat na měnící se podmínky a požadavky.
- Sladění strategického záměru a výkonu služeb: Propojení strategie s každodenním výkonem a tvorbou hodnoty prostřednictvím služeb.

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

- Stakeholder management a relevance služeb: Jak zajistit, aby služby odpovídaly reálným potřebám stakeholderů a přinášely měřitelné výsledky.
- Kontinuální zlepšování a evidence-based rozhodování: Využití dat, metrik a feedback loops pro trvalé zvyšování hodnoty a eliminaci plýtvání.
- Service governance, compliance a řízení rizik: Jak praktická governance podporuje odpovědnou inovaci a řízení rizik ve službách.
- AI, automatizace a důvěra ve službách: Integrace AI a automatizace do service delivery při zachování transparentnosti a odpovědnosti.

Praktické informace

- Délka kurzu: 3 dny.
- Předpoklady: ITIL 5 Foundation, ITIL 5 Foundation Bridge nebo jakákoliv ITIL 4 certifikace. Vyžaduje se absolvování akreditovaného školení.
- Zkouška: Open-book, online prostřednictvím PeopleCert, 90 minut, 40 otázek s výběrem odpovědí, průchod 70 %.
- Jazyk výuky: Čeština. Oficiální studijní materiály jsou v angličtině.
- Certifikát: PeopleCert ITIL Service (Version 5), mezinárodně uznávaný, obnova každé 3 roky (60 CPD bodů).
- Akreditace: Kurz je vedený akreditovaným školicím centrem (ATO) Agilist s.r.o. 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