Major Incident Management Practitioner

Kód kurzu: MIM

Major Incident Management je kritický rámec, který umožňuje organizacím rychle a efektivně reagovat na incidenty, jež ohrožují klíčové obchodní procesy. Tyto incidenty mají potenciál způsobit významné finanční ztráty a narušit chod organizace. Vzhledem k jejich závažnosti je klíčové, aby byly řešeny okamžitě a s maximální prioritou. Tento kurz poskytuje účastníkům detailní přehled o nejlepších praktikách v oblasti řízení major incidentů (MIM) a nabízí praktické nástroje pro efektivní implementaci, řízení a zlepšování MIM procesů v organizaci.

Pro koho je kurz určen

Tento kurz je určen pro IT profesionály, manažery služeb, vedoucí týmů a všechny, kteří jsou zodpovědní za řízení a řešení kritických incidentů v organizaci. Je také vhodný pro jednotlivce, kteří chtějí rozšířit své znalosti a dovednosti v oblasti řízení incidentů na úrovni, která má přímý dopad na business.

Co Vás naučíme

- Poskytnout ucelený přehled o roli Major Incident Managementu v rámci ITIL procesů
- Naučit účastníky, jak správně navrhnout a implementovat MIM proces v jejich organizaci
- Zajistit, aby účastníci chápali, jak MIM spolupracuje s ostatními ITSM procesy
- Zlepšit dovednosti účastníků při řešení kritických incidentů a jejich efektivním řízení
- Prozkoumat způsoby, jak kontinuálně zlepšovat MIM procesy a zvyšovat jejich efektivitu

Požadované vstupní znalosti

Účastníci by měli mít základní znalosti IT procesů a zkušenosti s řízením incidentů. Doporučené jsou také předchozí zkušenosti s prací v IT prostředí a znalost základních ITSM nástrojů.

Osnova kurzu

Úvod do Major Incident Managementu

- Význam MIM v organizaci
- Vztah mezi MIM a dalšími ITIL procesy

Návrh a implementace MIM procesu

- Klíčové komponenty efektivního MIM procesu
- Nastavení jasných rolí a zodpovědností v rámci MIM
- Integrace MIM do širšího ITSM rámce

Podpůrné systémy a nástroje

- Přehled nástrojů podporujících MIM proces
- Jak vybrat a správně používat podpůrné technologie

Operativní řízení a správa MIM

- Tři hlavní oblasti operativního řízení MIM
- Postupy pro rychlou a efektivní reakci na major incidenty
- Komunikace a koordinace během incidentů

Měření efektivity a kvality MIM procesu

- Metodiky pro hodnocení úspěšnosti MIM
- Klíčové ukazatele výkonu (KPIs) pro MIM

Kontinuální zlepšování MIM procesů

- Přístupy ke zlepšování efektivity a kvality MIM
- Implementace zpětné vazby a výukových cyklů

Praktická cvičení

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

- Simulace major incidentů
- Řešení reálných scénářů a diskuse o nejlepších postupech

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