

FitSM® Advanced Service Operation and Control (SOC) - akredytowane szkolenie z egzaminem

FitSM® to darmowa i łatwa rodzina standardów, której celem jest ułatwienie zarządzania usługami IT.

Standard FitSM® i powiązany program certyfikacji są utrzymywane przez grupę roboczą ITEMO (IT Education Management Organisation) FitSM®. Standard FitSM® został pierwotnie opracowany w ramach projektu FedSM, finansowanego przez Komisję Europejską.

FitSM® został zaprojektowany tak, aby był zgodny z międzynarodową normą ISO/IEC 20000-1 (wymagania dotyczące systemu zarządzania usługami) i ITIL®. Model procesowy FitSM®, wymagania, zalecane działania i wzór do naśladowania są ukierunkowane na łatwą implementację. Równie dobrze może być zastosowany jako pierwszy krok do pełnego wdrożenia ITSM, czyli zastosowania dobrych praktyk ITIL® i/lub osiągnięcia zgodności z ISO/IEC 20000-1.

Główne cele FitSM® to:

- Stworzenie przejrzystego, pragmatycznego, łatwego i osiągalnego standardu, który pozwala na efektywne zarządzanie usługami IT (ITSM)
- Zaoferowanie wersji ITSM, która jest bardziej dostępna dla szerszego zakresu środowisk niż tradycyjne rozwiązania ITSM, uwzględniając scenariusze federacyjne
- Dostarczanie rozwiązań, które można skutecznie wdrożyć w organizacjach poczynając od małych firm i start-upów po duże przedsiębiorstwa
- Zdefiniowanie podstaw efektywności ITSM, która jest osiągalna, ale w razie potrzeby może zostać rozszerzona

Cele kursu:

- Powtórzenie najważniejszych konceptów (lekkiego) ITSM (z poziomu Foundation)
- Zapoznanie z ogólnymi aspektami wdrażania ITSM, procesami niezbędnymi do efektywnego działania i kontroli usług (zgodnie ze standardem FitSM-1) oraz ważnymi interfejsami w systemie zarządzania usługami.
- Procesy ITSM, na których koncentruje się to szkolenie:
 - Zarządzanie incydentami i zgłoszeniami serwisowymi,
 - Zarządzanie problemami,
 - Zarządzanie konfiguracją,
 - Zarządzanie zmianą,
 - Zarządzanie wydaniem i wdrożeniami,
 - Zarządzanie ciągłym doskonaleniem usług

Zdobycie certyfikatu w zakresie eksploatacji i sterowaniu usługami wg FitSM®.



Odbiorcy szkolenia

Szkolenie skierowane jest do:

- Osób chcących pełnić rolę koordynatora w procesach ITSM związanych z eksploatacją i sterowaniem usługami IT
- Kandydatów, którzy chcą osiągnąć poziom eksperta w systemie kwalifikacji i certyfikacji



Korzyści

Szkolenie i certyfikacja FitSM®:

- Wspiera organizację w wykonaniu pierwszego kroku w kierunku wdrożenia pełnego zestawu procesów zarządzania usługami IT
- Usprawnia świadczenie usług IT przez organizację przy użyciu zwięzłego, lekkiego i osiągalnego standardu ITSM
- Pomaga organizacjom w stosowaniu skutecznych procesów ITSM w środowiskach sfederowanych, w których usługi są zarządzane we współpracy z konkurującymi lub odmiennymi organizacjami
- Implementuje podstawy efektywnych procesów ITSM tam, gdzie nie jest konieczne wdrażanie

szczegółowych procesów określonych przez inne ramy (np. ISO/IEC 20000 i ITIL®)



Program szkolenia

1. Podsumowanie FitSM® Foundation i podstawy ITSM
2. Wybrane ogólne aspekty tworzenia systemu zarządzania usługami (SMS)
3. Procesy ITSM do eksploatacji i sterowania usług
4. Interfejsy i zależności procesów ITSM



Oczekiwane przygotowanie uczestnika

Kandydat musi posiadać Certyfikat FitSM® Foundation.



Język

- Szkolenie: polski
- Materiały: angielski
- Egzamin: angielski



Czas trwania

2 dni / 16 godzin

Metoda egzaminacyjna

- Egzamin realizowany jest na koniec szkolenia
- W trakcie egzaminu nie jest dozwolone korzystanie z pomocy dodatkowych
- Czas trwania: 60 minut
- 30 pytań jednokrotnego wyboru:
- Cztery możliwe odpowiedzi na każde pytanie: A, B, C lub D

- Jedna poprawna odpowiedź na pytanie
- Do zaliczenia egzaminu wymagane jest co najmniej 70% poprawnych odpowiedzi (21 z 30).