

# FitSM® Expert - 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

Poznaj:

- Ramy i standardy związane z ITSM
- Zrozum kontekst organizacyjny dostarczania i zarządzania usługami
- Przywództwo i zarządzanie
- Planowanie i wdrażanie ITSM
- Monitorowanie, przegląd i doskonalenie ITSM

Zdobądź certyfikat na poziomie Expert w zakresie zarządzania usługami IT według FitSM® wydany przez zarejestrowany Instytut Egzaminacyjny.



## Odbiorcy szkolenia

Szkolenie skierowane jest do:

- Osób chcące pełnić rolę wewnętrznego lub zewnętrznego konsultanta lub audytora w obszarze tematycznym zarządzania usługami IT (ITSM).



## 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. Powtórzenie najważniejszej wiedzy na poziomie zaawansowanym na temat (lekkiego) ITSM
2. Ramy i standardy związane z ITSM

3. Zrozumienie kontekstu organizacyjnego wdrażania ITSM (w tym struktur federacyjnych i ustalania zakresu)
4. Przywództwo i nadzór (w tym obowiązki najwyższego kierownictwa, praktyki zarządzania, skuteczna komunikacja i zarządzanie zmianami organizacyjnymi)
5. Planowanie i wdrażanie ITSM (w tym planowanie zarządzania usługami, projektowanie i przenoszenie usług oraz efektywna dokumentacja)
6. Monitorowanie, przegląd i doskonalenie ITSM (w tym ocena zdolności i dojrzałości, kluczowe wskaźniki wydajności, zarządzanie programem audytów i przeprowadzanie audytów)



### Oczekiwane przygotowanie uczestnika

Kandydat musi posiadać zarówno certyfikaty FitSM® Advanced w planowaniu i dostarczaniu usług (Service Planning and Delivery), jak i w operacjach i sterowaniu usługami (Service Operation and Control).



### 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: 75 minut
- 40 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 75% poprawnych odpowiedzi (30 z 40).