

kod szkolenia: ZP-FitSM-EB / PL DL 3d

FitSM® Expert Bridge - 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.



Przeznaczenie szkolenia

Szkolenie skierowane jest do:

- Dla specjalnych odbiorców / osób, które są już „profesjonalistami ITSM”, dostępne są opcje „wejścia bocznego”, aby szybciej przejść przez kwalifikację FitSM® i uzyskać certyfikat FitSM® przy mniejszym wysiłku.



Korzyści wynikające z ukończenia szkolenia

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®)



Metoda egzaminowania

Wymagane jest zdanie dwóch poniższych egzaminów.

1) Zaawansowany egzamin „pomostowy” - FitSM® Advanced Bridge

- W trakcie egzaminu nie jest dozwolone korzystanie z pomocy dodatkowych
- Czas trwania: 60 minut
- 30 pytań jednokrotnego wyboru składających się z pytań z zakresu szkoleń FitSM® Advanced Service Operation and Control (SOC) oraz FitSM® Advanced Service Planning and Delivery (SPD)
- Cztery możliwe odpowiedzi na każde pytanie – A, B, C lub D
- Do zaliczenia egzaminu wymagane jest co najmniej 70% poprawnych odpowiedzi (21 z 30).

2) Egzamin FitSM® Expert

- 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
- Do zaliczenia egzaminu wymagane jest co najmniej 75% poprawnych odpowiedzi (30 z 40).

Po pomyślnym zdaniu obu egzaminów uzyskuje się jeden **certyfikat FitSM® Expert**.



Oczekiwane przygotowanie słuchaczy

Wymagane jest posiadanie jednego z trzech poniższych certyfikatów:

- "ITIL Expert" wydanego przez podmiot upoważniony / akredytowane centrum egzaminacyjne
- "Consultant/Manager in ITSM according to ISO/IEC 20000"
- "Associate in ITSM according to ISO/IEC 20000"



Język szkolenia

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



Czas trwania

3 dni / 24 godzin

Agenda szkolenia

1. Ogólny przegląd ITSM i FitSM
2. „Wybrane tematy” ze szkoleń poziomu FitSM Advanced:
3. Ogólne aspekty tworzenia systemu zarządzania usługami (SMS)
4. Procesy ITSM do planowania i dostarczania usług
5. Procesy ITSM do obsługi i kontroli usług
6. Interfejsy i zależności procesów ITSM
7. „Wybrane tematy” ze szkolenia FitSM Expert:
8. Zrozumienie kontekstu organizacyjnego
9. Przywództwo i zarządzanie
10. Planowanie i wdrażanie ITSM (PLANUJ, WYKONAJ)
11. Monitorowanie, przegląd i doskonalenie ITSM (SPRAWDŹ, DZIAŁAJ)

*Ten kurs łączy poziomy Advanced i Expert w 3 dni.