

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:

- Menedżerów i pracowników organizacji IT planujący usprawnienie procesów wewnętrznych w oparciu o najlepsze praktyki FitSM®
- Pracowników firm świadczących usługi IT
- Osób, które chcą podnieść swoje kwalifikacje w zakresie zarządzania usługami IT i zdać egzamin FitSM® Foundation



## Korzyści wynikające z ukończenia szkolenia

Szkolenie i certyfikacja FitSM®:

- Wspiera organizacje 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

- Egzamin realizowany jest na koniec szkolenia
- W trakcie egzaminu nie jest dozwolone korzystanie z pomocy dodatkowych
- Czas trwania: 30 minut
- 20 pytań jednokrotnego wyboru
- Cztery możliwe odpowiedzi na każde pytanie: A, B, C lub D
- Do zaliczenia egzaminu wymagane jest co najmniej 65% poprawnych odpowiedzi (13 z 20).



## Oczekiwane przygotowanie słuchaczy

Nie jest wymagane specjalne przygotowanie słuchaczy.



## Język szkolenia

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



## Czas trwania

1 dni / 8 godzin

## Agenda szkolenia

1. Zarządzanie usługami informatycznymi: wprowadzenie, terminy i pojęcia
2. Rodzina podejść i standardów FitSM®
3. Zarządzanie usługami informatycznymi – aspekty ogólne
4. Zarządzanie usługami IT – Procesy
5. Korzyści, zagrożenia i wyzwania związane z wdrożeniem zarządzania usługami IT
6. Powiązane standardy i ramy (frameworki)