BCS EXIN Foundation Certificate in SIAM® Eğitimi

Süre: **3 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
+44 20 3807 0925
+90 212 282 7700

Overview

BCS EXIN Foundation Certificate in SIAM®, Service Integration and Management (SIAM®) yaklaşımını temel seviyeden ele alan üç günlük kapsamlı bir eğitim programıdır.

Günümüzde kurumlar BT hizmetlerini çoğu zaman tek bir sağlayıcı yerine farklı iç ve dış hizmet sağlayıcılardan temin etmektedir. SIAM®, bu çok sağlayıcılı yapının birbirinden kopuk hizmetler şeklinde değil, iş ihtiyaçlarına hizmet eden **entegre ve uçtan uca bir hizmet ekosistemi** olarak yönetilmesine yardımcı olur.

Bu eğitimde katılımcılar SIAM® terminolojisini, temel prensiplerini, organizasyonel yapılarını ve uygulama yaklaşımını öğrenir. Program; SIAM® implementasyon yol haritasından rol ve sorumluluklara, süreç entegrasyonundan ölçüm ve teknoloji uygulamalarına kadar temel konuları kapsar. Ayrıca çoklu hizmet sağlayıcı ortamlarında karşılaşılabilecek kültürel, operasyonel, güvenlik ve ticari zorluklar da değerlendirilir.

Eğitim aynı zamanda katılımcıları **BCS EXIN Foundation Certificate in SIAM®** sınavına hazırlar.

Prerequisites

Eğitime katılım için zorunlu bir ön koşul bulunmamaktadır.

Bununla birlikte, katılımcıların **IT Service Management (ITSM)** terminolojisi ve temel hizmet yönetimi kavramları hakkında bilgi sahibi olmaları eğitimden daha fazla fayda sağlamalarına yardımcı olacaktır. Bu bilgi, tanınmış bir IT Service Management framework'ü üzerinden edinilmiş olabilir.

Who Should Attend

Eğitim, çoklu hizmet sağlayıcı yapılarında çalışan veya SIAM® yaklaşımını anlamak isteyen hizmet yönetimi profesyonellerine yöneliktir.

Özellikle şu roller için uygundur:

- IT Service Manager'lar
- Service Management profesyonelleri
- Process Manager'lar
- Hizmet sağlayıcı organizasyonlarda çalışan ekip üyeleri
- Müşteri tarafındaki Service Manager'lar
- SIAM® ekosistemlerinin kurulması veya işletilmesinde görev alan profesyoneller
- Çoklu tedarikçi ve hizmet sağlayıcı ortamlarının koordinasyonundan sorumlu kişiler

BCS EXIN Foundation Certificate in SIAM® Eğitimi

Süre: **3 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
+44 20 3807 0925
+90 212 282 7700

What You Will Learn

Eğitim sonunda katılımcılar:

- SIAM® yaklaşımının temel kavramlarını, amacını ve sağladığı değeri açıklayabilir.
- Kurumları SIAM® modeline yönlendiren temel iş ihtiyaçlarını değerlendirebilir.
- SIAM® metodolojisini ve Service Integrator katmanına ilişkin temel yapıları tanımlayabilir.
- SIAM® Implementation Roadmap'in aşamalarını ve her aşamanın amacını açıklayabilir.
- SIAM® ekosistemindeki temel rol ve sorumlulukları ayırt edebilir.
- Farklı hizmet sağlayıcılar arasında süreç entegrasyonunun nasıl desteklendiğini anlayabilir.
- Cross-functional ekiplerin yönetiminde kullanılan people practices yaklaşımını açıklayabilir.
- Uçtan uca hizmetlerin ölçülmesi ve raporlanmasına yönelik temel uygulamaları anlayabilir.
- SIAM® ortamındaki başlıca riskleri, zorlukları ve bunlara yönelik azaltma yaklaşımlarını tanımlayabilir.
- ITIL®, ISO/IEC 20000, Agile Service Management, DevOps, COBIT ve Lean gibi yaklaşımların SIAM® ekosistemine katkısını açıklayabilir.

Outline

1. Service Integration and Management (SIAM®) Temelleri

İlk bölümde SIAM® yaklaşımının neden ortaya çıktığı ve çoklu hizmet sağlayıcı ortamlarında nasıl değer oluşturduğu ele alınır.

- SIAM® temel kavramları
- SIAM®'ın amacı ve sağladığı değer
- SIAM® kullanımını destekleyen business drivers
- SIAM® metodolojisinin genel yapısı
- Service Integrator katmanı ve temel yapı seçenekleri

2. SIAM® Implementation Roadmap

SIAM® modelinin organizasyonda hayata geçirilmesi için kullanılan uygulama yol haritası incelenir.

Her aşamanın **objectives, triggers, inputs, activities ve outputs** bileşenleri değerlendirilir.

Discovery and Strategy

- Mevcut ortamın anlaşılması
- Stratejik ihtiyaçların değerlendirilmesi
- SIAM® yaklaşımının yönünün belirlenmesi

Plan and Build

- SIAM® modelinin planlanması
- Gerekli yapıların ve yeteneklerin oluşturulması
- Uygulamaya hazırlık

BİLGİNÇ IT Academy

info@bilginc.com
+44 20 3807 0925
+90 212 282 7700

Implement

- Tasarlanan SIAM® modelinin hayata geçirilmesi
- Yeni çalışma modeline geçiş

Run and Improve

- SIAM® ekosisteminin işletilmesi
- Performansın değerlendirilmesi
- Sürekli iyileştirmenin desteklenmesi

3. SIAM® Rol ve Sorumlulukları

SIAM® ekosisteminde yer alan tarafların görevleri ve birbirleriyle olan ilişkileri incelenir.

- Temel SIAM® rolleri
- Rol ve sorumlulukların dağılımı
- SIAM® yapısal bileşenleri
- Service Integrator yaklaşımı
- Ekosistem içerisindeki koordinasyon

4. SIAM® Uygulamaları

Başarılı bir SIAM® ekosistemini destekleyen dört önemli uygulama alanı ele alınır.

People Practices

- Cross-functional ekiplerin yönetimi
- İş birliğinin desteklenmesi
- Çoklu sağlayıcı ortamında birlikte çalışma

Process Practices

- Hizmet sağlayıcılar arasındaki süreçlerin entegre edilmesi
- Uçtan uca hizmet yönetiminin desteklenmesi

Measurement Practices

- Uçtan uca hizmet performansının ölçülmesi
- Ölçüm ve raporlama yaklaşımının oluşturulması

Technology Practices

- SIAM® ekosistemini destekleyecek tooling strategy oluşturulması
- Teknoloji araçlarının entegrasyondaki rolü

5. SIAM®'ı Destekleyen Süreçler

BİLGİNÇ IT Academy

info@bilginc.com
+44 20 3807 0925
+90 212 282 7700

Bu bölümde süreçlerin SIAM® ekosistemindeki fonksiyonu değerlendirilir.

- SIAM® içerisinde süreçlerin rolü
- Temel destekleyici süreçlerin amaçları
- Süreçlerin çoklu hizmet sağlayıcı ortamında ele alınması
- SIAM®'a özgü süreç değerlendirmeleri

6. SIAM® Zorlukları ve Riskleri

SIAM® uygulamalarında yalnızca yapı ve süreçler değil, organizasyonel davranışlar ve ticari ilişkiler de başarı üzerinde önemli rol oynar.

Bu bölümde:

- Business case oluşturma
- Uygulama riskleri ve risk azaltma yaklaşımları
- Kültür, iş birliği ve ortak çalışma
- Kontrol ve sahiplik seviyesi
- Güvenlik gereksinimleri
- Başarının ölçülmesi
- Taraflar arasında güven oluşturulması
- Micro-management yaklaşımının azaltılması
- Ticari zorluklar
- Mevcut ve legacy sözleşmeler

ele alınır.

7. SIAM® ve Diğer Yaklaşımlar

SIAM® tek başına çalışan izole bir metodoloji değildir. Bu nedenle farklı framework, standart ve çalışma yaklaşımlarının SIAM® ekosistemine nasıl katkı sağladığı incelenir.

- ITIL®
- ISO/IEC 20000
- Agile Service Management
- DevOps
- COBIT
- Lean

Sınav ve Değerlendirme

Eğitim, **BCS EXIN Foundation Certificate in SIAM®** sınavına hazırlık sağlar.

Sınav yapısı:

- **40 çoktan seçmeli soru**
- **60 dakika**

BCS EXIN Foundation Certificate in SIAM® Eğitimi

Süre: **3 Gün**

BİLGİNÇ
IT Academy
info@bilginc.com
+44 20 3807 0925
+90 212 282 7700

- **Kapalı kitap**
- **Başarı puanı: %65**
- Başarılı olmak için en az **26/40** doğru cevap gerekir.

BCS sınavı uzaktan gözetimli olarak gerçekleştirilir. Katılımcılar sınavlarını eğitimin son günü **17.00'den sonraki bir saate** planlayabilir ve sınava remote proctoring yöntemiyle katılabilir.