



## Vorbereitungshandbuch

Ausgabe 202604





Copyright © EXIN Holding B.V. 2026. All rights reserved.

EXIN® is a registered trademark.

SIAM™ is a registered trademark.

VeriSM™ is a registered trademark of EXIN.

EXIN SIAM™ Foundation based on the Scopism SIAM BoK V3 is based on the Scopism SIAM Body of Knowledge.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.



# Inhalt

1. Überblick	4
2. Prüfungsanforderungen	7
3. Liste der Grundbegriffe	10
4. Literatur	12

# 1. Überblick

EXIN SIAM™ Foundation based on the Scopism SIAM BoK V3 (SIAMF.DE)

## Anwendungsbereich

Die Zertifizierung EXIN SIAM™ Foundation based on the Scopism SIAM BoK V3 bestätigt, dass die Fachkraft die grundlegenden Konzepte und Prinzipien des Managements mehrerer Service Provider versteht und in der Lage ist, diese nahtlos in eine einzige geschäftsorientierte IT-Organisation zu integrieren.

Diese Zertifizierung deckt folgende Themen ab:

- Einführung in SIAM
- SIAM-Implementierungs-Roadmap
- SIAM-Rollen und -Zuständigkeiten
- SIAM-Praktiken
- SIAM-Unterstützungsprozesse
- SIAM-Herausforderungen und -Risiken

## Zusammenfassung

SIAM™ ist eine Methodik, mehrere IT-Service Provider zu steuern und nahtlos zu einer kundenorientierten IT-Organisation zu integrieren. Im Jahr 2023 veröffentlichte ISO/IEC Teil 14 des ISO/IEC 20000: Guidance on the application of Service Integration and Management zur ISO/IEC 20000-1. Dies ist keine Prüfungsliteratur.

Die Zertifizierung EXIN SIAM™ Foundation based on the Scopism SIAM BoK V3 prüft, ob eine Kandidatin oder ein Kandidat mit der Terminologie und den zentralen Grundsätzen von SIAM™ vertraut ist und diese versteht. Die Zertifizierung deckt dabei unter anderem die potenziellen Vorteile sowie die Herausforderungen und Risiken einer Implementierung von SIAM ab. Sie umfasst auch Beispiele für Implementierungsstrukturen, Governance, Überlegungen zu Werkzeugen (Tooling) und Daten sowie die allgemeinen Prozesse, die im SIAM-Ökosystem zum Einsatz kommen. Erfolgreich zertifizierte Kandidatinnen und Kandidaten wissen, wie SIAM Mehrwert für Unternehmen generiert und können die Implementierung und Nutzung von SIAM in einer Organisation unterstützen.

## Kontext

Die Zertifizierung EXIN SIAM™ Foundation based on the Scopism SIAM BoK V3 ist Teil des EXIN SIAM™-Qualifizierungsprogramms.



## Zielgruppe

Diese Zertifizierung richtet sich an Expertinnen und Experten aus aller Welt, die an den Praktiken von SIAM interessiert sind oder diese Methodik in einer Organisation implementieren möchten. Dies gilt insbesondere für Expertinnen und Experten, die bereits mit Service-Management-Prozessen arbeiten. Diese SIAM™-Zertifizierung richtet sich außerdem an Service Provider, die SIAM-Modelle implementieren und managen wollen.

Für folgende Rollen könnte die Zertifizierung besonders interessant sein: Leiterinnen und Leiter Strategie, Leiterinnen und Leiter Informationstechnik, Leiterinnen und Leiter Technik, Servicemanagerinnen und -manager, Portfolio-Strategen/Entscheidungsträgerinnen und -träger bei Service Providern, Managerinnen und Manager (zum Beispiel Prozessmanagerinnen und -manager, Projektmanagerinnen und -manager, Change Managerinnen und Manager, Service Level Managerinnen und Manager, Business Relationship Managerinnen und oder Manager, Programmmanagerinnen und -manager und Lieferantenmanagerinnen und -manager), Service-Architektinnen und Architekten, Prozess-Architektinnen und -Architekten, sowie Anwender in den Bereichen geschäftliche und organisatorische Veränderungen.



## Zertifizierungsvoraussetzungen

- Erfolgreicher Abschluss der Prüfung EXIN SIAM™ Foundation based on the Scopism SIAM BoK V3.

Kenntnisse in der Terminologie des Service Management werden empfohlen. Diese können zum Beispiel im Rahmen der Zertifizierung EXIN IT Service Management based on ISO/IEC 20000 erworben werden.

## Einzelheiten zur Prüfung

Art der Prüfung:	Multiple-Choice-Fragen
Anzahl der Fragen:	40
Mindestpunktzahl:	65% (26/40 Fragen)
Einsicht in Dokumentation:	Nein
Notizen:	Nein
Elektronische Geräte/Hilfsmittel erlaubt:	Nein
Prüfungsdauer:	60 Minuten

Es gilt die Prüfungsordnung von EXIN.

## Bloom Level

Die Zertifizierung EXIN SIAM™ Foundation based on the Scopism SIAM BoK V3 testet Kandidaten auf Bloom Level 1 und 2 nach der überarbeiteten Taxonomie von Bloom:

- Bloom Level 1: Wissen – basiert auf dem Wiederabrufen von Informationen. Kandidaten müssen aufnehmen, merken, erkennen und wiedergeben.
- Bloom Level 2: Verstehen - ein Schritt über das Wissen hinaus. Verstehen zeigt, dass Kandidaten begreifen, was präsentiert wird und bewerten können, wie der Unterrichtsstoff in ihrem eigenen Umfeld angewendet werden kann. Diese Art von Fragen soll zeigen, dass der Kandidat in der Lage ist, die richtige Beschreibung von Fakten und Ideen zu organisieren, zu vergleichen, zu interpretieren und auszuwählen.

## Schulung

### Präsenzstunden

Für diesen Kurs werden 14 Präsenzstunden empfohlen. Darin enthalten sind Gruppenarbeiten, Prüfungsvorbereitung und kurze Pausen. Nicht enthalten sind: Mittagspausen, Hausaufgaben und die Prüfung.

### Regelstudiendauer

56 Stunden (2 ECTS), je nach Vorwissen.

### Schulungsanbieter

Eine Liste mit unseren akkreditierten Schulungsanbietern finden Sie unter [www.exin.com](http://www.exin.com).

## 2. Prüfungsanforderungen

Die Prüfungsanforderungen sind im Einzelnen in den Prüfungsspezifikationen erläutert. In der unten dargestellten Tabelle finden Sie eine Liste mit den Themen (Prüfungsanforderungen) und Unterthemen (Prüfungsspezifikationen) des Moduls.

Prüfungsanforderungen	Prüfungsspezifikationen	Gewichtung
<b>1. Einführung in SIAM</b>		<b>17,5%</b>
	1.1 SIAM-Grundlagen	7,5%
	1.2 SIAM-Schichten und -Strukturen	10%
<b>2. SIAM-Roadmap</b>		<b>22,5%</b>
	2.1 Schlüsselphasen der SIAM-Implementierung	22,5%
<b>3. SIAM-Rollen</b>		<b>12,5%</b>
	3.1 SIAM-Rollen und ihre Zuständigkeiten	12,5%
<b>4. SIAM-Praktiken</b>		<b>17,5%</b>
	4.1 SIAM-Praktiken	15%
	4.2 Andere Praktiken	2,5
<b>5. SIAM-Unterstützungsprozesse</b>		<b>12,5%</b>
	5.1 Prozesse in einem SIAM-Ökosystem	5%
	5.2 Kontinuierliche Serviceverbesserung, Lieferantenmanagement sowie Änderungs- und Freigabemanagement	7,5%
<b>6. SIAM-Herausforderungen und -Risiken</b>		<b>17,5%</b>
	6.1 Herausforderungen, damit verbundene Risiken und mögliche Gegenmaßnahmen	17,5%
<b>Total</b>		<b>100%</b>

## Prüfungsspezifikationen

### 1 Einführung in SIAM

#### 1.1 SIAM-Grundlagen

Der Kandidat ist in der Lage...

1.1.1 den Zweck und den Wert eines SIAM-Ansatzes zu erläutern.

1.1.2 (geschäftliche) Treiber für SIAM zu beschreiben.

#### 1.2 SIAM-Schichten und -Strukturen

Der Kandidat ist in der Lage...

1.2.1 die SIAM-Schichten erklären.

1.2.2 die SIAM-Strukturen sowie die Vor- und Nachteile eines hybriden Service Integrators, eines internen oder externen Service Integrators und eines Hauptlieferanten als Service Integrators zu beschreiben.

### 2 SIAM-Roadmap

#### 2.1 Schlüsselphasen der SIAM-Implementierung

Der Kandidat ist in der Lage...

2.1.1 zwischen den einzelnen SIAM-Implementierungsschlüsselphasen zu unterscheiden.

2.1.2 die wesentlichen Zielsetzungen, Auslöser, Inputs, Aktivitäten und Outputs in der Untersuchungs- und Strategiephase zu erläutern.

2.1.3 die wesentlichen Zielsetzungen, Auslöser, Inputs, Aktivitäten und Outputs in der Plan- und Entwicklungsphase zu erläutern.

2.1.4 die wesentlichen Zielsetzungen, Auslöser, Inputs, Aktivitäten und Outputs in der Implementierungsphase zu erläutern.

2.1.5 die wesentlichen Zielsetzungen, Auslöser, Inputs, Aktivitäten und Outputs in der Betriebs- und Anpassungsphase zu erläutern.

### 3 SIAM-Rollen

#### 3.1 SIAM-Rollen und ihre Zuständigkeiten

Der Kandidat ist in der Lage...

3.1.1 die SIAM-Rollen und -Zuständigkeiten zu erklären.

3.1.2 die SIAM-Strukturelemente zu erklären.

### 4 SIAM-Praktiken

#### 4.1 SIAM-Praktiken

Der Kandidat ist in der Lage...

4.1.1 die Personal-Praktiken in einem SIAM-Ökosystem zu erklären.

4.1.2 die Prozess-Praktiken in einem SIAM-Ökosystem zu erklären.

4.1.3 die Mess-Praktiken in einem SIAM-Ökosystem zu erklären.

4.1.4 die Technologie-Praktiken in einem SIAM-Ökosystem zu erklären.

#### 4.2 Andere Praktiken

Der Kandidat ist in der Lage...

4.2.1 beschreiben, wie andere Praktiken in einem SIAM-Ökosystem funktionieren.

### 5 SIAM-Unterstützungsprozesse

#### 5.1 Prozesse in einem SIAM-Ökosystem

Der Kandidat ist in der Lage...

5.1.1 die Funktion von Prozessen im SIAM-Ökosystem zu erläutern.

#### 5.2 Kontinuierliche Serviceverbesserung, Lieferantenmanagement sowie Änderungs- und Freigabemanagement

Der Kandidat ist in der Lage...

5.2.1 diese drei Prozesse im Kontext eines SIAM-Ökosystems erklären.

5.2.2 die SIAM-Aspekte dieser drei Prozesse erläutern.

## 6 SIAM-Herausforderungen und -Risiken

- 6.1 Herausforderungen, verbundene Risiken und mögliche Gegenmaßnahmen  
Der Kandidat ist in der Lage...
  - 6.1.1 die Wichtigkeit der Erstellung eines Business Case und damit zusammenhängende Risiken und mögliche Gegenmaßnahmen zu beschreiben.
  - 6.1.2 die Bedeutung des Grades von Kontrolle und Eigenverantwortung und damit verbundene Herausforderungen und mögliche Gegenmaßnahmen zu beschreiben.
  - 6.1.3 kommerzielle Herausforderungen, Herausforderungen von Legacy-Verträge und mögliche Gegenmaßnahmen zu definieren.
  - 6.1.4 die Wichtigkeit der Sicherheit und damit zusammenhängende Risiken und mögliche Gegenmaßnahmen zu erläutern.
  - 6.1.5 die Wichtigkeit der kulturellen Übereinstimmung (Cultural-Fit) und kultureller Verhaltensweisen sowie damit zusammenhängende Risiken und mögliche Gegenmaßnahmen zu beschreiben.
  - 6.1.6 die mit der Erfolgsmessung verbundenen Herausforderungen und mögliche Gegenmaßnahmen zu beschreiben.

### 3. Liste der Grundbegriffe

Dieses Glossar enthält Begriffe und Abkürzungen, mit denen die Kandidaten vertraut sein sollten.

Bitte beachten Sie, dass die Kenntnis dieser Begriffe alleine nicht ausreicht. Der Kandidat muss diese Begriffe auch verstehen und mit Beispielen belegen können.

Englisch	Deutsch
Agile	Agile
board	Board
business as usual	Business-as-Usual
business case	Business-Case
capability	Fähigkeit
change and release management	Change- und Release-Management
code of conduct	Verhaltenskodex
collaboration (agreement)	Kooperationsvereinbarung
commodity service	Warendienst (Commodity-Service)
continual service improvement	kontinuierliche Serviceverbesserung (CSI)
contract	Vertrag
cooperation	Kooperation
cross-functional team	funktionsübergreifendes Team
customer organization	Kundenorganisation
ecosystem	Ökosystem
environment	Umgebung
external service provider	externer Service-Provider
externally sourced service integrator	externer Service-Integrator
forum	Forum
function	Funktion
governance	Governance
governance framework	Governance-Framework
governance model	Governance-Modell
hybrid service integrator	hybrider Service-Integrator
insourcing	Insourcing
intelligent client function	intelligente Kundenfunktion
internal service provider	interner Service-Provider
internally sourced service integrator	interner Service-Integrator
key performance indicator (KPI)	Leistungskennzahl (KPI)
lead supplier as service integrator	Hauptlieferant als Service-Integrator
management methodology	Management-Methodik
metric	Metrik
model	Modell
multi-sourcing	Multi-Sourcing
offboarding	Offboarding
onboarding	Onboarding
operating model	Betriebsmodell
organizational change management (OCM)	organisatorisches Change-Management (OCM)
outsourcing	Outsourcing
performance management and reporting framework	Performance-Management- und Berichtswesen-Framework
practice	Praxis
prime vendor	Generalunternehmer
process	Prozess

process manager	Prozessmanager
process model	Prozessmodell
process owner	Prozesseigentümer
RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed)	RACI (zuständig, verantwortlich, konsultiert, informiert)
retained capability/capabilities	beibehaltene Fähigkeit/Fähigkeiten
roadmap	Roadmap
separation of concerns	Zuständigkeits- und Aufgabentrennung
service	Service
service boundaries	Servicegrenzen
service consumer	Service-Konsument
service integration (SI)	Service-Integration (SI)
Service Integration and Management (SIAM)	Service Integration and Management (SIAM)
service integrator	Service-Integrator
service level agreement (SLA)	Service-Level-Agreement (SLA)
service management	Service-Management
service manager	Service-Manager
service model	Service-Modell
service orchestration	Service-Orchestrierung
service outcomes	Service-Ergebnisse
service owner	Service-Eigentümer
service provider	Service-Provider
service provider category	Service-Provider-Kategorie
shadow IT	Schatten-IT
SIAM layers	SIAM-Schichten
SIAM model	SIAM-Modell
SIAM structures	SIAM-Strukturen
sourcing	Sourcing
structural element	Strukturelement
supplier	Lieferant
supplier management	Lieferantenmanagement
tooling strategy	Tooling-Strategie
watermelon effect (watermelon reporting)	Wassermelonen-Effekt (Wassermelonen-Reporting)
working group	Arbeitsgruppe

## 4. Literatur

### Prüfungsliteratur

Das für die Prüfung benötigte Wissen wird durch folgende Literatur abgedeckt:

- A. Scopism Limited  
**SIAM Foundation Body of Knowledge**  
 November 2025  
 Das Buch finden Sie als kostenlosen Download unter <https://www.scopism.com/free-downloads/>.
  
- B. Scopism Limited  
**Compendium SIAM Processes**  
 November 2025  
 Das Buch finden Sie als kostenlosen Download unter <https://www.scopism.com/free-downloads/>.

*Bitte beachten Sie, dass die Dokumente SIAM Foundation Body of Knowledge (A) und die Compendium SIAM Processes (B nicht kommerziell verwendet werden dürfen. Akkreditierte Schulungsunternehmen dürfen diese Dokumente zwar zur Entwicklung von Schulungsmaterialien und den damit verbundenen Marketingmaterialien verwenden, aber die Erstellung weiterer Produkte und Dienstleistungen auf der Basis dieser Dokumente ist nur nach vorheriger Genehmigung seitens Scopism möglich.*

### Literaturmatrix

Prüfungsanforderungen	Prüfungsspezifikationen	Literaturverweis
<b>1. Einführung in SIAM</b>		
	1.1 SIAM-Grundlagen	A: Kapitel 1
	1.2 SIAM-Schichten und -Strukturen	A: Kapitel 1, 3
<b>2. SIAM-Roadmap</b>		
	2.1 Schlüsselphasen der SIAM-Implementierung	A: Kapitel 2
<b>3. SIAM-Rollen</b>		
	3.1 SIAM-Rollen und ihre Zuständigkeiten	A: Kapitel 1, 4
<b>4. SIAM-Praktiken</b>		
	4.1 SIAM-Praktiken	A: Kapitel 5
	4.2 Andere Praktiken	A: Kapitel 5.5
<b>5. SIAM-Unterstützungsprozesse</b>		
	5.1 Prozesse in einem SIAM-Ökosystem	B: Kapitel 2, 3
	5.2 Kontinuierliche Serviceverbesserung, Lieferantenmanagement sowie Änderungs- und Freigabemanagement	B: Kapitel 5.2, 5.4, 5.8
<b>6. SIAM-Herausforderungen und -Risiken</b>		
	6.1 Herausforderungen damit verbundene Risiken und mögliche Gegenmaßnahmen	A: Kapitel 6, 7





Certified for what's next

**Kontakt EXIN**

[www.exin.com](http://www.exin.com)