



Vorbereitungshandbuch

Ausgabe 201607

Copyright © EXIN Holding B.V. 2016. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.

TMap® is a registered trademark of Sogeti Nederland B.V.

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	13

1. Überblick

EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000 (ITSM20F.DE)

Anwendungsbereich

Folgende Themen werden im Foundation-Lehrgang behandelt:

- Die Grundbegriffe des Service Managements und der Qualitätsstandards
- Das Service Management System (SMS) sowie die Vorteile und die Anwendung des Deming-Kreises
- Weiterführende Begriffe der Entwicklung und Umsetzung neuer und geänderter Services
- Ziele, Aktivitäten und Qualitätsanforderungen des Servicemanagement-Prozesses.

Zusammenfassung

Das IT Service Management beschreibt die Entwicklung, Bereitstellung und Verbesserung sowie den Support der IT Services, die zum Erreichen der betrieblichen Ziele eingesetzt werden. Die internationale Norm ISO/IEC 20000:2011 regelt und beschreibt die wesentlichen Anforderungen des IT Service Managements. Dazu zählen: Die Festlegung und Vereinbarung von Serviceanforderungen, die Planung der zum Erreichen der betrieblichen Ziele erforderlichen Ressourcen, der Support der Servicebereitstellung sowie der Mehrwert für Kunden und Service Provider.

Das IT Service Management Foundation-Zertifikat umfasst die wichtigsten Informationen und Grundbegriffe des IT Service Managements nach ISO/IEC 20000 und die Beziehungen des IT Service Managements zu anderen Bereichen des Informationsmanagements. Der Lehrgang vermittelt die für die Tätigkeit in Service Management Teams nötigen Grundfertigkeiten und das erforderliche Grundwissen. Er behandelt schwerpunktmäßig das Service Management System (SMS) und dessen Prozesse und geht insbesondere auf die zentralen Grundbegriffe und die grundlegende Terminologie des IT Service Managements nach ISO/IEC 20000:2011 ein.

Der erfolgreiche Abschluss des Lehrgangs IT Service Management Foundation nach ISO/IEC 20000 ist Voraussetzung für die Teilnahme an den weiterführenden Lehrgängen in diesem Ausbildungsprogramm. Es gibt zwei Möglichkeiten: der Internal Auditor in IT Service Management based on ISO/IEC 20000 und der Specialist in IT Service Management based on ISO/IEC 20000. Der Specialist behandelt schwerpunktmäßig die Aktivitäten Durchführen, Plan, Do und Check in Anlehnung an den Deming-Kreis. Die Aufgabe des IT Service Management Specialists besteht darin, die Auditierung und kontinuierliche Verbesserung (Act) im gesamten SMS zu unterstützen. Das Specialist Zertifikat ist eine Voraussetzung für den Expert und Master in IT Service Management based on ISO/IEC 20000, die nächsten Stufen im ITSM Programm.

Kontext

Die EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000-Zertifizierung ist Teil des EXIN EXIN IT Service Management based on ISO/IEC 20000-Qualifizierungsprogramms.



Zielgruppe

Das ITSM Foundation-Zertifikat richtet sich an Personen, die im Bereich des IT Service Management tätig oder an diesem interessiert sind.

Dazu zählen u.a.:

- Manager
- Mitarbeiter und Führungskräfte von Unternehmen
- Teamleiter
- Service Designer
- IT-Architekten und Planer
- IT-Berater
- IT-Auditmanager / Auditoren
- IT Security Manager und Beauftragte
- Projekt- /Programm-Manager
- Supplier, federführende Supplier (Lead Supplier) und unterbeauftragte Supplier
- Kunden von Service Providern.

Zertifizierungsvoraussetzungen

- Erfolgreicher Abschluss der Prüfung zum EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000.



Einzelheiten zur Prüfung

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

Es gelten die EXIN Prüfungsregeln und -Vorschriften.

Bloom Level

Die EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000 Zertifizierung testet Kandidaten auf Bloom Level 1 und Level 2 nach der überarbeiteten Taxonomie von Bloom:

- Bloom Level 1: Wissen – basiert sich 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 15 Präsenzstunden empfohlen. Darin enthalten sind Gruppenarbeiten, Prüfungsvorbereitung und kurze Pausen. Nicht enthalten sind: Mittagspausen, Hausaufgaben und die Prüfung.

Regelstudiendauer

60 Stunden, je nach Vorwissen.

Schulungsanbieter

Eine Liste mit unseren akkreditierten Schulungsanbietern finden Sie unter 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
1. Einführung in das IT Service Management		15%
	1.1 Zentrale Grundbegriffe des IT Service Managements	10%
	1.2 Zentrale Grundbegriffe der Qualitätsstandards	5%
2. Das Service Management System (SMS)		20%
	2.1 Einführung in Managementsysteme	10%
	2.2 Zentrale Grundbegriffe des Service Management Systems (SMS)	10%
3. Entwicklung und Umsetzung neuer und geänderter Services		5%
	3.1 Zentrale Grundbegriffe für die Entwicklung und Umsetzung neuer und geänderter Services	5%
4. Die Service Delivery-Prozesse und wie sie zueinander in Beziehung stehen		15%
	4.1 Die Service Delivery-Prozesse und wie sie zueinander in Beziehung stehen (Service Level Management, Service Reporting (Berichtswesen), Service Continuity und Availability Management, Finanzplanung und Kostenrechnung für IT Services, Capacity Management, Information Security Management)	15%
5. Die Relationship-Prozesse und wie sie zueinander in Beziehung stehen		15%
	5.1 Die Relationship-Prozesse und wie sie zueinander in Beziehung stehen (Business Relationship Management, Supplier Management)	15%
6. Die Resolution-Prozesse und wie sie zueinander in Beziehung stehen		10%
	6.1 Die Resolution-Prozesse und wie sie zueinander in Beziehung stehen (Incident and Service Request Management, Problem Management)	10%
7. Die Control-Prozesse und wie sie zueinander in Beziehung stehen		20%
	7.1 Die Control-Prozesse und wie sie zueinander in Beziehung stehen (Change Management, Configuration Management, Release and Deployment Management)	20%
Total		100%

Prüfungsspezifikationen

1 Einführung in das IT Service Management

- 1.1 Der Teilnehmer kennt und versteht die zentralen Grundbegriffe des IT Service Managements
Der Kandidat kann...
 - 1.1.1 Den Begriff 'IT Service' definieren
 - 1.1.2 Die zur Erbringung von IT Services erforderlichen Faktoren beschreiben
 - 1.1.3 Die Vorteile und Merkmale des Prozessansatzes beschreiben
 - 1.1.4 Den Begriff 'IT Service Management' beschreiben
 - 1.1.5 Die mit dem IT Service Management verbundenen Vorteile und Risiken beschreiben
 - 1.1.6 Die Rolle der im IT Service Management eingesetzten Tools beschreiben
 - 1.1.7 Die Grundsätze der ständigen Verbesserung und die Anwendungen des Deming-Kreises beschreiben
- 1.2 Der Teilnehmer versteht die zentralen Grundbegriffe der mit dem IT Service Management verbundenen Qualitätsnormen und -standards
Der Kandidat kann...
 - 1.2.1 Den Zweck und die Vorteile der ISO/IEC 20000 benennen
 - 1.2.2 Den Zweck und Geltungsbereich der Normen bzw. Standards ISO 9001, ISO/IEC 27000 Reihe, ITIL, COBIT, Six Sigma, CMMI im Rahmen von Services, GreenIT, Cloud, Tmap® nennen

2 Service Management System

- 2.1 Der Teilnehmer kennt das Service Management System
Der Kandidat kann...
 - 2.1.1 Beschreiben, welche Rollen warum benötigt werden
 - 2.1.2 Die Ziele eines Servicemanagementsystems beschreiben
 - 2.1.3 Die allgemeinen Zuständigkeiten beschreiben
 - 2.1.4 Die allgemeinen Governance-Grundsätze beschreiben
 - 2.1.5 Die Bedeutung der Dokumentation und der grundlegenden Anforderungen an die Dokumentation beschreiben
 - 2.1.6 Die Anforderungen an das Ressourcenmanagement beschreiben
- 2.2 Der Teilnehmer kennt und versteht die zentralen Grundbegriffe des Service Management Systems
Der Kandidat kann...
 - 2.2.1 Das Ziel der Planung und Verbesserung des IT Service Managements beschreiben
 - 2.2.2 Die Methode der ständigen Verbesserung der IT Service Management Prozesse beschreiben
 - 2.2.3 Die wichtigsten Grundsätze für die Erarbeitung und Umsetzung eines Service Management-Plans beschreiben
 - 2.2.4 Die Anforderungen an die Überwachung, Erfassung, Prüfung und Verbesserung von Prozessen beschreiben

3 Entwicklung und Umsetzung neuer und geänderter Services

- 3.1 Der Teilnehmer kennt die zentralen Grundbegriffe der Entwicklung und Umsetzung neuer und geänderter Services
Der Kandidat kann...
- 3.1.1 Die Anforderungen an das Management neuer oder geänderter Services auf hohem Niveau beschreiben
 - 3.1.2 Die Anforderungen an die Planung neuer oder geänderter Services auf hohem Niveau beschreiben
 - 3.1.3 Die Anforderungen an die Entwicklung neuer oder geänderter Services auf hohem Niveau beschreiben
 - 3.1.4 Die Anforderungen an die Umsetzung neuer oder geänderter Services auf hohem Niveau beschreiben

4 Die Service Delivery-Prozesse und wie sie zueinander in Beziehung stehen

- 4.1 Der Teilnehmer kennt die Service Delivery-Prozesse (Service Level Management, Service Reporting, Service Continuity und Availability Management, Finanzplanung und Kostenrechnung für Services, Capacity Management, Informationssicherheitsmanagement)
Der Kandidat kann...
- 4.1.1 Die Zielsetzungen und Qualitätsanforderungen beschreiben
 - 4.1.2 Die Aktivitäten und praktischen Anwendungen der einzelnen Prozesse beschreiben

5 Die Relationship-Prozesse und wie sie zueinander in Beziehung stehen

- 5.1 Der Teilnehmer kennt die Relationship-Prozesse (Business Relationship Management, Supplier Management)
Der Kandidat kann...
- 5.1.1 Die Zielsetzungen und Qualitätsanforderungen beschreiben
 - 5.1.2 Die Aktivitäten und praktischen Anwendungen der einzelnen Prozesse beschreiben

6 Die Resolution-Prozesse und wie sie zueinander in Beziehung stehen

- 6.1 Der Teilnehmer kennt die Resolution-Prozesse und weiß, wie sie zueinander in Beziehung stehen (Incident and Service Request Management, Problem Management)
Der Kandidat kann...
- 6.1.1 Die Zielsetzungen und Qualitätsanforderungen beschreiben
 - 6.1.2 Die Aktivitäten und praktischen Anwendungen der einzelnen Prozesse beschreiben

7 Die Control-Prozesse und wie sie zueinander in Beziehung stehen

- 7.1 Der Teilnehmer kennt die Control-Prozesse und weiß, wie sie zueinander in Beziehung stehen (Change Management, Configuration Management, Release Management)
Der Kandidat kann...
- 7.1.1 Die Zielsetzungen und Qualitätsanforderungen beschreiben
 - 7.1.2 Die Aktivitäten und praktischen Anwendungen der einzelnen Prozesse 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
Kostenrechnung	Accounting
Anpassung der IT-Prozesse an das Business (Alignment)	Alignment
Analyse	Analysis
Beurteilung(Assessment)	Assessment
IT-Asset (IT-Vermögenswert)	Asset
Eigenschaft	Attribute
Audit	Audit
Availability Management	Availability management
Verfügbarkeit	Availability (management)
Best Practice	Best practice
Finanzplanung und Kostenrechnung für IT Services	Budgeting and accounting for services
Business Relationship Management	Business relationship management
Business-Anforderungen	Business requirements
Fähigkeit	Capability
Capacity (Management)	Capacity (management)
Servicekatalog	Catalogue of services
Zertifizierung	Certification
Change (Management)	Change (management)
Klassifizierung	Classification
CMMI	CMMI
CobiT	CobiT
Beschwerden	Complaints
Konformität	Compliance
Komponente	Component
Vertraulichkeit	Confidentiality
Ausgangskonfiguration	Configuration baseline
Configuration Item (Konfigurationselement, CI)	Configuration item (CI)
Configuration Management	Configuration management
Configuration Management Database (CMDB)	Configuration management database (CMDB)
Konformität	Conformity
Kontinuierliche Verbesserung	Continual improvement
Continuity-Tests	Continuity test
Vertrag	Contract
Vertragsstreitigkeit	Contractual dispute
Vertragliche Verpflichtung	Contractual obligation
Lenkung	Control
Korrekturmaßnahmen	Corrective action
Kritischer Erfolgsfaktor (Critical Success Factors, CSF)	Critical success factor (CSF)
Kunde	Customer
Kundenorientierung	Customer focus
Kundenzufriedenheit	Customer satisfaction
Bedarfsmanagement (Demand Management)	Demand management
Deming-Kreis (PDCA)	Deming Cycle (PDCA)

Entwicklung und Umsetzung neuer oder geänderter Services	Design and transition of new or changed services
Disaster Recovery (Wiederherstellung nach einem Notfall)	Disaster recovery
Dokument	Document
Effektivität	Effectiveness
Effizienz	Efficiency
Notfalländerung	Emergency change
Eskalation	Escalation
Evaluierung, Bewertung	Evaluation
Nachweise	Evidence
Framework/Standard	Framework
Governance	Governance
Auswirkung	Impact
Neutralität	Impartiality
Incident	Incident
Incident & Service Request Management	Incident and service request management
Information Security (Management)	Information security (management)
Information Security Incident	Information security incident
Eingaben	Input
Ganzheitlicher Prozessansatz	Integrated process approach
Integrität	Integrity
Interessierte Kreise	Interested party
Schnittstelle	Interface
Internes Audit	Internal audit
Interne Gruppe	Internal group
ISO 9001	ISO 9001
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001
IT Service Management (ITSM)	IT service management
ITIL (IT Infrastructure Library)	ITIL (IT Infrastructure Library)
Wichtigste Leistungsindikatoren (KPI)	Key performance indicator (KPI)
Known Error	Known error
Lead Supplier	Lead supplier
Major Incident (schwerwiegender Incident)	Major incident
Messbar	Measurable
Messgröße	Metric
Überwachung	Monitor(ing)
Nichtverfügbarkeit	Non-availability
Abweichung	Non-compliance / Nonconformity
Vereinbarung auf Betriebsebene (Operational Level Agreement, OLA)	Operational level agreement (OLA)
Organisation	Organization
Ergebnis	Output
Leistung	Performance
Plan (Planen)	Plan
PDCA (Plan-Do-Check-Act)-Methode	Plan-Do-Check-Act (PDCA) methodology
Politik	Policy
Post Implementation Review (PIR)	Post implementation review (PIR)
Vorbeugemaßnahmen	Preventive action
Priorität	Priority
Problem (Management)	Problem (management)
Problembhebung	Problem resolution
Problem Review	Problem review
Verfahren	Procedure
Prozess	Process

Process Owner (Prozessverantwortlicher)	Process owner
Prozess Manager	Process manager
Record (Aufzeichnung)	Record
Wiederherstellung (Wiederherstellungsplan)	Recovery (plan)
Beziehung	Relationship
Release	Release
Release und Deployment (Management)	Release and deployment (management)
Request for Change (RFC)	Request for change (RFC)
Anforderung	Requirement
Zuständigkeit	Responsibility
Wiederherstellen	Restore
Review	Review
Risiko	Risk
Rolle	Role
Änderungszeitplan	Schedule of change
Anwendungsbereich	Scope
Sicherheitskontrollen	Security control
Bewertung des Sicherheitsrisikos	Security risk assessment
Service (Management)	Service (management)
Servicekomponenten	Service component
Service Continuity	Service continuity
Service Continuity & Availability Management	Service continuity and availability management
Service Continuity-Strategie	Service continuity strategy
Service Level (Management) (SLM)	Service level (management)
Service Level Agreement (SLA)	Service level agreement (SLA)
Service Management	Service management
Service Managementpolitik/-plan	Service management policy/plan
Service Management System	Service management system
Service Provider	Service provider
Service Reporting (Service-Berichtswesen)	Service report(ing)
Service Request (Serviceantrag)	Service request
Serviceanforderung	Service requirement
Six Sigma	Six Sigma
Unterbeauftragter Supplier	Subcontracted supplier
Supplier (Management)	Supplier (management)
Supplier-Vertrag	Supplier contract
Einzelziel	Target
Tools (Hilfsmittel)	Tools
Oberste Leitung	Top management
Spur	Track
Übergang	Transition
Verträge mit Drittparteien (Underpinning Contracts, UC)	Underpinning Contracts (UC)
Dringlichkeit	Urgency
Benutzer	User

4. Literatur

Prüfungsliteratur

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

- A. Victoriano Gómez Garrido (ITeratum)
Workbook: EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000
Spain, ITeratum and the Netherlands, EXIN, January 2014
ISBN: 978 90 8753 762 3

- B. Michael Kunas
Implementing Service Quality based on ISO/IEC 20000, 3rd Edition
United Kingdom, IT Governance Publishing, 2012
ISBN-10 1849284423
ISBN-13 978-1849284424

Weiterführende Literatur

- C. Mart Rovers
ISO/IEC 20000:2011: A Pocket Guide 2nd Edition
The Netherlands, Van Haren Publishing, 2013
ISBN 978 90 8753 726 5
e-pdf ISBN 978 90 8753 787 6
e-pub ISBN 978 90 8753 9733

- D. ISO/IEC
ISO/IEC 20000-1:2011 (EN) Part 1: Service management system requirements
Switzerland, ISO, 2011

- E. ISO/IEC
ISO/IEC 20000-2:2012 (EN) Part 2: Guidance on the application of service management systems
Switzerland, ISO, 2012

Anmerkung

Weiterführende Literatur dient nur als Referenz und zur Vertiefung des Wissens.

Literaturmatrix

Prüfungsanforderungen	Prüfungsspezifikationen	Literaturverweis
1. Einführung in das IT Service Management		
	1.1 Zentrale Grundbegriffe des IT Service Managements	A: Kapitel 1 B: Kapitel 1, 2
	1.2 Zentrale Grundbegriffe der Qualitätsstandards	A: Kapitel 1 B: Kapitel 3, 4
2. Das Service Management System (SMS)		
	2.1 Einführung in Managementsysteme	A: Kapitel 2 B: Kapitel 5
	2.2 Zentrale Grundbegriffe des Service Management Systems (SMS)	A: Kapitel 2 B: Kapitel 6, 7, 8
3. Entwicklung und Umsetzung neuer und geänderter Services		
	3.1 Zentrale Grundbegriffe für die Entwicklung und Umsetzung neuer und geänderter Services	A: Kapitel 3 B: Kapitel 9
4. Die Service Delivery-Prozesse und wie sie zueinander in Beziehung stehen		
	4.1 Die Service Delivery-Prozesse und wie sie zueinander in Beziehung stehen (Service Level Management, Service Reporting (Berichtswesen), Service Continuity und Availability Management, Finanzplanung und Kostenrechnung für IT Services, Capacity Management, Information Security Management)	A: Kapitel 4 B: Kapitel 10
5. Die Relationship-Prozesse und wie sie zueinander in Beziehung stehen		
	5.1 Die Relationship-Prozesse und wie sie zueinander in Beziehung stehen (Business Relationship Management, Supplier Management)	A: Kapitel 5 B: Kapitel 11
6. Die Resolution-Prozesse und wie sie zueinander in Beziehung stehen		
	6.1 Die Resolution-Prozesse und wie sie zueinander in Beziehung stehen (Incident and Service Request Management, Problem Management)	A: Kapitel 6 B: Kapitel 12
7. Die Control-Prozesse und wie sie zueinander in Beziehung stehen		
	7.1 Die Control-Prozesse und wie sie zueinander in Beziehung stehen (Change Management, Configuration Management, Release and Deployment Management)	A: Kapitel 7 B: Kapitel 13, 14

Kontakt EXIN

www.exin.com

