



---

**EXIN IT Service Management  
Specialist**

**based on ISO/IEC 20000**

---

**Vorbereitungshandbuch**

---

Edition June 2016



**IT SERVICE  
MANAGEMENT**  
ISO  
IEC **20000**

Copyright © 2016 EXIN

All rights reserved. No part of this publication may be published, reproduced, copied or stored in a data processing system or circulated in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by EXIN.

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

CobiT™ is a registered trademark of the Information Systems Audit and Control Association (ISACA)/IT Governance Institute (ITGI).

CMMI® is a registered trademark of Carnegie Mellon University.

Six Sigma® is a registered trademark and service mark of Motorola, Inc.

# Inhalt

1. Überblick	4
2. Prüfungsanforderungen	8
3. Liste der Grundbegriffe	11
4. Literatur	20

# 1. Überblick

EXIN IT Service Management Specialist based on ISO/IEC 20000 (ITSM20SP.DE)

## Inhalt

IT Service Management beschreibt die Entwicklung, Auslieferung, Anwenderunterstützung und Verbesserung von IT Services, die zum Erreichen der betrieblichen Ziele eingesetzt werden. Die internationale Norm ISO/IEC 20000:2011 beschreibt die wesentlichen Anforderungen des IT Service Managements. Dazu zählen die Definition und Vereinbarung von Serviceanforderungen, die Planung der zum Erreichen der betrieblichen Ziele erforderlichen Ressourcen, die Unterstützung der Servicebereitstellung sowie das Erzeugen von Mehrwerten für Kunden und Service Provider. Der Standard ist eine wertvolle Unterstützung für Organisationen, die ihr Managementsystem gemäß dem Standard zertifizieren wollen, aber ebenso für Organisationen die einfach nur ein schlankes, vernünftiges Service-Management-system einführen wollen.

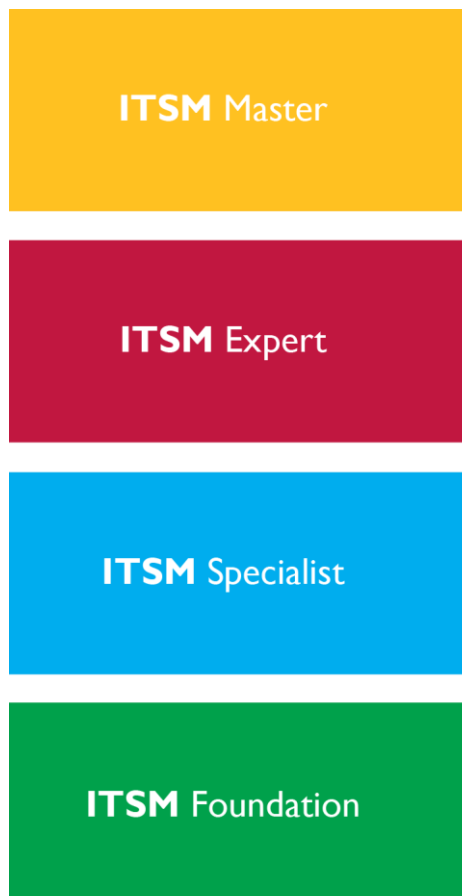
Das Zertifikat „EXIN IT Service Management Specialist“ beschreibt insbesondere die praktischen Tätigkeiten und Fähigkeiten eines Mitarbeiters in der IT Organisation. Diese Fertigkeiten basieren auf dem in dem Grundlagenseminar in Form eines allgemeinen Überblicks vermittelten Grundwissen, das nun weiter vertieft und in einen praktischen Kontext gestellt wird. Der „Specialist“ hat eine mehr allgemeine Sicht auf den Standard und auf das zur Erhaltung oder Einführung der Norm ISO/IEC 20000. Dagegen verfügt der Expert über die Fähigkeiten, den „Specialist“ zu steuern und das Service-Management-Programm zu leiten und zu betreiben.

Aufgrund dessen ist der Specialist stark mit den Tätigkeiten der Installation, Planung, Ausführung und Prüfung des PDCA-Zyklus von Deming befasst. Er unterstützt auch die Aspekte Auditierung und Verbesserung (Act). Selbstverständlich unterliegen alle Aktivitäten der Steuerung und Überwachung des Experts, um sicherzustellen, dass die Vision und Mission der IT-Organisation als auch die Anforderungen des Standards eingehalten werden.

Die Inhalte des Specialist-Seminars sind:

- Unterstützung der Planungsaktivitäten rund um die formale Einführung eines Service-Managementsystems (SMS) und der Service-Managementprozesse
- Unterstützung von Entwurfs und Transition der Services
- Steuerung der laufenden Tätigkeiten rund um das SMS, die Service-Managementprozesse und die Serviceauslieferung
- Entwerfen und Einführen von Richtlinien und Aktivitäten zur Steuerung der organisatorischen Maßnahmen zur Servicebereitstellung
- Überwachen, messen und berichten über das SMS, die Prozesses des Service Management und die Leistungsfähigkeit der Services
- Festlegen und unterstützen von Verbesserungsaktivitäten

**Kontext**  
**Qualifizierungs- und Schulungsprogramm**



Das Zertifikat IT Service Management Specialist based on ISO/IEC 20000 ist Teil des Ausbildungs- und Qualifizierungsprogramms von EXIN ITSM und Teilnahmevoraussetzung für Expert-Prüfung.

## Zielgruppe

Das Zertifikat „EXIN ITSM Specialist“ richtet sich an Mitarbeiter, die in die praktische Anwendung folgender Aspekte eingebunden sind:

- Planen, einführen und steuern eines Service-Managementsystems (SMS)
- Planen, einführen und steuern der Service-Managementprozessen
- Überwachen und nachweisen der Leistungsfähigkeit und Effektivität des Service Management

Spezifische Rollen können sein:

- Manager
- Supervisoren
- Gruppenleiter
- Service-Designer
- IT-Architekten und/oder Planer
- IT-Berater
- Leiter von IT-Audits / Auditoren
- Leiter IT-Sicherheit / Mitarbeiter
- Projektleiter
- Lieferanten, Hauptlieferanten und Lieferanten mit Subkontrakten

## Voraussetzungen

Zertifikat ITSM Foundation nach ISO/IEC 20000 oder ein anderes gleichwertiges Zertifikat.

Voraussetzungen für das Zertifikat:

- Ausbildung „Specialist in IT Service Management based on ISO/IEC 20000“,
- Erfolgreiche Absolvierung der praktischen Aufgabenstellungen (Practical Assignments). Die Ausbildung muss durch einen EXIN akkreditierten Schulungsanbieter erfolgen.
- Erfolgreiche Absolvierung des Exams „IT Service Management Specialist based on ISO/IEC 20000“.

## Prüfungsform

Multiple-Choice Fragen

## Indikator Studiendauer

120 Stunden

## Praktische Aufgabenstellungen

Der Kandidat muss drei (3) praktische Aufgabenstellungen erfolgreich komplettieren:

1. Assignment in planning the provision of services
2. Assignment in managing the provision of services
3. Assignment in measuring, monitoring and reporting on the provision of services

Case study I3C ist nur für Training gedacht, es ist kein Teil des Exams.

## Prüfungsdauer

120 Minuten

### **Einzelheiten zur Prüfung**

Anzahl der Fragen:	60
Zäsur:	65% (39 von 60)
Hilfsmaterialien zugelassen:	Nein
Elektronische Geräte zugelassen:	Nein

### **Musterexamen**

Ein Musterexamen kann über den akkreditieren Lehrgangsveranstalter angefordert werden.

### **Schulung**

#### **Gruppengröße**

Die Anzahl der Teilnehmer pro Kurs ist auf maximal 16 beschränkt.  
*(Dies gilt nicht für Online- oder computerbasierte Schulungen)*

#### **Präsenzstunden**

Die Mindestanzahl der Unterrichtsstunden für den Kurs beträgt 21 (9 Stunden für die Aufgaben). Darin enthalten sind Gruppenarbeiten, Prüfungsvorbereitung und kurze Kaffeepausen. Nicht inbegriffen sind: Hausaufgaben, die Logistik im Zusammenhang mit dem Prüfungstermin, der Prüfungstermin und Mittagspausen.

#### **Lehrgangsanbieter**

Eine Liste der akkreditierten Schulungsanbieter kann auf der EXIN-Website abgerufen werden: <http://www.exin.com>

## 2. Prüfungsanforderungen

Die Prüfungsanforderungen sind in Prüfungsspezifikationen detailliert. Die folgende Tabelle enthält eine Auflistung der Themen des Moduls (Prüfungsanforderungen). Die Gewichtung der verschiedenen Themen in der Prüfung wird als Prozentsatz der Gesamtsumme ausgedrückt.

Prüfungsanforderungen	Prüfungsspezifikationen	Gewichtung (%)
<b>1. Planung der Servicebereitstellung</b>		<b>35</b>
	1.1 Planen des Service-Managementsystems (SMS)	10
	1.2 Planen von Entwurf und Transition neuer oder geänderter Services	5
	1.3 Planen der Prozesse des Service Management	10
	1.4 Planen der Rollen und Verantwortlichkeiten	10
<b>2. Management der Servicebereitstellung</b>		<b>30</b>
	2.1 Definieren und Einführen von Richtlinien und Zielen	10
	2.2 Steuerung der Prozesse des der Service Management-Prozessaktivitäten	10
	2.3 Aufrechterhaltung des Service-Management-Systems	10
<b>3. Prüfen, Überwachen und Berichten</b>		<b>30</b>
	3.1 Prüfen und Überwachen der Serviceleistung und das Erstellen diesbezüglicher Berichte	10
	3.2 Prüfen und Überwachen der Service Management-Prozesse und das Erstellen diesbezüglicher Berichte	10
	3.3 Prüfen und Überwachen des Service Management-Systems und das Erstellen diesbezüglicher Berichte	10
<b>4. Verbesserung der Servicebereitstellung</b>		<b>5</b>
	4.1 Festlegen von Verbesserungen	5
<b>Gesamt</b>		<b>100</b>



## Prüfungsspezifikationen

### 1. Planung der Servicebereitstellung (35%)

#### 1.1 Planen des Service Management-Systems (10%)

Der Kandidat, kann mit Anwendung des PDCA-Kreises:

- 1.1.1 Auf einer höheren Abstraktionsebene ein SMS planen und erfassen
- 1.1.2 Das Dokumentenmanagementsystem planen und erfassen
- 1.1.3 Die Ausrichtung des SMS an den Geschäftsprozesse planen und erfassen
- 1.1.4 Die Aktivitäten der Steuerungsprozesse planen und erfassen

#### 1.2 Planen von Entwurf und Transition neuer oder geänderter Services (5%)

Der Kandidat kann:

- 1.2.1 Auf einer höheren Abstraktionsebene angemessene Serviceverbesserungsmaßnahmen planen und erfassen (Anforderungen zusammenstellen, Entwurf und Transition)

#### 1.3 Planen der Service-Management-Prozesse (10%)

Der Kandidat kann:

- 1.3.1 Die Aktivitäten der Service Delivery-Prozessen planen und erfassen
- 1.3.2 Die Aktivitäten der Relationship-Prozesse planen und erfassen
- 1.3.3 Die Aktivitäten der Resolution-Prozesse planen und erfassen
- 1.3.4 Die Aktivitäten der Steuerungsprozesse planen und erfassen

#### 1.4 Planen der Rollen und Verantwortlichkeiten (10%)

Der Kandidat kann:

- 1.4.1 Rollen innerhalb des SMS definieren, inklusive der Entwurfs- und Transitionsaktivitäten und der verbundenen Prozesse
- 1.4.2 Fachkenntnisse und für alle SMS-Rollen festlegen

### 2 Management der Servicebereitstellung (30%)

#### 2.1 Definieren und Umsetzen von Richtlinien und Zielen (10%)

Der Kandidat kann:

- 1.1.1 Die vereinbarten Richtlinien erstellen, dokumentieren und pflegen, inklusive der Risiken und Zielsetzungen bezüglich des SMS
- 1.1.2 Den Kommunikationsplan für die Richtlinien und Ziele erstellen

#### 2.2 Steuern der Service-Management-Prozesse (10%)

Der Kandidat kann:

- 2.2.1 Die Service-Delivery-Prozesse einführen und pflegen
- 2.2.2 Die Relationship-Prozesse einführen und pflegen
- 2.2.3 Die Resolution-Prozesse einführen und pflegen
- 2.2.4 Die Steuerungsprozesse einführen und pflegen

### **2.3 Aufrechterhalten des SMS (10%)**

Der Kandidat kann:

- 2.3.1 Rollendefinitionen und Kompetenzen auf dem aktuellen Stand halten
- 2.3.2 Das Dokumentenmanagementsystem pflegen
- 2.3.3 Die Ausrichtung des SMS an den Geschäftsprozessen sicherstellen Die Prozesshoheit innerhalb des SMS aufrecht erhalten

## **3. Messen, Überwachen und Berichten über die Servicebereitstellung (30%)**

### **3.1 Messen, Überwachen und Berichten über die Leistungsfähigkeit der Services (10%)**

Der Kandidat kann:

- 3.1.1 Vereinbarte Leistungsziele erfassen, bewerten und analysieren. Die vereinbarten Serviceberichte erstellen
- 3.1.2 Risiken im Rahmen des SMS überwachen und aufzeigen

### **3.2 Messen, Überwachen und Berichten über das SMS (10%)**

Der Kandidat kann:

- 3.2.1 Beiträge zu internen Auditprogrammen leisten
- 3.2.2 Beiträge zum Management-Review des SMS leiten, inklusive der Datenbereitstellung
- 3.2.3 Beiträge zum Review der Governance-Steuerung im Rahmen des SMS leisten

### **3.3 Messen, Überwachen und Berichten bezüglich der Service-Management-Prozesse (10%)**

Der Kandidat kann:

- 3.3.1 Service-Delivery-Prozesse messen, überwachen und Berichte darüber erstellen
- 3.3.2 Relationship-Prozesse messen, überwachen und Berichte darüber erstellen
- 3.3.3 Resolution-Prozesse messen, überwachen und Berichte darüber erstellen
- 3.3.4 Steuerungsprozesse messen, überwachen und Berichte darüber erstellen

## **4 Verbessern der Servicebereitstellung (5%)**

### **4.1 Verbesserungsmaßnahmen definieren (5%)**

Der Kandidat kann:

- 4.1.1 Zur Identifizierung von Non-Konformitäten beitragen
- 4.1.2 Zu kontinuierlichen Verbesserungsaktivitäten im Rahmen des SMS beitragen

### 3. Liste der Grundbegriffe

Dieses Glossar enthält Begriffe, mit denen die Kandidaten vertraut sein sollten. Die Begriffe sind in alphabetischer Reihenfolge aufgeführt.

Bitte beachten Sie, dass es nicht ausreicht, diese Begriffe nur zu kennen. Die Kandidaten müssen diese Begriffe auch verstehen und Beispiele dazu anführen können.

<b>English</b>	<b>Deutsch</b>
Accessibility	Zugriff
Accountability	Trägerschaft
Accounting	Kostenrechnung
Activities	Aktivitäten
Alignment	Anpassung an den Geschäftsbetrieb
Alignment of agreements	Anpassung von Vereinbarungen an den Geschäftsbetrieb
Annual service report	Jährlicher Servicebericht
Annual Trend	Jährlicher Trend
Architecture	Architektur
Assessment	Bewertung (Assessment)
Assessment of improvement	Bewertung des Verbesserungspotenzials
Audit	Audit
Audit procedures	Auditverfahren
Audit readiness	Zertifizierungsreife
Audit report	Auditbericht
Auditing	Auditdurchführung
Authority	Befugnis, Autorität
Availability	Verfügbarkeit
Balanced scorecard	Balanced Scorecard
Budgeting	Finanzplanung
Budgeting & accounting for services	Finanzplanung und Kostenrechnung für Services
Budgeting & accounting policy	Richtlinie der Finanzplanung und Kostenrechnung
Business	Geschäftsbetrieb
Business benefit	Geschäftliche Vorteile

Business impact analysis (BIA)	Business Impact-Analysis (BIA)
Business need	Geschäftliche-Notwendigkeit
Business relationship management	Business Relationship Management
Business relationship manager	Business Relationship Manager
Business requirements	Geschäftsanforderung
Call center	Call Center
Capacity management	Capacity Management
Capital expenditure	Kapitaleinsatz, Anlagevermögen
Certification audit	Zertifizierungsaudit
Certification scheme	Zertifizierungsprogramm
Change	Änderung
Change advisory board (CAB)	Change Advisory Board (CAB)
Change management	Change Management
Change request	Änderungsantrag
Change schedule	Änderungszeitplan (Change Schedule)
Classification	Klassifizierung
Coaching	Coaching
Communication	Kommunikation
Communication method	Kommunikationsmethode
Communication plan	Kommunikationsplanung
Competence	Kompetenz
Complaint	Beschwerde
Compliance	Konformität
Compliance report	Konformitätsbericht
Confidentiality	Vertraulichkeit
Configuration item (CI)	Configuration Item (Konfigurationselement, CI)
Configuration management	Configuration Management
Configuration management database (CMDB)	Configuration Management Database (CMDB)
Conformity	Konformität
Continual improvement	Kontinuierliche Verbesserung
Continual professional development (CPD)	Kontinuierliche berufliche Weiterbildung
Continual service improvement	Kontinuierliche Serviceverbesserung
Continual service improvement plan	Kontinuierlicher Serviceverbesserungsplan

Continual service improvement process	Kontinuierlicher Serviceverbesserungsprozess
Contract manager	Vertragsmanager
Contract termination (early)	Vertragskündigung (Frühzeitige)
Contract termination (expected end of contract)	Vertragsablauf (planmäßiges Vertragsende)
Contractual dispute	Vertragsstreitigkeiten
Controlled acceptance test	Drehbuchbasierter Akzeptanztest
Corrective action	Korrekturmaßnahmen
Cost	Kosten
Critical success factors (CSFs)	Kritische Erfolgsfaktoren (Critical Success Factors, CSFs)
Customer	Kunde
Customer dissatisfaction	Kundenunzufriedenheit
Customer satisfaction	Kundenzufriedenheit
Defined objectives	Festgelegte Zielsetzungen
Definitive Media Library (DML)	Definitive Medienbibliothek (Definitive Media Library, DML)
Degree of control	Maß an Kontrolle
Demand management	Bedarfsmanagement (Demand Management)
Deming cycle (PDCA)	Deming-Kreis (PDCA)
Dependency	Abhängigkeit
Deployment management	Auslieferungsmanagement
Design	Entwurf
Detection	Erkennung
Diagnostic scripts	Diagnoseskripte
Document management system	Dokumentenmanagementsystem
Documentation management	Dokumentationsmanagement
Economical	Ökonomisch, wirtschaftlich
Effectiveness	Effektivität, Wirksamkeit
Efficiency	Effizienz
Emergency change	Notfall-Change
Empowerment	Übertragung von Befugnissen
Escalation thresholds	Eskalationsschwellen

Event	Ereignis
Event management	Event Management
Evidence	Nachweis, Beleg, Anzeichen
Exception report	Ausnahmebericht
Expanded incident lifecycle	Erweiterter Incident-Lebenszyklus
Finance analyst	Finanzanalyst
Finance manager	Finanzmanager
Finance models	Finanzmodelle
First-line support	First Line Support
Forecast	Prognose, Vorausplanung
Framework	Rahmenwerk
Function	Funktion
Functional configuration audit	Funktionales Konfigurationsaudit
Governance	Governance
Help desk	Help Desk
Holistic view	Ganzheitliche Sichtweise
Identification	Identifizierung
Identity	Identität
Impact	Auswirkung
Impact analysis	Auswirkungsanalyse
Impact assessment	Bewertung der Auswirkung
Implementation	Durchführung
Incentives	Anreize
Incident	Incident
Incident & service request management	Incident & Service Request Management
Incident manager	Incident Manager
Information assets	Informationswerte
Information security incident	Sicherheitsstörung
Information security management	Information Security Management
Integrated approach	Integrierter Ansatz
Integrity	Integrität
Interested party	Interessierte Kreise
Interfaces	Schnittstellen
Internal department	Interne Abteilung
Internal group	Interne Gruppe

Ishikawa diagram	Ishikawa-Diagramm
Kepner & Tregoe analysis	Kepner-Tregoe-Methode
Key performance indicators (KPIs)	Wichtige Leistungsindikatoren (KPI)
Key stakeholders	Wichtigste Interessensvertreter
Knowledge base	Wissensdatenbank
Known error	Bekannter Fehler (Known Error)
Known error database (KEDB)	Known-Error Datenbank (KEDB)
Lead supplier	Hauptlieferant
Major incident	Major Incident (schwerwiegende Störung)
Major incident manager	Major Incident Manager
Major incident review	Major Incident Review
Major problem	Schwerwiegendes Problem
Major problem review	Review eines Major Problem
Management responsibility	Managementverantwortung
Maturity	Reife
Mean time between failures (MTBF)	Durchschnittliche Zeit zwischen zwei Ausfällen (Mean Time Between Failures, MTBF)
Mean time between service incidents (MTBSI)	Durchschnittliche Zeit zwischen zwei Service-Incidents (Mean Time Between Service Incidents, MTBSI)
Mean time to repair (MTTR)	Durchschnittliche Reparaturzeit (Mean Time To Repair, MTTR)
Mean time to restore service (MTRS)	Durchschnittliche Wiederherstellungszeit des Service (Mean Time to Restore Service, MTRS)
Measure	Maßnahme
Metric	Metrik
Mitigation	Abschwächung, Milderung
Monitor	Überwachen
Negotiation	Verhandlung
Non-compliance	Nichteinhaltung
Non-conformity	Abweichung
Objective assessment	Objektive Bewertung
Operational expenditure	Betriebsausgaben

Organization	Organisation
Organization chart	Organigramm
Organization structure	Aufbauorganisation
Outsourcing	Outsourcing
Owner	Owner (Träger, Eigner)
Ownership	Ownership (Trägerschaft)
Package release	Package Release
Pareto analysis	Pareto-Analyse
Performance review	Review der Leistungsfähigkeit
Plan, do, check, act PDCA-Cycle)	PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act)
Policy	Leitlinie, Richtlinie
Post-implementation review (PIR)	Post Implementation Review (PIR)
Preventive action	Präventivmaßnahme
Priority	Priorität
Pro-active problem management	Proaktives Problem-Management
Probability	Wahrscheinlichkeit
Problem	Problem
Problem management	Problem Management
Problem manager	Problem Manager
Procedure	Verfahren, Prozedur
Process	Prozess
Process design	Prozessentwurf
Process effectiveness	Prozesswirksamkeit
Process efficiency	Prozesseffizienz
Process improvement	Prozessverbesserung
Process integration	Prozessintegration
Process manager	Prozess Manager
Process maturity	Prozessreife
Process owner	Process Owner (Prozesseigner, Träger des Prozesses)
Quality	Qualität
RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed)	RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed)
Re-active problem management	Reaktives Problem-Management
Record	Datensatz



Recover	Wiederherstellung (Recover)
Relationships	Beziehungen
Release	Release
Release and deployment management	Release and Deployment Management
Release management	Release Management
Release scheduling	Releaseeinplanung
Release unit	Releaseeinheit
Repair	Reparatur
Report(s)	Bericht(e)
Reporting tools	Berichterstattungstools
Request for change (RFC)	Änderungsantrag (Request for Change - RFC)
Request fulfillment	Request Fulfillment
Resource management	Ressourcenmanagement
Restore	Wiederherstellen
Review	Review
Review plan	Review-Plan
Risk	Risiko
Risk management	Risikomanagement
Role allocation	Rollenzuordnung
Role definition	Rollendefinitionen
Role integration	Rollenintegration
Root cause analysis	Ursachenanalyse
Schedule of Change (SC)	Änderungsterminplan
Scope	Umfang
Second line support	Second Line Support
Security management	Sicherheitsmanagement
Security risk assessment	Bewertung des Sicherheitsrisikos
Security requirement	Sicherheitsanforderung
Service	Service, Dienstleistung
Service availability	Serviceverfügbarkeit
Service capabilities	Leistungsfähigkeit des Service
Service catalogue	Servicekatalog
Service component	Servicekomponenten
Service continuity	Kontinuität des Service

Service continuity & availability management	Service Continuity & Availability Management
Service criticality	Wichtigkeit des Service
Service delivery	Service Delivery
Service desk	Service Desk
Service hours	Service-Stunden
Service improvement	Serviceverbesserung
Service improvement plan (SIP)	Service-Verbesserungsplan (Service Improvement Plan, SIP)
Service level	Service Level, Dienstleistungsgrad
Service level agreement (SLA)	Service Level Agreements (SLAs)
Service level management	Service Level Management (SLM)
Service level manager	Service Level Manager
Service level requirements	Service-Level-Anforderungen (Service Level Requirements, SLR)
Service level thresholds	Service-Level-Schwellen
Service management	Service Management
Service management plan	Service-Management-Plan
Service management system (SMS)	Service-Managementsystem
Service provider	Service Provider, Dienstleister
Service quality	Servicequalität
Service reporting	Servicebericht
Service reporting analyst	Analyst für Servicebericht
Service reporting manager	Verantwortlicher für Serviceberichte
Service reporting tools	Werkzeug zur Erstellung von Serviceberichten
Service request	Serviceantrag (Service Request)
Single point of contact	Single Point of Contact
Source of information	Informationsquelle
Stakeholder analysis	Analyse der Interessenvertreter (Stakeholder)
Stakeholder matrix	Stakeholder-Matrix
Standard change	Standard-Change
Status	Status
Sub-contracted supplier	Unterbeauftragter Lieferant

Sub-contractor	Unterauftragnehmer
Subjective assessment	Subjektive Bewertung
Success criteria	Erfolgskriterien
Supplier	Lieferant (Supplier)
Supplier management	Supplier Management
Supplier manager	Supplier Manager
Support hours	Support-Stunden
Surveillance audit	Überwachungsaudit
SWOT-analysis (Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats)	SWOT-Analyse (Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken)
Target	Soll, Ziel
Technical support groups	Technische Support-Gruppen
Third line support	Third Line Support
Tools	Werkzeug (Tool)
Top management	Leitungsebene
Transition	Übergang
Trends	Trends
Urgency	Dringlichkeit
User	Benutzer, Anwender
Version control	Versionssteuerung
Workaround	Umgehungslösung (Workaround)
Workload management	Workload Management

## 4. Literatur

- A** ISO/IEC  
**ISO/IEC 20000-1:2011(E) Part 1: Service management system requirements**  
Switzerland, ISO, 2011  
ISO/IEC 20000-1:2011(E)
- B** ISO/IEC  
**ISO/IEC 20000-2:2012(E) Part 2: Guidance on the application of service management systems**  
Switzerland, ISO, 2012  
ISO/IEC 20000-2:2012(E)
- C** Michael Kunas  
**Implementing Service Quality based on ISO/IEC 20000, 3<sup>rd</sup> Edition**  
United Kingdom, IT Governance Publishing, 2012  
ISBN 978 1 84928 442 4  
e-pdf ISBN 978 1 84928 444 8
- D** James Persse  
**The IT Service Management Process Manual**  
The Netherlands, Van Haren Publishing, 2012  
eBook ISBN 978-90-8753-018-1

### Weiterführende Literatur

- E** David Clifford  
**Implementing ISO/IEC 20000: The Roadmap**  
The Netherlands, Van Haren Publishing, 2008  
ISBN 9 087 53082 X
- F** Dr Jenny Dugmore and Shirley Lacy  
**Introduction to the ISO/IEC 20000 Series: IT Service Management**  
United Kingdom, BSI, 2011  
ISBN-10: 0580728463 / ISBN-13: 978-0580728464
- G** Mart Rovers  
**ISO/IEC 20000:2011: A Pocket Guide, 2<sup>nd</sup> 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

- H**      **ISO/IEC 20000-3:2009(TR) Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1**  
Switzerland, ISO, 2009  
ISO/IEC 20000-3:2009(TR)
- I**      **ISO/IEC 20000-5:2010(TR) Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1**  
Switzerland, ISO, 2010  
ISO/IEC 20000-5:2010(TR)

**Anmerkung**

Weiterführende Literatur ist nur zu Referenzzwecken und Tiefe des Wissens.

**E** basiert sich auf ISO/IEC 20000:2005, bietet aber einen ausgezeichneten Überblick der Implementierung des Service-Managementsystems.

## Literaturübersicht

Prüfungs- spezifikationen	Literatur	
1.1	A	Sektion 4
	B	Sektion 4
	C	Kapitel 5, 6, 7, 8
	D	Kapitel 2
1.2	A	Sektion 5
	B	Sektion 5
	C	Kapitel 9
	D	Kapitel 9, 11
1.3	A	Sektion 6, 7, 8, 9
	B	Sektion 6, 7, 8, 9 und Annex A
	C	Kapitel 10, 11, 12, 13
	D	Kapitel 3 - 14
1.4	A	Sektion 4.1, 4.4
	B	Sektion 4.1, 4.4
	C	Kapitel 5, 8, 14
	D	Sektionen 3.7, 4.8, 5.7, 6.7, 7.7, 8.7, 9.7, 10.7, 11.7, 12.7, 13.7, 14.6, 15.7
2.1	A	Sektion 4.5.3
	B	Sektion 4.5.3
	C	Kapitel 8
	D	Kapitel 3 - 14
2.2	A	Sektion 6, 7, 8, 9
	B	Sektion 6, 7, 8, 9 und Annex A
	C	Kapitel 10, 11, 12, 13
	D	Kapitel 3 - 14
2.3	A	Sektion 4
	B	Sektion 4
	C	Kapitel 8
3.1	A	Sektion 6.1, 6.2
	B	Sektion 6.1, 6.2
	C	Kapitel 7
	D	Kapitel 4
3.2	A	Sektion 4.5.4
	B	Sektion 4.5.4
	C	Kapitel 8
	D	Sektionen 3.5, 4.7, 5.5, 6.5, 7.5, 8.5, 9.6, 10.5, 11.5, 12.5, 13.5, 14.4
3.3	A	Sektion 6, 7, 8, 9
	B	Sektion 6, 7, 8, 9 und Annex A

Prüfungs- spezifikationen	Literatur	
	C	Kapitel 10, 11, 12, 13
	D	Kapitel 15
4.1	A	Sektion 4.5.5
	B	Sektion 4.5.5
	C	Kapitel 5, 8, 14
	D	Kapitel 15, 16

**Anmerkungen:**

Sofern nichts anderes angegeben, wird angenommen, dass der vollständige referierte Sektion im Kurs abgedeckt wird. Die Prüfungsspezifikationen sind nicht auf spezifischen Sektion innerhalb des Standards (z.B. Cross-references) beschränkt, andere Gebiete des Standards könnten weiterführende Erläuterung bieten.

# Kontakt EXIN

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

