



Vorbereitungshandbuch

Ausgabe 202401

Copyright © EXIN Holding B.V. 2024. All rights reserved.

EXIN® is a registered trademark.

SIAM™ is a registered trademark.

VeriSM™ is a registered trademark of IFDC.

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 SIAM™ Foundation (SIAMF.DE)

Anwendungsbereich

Die Zertifizierung EXIN SIAM™ Foundation 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
- SIAM und andere Praktiken.

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 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 EXIN SIAM™ Foundation-Zertifizierung 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.

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 EXIN SIAM™ Foundation-Zertifizierung 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.

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 SIAM		15%
	1.1 SIAM-Grundlagen	5%
	1.2 SIAM-Schichten und -Strukturen	10%
2. SIAM-Implementierungs-Roadmap		20%
	2.1 Schlüsselphasen der SIAM-Implementierung	20%
3. SIAM-Rollen und -Zuständigkeiten		12,5%
	3.1 SIAM-Rollen und ihre Zuständigkeiten	12,5%
4. SIAM-Praktiken		15%
	4.1 SIAM-Praktiken	15%
5. SIAM-Unterstützungsprozesse		17,5%
	5.1 Prozesse in einem SIAM-Ökosystem	2,5%
	5.2 Zielsetzungen und SIAM-Überlegungen bezüglich der Hauptprozesse	15%
6. SIAM-Herausforderungen und -Risiken		15%
	6.1 Herausforderungen, damit verbundene Risiken und mögliche Gegenmaßnahmen	15%
7. SIAM und andere Praktiken		5%
	7.1 Andere Praktiken	5%
Total		100%

Von Schulungsanbietern wird erwartet, dass sie drei der neunzehn Prozesse, die im Dokument *Service Integration and Management (SIAM™) Prozesse - Übersicht* dargelegt sind, näher erläutern und in Bezug zu den Managementaktivitäten von SIAM setzen. Die Zielsetzungen und Überlegungen von SIAM zu den **einzelnen** Prozessen können Teil der Prüfung sein.

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-Implementierungs-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 und -Zuständigkeiten

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 Bezug auf das Management von funktionsübergreifenden Teams zu beschreiben.
- 4.1.2 die Prozess-Praktiken in Bezug auf die Integration von Prozessen über mehrere Service Provider hinweg zu beschreiben.
- 4.1.3 die Mess-Praktiken in Bezug auf die Messung von und Berichterstattung über End-to-End-Services zu beschreiben.
- 4.1.4 die Technologie-Praktiken in Bezug auf die Erstellung einer Werkzeugstrategie (Tooling Strategy) zu beschreiben.

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 Zielsetzungen und SIAM-Überlegungen bezüglich der Hauptprozesse

Der Kandidat ist in der Lage...

- 5.2.1 den Zweck der Prozesse anzugeben.
- 5.2.2 die SIAM-Überlegungen zu 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 des Business Case und damit zusammenhängende Risiken und mögliche Gegenmaßnahmen zu beschreiben.
 - 6.1.2 die Wichtigkeit der kulturellen Übereinstimmung (cultural fit) und kultureller Verhaltensweisen sowie damit zusammenhängende Risiken und mögliche Gegenmaßnahmen zu beschreiben.
 - 6.1.3 die Bedeutung des Grades von Kontrolle und Eigenverantwortung und damit verbundene Herausforderungen und mögliche Gegenmaßnahmen zu beschreiben.
 - 6.1.4 die Wichtigkeit der Sicherheit und damit zusammenhängende Risiken und mögliche Gegenmaßnahmen zu erläutern.
 - 6.1.5 die mit der Erfolgsmessung verbundenen Herausforderungen und mögliche Gegenmaßnahmen zu beschreiben.
 - 6.1.6 kommerzielle Herausforderungen, Herausforderungen von Legacy-Verträge und mögliche Gegenmaßnahmen zu definieren.

7 SIAM und andere Praktiken

- 7.1 Andere Praktiken
Der Kandidat ist in der Lage...
 - 7.1.1 den Beitrag zu beschreiben, den die folgenden Frameworks und Standards für das SIAM-Ökosystem leisten: Service Management inklusive VeriSM™, ITIL und ISO/IEC 20000, Agile (inklusive Agile Service Management), DevOps, COBIT und Lean.

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
aggregation	Aggregation
Agile	Agile
board	Board
business as usual	Business as Usual
business case	Business Case
capability	Fähigkeit
cloud services	Cloud Services
COBIT	COBIT
code of conduct	Verhaltenskodex
collaboration agreement	Kooperationsvereinbarung
commodity service	Warendienst (Commodity Service)
contract	Vertrag
customer	Kunde
customer organization	Kundenorganisation
disaggregation	Disaggregation
DevOps	DevOps
ecosystem	Ökosystem
enterprise architecture	Unternehmensarchitektur
enterprise service bus	Enterprise Service Bus (ESB)
external service provider	externer Service Provider
externally sourced service integrator	externer Service Integrator
function	Funktion
governance	Governance
governance framework	Governance Framework
governance model	Governance-Modell
hybrid service integrator	hybrider Service Integrator
Infrastructure as a Service (IaaS)	Infrastruktur als Service (IaaS)
insourcing	Insourcing
intelligent client function	intelligente Kundenfunktion
internal service provider	interner Service Provider
internally sourced service integrator	interner Service Integrator
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000
ITIL	ITIL
key performance indicator (KPI)	Wichtiger Leistungsindikator (KPI)
lead supplier service integrator	Hauptlieferant als Service Integrator
Lean	Lean
man-marking	Mann-Markierung

management methodology	Management Methodik
metric	Metrik
model	Modell
multi-sourcing	Multi-Sourcing
multi-sourcing integration (MSI)	Multi-Sourcing-Integration (MSI)
Open Systems Interconnect (OSI)	Open Systems Interconnect (OSI)
operational level agreement (OLA)	Operational Level Agreement (OLA)
organizational change management	organisatorisches Change Management
outsourcing	Outsourcing
performance management and reporting framework	Performance Management und Berichtswesen
Platform as a Service (PaaS)	Plattform als Service (PaaS)
practice	Praktik
prime vendor	Generalunternehmer
process	Prozess
process forum	Prozessforum
process manager	Prozessmanager
process model	Prozessmodell
process owner	Prozesseigentümer
program management	Program Management
project management	Project Management
RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed)	RACI (zuständig, verantwortlich, konsultiert, informiert)
request for information (RFI)	Request for Information (RFI)
request for proposal (RFP)	Request for Proposal (RFP)
request management	Request Management
retained capability/capabilities	beibehaltene Fähigkeit/Fähigkeiten
roadmap	Roadmap
separation of duties/concerns	Zuständigkeits- und Aufgabentrennung
service	Service
service boundaries	Servicegrenzen
service consumer	Servicekonsument
service integration (SI)	Service Integration (SI)
Service Integration and Management (SIAM)	Service Integration and Management (SIAM)
service integrator	Service Integrator
service integrator layer	Service-Integrator-Schicht
service level agreement (SLA)	Service-Level-Agreement (SLA)
service management	Service Management
service manager	Servicemanager
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
Software as a service (SaaS)	Software als Service (SaaS)
sourcing	Sourcing
structural element	Strukturelement
supplier	Lieferant
tooling strategy	Werkzeugstrategie (Tooling Strategy)
tower	Tower
VeriSM™	VeriSM™
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
Service Integration and Management (SIAM™) Foundation Body of Knowledge
Das Buch finden Sie als kostenlosen Download unter <https://www.scopism.com/free-downloads/>.

- B. Scopism Limited
Service Integration and Management (SIAM™) Prozesse - Übersicht
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 und die SIAM™ Prozesse – Übersicht 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.

Weiterführende Literatur

- C. David Clifford
SIAM-MSI – An Introduction to Service Integration and Management-Multi-Sourcing Integration for IT Service Management.
IT Governance: 2016
ISBN: 978-1849288514 (Druckausgabe)
ISBN: 978 1849288538 (eBuch)
ISBN: 978 1787780989 (Hörbuch)

Anmerkung

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

Literaturmatrix

Prüfungsanforderungen	Prüfungsspezifikationen	Literaturverweis
1. Einführung in SIAM		
	1.1 SIAM-Grundlagen	A: Kapitel 1
	1.2 SIAM-Schichten und -Strukturen	A: Kapitel 1, 3
2. SIAM-Implementierungs-Roadmap		
	2.1 Schlüsselphasen der SIAM-Implementierung	A: Kapitel 2
3. SIAM-Rollen und -Zuständigkeiten		
	3.1 SIAM-Rollen und ihre Zuständigkeiten	A: Kapitel 1, 5
4. SIAM-Praktiken		
	4.1 SIAM-Praktiken	A: Kapitel 6
5. SIAM-Unterstützungsprozesse		
	5.1 Prozesse in einem SIAM-Ökosystem	B: Kapitel 1, 2, 3
	5.2 Zielsetzungen und SIAM-Überlegungen bezüglich der Hauptprozesse	B: Kapitel 4-22 (pro Kapitel jeweils nur die Absätze 1 und 2)
6. SIAM-Herausforderungen und -Risiken		
	6.1 Herausforderungen damit verbundene Risiken und mögliche Gegenmaßnahmen	A: Kapitel 7, 8
7. SIAM und andere Praktiken		
	7.1 Andere Praktiken	A: Kapitel 4



Driving Professional Growth

Kontakt EXIN

www.exin.com