

Vorbereitungshandbuch

Ausgabe 202506

Copyright © EXIN Holding B.V., 2025. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.
VeriSM™ is a registered trademark of EXIN.
SIAM™ is a registered trademark.

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

VeriSM™ Foundation (VERISMF.DE)

Anwendungsbereich

Die VeriSM™ Foundation-Zertifizierung bestätigt, dass die Fachkraft die Grundkonzepte und Prinzipien der flexiblen Anwendung einer Reihe von Managementpraktiken versteht, um den Konsument das richtige Produkt oder die richtige Dienstleistung zur richtigen Zeit bereitzustellen.

Diese Zertifizierung deckt folgende Themen ab:

- IT-Service-Organisation;
- Service Kultur;
- Mitarbeiter und Organisationsstruktur;
- VeriSM™-Modell;
- Progressive Praktiken;
- Innovative Technologien;
- Erste Schritte.

Zusammenfassung

VeriSM™ beschreibt einen Service Management Ansatz aus Sicht der Organisation, der sich einer ganzheitlichen Betrachtungsweise bedient und nicht einzelne Abteilungen betrachtet. Ausgehend von dem Modell VeriSM™ zeigt der Ansatz Organisationen, wie sie eine Reihe von Managementpraktiken flexibel einführen und so ihren Konsumenten das richtige Produkt oder die richtige Dienstleistung zur rechten Zeit bereitstellen können. VeriSM™ bietet einen individuellen Ansatz, zugeschnitten auf Ihr Unternehmen, die Größe Ihrer Organisation, Ihre Unternehmensprioritäten, Ihre Unternehmenskultur sowie die Art des jeweiligen Projekts oder Service, an dem Sie arbeiten. Der Service Management Ansatz schreibt dabei keine Arbeitsmethode vor, sondern unterstützt Organisationen dabei, auf die Wünsche ihrer Konsumenten zu reagieren und diesen mit ganzheitlichen Managementpraktiken Mehrwert zu bieten. VeriSM™ zeigt, wie man seine derzeitigen effektiven Arbeitsmethoden in einen organisatorischen Gesamtkontext integrieren und verschiedene Managementpraktiken flexibel an die jeweiligen Situationen im Bereich Service Management anpassen kann.

Die Zertifizierung VeriSM™ Foundation vermittelt die für die Tätigkeit in einer Service Organisation und die Wertschöpfung für den Konsumenten nötigen Grundfertigkeiten und erforderlichen Grundkenntnisse.

Kontext

Die VeriSM™ Foundation-Zertifizierung ist Teil des VeriSM™-Qualifizierungsprogramms.





Zielgruppe

Die Zertifizierungen richten sich an alle Fachkräfte und Organisationen, die für ihre Kunden durch Entwicklung, Bereitstellung, Betrieb bzw. Förderung von Services wertschöpfend tätig sind. VeriSM™ Foundation ist sowohl für Fachkräfte interessant, die noch am Anfang ihrer Laufbahn im Service Management stehen als auch für erfahrene Fachkräfte, die einen einfachen Ansatz im Service Management benötigen.

Die Zertifizierung ist für jeden, der mit Produkten und Services arbeitet, wichtig. Besonders wichtig aber ist sie für:

- Hochschulabsolventen und Studenten, die bei einer Organisation ins Berufsleben einsteigen und die Prinzipien des Service Managements verstehen müssen.
- Alle Mitarbeiter von Service Organisationen insbesondere:
    - Manager, die verstehen möchten, wie sie die neu aufkommenden Managementpraktiken wirksam einsetzen können;
    - Service Owner und Service Manager, die ihre Fähigkeiten auf den neuesten Stand bringen müssen und wissen wollen, wie sich das Service Management geändert hat;
    - Führungskräfte, die für die erfolgreiche Lieferung von Services verantwortlich sind;
    - IT-Fachkräfte, die verstehen müssen, wie sich die neu aufkommenden Managementpraktiken und neuen Technologien auf ihre Rollen auswirken.

Zertifizierungsvoraussetzungen

- Erfolgreicher Abschluss der Prüfung VeriSM™ Foundation.

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.

Taxonomiestufen nach Bloom

Die VeriSM™ Foundation-Zertifizierung testet Kandidatinnen und Kandidaten auf Bloom Level 1 und Level 2 nach der überarbeiteten Taxonomie von Bloom:

- Bloom Level 1: Wissen – basiert auf dem Wiederabrufen von Informationen. Kandidatinnen und Kandidaten müssen aufnehmen, merken, erkennen und wiedergeben.
- Bloom Level 2: Verstehen - ein Schritt über das Wissen hinaus. Verstehen zeigt, dass Kandidatinnen und 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 die Kandidatin oder 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.

Die Studiendauer bezeichnet den durchschnittlichen Aufwand für die Prüfungsvorbereitung, der je nach Vorwissen von Kandidat zu Kandidat unterschiedlich sein kann. Die Prüfungsvorbereitung umfasst das Studium der Fachliteratur, die Durchführung der Musterprüfung sowie der Besuch von Schulungen.

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. Die Service Organisation		**10%**
	1.1 Kontext der Organisation	2,5%
	1.2 Organisatorische Governance	2,5%
	1.3 Digitale Transformation	5%
2. Service Kultur		**5%**
	2.1 Service Kultur	5%
3. Menschen und Organisationsstruktur		**20%**
	3.1 Organisationsstruktur	10%
	3.2 Schwierigkeiten im Service Management	10%
4. Das VeriSM™-Modell		**32,5%**
	4.1 Das VeriSM™-Modell	25%
	4.2 Anpassen des VeriSM™-Modells	7,5%
5. Progressive Praktiken		**20%**
	5.1 Progressive Praktiken	20%
6. Innovative Technologien		**10%**
	6.1 Auswirkung der Technologie	10%
7. Erste Schritte		**2,5%**
	7.1 Erste Schritte	2,5%
	Total	**100%**

Examensspezifikationen

1 Die Service Organisation

1.1 Kontext der Organisation

Der Kandidat kann…

1.1.1 die wichtigsten Elemente einer Organisation definieren.

1.1.2 beschreiben, wie sich die Wechselwirkungen in einer Organisation optimieren lassen.

1.2 Organisatorische Governance

Der Kandidat kann…

1.2.1 die Elemente der organisatorischen Governance (bewerten, steuern, überwachen) definieren.

1.2.2 den Aufbau der Governance in einer Organisation erklären.

1.3 Digitale Transformation

Der Kandidat kann…

1.3.1 definieren, wie sich technologische Änderungen auf Organisationen auswirken.

1.3.2 die Auswirkung der digitalen Transformation auf das Service Management beschreiben.

2 Service Kultur

2.1 Service Kultur

Der Kandidat kann…

2.1.1 eine Service Kultur definieren.

2.1.2 die Elemente einer Service Kultur erklären.

3 Menschen und Organisationsstruktur

3.1 Organisationsstruktur

Der Kandidat kann…

3.1.1 die Unterschiede zwischen einem Leader und einem Manager definieren.

3.1.2 die Kompetenzen einer Service Management Fachkraft erklären.

3.1.3 die Elemente eines gut funktionierenden Teams aufzählen.

3.2 Schwierigkeiten im Service Management

Der Kandidat kann…

3.2.1 Methoden zur Überwindung von Schwierigkeiten im Team erklären (Silos, virtuelle Teams).

3.2.2 erklären, welche Schwierigkeiten im Rahmen des Konsumentenmanagements auftreten.

3.2.3 die Elemente der Kommunikation beschreiben.

3.2.4 die Prinzipien der organisatorischen Veränderung erklären.

4 Das VeriSM™-Modell

4.1 Das VeriSM™-Modell

Der Kandidat kann…

4.1.1 die Elemente des VeriSM™-Modells definieren.

4.1.2 erklären, inwiefern VeriSM™ das Service Management neu definiert.

4.1.3 erklären wie VeriSM™ das Management Mesh zur Erstellung und Unterstützung von Services nutzt.

4.1.4 die Elemente, der 4 Stufen des VeriSM™-Modells erklären:

- Definieren
- Produzieren (Komponieren)
- Bereitstellen
- Reagieren

4.2 Anpassen des VeriSM™-Modells
Der Kandidat kann…
4.2.1 den Prozess der Auswahl und Integration von Managementpraktiken definieren.
4.2.2 die Merkmale erfolgreicher Betriebsmodelle erklären.

5 Progressive Praktiken

5.1 Progressive Praktiken
Der Kandidat kann…
5.1.1 die Erfolgsfaktoren der Einführung progressiver Managementpraktiken nennen.
5.1.2 die wichtigsten Begriffe definieren und erklären, wann die Managementpraktiken Agile, DevOps, SIAM™ und Lean anzuwenden sind.
5.1.3 definieren, wie wichtig es ist, Shift Left, Kunden- und Benutzererfahrungen sowie die Praktiken der Continuous Delivery (kontinuierlichen Lieferung) im Rahmen der Service Delivery (Lieferung) zu berücksichtigen.

6 Innovative Technologien

6.1 Auswirkung der Technologie
Der Kandidat kann…
6.1.1 Zusammenfassen, wie sich Technologie auf das Service Management auswirkt.
6.1.2 die Vorteile von Cloud, Virtualisierung und Automatisierung erklären.
6.1.3 erklären, wie sich Big Data, das Internet der Dinge (Internet of Things), mobile Computernutzung und Bring Your Own Device (BYOD) auf das Service Management auswirken.
6.1.4 die Begriffe „Serverless Computing“, „Künstliche Intelligenz“, „Robotic Process Automation (RPA)“, „Maschinelles Lernen“ und „Containerisierung“ bezogen auf Service Delivery (Lieferung) definieren.

7 Erste Schritte

7.1 Erste Schritte
Der Kandidat kann…
7.1.1 die Schritte nennen, die für die Einleitung eines Verbesserungsprogramms auf Basis von VeriSM™ erforderlich sind.
7.1.2 zwischen reaktiven und proaktiven Vorgängen unterscheiden.

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 Service Management	Agiles Service Management
A-shaped professional	A-förmiger Mitarbeiter (A-shaped Professional)
asset	Asset (Vermögenswert)
behavior	Verhalten
best practice	Best Practice (bewährtes Vorgehen)
business model	Geschäftsmodell
business relationship management	Business Relationship Management
business service management	Business Service Management
capability	Capability
change	Veränderung
change fatigue	veränderungsmüde
competence	Kompetenz
consumer	Konsument
consumer experience	Konsumentenerfahrung (Consumer Experience)
continuous delivery	Continuous Delivery (kontinuierliche Lieferung)
continuous deployment	Continuous Deployment (kontinuierliche Bereitstellung)
continuous integration	Continuous Integration (kontinuierliche Integration)
contract management	Vertragsmanagement
critical thinking	kritisches Denken
culture	Kultur
customer	Kunde
Customer Experience (CX)	Customer Experience (CX)
customer relationship management	Customer Relationship Management
cybersecurity	Cybersicherheit
data protection	Datenschutz
DevOps	DevOps
digital disruption	digitale Disruption
digital native	Digital Native
digital optimization	digitale Optimierung
digital service	digitaler Service
digital transformation	digitale Transformation
enterprise service management	Enterprise Service Management
expectation management	Erwartungsmanagement
explicit knowledge	explizites Wissen
financial management	Finanzmanagement (Financial Management)
implicit knowledge	implizites Wissen
incident	Incident
information security	Informationssicherheit
I-shaped professional	I-förmiger Mitarbeiter (I-shaped Professional)
issue	Problem
knowledge management	Wissensmanagement

lagging indicators	Spätindikatoren (lagging Indicators)
leading indicators	Frühindikatoren (leading Indicators)
lifelong learning	lebenslanges Lernen
management	Management
management practices	Managementpraktiken
mission	Mission
network effect	Netzwerkeffekt
operant behavior	operatives Verhalten
operation model	Betriebsmodell
operational planning	operative Planung
organization	Organisation
organizational behavior management (OBM)	Organizational Behavior Management (OBM)
organizational capability	Capabilities der Organisation
outcome	Ergebnis
output	Ausstoß (Output)
PESTEL	PESTEL
policy	Richtlinie
principle	Prinzip
problem	Problem
procedure	Verfahren
process	Prozess
product	Produkt
profession	Beruf
provider	Anbieter
quality	Qualität
reflective practice	reflektive Praxis
relationship management	Relationship Management
request	Anfrage
retrospective	Retrospektive
role	Rolle
service	Service
service culture	Service Kultur
Service Integration and Management (SIAM)	Service Integration und Management (SIAM)
service management	Service Management
service management operating model	Service Management Betriebsmodell
service provider	Service Provider
shadow behavior	Schatten-Verhalten
shadow IT	Schatten-IT
silo	Silo
skills inventory	Auflistung von Fähigkeiten (Skills Inventory)
solution	Lösung
source event	Event Ursache
stakeholder	Stakeholder
stand-up meeting	Stand-up Meeting
strategic planning	Strategische Planung
supplier management	Lieferantenmanagement
SWOT	SWOT
tacit knowledge	implizites Wissen
tactical planning	taktische Planung
target operating model	angestrebtes Betriebsmodell (Target Operation Model)
team	Team
technical debt	technische Schuld

tribalism	Tribalismus
T-shaped professional	T-förmiger Mitarbeiter (T-shaped Professional)
user	Anwender
User Experience (UX)	User Experience (UX)
value	Wert
value proposition	Wertversprechen
values	Werte
VeriSM™	VeriSM™
VeriSM™ model including: • Governance • Service management principles • Management Mesh • Define • Produce • Provide • Respond	VeriSM™-Modell beinhaltet: • Governance • Service Management Prinzipien • Management Mesh • Definieren • Produzieren (Komponieren) • Bereitstellen • Reagieren
virtual team	virtuelles Team
vision	Vision

4. Literatur

Prüfungsliteratur

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

A. Claire Agutter, Rob England, Suzanne D. Van Hove, Randy Steinberg
VeriSM™ - A service management approach for the digital age
Van Haren Publishing: Dezember 2017
ISBN: 978 94 018 0240 6 (Druckausgabe)
ISBN: 978 94 018 0241 3 (eBuch)

Weiterführende Literatur

B. Helen Morris & Liz Gallacher
VeriSM™ Foundation Study Guide
Van Haren Publishing: Februar 2018
ISBN: 978 94 018 0270 3 (Druckausgabe)
IBSN: 978 94 018 269 7 (eBuch)

Anmerkung

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

Literaturmatrix

Prüfungs-anforderungen	Prüfungsspezifikationen	Literaturverweis
1. Die Service Organisation		
	1.1 Kontext der Organisation	Kapitel 1, §2.1 - 2.4
	1.2 Organisatorische Governance	Kapitel §2.5
	1.3 Digitale Transformation	Kapitel 3, 16
2. Service Kultur		
	2.1 Service Kultur	Kapitel 4
3. Menschen und Organisationsstruktur		
	3.1 Organisationsstruktur	Kapitel 5
	3.2 Schwierigkeiten im Service Management	Kapitel 6
4. Das VeriSM™-Modell		
	4.1 Das VeriSM™-Modell	Kapitel 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14
	4.2 Anpassen des VeriSM™-Modells	Kapitel 11, 15
5. Progressive Praktiken		
	5.1 Progressive Praktiken	Kapitel 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24
6. Innovative Technologien		
	6.1 Auswirkung der Technologie	Kapitel 25
7. Erste Schritte		
	7.1 Erste Schritte	Kapitel 26



Kontakt EXIN

www.exin.com