



**认证备考指南**

201805 版本

Copyright © EXIN Holding B.V. and BCS, 2018. All rights reserved.  
EXIN® is a registered trademark.  
VeriSM™ is a registered trademark of IFDC.  
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.



# 内容

1.概述	4
2.考试要求和规范	9
3.基础术语表	13
4.指定教材	17



# 1.概述

VeriSM™ Foundation (VERISMF.CH), VeriSM™ Essentials (VERISME.CH), VeriSM™ Plus (VERISMPL.CH)

## 范围

VeriSM™是一套服务管理方法，可帮助服务提供者创建灵活的运营模型，达到预期的业务成果。VeriSM™描述了企业如何定义其服务管理原则，再利用组织能力、新兴技术和综合性管理实践来传递价值。VeriSM™ Foundation 认证证明专业人员具备以下方面的知识：

- 服务组织；
- 服务文化；
- 人员和组织结构；
- VeriSM™模型；
- 循序渐进实践；
- 新兴技术；
- 入门指南。

## 总结

VeriSM™从组织层面描述了一套服务管理方法，着眼于端到端的关系，而不局限于单个部门。基于VeriSM™模型，向各组织机构说明如何灵性地采用一系列管理实践，适时向客户提供合适的产品或服务。根据组织业务类型、组织规模、业务优先级、组织文化乃至特定项目或服务的性质，VeriSM™做到有量身定制、对症下药。某个规定的工作方式并非该模型的关注焦点，而是通过综合性服务管理实践，帮助组织机构响应客户和传递价值。VeriSM™展示如何将现行有效的工作方式融入整个组织环境，灵活采用不同的管理实践满足不同的服务管理环境。

VeriSM™ Foundation 认证构建基础技能与知识，让大家能够加入服务组织并为客户传递价值。该认证基于 VeriSM™——数字化时代的服务管理方法（参见第 4 章的考试教材）。



## 背景信息



VeriSM™ Foundation、VeriSM™ *Essentials*和 VeriSM™ *Plus*认证均属于 VeriSM™认证体系。

Foundation 层级整体作为一门考试，同时也可分为两部分分别参加认证考试：VeriSM™ *Essentials*和 VeriSM™ *Plus*。VeriSM™ *Essentials* 重点关注基本服务管理原则，VeriSM™ *Plus* 则重点关注循序渐进实践及其与服务管理的关系。

## 目标群体

目标群体包括通过服务开发、交付、运营和/或推广等方式，为客户提供价值的所有相关专业人员和组织机构。VeriSM™ Foundation、VeriSM™ *Essentials*以及 VeriSM™ *Plus*经过验证，不仅适合于服务管理职业生涯刚刚起步的新手，同时还适合于需要获知简单服务管理方法的老手。

上述认证体系对于产品和服务相关的专业人员来说都是必不可少的，尤其会吸引以下群体关注：

- 服务组织内部人员，以下列群体为主：
  - 部门经理或总监- 希望了解如何有效运用不断演进的管理实践
  - 服务主管或服务经理 – 需要掌握最新技能并了解服务管理的变革
  - C-Level(CEO/CIO/COO 等)高管- 服务有效交付的责任人
  - IT 从业者
  - 在服务类型企业中的所有人



## 认证要求

### VeriSM™ Foundation

- 顺利通过 VeriSM™ Foundation 考试。

### VeriSM™ Essentials

- 顺利通过 VeriSM™ *Essentials* 考试。

### VeriSM™ Plus

- 顺利通过 VeriSM™ *Plus* 考试。

持有以下证书，也可视作通过 VeriSM™ Foundation 认证：

- 持有现有服务管理认证证书 + VeriSM™ *Plus* 认证证书。
- 持有 VeriSM™ *Essentials* 认证证书 + VeriSM™ *Plus* 认证证书。

## 考试细节

### VeriSM™ Foundation

考试类型：	计算机考或笔试，单选题
题目数量：	40
通过分数：	65%：（共 40 题，答对 26 题通过）
是否开卷考试：	否
是否允许携带电子设备/辅助设备：	否
考试时间：	60 分钟

### VeriSM™ Essentials

考试类型：	计算机考或笔试，单选题
题目数量：	20
通过分数：	65%：（共 20 题，答对 13 题通过）
是否开卷考试：	否
是否允许携带电子设备/辅助设备：	否
考试时间：	30 分钟

### VeriSM™ Plus

考试类型：	计算机考或笔试，单选题
题目数量：	20
通过分数：	65%：（共 20 题，答对 13 题通过）
是否开卷考试：	否
是否允许携带电子设备/辅助设备：	否
考试时间：	30 分钟



EXIN 的考试规则 and 规定适用于本次考试。

## 布鲁姆级别

VeriSM™ Foundation、VeriSM™ *Essentials* 和 VeriSM™ *Plus* 认证根据布鲁姆分类学修订版对考生进行布鲁姆 1 级和 2 级测试：

- 布鲁姆 1 级：记忆——依靠对信息的回忆。考生需要吸收、记住、识别和回忆。这是考生提升到更好的级别之前的学习基础。
- 布鲁姆 2 级：理解——比记忆更重要的步骤。理解表明考生能够理解呈现的内容，并能够评估如何将学习资料应用到个人所在的环境中。

## 培训

### 培训时长

#### VeriSM™ Foundation

本培训课程要求的培训时长为不少于 14 小时。该时长包括学员分组、考试准备和短暂休息。该时长不包括家庭作业、备考的准备工作和午餐休息时间。

#### VeriSM™ Essentials

本培训课程要求的培训时长为不少于 7 小时。该时长包括学员分组、考试准备和短暂休息。该时长不包括家庭作业、考试环节和午餐休息时间。

#### VeriSM™ Plus

本培训课程要求的培训时长为不少于 7 小时。该时长包括学员分组、备考和短暂休息。该时长不包括家庭作业、考试环节和午餐休息时间。

### 建议个人学习量

#### VeriSM™ Foundation

40 小时

#### VeriSM™ Essentials

20 小时

#### VeriSM™ Plus

20 小时

学习量是指准备考试付出的平均努力，根据每个考生现有知识的掌握情况可能有所不同。具体包括阅读文献、参加模拟考、参加培训课程。

### 授权培训机构

您可通过 EXIN 官网 [www.exin.com](http://www.exin.com) 查找该认证的授权培训机构。





## 2. 考试要求和规范

具体考点详见考试规范。下表为考试大纲，罗列出了各模块考点的主题（及考试要求）。

考试要求	考试规范	Foundation 比重	Essentials 比重	Plus 比重
<b>1. 服务组织</b>				
	1.1 组织环境	2.5%	5%	
	1.2 组织治理	2.5%	5%	
	1.3 数字化转型	5%	5%	5%
<b>2. 服务文化</b>				
	2.1 服务文化	5%	10%	
<b>3. 人员和组织结构</b>				
	3.1 组织架构	10%	10%	15%
	3.2 服务管理挑战	10%	15%	
<b>4. VeriSM™ 模型</b>				
	4.1 VeriSM™ 模型	25%	50%	15%
	4.2 适配 VeriSM™ 模型	7.5%		15%
<b>5. 领先的实践</b>				
	5.1 领先的实践	20%		30%
<b>6. 创新技术</b>				
	6.1 技术的影响	10%		15%
<b>7. 正式启程</b>				
	7.1 正式启程	2.5%		5%
<b>合计</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## 考试规范

“考试范围” 一列是指适用于 Foundation (F)、Essentials (E) 和 Plus (PL) 三门考试分别的考试大纲范围。

1. 服务组织	考试范围
1.1 组织环境	
考生能够.....	
1.1.1 说明组织的关键要素。	F, E
1.1.2 描述如何优化组织交互。	F, E
1.2 组织治理	
考生能够.....	
1.2.1 说明组织治理的要素 (评估、指导、监督)。	F, E
1.2.2 说明治理如何贯通整个组织。	F, E
1.3 数字化转型	
考生能够.....	
1.3.1 说明技术变化对组织的影响。	F, E, PL
1.3.2 描述数字化转型对服务管理的影响。	F, E, PL
2. 服务文化	考试范围
2.1 服务文化	
考生能够.....	
2.1.1 定义服务文化。	F, E
2.1.2 说明服务文化的要素。	F, E
3. 人员和组织结构	考试范围
3.1 组织结构	
考生能够.....	
3.1.1 说明领导者和管理者之间的区别。	F, E, PL
3.1.2 说明服务管理专业人员的素质。	F, E, PL
3.1.3 列出运作良好的团队的要素。	F, E, PL
3.2 服务管理挑战	
考生能够.....	
3.2.1 说明克服团队挑战的方法 (孤岛、虚拟团队)。	F, E
3.2.2 说明管理消费者的挑战。	F, E
3.2.3 描述沟通要素。	F, E
3.2.4 说明组织变革原则。	F, E
4. VeriSM™模型	考试范围

#### 4.1 VeriSM™模型

考生能够.....

- |       |   |          |
|-------|---|----------|
| 4.1.1 | 说明 VeriSM™模型的要素。  | F, E, PL |
| 4.1.2 | 说明 VeriSM™如何重新定义服务管理。   | F, E, PL |
| 4.1.3 | 说明 VeriSM™如何利用管理网格创造和支持服务。  | F, E, PL |
| 4.1.4 | 说明 VeriSM™模型四个阶段中各个阶段的要素:   | F, E, PL |
|       | <ul style="list-style-type: none"><li>• 定义</li><li>• 生产</li><li>• 提供</li><li>• 响应</li></ul> |          |

#### 4.2 调整 VeriSM™模型

考生能够.....

- |       |                 |       |
|-------|-----------------|-------|
| 4.2.1 | 说明选择和集成管理实践的过程。 | F, PL |
| 4.2.2 | 说明成功运营模式的特点。    | F, PL |

5. 先进的管理实践	考试范围
5.1 先进的实践	
考生能够.....	
5.1.1 说明采用先进的管理实践的成功因素。	F, PL
5.1.2 明确敏捷、DevOps、SIAM™、精益等关键概念以及何时将其作为管理实践应用。	F, PL
5.1.3 说明在服务交付中考虑左移 (Shift Left) 、客户体验/用户体验 (Customer Experience/User Experience) 、持续交付 (Continuous Delivery) 实践的重要性。	F, PL
6. 创新技术	考试范围
6.1 技术的影响	
考生能够.....	
6.1.1 总结技术对服务管理的影响。	F, PL
6.1.2 说明云、虚拟化和自动化的益处。	F, PL
6.1.3 说明大数据、物联网、移动计算、自带设备对服务管理的影响。	F, PL
6.1.4 定义与服务交付有关的无服务器计算、人工智能、机器人过程自动化 (RPA) 、机器学习和容器化。	F, PL
7. 正式启程	考试范围
7.1 正式启程	
考生能够.....	
7.1.1 确定基于 VeriSM™的改进计划的启动步骤。	F, PL
7.1.2 区分被动和主动运营。	F, PL

### 3.基础术语表

本节包含了考生应熟知的术语和缩写。

请注意单独学习术语并不能满足考试要求。学员必须了解其概念，并且能够举例说明。

English	中文
Agile service management	敏捷服务管理
A-shaped professional	A 型专家
Asset	资产
Behavior	行为
Best practice	最佳实践
Business model	商业模式
Business relationship management	商业关系管理
Business service management	商业服务管理
Capability	能力
Change	变更
Change fatigue	变革疲劳
Competence	素质
Consumer	消费者
Consumer experience	消费者体验
Continuous delivery	持续交付
Continuous deployment	持续部署
Continuous integration	持续集成
Contract management	合同管理
Critical thinking	批判性思维
Culture	文化
Customer	客户
Customer experience (CX)	客户体验
Customer relationship management	客户关系管理
Cybersecurity	网络安全
Data protection	数据保护
DevOps	DevOps
Digital disruption	数字化颠覆
Digital native	数字原住民
Digital optimization	数字优化

Digital service	数字服务
Digital transformation	数字化转型
Enterprise service management	企业服务管理
Expectation management	期望值管理
Explicit knowledge	显性知识
Financial management	财务管理
Implicit knowledge	隐性知识
Incident	事件
Information Security	信息安全
I-shaped professional	I型专家
Issue	问题 (issue)
Knowledge Management	知识管理
Lagging indicators	滞后指标
Leading indicators	领先指标
Lifelong learning	终身学习
Management	管理层
Management practices	管理实践
Mission	使命
Network effect	网络效应
Operant behavior	操作性行为
Operation model	运营模式
Operational planning	运营计划
Organization	组织
Organizational behavior management (OBM)	组织行为管理
Organizational capability	组织能力
Outcome	成果
Output	产出/输出
PESTEL	PESTEL / 大环境分析模型, 包括政治因素 (Political)、经济因素(Economic)、社会因素 (Social)、技术要素(Technological)、环境因素 (Environmental)和法律因素(Legal)
Policy	政策
Principle	原则
Problem	问题
Procedure	程序
Process	流程
Product	产品

Profession	专业性
Provider	提供者
Quality	质量
Reflective practice	反思性实践
Relationship management	关系管理
Request	请求/需求
Retrospective	回顾
Role	角色
Service	服务
Service culture	服务文化
Service integration and management (SIAM)	服务集成与管理
Service management	服务管理
Service management operating model	服务管理运营模型
Service provider	服务提供者
Shadow behavior	影子行为
Shadow IT	影子 IT
Silo	孤岛
Skills inventory	技能库
Solution	解决方案
Source event	源事件
Stakeholder	干系人
Stand-up meeting	站会
Strategic planning	战略规划
Supplier management	供应商管理
SWOT	SWOT
Tacit knowledge	隐性知识
Tactical planning	战术计划
Target operating model	目标运营模式
Team	团队
Technical debt	技术债务
Tribalism	部落主义
T-shaped professional	T型专家
User	用户
User experience (UX)	用户体验
Value	价值
Value proposition	价值主张
Values	价值观
VeriSM™	数字化服务管理模型 (VeriSM™)

<p>VeriSM™ Model including:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Governance</li> <li>○ Service Management Principles</li> <li>○ Management mesh</li> <li>○ Define</li> <li>○ Produce</li> <li>○ Provide</li> <li>○ Respond</li> </ul>	<p>数字化服务管理模型 (VeriSM™) 包括:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 治理</li> <li>○ 服务管理原则</li> <li>○ 管理网格</li> <li>○ 定义</li> <li>○ 生产</li> <li>○ 提供</li> <li>○ 响应</li> </ul>
<p>Virtual team</p>	<p>虚拟团队</p>
<p>Vision</p>	<p>愿景</p>



## 4.指定教材

### 必选教材

以下文献包含了考试要求掌握的知识。

- A** 作者: Claire Agutter, Rob England, Suzanne D. Van Hove, Randy Steinberg  
**VeriSM™ - A service management approach for the digital age**  
出版社: Van Haren Publishing: 2017 年 12 月  
国际书号 ISBN: 978 94 018 0240 6 (纸质书)  
国际书号 ISBN: 978 94 018 0241 3 (电子书)

### 可选教材

- B** 作者: Helen Morris & Liz Gallacher  
**VeriSM™ Foundation Study Guide**  
出版社: Van Haren Publishing: 2018 年 2 月  
国际书号 ISBN: 978 94 018 0270 3 (纸质书)  
国际书号 ISBN: 978 94 018 269 7 (电子书)

### 备注

可选教材仅作为参考和深度学习使用。



## 教材考点分布矩阵

1. 服务组织		
	1.1 组织环境	第 1 章、第 2.1-2.4 节
	1.2 组织治理	第 2.5 节
	1.3 数字化转型	第 3、16 章
2. 服务文化		
	2.1 服务文化	第 4 章
3. 人员和组织结构		
	3.1 组织架构	第 5 章
	3.2 服务管理挑战	第 6 章
4. VeriSM™模型		
	4.1 VeriSM™模型	第 7、8、9、10、11、12、13、14 章
	4.2 适配 VeriSM™模型	第 11、15 章
5. 领先的实践		
	5.1 领先的实践	第 17、18、19、20、21、22、23、24 章
6. 创新技术		
	6.1 技术的影响	第 25 章
7. 正式启程		
	7.1 正式启程	第 26 章



# 联系 EXIN

Web: [www.exin.com](http://www.exin.com) | Email: [info.china@exin.com](mailto:info.china@exin.com) | Wechat ID: ExamInstitute