



Preparation Guide

Edition 201806

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.



Inhoud

1. Overzicht	4
2. Exameneisen	8
3. Begrippenlijst	11
4. Literatuur	14

1. Overzicht

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

Scope

VeriSM™ is een benadering van servicemanagement die service providers helpt om een flexibel operationeel model te maken waarmee ze gewenste bedrijfsresultaten kunnen behalen. Het beschrijft hoe een organisatie haar servicemanagementprincipes kan bepalen en dan capabilities van de organisatie, opkomende technologieën en een combinatie van managementpraktijken kan benutten om waarde te leveren. De VeriSM™ Foundation-certificering bevestigt het kennisniveau van een professional op het gebied van:

- de serviceorganisatie;
- een cultuur van dienstverlening;
- mensen en organisatiestructuur;
- het VeriSM™-model;
- progressieve praktijken;
- innovatieve technologieën;
- aan de slag.

Samenvatting

VeriSM™ beschrijft een benadering van servicemanagement op organisatieniveau, waarbij het hele proces van begin tot eind wordt bekeken en niet alleen het gedeelte dat relevant is voor één afdeling. Deze benadering toont organisaties hoe ze op een flexibele manier verschillende managementpraktijken kunnen implementeren om op het juiste moment het juiste product of de juiste dienst aan hun consumenten te leveren. VeriSM™ maakt maatwerk mogelijk, afgestemd op de bedrijfstak, de grootte van de organisatie, de commerciële prioriteiten, de organisatiecultuur en zelfs de aard van het specifieke project of dienst waaraan wordt gewerkt. Deze benadering schrijft niet één vaste manier van werken voor, maar helpt organisaties op hun consumenten te reageren en waarde te leveren met geïntegreerde servicemanagementpraktijken. VeriSM™ toont hoe u uw huidige, effectieve werkwijzen kunt inpassen in een context van de gehele organisatie en hoe u flexibel verschillende managementpraktijken kunt toepassen om verschillende servicemanagementuitdagingen het hoofd te bieden.

De VeriSM™ Foundation-certificering biedt de fundamentele vaardigheden en kennis waarmee iemand in een serviceorganisatie aan de slag kan gaan en waarde kan leveren aan de consument. De certificering is gebaseerd op *VeriSM™ - A service management approach for the digital age* (zie Examenliteratuur in hoofdstuk 4 van dit document).

Context

De examens VeriSM™ Foundation, VeriSM™ Essentials en VeriSM™ Plus maken deel uit van het EXIN- certificeringsprogramma VeriSM™



De Foundation-cursus kan in zijn geheel worden aangeboden, of verdeeld over twee los te volgen delen: VeriSM™ Essentials en VeriSM™ Plus. VeriSM™ Essentials richt zich op de basisprincipes voor servicemanagement, terwijl VeriSM™ Plus is gericht op progressieve praktijken en hoe deze in verband houden met servicemanagement.

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit alle professionals en organisaties die waarde aan klanten leveren door de ontwikkeling, levering, uitvoering en/of promotie van diensten. VeriSM™ Foundation, VeriSM™ Essentials en VeriSM™ Plus zijn nuttig voor zowel professionals aan het begin van hun servicemanagementcarrière als voor ervaren professionals die een eenvoudige benadering van servicemanagement willen leren kennen.

De certificeringen zijn onmisbaar voor iedereen die met producten en diensten werkt en zijn met name interessant voor:

- Bachelor- en masterstudenten – die bij organisaties gaan werken en de basisprincipes van servicemanagement willen kennen.
- Iedereen in een serviceorganisatie, en wel met name:
 - Managers – die willen begrijpen hoe ze steeds veranderende managementpraktijken kunnen benutten;
 - Service owners en servicemanagers – die hun vaardigheden up-to-date willen houden en willen begrijpen hoe servicemanagement zich heeft ontwikkeld;
 - Leidinggevendenden – die verantwoordelijk zijn voor effectieve dienstverlening;
 - IT-professionals – die willen begrijpen welke gevolgen zich ontwikkelende managementpraktijken en nieuwe technologieën hebben voor hun rol.

Certificeringseisen

VeriSM™ Foundation

- Succesvolle afronding van het examen VeriSM™ Foundation.

VeriSM™ Essentials

- Succesvolle afronding van het examen VeriSM™ Essentials.

VeriSM™ Plus

- Succesvolle afronding van het examen VeriSM™ Plus.

De volgende certificaten leveren ook een VeriSM™ Foundation-certificaat op:

- Een certificaat van een bestaande servicemanagementcertificering + het VeriSM™ Plus-certificaat.
- Het VeriSM™ Essentials-certificaat + het VeriSM™ Plus-certificaat.

Examendetails

VeriSM™ Foundation

Examenvorm:	Multiple-choice vragen
Aantal vragen:	40
Cesuur:	65% (26 van de 40)
Open boek/notities:	Nee
Elektronische hulpmiddelen toegestaan:	Nee
Examenduur:	60 minuten

VeriSM™ Essentials

Examenvorm:	Multiple-choice vragen
Aantal vragen:	20
Cesuur:	65% (13 van de 20)
Open boek/notities:	Nee
Elektronische hulpmiddelen toegestaan:	Nee
Examenduur:	30 minuten

VeriSM™ Plus

Examenvorm:	Multiple-choice vragen
Aantal vragen:	20
Cesuur:	65% (13 van de 20)
Open boek/notities:	Nee
Elektronische hulpmiddelen toegestaan:	Nee
Examenduur:	30 minuten

Op dit examen is het Reglement voor de examens van EXIN van toepassing.

Bloom level

Voor de certificering VeriSM™ Foundation, VeriSM™ Essentials en VeriSM™ Plus worden kandidaten getest op niveaus 1 en 2 uit Bloom's Revised Taxonomy:

- Niveau 1: Onthouden – Op dit niveau kunnen kandidaten zich de geleerde stof herinneren. Ze kunnen herkennen, beschrijven en benoemen. Dit is de basis van leren, die nodig is voordat kandidaten naar hogere niveaus kunnen gaan.
- Niveau 2: Begrijpen – een stap hoger dan onthouden. Op dit niveau begrijpen kandidaten de aangeboden materialen en kunnen ze aangeven hoe ze deze in hun eigen omgeving kunnen toepassen.

Training

Contacturen

VeriSM™ Foundation

Het aangeraden aantal contacturen tijdens de training is 14. Dit omvat groepsopdrachten, voorbereiding op het examen en korte pauzes. Dit aantal uren is exclusief huiswerk, logistieke voorbereiding van het examen, het examen en lunchpauzes.

VeriSM™ Essentials

Het aangeraden aantal contacturen tijdens de training is 7. Dit omvat groepsopdrachten, voorbereiding op het examen en korte pauzes. Dit aantal uren is exclusief huiswerk, logistieke voorbereiding van het examen, het examen en lunchpauzes.

VeriSM™ Plus

Het aangeraden aantal contacturen tijdens de training is 7. Dit omvat groepsopdrachten, voorbereiding op het examen en korte pauzes. Dit aantal uren is exclusief huiswerk, logistieke voorbereiding van het examen, het examen en lunchpauzes.

Indicatie studielast

VeriSM™ Foundation

40 uur

VeriSM™ Essentials

20 uur

VeriSM™ Plus

20 uur

Studielast is de gemiddelde inspanning die nodig is om zich op het examen voor te bereiden. De daadwerkelijke studielast kan per persoon verschillen, afhankelijk van aanwezige voorkennis. Bij de indicatie van de studielast is het lezen van de literatuur, maken van het profexamen en bijwonen van de trainingssessie inbegrepen.

Training provider

Een lijst van geaccrediteerde training providers kunt u vinden op de website van EXIN

www.exin.com.

2. Exameneisen

De exameneisen staan vermeld in de examenspecificaties. De volgende tabel bevat de onderwerpen van de module (exameneisen) en de subonderwerpen (examenspecificaties).

Exameneis	Examenspecificatie	Gewicht Foundation	Gewicht Essentials	Gewicht Plus
1. De serviceorganisatie				
	1.1 Context van een organisatie	2.5%	5%	
	1.2 Governance van een organisatie	2.5%	5%	
	1.3 Digitale transformatie	5%	5%	5%
2. Een cultuur van dienstverlening				
	2.1 Een cultuur van dienstverlening	5%	10%	
3. Mensen en organisatiestructuur				
	3.1 Organisatiestructuur	10%	10%	15%
	3.2 Uitdagingen op het gebied van servicemanagement	10%	15%	
4. Het VeriSM™-model				
	4.1 Het VeriSM™-model	25%	50%	15%
	4.2 Het VeriSM™-model aanpassen	7.5%		15%
5. Progressieve praktijken				
	5.1 Progressieve praktijken	20%		30%
6. Innovatieve technologieën				
	6.1 Impact van technologie	10%		15%
7. Aan de slag				
	7.1 Aan de slag	2.5%		5%
Totaal		100%	100%	100%

Examenspecificaties

De kolom 'Getest in' verwijst naar de examens Foundation (F), *Essentials* (E) en *Plus* (PL).

1. De serviceorganisatie	Getest in:
1.1 Context van een organisatie De kandidaat kan...	
1.1.1 de basiselementen van een organisatie definiëren.	F, E
1.1.2 beschrijven hoe organisatorische interacties kunnen worden geoptimaliseerd.	F, E
1.2 Governance van een organisatie De kandidaat kan...	
1.2.1 de elementen van governance van een organisatie (evalueren, aansturen, bewaken) definiëren.	F, E
1.2.2 uitleggen hoe governance door een organisatie gaat.	F, E
1.3 Digitale transformatie De kandidaat kan...	
1.3.1 definiëren welke impact technologische veranderingen op organisaties hebben.	F, E, PL
1.3.2 beschrijven welke impact digitale transformatie op servicemanagement heeft.	F, E, PL
2. Een cultuur van dienstverlening	Getest in:
2.1 Een cultuur van dienstverlening De kandidaat kan...	
2.1.1 een cultuur van dienstverlening definiëren.	F, E
2.1.2 uitleggen wat de elementen van een cultuur van dienstverlening inhouden.	F, E
3. Mensen en organisatiestructuur	Getest in:
3.1 Organisatiestructuur De kandidaat kan...	
3.1.1 de verschillen tussen een leider en een manager definiëren.	F, E, PL
3.1.2 uitleggen welke competenties een servicemanagement professional moet hebben.	F, E, PL
3.1.3 opsommen welke karakteristieken een goed functionerend team heeft.	F, E, PL
3.2 Uitdagingen op het gebied van servicemanagement De kandidaat kan...	
3.2.1 methoden om teamuitdagingen aan te gaan (silo's, virtuele teams) uitleggen.	F, E
3.2.2 de uitdagingen van het omgaan met consumenten uitleggen.	F, E
3.2.3 de verschillende elementen van communicatie beschrijven.	F, E
3.2.4 principes van organisatorische verandering beschrijven.	F, E

4. Het VeriSM™ model	Getest in:
4.1 Het VeriSM™ model De kandidaat kan...	
4.1.1 de onderdelen van het VeriSM™-model definiëren.	F, E, PL
4.1.2 uitleggen hoe VeriSM™ servicemanagement verandert.	F, E, PL
4.1.3 uitleggen hoe VeriSM™ de management mesh gebruikt om diensten te ontwikkelen en te ondersteunen.	F, E, PL
4.1.4 de elementen van ieder van de vier stadia van het VeriSM™-model uitleggen:	F, E, PL
• Definiëren	
• Produceren	
• Leveren	
• Ondersteunen	
4.2 Het VeriSM™-model aanpassen De kandidaat kan...	
4.2.1 het proces definiëren waarmee managementpraktijken kunnen worden gekozen en geïntegreerd.	F, PL
4.2.2 de eigenschappen van succesvolle operationele modellen uitleggen.	F, PL
5. Progressieve praktijken	Getest in:
5.1 Progressieve praktijken De kandidaat kan...	
5.1.1 de factoren aangeven die nodig zijn om succesvol progressieve managementpraktijken toe te passen.	F, PL
5.1.2 de belangrijkste concepten verduidelijken in Agile, DevOps, SIAM™ Lean en aangeven wanneer deze als managementpraktijk kunnen worden ingezet.	F, PL
5.1.3 definiëren waarom het belangrijk is om Shift Left, Customer Experience/User Experience en Continuous Delivery praktijken te overwegen in de dienstverlening.	F, PL
6. Innovatieve technologieën	Getest in:
6.1 Impact van technologie De kandidaat kan...	
6.1.1 samenvatten welke gevolgen technologie heeft voor servicemanagement.	F, PL
6.1.2 de voordelen van Cloud, Virtualization en Automation uitleggen.	F, PL
6.1.3 uitleggen welke gevolgen Big Data, Internet of Things, Mobile Computing en Bring Your Own Device hebben voor servicemanagement.	F, PL
6.1.4 Serverless Computing, Artificial Intelligence, Robotic Process Automation (RPA), Machine Learning en Containerization definiëren in de context van dienstverlening.	F, PL
7. Aan de slag	Getest in:
7.1 Aan de slag De kandidaat kan...	
7.1.1 bepalen welke stappen nodig zijn om een verbeterprogramma op te zetten op basis van VeriSM™.	F, PL
7.1.2 onderscheid maken tussen reactieve en proactieve activiteiten.	F, PL

3. Begrippenlijst

Dit hoofdstuk bevat de begrippen die kandidaten moeten kennen.

Let op! Uitsluitend kennis van deze termen is niet voldoende voorbereiding voor het examen; de kandidaten moeten de begrippen begrijpen en in staat zijn om voorbeelden te geven.

Engels	Nederlands
Agile service management	Agile Servicemanagement
A-shaped professional	A-shaped professional
Assets	Assets (bedrijfsmiddelen)
Behavior	Gedrag
Best practice	Best practice
Business model	Business model
Business relationship management	Bedrijfsrelatiebeheer (business relationship management)
Business service management	Business servicemanagement
Capability	Capability
Change	Wijziging
Change fatigue	Verandermoe
Competence	Competentie
Consumer	Consument
Consumer experience	Consumentervaring
Continuous delivery	Continuous delivery
Continuous deployment	Continuous deployment
Continuous integration	Continuous integration
Contract management	Contractenbeheer (contract management)
Critical thinking	Oordeelvorming
Culture	Cultuur
Customer	Klant
Customer experience (CX)	Klantervaring (customer experience, CX)
Customer relationship management	Klantrelatiebeheer (customer relationship management)
Cybersecurity	Cybersecurity
Data protection	Databescherming
DevOps	DevOps
Digital disruption	Digital disruption
Digital native	Digital native
Digital optimization	Digitale optimalisatie
Digital service	Digitale dienst
Digital transformation	Digitale transformatie
Enterprise service management	Servicemanagement op organisatieniveau
Expectation management	Verwachtingsmanagement
Explicit knowledge	Expliciete kennis
Financial management	Financieel beheer (financial management)
Implicit knowledge	Impliciete kennis
Incident	Incident
Information Security	Informatiebeveiliging
I-shaped professional	I-shaped professional
Issue	Issue
Knowledge Management	Kennisbeheer (knowledge management)
Lagging indicators	Lagging indicators (achterlopende indicatoren)

Leading indicators	Leading indicators (leidende indicatoren)
Lifelong learning	Levenslang leren
Management	Management
Management practices	Managementpraktijken
Mission	Missie
Network effect	Netwerk-effect
Operant behavior	Operant gedrag
Operation model	Operation model
Operational planning	Operationele planning
Organization	Organisatie
Organizational behavior management (OBM)	Organizational Behavior Management (OBM)
Organizational capability	Capability van de organisatie
Outcome	Resultaat
Output	Uitkomst
PESTEL	PESTEL
Policy	Beleid
Principle	Principe
Problem	Probleem
Procedure	Procedure
Process	Proces
Product	Product
Profession	Beroep
Provider	Leverancier (provider)
Quality	Kwaliteit
Reflective practice	Zelfreflectie
Relationship management	Relatiebeheer (relationship management)
Request	Verzoek
Retrospective	Retrospective
Role	Rol
Service	Dienst
Service culture	Cultuur van dienstverlening
Service integration and management (SIAM)	Service integration and management (SIAM)
Service management	Service management
Service management operating model	Service management operating model
Service provider	Service provider
Shadow behavior	Shadow behavior
Shadow IT	Shadow IT
Silo	Silo
Skills inventory	Overzicht van vaardigheden
Solution	Oplossing
Source event	Oorzaak van een verstoring
Stakeholder	Belanghebbende
Stand-up meeting	Stand-up bijeenkomst
Strategic planning	Strategische planning
Supplier management	Leveranciersbeheer (supplier management)
SWOT	SWOT
Tacit knowledge	Kennis uit eigen ervaring
Tactical planning	Tactische planning
Target operating model	Target operating model
Team	Team
Technical debt	Technical debt
Tribalism	Stammengedrag (Tribalism)
T-shaped professional	T-shaped professional
User	(Eind)gebruiker

User experience (UX)	Gebruikerservaring (user experience, UX)
Value	Waarde
Value proposition	Waardevoorstel
Values	Waarden
VeriSM™	VeriSM™
VeriSM™ Model including: <ul style="list-style-type: none"> • Governance • Service Management Principles • Management mesh • Define • Produce • Provide • Respond 	VeriSM™-model, inclusief: <ul style="list-style-type: none"> • Governance • Servicemanagementprincipes • Management mesh • Definiëren • Produceren • Leveren • Ondersteunen
Virtual team	Virtueel team
Vision	Visie

4. Literatuur

Examenliteratuur

De benodigde kennis voor het examen wordt in de volgende literatuur beschreven:

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

Aanvullende literatuur

- B. Helen Morris & Liz Gallacher
VeriSM™ Foundation Study Guide
 Van Haren Publishing: February 2018
 ISBN: 978 94 018 0270 3 (hard copy)
 ISBN: 978 94 018 269 7 (eBook)

Toelichting

De aanvullende literatuur dient alleen ter referentie en het verdiepen van kennis.

Literatuurmatrix

Exameneis	Examenspecificatie	Literatuurreferentie
1. De serviceorganisatie		
	1.1 Context van een organisatie	Hoofdstuk 1, §2.1 - 2.4
	1.2 Governance van een organisatie	§2.5
	1.3 Digitale transformatie	Hoofdstuk 3, 16
2. Een cultuur van dienstverlening		
	2.1 Een cultuur van dienstverlening	Hoofdstuk 4
3. Mensen en organisatiestructuur		
	3.1 Organisatiestructuur	Hoofdstuk 5
	3.2 Uitdagingen op het gebied van servicemanagement	Hoofdstuk 6
4. Het VeriSM™-model		
	4.1 Het VeriSM™-model	Hoofdstuk 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14
	4.2 Het VeriSM™-model aanpassen	Hoofdstuk 11, 15
5. Progressieve praktijken		
	5.1 Progressieve praktijken	Hoofdstuk 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24
6. Innovatieve technologieën		
	6.1 Impact van technologie	Hoofdstuk 25
7. Aan de slag		
	7.1 Aan de slag	Hoofdstuk 26



Contact EXIN

www.exin.com

