



认证备考指南

202105 版本

Copyright © EXIN Holding B.V. 2021. 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.



内容

1. 概述	4
2. 考试要求	7
3. 考试术语表	10
4. 文献	12

1. 概述

EXIN SIAM™ Foundation (SIAMF.CH)

范围

EXIN SIAM Foundation 认证考核专业人士关于将多个服务提供商集成整合，共同努力达成客户组织商定的服务交付共同目标的知识。

此认证包括以下主题：

- SIAM 简介
- SIAM 实施路线图
- SIAM 的角色和职责
- SIAM 实践
- 支持 SIAM 的流程
- SIAM的挑战和风险
- SIAM和其他实践

总结

SIAM™是一种管理多家服务提供商并将他们无缝集成，从而打造面向业务的单一IT组织的方法论。多源方采购集成（MSI）是服务集成与管理（SIAM）的同义词。在本认证范围内，我们使用SIAM这一术语。EXIN SIAM™ Foundation认证将检验考生是否掌握和理解SIAM的术语及核心原则。该认证包括潜在效益、实施SIAM的挑战和风险等主题。该认证还包括实施结构的类别、治理、工具和数据方面你需要考虑的问题以及SIAM生态系统中常用的流程。成功完成本认证后，考生将了解如何通过SIAM创造商业价值，并为组织实施和运用SIAM做出贡献。

背景

EXIN SIAM™ Foundation 认证是 EXIN SIAM™ 认证项目的一部分。



目标群体

该认证面向对 SIAM 实践感兴趣以及希望在组织中实施 SIAM 的专业人士，特别是已经采用服务管理流程的专业人士。此 EXIN SIAM™ Foundation 认证还适用于希望实施和管理 SIAM 模型的服务提供商。具体而言，以下角色的人士可能对 SIAM™ 认证感兴趣：首席战略官 (CSO)、首席信息官 (CIO)、首席技术官 (CTO)、服务经理、服务提供商组合分析师/负责人、经理 (例如流程经理、项目经理、变更经理、服务水平经理、业务关系经理、项目群经理和供应商经理)、服务架构师、流程架构师、业务变更从业者和组织变更从业者。

认证要求

- 顺利通过 EXIN SIAM™ Foundation 考试。

建议考生了解 IT 服务管理术语，例如通过 EXIN IT Service Management based on ISO/IEC 20000 认证的术语。

考试细节

考试类型：	单选题
题目数量：	40
通过分数：	65% (26/40 题)
是否开卷考试：	否
是否记笔记：	否
是否允许携带电子设备/辅助设备：	否
考试时间：	60 分钟

EXIN 的考试规则 and 规定适用于本次考试。



布鲁姆级别

EXIN SIAM™ Foundation 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。考生需要对知识吸收、记忆、识别和回忆。
- 布鲁姆 2 级：理解——识记之上的一级。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实际的环境中。这类题目旨在证明考生能够整理、比较、阐释并选择跟事实和想法有关的正确描述。

培训

培训时长

本培训课程时长建议 14 小时。该时长包括学员分组作业、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。

建议个人学习时间

56 小时(2 ECTS)，根据现有知识的掌握情况可能有所不同。

培训机构

您可通过 EXIN 官网 www.exin.com 查找该认证的授权培训机构。

2. 考试要求

考试要求详见考试说明。下表列出模块主题（考试要求）和副主题（考试规范）。

考试要求	考试规范	权重
1. SIAM 简介		15%
	1.1 SIAM 基础知识	5%
	1.2 SIAM 层和 SIAM 结构	10%
2. SIAM 实施路线图		20%
	2.1 SIAM 关键实施阶段	20%
3. SIAM 的角色和职责		12,5%
	3.1 SIAM 的角色和职责	12,5%
4. SIAM 实践		15%
	4.1 SIAM 实践	15%
5. 支持 SIAM 的流程		17,5%
	5.1 SIAM 生态系统中的流程	2,5%
	5.2 主要流程目的和 SIAM 考虑事项	15%
6. SIAM 挑战与风险		15%
	6.1 挑战、相关风险和可能的缓解措施	15%
7. SIAM 和其他实践		5%
	7.1 其他实践	5%
	合计	100%

培训机构需要从 “Service Integration and Management (SIAM™) Process Guides” 所描述的十九个流程中选取三个流程，进行详细阐述，介绍流程的相关实践，并说明这些流程与 SIAM 管理活动的关系。然而，全部流程的目标和考虑事项都包含在考试范围内。

考试规范

1. SIAM 简介

1.1 SIAM 基础知识

考生能够...

1.1.1 说出 SIAM 方法的目的是和价值。

1.1.2 描述 SIAM 的（业务）驱动力因素。

1.2 SIAM 层和 SIAM 结构

考生能够...

1.2.1 解释 SIAM 层。

1.2.2 描述混合服务集成商、内部和外包服务集成商以及主供应商集成商的 SIAM 架构及优劣势。

2. SIAM 实施路线图

2.1 SIAM 关键实施阶段

考生能够...

2.1.1 区分不同的 SIAM 关键实施阶段。

2.1.2 列出探索与战略阶段的主要目标、触发因素、输入、活动和产出。

2.1.3 列出规划与构建阶段的主要目标、触发因素、输入、活动和产出。

2.1.4 列出实施阶段的主要目标、触发因素、输入、活动和产出。

2.1.5 列出运行和改进阶段的主要目标、触发因素、输入、活动和产出。

3. SIAM 的角色和职责

3.1 SIAM 的角色和职责

考生能够...

3.1.1 解释 SIAM 的角色和职责。

3.1.2 解释 SIAM 的机构小组。

4. SIAM 实践

4.1 SIAM 实践

考生能够...

4.1.1 描述管理跨职能团队的人员实践。

4.1.2 描述跨服务提供商集成流程的流程实践。

4.1.3 描述端到端服务启用和报告的测量实践。

4.1.4 描述制定工具策略的技术实践。

5. 支持 SIAM 的流程

5.1 SIAM 生态系统中的流程

考生能够...

5.1.1 列出 SIAM 生态系统的流程的职能。

5.2 主要流程目的和 SIAM 考虑事项

考生能够...

5.2.1 指出流程目的。

5.2.2 列出 SIAM 注意事项。

6. SIAM 挑战与风险

6.1 挑战、相关风险和可能的缓解措施

考生能够...

6.1.1 描述构建商业论证的重要性以及相关风险和缓解措施。

6.1.2 描述文化契合度与行为的重要性、相关风险和缓解措施。

6.1.3 描述控制水平和所有权的重要性以及相关挑战和缓解措施。

6.1.4 列出安全的重要性以及相关风险和缓解措施。

6.1.5 描述衡量成功的相关挑战及其缓解措施。

6.1.6 确定商业挑战、遗留合同挑战及其缓解措施。

7. SIAM 和其他实践

7.1 其他实践

考生能够...

7.1.1 描述以下框架和标准对 SIAM 生态系统的贡献：服务管理（包括 VeriSM™、ITIL 和 ISO/IEC 20000）、敏捷（包括敏捷服务管理）、DevOps、COBIT 和精益。

3. 考试术语表

本章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。

英文	中文
aggregation	聚合
Agile	敏捷
board	委员会
business as usual (BAU)	业务常态
business case	商业论证
capability	能力
cloud services	云服务
COBIT	COBIT
code of conduct	行为准则
collaboration agreement	合作协议
commodity service	商品化服务
contract	合同
customer	客户
customer organization	客户组织
disaggregation	解聚
DevOps	DevOps
ecosystem	生态系统
enterprise architecture	企业架构
enterprise service bus	企业服务总线
external service provider	外部服务提供商
externally sourced service integrator	外部采购服务集成商结构
function	职能
governance	治理
governance framework	治理框架
governance model	治理模型
hybrid service integrator	混合服务集成商结构
Infrastructure as a Service (IaaS)	基础设施即服务 (IaaS)
insourcing	内包
intelligent client function	智能客户职能
internal service provider	内部服务提供商
internally sourced service integrator	内部采购服务集成商结构
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000
ITIL	ITIL
Key Performance Indicator (KPI)	关键绩效指标 (KPI)
layers (SIAM layers)	层 (SIAM 层级)
lead supplier service integrator	首要供应商服务集成商结构
Lean	精益
man-marking	紧盯模式
management methodology	管理方法论
metric	度量标准
model (SIAM model)	模式 (SIAM 模式)
multi-sourcing	多方采购
multi-sourcing integration (MSI)	多方采购集成 (MSI)
Open Systems Interconnect (OSI)	开放系统互联 (OSI)

Operational Level Agreement (OLA)	运营等级协议 (OLA)
organizational change management	组织变革管理
outsourcing	外包
performance management and reporting framework	绩效管理和报告框架
Platform as a Service (PaaS)	平台即服务(PaaS)
practice	实践
prime vendor	总承包商
process	流程
process forum	流程论坛
process manager	流程经理
process model	流程模型
process owner	流程所有者
program management	项目集管理
project management	项目管理
RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed)	RACI (职责、问责、咨询、知会)
request for information (RFI)	信息邀请书 (RFI)
request for proposal (RFP)	方案邀请书 (RFP)
request management	请求管理
retained capability/capabilities	保留职能
roadmap	路线图
separation of duties/concerns	职责分离
service	服务
service boundaries	服务边界
service consumer	服务使用者
service integration (SI)	服务集成 (SI)
Service Integration and Management (SIAM)	服务集成与管理体系 (SIAM)
service integrator	服务集成商
service integrator layer	服务集成商层
service management	服务管理
service management and integration (SMAI)	服务管理与集成 (SMAI)
service management integration (SMI)	服务管理集成 (SMI)
service manager	服务经理
service model	服务模型
service orchestration	服务编排
service outcomes	服务产出
service owner	服务所有者
service provider	服务提供商
service provider category	服务提供商类别
shadow IT	影子 IT
SIAM structures	SIAM 结构
Software as a service (SaaS)	软件即服务 (SaaS)
sourcing	采购
structural element	机构小组
supplier	供应商
tooling strategy	工具策略
tower	塔
watermelon effect (watermelon reporting)	西瓜效应 (西瓜报告)
working group	工作组

4. 文献

考试文献教材

以下文献包含了考试要求掌握的知识。

- A. Scopism Limited
《全球数字化环境下的服务集成与管理—SIAM》
 出版社: 清华大学出版社: 2020 年 12 月
 ISBN 书号: 9787302567165 (印刷版)
 购书链接: <https://item.m.jd.com/product/13046878.html>

可选教材

- B. David Clifford
SIAM-MSI – An Introduction to Service Integration and Management-Multi-Sourcing Integration for IT Service Management.
 IT Governance: 2016
 ISBN-13: 978-1849288514

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

考试要求	考试规范	教材参考章节
1. SIAM 简介		
	1.1 SIAM 基础知识	第 1 章
	1.2 SIAM 层和 SIAM 结构	第 1、3 章
2. SIAM 实施路线图		
	2.1 SIAM 关键实施阶段	第 2 章
3. SIAM 的角色和职责		
	3.1 SIAM 的角色和职责	第 1、5 章
4. SIAM 实践		
	4.1 SIAM 实践	第 6 章
5. 支持 SIAM 的流程		
	5.1 SIAM 生态系统中的流程	附录 B: 第 1、2 和 3 章
	5.2 主要流程目的和 SIAM 考虑事项	附录 B: 第 4-22 章 (各章第§1 和§2 节)
6. SIAM 挑战与风险		
	6.1 挑战、相关风险和可能的缓解措施	第 7、8 章
7. SIAM 和其他实践		
	7.1 其他实践	第 4 章



Driving Professional Growth

联系 EXIN

www.exinchina.cn

info.china@exin.com

WeChat ID: EXINCH