



**Valmistautumisopas**

Painos 201901

Copyright © EXIN Holding B.V. and BCS, 2019. 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.



# Sisältö

1. Yleiskatsaus	4
2. Tenttivaatimukset	8
3. Luettelo peruskäsitteistä	11
4. Kirjallisuus	14



# 1. Yleiskatsaus

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

## Laajuus

VeriSM™ on palvelunhallinnan lähestymistapa, joka auttaa palveluntuottajia luomaan joustavan toimintamallin haluttujen liiketoiminnan lopputulosten saavuttamiseksi. Se kuvaa, kuinka organisaatio voi määrittellä palvelunhallinnan periaatteensa ja käyttää sitten organisatorisia kyvykkyyksiään, kehitteillä olevia teknologioita ja erilaisten johtamiskäytäntöjen yhdistelmää tuottaakseen arvoa. VeriSM™ Foundation -sertifiointi varmentaa ammattilaisen tietämyksen seuraavilla alueilla:

- Palveluorganisaatio;
- Palvelukulttuuri;
- Ihmiset ja organisaatorakenne;
- VeriSM™-malli;
- Kehittyneet käytännöt;
- Innovatiiviset teknologiat;
- Alkuunpääsy.

## Yhteenveto

VeriSM™ kuvaa palvelunhallinnan lähestymistapaa organisaation tasolta päästä päähän -ajattelumallin kautta eikä siis keskity mihinkään yksittäiseen osastoon. Se näyttää organisaatioille VeriSM™-mallin pohjalta, kuinka ne voivat ottaa käyttöön valikoiman johtamiskäytäntöjä joustavalla tavalla toimittaakseen oikeanlaisen tuotteen tai palvelun kuluttajilleen oikea-aikaisesti. VeriSM™ mahdollistaa räätälöidyn lähestymistavan riippuen liiketoiminnan tyypistä, organisaation koosta, liiketoiminnan prioriteeteista, organisaatiokulttuurista ja jopa työn alla olevan yksittäisen projektin tai palvelun luonteesta. Se ei keskity yhteen määräävään työtapaan, vaan auttaa organisaatioita reagoimaan näiden kuluttajiin ja tuottamaan arvoa integroiduilla palvelunhallinnan käytännöillä. VeriSM™ näyttää, kuinka nykyiset tehokkaat työtavat sovitetaan organisaation kokonaiskontekstiin ja kuinka otetaan joustavasti käyttöön erilaisia johtamiskäytäntöjä erilaisia palvelunhallinnan tilanteita varten.

VeriSM™ Foundation -sertifiointinissa kartutetaan perustaidot ja tietämys, joiden avulla yksilö voi osallistua palveluorganisaation toimintaan ja tuottaa arvoa kuluttajalle. Sertifiointi perustuu teokseen *VeriSM™ – A service management approach for the digital age* (katso Tenttikirjallisuus luvussa 4).

## Konteksti

VeriSM™ Foundation, VeriSM™ Essentials ja VeriSM™ Plus -sertifikaatit ovat osa VeriSM™-pätevytymisohjelmaa.



Foundation-taso voidaan tarjota yhtenä kokonaisuutena, mutta se on myös jaettu kahteen osaan, joita voidaan tarjota erikseen: VeriSM™ Essentials ja VeriSM™ Plus. VeriSM™ Essentials keskittyy palvelunhallinnan peruseräisiin, kun taas VeriSM™ Plus keskittyy kehittämiskäytäntöihin ja siihen, kuinka ne liittyvät palvelunhallintaan.

## Kohderyhmä

Kohderyhmä koostuu kaikista ammattilaisista ja organisaatioista, jotka ovat mukana tuottamassa arvoa asiakkaille kehittämällä palveluja, toimittamalla niitä, hallinnoimalla niitä ja/tai mainostamalla niitä. VeriSM™ Foundation, VeriSM™ Essentials ja VeriSM™ Plus osoittautuvat hyödyllisiksi sekä aivan palvelunhallintauransa alussa oleville ammattilaisille että kokeneille ammattilaisille, jotka tarvitsevat käyttöönsä yksinkertaisen palvelunhallinnan lähestymistavan. Sertifiointit ovat keskeisen tärkeitä kenelle tahansa tuotteiden ja palvelujen parissa työskentelevälle ja erityisen kiinnostavia seuraavien ryhmien näkökulmasta:

- Vastavalmistuneet ja korkeakouluissa vielä opiskelevat, jotka siirtyvät pian organisaatioihin ja joiden on ymmärrettävä palvelunhallinnan periaatteet.
- Kaikki palveluorganisaatioissa työskentelevät ja erityisesti:
  - Asiajohtajat (managers), jotka haluavat ymmärtää, kuinka kehittyvät johtamiskäytännöt voidaan hyödyntää;
  - Palvelujen harjoittajat ja palvelujohtajat, joiden on saatettava taitonsa ajan tasalle ja ymmärrettävä, kuinka palvelunhallinta on muuttunut;
  - Ylemmän tason yritysjohtajat, jotka ovat vastuussa tehokkaasta palvelun toimittamisesta;
  - IT-ammattilaiset, joiden on ymmärrettävä kehittyvien johtamiskäytäntöjen ja uusien teknologioiden vaikutus rooliinsa.

## Sertifioinnin vaatimukset

### VeriSM™ Foundation

- VeriSM™ Foundation -tentin läpäiseminen

### VeriSM™ Essentials

- VeriSM™ Essentials -tentin läpäiseminen

### VeriSM™ Plus

- VeriSM™ Plus -tentin läpäiseminen

Myös seuraavilla sertifikaateilla saa VeriSM™ Foundation-sertifikaatin:

- Sertifikaatti olemassa olevasta palvelunhallinnan sertifiointista + VeriSM™ Plus -sertifikaatti.
- The VeriSM™ Essentials -sertifikaatti + VeriSM™ Plus -sertifikaatti.

## Tentin tiedot

### VeriSM™ Foundation

Tenttityyppi:	Monivalintakysymykset
Kysymysten lukumäärä:	40
Hyväksytyn tuloksen vähimmäispistemäärä:	65 % (26/40)
Kirja/muistiinpanot sallittu:	Ei
Elektroniset laitteet/apuvälineet sallittu:	Ei
Tenttiaika:	60 minuuttia

### VeriSM™ Essentials

Tenttityyppi:	Monivalintakysymykset
Kysymysten lukumäärä:	20
Hyväksytyn tuloksen vähimmäispistemäärä:	65 % (13/20)
Kirja/muistiinpanot sallittu:	Ei
Elektroniset laitteet/apuvälineet sallittu:	Ei
Tenttiaika:	30 minuuttia

### VeriSM™ Plus

Tenttityyppi:	Monivalintakysymykset
Kysymysten lukumäärä:	20
Hyväksytyn tuloksen vähimmäispistemäärä:	65 % (13/20)
Kirja/muistiinpanot sallittu:	Ei
Elektroniset laitteet/apuvälineet sallittu:	Ei
Tenttiaika:	30 minuuttia

Tähän tenttiin sovelletaan EXINin tenttien sääntöjä.

## Bloomin tasot

VeriSM™ Foundation-, VeriSM™ Essentials- ja VeriSM™ Plus -sertifioinnit testaavat kokelaita Bloomin tasoilla 1 ja 2 uudistetun Bloomin taksonomian mukaisesti:

- Bloomin taso 1: Tietää – muistaa ulkoa tietoa. Kokelaiden on kyettävä painamaan mieleen, muistamaan, tunnistamaan ja palauttamaan mieleen. Tämä on oppimisen perusta, jonka kokelaat tarvitsevat ennen kuin voivat siirtyä korkeammille tasoille.
- Bloomin taso 2: Ymmärtää – enemmän kuin muistamista. Kun kokelaat ymmärtävät, he ovat sisäistäneet esitetyn aineiston ja osaavat arvioida, kuinka oppimateriaalia voidaan soveltaa heidän omaan ympäristöönsä.

## Koulutus

### Lähiopetustunnit

#### VeriSM™ Foundation

Tämän kurssin suositeltu lähiopetustuntien määrä on 14. Se sisältää ryhmätehtävät, tenttiin valmistautumisen ja lyhyet tauot. Tuntimäärä ei sisällä kotitehtäviä, tenttitilaisuutta tai lounastaukoja.

#### VeriSM™ Essentials

Tämän kurssin suositeltu lähiopetustuntien määrä on 7. Se sisältää ryhmätehtävät, tenttiin valmistautumisen ja lyhyet tauot. Tuntimäärä ei sisällä kotitehtäviä, tenttitilaisuutta tai lounastaukoja.

#### VeriSM™ Plus

Tämän kurssin suositeltu lähiopetustuntien määrä on 7. Se sisältää ryhmätehtävät, tenttiin valmistautumisen ja lyhyet tauot. Tuntimäärä ei sisällä kotitehtäviä, tenttitilaisuutta tai lounastaukoja.

### Viitteellinen opiskeluun käytetty tuntimäärä

#### VeriSM™ Foundation

40 tuntia

#### VeriSM™ Essentials

20 tuntia

#### VeriSM™ Plus

20 tuntia

Opiskeluun käytetty tuntimäärä on keskimääräinen aika, joka tarvitaan tenttiin valmistautumiseen. Tämä voi vaihdella eri kokelaiden välillä heidän pohjatietämyksensä mukaan. Se sisältää kirjallisuuden lukemisen, mallitenttien suorittamisen ja koulutustilaisuuteen osallistumisen.

### Koulutuksen tarjoaja

Hyväksytyjen koulutuksen tarjoajien luettelo on osoitteessa [www.exin.com](http://www.exin.com).

## 2. Tenttivaatimukset

Tenttivaatimukset on kuvattu tentin eritelmissä. Seuraavassa taulukossa on moduulin aiheet (tenttivaatimukset) ja ala-aiheet (tentin eritelvät).

Tenttivaatimus	Tentin eritelmä	Painotus Foundation	Painotus Essentials	Painotus Plus
<b>1. Palveluorganisaatio</b>				
	1.1 Organisaatiollinen konteksti	2.5%	5%	
	1.2 Organisaation hallintotapa	2.5%	5%	
	1.3 Digitaalinen Transformaatio	5%	5%	5%
<b>2. Palvelukulttuuri</b>				
	2.1 Palvelukulttuuri	5%	10%	
<b>3. Ihmiset ja organisaatorakenne</b>				
	3.1 Organisaatorakenne	10%	10%	15%
	3.2 Palvelunhallinnan haasteet	10%	15%	
<b>4. VeriSM™-malli</b>				
	4.1 VeriSM™-malli	25%	50%	15%
	4.2 VeriSM™-mallin mukauttaminen	7.5%		15%
<b>5. Kehittyneet käytännöt</b>				
	5.1 Kehittyneet käytännöt	20%		30%
<b>6. Innovatiiviset teknologiat</b>				
	6.1 Teknologioiden vaikutus	10%		15%
<b>7. Alkuunpääsy</b>				
	7.1 Alkuunpääsy	2.5%		5%
		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



## Tentin eritelmä

<p><b>1. Palveluorganisaatio</b></p> <p><b>1.1 Organisaatiollinen konteksti</b> Kandidaatti osaa...</p> <p>1.1.1 Määrittää organisaation pääelementit.</p> <p>1.1.2 Kuvata kuinka optimoida organisatoriset vuorovaikutukset.</p> <p><b>1.2 Organisaation hallintotapa</b> Kandidaatti osaa...</p> <p>1.2.1 Määrittää organisaation hallintotavan osatekijät (arvioi, ohjaa, seuraa).</p> <p>1.2.2 Selittää kuinka hallintotapa "virtaa" organisaation läpi.</p> <p><b>1.3 Digitaalinen transformaatio</b> Kandidaatti osaa...</p> <p>1.3.1 Määrittää teknologian kehittymisen vaikutukset organisaatioihin.</p> <p>1.3.2 Kuvata digitaalinen transformaation vaikutukset palvelunhallintaan.</p>	<p><b>Testataan näissä:</b></p> <p>F, E</p> <p>F, E</p> <p>F, E</p> <p>F, E</p> <p>F, E</p> <p>F, E, PL</p> <p>F, E, PL</p>
<p><b>2. Palvelukulttuuri</b></p> <p><b>2.1 Palvelukulttuuri</b> Kandidaatti osaa...</p> <p>2.1.1 Määrittää palvelukulttuurin.</p> <p>2.1.2 Selittää palvelukulttuurin osatekijät.</p>	<p><b>Testataan näissä:</b></p> <p>F, E</p> <p>F, E</p>
<p><b>3. Ihmiset ja organisaatorakenne</b></p> <p><b>3.1 Organisaatorakenne</b> Kandidaatti osaa...</p> <p>3.1.1 Määrittää kahden johtajatyypin (leader ja manager) erot.</p> <p>3.1.2 Selittää palvelunhallinnan ammattilaisen kompetenssit.</p> <p>3.1.3 Nimetä hyvin toimivan tiimin osatekijät.</p> <p><b>3.2 Palvelunhallinnan haasteet</b> Kandidaatti osaa...</p> <p>3.2.1 Selittää tavat voittaa tiimien haasteet (siiloutuminen, virtuaaliset tiimit).</p> <p>3.2.2 Selittää kuluttajien hallinnan haasteet.</p> <p>3.2.3 Kuvata viestinnän osatekijät.</p> <p>3.2.4 Selittää organisatorisen muutoksen periaatteet.</p>	<p><b>Testataan näissä:</b></p> <p>F, E, PL</p> <p>F, E, PL</p> <p>F, E, PL</p> <p>F, E</p> <p>F, E</p> <p>F, E</p> <p>F, E</p>

<b>4. VeriSM™-malli</b>	<b>Testataan näissä:</b>
<b>4.1 VeriSM™-malli</b>	
Kandidaatti osaa...	
4.1.1 Määrittää VeriSM™-mallin osatekijät.	F, E, PL
4.1.2 Selittää kuinka VeriSM™ uudelleenmäärittää palvelunhallinnan.	F, E, PL
4.1.3 Selittää kuinka VeriSM™ käyttää johtamismallia luodakseen ja tukeakseen palveluita.	F, E, PL
4.1.4 Selittää VeriSM™-mallin neljän vaiheen osatekijät:	F, E, PL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• määrittelee</li> <li>• tuota</li> <li>• toimita</li> <li>• vastaa</li> </ul>	
<b>4.2 VeriSM™-mallin mukauttaminen</b>	
Kandidaatti osaa...	
4.2.1 Määrittää prosessin, jolla valita ja integroida palvelunhallinnan käytännöt.	F, PL
4.2.2 Selittää menestyksellisten toimintamallien ominaispiirteet.	F, PL
<b>5. Kehittyneet käytännöt</b>	<b>Testataan näissä:</b>
<b>5.1 Kehittyneet käytännöt</b>	
Kandidaatti osaa...	
5.1.1 Tunnistaa kehittyneiden johtamiskäytäntöjen omaksumisen menestystekijät.	F, PL
5.1.2 Selittää Agilen, DevOpsin, SIAM™ in, Leanin pääkäsitteet sekä tietää koska soveltaa niitä johtamiskäytännöissä.	F, PL
5.1.3 Määrittää Shift Leftin, asiakaskokemuksen/käyttäjäkokemuksen (CX/UX) ja jatkuvan julkaisun käytännöt palveluiden toimittamisessa.	F, PL
<b>6. Innovatiiviset teknologiat</b>	<b>Testataan näissä:</b>
<b>6.1 Teknologian vaikutus</b>	
Kandidaatti osaa...	
6.1.1 Tehdä yhteenvedon teknologian vaikutuksista palvelunhallintaan.	F, PL
6.1.2 Selittää pilvipalveluiden, virtualisoinnin ja automaation hyödyt.	F, PL
6.1.3 Selittää massadatan, esineiden internetin (IoT), matkatietotekniikan ja omien laitteiden käytön (BYOD) vaikutuksen palvelunhallintaan.	F, PL
6.1.4 Määrittää palvelimettomat palvelut, tekoälyn, ohjelmistorobotiikan, koneoppimisen ja kontteistamisen suhteessa palveluiden tuottamiseen.	F, PL
<b>7. Alkuunpääsy</b>	<b>Testataan näissä:</b>
<b>7.1 Alkuunpääsy</b>	
Kandidaatti osaa...	
7.1.1 Tunnistaa askeleet VeriSM™: ään pohjautuvan parannusohjelman aloittamiseen.	F, PL
7.1.2 Erottaa reaktiivisen ja proaktiivisen toiminnan.	F, PL

### 3. Luettelo peruskäsitteistä

Tämä luku sisältää termit ja lyhenteet, jotka kokelaiden on tunnettava.

*Huomaa, että näiden termien tuntemus ei yksin riitä tentin läpäisemiseen; kokelaan on ymmärrettävä käsitteet ja kyettävä antamaan esimerkkejä.*

#### Englanti

Agile service management  
 A-shaped professional  
 asset  
 behavior  
 best practice  
 business model  
 business relationship management  
 business service management  
 capability  
 change  
 change fatigue  
 competence  
 consumer  
 consumer experience  
 continuous delivery  
 continuous deployment  
 continuous integration  
 contract management  
 critical thinking  
 culture  
 customer  
 customer experience (CX)  
 customer relationship management  
 cybersecurity  
 data protection  
 DevOps  
 digital disruption  
 digital native  
 digital optimization  
 digital service  
 digital transformation  
 enterprise service management  
 expectation management  
 explicit knowledge  
 financial management  
 implicit knowledge

#### Suomi

ketterä palvelunhallinta  
 A-mallin osaaja  
 omaisuus  
 käyttäytyminen  
 parhaat käytännöt  
 liiketoimintamalli  
 liiketoimintasuhteiden hallinta  
 liiketoiminnan palvelunhallinta  
 kyvykkyys  
 muutos  
 muutosuupumus  
 kompetenssi  
 kuluttaja  
 kuluttajakokemus  
 jatkuva julkaisu  
 jatkuva jakelu  
 jatkuva integraatio  
 sopimustenhallinta  
 kriittinen ajattelu  
 kulttuuri  
 asiakas  
 asiakaskokemus  
 asiakassuhteiden hallinta  
 kyberturvallisuus  
 tietosuoja  
 DevOps  
 digitaalinen murros  
 diginatiivi  
 digitaalinen optimointi  
 digitaalinen palvelu  
 digitaalinen transformaatio  
 organisaation palvelunhallinta  
 odotuksien hallinta  
 eksplisiittinen tieto  
 taloushallinta  
 implisiittinen tieto

incident	häiriö
Information Security	tietoturva
I-shaped professional	I-mallin osaaja
issue	poikkeama
knowledge management	tietämyksenhallinta
lagging indicators	tulokseen perustuvat mittarit
leading indicators	tulokseen johtavat mittarit
lifelong learning	elinikäinen oppiminen
management	johtaminen
management practices	johtamiskäytännöt
mission	missio
network effect	verkostovaikutus
operant behavior	vaikuttava käyttäytyminen
operation model	toimintamalli
operational planning	operatiivinen suunnittelu
organization	organisaatio
Organizational Behavior Management (OBM)	organisaatiokäyttäjymisen johtaminen
organizational capability	organisaationallinen kyvykkyys
outcome	lopputulos
output	tulos
PESTEL	PESTEL
policy	politiikka
principle	periaate
problem	ongelma
procedure	toimintatapa
process	prosessi
product	tuote
profession	ammatti
provider	toimittaja
quality	laatu
reflective practice	reflektointi
relationship management	suhteiden hallinta
request	pyyntö
retrospective	retrospektiivi
role	rooli
service	palvelu
service culture	palvelukulttuuri
Service Integration and Management (SIAM)	SIAM
service management	palvelunhallinta
service management operating model	palvelunhallinnan toimintamalli
service provider	palveluntuottaja
shadow behavior	varjokäyttäytyminen
shadow IT	varjo-IT
silo	siilo
skills inventory	kyvykkyysprofiili

solution	ratkaisu
source event	juurisyy
stakeholder	sidosryhmä
stand-up meeting	seisomapalaveri
strategic planning	strateginen suunnittelu
supplier management	toimittajanhallinta
SWOT	SWOT
tacit knowledge	hiljainen tieto
tactical planning	taktinen suunnittelu
target operating model	tavoitetoimintamalli
team	tiimi
technical debt	tekninen velka
tribalism	klikkiytyminen
T-shaped professional	T-mallin osaaja
user	käyttäjä
user experience (UX)	käyttäjäkokemus (UX)
value	arvo
value proposition	arvoehdotus
values	arvot
VeriSM™	VeriSM™
VeriSM™ model including:	VeriSM™-malli sisältäen:
- Governance	- hallintotapa
- Service Management Principles	- palvelunhallinnan periaatteet
- Management mesh	- johtamismalli
- Define	- Määrittele
- Produce	- Tuota
- Provide	- Toimita
- Respond	- Vastaa
virtual team	virtuaalinen tiimi
vision	visio

## 4. Kirjallisuus

### Tenttikirjallisuus

VeriSM™ Foundation tentissä vaadittu tietämys löytyy seuraavasta kirjallisuudesta:

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

### Oheiskirjallisuus

- B.** Helen Morris & Liz Gallacher  
**VeriSM™ Foundation Study Guide**  
 Van Haren Publishing: Helmikuu 2018  
 ISBN: 978 94 018 0270 3 (kirja)  
 ISBN: 978 94 018 269 7 (e-kirja)

### Huomautus

Oheiskirjallisuus on viitemateriaalia ja tarkoitettu ainoastaan tietojen syventämiseksi.

### Kirjallisuusviitteet

Tenttivaatimus	Tentin eritelmä	Kirjallisuus	Kirjallisuusviitteet
1	1.1	A	Luku 1, §2.1 - 2.4
	1.2	A	Luku §2.5
	1.3	A	Luku 3, 16
2	2.1	A	Luku 4
3	3.1	A	Luku 5
	3.2	A	Luku 6
4	4.1	A	Luku 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14
	4.2	A	Luku 11, 15
5	5.1	A	Luku 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24
6	6.1	A	Luku 25
7	7.1	A	Luku 26



Ota yhteyttä EXINiin

[www.exin.com](http://www.exin.com)

