



Preparation guide

Editie 201902

Copyright © EXIN Holding B.V. 2019 and BCS. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.
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. Exameisen	7
3. Begrippenlijst	10
4. Literatuur	15

1. Overzicht

EXIN BCS SIAM™ Professional (SIAMP.NL)

Scope

Voor de EXIN BCS SIAM™ Professional-certificering worden kandidaten getest op het toepassen van hun kennis van SIAM™ in verschillende situaties en op hun vermogen om de SIAM-concepten diepgaander te analyseren.

Deze certificering omvat de volgende onderwerpen:

- De fase Inventarisatie & Strategie;
- De fase Planning & Bouw;
- De fase Implementatie;
- De fase Uitvoering & Verbetering;
- SIAM-werkwijzen in de verschillende fasen.

Samenvatting

Service Integration and Management is een methodologie om meerdere service providers te managen en deze providers naadloos te integreren tot één centrale, bedrijfsgerichte IT-organisatie. Met EXIN BCS SIAM™ Professional worden kandidaten getest op hun kennis van en vaardigheden met de activiteiten in de vier fasen van de SIAM-roadmap. Kandidaten die EXIN BCS SIAM™ Professional met goed gevolg afronden, kunnen een omgeving met meerdere service providers analyseren, plannen, bouwen en inspecteren.

Context

De EXIN BCS SIAM™ Professional (SIAMP.NL) certificering maakt deel uit van het EXIN BCS SIAM™-kwalificatieprogramma.



Doelgroep

Deze certificering is gericht op professionals over de gehele wereld die geïnteresseerd zijn in de praktijk van Service Integration and Management of die deze methodologie willen toepassen of verbeteren in een organisatie. De inhoud van deze certificering is geschikt voor klantorganisaties die van plan zijn SIAM-modellen in gebruik te nemen, medewerkers die de retained capabilities bij een klantorganisatie verzorgen, service integrators en service providers die binnen een SIAM-ecosysteem werken.

Tot de potentiële doelgroep voor deze certificering behoren: servicemanagers en -deskundigen, portfoliomanagers bij service providers, procesmanagers, projectmanagers, verandermanagers, service level-managers, klantrelatiemanagers, programmamanagers, leveranciersmanagers, servicearchitecten, procesarchitecten, deskundigen op het gebied van zakelijke en organisatorische veranderingen en SIAM-consultants.

Certificeringseisen

- Geaccrediteerde SIAM™ Professional-training, inclusief succesvolle afronding van de praktijkopdrachten;
- Succesvolle afronding van het examen EXIN BCS SIAM™ Professional.

Kennis van SIAM, in de vorm van een met goed gevolg afgerond SIAM™ Foundation-examen, wordt aanbevolen. Daarnaast wordt kennis van IT Service Management eveneens aanbevolen.

Examendetails

Examenvorm:	Multiple-choice-vragen
Aantal vragen:	40
Cesuur:	65%
Open boek/notities	Nee
Elektronische hulpmiddelen toegestaan:	Nee
Examenduur:	90 minuten

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

Bloom level

Voor de certificering EXIN BCS SIAM™ Professional worden kandidaten getest op niveaus 3 en 4 uit Bloom's Revised Taxonomy:

- Niveau 3: Toepassen – laat zien dat kandidaten in staat zijn om informatie in een andere context te gebruiken dan die waarin deze is geleerd. Dit type vragen onderzoekt of de kandidaat in staat is problemen in nieuwe situaties op te lossen door verworven kennis, feiten, technieken en regels op een andere of nieuwe manier toe te passen. Deze vragen bevatten meestal een korte voorbeeldsituatie.
- Niveau 4: Analyseren – laat zien dat kandidaten in staat zijn geleerde informatie in stukjes op te breken om hem te begrijpen. Dit niveau van Bloom wordt voornamelijk getoetst middels de praktijkopdrachten. De praktijkopdrachten zijn bedoeld om te toetsen of de kandidaat kan onderzoeken en informatie in delen kan opbreken door redenen of oorzaken te herkennen, conclusies te trekken en bewijs te vinden voor generalisaties.

Training

Contacturen

Het aangeraden aantal contacturen tijdens de training is 21. Dit omvat praktijkopdrachten, voorbereiding op het examen en korte pauzes. Dit aantal uren is exclusief huiswerk, het examen en lunchpauzes.

Indicatie studielast

60 uur, afhankelijk van bestaande kennis.

Trainingsorganisatie

Een lijst van geaccrediteerde trainingsorganisaties kunt u vinden op de website van EXIN www.exin.com.

2. Exameneisen

De exameneisen zijn gespecificeerd in de examenspecificaties. In onderstaande tabel staan de onderwerpen (exameneisen) en subonderwerpen (examenspecificaties) van de module.

Exameneis	Examenspecificatie	Gewicht
1. Inventarisatie & Strategie		32,5%
	1.1 De kandidaat kan de elementen van een governance-raamwerk voor SIAM ontwerpen.	7,5%
	1.2 De kandidaat kan de huidige situatie analyseren.	10%
	1.3 De kandidaat kan de belangrijkste elementen van een SIAM-strategie definiëren.	15%
2. Planning & Bouw		30%
	2.1 De kandidaat kan een gedetailleerd SIAM-model ontwerpen.	20%
	2.2 De kandidaat kan een SIAM-implementatie plannen.	10%
3. Implementatie		15%
	3.1 De kandidaat kan toelichten hoe verschillende scenario's een SIAM-implementatie kunnen ondersteunen.	10%
	3.2 De kandidaat kan constant organisatieverandermanagement (organizational change management, OCM) toepassen.	5%
4. Uitvoering & Verbetering		12,5%
	4.1 De kandidaat kan een SIAM-ecosysteem gebruiken, waarborgen en verbeteren.	12,5%
5. SIAM-praktijken in de verschillende fasen		10%
	5.1 De kandidaat kan de praktijk van SIAM toepassen.	10%
Totaal		100%

Examenspecificaties

1 Inventarisatie & Strategie

- 1.1 De kandidaat kan de elementen van een governance-raamwerk voor SIAM ontwerpen.
De kandidaat kan...
 - 1.1.1 de kenmerken van governance in een SIAM-ecosysteem interpreteren.
 - 1.1.2 de governance-rollen voor SIAM onderscheiden.
 - 1.1.3 de juiste governance-aanpak kiezen om de performance van services te bewaken en meten.
- 1.2 De kandidaat kan de huidige situatie analyseren.
De kandidaat kan...
 - 1.2.1 bestaande services, servicegroeperingen, service providers en de markt analyseren.
 - 1.2.2 uitleggen hoe de huidige capability moet worden beoordeeld.
 - 1.2.3 invloeden classificeren om beslissingen te nemen over het juiste SIAM-model en de juiste sourcing-aanpak.
- 1.3 De kandidaat kan de belangrijkste elementen van een SIAM-strategie definiëren.
De kandidaat kan...
 - 1.3.1 strategische drijfveren voor SIAM interpreteren.
 - 1.3.2 kritieke succesfactoren voor SIAM onderscheiden.
 - 1.3.3 de principes en het beleid voor rollen en verantwoordelijkheden interpreteren.
 - 1.3.4 een geschikte SIAM-strategie selecteren.
 - 1.3.5 uitleggen hoe steun voor een SIAM-strategie kan worden verkregen en behouden.
 - 1.3.6 de inhoud van een business case en transitieproject voor SIAM beschrijven.

2 Planning & Bouw

- 2.1 De kandidaat kan een gedetailleerd SIAM-model ontwerpen.
De kandidaat kan...
 - 2.1.1 organisatie-specifieke servicemodellen en procesmodellen analyseren.
 - 2.1.2 een geschikte sourcing-aanpak en SIAM-structuur selecteren.
 - 2.1.3 gedetailleerde beschrijvingen van rollen en verantwoordelijkheden geven.
 - 2.1.4 een raamwerk voor performance-management en rapportage selecteren.
 - 2.1.5 een samenwerkingsmodel selecteren.
 - 2.1.6 contractuele afwegingen voor SIAM analyseren.
- 2.2 De kandidaat kan een SIAM-implementatie plannen.
De kandidaat kan...
 - 2.2.1 de uitdagingen van organisatieveranderingen beschrijven.
 - 2.2.2 aanpakken voor de onboarding van services en service providers onderscheiden.
 - 2.2.3 de geschiktste tooling-strategie en integratiemethode voor een SIAM-ecosysteem analyseren.

3 Implementatie

- 3.1 De kandidaat kan toelichten hoe verschillende scenario's een SIAM-implementatie kunnen ondersteunen.
De kandidaat kan...
 - 3.1.1 gebaseerd op de voordelen en risico's van de aanpakken, kiezen tussen een big bang-aanpak en een gefaseerde aanpak.
 - 3.1.2 uitleggen hoe de transitie naar het goedgekeurde SIAM-model moet worden gerealiseerd.

3.2 De kandidaat kan constant organisatieverandermanagement (organizational change management, OCM) toepassen.

De kandidaat kan...

3.2.1 manieren kiezen om het moraal en de motivatie te beïnvloeden.

4 Uitvoering & Verbetering

4.1 De kandidaat kan een SIAM-ecosysteem gebruiken, waarborgen en verbeteren.

De kandidaat kan...

4.1.1 structural elements op verschillende niveaus analyseren.

4.1.2 geschikte mechanismen kiezen om problemen aan te pakken en de performance van providers en integrators te verbeteren.

4.1.3 audit- en nalevingsmechanismen toepassen.

5 SIAM-praktijken in de verschillende fasen

5.1 De kandidaat kan de praktijk van SIAM toepassen.

De kandidaat kan...

5.1.1 alle SIAM-praktijken voor de fase Inventarisatie & Strategie toepassen.

5.1.2 alle SIAM-praktijken voor de fase Planning & Bouw toepassen.

5.1.3 alle SIAM-praktijken voor de fase Implementatie toepassen.

5.1.4 alle SIAM-praktijken voor de fase Uitvoering & Verbetering toepassen.

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

aggregation
 Agile
 Agile retrospective
 Agile SIAM
 Association for Project Management (APM)
 balanced scorecard
 benchmark
 benefits realization management
 benefits realization plan
 best of breed
 blue/red/amber/green reporting (BRAG)
 board
 boolean
 business as usual (BAU)
 business case
 business process improvement (BPI)
 capability
 capability assessment
 capital expenditure (CAPEX)
 cloud services
 COBIT
 code of conduct
 collaboration agreement
 commodity service
 common data dictionary
 Common Law
 Conflict of Interest (Col) plan
 contract
 cross-functional team
 current mode of operation (CMO)
 customer (organization)
 Cynefin
 dashboard
 data room
 disaggregation
 early life support (ELS)

Nederlands

aggregatie
 Agile
 Agile retrospective
 Agile SIAM
 Association for Project Management (APM)
 balanced scorecard
 benchmark
 benefits realization management
 benefits realization plan
 best of breed
 blauw/rood/oranje/geel rapportage
 raad / board
 booleaans
 business as usual
 business case
 business process improvement (BPI, bedrijfsprocesverbetering)
 capability
 capability assessment
 investeringsuitgaven (CAPEX)
 cloud services
 COBIT
 gedragscode
 samenwerkingsovereenkomst
 commodity service
 common data dictionary
 gewoonterecht (Common Law)
 plan tegen belangenverstrengeling
 contract
 multifunctioneel team
 huidige werkwijze
 klant (organisatie)
 Cynefin
 dashboard
 data room
 disaggregatie
 early life support (ELS)

ecosystem	ecosysteem
enterprise architecture	ondernemingsarchitectuur
enterprise process framework (EPF)	enterprise process framework (EPF)
enterprise service bus	enterprise Service Bus (ESB)
entity relationship diagram (ERD)	entiteit-relatiediagram
escalation	escalatie
estoppel	estoppel
ethical wall	ethical wall
exit services schedule	planning voor het uitfaseren van services
external service provider	externe service provider
externally sourced service integrator	extern gecontracteerde service integrator
framework	raamwerk
function	functie
future mode of operation (FMO)	toekomstige werkwijze
gaming the system	de regels buigen
governance	governance
governance board	governance board
governance framework	governance raamwerk
governance library	governance bibliotheek
governance model	governance model
greenfield (site or operation)	greenfield (onontgonnen)
hangout	ontmoetingsplek
heat map	heat map
hybrid service integrator	hybride service integrator
incumbent	huidige leverancier
Infrastructure as a Service (IaaS)	Infrastructure as a Service (IaaS)
insourcing	insourcing
intelligent client function	intelligente klantfunctie (Intelligent client function)
interdependency	onderlinge afhankelijkheid
interim operating model	tijdelijke werkwijze
interim service plan	interim serviceplan
internal service provider	interne service provider
internally sourced service integrator	intern gecontracteerde service integrator
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000
ITIL	ITIL
Kaizen	Kaizen
Kanban	Kanban
Kanban board	Kanban board
keeping the lights on	alledaagse gang van zaken
Kepner-Tregoe problem analysis	Kepner-Tregoe probleemanalyse
Key performance indicator (KPI)	key performance indicator (KPI)
layers (SIAM layers)	lagen (SIAM-lagen)
lead supplier service integrator	leidende leverancier als service integrator
leading and lagging indicators	leidende en achterblijvende indicatoren

Lean (systems) thinking	Lean (systeem)denken
liquidated damages	schadefixatiebeding (liquidated damages)
management methodology	managementmethodologie
man-marking	micromanagement
MECE	MECE
model (SIAM model)	model (SIAM-model)
MoSCoW	MoSCoW
multi-sourcing	multisourcing
multi-sourcing integration (MSI)	multisourcing integratie (multi-sourcing integration, MSI)
OBASHI	OBASHI
offboarding	offboarding
onboarding	onboarding
Open Systems Interconnect (OSI)	Open Systems Interconnect (OSI)
operational expenditure (OPEX)	operationele uitgaven (OPEX)
operational level agreement (OLA)	operational level agreement (OLA)
operations manual	operations handleiding
organizational change management (OCM)	organisatieverandermanagement (organizational change management, OCM)
outcome	uitkomst
output	uitvoer
outsourcing	outsourcing
performance management and reporting framework	raamwerk voor performance management en rapportage
Platform as a Service (PaaS)	Platform as a Service (PaaS)
practice	werkwijze
prime vendor	prime vendor
process	proces
process forum	procesforum
process manager	procesmanager
process model	procesmodel
process modelling	procesmodellering
process owner	proceseigenaar
program management	programmanagement
project management	projectmanagement
quality gates	kwaliteitspoorten (quality gates)
RACI	RACI
red/amber/green reporting (RAG)	rood/oranje/geel rapportage
request for information (RFI)	verzoek om informatie (RFI)
request for proposal (RFP)	verzoek om een voorstel (RFP)
responsibility	verantwoordelijkheid
results chain	resultatenketen
retained capability/capabilities	retained capability/capabilities
risk management	riskmanagement
roadmap	roadmap
role	rol

run book	draaiboek
Scrum	Scrum
Scrum Master	Scrum Master
separation of duties/concerns	scheiding van verantwoordelijkheden
service	service
service aggregation	service-aggregatie
service assets	service assets
service boundaries	grenzen van een service
service consumer	service-gebruiker
service credits	service credits
service dashboard	service dashboard
service definition	definitie van een service
service element	service-element
service grouping	groepering van services
service improvement plan (SIP)	service improvement plan (SIP)
Service Integration (SI)	Service-integratie
Service Integration and Management (SIAM)	Service Integration and Management (SIAM)
service integrator	service integrator
service integrator layer	service integrator laag
service line	service-lijn
service management	service management
Service Management and Integration (SMAI)	Service Management en Integratie (SMAI)
Service Management Integration (SMI)	Service Management Integratie (SMI)
service manager	service manager
service model	service-model
service orchestration	service-regievoering
service outcomes	service-resultaten
service owner	service-eigenaar
service provider	service provider
service provider category	service provider categorie
SFIA	SFIA
shadow IT	schaduw-IT
SIAM ecosystem	SIAM-ecosysteem
SIAM environment	SIAM-omgeving
SIAM governance lead role	SIAM governance lead role
SIAM library	SIAM-bibliotheek
SIAM model	SIAM-model
SIAM operational lead role	SIAM operational lead role
SIAM scorecard	SIAM scorecard
SIAM structures	SIAM-structuren
skills map	competentieoverzicht
social network	sociaal netwerk
Software as a Service (SaaS)	Software as a Service (SaaS)
sourcing	sourcing
stakeholder	stakeholder

stakeholder map	stakeholder map
statement of requirements (SoR)	statement of requirements (SoR)
statement of works (SoW)	statement of works (SoW)
strategy	strategie
structural element	structural element
subject matter expert (SME)	onderwerpsexpert
supplier	leverancier
swim lanes	zwembanen
Theory of Constraints (ToC)	beperkingentheorie
tooling strategy	tooling-strategie
tower	toren (Tower)
town hall meeting	informele bijeenkomst
training needs analysis (TNA)	trainingbehoefteanalyse
transformation	transformatie
transition	transitie
visual management	visueel management
war room approach	war room aanpak
Waterfall	Waterval
watermelon effect (Watermelon reporting)	watermeloeneffect
win-win	win-win
working group	werkgroep

4. Literatuur

Examenliteratuur

De kennis die benodigd is voor het EXIN BCS SIAM™ Professional wordt behandeld in de volgende literatuur:

- A. Simon Dorst, Michelle Major-Goldsmith and others
Service Integration and Management (SIAM™) Professional Body of Knowledge
Van Haren Publishing: 2017
Gratis verkrijgbaar via <https://www.scopism.com/free-downloads/>.
- B. Het examen is gebaseerd op een case study. Deze case study kan gratis worden gedownload van <https://www.exin.com>.

Aanvullende literatuur

- C. Scopism Limited
Service Integration and Management Foundation Body of Knowledge (SIAM™ Foundation BoK)
Van Haren Publishing: March 2017 (eerste editie)
ISBN-13: 978-9401801027 (papieren boek)
ISBN-13: 978-9401801034 (eBook)
Gratis verkrijgbaar via <https://www.scopism.com/free-downloads/>. Let op: de download bestaat uit twee documenten.

Toelichting

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

De SIAM™ Professional Body of Knowledge en de SIAM™ Foundation Body of Knowledge mogen niet voor commerciële doeleinden worden gebruikt. ATO's krijgen echter wel een licentie om deze bestanden te gebruiken voor het ontwikkelen van cursusmaterialen en bijbehorende marketing. Zonder toestemming van Scopism mogen zij geen andere commerciële producten en services ontwikkelen op basis van deze bestanden.

Literatuurmatrix

Exameneis	Examenspecificatie	Literatuur
1. Inventarisatie & Strategie		
	1.1 De kandidaat kan de elementen van een governance-raamwerk voor SIAM ontwerpen.	
	1.1.1 de kenmerken van governance in een SIAM-ecosysteem interpreteren.	A: Hoofdstuk 2.3
	1.1.2 de governance-rollen voor SIAM onderscheiden.	A: Hoofdstuk 2.2, 2.3
	1.1.3 de juiste governance-aanpak kiezen om de performance van services te bewaken en meten.	A: Hoofdstuk 2.3
	1.2 De kandidaat kan de huidige situatie analyseren.	
	1.2.1 bestaande services, servicegroeperingen, service providers en de markt analyseren.	A: Hoofdstuk 2.5
	1.2.2 uitleggen hoe de huidige capability moet worden beoordeeld.	A: Hoofdstuk 2.5
	1.2.3 invloeden classificeren om beslissingen te nemen over het juiste SIAM-model en de juiste sourcing-aanpak.	A: Hoofdstuk 2.5
	1.3 De kandidaat kan de belangrijkste elementen van een SIAM-strategie definiëren.	
	1.3.1 Interpret strategic drivers for SIAM.	A: Hoofdstuk 2.6
	1.3.2 Differentiate critical success factors for SIAM.	A: Hoofdstuk 2.7
	1.3.3 Interpret the principles and policies for roles and responsibilities.	A: Hoofdstuk 2.4
	1.3.4 Select an appropriate SIAM strategy.	A: Hoofdstuk 2.5, 2.6
	1.3.5 Illustrate how to gain and maintain buy-in to a SIAM strategy.	A: Hoofdstuk 2.6
	1.3.6 Describe the content of the business case and the transition project for SIAM.	A: Hoofdstuk 2.2, 2.7
2. Planning & Bouw		
	2.1 De kandidaat kan een gedetailleerd SIAM-model ontwerpen.	
	2.1.1 organisatie-specifieke servicemodellen en procesmodellen analyseren.	A: Hoofdstuk 3.1
	2.1.2 een geschikte sourcing-aanpak en SIAM-structuur selecteren.	A: Hoofdstuk 1.6, 3.1 (C: Hoofdstuk 3)
	2.1.3 gedetailleerde beschrijvingen van rollen en verantwoordelijkheden geven.	A: Hoofdstuk 3.1
	2.1.4 een raamwerk voor performance-management en rapportage selecteren.	A: Hoofdstuk 3.1
	2.1.5 een samenwerkingsmodel selecteren.	A: Hoofdstuk 3.1
	2.1.6 contractuele afwegingen voor SIAM analyseren.	A: Hoofdstuk 3.1

	2.2 De kandidaat kan een SIAM-implementatie plannen.	
	2.2.1 de uitdagingen van organisatieveranderingen beschrijven.	A: Hoofdstuk 3.2
	2.2.2 aanpakken voor de onboarding van services en service providers onderscheiden.	A: Hoofdstuk 3.3
	2.2.3 de geschiktste tooling-strategie en integratiemethode voor een SIAM-ecosysteem analyseren.	A: Hoofdstuk 3.1, 3.4
3. Implementatie		
	3.1 De kandidaat kan toelichten hoe verschillende scenario's een SIAM-implementatie kunnen ondersteunen.	
	3.2.1 gebaseerd op de voordelen en risico's van de aanpakken, kiezen tussen een big bang-aanpak en een gefaseerde aanpak.	A: Hoofdstuk 4.1
	3.2.2 uitleggen hoe de transitie naar het goedgekeurde SIAM-model moet worden gerealiseerd.	A: Hoofdstuk 4.2
	3.2 De kandidaat kan constant organisatieverandermanagement (organizational change management, OCM) toepassen.	
	3.2.1 manieren kiezen om het moraal en de motivatie te beïnvloeden.	A: Hoofdstuk 4.3
4. Uitvoering & Verbetering		
	4.1 De kandidaat kan een SIAM-ecosysteem gebruiken, waarborgen en verbeteren.	
	4.1.1 structural elements op verschillende niveaus analyseren.	A: Hoofdstuk 5.1, 5.2
	4.1.2 geschikte mechanismen kiezen om problemen aan te pakken en de performance van providers en integrators te verbeteren.	A: Hoofdstuk 2.3, 5.3, 5.5
	4.1.3 audit- en nalevingsmechanismen toepassen.	A: Hoofdstuk 5.4
5. SIAM-praktijken in de verschillende fasen		
	5.1 De kandidaat kan de praktijk van SIAM toepassen.	
	5.1.1 alle SIAM-praktijken voor de fase Inventarisatie & Strategie toepassen.	A: Hoofdstuk 2.8
	5.1.2 alle SIAM-praktijken voor de fase Planning & Bouw toepassen.	A: Hoofdstuk 3.5
	5.1.3 alle SIAM-praktijken voor de fase Implementatie toepassen.	A: Hoofdstuk 4.4
	5.1.4 alle SIAM-praktijken voor de fase Uitvoering & Verbetering toepassen.	A: Hoofdstuk 5.7

Contact EXIN

www.exin.com

