



Preparation guide

Editie 202101

Copyright © EXIN Holding B.V., 2021. 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. Exameisen	8
3. Begrippenlijst	11
4. Literatuur	14

1. Overzicht

VeriSM™ Professional (VERISMP.NL)

Scope

Met de VeriSM™ Professional-certificering wordt het kennisniveau van professionals bevestigd op het gebied van:

- de digitale wereld;
- structuur en leiderschap in digitalisering (digital leadership);
- governance en strategie;
- de toepassing van VeriSM™.

Samenvatting

VeriSM™ is een organisatiebrede aanpak voor servicemanagement in het digitale tijdperk, waarbij de nadruk ligt op een end-to-end weergave van servicemanagement. Met het VeriSM™-model kunnen organisaties het juiste product of de juiste dienst op het juiste moment produceren voor hun consumenten, terwijl er ruimte is voor aanpassing aan en afstemming op het type bedrijf, de omvang van de organisatie, zakelijke en commerciële prioriteiten, de bedrijfscultuur en zelfs de aard van het afzonderlijke project of de afzonderlijke dienst.

In het VeriSM™-model zijn governance en servicemanagementprincipes relatief stabiele elementen, die alleen veranderen wanneer de behoeften van de organisatie veranderen. De Management Mesh is flexibel en wordt waar nodig aangepast aan producten en diensten, bijvoorbeeld om een nieuwe managementpraktijk of een nieuwe technologie te integreren. Een product of dienst wordt in vier fasen gedefinieerd, geproduceerd, geleverd en ondersteund (Define, Produce, Provide en Respond).

Voor de VeriSM™ Professional-certificering worden kandidaten getest op hun kennis van en vaardigheden in de toepassing van VeriSM™ in een organisatie. Professionals die worden gecertificeerd als VeriSM™ Professional begrijpen de impact van digitale transformatie op de organisatie en op mensen, zowel klanten als medewerkers. Zij kunnen een strategische koers vertalen naar een succesvolle operationele omgeving. Gecertificeerde VeriSM™ Professionals hebben blijk gegeven van hun vermogen om een Management Mesh te maken en gebruiken die is gebaseerd op de portefeuille, principes en governance-behoeften van een organisatie. Na het maken of aanpassen van de Management Mesh op basis van nieuwe vereisten, kan een VeriSM™ Professional het product of de dienst leiden door de fasen Definiëren (Define), Produceren (Produce), Leveren (Provide) en Ondersteunen (Respond).

Context

De certificering VeriSM™ Professional is onderdeel van het certificeringsprogramma VeriSM™.



Doelgroep

Het VeriSM™ Professional-certificaat is relevant voor professionals die werkzaam zijn in organisaties met de ambitie om de ontwikkeling en levering van hun producten en/of diensten (verder) te digitaliseren. De doelgroep omvat, maar is niet beperkt tot:

- Specialisten, managers uit het lagere kader en uit het middenkader voor alle organisatorische disciplines die als taak hebben om een strategie te vertalen naar praktische bedrijfsvoering.
- Professionals die betrokken zijn bij het leiden van producten of diensten door de waardeketen van de onderneming.
- Professionals die betrokken zijn bij de implementatie van initiatieven voor digitale transformatie.
- Consultants en coaches die een organisatie ondersteunen bij het plannen, opstellen en uitvoeren van een VeriSM™-model om doelstellingen voor digitale transformatie te behalen.
- Junior professionals met de wens om een van de bovenstaande rollen of verantwoordelijkheden te vervullen.

Certificeringseisen

- Met goed gevolg afleggen van het examen VeriSM™ Professional.
- Afronding VeriSM™ Professional van de praktijkopdrachten, door middel van zelfstudie of als onderdeel van een geaccrediteerde training.

Kennis van VeriSM™, door middel van het afleggen van het VeriSM™ Foundation examen, wordt sterk aangeraden. Ook training door een geaccrediteerde trainingsorganisatie wordt sterk aangeraden.

Examendetails

Examenvorm:	Multiple-choicevragen
Aantal vragen:	30
Cesuur:	65% (19/30 vragen)
Open boek:	De examenliteratuur mag gedurende het examen geraadpleegd worden. Deze tekst is als bijlage beschikbaar in het digitale examen. Voor examens op papier moeten kandidaten hun eigen exemplaar meebrengen.
Notities:	Nee
Elektronische hulpmiddelen toegestaan:	Nee
Examenduur:	90 minuten

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

Bloom level

De certificering VeriSM™ Professional toetst kandidaten op Bloom levels 2, 3 en 4 volgens Bloom's Revised Taxonomy:

- Bloom level 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. Met dit type vragen wordt bepaald of de kandidaat in staat is om feiten en ideeën te ordenen, te vergelijken, te interpreteren en correct te beschrijven.
- Bloom level 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.
- Bloom level 4: Analyseren – laat zien dat kandidaten in staat zijn geleerde informatie in stukjes op te breken om hem te begrijpen. Dit Bloom level 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 lunchpauzes, huiswerk en het examen.

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

Exameneisen	Examenspecificaties	Gewicht
1. Een digitale wereld		13,3%
	1.1 Concepten in een digitale wereld	6,7%
	1.2 Werken in een digitale context	6,7%
2. Structuur en leiderschap in digitalisering (digital leadership)		13,3%
	2.1 Leiders in digitalisering (digital leaders)	6,7%
	2.2 Bedrijfsstructuur en -cultuur	6,7%
3. Governance en strategie		20%
	3.1 Governance en servicemanagementprincipes in het VeriSM™-model	20%
4. Het VeriSM™-model toepassen		53,3%
	4.1 Het VeriSM™-model gebruiken	30%
	4.2 De oplossing uitwerken in de fase Definiëren (Define)	16,7%
	4.3 De oplossing door de fasen Producteren (Produce), Leveren (Provide) en Ondersteunen (Respond) leiden.	6,7%
Totaal		100%

Examenspecificaties

1. Een digitale wereld

1.1 Concepten in een digitale wereld

De kandidaat kan...

- 1.1.1 definiëren hoe VeriSM™ omgaat met digitale praktijken, het digitale tijdperk en een digitale organisatie.
- 1.1.2 aangeven wat het verschil is tussen een system of record (SoR) en een system of engagement (SoE).
- 1.1.3 het belang van resultaten en de manier waarop resultaten zich ontwikkelen (waardestroomschema's, value stream maps) interpreteren, door de visie van VeriSM™ op 'digitaal' te gebruiken.

1.2 Werken in een digitale context

De kandidaat kan...

- 1.2.1 de drie aanpakken voor digitale transformatie definiëren.
- 1.2.2 de kenmerken van succesvolle programma's voor digitale transformatie benoemen.
- 1.2.3 opties voor digitale transformatie herkennen op basis van requirements van de organisatie.

2. Structuur en leiderschap in digitalisering (digital leadership)

2.1 Leiders in digitalisering (digital leaders)

De kandidaat kan...

- 2.1.1 de kenmerken beschrijven van leiderschap in digitalisering, digitale capability's en digitaal bewustzijn (digital awareness).
- 2.1.2 de duurzaamheid van digitale initiatieven benoemen.

2.2 Bedrijfsstructuur en -cultuur

De kandidaat kan...

- 2.2.1 onderscheid maken tussen een traditionele bedrijfshiërarchie en een hiërarchie die constante verandering verwelkomt.
- 2.2.2 samenwerking tot stand brengen tussen capability's van de organisatie.
- 2.2.3 uitleggen hoe kennisbeheer (knowledge management) digitale transformatie stimuleert.
- 2.2.4 herkennen welk gedrag bijdraagt aan een klantgerichte aanpak.

3. Governance en strategie

3.1 Governance en servicemanagementprincipes in het VeriSM™-model

De kandidaat kan...

- 3.1.1 EDM-activiteiten (Evaluate, Direct, Monitor) uitvoeren om een strategie voor digitale transformatie te vertalen naar de praktische bedrijfsvoering.
- 3.1.2 waarborgen dat servicemanagementprincipes worden gevolgd.

4. Het VeriSM™-model toepassen

4.1 Het VeriSM™-model gebruiken

De kandidaat kan...

- 4.1.1 het VeriSM™-model toepassen om een nieuw of gewijzigd product of een nieuwe of gewijzigde dienst aan te pakken.
- 4.1.2 de huidige staat vastleggen in een Management Mesh.
- 4.1.3 capaciteit (resources), omgeving (environment), managementpraktijken (management practices) en technologieën (technologies) identificeren die een nieuw of gewijzigd product of een nieuwe of gewijzigde dienst ondersteunen.
- 4.1.4 de gewenste staat vastleggen in een Management Mesh.

4.2 De oplossing uitwerken in de fase Definiëren (Define)

De kandidaat kan...

- 4.2.1 onderscheid maken tussen traditionele en iteratieve technieken voor het verzamelen van requirements (user story's, kaarten, gesprekken, bevestiging).
- 4.2.2 het hiaat (gap) tussen de huidige staat en de gewenste staat analyseren.
- 4.2.3 een inkoopbeleid voorstellen dat zowel de strategie van de organisatie als de behoeften van consumenten weergeeft.

4.3 De oplossing door de fasen Producteren (Produce), Leveren (Provide) en Ondersteunen (Respond) leiden.

De kandidaat kan...

- 4.3.1 de activiteiten Producteren (Produce), Leveren (Provide) en Ondersteunen (Respond) analyseren op conformiteit met de strategie van de organisatie en de behoeften van consumenten.

3. Begrippenlijst

Dit hoofdstuk bevat de begrippen en afkortingen 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
autonomy	autonomie
behavior	gedrag
Burke-Litwin model	Burke-Litwin-model
business information plan	bedrijfsinformatieplan (business information plan)
business model canvas	business model canvas
capability	capability
CAPEX	CAPEX
case response	case response
collaboration	samenwerking
collaborative approach	collaboratieve aanpak
competence, competencies	competentie, competenties
consumer	consument
consumer centric (consumer centricity)	klantgericht (klantgerichtheid)
culture	cultuur
customer experience (CX)	klantervaring (customer experience, CX)
customer experience management (CEM)	klantverwachtingsmanagement (customer expectation management, CEM)
Define	Definiëren (Define)
design thinking	Design-denken
DevOps	DevOps
digital awareness	digitaal bewustzijn (digital awareness)
digital capabilities	digitale capability's
digital center of excellence	expertisecentrum voor digitalisering (digital center of excellence)
digital channel	digitaal kanaal (digital channel)
digital experience (DX)	digitale gebruikerservaring (digital experience, DX)
digital leader	leider in digitalisering (digital leader)
digital mindset	digitale denkwijze (digital mindset)
digital native	digital native
digital optimization	digitale optimalisatie
digital organization	digitale organisatie
digital service	digitale dienst
digital transformation	digitale transformatie
digital twin	digitaal evenbeeld (digital twin)
digital use case	digitale use case
digitize / digitalization	digitaliseren / digitalisatie
disruptive innovation	disruptieve innovatie (disruption innovation)
EDM model	EDM-model
efficiency innovation	innovatie door efficiencyverbetering
enterprise governance	enterprise governance
fail fast strategy or approach	fail-fast-strategie of -aanpak
flatter organization / flatter structure	plattere organisatiestructuur

framework	framework
gap analysis	gap analysis
governance	governance
governance structure	governance-structuur
hackathon	hackathon
heuristics	heuristieken
holacracy	holacratie
hypothesis testing	testen van hypothesen
information radiator	informatieradiator
innovation space	innovatieruimte
issue	issue
iterative requirement gathering	iteratief verzamelen van requirements
journey map	journey map
Kaizen	Kaizen
knowledge management	kennisbeheer (knowledge management)
knowledge-centered service (KCS)	kennisgerichte services (knowledge-centered services, KCS)
Lean management cascade	Lean management cascade
Management Mesh	Management Mesh
management practices	managementpraktijken
McKinsey 7S framework	McKinsey 7S-framework
mission	missie
Nadler-Tushman model (congruence model)	Nadler-Tushmanmodel (congruentiemodel)
necessary but non-value adding (NNVA)	noodzakelijk maar niet-waardetoevoegend (NNVA)
network effect	netwerk-effect
non-value adding (NVA)	niet-waardetoevoegend (NVA)
operating model canvas	operating model canvas
OPEX	OPEX
opportunity portfolio	opportunity portfolio
Option space	optieruimte (option space)
organizational behavior management (OBM)	organizational behavior management (OBM)
organizational capabilities	capability's van de organisatie
organizational change management (OCM)	organisatie changemanagement (OCM)
organizational culture profile (OCP)	organisatiecultuurprofiel (OCP)
organizational portfolio	organisatieportefeuille
outcome	resultaat
output	uitkomst
Pareto analysis	Pareto-analyse
PDCA (Deming's Quality Circle)	PDCA (Deming's kwaliteitscirkel)
PESTLE (or PESTEL)	PESTLE (of PESTEL)
Porter's 5 Forces	Porter's 5 Forces
Produce	Producers (Produce)
product	product
Provide	Leveren (Provide)
quality	kwaliteit
request	verzoek
requirement	requirement
Respond	Ondersteunen (Respond)
risk	risico
Run-grow-transform (RGT)	run-grow-transformatie (RGT)
service	dienst
service blueprint	service blauwdruk
Service Integration and Management (SIAM™)	service integration and management (SIAM™)

service management	servicemanagement
service management principles	servicemanagementprincipes
SIPOC	SIPOC
solution	oplossing
source event	oorzaak van een verstoring
stakeholder map	stakeholder map
stakeholder value chain	stakeholder waardeketen
standard response	standaardreactie
strategic sourcing	strategische inkoop
sustainable development	duurzame ontwikkeling
sustaining innovation	duurzame innovatie
SWOT analysis	SWOT-analyse
systems	systemen
systems of differentiation	systemen voor bedrijfsexclusieve processen (systems of differentiation)
systems of engagement (SoE)	systems of engagement (SoE)
systems of innovation	systemen voor innovatie
systems of record (SoR)	systems of record (SoR)
tacit knowledge	kennis uit eigen ervaring
technical debt	technical debt
technology business management (TBM)	technologisch bedrijfsbeheer (TBM)
total quality management (TQM)	total quality management (TQM)
T-shaped professional	T-shaped professional
use case	use case
user	(eind)gebruiker
user experience (UX)	gebruikerservaring (user experience, UX)
user journey	gebruikerstraject (user journey)
user story	user story
value	waarde
value proposition	waardevoorstel
value stream	waardestroom
Value Stream Mapping (VSM)	maken van een waardestroomschema (value stream mapping)
value-adding (VA)	waarde toevoegend (value-adding, VA)
value-to-cost metric	waarde-kosten-statistiek
VeriSM™	VeriSM™
VeriSM™ model	VeriSM™-model
vision	visie
volatility metric	maat voor veranderlijkheid (volatility metric)

4. Literatuur

Examenliteratuur

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

- A. Claire Agutter, Suzanne D. Van Hove, Johann Botha
VeriSM™: Unwrapped and Applied – Part A (pagina's 11-298)
 Van Haren Publishing: oktober 2018
 ISBN: 978 94 018 0335 9 (hardcopy)
 ISBN: 978 94 018 0334 2 (e-book)

Aanvullende literatuur

- B. Claire Agutter, Suzanne D. Van Hove, Johann Botha
VeriSM™: Unwrapped and Applied – Part B (pagina's 299-458)
 Van Haren Publishing: oktober 2018
 ISBN: 978 94 018 0335 9 (hardcopy)
 ISBN: 978 94 018 0334 2 (e-book)

Toelichting

De aanvullende literatuur dient alleen ter referentie en het verdiepen van kennis. De aanvullende literatuur staat in hetzelfde boek als de examenliteratuur, maar hoeft niet bestudeerd te worden.

Literatuurmatrix

Exameneisen	Examenspecificaties	Referentie
1. Een digitale wereld		
	1.1 Concepten in een digitale wereld	
	1.1.1 definiëren hoe VeriSM™ omgaat met digitale praktijken, het digitale tijdperk en een digitale organisatie.	A: Hoofdstuk 2.1, 2.2, 3.1
	1.1.2 aangeven wat het verschil is tussen een system of record (SoR) en een system of engagement (SoE).	A: Hoofdstuk 3.2
	1.1.3 het belang van resultaten en de manier waarop resultaten zich ontwikkelen (waardestroomschema's, value stream maps) interpreteren, door de visie van VeriSM™ op 'digitaal' te gebruiken	A: Hoofdstuk 8
	1.2 Werken in een digitale context	
	1.2.1 de drie aanpakken voor digitale transformatie definiëren.	A: Hoofdstuk 3.4, 3.5, 3.6
	1.2.2 de kenmerken van succesvolle programma's voor digitale transformatie benoemen.	A: Hoofdstuk 3.7
	1.2.3 opties voor digitale transformatie herkennen op basis van requirements van de organisatie.	A: Hoofdstuk 3.8

2. Structuur en leiderschap in digitalisering (digital leadership)		
	2.1 Leiders in digitalisering (digital leaders)	
	2.1.1 de kenmerken beschrijven van leiderschap in digitalisering (digital leadership), digitale capability's en digitaal bewustzijn (digital awareness).	A: Hoofdstuk 4.1, 4.2, 4.3
	2.1.2 de duurzaamheid van digitale initiatieven benoemen.	A: Hoofdstuk 4.8
	2.2 Bedrijfsstructuur en -cultuur	
	2.2.1 onderscheid maken tussen een traditionele bedrijfshiërarchie en een hiërarchie die constante verandering verwelkomt.	A: Hoofdstuk 5.1, 5.2, 5.3, 5.4
	2.2.2 samenwerking tot stand brengen tussen capability's van de organisatie.	A: Hoofdstuk 6
	2.2.3 uitleggen hoe kennisbeheer (knowledge management) digitale transformatie stimuleert.	A: Hoofdstuk 7
	2.2.4 herkennen welk gedrag bijdraagt aan een klantgerichte aanpak.	A: Hoofdstuk 3.9
3. Governance en strategie		
	3.1 Governance en servicemanagementprincipes in het VeriSM™-model	
	3.1.1 EDM-activiteiten (Evaluate, Direct, Monitor) uitvoeren om een strategie voor digitale transformatie te vertalen naar de praktische bedrijfsvoering.	A: Hoofdstuk 10.4, 10.5, 10.6
	3.1.2 waarborgen dat servicemanagementprincipes worden gevolgd.	A: Hoofdstuk 10.2, 10.3
4. Het VeriSM™-model toepassen		
	4.1 Het VeriSM™-model gebruiken	
	4.1.1 het VeriSM™-model toepassen om een nieuw of gewijzigd product of een nieuwe of gewijzigde dienst aan te pakken.	A: Hoofdstuk 11.1, 11.2
	4.1.2 de huidige staat vastleggen in een Management Mesh.	A: Hoofdstuk 12
	4.1.3 capaciteit (resources), omgeving (environment), managementpraktijken (management practices) en technologieën (technologies) identificeren die een nieuw of gewijzigd product of een nieuwe of gewijzigde dienst ondersteunen.	A: Hoofdstuk 12, 14.5
	4.1.4 de gewenste staat vastleggen in een Management Mesh.	A: Hoofdstuk 12

	4.2 De oplossing uitwerken in de fase Definiëren (Define)	
	4.2.1 onderscheid maken tussen traditionele en iteratieve technieken voor het verzamelen van requirements (gebruikersverhalen (user story's), kaarten, gesprekken, bevestiging).	A: Hoofdstuk 14.1, 14.2, 14.3
	4.2.2 het hiaat (gap) tussen de huidige staat en de gewenste staat analyseren.	A: Hoofdstuk 15
	4.2.3 een inkoopbeleid voorstellen dat zowel de strategie van de organisatie als de behoeften van consumenten weergeeft.	A: Hoofdstuk 16
	4.3 De oplossing door de fasen Produceren (Produce), Leveren (Provide) en Ondersteunen (Respond) leiden.	
	4.3.1 de activiteiten Produceren (Produce), Leveren (Provide) en Ondersteunen (Respond) analyseren op conformiteit met de strategie van de organisatie en de behoeften van consumenten.	A: Hoofdstuk 17



Driving Professional Growth

Contact EXIN

www.exin.com