



认证备考指南

202408 版本

Copyright © EXIN Holding B.V. 2024. 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.



内容

1. 概述	4
2. 考试要求	7
3. 考试术语表	10
4. 文献	14

1. 概述

EXIN SIAM™ Professional (SIAMP.CH)

范围

EXIN SIAM™ Professional 认证旨在检验应试者是否掌握了在场景中运用 SIAM™ 相关知识的能力，以及在以下领域进一步分析 SIAM 概念的能力：

- 探索与战略阶段；
- 规划与构建阶段；
- 实施阶段；
- 运行与改进阶段；
- 跨阶段的 SIAM 实践。

总结

服务集成与管理（SIAM）是管理多个服务提供商的一种方法论，运用该方法可以实现多个服务提供商的无缝集成，并将他们打造成面向业务的单一IT组织。

EXIN SIAM™ Professional 认证检验应试者是否掌握了 SIAM 路线图四个阶段相关活动的知识和技能。成功获得 EXIN SIAM™ Professional 认证的应试者能够针对多服务提供商环境开展分析、规划、构建和审视活动。

背景

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



目标群体

本认证面向世界范围内对服务集成与管理实践感兴趣的专业人士，以及希望在组织中运用或改进这一方法的专业人士。本认证的内容还适用于：委托建立 SIAM 模型的客户组织、客户组织中保留职能的员工、服务集成商以及加入 SIAM 生态系统的服务提供商。

目标群体包括但不限于：

- 服务经理和从业者
- 服务提供商的产品组合经理
- 流程经理
- 项目经理
- 变更经理
- 服务级别经理
- 业务关系经理
- 项目经理
- 供应商经理
- 服务架构师
- 流程架构师
- 业务变革从业者
- 组织变革从业者
- SIAM 咨询顾问

认证要求

- 顺利通过 EXIN SIAM™ Professional 考试。
- 顺利完成 EXIN 授权的 EXIN SIAM™ Professional 培训，包括实践作业。

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。考试以案例研究为基础。参加考试时，本案例研究将作为附录提供。
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：	90 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™ Professional 认证根据布鲁姆分类学修订版对考生进行布鲁姆 3 级和 4 级测试。

- 布鲁姆 3 级：应用——表明考生有能力在与学习环境不同的情境下使用所学信息。这类题目旨在证明考生能够以不同的方式或新的方式应用所掌握的知识、实例、方法和规则，在新的情况下解决问题。这类题目通常包含一个简短的场景。
- 布鲁姆 4 级：分析——表明考生有能力将所学信息拆分并加以理解。布鲁姆级别主要通过实践作业进行测试。实践作业是为了证明考生能够辨明动机或原因，作出推断并找到支持归纳的证据，从而检查并拆分信息。

培训

培训时长

本培训课程时长建议 21 小时。该时长包括学员实践作业、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

112 小时(4 ECTS), 根据现有知识的掌握情况可能有所不同。

培训机构

您可以通过 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. 探索与战略阶段		32.5%
	1.1 SIAM 治理框架要素	7.5%
	1.2 现状分析	10%
	1.3 SIAM 战略的关键要素	15%
2. 规划与构建阶段		30%
	2.1 设计精细的 SIAM 模型	20%
	2.2 规划 SIAM 实施	10%
3. 实施阶段		15%
	3.1 支持 SIAM 实施的不同场景	10%
	3.2 持续组织变革管理	5%
4. 运行与改进阶段		12.5%
	4.1 运营、保证和改进 SIAM 生态系统	12.5%
5. 跨阶段的 SIAM 实践		10%
	5.1 SIAM 实践的运用	10%
	合计	100%

考试规范

1. 探索与战略阶段

1.1 SIAM 治理框架要素

考生能够...

- 1.1.1 解释 SIAM 生态系统中的治理特征。
- 1.1.2 区分 SIAM 治理角色。
- 1.1.3 选择监测和评价服务绩效的治理方法。

1.2 现状分析

考生能够...

- 1.2.1 分析现有服务、服务分组、服务提供商和市场。
- 1.2.2 说明如何评估现有能力。
- 1.2.3 对决定 SIAM 模型和采购方法的影响因素进行分类。

1.3 SIAM 战略的关键要素

考生能够...

- 1.3.1 解释 SIAM 的战略驱动因素。
- 1.3.2 区分 SIAM 的关键成功因素。
- 1.3.3 解释定义角色与职责的原则与政策。
- 1.3.4 选择适当的 SIAM 战略。
- 1.3.5 说明如何获得并维持对 SIAM 战略的支持。
- 1.3.6 描述 SIAM 的商业论证和模式转换项目的内容。

2. 规划与构建阶段

2.1 设计精细的 SIAM 模型

考生能够...

- 2.1.1 分析组织特有的服务模型和流程模型。
- 2.1.2 选择适当的采购方法和 SIAM 结构。
- 2.1.3 描述详细的角色与职责。
- 2.1.4 选择绩效管理和报告框架。
- 2.1.5 选择协作模式。
- 2.1.6 分析 SIAM 的合同注意事项。

2.2 规划 SIAM 实施

考生能够...

- 2.2.1 描述组织变革的挑战。
- 2.2.2 区分服务和服务提供商的加盟方法。
- 2.2.3 分析最适用于 SIAM 生态系统的工具策略和集成方法。

3. 实施阶段

3.1 支持 SIAM 实施的不同场景

考生能够...

- 3.1.1 根据实施方法的收益和风险，在大爆炸方法和分次方法之间做出选择。
- 3.1.2 说明如何转换到经批准的 SIAM 模型。

3.2 持续组织变革管理

考生能够...

- 3.2.1 选择调动士气和积极性的方法。

4. 运行与改进阶段

4.1 运营、保证和改进 SIAM 生态系统

考生能够...

- 4.1.1 分析不同层级的机构小组。
- 4.1.2 选择适当的机制解决问题，提高提供商和集成商绩效。
- 4.1.3 应用审计和合规机制。

5. 跨阶段的 SIAM 实践

5.1 SIAM 实践的运用

考生能够...

- 5.1.1 运用探索与战略阶段的所有 SIAM 实践。
- 5.1.2 运用规划与构建阶段的所有 SIAM 实践。
- 5.1.3 运用实施阶段的所有 SIAM 实践。
- 5.1.4 运用运行与改进阶段的所有 SIAM 实践。

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
agile retrospective	敏捷回顾
agile SIAM	敏捷 SIAM
Association for Project Management (APM)	项目管理协会 (APM)
balanced scorecard	平衡计分卡
benchmark	基准
benefits realization management	效益实现管理
benefits realization plan	效益实现计划
Best of Breed	最佳
blue/red/amber/green reporting (BRAG)	蓝红橙绿报告 (BRAG)
board	委员会
boolean	布尔
business as usual (BAU)	业务常态
business case	商业论证
business process improvement (BPI)	业务流程改进 (BPI)
capability	能力
capability assessment	能力评估
capital expenditure (CAPEX)	资本支出 (CAPEX)
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
common data dictionary	统一数据字典
common law	普通法
conflict of interest (Col) plan	利益冲突 (Col) 计划
contract	合同
contract management	合同管理
cross-functional team	跨职能团队
current mode of operation (CMO)	当前运营模式 (CMO)
customer (organization)	客户 (组织)
Cynefin	肯尼芬框架
dashboard	仪表盘
data room	数据室
DevOps	DevOps
disaggregation	解聚
early life support (ELS)	早期生命支持 (ELS)
ecosystem	生态系统
enterprise architecture	企业架构
enterprise process framework (EPF)	企业流程框架 (EPF)
enterprise service bus	企业服务总线
entity relationship diagram (ERD)	实体关系图 (ERD)
escalation	上报

estoppel	禁止反言原则
ethical wall	道德墙
exit services schedule	退出服务日程
external service provider	外部服务提供商
externally sourced service integrator	外部采购服务集成商
framework	框架
function	职能
future mode of operation (FMO)	未来运营模式 (FMO)
gaming the system	博弈系统
governance	治理
governance Board	治理委员会
governance framework	治理框架
governance library	治理库
governance model	治理模式
greenfield (site or operation)	绿地 (场景或运营)
hangout	环聊
heat map	热图
hybrid service integrator	混合服务集成商
incumbent	现任
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
interdependency	相互依赖关系
interim operating model	中间运营模式 (IMO)
interim service plan	中间服务计划
internal service provider	内部服务提供商
internally sourced service integrator	内部采购服务集成商
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000
ITIL	ITIL
Kaizen	持续改善
Kanban	看板方法
kanban board	看板
keeping the lights on	保持运转
Kepner-Tregoe problem analysis	KT 问题分析法
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
leading and lagging indicators	领先与滞后指标
Lean	精益
Lean (systems) thinking	精益 (系统) 思维
liquidated damages	违约金条款
man-marking	紧盯模式
management methodology	管理方法论
MECE (mutually exclusive, collectively exhaustive)	MECE (相互独立, 完全穷尽)
metric	指标
model (SIAM model)	模式 (SIAM 模式)
MoSCoW	MoSCoW
multi-sourcing	多方采购
multi-sourcing integration (MSI)	多方采购集成 (MSI)
OBASHI	OBASHI
offboarding	退出
on the fly	即时
onboarding	加盟

Open Systems Interconnect (OSI)	开放系统互联 (OSI)
operational expenditure (OPEX)	运营支出 (OPEX)
Operational Level Agreement (OLA)	运营等级协议 (OLA)
operations manual	运营手册
organizational change management	组织变革管理 (OCM)
outcome	结果
output	输出
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 modelling	流程建模
process owner	流程负责人
program management	项目集管理
project management	项目管理
quality gates	质量门
RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed)	RACI (职责、问责、咨询、知会)
red/amber/green reporting (RAG)	红橙绿报告 (RAG)
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
responsibility	职责
results chain	结果链
retained capability/capabilities	保留职能
risk management	风险管理
roadmap	路线图
role	角色
run book	运行手册
Scrum	Scrum
scrum master	Scrum Master
separation of duties/concerns	职责分离
service	服务
service aggregation	服务聚合
service assets	服务资产
service boundaries	服务边界
service consumer	服务使用者
service credits	服务信用
service dashboard	服务仪表盘
service definition	服务定义
service element	服务元素
service grouping	服务分组
service improvement plan (SIP)	服务改进计划 (SIP)
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 line	服务线
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	服务结果
service owner	服务所有者
service provider	服务提供商
service provider category	服务提供商类别
SFIA (Skills Framework for the Information Age)	SFIA (信息时代技能框架)
shadow IT	影子 IT
SIAM ecosystem	SIAM 生态系统
SIAM environment	SIAM 环境
SIAM governance lead role	SIAM 治理负责人角色
SIAM library	SIAM 库
SIAM model	SIAM 模型
SIAM operational lead role	SIAM 运营负责人角色
SIAM scorecard	SIAM 计分卡
SIAM structures	SIAM 结构
skills map	技能图谱
social network	社交网络
Software as a service (SaaS)	软件即服务 (SaaS)
sourcing	采购
stakeholder	利益相关者
stakeholder map	利益相关者图谱
statement of requirements (SoR)	需求说明 (SoR)
statement of works (SoW)	工作说明 (SoW)
strategy	战略
structural element	机构小组
subject matter expert (SME)	主题专家 (SME)
supplier	供应商
swim lanes	泳道
theory of constraints (ToC)	约束理论 (ToC)
tooling strategy	工具策略
tower	塔
town hall meeting	员工大会
training needs analysis (TNA)	培训需求分析 (TNA)
transformation	转型
transition	转换
trust-based approach	基于信任的方法
visual management	可视化管理
war room approach	作战室方法
waterfall	瀑布
watermelon effect (watermelon reporting)	西瓜效应 (西瓜报告)
win-win	双赢
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. Simon Dorst, Michelle Major-Goldsmith, Claire Agutter et al.
Service Integration and Management (SIAM™) Professional Body of Knowledge
免费下载途径: <https://www.scopism.com/free-downloads/>.
或
Simon Dorst, Michelle Major-Goldsmith, Claire Agutter et al.
Service Integration and Management (SIAM™) Professional Body of Knowledge
IT Governance Publishing Ltd. (第二版, 2021 年 7 月)
ISBN-13: 978 1787783133 (印刷版)
ISBN-13: 978 1787783157 (ePub)
ISBN-13: 978 1787783140 (电子书)
- B. EXIN
EXIN SIAM™ Professional – 案例研究
EXIN (2022)
免费下载途径: http://bit.ly/SIAMP_case_study.

可选教材

- C. 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)
免费下载途径: <https://www.scopism.com/free-downloads/>.
- D. EXIN
EXIN SIAM™ Professional – Case Study Analysis
EXIN (2020)
免费下载途径: http://bit.ly/SIAMP_case_study_analysis.

备注

可选教材仅作为参考和深度学习使用。

在考试之前, 请确保熟悉“案例研究”。所有问题均参照“案例研究”中的见解和场景。

请注意, Service Integration and Management (SIAM™) Professional Body of Knowledge 和《全球数字化环境下的服务集成与管理—SIAM》不可用于商业用途。然而, 经授权的培训机构可使用以上文件开发课程材料并进行相关市场活动。未经 Scopism 的许可, 不得根据以上文件开发其他商业产品和服务。

教材考点分布矩阵

考试要求	考试规范	教材参考章节
1. 探索与战略阶段		
1.1	SIAM 治理框架要素	
1.1.1	解释 SIAM 生态系统中的治理特征。	A: 第 2.3 章
1.1.2	区分 SIAM 治理角色。	A: 第 2.2 章, 第 2.3 章
1.1.3	选择监测和评价服务绩效的治理方法。	A: 第 2.3 章
1.2	现状分析	
1.2.1	分析现有服务、服务分组、服务提供商和市场。	A: 第 2.5 章
1.2.2	说明如何评估现有能力。	A: 第 2.5 章
1.2.3	对决定 SIAM 模型和采购方法的影响因素进行分类。	A: 第 2.5 章
1.3	SIAM 战略的关键要素	
1.3.1	解释 SIAM 的战略驱动因素。	A: 第 2.6 章
1.3.2	区分 SIAM 的关键成功因素。	A: 第 2.7 章
1.3.3	解释定义角色与职责的原则与政策。	A: 第 2.4 章
1.3.4	选择适当的 SIAM 战略。	A: 第 2.5 章, 第 2.6 章
1.3.5	说明如何获得并维持对 SIAM 战略的支持。	A: 第 2.6 章
1.3.6	描述 SIAM 的商业论证和模式转换项目的内容。	A: 第 2.2 章, 第 2.7 章
2. 规划与构建阶段		
2.1	设计精细的 SIAM 模型	
2.1.1	分析组织特有的服务模型和流程模型。	A: 第 3.1 章
2.1.2	选择适当的采购方法和 SIAM 结构。	A: 第 1.6 章, 第 3.1 章
2.1.3	描述详细的角色与职责。	A: 第 3.1 章
2.1.4	选择绩效管理和报告框架。	A: 第 3.1 章
2.1.5	选择协作模式。	A: 第 3.1 章
2.1.6	分析 SIAM 的合同注意事项。	A: 第 3.1 章
2.2	规划 SIAM 实施	
2.2.1	描述组织变革的挑战。	A: 第 3.2 章
2.2.2	区分服务和服务提供商的加盟方法。	A: 第 3.3 章
2.2.3	分析最适用于 SIAM 生态系统的工具策略和集成方法。	A: 第 3.1 章, 第 3.4 章
3. 实施阶段		
3.1	支持 SIAM 实施的不同场景	
3.1.1	根据实施方法的收益和风险, 在大爆炸方法和分次方法之间做出选择。	A: 第 4.1 章
3.1.2	说明如何转换到经批准的 SIAM 模型。	A: 第 4.2 章
3.2	持续组织变革管理	
3.2.1	选择调动士气和积极性的方法。	A: 第 4.3 章

4. 运行与改进阶段			
4.1	运营、保证和改进 SIAM 生态系统		
4.1.1	分析不同层级的机构小组。	A: 第 5.1 章, 第 5.2 章	
4.1.2	选择适当的机制解决问题, 提高提供商和集成商绩效。	A: 第 2.3 章, 第 5.3 章, 第 5.5 章	
4.1.3	应用审计和合规机制。	A: 第 5.4 章	
5. 跨阶段的 SIAM 实践			
5.1	SIAM 实践的运用		
5.1.1	运用探索与战略阶段的所有 SIAM 实践。	A: 第 2.8 章	
5.1.2	运用规划与构建阶段的所有 SIAM 实践。	A: 第 3.5 章	
5.1.3	运用实施阶段的所有 SIAM 实践。	A: 第 4.4 章	
5.1.4	运用运行与改进阶段的所有 SIAM 实践。	A: 第 5.7 章	





Driving Professional Growth

联系 EXIN

www.exinchina.cn

info.china@exin.com

WeChat ID: EXINCH