



认证备考指南

201606 版本

Copyright © EXIN Holding B.V. 2016. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.

TMap® is a registered trademark of Sogeti Nederland B.V.

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 IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000 (ITSM20F.CH)

范围

“基础”课程的主题包括：

- 服务管理和质量框架的核心概念
- 服务管理体系 (SMS) 及 PDCA 循环的价值和应用
- 围绕服务设计与转换的高水平概念
- 服务管理流程的目标、活动和质量要求

总结

《考试指南》的目的在于确定“基于 ISO/IEC 20000 的 IT 服务管理基础”的考试科目、考试要求、考试规范以及目标受众。

IT 服务管理描述用于支持业务结果的 IT 相关服务的设计、交付、支持和改进。IT 服务管理的国际标准 ISO/IEC 20000:2011 阐明了关键内容：人们必须定义并同意服务需求，规划用于实现业务结果的资源，支持服务交付，同时为客户和服务提供商提供价值。

“IT 服务管理基础证书”描述“基于 ISO/IEC 20000 的 IT 服务管理”的关键信息和概念，及其与其他信息管理领域之间的关系。本课程旨在培养和丰富基础技能和知识，使得学员能够参加“服务管理”领域的团队。重点强调服务管理体系 (SMS) 和服务管理流程，尤其是“基于 ISO/IEC 20000:2011 的 IT 服务管理”的核心概念和基本术语。

成功修完基于 ISO/IEC 20000 的 IT 服务管理基础级”课程是继续研修后续课程的先决条件。下一步，即“基于 ISO/IEC 20000 的 IT 服务管理预备经理”课程重点强调戴明的 PDCA 循环的规划、实施和检查活动，以及如何支持跨越整个 SMS 的审核和改进等要素。完成“预备经理”课程后，有两个认证课程可以选择：“IT 服务管理顾问经理” (Specialist)或“IT 服务管理审核员” (Internal Auditor) 。

“ITSM 基础衔接”课程适合已经持有“ITIL 基础”证书（任何版本），并且有志探索“服务管理”中其他领域的所有人。

背景

EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000 认证是 EXIN IT Service Management based on ISO/IEC 20000 认证项目的一部分。



目标群体

“IT 服务管理基础” 适合担任 IT 服务管理角色或对其感兴趣的所有人。

具体角色包括：

- 经理
- 业务和监管人员
- 团队领导
- 服务设计师
- IT 架构师和/或规划师
- IT 顾问
- IT 审计经理/审计师
- IT 安全经理/官员
- 项目/方案经理
- 供应商、首席供应商和分包供应商
- 服务提供商客户

认证要求

- 为顺利通过 EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000 考试。

考试细节

考试类型:	单选题
题目数量:	40
通过分数:	65%
是否开卷考试:	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 IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000 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——记忆 (1 级) 之上的步骤。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、对比、说明并选择有关事实和想法的正确描述。

培训

培训时长

本培训课程时长建议 15 小时。该时长包括小组实践作业、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

60 小时, 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（考试明细）。

考试要求	考试规范	权重
1. IT 服务管理简介		15%
	1.1 IT 服务管理的核心概念	10%
	1.2 质量框架的核心概念	5%
2. 服务管理体系 (SMS)		20%
	2.1 管理体系简介	10%
	2.2 服务管理体系 (SMS) 的核心概念	10%
3. 服务设计与转换		5%
	3.1 服务设计与转换的核心概念	5%
4. 服务交付流程及其关系		15%
	4.1 服务交付流程及其关系 (服务管理, 服务报告, 服务连续性和可用性管理, 服务预算和财务, 容量管理, 信息安全管理)	15%
5. 关系流程及其关系		15%
	5.1 关系流程及其关系 (业务关系管理, 供应商管理)	15%
6. 解决流程及其关系		10%
	6.1 解决流程及其关系 (事件与服务请求管理, 问题管理)	10%
7. 控制流程及其关系		20%
	7.1 控制流程及其关系 (变更管理, 配置管理, 发布与部署管理)	20%
	合计	100%

考试规范

1 IT 服务管理简介

- 1.1 考生理解 IT 服务管理的核心概念
考生能够...
 - 1.1.1 阐述 IT 服务是什么
 - 1.1.2 阐述提供 IT 服务所需要的要素
 - 1.1.3 阐述基于流程的方法的优势和特征
 - 1.1.4 阐述 IT 服务管理的概念
 - 1.1.5 阐述 IT 服务管理的优势和风险
 - 1.1.6 阐述 IT 服务管理中所用工具的作用
 - 1.1.7 阐述持续改进的原则和 PDCA 的应用
- 1.2 考生理解围绕质量框架的核心概念
考生能够...
 - 1.2.1 识别 ISO/IEC 20000 的目的和优势
 - 1.2.2 识别 ISO 9001、ISO/IEC 27000 系列、ITIL、COBIT、Six Sigma、CMMI for Services、GreenIT、云、TMap® 的目的和应用/受众

2 服务管理体系(SMS)

- 2.1 考生知道用于服务管理的管理体系
考生能够...
 - 2.1.1 阐述为何需要服务管理体系以及需要哪些角色
 - 2.1.2 阐述服务管理体系的目的
 - 2.1.3 阐述一般管理职责
 - 2.1.4 阐述一般治理原则
 - 2.1.5 阐述文件资料的重要性及对文件资料的基本要求
 - 2.1.6 阐述资源管理的要求
- 2.2 考生理解服务管理体系的核心概念
考生能够...
 - 2.2.1 阐述规划和改进服务管理的目的
 - 2.2.2 阐述用于服务管理流程的持续改进方法
 - 2.2.3 阐述制作和实施服务管理计划的主要原则
 - 2.2.4 阐述监控、测量、审核和改进流程的要求

3 服务设计与转换

- 3.1 考生理解服务设计与转换的核心概念
考生能够...
 - 3.1.1 阐述对新的/变更后的服务的高水平管理要求
 - 3.1.2 阐述对新的/变更后的服务的高水平规划要求
 - 3.1.3 阐述对新的/变更后的服务的高水平设计要求
 - 3.1.4 阐述对新的/变更后的服务的高水平转换要求

4 服务交付流程及其关系

- 4.1 考生知道服务交付流程（服务管理，服务报告，服务连续性和可用性管理，服务预算和财务，容量管理，信息安全管理）
考生能够...
 - 4.1.1 阐述目标和质量要求
 - 4.1.2 阐述每个流程的活动和实际应用

5 关系流程及其关系

- 5.1 考生知道交付流程（业务关系管理，供应商管理）
考生能够...
 - 5.1.1 阐述目标和质量要求
 - 5.1.2 阐述每个流程的活动和实际应用

6 解决流程及其关系

- 6.1 考生知道解决流程及其关系（事件与服务请求管理，问题管理）
考生能够...
 - 6.1.1 阐述目标和质量要求
 - 6.1.2 阐述每个流程的活动和实际应用

7 控制流程及其关系

- 7.1 考生知道支持流程及其关系（变更管理，配置管理，发布与部署管理）
考生能够...
 - 7.1.1 阐述目标和质量要求
 - 7.1.2 阐述每个流程的活动和实际应用

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

Accounting
Alignment
Assessment
Audit
Business requirements
Change (management)
Classification
Complaints
Compliance
Configuration item (CI)
Configuration management database (CMDB)
Continual improvement
Contractual dispute
Corrective action
Critical success factor (CSF)
Customer
Customer satisfaction
Deming Cycle (PDCA)
Document
Effectiveness
Efficiency
Emergency change
Escalation
Evidence
Framework
Impact
Interface
ISO 9001
ISO/IEC 20000
ISO/IEC 27001
ITIL (IT Infrastructure Library)
Key performance indicator (KPI)
Known error
Lead supplier
Major incident
Metric
Monitor(ing)
Non-compliance
Nonconformity
Operational level agreement (OLA)
Organization
Plan
Policy
Post implementation review (PIR)
Priority

中文

财务
校准
评估
审计
业务需求
变更 (管理)
分类
投诉
合规性
配置项 (CI)
配置管理数据库 (CMDB)
持续改进
合同纠纷
纠正措施
关键成功因素 (CSF)
客户
客户满意度
戴明环 (PDCA)
文档
有效性
效率
紧急变更
升级
证据
框架
影响
接口
ISO 9001
ISO/IEC 20000
ISO/IEC 27001
ITIL (IT 基础设施库)
关键绩效指标 (KPI)
已知错误
主供应商
重大事件
衡量指标
监控
不合规
不一致
运营级别协议 (OLA)
组织机构
计划
策略
实施后审核 (PIR)
优先级

Problem (management)	问题 (管理)
Procedure	步骤
Process	流程
Process manager	流程经理
Process owner	流程所有者
Record	记录
Relationship	关系
Request for change (RFC)	变更请求 (RFC)
Restore	恢复
Review	审核
Risk	风险
Schedule of change	变更安排
Scope	范围
Service (management)	服务 (管理)
Service level (management)	服务级别 (管理)
Service level agreement (SLA)	服务级别协议 (SLA)
Service management	服务管理
Service management policy/plan	服务管理策略/计划
Service provider	服务提供商
Service report(ing)	服务报告
Service request	服务请求
Six Sigma	Six Sigma
Subcontracted supplier	分包供应商
Supplier (management)	供应商 (管理)
Target	目标
Tools	工具
Underpinning Contracts (UC)	支撑合同 (UC)
Urgency	紧急
User	用户

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. Victoriano Gómez Garrido (ITeratum)
Workbook: EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000
Spain, ITeratum, The Netherlands, EXIN, January 2014
ISBN: 978 90 8753 762 3
- B. Michael Kunas
Implementing Service Quality based on ISO/IEC 20000, 3rd Edition
United Kingdom, IT Governance Publishing, 2012
ISBN-10: 1849284423
ISBN-13: 978-1849284424

可选教材

- C. Mart Rovers
ISO/IEC 20000-1:2011: A Pocket Guide 2nd Edition
The Netherlands, Van Haren Publishing, 2013
ISBN 978 90 8753 726 5
e-pdf ISBN 978 90 8753 787 6
e-pub ISBN 978 90 8753 9733
- D. ISO/IEC
ISO/IEC 20000-1:2011 (EN) Part 1: Service management system requirements
Switzerland, ISO, 2011
- E. ISO/IEC
ISO/IEC 20000-2:2012 (EN) Part 2: Guidance on the application of service management systems
Switzerland, ISO, 2012

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. IT 服务管理简介		
	IT 服务管理的核心概念	A: 第 1 B: 第 1, 2
	质量框架的核心概念	A: 第 1 B: 第 3, 4
2. 服务管理体系 (SMS)		
	管理体系简介	A: 第 2 B: 第 5
	服务管理体系 (SMS) 的核心概念	A: 第 2 B: 第 6, 7, 8
3. 服务设计与转换		
	3.1 服务设计与转换的核心概念	A: 第 3 B: 第 9
4. 服务交付流程及其关系		
	4.1 服务交付流程及其关系 (服务管理, 服务报告, 服务连续性和可用性管理, 服务预算和财务, 容量管理, 信息安全管理)	A: 第 4 B: 第 10
5. 关系流程及其关系		
	5.1 关系流程及其关系 (业务关系管理, 供应商管理)	A: 第 5 B: 第 11
6. 解决流程及其关系		
	6.1 解决流程及其关系 (事件与服务请求管理, 问题管理)	A: 第 6 B: 第 12
7. 控制流程及其关系		
	7.1 控制流程及其关系 (变更管理, 配置管理, 发布与部署管理)	A: 第 7 B: 第 13, 14

联系 EXIN

www.exin.com

