

Exam Requirements

Practitioner's Certificate in IT Service Management: Agree & Define (based on ITIL®)

Datum der Veröffentlichung 1-1-2008

Datum der Verfügbarkeit 1-3-2007

Zielgruppe Die Prüfung zum IT Service Management Practitioner: Agree & Define (basierend auf ITIL®) richtet sich an Fachleute, die in einer IT-Service Organisation am Management, an der Organisation und an der Optimierung der Abläufe in den Prozessen des Moduls Agree & Define (basierend auf ITIL®) beteiligt sind, wobei die Prozesse in der IT-Organisation bereits implementiert sind oder gerade implementiert werden. Die Zielgruppe setzt sich aus operativen Mitarbeitern und Führungskräften zusammen, die ihre Planungs-, Überwachungs-, Auswertungs- und Optimierungsfähigkeiten auf die Aktivitäten in den Prozessen Service Level Management und Financial Management for IT Services ausdehnen möchten.

Voraussetzungen

- das Foundation-Zertifikat für IT Service Management (basierend auf ITIL®)
- Die Prüfungsteilnehmer müssen vor der Prüfung zum IT Service Management Practitioner: Agree & Define (basierend auf ITIL®) an einer Schulung teilnehmen, die von einem von EXIN akkreditierten Lehrgangsveranstalter abgehalten wird, und außerdem die praktischen Aufgabenstellungen erfolgreich ausgeführt haben.

Freistellung Keine.

Prüfungsanforderungen	Anforderungen	Gewichtung (%)
	1. Management der Prozesse Service Level und Financial Management	30
	2. Organisation der Prozesse Service Level und Financial Management	50
	3. Optimierung der Prozesse Service Level und Financial Management	20

Geschätzter Lernaufwand Insgesamt 120 Stunden (je nach Kenntnisstand und Erfahrung)

Prüfung Das Nachschlagen in Fachbüchern und Aufzeichnungen ist **nicht** gestattet.

Spezifikation der Prüfungsanforderungen

1. Management der Prozesse Service Level und Financial Management

- 1.1 Der Prüfungsteilnehmer ist in der Lage, die wichtigsten Aktivitäten der Prozesse Service Level Management und Financial Management zu planen
- 1.2 Der Prüfungsteilnehmer ist in der Lage, einen entsprechenden Erfahrungsaustausch für das Management der Prozesse im Modul Agree & Define zu planen
- 1.3 Der Prüfungsteilnehmer ist in der Lage, Maßnahmen einzuleiten, um sicherzustellen, dass die wichtigsten Aktivitäten der Prozesse im Modul Agree & Define die festgelegten Zielsetzungen erreichen
- 1.4 Der Prüfungsteilnehmer ist in der Lage, Auswertungen (Berichtswesen) über die Wirksamkeit und Effizienz der Aktivitäten in den Prozessen im Modul Agree & Define zu erstellen.

2. Organisation der Prozesse Service Level und Financial Management

- 2.1 Der Prüfungsteilnehmer ist in der Lage, einen entsprechenden Erfahrungsaustausch mit anderen Prozessen zu organisieren
- 2.2 Der Prüfungskandidat ist in der Lage, einen entsprechenden Erfahrungsaustausch mit Kunden, Anwendern und Dienstleistern zu organisieren
- 2.3 Der Prüfungsteilnehmer ist in der Lage, die Verfahren im Modul Agree & Define zu entwickeln und zu pflegen
- 2.4 Der Prüfungsteilnehmer ist in der Lage, IT Services zu definieren und den Service-Katalog zu pflegen
- 2.5 Der Prüfungsteilnehmer ist in der Lage, die Vorbereitung der Verhandlung, des Abschlusses und der Pflege diverser Vereinbarungen (SLA, Vereinbarungen auf Betriebs-Ebene, Absicherungsverträge) zu übernehmen.
- 2.6 Der Prüfungsteilnehmer ist in der Lage an der Aktivität der Finanzplanung teilzunehmen.
- 2.7 Der Prüfungsteilnehmer ist in der Lage, an der Entwicklung eines Systems zur IT-Kostenrechnung mitzuwirken
- 2.8 Der Prüfungsteilnehmer ist in der Lage, an der Entwicklung eines Systems zur IT-Leistungsverrechnung mitzuwirken
- 2.9 Der Prüfungsteilnehmer ist in der Lage, an der Erstellung von Finanzberichten mitzuwirken

3. Optimierung der Prozesse Service Level und Financial Management

- 3.1 Der Prüfungsteilnehmer ist in der Lage die Prozesse des Moduls Agree & Define zu überwachen und zu optimieren
- 3.2 Der Prüfungsteilnehmer ist in der Lage, Verbesserungsvorschläge bezüglich der Services und Prozesse zu unterbreiten, die auf im Rahmen der Überwachung und der Reviews erzielten Ergebnissen beruhen
- 3.3 Der Prüfungsteilnehmer ist in der Lage, Audits der Prozesse des Moduls Agree & Define zu planen und durchzuführen
- 3.4 Der Prüfungsteilnehmer ist in der Lage, die laufenden Finanzoperationen und die diesbezüglichen Leistungen zu leiten und zu lenken
- 3.5 Der Prüfungsteilnehmer ist in der Lage, durch seine Teilnahme an den Sitzungen zum Service Review am laufenden Service Management mitzuwirken

Begriffsglossar

In diesem Abschnitt finden Sie die Begriffe, die in der Prüfung angewendet werden können, in der Reihenfolge der Prüfungsanforderungen.

Bitte beachten Sie, dass bei Fragen, die auf einer der Prüfungsanforderungen basieren, auch die unter anderen Anforderungen aufgezählten Begriffe verwendet werden dürfen.

1 Management der ITIL®-Prozesse im Modul Agree and Define

1.1 Planung der wichtigsten Aktivitäten

- Unterbringungs-/Infrastrukturkosten
- Sachanlage
- Durchschnittliche Kosten
- Verrechnungszeitraum
- Budget
- Investitionskosten
- Verrechnungsposten
- Verrechnungsgrundsätze
- Kosten
- Kostenstelle
- Kostenelemente
- Kostenmodelle
- Kostenkategorien
- Kostenarten
- Kostenabweichung
- Kosten plus Aufschlag
- Service Level Agreement mit kundenbasierter Struktur
- Abhängigkeiten
- Abschreibung

- Abschreibungsmethoden: linear, degressiv, leistungsbezogen
- Direkte Kosten
- Externe Servicekosten
- Machbarkeitsstudie
- Festkosten
- Pauschalpreis
- Geltender Preis
- Hardware-Kosten
- Indirekte Kosten
- IT-Infrastruktur
- Marktpreis
- Service Level Agreements mit Multi-Level-Struktur
- Betriebskosten
- Vereinbarung auf Betriebsebene (Operational Level Agreement, OLA)
- Organisation
- Personalkosten
- Preisbildungsmethode
- Projektplanung
- Rendite auf investiertes Kapital (Return on capital employed, ROCE)
- Kapitalrendite (Return on Investment, ROI)
- Erlöskontrolle
- Service
- Service Level Agreement mit Service-basierter Struktur
- Service-Katalog
- Service-Optimierungs-Programm (SIP)
- Service Level Agreement (SLA)
- Service Level-Anforderung
- Service Review
- Sitzung zum Service Review
- SLAM-Kontrollkarte (Kontrollkarte zur Überwachung der SLA)
- SLA-Struktur
- Softwarekosten
- Standardpreis
- Tools
- Gesamtkosten (Total Cost of Ownership, TCO)
- Schulung
- Übertragbare Kosten
- Absicherungsvertrag (Underpinning Contract, UC)
- Zuschlag
- Variable Kosten
- Abweichung/Veränderung

1.2 Erfahrungsaustausch zwischen den Prozessn

- IT-Finanzmanager
- Service Level Manager

1.3 Einleitung von Maßnahmen zur Erreichung der Zielsetzungen

- Plan (Planen)
- Do (Durchführen)
- Check (Überprüfen)
- Act (Handeln)

1.4 Auswertung der Wirksamkeit und Leistungsfähigkeit

- Wichtige Leistungsindikatoren (KPI)

2 Organisation der Prozesse im Modul Agree and Define

2.1 Organisation eines entsprechenden Erfahrungsaustausches mit anderen Prozessen

- Vorteil

2.2 Organisation eines entsprechenden Erfahrungsaustausches mit Kunden, Anwendern und Dienstleistern

- Kunden
- Anwender
- Geplante Serviceverfügbarkeit (Projected Service Availability, PSA)
- Service Level-Anforderungen (SLR)
- Dienstleister

2.3 Entwicklung und Pflege der Verfahren in den Prozessen im Modul 'Agree & Define'

- Fähigkeiten
- Implementierung
- Überwachung
- Planung
- Bericht
- Review
- Service-Katalog
- SLA-Strukturen

2.4 Definition der IT Services und Pflege des Service-Katalogs

- Definieren
- Service
- Service-Katalog
- System

2.5 Vorbereitung der Verhandlung, des Abschlusses und der Pflege diverser Vereinbarungen (SLA, Vereinbarungen auf Betriebs-Ebene, Absicherungsverträge)

- Erfüllung
- Vereinbarung
- Entwurf
- Pflege
- Management und Verwaltung
- Überwachung
- Verhandlung
- Vereinbarung auf Betriebsebene (Operational Level Agreement, OLA)
- Bericht/Auswertung
- Service Level Agreement (SLA)
- Absicherungsvertrag (Underpinning Contract, UC)

2.6 Mitwirkung an der Aktivität Finanzplanung

- Finanzplan
- Finanzplanposten
- Schätzung
- Auslastung

2.7 Mitwirkung an der Entwicklung des Systems der IT-Kostenrechnung

- Zuordnung
- Unternehmensperspektive
- Kostenwirksame Änderungen
- Kostenrechnungen
- Kostenmodelle
- Kostenkategorien
- Kostenarten
- Kosten pro Kunde
- Kosten pro Service
- Abschreibungsmethoden
- Finanzzeiträume
- Investitionsrechnung

- Profit Center
- Gesamtkosten (Total Cost of Ownership, TCO)

2.8 Mitwirkung an der Entwicklung des Systems der Leistungsverrechnung

- Verrechnung
- Verrechenbare Posten
- Verrechnungsgrundsätze
- Unterschiedliche Leistungsverrechnung (differential charging)
- Preisbildung
- Flexible Preisbildung
- Interner Markt
- Variable Kosten und Verrechnung

2.9 Mitwirkung bei der Erstellung von Finanzberichten

- Kostenrechnungsberichte
- Jährliche Planung
- Bilanz
- Finanzplan
- Verrechnungsberichte
- Zeiträume
- Datenanalyse
- Datenerhebung

3 Optimierung der Prozesse im Modul 'Agree & Define'

3.1 Überwachung und Optimierung der Prozesse im Modul 'Agree & Define'

- Werkzeuge des Prozesses Financial Management
- Werkzeuge des Prozesses Service Level Management

3.2 Unterbreitung von Verbesserungsvorschlägen

- Audit
- Review

3.3 Auditplanung und -durchführung

- Sitzungen zum Review und zur Auditdurchführung
- Arbeitsanweisung

3.4 Management der laufenden Finanzoperationen und der diesbezüglichen Leistung

- Auditierung der Systeme
- Change Management
- Kostenveränderung
- Umgang mit Veränderungen und Abweichungen
- Managementberichte
- Laufender Betrieb
- Laufende Planung
- Erlöskontrolle
- Probleme im Bereich der Service Level
- Auslastungsänderung

3.5 Mitwirkung im laufenden Service Management

- Errungenschaften
- Zielsetzungen
- Empfehlungen
- Service Review
- Einzelziele

Begründung der Auswahl

Um Wiederholungen zu vermeiden, wurden die Begriffe in der Regel unter der ersten Prüfungsspezifikation, bei der sie zum Einsatz kommen, genannt. Werden für bestimmte Prüfungsspezifikationen keine Grundbegriffe genannt, so bedeutet dies, dass die relevanten Begriffe bereits an anderer Stelle aufgeführt wurden.

Abkürzungen, die in den ITIL®-Bänden "Service Support" und "Service Delivery" enthalten sind und bei Prüfungsfragen ebenfalls verwendet werden könnten, wurden in Klammern gesetzt.

Alle in dem Begriffsglossar des Service Dokuments IT Service Management Foundation enthaltenen Begriffe dürfen in den Prüfungsfragen für das Practitioner-Modul 'Agree & Define' (basierend auf ITIL®) verwendet werden. Begriffe, die konkret in den Bereich der Prozesse Service Level Management bzw. Financial Management fallen, sind in vorstehender Aufzählung enthalten, selbst wenn sie bereits im Foundation-Glossar stehen. Das Begriffsglossar finden Sie bei den Foundation-Examensanforderungen in unserem Internet-Auftritt.

Einige der in der oben angeführten Aufzählung enthaltenen Begriffe werden in dem ITIL®-Band "Service Delivery" einfach ohne Definition verwendet. Der Prüfungsteilnehmer sollte diese Begriffe und ihre Verwendung kennen. Eine genaue Definition dieser Begriffe wird vom Prüfungsteilnehmer jedoch nicht verlangt.

Literaturverweis

Literatur

OGC
Service Delivery
Norwich: The Stationery Office, 2001
ISBN 0 11 330017 4