

Vorbereitungshandbuch – ITSM Master (DIM®)

1. Überblick

Die Zertifizierung ITSM Master (DIM®) ist die höchste Qualifikationsstufe im IT-Service-Management (ITSM). Teilnehmer lernen, strategische ITSM-Entscheidungen zu treffen, Unternehmensprozesse zu optimieren und IT-Services effektiv zu managen.

Zielgruppe

Diese Zertifizierung richtet sich an:

- IT-Manager
- Service-Management-Leiter
- CIOs
- IT-Governance-Verantwortliche
- ITSM-Berater
- Prozessverantwortliche

2. Prüfungsanforderungen

Die ITSM Master (DIM®)-Prüfung bewertet strategisches ITSM-Wissen und dessen Anwendung auf Unternehmensstrukturen.

Prüfungsdetails:

Prüfungsart: Multiple-Choice

Anzahl der Fragen: 40

Mindestpunktzahl: 65 % (26 von 40 Fragen)

Prüfungsdauer: 60 Minuten

Einsicht in Dokumentation erlaubt: Nein

Hilfsmittel erlaubt: Nein

Prüfungsinhalte und Gewichtung

Prüfungsbereiche	Themen	Gewichtung
1. ITSM Governance & Strategie	Standards & Frameworks	25 %
2. Service-Transformation & Optimierung	Unternehmensweite Prozesssteuerung	20 %
3. ITSM-Technologien & Automatisierung	KI, Cloud, DevOps-Integration	20 %
4. Risikomanagement & Compliance	Datenschutz & IT-Risikomanagement	15 %
5. Leadership & Change Management	IT-Führung & kontinuierliche Verbesserung	20 %

3. Liste der Grundbegriffe

Service Portfolio Management:

Der strategische Prozess zur Verwaltung des gesamten Lebenszyklus aller IT-Services – von der Idee über die Bereitstellung bis zur Ausmusterung – zur Maximierung des Geschäftswerts.

Demand Management:

Die Analyse und Steuerung der Nachfrage nach IT-Services, um Kapazitäten optimal zu planen und Ressourcen effizient einzusetzen.

Financial Management for IT Services:

Die Verwaltung der finanziellen Aspekte von IT-Services, einschließlich Budgetierung, Kostenkontrolle und Investitionsanalyse.

Governance:

Die strategische Steuerung und Überwachung der IT-Servicebereitstellung, um sicherzustellen, dass diese mit den Unternehmenszielen und Compliance-Anforderungen übereinstimmt.

Risk Management im ITSM:

Der systematische Prozess zur Identifikation, Bewertung und Steuerung von Risiken, die IT-Services und Geschäftsprozesse beeinträchtigen könnten.

Automation und Orchestrierung:

Der Einsatz moderner Technologien zur Automatisierung und Koordination von ITSM-Prozessen, um Effizienz und Servicequalität zu steigern.

Integration von DevOps in ITSM:

Die Verbindung von ITSM- und DevOps-Praktiken, um agile Entwicklung und kontinuierliche Bereitstellung von IT-Services zu fördern.

Advanced Change Advisory Board (CAB):

Ein spezialisiertes Gremium, das komplexe Änderungsanträge bewertet und strategische Entscheidungen zur Risikominderung trifft.

Measurement and Reporting:

Die fortschrittliche Erfassung, Analyse und Berichterstattung von Kennzahlen zur Bewertung der IT-Service-Performance und zur Unterstützung von Verbesserungsmaßnahmen.

4. Empfohlene Literatur & Vorbereitung

Empfohlene Schulungszeit

Präsenz-/Online-Kurs: ca. 30 Stunden

Selbststudium: ca. 60+ Stunden

Literatur

Lange, W., Schachteli, M. (2025): **ITSM Praxis: Von den Basics zur Exzellenz**. 1. Auflage, Schachteli Publishing, Isernhagen (Deutschland), ISBN X.

Zusätzliche Ressourcen und Beispielprüfungen sind über Ihre Akkreditierte Trainingsorganisation oder das Deutsche Institut für Managementmethoden (DIM) erhältlich.

5. Anmeldung zur Prüfung

Die Prüfung kann online oder vor Ort abgelegt werden.

Anmeldung über Ihre Akkreditierte Trainingsorganisation

Kontaktieren Sie uns für weitere Informationen!