

# Vorbereitungshandbuch – ITSM Professional (DIM®)

## 1. Überblick

Die Zertifizierung ITSM Professional (DIM®) vermittelt vertiefte Kenntnisse im IT-Service-Management (ITSM). Teilnehmer lernen fortgeschrittene Methoden zur Steuerung, Optimierung und Umsetzung von ITSM-Prozessen kennen.

### *Zielgruppe*

Diese Zertifizierung richtet sich an:

- ITSM-Praktiker
- Service-Manager
- IT-Leiter
- IT-Prozessverantwortliche
- Fachkräfte in IT-Service-Abteilungen
- IT-Berater
- Prozessoptimierer

## 2. Prüfungsanforderungen

Die Prüfung testet die praktische Anwendung und Optimierung von ITSM-Prozessen.

### *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. Fortgeschrittenes ITSM	Prozessintegration & Service-Strategien	20 %
2. ITSM Governance & Compliance	Standards und Frameworks	25 %
3. Service Management & Optimierung	KPI-Messung, Service-Reporting	25 %
4. Incident & Problem Management	Eskalationsmanagement & Fehleranalyse	15 %
5. ITSM-Technologien & Automatisierung	Tools & moderne ITSM-Technologien	15 %

### 3. Liste der Grundbegriffe

#### *Continual Service Improvement (CSI):*

Ein Ansatz zur ständigen Überwachung und Optimierung von IT-Services basierend auf Kennzahlen und Feedback.

#### *Knowledge Management:*

Der systematische Prozess zur Erfassung, Organisation und Nutzung von Wissen innerhalb der IT-Organisation.

#### *Service Catalog Management:*

Die Verwaltung und Pflege eines Servicekatalogs, der alle verfügbaren IT-Services inklusive Beschreibungen und Konditionen enthält.

#### *Capacity Management:*

Die Planung und Überwachung von IT-Ressourcen, um sicherzustellen, dass diese den aktuellen und zukünftigen Serviceanforderungen gerecht werden.

#### *Availability Management:*

Die Prozesse, die sicherstellen, dass IT-Services stets den vereinbarten Verfügbarkeitsstandards entsprechen.

*Operational Level Agreement (OLA):*

Interne Vereinbarungen, die die Zusammenarbeit und Unterstützung zwischen IT-Abteilungen regeln, um die vereinbarten SLAs zu erreichen.

*Problem Resolution:*

Ein proaktiver Ansatz zur Ursachenanalyse von Incidents, um deren Wiederauftreten zu verhindern und die Servicequalität zu erhöhen.

#### **4. Empfohlene Literatur & Vorbereitung**

##### **Empfohlene Schulungszeit**

Präsenz-/Online-Kurs: ca. 20 Stunden

Selbststudium: ca. 40–50 Stunden

##### **Literatur**

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

#### **5. Anmeldung zur Prüfung**

Die Prüfung kann online oder vor Ort abgelegt werden.

Anmeldung über Ihre Akkreditierte Trainingsorganisation

Kontaktieren Sie uns für weitere Informationen!