

Vorbereitungshandbuch – ITSM Specialist (DIM®)

1. Überblick

Die Zertifizierung ITSM Specialist (DIM®) bestätigt grundlegende Kenntnisse im Bereich des IT-Service-Managements (ITSM). Teilnehmer erhalten ein fundiertes Verständnis über die Grundprinzipien, Prozesse und Best Practices, die für einen strukturierten und effizienten IT-Service erforderlich sind.

Zielgruppe

Diese Zertifizierung richtet sich an:

- IT-Mitarbeiter, die in Service- und Support-Prozessen arbeiten
- Service-Desk-Mitarbeiter
- IT-Administratoren
- Berufseinsteiger im IT-Service-Management
- Fachkräfte, die ihre ITSM-Kenntnisse erweitern möchten

2. Prüfungsanforderungen

Die ITSM Specialist (DIM®)-Prüfung bewertet das Wissen über Grundlagen und Prozesse im IT-Service-Management. Die Prüfung ist als Multiple-Choice-Test konzipiert.

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. Grundlagen des ITSM	ITSM-Konzepte, Rollen und Ziele	20 %
2. Service Lifecycle	Einführung in den ITSM-Service-Lebenszyklus	20 %
3. ITSM-Prozesse	Incident, Problem, Change, Service Level Management	30 %
4. ITSM Best Practices	Praktiken, andere Frameworks	15 %
5. Kundenorientierung	Serviceorientierung und Kundenzufriedenheit	15 %

3. Liste der Grundbegriffe

IT Service Management (ITSM):

Der systematische Ansatz zur Planung, Erbringung und Verwaltung von IT-Services, der den Geschäftsbetrieb unterstützt.

Service Desk:

Die zentrale Anlaufstelle, an die sich Benutzer bei IT-Anfragen oder Störungsmeldungen wenden.

Incident Management:

Der Prozess zur schnellen Wiederherstellung des normalen Servicebetriebs bei Störungen, um Ausfallzeiten zu minimieren.

Problem Management:

Ein Verfahren zur Identifikation und Beseitigung von Ursachen wiederkehrender Störungen, um zukünftige Incidents zu vermeiden.

Change Management:

Der strukturierte Prozess zur Einführung von Änderungen in IT-Systemen, um Risiken und Serviceunterbrechungen zu reduzieren.

Service Level Agreement (SLA):

Vertragliche Vereinbarungen, die die zu erwartende Servicequalität und -verfügbarkeit zwischen IT und Fachbereichen definieren.

Request Fulfillment:

Der Prozess zur Bearbeitung standardisierter Serviceanfragen, wie z. B. Passwortänderungen oder Softwareinstallationen.

Configuration Management Database (CMDB):

Ein zentrales Repository, das Informationen über IT-Assets und deren Beziehungen speichert.

4. Empfohlene Literatur & Vorbereitung

Empfohlene Schulungszeit

Präsenz-/Online-Kurs: ca. 14 Stunden

Selbststudium: ca. 30–40 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!