

# itSMF

Wir sind die Service Manager:Innen

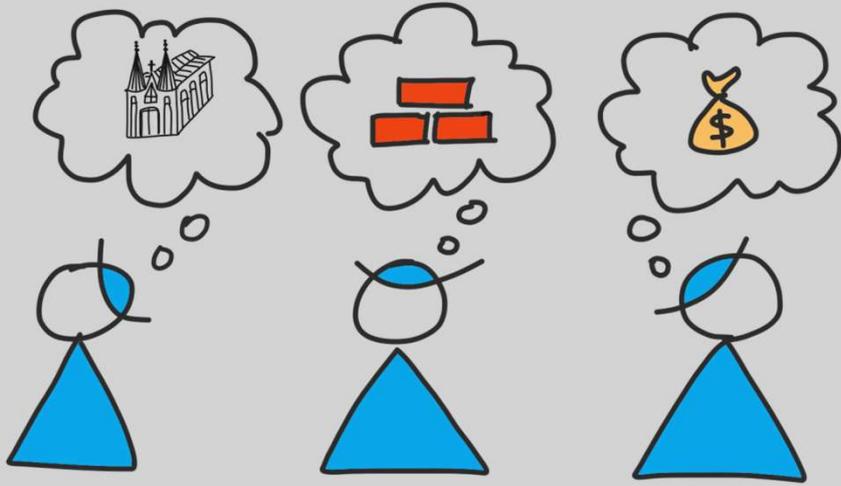
Der Service Management Practitioner  
Dierk Söllner – Stephan Brendel --- Fachforum Personenzertifizierungen



+ Überraschungsgast

1

## Die Geschichte von den Maurern...



Wir sind die Service Manager:Innen

2

## Grundlegende Informationen



### Klassische ITSM-Zertifizierungen

- Diverse Angebote, oftmals modular aufgebaut
- Meistens nachgewiesenes Buchwissen
- Nachweis darüber, was der Kandidat / die Kandidatin „theoretisch kann“, aber nicht darüber, was er / sie bereits erfolgreich in der Praxis geleistet hat



### ITSM-Kompetenzzertifizierungen:

- Derzeit kaum Angebote am Markt
- Wenn Angebot, dann oft mit sehr hohem Aufwand für den Kandidaten / die Kandidatin verbunden
- Aussagekraft und Wertigkeit der Kompetenzzertifikate fraglich



3

## SMP im Überblick

- Zertifizierung von Kompetenz
  - einer Einzelperson
  - auf der Basis eines tatsächlichen Projektes
- Kompetenz und das Projektergebnis werden bewertet
  - auf der Basis eines Projektberichtes
  - in Form eines mündlichen Assessments
- Ergebnis ist ein Zertifikat



4

## Worum geht es beim SMP?

- Nachweis über die erfolgreiche Durchführung eines IT Service Management Projekts
  - mit einem bestimmten Inhalt / Ziel / Ergebnis
  - in einer bestimmten Rolle
- Der Inhalt des ITSM-Projekts ist auf dem SMP-Zertifikat angegeben:

*„Einführung von Problem Management und Configuration Management bei einem mittelständischen IT Service Provider“*

5

## Scope der Zertifizierung

### Mögliche Projektinhalte:

- Einführung / Optimierung eines oder mehrerer (IT-)Services
- Einführung / Optimierung eines oder mehrerer ITSM-Prozesse



### Mögliche Rollen des Kandidaten / der Kandidatin:

- Projektleiter\*in
- Teilprojektleiter\*in
- Berater\*in
- Prozessmanager\*in

6

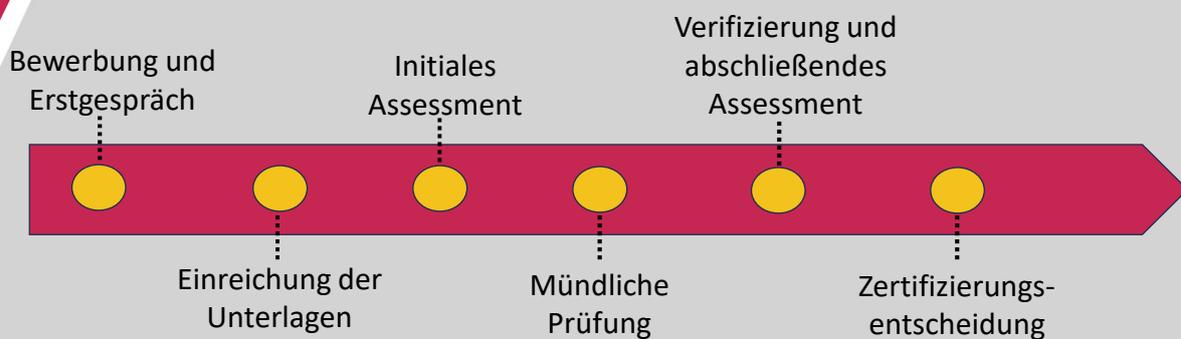
## SMP: Ein individuelles Zertifikat



- Der Kandidat/die Kandidatin entscheidet,
  - welche konkrete(n) Praxiskompetenz(en)
  - in welcher konkreten Rolle
  - anhand des Projekts geprüft und zertifiziert wird (werden).
  
- Somit hängt auch die „Wertigkeit“ des Zertifikats
  - vom Inhalt des Projekts
  - und der Rolle des Kandidaten/der Kandidatin ab.

7

## Der Ablauf beim SMP in Kürze



8

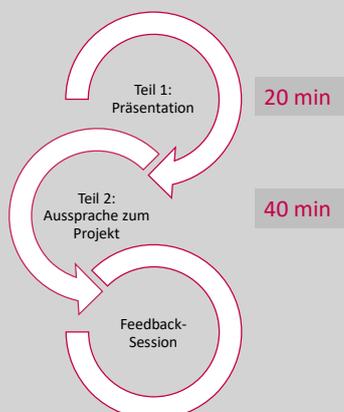
## SMP: Initiales Assessment

- Projektbeschreibung
- Zielbeschreibung
- Projektumfeld und Stakeholder
- Nutzendarstellung
- Risikoanalyse
- Projektorganisation
- Projektplanung
- Verhaltenskompetenz I
  - z.B. Kreativität
  - z.B. Verhandlungsführung
- Verhaltenskompetenz II
  - z.B. Konflikte und Krisen
  - z.B. Ergebnisorientierung
- Wahlelement „Framework“
  - z.B. ITIL 4 Service Value System
  - z.B. FitSM Reifegrad-Assessment

9

## SMP: Mündliche Prüfung

### Ablauf der Prüfung:



- Kernfragen im abschließenden Assessment:
  - Kann die Rolle und Leistung des Kandidaten / der Kandidatin im Referenzprojekt anhand der Präsentation und anschließenden Aussprache im Einklang mit den eingereichten Unterlagen nachvollzogen werden?
  - Kann nachvollzogen und bestätigt werden, dass der Kandidat / die Kandidatin einen signifikanten Einfluss auf das Projekt und seine Ergebnisse hatte?

10

## Formalitäten im SMP



- Niedrige „formale“ Einstiegshürden:
  - In der Regel 3 bis 5 Jahre Berufserfahrung
  - Foundation-Zertifizierung (oder höher) in ITIL, ISO/IEC 20000 oder FitSM
- Bestimmte Einschränkungen bzgl. der Projektparameter (Minstdauer, Größe Projektteam, etc.)
- Preis: 1.100 EUR für itSMF-Mitglieder (sonst 1.250 EUR)
  - Zahlung erst mit Phase Einreichung, zuvor kostenlose „Vorprüfung“
- Durchführung des Assessments (inkl. mündliche Prüfung) durch zwei unabhängige Assessoren

11

## Die Vorteile des SMP



- Der Inhaber kann potentiellen Arbeit- oder Auftragsgebern praktisches Wissen nachweisen
- Zertifikat von unabhängigem Berufsverband
- Die auditierten Projekte sind Framework-unabhängig bzw. –übergreifend
- Bewusstsein beim Inhaber über die eigene Leistung

12

## Überraschungsgast SMP



José Silva – Enterprise Service Manager  
Hamburg Port Authority

13

## Fragen zum SMP?



Wir streben insgesamt 3 Pilotprojekte an

Die Pilotprojekte sind kostenfrei

Und wir suchen noch Assessoren\* 😊

Weitere Informationen unter: [smp@itsmf.online](mailto:smp@itsmf.online)



\* Voraussetzung für Assessortätigkeit ist Zertifikat als SMP

14