



Guia de Preparação

Edição 202101

Copyright © EXIN Holding B.V., 2021. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.
VeriSM™ is a registered trademark of IFDC.
SIAM™ is a registered trademark.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.



Conteúdo

1. Visão geral	4
2. Requisitos do exame	9
3. Lista de conceitos básicos	12
4. Literatura	15

1. Visão geral

VeriSM™ Foundation (VERISMF.PR), VeriSM™ Essentials (VERISME.PR), e VeriSM™ Plus (VERISMPL.PR)

Escopo

VeriSM™ é uma abordagem de gerenciamento de serviço que auxilia fornecedores de serviço a criar um modelo operacional flexível, a fim de obter os resultados de negócios desejados. Descreve como uma organização pode definir os seus princípios de gerenciamento de serviços e usar rapidamente suas capacidades organizacionais, tecnologias emergentes e uma combinação de práticas de gerenciamento para entregar valor. A certificação VeriSM™ Foundation valida o conhecimento de um profissional sobre:

- A organização de serviço;
- Cultura de serviço;
- Pessoas e estrutura organizacional;
- O modelo VeriSM™;
- Práticas progressivas;
- Tecnologias inovadoras;
- Iniciação

Resumo

VeriSM™ descreve uma abordagem de gerenciamento de serviço a partir do nível organizacional, adotando uma visão ampla em vez de focar um único departamento. Baseada no modelo VeriSM™, ela mostra de que modo as organizações podem adotar uma série de práticas de gerenciamento com flexibilidade, a fim de fornecer o produto ou serviço adequados no momento correto para os consumidores. VeriSM™ permite uma abordagem individualizada, que depende do tipo de seu negócio, do tamanho de sua organização, das prioridades do seu negócio, de sua cultura organizacional e até mesmo da natureza do projeto ou serviço individual no qual você esteja trabalhando. Em vez de priorizar um modo de trabalho dogmático, essa abordagem auxilia as organizações a providenciar respostas a seus consumidores e agregar valor, através de práticas de gerenciamento de serviço integradas. VeriSM™ mostra como você pode adaptar seu modo de trabalho efetivo atual a um contexto organizacional geral e adotar diferentes práticas de gerenciamento de um modo flexível, para lidar com diferentes situações de gerenciamento de serviço.

A certificação VeriSM™ Fundamentos desenvolve as habilidades e conhecimento fundamentais que permite que as pessoas envolvidas em uma organização de serviços entreguem valor ao consumidor. A certificação é baseada no *VeriSM™ - A service management approach for the digital age (Uma abordagem de gerenciamento de serviço para a era digital)* (Ver "Literatura para o exame" no Capítulo 4).

Contexto

Os certificados VeriSM™ Foundation, VeriSM™ Essentials e VeriSM™ Plus fazem parte do programa de qualificação VeriSM™.



O nível Foundation pode ser oferecido em sua totalidade, ou, pode ser dividido em duas partes que podem ser oferecidas separadamente: VeriSM™ *Essentials* e VeriSM™ *Plus*. O VeriSM™ *Essentials* enfoca os princípios básicos de gerenciamento de serviço, enquanto o VeriSM™ *Plus* enfoca práticas progressivas e como essas se relacionam ao gerenciamento de serviço.

Grupo alvo

Este treinamento se destina a todos os profissionais e organizações envolvidos na entrega de valor aos clientes a través do desenvolvimento, entrega e operação de serviços. VeriSM™ Foundation, VeriSM™ Essentials e VeriSM™ Plus demonstram ser úteis tanto para profissionais no início de sua carreira em gestão de serviços como profissionais experientes que buscam acesso a uma abordagem simples e fácil para gestão de serviços.

As certificações são essenciais para qualquer pessoa que trabalhe com produtos e serviços e são de interesse particular para:

- Profissionais de nível universitário e pós-graduados – que farão parte de organizações e precisam entender os princípios do gerenciamento de serviço.
- Todos os integrantes de uma organização prestadora de serviço, em particular:
 - Gerentes – que desejam compreender como tirar proveito das práticas da gestão de serviços em evolução;
 - Donos e Gerentes de serviços – que precisam atualizar as suas habilidades e compreender como a gestão de serviços mudou;
 - Executivos – que são responsáveis pela entrega efetiva de serviços;
 - Profissionais de TI - que precisam compreender o impacto das práticas de gestão em evolução e as novas tecnologias para a sua função.

Requisitos para a certificação

VeriSM™ Foundation

- Conclusão bem-sucedida do teste da VeriSM™ Foundation.

VeriSM™ Essentials

- Conclusão bem-sucedida do teste da VeriSM™ Essentials.

VeriSM™ Plus

- Conclusão bem-sucedida do teste da VeriSM™ Plus.

Os seguintes certificados também levarão a um certificado VeriSM™ Foundation:

- Um certificado referente a uma certificação de Gerenciamento de Serviço existente + o certificado VeriSM™ Plus.
- O certificado VeriSM™ Essentials + o certificado VeriSM™ Plus.

Detalhes do exame

VeriSM™ Foundation

Tipo do exame:	Questões de múltipla escolha realizadas online pelo computador ou impressas em papel.
Número de questões:	40
Índice mínimo para aprovação:	65% (26 de 40)
Permitido consultas de livros/notas:	Não
Permitido utilizar equipamentos eletrônicos:	Não
Tempo permitido para o exame:	60 minutos

VeriSM™ Essentials

Tipo do exame:	Questões de múltipla escolha realizadas online pelo computador ou impressas em papel.
Número de questões:	20
Índice mínimo para aprovação:	65% (13 de 20)
Permitido consultas de livros/notas:	Não
Permitido utilizar equipamentos eletrônicos:	Não
Tempo permitido para o exame:	30 minutos

VeriSM™ Plus

Tipo do exame:	Questões de múltipla escolha realizadas online pelo computador ou impressas em papel.
Número de questões:	20
Índice mínimo para aprovação:	65% (13 de 20)
Permitido consultas de livros/notas:	Não
Permitido utilizar equipamentos eletrônicos:	Não
Tempo permitido para o exame:	30 minutos

As regras e regulamentos do exame do EXIN se aplicam a este exame.

Taxonomia de Bloom

As certificações VeriSM™ Foundation, VeriSM™ Essentials e VeriSM™ Plus avaliam os candidatos que se encontram no nível 1 e 2 de Bloom de acordo com a Taxonomia revisada de Bloom:

- Bloom Level 1: Remembering (Lembrança) - depende da recuperação de informações. Os candidatos precisarão absorver, lembrar, reconhecer e recordar. Este é o elemento fundamental da aprendizagem antes de poder avançar aos níveis superiores.
- Bloom Level 2: Understanding (Compreensão) - um passo além da lembrança. O entendimento mostra que os candidatos compreendem o que é apresentado e podem avaliar como o material de aprendizagem pode ser aplicado em seu próprio ambiente.

Treinamento

Horas de contato

VeriSM™ Foundation

A carga horária mínima para este treinamento é de 14 horas. Isto inclui trabalhos em grupo, preparação para o exame e pausas curtas. Esta carga horária não inclui trabalhos extra aula, logística de preparação para o exame e pausas para almoço.

VeriSM™ Essentials

A carga horária mínima para este treinamento é de 7 horas. Isto inclui trabalhos em grupo, preparação para o exame e pausas curtas. Esta carga horária não inclui trabalhos extra aula, logística de preparação para o exame e pausas para almoço.

VeriSM™ Plus

A carga horária mínima para este treinamento é de 7 horas. Isto inclui trabalhos em grupo, preparação para o exame e pausas curtas. Esta carga horária não inclui trabalhos extra aula, logística de preparação para o exame e pausas para almoço.

Indicação de tempo de estudo

VeriSM™ Foundation
40 horas

VeriSM™ *Essentials*
20 horas

VeriSM™ *Plus*
20 horas

O esforço de estudo corresponde ao esforço médio de preparação para o exame, que pode diferir entre os candidatos de acordo com os conhecimentos que já tenham. Isso inclui ler a literatura, realização do exame simulado, comparecimento à sessão de treinamento.

Provedores de treinamento

Você pode encontrar a lista dos nossos provedores de treinamento www.exin.com.

2. Requisitos do exame

Os requisitos do exame estão listados nas especificações do exame. A tabela a seguir lista os tópicos (requisitos do exame) e os subtópicos (especificações do exame) do módulo.

Requisitos do exame	Especificações do exame	Peso Foundation	Peso Essentials	Peso Plus
1. A Organização de Serviço				
	1.1 Contexto Organizacional	2.5%	5%	
	1.2 Governança Organizacional	2.5%	5%	
	1.3 Transformação Digital	5%	5%	5%
2. Cultura de serviço				
	2.1 Cultura de serviço	5%	10%	
3. Pessoas e estrutura organizacional				
	3.1 Estrutura organizacional	10%	10%	15%
	3.2 Desafios do Gerenciamento de Serviço	10%	15%	
O modelo VeriSM™				
	4.1 O modelo VeriSM™	25%	50%	15%
	4.2 Adaptando o modelo VeriSM™	7.5%		15%
5. Práticas Progressivas				
	5.1 Práticas Progressivas	20%		30%
6. Tecnologias Inovadoras				
	6.1 Impacto da tecnologia	10%		15%
7. Iniciação				
	7.1 Iniciação	2.5%		5%
Total		100%	100%	100%

Especificações do exame

A coluna “Testado(a) em:” é referente aos exames Foundation (F), *Essentials* (E) e *Plus* (PL).

1. A Organização de Serviço	Testado(a) em:
1.1 Contexto Organizacional O candidato é capaz de...	
1.1.1 Definir elementos chaves de uma organização.	F, E
1.1.2 Descrever como otimizar interações organizacionais.	F, E
1.2 Governança Organizacional O candidato é capaz de...	
1.2.1 Definir os elementos de governança organizacional (avaliar, direcionar, monitorar).	F, E
1.2.2 Explicar como a governança “flue” através da organização.	F, E
1.3 Transformação Digital O candidato é capaz de...	
1.3.1 Definir o impacto das mudanças tecnológicas nas organizações.	F, E, PL
1.3.2 Descrever o impacto da transformação digital no gerenciamento de serviço.	F, E, PL
2. Cultura de serviço	Testado(a) em:
2.1 Cultura de serviço O candidato é capaz de...	
2.1.1 Definir uma cultura de serviço.	F, E
2.1.2 Explicar os elementos de uma cultura de serviço.	F, E
3. Pessoas e estrutura organizacional	Testado(a) em:
3.1 Estrutura organizacional O candidato é capaz de...	
3.1.1 Definir as diferenças entre um líder e um gerente.	F, E, PL
3.1.2 Explicar as competências do profissional de gerenciamento de serviço.	F, E, PL
3.1.3 Listar os elementos de uma equipe de alto desempenho.	F, E, PL
3.2 Desafios do Gerenciamento de Serviço O candidato é capaz de...	
3.2.1 Explicar os métodos para superar os desafios de equipe (silos, equipes virtuais).	F, E
3.2.2 Explicar os desafios de gerenciar os clientes.	F, E
3.2.3 Descrever os elementos de comunicação.	F, E
3.2.4 Explicar os princípios das mudanças organizacionais.	F, E
4. O modelo VeriSM™	Testado(a) em:
4.1 O modelo VeriSM™ O candidato é capaz de...	
4.1.1 Definir os elementos do modelo VeriSM™.	F, E, PL
4.1.2 Explicar como o VeriSM™ redefine o gerenciamento de serviço.	F, E, PL
4.1.3 Explicar como o VeriSM™ utiliza a combinação de práticas de gerenciamento para criar serviços de suporte.	F, E, PL
4.1.4 Explicar os elementos dentro de cada um dos quatro estágios do Modelo VeriSM™:	F, E, PL
- Definir - Produzir - Prover - Responder	

4.2	Adaptando o modelo VeriSM™ O candidato é capaz de...	
4.2.1	Definir os processos de seleção e integração das práticas de gerenciamento.	F, PL
4.2.2	Explicar as características dos modelos operacionais bem sucedidos.	F, PL
5.	Práticas Progressivas	Testado(a) em:
5.1	Práticas Progressivas O candidato é capaz de...	
5.1.1	Indicar os fatores de sucesso para adotar práticas progressivas de gerenciamento.	F, PL
5.1.2	Esclarecer os conceitos-chaves e quando aplicar o Ágil, DevOps, SIAM™ e Lean como práticas de gerenciamento.	F, PL
5.1.3	Definir a importância de considerar “Shift Left”, Experiência do Cliente/Experiência do Usuário e práticas de Entrega Contínua na entrega de serviços.	F, PL
6.	Tecnologias Inovadoras	Testado(a) em:
6.1	Impacto da tecnologia O candidato é capaz de...	
6.1.1	Resumir as implicações da tecnologia no gerenciamento de serviço.	F, PL
6.1.2	Explicar os benefícios da nuvem, virtualização e automação.	F, PL
6.1.3	Explicar o impacto que “big data”, internet das coisas e computação móvel trazem para o seu dispositivo no gerenciamento de serviço.	F, PL
6.1.4	Definir “serverless computing”, inteligência artificial, Automação Robótica de Processos (Robotic Process Automation), Aprendizado de Máquina e containerização em relação à entrega de serviço.	F, PL
7.	Iniciação	Testado(a) em:
7.1	Iniciação O candidato é capaz de...	
7.1.1	Identificar os passos para iniciar um programa de melhoria baseado em VeriSM™.	F, PL
7.1.2	Diferenciamento entre operações reativas e proativas.	F, PL

3. Lista de conceitos básicos

Este capítulo contém os termos com que os candidatos devem se familiarizar.

Por favor, note que o conhecimento destes termos de maneira independente não é suficiente para o exame; O candidato deve compreender os conceitos e estar apto a fornecer exemplos.

Inglês	Português
Agile service management	Gerenciamento de Serviço Ágil
A-shaped professional	Profissional A-shaped
Asset	Ativo
Behavior	Comportamento
Best practice	Melhor prática
Business model	Modelo de Negócio
Business relationship management	Gerenciamento de Relacionamento de Negócios
Business service management	Gerenciamento de Serviço de Negócios
Capability	Habilidade
Change	Mudança
Change fatigue	Fatiga da mudança
Competence	Competência
Consumer	Consumidor
Consumer experience	Experiência do consumidor
Continuous delivery	Entrega contínua
Continuous deployment	Implantação contínua
Continuous integration	Integração contínua
Contract management	Gerenciamento de Contrato
Critical thinking	Pensamento Crítico
Culture	Cultura
Customer	Cliente
Customer experience (CX)	Experiência do Cliente (CX)
Customer relationship management	Gerenciamento do relacionamento do cliente
Cybersecurity	Cibersegurança
Data protection	Proteção de dados
DevOps	DevOps
Digital disruption	Disrupção digital
Digital native	Nativo Digital
Digital optimization	Otimização digital
Digital service	Serviço digital
Digital transformation	Transformação digital
Enterprise service management	Gerenciamento de serviço empresarial
Expectation management	Gerenciamento de Expectativa
Explicit knowledge	Conhecimento explícito
Financial management	Gerenciamento financeiro
Implicit knowledge	Conhecimento Implícito
Incident	Incidente

Information Security	Segurança da informação
I-shaped professional	Profissional I-shaped
Issue	Questão/Problema
Knowledge Management	Gerenciamento de Conhecimento
Lagging indicators	Indicadores de ocorrências (lagging indicators)
Leading indicators	Indicadores de tendências (leading indicators)
Lifelong learning	Aprendizado contínuo
Management	Gerenciamento
Management practices	Práticas de gerenciamento
Network effect	Efeito em rede
Operant behavior	Comportamento Operante
Operation model	Modelo Operacional
Operational planning	Planejamento Operacional
Organization	Organização
Organizational behavior management (OBM)	Gerenciamento de comportamento organizacional (GCO)
Organizational capability	Habilidade Organizacional
Outcome	Resultado
Output	Saída
PESTEL	PESTEL
Policy	Política
Principle	Princípio
Problem	Problema
Procedure	Procedimento
Process	Processo
Product	Produto
Profession	Profissão
Provider	Fornecedor
Quality	Qualidade
Reflective practice	Prática reflexiva
Relationship management	Gerenciamento de relacionamento
Request	Requisição
Retrospective	Retrospectiva
Role	Papel
Service	Serviço
Service culture	Cultura de Serviço
Service integration and management (SIAM)	Service integration and management (SIAM)
Service management	Gerenciamento de serviço
Service management operating model	Modelo operacional de gerenciamento de serviço
Service provider	Fornecedor de serviços
Shadow behavior	Shadow behavior (comportamento invisível)
Shadow IT	Shadow IT (TI invisível)
Silo	Silo
Skills inventory	Inventário de habilidades
Solution	Solução
Source event	Evento fonte

Stakeholder	Parte interessada
Stand-up meeting	Reunião stand-up
Strategic planning	Planejamento Estratégico
Supplier management	Gerenciamento de Fornecedor
SWOT	SWOT (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças)
Tacit knowledge	Conhecimento Tácito
Tactical planning	Planejamento Tático
Target operating model	Modelo operacional desejado
Team	Time
Technical debt	Débito técnico
Tribalism	Tribalismo
T-shaped professional	Profissional T-shaped
User	Usuário
User experience (UX)	Experiência do Usuário (UX)
Value	Valor
Value proposition	Proposta de valor
Values	Valores
VeriSM™	VeriSM™
VeriSM™ Model including: - Governance - Service Management Principles - Management mesh - Define - Produce - Provide - Respond	O Modelo VeriSM™ inclui: - Governance - Governança - Princípios de Gerenciamento de Serviço - Management Mesh (Gerenciamento da malha) - Definir - Produzir - Prover - Responder
Virtual team	Time virtual
Vision	Visão

4. Literatura

Literatura do exame

O conhecimento necessário para o exame é coberto na seguinte literatura:

- A. Claire Agutter, Rob England, Suzanne D. Van Hove, Randy Steinberg
VeriSM™ - A service management approach for the digital age
 Van Haren Publishing: December 2017
 ISBN: 978 94 018 0240 6 (hard copy)
 ISBN: 978 94 018 0241 3 (eBook)

Additional literature

- B. Helen Morris & Liz Gallacher
VeriSM™ Foundation Study Guide
 Van Haren Publishing: February 2018
 ISBN: 978 94 018 0270 3 (hard copy)
 ISBN: 978 94 018 269 7 (eBook)

Comentário

A literatura adicional destina-se exclusivamente a referência e aprofundamento do conhecimento.

Referência da literatura

Requisito do exame	Especificação do exame	Literatura
1. A Organização de Serviço		
	1.1 Contexto Organizacional	Capítulo 1, §2.1 - 2.4
	1.2 Governança Organizacional	§2.5
	1.3 Transformação Digital	Capítulo 3, 16
2. Cultura de serviço		
	2.1 Cultura de serviço	Capítulo 4
3. Pessoas e estrutura organizacional		
	3.1 Estrutura organizacional	Capítulo 5
	3.2 Desafios do Gerenciamento de Serviço	Capítulo 6
O modelo VeriSM™		
	4.1 O modelo VeriSM™	Capítulo 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14
	4.2 Adaptando o modelo VeriSM™	Capítulo 11, 15
5. Práticas Progressivas		
	5.1 Práticas Progressivas	Capítulo 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24
6. Tecnologias Inovadoras		
	6.1 Impacto da tecnologia	Capítulo 25
7. Iniciação		
	7.1 Iniciação	Capítulo 26

Contato EXIN

www.exin.com

